



Erasmus+



VERiTage
Project ERASMUS+
Cultural Heritage for All

Le tradizioni del matrimonio



Didascalìa: Scena da un matrimonio tradizionale in Lituania: la dote della sposa viene caricata e sistemata in una culla. Foto del Museo Kupiškis di Etnografia (Lituania).



Erasmus+



VeriTagge
Project Erasmus+
Cultural Heritage for ICT

INDICE

Panoramica generale	3
Descrizione dell'attività	4
Scheda descrittiva	5
Fase 1 - "E' solo un bouquet?"	5
Fase 2 - "Calcolate il costo del bouquet"	11
Fase 3 - "Tradizioni al sicuro"	15
Fase 4 - "Mi scusi"	17
Risorse	20



Erasmus+



VERITage
Programa Europejski
Cultural Heritage for All

Panoramica generale

Molti di noi concorderanno sul fatto che un matrimonio è un evento importante nella vita di una persona. Con il matrimonio si costituisce una nuova struttura sociale, si tramandano tradizioni e usanze antiche e, allo stesso tempo, ne verranno create di nuove. Per molti anni nella maggior parte dei Paesi i matrimoni sono stati celebrati con ritualità tradizionali, ben strutturate e saldamente radicate, e sono stati organizzati con l'impegno della famiglia e dei parenti più stretti, sulla base delle tradizioni culturali specifiche del Paese. Oggi, guardandoci intorno o cercando su Internet, possiamo facilmente scoprire le nuove mode in fatto di matrimoni, tra queste il turismo nuziale, la cui diffusione cresce di anno in anno.

Si parla di turismo nuziale quando una coppia, e di solito anche gli invitati, decidono di celebrare il matrimonio in un Paese straniero. Ci si riferisce a questo genere di turismo anche con l'espressione inglese "Destination Wedding", ma il settore comprende anche i tradizionali viaggi di nozze. Secondo alcune fonti, il turismo nuziale segue lo stesso trend del turismo culturale. Per turismo culturale si intendono i viaggi ispirati a temi quali il paesaggio, le arti visive e dello spettacolo e lo stile di vita della destinazione scelta, oltre al desiderio di conoscere valori, tradizioni, eventi speciali, e altre forme di scambio creativo tra culture diverse (www.unesco.com).

Tra le ragioni alla base del rapido sviluppo di questo settore, ci sono senz'altro la possibilità di organizzare feste in climi miti e in luoghi esotici, il desiderio di evitare matrimoni noiosi e complicati che talvolta oggi vengono considerati addirittura obsoleti, ed infine il voler acquisire esperienze culturali diverse. A questo scopo agenzie di viaggio, hotel e dimore storiche offrono pacchetti di servizi che aiutano gli sposi a evitare molte delle preoccupazioni legate alla preparazione di questo evento. Indubbiamente ciò ha un effetto positivo sullo sviluppo del mercato del turismo e ha benefici economici per i Paesi scelti come destinazione.

Il turismo nuziale svolge un ruolo vitale per le imprese coinvolte nel settore dei viaggi e del turismo. Ad esempio l'industria del matrimonio in Italia, una delle destinazioni più richieste dalle coppie, dal 2015 al 2019 ha avuto un incremento significativo del fatturato totale. I dati mostrano che questo settore ha registrato un fatturato di circa 380,3 milioni di euro nel 2015. La cifra è arrivata a circa 540 milioni di euro nel 2019 (fonte: www.statista.com).

Oltre a chi approva queste nuove mode per i matrimoni, c'è anche chi, al contrario, ritiene che ciò influisca negativamente sull'autenticità delle tradizioni nuziali tipiche di ogni Paese e sulla propria identità culturale.

Questo esercizio invita a esaminare i due aspetti della celebrazione del matrimonio: da un lato incoraggiare le tradizioni legate a, dall'altro considerare i potenziali benefici economici per le attività che forniscono i servizi per l'organizzazione del matrimonio.



Erasmus+



VERITage
Project Erasmus
Cultural Heritage in 2017

Il matrimonio è solo una festa o un'opportunità per continuare le tradizioni familiari e nazionali?

Descrizione dell'attività

Le attività fornite in questo esercizio, come la maggior parte di questa sezione del libro di esercizi, sono sviluppate con il metodo dello *storytelling*.

