

Star: Il mio primo giorno di stage

Scenario 2

MI ORIENTO NELLA REALTÀ QUOTIDIANA

Questo scenario è stato elaborato all'interno del progetto “Developing E-Learning Capacities for Youth Mobility in Europe” (DEL CYME) <https://delcyme.org/language/it/>. Viene qui riportato in forma ridotta rispetto all'originale.

© **Università degli Studi di Milano** (<http://www.unimi.it>) / **Office franco-allemand pour la jeunesse** (<https://parkur.ofaj.org>)

>> Video e animazioni:

Realizzazione a cura di Angelisa Leonesio (<https://interartactivity.net>)

>> Audio:

I dialoghi sono stati realizzati da Elodie Claire Silvana Pegon, Donatella Lucia Ilaria Zema, Stefano Fiore e Filippo Angelini.

>> Illustrazioni di Florence Bouchain, diritti d'uso ceduti all'OFAJ.

>> Immagini CC0: Public Domain Dedication

- <https://pixabay.com/>

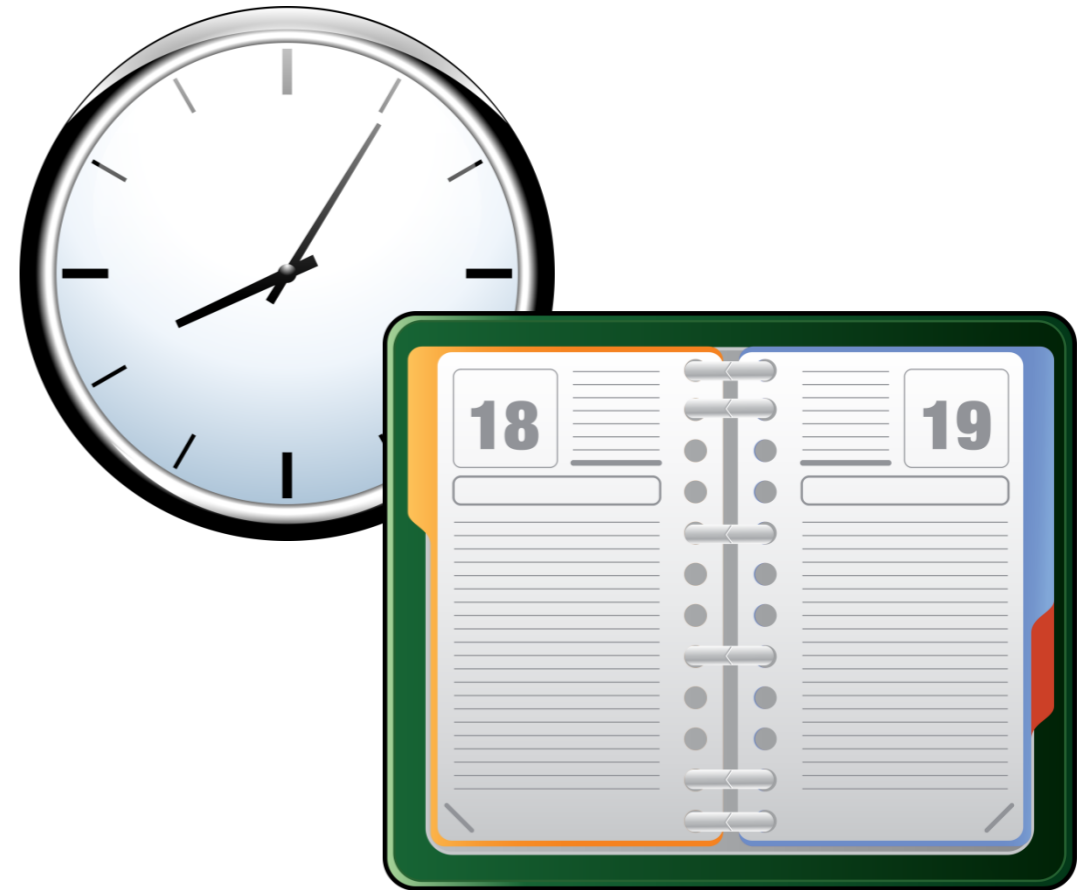
- <https://www.pexels.com/>

- <https://www.flaticon.com/>

SCENARIO 2: MI ORIENTO NELLA REALTÀ QUOTIDIANA

In questo scenario, scoprirai come si svolge uno stage in Italia: come variano gli orari tra Nord, Centro e Sud, quali sono i settori lavorativi, come è organizzata un'azienda e quali compiti sono di solito assegnati a uno stagista.

