

## COMPITO N. 9 ACCOGLIENZA TURISTICA

### CONSEGNA AGLI STUDENTI

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

Proponi soluzioni per i seguenti problemi: si presenta un'anziana signora con il suo amato cagnolino ma l'hotel in cui lavora non ha il servizio di accettazione piccoli animali, una famiglia con 4 bambini piccoli ti chiede ragione dell'impossibilità di utilizzare la piscina in riparazione, un gruppo di giovani si lamenta della mancanza di "vita notturna".

#### **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