Una giovane coppia, che decide di sposarsi all'estero, affronta le sfide.

Al fine di aiutare gli studenti a comprendere meglio i simboli del matrimonio di diversi Paesi e prepararli adeguatamente per agire con successo nel mercato del turismo nuziale, nel primo compito gli studenti avranno l'opportunità di conoscere meglio i colori usati per l'allestimento delle nozze e i simboli correlati (per es. i fiori). A seconda degli obiettivi e del contenuto della materia, l'esercizio sarà integrato e la situazione presentata fornirà l'opportunità per una discussione all'interno della classe sulle possibili azioni del personale di servizio nella risoluzione di incomprensioni culturali.

La seconda attività dell'esercizio, in cui il personale cerca di trovare una via d'uscita dalla situazione creatasi per soddisfare le aspettative del cliente, consentirà agli studenti di sviluppare e dimostrare le proprie capacità imprenditoriali: preparare un progetto di allestimento, calcolare il costo iniziale e presentarlo.

Per le feste di matrimonio, che di solito includono una varietà di decorazioni e allestimenti, la sicurezza degli invitati è essenziale. La terza parte dell'esercizio è progettata proprio per questo. Aiuterà ad acquisire e migliorare le abilità pratiche sulla sicurezza antincendio.

L'ultima e quarta parte dell'esercizio ci inviterà a discutere di situazioni in cui la notizia di un servizio clienti inadeguato si diffonde verso l'esterno. I malintesi derivanti dalla mancanza di attenzione per le preferenze culturali dei clienti possono causare danni significativi alla reputazione di un'impresa specializzata nella fornitura di servizi. I portali web e i social network hanno il potere di trasformare la pubblicità in "pubblicità contro", pertanto la gestione dei reclami dei clienti deve essere gestita attentamente e, anzi, lamentele e critiche vanno prevenute.

L'attività ha l'obiettivo di aiutare gli studenti a prepararsi a servire con successo gli sposi e i loro invitati provenienti da diversi Paesi per la celebrazione e la festa di matrimonio, nel rispetto dovuto alle diverse usanze e preferenze culturali.



Erasmus+



Obiettivo generale: Incoraggiare gli studenti a familiarizzare con le tradizioni nuziali di Paesi diversi e sviluppare le conoscenze e abilità necessarie per entrare con successo nel crescente mercato del turismo nuziale.

L'attività è destinata agli studenti dei corsi di formazione professionale, durante le materie correlate a Lingue straniere, Marketing, Informatica, Economia, Imprenditorialità, Servizio clienti, Storia e cultura, Sicurezza sul posto di lavoro.

Scheda descrittiva

Fase 1 - "E' solo un bouquet?"

Risorse per lo svolgimento dell'attività. Rete, computer.

L'attività inizia presentando la situazione in cui gli studenti dovranno immedesimarsi:

Tomas e Monika, giovane coppia della Lituania, ha deciso di organizzare la festa di matrimonio in Francia, nella regione della Provenza. Hanno contattato l'hotel via e-mail e concordato i dettagli della festa. Sono arrivati pochi giorni prima della data prevista e hanno scoperto che tutto è in linea con il loro piano e soddisfa le loro aspettative: il tempo è bello, l'hotel, accogliente e ospitale, è pronto a realizzare il loro sogno di nozze. Ma cosa succede? Perché la sposa ha iniziato a piangere quando ha visto il bouquet da sposa portato dall'impiegato dell'hotel?



*Otto bellissimi gigli sono stati sistemati in un bouquet. Monika però rispetta le usanze tradizionali lituane e nel suo Paese questi fiori sono solitamente usati per le composizioni funebri, e non per il matrimonio ... È anche allergica a questi fiori!
Immagina, sei un manager dello staff dell'hotel: cosa puoi fare per evitare situazioni così?*



Erasmus+



VERITage
Project Europe
Cultural Heritage in 2017

Compito per gli studenti:

1. Navigare in Internet e trovare informazioni su almeno cinque Paesi:
 - significato di diversi tipi / colori di fiori in diversi Paesi (focus sull'Europa);
 - l'origine di queste tradizioni.
2. Preparare un questionario per chi ordina il bouquet, al fine di prevedere ed evitare situazioni analoghe in futuro (si consiglia Google Form, il cui tutorial può essere trovato qui:
<https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=it>).

