

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

KATEDRA ANGLISTIKY

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Angličtina pro cestovní ruch

English for Tourism

Autorka: Renata Jelínková

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Lucie Betáková, M.A., Ph.D.

2011

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci na téma Angličtina pro cestovní ruch jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponenta práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne:.....

.....

Renata Jelínková

Poděkování:

Srdečně děkuji především své vedoucí diplomové práce Doc. PhDr. Lucii Betákové, M.A., Ph.D., která mi radami, odbornými připomínkami, kladným přístupem i zapůjčením literatury značně pomohla při jejím zpracování. Dále děkuji svému studentovi panu Romanu Odložilíkovi za ochotu, spolupráci a poskytování zpětné vazby při vypracovávání této diplomové práce. V neposlední řadě děkuji majitelce školy Jazykové kurzy Slaninová, Mgr. Michaele Slaninové, u které vedu jazykové kurzy angličtiny, za podporu a toleranci po celou dobu mého studia a za poskytnutí vhodných podmínek pro vypracování diplomové práce. Srdečné poděkování patří také mé rodině, která mi poskytla zázemí při zpracování této práce.

Anotace

Diplomová práce je zaměřena na oblast ESP, tedy English for Specific Purposes (angličtina pro specifické účely), konkrétně na angličtinu pro potřeby cestovního ruchu. Dalším specifikem je zaměření se na jednoho konkrétního studenta, jde tedy o přípravu individuálního kurzu. Diplomová práce se zabývá analýzou potřeb studenta, vytvářením sylabu kurzu a přípravou učebního materiálu. Po prostudování teoretické literatury jsou analyzovány potřeby konkrétního studenta zejména z hlediska jazykových potřeb, řečových dovedností a interkulturní kompetence. Analýza je prováděna pomocí řízeného rozhovoru a syntetizována v případové studii. Na základě výsledků analýzy je navržen jednosemestrální syllabus pro tento kurz. V souladu se syllabem je vytvořen konkrétní plán hodin obsahující téma, cíl, řečové dovednosti, jazykové prostředky a připravený učební materiál.

Abstract

The thesis is focused on ESP, English for Specific Purposes, namely English for tourism. Another specific feature is that it focuses on one particular student and the preparation of an individual course for him. In this thesis the student's needs are analyzed, the course syllabus is developed and teaching materials are prepared. After the study of the theoretical literature, the needs of the particular student are analyzed in terms of language needs, language skills and intercultural competence. The analysis is carried out through a guided interview and synthesized in a case study. A one-semester course syllabus design is the result of the analysis. In accordance with the syllabus, the lesson plans containing specific topic, aim, language skills, language sub-skills and teaching materials are created.

Obsah

1	ÚVOD (PŘEDMLUVA)	1
I. TEORETICKÁ ČÁST		
2	POJEM ESP	4
2.1	DEFINICE ESP	4
2.2	PŮVOD A VÝVOJ ESP	5
2.3	TYPY ESP	6
2.3.1	<i>Angličtina pro akademické účely (English for Academic Purposes – EAP)</i>	6
2.3.2	<i>Angličtina pro pracovní účely (English for Occupational Purposes- EOP)</i>	6
2.4	JAZYKOVÁ SPECIFIKA V ESP	7
2.4.1	<i>Gramatika v ESP</i>	7
2.4.2	<i>Slovní zásoba v ESP</i>	8
3	INDIVIDUÁLNÍ VÝUKA JAKO SPECIFIKUM ESP	9
3.1	VÝHODY INDIVIDUÁLNÍ VÝUKY	10
3.2	NEVÝHODY INDIVIDUÁLNÍ VÝUKY	11
4	NAVRHOVÁNÍ JAZYKOVÉHO KURZU	13
4.1	VYMEZENÍ KLÍČOVÝCH KRITÉRIÍ, ASPEKTŮ A OTÁZEK	13
4.2	ANALÝZA POTŘEB	14
4.2.1	<i>Cílové potřeby</i>	15
4.2.2	<i>Nejčastější důvody provádění analýzy potřeb</i>	16
4.2.3	<i>Vybrané metody a techniky užívané při sběru informací o potřebách</i>	16
4.2.4	<i>Případová studie</i>	18
4.3	STANOVENÍ CÍLE KURZU	20
5	PROBLÉMY A PRINCIPY NAVRHOVÁNÍ SYLABU KURZU	21
5.1	VYMEZENÍ POJMU SYLABUS	21
5.2	TYPY SYLABŮ	21
5.2.1	<i>Evaluační syllabus (The evaluation syllabus)</i>	22
5.2.2	<i>Organizační syllabus (The organisational syllabus)</i>	22
5.2.3	<i>Materiálový syllabus (The materials syllabus)</i>	22
5.2.4	<i>Gramatický syllabus (The grammatical syllabus)</i>	22
5.2.5	<i>Funkční a pojmový syllabus (The functional-notional syllabus)</i>	22
5.3	DŮLEŽITOST SYLABU PŘI VÝUCE	22
5.4	KRITÉRIA PRO ORGANIZACI A TVOŘENÍ SYLABU	23
5.4.1	<i>Tematický syllabus (Topic Syllabus)</i>	24
5.4.2	<i>Strukturní/situační syllabus (Structural/situational syllabus)</i>	24
5.4.3	<i>Dovednostní syllabus (Skills syllabus)</i>	24
5.5	ROLE SYLABU PŘI NAVRHOVÁNÍ JAZYKOVÉHO KURZU	25
5.5.1	<i>Přístup zaměřený na jazyk (A language-centered approach)</i>	25
5.5.2	<i>Přístup zaměřený na řečové dovednosti (A skills-centred approach)</i>	26
5.5.3	<i>Přístup zaměřený na učení (Learning – centered approach)</i>	26
5.5.4	<i>Účelový přístup (The post hoc approach)</i>	26
6	PŘÍPRAVA UČEBNÍHO MATERIÁLU	27
6.1	VLASTNOSTI OPTIMÁLNÍHO UČEBNÍHO MATERIÁLU	27

6.2	KRITÉRIA OVLIVŇUJÍCÍ VÝBĚR UČEBNÍHO MATERIÁLU.....	28
6.2.1	<i>Osoba studenta.....</i>	28
6.2.2	<i>Cíl kurzu.....</i>	28
6.2.3	<i>Obsah kurzu.....</i>	29
6.2.4	<i>Metodika.....</i>	29
6.2.5	<i>Ostatní kritéria.....</i>	29
6.3	VYTVÁŘENÍ VLASTNÍHO UČEBNÍHO MATERIÁLU.....	29
6.3.1	<i>Důvody pro tvorbu vlastního učebního materiálu.....</i>	29
6.3.2	<i>Podoba vlastního materiálu.....</i>	30
6.4	POUŽITÍ UČEBNICE.....	31
6.4.1	<i>Výhody používání učebnice.....</i>	31
6.4.2	<i>Nevýhody používání učebnice.....</i>	32
6.4.3	<i>Důvody pro modifikaci učebnice.....</i>	32

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7	ANALÝZA POTŘEB STUDENTA.....	35
7.1	ŘÍZENÝ ROZHOVOR.....	35
8	PŘÍPADOVÁ STUDIE.....	35
8.1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O STUDENTOVI (KLIENTOVI).....	35
8.2	JAZYKOVÁ POKROČILOST.....	36
8.3	VYUČOVACÍ METODY A UČEBNÍ STRATEGIE, KTERÉ STUDENT PREFERUJE.....	36
8.3.1	<i>Výslovnost, pravopis.....</i>	36
8.3.2	<i>Slovní zásoba.....</i>	37
8.3.3	<i>Gramatika.....</i>	37
8.3.4	<i>Mluvení.....</i>	37
8.3.5	<i>Poslech.....</i>	37
8.3.6	<i>Čtení a psaní.....</i>	37
8.3.7	<i>Oprava chyb a opakování.....</i>	38
8.3.8	<i>Učební materiál, poznámky.....</i>	38
8.3.9	<i>Domácí příprava.....</i>	38
8.3.10	<i>Individuální výuka.....</i>	38
8.4	JAZYKOVÉ POTŘEBY.....	38
8.4.1	<i>Řečové dovednosti.....</i>	39
8.4.2	<i>Jazykové prostředky.....</i>	39
8.4.3	<i>Situace, role, témata.....</i>	39
8.5	ÚROVEŇ STUDENTOVY INTERKULTURNÍ KOMPETENCE.....	40
8.6	SPECIFIKACE A CÍLE KURZU.....	40
9	SYLABUS KURZU.....	41
9.1	PŘÍPRAVA A VÝBĚR VHODNÉHO TYPU SYLABU.....	41
9.2	DOSTUPNOST UČEBNÍCH MATERIÁLŮ.....	41
9.3	STRUKTURA SYLABU.....	42
9.4	SYLABUS.....	43
10	PŘÍPRAVA UČEBNÍHO MATERIÁLU.....	46
10.1	SOUVISLOST SYLABU S VÝBĚREM MATERIÁLU.....	46
10.2	HOTOVÝ MATERIÁL A JEHO MODIFIKACE.....	46
10.3	VÝBĚR UČEBNIC.....	47
10.4	PLÁN HODIN A PŘIPRAVENÝ UČEBNÍ MATERIÁL.....	47

10.4.1	<i>Hodina 1,2</i>	48
10.4.2	<i>Hodina 3,4</i>	50
10.4.3	<i>Hodina 5,6</i>	53
10.4.4	<i>Hodina 7,8</i>	55
10.4.5	<i>Hodina 9,10</i>	57
10.4.6	<i>Hodina 11,12</i>	58
10.4.7	<i>Hodina 13,14</i>	60
10.4.8	<i>Hodina 15,16</i>	62
10.4.9	<i>Hodina 17, 18</i>	62
10.4.10	<i>Hodina 19, 20</i>	63
10.4.11	<i>Hodina 21, 22</i>	64
10.4.12	<i>Hodina 23, 24</i>	64
10.4.13	<i>Hodina 25, 26</i>	65
10.4.14	<i>Hodina 27, 28</i>	66
11	ZÁVĚR	67
12	SUMMARY	71
	BIBLIOGRAFIE	75
	PŘÍLOHY	77
	PŘÍLOHA Č. 1 – OBRAZOVÉ SCHÉMA STROMU - TYPY ESP.....	77
	PŘÍLOHA Č. 2 – FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ESP KURZ	77
	PŘÍLOHA Č. 3 - ŘÍZENÝ ROZHOVOR	78
	PŘÍLOHA Č. 4 - MATERIÁLY.....	87
	<i>Materiál č. 1 - 34</i>	87

1 Úvod (Předmluva)

Člověk dokáže za svůj život přijmout nesčetné množství informací, přičemž utváří a rozvíjí své znalosti a dovednosti. Moudré přísloví praví: „Kolik jazyků znáš, tolikrát jsi člověkem.“ Potřebu a nutnost učení se nejen cizím jazykům, pocítujeme a je nám vštěpována od předškolního věku. Cizí jazyky se dnes učí děti již od útlého věku v mateřských školách a v učení pokračují na základních a středních školách.

Cizí jazyky se však neučí jen žáci základních škol, či studenti středních škol, ale také univerzitní studenti a pracující lidé, kteří mají potřebu a dostatečnou motivaci se neustále vzdělávat. V předškolním věku a na různých stupních a typech škol se žáci a studenti většinou učí cizímu jazyku v obecné podobě, nazývané General Purpose English. Zatímco studenti vysokých škol a ti, kteří pracují na různých pracovních pozicích, například manažeři, ředitelé, asistenti, lékaři apod., kromě této obecné podoby jazyka, která je potřebná pro jejich základní komunikaci s cizím světem, potřebují i něco navíc. Svět, který je obklopuje, je zcela specifický a stejně tak specifická je jazyková potřeba, která se v tomto světě naprosto odlišuje od jazykové potřeby obecné. Je jistě důležité, aby tyto specifické skupiny studentů uměly v cizím jazyce odpovědět přátelům na to, jak se měly o dovolené u moře, či objednat si v restauraci večeři, ale neméně důležité je pro ně zvládnout vyřídit objednávku nového počítačového softwaru, potvrdit odeslání platby na dodavatelský účet, či rezervovat konferenční sál pro poradu se zahraničními klienty. Tyto skupiny tedy logicky vyhledávají speciální jazykové kurzy a semináře zaměřené na výuku specifické angličtiny, nazývané English for Specific Purposes, ve kterých se potřebným řečovým dovednostem a jazykovým prostředkům naučí.

Tato práce je věnována právě takovému studentovi, který přišel s požadavkem na individuální speciální jazykový kurz. Tedy individuálnímu dospělému studentovi, pohybujícímu se v oblasti jazykově značně specifické, a to v odvětví cestovního ruchu. Jedná se o studenta dospělého, jehož pracovní pozice ředitele hotelu vyžaduje bezesporu ovládnání anglického jazyka slovem i písmem, nejen v oblasti obecné, ale i v oblasti specifické.

Celá práce je tudíž zaměřena na dvě specifika. Jednak specifikum individuální výuky, jednak specifikum vyučovaného jazyka, a to výuku angličtiny pro specifické účely, konkrétně pro potřeby cestovního ruchu.

Pro úspěšné naplnění cíle práce jsou aplikovány metody dosavadního výzkumu, počínaje zařazením studenta do jedné ze dvou základních druhů ESP skupin. Dále jsou zvažovány výhody a nevýhody individuální výuky a provedena důležitá analýza potřeb tohoto konkrétního studenta. Zmíněná analýza vyhodnocuje velmi důležité a cenné aspekty nepostradatelné při navrhování a výstavbě jazykového kurzu. V této zjišťovací fázi se práce zaměřuje na potřebné informace ze strany studující osoby. Informace, jež jsou z hlediska přípravy jazykového kurzu klíčové. Vychází z individuálních potřeb studenta a utváří nám celkový pohled na studující osobu, jedná se tedy o konkrétní případovou studii.

V prováděné případové studii hrají hlavní roli faktory jakožto věk, jazyková úroveň, přístup k učení, specifická potřeba jazyková, interkulturní kompetence apod. Kromě vytváření případové studie práce odkazuje na problémy a principy navrhování sylabu kurzu a problematiku plánování hodin a výběru vhodného učebního materiálu.

Výsledkem práce je připravený jazykový kurz „ušitý na míru“ konkrétnímu individuálnímu studentovi, se zaměřením na angličtinu pro cestovní ruch, o délce v rozsahu jednoho semestru.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2 Pojem ESP

ESP je užívané akronymum složené z počátečních hlásek termínu **English for Specific Purposes**, tedy angličtina pro specifické účely. Již samotný termín napovídá, že jde o angličtinu specifickou, která se značně odlišuje od angličtiny obecné, tedy **General Purpose English**.

