

### CONSEGNA AGLI STUDENTI

#### **Cosa si chiede di fare**

Insieme al tuo compagno elabora un *roleplay* in cui l'addetto alla reception deve gestire il reclamo di un cliente che si lamenta riguardo il personale che, a suo dire, è scorbutico, si rifiuta di cambiare gli asciugamani e lo ha spesso sentito fare commenti impertinenti su altri clienti.

#### **In che modo (singoli, gruppi..)**

Il compito dovrà essere svolto a coppie: uno dei partecipanti assumerà il ruolo del cliente/turista e l'altro quello del *receptionist*.

#### **Quali prodotti**

Il prodotto da realizzare è un *rolemaking*

#### **Che senso ha (a cosa serve, per quali apprendimenti)**

Questo lavoro è utile perché:

ti permetterà di autovalutarti e all'insegnante di verificare e valutare la tua competenza comunicativa in contesto lavorativo simulato, testando la tua capacità di dialogo e di uso di tutte le componenti socio-situazionali e pragmatiche tipiche della competenza comunicativa.

#### **Tempi**

Il lavoro dovrà essere svolto in.....

#### **Risorse (strumenti, consulenze, opportunità ...)**

Strumenti informatici, tecnici di laboratorio.

#### **Criteri di valutazione**

La valutazione del messaggio comunicativo si baserà sui seguenti indicatori:

- Efficacia: si è raggiunto lo scopo comunicativo assegnato;
- Appropriatezza: alla situazione sociale ipotizzata;
- Correttezza: morfosintassi, lessico, testualità;
- Autonomia nella conduzione del dialogo;
- Dimensione dell'esecuzione