



Materiali didattici per l'insegnamento dell'italiano L2 delle professioni



- ▶ Commercio e vendita
- ▶ Assistenza alla persona
- ▶ Ristorazione
- ▶ Lavori in ufficio
- ▶ Edilizia



www.meet-the-need-project.eu



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea all'interno del Programma Lifelong Learning, Grundtvig.

Numero del progetto: 511016-LLP-1-2010-1-AT-GRUNDTVIG-GMP.
Agreement N°: 2010-3877/001-001

Le seguenti organizzazioni sono state coinvolte in questo progetto:



AUSTRIA

Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, Wien

Barbara Kuss (EU-Gesamtkoordination), Maria Neumüller, Almut Bachinger, Edith Enzenhofer
www.frk.or.at



lernraum.wien – Institut für Mehrsprachigkeit, Integration und Bildung (Die Wiener Volkshochschulen GmbH)

Barbara Haider, Thomas Fritz
www.lernraum.at



queraum. kultur- und sozialforschung, Wien

Anita Rappauer, Christa Strassmayr (Evaluation)
www.queraum.org



DANIMARCA

mhtconsult ApS, Helsingor

Ane Kjaer, Maia Feldman, Tine Baatrup, Margit Helle Thomsen, Henning Shultz
www.mhtconsult.dk



GERMANIA

Thüringer Volkshochschulverband e.V., Jena

Julia Christensen, Wiebke Heber, Margit Kreikenbom, Beate Benndorf
www.vhs-th.de



ITALIA

Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa, Empoli (ASEV)

Ecaterina Constantinova, Claudia Manetti, Cecilia Martini
www.asev.it



GRAN BRETAGNA

Anniesland Research Consultancy Limited

Sarah-Jane Pretty, Pamela Clayton
www.arc-researchers.com



ROMANIA

Asociatia pentru Educatie si Dezvoltare Durabila

Andreea Emina Panaitescu, Gabriel Dobrescu, Carmen Marica, Rhegina Georgescu
www.aesd.ro



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea, Lifelong Learning Programme, Grundtvig. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute. Coordinatore del Progetto: Istituto di Ricerca della Croce Rossa, Austria.

Elaborazione materiale didattico: Claudia Manetti, Cecilia Martini

Consulenza per i materiali del settore ristorazione: Alberto Salvadori, Maurizio Zeni

Coordinamento in Italia: Agenzia per lo Sviluppo Empolese – Valdelsa (Ecatarina Constantinova)

Progetto grafico e impaginazione: Agenzia markushechenberger.net

Stampa: Industria Grafica Nuova Stampa - Montelupo Fiorentino

Indice

Introduzione	7
Descrizione dei simboli utilizzati	10
Commercio e vendita	11
Assistenza alla persona	31
Ristorazione	45
Lavori in ufficio	71
Edilizia	91



Introduzione

Perché è stato realizzato questo progetto?

La migrazione è stata riconosciuta come una delle questioni-chiave nella maggior parte dei Paesi dell'UE. In questo contesto, promuovere l'inclusione nel mercato del lavoro di persone con esperienze migratorie alle spalle costituisce una sfida importante.

Il punto di partenza del progetto "Meet the Need" è il bisogno, e, allo stesso tempo, l'attuale mancanza di materiale didattico delle lingue seconde legato a specifiche attività lavorative. Al momento perfino le persone con background migratorio che hanno frequentato diversi corsi di lingua seconda e che hanno buone abilità generali nella loro lingua seconda possono incontrare difficoltà entrando nel mercato del lavoro. I datori di lavoro non esigono soltanto competenze linguistiche generali, ma richiedono candidati che abbiano specifiche abilità comunicative, appropriate per il relativo settore lavorativo.

Perciò lo scopo principale e l'aspetto innovativo di "Meet the Need" sono quelli di porsi una sfida che in passato è stata sottostimata: fornire a persone migranti non solo corsi di lingua seconda di carattere generale, ma anche materiali per corsi di lingua seconda che pongono l'attenzione su specifiche abilità e su specifiche richieste del mondo del lavoro.

Gli insegnanti di lingua confermano che c'è una domanda crescente di materiale didattico apposito per specifiche attività lavorative. Una grande varietà di materiali per la didattica delle lingue seconde esiste già, ma essa tende a porre l'attenzione solamente sull'acquisizione della lingua in senso generale. Fino ad ora si riscontra una mancanza di manuali che contengano termini tecnici o tipici modi di esprimersi con lo scopo di preparare apprendenti all'impiego in specifici settori occupazionali.

La situazione lavorativa dei docenti di lingua, caratterizzata da condizioni di lavoro principalmente precarie, con mancanza di opportunità di ricambio, rende difficile la realizzazione di tali materiali. La carenza di tempo e risorse spesso non permette loro una analisi iniziale dei bisogni degli apprendenti per creare materiali didattici ad hoc. Allo stesso tempo, libri di testo appropriati e materiali semi-autentici e legati alla pratica potrebbero non essere disponibili. Il progetto "Meet the Need", infatti, costituisce un contributo a colmare questa lacuna.

Come sono stati elaborati i materiali didattici?

La raccolta di materiali didattici è un prodotto realizzato nell'ambito del progetto "Meet the Need. Vocational Teaching Material Supporting the Integration of Migrants into the Labour Market". "Meet the Need" è stato finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Lifelong Learning, Grundtvig.

Durante lo svolgimento del progetto c'è stato uno stretto rapporto fra teoria e pratica: insegnanti di lingua seconda, datori di lavoro e lavoratori migranti sono stati coinvolti nel progetto con il fine di assicurare che i bisogni di tutti i gruppi fossero soddisfatti.

Questo progetto è stato realizzato in quattro fasi:

Nella **fase 1** è stata effettuata un'analisi dei bisogni al fine di selezionare settori occupazionali per i quali il progetto avrebbe dovuto fornire del materiale didattico. L'analisi dei bisogni ha incluso una ricerca sul mercato del lavoro per identificare i settori lavorativi con più alte proporzioni di migranti nei rispettivi Paesi, e che probabilmente dovranno fornire loro opportunità di impiego nel futuro.

Come punto di partenza per il lavoro di realizzazione è stata controllata la disponibilità e la qualità del materiale didattico relativo ad ogni attività lavorativa. I partner aderenti al progetto hanno effettuato una valutazione dei materiali di didattica delle lingue seconde già esistenti, focalizzando in maniera specifica su quello relativo alle attività lavorative, ed hanno selezionato il materiale che ha dato buoni risultati.

L'obiettivo principale della **fase 2** era quello di raccogliere materiale linguistico attinente ai mestieri scelti. Al fine di assicurare pertinenza con gli aspetti pratici, si sono tenuti workshops con esperti dei settori professionali selezionati – principalmente professionisti, ma anche insegnanti di scuole di avviamento professionale. Durante questi workshop, sono stati raccolti termini tecnici specifici, codici di etica professionale, frasi ed espressioni specifiche per ogni settore lavorativo esaminato, e sono state chiarificate le previsioni e le comuni aspettative dei migranti.

La **fase 3** è stata dedicata alla trasformazione dei risultati raccolti nei passi precedenti in materiali di insegnamento concreti. Ogni partner ha realizzato del materiale per un settore specifico selezionato, e successivamente tutti i materiali sono stati tradotti nelle lingue dei partner. Siccome specifici profili professionali o codici comportamentali possono essere differenti da Paese a Paese, una proposta specifica è stata quella di creare del materiale in un modo che fosse applicabile ai diversi contesti nazionali e che riuscisse a soddisfare i bisogni riscontrati nei Paesi di ogni partner. A questo fine, è stato richiesto un complesso lavoro di adattamento del materiale ai singoli contesti. Ciò ha coinvolto un controllo accurato effettuato non solo da insegnanti di lingue seconde, ma anche da esperti nazionali dei settori professionali, in modo da garantire che fossero rispettati specifici aspetti comunicativi.

Nella **fase 4**, la raccolta è stata completata. Essa sarà distribuita agli insegnanti di lingua e ai centri di formazione per adulti tramite conferenze e diverse iniziative in ogni Paese. La raccolta è disponibile in versione stampata oppure sul sito web del progetto (<http://www.meet-the-need-project.eu>).

Chi può utilizzare questo materiale?

“Meet the Need” è progettato per fornire dei materiali a docenti di lingue seconde che insegnano in corsi generali di lingua seconda. E’ quindi importante sottolineare che i materiali non sono pensati per corsi di italiano specialistico, bensì come attività da integrare nei corsi generali di lingua seconda. La raccolta di materiali è stata creata per mettere a disposizione dei formatori linguistici i materiali per la didattica di linguaggi professionali. Inoltre, la raccolta è progettata in modo tale da permettere di svolgere alcuni esercizi in contesto autodidattico.

Quale sostegno può dare questo materiale al mio lavoro di insegnante?

“Meet the Need” offre materiali didattici relativi ad alcuni settori del mercato del lavoro, con l’obiettivo di fornire agli insegnanti degli strumenti per rispondere in maniera più flessibile ai bisogni linguistici dei loro studenti. Il contenuto degli esercizi è incentrato su tipiche routine lavorative quotidiane ed include materiali legati alla pratica. Materiale fotografico, file audio e video focalizzati sui singoli settori occupazionali forniscono importanti risorse per l’insegnamento. Per facilitare la preparazione delle attività, la raccolta contiene molti esempi ed esercizi che possono essere riprodotti facilmente e sono pronti all’uso. Gli esercizi e i materiali sono stati scelti pensando all’insegnamento come ad un processo dinamico, in cui le attività siano create per rispondere alle necessità dei vari contesti di apprendimento e insegnamento. Per questo, la raccolta offre spunti o suggerimenti da cui creare attività adattabili agli apprendenti, ai loro bisogni e competenze linguistiche. In questo spirito, i simboli relativi ad ogni esercizio suggeriscono un tipo di attività (es. produzione orale o scritta), ma ove possibile non è escluso che l’insegnante decida di utilizzare un determinato esercizio come attività orale piuttosto che scritta, in base alle necessità didattiche del momento. Inoltre, l’ordine con cui sono presentati gli esercizi non deve essere inteso come schema fisso; l’insegnante potrà infatti selezionare le attività che gli interessano e creare un suo ordine senza necessariamente seguire quello della raccolta. E’ con questa idea di flessibilità e adattabilità che è stata creata la raccolta. Una versione modificabile degli esercizi può essere scaricata dal sito web di “Meet the Need” (www.meet-the-need-project.eu)

Ogni capitolo è corredato di un **Dizionario per immagini** che include una lista di parole-immagini selezionate e specifiche di ogni settore. Il **Dizionario** può essere utilizzato durante le attività sia come strumento di consultazione, sia come materiale per proporre attività di approfondimento o riepilogo del vocabolario specifico.

Qual'è la struttura del materiale didattico "Meet the Need"?

Dopo questa introduzione troverete un breve indice ed una spiegazione dei simboli utilizzati per ogni attività.

"Meet the Need" fornirà materiale didattico per i cinque settori professionali selezionati:

1. Commercio e vendita
2. Assistenza (e cura) alla persona
3. Ristorazione
4. Lavori in ufficio
5. Edilizia

Ogni capitolo si apre con una lista di tutti gli esercizi relativi ad ogni singolo settore. I simboli indicano il tipo di attività su cui è incentrato un esercizio (per esempio lettura, ascolto)

In seguito troverete una scheda di riferimento che fornirà informazioni fondamentali sul profilo professionale, le esigenze in materia di formazione, i salari medi, così come collegamenti con istituzioni importanti, per esempio con associazioni di categoria.

Alla fine della raccolta troverete una lista di riferimenti per ulteriori materiali didattici legati ad ogni settore lavorativo.

La versione completa della raccolta, che include materiali audio, video, immagini e link è disponibile sul sito web "Meet the Need" (www.meet-the-need-project.eu), dove la raccolta si può scaricare gratuitamente. Se voleste modificare alcuni esercizi secondo i vostri individuali bisogni, troverete una versione in file word adattabile sul sito stesso.

Rigraziamenti

Il materiale presentato è stato sviluppato con il supporto di insegnanti di lingue seconde, datori di lavoro ed esperti di singoli settori professionali dall'Austria, dalla Danimarca, dalla Germania, dall'Italia, dalla Romania e dal Regno Unito. Ci piacerebbe esprimere la nostra stima verso tutte le persone che hanno voluto impegnarsi in questo processo, che hanno messo a disposizione il loro feedback critico e che ci hanno offerto suggerimenti e l'ispirazione necessaria per realizzare questa raccolta. In particolar modo ringraziamo per la consulenza:

- ▷ **Alberto Salvadori**, Vicepresidente Onorario dell'Associazione Maîtres Italiani Ristoranti ed Alberghi (AMIRA).
- ▷ **Maurizio Zeni**, Docente dell'Istituto Professionale per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione "Federigo Enriques".

Ci auguriamo di essere stati capaci di darvi una mano e di avere realizzato un prodotto che possa trasmettervi importanti risorse didattiche!

Il vostro team "Meet the Need"

Descrizione dei simboli utilizzati

Brainstorming:

indica un'attività di gruppo che serve ad introdurre un tema nuovo e attivare le conoscenze pregresse.



Letture:

indica un'attività di lettura che può essere svolta individualmente o in gruppo. Di solito, la lettura è seguita da un'attività di approfondimento che viene segnalata con la lente d'ingrandimento (vedi sotto).



Ascolto:

indica un'attività di ascolto, da svolgere in gruppo o individualmente. Tutti i testi audio e le trascrizioni dei dialoghi sono a disposizione dell'insegnante o degli studenti sul sito web: www.meet-the-need-project.eu



Video:

indica la visione di un video. I video sono scaricabili dal sito web www.meet-the-need-project.eu.



Attività analitiche:

indica vari tipi di attività che di solito seguono alla lettura, ascolto o visione di un video e hanno la funzione di approfondire alcuni aspetti del testo presentato (es. vocabolario).



Scrittura:

indica tutte le attività di scrittura.



Dialogo:

indica un'attività orale (dialogo, roleplay, discussione, ecc...) da svolgere a coppie.



Discussione:

indica un'attività orale (discussione, presentazione, ecc...) da svolgere in gruppo.



Ricerca su Internet:

indica un'attività di ricerca e approfondimento di un tema attraverso internet.



Commercio e vendita



Es. 1: Settori di vendita	13
 1A Prodotti venduti al dettaglio (Parte 1)	13
 1B Prodotti venduti al dettaglio (Parte 2)	13
 1C Prodotti venduti al dettaglio (Parte 3)	14
Es. 2: Vendita al dettaglio	15
 2A Compiti e fasi principali della vendita al dettaglio.....	15
 2B Competenze specifiche (Parte 1).....	16
 2C Competenze specifiche (Parte 2).....	16
Es. 3: Consigli degli esperti	17
 3A Come rivolgersi al cliente (Parte 1)	17
 3B Come rivolgersi al cliente (Parte 2)	17
 3C Come rivolgersi al cliente (Parte 3)	18
 3D Come rivolgersi al cliente (Parte 4)	18
 3E Come rivolgersi al cliente (Parte 5)	19
 3F Come rivolgersi al cliente (Parte 6)	20
 3G Come dialogare con i clienti (Parte 1).....	20
 3H Come dialogare con i clienti (Parte 2).....	20
Es. 4: Descrivere e vendere un prodotto	21
 4A Come descrivere un prodotto	21
 4B Descrivere dettagliatamente un prodotto.....	22

 4C	Descrivere un prodotto al cliente.....	22
 4D	Fasi della vendita (Parte 1)	23
 4E	Fasi della vendita (Parte 2)	24
 4F	Fasi della vendita (Parte 3)	25
 4G	Fasi della vendita (Parte 4)	25
 4H	Fasi della vendita (Parte 5)	25
Es. 5: Lavorare in un supermercato		26
 5A	In un supermercato	26
 5B	Altri compiti in un supermercato	26
Es. 6: Igiene dei locali		27
 6A	Igiene e pulizia (Parte 1).....	27
 6B	Igiene e pulizia (Parte 2).....	30

Informazioni sul settore

Percorso formativo (requisiti minimi)

Non esistono indicazioni vincolanti per poter accedere a questo lavoro: può essere svolto sia da chi è in possesso di un diploma o qualifica, sia da chi possiede solo la licenza media. Tuttavia la grande distribuzione preferisce affidare questo compito a soggetti in possesso di diploma. Sempre nella grande distribuzione, la conoscenza di una lingua straniera costituisce titolo preferenziale, soprattutto se è dislocata in aree con prevalenza di stranieri, sia residenti che turisti.