2.1 Definice ESP

Definicí ESP se zabývala řada jazykovědců. Hutchinson a Waters (1987) chápou ESP jako přístup, nikoli jako produkt, který by zahrnoval určitý druh jazyka, učebních materiálů či specifickou metodologii. Kladou si základní otázku: Proč se student potřebuje naučit cizí jazyk? Specifická potřeba je tedy dána důvodem, pro který se student učí anglicky. Podobně podstatu ESP shrnují Kennedy a Bolitho (1984:3): “In short, ESP has its basics in an investigation of the purposes of the learner and the set of communicative needs arising from those purposes. These needs will then act as a guide to the design of course materials. The kind of English to be taught and the topics and themes through which it will be taught will be based on the interests and requirements of the learner.” Na rozdíl od výše uvedených pojetí, autoři Dudley-Evans a St John (1998), se v rámci ESP zabývají hlavně užitou metodologií, která se značně liší od metodologie užití ve výuce obecné angličtiny. Zabývají se zejména otázkou interakce probíhající mezi studentem a vyučujícím (1998:4): “...the nature of the interaction between the teacher and learner may be very different from that in a general English class. This is what we mean when we say that specific ESP teaching has its own methodology.” Tito autoři se dále na rozdíl od předchozích pojetí přiklánějí k názoru, že druh užívaného jazyka tvoří důležitý aspekt ESP (1998:4): “While the specified needs...relate to activities that students need to carry out..., a key assumption of ESP is that these activities generate and depend on registers, genres and associated language that students need...”

Z výše uvedeného vyplývá, že definice ESP není zcela jednoznačná a řada autorů se ve svých názorech na definici pojmu rozchází. Angličtinu pro specifické můžeme však obecně chápat jako soubor řečových dovedností, vyplývajících z konkrétních studentových potřeb. Tyto potřeby jsou klíčové pro výstavbu jazykového

kurzu a výběr učebních materiálů. Jedná se tedy o přístup zaměřený přímo na osobu studenta a jeho specifickou jazykovou potřebu, pro jejíž dosažení je potřeba užít vhodné výukové metody.

2.2 Původ a vývoj ESP

Je obecně známo, že v současné době angličtina hraje roli světového jazyka. Stále více lidí se učí angličtinu buď proto, že chtějí, nebo je k tomu motivují jiné okolnosti, a ve většině případů to vyžaduje jejich pracovní náplň. A právě díky tomu, že se angličtina dostala na pracoviště řady lidí, vyvinula se specifická potřeba jejího užívání.

Nicméně dle Hutchinsona a Waterse (1987) existují pro vývoj ESP **tři hlavní důvody**, mající hlubší kořeny.

První spojují s vývojem **ekonomické situace** po druhé světové válce. V tomto období došlo k vzrůstu mezinárodního obchodu a angličtina hrála důležitou roli v řadě mezinárodních obchodních transakcí. Angličtina byla uznávána za mezinárodní jazyk pro obchod a technologie a zde se zrodila nová generace studentů, kteří přesně věděli, proč se učí jazyk. Obchodníci potřebovali prodávat své výrobky, strojní inženýři potřebovali ke své činnosti manuály psané anglicky a lékaři museli studovat knihy a příručky dostupné pouze v angličtině.

Další důvod autoři spojují s **revolucí v lingvistice**. Zde vznikaly nové přístupy ke studiu jazyka. Jazyk se zaměřil na reálnou a potřebnou komunikaci na poli obchodu, vědy a techniky a za tímto účelem vznikaly skupiny studentů se specifickými jazykovými potřebami. U těchto skupin studentů byly identifikovány a analyzovány jazykové charakteristiky potřebné pro jejich speciální pole působnosti.

V neposlední řadě hrála dle výše uvedených autorů pro vývoj ESP důležitou roli též **psychologie učení**. Ve středu zájmu stál student a byly zkoumány jeho přístupy k učení a motivace. Pokud student věděl, co se přesně učí a proč, za jakým účelem se učí, došlo ke zvýšení studentovy motivace a tudíž urychlení a zlepšení procesu učení.

Výše uvedené skutečnosti dokládají, proč se ESP vyvíjela takovou rychlostí, daným směrem a dále prokazují důležitost a nutnost její existence.

2.3 Typy ESP

Spolu s vývojem ESP došlo k jejímu rozvětvení na jednotlivé podskupiny. Tuto kapitolu tedy věnujme klasifikaci jednotlivých typů ESP podle odbornosti. Tradičně ESP rozdělujeme na dvě hlavní skupiny (veškeré termíny jsou překladem autorky):

2.3.1 Angličtina pro akademické účely (English for Academic Purposes – EAP)

2.3.2 Angličtina pro pracovní účely (English for Occupational Purposes- EOP)

Zaměření **EAP** a **EOP** srozumitelně definují Kennedy a Bolitho (1984). **EAP** popisují jako angličtinu, jež je vyučována hlavně v rámci vzdělávacích institucí. Studenti těchto institucí potřebují angličtinu pro své studium. **EOP** je dle autorů vyučována u studentů, kteří potřebují tuto angličtinu užívat v rámci své profese či pracovní praxe. Jako samostatnou větev, pro dosažení úplnosti, autoři dále uvádějí angličtinu pro vědu a techniku (English for Science and Technology – EST). Jak sám termín napovídá, jde o angličtinu potřebnou pro studium vědy a techniky.

Uvedené rozdělení ESP však není jedinou existující klasifikací. S odlišným pojetím přichází Hutchinson a Waters (1987), když ESP rozdělí na následující tři větve:

- **Angličtinu pro vědu a techniku** (English for Science and Technology – EST)
- **Angličtinu pro obchod a ekonomiku** (English for Business and Economics – EBE)
- **Angličtinu pro společenské vědy** (English for Social Science – ESS)

Autoři teprve následně tyto tři typy rozdělují na výše uvedené větve EAP a EOP a přiřazují k nim konkrétní typy ESP. Pro větší srozumitelnost uveďme příklad. Vezměme pro ilustraci angličtinu pro vědu a techniku - EST. Autoři ji rozdělují jednak na angličtinu pro akademické účely a konkrétně k ní přiřazují angličtinu pro lékařská studia (English for Medical Studies), a jednak na angličtinu pro pracovní účely a konkrétně k ní přiřazují angličtinu pro techniky (English for Technicians). Pro úplnou ilustraci viz **příloha č. 1** obrazové schéma stromu.

Zcela vyčerpávající klasifikaci ESP podávají Dudley-Evans a St John (1998), kteří rozdělují ESP následovně:

- **Angličtina pro akademické účely (EAP):**
 - Angličtina pro vědu a techniku (English for Science and Technology)

- Angličtina pro lékařské účely (English for Medical Purposes)
- Angličtina pro právní účely (English for Legal Purposes)
- Angličtina pro management, finance a ekonomiku (English for Management, Finance and Economics)
- **Angličtina pro pracovní účely (EOP):**
 - Angličtina pro profesní účely (English for Professional Purposes):
 - A) Angličtina pro lékařské účely (English for Medical Purposes)
 - B) Angličtina pro obchodní účely (English for Business Purposes)
 - Angličtina pro odborné účely týkající se povolání, profese (English for Vocational Purposes)

Porovnáme-li v praxi tyto tři přístupy, zjistíme, že výhodnější je pro nás první a třetí, hierarchický přístup ke klasifikaci ESP. Pokud totiž máme zařadit do určité kategorie studenta se specifickou potřebou učení se angličtině pro cestovní ruch v rámci své pracovní pozice, půjde zcela nepochybně o angličtinu pro pracovní účely s konkrétním zaměřením na angličtinu týkající se povolání či profese. Stěží budeme specifickou angličtinu pro cestovní ruch zařazovat do konkrétnějších kategorií klasifikovaných Hutchinsonem a Watersem. Výhodnějším se zde bezpochyby ukázal hierarchický postup od obecného ke konkrétnímu.

2.4 Jazyková specifika v ESP

ESP se vyznačuje řadou **jazykových specifik**. Pojdme si nyní vzít pod drobnohled zejména oblasti EOP a EAP v nichž se zaměříme na otázky týkající se gramatiky a slovní zásoby.

2.4.1 Gramatika v ESP

Dudley-Evans a St John (1998:74) k problematice jazykových specifik v ESP ve své publikaci položili následující elementární otázky, na které se pokusíme následně odpovědět: “How much of the ESP teaching in your situation is concerned with grammar and vocabulary? Which actual features of grammar should we teach?”

Co se týče gramatiky samotné, mohlo by se zdát, že její výuka se v oblasti kurzu ESP ocitá jaksí na okraji. Není tomu tak. Ačkoliv většina aktivit v EAP nebo EOP se

nesoustředí na výuku gramatiky, je nesprávné považovat výuku gramatiky za okrajovou či nepotřebnou. Pokud studenti mají problémy se zvládnutím gramatických pravidel, jejich potíže se logicky promítnou do řečových dovedností – mluvení, psaní, poslechu a čtení. Proto je nutné se v kurzu ESP gramatikou zabývat. Míra procvičování gramatiky samozřejmě závisí na stupni pokročilosti studenta, či na jeho specifické potřebě znalosti gramatiky – zda potřebuje užívat jazyk se stoprocentní **gramatickou přesností** (grammatical accuracy) nebo preferuje zaměření se na **plynulost** (fluency) při užívání jazyka. Pro výuku gramatiky je tedy i v kurzu ESP nutné vymezit určitý časový prostor a jak výstižně doplňují Dudley-Evans a St John (1998:74): “...to concentrate on the given difficulty, teaching both the form and its use in contexts relevant to learners’ needs.”

Nyní se zaměříme na klíčové gramatické jevy vyučované v ESP. Dudley-Evans a St John (1998) z dosavadních výzkumů zjistili, že jde zejména o tyto jevy: slovesa a slovesné časy (verbs and tense), slovesný rod (voice), způsobová slovesa (modals), členy (articles), nominalizace, neboli podstatná jména slovesná (nominalisation) a konektory (logical connectors). Autoři se při výčtu klíčových gramatických jevů vyučovaných v ESP opírají o výsledky Barberových, Wingardových, Huckinových, Olsenových a dalších studií a článků vycházejících v 80. a 90. letech minulého století.

2.4.2 Slovní zásoba v ESP

Výuka slovní zásoby v ESP se odehrává ve stejném, či velmi podobném duchu jako v EGP. Obdobně jako v angličtině obecné se i v angličtině pro specifické účely musíme rozhodnout, jakou slovní zásobu musí studenti zvládnout aktivně, a u které slovní zásoby stačí její pasivní znalost. Nejdůležitější a nejučinnější metodou pro osvojení si **pasivní slovní zásoby**, je dle Dudleyho-Evanse a St John (1998) odhadování významu slova z kontextu a odhadování významu ze struktury daného slova. Pokud se má student v ESP nebo v EGP naučit určitou **aktivní slovní zásobu**, platí zde zásada uložení slovní zásoby do paměti a následné vybavení, dosažené použitím různých metodologicky ověřených technik. Po metodické stránce se tedy výuka slovní zásoby v ESP od výuky slovní zásoby v EGP příliš neliší.

Klíčovým specifikem je však slovní zásoba jako taková. V ESP jde vždy o výběr **speciální slovní zásoby** potřebné k užití na poli působení daného studenta. Kennedy a Bolitho (1984) hovoří o slovní zásobě v ESP takto: “An examination of the vocabulary of any specialist area – eg. legal English, computing... – will reveal particular

characteristics,..., with which the English teacher may or may not be able to help. ...most specialisms have an area of 'subtechnical' or 'subspecialist' vocabulary..." Dále uvádí příklady a vybízí čtenáře, aby si představili například kurz angličtiny pro počítačové odborníky, který by neobsahoval výuku neologismů, akronym a speciálních výrazů, které jsou běžné v tomto odvětví.

Jak bylo výše zmíněno, každá tzv. „specialist area“, vyžaduje znalost specifické slovní zásoby. Stejně tak v kurzu angličtiny pro cestovní ruch bude vyučována a užívána slovní zásoba odlišná od slovní zásoby obecné. V kurzu se zaměříme zejména na slovní zásobu vystihující základní rysy cestovního ruchu, např.: „jobs in tourism, tourist attractions, types of accommodation, etc.“

3 Individuální výuka jako specifikum ESP

Další specifikum běžně se vyskytující v rámci kurzů ESP představuje **individuální výuka**, často v angličtině nazývaná “one-to-one teaching”. Individuální výuka, neboli výuka „jeden na jednoho“, je bezpochyby velmi odlišná od výuky skupinové. Stejně jako výuka ve skupině má svá pozitiva, ale nese v sobě i řadu negativně ovlivňujících faktorů působících nejen na osobu studenta, ale i na vyučujícího. Individuální výuka (srov. Dudley-Evans, St John 1998), může být chápána jako ESP ve své nejčistší formě. Představuje potřeby jednoho konkrétního studenta, celkově ovlivňuje proces učení a výuku samotnou, stavbu kurzu a v neposlední řadě vyučujícího, který přizpůsobuje výuku výhradně individuálním studentovým potřebám a snaží se zdokonalovat studentovy řečové dovednosti na specifickém poli jeho působnosti. Individuální výuka je zcela odlišná od výuky skupinové i z hlediska role vyučujícího:

A key role of a teacher in a group situation is to manage: to manage time, to manage materials, to control activities, to monitor relationships yet remain apart. One-to-one teaching is different because the key role of the teacher is to respond – it is not possible to remain apart. To respond (as opposed to react) involves observation, processing and interpreting – and then acting. (Dudley-Evans, St John 1998:202)

Pro vyučujícího a studenta je tedy při individuální výuce nejdůležitější setrvávat v dlouhodobé interakci, což se již na první pohled zajisté může jevit jako nelehký úkol.

Položme si proto nyní otázku: Jaké jsou vlastně výhody a nevýhody individuální výuky?

3.1 Výhody individuální výuky

Výuka „jeden na jednoho“ přináší studentům a vyučujícím své výhody, které přehledně v bodech shrnují Meldrum a Clandfield (srov. internetový zdroj <http://www.onestopenglish.com>):

- Studentovi je ze strany vyučujícího věnována neustálá pozornost, což znamená, že student má více příležitostí k poslechu a mluvení než ve skupinové výuce.
- Student může v kurzu přispívat svými materiály, tedy přinášet do kurzu knihy, písně, novinové články, čímž se sám stává součástí vyučovacího procesu.
- Jeho přednosti a slabosti jsou hodnoceny a vztahovány pouze ke studentovi samotnému, bez ohledu na výsledky ostatních studentů. Hodnocení studentovy práce je tedy objektivnější.
- Student není ovlivňován pokročilostí ostatních. V individuální výuce je méně časových omezení a lze se věnovat déle látce, která studentovi činí potíže.
- Vyučující přizpůsobí jazykovou pokročilost a tempo výuky výhradně studentovi k jeho prospěchu.
- Vyučující se při individuální výuce setkává pouze s jedním stupněm pokročilosti daného studenta. To znamená, že se nemusí potýkat s růzností pokročilosti studentů v rámci jedné skupiny, vyučující tedy nemusí například připravovat speciální aktivity pro tzv. „fast finishers“.
- Výukové materiály může do kurzu přinášet sám student, podílí se tedy sám na přípravě výuky.
- Vyučující se sám může učit od studenta. Dovídá se o jeho zájmech, práci, čerpá z jeho zkušeností.
- Vyučující snadněji vybere výukový materiál, který bude studenta zajímat a motivovat k práci.
- Je zde méně časových omezení, vyučující stráví nad určitou látkou tolik času, kolik je potřebné pro dosažení výukového cíle.

