



mpc
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Mgr. Zuzana Procházková

Anglický jazyk v odbornej praxi na obchodných akadémiách

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Prešov
2014

Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,
850 01 Bratislava

Autor OPS/OSO: Mgr. Zuzana Procházková

Kontakt na autora: Súkromná obchodná akadémia, Petrovianska 34, 080 05 Prešov,
prochazkova.zuzana1970@gmail.com

Názov OPS/OSO: Anglický jazyk v odbornej praxi na obchodných akadémiách

Rok vytvorenia 2014

OPS/OSO: VIII. kolo výzvy

Odborné stanovisko

vypracoval: Mgr. Milena Belanská

Za obsah a pôvodnosť rukopisu zodpovedá autor. Text neprešiel jazykovou úpravou.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe/osvedčená skúsenosť odbornej praxe bola vytvorená z prostriedkov národného projektu Profesionálny a kariérový rast pedagogických zamestnancov.

Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

Kľúčové slová

anglický jazyk v odbornej praxi, pracovné listy, e-learning, rozvoj produktívnych zručností, komunikatívna výučba, metodika

Anotácia

Táto OPS ponúka ukážky pracovných listov pre výučbu predmetu Anglický jazyk v odbornej praxi, ktorý sa vyučuje na obchodnej akadémii a ekonomickom lýceu, kde pracujem. V tomto predmete sa prepájajú vedomosti a zručnosti z niekoľkých predmetov so zameraním na ich aktívne využitie v budúcej praxi absolventov. Pri výučbe sú aktívne využívané moderné prostriedky IKT, čím sa hodiny stávajú nielen prístupnými pre žiakov, ale predstavujú aj dobrú prípravu pre ich budúce zamestnanie. Zdrojmi textov a nahrávok sú rôzne učebnice ako aj autentické zdroje.

OBSAH

ÚVOD	5
1 CIELE OPS	7
2 PRACOVNÝ LIST Č. 1 – INTRODUCTIONS	9
2.1 Introductions – vyučovacia hodina	9
2.2 Introductions – domáca príprava/domáca úloha	10
2.3 Introductions – metodická časť	11
3 PRACOVNÝ LIST Č. 2 – HOTELS AND HOTEL FACILITIES	17
3.1 Hotel and hotel facilities – vyučovacia hodina	17
3.2 Hotel and hotel facilities – domáca príprava/domáca úloha	19
3.3 Hotel and hotel facilities – metodická časť	19
4 PRACOVNÝ LIST Č. 3 – COMPANIES	23
4.1 Companies – vyučovacia hodina	23
4.2 Companies – domáca príprava/domáca úloha	24
4.3 Companies – metodická časť	25
5 PRACOVNÝ LIST Č. 4 – DEALING WITH COMPLAINTS	29
5.1 Dealing with complaints – vyučovacia hodina	29
5.2 Dealing with complaints – domáca príprava/domáca úloha	30
5.3 Dealing with complaints – metodická časť.....	31
ZÁVER	35
Zoznam bibliografických zdrojov	36
Zoznam príloh	38

ÚVOD

Súčasná doba sa spája s nevyhnutnosťou migrácie za prácou. Týmto sú kladené zvýšené nároky na ovládanie cudzích jazykov, keďže ich znalosť sa zaraďuje medzi základy medzinárodnej komunikácie, vzdelania a technológie. Ovládanie cudzieho jazyka podporuje mobilitu na trhu práce, zvyšuje konkurencieschopnosť uchádzačov o prácu a vedie k tolerancii a rešpektovaniu kultúrnych odlišností.

Pri uchádzaní sa o pracovné miesto doma alebo v zahraničí je znalosť cudzieho jazyka kľúčovou kompetenciou. Pri výkone povolania sa okrem znalosti cudzieho jazyka na všeobecnej úrovni vyžaduje aj dostatočná úroveň jeho ovládania na úrovni odbornej. Takto sa výučba cudzieho jazyka stáva nedeliteľnou súčasťou prípravy na budúce povolanie. Ovládať cudzí jazyk dnes znamená vedieť ho využívať v praxi a zdoŕávať bariéry spojené s pracovným naplnením. Tým sa cudzí jazyk stáva inšpiráciou pre celoživotné vzdelávanie a zdokonaľovanie sa v odborných zručnostiach, vedomostiach a schopnostiach.

Väčšina stredných odborných škôl zahŕňa do svojho školského vzdelávacieho programu odbornú jazykovú prípravu v rôznom rozsahu hodín. Vo väčšine prípadov možno hovoriť o základoch odborného jazyka, ktoré žiaci nadobudnú, pričom hlavnou úlohou je nadviazať na hodiny všeobecného cudzieho jazyka a umožniť, aby si žiaci osvojili také metódy a praktiky, ako tieto vedomosti rozšíriť s ohľadom na ich budúcu kvalifikáciu. Pri výučbe v skupinách žiakov úroveň znalosti a ovládania cudzieho jazyka značne kolíše. Niektorí žiaci pomerne dobre komunikujú o bežných veciach, ak sa však majú vyjadriť len trochu formálne, na simulovanej pracovnej úrovni, ústnou alebo písomnou formou, znamená to pre nich veľký problém a okamžite sa prejavia nedostatky z gramatiky, štylistiky, slovnej zásoby. S ohľadom na budúce pracovné požiadavky je potrebné zohľadniť fakt, že pri výučbe cudzieho odborného jazyka je dôležité, aby bola vyvážená znalosť ústnej a písomnej komunikácie. Snahou učiteľov by malo byť čo najefektívnejšie osvojenie si oboch stránok. Toto pomôže žiakom získať vhodné pracovné uplatnenie a vytvára predpoklady pre osobný, osobnostný a odborný rast.

Jednou z hlavných úloh súčasnej školy je inovovať a modernizovať vyučovací proces. V podmienkach našej obchodnej akadémie preto využívame rôzne moderné formy výučby aj pri výučbe v rámci predmetu Anglický jazyk v odbornej praxi. Keďže nákup učebnice pre výučbu cudzieho jazyka na odbornej úrovni je pomerne finančne náročný, rozhodli sme sa s ohľadom na učebné osnovy predmetu vypracovať súbor pracovných listov pre žiakov. Pracovné listy, ktoré sú súčasťou tejto práce, sa využívajú nielen klasickou formou, ale sú žiakom k dispozícii aj formou e-learningu s využitím interaktívnej tabule, počítačovej techniky a portálu MOODLE, čo umožňuje, aby ich žiaci využívali nielen na hodinách, ale aj v rámci domácej prípravy. Tematický obsah pracovných listov zahŕňa široké spektrum tém, od ekonomiky po cestovný ruch a turizmus, čím žiaci získavajú zručnosti, ktoré im umožňujú dobre sa uplatniť na trhu práce. Výučba tohto predmetu kladie dôraz na aktívne ovládanie a používanie cudzieho jazyka v simulovanom pracovnom prostredí a situáciách, s ktorými sa žiaci v budúcnosti stretnú v bežnom pracovnom živote. Súčasťou pracovných listov sú aj domáce úlohy, ktoré umožňujú žiakom precvičenie si učiva a samostatnú prípravu na ďalšie vyučovacie hodiny. Pracovné listy využívajú autentický materiál, ktorý autorka zozbierala.

Táto práca obsahuje 4 pracovné listy, ktoré sú rozdelené na dve časti – časť používanú na hodine a časť používanú na domácu prípravu. Ku každému pracovnému listu patrí opis metodológie použitej pre prípravu tohto pracovného listu ako aj rôzne námety na ďalšiu prácu s danou témou.

1 CIEĽ OPS

Cieľom tejto OPS je predložiť niekoľko pracovných listov, ktoré som vytvorila pre výučbu na predmete Anglický jazyk v odbornej praxi na obchodnej akadémii a ekonomickom lýceu. Tieto listy predkladajú kompletne hodiny pre výučbu, domáce úlohy a domácu prípravu ako aj metodologickú časť, kde uvádzam okrem popisu práce s jednotlivými cvičeniami aj kľúč správnych odpovedí a svoju vlastnú pedagogickú skúsenosť a odporúčania pre prax. Dôvodom vytvorenia pracovných listov pre tento predmet bol fakt, že obsahu Školského vzdelávacieho programu pre tento predmet nezodpovedala žiadna jedna konkrétna učebnica na trhu ako aj potreby praxe na absolventa tohto študijného odboru.

Táto OPS je určená pre:

Kategória pedagogických zamestnancov: učiteľ

Podkategória: učiteľ pre sekundárne vzdelávanie

Škola: stredná odborná škola

Vzdelávacia oblasť: Jazyk a komunikácia

Ročníky: prvý až štvrtý

Vyučovací predmet: Anglický jazyk v odbornej praxi

Tematické celky: predstavovanie (sa), práca, zamestnania, spoločnosti, hotely a ich zariadenia, vybavovanie sťažností

Požadované kompetencie od učiteľa:

Učiteľ potrebuje k príprave hodín základné znalosti z didaktiky anglického jazyka, znalosti práce s počítačom, internetom a znalosti a zručnosti s prácou na portáli MOODLE.

2 PRACOVNÝ LIST Č. 1 - INTRODUCTIONS

Témou prvého pracovného listu je predstavovanie sa. Je to úvodná téma do predmetu Anglický jazyk v odbornej praxi. Zameriava sa na nadviazanie na zručnosti, ktoré už žiaci majú a ich prenesenie do simulovaného pracovného prostredia. Tento pracovný list sa používa v prvom ročníku. Vyučovacia hodina je uvedená v Prílohe 1 a domáca úloha/príprava v Prílohe 2.

2.1 Introductions – vyučovacia hodina

Lead-in

Look at the people in the pictures. (Obrázky – pozri Prílohu 1)

Is it an informal or formal situation? What do you think are the people saying?

INTRODUCTIONS

Exercise 1

Look at the following phrases. Are they used in a formal or informal situation?

Tabuľka 1 Frázy - predstavovanie

May I introduce you to ? this is
How do you do?	How do you do?
Do you know ...?	... this is ...
Hello./Hi.	Nice to meet you.
Good morning. My name is ...	I have an appointment to see ...
I don't think we've met. I'm ...	
Excuse me. Are you Ms Brown? I'm	

Prameň: vlastný návrh

Exercise 2 – OVER TO YOU

Work in pairs. Practice making introductions. Introduce:

1. two people in an informal situation (at school, at a party, at a disco ...)
2. two people in a formal situation (at work, at a meeting ...)
3. yourself at a company reception
4. yourself to your colleagues at work
5. yourself to a foreign visitor you are meeting at a hotel

Now present your introductions to the class.

TALKING ABOUT A PERSON, JOB AND COMPANY

Brainstorming

Work in groups of four. You have 5 minutes to brainstorm the following topics.

JOBS:

COUNTRIES:

TYPES OF COMPANIES:

Language work

Look at the following questions and complete them with the missing words. Then check your answers with your teacher.

1. is your name again?
2. are you from?
3. do you work for?
4. do you do?
5. are you here?
6. I introduce you to my colleague?
7. I introduce myself?

