



Un cliente orribile

Emilia Rutkowska

Scenariusz lekcji

**Poradnik metodyczny do programu nauczania
języka włoskiego dla III etapu edukacyjnego
liceum ogólnokształcącego i technikum (język I i język II)**

opracowany w ramach projektu:

„Tworzenie zestawów narzędzi edukacyjnych wspierających proces wychowania przedszkolnego i kształcenia ogólnego w zakresie rozwoju umiejętności uniwersalnych dzieci i uczniów oraz kompetencji kluczowych niezbędnych do poruszania się na rynku pracy”

dofinansowanego ze środków Funduszy Europejskich w ramach
Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, 2.10 Wysoka jakość systemu oświaty

Warszawa 2022



Redakcja merytoryczna: Beata Luc
Redakcja językowa i korekta: Eduexpert sp. z o.o.
Projekt graficzny i projekt okładki: Eduexpert sp. z o.o.
Redakcja techniczna i skład: Eduexpert sp. z o.o.

Weryfikacja i odbiór niniejszej publikacji: Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie

w ramach projektu: *Weryfikacja i odbiór zestawów narzędzi edukacyjnych wspierających proces wychowania przedszkolnego i kształcenia ogólnego w zakresie rozwoju umiejętności uniwersalnych dzieci i uczniów oraz kompetencji kluczowych niezbędnych do poruszania się na rynku pracy*

dofinansowanego ze środków Funduszy Europejskich w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, 2.10 Wysoka jakość systemu oświaty

Warszawa 2022

Ośrodek Rozwoju Edukacji
Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
ore.edu.pl



Publikacja jest rozpowszechniana na zasadach wolnej licencji Creative Commons –
Użycie niekomercyjne 4.0 Polska (CC-BY-NC).
creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pl

Klasa, czas trwania zajęć:

II, 45–90 minut

Cele ogólne:

- wprowadzenie i ćwiczenie słownictwa związanego z pobytem w hotelu,
- ćwiczenie i utrwalenie słownictwa związanego z wakacjami, wyposażeniem apartamentu (kran, lodówka, recepcja, ręcznik itp.),
- ćwiczenie zadawania pytań o szczegóły, np. *A che ora...? Dov'è...? Perché...?*,
- ćwiczenie zgłaszania reklamacji/usterki i niezadowolenia dotyczącego obsługi hotelowej.

Cele operacyjne:

Uczeń:

- uczeń potrafi zadać pytanie o szczegół (np. dotyczący rezerwacji pokoju, godziny kolacji itp.),
- uczeń potrafi zgłosić usterkę i wyrazić niezadowolenie,
- uczeń rozumie zadawane pytania i prośby (o dokument tożsamości, o naprawienie usterki),
- uczeń zna i stosuje słownictwo z zakresu: hotel, wakacje, podróże.

Metody i techniki pracy:

- burza mózgów,
- gra dydaktyczna,
- scenki.

Formy pracy:

- praca w grupach,
- praca w parach,
- praca z całym zespołem klasowym.

Środki dydaktyczne:

- rzutnik,
- fotografie/ ilustracje lub komiks/historyjka obrazkowa (przedstawiające różne usterki w hotelu: pusty minibar, brak czystych ręczników, brak ciepłej wody, przepalona żarówka, nie działający telewizor, zepsuty leżak itp.),
- karteczki z nazwami usterek,
- karta pracy – formularz zgłoszenia usterki.

Opis przebiegu zajęć/lekcji

Część wstępna

1. Nauczyciel sprawdza listę obecności, pyta uczniów w języku włoskim o samopoczucie.
2. Następnie prezentuje uczniom ilustrację (wyświetla za pomocą rzutnika/umieszcza na tablicy/na zajęciach online udostępnia ekran) przedstawiającą hotel nad Morzem Śródziemnym. Prosi uczniów, aby odgadli, z jakim tematem będzie związana lekcja.
3. Uczniowie wymieniają swoje pomysły, nauczyciel notuje w postaci mapy myśli na tablicy w klasie lub tablicy udostępnionej online kilka najważniejszych słów

powiązanych z tematem, prawdopodobnie będą to słowa: *vacanze, hotel, albergo, tempo libero, mare, viaggiare, turista* itp.