Z výše uvedených bodů vyplývá, že individuální výuka je mnohem osobnější, než výuka skupinová. Je založena výhradně na osobním citlivém přístupu vyučujícího

ke studentovi, vzájemné komunikaci a porozumění. Wilberg (1987:9) přirovnává výuku „jednoho na jednoho“ k partnerskému tanci: “You do not have to like or be liked by your dance partner, only to adjust, to respond. As dance partner your job is to guide but not to rush, grip too firmly, confuse, tread on your student’s mental toes.”

3.2 Nevýhody individuální výuky

Pojďme nyní odhalit i druhou stranu mince, a to nepříznivá negativa ovlivňující studenty a vyučující při výuce „jeden na jednoho“. Řadu nevýhod opět výstižně v bodech vystihují Meldrum a Clandfield (srov. internetový zdroj <http://www.onestopenglish.com>):

- Pro studenta může být vyčerpávající a unavující neustálé soustředění a interakce s vyučujícím.
- V individuální výuce neexistuje soutěživé prostředí, student těžko odhadne svůj pokrok bez srovnání s ostatními studenty.
- Individuálnímu studentovi může chybět práce ve skupině, konverzace se studenty, kteří jsou na stejné nebo podobné jazykové úrovni, příprava různých skupinových projektů apod.
- Průběh hodiny se může stát rutinním a monotónním pokud vyučující nemění tempo výuky a druh aktivity. To způsobuje, že student není motivován a není zaujatý aktivitami jako například diktátem, písničkami, drilovými cvičeními atd.
- Vyučující musí být neustále ve střehu, nemůže tzv. „vypnout“, je pro něj velmi náročné soustředit svou pozornost devadesát minut, a po celou dobu komunikovat pouze s jedním studentem.
- Pro vyučujícího je obtížné dělat si poznámky o chybách pro následné opravy, neboť samotné činění poznámek odvádí studentovu pozornost a vyrušuje ho.
- Vyučující má k dispozici pouze omezený počet aktivit a nemůže uložit párovou nebo skupinovou práci.
- Vyučující může pociťovat, že aktivity jako je čtení nebo psaní, chápe student jako plýtvání časem.
- Role tzv. „osobního poradce či psychologa“ může být pro vyučujícího stresující, může mu být nepříjemné naslouchat studentovi hovořícímu o osobních problémech.

- V osobním kontaktu vyučující – student, může být pro oba subjekty obtížné přímočaře vyjádřit své odlišné názory a případný nesouhlas.
- Školy často nevytvářejí syllabus pro individuální výuku, vyučující se s výstavbou svého specifického kurzu a vytvořením funkčního syllabu musí vypořádat sám.

O běžných nevýhodách v situaci „one-to-one teaching“ hovoří Dudley-Evans a St John, kteří poskytují v řadě případů i návod, jakým způsobem nevýhodám individuální výuky čelit, např:

A danger in one-to-one, particularly in the intensive situation, is that the learner can feel pressurized because there is no one else to deflect the teacher's attention. All learners need time and space so, although one objective of one-to-one classes is individual attention, that should not be equated with undivided, constant attention. One-to-one does not mean having to be there 100 per cent of the time, giving the learner physical and mental space by becoming involved in something else, such a preparation of some materials or leaving the room, is essential. (Dudley-Evans, St John 1998:203)

Dále by se vyučující při eliminaci nevýhod měl zamyslet i nad prostředím, ve kterém výuka probíhá (srov. Dudley-Evans, St John 1998). Pro vzájemnou účinnou interakci je důležité dokonce i to, kde a jak student a vyučující sedí. Pokud to prostředí umožňuje, odborníci doporučují pravidelné přemísťování nábytku, podkreslení částí výuky hudbou či změnu plakátů, map či výukových materiálů visících na stěnách. Pro vyučujícího je nutné se vyvarovat autoritářského chování. Jedním ze způsobů jak omezit učitelovu moc je sdílet informace se studentem a činit společná rozhodnutí.

Kromě výše uvedených nevýhod existují i další, je však důležité si uvědomit, že řadu nevýhod je možné eliminovat a úspěšný vyučující jim může alespoň zčásti čelit. Základem je dokonalá příprava na každou vyučovací hodinu, důležité je též poskytnout studentovi během hodiny oddych v podobě relaxačních a zábavných cvičení, zadávat dostatek samostatné práce, střídat různorodá cvičení, měnit tempo a druh aktivit apod. Každý vyučující bude v individuální výuce bezpochyby vystaven různým nevýhodám, a je pouze na něm, je včas odhalit a pokusit se je zmírnit, či odstranit.

4 Navrhování jazykového kurzu

Tematiku navrhování jazykového kurzu v rámci ESP rozdělíme do dvou základních etap. První fáze bude zahrnovat řadu klíčových kritérií, aspektů a otázek, které je nutné si uvědomit a zodpovědět při samotném zahájení navrhování kurzu. Kromě obecných otázek týkajících se **parametrů jazykového kurzu** zahrneme do přípravné fáze především **analýzu potřeb studenta**, jejímž výsledným produktem bude v praktické části konkrétní **případová studie**. Ve druhé fázi, na základě výše provedených přípravných úkonů, stanovíme cíle kurzu a posléze se v dalších kapitolách budeme věnovat sylabu kurzu a učebnímu materiálu.

4.1 Vymezení klíčových kritérií, aspektů a otázek

V prvopočátcích navrhování jazykového kurzu je nutno si uvědomit řadu klíčových kritérií, aspektů a otázek. Při navrhování jazykového kurzu je kladení otázek a jejich následné zodpovídání v zásadě nejdůležitější činností. Obvykle pokládáme otázky sami sobě a svým studentům. Jedná se o různé typy otázek – obecné, specifické, teoretické či praktické. Nejprve se většinou ptáme obecně:

- Why does the student need to learn?
- Who is going to be involved in the process? This will need to cover not just the student, but all the people who may have some effect on the process: teachers, sponsors, inspectors etc.
- Where is the learning to take place? What potential does the place provide? What limitations does it impose?
- When is the learning to take place? How much time is available? How will it be distributed?
- What does the student need to learn? What aspects of language will be needed and how will they be described? What level of proficiency must be achieved? What topic areas will need to be covered?
- How will the learning be achieved? What learning theory will underlie the course? What kind of methodology will be employed?

(Hutchinson, Waters 1987:21,22)

Odpověď na první čtyři výše uvedené otázky “**WHY? WHO? WHERE? WHEN?**”, získáme provedením zmiňované analýzy potřeb. Na otázku “**WHAT?**”, odpovíme sestavením systému, přípravou sylabu kurzu. A konečně otázka “**HOW?**”, zahrnuje stanovení a použití příslušné metody výuky s výběrem vhodného učebního materiálu. Vztah mezi těmito třemi faktory ovlivňujícími návrh ESP kurzu, tedy analýzou potřeb, sylabem a metodologií, zachycují Hutchinson a Waters (1987:22) v přehledném diagramu uvedeném v **příloze č. 2**.

Navrhování ESP kurzu kromě těchto zmíněných faktorů ovlivňují i další parametry. Rozhodující roli hraje intenzita navrhovaného kurzu (Dudley-Evans, St. John 1998:146): “During an intensive ESP course the learners’ time is totally committed to that ESP course. In contrast, an extensive ESP course occupies only a small part of a student’s timetable...”. Dále jsme při přípravě kurzu značně ovlivněni tím (srov. Dudley-Evans, St. John 1998), zda studentův pokrok a práce v kurzu má být na závěr zhodnocena pomocí vhodné testovací metody a případně udělen certifikát o dosažení určité jazykové úrovně. Autoři Dudley-Evans a St. John se zaměřují na řadu dalších konkrétnějších aspektů jako např. šířku zaměření kurzu (broad or narrow focus), povahu skupiny studentů (homogeneous or heterogeneous), či roli vyučujícího (provider of knowledge or facilitator of activities) apod.

Při plánování jazykového ESP kurzu by vyučující měl především vyjít vstříc očekáváním studenta, protože však kurz plánujeme ještě před jeho zahájením, je nutné počítat s případným pozměněním plánu až v průběhu kurzu. Zároveň by řada detailů, která nám většinou při plánování unikne, měla být doladěna v průběhu kurzu.

4.2 Analýza potřeb

Od této chvíle věnujme pozornost jednomu z nejdůležitějších aspektů navrhování ESP kurzu, tedy analýze potřeb. Výhodou ESP kurzu je, že před námi vystupuje konkrétní, specifická potřeba ze strany studenta. Podstatné je studentovo uvědomění si své potřeby, uvědomění si skutečnosti, proč se potřebuje učit angličtinu. Z toho vyplývá, že každý ESP kurz by měl být postaven výhradně na analýze studentových potřeb. Analýzou potřeb se tudíž rozumí proces, při kterém vyučující shromažďuje informace o studentových specifických potřebách.

4.2.1 Cílové potřeby

Hutchinson a Waters (1987) hovoří o tzv. “**target needs**”, tedy o cílových potřebách. V rámci těchto “target needs” je nejdůležitější sledovat tři proměnné – **nezbytné potřeby** (necessities), **nedostatky** (lacks) a **požadavky** (wants), ve vztahu k tzv. “target situation” – tedy situaci, ve které se student běžně ocitá a potřebuje v ní efektivně komunikovat (termíny – překlad autorky).

Nezbytnou potřebou se rozumí to, co student musí znát, aby v cílové situaci uspěl. Autoři pro ilustraci uvádějí tento příklad:

For example, a businessman or – woman might need to understand business letters, to communicate effectively at sales conferences, to get the necessary information from sales catalogues and so on. He or she will presumably also need to know the linguistic features – discoursal, functional, structural, lexical – which are commonly used in the situations identified. (Hutchinson, Waters 1987:55)

Tyto potřeby zjistíme dotazováním se, či případně pozorováním, v jakých situacích se student běžně ocitá.

Jako další proměnnou Hutchinson a Waters (1987) uvádějí **nedostatky**. Je nutné, aby vyučující odhalil nejen studentovy nezbytné potřeby, ale musí též vědět, co student již zná, aby se mohl rozhodnout, které řečové dovednosti studentovi pro úspěšné řešení cílové situace chybí. Nedostatek tedy chápeme jako pomyslnou trhlinu vzniklou mezi existující, dosaženou dovedností (existing proficiency) a cílovou dovedností (target proficiency).

Neméně důležitou roli dle výše uvedených autorů hrají při zjišťování cílových potřeb zmíněné **požadavky studenta**. Na rozdíl od dvou předchozích proměnných, které jsou objektivně zjiřitelné, požadavky jsou záležitostí značně subjektivní. Pro ilustraci uvedeme jeden konkrétní příklad:

Karl Jensen is a German engineer who has a frequent and important need to read texts in English. He also needs to talk to overseas colleagues occasionally, for example, at the annual planning conference. The company he works for is a multi-national company and the operating language for communication outside national boundaries is English, although the majority

of workers are non-native speakers. By any quantitative analysis Karl Jensen's need is for reading, because it is a much more frequent activity for him. But he feels a far stronger need to spend his time in the English class improving his oral competence. Why? The answer lies in the way in which he identifies his own personality with the use of a foreign language. He reads in private and at his own speed: he can use a dictionary, if he wants. But when he is speaking, his pride is on the line: his English competence (or lack of it, as he sees it) is exposed for all to see and he is under pressure to participate at a speed determined by the discourse. Therefore, Karl Jensen sees his greatest need as being the improvement of his oral proficiency. (Hutchinson, Waters 1987:56)

Požadavky vycházejí tedy přímo od studenta samotného, jsou záležitostí jeho subjektivního cítění a vnímání. Sám student intuitivně cítí, jaké jsou jeho cílové potřeby a v jakých oblastech řečových dovedností spatřuje své nedostatky. Studentův subjektivní pohled však může být v rozporu s objektivně zjištěnými skutečnostmi, či s názory jiných zúčastněných osob – navrhovatelů kurzů, sponzorů nebo učitelů.

4.2.2 Nejčastější důvody provádění analýzy potřeb

Podle Richardse (2001) analýzu potřeb provádíme z nejrůznějších důvodů, např.:

- Musíme zjistit jaké řečové dovednosti student potřebuje, aby mohl aktivně a efektivně komunikovat ve specifické oblasti svého působení.
- Potřebujeme odhalit, zda již existující kurz naplňuje potřeby a splňuje očekávání našich studentů.
- Chceme zjistit, kteří studenti (platí pouze pro skupinovou výuku) požadují více procvičování určité řečové dovednosti.
- Snažíme se o sběr informací, a na základě dobré informovanosti zajišťujeme eliminaci největších problémů, kterým studenti při výuce čelí.

4.2.3 Vybrané metody a techniky užívané při sběru informací o potřebách

Při provádění analýzy potřeb je klíčové nejen to, co zjišťujeme, ale také jakým způsobem tyto informace získáváme. V každé situaci je vhodné použít jinou metodu pro

získávání relevantních informací. Jedná se především o historicky ověřené a známé metody.

4.2.3.1 Dotazník

Dotazníková metoda je jednou z nejběžnějších užívaných metod, která slouží pro hromadné zjišťování údajů. Velkou výhodou dotazníků je (srov. Richards 2001) jejich relativně snadná příprava, možnost opakovaného hromadného užití a jednoduché vyhodnocení získaných informací. Problémem však může být, že získané informace jsou nepřesné a získaná data nevěrohodná. Každý dotazník by měl obsahovat přesně, vhodně, stylisticky a gramaticky správně formulované otázky, tudíž pečlivá příprava dotazníku je nezbytná.