Consigli per l'insegnante:

- L'attività può essere riorganizzata in base alle esigenze delle diverse materia: colori dell'allestimento del luogo, abito da sposa, cibo/bevande (per es. cibo kosher).
- Per evitare possibili stereotipi / informazioni basate sull'opinione personale, incoraggiare gli studenti a verificare l'affidabilità della fonte utilizzata (per es. consultare alcune fonti simili);
- Definire la durata da assegnare per la ricerca di informazioni / questionario in base al livello degli studenti.
- Decidere la lingua della presentazione / questionario in linea con la materia di apprendimento e degli obiettivi definiti per la lezione.
- La forma della presentazione può essere adattata in base all'argomento e agli obiettivi della lezione: forma scritta, presentazione, infografica (esempio sotto) etec..
- Discutere con la classe quali sono gli altri passi possibili per evitare una situazione simile in futuro.
- Per approfondire la conoscenza del servizio accoglienza clienti, invitare gli studenti a svolgere il dialogo tra Monica e l'impiegato dell'hotel. Lo scopo del dialogo è scusarsi educatamente per l'incomprensione e raccogliere le informazioni necessarie per il prossimo bouquet. Cercare di integrare la conoscenza delle informazioni raccolte: perché i gigli (o altri fiori) sono stati scelti per il primo bouquet, il significato positivo che hanno in Paesi diversi dalla Lituania. Forse possiamo stimolare i clienti a provare le tradizioni locali? Discuterne all'interno della classe.

Risultato dell'attività.

- Presentazione di informazioni sui fiori di almeno cinque Paesi: indicare tradizioni / origini, il fiore nazionale del Paese, il suo significato, il valore simbolico, elementi



Erasmus+



del patrimonio culturale (v. esempio sotto). Per il significato dei fiori in Italia si veda ad es <https://luliartbijoux.com/pages/il-significato-dei-fiori>

- Questionario per chi deve ordinare il bouquet (per es.: <https://www.jotform.com/form-templates/wedding-event-plan-questionnaire>)



The Meaning Behind Mother's Day Flowers.

Orchids – represent love, luxury, beauty and strength. The orchid is also a Chinese symbol for "many children." In ancient Greece women believed that if the father of their unborn child ate large, new orchid tubers, the baby would be a boy. If the mother ate small orchid tubers, she would give birth to a girl.



Red Roses – if your mother is very traditional, roses might be the best option for her. Red roses are traditionally associated with romantic love while a lighter red or deep pink color denotes gratitude and appreciation.

- Yellow roses are believed to represent a caring nature
- White roses are associated with purity and brightness.

Tulips – Tulips are a perfect choice if your mom is light-hearted and easy-going. Tulips represent comfort, coziness and above all happiness. Yellow tulips symbolize that "there's sunshine in your smile".

- White tulips symbolize heaven and purity.
- Pink tulips mean affection and caring



Carnations – Carnations signify purity, faith, love, beauty and charity. Pink carnations carry the greatest significance at Mother's Day. Legend has it that they first appeared on earth from the Virgin Mary's tears shed over Jesus' death—making them the symbol of a mother's undying love.

Lillies – Particularly beloved by many mothers, lilies come in a number of different varieties. A white lily connotes purity and majesty. The day lily is a Chinese symbol for motherhood. Calla lilies stand for beauty.



Gerbera Daisies – Gerbera Daisies represent cheerfulness. If your mom radiates happiness, gerbera daisies are a perfect pick for her bouquet. They also symbolize innocence, purity and beauty.



Erasmus+



VERITage
Project Europe
Cultural Heritage in ICT

L'attività 1 dovrebbe aiutare gli studenti ad ampliare la loro conoscenza dei simboli e le differenze/ somiglianze tra Paesi diversi, oltre a sviluppare queste [competenze chiave](#):

Competenza alfabetica funzionale / Competenza multilinguistica, sviluppando le abilità:

- individuare, comprendere, interpretare fatti e opinioni in forma sia scritta;
- formulare ed esprimere risultati e argomentazioni in maniera convincente, appropriata al contesto. Comprende il pensiero critico e la capacità di valutare e lavorare con le informazioni.