Alla fine della tappa scriverai un testo sulle cose che non si devono assolutamente fare e a cui bisogna prestare attenzione il primo giorno di stage. Ti puoi aiutare con i Focus.



Troverai tre tipi di documenti:

1. dei cartelli per conoscere le differenze di orari nelle diverse zone d'Italia,
2. dei simboli per orientarsi in un posto,
3. delle immagini per sapere che cosa dire in alcune situazioni abituali,
4. un organigramma per capire l'organizzazione di un'azienda,
5. una lettera per conoscere i compiti di uno/una stagista,
6. un audio per capire delle istruzioni,
7. un video per sapere che cosa non bisogna fare sul posto di lavoro.

Troverai anche dei focus di informazioni:

- un focus Vocabolario: Compiti per lo/la stagista
- un focus Vocabolario: I numeri.

2.1 ORARI E LUOGHI LAVORATIVI

2.1.1 Gli orari nelle diverse zone d'Italia

In Italia i negozi hanno orari che variano tra Nord, Centro e Sud per via di abitudini determinate dal clima. Questa attività ti permette di conoscere alcune differenze che dipendono dall'area geografica.

I negozi italiani hanno tutti un **giorno di chiusura** alla settimana (**il turno di riposo**), che si aggiunge alla chiusura domenicale. In generale i **negozi di alimentari** sono chiusi il **mercoledì pomeriggio**, i barbieri ed i parrucchieri per signora sono chiusi il lunedì e le banche sono chiuse il sabato; invece per molte altre tipologie di negozio il giorno di riposo varia nelle zone d'Italia e bisogna informarsi.

La chiusura per la pausa pranzo è di solito **tra le 12.30 e le 16.00** ed è difficile trovare un negozio aperto dopo le 20.00 o prima delle 8.00 di mattina.

I negozi aperti di sera sono spesso situati in zone fortemente turistiche. Nei grandi centri commerciali e nei supermercati cittadini si segue l'orario continuato (in genere 8.00-22.00) e sono aperti 7 giorni su 7, alcuni anche h/24, cioè giorno e notte.



Osserva i cartelli e inizia l'esercizio .

		
Firenze	Palermo	Milano

Scegli la risposta corretta.

- (1) Il giorno di riposo dal lavoro:
 - **è generalmente la domenica.**
 - dipende dalle città.
 - è il martedì in tutte le città.
- (2) In città del sud Italia, come Palermo, i negozi
 - **aprono e chiudono più tardi che in città del Nord, come Milano.**
 - aprono e chiudono negli stessi orari delle città del nord, come Milano.
- (3) La chiusura settimanale di molte tipologie di negozio
 - **dipende dalla città, quindi devi informarti.**
 - è sempre uguale, di martedì.
- (4) In città del nord, come Milano, la pausa pranzo
 - **può iniziare prima che nelle città del sud come Palermo**
 - può iniziare dopo che nelle città del sud, come Palermo.
- (5) I supermercati cittadini
 - **sono aperti con orario continuato.**
 - chiudono per la pausa pranzo.

2.1.2. Uffici pubblici: le poste e le pro loco

Gli uffici pubblici in Italia hanno funzioni precise e indispensabili per tutto il mondo lavorativo. Questa attività ti permette di conoscere i servizi delle Poste e delle Pro loco.

Poste italiane S.p.A.

funzioni:

Spedizione di lettere prioritarie, raccomandate, lettere assicurate

Spedizione di pacchi ordinari o pacchi celeri o celeri internazionali

Spedizione di telegrammi e Fax

Vendita di francobolli (filatelia)

Conto Postale e Carte di credito

Prodotti di risparmio

Pro loco

funzioni:

Promozione del patrimonio storico-artistico

Promozione dell'artigianato locale

Promozione delle tradizioni popolari

Promozione dell'enogastronomia

Promozione del patrimonio architettonico

Promozione del patrimonio ambientale

Promozione del patrimonio culturale

Scrivi V (vero) o F (falso) accanto a ciascuna frase.