Część właściwa

1. Nauczyciel rozdaje (wyświetla) uczniom obrazki przedstawiające różne usterki w hotelu: pusty minibar, brak czystych ręczników, brak ciepłej wody, przepalona żarówka, niedziałający telewizor, zepsuty leżak itp. Może zapytać uczniów: *Che cosa è successo?*
2. Nauczyciel rozdaje kartoniki (wyświetla „chmurki”) z nazwami usterek w języku włoskim. Można poprosić uczniów, żeby spróbowali nazwać usterki, zanim spojrzą na kartonik. Uczniowie zdolniejsi prawdopodobnie będą potrafili opisać większość sytuacji, ale dla uczniów rozdane kartoniki będą bardzo pomocne. Nauczyciel prosi uczniów o połączenie napisów z właściwymi obrazkami.

Nauczyciel prosi uczniów, aby pracując w parach, napisali po jednym zdaniu do każdej z sytuacji, w jaki sposób mogliby zgłosić usterkę np.: „Przepraszam, mój telewizor nie działa”. Pomysły są później konfrontowane na forum klasy.

3. Następnie nauczyciel dzieli uczniów na grupy 4–5-osobowe i wyjaśnia zasady gry oraz rozdaje kartę pracy – formularz zgłoszenia usterki.
4. Uczniowie otrzymane wcześniej kartoniki układają na dwóch stosikach odwróconych jeden obrazkami, drugi napisami do blatu stołu. Gra polega na tym, że uczniowie po kolei losują kartonik raz z jednego, raz z drugiego stosiku, następnie dzwonią do recepcji w celu zgłoszenia wylosowanej usterki. Uczeń z prawej strony wciela się w pracownika recepcji i ma za zadanie grzecznie i spokojnie zaproponować rozwiązanie problemu.
5. Pozostali uczniowie na karcie pracy obok danej usterki wpisują zaproponowane rozwiązanie. Ponieważ usterki są zdublowane (wersja obrazkowa i pisemna), na formularzu należy uwzględnić miejsce na dwie odpowiedzi. Odpowiedź na dane zgłoszenie nie może się powtórzyć, należy wymyślić inne rozwiązanie.
6. Pracując online można podzielić uczniów na pokoje, czyli zaprosić ich do pracy w *breakout rooms*, w których będą wspólnie pracować nad formularzem, a losowanie karteczek nauczyciel może przygotować w darmowym programie na stronie [Wordwall](#) (dostęp: 9.09.2022) lub udostępnić uczniom w formie PDF.

Część podsumowująca

1. Uczniowie prezentują na forum zaproponowane przez nich odpowiedzi, porównując je z odpowiedziami udzielonymi przez inne osoby. Następnie wybierają ich zdaniem najlepsze odpowiedzi, motywując wybór.

Komentarz metodyczny

W poszukiwaniu właściwych fotografii nauczyciel może skorzystać z darmowych zdjęć do pobrania np. na stronach: [Pixabay](#) lub [Freepik](#) (dostęp: 9.09.2022).

Scenariusz lekcji jest możliwy do przeprowadzenia w warunkach zdalnych. Poziom trudności należy dostosować do umiejętności i poziomu uczniów. Uczniowie mogą wspierać się słownikami tradycyjnymi lub aplikacjami, np. [Pons](#), [Ling](#), [Tłumacz Google](#), [Treccani](#) (dostęp: 9.09.2022) oraz innymi pomocami (zeszytem, notatkami).