Competenza digitale, sviluppando le abilità:

- assumere un approccio critico nei confronti della validità e dell'impatto delle informazioni dei dati resi disponibili con strumenti digitali;
- apprendere e utilizzare nuovi software che siano di supporto per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare, sviluppando le abilità:

- lavorare con gli altri in maniera costruttiva;
- concentrarsi, gestire la complessità, riflettere criticamente e prendere decisioni.

Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali, sviluppando le abilità:

- comprendere come le idee vengono comunicate in maniere diverse al pubblico tramite testi/ presentazioni /in forma infografica;
- comprendere l'identità personale e del patrimonio culturale all'interno di un mondo caratterizzato da diversità culturale;
- esplorare culture diverse e partecipare a esperienze culturali diverse.

Valutazione delle attività della fase:

Sulla base dei compiti dell'attività, suggeriamo una serie di criteri di valutazione che possono essere applicabili durante questa fase.

1. Valutazione in relazione ai requisiti della materia specifica (Informatica: questionario preparato utilizzando il nuovo software. Storia /cultura: la presentazione è preparata su informazioni verificate, informazioni relative al patrimonio culturale identificato e integrato nella presentazione. Marketing: competitività del questionario).

2. L'intero compito può essere valutato nell'ambito del lavoro di gruppo: gli studenti sono coinvolti nell'attività, comprendono il compito e sono in grado di presentare i risultati



Erasmus+



VERITage
Project Activities
Cultural Heritage for All

durante lo svolgimento. I criteri principali di valutazione dei compiti dovrebbero essere presentati alla classe:

- ambito dell'analisi;
- individuazione delle informazioni richieste;
- qualità della presentazione strutturata;
- capacità di lavorare in gruppo, organizzare e presentare i risultati del lavoro di gruppo;
- creatività nella presentazione dei risultati;
- capacità di esprimere opinioni, conoscenze e percezioni in modo rispettoso dell'opinione degli altri.

3. Utilizzo / affinamento delle abilità attribuite a specifiche competenze chiave durante l'esercizio. Inoltre anche la capacità di impiegare le conoscenze precedenti e acquisite su diverse materie:

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza alfabetica funzionale / Competenza multilinguistica:

- i risultati presentati sono in linea con il compito assegnato;
- sono state utilizzate fonti diverse per raccogliere informazioni nella lingua madre e nelle lingue straniere;
- vengono presentate tutte le informazioni richieste / gli studenti sono in grado di motivare ragionevolmente la mancanza di alcune informazioni nella presentazione;
- le informazioni fornite sono fondamentali, chiare, valide e sistematiche;
- il percorso narrativo è chiaro e cattura l'attenzione del pubblico.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza digitale:

- capacità di utilizzare i motori di ricerca;
- approccio critico alla validità e affidabilità delle informazioni;
- creatività nell'utilizzo delle tecnologie digitali / software per presentare i risultati / creare questionari.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare:

- coinvolgimento individuale nel lavoro di gruppo;
- abilità a comunicare in maniera costruttiva, a collaborare durante il lavoro di gruppo.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali:

- l'idea della presentazione è espressa chiaramente attraverso test/presentazione/ in forma infografica;
- sono impiegate e migliorate le conoscenze sul patrimonio culturale;



Erasmus+



VERITage
European Erasmus+
Cultural Heritage for All

- è dimostrata l'abilità di confrontare le usanze culturali di Paesi diversi.

Fase 2 - “Calcolate il costo del bouquet”

Risorse dell'attività. Rete, computer.

La situazione in cui gli studenti si devono immedesimare è la seguente:

L'hotel si è scusato per il malinteso accaduto con il bouquet e ha promesso di consegnare il nuovo bouquet il prima possibile. È necessario pianificare e calcolare il prezzo del nuovo bouquet (in base alle conoscenze acquisite nell'Attività 1).

Gli studenti devono riempire la tabella:

	Quantità	Costo unitario	Prezzo totale
Fiori:			
Fiore 1			
Fiore 2			
.....			
Decorazione:			
per es. nastro			
Perline			
Tariffa oraria			
tasse			
Rincarò			
Prezzo totale:			

Risultato dell'attività.