La formazione degli Addetti alla vendita viene talvolta promossa e organizzata dalle associazioni di rappresentanza dei commercianti; più spesso e soprattutto nella grande distribuzione, la formazione viene predisposta direttamente dalle imprese commerciali e spesso consiste nell'affiancamento dei neo assunti a venditori più esperti.

Profilo professionale

Ascoltare attentamente le esigenze /bisogni del cliente, fornirgli informazioni e aiutarlo nella scelta dei prodotti e nell'individuazione delle soluzioni tecniche.

Instaurare e consolidare il rapporto di fiducia con il cliente.

Garantire la qualità della gestione commerciale ed in particolare la presenza della merce al banco e la valorizzazione dell'esposizione del prodotto.

Supportare il Capo settore di vendita nel coordinamento delle attività degli Addetti vendita e della loro crescita professionale.

Stipendio minimo

▷ 1048 Euro – 1880 Euro

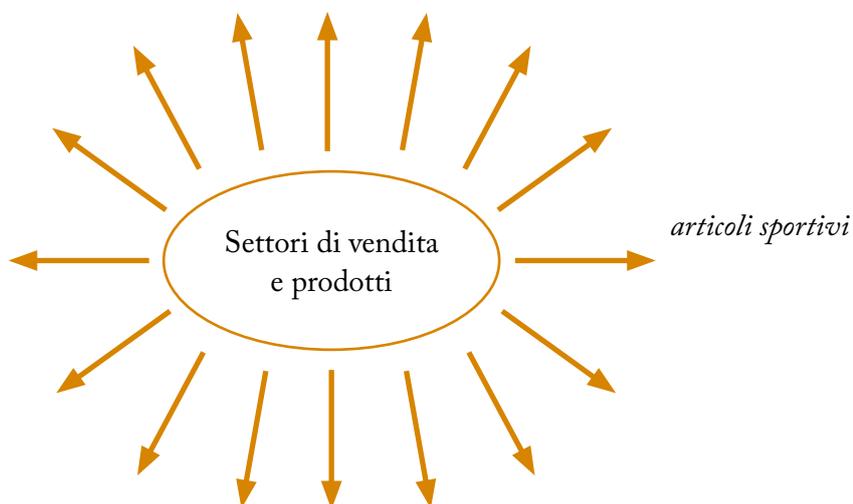
Link utili

▷ <http://www.confimea.it/info/ccnl/commercio/CCNL%20COMMERCIO.pdf>

Es. 1: Settori di vendita

1A Prodotti venduti al dettaglio (Parte 1)

Elencate alcuni prodotti venduti al dettaglio. Quali settori di vendita vi vengono in mente? Parlatene in gruppo e confrontate le risposte.



1B Prodotti venduti al dettaglio (Parte 2)

Confronta i tuoi risultati con la lista dell'esercizio successivo (1C).
Che cosa manca? Che cosa è diverso?



1C Prodotti venduti al dettaglio (Parte 3)

Ai vari settori di vendita collegate i prodotti e le competenze che trovate elencati nei riquadri sottostanti. Aggiungete le informazioni mancanti.



Settore	PRODOTTI	COMPETENZE/CONOSCENZE
Arredamento		
Ferramenta		
Elettronica		
Pasticceria		
Fiorario		
Alimentari		
Profumeria		
Vendita di scarpe		
Articoli sportivi		
Tessile		
Gioielleria	<i>orologeria, gioielli, ...</i>	
Valigeria		

Prodotti

orologeria ✓	piante e fiori	gioielli ✓	stoffe	vestiti
elettrodomestici				
mobili	scarpe	letto	cosmesi	cellulari
oro	valigie	sandali	torte	computer
stivali	attrezzatura sportiva	acciaio	chiodi	
sport	sci	verdure	bevande	
armadio	attrezzi			
formaggi	abbigliamento sportivo		vernici	
biscotti	borse		pasticcini	

Competenze/conoscenze:

Leggere i piani di costruzione	Differenziare fra diversi tipi di piante
Preparare affettati e formaggi	Utilizzare propriamente prodotti cosmetici
Informare sugli strumenti per la casa e utensili da cucina	
Riconoscere i problemi di salute dei piedi	Combinare indumenti e accessori alla moda
Conoscere gli attuali sviluppi tecnologici	
Conoscere materiali, forme e stili dei mobili	
Conoscere diversi sport	Adattare cinturini per orologi e anelli

Es. 2: Vendita al dettaglio

2A Compiti e fasi principali della vendita al dettaglio

Leggi il testo e individua/sottolinea le parole chiave per le tre fasi della vendita al dettaglio. Scegli un titolo per ogni fase tra i seguenti:

- ▷ vendita e servizio alla clientela
- ▷ gestione delle merci
- ▷ lavori amministrativi

Il testo è preso da www.orientamento.ch



Le principali funzioni e compiti degli impiegati del commercio al dettaglio sono:

⇒

- ▷ scegliere i produttori e i fornitori per effettuare gli acquisti con il miglior rapporto qualità-prezzo;
- ▷ prestare attenzione al rispetto dei termini di consegna e assicurarsi che la merce sia di qualità e in quantità sufficiente;
- ▷ alla consegna dei prodotti, verificare la loro conformità alla domanda e controllare i bollettini di consegna;
- ▷ etichettare i diversi articoli, sistemarli nel deposito, esporli in negozio e nelle vetrine in modo allettante;
- ▷ tenere costantemente puliti i locali aperti alla clientela e i locali di deposito;

⇒

- ▷ accogliere e consigliare il cliente, presentando la merce con professionalità e competenza;
- ▷ registrare le vendite, incassare i pagamenti (in contanti, con carta di credito o tramite fattura);
- ▷ allestire i certificati di garanzia e registrare il cliente per il servizio dopo-vendita;
- ▷ occuparsi delle reclamazioni e dei cambiamenti, chiarire eventuali casi di merce difettosa o danneggiata;
- ▷ organizzare le vendite speciali in occasioni di avvenimenti particolari (feste, eventi, ecc.);
- ▷ offrire alla clientela momenti di dimostrazione, di degustazione o di promozione;
- ▷ prendere le ordinazioni e, secondo il tipo di commercio, assicurare la consegna a domicilio;

⇒

- ▷ preparare le fatture, effettuare operazioni di pagamento, partecipare al lavoro contabile;
- ▷ allestire regolarmente gli inventari e applicare le misure destinate ad evitare danni agli stock;
- ▷ eseguire diversi lavori amministrativi e organizzativi.

2B Competenze specifiche (Parte 1)

Riguarda le fasi precedenti e a coppie discutete quali competenze sono necessarie in ogni fase di vendita.



2C Competenze specifiche (Parte 2)

Leggi l'elenco di alcuni compiti richiesti ad un venditore e aggiungi i verbi dati nel riquadro.



sistemare	etichettare
registrare e incassare	sballare e controllare
classare ✓	sballare
rifornire	accogliere
segnalare	prendere

- ▷ _____ i clienti nel negozio o nel reparto e aiutare nella scelta dei diversi prodotti;
- ▷ _____ _____ il pagamento della merce secondo modalità correnti: contanti, carta di credito, fattura;
- ▷ _____ gli scaffali dopo aver venduto la merce;
- ▷ allestire i certificati di garanzia e informare la clientela sul servizio dopo-vendita;
- ▷ trattare situazioni particolari come il cambio di merce, i reclami, ecc.
- ▷ _____ le ordinazioni per iscritto o per telefono ed eseguirle conformemente alle direttive del negozio;
- ▷ collaborare alla presentazione in vetrina o nel reparto degli articoli in promozione;
- ▷ partecipare alla gestione degli stock, controllare l'assortimento e proporre comande;
- ▷ _____ la merce, verificando la conformità a quanto ordinato;
- ▷ _____ la merce, sistemarla nel deposito, negli scaffali e negli espositori;
- ▷ _____ alla direzione del negozio eventuali difetti o danni;
- ▷ *classare* _____ le fatture dei fornitori;
- ▷ _____ le merci esposte;
- ▷ occuparsi dei lavori di pulizia;
- ▷ collaborare all'allestimento dell'inventario;
- ▷ applicare le prescrizioni e le misure destinate a garantire la qualità della merce;
- ▷ prendere provvedimenti per evitare i furti

Es. 3: Consigli degli esperti

3A Come rivolgersi al cliente (Parte 1)

Rifletti sulla differenza tra domande aperte, domande chiuse e domande con alternativa. Poi leggi il testo dell'esperto e indica che tipo di domande sono. Scegli tra a) DOMANDE APERTE b) DOMANDE CON ALTERNATIVA c) DOMANDE CHIUSE.



DOMANDE

- ▷ Sono quelle che richiedono una risposta secca, SI o NO.
- ▷ Sono generalmente pericolose perché in caso negativo può chiudersi la comunicazione e può essere difficile riaprire il dialogo.
- ▷ Si possono usare per chiedere una cosa che il cliente ha già detto di ritenere valida.
- ▷ Servono per controllare se i clienti hanno capito
- ▷ Servono per chiudere il discorso

DOMANDE

- ▷ Sono INVECE quelle che invitano a parlare e iniziano con "Come, quale, in che modo, secondo lei, cosa....."
- ▷ Servono per la gestione positiva del dialogo
- ▷ Invitano il cliente a parlare dei suoi desideri e bisogni
- ▷ Non c'è il rischio di una chiusura anticipata della conversazione

DOMANDE

- ▷ Il cliente può scegliere fra due possibilità di risposta
- ▷ Servono a limitare, l'offerta.

3B Come rivolgersi al cliente (Parte 2)

Scrivi un esempio di domanda chiusa, aperta e con alternativa.



1. DOMANDA APERTA.

⇒ _____

2. DOMANDA CHIUSA

⇒ _____

3. DOMANDA CON ALTERNATIVA

⇒ _____

3C Come rivolgersi al cliente (Parte 3)

Decidi se le domande elencate sotto sono a) aperte, b) chiuse, c) con alternativa.



		aperte	chiuse	con alternativa
1.	La posso aiutare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cosa posso fare per lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Cerca qualcosa in particolare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	A che cosa aveva pensato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Vorrebbe una marca in particolare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Per quale occasione ha bisogno della borsa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Il porta-cd deve essere di legno o di metallo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Le andavano bene i pantaloni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Le piace il colore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	In quale occasione vuole indossare la giacca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Quanto spesso va a fare jogging?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Le piacciono i colori vivaci?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Cerca delle scarpe basse o con i tacchi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ha il pavimento in parquet nel suo appartamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3D Come rivolgersi al cliente (Parte 4)

Trasforma tutte le domande chiuse e con alternativa dell'esercizio precedente in domande aperte. Suggerimento: le domande usano il registro formale ('dare del Lei'). Prova a utilizzare il registro informale ('dare del 'tu'), e trasformale.



1. La posso aiutare?
⇒ Come la posso aiutare?

3E Come rivolgersi al cliente (Parte 5)

Durante la vendita, è importante usare espressioni positive e non negative. Gli aspetti negativi bloccano il cliente. Per esempio: Con queste scarpe non si formano vesciche. Il cliente tiene a mente vesciche. ⇒ Meglio: Queste scarpe calzano perfettamente anche quando vengono portate a lungo.



Trova espressioni positive per le seguenti frasi. Nel riquadro sottostante trovate le proposte.

1. In queste scarpe non ci suderà.

⇒ _____

2. Con questa giacca non si bagnerà se piove.

⇒ _____

3. Questo cellulare non si rompe facilmente.

⇒ _____

4. Questo vestito non fascia.

⇒ _____

5. Questo kit non è caro.

⇒ _____

6. Il funzionamento di questo apparecchio GPS non è complicato.

⇒ _____

7. Questo affettato non è grasso.

⇒ _____

8. Non è un profumo forte.

⇒ _____

donare alla figura

essere semplice

essere resistente

essere magro

essere impermeabile

una fragranza leggera e delicata

avere un ottimo rapporto qualità/prezzo

mantenere i piedi asciutti

3F Come rivolgersi al cliente (Parte 6)

A coppie, confrontate le vostre risposte.



3G Come dialogare con i clienti (Parte 1)

Durante la vendita è importante rivolgersi direttamente al cliente per coinvolgerlo e rendere la conversazione più personale!

Meglio evitare espressioni impersonali o generiche.

Esempio: Questo cuscino è lavabile a 40° ⇨ Lei può lavare questo cuscino a 40°.



1. Questa giacca sta bene sia con i pantaloni che con le gonne.

⇨ _____

2. Queste posate si vendono separatamente o come set.

⇨ _____

3. Queste scarpe sono impermeabili e traspiranti.

⇨ _____

4. Con questo cellulare ci si può connettere a Internet.

⇨ _____

5. Questo piatto può essere messo nel forno a microonde.

⇨ _____

6. Questo gel per la pelle è molto delicato.

⇨ _____

3H Come dialogare con i clienti (Parte 2)

Quali soluzioni hai trovato? A coppie, confrontate le vostre risposte.



Es. 4: Descrivere e vendere un prodotto

4A Come descrivere un prodotto

Assegna gli aggettivi del riquadro ai prodotti. Puoi usare alcune caratteristiche più di una volta. Aggiungi altri aggettivi se vuoi.



Il profumo
floreale



Il cellulare/telefono portatile



La borsa



L'orologio



Le scarpe



La giacca

© neumüller1-6

resistente
elegante
sportivo
vasta gamma di impieghi
ottimo rapporto qualità/prezzo
discreto

floreale
portatile
ultimo modello

resistente all'acqua
comodo
alla moda
facile da usare
comodo da indossare

4B Descrivere dettagliatamente un prodotto

Scegli un prodotto che vuoi vendere e fai una ricerca sulle seguenti caratteristiche della merce (ad es. su Internet, su volantini, istruzioni per l'uso...).
Raccogli più informazioni possibili da dare poi al cliente.



L'origine	Da dove viene la merce? Dove è stato coltivato? In quali paesi è stato costruito?
La materia prima	Quali ingredienti ha questo articolo? Come è stato assemblato?
La produzione	Come è stato realizzato l'articolo? Come è stato lavorato?
La caratteristica	Quali caratteristiche ha la merce? Che cosa ha in dotazione?
L'uso	Dove/come si può usare la merce? Come funziona? Come avviene la manutenzione dell'articolo? Con che cosa posso abbinarlo?
Il servizio	Come viene consegnata la merce? Come si può pagare? Quali servizi offrono? C'è una garanzia? C'è un servizio clienti?
La conservazione	Quanto si mantiene la merce? Come si può conservare?
La tutela dell'ambiente	Come funziona il riciclaggio? Come è confezionato l'articolo?
L'articolo alternativo	Ci sono degli accessori extra?
Ulteriori informazioni	Che cos'altro è importante?

4C Descrivere un prodotto al cliente

In coppia provate a creare un dialogo tra cliente e venditore. Usate le fasi della conversazione da vendita e le informazioni raccolte con la tua ricerca.



Ancora un consiglio: Fai toccare o provare il prodotto al cliente! Nel riquadro trova alcune formulazioni possibili!

Alla fine del dialogo scambiate i ruoli (venditore/trice ↔ cliente)!

Lo assaggi...

Provi...

Lo tocchi...

Senta qua...

Guardi lei stesso...

Indossi...

Lo prenda...