4.2.3.2 Rozhovor

Oproti dotazníkové metodě, je metoda vedení rozhovoru vhodná v přímé sociální interakci. Informace tedy získáváme přímým dotazováním se respondenta či respondentů. Každý rozhovor by měl být strukturovaný, či řízený, to znamená, že otázky by měly směřovat k určitému cíli a utvářet souvislý celek. Podle počtu účastníků rozlišujeme (srov. Chráska 1988) rozhovor individuální a skupinový, dále podle struktury otázek rozhovor standardizovaný, to znamená, že předem stanovíme obsah, formulaci a pořadí otázek a rozhovor nestandardizovaný. Při provádění rozhovoru je nejdůležitější kladení otázek. Rozlišujeme otázky přímé, na které lze odpovědět pouze ano-ne. Otázky nepřímé, jedná se o otázky naznačující, otevřené, polootevřené, např.: „Máte v oblíbenosti procvičování gramatiky?“ A v neposlední řadě otázky projektivní, otevřené, např.: „Mají studenti v oblíbenosti procvičování gramatiky?“ Metodu rozhovoru často kombinujeme s metodou pozorování.

4.2.3.3 Pozorování

Metoda pozorování chování studentů v cílové situaci je další způsob získávání informací a zjišťování jejich potřeb. Typický příklad pozorování studenta v tzv.: „target situation“ uvádí Richards (2001:61): „...observing clerks performing their jobs in a bank will enable the observer to arrive at certain conclusions about their language needs.“ Samotné pozorování je podle Richardse (ibid.61): „...a specialized skill.

Knowing how to observe, what to look for, and how to make use of the information obtained generally requires specialized training.”

4.2.3.4 Testování

Jedná se o historicky ověřenou metodu, která zkoumá úroveň studentových řečových dovedností. Při tvorbě testu musíme mít na mysli dvě podstatné vlastnosti, které musí splňovat každý dobře připravený a promyšlený test. Svoboda (1999) hovoří o validitě a reliabilitě testu. Zásadou validity je, že test měří pouze to, co měřit má. Reliabilní test je přesný, spolehlivý a při opakovaném zadávání se v hodnocení shoduje. Je obecně známo, že existují testy standardizované (velké množství respondentů, vytvářeny profesionálními institucemi, plošné ověřování řečových dovedností) a nestandardizované (didaktické testy v rámci menší skupiny studentů). Se zajímavějším rozdělením typů testů však přichází Richards (2001:62), který nehovoří o testech jako takových, ale o tzv. „language samples“, tedy jakési vzorky, které se mají zabývat těmito oblastmi: “written or oral tasks, simulations or role plays, achievement tests (abilities in different domains of language use), performance tests (job-related or task-related behaviors)“.

4.2.4 Případová studie

Případová studie neboli „case study“ nám umožňuje zabývat se případem jednoho konkrétního studenta nebo vybrané skupiny studentů. Vytvoření případové studie nám umožní sledovat a následně analyzovat osobu studenta a jeho potřeby. Dudley-Evans a St John (1998) uvádějí čtyři příklady případových studií. V každé uvádějí tzv. „**background**“. Jedná se o jakýsi profil studentů, který vypovídá o jejich současném stavu, představách a očekáváních. Informace, které by měl tento základní profil obsahovat upřesňuje Gravesová (2000):

- Základní informace o tom, kdo jsou naši studenti: Tato část případové studie by měla informovat o jejich věku, pohlaví, vzdělání, profesi, národnosti a mateřském jazyku.
- Informace o stupni jazykové pokročilosti: Vypovídá o stupni jazykové pokročilosti studentů v každé ze čtyř řečových dovedností – mluvení, poslechu, čtení a psaní s ohledem na gramatiku, slovní zásobu a výslovnost.

- Úroveň studentovy interkulturní kompetence: Jedná se o studentovy znalosti a zkušenosti s kulturními hodnotami daného národa s ohledem na sociokulturní a sociolingvistické aspekty a odlišnosti s mateřským jazykem.
- Zájmy studenta: V rámci případové studie bychom se měli zabývat také tím, jaká témata a problémy naše studenty zajímají. Tyto informace nám pomohou vytvořit zajímavé přípravy a studenti budou k výuce přistupovat s větším zaujetím.
- Vyučovací metody a učební strategie, které studenti preferují: Tento bod případové studie odkazuje na studentovy představy o způsobu výuky, testování, učení, a vzájemných rolích ve vztahu vyučující – student:

This information can help teachers to know whether the learners will be comfortable with certain kinds of activities, or will need to be taught how to do them; for example, how to work cooperatively with each other. It will help to know how to set up activities, or what kinds of bridges will need to be built between students' expectations of how they should learn and the teacher's approach and beliefs. (Graves 2000:103)

- Přístup studenta: Jde o přístup studenta k sobě samému a jeho přístup ke zvolenému jazyku a kultuře.
- Informace o tom, co se student potřebuje naučit a co chce změnit: Tato část případové studie zahrnuje informace o tom, proč student navštěvuje, či hodlá navštěvovat jazykový kurz, jaký je jeho cíl a očekávání.
- Kontextové aspekty – situace, role, témata: Vypovídá o tom, v jakých situacích student užije angličtinu, s kým bude komunikovat a jaká témata bude pro komunikaci potřebovat.
- Druhy potřebných řečových dovedností: Důležité je zjistit, zda naši studenti potřebují spíše mluvit, číst, poslouchat nebo psát.

První část případové studie by tedy měla obsahovat všechny výše zmíněné body. **V druhé části** se autoři Dudley-Evans a St John (1998) zabývají tzv. „**needs analysis procedure**“. Jde tedy o popsání samotného procesu provádění analýzy potřeb. Obsahuje jednak informace o vybrané metodě a technice užití při sběru informací o potřebách, a jednak zjištěné výsledky vyplývající z analýzy, např.: výsledky testů a pozorování.

Třetí část případové studie výše jmenovaní autoři nazývají „**course framework**“. Uvádějí zde informace o kostře či rámci kurzu. Klíčové jsou zmínky o velikosti skupiny, cílovém zaměření (EAP nebo EOP), učebních materiálech, délce kurzu, rámcovém obsahu kurzu, např.(ibid.:158): “Units 1-5 Strategies for reading: topic sentences, paragraph organisation...; Units 8-12 Explorations in reading, listening and writing.”

Vypracováním takovéto případové studie získáme všechny potřebné informace o studentovi. Pomůže nám komplexně analyzovat potřeby studenta, stanovit cíle kurzu, sestavit sylabus kurzu a vybrat vhodné učební materiály.

4.3 Stanovení cíle kurzu

Stanovení cíle nám pomáhá zaměřit se prioritně na důležité body, kterých chceme v kurzu dosáhnout. Znamená to tedy, že čas strávený v kurzu věnujeme zejména takovým záležitostem, které nám pomohou dosáhnout vytyčeného cíle. Gravesová (2000) rozlišuje v rámci stanovení cíle dva pojmy, a to „**goals**“ a „**objectives**“, (ibid:75, 76): “Goals are a way of putting into words the main purposes and intended outcomes of your course... Objectives are statements about how the goals will be achieved. Through objectives, a goal is broken down into learnable and teachable units.” Znamená to tedy, že pomocí splnění dílčích cílů (objectives), dosahujeme cíle hlavního (goal), z čehož vyplývá, že „objectives“ a „goals“ zakládají hierarchický vztah, kdy „objectives“ jsou specifitějšími položkami a „goals“ obecnějšími.

Shrneme-li tuto kapitolu, dospějeme k závěru, že při navrhování jazykového kurzu a zejména při stanovování jeho cíle, vycházíme především ze zjištěných výsledků analýzy potřeb. Dále se opíráme o své přesvědčení a zkušenosti z hlediska reálnosti naplnění cíle kurzu a v neposlední řadě, jak již bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, za cíl volíme vždy to nejpodstatnější, s ohledem na splnění našich i studentových očekávání.

5 Problémy a principy navrhování sylabu kurzu

V předchozí kapitole jsme se zabývali teoretickými přístupy k navrhování jazykového kurzu, analýzou potřeb studenta a stanovením cíle kurzu ESP. Nyní se zaměříme na problematiku vytváření sylabu jazykového kurzu. V této části se budeme zabývat zejména problematikou: jak vymezit pojem sylabus, co si pod tímto pojmem představit, proč je důležité sylabus tvořit, na základě jakých kritérií je možno utvořit sylabus a jakou roli hraje sylabus při navrhování jazykového kurzu.

5.1 Vymezení pojmu sylabus

Ze širšího a obecně známého hlediska můžeme chápat sylabus jako výběr a organizaci učiva pro určitou oblast vzdělávání. Obecně jej tedy chápeme jako schematický plán výuky. Sylabus však lze pojmout též jako (srov. H.G. Widdowson 1990) formulaci pedagogických cílů. Ve své publikaci Widdowson uvádí, že sylabus je též důležitým nástrojem vzdělávací politiky (1990:127): “The goals are formulated not only in reference to pedagogic effectiveness but also in accordance with ideological positions concerning the nature of education in general, what Clark refers to as ‘educational value systems’(1987)”. Dále se Widdowson zmiňuje o značné svázanosti vyučujícího, který je nucen postupovat při výuce jazyka dle konkrétního sylabu. Nicméně každý vyučující má alespoň zúžený prostor pro interpretaci daného sylabu v souladu se svým výukovým záměrem.

Sylabus v užším slova smyslu představuje určitý dokument, který vyučujícího zavazuje a informuje o tom, co bude vyučovat a v jakém sledu. Vyučující se tak dostává do konfrontace s materiálem, který jej usměrňuje při dosahování výukových cílů.

5.2 Typy sylabů

Odborníci (srov. Hutchinson, Waters 1987) rozlišují celou řadu druhů sylabů. Pro ilustraci uvedeme jen tři (termíny – překlad autorky):

5.2.1 Evaluační syllabus (The evaluation syllabus)

Jedná se o nejjednodušší formu syllabu, tedy o plán toho, co se bude vyučovat. Dále vypovídá o tom, jakých znalostí by měl úspěšný student dosáhnout na konci jazykového kurzu. Má tedy především hodnotící, evaluační charakter.

5.2.2 Organizační syllabus (The organisational syllabus)

Liší se od evaluačního syllabu tím, že obsahuje zmínky o přirozeném způsobu učení se jazyku. Zabývá se zejména otázkami, jakým způsobem se lidé učí jazyk, co je pro ně jednodušší se naučit a co je důležité se naučit.

5.2.3 Materiálový syllabus (The materials syllabus)

Předchozí dva pohledy byly zaměřeny na otázky, co se bude v daném kurzu vyučovat a jakým způsobem. Tento třetí druh syllabu zmiňuje metody výuky a můžeme jej chápat jako přípravu tištěného materiálu, jež je při výuce používán pro dosažení výukového cíle. Například autor zvolené učebnice zde rozhoduje o způsobu výuky řečových dovedností, vybírá texty a uvádí velkou škálu typů cvičení týkajících se různých aspektů jazyka.

Nejčastěji však rozlišujeme níže uvedené tři typy syllabů (Nunan:1988):

5.2.4 Gramatický syllabus (The grammatical syllabus)

Jedná se o nejběžnější typ syllabu, který je založen a organizován podle gramatických struktur jazyka, zpravidla od nejjednodušších forem po složitější, např. „Present Simple“, „some, any, much, many, a lot of“ apod.

5.2.5 Funkční a pojmový syllabus (The functional-notional syllabus)

Funkční syllabus je zaměřený na komunikativní účel, pro který jazyk užíváme, například „describing job routines“, „making phone calls“ apod. Zatímco pojmový syllabus obsahuje různé skupiny pojmů patřících do jednoho tematického celku, např. objekty, bytosti, logické vztahy – „jobs, colours, parts of the body“ apod.

5.3 Důležitost syllabu při výuce

Naučit se cizímu jazyku je velmi obtížné a student tuto obtížnou komplexní disciplínu nemůže zvládnout jednorázově, například během jednoho semestru. Cizí jazyk se učíme celý život. Musíme zvládnout několik samostatných disciplín, tedy jazykových prostředků a řečových dovedností, abychom byli schopni jazyk ovládat.

Proto je důležité vytyčit v sylabu jednotlivé konstituující části jazyka a dokázat pomocí jednotlivých lekcí postupně utvářet pomyslnou mozaiku řečových dovedností. Existuje mnoho dalších důvodů pro tvorbu sylabu, které lze shrnout v následujících tezích (srov. : Hutchinson, Waters 1987):

Sylabus poskytuje vyučujícímu a studentovi jakousi morální oporu, díky které se učení cizího jazyka stává přístupnější.

Co se týče kurzů ESP, sylabus hraje též důležitou vnější dobře vypadající roli, jak ji výstižně pojmenovává Hutchinson a Waters (1987:84) “cosmetic role“. Znamená to, že sponzoři studentů a samotní studenti chtějí být ujištěni, že jejich peníze a čas budou efektivně využity. Sylabus v tomto případě funguje jako uspokojující nástroj pro výše uvedené osoby. Ujišťuje je o smysluplném plánu a vývoji jazykového kurzu.

Sylabus poskytuje vyučujícímu a studentovi informaci o tom, jakou cestou půjdou při výuce jazyka a jakým způsobem bude určitých řečových dovedností dosaženo.

V neposlední řadě nám sylabus poskytuje též důležitá kritéria pro výběr výukových materiálů, což popisuje Hutchinson a Waters (1987:84) takto: “It defines the kind of texts to look for or produce, the items to focus on in exercises etc. This is probably one of the commonest uses for a syllabus, but it can be one of the most damaging to the course design, if wrongly used.”

Nejdůležitější funkci plní sylabus v tom, že pro nás vytváří výukový model, kterého bychom se měli při výuce dle Hutchinsona a Waterse (1987:84) alespoň rámcově držet: “A syllabus is not, therefore, a statement of what will be learnt. It is important to remember that a syllabus can only constitute an approximate statement of what will be taught.”

5.4 Kritéria pro organizaci a tvoření sylabu

Jak bylo výše zmíněno, jedním z důvodů pro tvorbu sylabu je prolomit obtížnost a komplexnost obrovského množství informací potřebných pro ovládnutí cizího jazyka a vytvořit z nich určitý systém. Bylo hovořeno o rozdělení látky do menších smysluplných celků či lekcí. Právě toto rozvrstvení látky musí být založeno na předem stanovených kritériích. Pro ilustraci Hutchinson a Waters (1987:85,86) uvádí různorodá kritéria a příklady tvorby sylabu (termíny – překlad autorky):

5.4.1 Tematický syllabus (Topic Syllabus)

Kritériem pro tvorbu tohoto syllabu je výběr jednotlivých témat týkajících se specifického pole jazykových potřeb a řečových dovedností, např.:

- 1 The Rig
- 2 Fishing Jobs
- 3 Traps and Geology
- 4 Reservoir Fluids
- 5 Natural Flow
- 6 Blowout Control
- 7 Drives and Stimulations
- 8 Directional Wells
- 9 Jobs on the Rig

(The Petroleum Programme: English for the oil industry by P.L.Sandler, BBC, 1980)

5.4.2 Strukturní/situační syllabus (Structural/situational syllabus)

Tento syllabus je jasně strukturovaný, např.:

- 1 The Hotel and Staff (1)

Patterns of the verb 'to be'; demonstratives; personal pronouns.