- Tabella compilata con i calcoli corretti.
- Tipologia del bouquet scelto in base alle preferenze



Erasmus+



VERITage
Project Activities
Cultural Heritage in ICT

Consigli per l'insegnante:

- Gli studenti possono usare dei programmi per la pianificazione dei calcoli come <https://bloomypro.com/>, oppure Excel o altri strumenti simili.
- Il compito può essere ri-organizzato a seconda delle necessità delle diverse materie: calcolo dell'allestimento del luogo in cui si celebrerà il matrimonio, l'abito da sposa, la cena ecc...
- La classe può trovare un accordo sul numero di elementi/componenti che dovrebbero essere compresi nel progetto (1-5, 6-10, 11-15 etc....). Intendiamo per elementi i fiori ma anche i nastri etc
- Gli studenti dovrebbero integrare le conoscenze ottenute nell'attività n. 1 e fornire le ragioni per le loro scelte degli elementi/componenti (colori, simboli etc..).

Questa attività dovrebbe aiutare gli studenti a integrare le conoscenze per il calcolo dei costi, sulla base delle informazioni raccolte e delle richieste specifiche del cliente, oltre a sviluppare anche queste [competenze chiave](#):

Competenza digitale, sviluppando le abilità:

- utilizzare software diversi per pianificare il costo di un servizio o un prodotto.

Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare, sviluppando le abilità:

- individuare gli obiettivi /risultati del compito e del lavoro mirato per il raggiungimento;
- concentrarsi, gestire la complessità, per raggiungere i risultati concordati in un arco di tempo concordato;
- selezionare e utilizzare strumenti appropriati per situazioni problematiche particolari.

Competenza imprenditoriale, sviluppando le abilità:

- lavorare sia individualmente che in modalità collaborativa di gruppo per mobilitare risorse disponibili;
- definire i criteri necessari a prendere decisioni a livello individuale e (o) di gruppo;
- lavorare in maniera creativa per il raggiungimento dei risultati richiesti.

Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali, sviluppando le abilità:

- pianificare il progetto nel rispetto delle diverse aspettative culturali;
- impiegare la conoscenza dei simboli nazionali, delle usanze relative alla cerimonia nuziale.



Erasmus+



VERITage
Project Europe
Cultural Heritage for All

Valutazione delle attività della fase:

Sulla base dei compiti dell'attività, suggeriamo una serie di criteri di valutazione che possono essere applicabili durante questa fase.

1. Valutazione in relazione ai requisiti della materia specifica (Economia: abilità a calcolare il costo iniziale degli articoli. Estetica: abilità a integrare simboli specifici di diversi Paesi europei; impiego della conoscenza ottenuta durante il sondaggio sui simboli (Attività n. 1), impiego di conoscenze interdisciplinari pre-acquisite.
2. L'intero compito può essere valutato nell'ambito del lavoro di gruppo: gli studenti sono coinvolti nell'attività, comprendono il compito e sono in grado di presentare i risultati durante lo svolgimento. I criteri principali di valutazione del compito dovrebbero essere presentati alla classe:
 - l'idea del progetto espressa chiaramente;
 - la tabella riempita in linea con l'idea pianificata.
3. Utilizzo / affinamento delle abilità attribuite a specifiche competenze chiave durante l'esercizio. Inoltre anche la capacità di impiegare le conoscenze pre esistenti acquisite su diverse materie.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza digitale:

- risorse adeguate, compresa l'affidabilità, utilizzate per riempire la tabella;
- la tabella è stata completata correttamente.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare:

- è stato dimostrato un lavoro mirato verso gli obiettivi del compito / completezza del risultato;
- i risultati sono stati preparati nell'arco di tempo concordato;
- sono stati selezionati strumenti adeguati per implementare l'attività.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza imprenditoriale:

- le risorse potenziali disponibili all'interno del gruppo sono state sfruttate in maniera adeguata;
- raggiungimento dell'idea in accordo con gli obiettivi commerciali.



Erasmus+



VERITage
Project Activities
Cultural Heritage for All

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali;

- sono state integrati simboli nazionali concordati;
- durante il compito è stata espressa la corretta applicazione della conoscenza delle culture, della storia e dei simboli nazionali europei.



Erasmus+



VERITage
Project Activities
Cultural Heritage in ICT

Fase 3 - “Tradizioni al sicuro”

Risorse dell’attività. Rete, computer, attrezzature per la sicurezza (estintore, impianto d’allarme, piano di evacuazione).