Now match the questions you have made with the following answers.

- a. I am self-employed.
- b. Miriam. Miriam Jarná.
- c. I'm from Slovakia.
- d. Yes, of course. That would be nice.
- e. Nice to meet you. I am Miriam Jarná.
- f. I am an accountant.
- g. I'm here to present my work to my new clients.

Exercise 3 – OVER TO YOU

STEP 1

Work with a partner. Have short conversations (5 minutes). Talk and ask about the following things:

- name
- country
- company
- job
- reason for being here

STEP 2

Now work in groups of four. You are at a formal dinner after a conference. Introduce yourself and find out about the other person. Then introduce this person to other people in your group.

2.2 Introductions – domáca príprava/domáca úloha

Exercise 1

Put this conversation in the correct order.

- Jana Yes, I do. How are you, John?
- John Not bad, thank you.
- Jana Welcome to London. It's nice to see you again.
- Jana Good. Let's go upstairs and have a cup of tea.
- John Fine, thanks, Jana. And you?
- Greta And you. Do you know my colleague, John?
- Jana Fine. How was your trip?

Exercise 2

Karolína Novotná meets William Black at an international truck show. Complete the conversation with the sentences a-j.

- a Nice to meet you too.
- b Can I introduce her to you?

- c What do you do?
- d What's your name again?
- e What about you?
- f This is Karolína.
- g Why are you at an international truck show?
- h Can I introduce myself?
- i Nice to meet you.
- j What does your company do?

- Karolína Excuse me. Can I sit down here?
- William Yes, of course.
- Karolína Thank you very much. (1) I am Karolína Novotná.
- William (2) I'm William Black.
- Karolína (3) William. Where are you from?
- William I'm from Great Britain originally. But now I live in Czech republic.
(4) Where are you based?
- Karolína In Bratislava.
- William And who do you work for?
- Karolína BOS. Perhaps you don't know it.
- William No, I don't. (5)
- Karolína It's an advertising company. I'm here with Mann. It's one of our clients.
..... (6)
- William I'm a doctor.
- Karolína That is unusual. (7)
- William I'm here with my wife. She works for Liaz. Ah, there she is. (8)
- Karolína Yes, of course. That would be nice.
- William Sorry, (9)
- Karolína Karolína. Karolína Novotná.
- William Sarah. (10) She works for an advertising company in Ireland.

Exercise 3

Imagine you have come to a foreign partner company. You have never been there before. Prepare a short oral presentation in which you introduce yourself (your name, job, company for which you work and the reason of your visit).

2.3 Introductions - metodická časť

Tento pracovný list sa zameriava na aktívne osvojenie si základných (už známych) jazykových štruktúr a prostriedkov predstavovania sa. Téma základného predstavovania sa je posunutá do formálnej roviny, v simulovanom pracovnom prostredí. Hlavnou úlohou tejto hodiny/týchto aktivít je poukávanie na to, že učivo, ktoré si žiaci bežne osvojujú na hodinách anglického jazyka, sa dá prakticky využiť v pracovnom živote.

Tabuľka 2 Návrh metodiky vyučovacej hodiny k pracovnému listu č. 1

Vzdelávacia oblasť	Jazyk a komunikácia
Predmet	Anglický jazyk v odbornej praxi
Téma	Predstavovanie
Úroveň	B1.1

Ročník	prvý, stredná škola
Medzipredmetové vzťahy	etika, slovenský jazyk, rétorika a komunikácia
Prierezové témy	práca, povolania
Obsahový štandard	Slovná zásoba k téme „Práca“ Slovná zásoba k téme „Povolania“ Prítomný jednoduchý čas
Výkonový štandard – kognitívne ciele	Osvojiť si slovnú zásobu a frázy na tému „Predstavovanie sa“. Správne používať slovnú zásobu a frázy k téme „Predstavovanie sa“ v rôznych komunikačných situáciách. Predviesť simulovaný krátky rozhovor, v ktorom sa žiak predstaví.
Výkonový štandard – afektívne ciele	Budovať si pozitívny postoj k učeniu sa cudzieho jazyka. Rozvíjať zmysel pre spoluprácu. Rešpektovať názor druhého.
Výkonový štandard – psychomotorické ciele	Budovať si študijné návyky a zručnosti v práci s pracovným listom. Pripraviť krátku prezentáciu, v ktorej sa žiak predstaví.
Metódy a formy práce	motivačný rozhovor práca s pracovnými listami samostatná práca žiakov práca vo dvojiciach skupinová práca
Pomôcky	pracovný list interaktívna tabuľa počítačové vybavenie

Prameň: vlastný návrh

Lead-in

Učiteľ premietne žiakom na interaktívnu tabuľu obrázky. Najprv sa môže spýtať otázky zamerané na ich opis: *What can you see in the picture 1 / 2? Who are the people? Where are they? What are they wearing? Do they know each other well?*

Po krátkom motivačnom rozhovore oznámi žiakom cieľ hodiny: *Today we are going to learn how to introduce ourselves at work.*

Teraz môže učiteľ pokračovať ďalšími otázkami, ktoré už zameriavajú pozornosť žiakov na tému hodiny: *Is this an informal or formal situation? What do you think the people are saying?* Kľúčové slová, ktoré môžu žiaci použiť sú: *job, work, business, introduce/introduction, colleagues, say hello, greet, atď.*

INTRODUCTIONS

Exercise 1

Učiteľ rozdá žiakom pracovné listy (nemusia obsahovať úvodné obrázky). Prvé cvičenie obsahuje tabuľku, v ktorej žiaci nájdu rôzne frázy, ktoré sa používajú pri predstavovaní. Úlohou žiakov je rozhodnúť, či sa používajú vo formálnych alebo neformálnych situáciách. Môžu pracovať samostatne alebo vo dvojiciach. Učiteľ by mal venovať tejto úlohe dostatočnú pozornosť a vysvetliť žiakom, ktoré frázy sú vhodné pre neformálny

a ktoré pre formálny dialóg. Týmto si žiaci lepšie osvoja a uvedomia si vhodnú úroveň formálnosti, ktorá patrí k bežnému pracovnému životu.

Kľúč správnych odpovedí:

Phrases used in formal situations: *May I introduce you to ...? How do you do? I have an appointment to see ... Excuse me. Are you Ms Brown? I am ... Nice to meet you.*

Phrases used in informal situations: *Do you know ...? Hello./Hi. I don't think we've met. I'm ...*

Phrases suitable to use in both situations: *Good morning. My name is this is Nice to meet you. I don't think we've met. I'm ...*

Exercise 2 – OVER TO YOU

Po ujasnení si úrovne formálnosti a vysvetlení/zopakovaní si jednotlivých fráz je úlohou žiakov aktívne si precvičiť a upevniť ich použitie. Zvolila som päť situácií, v ktorých môžu žiaci použiť všetky frázy z predchádzajúceho cvičenia:

1. predstavenie dvoch ľudí v neformálnej situácii,
2. predstavenie dvoch ľudí vo formálnej situácii,
3. predstavenie sa na recepcii spoločnosti/firmy,
4. predstavenie sa kolegom v práci,
5. predstavenie sa zahraničnému kolegovi na recepcii hotela.

Žiaci pracujú vo dvojiciach. Po precvičení môže učiteľ vyzvať päť rôznych dvojíc, aby predviedli svoj krátky rozhovor v triede. Po skončení môžu žiaci vyhodnotiť, ktoré predstavenie bolo najlepšie.

TALKING ABOUT A PERSON, JOB AND COMPANY

Brainstorming

Pred ďalším rozšírením predstavovania sa je vhodné umožniť žiakom krátky brainstorming na nasledujúce témy – povolania, krajiny a typy spoločností. Žiaci pracujú vo dvojiciach alebo v skupinách. Treba očakávať, že žiaci nebudú mať dostatočnú slovnú zásobu týkajúcu sa povolání spojených s ekonomikou a cestovným ruchom ako aj typmi firiem/spoločností. Pri rozširovaní slovnej zásoby je potrebné citlivo určiť počet a mieru novej slovnej zásoby, aby žiaci neboli v tomto smere zahltení. Navrhovaná nová slovná zásoba: *economist, accountant, businessman/businesswoman, (hotel) manager, sales representative, seller, retailer, training organisation, atd'.*

Language work

V tomto cvičení si žiaci zopakujú opytovacie zámená a modálne slovesá. Po doplnení otázok ich priradujú k daným vetám.

Kľúč správnych odpovedí:

1. *What is your name again?*
2. *Where are you from?*
3. *Who do you work for?*
4. *What do you do?*
5. *Why are you here?*
6. *Can/could/may I introduce you to my colleague?*
7. *Can/could/may I introduce myself?*

1-b, 2-c, 3-a, 4-f, 5-g, 6-d, 7-e

Exercise 3 – OVER TO YOU

STEP 1

V prvom kroku záverečného upevňovania si učiva si žiaci pripravujú krátke dialógy s využitím slovnej zásoby z brainstormingu a nasledujúceho cvičenia (priradovanie). Tomuto cvičeniu nie je potrebné venovať priveľa času, pretože žiaci budú mať možnosť precvičovať si frázy a slovnú zásobu vo väčších skupinách. Cvičenie slúži ako príprava na posledné zhrnutie učiva.

STEP 2

Posledné cvičenie je zamerané na precvičovanie si celého učiva danej hodiny/aktivity. Žiaci pracujú v skupinách po štyroch a simulujú situáciu na formálnej večere nasledujúcej po konferencii. Predstavujú seba, zisťujú základné informácie o partnerovi a neskôr ho predstavujú iným ľuďom v svojej skupine. Žiaci by mali na toto precvičovanie mať dostatočný čas, aby získali plynulosť (fluency) v používaní osvojovaných jazykových prostriedkov a zároveň aby si zautomatizovali a upevnili ich správnosť (accuracy). Ak zostane po precvičení dostatočný čas, je možné vyzvať niektorú skupinu, aby svoju simuláciu predviedla.

Domáca príprava/domáca úloha

Exercise 1

Prvé cvičenie je cvičenie na zoradovanie replík rozhovoru, ktorý využíva slovnú zásobu a štruktúry osvojené na hodine. Alternatívou je ďalšia úloha, ktorá využíva usporiadaný rozhovor ako vzor na napísanie/vytvorenie si vlastného rozhovoru.

Kľúč správnych odpovedí

Jana Welcome to London. It's nice to see you again.

Greta And you. Do you know my colleague, John?

Jana Yes, I do. How are you, John?

John Fine, thanks, Jana. And you?

Jana Fine. How was your trip?

John Not bad, thank you.

Exercise 2

Druhé cvičenie je cvičenie na priradovanie replík do textu. Opäť sú využívané všetky jazykové prostriedky, ktoré boli prezentované na predchádzajúcej hodine.