- 2 The Hotel and Staff (2)

Questions with 'where?'; some prepositions.

(The Savoy English Course for the Catering Industry by M.C. Coles and B.D. Lord, Edward Arnold, 1973)

Hlavním tématem je hotel a zaměstnanci, bude se týkat zejména slovní zásoby a konverzačních dovedností a v rámci tohoto tématu se proberou různé gramatické jevy. Máme tedy téma obecné, v rámci kterého se vyučuje specifickým dovednostem a znalostem.

5.4.3 Dovednostní syllabus (Skills syllabus)

Dovednostní syllabus je důležitý nejen pro vyučujícího, ale zejména pro studenta, např.:

- 1 Organising your studies
 - 2 Improving your reading efficiency
 - 3 Taking notes
 - 4 Taking part in seminars
 - 5 Writing an essay
- (Study Skills in English by Michael J. Wallace, CUP, 1980)

Vypovídá o tom, jakým způsobem má student při osvojování si jazyka postupovat a jaká kritéria musí pro úspěšné zvládnutí disciplíny dodržet.

Každý z těchto výše uvedených sylabů úspěšně plní náš cíl, který výstižně shrnují Hutchinson a Waters (1987:88): "...to break down the mass of a particular area of knowledge into manageable units. Each carries certain assumptions about the nature of language and learning."

5.5 Role sylabu při navrhování jazykového kurzu

Jakou roli hraje sylabus při navrhování jazykového kurzu? Na tuto otázku lze odpovědět (srov. Hutchinson, Waters 1987) pomocí vymezení jednotlivých přístupů k výuce jazyka. Hutchinson a Waters rozlišují čtyři druhy výukových přístupů (1987:91-94), (termíny – překlad autorky):

5.5.1 Přístup zaměřený na jazyk (A language-centered approach)

Přístup se zaměřuje na jazykový systém – slovní zásobu, gramatiku, fonetické zásady apod. V tomto případě volíme dle Hutchinsona a Waterse (srov. 1987) při navrhování jazykového kurzu tento postup:

- 1) Analyzujeme výukový cíl
- 2) Sestavujeme sylabus
- 3) Navrhujeme a vybíráme texty ilustrující položky v sylabu
- 4) Vytváříme či vybíráme cvičení, procvičujeme položky uvedené v sylabu
- 5) Navrhujeme testy pro ověření získaných znalostí, testy sestavujeme na základě položek v sylabu

Tento přístup je při tvorbě kurzu v rámci ESP nejčastěji používaný. Syllabus zde jasně vymezuje náplň jazykového kurzu a jednotlivých aktivit.

5.5.2 Přístup zaměřený na řečové dovednosti (A skills-centred approach)

Jedná se o alternativní přístup, přičemž cílem není prezentovat látku, ale prakticky se zaměřit na procvičování látky, tedy na rozvoj řečových dovedností. Postup při navrhování kurzu je dle Hutchinsona a Waterse (srov. 1987) následující:

- 1) Analyzujeme výukový cíl
- 2) Vybíráme zajímavé a názorné texty
- 3) Sestavujeme hierarchii dovedností a prakticky je aplikujeme na konkrétní text
- 4) Zaměříme se na nejdůležitější dovednosti v sestavené hierarchii
- 5) Navrhujeme aktivity a techniky pro výuku těchto dovedností
- 6) Vytváříme systém k ohodnocení získaných znalostí a dovedností

V tomto případě syllabus nefunguje jako primární zdroj při výuce v jazykovém kurzu. Alternativní přístup vyžaduje tvořivého lektora, který dokáže citlivě a rozumně zvážit vhodnost daného výukového materiálu a dokáže s ním pracovat co nejefektivněji.

5.5.3 Přístup zaměřený na učení (Learning – centered approach)

Přístup je zaměřen nejen na vztah vyučující-student, student-vyučující, ale zejména vztah student-vyučovaná látka-způsob přijetí látky-osvojení a uchování si znalosti a dovednosti. Proto je při tvoření syllabu (srov. Hutchinson, Waters 1987) největší důraz kladen na dynamiku, zajímavost, zábavnost vyučované látky a aktivní zapojení studenta při výuce. Důležitý je výběr textů a cvičení, jež upoutají studentovu pozornost a tím mu zpříjemní učební proces.

5.5.4 Účelový přístup (The post hoc approach)

Tento přístup je dle Hutchinsona a Waterse (srov. 1987) využíván při tvorbě syllabu v zájmu tzv. „cosmetic role“, tzn., že syllabus má pouze reprezentativní charakter

a jedná se pouze o účelově vytvořený materiál, bez možnosti dalšího použití, výhodný pouze pro okamžité uspokojení sponzorů, učitelů a studentů. Postup vypadá takto:

- 1) Tvorba a výběr materiálů dle nedefinovaných kritérií
- 2) Vytvoření „účelového“ sylabu pro uspokojení sponzorů, učitelů a studentů

V závěru kapitoly je nutné podotknout, že tvorba smysluplného sylabu je jedním z nejdůležitějších kroků při navrhování jazykového kurzu. Syllabus určuje hranice, kterých je dobré se v rámci možností držet. Neznamená to však nemožnost odchýlení se od jednotlivých položek sylabu. Zkušený lektor by měl vždy pomýšlet především na kreativitu, zajímavost a usnadnění procesu učení svým studentům.

6 Příprava učebního materiálu

V úvodu je nutno zmínit, co považujeme za učební materiál. Obecně se jedná o materiál, používaný při výuce, jehož podoba může být různorodá. Dudley-Evans a St John (1998:170) uvádějí: “The core materials are usually paper-based but, where possible, ESP teachers also want to use audio and video cassettes, overhead transparencies, computers and, occasionally, other equipment or real objects.” V dnešní době můžeme hovořit navíc o dalších nosičích hudebních a obrazových materiálů, jako jsou např. CD, DVD, výhodou je též existence interaktivních tabulí a podobně.

V této kapitole se tedy budeme zabývat přípravou a výběrem vhodného učebního materiálu. Nejprve se zaměříme na kritéria, která do značné míry ovlivňují výběr materiálu. Dále se zmíníme o vytváření vlastního materiálu a nakonec věnujeme pozornost učebnicím.

6.1 Vlastnosti optimálního učebního materiálu

Zpočátku se zaměříme na to, jaké položky by měl ideální učební materiál splňovat. Touto problematikou se zabývali autoři Hutchinson a Waters (1987), kteří uvádějí, že dobrý učební materiál by měl především stimulovat studenta k učení. To znamená, že by měl obsahovat zajímavé texty, zábavné aktivity, poskytovat studentovi

možnost, aby užil získaných znalostí a dovedností v praxi a naučil se jejich praktické aplikaci. Vhodný učební materiál by dle výše uvedených autorů měl být dobře zorganizovaný, měl by mít koherentní strukturu, která pomůže nejen vyučujícímu při přípravách na hodiny, ale také poskytne studentovi zpětnou vazbu o jeho pokroku a úspěšnosti ve studiu. Na druhou stranu by však učební materiál měl být dostatečně flexibilní a ponechat vyučujícímu i studentovi prostor pro kreativitu a případnou obměnu.

Při přípravě a výběru vhodného materiálu je potřeba dbát na správnost, přesnost a vhodnost jazykového vyjádření (Hutchinson, Waters 1987:108): “Materials provide models of correct and appropriate language use. ...This is a necessary function of materials...”

Výše uvedených zásad o vlastnostech učebního materiálu bychom se měli jako vyučující vždy při výběru a přípravě držet.

6.2 Kritéria ovlivňující výběr učebního materiálu

Výběr vhodného učebního materiálu ovlivňuje řada kritérií a faktorů. Pro vyučujícího je klíčové odhalit tyto vlivy před samotným procesem výběru a přípravy učebního materiálu.

6.2.1 Osoba studenta

Dle autorů Hutchinsona a Waterse (1987), jedním ze zásadních kritérií při výběru učebního materiálu, je odpovědět si na otázku: „Kdo je můj student?“. Bude záležet na jeho věku, pohlaví, národnosti, profesi, znalostech, dovednostech, zájmech apod.

6.2.2 Cíl kurzu

Pokud chceme být při výběru učebního materiálu úspěšní, výše jmenovaní autoři doporučují zaměřit se na další kritérium, a to na cíle kurzu. Před výběrem učebního materiálu je tedy vždy nutné položit si otázku: „Jaké jsou cíle našeho kurzu?“, a tyto cíle si jednoznačně před výběrem ujasnit.

6.2.3 Obsah kurzu

Dalším důležitým kritériem pro výběr učebního materiálu je obsahová náplň kurzu. Dle zmiňovaných autorů Hutchinsona a Waterse (1987:100) bychom si měli položit například tyto otázky: “What kind of language description do you require? What language points should be covered? (i.e. What particular structures, functions, vocabulary areas etc?), What text-types should be included? (e.g. manuals, letters, dialogues...), What subject-matter area(s) is/are required (e.g. medicine, biology etc.)? What level of knowledge should be assumed (e.g. secondary school, first year college...), What types of topics are needed?, How should the content be organized? “ Na tyto otázky bychom si proto logicky měli odpovědět již v rámci provádění analýzy potřeb a na základě jejich výsledků teprve vhodný učební materiál vybírat.

6.2.4 Metodika

Před výběrem učebního materiálu je nutné si ujasnit metodologický postup, který budeme při výuce aplikovat. Hutchinson a Waters (1987) zmiňují například důležitost teorie učení, na které má být kurz postaven (např. behavioristická, kognitivní, afektivní teorie), druhy cvičení a úkolů (např. „guided-free“, „comprehension-production“, „roleplay, simulation, drama, games“, „self-study“ apod.), nebo které učební postupy zvolíme (např. „pair-work“, „small-group work“, „student presentations“ atd.).

6.2.5 Ostatní kritéria

Dalšími kritérii ovlivňujícími výběr mohou být například cena a dostupnost učebního materiálu.

6.3 Vytváření vlastního učebního materiálu

6.3.1 Důvody pro tvorbu vlastního učebního materiálu

Vyučující se v rámci kurzů ESP velmi často uchylují k tvorbě vlastních materiálů, jelikož se ve většině případů potýkají s nedostupností vhodných podkladů. Může se také stát, že určitý učební materiál vyberou, ale vzhledem k jeho neúplné vhodnosti jej potřebují zásadním způsobem modifikovat. Další důvod pro tvorbu

vlastního materiálu uvádí Gravesová (2000:166): “Decisions about developing materials are rooted in your beliefs, understandings and experience. They also depend on your goals and objectives, the way you conceptualize the content of the course, the way you organize and sequence your course, and your understanding of your students’ needs.”

Neméně výstižně shrnuje důvody pro tvorbu vlastních materiálů Hutchinson a Waters (1987:106): “A teacher or institution may wish to provide teaching materials that will fit the specific subject area of particular learners...Even when suitable materials are available, it may not be possible to buy them because of currency or import restrictions...”

6.3.2 Podoba vlastního materiálu

Vytvořený materiál by měl splňovat nejen všechna výše uvedená kritéria, ale dle Hutchinsona a Waterse by měl mít i modelovou strukturu se čtyřmi základními elementy (1987:108), (termíny – překlad autorky): “...input, content focus, language focus, task.”

6.3.2.1 “Input” (vstup)

Může se jednat o text, dialog, videonahrávku apod. „Input“ slouží jako stimulační, aktivizující materiál, obsahující nové jazykové položky, správné modely užitého jazyka nebo téma pro komunikaci. Dává studentům možnost zlepšit své dovednosti či použít a ověřit si své dosavadní znalosti.

6.3.2.2 “Content focus” (zaměření se na obsah)

Základem je sdělování informací a pocitů o něčem. V tomto případě autoři poukazují na smysluplný nelingvistický obsah materiálu, který by měl být využíván pro vytváření efektivní komunikace ve třídě.

6.3.2.3 “Language focus” (zaměření se na jazyk)

Naším hlavním cílem je, umožnit studentům užívat jazyk. Avšak než začnou jazyk užívat v běžné efektivní komunikaci, musí dosáhnout určitých řečových dovedností. Proto je podle Hutchinsona a Waterse důležité, aby námi připravovaný materiál zahrnoval jak možnosti pro jazykovou analýzu, tak pro syntézu (1987:109): “In

language focus learners have the chance to take the language to pieces, study how it works and practise putting it back together again.”

6.3.2.4 “Task” (úkol)

Hlavním důvodem proč se učíme jazyk je, umět jej použít. Materiály by tudíž měly být vytvářeny tak, aby podněcovaly ke komunikaci. Každý materiál by měl zahrnovat komunikační cvičení, ve kterém student spojí obsah s řečovou dovedností, kterou získal v probírané lekci.

6.4 Použití učebnice

Mnoho učitelů používá učebnice z toho důvodu, že nemají tolik časového prostoru pro tvorbu vlastních materiálů. Učebnice by se jim však neměla stát jediným materiálem, o který se striktně opírají. Učebnice by měla být pouhým průvodcem při vyučování a každý vyučující by měl být schopen obsah učebnice modifikovat podle svých aktuálních potřeb.

6.4.1 Výhody používání učebnice

O řadě výhod spojených s užíváním učebnice hovoří Gravesová (2000). Za první z výhod učebnice považuje to, že vyučujícímu poskytne hotový sylabus kurzu, který připravili autoři učebnice. Ti rozhodli o tom, co bude učební náplní a v jakém sledu se budou jednotlivé položky vyučovat.

Druhou výhodou spatřuje autorka v tom, že daný sylabus poskytne studentům určitou oporu v tom, že si dokáží sami učinit představu o struktuře kurzu. Vědí, co mají očekávat a co bude očekáváno od nich.

Třetí výhodou je úspora času. Vyučující má k dispozici řadu obrazových materiálů, aktivit, článků apod., nemusí tedy sám vytvářet výukový materiál.

Čtvrtou výhodou může být existence podpůrného materiálu k učebnici, např. metodická příručka, CD, pracovní listy, DVD...

Jako poslední výhodou autorka uvádí jazykovou úroveň užitou v rámci jedné učebnice, přičemž na současném trhu existují související řady učebnic, odstupňované právě jazykovou úrovní. Výhoda je tedy spatřována v možnosti navázat další úrovní v rámci dané řady učebnic.

6.4.2 Nevýhody používání učebnice

Stejně jako o výhodách hovoří výše jmenovaná autorka o nejčastějších nevýhodách učebnic. Zmiňuje především tyto nevýhody:

- Obsah učebnice není relevantní nebo vhodný pro studenty, které vyučujeme.
- Obsah učebnice neodpovídá úrovni studentů.
- V učebnici je kladen často velký důraz na jeden nebo více jazykových aspektů, ale na ostatní učebnice zapomíná. Učebnice tedy neobsahuje vše, co bychom si představovali a chtěli do výuky zahrnout.
- Učebnice nevykazuje dobrou organizaci a uspořádání aktivit nebo obsahuje nezajímavé, nudné aktivity.
- Učebnice je zastaralá.
- Předepsané probrání učebnice z hlediska časového je nereálné.