1. Devo spedire un telegramma, vado alla Posta [V]
2. Ho bisogno dell'elenco dei musei della regione, vado alla Posta [F]
3. Devo organizzare una degustazione di vini, mi informo alla Pro loco [V]
4. Ho bisogno di sapere se ci sono mercati all'aperto, chiedo alla Pro loco [V]
5. Devo comprare dei francobolli, vado alla Pro loco [F]
6. Devo spedire un pacco raccomandato, vado alla Posta [V]
7. Mi informo alla Posta per sapere se ci sono avvenimenti culturali [F]
8. Quando voglio sapere se ci sono produzioni artigianali in zona, chiedo alla Pro loco [V]
9. Ho bisogno di aprire un conto per avere una carta di credito, vado alla Pro loco [F]

2.1.3 I simboli che danno indicazioni in un luogo di lavoro

Il primo giorno di lavoro può essere difficile capire dove andare! Se non vuoi chiedere a nessuno, possono aiutarti i cartelli che vedi.

Questa attività ti permette di riconoscere le indicazioni più frequenti.

Inizia l'esercizio.

Segna l'icona corrispondente.

Piano terra	g piano in cui si trova l'uscita all'esterno, livello zero
	g ascensore
	g toilettes / bagni
	g stampante o fotocopiatrice
	g scale
	g ingresso

2.2 IL MONDO DEL LAVORO ITALIANO

2.2.1 I settori lavorativi

Esistono dei settori lavorativi all'interno dei quali si collocano diverse professioni. Questa attività ti permette di acquisire molte parole utili.