Kľúč správnych odpovedí:

1-h, 2-i, 3-a, 4-e, 5-j, 6-c, 7-g, 8-b, 9-d, 10-f

Exercise 3

Úlohou žiakov je pripraviť si krátke prezentáciu, v ktorej predstavia seba, svoje povolanie, spoločnosť, v ktorej pracujú a dôvod návštevy zahraničnej partnerskej spoločnosti. Učiteľ sa môže rozhodnúť, či zadá danú úlohu v písomnej forme, alebo si osvojenie jazykových prostriedkov preverí na nasledujúcej hodine ústnou formou. Ďalšou možnosť overenia miery osvojenia si učiva je formou skúšania vo dvojiciach alebo trojiciach na nasledujúcej hodine.

Pedagogická skúsenosť

Téma predstavovania sa nie je pre žiakov náročná. Z tohto dôvodu je vhodné zaradiť túto aktivitu/hodinu v prvom ročníku počas prvých hodín výučby. Okrem toho, že vo veľkej miere využíva už známe jazykové prostriedky, vysokou mierou komunikatívnosti prispieva k tomu, že sa žiaci – noví spolužiaci - lepšie spoznajú. Slúži teda zároveň ako „ice-breaker“ a navodzuje pozitívnu pracovnú atmosféru na hodinách daného predmetu.

Miera osvojenia si učiva danej hodiny je vysoká, dá sa precvičovať rôznymi spôsobmi a v rozmanitých situáciách nielen na hodine nasledujúcej, ale dá sa zaradiť kedykoľvek na zopakovanie a zautomatizovanie si učiva počas iných hodín.

3 PRACOVNÝ LIST Č. 2 – HOTELS AND HOTEL FACILITIES

Keďže školský vzdelávací program na obchodnej akadémii obsahuje aj predmet Cestovný ruch, témou druhého pracovného listu sú hotely a hotelové zariadenia. Žiaci si na hodine osvoja slovnú zásobu zameranú na opis rôznych hotelov, ich zariadení, vyhodnotenie hotelov a ich vhodnosti pre rôznych klientov. Tento pracovný list sa používa v treťom ročníku. Vyučovacia hodina je uvedená v Prílohe 3 a domáca úloha/príprava v Prílohe 4.

3.1 Hotels and hotel facilities – vyučovacia hodina

Lead-in

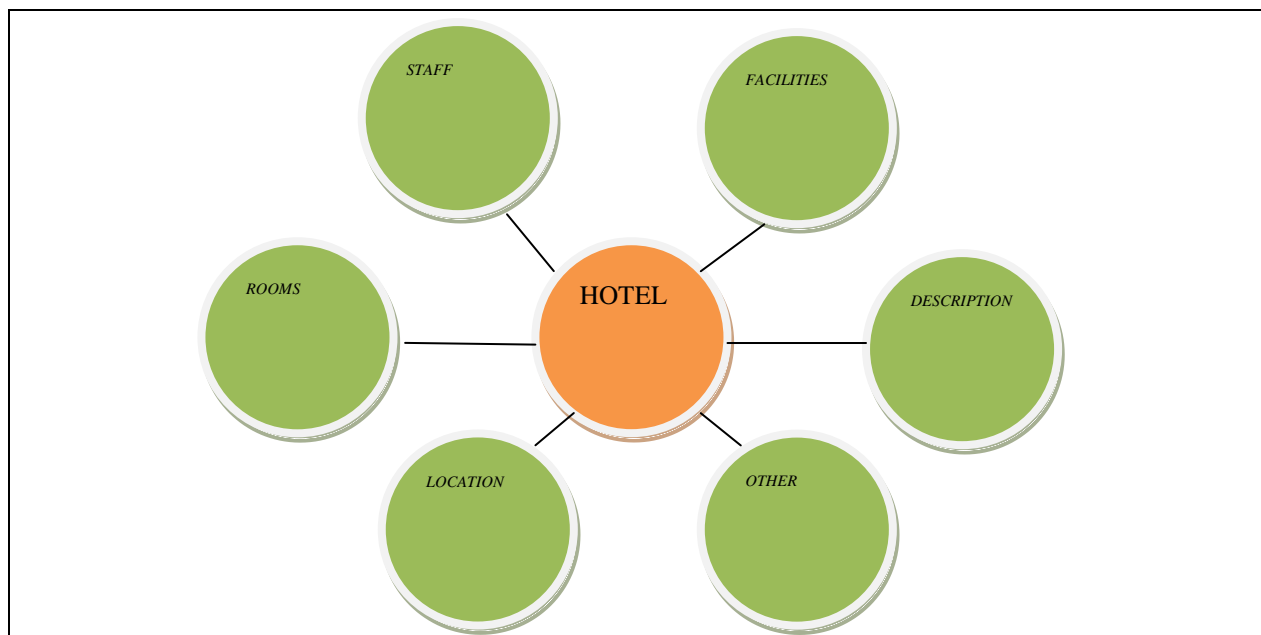
Look at the following photographs of different hotels. (Obrázky – pozri Prílohu č. 3) What kind of hotels are they? What clients/guests do you think they receive? In your view, what kinds of facilities do they offer?

HOTELS AND HOTEL FACILITIES

Exercise 1

Look at the words. Work in pairs. Divide the words into groups. Then add three new words to each group. Next, compare your lists of words with another pair.

coffee shop	elegant	simple	cabin	rate	splendid
reception	stables	rustic	luxurious	parking	lounge
golf-course	fireplace	trail	suite	sturdy	price
comfortable	attractive	fee	air-conditioning	bath	shower
single	double	pool	souvenir shop	organised games/events	
friendly	helpful	unwilling	popular	central	rural



Graf 1 Hotels

Prameň: vlastný návrh

Language work

Look at the following phrases and sentences. Study them in pairs. Complete them with the words that you have got in your mind map.

The hotel is located.

The pretty wooden are equipped with a large

The hotel offers, rooms as well as

..... is limited to 25 cars, so reservation in advance is necessary.

Our traditional hotel provides rooms.

The guests can choose to take a room with a or a

Our clients do not suffer in the hot climate as all rooms contain

Sport lovers will enjoy a game at a nine-hole

For those, who love horse-riding, we offer a visit to with 15 horses available to ride at any time.

You can buy a postcard for your family in a located next to the

Exercise 2

Study the chart below. Listen to four hotel users, who are talking about what they consider important in a hotel. Tick (✓) the points they mention.

Tabuľka 3 Hotely – počúvanie s porozumením

	Speaker 1	Speaker 2	Speaker 3	Speaker 4
spacious rooms				
little hotels				
good facilities				
friendly staff				
close to the town center				
efficient service				

Prameň: vlastný návrh

Now work in pairs. What do you think is important in a hotel for the following people:

- family with small children,
- group of friends aged 18-20,
- sales director of an export company,
- travel writer for newspaper and magazines who also presents a travel TV programme,
- a successful scientist who is often invited to speak at conferences.

Exercise 3 – OVER TO YOU

Work in groups of four. Choose one of the pictures of hotels in Lead-in and prepare a short presentation about it. Use the words from the mind map and your own ideas. In your preparation consider the following:

1. hotel size and location,
2. hotel services,
3. hotel comfort and atmosphere,
4. hotel rooms,
5. what kind of guests prefer it,
6. entertainment for the guests,
7. local facilities.

When you have finished, get ready to present it in front of the class.

3.2 Hotels and hotel facilities – domáca príprava/domáca úloha

PROJECT

You are a travel writer. A hotel asked you to prepare a brochure to advertise them. Look at the following photographs (Obrázky – pozri Prílohu č. 4) and prepare the brochure (PowerPoint presentation, 4 slides – you can include any number of the photographs available). Do not forget:

- hotel name, location and rating,
- rooms, facilities, services,
- entertainment,
- who you recommend the hotel to.

3.3 Hotels and hotel facilities – metodická časť

Tento pracovný list sa zameriava na slovnú zásobu, pomocou ktorej žiaci dokážu opísať hotel, hotelové zariadenia a vyjadriť vhodnosť hotela pre rôznych zákazníkov. Hodina/aktivita využíva vo veľkej miere vizuálny materiál, ktorý slúži ako podklad pre opis. Súčasťou hodiny/aktivity je výber fráz a štruktúr z hodín anglického jazyka, ktoré sa sústreďujú na opis, je tu teda veľmi dobré prepojenie už osvojených jazykových prostriedkov s novou situáciou. Žiaci majú počas hodiny/aktivity pomerne široký časový priestor na vlastnú prácu. Domáca príprava/domáca úloha umožňuje žiakom použiť osvojené učivo pri tvorbe prezentácie (brožúrky) opisujúcej imaginárny hotel.

Tabuľka 4 Návrh metodiky vyučovacej hodiny k pracovnému listu č. 2

Vzdelávacia oblasť	Jazyk a komunikácia
Predmet	Anglický jazyk v odbornej praxi
Téma	Hotely a hotelové zariadenia
Úroveň	B1.2
Ročník	tretí, stredná škola
Medzipredmetové vzťahy	aplikovaná informatika, rétorika a komunikácia
Prierezové témy	cestovanie, voľný čas, práca
Obsahový štandard	Slovná zásoba k téme „Hotely a hotelové zariadenia“ Prítomný jednoduchý čas
Výkonový štandard – kognitívne ciele	Osvojiť si slovnú zásobu a frázy na tému „Hotely a hotelové zariadenia“. Správne používať slovnú zásobu a frázy k téme „Hotely a hotelové zariadenia“ v rôznych opisoch.
Výkonový štandard – afektívne ciele	Budovať si pozitívny postoj k učeniu sa cudzieho jazyka. Rozvíjať zmysel pre spoluprácu.
Výkonový štandard – psychomotorické ciele	Budovať si študijné návyky a zručnosti v práci s pracovným listom. Pripraviť krátku prezentáciu, v ktorej žiak opíše hotel.
Metódy a formy práce	motivačný rozhovor práca s pracovnými listami samostatná práca žiakov

	práca vo dvojiciach skupinová práca
Pomôcky	pracovný list interaktívna tabuľa počítačové vybavenie pripojenie na internet elektronické slovníky prehrávač

Prameň: vlastný návrh

Lead-in

Na začiatku hodiny/aktivity učiteľ použije interaktívnu tabuľu na zobrazenie troch fotografií pre celú triedu/skupinu. Použije motivačný rozhovor najprv na všeobecný opis obrázkov: *What can you see in the photographs? Where are these hotels? Would you like to spend a holiday there?*

Po tomto úvode učiteľ zobrazí na interaktívnej tabuli otázky k fotografiám: *What kind of hotels are they? What clients/guests do you think they receive? In your view, what kinds of facilities do they offer?* Nechá žiakov, aby niekoľko minút rozmýšľali samostatne, alebo sa porozprávali vo dvojiciach a požiada ich o spätnú väzbu.

Návrh slovnej zásoby pre odpovede:

Hotels: *luxurious, exotic, family, traditional*

Guests: *families (with/without children), groups of young people, retired people, businesspeople*

Facilities: *pool, spa, restaurant, bar, park/garden, shop, exchange office, sport facilities*

HOTELS AND FACILITIES

Exercise 1

Pre organizáciu novej slovnej zásoby je vhodná aj metóda „mind-maps“ (pamäťové mapy). Pri práci na tomto cvičení žiaci využívajú graf, v ktorom je slovná zásoba k téme „Hotely a hotelové zariadenia“ rozdelená do šiestich kategórií. Žiaci pracujú vo dvojiciach a priradujú slová do príslušnej kategórie. Niektoré slová môžu patriť do viacerých kategórií, preto je dobré, keď si dvojice porovnajú svoje pamäťové mapy navzájom a skompletizujú si svoju slovnú zásobu. Je vhodné poskytnúť žiakom k tejto práci slovníky v papierovej alebo elektronickej forme. Učiteľ poskytuje žiakom príklady použitia a vysvetľuje.