Zaproponowane ćwiczenia rozwijają kreatywne myślenie oraz kształcą zachowania prospołeczne, co przyczynia się do rozwoju kompetencji osobistych. Uczą się panowania nad emocjami w sytuacjach konfliktowych oraz twórczego poszukiwania rozwiązań, co kształtuje kompetencje społeczne i umiejętności w zakresie kompetencji matematycznych, a w szczególności logicznego myślenia. Zaprezentowane w scenariuszu działania pozwalają skonfrontować się uczniom z trudnymi sytuacjami z życia codziennego, co wpływa w znacznym stopniu na budowanie ich motywacji wewnętrznej.

Mając na uwadze uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi (SPE), należy wydłużyć czas pracy dla uczniów z dysleksją lub ADHD (od ang. *attention deficit hyperactivity disorder*). Należy pamiętać o tym, aby dla uczniów słabowidzących przygotować kartoniki z napisami dużą i prostą czcionką, np. Calibri, Arial lub Times New Roman (bez ozdobników, kursywy itp.). Obrazki powinny być duże, bez zbędnych ozdobników, ramek i elementów niemających wpływu na odbiór przekazu. W razie potrzeby można zrezygnować z obrazków na rzecz napisów. Innym sposobem byłoby włączenie ucznia niedowidzącego do pracy w parze z uczniem zdolnym. Wówczas uczeń widzący opíše w języku włoskim wylosowany przez ucznia niedowidzącego kartonik i w ten sposób obaj będą mogli pracować, pomagając sobie nawzajem. Uczeń zdolny skorzysta również z takiej współpracy, ponieważ będzie miał dodatkowe, rozwijające go zadanie.

Nauczyciel w myśl idei humanistycznej oraz oceniania kształtującego powinien podczas wykonywania przez uczniów ćwiczeń stosować motywujący komentarz zwrotny, zwracając uwagę nie tylko na błędy, ale też chwaliąc uczniów za ciekawe sformułowania, użycie nowego słownictwa, podjęcie inicjatywy lub aktywny udział w zadaniu. Zgodnie z podejściem komunikacyjnym, nie na wszystkie błędy należy zwracać od razu uwagę, zwłaszcza jeżeli nie zaburzają one komunikatu. Warto jednak takie błędy wynotowywać i odnieść się do nich anonimowo pod koniec lekcji.

W ramach ewaluacji zajęć można poprosić uczniów o dokonanie oceny koleżeńskiej. Uczniowie w końcowej fazie lekcji otrzymają trzy różnokolorowe karteczki. Każdy może oddać trzy głosy na tę prezentację, która najbardziej mu się podobała. W wersji zajęć zdalnych uczniowie przygotowują sobie trzy przedmioty w ustalonych kolorach, np.: zielony – genialny pomysł, niebieski – świetny pomysł, żółty – dobry pomysł, które będą pokazywać do kamery w momencie głosowania. Głosując, można użyć również dostępnych na czacie symboli lub buziek. Warto uzgodnić wcześniej z uczniami NaCoBeZU, czyli co będą brali pod uwagę oceniając wystąpienie kolegów. Może to być atrakcyjność wypowiedzi, sposób prezentacji i przygotowanie materiału pod względem ciekawych rozwiązań, przydatności itp.

Emilia Rutkowska – magister filologii włoskiej. Nauczycielka języka włoskiego w Gimnazjum i Liceum Ogólnokształcącym Umiejętności Twórczych, Publicznym Liceum Ogólnokształcącym Politechniki Łódzkiej. Od 2009 roku lektor języka włoskiego, m.in. w Centrum Językowym Politechniki Łódzkiej oraz Ośrodka Doskonalenia Języków Obcych *Language Station* w Zgierzu. Inicjatorka corocznego Ogólnopolskiego Festiwalu Piosenki Włoskiej „San Sopočka Remo” w Centrum Zajęć Pozaszkolnych nr 2 w Łodzi. Administratorka i inicjatorka grupy „Italiano con Piacere” mającej za cel wspierać proces dydaktyczny.