4D Fasi della vendita (Parte 1)

Nelle foto due studenti di un centro di formazione praticano un dialogo di vendita. Collega le descrizioni (da 1 a 6) alle immagini.



© haider

- A) La cliente ringrazia e saluta la commessa.
- B) La cliente chiede quanto costa la borsa.
- C) La cliente spiega quale borsa le interessa.
- D) La commessa accoglie e saluta la cliente.
- E) La commessa descrive e spiega le caratteristiche della borsa.
- F) La commessa mostra alla cliente la borsa.

4E Fasi della vendita (Parte 2)

Descrivete per scritto (o anche oralmente) le foto di una vendita in un negozio di occhiali.



1.



© haider

4F Fasi della vendita (Parte 3)

Che cosa si dicono il commesso e il cliente durante la vendita di una cintura?
Scrivi brevi dialoghi sotto ogni foto.



A: *Buonasera, ...*



B:



© haider

4G Fasi della vendita (Parte 4)

Scegliete una fotostoria e create un dialogo di vendita a coppie.



4H Fasi della vendita (Parte 5)

Suggerimento: una scena del film “Colazione da Tiffany” mostra un dialogo di vendita. Dopo aver guardato la scena, cercate di individuare le fasi della vendita. Potete trovare la scena del film al link www.youtube.com/watch?v=i6dVM8PE9n4



Es. 6: Igiene dei locali

6A Igiene e pulizia (Parte 1)

Lavorate a coppie: ogni coppia riceverà due tabelle diverse, entrambe completate parzialmente. Scambiatevi le informazioni per completare la vostra tabella usando le seguenti domande:



Quali superfici devo pulire?

Con cosa devo pulire ...?

Quanto prodotto devo usare? Lo devo diluire?

Come si pulisce ...?

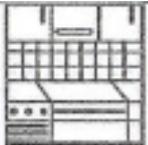
Quanto spesso devo pulire ...?

Che cosa devo pulire nel reparto frigo/ in bagno / negli spazi collettivi / in cucina?

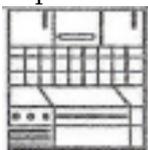
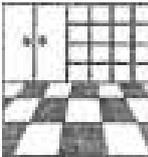
Scheda completa (Per l'insegnante)

Ambito	Cosa?	Con cosa?	Come?	Ogni quanto?
Superfici	Tagliere	Sgrassatore	Strofinare con un panno usa e getta.	Quotidianamente Tutti i giorni
	Superfici di vetro, specchi	Pulivetro	Strofinare con un panno usa e getta	A seconda del bisogno
Pavimenti	Pulizia di base	Detergente igienizzante per pavimenti	Diluendo il detergente nel secchio con le ruote strofinare la superficie con lo straccio	Quotidianamente o al bisogno
Reparto frigo	Celle frigorifere e frigoriferi	Sgrassatore igienizzante	Diluire lo sgrassatore in acqua e passare la superficie con un panno, poi risciacquare	A seconda del bisogno, minimo una volta la settimana
Impianti sanitari	WC, lavandini, piastrelle dei pavimenti e del muro	Amuchina	Diluire l'amuchina pura in acqua e strofinare	Quotidianamente
Spazi collettivi	Elettrodomestici da cucina	Sgrassatore	Strofinare e poi risciacquare	A seconda del bisogno
	Forno	Prodotto per la pulizia del forno	Pronto per l'uso	A seconda del bisogno
Cucina	Stoviglie, posate	Candeggina oppure	Diluire la candeggina in acqua	A seconda del bisogno
		Ecopastiglie	Lavastoviglie	A seconda del bisogno

SCHEDA 1

Ambito	Cosa?	Con cosa?	Come?	Ogni quanto?
Superfici 	Tagliere 	Sgrassatore Pulivetro	Strofinare con un panno usa e getta. Strofinare con un panno usa e getta	Quotidianamente Tutti i giorni A seconda del bisogno
Pavimenti 	 	Detergente igienizzante per pavimenti	 	Quotidianamente o al bisogno
Reparto frigo 	Celle frigorifere e frigoriferi	 	 	A seconda del bisogno, minimo una volta la settimana
Impianti sanitari 	WC, lavandini, piastrelle dei pavimenti e del muro	Amuchina	Diluire l'amuchina pura in acqua e strofinare	Quotidianamente
Spazi collettivi 	 Forno	Sgrassatore Prodotto per la pulizia del forno	Strofinare e poi risciacquare Pronto per l'uso	 A seconda del bisogno
Cucina 	Stoviglie, posate	Candeggina oppure Ecopastiglie	 Lavastoviglie	A seconda del bisogno A seconda del bisogno

SCHEDA 2

Ambito	Cosa?	Con cosa?	Come?	Ogni quanto?
Superfici 	_____ Superfici di vetro, specchi	Sgrassatore _____	Strofinare con un panno usa e getta. _____ _____	_____ _____ A seconda del bisogno
Pavimenti 	Pulizia di base	_____ _____ _____	Diluendo il deter- gente nel secchio con le ruote stro- finare la superfie con lo straccio	Quotidianamente o al bisogno
Reparto frigo 	_____ _____	Sgrassatore igie- nizzante	Diluire lo sgras- satore in acqua e passare la superfie con un panno, poi risciacquare	A seconda del bisogno, minimo una volta la setti- mana
Impianti sanitari 	WC, lavandini, piastrelle die pavi- menti e del muro	_____	Diluire l'amichina pura in acqua e strofinare	_____
Spazi collettivi 	Elettrodomestici da cucina Forno	Sgrassatore Prodotto per la pulizia del forno	_____ _____ Pronto per l'uso	A seconda del bisogno A seconda del bisogno
Cucina 	_____	Candeggina oppure _____	Diluire la candeg- gina in acqua Lavastoviglie	A seconda del bisogno A seconda del bisogno

6B Igiene e pulizia (Parte 2)

Collega le definizioni ai termini relativi alla sanificazione (detersione, disincrostazione...).

(Il testo è tratto da “Manuale di igiene e sicurezza alimentare” a cura di Emanuela Angelini ed. Cescot, Confesercenti www.cescot-rimini.com)



prodotti al cloro attivo

detersione

calore

disinfezione

Sali quaternari di ammonio

disincrostazione

⇒ _____
 È l'operazione che consente di eliminare lo sporco dalle superfici per renderle visibilmente pulite.

⇒ _____
 È la procedura che consente la rimozione del calcare, ruggine ed altre incrostazioni prodotte nella fase di cottura.

⇒ _____
 Si tratta di un processo finalizzato alla distruzione dei germi patogeni. Può essere condotto con il calore o con agenti chimici di disinfezione.

⇒ _____
 È abbastanza economico; l'acqua calda a +82°C per circa 2 minuti consente la distruzione della maggior parte dei microrganismi, non lascia residui.

⇒ _____
 (candeggina, varechina) sono molto economici; hanno uno spettro d'azione molto ampio ed agiscono a concentrazioni anche minime su virus, batteri, spore, lieviti e muffe, ma possono avere anche un'azione corrosiva sulle superfici trattate; si consiglia l'utilizzo su pavimenti, mattonelle, wc.

⇒ _____
 (benzalconio, benzaxonio) sono attivi fino a 100°C. La loro efficacia è buona su batteri ma scarsa su virus e spore e muffe. Non sono corrosivi ma possono essere assorbiti da materiali porosi (gomma, plastica).

Assistenza alla persona



Es. 1: L'assistente alla cura	33
 Es. 2: Brevi ritratti	34
Es. 3: Caratteristiche e qualità per il lavoro di assistente	36
 3A	36
 Es. 4: Competenze importanti in diverse professioni	37
Es. 5: Assistere gli anziani	38
 5A Assistere (Parte 1)	38
 5B Assistere (Parte 2)	38
 5C Assistere (Parte 3)	38
Es. 6: Programma di una giornata	39
 6A Giuliano Moriani (Parte 1)	39
 6B Giuliano Moriani (Parte 2)	39
 6C Giuliano Moriani (Parte 3)	39
 6D Parti del corpo e malattie	39
 6E Parti del corpo e malattie	40
Es. 7: Informarsi sulla salute dell'assistito	41
 7A Chiedere informazioni sulla salute (Parte 1)	41
 7B Chiedere informazioni sulla salute (Parte 2)	41
 7D Chiedere informazioni sulla salute (Parte 4)	42
 Es. 8: Accessori personali	43

 Es. 9: Collaborare con l'assistito	44
Es. 10: Giochi	45
10D Gioco A.....	45
10E Gioco B.....	45

Informazioni sul settore

Percorso formativo (requisiti minimi)

La formazione dell'assistente familiare è di competenza delle Regioni e Province autonome, che provvedono all'organizzazione dei corsi e delle relative attività didattiche. Le Regioni e le province autonome, sulla base del fabbisogno annualmente determinato e accreditato le Aziende sanitarie e ospedaliere e gli Enti privati alla effettuazione dei corsi formazione.

Profilo professionale

L'Assistente Familiare è un operatore con caratteristiche pratico-operative che si prende cura della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, anche a sostegno dei familiari, contribuendo a sostenere e a promuovere l'autonomia e il benessere psico-fisico in funzione dei bisogni e del suo contesto di riferimento; svolge attività di assistenza diretta, in particolare nella routine quotidiana (p.e. alzarsi, lavarsi, vestirsi, preparare ed assumere pasti, uscite, ...) ed occupandosi della pulizia della casa. E' in grado, inoltre, di relazionarsi con la rete di servizi territoriali, pubblici e privati, al fine di assicurare assistenza e garantire opportunità di accesso a tali servizi alle persone non in grado di svolgere in autonomia gli adempimenti connessi.

Stipendio minimo

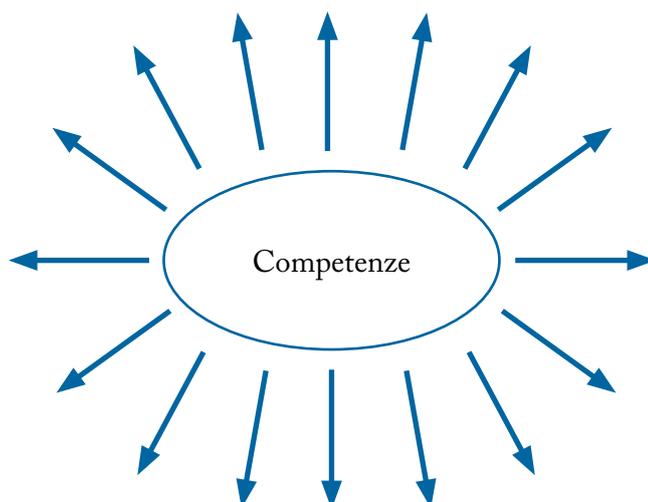
- ▷ 550 Euro – 1050 Euro

Link utili

- ▷ <http://infobadanti.it/index.html>
- ▷ http://www.superabile.it/repository/ContentManagement/information/N82540739/contratto-colf_badanti.pdf
- ▷ <http://www.elis.org/cifaf>

Es. 1: L'assistente alla cura

Secondo voi, quali sono le competenze necessarie per svolgere il lavoro di assistente alla persona? Discutete in gruppo e scrivete le parole chiave.



Es. 2: Brevi ritratti

Leggete le descrizioni e sottolineate nel riquadro le espressioni che descrivono la persona. Dopo aver letto i brevi ritratti, provate a descrivere una persona che conoscete parlando di alcune sue caratteristiche.



Laura

Laura è disoccupata, aiuta il suo anziano vicino con la spesa e le pulizie e ha un orticello che le offre verdure e fiori. Ogni domenica va nel suo orto e riceve i suoi amici per un caffè.

Laura è ambiziosa

Laura è premurosa

Laura è attenta alla qualità

Laura è ordinata

Laura è una pianificatrice

Laura è responsabile

socievole

Laura ha il pollice verde

Silvia

Silvia è sposata, ha 3 figli e tutte le mattine si alza presto la mattina, prepara la colazione e la merenda per i bambini. Tutti i giorni pulisce, cucina e fa il bucato.

Silvia è persuasiva

Silvia è organizzata

Silvia è laboriosa

Silvia è energica

Silvia è responsabile

Silvia è abile

Silvia è partecipe

Silvia sa ascoltare

Claudio

Claudio è cuoco, lavora in un ristorante molto famoso e caro.

Gli piace molto suonare il pianoforte e suona in una band con altri due amici. Ha un computer che gli permette di fare musica e si diverte a comporre musica elettronica..

Claudio è creativo

Claudio è aperto

Claudio è un pianificatore

Claudio è attivo

Claudio è attento alla qualità

Claudio è partecipe

Claudio è preciso

Claudio è paziente

Nina

A Nina piace molto giocare a tennis, le piace lo sport e le piace vincere. Ha una bella casa e tutto è molto ordinato sui ripiani dei suoi armadi.

Nina è aperta

Nina è creativa

Nina è ambiziosa

Nina è servizievole

Nina è gentile

Nina è attiva

Nina è organizzata

Nina è fisicamente in forma

Es. 3: Caratteristiche e qualità per il lavoro di assistente

3A

Secondo te quali qualità sono importanti nel lavoro di assistenza?
Perché sono importanti? Discutetene in gruppo.



organizzatore
attento alla qualità
creativo
attivo
bravo a collaborare
paziente
fidato
aperto
responsabile
fisicamente in forma
osservatore
preciso

scrupoloso
premuroso
pieno di idee
abile
ambizioso
estroverso
laborioso
partecipe
flessibile
determinato
ordinato
affidabile

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

Es. 4: Competenze importanti in diverse professioni

Ecco alcune immagini di persone che svolgono diversi impieghi: in un caffè, in una cucina, in un supermercato, in un ufficio e come assistente alla cura.



Secondo voi, quali competenze sono importanti in ogni professione?
Scrivete le espressioni accanto alle immagini.











Es. 5: Assistere gli anziani

5A Assistere (Parte 1)

Guarda il video “Non farmi male”, risultato di un laboratorio teatrale sulla cura dell’anziano, creato dal personale curante della Casa Anziani Residenza Paradiso.
<http://www.youtube.com/watch?v=soExsg1uMTw>



5B Assistere (Parte 2)

Quali sono le problematiche, i consigli e le idee riguardo all’assistenza di persone anziane presentate nel video?



5C Assistere (Parte 3)

Rifletti su queste parole e formula delle frasi.



Cure

Routine

Affidare

Rispetto

Relazione

Ascolto

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

Es. 6: Programma di una giornata

6A Giuliano Moriani (Parte 1)

Leggi la breve storia su Giuliano Moriani.



Giuliano Moriani ha 82 anni ed abita da solo in un piccolo appartamento. Sua moglie è morta 6 anni fa e lui ne sente molto la mancanza. La mattina quando Giuliano si sveglia ha dolori a tutte le articolazioni e impiega molto tempo per uscire dal letto. Si mette gli occhiali e, sebbene abbia difficoltà a camminare, va piano piano verso la cucina. Gli fanno male le gambe e gli gira la testa. Giuliano prepara il caffè, mangia un pò di pane e marmellata e beve anche un bicchiere di acqua. Non ha sete, ma Sandra gli ha detto di bere un bicchiere di acqua tutte le mattine. Sandra è l'assistente alla cura che viene tutti i giorni verso le 9 ad aiutare Giuliano. Sandra gli chiede: "Come hai dormito?" e Giuliano risponde: "Bene, grazie". Giuliano dorme quasi sempre bene e di ciò ne è molto felice. Legge il giornale tutte le mattine perchè gli piace seguire le notizie anche se pensa che le lettere diventino sempre più piccole. Sa di avere problemi con la vista, per questo ha un appuntamento con l'oculista la prossima settimana e spera proprio che lo possa aiutare, così potrà di nuovo leggere le lettere piccole.

6B Giuliano Moriani (Parte 2)

A coppie, discutete e raccontate la giornata di Giuliano. Come sta?
Quali sono i suoi problemi di salute?



