Konspekt lekcji CLIL z hotelarstwa

Przedmiot zawodowy: Hotelarstwo
Język obcy: Angielski
Temat: Guest service at the reception desk – Obsługa gości w recepcji
Czas: 45

Cele lekcji

Językowe (Language aims):

- Posługiwanie się słownictwem branżowym takim jak: reservation, room service, complaint, upgrade, overbooking, late check-out.
- Stosowanie zwrotów grzecznościowych w języku angielskim.

Zawodowe (Content aims):

- Doskonalenie procedury check-in i check-out.
- Rozwijanie umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w recepcji.

Kompetencje ogólne (Cognitive skills):

- Komunikacja interpersonalna, negocjacje.
- Rozwiązywanie problemów w realnych sytuacjach zawodowych.

Przebieg lekcji

1. Warm-up / Lead-in (5 min)

- Dyskusja (PL/EN): *What kind of problems can appear at the reception desk?*
- Nauczyciel zapisuje pomysły na tablicy najpierw po polsku a później z klasa po angielsku np. brak rezerwacji, gość chce wcześniejsze wymeldowanie, płatność nie działa

---

2. Vocabulary input (10 min)

- Prezentacja słów i zwrotów związanych z obsługą problemów:
  - *overbooking, upgrade, complaint, late check-out, no reservation, double booking, room change, lost key*.
- Ćwiczenie „matching”: dopasowanie słówek angielskich do polskich sytuacji.

- Krótkie powtarzanie w parach (np. Guest – *I lost my room key* / Receptionist – *No problem, I'll give you a new one*).

---

3. Controlled practice (10 min)

- Uczniowie w parach dostają krótkie dialogi, muszą ułożyć je w logiczny ciąg rozmowy pomiędzy gościem a recepcjonistą. (PL/EN), np.:
  - **Receptionist:** Good morning, how can I help you?
    Guest: Good morning, I have a reservation under the name Nowak.
    Receptionist: Let me check… Yes, we have a reservation for 3 nights. A double room with a sea view, is that correct?
    Guest: Yes, that's correct.
    Receptionist: May I have your ID or passport, please?
    Guest: Here you go.
    Receptionist: Thank you. Here is your room key card. Breakfast is served from 7:00 to 10:00. Do you have any questions?
    Guest: No, thank you.
    Receptionist: In that case, I wish you a pleasant stay!
  - **Guest:** Hello, I have a reservation under the name Smith.
    Receptionist: Welcome, Mr. Smith. Let me check... Yes, we have your reservation. Unfortunately, your room is not ready yet.
    Guest: Oh, I see. How long will it take?
    Receptionist: About 30 minutes. You're welcome to wait in the lounge or leave your luggage here and come back later.
    Guest: Okay, I'll wait in the lounge. Thank you.
  - **Guest:** Hi, I have a problem with the room. It's too cold.
    Receptionist: I'm sorry to hear that. Have you tried adjusting the thermostat?
    Guest: Yes, but it doesn't seem to work.
    Receptionist: I'll send someone from maintenance to check it right away.
    Guest: Thank you, I appreciate it.
  - **Guest:** Hi, I'd like to check my bill. I think there's a mistake.
    Receptionist: Of course. What seems to be the problem?
    Guest: I was charged for room service, but I didn't order anything.
    Receptionist: Let me check the records... You're right, that charge was added by mistake. I'll remove it immediately.
    Guest: Thank you very much.
  - **Guest:** Excuse me, I left my backpack in the lobby. Has anyone brought it here?
    Receptionist: Let me check the lost and found... Yes, we have it here. Can you describe it?
    Guest: Yes, it's black with a red zipper.
    Receptionist: That's the one. Here you go.
- Powtarzają je i trenują wymianę ról.

---

4. Problem-solving role-play (15–20 min)

Uczniowie otrzymują karty z sytuacjami problemowymi w języku polskim . Omawiają jak można rozwiązać sytuację a później układają dialog w języku angielskim. (Guest /

Receptionist).

Karty ról – Guest / Receptionist

A. Brak rezerwacji / No reservation

Guest (Gość):

- PL: Masz pewność, że zrobiłeś rezerwację online, ale recepcjonista nie może znaleźć Twojego nazwiska.
- EN: You are sure you booked online, but the receptionist cannot find your name.

Receptionist (Recepcjonista):

- PL: Spróbuj znaleźć rozwiązanie – zapytaj o potwierdzenie rezerwacji, zaproponuj inny pokój.
- EN: Try to solve the problem – ask for the booking confirmation, offer another room if available.

B. Pokój niegotowy / Room not ready

Guest (Gość):

- PL: Przyjechałeś wcześniej i chcesz się zameldować, ale pokój nie jest jeszcze gotowy.
- EN: You arrived early and want to check in, but the room is not ready yet.

Receptionist (Recepcjonista):

- PL: Przeproś, zaproponuj rozwiązanie np. przechowanie bagażu, darmową kawę, oczekiwanie w lobby lub inne wymyślone przez Ciebie
- EN: Apologize, offer a solution e.g. luggage storage, free coffee, waiting in the lobby

C. Zgubiony klucz / Lost key

Guest (Gość):

- PL: Zgubiłeś klucz do pokoju i nie możesz wejść.
- EN: You lost your room key and cannot enter the room.

Receptionist (Recepcjonista):

- PL: Zweryfikuj tożsamość gościa, wydaj nowy klucz.
- EN: Verify the guest's identity and provide a new key.

D. Skarga na hałas / Noise complaint

Guest (Gość):

- PL: Nie możesz spać, bo w pokoju obok jest głośno.
- EN: You can't sleep because of loud noise in the next room.

Receptionist (Recepcjonista):

- PL: Przeproś, zaproponuj rozwiązanie (np. zgłoś ochronie, zaproponuj zmianę pokoju).
- EN: Apologize, propose a solution (e.g. call security, offer a room change).

E. Problemy z płatnością / Payment problem

Guest (Gość):

- PL: Twoja karta kredytowa została odrzucona podczas płatności.
- EN: Your credit card was declined during payment.

Receptionist (Recepcjonista):

- PL: Zaproponuj alternatywy – gotówkę, inną kartę, przelew bankowy.
- EN: Suggest alternatives – cash, another card, bank transfer.

Każda para wybiera lub losuje kartę, odgrywa scenkę przed klasą.

5. Reflection / Feedback (5 min)

- Uczniowie omawiają, które sytuacje były najtrudniejsze.
- Nauczyciel zwraca uwagę na poprawność językową i zawodową.

Materiały i metody

- Karty ról z problemami (PL/EN).
- Tablica do notowania nowych wyrażeń.

Formy pracy:

- indywidualna (praca ze słówkami),
- w parach (role-play),
- na forum klasy (prezentacje scenek).

Metody aktywizujące:

- CLIL,
- symulacje problemów,
- odgrywanie ról.