Návrh rozdelenia slovnej zásoby do kategórií:

Staff: *friendly, helpful, unwilling*

Rooms: *single, double, suite, bath, shower, fireplace, air-conditioning*

Location: *central, rural*

Facilities: *coffee shop, reception, stables, parking, lounge, trail, pool, souvenir shop, organised games/events, golf-course*

Description: *elegant, simple, splendid, rustic, luxurious, sturdy, comfortable, attractive, popular*

Other: *cabin, rate, fee*

Language work

V ďalšej časti hodiny/aktivity žiaci využívajú novú slovnú zásobu v modelových vetách. Existuje viac možností, ako vety doplniť, učiteľ žiakom pripomenie, ako sa používajú v opise jednotlivé slovné druhy.

Návrh použitia slovnej zásoby v modelových vetách:

The hotel is CENTRALLY/RURALLY located.

The pretty wooden CABINS are equipped with a large FIREPLACE.

The hotel offers SINGLE, DOUBLE rooms as well as SUITES.

PARKING is limited to 25 cars, so reservation in advance is necessary.

Our traditional hotel provides RUSTIC rooms.

The guests can choose to take a room with a SHOWER or a BATH.

Our clients do not suffer in the hot climate as all rooms contain AIR-CONDITIONING.

Sport lovers will enjoy a game at a nine-hole GOLF-COURSE.

For those, who love horse-riding, we offer a visit to STABLES with 15 horses available to ride at any time.

You can buy a postcard for your family in a SOUVENIR SHOP located next to the RECEPTION.

Exercise 2

Pre precvičenie zručnosti počúvanie s porozumením som použila nahrávku z učebnice High Season (Oxford, Listening 1). Táto nahrávka je využitá na upriamenie pozornosti žiakov na rozlíšenie toho, čo je pre jednotlivých hostí na hoteli dôležité. Žiaci počúvajú a zaznačujú správne údaje do tabuľky.

Kľúč správnych odpovedí:

	Speaker 1	Speaker 2	Speaker 3	Speaker 4
spacious rooms	√	√		
little hotels			√	
good facilities	√	√		
friendly staff			√	√
close to the town center	√			
efficient service		√		√

Ďalšia úloha, ktorá je súčasťou tohto cvičenia, je úlohou, v ktorej sa žiaci rozhodujú, čo je v hotelových zariadeniach a službách dôležité pre rôznych hotelových klientov. Dajú sa očakávať rôzne odpovede, je vhodné, nechať jednotlivé skupiny prezentovať svoje názory, aby si ostatní žiaci mohli prípadne doplniť svoje vlastné odpovede.

Návrh odpovedí:

Family with small children: family hotel, friendly and helpful staff, doctor service, air-conditioning, pool, organised games for children, comfortable hotel, restaurant, park, parking

Group of friends aged 18-20: popular hotel, parking, pool, sport facilities, disco, entertainment, simple hotel, comfortable hotel

Sales director of an export company: luxurious/elegant hotel, spa, restaurant, exchange office, internet connection, efficient service, close to the town center, good facilities, suite

Travel writer for newspaper and magazines who also presents a travel TV programme: cabin, popular hotel, reception, wi-fi, internet connection, coffee shop

A successful scientist who is often invited to speak at conferences: spacious room, good facilities, spa, efficient service, splendid/elegant hotel, friendly staff, suite

Exercise 3 – OVER TO YOU

Toto cvičenie poskytuje žiakom možnosť využiť novú slovnú zásobu na opis hotela podľa vlastného výberu z troch možností. Použijú sa fotografie, ktoré učiteľ použil na úvod hodiny. Žiaci pracujú v skupinách a ich úlohou je pripraviť krátku prezentáciu vybraného hotela. Pri príprave opisu sa zameriavajú na nasledujúce oblasti:

1. veľkosť hotela a jeho umiestnenie,
2. hotelové služby,
3. pohodlie a atmosféru hotela,
4. hotelové izby,
5. druh klientov, ktorí ho vyhľadávajú,
6. rozptýlenie pre hostí,
7. miestne atrakcie.

Opis nemusí byť dlhý, pretože okrem upevnenia si osvojovaného učiva slúži aj ako príprava na domácu úlohu. Po ukončení úlohy niekoľko žiakov prezentuje svoje práce.

Hotels and hotel facilities – domáca príprava/domáca úloha

Domácou úlohou pre žiakov je prezentácia imaginárneho hotela v PowerPointe (4 snímky). Žiaci sú postavení do úlohy spisovateľa, ktorý píše o cestovaní. Úlohou spisovateľa je zostaviť brožúrku hotela, ktorý ho o to požiadal, za účelom jeho propagácie. Žiaci majú k dispozícii 7 fotografií, ktoré môžu vo svojej prezentácii využiť (môžu využiť všetky, ale nemusia). Prezentácia má obsahovať:

- názov hotela, jeho umiestnenie a kategóriu,
- opis izieb, zariadení a služieb,
- možnosti zábavy,
- akým klientom tento hotel odporúčajú.

Žiaci svoje domáce úlohy odovzdajú pomocou portálu MOODLE pre ohodnotenie učiteľom. Najlepšie práce budú neskôr prezentované pre ostatných žiakov.

Pedagogická skúsenosť

Táto hodina/aktivita sa zameriava na obohatenie slovnej zásoby, zopakovanie známych gramatických štruktúr v novom kontexte a tvorivú prácu pri tvorbe propagačnej brožúrky pre hotel. Množstvo slovnej zásoby je pomerne veľké a miera jej osvojenia kolísala podľa jazykovej úrovne žiakov. Domáca úloha, ktorú žiaci predložili, bola na veľmi vysokej úrovni vzhľadom na fakt, že žiaci mali dostatočný čas na prípravu svojich prezentácií. Všetci žiaci použili veľké množstvo novej slovnej zásoby a takmer všetci využili všetky fotografie. Ďalším pozitívom je, že žiaci mali možnosť svoje prezentácie predviesť spolužiakom. Diskusia nasledujúca po prezentáciách viedla k hodnoteniam, čím boli žiaci vedení k objektivite.

4 PRACOVNÝ LIST Č. 3 – COMPANIES

Absolventi obchodnej akadémie sa často zamestnávajú ako pracovníci spoločností s rôznym zameraním. Preto je dôležité, aby dokázali opísať spoločnosť, v ktorej pracujú. Tretí pracovný list obsahuje vyučovaciu hodinu/aktivity, ktoré umožnia žiakom osvojiť si slovnú zásobu a gramatické štruktúry, pomocou ktorých opíšu ľubovoľnú spoločnosť. Práca so slovnou zásobou postupuje krok za krokom, využíva rôzne typy precvičovania a poskytuje žiakom dostatočný čas na jej osvojenie. Využíva aj moderné informačno-komunikačné technológie v časti domáca príprava/domáca úloha, kde majú žiaci možnosť preštudovať si informácie o reálnych spoločnostiach a pripraviť si o nich prezentáciu. Tento pracovný list sa používa v prvom ročníku. Vyučovacia hodina je uvedená v Prílohe 5 a domáca úloha/príprava v Prílohe 6.

4.1 Companies – vyučovacia hodina

Lead-in

Work in pairs. Think about one or two famous companies. What do they specialize in? What do they sell/produce? What do they provide? You have five minutes to do that.

Language work

Read the following text and answer the questions.

We are a multinational company with a quarter of a million of **employees** and there are over a hundred and twenty **subsidiaries** worldwide. The group has a turnover of thirty-one thousand million dollars and our parent company is **based in** the Netherlands. About half of our **sales** are to the consumer market and half are to the professional and industrial markets. Altogether we **manufacture** and sell over a million different electrical products. We **specialize in** low-price products. This company also **provides** many different services to our customers. The group is expanding our activities in China at the moment. Our main **competitors** are Philips and Moulinex.

1. How many employees are there in the company?
2. What is the company's turnover?
3. Where is the company based?
4. Where do the sales go?
5. What does the company manufacture?
6. What does the company specialize in?
7. What does the company provide?
8. Who are the company's main competitors?

Exercise 1

Work in pairs. Look at the words in bold in the text and complete the following sentences with them.

1. If another company works in the same market as you, it is your
2. If you work in a, your firm is a part of a bigger group.
3. If your head office is in a particular city of country, it is there.
4. Companies or offer services.
5. If you work for somebody, you are an
6. If a company some products or services, it is their main activity.

7. Companies make or goods.
 8. If you sell a lot of products or services, your company's are very good.
 Now check your answers with your teacher.

Exercise 2 – OVER TO YOU

STEP 1

Work with a partner. Look at the the chart. Prepare a description of the company using the phrases under the chart.

Tabuľka 5 Companies

Name of company	BESAM
Products	Automatic door mechanisms: locks and security systems
Group	Assa Abloy
Nationality	Swedish
Number of employees	30,000
Sales	Three billion Euros
Number of subsidiaries	150 in 40 countries
Other information	Main competitors are the Eastern Company, Ingersoll-Rand, and Master Lock

Prameň: Grant, 2009, s. 7

- It is a(n) company/organisation.*
It's a subsidiary of
Its head office is
It makes/produces/manufactures
It provides/offers
It has employees.
It operates in
It is based in
It specializes in
Its main competitors are
It has sales of

STEP 2

Now work in groups of four. Invent your own company. Prepare a poster presenting it. Finally, you are going to present your company to the class. Use the vocabulary and phrases you have learned in this lesson.

4.2 Companies – domáca príprava/domáca úloha

Exercise 1

Look at the text and choose the correct word to complete it.

Our company *produces/products* (1) furniture for offices. Our *head/based* (2) office is in Košice, but we also *specialize/operate* (3) in other parts of Slovakia and then Czech republic where we have one *service/subsidiary* (4). There are 500 *employs/employees* (5) in our company. We *sell/sales* (6) our *produces/goods* (7) to shops which *provide/make*

(8) house furniture. Our technology is very new, so we do not have many competitors/companies (9).

Exercise 2

PROJECT

With the help of the information provided on the internet or from your environment choose a company. Then prepare a poster presenting the company. It should give the following information:

- name of the company,
- its products and services,
- subsidiaries (if any),
- where it operates,
- group (if any),
- number of employees,
- sales,
- other information,
- pictures/photographs (you can use some from the internet or your own photos).

4.3 Companies – metodická časť

Tretí pracovný list rozširuje slovnú zásobu žiakov pri opise spoločnosti, ktorú využijú pri svojom budúcom pracovnom zaradení. Okrem samotnej práce s cudzím jazykom žiaci získajú informácie o rôznych existujúcich spoločnostiach ako aj o spoločnosti, ktorú si sami vytvoria. Pri práci s cudzím jazykom žiaci využívajú informácie z internetu. Hodina/aktivita podporuje aj kreativitu žiakov pri príprave plagátov.

