

ZADANIE 1 - RECEPCJA

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla uczestnika

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Organizacja atrakcji dla gościa

Role:

- A. **Gość hotelowy:** przedstawiciel organizatora
- B. **Pracownik recepcji:** uczestnik OUH

Czas wykonania: 8 min (łącznie z wytłumaczeniem zadania przez przedstawiciela jury)

Polecenie dla ucznia:

Jesteś pracownikiem recepcji hotelu Willa Port Resort ***** w Ostródzie. Właśnie zaczęła się Twoja dzienna zmiana. Hotel jest pełen ważnych gości. Od wczoraj rozpoczął się pobyt menadżerów z 25 państw europejskich odpowiedzialnych za aktywizację obszarów wiejskich w swoich krajach.

Za chwilę (w przerwie konferencyjnej) podejdziesz do Ciebie jeden z gości konferencji, który chce wydłużyć pobyt w pokoju i poznać Twoje miasto i okolicę. Gość będzie swobodnie porozumiewać się w języku angielskim.

Twoim zadaniem będzie obsłużenie gościa i udzielenie mu informacji turystycznej.

Informacja dodatkowa:

- pobyt w hotelu można wydłużyć jedynie w pokoju **nr 110 (Superior) i nr 210 (Superior)**,
- w przypadku chęci wydłużenia pobytu przez gościa, udzielany jest 20% rabat od ceny pokoju.

Uwaga:

W przypadku pytań dotyczących terminów rezerwacji usług dodatkowych załóż, że wszystkie są dostępne i udziel o nich informacji.

Do Twojej dyspozycji będą:

1. cennik pokoi,
2. wydruk z ofertą masaży wraz z cennikiem,
3. informacje na temat atrakcji turystycznych,
4. dostęp do Internetu, dostęp do Google Maps,
5. telefon (atrapa),
6. kalkulator,
7. czyste kartki i długopisy/ołówki.

Przed rozpoczęciem zadania: 1 minuta na instrukcję od przedstawiciela jury

Czas na przygotowanie: 2 minuty

Po zapoznaniu się z instrukcją poinformuj przedstawiciela jury o gotowości do realizacji zadania.

Czas na odegranie scenki: 5 minut

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla aktora odgrywającego rolę gościa hotelowego

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Organizacja atrakcji dla gościa i wydłużenie pobytu

Nazywasz się Emma van der Berg. Jesteś dyrektorką departamentu odpowiedzialnego za aktywizację obszarów wiejskich w Twoim kraju. Przyjechałaś z Holandii. Wczoraj rozpoczęłaś pobyt w Hotelu Willa Port Resort***** w Ostródzie. Jesteś tak zachwycona miejscem i unikalną przyrodą, że postanowiłaś wydłużyć pobyt i poznać lokalne atrakcje turystyczne kontemplantując przy okazji mazurską przyrodę.

W przerwie między kolejnymi blokami konferencji podchodzisz do recepcji, aby zasięgnąć informacji.

Zadania:

1. poinformuj, że przyjechałaś na dwie doby (do jutra) i że chcesz wydłużyć pobyt o kolejne dwie; pamiętaj, że nocujesz w pokoju nr 110 (Superior) i że korzystasz z parkingu,
2. dopytaj, czy istnieje możliwość wydłużenia pobytu - ze strony recepcjonisty powinno paść pytanie o nazwisko i imię oraz nr pokoju,
3. zarezerwuj masaż całego ciała na wieczór (dopytaj - jeśli nie uzyskasz takiej informacji - o czas trwania i cenę masażu całociowego),
4. poproś o rekomendacje, co warto zobaczyć w pobliżu - powinny paść przynajmniej 2 propozycje atrakcji,
5. dopytaj o możliwość zwiedzania Ostródy z przewodnikiem w języku angielskim,
6. dopytaj również o możliwość lotu balonem nad mazurskimi jeziorami, zarezerwuj termin,
7. dopytaj, jak daleko jest do Olsztynka, bo słyszałaś, że jest tam bardzo ciekawy park etnograficzny,
8. zapytaj, jeśli nie dostaniesz takiej informacji o płatność za pokój i usługi dodatkowe (parking, masaż)

Imię i nazwisko uczestnika OUH:

Numer uczestnika OUH:

Imię i nazwisko jurora:

Kryteria oceny zadania

Lp.	Kryterium	Przyznana liczba punktów	Maksymalna liczba punktów
1.	Powitanie gościa: 0. brak powitania 1. nieformalne/ niewłaściwe (np. nieadekwatne do pory dnia, nie jako pierwszy) 2. poprawne 3. profesjonalne (jako pierwszy, z uśmiechem na twarzy, odpowiednią postawą ciała itd.)		3
2.	Zapytanie o nazwisko gościa i nr pokoju: 0. brak zapytania 1. zapytanie tylko o nazwisko gościa lub tylko o nr pokoju 2. zapytanie o nazwisko gościa i nr pokoju		2
3.	Udzielenie informacji o możliwości wydłużenia pobytu: 0. brak udzielenia informacji 1. poprawne udzielenie informacji o możliwości wydłużenia pobytu (krótka odpowiedź, np. „tak, można wydłużyć”) 2. profesjonalna informacja o możliwości wydłużenia pobytu wraz z ceną za pokój 3. profesjonalna informacja o możliwości wydłużenia pobytu wraz z ceną, zachęcenie do skorzystania z usług dodatkowych		3
4.	Poinformowanie o rabacie na pokój: 0. brak 1. informacja o 20%niżce 2. informacja o 20% rabacie wraz z wyliczoną ceną po rabacie		2
5.	Poinformowanie o możliwości wydłużenia usługi parkingowej: 0. brak udzielenia informacji 1. poprawne udzielenie informacji o możliwości rezerwacji		1
6.	Poinformowanie na temat możliwości rezerwacji usługi masażu: 0. brak reakcji 1. poinformowanie, że istnieje taka możliwość 2. poinformowanie, że istnieje taka możliwość wraz z ceną lub czasem trwania 3. poinformowanie, że istnieje taka możliwość wraz z ceną i czasem trwania		3
7.	Udzielenie odpowiedzi na prośbę o rekomendację atrakcji: 0. brak reakcji 1. odpowiedź, że są atrakcje, ale bez wymienienia konkretnej 2. zdawkowe polecenie jednej atrakcji 3. zdawkowe polecenie dwóch atrakcji 4. profesjonalne udzielenie informacji turystycznej zachwalającej miasto i okolicę, w której padają konkretne propozycje atrakcji (min. dwie)		4

8.	Udzielenie odpowiedzi na prośbę o rezerwację przewodnika: 0. brak /niepoprawna 1. poprawna		1
9.	Udzielenie odpowiedzi na prośbę o możliwość rezerwacji lotu balonem: 0. brak/niepoprawna 1. poprawna (krótka odpowiedź, np. „tak, można zarezerwować”) 2. profesjonalna (dodatkowe informacje, np. nt. ceny, długości trwania)		2
10.	Udzielenie odpowiedzi na zapytanie o odległość do Olsztynka: 0. brak odpowiedzi, udzielenie błędnej odpowiedzi, 1. udzielenie poprawnej odpowiedzi (poprawna odpowiedź: około 32 km, akceptowalne widełki: 30-35 km)		2
11.	Zakończenie rozmowy: 0. brak 1. nieformalne/ niewłaściwe (np. nieadekwatne do pory dnia, brak życzenia miłego pobytu) 2. profesjonalne (m.in. ze służeniem pomocą, życzeniem miłego popołudnia)		2
12.	Poprawność językowa: 0. wypowiedź nie jest spójna i logiczna 1. wypowiedź jest częściowo spójna i logiczna, zawiera elementy odbiegające od tematu 2. wypowiedź jest spójna i logiczna, w całości na temat		2
13.	Płynność językowa: 0. wypowiedź zawiera liczne błędy zakłócające komunikację 1. wypowiedź zawiera liczne błędy niezakłócające komunikacji 2. wypowiedź zawiera nieliczne błędy niezakłócające komunikacji 3. wypowiedź z minimalną liczbą/brakiem błędów językowych		3
14.	Stosowanie słownictwa zawodowego: 0. wypowiedź jest monotonna bez użycia słownictwa zawodowego 1. wypowiedź oparta jest na licznych powtórzeniach, zawiera mało urozmaicone słownictwo zawodowe 2. wypowiedź zawiera urozmaicone słownictwo zawodowe		2
15.	Mowa niewerbalna: 0. niewłaściwa, duże objawy stresu 1. dość dobra 2. dobra 3. bardzo dobra, adekwatna do okoliczności/przebiegu rozmowy, brak/minimalne objawy stresu		3
	SUMA		35

Czytelny podpis jurora