La situazione in cui gli studenti devono immedesimarsi è la seguente:

La festa nuziale è in corso. A mezzanotte, come detta la tradizione, i genitori di Monika portano il regalo tradizionale dei matrimoni lituani: il caminetto della famiglia, che contiene la fiamma viva. Il tavolo è occupato, quindi il cameriere decide di metterlo sul davanzale della finestra. Improvvisamente, una folata di vento cattura la fiamma e chiude la tenda. Si attiva l’allarme antincendio.

Compito: scrivere nei dettagli le azioni intraprese dal personale di sala.

Risultati dell’attività.

Piano scritto delle fasi dettagliate del personale durante questo incidente:

- procedura antincendio;
- evacuazione degli ospiti;
- responsabilità / attività del personale di sala.

Consigli per l’insegnante:

- discutere altri temi relativi alla sicurezza antincendio, pensando alle festività tradizionali durante le quali si accendono le candele (Avvento, Natale ecc.)

Questa attività dovrebbe aiutare gli studenti a sviluppare conoscenze pratiche per soddisfare le esigenze del cliente, rispettare le loro tradizioni culturali nel rispetto delle esigenze di sicurezza sul lavoro e sviluppare anche queste [competenze chiave](#):

Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria, sviluppando le abilità:

- gestione della sicurezza mediante adeguati processi tecnologici, macchinari e strumenti

Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare, sviluppando le abilità:

- acquisire un atteggiamento improntato ad affrontare i problemi per risolverli, utile sia il processo di apprendimento sia per la capacità di gestire gli ostacoli e i cambiamenti;



Erasmus+



VERITage
Project Activities
Cultural Heritage in ICT

- il desiderio di applicare quanto si è appreso in precedenza e le proprie esperienze di vita nonché la curiosità di cercare nuove opportunità di apprendimento e sviluppo nei diversi contesti della vita.

La valutazione delle attività di questa fase:

Sulla base dei compiti di questa attività, suggeriamo due possibili criteri di valutazione che potrebbero essere applicabili durante questa fase.

1. Applicazione delle conoscenze sulla sicurezza sul luogo di lavoro all'interno della materia: sicurezza antincendio / sicurezza sul lavoro:

- capacità di spiegare le azioni del personale nella situazione descritta;
- capacità di individuare pericoli / pianificare azioni preventive nelle altre situazioni legate alle tradizioni culturali del Paese / i.

2.. Utilizzo / affinamento delle abilità attribuite a specifiche competenze chiave durante l'esercizio. Inoltre anche la capacità di impiegare le conoscenze precedenti e acquisite su diverse materie:

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria.

- conoscenza dei principi di sicurezza antincendio / sicurezza sul lavoro

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare:

- abilità a impiegare la conoscenza di processi tecnologici, macchinari e strumenti per risolvere un problema concreto



Erasmus+



VERITage
Project supported by
Creative Europe

Fase 4 - “Mi scusi”

Risorse dell'attività. Rete, computer.

La situazione in cui gli studenti si devono immedesimare:

Il giorno successivo, Tomas e Monika vanno a fare colazione al ristorante dell'hotel. La governante dell'albergo va a pulire la loro stanza e trova sul tavolo una piccola corona fatta di ramoscelli di ruta. Decide che si tratta solo di erba e la getta nella spazzatura. In realtà non lo è! Secondo le tradizioni lituane, una sposa indossa una piccola corona fatta di foglie di ruta, come simbolo della vita nubile della donna. Durante il matrimonio la corona viene bruciata (alcune spose la fanno invece seccare per conservarla come ricordo) per simboleggiare la perdita dell'età spensierata e l'ingresso nell'età adulta. E' l'ultima goccia che ha fatto traboccare il vaso e ha fatto perdere la pazienza alla nuova coppia di sposi. Monica scrive un post sui social network e lo pubblica nei gruppi composti da futuri sposi.

Quali azioni può intraprendere l'hotel? Discuterne nel dettaglio in classe.

Risultati dell'attività.

- Organizzare azioni correttive;
- Risposta pubblica e scritta al cliente.