6.4.3 Důvody pro modifikaci učebnice

Pokud se vyučující setká s některými z výše uvedených nevýhod či dalšími potížemi, má možnost učebnici modifikovat podle svých aktuálních potřeb. Změnu existujícího materiálu (učebnice) zpravidla vyučující provádí z níže uvedených důvodů:

There are too many activities, so either there is repetition or too many different objectives are dealt with at one time.

The activities focus too strongly on carrier content.

The activities are too mechanical.

The activities focus too quickly on the detail of the carrier content.

An activity is linguistically flawed.

(Dudley-Evans, St John 1998:175)

Na závěr podotkněme, že pro efektivní využití učebnice, je důležité pochopit její smysl. Pro pochopení smyslu učebnice vytvořila Gravesová (2000:175) unikátní obraz, kdy přirovnala učebnici k hudebnímu nástroji: “The piano provides you with the means for producing music, but it cannot produce music on its own. The music is produced only when you play it. Playing well requires practice and familiarity with the piece. The more skilled you are, the more beautiful the music. Just as a piano does not play music,

a textbook does not teach language. The textbook is a stimulus or instrument for teaching and learning. Clearly, the quality of the instrument also affects the quality of the music.”

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 Analýza potřeb studenta

Od této chvíle se práce zaměří na praktické navrhování ESP kurzu. První bod praktické části bude věnován analýze potřeb mého studenta. Tento ESP kurz bude postaven zejména na konkrétních, specifických potřebách tohoto studenta. Analýza bude probíhat tím způsobem, že nejprve shromáždím informace o studentovi a jeho specifických potřebách. Na základě těchto informací sestavím případovou studii, která bude klíčovým materiálem pro vytváření sylabu kurzu.

7.1 Řízený rozhovor

Při sběru informací o studentových potřebách jsem použila metodu řízeného rozhovoru. V této situaci se jeví rozhovor nejvhodnější metodou, neboť se dotazuji pouze jednoho respondenta a ocitám se s ním v přímé sociální interakci. Při vytváření tematických okruhů otázek jsem vycházela především z publikací autorů Gravesové (2000) a dále Hutchinsona a Waterse (1987).

Přesné formulace a harmonogram otázek jsem sestavila předem a rozdělila je do jednotlivých tematických celků. Kladením otázek jsem se snažila směřovat vždy k určitému cíli a utvořit tak souvislý celek informací vypovídající o studentových potřebách. Volila jsem různé typy otázek, jak otázky přímé, tak nepřímé. V několika případech byly původně sestavené otázky zodpovězeny studentem takovým způsobem, že bylo nezbytné položit otázky doplňující.

Rozhovor proběhl v klidné atmosféře hotelové restaurace, byl nahráván na záznamník a posléze přepsán do podoby uvedené **v příloze č. 3**.

8 Případová studie

Provedení řízeného rozhovoru bylo pro sestavení níže uvedené případové studie klíčovým prvkem. Studie nám nabízí **ucelený pohled** na osobu studenta a bude elementárním dokumentem pro stanovení cílů a vytváření sylabu kurzu.

8.1 Základní informace o studentovi (klientovi)

Studentem je jednačtyřicetiletý česky mluvící muž, s ukončeným středoškolským a započatým vysokoškolským vzděláním. Jeho studovaným oborem

byla střední hotelová škola a nyní pokračuje ve studiu stejného oboru na vysoké škole. Klient se zabývá oborem hotelnictví a cestovního ruchu zejména kvůli své profesi, neboť zastává funkci ředitele hotelu. Student uvedl, že má poměrně bohaté zkušenosti s učením se cizím jazykům, neboť se kromě angličtiny v minulosti učil i ruštinu a němčinu. V současné době se učí pouze angličtinu. Ve volném čase se klient věnuje nejraději sportu, především lyžování, cyklistice, běhání, hraní tenisu, plavání a dále také cestování. Znalost cizího jazyka je pro studentovy zájmy velice důležitá, neboť v rámci svých zájmových aktivit přichází často do kontaktu s anglicky mluvícími lidmi a potřebuje se s nimi domluvit.

8.2 Jazyková pokročilost

Klient nedokáže přesně říci, jak dlouho se učí angličtinu. Délku studia odhaduje na pět až šest let. V minulosti absolvoval několik skupinových kurzů na různých školách v rozsahu tří hodin týdně. Pod mým vedením absolvoval kurz úrovně Pre-Intermediate v rozsahu devadesáti minut týdně, tudíž je možné jej dle evropského referenčního rámce objektivně zařadit do úrovně A2 – B1.

Pro získání informací o sebehodnocení studenta, co se týče jazykové pokročilosti v jednotlivých řečových dovednostech, byla studentovi před řízeným rozhovorem poskytnuta možnost prostudování dokumentu MŠMT – Společného evropského referenčního rámce pro jazyky. Student se sám na globální úrovni hodnotil jako samostatný uživatel jazyka. V poslechu, čtení a mluvení se subjektivně cítil být na úrovni B1, zatímco v psaní se ohodnotil na úroveň A2. Student uvedl, že mluví a píše s chybami a největší potíže mu činí psaní, ve kterém pocítuje velké nedostatky, způsobené užíváním nesprávných gramatických struktur.

8.3 Vyučovací metody a učební strategie, které student preferuje

8.3.1 Výslovnost, pravopis

Pro studenta je důležité nejen vědět, jak se určité slovo píše, ale i vyslovuje. Správná výslovnost je pro něj klíčová, neboť dochází k častému kontaktu s anglicky mluvícími klienty v hotelu. V kurzu by chtěl této problematice věnovat dostatek času.

8.3.2 Slovní zásoba

Student se samostatně věnuje učení nové slovní zásoby pouze tehdy, má-li dostatek času. Proto je klíčové věnovat se obohacování slovní zásoby v kurzu. Nejraději se student učí novou slovní zásobu přirozenou metodou. Poslouchá anglické písničky a zároveň sleduje text, který následně překládá a odhaduje význam nových slov. Nová slova si vypisuje na papír zároveň s překladem. Následně se snaží slova memorovat. Slovo se mu lépe vybaví, když jej vidí napsané.

8.3.3 Gramatika

Učení se gramatice není studentovým koníčkem. Učí se jí, protože musí. Nejtěžší jsou pro něj slovesa a slovesné časy. Považuje za důležité, aby mu lektor dobře vysvětlil danou gramatickou strukturu. Preferuje deduktivní metodu výuky, tedy od pravidla k příkladu. Při výuce v předchozím kurzu jsem často používala induktivní metodu výuky a zjistila jsem, že studentovo analytické myšlení není na příliš dobré úrovni, proto je pro něj snadnější metoda deduktivní.

8.3.4 Mluvení

Pro studenta je konverzace v kurzu důležitá. Rád hovoří s lektorem o svých zájmech, běžném životě, zálibách, problémech apod. Student připouští konverzaci na jakékoli téma, nikoli pouze na téma hotelnictví a cestovní ruch. V této oblasti je pro studenta velice přínosná problémová metoda výuky, hraní rolí, kdy s lektorem může navodit danou situaci a reagovat na problém, či jej vyřešit.

8.3.5 Poslech

Student rád ve třídě poslouchá z CD. Připouští, že má s poslechem určité problémy. Zaměňuje slova v tom smyslu, že je špatně slyší a dále se mu často stává, že neporozumí z důvodu tzv. „linking“, důsledkem čeho mu uniká význam řečeného. Procvičování poslechu je pro studenta přínosné a nezbytné pro výkon povolání i pro běžnou komunikaci ve volném čase.

8.3.6 Čtení a psaní

Student čte rád. Dokáže přijmout veškerá témata a soustředit se na porozumění textu. Stejně tak jako procvičování čtení, je pro studenta důležité procvičování psaní, zejména v závislosti na jeho profesní pozici, kdy písemný styk s klienty se děje velmi

často. Student je tedy nucen textu porozumět a být schopen na něj adekvátně písemně reagovat. Nejčastější žánry pro čtení a psaní jsou specifikovány níže v kapitole jazykové potřeby – řečové dovednosti.

8.3.7 Oprava chyb a opakování

Student preferuje být na chyby lektorem upozorňován. Toto je pro něj vnitřně motivující a díky opravám se více zaměří na problematické úseky. Student se potřebuje vyjádřit plynule, není pro něj podstatné vyjadřovat se absolutně bez chyb, důležitější je, aby mu klient v dané situaci porozuměl. Student někdy vnímá své chyby a je schopen se samostatně opravit. Opakování a procvičování látky je pro studenta bezpochyby přínosem. Slouží mu jako zpětná vazba při zjišťování silných a slabých stránek, podává mu informaci o tom, co je potřeba zlepšit a na co je třeba se více a podrobněji zaměřit.

8.3.8 Učební materiál, poznámky

Student potřebuje vlastnit určitý stabilní materiál, ze kterého může čerpat, opírat se o něj a vypracovávat z něj úkoly. Zaznamenávání nových informací je pro studenta podstatné. Nejčastěji si zapisuje novou slovní zásobu a gramatiku.

8.3.9 Domácí příprava

Student se potýká s nedostatkem času, přesto připouští, že občas sleduje anglicky mluvící filmy s podporou titulků, poslouchá BBC, anglické písničky, pročítá si články z učebnice, učí se ze svých poznámek a ze slovníčku. Aktivním užitím angličtiny se učí zejména na pracovišti. Domácí přípravu a domácí úkoly považuje za důležité a v budoucnu by jim chtěl věnovat více času.

8.3.10 Individuální výuka

Student jednoznačně preferuje individuální výuku. Uvedl pro to několik důvodů. Vyhovuje mu, když se lektor může věnovat výhradně jeho potřebám. Svými potřebami nezdržuje další účastníky kurzu. Nemá rád soutěživou atmosféru ve skupině. Je pro něj spíše demotivující, když ostatní jsou na vyšší znalostní úrovni, než on sám.

8.4 Jazykové potřeby

Student se rozhodl navštěvovat jazykový kurz s cílem zlepšení všech svých řečových dovedností. Klíčová je pro něj schopnost komunikovat v anglickém jazyce,

jak na úseku pracovním, tak v běžném životě. Student přišel s požadavkem zaměřením se na angličtinu pro cestovní ruch, protože tato oblast je potřebná pro výkon jeho povolání. Navíc bylo zjištěno, že v současné době studuje vysokou školu hotelovou, kde jedním z předmětů je angličtina pro cestovní ruch a student potřebuje z tohoto předmětu složit zkoušku.

Dalším cílem studenta je dosáhnout plynulosti v komunikaci a dokázat se domluvit s jakýmkoli rodilým mluvčím, nebo mluvčím, který běžně pro komunikaci používá anglický jazyk. Hlavním cílem je pro něj komunikovat a porozumět nejen psanému, ale i mluvenému projevu.

Student chce změnit zejména svůj přístup k učení a věnovat se angličtině více než v současné době.

8.4.1 Řečové dovednosti

Jako ředitel hotelu student potřebuje rozvíjet všechny řečové dovednosti. Nejčastěji student mluví osobně či telefonicky se zahraničními klienty hotelu, musí být tedy schopen porozumět sdělovanému a pohotové reakce. Student čte zejména texty o cestovním ruchu a hotelnictví. Dále čte e-maily a dopisy od klientů či obchodních partnerů. Písemná komunikace s klienty hotelu je také velmi frekventovaná, student potřebuje psát hlavně dopisy a e-maily. Navíc student uvedl, že by se rád naučil napsat žádost o práci a životopis.

8.4.2 Jazykové prostředky

Pro studenta je důležité naučit se specifickou slovní zásobu pro pracovní účely. Nejčastěji se pohybuje v prostředí hotelu a hlavními tématy a s tím související slovní zásoba jsou cestovní ruch a hotelnictví. Student uvedl, že se potřebuje naučit takové gramatické struktury, kterými správně vyjádří slovesný čas, aby byl schopen komunikovat s klienty o minulosti, přítomnosti i budoucnosti. Gramatika je pro studenta velmi důležitá, student se potřebuje vyjadřovat plynule, ale i správně. Dále student uvedl, že má s gramatikou velké problémy a jeho gramatické chyby ovlivňují srozumitelnost jeho písemného i ústního projevu.

8.4.3 Situace, role, témata

Student nejčastěji užívá angličtinu v pracovních situacích. Nejčastěji komunikuje s klienty hotelu, při řešení určitých konkrétních situací. Nejčastější témata komunikace se týkají mnoha oblastí turismu a hotelnictví. Od rezervací pobytu, přes

komunikaci s klientem o ceně, doplňkových službách prodeje, samotného ubytování, přes stravování, využití volného času, řešení stížností klientů hotelu a následné vyúčtování.

8.5 Úroveň studentovy interkulturní kompetence

Studentův postoj ke kultuře anglicky mluvících zemí je kladný. Nejvíce jej ovlivňuje a přitahuje britská kultura. Student měl možnost několikrát navštívit Británii, kde na něj velmi dobře působila pohostinnost, ochota a slušnost místních lidí. Student si uvědomil, že Britové jsou velmi zdvořilí a zároveň uvedl rozdíl mezi britskou zdvořilostí a českou přímocharostí. Na britské kultuře ho přitahuje její jedinečnost. Ve vztahu k anglicky mluvícímu prostředí studenta významně motivují jeho jazykové potřeby a ovlivňuje ho jeho práce, ve které se každý den setkává s anglicky mluvící klientelou. Student si velmi dobře uvědomuje kulturní rozdíly mezi sebou a anglicky mluvícími hosty v hotelu, a proto se zajímá o kulturu a zvyky svých hostů. Tyto kulturní rozdíly by se měly vyskytnout ve výuce, neboť pro studenta je důležité správně anglicky mluvícího hosta oslovit, srdečně ho přivítat, správně reagovat na jeho dotazy, připomínky, žádosti a stížnosti, umět mu správným způsobem doporučit určité služby nebo aktivity, správně se s ním rozloučit apod.

8.6 Specifikace a cíle kurzu

Z výše uvedeného vyplynulo, že půjde o výuku angličtiny pro specifické účely formou individuální výuky. Student angličtinu použije nejčastěji na pracovišti, proto se zaměříme zejména na angličtinu pro pracovní účely. Jak student sám uvedl, nejdůležitějším tématem je pro něj turismus a hotelnictví, ale rád by se věnoval i takové angličtině, kterou by mohl použít ve svém volném čase. V kurzu budou rozvíjeny zejména řečové dovednosti a jazykové prostředky v oblasti angličtiny pro pracovní účely a budou se nejčastěji týkat témat turismu a hotelnictví. Důraz bude kladen na všechny řečové dovednosti – poslech, čtení, mluvení i psaní. Jazyková pokročilost bude směřována k úrovni B1.

