

### CONSEGNA AGLI STUDENTI

#### Cosa si chiede di fare

Nel bar in cui stai lavorando vi sono, seduti ai tavolini, nell'ordine:

- Clienti in attesa da più di dieci minuti che il tuo collega ha completamente ignorato per dedicarsi a sbarazzare altri tavoli;
- Una famiglia con diversi bambini quanto mai rumorosi e vivaci, il cui comportamento sta infastidendo non poco gli avventori vicini;
- Un avventore abituale al banco del bar che sta facendo commenti e pettegolezzi su altri clienti seduti al tavolo vicino;
- Al tavolo all'angolo, un cliente sta mostrando evidenti segni di insoddisfazione per la sua consumazione;
- Alcuni clienti all'angolo opposto stanno constatando che quanto è stato servito loro non corrisponde al loro ordine

Facendo ricorso a tutta la tua professionalità, tenta di risolvere queste situazioni imbarazzanti.

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

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

#### 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