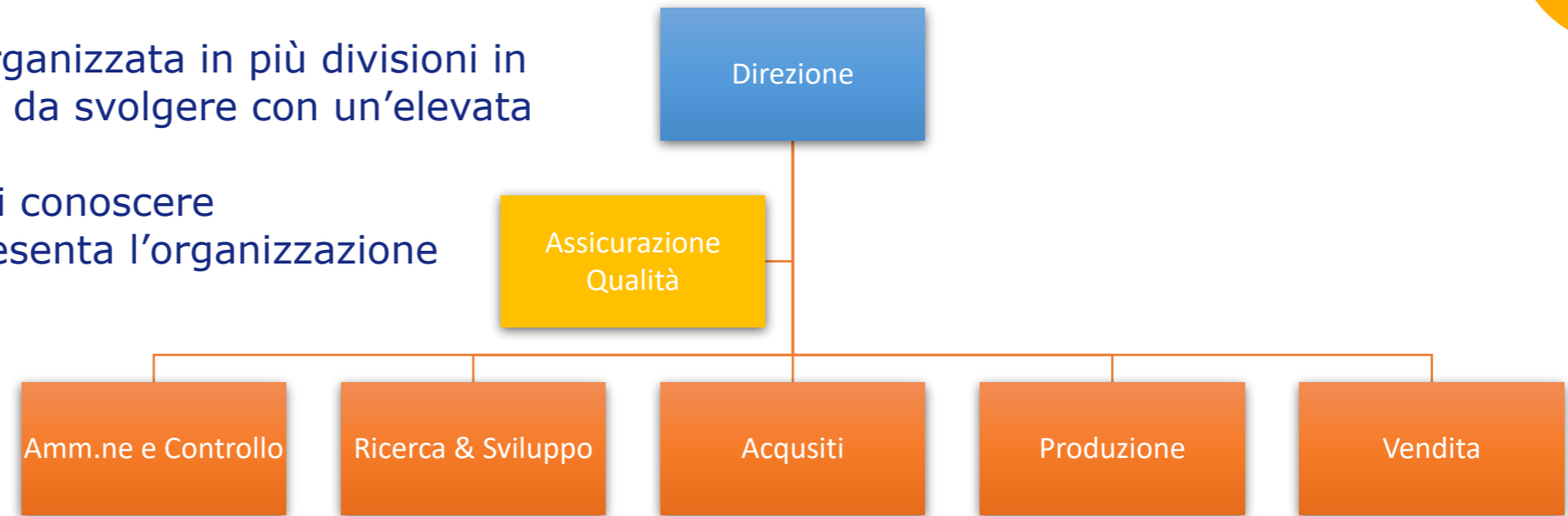
Associa il settore alle professioni

1. Settore agro-alimentare	panettiere, pasticciere, allevatore, agricoltore
2. Settore alberghiero e della ristorazione	gestore di bar o ristoranti, cameriere, cuoco, pizzaiolo, barista, gestore di albergo o agriturismo
3. Settore moda e cura del corpo	parrucchiere, estetista, indossatore/trice
4. Settore artistico-artigianale	orefice, ceramista, marmista, restauratore di mobili
5. Settore edile	geometra, muratore, tecnico edile, cantierista, idraulico, elettricista
6. Settore commerciale	commerciante, addetto alla vendita, rappresentante, esperto di marketing, commesso
7. Settore economico-amministrativo	bancario, ragioniere, contabile
8. Settore informatico	informatico, programmatore, tecnico informatico
9. Settore sanitario	odontotecnico, infermiere, tecnico biomedico
10. Settore meccanico-artigianale	falegname, parquettista, meccanico, carrozziere, elettricista, idraulico

2.2.2 La struttura di un'azienda

La struttura dell'azienda è organizzata in più divisioni in modo da distribuire i compiti da svolgere con un'elevata specializzazione.

Questa attività ti permette di conoscere un organigramma che rappresenta l'organizzazione aziendale.



Scegli il termine corrispondente all'immagine.



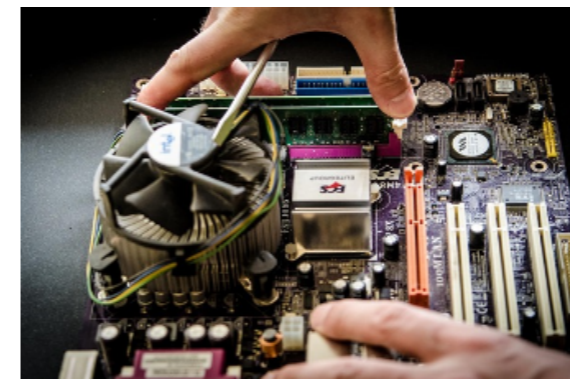
Direzione
Produzione



Vendite
Ricerca e sviluppo



Amministrazione e controllo
Assicurazione Qualità



Produzione
Direzione

2.2.3. Di che cosa si occupano le varie divisioni

Le varie divisioni di un'azienda hanno funzioni specifiche. Questa attività ti permette di conoscere da vicino che cosa potresti osservare, facendo uno stage in una particolare divisione.

Scrivi V (vero) o F (falso) accanto a ciascuna frase.

1. l'Amministrazione controlla le fatture. [V]
2. la Direzione è responsabile della strategia dell'azienda [V]
3. la Produzione si occupa della pubblicità. [F]
4. le Vendite riparano i macchinari. [F]
5. la Direzione si occupa dell'informatica. [F]
6. la Ricerca e sviluppo studia l'innovazione tecnologica per migliorare produzione e prodotti [V]
7. l'Assicurazione Qualità si occupa del flusso della produzione e degli standard di qualità [V]

2.3. IL FUNZIONAMENTO DI UN'AZIENDA

2.3.1. I compiti di una stagista: Pauline

Pauline sta facendo uno stage in una grande azienda. Una sera scrive alla sua amica Valeria e le racconta i suoi vari compiti al lavoro. Questa attività ti permette di comprendere il racconto di Pauline nel dettaglio.

Cara Valeria,

come stai? Mi dispiace non averti più chiamata, ma ultimamente sono sempre stanca e un po' stressata: ho iniziato il mio stage in una grande azienda due settimane fa e la mia giornata di lavoro è così impegnativa! Ho mille cose da fare!