Výuka se bude konat ve škole jazykových kurzů v odpolední době, v rozsahu 90 minut týdně po dobu jednoho semestru, tj. 14 týdnů.

9 Sylabus kurzu

9.1 *Příprava a výběr vhodného typu sylabu*

Při přípravě sylabu kurzu vycházím z provedené analýzy studentových potřeb, obecných cílů kurzu a dostupného učebního materiálu. Rozhodla jsem se pro Nunanovu (1988) kombinaci **gramatického** (zaměření na gramatické struktury), **funkčního** (zaměření na komunikační účel jazyka) a **pojmového sylabu** (zaměření na pojmy z hlediska různých významových celků – objekty, bytosti, logické vztahy, části těla, bydlení, jídlo apod.).

Tento typ sylabu jsem zvolila z několika důvodů. Prvním důvodem je jeho **komplexnost**. Vyučující i student mají k dispozici zcela komplexní materiál, který je detailně informuje o plánovaných cílech jednotlivých vyučovacích hodin. Všechny osoby zúčastněné ve výuce mají tedy přehled o tom, jakým tématem, slovní zásobou a gramatikou se budou zabývat v daných hodinách. Za druhé jsem v tomto typu sylabu mohla jasně specifikovat aktivity v rámci užití všech řečových dovedností – mluvení, čtení, poslechu a psaní, tento sylabus mi umožní prakticky se zaměřit na procvičování látky s cílem rozvoje jednotlivých řečových dovedností. Z toho důvodu jsem při vytváření sylabu zvolila jeden z přístupů, který uvádí Hutchinson a Waters (1987), a to **přístup zaměřený na řečové dovednosti**. Třetím důvodem je **přehlednost** materiálu a **jasná struktura učiva**.

9.2 *Dostupnost učebních materiálů*

Před sestavováním sylabu jsem provedla průzkum trhu, co se týče dostupnosti učebního materiálu v oblasti angličtiny pro cestovní ruch. Sylabus byl navržen tak, abych předešla následným komplikacím s dostupností učebního materiálu při jeho přípravě. Sylabus tedy koresponduje nejen a výhradně s potřebami studenta, ale také s reálně dostupným obsahem vybraných výukových materiálů. Zmapování existence zajímavých a vhodných textů, poslechů, gramatických cvičení či cvičení na slovní zásobu bylo před sestavováním samotného sylabu klíčové. Z toho vyplývá, že jsem při tvorbě jednotlivých položek sylabu vycházela z již předem vybraných učebních materiálů, a to učebnice autorů Walkera a Hardingové (2006) s titulem *Tourism 1*, dále z učebnice El- Hmoudové (2002) *English for Tourism*, učebnice autorů Stottové a

Revella (2004) Highly Recommended – English for the hotel and catering industry, a z učebnice Liz a Johna Soarsových (2007) New Headway Intermediate.

9.3 Struktura sylabu

Sylabus jsem strukturovala do jednotlivých **dvouhodinových bloků**. Výuka bude probíhat **14 týdnů**, přičemž každý týden odučím 2 hodiny. Celkově bylo tedy potřeba navrhnout sylabus pro 14 bloků (14 týdnů semestru), tedy 28 hodin výuky. Níže uvedený sylabus obsahuje dvouhodinové učební plány s výběrem funkčního, pojmového i gramatického zaměření v rámci dané dvouhodinovky. V rámci funkčního zaměření jsou specifikovány konkrétní řečové dovednosti, které budou v daném bloku procvičovány.

Sylabus je rozdělen do dvou hlavních částí. První část obsahuje plány hodin 1-14, přičemž v hodinách 15-16 dojde k opakování látky probrané v předchozích blocích. Druhá část sestává z hodin 17-26, přičemž v posledních dvou hodinách 27-28 bude následovat opět opakování probrané látky.

Ve výše popsanych hodinách se zaměříme na všechny řečové dovednosti. Co se týče mluvení, student bude často popisovat různé obrazové materiály související s probíraným tematickým celkem, bude hovořit o svých zkušenostech, zážitcích a preferencích v rámci daného tématu. Dále bude schopen samostatně hovořit na dané téma, bude se orientovat v řadě situací týkajících se cestovního ruchu, bude schopen v těchto situacích adekvátně reagovat a účastnit se dialogu týkajícího se probíraného tématu. Poslech bude zprostředkován pomocí dostupných CD nosičů a obsahově bude v souladu s jednotlivými tematickými celky. Co se týče čtení, student bude konfrontován se zajímavými texty s tématem cestovního ruchu. Texty budou obsahovat tematicky relevantní slovní zásobu a potřebné gramatické struktury. Při psaní se zaměříme zejména na tyto slohové útvary: „A letter of application, Curriculum Vitae, Email to a client, A presentation of a hotel product, Formal written apologies, A letter of complaint“.

9.4 Syllabus

Lesson	Function			Notions	Grammar
1, 2	Describing job skills in tourism			Jobs in tourism Adjectives for job skills	Gerunds and Infinitives
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>	<i>Writing</i>		
	Picture description Careers questionnaire Job skills	Andrew Sharpe	Letter of application (homework)		
3,4	Describing job routines in tourism			Job skills and routines	Present Simple Present Continuous Action verbs State verbs
	<i>Listening</i>	<i>Speaking</i>	<i>Writing</i>		
	Three jobs	Describe your everyday job routine	Curriculum Vitae		
5, 6	Describing tourism features and attractions			Tourism features and attractions	Present Simple Passive Present Simple Active
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>	<i>Writing</i>		
	Picture description – famous attractions Different customs	New Zealand The Balearic Islands	Description of a tourist destination (homework)		
7, 8	Describing different world destinations and different customs			Countries and nationalities	Passive Voice
	<i>Speaking</i>	<i>Listening</i>	<i>Reading a graph</i>		
	Different destinations- different customs	Favourite places	Where do tourists come from?		
9,10	Describing types of tourist accommodation			Accommodation words – Nouns and Adjectives	Comparing things – Comparatives, Superlatives
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>			
	Picture description – types of accommodation	What makes a good hotel?			

	List of different types of accommodation Preferences					
11,12	Describing services and facilities			Hotel services and facilities	Prepositions of location and direction (1)	
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>	<i>Writing</i>			
	Giving information about hotels	Accommodation in Scotland	Email to a client (homework)			
13,14	Taking phone calls			Expressions related to phone calls	Questions and requests Can/could, I'd like to	
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>	<i>Listening</i>			
	Taking a telephone booking, Roleplay – conversations receptionist-guest	Reservation systems	Reservation by telephone			
15,16	Revision – lessons 1-14					
17,18	Making suggestions and giving advice to a hotel guest			Verbs for making suggestions, advice, recommendation	Should, must, have to	
	<i>Speaking</i>	<i>Listening</i>	<i>Reading</i>			<i>Writing</i>
	Suggesting alternatives Making a recommendation to a hotel guest	Presenting a product	Travel agency myths and realities			A presentation of a hotel product (homework)
19,20	Giving polite explanations			Expressions related to apologies	Can, may, might	
	<i>Listening</i>	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>			<i>Writing</i>
	Making apologies	Roleplay – Making	Email from a guest			Formal written apologies

		apologies				
21,22	Dealing with complaints				Expressions related to complaints	Future tenses – will, going to
	<i>Speaking</i>	<i>Listening</i>	<i>Reading, Writing</i>			
	Picture description – describe five problem situations Roleplay – solving problem situations	What is there to complain about?	A letter of complaint			
23,24	Directing guests around the hotel and giving directions outside				Expressions related to getting and giving directions	Prepositions of location and direction (2)
	<i>Speaking</i>		<i>Listening</i>			
	Roleplay – Direct the quest around the hotel, direct the quest outside the hotel		Listen to the directions and mark the five places on the plan Can you direct me to the theatre?			
25,26	Describing types of transport and journeys				Transport words	Tenses –Past Simple, Present Perfect
	<i>Speaking</i>	<i>Reading</i>	<i>Listening</i>			
	Describing different types of transport Best and worst journeys What is most important for tourists when travelling?	Inside tourism: transport for tourism	Transport systems and cable cars in San Francisco			
27,28	Revision – lessons 17-26, final evaluation					

Walker, R., Harding, K. (2006)
El- Hmoudová, D. (2002)
Stott, T, Revell, R. (2004)
Soars, L. and J. (2007)

10 Příprava učebního materiálu

V této kapitole se prakticky zaměřím na problematiku výběru a přípravy učebního materiálu. Budu se zabývat jednak úskalími, se kterými jsem se musela v průběhu výběru učebnic potýkat, dále uvedu, jaké materiály jsem vybrala, s následným odůvodněním mého rozhodnutí. V neposlední řadě se zmíním o důvodech modifikace mnou vybraného učebního materiálu a tvorby vlastního materiálu. Druhá část kapitoly bude obsahovat konkrétní plány hodin a připravený učební materiál.

10.1 Souvislost sylabu s výběrem materiálu

Již při vytváření sylabu kurzu jsem se přesvědčila o tom, že tvorba sylabu, příprava a výběr vhodného materiálu jsou položky jdoucí spolu ruku v ruce a je nereálné je od sebe jakýmkoli způsobem oddělit. Jestliže připravujeme sylabus, musíme mít předem povědomí o tom, jaké učební materiály budeme v kurzu využívat.

Zjistila jsem, že nemá-li lektor povědomí o dostupnosti vhodných materiálů, nemůže sylabus vytvořit. Tohoto kroku by byl schopen pouze za předpokladu, že by se rozhodl veškerý materiál vytvářet samostatně. Pokud se uchýlí k tomuto nelehkému úkolu, bude se muset vypořádat s obrovskou časovou náročností samostatné přípravy materiálu, dále bude muset být velice kreativní a bude se pravděpodobně ve velké míře potýkat s rizikem nebezpečí nedostatku autentičnosti jím vytvořeného materiálu.

10.2 Hotový materiál a jeho modifikace

Z výše uvedených důvodů obtížnosti vytváření vlastního materiálu a s ním spojených rizik a nevýhod, jsem se rozhodla, že budu vycházet z již hotového materiálu, přičemž budu přistupovat k jeho částečné modifikaci. K tomuto závěru jsem dospěla poté, co jsem zjistila, že ani jedna z relevantních učebnic není stoprocentně vhodná pro mého studenta. Učebnice ne vždy obsahuje to, co bych si představovala a chtěla do výuky zahrnout, a především to, co odpovídá zjištěným potřebám studenta. Často jsem také narazila na problematiku uspořádání učebnice a jednotlivých aktivit. Dalším problémem bylo obrovské množství aktivit, které učebnice obsahuje. Z časových důvodů jsem se rozhodla některé aktivity vypustit a případně nahradit užitečnějšími a přínosnějšími cvičeními. Některé aktivity obsažené v učebnicích budou modifikovány podle skutečných potřeb studenta a specifičnosti individuálního kurzu.

10.3 Výběr učebnic

Jak již bylo řečeno výše, vybrala jsem hotový učební materiál. Učebnice, ze kterých materiál připravím – Walker, Hardingová (2006) *Tourism 1*, El- Hmoudová (2002) *English for Tourism*, Stott, Revell (2004) *Highly Recommended – English for the hotel and catering industry*, Liz and John Soars (2007) *New Headway Intermediate* – jsem vybrala především z těchto důvodů:

- Posloužily mi jako opěrné body při vytváření sylabu kurzu.
- Uspořily mi čas, nemusela jsem vytvářet svůj vlastní materiál, neboť učebnice obsahují dostatek vhodných a tematicky relevantních obrazových materiálů, textů, poslechů a aktivit.
- Usnadnily mi přípravy na hodiny a v budoucnu usnadní i samotnou výuku, protože většina z nich obsahuje podpůrný materiál, a to metodické příručky a CD.
- Úrovně jsou učebnice pro mého studenta vyhovující.
- První tři z výše uvedených učebnic ve značné míře korespondují s potřebami studenta a pomohou k naplnění cílů kurzu, neboť jsou navrženy tak, aby rozvíjely zejména řečové dovednosti v oblasti angličtiny pro specifické účely, a to jak samy tituly učebnic předesílají, zejména řečové dovednosti v oblasti angličtiny pro pracovní účely, s tematikou turismu a hotelnictví. Čtvrtá z výše uvedených učebnic byla vybrána jako doplňkový materiál, který obohatí hodiny gramatickými cvičeními.

Navzdory velké náročnosti připravím i vlastní materiály, tyto materiály připravím v situacích, kdy učebnice nebudou obsahovat vhodný materiál.

10.4 Plán hodin a připravený učební materiál

V této části uvedu konkrétní, detailně připravený plán všech hodin, tj. 1-28 a připravím učební **materiál pro prvních 7 bloků**, tedy pro hodiny 1-14, vše v souladu se sylabem kurzu. Vzhledem k zachování přehlednosti textu, budou všechny materiály obsaženy **v příloze č. 4**.

V každém dvouhodinovém plánu bude uvedeno téma, cíl, řečové dovednosti a jazykové prostředky, kterými se budeme zabývat a v hodinách 1-14 okomentuji konkrétní materiály, které budeme při výuce používat.

10.4.1 Hodina 1,2

Téma: Describing job skills in tourism

Cíl: Student bude umět samostatně popsat různorodá pracovní odvětví cestovního ruchu, dokáže vyjádřit svůj názor, zkušenost, přesvědčení, preferenci dané pracovní pozice a toto bude umět odůvodnit. Dále bude schopen vyjádřit jakými schopnostmi by měl pracovník na určité pozici disponovat. Dokáže definovat své dispozice co se týče pracovního stylu. Osvojí si formu a obsah písemné žádosti o práci a sám takovou žádost napíše.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing pictures and defining what jobs do the people in the pictures do. Describing working style. Describing job skills.

Reading: Answering questions and finding specific information about a person in the text.

Writing: A letter of application.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Jobs in tourism. Adjectives for job skills.

Grammar: Gerunds and Infinitives.

Materiály: Materiál č. 1 - 5

Vstup (Input):

Materiál č.1 slouží ke stimulaci a aktivizaci studenta. Obsahuje nové jazykové jevy a úkolem studenta je samostatně popsat obrázky a definovat zaměstnání, která se váží k jednotlivým obrázkům. Dalším úkolem je rozdělit uvedená zaměstnání do jednotlivých kategorií (travel jobs, hotel jobs). Slovní zásoba uvedená v materiálu je pro studenta nová, proto je nutné pracovat s výslovností. Student si poslechne nahrávku a opakuje jednotlivé výrazy se správnou výslovností. Student je dále aktivizován k přemýšlení o dalších povoláních týkajících se cestovního ruchu, které již zná. Důležité je dále to, aby student vyjádřil svůj názor a zkušenost, co se týče nejlepšího povolání v cestovním ruchu.