Consigli per l'insegnante:

- La situazione proposta può essere modificata a seconda delle esigenze / tradizioni dei Paesi di origine degli studenti(per es. qualcosa di prestato, un cimelio di famiglia etc..)
- Prima di iniziare il compito, discutere sulla procedura seguita dalle cameriere dell'hotel nell'eseguire le pulizie (per es. <https://setupmyhotel.com/formats/house-keeping/394-service-stnd-checklist-daily-service.html>)
- Prima di iniziare il compito discutere le buone pratiche di gestione dei reclami dei clienti (per es. <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/94-how-to-handle-guest-complaints-in-hotels.html>) ed anche di come un hotel può e deve gestire la propria reputazione sui social network (per es. <https://hotelfriend.com/blogpost/hotel-reputation-management>).

Questa attività dovrebbe aiutare gli studenti ad approfondire le loro conoscenze sulle tradizioni nuziali nei diversi Paesi, i dettagli a cui devono prestare particolare attenzione, a sviluppare le capacità di comunicazione / marketing, utilizzando i canali dei social network, la capacità di gestire i reclami dei clienti e di sviluppare queste competenze chiave :



Erasmus+



VERITage
Project ERASMUS+
Cultural Heritage for All

Competenza alfabetica funzionale, sviluppando le abilità:

- sviluppare le competenze per essere in grado di scegliere uno stile di comunicazione adeguato, in linea con i requisiti della situazione;
- espandere il vocabolario disponibile e utilizzarlo in modo positivo e socialmente responsabile.

Competenza digitale, sviluppando le abilità:

- utilizzo dei canali dei social media in maniera creativa per il raggiungimento di scopi commerciali.

Competenza imprenditoriale, sviluppando le abilità:

- accettare e agire in maniera costruttiva nei confronti delle sfide che si presentano nell'organizzazione;
- pensare in modo strategico per raggiungere gli obiettivi commerciali.

Valutazione delle attività della fase:

Sulla base dei compiti dell'attività, suggeriamo una serie di criteri di valutazione che possono essere applicabili durante la fase.

1. Valutazione in relazione ai requisiti della materia specifica (Alfabetizzazione: grammatica/ punteggiatura / stile / vocabolario del testo. Marketing: orientamento commerciale del testo, approccio etico. Servizio al cliente: struttura/ structure/ logica del piano di azioni correttive).

2. L'intero compito può essere valutato nell'ambito del lavoro di gruppo: gli studenti sono coinvolti nell'attività, comprendono il compito e sono in grado di presentare i risultati durante lo svolgimento. I criteri principali di valutazione del compito dovrebbero essere presentati alla classe:

- pianificare azioni per la gestione della situazione di risposta negativa;
- presentazione del piano d'azione / risposta alle domande dei compagni;
- capacità di fornire domande per i compagni;
- capacità di esprimere rispetto per la diversità / tradizioni culturali.

3. Utilizzo / affinamento delle abilità attribuite a specifiche competenze chiave durante l'esercizio. Inoltre anche la capacità di impiegare le conoscenze precedenti e acquisite su diverse materie:

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza alfabetica funzionale:

- il testo è in linea con le regole comuni dell'etichetta sui social media;
- non ci sono errori grammaticali o stilistici nel testo;



Erasmus+



VERiTage
Programmi Erasmus+
Cultura e Patrimonio

- il testo è espresso in modo positivo e socialmente responsabile.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza digitale:

- le possibilità di utilizzare le tecnologie digitali / software per aiutare la comunicazione tra lo staff e i clienti sono descritte in maniera adeguata.

Valutazione consigliata delle abilità correlate alla competenza imprenditoriale:

- le buone pratiche / esempi discussi sono presi in considerazione per la preparazione del piano;
- nel piano sono descritti i possibili punti di forza e di debolezza delle procedure di servizio;
- il piano contiene soluzioni creative e innovative si riflettono.



Erasmus+



Risorse

<http://touristwedding.com/>

<https://www.theflowerexpert.com/content/aboutflowers/national-flowers>

<https://franinsurance.com/media/59881/Restaurant%20Employee%20Safety%20Manual.pdf>

<https://resources.impactfireservices.com/who-is-responsible-for-fire-safety-in-the-workplace>

<https://www.socialpilot.co/blog/negative-social-media-comments>

<https://socialhospitality.com/2017/01/3-amazing-examples-customer-service-social-media/>

<https://www.siteminder.com/r/hotel-marketing-this-year/>