6C Giuliano Moriani (Parte 3)

Dopo aver letto la storia di Giuliano, approfondite le parole riferite alle parti del corpo (es. testa). Aggiungete altre parole che conoscete o fate una ricerca per trovare termini più specifici (es. muscoli, articolazioni).



6D Parti del corpo e malattie

Collega le parti del corpo, elencate nella prima colonna (da 1 a 12), alle malattie e al medico specialista che le cura.



6E Parti del corpo e malattie

Ad ogni parte del corpo, collega la malattia e il medico specialista corrispondenti.



Malattia: Alzheimer, Cardiopatia, Diabete, Bronchite, Osteoporosi, Ipertensione, Morbo di Parkinson, Enfisema, Trombosi, Infarto, Artrite/Artrosi, Cataratta
 Medico specialista: Neurologo, Cardiologo, Medico generico/Ematologo, Pneumologo, Ortopedico, Cardiologo, Neurologo, Pneumologo, Cardiologo, Cardiologo, Ortopedico, Oculista

Parti del corpo	Malattia	Medico specialista
Memoria e funzioni cognitive		
Cuore		
Sangue		
Polmoni		
Ossa		
Sistema circolatorio		
Sistema nervoso (sistema muscolare)		
Polmoni		
Arterie		
Cuore		
Articolazioni		
Occhi		

Es. 7: Informarsi sulla salute dell'assistito

7A Chiedere informazioni sulla salute (Parte 1)

Ecco alcuni esempi di come un operatore sanitario può chiedere informazioni all'assistito sulla sua salute. Parlatene a coppie e esercitatevi nei diversi esempi.



- ▷ Come va _____ (la pancia, la gamba, la testa, il braccio)?
- ▷ Sei (ancora) _____ (debole, assetato, stanco)?
- ▷ Hai (ancora) _____ (male alla gamba, male alla testa, nausea)?

7B Chiedere informazioni sulla salute (Parte 2)

Immagina di essere Sandra, l'assistente di Giuliano, e cerca di fare domande a Giuliano per sapere come sta e com'è il suo stato di salute.



7D Chiedere informazioni sulla salute (Parte 4)

Ascolta la conversazione e rispondi alle domande.



Dialogo 1

1. Dove sente dolore Susanna??

⇒ _____

2. Cosa consiglia di fare l'assistente?

⇒ _____

Dialogo 2

1. L'assistente dove vuole portare Gino?

⇒ _____

2. Perché Gino deve camminare tutti i giorni?

⇒ _____

Es. 8: Accessori personali

Guarda le immagini nr.24-44. Leggi le parole nel riquadro sottostante e scrivine 3 in ogni gruppo a cui appartengono.



asciugamano ✓		schiuma da barba	
	spazzola		sedia a rotelle
cuscino		dentrificio	
	lima	sapone ✓	
spazzolino da denti		deambulatore	
lenzuolo	bastone	stuzzicadenti	pettine
	elastico per capelli	raschietto ✓	salvietta monouso
coperta			
forbici per unghie	rasoio		spazzola per unghie

1. Igiene personale, lavaggio:

⇒ asciugamano, sapone, raschietto

2. Igiene personale, rasatura:

⇒ _____

3. Igiene personale, manicure:

⇒ _____

4. Igiene personale, capelli:

⇒ _____

5. Igiene personale, denti:

⇒ _____

6. Ausili per disabili:

⇒ _____

7. Accessori da letto:

⇒ _____

Es. 9: Collaborare con l'assistito

Quando l'assistente alla cura deve collaborare con l'assistito è molto importante esprimersi gentilmente.

Guarda l'esempio, discutine con il tuo compagno e rispondi nello spazio.

Fai tu altri esempi.



Nota:

Nelle domande riportate sotto si usa la forma del 'Lei' (es. Potrebbe alzare il braccio?).

Provate a usare anche il registro informale (seconda persona singolare 'tu').

Vuoi che l'assistito alzi il braccio. Cosa dici?

Esempio: vuoi che l'assistito alzi il braccio. Cosa dici?

⇒ Alzi un attimo il braccio _____

⇒ Potrebbe alzare un attimo il braccio? _____

1. Vuoi che l'assistito allunghi le braccia. Cosa dici?

⇒ _____

⇒ _____

2. Vuoi che l'assistito pieghi il braccio. Cosa dici?

⇒ _____

⇒ _____

3. Vuoi che l'assistito alzi una gamba. Cosa dici?

⇒ _____

⇒ _____

4. Vuoi che l'assistito si sieda. Cosa dici?

⇒ _____

⇒ _____

5. Vuoi che l'assistito venga in avanti. Cosa dici?

⇒ _____

⇒ _____

Es. 10: Giochi

10A

Come assistente alla cura è importante che tu spieghi all'assistito quello che fai.

Materiale: copiare e tagliare le immagini 16-23 fino a farne delle carte.

Numero partecipanti: 2-3

A, B, C prendono una carta a turno e dicono una frase che si adatta alla carta.

Esempio: A prende dal mazzo una carta che rappresenta una persona che si spazzola i capelli.

A dice una delle seguenti frasi:

"La sto pettinando" / "Ti sto pettinando"

"Ora la pettino"

10B

Numero partecipanti: 3-4

Materiale: ogni gruppo sia equipaggiato di: una grossa camicia, calzini e occhiali e altro.

A svolge il ruolo dell'anziano stanco e debole e B quello dell'assistente che deve aiutare A a vestirsi usando tante frasi come dagli esercizi 1 e 2 quanto possibile. C o D ascoltano e commentano. Dopo di che si scambiano i ruoli così che tutti possano provare ambedue i ruoli.

Ristorazione



Es. 1: L'Ambiente in Cucina	50
Es. 2: Il momento di cucinare	51
2A Ricetta.....	51
2B Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 1).....	51
2C Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 2).....	52
2D Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 3).....	53
2E Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 4).....	53
2F Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 5).....	54
Es. 3: Strumenti e tecniche di cottura	55
3A Ingredienti e tecniche di cottura	55
3B Tecniche di cottura	56
Es. 4: Vocabolario specifico	57
4A Gioco (Dizionario per immagini)	57
Es. 5: Un buon servizio	58
5A Regole del servizio: cosa fare e cosa evitare.....	58
5B Regole del servizio (Parte 1).....	59
5C Regole del servizio (Parte 2).....	59
5D Regole del servizio (Parte 3)	60
5E Relazionarsi con i clienti.....	61

Es. 6 Lavorare in sala	62
 6A La vita è bella (1997)	62
 6B CHI HA RUBATO IL PRESIDENTE? (LE GRAND RESTAURANT, 1966).....	62
 6C In pizzeria (Parte 1)	63
 6D In pizzeria (Parte 2)	63
 6F Al ristorante (Parte 1)	64
 6G Al ristorante (Parte 2)	64
 6I Relazionarsi con i clienti (Parte 1).....	65
 6J Relazionarsi con i clienti (Parte 2).....	65
 6K Relazionarsi con i clienti (Parte 3).....	65
Es. 8: Lavorare in un bar	66
 8A Al bar.....	66
 8B Il cappuccino (Parte 1).....	67
 8D Il cappuccino (Parte 3).....	67
 Es. 9: Le bevande	68
Es. 10: Cocktails	70
 10A I cocktail: ingredienti e strumenti (Parte 1).....	70
 10B I cocktail: ingredienti e strumenti(Parte 2).....	71
 10C I cocktail: ingredienti e strumenti (Parte 3).....	71

Informazioni sul settore

Percorso formativo (requisiti minimi)

Per diventare **camerieri** professionisti è necessario effettuare un corso di formazione specifico o un periodo di apprendistato, oppure ottenere il diploma presso un istituto alberghiero.

Per diventare aiuto cuoco sono necessari il diploma di una scuola media superiore a indirizzo alberghiero o la frequenza di un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di apprendistato e il patentino sanitario. Sono inoltre necessari attenzione all'igiene, ottima manualità, gusto e odorato ben sviluppati, rapidità. E' un'attività impegnativa dal punto di vista fisico.

Profilo professionale

1. **Il cameriere** è colui che si occupa di servire i clienti in bar, ristoranti ed hotel, la sua mansione comprende numerose attività:

- ▷ raccogliere le ordinazioni dei clienti informandoli sulle portate del menù e sui vini che meglio le accompagnano;
- ▷ comunicare le ordinazioni alla cucina;
- ▷ portare al tavolo i cibi e le bevande ordinate, curando con professionalità e cortesia le esigenze del cliente;

- ▷ apparecchiare e sprecchiare i tavoli;
- ▷ allestire buffet su richiesta.

Il livello di responsabilità è piuttosto elevato, in quanto dalla qualità del lavoro fatto dipende il livello di soddisfazione dei clienti coi quali il cameriere lavora a contatto diretto, consigliandoli nelle scelte relative alle pietanze, ai dolci, ai vini e alle altre bevande. Il cameriere, inoltre, si rapporta con gli operatori del ricevimento, della cucina e talvolta con l'amministrazione. Nelle grandi realtà organizzative il cameriere può avvalersi, per la gestione degli ordini, del computer o di altri strumenti tecnologici (es. il lettore ottico di codici a barre).

Lavorare come cameriere implica un continuo contatto con il pubblico, proprio per questo viene sempre richiesta una certa predisposizione, un aspetto curato, cortesia e rapidità, oltre che buone capacità mnemoniche e la conoscenza seppur basilica dell'inglese.

2. **L'aiuto cuoco** è specializzato nella preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco; può svolgere anche attività di lavaggio e pulizia delle materie prime e preparazione di salse e condimenti. Le sue attività possono comprendere preparare gli alimenti e curare la pulizia della cucina e degli alimenti secondo le indicazioni del cuoco: pesare e preparare gli ingredienti; pulire e tagliare frutta e verdura; preparare piatti semplici, tramezzini e insalate; pulire gli utensili da cucina; pulire e mettere in ordine ripiani, magazzino, cella frigorifera. La sua attività si svolge prevalentemente nelle cucine di ristoranti, alberghi, mense, dove si è esposti ad alte temperature e si lavora spesso al di fuori dei normali orari di lavoro. Per lo svolgimento della sua attività utilizza cucine e fornelli, bilance, coltelli, cucchiai e mestoli, pentole e tegami, macchine impastatrici, frullatori, etc.

Stipendio minimo

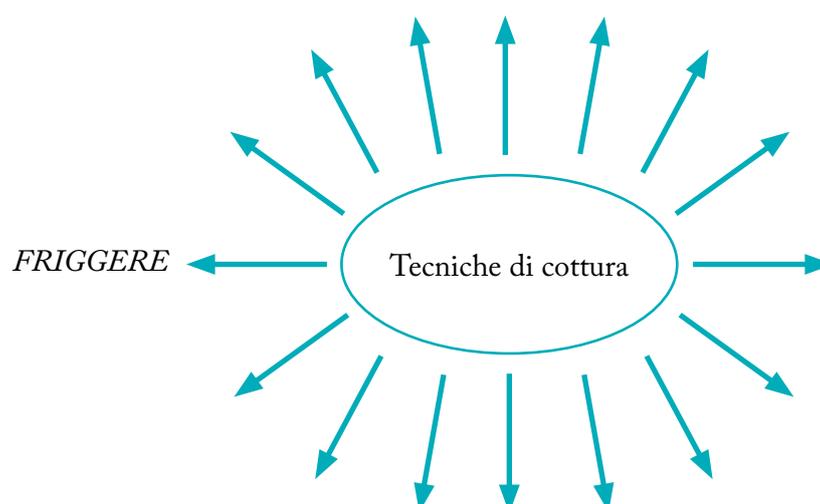
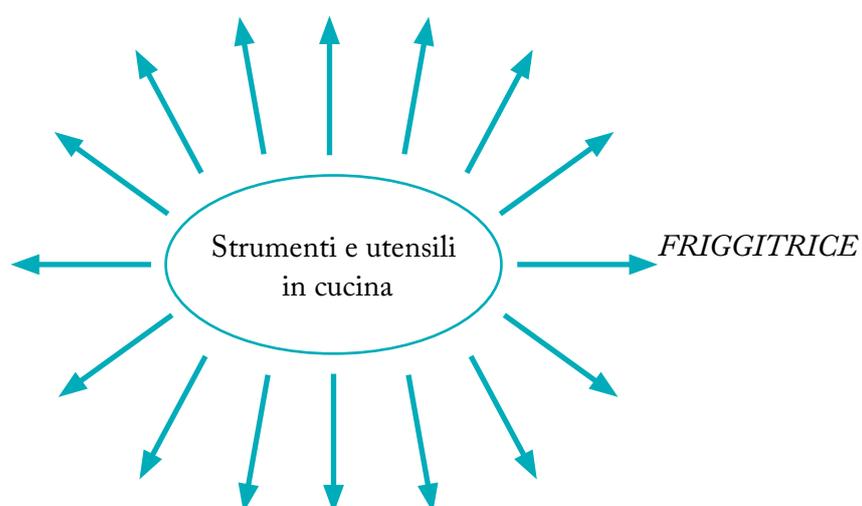
- ▷ Il C.C.N.L. settore Turismo e pubblici esercizi prevede 10 livelli contrattuali tra i quali:
- ▷ Livello Quarto; Chef de Rang di Sala o Bar, Barman (19.093,06 E Lordi/anno)
- ▷ Livello Quinto; Demi Chef de Rang di Sala o Bar, Barista (17.949,26 E Lordi/anno)
- ▷ Livello Sesto Super; Commis di Sala o Bar (17.257,94 E Lordi/anno)
- ▷ Livello Sesto; Apprendista Cameriere o Barista (17.018,40 E Lordi/anno)
- ▷ Livello Settimo; Garzone, Facchino, Lavapiatti (15.987,72 E Lordi/anno)

Link utili

- ▷ www.alberghiera.it
- ▷ <http://www.camerieri.it/>
- ▷ <http://www.jobsintourism.it/libreria-delle-professioni/aiuto-cuoco.html>

Es. 1: L'Ambiente in Cucina

Elenca gli strumenti e gli utensili per cucinare che conosci
Elenca le tecniche di cottura che conosci



Es. 2: Il momento di cucinare

2A Ricetta

Guarda il video della ricetta illustrata da uno chef (Pennette alla Monzese):
<http://www.lacucinaitaliana.it/video/ricette/primi-piatti/penne-alla-monzese>
 Suggerimento: nel sito www.lacucinaitaliana.it puoi trovare altre ricette.



2B Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 1)

Guarda il video e riempi la tabella elencando gli ingredienti, gli strumenti, le tecniche di cottura, i consigli dello chef e altre informazioni, come nell'esempio.



Suggerimento: Questo esercizio può essere svolto in gruppi o singolarmente.

Ingredienti	Strumenti	Tecniche di cottura	Consigli dello chef	Altre informazioni o commenti
<i>Es. pasta</i>	<i>Pentola Colapasta</i>	<i>Bollire</i>	<i>Finire la cottura della pasta nella padella</i>	<i>Quando scoli la pasta lascia un po' di acqua di cottura per la padella</i>

2C Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 2)

Completa la lista delle espressioni usate dallo chef con i verbi elencati sotto nel riquadro.

**Box 1**

Espressioni usate dallo chef:

una ricetta per condire la pasta

Pasta:

_____ l'acqua

_____ il sale

tempo di cottura della pasta

cuocere per 7/8 minuti

mescolare la pasta

_____ la pasta

_____ della pasta in padella

unire la pasta alla salsa a fuoco lento

_____ la pasta alla salsa

a fuoco spento aggiungere il grana

_____ la pasta

servire su piatto piano caldo

Salsiccia:

usare una padella antiaderente

_____ la salsiccia fresca a fuoco vivace

muovere la salsiccia

La salsiccia deve essere dorata e croccante all'esterno, ben cotta all'interno

bagnare con la panna

far _____ la salsa

_____ lo zafferano direttamente nella salsa

usare lo zafferano in bustina o in pistillo (costoso)

la salsa è cremosa e densa

rosolare

restringere

sciogliere

legare

mantecare/amalgamare

completare la cottura

portare a ebollizione

aggiungere

scolare

2D Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 3)

Guardate il video e a gruppi scrivete la ricetta seguendo lo schema nel riquadro.