Quando arrivo in azienda la mattina, devo ritirare la posta per il mio ufficio alla reception. Di solito sono buste, ma a volte sono pacchi di opuscoli ingombranti e pesanti. Non appena mi siedo alla mia scrivania, rispondo a tutte le mail urgenti. Poi smisto la posta e porto tutte le fatture in amministrazione. Quando il settore Vendite ci dice che ha bisogno di nuovi prospetti per i clienti, devo andare anche in tipografia.

Quando finalmente ho finito di fare tutte queste cose, guardo l'orologio e mi accorgo che sono già le 13:30. A quell'ora i miei colleghi hanno finito di pranzare e così mi tocca mangiare da solo in mensa. Poi ricomincio ad andare avanti e indietro tra la tipografia, le Vendite e il mio ufficio.

Alla fine della giornata devo scrivere tutto quello che ho fatto perché serve all'azienda per stendere la relazione sul mio stage.

Sto imparando molto e tutto sommato però trovo questa esperienza davvero interessante e imparo molto, anche se poi la sera non esco mai... ho solo voglia di rilassarmi!

Ti abbraccio, Pauline

Associa il numero alle attività nella corretta successione

(1)

1 => Prima Pauline va a prendere la posta alla reception.

2=> Poi risponde a tutte le mail urgenti.

3 => Poi smista la posta.

(3)

1=> Per prima cosa Pauline va alla reception.

2=> Per seconda cosa lavora nel suo ufficio.

3 => In seguito porta le fatture in amministrazione.

(2)

1 => Al mattino Pauline si occupa della posta e delle e-mail.

2 => A pranzo deve mangiare da sola, perché tutti i colleghi hanno finito prima di lei.

3 => La sera deve scrivere tutto quello che ha fatto durante il giorno per la stesura della relazione sul suo stage.

2.3.2 Ricevere un'istruzione: lo stagista Andrea

Uno dei compiti dello stagista è spesso quello di andare alla posta per spedire la corrispondenza in uscita. Questa attività ti permette di scoprire come muoverti in un ufficio postale.



Distributore all'ufficio postale

Premendo un pulsante si ottiene un bigliettino con un numero corrispondente alla posizione nella fila

Osserva l'immagine e Ascolta l'audio e inizia l'esercizio.

Osserva le frasi e completa le spiegazioni grammaticali.

1. Per spedire una lettera raccomandata, bisogna

- A Compilare un modulo da chiedere in Posta
- B Mettere un francobollo e scrivere 'Raccomandata'
- C Comprare una busta speciale

2. Per qualsiasi servizio postale, bisogna...

- A Prendere un numerino e aspettare il proprio turno
- B Andare direttamente allo sportello
- C Mettersi in fila senza niente

3. Per sapere quando è il proprio turno allo sportello bisogna

- A chiedere all'impiegato.
- B guardare lo schermo luminoso.
- C attendere un messaggio sul telefonino.

4. Quando si va in Posta, è bene portare con sé...

- A Una penna
- B Dei francobolli
- C Il passaporto

2.3.3 Il comportamento in un luogo di lavoro

In pubblico ci sono cose che non si devono fare per buona educazione.
Questa attività ti permette di sapere quali sono alcuni dei comportamenti considerati maleducati.

Ricordati che è ritenuto maleducato dare le spalle a una persona, soprattutto se ti sta parlando, bere a canna dalla bottiglietta, parlare ad alta voce al telefonino, assentarsi per troppo tempo, rifiutare l'invito a bere un caffè o a pranzare insieme da parte dei colleghi e andare via senza salutare.

Scegli la risposta corretta.

1. Andare via senza salutare.

maleducato/educato

2. Bere a canna dalla bottiglietta

maleducato/educato

3. Salutare tutti, anche chi non ti saluta.

educato/maleducato

4. Parlare ad alta voce al telefonino.

maleducato/educato

5. Accettare l'invito di un collega a prendere un caffè.

educato/maleducato

6. Dare le spalle a una persona che ti sta parlando

maleducato/educato

TASK

Questo non va bene!

