

ANGLICKÝ JAZYK - Complaints

| | |
|------------------------------|--|
| Název školy | Střední škola hotelová a služeb Kroměříž |
| Číslo projektu | CZ.1.07/1.5.00/34.0911 |
| Autor | Mgr. Kateřina Rozsypalová |
| Název šablony | VY_32_INOVACE 41_ANJ |
| Název DUMu | ANJ.4107.3A |
| Stupeň a typ vzdělávání | Odborné vzdělávání |
| Vzdělávací oblast | Jazykové vzdělávání |
| Vzdělávací obor | Anglický jazyk |
| Vzdělávací okruh | Hotelnictví |
| Druh učebního materiálu | Slovní zásoba |
| Cílová skupina | Žák, 16 - 19 let |
| Anotace | Pracovní list seznámí žáky se slovní zásobou týkající se stížností v restauraci. |
| Speciální vzdělávací potřeby | pc |
| Klíčová slova | ‘complaints’ - stížnosti |
| Datum | 14. 3. 2014 |

Complaints

1. Vyučující s žáky zopakuje základní slovní zásobu jako:

waiter – číšník

customer – zákazník, *guest* – host

meal – pokrm, jídlo

order – objednat si

take – vzít

bring – přinést

taste – chuť

salt – sůl

pepper - pepř

mushroom – houba

wine – víno

bottle - láhev

Lze zopakovat jako jednoduchou hru, soutěž, diktát atp.

Pokud jsou některá slovíčka pro studenty nová, vyučující je napíše na tabuli, studenti opakují správnou výslovnost.

Vyučující upozorní také na gramatické spojení '*would like*' , '*could*' pro zdvořilou žádost, nabídku.

2. Žáci si samostatně přečtou rozhovor a doplní chybějící slova, vyučující práci monitoruje, v případě nutnosti pomůže s neznámou slovní zásobou.
3. Program vyhodnotí správnost odpovědí, vyučující se studenty projde rozhovor a ujistí se o správné výslovnosti a intonaci.
4. Studenti čtou rozhovor ve dvojicích, případně pracují na jeho obměnách.

Podle pokročilosti studentů lze pracovat příp. zopakovat další fráze jako

'How can I help you? What can I do for you?'

'Would you like any help?' apod.

5. Vyučující monitoruje jednotlivé dvojice, studenti pak představí své rozhovory před třídou.

Klíč/Key

Stížnosti/Complaints

Dialogue 1

Customer: This isn't what I _____ (objednal). I said I wanted an omelette
_____ (s) mushrooms and this _____ (vypadá) like an _____
(omeleta) with jam.

Waiter: I'm very sorry, sir. I'll _____ (vezmu) it back and _____ (přinesu)
a fresh omelette.

Customer: Will it _____ (trvat) long?

Waiter: Just a few minutes, sir.

Dialogue 2

Customer: Waiter, this wine has a strange _____ (chuť). I _____ (myslím)
it's corked.

Waiter: I'm very _____ (je mi líto), madam. I'll _____ (přinesu) you
another _____ (láhev) immediately.

Customer: Thank you.

Dialogue 3

Customer: Waiter.

Waiter: Yes, sir?

Customer: There's no salt and _____ (pepř) on the _____ (stole).

Waiter: I'm sorry sir. I'll _____ (přinesu) them straight _____ (okamžitě).

Dialogue 1/Rozhovor 1

Customer: This isn't what I **ordered**. I said I wanted an omelette **with** mushrooms and this **looks** like an **omelette** with jam.

Zákazník: Toto není to, co jsem si objednal. Řekl jsem, že chci omeletu s houbami a toto vypadá jako omeleta s džemem.

Waiter: I'm very sorry, sir. I'll **take** it back and **bring** a fresh omelette.

Číšník: Velmi se omlouvám, pane.

Customer: Will it **take** long?

Zákazník: Bude to trvat dlouho?

Waiter: Just a few minutes, sir.

Číšník: Jen několik minut, pane.

Dialogue 2/Rozhovor 2

Customer: Waiter, this wine has a strange **taste**. I **think** it's corked.

Zákaznice: Číšníku, toto víno má zvláštní chuť. Myslím, že je 'zakorkováno'.

Waiter: I'm very **sorry**, madam. I'll **bring** you another **bottle** immediately.

Číšník: Velmi se omlouvám, madam. Okamžitě Vám přinesu jinou láhev.

Customer: Thank you.

Zákaznice: Děkuji.

corked wine – having an unpleasant smell and taste as a result of being kept in a bottle sealed with a leaky cork (The Penguin English Dictionary, p. 307, Euromedia Group, Praha 2005)

Dialogue 3/Rozhovor 3

Customer: Waiter.

Zákazník: Číšníku.

Waiter: Yes, sir?

Číšník: Ano, pane?

Customer: There's no salt and **pepper** on the **table**.

Zákazník: Na stole není žádná sůl ani pepř.

Waiter: I'm sorry sir. I'll **bring** them straight **away**.

Použitá literatura:

A. Baude, M. Iglesias and A. Inesta – Ready to Order – Elementary English for the restaurant industry, Longman, 2002.

Pytelka, Josef – Angličtina pro provoz hotelů a společného stravování, SPN pedagogické nakladatelství, akciová společnost, Praha, 1995.

Svobodová, Eva – Angličtina v gastronomii – English in Gastronomy, Nakladatelství Informatorium, Praha 2002.