Nome della ricetta: _____

Note introduttive:

- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____

Ingredienti per 4 persone e dosaggio

- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____

Procedimento:

- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____
- ⇒ _____

Altre informazioni:

Tipologia: _____

Tempo di esecuzione: _____

Consiglio: _____

Difficoltà: _____

Stagionalità: _____

2E Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 4)

Dopo aver scritto la ricetta, rileggi le espressioni e i termini usati dallo chef e confrontali o aggiungili alla tua ricetta.



2F Ricetta: ingredienti e strumenti (Parte 5)

A gruppi (o singolarmente), scegliete una ricetta che conoscete e scrivetela seguendo lo schema dato *nell'es. 2A*, utilizzando i termini specifici degli strumenti, le tecniche di cottura, gli ingredienti, i consigli da dare. Una persona per gruppo presenta la ricetta agli altri.

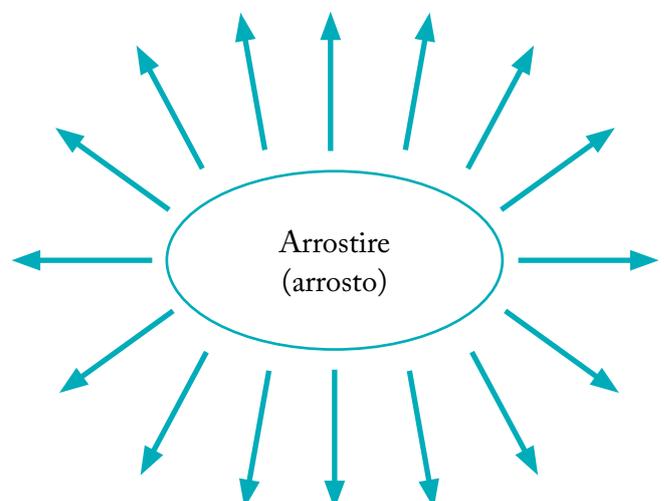
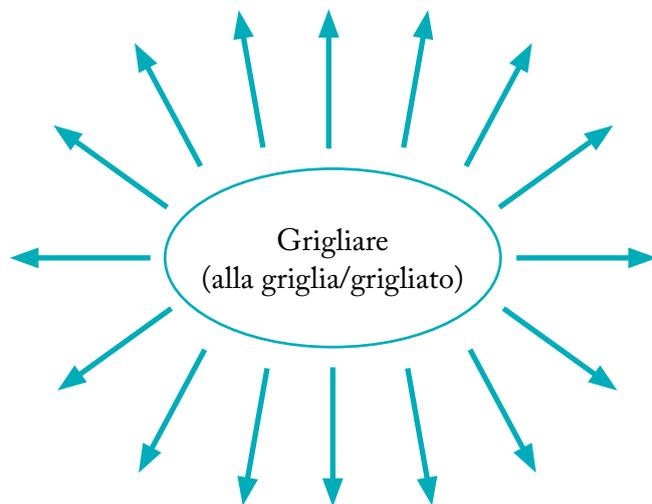
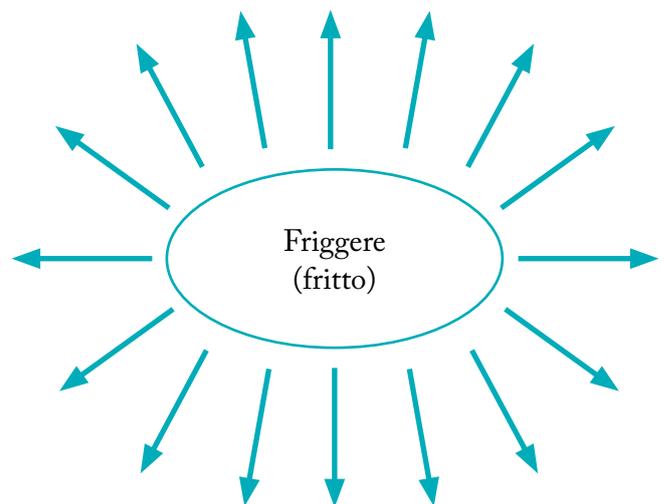
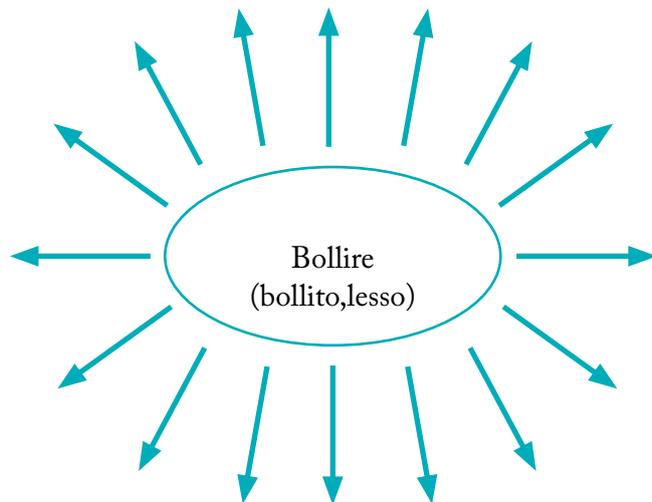
Suggerimento: nel Dizionario per immagini potete trovare altri utensili e strumenti da usare per la vostra ricetta.



Es. 3: Strumenti e tecniche di cottura

3A Ingredienti e tecniche di cottura

Pensate ad alcuni cibi (verdure, carne, pesce, frutta...) che vi piacciono: come preferite cucinarli o mangiarli?
Es. Mi piacciono le patate arrosto.



3B Tecniche di cottura

Abbina le tecniche di cottura (da 1 a 6) alle definizioni e alle immagini degli strumenti. Vedi esempio.



1. arrosto/arrostire

2. brasatura/brasare

3. frittura/friggere

4. sottovuoto

5. bollitura/bollire

6. alla griglia/grigliare

Definizione		Immagine
Gli alimenti contenuti nei sacchetti vengono cotti in acqua calda (ad esempio immergendoli nel bollitore), o in forno (immersi in acqua contenuta in una placca). L'acqua mantiene la temperatura di cottura costante e comunque non superiore a quella di ebollizione.	4	
Cottura di un alimento in un grasso portato a temperatura elevata +160/+ 180°C. Si ottengono prodotti morbidi all'intero ricoperti da una crosta croccante, dorata (dovuta a caramellizzazione degli zuccheri).	4	
Cottura a contatto, a secco. Si utilizzano piastre di vario tipo o griglie arroventate riscaldate a gas, a carbone o elettricità. Il cibo viene disposto e cotto su queste griglie. La cottura deve essere veloce a causa delle alte temperature.		
Cuocere il cibo immergendolo in un liquido inizialmente freddo o già bollente. Il liquido può essere ad esempio acqua, acqua e sale, brodo, latte ecc.		
E' una tecnica di cottura lenta, al forno e in poco liquido, con l'utilizzo della pentola detta brasiera.		
La cottura arrosto è una tecnica di cottura al forno o allo spiedo (cottura a secco), che produce sugli alimenti la colorazione e il rapprendimento dei tessuti superficiali, con formazione di una crosticina che permette di trattenere i succhi all'interno del prodotto		

Es. 4: Vocabolario specifico

4A Gioco (Dizionario per immagini)

Suggerimento per l'insegnante: stampare le immagini del Dizionario per immagini (settore ristorazione).

Ogni gruppo (4-5 persone) riceve il mazzo di carte e lo scopo è di raggrupparle in base alle seguenti categorie: conservazione, preparazione, cottura, batteria da cucina, lavaggio, apparecchiatura.

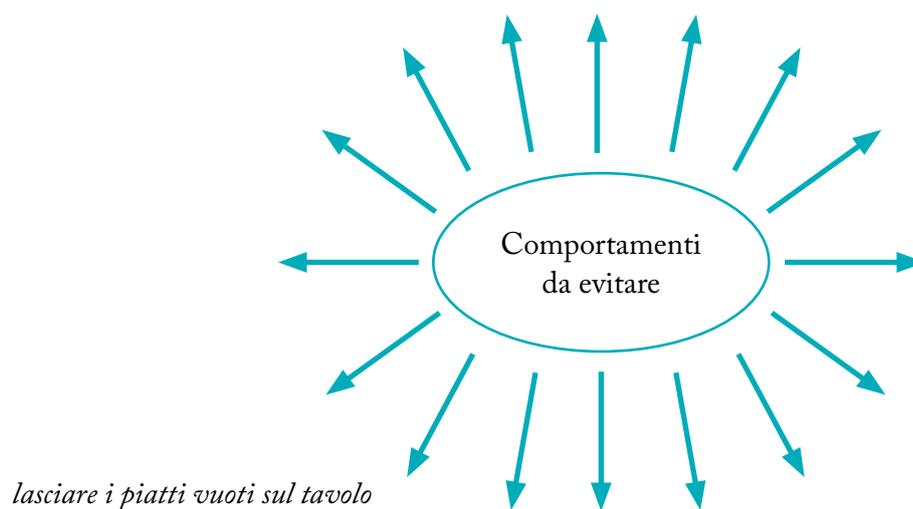
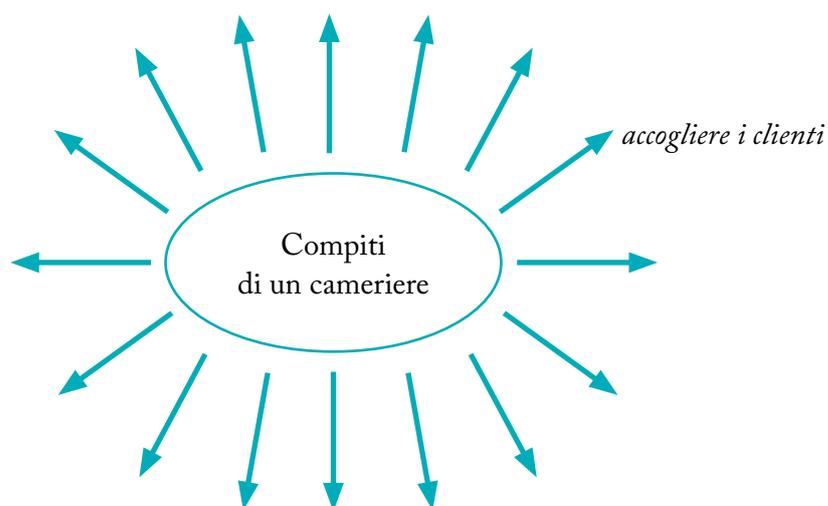
Dopo aver diviso le immagini in categorie, confrontate i risultati con gli altri gruppi.



Es. 5: Un buon servizio

5A Regole del servizio: cosa fare e cosa evitare

Discutete quali sono i compiti di un cameriere e quali comportamenti deve evitare durante il servizio in sala.



5B Regole del servizio (Parte 1)

In gruppi discutete cosa deve o non deve fare un cameriere durante il servizio quando

- ▷ accoglie i clienti
- ▷ prende l'ordinazione
- ▷ chiude il servizio



5C Regole del servizio (Parte 2)

Dopo aver discusso in gruppo, scrivete alcune regole da seguire in base alle fasi del servizio. Confrontate le risposte tra gruppi.



Fasi del servizio	Fare	Non fare
Accoglienza dei clienti		
Prendere l'ordinazione (comanda)		
Chiusura del servizio		

5D Regole del servizio (Parte 3)

Decidi cosa deve fare 😊 e non deve fare ☹ un cameriere durante il servizio



FASE 1: ACCOGLIERE I DEI CLIENTI		😊	☹
1.	Il cameriere saluta e accoglie i clienti, e chiede se hanno una prenotazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Il cameriere accompagna i clienti ad un tavolo in disordine e ancora da sparecchiare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Il cameriere porta il menù e chiede se può portare dell'acqua o qualcos'altro da bere, mentre i clienti decidono cosa ordinare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Il cameriere ignora i clienti e non li saluta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Il cameriere accompagna i clienti al tavolo e, se possibile, può chiedere dove preferiscono sedersi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Il cameriere si dimentica di portare il menù e i clienti devono chiamarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FASE 2: PRESENTARE IL MENU' E PRENDERE L'ORDINAZIONE		😊	☹
7.	Il cameriere interrompe i clienti mentre parlano e prende un'ordinazione parziale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Il cameriere controlla a distanza e con discrezione che non manchi nulla sul tavolo; deve essere sempre attento per rispondere a qualsiasi richiesta o bisogno del cliente. Se possibile, è meglio anticipare il cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Il cameriere torna spesso al tavolo perché deve chiedere precisazioni su alcuni piatti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Il cameriere lascia i coperti non utilizzati sul tavolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Se ci sono coperti non utilizzati sul tavolo è importante toglierli.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Il cameriere torna al tavolo e chiede se i clienti sono pronti per ordinare, presentando in dettaglio i piatti del giorno (se ci sono). A questo punto prende l'ordinazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Il cameriere è distratto e il cliente non vede quando il cliente lo chiama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ordinazione: è importante conoscere la preparazione delle singole pietanze e raccogliere quante più informazioni possibili su come il cliente desidera che sia preparato il suo piatto. È importante non tornare al tavolo per chiedere ulteriori informazioni sui piatti da preparare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FASE 3: CHIUDERE IL SERVIZIO		😊	☹
15.	Appena consegnato il conto, il cameriere lascia al cliente il tempo per controllarlo e per decidere come pagare (bancomat, carta di credito, contanti).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Si consegna il conto al cliente per liberare prima possibile il tavolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Quando il cameriere ha portato il conto, aspetta vicino al cliente che questo paghi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Il cameriere consegna il conto al cliente solo dopo una sua richiesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5E Relazionarsi con i clienti

Decidi cosa dice un cameriere per

- ▷ 1. Accogliere e salutare i clienti
- ▷ 2. Verificare se i clienti hanno prenotato
- ▷ 3. Prendere l'ordinazione
- ▷ 4. Presentare il menù (i piatti) del giorno
- ▷ 5. Servire i piatti ai clienti
- ▷ 6. Chiudere il servizio



Numera da 1 a 6 le espressioni formali e informali riportate. Nota che ad ogni fase del servizio può corrispondere più di un'espressione.

Lei (formale)		Voi (informale)	
1.	<i>Buonasera!</i>	1.	<i>Ciao</i>
	Ha prenotato? Ha una prenotazione?		Avete una prenotazione?
	<i>Si accomodi!</i>		<i>Accomodatevi!</i>
	Dove preferisce sedersi?		Dove preferite sedervi?
	Le posso portare dell'acqua? Naturale o frizzante? Desidera qualcos'altro da bere?		Vi posso portare dell'acqua? Naturale o frizzante? Volete qualcos'altro da bere?
	Ecco il menu		Ecco il menu
	Intanto Le lascio il menù e la carta dei vini		Intanto vi lascio il menù e la carta dei vini
	Desidera ordinare?		Siete pronti per ordinare?
	Oggi abbiamo ...		Oggi abbiamo ...
	Per Lei (il riso ai carciofi)		Chi ha ordinato il ...?
	Desidera un dolce?		Volete un dolce?
	Le posso portare il caffè?		Vi posso portare il caffè?

Es. 6 Lavorare in sala

6A La vita è bella (1997)

Nel film 'La vita è bella' c'è una scena in cui il protagonista serve la cena a base di salmone e vino bianco ad un cliente del ristorante. E' possibile usare questa scena del film per introdurre il contesto e la professione di cameriere. Dopo aver visto la scena del film, discutete i modi e le strategie usate dal cameriere per accogliere il cliente, presentare il menù, prendere l'ordinazione e servire le pietanze. Questa scena si può trovare su youtube al link: <http://www.youtube.com/watch?v=sIJTi1pil9k>



6B CHI HA RUBATO IL PRESIDENTE? (LE GRAND RESTAURANT, 1966)

Suggerimento:

Con questo film si può prendere spunto per riflettere sul servizio di sala e su come deve comportarsi un cameriere. In particolare, può essere interessante utilizzare la scena in cui i camerieri si esercitano a mantenere il sorriso entrando in sala. Questa scena si può trovare su youtube al link: <http://www.youtube.com/watch?v=RmizT9X9wS4>.