Questo è il **task** in cui devi descrivere i comportamenti sbagliati nel tuo paese. Riflettici e scrivi le tue opinioni. Scrivi le 5 cose che non bisogna assolutamente fare il primo giorno di stage nel tuo paese di origine. Secondo te sono le stesse cose che in Italia.

ESEMPIO: *Io vengo da...*

Nel mio paese d'origine non è permesso ...

Non si dovrebbe in alcun caso ...

Non credo che sarebbe un bene se...

Scrivi il testo nel riquadro.

FOCUS: VOCABOLARIO

Compiti per lo/la stagista



Agli stagisti possono essere assegnati molti compiti nelle diverse professioni.
Qui si descrivono alcuni compiti frequenti.

Insieme agli altri



- collaborare al lavoro
- aiutare i colleghi

dare supporto ai lavoratori dell'azienda

Il mio stage consiste nel dare aiuto al lavoro che si sta svolgendo.



- acquisire esperienza
- avere un primo contatto con la professione
- imparare qualcosa

osservare un lavoro e imparare a farlo

Jana ha imparato molto durante il suo stage. Ha avuto modo di farsi un'idea concreta della professione di parrucchiere e di fare la sua prima esperienza professionale.

Lavoro di ufficio



- ritirare la posta
- smistare la posta
- andare alla posta

prendere lettere e pacchi dalla cassetta delle lettere

mettere in ordine le lettere

spedire la corrispondenza in uscita

Pauline deve ritirare la posta dalla reception e poi smistarla. Poi deve anche portare le lettere da spedire all'ufficio postale.



- rispondere a una mail
- scrivere una mail
- inviare una mail

mandare una mail di risposta

comporre il testo di una mail

indirizzare correttamente una mail in uscita

Pauline risponde prima a tutte le mail urgenti. Scrive le mail e le inoltra.



- spostare del materiale in un altro reparto/ufficio, da un reparto/ufficio all'altro.

portare quel che serve in un altro luogo dell'azienda

Il primo giorno di lavoro, Pauline deve portare diversi materiali in un altro reparto/ ufficio. Deve andare avanti e indietro.

FOCUS: VOCABOLARIO

Compiti per lo/la stagista



- fotocopiare
- archiviare documenti
- organizzare il deposito

riprodurre un documento con la fotocopiatrice
ordinare i documenti in una cartella
controllare gli ordini e segnalare le merci esaurite.

Devo lavorare con il mio tutor per tenere aggiornato l'archivio e il deposito.



- gestire le chiamate telefoniche
- preparare una presentazione
- prendere appuntamenti con i clienti

rispondere o chiamare al telefono e passare le chiamate alla persona giusta
saper fare un Powerpoint o un grafico

fissare gli incontri con i clienti secondo un calendario

Eva ha molti compiti da svolgere durante il suo tirocinio: deve fare telefonate per il suo capo, preparare presentazioni e fissare gli appuntamenti con i clienti.

Lavori pratici



- annaffiare le piante
- rinvasare

in un giardino o in una serra versare l'acqua sul terreno o nei vasi
mettere in un vaso con terriccio fiori, piante o piccoli alberi
Julia sta facendo uno stage in una serra. Deve prendersi cura delle piante, quindi annaffiarle, piantarle ecc.



- prendere gli attrezzi

portare gli attrezzi richiesti
Mi puoi portare sega e martello Philipp?



- lavare il pavimento
- pulire gli oggetti e i mobili

Lisa spazza e lava il pavimento, poi spolvera e pulisce gli scaffali.



- prendere del materiale dal magazzino

andare al magazzino, cercare il materiale richiesto e trasportarlo dove serve

Armin vai a prendere le scarpe marroni numero 39 in magazzino.



- andare a fare compere

Comprare materiale vario/attrezzi/prodotti...
Abbiamo finito viti e chiodi. Tim, dovrete andare velocemente a comprarne una cinquantina dal fornitore.

I numeri in italiano



Da 1 a 10

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Da 11 a 19

11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19

Da 20 a 29

20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29

Da 60 a 90

60, 70, 80, 90

Da 100 a 900

100, 101, 102..., 200, 300, 400, 500, 600, 700, 800, 900

1000 ecc.

1000, 2000, 3000....

Date

Nel 2000, nel 2019...