Tabuľka 6 Návrh metodiky vyučovacej hodiny k pracovnému listu č. 3

Vzdelávacia oblasť	Jazyk a komunikácia
Predmet	Anglický jazyk v odbornej praxi
Téma	Hotely a hotelové zariadenia
Úroveň	B1.1
Ročník	prvý, stredná škola
Medzipredmetové vzťahy	ekonomika, geografia
Prierezové témy	cestovanie, práca
Obsahový štandard	Slovná zásoba k téme „Spoločnosti“ Prítomný jednoduchý čas
Výkonový štandard – kognitívne ciele	Osvojiť si slovnú zásobu a frázy na tému „Spoločnosti“. Správne používať slovnú zásobu a frázy k téme „Spoločnosti“ v rôznych opisoch.
Výkonový štandard – afektívne ciele	Budovať si pozitívny postoj k učeniu sa cudzieho jazyka. Rozvíjať zmysel pre spoluprácu.
Výkonový štandard – psychomotorické ciele	Budovať si študijné návyky a zručnosti v práci s pracovným listom. Pripraviť plagát pre prezentáciu spoločnosti.

Metódy a formy práce	riadená diskusia práca s pracovnými listami samostatná práca žiakov práca vo dvojiciach skupinová práca
Pomôcky	pracovný list interaktívna tabuľa počítačové vybavenie pripojenie na internet materiál na prípravu plagátov

Prameň: vlastný návrh

Lead-in

Úvodom do pripravovanej hodiny je riadená diskusia, ktorá využíva vedomosti žiakov o rôznych spoločnostiach. Učiteľ premietne na interaktívnu tabuľu otázky: *What do they specialize in? What do they sell/produce? What do they provide?* Žiaci sa najprv rozprávajú vo dvojiciach, neskôr prezentujú svoje vedomosti pre celú triedu. Nakoniec učiteľ oznámi žiakom cieľ hodiny: *Today we are going to learn how to describe a company in English language.*

Language work

V prvej časti hodiny/aktivity sa žiaci zameriavajú na osvojenie si novej slovnej zásoby. Pri tom sa v úvode využíva čítanie s porozumením. Učiteľ žiakom poskytne pracovný list s textom, v ktorom sú kľúčové slová vytlačené hrubým písmom. Text nie je dlhý, preto žiakov neodrádza napriek pomerne hustej koncentrácii nových slov. Po prečítaní textu žiaci odpovedajú na jednoduché otázky. Všetky sa zameriavajú na porozumenie nových slov. Žiaci pracujú samostatne. Učiteľ odpovedá na prípadné otázky žiakov ohľadne novej slovnej zásoby.

Kľúč správnych odpovedí:

1. *a quarter of a million*
2. *31,000 million dollars*
3. *in the Netherlands*
4. *half to the consumer market and half to the professional and industrial market*
5. *different electrical products*
6. *low-price products*
7. *different services to their customers*
8. *Philips and Moulinex*

Exercise 1

Prvé cvičenie podporuje prácu s novou slovnou zásobou. Po prečítaní textu v predchádzajúcej časti hodiny/aktivity žiaci dopĺňajú vety novou slovnou zásobou. Žiaci pracujú vo dvojiciach. Po doplnení viet si dvojice žiakov skontrolujú svoje odpovede spolu s učiteľom.

Kľúč správnych odpovedí:

1. *If another company works in the same market as you, it is your COMPETITOR.*
2. *If you work in a SUBSIDIARY, your firm is a part of a bigger group.*
3. *If your head office is in a particular city of country, it is BASED IN there.*
4. *Companies PROVIDE or offer services.*
5. *If you work for somebody, you are an EMPLOYEE.*

6. *If a company SPECIALIZES IN some products or services, it is their main activity.*
7. *Companies make or MANUFACTURE goods.*
8. *If you sell a lot of products or services, your company's SALES are very good.*

Exercise 2 – OVER TO YOU

STEP 1

V ďalšej časti hodiny/aktivity žiaci opäť pracujú vo dvojiciach. Základom pre precvičovanie kľúčovej slovnej zásoby je tabuľka, ktorú som prevzala a upravila z učebnice Business Result Pre-intermediate (v učebnici je použitá ako cvičenie na počúvanie s porozumením). Tabuľka udáva základné informácie o spoločnosti. Súčasťou cvičenia sú aj základné frázy slúžiace na opis spoločnosti. Žiaci si pripravujú krátky opis spoločnosti, ktorý potom na vyzvanie učiteľa prezentujú.

STEP 2

V druhej časti tohto cvičenia žiaci pracujú v skupinách po štyroch. Pripravujú si plagáty, ktoré opisujú imaginárnu spoločnosť. Pri práci využívajú novú slovnú zásobu a materiál poskytnutý učiteľom – flipchartové papiere, farebné fixky, atď. Nakoniec jeden žiak zo skupiny prezentuje svoju spoločnosť.

Companies – domáca príprava/domáca úloha

Domáca príprava/domáca úloha sa skladá z dvoch častí. Prvá sa zameriava na precvičenie si slovnej zásoby a druhá časť na samostatnú prácu s ňou.

Exercise 1

Prvé cvičenie domácej prípravy/domácej úlohy je cvičením na výber správnej odpovede z dvoch. Sústreďuje pozornosť žiakov na slovné druhy, čo podporuje zlepšovanie úrovne používania gramatiky anglického jazyka a tým správnejšie vyjadrovanie žiakov.

Kľúč správnych odpovedí:

1. *produces*
2. *head*
3. *operate*
4. *subsidiary*
5. *employees*
6. *sell*
7. *goods*
8. *make*
9. *competitors*

Exercise 2

PROJECT

V druhej časti domácej úlohy/domácej prípravy majú žiaci možnosť vybrať si spoločnosť z vlastného okolia alebo podľa informácií na internete a pripraviť si plagát prezentujúci túto spoločnosť. Do svojho opisu majú zahrnúť nasledujúce informácie:

- názov spoločnosti,
- jej produkty a služby,
- pobočky (ak existujú),
- kde spoločnosť pôsobí,
- skupinu, do ktorej spoločnosť patrí (ak áno),
- počet zamestnancov,

- predaj,
- iné informácie,
- vlastné obrázky a fotografie alebo obrázky a fotografie z internetu.

Žiaci odovzdajú učiteľovi svoje projekty. Je možné projekty vystaviť v učebni pre ostatných žiakov a nechať ich hlasovať za najzaujímavejší/najlepší. Je vhodné poukázať na chyby, ktoré žiaci urobili a navrhnúť iné riešenia (učiteľom, alebo samotnými žiakmi). Vybraní žiaci môžu svoj opis prezentovať svojim spolužiakom alebo v iných triedach.

Pedagogická skúsenosť

Táto hodina má niekoľko pozitív. Žiaci si osvoja užitočnú slovnú zásobu, majú možnosť vytvoriť si a opísať spoločnosť, ktorú si sami vymysleli a takisto pracujú s informáciami z internetu, čím si zvyšujú svoj rozhľad a tým je podporený ich záujem o podrobnejšie štúdium ekonomiky. Zároveň je podporovaná ich tvorivosť pri tvorbe vlastných plagátov. Žiaci si túto hodinu veľmi obľúbili jednak preto, lebo ich práca je prezentovaná pre iných (spolužiakov) a jednak preto, lebo majú možnosť si vyhľadať a spracovať informácie o spoločnosti podľa vlastného výberu. Slovnú zásobu, osvojenie ktorej je cieľom tejto hodiny, neskôr žiaci aktívne a bez problémov používajú nielen pri receptívnych, ale hlavne pri produktívnych zručnostiach počas všetkých hodín.

5 PRACOVNÝ LIST Č. 4 – DEALING WITH COMPLAINTS

Štvrtý pracovný list sa sústreďuje na praktické zručnosti – riešenie sťažností zákazníkov v hoteli. Rôznymi simuláciami možných reálnych pracovných situácií pripravuje budúcich absolventov obchodnej akadémie na vhodné riešenia. Hodina/aktivita sa zameriava na produktívne zručnosti – počas hodiny sa žiaci viac sústreďujú na rozprávanie, domáca príprava/domáca úloha na samostatný písomný prejav. Tento pracovný list je určený pre žiakov tretieho ročníka. Vyučovacia hodina je uvedená v Prílohe 7 a domáca úloha/príprava v Prílohe 8.

5.1 Dealing with complaints – vyučovacia hodina

Lead-in

Imagine you are a hotel manager. In pairs discuss how you would deal with the following people complaining in the hotel where you work.

1. an elderly couple complaining about how many stairs they have to climb to get to their room,
2. a drunk man in the hotel bar complaining about slow service,
3. a woman who can't speak your language complaining about her room (you think).

Now write down two other situations with the descriptions of complaints. Give them to other groups of students to discuss.

Language work

ROOM

There are different kinds of complaints that you can hear when you work in a hotel. Work in groups. Match the nouns and verbs and make sentences describing complaints. An example has been done for you.

NOUNS

bed
carpet
floor
bin
table
window

VERBS

empty
vacuum
make
sweep
clean
dust

The bed hasn't been made!

Now add two more complaints about the room.

SERVICES

Work in groups. Look at the list of nouns and adjectives. Match them to make sentences to express a complaint about the hotel services. An example has been done for you.

NOUNS

soup
pool
park
waiter
restaurant
transport service

ADJECTIVES

filthy
rude
noisy
late
disgusting
crowded

This soup is disgusting!

Now add two more complaints like this.

Exercise 1

Listening. Listen to the conversation between a guest and a receptionist and make the following notes.

- make a list of things the customer is complaining about,
- what phrases to apologise the receptionist uses,
- order the events: ACTION – COMPLAINT – APOLOGY.

Exercise 2 – OVER TO YOU

SIMULATION

Work in pairs. One of you is a customer with three complaints. One of you is a receptionist who must deal with the complaints. Follow this plan:

Customer: prepare three complaints – two about your room and one about services

Phrases that might help you: *I am completely disappointed! I am very annoyed! This is absolutely unacceptable!*

Receptionist: prepare an apology for each complaint, explanation for the situation and suggestion for the solution.

Phrases that might help you: *Oh, dear, what exactly is the problem? Is there anything else? I'm terribly/awfully sorry. I will straight away. I'm quite sure there has been some mistake. I understand. We are very busy but I'll see what I can do. I'll arrange ... for you.*

When you have finished, change you roles. Then present your conversation to the class.

5.2 Dealing with complaints – domáca príprava/domáca úloha

Look at the following advertisement for The Luxury Hotel. (Obrázok – pozri prílohu č. 7)

Rural Romantic Relaxing Luxurious

Enjoy the peace and quiet of The Luxury Hotel which is located only 20 kilometers from Manchester.

Relax in our beautiful garden with a cosy coffee bar.

Have dinner in our romantic restaurant.

A short train ride from the historical town center of Manchester.