6C In pizzeria (Parte 1)

Ascolta il dialogo tra un cameriere e due clienti in pizzeria.



6D In pizzeria (Parte 2)

Ascolta il dialogo e aggiungi nel testo le espressioni elencate sotto.



vi sistemo – vi faccio preparare – ecco l'antipasto – vi posso portare – la lista dei dolci – io vorrei – Vi informo che – il conto – per me – Mi faresti – si può pagare

DIALOGO

- Clienti: Salve, avete un tavolo per due?
 Cameriere: Buongiorno! Sì, accomodatevi pure, _____ il tavolo subito. Vi va bene qui?
 Clienti: Sì, va bene.
 Cameriere: Intanto _____ qualcosa da bere?
 Cliente A: Sì, grazie. io vorrei una birra media alla spina
 Cliente B: _____ invece una coca piccola a temperatura ambiente
 Cameriere: Ecco il menù. _____ abbiamo finito i funghi.
 Cameriere: Che cosa _____ ?
 Cliente A: Per me una margherita ben cotta
 Cliente B: _____ una quattro formaggi senza il gorgonzola e con la mozzarella di bufala?
 Cameriere: In attesa che le pizze siano pronte vi posso portare qualcosa? un antipasto?
 Cliente A: Ah, sì. Un piatto di crostini e affettato misto.
 Cameriere: Per le pizze c'è ancora da aspettare 10 minuti
 Cameriere: Ecco le vostre pizze, la margherita per te e la quattro formaggi per te. Ti porto un'altra coca?
 Cliente B: Sì, grazie.
 Cameriere: Volete un dolce, della frutta?
 Cliente A: Che dolci avete?
 Cameriere: Vi porto _____, e oggi in più abbiamo la torta al limone fatta in casa, il tiramisù e la macedonia con il gelato.
 Cliente A: Allora, _____ la torta al limone
 Cliente B: Per me niente, grazie. Sono a posto così.
 Cameriere: Volete il caffè?
 Cliente B: Sì, due caffè, uno macchiato e uno normale. Grazie.
 Cliente A: Ci puoi portare anche _____ ?
 Cameriere: Sì, subito.
 Cliente A: _____ con bancomat?
 Cameriere: Certamente. Arrivo con il POS.
 Cliente A: Grazie!
 Cameriere: Ecco il conto.
 Cliente: Grazie, arrivederci e a presto.
 cameriere: Grazie a voi! arrivederci

6F Al ristorante (Parte 1)

Ascolta il dialogo tra una cameriera e due clienti in un ristorante.



6G Al ristorante (Parte 2)

Ascolta il dialogo e aggiungi nel testo le espressioni elencate sotto.



vi faccio accomodare subito – Siete pronti per ordinare – Vi posso portare qualcosa da bere – ci può portare il conto? – vi lascio il menù – Vi illustro – oggi abbiamo – Desiderate – Buonasera!

DIALOGO 2

Clienti: Buonasera! Non abbiamo prenotato. Vorrei sapere se c'è un tavolo libero.

Cameriera: _____ Quanti siete?

Clienti: Siamo in due

Cameriera: Sì, _____ Preferite mangiare fuori o dentro?

Clienti: Meglio fuori, grazie.

Cameriera: Prego, accomodatevi pure!

Cameriera: _____ e la carta dei vini. _____ intanto?

Sì, grazie. Vorremmo dell'acqua naturale fresca.

Cameriera: _____ le specialità del giorno. Oggi come primo piatto abbiamo Risotto agli asparagi con pancetta, tagliolini al tartufo, di secondo invece abbiamo tagliata con rucola e scaglie di grana e arrosto misto con verdure alla griglia.

Cameriera: _____ ?

Cliente A: Sì, ci porta un antipasto della casa per due. Poi, per me il risotto agli asparagi e l'arrosto misto

Cliente B: Io invece vorrei un piatto di tagliolini al tartufo e un'insalata mista, grazie.

Cameriera: Perfetto, che cosa gradite da bere?

Cliente A: Un Chianti classico.

Cliente A: Perfetto, va benissimo.

Cameriera: Arrivo subito con gli antipasti

Cameriera: Ecco gli antipasti.

Clienti: Grazie!

Cameriera: Tutto bene? Vi lascio la carta dei dessert. In più, _____ un soufflé al cioccolato caldo, servito con gelato alla crema.

Cameriera: Cosa vi posso portare?

Cliente A: Ci porta un soufflé e una crostata alla frutta.

Cameriera: Volete accompagnare il dessert con un vino dolce?

Clienti: Lei che cosa ci consiglia?

Cameriera: Potreste abbinarci un passito o un moscato...

Cliente A: Allora ci porta due passiti, per favore.

Cameriera: _____ un caffè o una grappa?

Cliente A: Un orzo in tazza grande per me.

Cliente B: Io vorrei un caffè corretto con Sambuca.

Cliente B: Scusi, _____?
Cameriera: Sì, subito.
Cameriera: Ecco, Signori, il conto.
Cameriera: Arrivederci, grazie.
Cliente: Arrivederci.

6I Relazionarsi con i clienti (Parte 1)

Ascoltate il dialogo informale (es. 6C) e il dialogo formale (es. 6F) e riflettete sulle differenze in base a:



- ▷ l'atteggiamento del cameriere/della cameriera
- ▷ come interagiscono il cameriere e i clienti
- ▷ le situazioni e il contesto (es. che tipo di locale è, come ti immagini i clienti, come ti immagini il cameriere)

6J Relazionarsi con i clienti (Parte 2)

Scegliete una situazione critica che può accadere in un ristorante o pizzeria. Create un dialogo e fate un roleplay a coppie.



- **Il cliente arriva e la cucina è chiusa.**
- **Il cliente arriva e il ristorante è pieno.**
- **Viene servito il piatto sbagliato. Il cliente si lamenta**

6K Relazionarsi con i clienti (Parte 3)

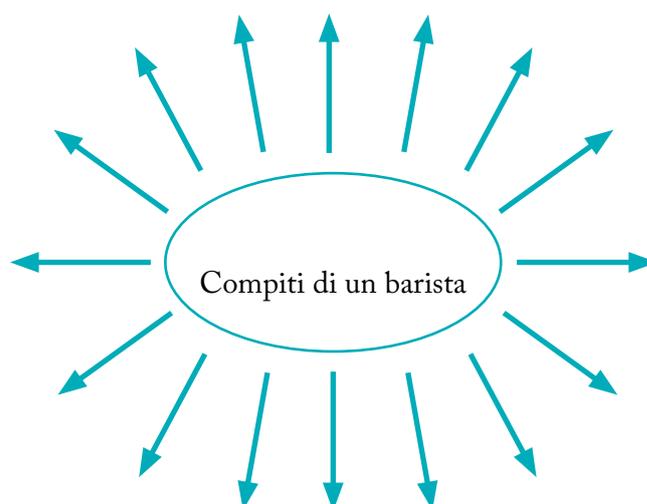
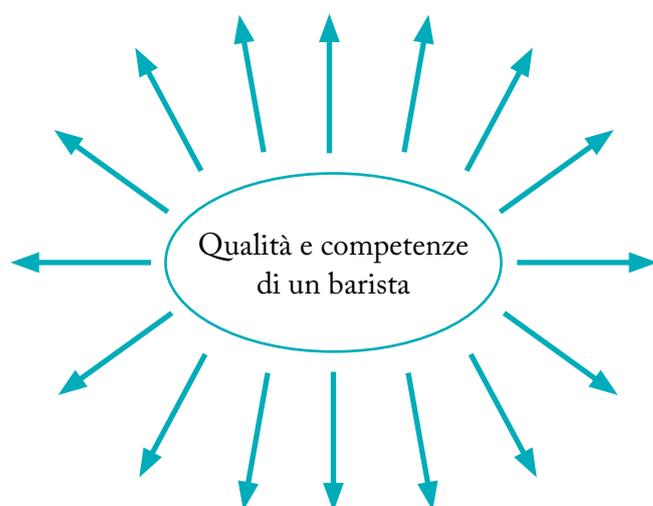
Vi vengono in mente altre situazioni critiche o complesse successe al ristorante? Immaginatevi altre situazioni, anche pensando alle vostre esperienze, e discutetele insieme.



Es. 8: Lavorare in un bar

8A Al bar

Discutete in gruppo qualità e le abilità che deve avere un barista e i compiti che deve svolgere.



8B Il cappuccino (Parte 1)

Guardate il video che spiega come si prepara un cappuccino.
<http://www.youtube.com/watch?v=pwvrV7Hbryg&feature=related>



8D Il cappuccino (Parte 3)

Guardate il video e ordinate le fasi per preparare il cappuccino (da 1 a 9).



Si fanno i due espresso.

Si versa il latte nel bricco.

Si lascia riposare il latte.

Si versa la crema di latte dentro le tazze dove abbiamo fatto l'espresso.

Si fa uscire l'acqua dalla lancia

Si amalgama la crema.

Si immerge la lancia nel latte e si fa montare formando una crema.

Si pulisce la lancia e si flussa per far uscire il latte.

Si spegne la lancia quando si arriva a 60°

Es. 9: Le bevande

Leggete i prodotti elencati nel menù (Tabella n°1) e riempite la Tabella n°2 suddividendo le bevande in categorie (Bevande nervine, succhi di frutta, bibite analcoliche, aperitivi, distillati, bevande preparate con macchine, liquori, birra.).



Suggerimento: aggiungete alle varie categorie altre bevande che conoscete.

Tabella 1 (MENU')

Listino Prezzi

<i>CAFFETTERIA</i>		<i>BIBITE</i>	
Caffè espresso	0,90	Bicchiere di acqua	0,30
Caffè corretto	1,30	Bibite alla spina 25 cl	1,70
Caffè decaffeinato	1,00	Bibite alla spina 40 cl	2,10
Caffè ginseng espresso	1,50	Bibite alla spina 50 cl	2,50
Caffè ginseng tazza grande	1,80'	Bibite in bottiglia 0,50 l	2,20
Caffè shakerato	2,00	Bottiglia di acqua 0,5 l	1,00
Caffè shakerato corretto	2,50	Bottiglia di acqua 1,5 l	1,80
Cappuccino	1,20	Cedrata, Acqua Tonica	1,80
Latte macchiato	2,00	The freddo	2,00
Cioccolata	1,50	Succhi di frutta 200 ml	1,80
Cioccolata con panna	2,00	Spremuta di agrumi	2,50
The e infusi	1,30	Lattine 33 cl	1,80
<i>VINI</i>		Birre in bottiglia	3,00
Calice di vino	2,00	<i>BEVANDE SUPERALCOLICHE</i>	
Calice di porto	2,50	Brandy (Stravecchio)	2,80
Calice di prosecco spumante	2,50	Cognacs	2,80
<i>APERITIVI</i>		Crema di Wisky	3,00
Aperitivo analcolico	2,00	Gin, Rhum, Tequila	3,00
Aperitivo alcolico	2,50	Grappa	2,00
Aperitivo della casa	1,90	Limoncello	2,00
Cocktails	5,00	Vermouth	2,50
<i>FRULLATI</i>		Vodka	3,00
Frappè assortiti	2,40	Wisky	2,70
Frullati alla frutta	2,40	Wisky invecchiati	3,30

Il servizio ai tavoli è maggiorato del 25%

Tabella 2 (per gli studenti)

<p>Bevande Nervine Prodotti che contengono sostanze in grado di agire sul sistema nervoso con effetto eccitante.</p>	<p><i>cappuccino</i> <i>latte macchiato</i></p>
<p>Succhi di frutta Il succo di frutta è il prodotto risultante dalla lavorazione dei frutti, che alla fine del processo produttivo mantiene l'aroma ed il gusto del frutto dal quale proviene.</p>	
<p>Bibite analcoliche Le bevande analcoliche sono gassate e non, confezionate in bottiglia o in un altro contenitore a chiusura ermetica e preparate con acqua potabile o minerale naturale.</p>	
<p>Aperitivi Gli aperitivi sono bevande particolari che hanno la funzione di predisporre l'organismo al pasto.</p>	
<p>Distillati Distillare significa separare una sostanza da un'altra, portando un liquido allo stato di vapore e ricondensandolo.</p>	
<p>Bevande preparate con macchine</p>	
<p>Liquori Il liquore è una bevanda spiritosa a base di zucchero, alcol e sostanze aromatiche che lo caratterizzano</p>	
<p>Birra La birra è una bevanda poco alcolica ottenuta dalla fermentazione d'orzo e altri cereali, aromatizzata con luppolo.</p>	

Es. 10: Cocktails

10A I cocktail: ingredienti e strumenti (Parte 1)

Leggete la lista di Cocktails, focalizzandovi sul vocabolario specifico.



Suggerimento: sul sito www.alberghiera.it potete trovare elencate le attrezzature (a volte anche le immagini) per preparare questi cocktails.

Lista di cocktails

Americano

- ▷ 1/2 Bitter
- ▷ 1/2 Vermout Rosso

Miscelare direttamente sul ghiaccio nel bicchiere old fashioned. Completare con soda water. Decorare con mezza fetta di arancia e scorza di limone

Bacardi

- ▷ 6/10 Rum Bianco
- ▷ 3/10 Succo di Limone o Lime
- ▷ 1/10 Sciroppo di Granatina

Shakerare con ghiaccio e servire nella coppa da cocktail

Bellini

- ▷ 7/10 Prosecco
- ▷ 3/10 Pesca Frullata

Si prepara direttamente nel bicchiere a flute

Bloody Mary

- ▷ 3/10 Vodka
- ▷ 6/10 Succo di Pomodoro
- ▷ 1/10 Succo di Limone

Condire con gocce di worchestershire sauce, tabasco, sale di sedano, sale e pepe. Preparare direttamente in un tumbler con ghiaccio

Margarita

- ▷ 5/10 Tequila
- ▷ 3/10 Triple Sec
- ▷ 2/10 Succo di Lime o Limone

Si prepara nello shaker con ghiaccio. Si serve nella coppa da cocktail bordata di sale (crusta)

Negroni

- ▷ 1/3 Gin
- ▷ 1/3 Vermouth Rosso
- ▷ 1/3 Bitter Campari

Si prepara direttamente nel bicchiere old fashioned con ghiaccio. Aggiungere mezza fetta d'arancia

Pina Colada

- ▷ 3/10 Rum Bianco
- ▷ 2/10 Latte di Cocco
- ▷ 5/10 Succo d'Ananas

Frullare nel blender con ghiaccio, servire in un bicchiere long drink. Decorare con ananas e una ciliegina

Vodka Martini

- ▷ 8/10 Vodka
- ▷ 2/10 Vermouth Dry

Si prepara nel mixing glass. Si serve nella coppetta da cocktail. Strizzatina di scorza di limone sulla superficie. Si può servire con un'oliva verde

10B I cocktail: ingredienti e strumenti(Parte 2)

Hai un cocktail preferito? Prova a immaginare come si prepara e presentalo agli altri utilizzando i termini specifici trovati nell'es. 10A.



10C I cocktail: ingredienti e strumenti (Parte 3)

In gruppo, inventate un cocktail nuovo e scrivete come si prepara (qual è il nome, quali ingredienti servono, quali strumenti servono, ...).
Uno di voi presenta agli altri gruppi il cocktail.



