

## Scenariusz lekcji języka angielskiego

Temat: **Complaining in a hotel** – składanie reklamacji w języku angielskim

Autor: Marzena Rosińska

Klasa: szkoła podstawowa, poziom A2+

Cele lekcji w kontekście podstawy programowej:

- przygotowanie uczniów do rozwiązywania problemów, również z wykorzystaniem technik mediacyjnych
- rozwijanie kompetencji takich jak kreatywność, innowacyjność i przedsiębiorczość

Po lekcji uczeń potrafi:

- używać słownictwo związane ze składaniem skargi/zażalenia w języku angielskim
- złożyć zażalenie/skargę w hotelu, jeśli pojawiły się jakieś problemy
- poprosić o rekompensatę/wynagrodzenie za poniesione szkody

Formy, metody, techniki pracy:

- metoda komunikacyjna, praca z nauczycielem, praca w parach, praca na forum

Pomoce dydaktyczne: Karta pracy celem przeprowadzenia scenek sytuacyjnych przez uczniów

Załącznik 1.: Student A: Receptionist, Student B: Unhappy guest

Czas trwania: 45 minut

Przebieg lekcji:

1. Powitanie, czynności organizacyjne.
2. Nauczycielka/nauczyciel odtwarza krótki filmik nt. składania reklamacji w hotelu angielskim The Faulty Towers Hotel pt. „The room with a view” celem zainspirowania uczniów i wprowadzenia w temat lekcji. Zapisuje na tablicy pytanie dotyczące fragmentu serialu: „What is the lady complaining about?”  
  
Fragment serialu dostępny pod linkiem: <https://www.youtube.com/watch?v=tcliR8kAbzc> – data dostępu: 21.05.2019 r.
3. Po odtworzeniu fragmentu materiału filmowego „The room with a view” nauczycielka/nauczyciel zadaje pytanie: „What is the lady complaining about?”. Naprowadza uczniów stawiając odpowiednie pytania, w razie konieczności odtwarza materiał filmowy jeszcze raz i wskazuje prawidłową odpowiedź. Pyta uczniów, jak myślą, co będzie tematem dzisiejszych zajęć językowych. Zachęca do odpowiedzi i prowokuje krótką dyskusję.
4. Następnie nauczycielka/nauczyciel podsumowuje krótką dyskusję. Zapisuje temat lekcji. Pyta uczniów, czy kiedykolwiek musieli składać zażalenie/reklamację/skargę w hotelu w następujących sytuacjach:

- *My wallet was stolen from the room.*
  - *The radio/TV set doesn't work.*
  - *There is a wedding party downstairs.*
  - *You didn't get a wake-up call. And you were late for your school trip.*
5. Uczniowie pracują w parach, rozmawiają na temat skarg/zażaleń podanych przez nauczycielkę. Po zakończeniu ćwiczenia komunikacyjnego, nauczycielka na forum pyta wybrane osoby o ich doświadczenia związane ze składaniem skargi/zażalenia/reklamacji.
  6. Następnie nauczycielka/nauczyciel zaprasza uczniów do odegrania scenki sytuacyjnej w parach w języku angielskim – Załącznik 1.
  7. Chętni uczniowie prezentują scenki na forum klasy.
  8. Nauczycielka podsumowuje pracę uczniów i nagradza ocenami. Uczniowie otrzymują kartę ewaluacyjną lekcji w formie tzw. „kosza i walizki”.

### Załącznik 1

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Student A – Receptionist</b><br/>You are a receptionist at the Fawltly Towers Hotel.<br/>It's very busy and some guests are complaining about different things. Try to calm them down, explain the problems. If any guests are angry, take off 5% off the price, and offer them free lunch.</p> | <p><b>Student B –Unhappy guests</b><br/>You are a guest at the Fawltly Towers Hotel. The staying here is like a nightmare for you. You are unhappy and angry. Go down to the reception and complain. Try to get a reduction in the price or a better room.</p> |
|---|--|