We will look after you like you were kings and queens!

Make a phone call and book accomodation on 0214 567 8953.

You are the manager at The Luxury Hotel. You have just received the following complaint by e-mail. Read it and then write a reply to the customer with the apology and an explanation.

Dear Sir or Madam,

I recently had the bad luck to stay in your hotel and I am writing to express my disgust with the service you provided.

From the moment I arrived I was treated in an unfriendly manner. I also found out that the promises you made in your advertisement were not true. The restaurant was not romantic and it was hardly a restaurant at all because it offered very little variety of food.

Furthermore, there was no transport into town. When I complained about it the receptionist simply told me there was a train strike! Surely you could have provided a taxi service to your guests!

Finally, I had hoped to use your „garden“. To my surprise I found out that this was closed for the whole period of my stay.

I am a reasonable man, but this was too much for me. If I do not receive an explanation and appropriate compensation I will have to take the matter further.

I am sending a copy of this email to my lawyer and to the local tourist board.

Yours faithfully,

Mr Hector Bradley

Follow this writing plan:

Paragraph 1 – thank for the email, make a general apology

Paragraph 2 – make a specific apology and give explanation/reasons for each complaint

Paragraph 3 – offer some compensation

Paragraph 4 – repeat general apology and make closing remarks

5.3 Dealing with complaints – metodická časť

Štvrtá hodina/aktivita sa zameriava na rozširovanie zručností žiakov pri budúcom jednaní so zákazníkmi, konkrétne pri sťažnostiach. Téma je síce zasadená do kontextu hotelových zariadení, avšak žiaci si hlavne osvoja stratégie, ako na sťažnosti reagovať – ospravedlniť sa, vysvetliť situáciu a navrhnúť riešenie alebo kompenzáciu. Celá hodina je založená na komunikatívnom prístupe, čo umožňuje žiakom vyskúšať si rôzne situácie. Zároveň sa sústreďujú na korektný a etický prístup. Domáca úloha poskytuje žiakom možnosť riešiť sťažnosť písomnou formou. Obe časti hodiny/aktivity sa približujú reálnemu pracovnému životu.

Tabuľka 7 Návrh metodiky vyučovacej hodiny k pracovnému listu č. 4

Vzdelávacia oblasť	Jazyk a komunikácia
Predmet	Anglický jazyk v odbornej praxi
Téma	Sťažnosti
Úroveň	B1.2
Ročník	tretí, stredná škola
Medzipredmetové vzťahy	etika, cestovný ruch, administratíva
Prierezové témy	cestovanie

Obsahový štandard	Frázy k téme „Sťažnosti“ Predprítomný jednoduchý čas Prídavné mená
Výkonový štandard – kognitívne ciele	Osvojiť si slovnú zásobu a frázy na tému „Sťažnosti“. Správne používať slovnú zásobu a frázy k téme „Sťažnosti“ pri riešení rôznych situácií v hotelových zariadeniach v rôznych komunikačných situáciách
Výkonový štandard – afektívne ciele	Budovať si pozitívny postoj k učeniu sa cudzieho jazyka. Rozvíjať zmysel pre spoluprácu. Rešpektovať názor iných.
Výkonový štandard – psychomotorické ciele	Budovať si študijné návyky a zručnosti v práci s pracovným listom. Napísať odpoveď na sťažnosť zákazníka.
Metódy a formy práce	riadená diskusia práca s pracovnými listami samostatná práca žiakov práca vo dvojiciach skupinová práca
Pomôcky	pracovný list prehrávač interaktívna tabuľa

Prameň: vlastný návrh

Lead-in

Na úvod hodiny/aktivity učiteľ rozdá žiakom pracovné listy alebo zobrazí pracovný list na interaktívnej tabuli. Žiaci sú postavení do pozície hotelového manažéra. Vo dvojiciach rozoberajú rôzne situácie a navrhujú riešenia, ako by sa vysporiadali s nasledujúcimi sťažnosťami:

1. staršia dvojica, ktorá sa sťažuje na množstvo schodov, ktoré musia zdolať, aby sa dostali do svojej izby,
2. opitý muž v hotelovom bare, ktorý sa sťažuje na pomalú obsluhu,
3. žena, ktorá nehovorí ich jazykom a sťažuje sa na svoju izbu (predpoklad).

Učiteľ sa opýta na riešenia, ktoré by žiaci navrhovali. Potom žiaci opíšu dve ďalšie situácie so sťažnosťami zákazníkov a poskytnú ich iným dvojiciam žiakov na riešenie. Po spoločnej diskusii učiteľ oznámi žiakom cieľ hodiny: *Today we are going to learn how to deal with customers' complaints in hotels. We will practice it in speaking during the lesson and you will also receive a homework in which you will write a reply to a letter of complaint.*

Language work

ROOM (izba)

Pred začatím samotného precvičovania si rôznych situácií som sa zamerala na slovnú zásobu a precvičovanie predprítomného jednoduchého času, ktorý sa používa pri sťažnostiach. Práca s jazykom je rozdelená do dvoch samostatných aktivít. V prvej sa žiaci zamerajú na spájanie podstatných mien a slovies a tvoria vety, ktorými sa zákazníci

sťažujú na izbu, v ktorej bývajú. Pracujú v skupinách, priradujú podstatné mená k slovesám a tvoria vety. Nakoniec pridajú ďalšie dve vety, ktoré vytvoria sami.

Kľúč správnych odpovedí:

<i>bed – make</i>	<i>The bed hasn't been made.</i>
<i>carpet – vacuum</i>	<i>The carpet hasn't been vacuumed.</i>
<i>floor – sweep</i>	<i>The floor hasn't been swept.</i>
<i>bin – empty</i>	<i>The bin hasn't been emptied.</i>
<i>table – dust</i>	<i>The table hasn't been dusted.</i>
<i>window – clean</i>	<i>The window hasn't been cleaned.</i>

SERVICES (služby)

V druhej časti práce s jazykom učiteľ sústreďí pozornosť žiakov na spájanie podstatných a prídavných mien pri tvorbe viet, vyjadrujúcich sťažnosti. Žiaci opäť pracujú v skupinách a tvoria vety. Nakoniec opäť pridajú dva vlastné príklady.

Kľúč správnych odpovedí:

<i>soup – disgusting</i>	<i>The soup is/was/has been disgusting!</i>
<i>pool – filthy</i>	<i>The pool is/was/has been filthy!</i>
<i>park – noisy</i>	<i>The park is/was/has been noisy!</i>
<i>waiter – rude</i>	<i>The waiter is/was/has been rude!</i>
<i>restaurant – crowded</i>	<i>The restaurant is/was/has been crowded!</i>
<i>transport service – late</i>	<i>The transport service is/was/has been late!</i>

Exercise 1

Počúvanie s porozumením. Ako príklad som žiakom ponúkla nahrávku pochádzajúcu z učebnice High Season (Oxford, Unit 7, nahrávka č. 1). Žiaci počúvajú nahrávku a robia si poznámky o nasledujúcich bodoch:

- zoznam vecí, na ktoré sa zákazník sťažuje,
- ktoré frázy používa pracovník recepcie na ospravedlnenie sa,
- zoradenie udalostí podľa poradia: AKCIA – SŤAŽNOSŤ – OSPRAVEDLNIENIE.

Je potrebné prehrať nahrávku žiakom dvakrát. Pri kontrole správnych odpovedí je vhodné upozorniť žiakov na kľúčové body – frázy na ospravedlnenie sa a poradie udalostí, keďže v ďalšej časti hodiny/aktivity ich budú potrebovať.

Kľúč správnych odpovedí:

Customer's complaints: small room, filthy room, sheets haven't been changed

Frázy vyjadrujúce ospravedlnenie: I'm terribly sorry. I'm awfully sorry.

Poradie udalostí: sťažnosť – ospravedlnenie – akcia

Exercise 2 – OVER TO YOU

SIMULÁCIA

Posledné cvičenie slúži na konsolidáciu učiva hodiny. Žiaci pracujú vo dvojiciach. Jeden žiak je zákazník – pripraví si tri sťažnosti (dve sa týkajú izby a jedna sa týka služieb). Druhý žiak hraje rolu recepčného/recepčnej, ktorý/á musí sťažnosť riešiť – ospravedlniť sa, vysvetliť prečo k danej situácii došlo a navrhnúť riešenie. Žiaci majú takisto k dispozícii frázy, ktoré si vypočuli v nahrávke. Žiaci využívajú rôznu slovnú zásobu, ktorá bola počas tejto hodiny/aktivity zdôraznená. Po príprave rozhovoru si vymenia roly a nakoniec prezentujú svoj rozhovor pred celou triedou. Učiteľ pomáha žiakom s individuálnymi problémami a prípadnou slovnou zásobou.

Dealing with complaints – domáca príprava/domáca úloha

Zadanie domácej úlohy (na portáli MOODLE) je pomerne rozsiahle, ale je potrebné k načrtnutiu situácie. Žiaci majú k dispozícii reklamu na imaginárny hotel (The Luxury Hotel) a sťažnosť nespokojného zákazníka (reklama ako aj sťažnosť boli vytvorené autorkou). Úlohou žiakov je odpovedať na sťažnosť ako manažér tohto hotela. Žiakom je poskytnutý presný plán odpovede ako aj vhodné frázy. Touto aktivitou si žiaci zopakujú písanie formálneho listu/emailu v novom kontexte – nie ako zákazník, ale ako manažér. Domácu úlohu žiaci odovzdajú na posúdenie učiteľovi prostredníctvom portálu MOODLE.

Učiteľ ju skontroluje a vďaka možnostiam tohto portálu individuálne okomentuje jednotlivé práce.

Pedagogická skúsenosť

Štvrtá predložená hodina/aktivita využíva už nadobudnuté zručnosti a vedomosti žiakov z hodín anglického jazyka, kde sa naučili ako vyjadriť sťažnosť ústne alebo písomne. V tomto prípade sú postavení do roly toho, kto má sťažnosť riešiť. Počas overovania miery osvojenia si učiva som zistila, že vďaka tomu, že hodina/aktivita je postavená na komunikácii a samostatnej tvorivej práci žiakov, je miera osvojenia veľmi vysoká a žiaci sú schopní správne reagovať na rôzne typy sťažností aj ústnou aj písomnou formou. Odovzdané domáce úlohy sú na pomerne dobre úrovni, hlavne vďaka tomu, že žiakom je poskytnutý presný plán písania odpovede na sťažnosť.

ZÁVER

Učenie sa cudzieho jazyka by sa nevyhnutne malo spájať s praxou. Školský vzdelávací program na Súkromnej obchodnej akadémii v Prešove poskytuje svojim žiakom možnosť aplikovať svoje vedomosti, znalosti a zručnosti z odborných predmetov v spojení so znalosťou anglického jazyka práve v predmete Anglický jazyk v odbornej praxi. Tento predmet bol vytvorený s ohľadom na potreby praxe a profil absolventa tohto učebného odboru. Predložené pracovné listy ukazujú, ako je možné prepojiť teoretické vedomosti žiakov ekonomických odborov so znalosťou cudzieho jazyka takým spôsobom, aby oni sami neoddeľovali učenie sa cudzieho jazyka od učenia sa iných predmetov, ale aby si uvedomili, že všetky vedomosti a zručnosti, ktoré nadobúdajú sa v konečnej podobe prepájajú v praxi. Tým sa vytvárajú dobré predpoklady pre ich budúce úspešné uplatnenie v praxi.