Lavori in ufficio



Es. 1: Un giorno in ufficio	75
1A Una giornata in ufficio (Parte 1)	75
1B Una giornata in ufficio (Parte 2)	75
1C Una giornata in ufficio (Parte 3)	75
1D La mia giornata	75
Es. 2: Un giorno in ufficio	76
2A In ufficio	76
2B La giornata di Olga (Parte 1).....	77
2C La giornata di Olga (Parte 2).....	77
Es. 3: Assenza per malattia	78
3A In caso di malattia (Parte 1)	78
3B In caso di malattia (Parte 2)	79
3C In caso di malattia (Parte 3)	79
Es. 4: Comunicazioni in ufficio	80
4A Registro formale e informale (Parte 1).....	80
4B Registro formale e informale (Parte 2).....	81
Es. 5: Comunicazioni in e dall'ufficio	82
5A Organizzare la giornata lavorativa	82
5B Chiedere ai colleghi.....	82
5C Telefonare ai fornitori.....	83

Es. 6: Messaggi in ufficio	84
 6A Lasciare un messaggio (Parte 1)	84
 6B Lasciare un messaggio (Parte 2)	84
 6C Rispondere ad un messaggio	85
7. Lettere commerciali	86
 7A Fare un ordine	86
 7B Richiedere un preventivo	87
 7C L'offerta.....	88
 7D Fare un ordine	88
Es. 8: In ufficio	89
 8A Gli oggetti in ufficio (Parte 1)	89
 8B Gli oggetti in ufficio (Parte 2)	90
 8C Gli oggetti in ufficio (Parte 3)	91

Informazioni sul settore

Percorso formativo (requisiti minimi)

Per esercitare questa professione è necessario almeno il possesso di un diploma. Si va però delineando la richiesta di un livello culturale più elevato, pertanto la laurea è spesso considerata determinante. Esistono brevi corsi di formazione e seminari di approfondimento (della durata di 2/4 giorni), che consentono di acquisire una maggiore professionalità.

Profilo professionale

Il tecnico della Gestione Aziendale: Segretaria-Assistente di Direzione è una figura professionale capace di intervenire attivamente nella amministrazione di una azienda ed in particolar modo deve avere competenze professionali, tecniche, cognitive ed ottime capacità comunicative. Deve essere in grado di collaborare a fianco del Direttore Generale o del gruppo dirigenziale dell'azienda. Deve comprendere ed interpretare le aspettative poste dal contesto organizzativo; analizzare i problemi evidenziati dal proprio lavoro; saper comunicare e intrattenere relazioni con il responsabile e con i diversi ruoli interni all'impresa (clienti, consulenti esterni, colleghi, ecc.); saper utilizzare per le proprie attività diverse tipologie di strumenti e tecnologie avanzate.

Stipendio minimo

Il 42,8% dei lavoratori guadagna da circa 700 euro a 1.000 euro mensili netti, mentre il 41% tra 500 e 700 euro; solo il 3,5% supera i 1.000 euro, mentre il 12,7% scende al di sotto dei 500 euro.

Link utili

- ▷ ANAAM (ASSOCIAZIONE NAZIONALE ASSISTENTI AMMINISTRATIVI – istituzioni scolastiche) <http://nuke.anaam.it/Home/tabid/36/Default.aspx>
- ▷ http://www.lavoro-formazione.it/formazione/corsi_assistente_di_direzione.html
- ▷ http://www.ifo.it/corsi/risorse_umane/assistente_direzione
- ▷ <http://www.manageconsulting.it/default.asp?ID=322&ID2=0&L=1>

Es. 1: Un giorno in ufficio

1A Una giornata in ufficio (Parte 1)

Ascolta un impiegato di ufficio che racconta la sua giornata di lavoro.



1B Una giornata in ufficio (Parte 2)

Ascolta di nuovo l'intervista e rispondi vero (v) o falso (f) alle domande.



		v	f
1.	Alberto lavora in un ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Inizia a lavorare alle 8.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	La mattina l'ufficio non è aperto al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Il pomeriggio lavora quattro ore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1C Una giornata in ufficio (Parte 3)

Ascolta di nuovo l'intervista dell'esercizio 1A.

Cosa fa Alberto? Qual è la sua giornata di lavoro tipica?

Prendi alcuni appunti (cosa fa nei diversi momenti della giornata), poi parlane con gli altri.



1D La mia giornata

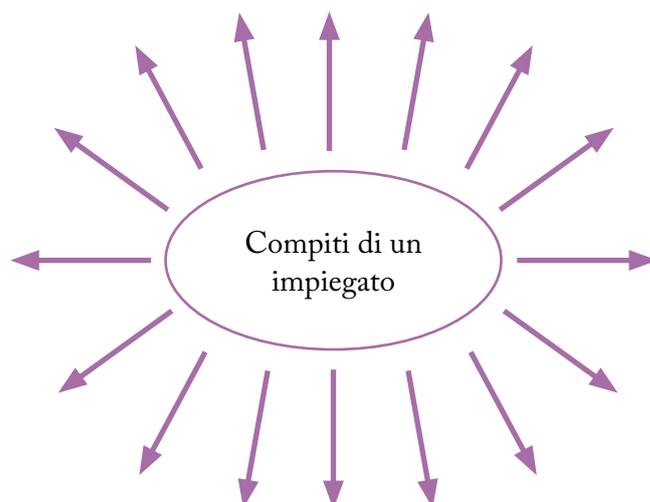
Ora racconta la tua giornata lavorativa.



Es. 2: Un giorno in ufficio

2A In ufficio

Provate adesso ad elencare i compiti di una persona che lavora in un ufficio.



2B La giornata di Olga (Parte 1)

Ascolta Olga mentre racconta la sua giornata in ufficio.
Quali sono i suoi compiti?



2C La giornata di Olga (Parte 2)

Leggi la trascrizione dell'intervista e poi cerca di immaginare che il lavoro di Olga non sia più quello, prova a raccontare la sua giornata al passato.



Mi chiamo Olga e vengo dalla Russia. Vivo in Italia da quasi 10 anni, adesso lavoro presso un'agenzia formativa come progettista.

La mia giornata inizia alle 7.30, mi alzo, mi preparo e vado in ufficio in bicicletta perché abito vicino all'ufficio.

Alle 9.00 inizio a lavorare, di solito appena arrivo in ufficio controllo la posta elettronica e controllo la mia agenda dove scrivo tutto quello che devo fare durante la giornata.

In ufficio faccio telefonate, rispondo al telefono, lavoro alla progettazione, leggo e scrivo molte e-mail, partecipo a riunioni di progettazione con i partner locali ed esteri, faccio molti calcoli per controllare i piani finanziari dei progetti. Inoltre mi capita spesso di fare viaggi anche all'estero per discutere dei progetti che facciamo con partner stranieri.

Spesso in ufficio ho bisogno di molta concentrazione specialmente quando iniziamo progetti nuovi e c'è bisogno di nuove idee per cercare altri finanziamenti, molte volte mi consulto con i colleghi perché non si può fare tutto da soli.

Quando i progetti sono pronti li portiamo dal direttore che li controlla e li firma prima di inviarli.

Non faccio mai la pausa pranzo e mangio qualcosa mentre lavoro, così posso tornare prima a casa dai miei figli.

Es. 3: Assenza per malattia

3A In caso di malattia (Parte 1)

Guardate le immagini: che cosa è successo?



3B In caso di malattia (Parte 2)

Ascoltate la storia. Che cosa succede?

**3C In caso di malattia (Parte 3)**

Dopo aver ascoltato la storia dell'esercizio 3B, decidi se le affermazioni riportate sotto sono vere (v) o false (f).



		v	f
1.	La signora Davini si sveglia e non si sente bene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	La signora Davini porterà il certificato medico in ufficio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	La signora Davini parla con il medico appena arrivata, senza aspettare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Il medico prescrive dei farmaci e alcuni giorni di riposo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Es. 4: Comunicazioni in ufficio

4A Registro formale e informale (Parte 1)

Leggi i due dialoghi. In cosa sono diversi?



DIALOGO TRA COLLEGHI (centro per l'impiego)

A: Marco, hai dei moduli per l'iscrizione alle liste di collocamento?

B: Sì, aspetta che li cerco

A: Mi potresti anche mandare il file per email, così poi li stampo?

B: Sì, aspetta un secondo. Nel frattempo ti do una copia e poi fai le fotocopie.

A: Va bene, grazie mille. A dopo

SERVIZIO AL PUBBLICO (centro per l'impiego)

A: Buongiorno, vorrei un'informazione. Posso chiedere a Lei?

B: Sì, dica pure. Di cosa ha bisogno?

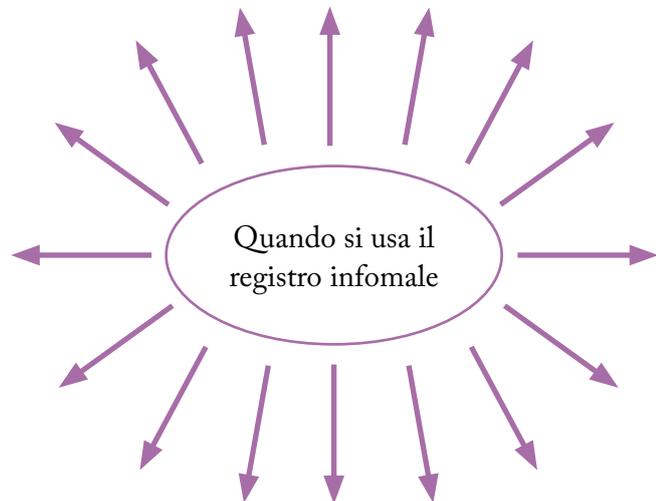
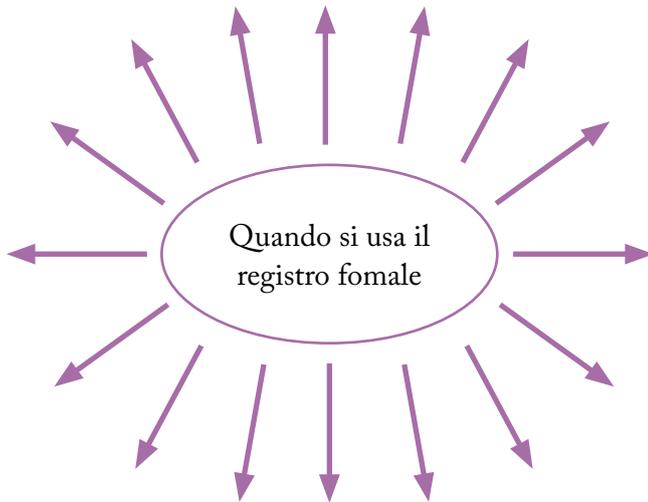
A: Vorrei sapere la procedura per l'iscrizione alle liste di collocamento

B: Aspetti Le prendo i moduli da compilare. Poi Le spiego la procedura.

A: La ringrazio.

4B Registro formale e informale (Parte 2)

Secondo voi, in quali situazioni è meglio usare il registro formale ('Dare del Lei') e in quali situazioni il registro informale ('Dare del tu').



Es. 5: Comunicazioni in e dall'ufficio

5A Organizzare la giornata lavorativa

Leggi la nota lasciata dal direttore ai suoi collaboratori e rispondi alle domande.



Buongiorno, vi scrivo per organizzare il nostro lavoro di oggi e per ricordarvi che entro le 12.00 dobbiamo inviare il progetto all'ufficio tecnico del comune. Alessio e Sara, potreste riguardare e completare i documenti A e B? Giulia, quando Alessio e Sara hanno finito, puoi stampare tutti i documenti? Alle 11.30 ci troviamo nella sala riunioni e facciamo un controllo veloce di tutti i documenti e disegni, così poi inviamo il progetto.
Grazie e a dopo, Marco.

1. Chi organizza la giornata?

⇒ _____

2. Quante persone lavorano nell'ufficio?

⇒ _____

3. Quali sono i compiti di Giulia, Alessio e Sara?

⇒ _____

4. A che ora devono inviare il progetto?

⇒ _____

5B Chiedere ai colleghi

Richiedi (oralmente o per iscritto) alcune informazioni o cose al tuo collega.



- Un numero di telefono di un fornitore

⇒ _____

- La spillatrice

⇒ _____

- Se è arrivato un il fax dalla ditta Rossi

⇒ _____

- Pranzare insieme in mensa

⇒ _____

- Prenotare un tavolo ad un ristorante per una cena di lavoro con un importante cliente

⇒ _____

- La fattura dell'ultimo Pc acquistato

⇒ _____

- Chiamare il solito tecnico dei computer per fare delle riparazioni urgenti

⇒ _____

5C Telefonare ai fornitori

Immagina una possibile telefonata di lavoro.

Devi chiamare un fornitore che ha consegnato la merce sbagliata. Contattalo per spiegare qual è il problema e spiegagli che deve tornare per consegnare la merce ordinata.



Es. 6: Messaggi in ufficio

6A Lasciare un messaggio (Parte 1)

Leggi il messaggio e individua le formule di saluto, le informazioni date, la firma e il titolo usato.



Gentile Dott Gigli,
 il sig. Fusi ha annullato l'appuntamento di venerdì alle 15.00. La informo che ho posticipato l'appuntamento al venerdì della settimana prossima.
 Cordiali saluti,
Sig. ra Cecchi

1. Formula di saluto _____
2. Informazioni date _____
3. Firma _____
4. Titolo/appellativo _____

6B Lasciare un messaggio (Parte 2)

1. Vorresti pranzare insieme alla tua collega Sabine alle 13.00 in mensa. Però hai già un appuntamento e puoi incontrare la tua collega non prima delle 13.30. Scrivi un breve messaggio alla tua collega.
2. L'azienda A&C telefona da te in ufficio per parlare con il tuo collega Raffaelli. Raffaelli è al telefono e non può ricevere la telefonata. L'azienda ha bisogno di parlarci prima possibile. Scrivi a Raffaelli un breve messaggio per informarlo..



⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

6C Rispondere ad un messaggio

Sulla tua scrivania trovi questi messaggi, prova a scrivere le risposte.



Ciao,

domani abbiamo un appuntamento con i nostri nuovi clienti, e dobbiamo prendere qualche bottiglia di acqua di altre bevande, biscotti e un pò di frutta. Potresti, andare a comprare, succo di frutta, biscotti al cioccolato e un po' di uva? Purtroppo io oggi non ho tempo, perché torno molto tardi dal mio appuntamento. Scrivimi, per favore, se riesci a prendere tutto.

A dopo

Marco

Cara Katia,

non abbiamo più carta A4 per la fotocopiatrice. Potresti ordinare cinque risme? In più abbiamo bisogno anche di cartucce per stampanti, penne e grappette. Puoi chiedere alla ditta „Carta & co.“ e alla ditta „Roba da ufficio“ un preventivo?

Grazie.

A dopo,

Cecilia

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

⇒ _____

7. Lettere commerciali

7A Fare un ordine

Leggi e riordina le fasi (dalla a) alle e)) per fare un ordine.



1. la richiesta del prezzo _____
 2. l'offerta _____
 3. la consegna/ l'ordine _____
 4. la conferma di consegna/ la conferma d'ordine _____
 5. la fattura _____
-
- a) Un venditore propone un prodotto ad un determinato prezzo.
 - b) Un cliente chiede il prezzo di un prodotto.
 - c) Ecco quanto costa il prodotto acquistato.
 - d) Un cliente ordina un prodotto presso un venditore.
 - e) Un venditore conferma ad un cliente il suo ordine.

7B Richiedere un preventivo

Leggi l'e-mail e riordina a) – e).



Da Sara-Maretti@firma.it
A Belinda.Biffoli.service@ufficio.it
Cc
Ccn
Oggetto: Richiesta di prezzo

Gentile Sig.ra Biffoli,

vorrei un preventivo per i seguenti articoli:

1. 10 pezzi cartelline di cartoncino
2. 5 pezzi scatole di carta carbone
3. 100 pezzi matite
4. 20 pezzi cartucce per stampanti

Potrebbe farmi avere una risposta entro lunedì prossimo? La ringrazio molto.