Príprava takýchto hodín od učiteľa samozrejme vyžaduje veľa času. Predmet Anglický jazyk v odbornej praxi prepája okrem znalostí anglického jazyka aj vedomosti z ekonomiky, informatiky, cestovného ruchu, geografie pre ekonómov, rétoriky a komunikácie a bankovníctva. Avšak výhodou je, že moderné prostriedky IKT a e-learningu poskytujú veľa prostriedkov na to, že keď si učiteľ hodinu pripraví raz, môže ju veľmi ľahko dopĺňať, meniť a prispôbovať takým spôsobom, akým uzná za vhodné vo veľmi krátkom čase. Žiaci našej školy už päť rokov pracujú s portálom MOODLE, predkladajú cez neho domáce úlohy aj z iných predmetov, preto tento spôsob využívam aj ja. Kontrola domácich úloh je jednoduchá, učiteľ nie je nútený prenášať domov a späť do školy papiere, keďže je možné pracovať s domácimi úlohami na portáli aj doma. MOODLE umožňuje aj jednotlivé, individuálne okomentovanie domácich заданий. V neposlednom rade využívanie moderných IKT prostriedkov umožňuje „zbavenia sa“ nekonečného kopírovania materiálov pre žiakov, čo šetrí finančné prostriedky školy a umožňuje žiakom modernú výučbu podľa ich predstáv.

Pracovné listy obsahujú dve časti - materiál, používaný na hodinách, ako aj domácu úlohu, zadanie alebo prípravu. Úlohy a cvičenia, ktoré žiaci riešia počas hodiny sú postavené tak, aby čo najviac simulovali reálnu prax, zameriavajú sa na vedomosti, zručnosti a znalosti, ktoré budú absolventi v budúcnosti využívať v práci. Druhá časť, domáca príprava je aplikáciou vedomostí, znalostí a zručností získaných počas vyučovacej hodiny a táto úloha je vedená tak, aby takisto simulovala reálnu pracovnú prax. Ako najväčší prínos tejto OPS vidím to, že pracovné listy ponúkajú využitie anglického jazyka takým spôsobom, ktorý umožňuje žiakom uvedomiť si možnosti, ktoré im znalosť cudzieho jazyka ponúka pri prezentovaní a aplikácií vedomostí z ostatných predmetov, vyučovaných na obchodnej akadémii.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

1. GRANT, D. – HUDSON, J. 2009. Business Result Student's Book. Pre-intermediate. Oxford University Press. 2009. ISBN 978 0 19 474810 0
2. GRANT, D. – HUDSON, J. 2009. Business Result Student's Book. Intermediate. Oxford University Press. 2009. ISBN 978 0 19 476801 6
3. HARDING, K. – HENDERSON, P. 2000. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press. ISBN 978 0 19 451308 1
4. HARMER, J. 2000. How to Teach English. Šieste vydanie. Longman. 2000. ISBN 0582-29796-6
5. HATFIELD, J. – HATFIELD, C. 2008. Introduction to Teaching English. Oxford University Press. 2008. ISBN 978-0-19-441975-8
6. HOLLET, V. 2000. Business Objectives. New Edition. Oxford. ISBN 0 19 451391 2
7. STRAKOVÁ, Z. - CIMERMANOVÁ, I. 2005. Teaching and Learning English Language. Prešov.

Internetové zdroje

8. Introductions. Obrázok č. 1. Dostupné na http://www.incomenewsng.com/wp-content/uploads/2013/10/Business_Introduction.jpg
9. Introductions. Obrázok č. 2. Dostupné na http://www.visualphotos.com/photo/1x6344232/introduction_of_friends_in_paris_france_BC3902.jpg
10. Hotel and hotel facilities. Obrázok č. 1. Dostupné na <http://taxbreakdotme.files.wordpress.com/2014/02/jpb-acc-villa-05.jpg>
11. Hotel and hotel facilities. Obrázok č. 2. Dostupné na <http://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/03/ff/c0/42/hotel-piccolo-versilia.jpg>
12. Hotel and hotel facilities. Obrázok č. 3. Dostupné na http://moneyweek.com/wp-content/uploads/2010/10/507_Manoir.jpg
13. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 1. Dostupné na http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b7/Changi_Business_Park_Hotel.jpg
14. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 2. Dostupné na <http://www.hoteltelnet.hu/img/hotel/245/hotel-actor-budapest-lobby.jpg>
15. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 3. Dostupné na <http://www.titanic.com.tr/d/titanicBusiness/media/Dining/titanic-business-hotel-asia-alesta-restaurant-10f3a6b.jpg>
16. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 4. Dostupné na <http://cms.ukintpress.com/UserFiles/HiltonCopenhagenAirportHotel02.jpg>
17. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 5. Dostupné na http://www.citygardenhotels.com/lotus/images/hotel_facilities01-big.jpg
18. Hotel and hotel facilities – domáca príprava. Obrázok č. 6. Dostupné na http://www.titanic.com.tr/d/titanicBusiness/media/Fitness_and_Spa/titanic-business-hotel-spa-3ebf396.jpg

19. Dealing with complaints. Obrázok č. 1. Dostupné na <http://media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-s/01/e7/ce/fc/best-western-new-house.jpg>

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha 1 Introductions – vyučovacia hodina

Príloha 2 Introductions – domáca úloha/príprava

Príloha 3 Hotels and hotel facilities – vyučovacia hodina

Príloha 4 Hotels and hotel facilities – domáca úloha/príprava

Príloha 5 Companies – vyučovacia hodina

Príloha 6 Companies – domáca úloha/príprava

Príloha 7 Dealing with complaints – vyučovacia hodina

Príloha 8 Dealing with companies – domáca úloha/príprava

Lead-in

Look at the people in the pictures.

Is it an informal or formal situation? What do you think are the people saying?



Picture 1



Picture 2

INTRODUCTIONS

Exercise 1

Look at the following phrases. Are they used in a formal or informal situation?

Tabuľka 1 Frázy - predstavovanie

May I introduce you to ? this is
How do you do?	How do you do?
Do you know ...?	... this is ...
Hello./Hi.	Nice to meet you.
Good morning. My name is ...	I have an appointment to see ...
I don't think we've met. I'm ...	
Excuse me. Are you Ms Brown? I'm	

Exercise 2 – OVER TO YOU

Work in pairs. Practice making introductions. Introduce:

1. two people in an informal situation (at school, at a party, at a disco ...)
2. two people in a formal situation (at work, at a meeting ...)
3. yourself at a company reception
4. yourself to your colleagues at work
5. yourself to a foreign visitor you are meeting at a hotel

Now present your introductions to the class.

TALKING ABOUT A PERSON, JOB AND COMPANY

Brainstorming

Work in groups of four. You have 5 minutes to brainstorm the following topics.

JOBS:

COUNTRIES:

TYPES OF COMPANIES:

Language work

Look at the following questions and complete them with the missing words. Then check your answers with your teacher.

8. is your name again?
9. are you from?
10. do you work for?
11. do you do?
12. are you here?
13. I introduce you to my colleague?
14. I introduce myself?

Now match the questions you have made with the following answers.

- h. I am self-employed.
- i. Miriam. Miriam Jarná.
- j. I'm from Slovakia.
- k. Yes, of course. That would be nice.
- l. Nice to meet you. I am Miriam Jarná.
- m. I am an accountant.
- n. I'm here to present my work to my new clients.

Exercise 3 – OVER TO YOU

STEP 1

Work with a partner. Have short conversations (5 minutes). Talk and ask about the following things:

- name
- country
- company
- job
- reason for being here

STEP 2

Now work in groups of four. You are at a formal dinner after a conference. Introduce yourself and find out about the other person. Then introduce this person to other people in your group.

Príloha 2 Introductions – domáca úloha/príprava

Exercise 1

Put this conversation in the correct order.

- Jana Yes, I do. How are you, John?
- John Not bad, thank you.
- Jana Welcome to London. It's nice to see you again.
- Jana Good. Let's go upstairs and have a cup of tea.
- John Fine, thanks, Jana. And you?
- Greta And you. Do you know my colleague, John?
- Jana Fine. How was your trip?

Exercise 2

Karolína Novotná meets William Black at an international truck show. Complete the conversation with the sentences a-j.

- a Nice to meet you too.
- b Can I introduce her to you?
- c What do you do?
- d What's your name again?
- e What about you?
- f This is Karolína.
- g Why are you at an international truck show?
- h Can I introduce myself?
- i Nice to meet you.
- j What does your company do?

Karolína Excuse me. Can I sit down here?
William Yes, of course.
Karolína Thank you very much. (1) I am Karolína Novotná.
William (2) I'm William Black.
Karolína (3) William. Where are you from?
William I'm from Great Britain originally. But now I live in Czech republic.
(4) Where are you based?
Karolína In Bratislava.
William And who do you work for?
Karolína BOS. Perhaps you don't know it.
William No, I don't. (5)
Karolína It's an advertising company. I'm here with Mann. It's one of our clients.
..... (6)
William I'm a doctor.
Karolína That is unusual. (7)
William I'm here with my wife. She works for Liaz. Ah, there she is. (8)
Karolína Yes, of course. That would be nice.
William Sorry, (9)
Karolína Karolína. Karolína Novotná.
William Sarah. (10) She works for an advertising company in Ireland.

Exercise 3

Imagine you have come to a foreign partner company. You have never been there before. Prepare a short oral presentation in which you introduce yourself (your name, job, company for which you work and the reason of your visit).

Príloha 3 Hotels and hotel facilities – vyučovacia hodina

Lead-in

Look at the following photographs of different hotels. What kind of hotels are they? What clients/guests do you think they receive? In your view, what kinds of facilities do they offer?



Picture 1



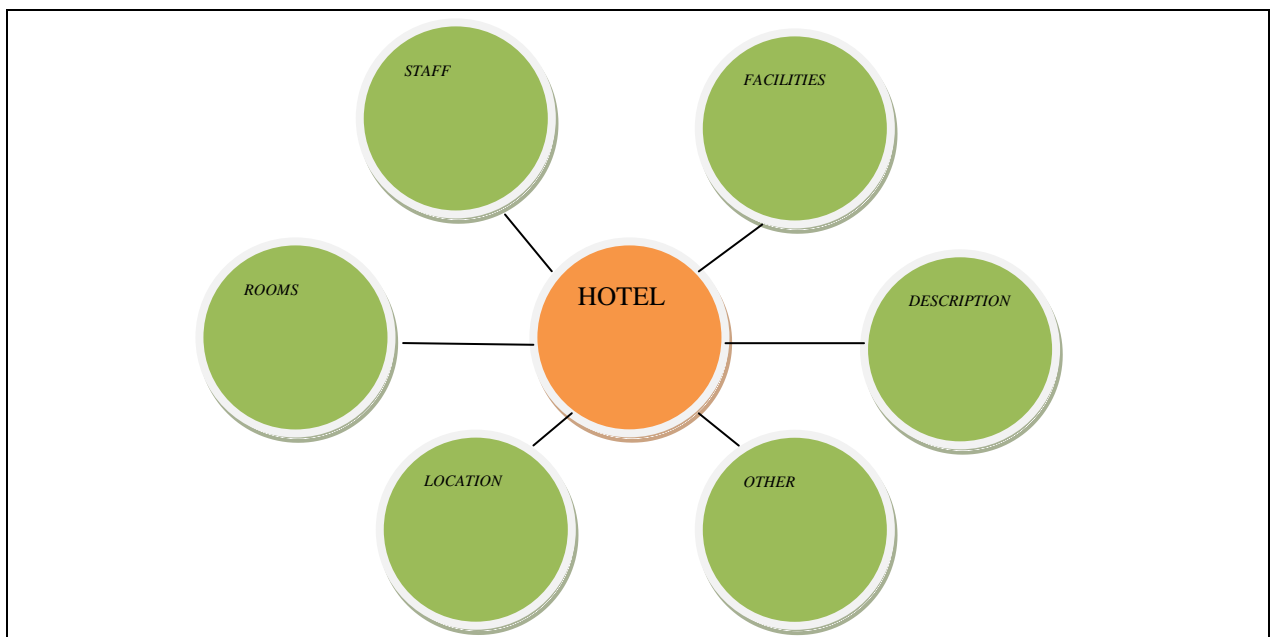
Picture 2

HOTELS AND HOTEL FACILITIES

Exercise 1

Look at the words. Work in pairs. Divide the words into groups. Then add three new words to each group. Next, compare your lists of words with another pair.

coffee shop	elegant	simple	cabin	rate	splendid
reception	stables	rustic	luxurious	parking	lounge
golf-course	fireplace	trail	suite	sturdy	price
comfortable	attractive	fee	air-conditioning	bath	shower
single	double	pool	souvenir shop	organised games/events	
friendly	helpful	unwilling	popular	central	rural



Language work

Look at the following phrases and sentences. Study them in pairs. Complete them with the words that you have got in your mind map.

The hotel is located.

The pretty wooden are equipped with a large

The hotel offers, rooms as well as

..... is limited to 25 cars, so reservation in advance is necessary.

Our traditional hotel provides rooms.

The guests can choose to take a room with a or a

Our clients do not suffer in the hot climate as all rooms contain

Sport lovers will enjoy a game at a nine-hole

For those, who love horse-riding, we offer a visit to with 15 horses available to ride at any time.

You can buy a postcard for your family in a located next to the

Exercise 2

Study the chart below. Listen to four hotel users, who are talking about what they consider important in a hotel. Tick (✓) the points they mention.

Tabuľka 3 Hotely – počúvanie s porozumením

	Speaker 1	Speaker 2	Speaker 3	Speaker 4
spacious rooms				
little hotels				
good facilities				
friendly staff				
close to the town center				
efficient service				

Now work in pairs. What do you think is important in a hotel for the following people:

- family with small children,
- group of friends aged 18-20,
- sales director of an export company,
- travel writer for newspaper and magazines who also presents a travel TV programme,
- a successful scientist who is often invited to speak at conferences.

Exercise 3 – OVER TO YOU

Work in groups of four. Choose one of the pictures of hotels in Lead-in and prepare a short presentation about it. Use the words from the mind map and your own ideas. In your preparation consider the following:

8. hotel size and location,
9. hotel services,
10. hotel comfort and atmosphere,
11. hotel rooms,
12. what kind of guests prefer it,
13. entertainment for the guests,
14. local facilities.

When you have finished, get ready to present it in front of the class.

Príloha 4 Hotels and hotel facilities – domáca úloha/príprava

PROJECT

You are a travel writer. A hotel asked you to prepare a brochure to advertise them. Look at the following photographs and prepare the brochure (PowerPoint presentation, 4 slides – you can include any number of the photographs available). Do not forget:

- hotel name, location and rating,
- rooms, facilities, services,
- entertainment,
- who you recommend the hotel to.



Picture 1



Picture 2

Príloha 5 Companies – vyučovacia hodina

Lead-in

Work in pairs. Think about one or two famous companies. What do they specialize in? What do they sell/produce? What do they provide? You have five minutes to do that.

Language work

Read the following text and answer the questions.

We are a multinational company with a quarter of a million of **employees** and there are over a hundred and twenty **subsidiaries** worldwide. The group has a turnover of thirty-one thousand million dollars and our parent company is **based in** the Netherlands. About half of our **sales** are to the consumer market and half are to the professional and industrial markets. Altogether we **manufacture** and sell over a million different electrical products. We **specialize in** low-price products. This company also **provides** many different services to our customers. The group is expanding our activities in China at the moment. Our main **competitors** are Philips and Moulinex.

9. How many employees are there in the company?
10. What is the company's turnover?
11. Where is the company based?
12. Where do the sales go?
13. What does the company manufacture?
14. What does the company specialize in?
15. What does the company provide?
16. Who are the company's main competitors?

Exercise 1

Work in pairs. Look at the words in bold in the text and complete the following sentences with them.

9. If another company works in the same market as you, it is your
10. If you work in a, your firm is a part of a bigger group.
11. If your head office is in a particular city of country, it is there.
12. Companies or offer services.
13. If you work for somebody, you are an
14. If a company some products or services, it is their main activity.
15. Companies make or goods.
16. If you sell a lot of products or services, your company's are very good.

Now check your answers with your teacher.

Exercise 2 – OVER TO YOU

STEP 1

Work with a partner. Look at the the chart. Prepare a description of the company using the phrases under the chart.

Name of company	BESAM
Products	Automatic door mechanisms: locks and security systems
Group	Assa Abloy

Nationality	Swedish
Number of employees	30,000
Sales	Three billion Euros
Number of subsidiaries	150 in 40 countries
Other information	Main competitors are the Eastern Company, Ingersoll-Rand, and Master Lock

It is a(n) company/organisation.
It's a subsidiary of
Its head office is
It makes/produces/manufactures
It provides/offers
It has employees.
It operates in
It is based in
It specializes in
Its main competitors are
It has sales of

STEP 2

Now work in groups of four. Invent your own company. Prepare a poster presenting it. Finally, you are going to present your company to the class. Use the vocabulary and phrases you have learned in this lesson.

Príloha 6 Companies – domáca úloha/príprava

Exercise 1

Look at the text and choose the correct word to complete it.

Our company *produces/products* (1) furniture for offices. Our *head/based* (2) office is in Košice, but we also *specialize/operate* (3) in other parts of Slovakia and then Czech republic where we have one *service/subsidiary* (4). There are 500 *employs/employees* (5) in our company. We *sell/sales* (6) our *produces/goods* (7) to shops which *provide/make* (8) house furniture. Our technology is very new, so we do not have many *competitors/companies* (9).

Exercise 2

PROJECT

With the help of the information provided on the internet or from your environment choose a company. Then prepare a poster presenting the company. It should give the following information:

- name of the company,
- its products and services,
- subsidiaries (if any),
- where it operates,
- group (if any),
- number of employees,
- sales,
- other information,
- pictures/photographs (you can use some from the internet or your own photos).

Príloha 7 Dealing with complaints – vyučovacia hodina

Lead-in

Imagine you are a hotel manager. In pairs discuss how you would deal with the following people complaining in the hotel where you work.

4. an elderly couple complaining about how many stairs they have to climb to get to their room,
5. a drunk man in the hotel bar complaining about slow service,
6. a woman who can't speak your language complaining about her room (you think).

Now write down two other situations with the descriptions of complaints. Give them to other groups of students to discuss.

Language work

ROOM

There are different kinds of complaints that you can hear when you work in a hotel. Work in groups. Match the nouns and verbs and make sentences describing complaints. An example has been done for you.

NOUNS	VERBS
bed	empty
carpet	vacuum
floor	make
bin	sweep
table	clean
window	dust

The bed hasn't been made!

Now add two more complaints about the room.

SERVICES

Work in groups. Look at the list of nouns and adjectives. Match them to make sentences to express a complaint about the hotel services. An example has been done for you.

NOUNS	ADJECTIVES
soup	filthy
pool	rude
park	noisy
waiter	late
restaurant	disgusting
transport service	crowded

This soup is disgusting!

Now add two more complaints like this.

Exercise 1

Listening. Listen to the conversation between a guest and a receptionist and make the following notes.

- make a list of things the customer is complaining about,
- what phrases to apologise the receptionist uses,
- order the events: ACTION – COMPLAINT – APOLOGY.

Exercise 2 – OVER TO YOU

SIMULATION

Work in pairs. One of you is a customer with three complaints. One of you is a receptionist who must deal with the complaints. Follow this plan:

Customer: prepare three complaints – two about your room and one about services

Phrases that might help you: *I am completely disappointed! I am very annoyed! This is absolutely unacceptable!*

Receptionist: prepare an apology for each complaint, explanation for the situation and suggestion for the solution.

Phrases that might help you: *Oh, dear, what exactly is the problem? Is there anything else? I'm terribly/awfully sorry. I will ... straight away. I'm quite sure there has been some mistake. I understand. We are very busy but I'll see what I can do. I'll arrange ... for you.*

When you have finished, change you roles. Then present your conversation to the class.

Príloha 7 Dealing with complaints – domáca úloha/príprava

Look at the following advertisement for The Luxury Hotel.



Rural Romantic Relaxing Luxurious

Enjoy the peace and quiet of The Luxury Hotel which is located only 20 kilometers from Manchester.

Relax in our beautiful garden with a cosy coffee bar.

Have dinner in our romantic restaurant.

A short train ride from the historical town center of Manchester.

We will look after you like you were kings and queens!

Make a phone call and book accomodation on 0214 567 8953.

You are the manager at The Luxury Hotel. You have just received the following complaint by e-mail. Read it and then write a reply to the customer with the apology and an explanation.

Dear Sir or Madam,

I recently had the bad luck to stay in your hotel and I am writing to express my disgust with the service you provided.

From the moment I arrived I was treated in an unfriendly manner. I also found out that the promises you made in your advertisement were not true. The restaurant was not romantic and it was hardly a restaurant at all because it offered very little variety of food.

Furthermore, there was no transport into town. When I complained about it the receptionist simply told me there was a train strike! Surely you could have provided a taxi service to your guests!

Finally, I had hoped to use your „garden“. To my surprise I found out that this was closed for the whole period of my stay.

I am a reasonable man, but this was too much for me. If I do not receive an explanation and appropriate compensation I will have to take the matter further.

I am sending a copy of this email to my lawyer and to the local tourist board.

Yours faithfully,

Mr Hector Bradley

Follow this writing plan:

Paragraph 1 – thank for the email, make a general apology

Paragraph 2 – make a specific apology and give explanation/reasons for each complaint

Paragraph 3 – offer some compensation

Paragraph 4 – repeat general apology and make closing remarks