Cordiali saluti,

Sara Maretti

inviare

1. Da _____
2. A _____
3. Cc _____
4. Ccn _____
5. Oggetto _____

- a) Qui va l'indirizzo e-mail del destinatario.
- b) Qui va il motivo della lettera.
- c) Qui va l'indirizzo e-mail del mittente.
- d) Qui vanno gli indirizzi di altri destinatari, che possono vedere tutti i destinatari.
- e) Qui vanno gli indirizzi di altri destinatari, che può vedere solo il mittente.

7C L'offerta

Leggi la mail e sottolinea tutte le parole che si riferiscono al tema 'denaro'.
Spiegatele poi a voce.



Da Sara-Maretti@firma.it
A Belinda.Biffoli.service@ufficio.it
Cc
Ccn
Oggetto: Offerta Nr.001

Gentile sig.ra Biffoli,

in base alla Sua richiesta, Le proponiamo la nostra offerta:

10 pezzi	cartelline di cartoncino	5,00 €/pezzi	50,00 €
5 pezzi	scatole di carta carbone	20,00 €/pezzi	100,00 €
100 pezzi	lapis	0,25 €/pezzi	25,00 €
20 pezzi	cartucce per stampanti	1,25 €/pezzi	25,00 €
Totale netto			200,00 €
IVA 19 %			38,00 €
Totale lordo			238,00 €

Per qualsiasi domanda ci può contattare telefonicamente o per e-mail. La ringraziamo per averci contattato.

Cordiali saluti

Sara Maretti

inviare

7D Fare un ordine

Ora scrivi una lettera commerciale; vorresti ordinare il seguente materiale da ufficio per la tua azienda:

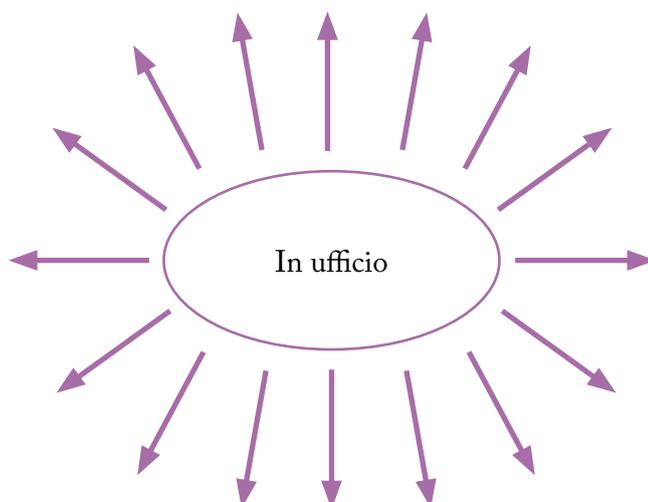
1 scatola di block-notes, 200 pacchetti di grappette e 50 penne a sfera.



Es. 8: In ufficio

8A Gli oggetti in ufficio (Parte 1)

Che cosa si trova su un posto di lavoro in ufficio?



8B Gli oggetti in ufficio (Parte 2)

Inserisci i nomi degli oggetti presenti nella foto.
(i nomi da inserire sono scritti nel riquadro sotto la foto).



lo schermo

il calendario da scrivania

il telefono ✓

il righello

il mouse (del computer)

la sedia da ufficio

la spillatrice

il nastro adesivo (scotch)

le forbici

il biglietto da visita

la calcolatrice

la cassetta della posta

la tastiera

la pinza rimuovi graffette

l'evidenziatore

8C Gli oggetti in ufficio (Parte 3)

Leggi e aggiungi nel testo le parole del riquadro.



ritagliare

mettere nel raccoglitore

(ri) tagliare

sottolineare

evidenziare

perforare

telefonare/ritelefonare

fascicolare

1. Mi daresti un paio di forbici? Vorrei _____ questo articolo di giornale sulla nostra azienda.
2. Dove è la mia perforatrice? L'ho messa proprio ieri accanto alla spillatrice! Ho bisogno di _____ queste copie.
3. La mia cassetta delle lettere è già piena. Più tardi devo assolutamente _____ queste carte.
4. Si prega di _____ la parte in basso di questa copia con le forbici!
5. Mi potresti prestare righello? Vorrei _____ un paio di informazioni in questo comunicato.
6. Preferirei _____ i singoli fogli con una spillatrice o una grappetta. Altrimenti si può perdere qualcosa.
7. Oh, devo necessariamente _____ alla Signora Balli. Mi ha già lasciato due messaggi in segreteria.
8. Carla, hai un evidenziatore? Non trovo il mio e vorrei _____ un paio di informazioni qui nel testo.

Edilizia



 Es. 1 Le professioni nel settore delle costruzioni	95
Es. 2 Il mestiere del muratore	96
 2A Il lavoro del muratore (Parte 1).....	96
 2B Il lavoro del muratore (Parte 2).....	97
 2C Il lavoro del muratore (Parte 3).....	98
 2D Il lavoro del muratore (Parte 4).....	99
Es. 3 Sicurezza sul lavoro	101
 3A Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 1)	101
 3B Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 2)	102
 3C Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 3)	102

Informazioni sul settore

Percorso formativo (requisiti minimi)

Per ottenere l'attestato di qualifica di Operatore Edile Polivalente occorre frequentare il corso triennale per Operatore Edile.

Il corso, al quale si accede dopo il diploma di terza media, consente di assolvere al diritto-dovere allo studio e presenta una valida alternanza di materie di cultura generale (italiano, matematica/informatica, lingua inglese, scienze) e altre professionalizzanti, come sicurezza sul lavoro, disegno tecnico, tecnica delle costruzioni ed elementi di laboratorio, nel quale vengono simulate le diverse attività in cantiere.

Profilo professionale

La figura professionale dell'Operatore Edile impara ad eseguire le opere murarie con l'impiego di tutti i materiali di consolidamento statico o di mantenimento delle strutture edili come case, ponti, palazzi. Inoltre può collaborare per impianti idrotermosanitari e pavimentazioni.

Stipendio minimo

▷ 800,36 Euro – 1600,71 Euro

Link utili

- ▷ 1. <http://www.edilizia.com/>
- ▷ 2. <http://www.previdenza-professionisti.it/CCNL-edilizia-scheda>

Es. 1 Le professioni nel settore delle costruzioni

Nel settore delle costruzioni, ci sono varie professioni. Collega la professione (da 1 a 9) all'immagine e confrontate i risultati.



1. posa i rivestimenti.
2. effettua gli scavi di fondazione e installa le pareti di sostegno.
3. installa le stufe.
4. posa i pavimenti di legno in abitazioni o negozi.
5. posa lastre di pietra o pietre da pavimentazione.
6. costruisce pareti ed effettua lavori di muratura con diversi materiali da costruzione.
7. posa l'intonaco e lo stucco, ad esempio alle facciate.
8. posa lastre di pietra o mattonelle di diversi materiali.
9. posa l'isolante alle pareti.

Es. 2 Il mestiere del muratore

2A Il lavoro del muratore (Parte 1)

Leggete il testo sul mestiere di muratore.



Caratteristiche del mestiere – Muratore

1. _____

I muratori costruiscono edifici ed infrastrutture con diversi materiali da costruzione o con prefabbricati nell'ambito dell'edilizia di superficie e dell'edilizia del sottosuolo ed effettuano riparazioni e lavori di ristrutturazione. All'edilizia di superficie appartengono ad esempio abitazioni, costruzioni pubbliche, fabbriche e infrastrutture viarie. L'edilizia del sottosuolo si occupa delle fondazioni delle strutture presenti in superficie come fondazioni per edifici privati, pubblici e delle grandi opere come ponti, vie di comunicazione e strutture delle centrali elettriche.

2. _____

Dalle documentazioni tecniche come progetti strutturali e progetti architettonici, tramite gli elaborati grafici, i muratori creano opere con diversi materiali da costruzione come, ad esempio, mattoni, pietre, calcestruzzo e cemento armato. Con delle betoniere impastano la malta per murare o intonacare. Per gli ambienti interni utilizzano materiali isolanti. Appartengono agli utensili dei muratori le cazzuole, le spatole, i frattoni, i raschietti, i martelli, un secchio per la malta e un pialletto. Essi controllano il loro lavoro per mezzo di una livella e di un filo a piombo.[...]

3. _____

Nella costruzione di un edificio, accanto all'operaio specializzato in muratura lavorano anche altri operai specializzati nel settore dell'edilizia (per esempio i carpentieri) e dell'allestimento (ad esempio imbianchini) così come lavoratori qualificati ed assistenti.

4. _____

Lo scavo per le fondazioni viene eseguito con escavatori e ruspe e gli operai specializzati edificano le fondamenta di un edificio. Tramite la posa di casseri (assi di legno), l'acciaio e con getto di calcestruzzo vengono costruite le fondazione degli edifici. Le fondazioni vengono isolate dall'umidità utilizzando guaine protettive sulle superfici a contatto con il terreno. Sopra le mura dell'interrato i muratori costruiscono il solaio in cemento armato. Questo solaio è armato con acciaio da costruzioni delle dimensioni riportate sul progetto strutturale e rivestito in calcestruzzo oppure può essere di tipo prefabbricato e posato sulle mura di fondazione. Sopra i muri di fondazione vengono costruiti muri o pilastri e solai per edificare i piani superiori. Vicino ai muri portanti essi edificano anche i muri divisorii non portanti, murandoli o installandoli.

5.

I muratori lavorano all'edificazione di edifici in muratura o in cemento armato secondo progetti redatti in adeguata scala. Per erigere un muro in mattoni sono necessarie le seguenti fasi: secondo la sezione verticale del muro i muratori collocano la prima fila (di mattoni) su un letto di malta. Dispongono i singoli mattoni con filo a piombo e livella e li uniscono con malta. La malta è un miscuglio di sabbia, acqua, cemento o calce, che si asciuga e tiene unito il muro.[...]

Nell'edificazione delle pareti, tetti e fondazioni i muratori rispettano i documenti progettuali, nei quali sono indicati le dimensioni di porte e finestre, così come le fessure e i fori per le condutture del gas, dell'acqua e dell'energia elettrica.

Dopo che sono stati posati gli impianti i muratori ripristinano le pareti e le intonacano internamente ed esternamente, tramite macchina intonacatrice oppure in maniera tradizionale [...].

6.

Per quanto riguarda i lavori di finitura i muratori collocano sul solaio grezzo il massetto (uno strato di cemento spesso 5 cm circa) per livellare il pavimento e poi posano la pavimentazione. L'operaio specializzato in falegnameria installa gli infissi (finestre e porte) interni ed esterni.

Fonte: <http://www.beruflexikon.at/pdf/pdf.php?id=138&berufstyp=1> (tradotto, abbreviato e adattato)

2B Il lavoro del muratore (Parte 2)

Dopo aver letto il testo dell'es. 2A, inserisci i titoli elencati sotto nel testo dell'es. 2A (da 1 a 6).



La realizzazione di opere di muratura

Altri mestieri al cantiere

Ulteriori lavori

Materiali da costruzione ed attrezzi importanti

Mansioni principali dei muratori

Dalle fondamenta alle pareti

2C Il lavoro del muratore (Parte 3)

Ordina le fasi per costruire un edificio (da 1 a 8).



	Vengono realizzate le fondazioni dell'edificio.
	Sopra i muri dell'interrato viene costruito un solaio di cemento armato.
	Le mura dell'interrato vengono isolate dall'umidità.
1.	Viene effettuato lo scavo di fondazione.
	Vengono eretti i muri dell'interrato.
	Successivamente vengono edificati i muri portanti dei piani superiori.
	Il solaio viene armato, completato con il calcestruzzo e poi posati i rivestimenti.
	Dopodiché vengono murati o installati i muri divisorii (non portanti).

2D Il lavoro del muratore (Parte 4)

Qui trovi una lista di requisiti importanti per lavorare in un cantiere. Lavorate a coppie e fate domande sulle informazioni mancanti!

**Esempio:**

Domanda: Che cosa serve per trasportare materiale pesante (massimo 25 Kg)?

Risposta: Serve/Avete bisogno di un fisico forte.

Domanda: Perché/Per cosa serve un fisico forte?

Risposta: Per trasportare materiale pesante.

Persona A

Che cosa ci vuole per ...

Per cosa/ perché serve ...



Serve ...	a/per ...
Un fisico forte	Trasportare materiale pesante.
	Trasportare materiale e lavorare all'aperto
Agilità fisica e buon equilibrio	Essere in grado di lavorare su un ponteggio.
Abilità manuale	
Buona coordinazione occhio-mano	Installare componenti prefabbricati e svolgere lavori di intonacatura.
	Essere in grado di lavorare con cemento, calce, ecc..
Creatività, abilità spaziale	Costruire muri ed eseguire opere di ammodernamento e di risanamento.
Conoscenza tecnica	
Capacità di collaborazione	Lavorare insieme, in gruppo.
	Prevenire incidenti in cantiere.

Persona B

Che cosa ci vuole per ...

Per cosa/ perché serve ...



Serve ...	a/per ...
	Trasportare materiale pesante.
Resistenza fisica	Trasportare materiale e lavorare all'aperto
Agilità fisica e buon equilibrio	
Abilità manuale	Dare intonaco manualmente e fare misurazioni.
	Installare componenti prefabbricati e svolgere lavori di intonacatura.
Pelle non sensibile	Essere in grado di lavorare con cemento, calce, ecc..
Creatività, abilità spaziale	
Conoscenza tecnica	Lavorare con macchine (es. intonaco).
	Lavorare insieme, in gruppo.
Buona capacità di reagire	Prevenire incidenti in cantiere.

Es. 3 Sicurezza sul lavoro

3A Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 1)

In un cantiere edile, è necessario indossare vestiti e accessori importanti per la sicurezza sul lavoro. Quali accessori o oggetti conosci? Collega le foto agli oggetti corrispondenti e confrontate le risposte.



elemento protettivo

occhiali di protezione

scarpe con punta rinforzata in acciaio

cuffie antirumore

maschera protettiva

tuta da lavoro

guanti

3B Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 2)

Aggiungi gli oggetti elencati nell'es. 3A nel testo sottostante e spiega perché è importante indossarli.



Esempio

A che cosa serve la tuta da lavoro?

La tuta da lavoro protegge il corpo e la pelle dalle sostanze chimiche.

- La tuta da lavoro* _____ protegge il corpo e la pelle dalle sostanze chimiche.
- _____ attenua i rumori e protegge le orecchie dai rumori.
- _____ protegge la testa da urti o impatti con oggetti in caduta.
- _____ proteggono i piedi dall'impatto con oggetti appuntiti o pesanti.
- _____ protegge gli occhi da schegge di metallo.
- _____ protegge le vie respiratorie dalla polvere, gas o vapori.
- _____ protegge le mani da sostanze nocive.

3C Oggetti per la sicurezza in cantiere (Parte 3)

Collega le informazioni della colonna ,CHE COSA' alle informazioni della colonna ,QUANDO'.



n°	CHE COSA	n°	QUANDO
1	Quando devi indossare l'elmetto protettivo?		Sempre. Dovrebbe essere resistente e comoda.
2	Quando devi indossare gli occhiali protettivi?	1	Quando c'è pericolo di caduta di materiali dall'alto.
3	Quando devi indossare i guanti?		Quando usi la smerigliatrice (flessibile).
4	Quando devi indossare le scarpe con punta in acciaio?		Quando c'è molta polvere. Per esempio, durante la demolizione di un edificio.
5	Quando devi indossare la tuta da lavoro?		In caso di livelli di rumore alto (esempio durante l'uso di demolitori o martelli pneumatici)
6	Quando devi indossare la maschera protettiva?		Quando lavori con il cemento o intonachi.
7	Quando devi indossare le cuffie antirumore?		Sempre!

Materiali didattici per l'insegnamento dell'italiano L2 delle professioni



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea all'interno del Programma Lifelong Learning, Grundtvig.

Numero del progetto: 511016-LLP-1-2010-1-AT-GRUNDTVIG-GMP.
Agreement N°: 2010-3877/001-001