V dalším aktivizačním cvičení, v materiálu č. 2, se student pokusí pomocí dotazníku definovat svůj pracovní styl. Zároveň si rozšíří slovní zásobu týkající se “qualities and skills”. Student si nejprve poslechne nahrávku obsahující novou slovní zásobu a zopakuje jednotlivé výrazy se správnou výslovností. Poté vyplní dotazník a následně bude student s lektorem analyzovat své odpovědi. Cvičení 2 bude částečně

modifikováno. Student povede s lektorem dialog a prodiskutují odpovědi uvedené v dotazníku. Nakonec student uvede, které tři dovednosti jsou pro práci v cestovním ruchu klíčové.

Zaměření se na obsah a interkulturní kompetence (Content and culture focus):

Materiál č. 3 je zaměřen na řečovou dovednost čtení. Jde zde zejména o to, aby se student zaměřil na nelingvistický obsah textu a posléze jej dokázal spojit s tím lingvistickým, aby se seznámil s novými lexikálními a gramatickými jevy v kontextu. Text obsahuje novou slovní zásobu. Lektor před čtením textu vypíše na tabuli klíčovou aktivní slovní zásobu a seznámí studenta s výslovností a významem jednotlivých výrazů. Text je vhodný zejména z toho důvodu, že obsahuje informace s tematikou zaměstnání v cestovním ruchu. Text rozvíjí studentovu interkulturní kompetenci, neboť obsahuje informace o způsobu života, názorech a zkušenostech jamajského občana. Studentovým úkolem je odpovědět na pět zjišťovacích otázek a tedy vyhledat detailní informace v textu. Cílem cvičení je porozumění textu a schopnost vyhledávat detailní informace v něm.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

Materiál č. 4 se soustřeďuje především na gramatiku gerundií a infinitivů. Aby byl student schopen komunikovat o svých dovednostech, znalostech, pocitech, preferencích apod., bude potřebovat znalost toho, jaká slovesa se pojí s gerundiem, případně substantivem a jaká s infinitivem.

Student nejprve přečte větné struktury s infinitivem a následně s gerundiem a substantivem. Poté student samostatně s určitým časovým limitem doplní vhodné výrazy v článku ve cvičení 1. Nakonec student procvičí osvojenou gramatiku tvořením větných struktur podle příkladu ve cvičení 2.

Úkol (Writing task):

Poslední část dvouhodinového bloku bude věnována problematice psaní. Student se seznámí se slohovým útvarem „A letter of application“. Materiál č. 5 je uveden v příloze. Nejprve si samostatně vzorový dopis přečte a společně s lektorem prodiskutuje strukturu a obsah dopisu. Následně odpoví na otázky ve cvičení 1. Lektor zadá cvičení 2 jako domácí úkol. Student napíše vlastní žádost o práci na základě

jednoho ze tří uvedených inzerátů. Student si nejprve přečte vybraný inzerát a uvědomí si, jaké požadavky musí pro danou práci splňovat. Poté napíše formální žádost, která bude obsahovat tři odstavce. V prvním odstavci student uvede důvod pro psaní žádosti a odkaz na inzerát. Ve druhém odstavci uvede informace o sobě, o svých dovednostech a zkušenostech. Ve třetím závěrečném odstavci ukončí dopis vhodným formálním způsobem. Student se zaměří nejen na výše uvedený obsah dopisu, ale i na jeho formu. Bude dbát na správné umístění adres, data, správné oslovení, rozdělení textu do jednotlivých odstavců a ukončení dopisu.

Poznámka:

Při přípravě materiálu jsem vycházela z toho, že student jednak pracuje jako ředitel hotelu a jednak studuje vysokou školu zaměřenou na cestovní ruch. Je pro něj tedy klíčové umět popsat různorodá pracovní odvětví cestovního ruchu, a to zejména pracovní pozice v hotelnictví. Na postu ředitele hotelu musí být student schopen vyjádřit jakými schopnostmi by měl pracovník na určité pozici disponovat a zároveň definovat své dispozice, co se týče pracovního stylu. Student v řízeném rozhovoru uvedl, že se potřebuje naučit napsat žádost o práci, proto si v tomto bloku osvojil formu a obsah písemné žádosti o práci.

10.4.2 Hodina 3,4

Téma: Describing job routines in tourism

Cíl: Student bude schopen porozumět rodilým mluvčím hovořícím o své práci v odvětví cestovního ruchu. Naučí se pohovořit o své práci, o schopnostech, které pro práci potřebuje, o typických denních pracovních povinnostech a rutinních činnostech, o tom, jaké položky ve své práci má rád a jaké nikoli. Jakým způsobem relaxuje po dokončení svých pracovních povinností a jakým způsobem obvykle tráví dovolenou, to vše za použití relevantní slovní zásoby a osvojených gramatických struktur. Student si ověří správnost napsaného domácího úkolu, zkontroluje si bezchybnost použité formy a obsahu žádosti o práci a naučí se napsat svůj životopis.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing everyday job routine.

Listening: Identifying people's jobs, completing details in the text.

Writing: Curriculum Vitae.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Job skills and routines.

Grammar: Present Simple, Present Continuous.

Materiály: Materiál č. 6 - 11

Vstup (Input):

Materiál č. 6 slouží ke stimulaci a aktivizaci studenta. Obsahuje jazykové jevy, se kterými se student seznámil v předchozích hodinách. Před samotným poslechem bude předcházet „Pre-listening task“, ve kterém se lektor zeptá studenta na tyto otázky:

1. What jobs, in your opinion do Kelly, John and Suzanna do?
2. What qualities and skills do they need for their jobs?

Následně si student poslechne tyto tři osoby hovořící o své práci a na základě poslechu odpoví na otázky uvedené ve cvičení 1/1,2. Student porovná svůj předchozí odhad se skutečností. První poslech slouží k porozumění základním myšlenkám. Student by měl být schopen zachytit obecné informace o třech osobách. Při druhém poslechu student doplní informace ve cvičení 2 a bude nucen soustředit se na podrobnější fakta.

Další položkou bude „Post-Listening task“ uvedený níže, ve kterém se zaměříme na gramatické struktury užité v poslechu při popisování rutinních činností.

Zaměření se na jazyk (Language focus)

Další materiál s č. 7 se soustřeďuje především na gramatiku „Present Simple“ a „Present Continuous“. Aby byl student schopen popsat svůj pracovní den, který je většinou naplněn rutinními činnostmi, musí ovládat a rozlišovat výše uvedené gramatické struktury.

Student nejprve vyhledá ve výše uvedeném poslechovém textu (viz materiál č. 6) podobné struktury, které vidí v příkladu. Tyto struktury si případně vypíše a následně je společně s lektorem okomentuje podle zadání ve cvičení 1 (v materiálu č. 7). Ve cvičení 3 doplní správné tvary sloves, každou položku okomentuje. Základ o užívání dvou výše uvedených časů si student rozšíří o informaci, že některá slovesa mohou být užívána jak v prosté, tak v průběhové formě, tato slovesa nazýváme „action verbs“. Existují však slovesa, která skoro nikdy nelze použít ve formě průběhové, tato slovesa nazýváme „state verbs“. Problematice se věnují materiály s č. 8 a 9.

Nejprve se studentem deduktivně prostudují gramatický rámeček (materiál č. 8). Student poté vybere ve cvičení 3 ta slovesa, která se běžně neužívají v průběhovém tvaru.

V následujících dvou gramatických cvičeních (materiál č. 9) si student ověří pochopení látky. V prvním cvičení bude opravovat chybné věty. Ve druhém cvičení bude sám produkovat správné struktury.

Úkol (Speaking task)

Předposlední materiál jsem vytvářela samostatně a bude zaměřen na mluvení. Toto cvičení je čistě komunikační. Student v něm spojí obsah s řečovou dovedností, kterou získal v tomto a předchozím bloku. Hlavním cílem této aktivity je, aby student dokázal pohovořit o své práci, o schopnostech, které pro práci potřebuje, o typických denních pracovních povinnostech a rutinních činnostech, o tom, jaké položky ve své práci má rád a jaké nikoli. Jakým způsobem relaxuje po dokončení svých pracovních povinností a jakým způsobem obvykle tráví dovolenou.

Student obdrží kartičku s otázkami (materiál č. 10). Podle těchto otázek si student připraví souvislý projev, ve kterém na všechny tyto otázky odpoví. Lektor do monologu nevstupuje, činí si poznámky a poté, co student dohovoří, může položit případné doplňující otázky a opravit chyby. Student může při přípravě projevu užívat veškerý doposud použitý materiál, zejména materiál č. 6, podle kterého obdobně popíše denní rutinní činnosti.

Úkol (Writing task):

V poslední části tohoto bloku se vrátíme k domácímu úkolu, který byl zadán v předchozích hodinách (viz materiál č. 5). Prodiskutujeme se studentem případné obtíže či chyby při psaní „A letter of application“. Dále prostudujeme vzorový životopis (materiál č. 11) a student si podle vzorového materiálu za domácí úkol napíše svůj vlastní životopis, přičemž se bude soustředit na jeho formu i obsah.

Poznámka:

Student nejen v rámci své pracovní pozice, ale i v soukromém životě potřebuje být schopen pohovořit o své práci a potřebných schopnostech, které pro práci potřebuje. Dále je pro něj důležité umět popsat své typické denní pracovní povinnosti a

rutinní činnosti, a zároveň pohovořit o tom, jakým způsobem tráví čas mimo práci. Student se kromě žádosti o práci potřebuje naučit napsat i životopis.

10.4.3 Hodina 5,6

Téma: Describing tourism features and attractions.

Cíl: Student bude umět samostatně vyjmenovat různé typy charakteristických rysů turistických destinací, od různých typů klimatu, přes přírodní úkazy, stavby, společenské události, jídlo, pití, zábavu až po ubytování a dopravu. Dále bude schopen popsat svou oblíbenou turistickou destinaci, či vlastní zemi z hlediska těchto položek: „Location and geographic features, climate, transport, tourist attractions, etc.“.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing pictures and famous attractions.

Reading: Reading for detailed information about New Zealand and The Balearic Islands.

Writing: Describing a tourist destination.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Tourism features and attractions.

Grammar: Present Simple Active and Present Simple Passive.

Materiály: Materiál č. 12 - 15

Vstup (Input):

Materiál č.12 slouží ke stimulaci a aktivizaci studenta. Obsahuje novou slovní zásobu, proto je nutné pracovat s výslovností a významem. Student si poslechne nahrávku a opakuje jednotlivé výrazy se správnou výslovností. Dalším úkolem studenta ve cvičení 1 a 2, je pojmenovat známé a oblíbené zajímavosti turistického ruchu a propojit je s místem, kde se nacházejí. Ve cvičení 3 je pro studenta připraven seznam různých zajímavostí, které má spojit s obrázky a-f. Student je dále veden k nalezení a popisu příkladů těchto zajímavostí ve vlastní zemi.

Zaměření se na obsah (Content focus):

Materiál č. 13 představuje „reading task“, ve kterém jde zejména o to, aby se student zaměřil na nelingvistický obsah textu a posléze jej dokázal spojit s tím lingvistickým, aby se seznámil s novými lexikálními a gramatickými jevy v kontextu. Text obsahuje novou slovní zásobu. Lektor před čtením textu vypíše na tabuli klíčovou

aktivní slovní zásobu a seznámí studenta s výslovností a významem jednotlivých výrazů. Text je vhodný zejména z toho důvodu, že obsahuje informace s tematikou „resources and features of a tourist destination“. Materiál obsahuje „Pre-reading task“ ve cvičení 1, kde má student vyjádřit své vlastní zkušenosti co se týče vědomostí o Novém Zélandu a Baleárských ostrovech. Následuje cvičení 2, kdy se přistupuje k samotnému přečtení textu a porovnání vlastních zkušeností s informacemi v textu. Ve cvičení 3 jde spíše o odhalení žánru textu. Poté následuje „Post-reading task“, který se zaměřuje jednak na vyhledávání detailních informací v textu (scanning) a jednak na gramatické struktury obsažené v textu.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

Materiál č. 14 se soustřeďuje jak již bylo řečeno na vyhledání specifických informací v textu, jakožto i na gramatické struktury obsažené v textu, zejména na existenciální vazby „There is, There are“ a rozdíl mezi „Present Simple Active, Present Simple Passive“.

Student nejprve v textu vyhledá příslušné informace o zeměpisné poloze, klimatu a turistických zajímavostech na baleárských ostrovech a tyto informace vypíše do připravené tabulky. Poté vyhledá a podtrhá v textu všechny větné struktury obsahující slovesa ve cvičení 2. Za pomoci induktivní metody výuky gramatiky společně s lektorem rozdělí tyto struktury na aktivní a pasivní a posléze lektor vysvětlí pravidlo pro tvoření „Present Simple Passive“. Poté student tvoří podobné struktury popisem vlastní země.

Materiál č. 15 je soustředěn na obohacení slovní zásoby s tématem „tourism features and attractions“. Jde o rozšíření slovní zásoby v oblasti klimatu, přírodních úkazů, staveb, společenských událostí, jídla, pití a zábavy, ubytování a přepravy turistů. Student si nejprve poslechne nahrávku a opakuje jednotlivé výrazy uvedené ve cvičení 1 se správnou výslovností. Poté tyto výrazy roztrídí do příslušných tematických skupin. Dále ve cvičení 2 doplní věty vhodnými výrazy ze cvičení 1. Ve 3. cvičení se zamyslí nad tím, co by bylo možné do tabulky ještě doplnit. 4. cvičení je komunikační. Student společně s lektorem povedou dialog na téma „your region“ nebo „your favourite holiday destination“. Student v tomto dialogu použije slovní zásobu, kterou se právě naučil.

Úkol (Writing focus):

Poslední část dvouhodinového bloku bude věnována problematice psaní. Zaměříme se na domácí úkol z minulé hodiny a zkontrolujeme studentův životopis. Student se seznámil v materiálu č. 13 se dvěma typy textů popisujícími turistické destinace. Jeho dalším úkolem bude podobným způsobem popsat buď svou oblíbenou turistickou destinaci, nebo svou vlastní zemi, tedy Českou republiku. Toto bude zadáno jako písemný domácí úkol.

Poznámka:

Student potřebuje umět popsat charakteristické rysy turistické destinace a zejména okolí hotelu, ve kterém pracuje, neboť hotelové hosty zajímají položky jako je místní klima, příroda, stavby, společenské události, místní jídlo, pití, možnosti zábavy, ubytování a doprava. V soukromé sféře student jako turista využije těchto řečových dovedností například při čtení příruček a brožur popisujících turistické destinace.

10.4.4 Hodina 7,8

Téma: Describing different world destinations and different customs.

Cíl: Student by si měl lépe uvědomit odlišnosti v kultuře a zvycích různých zemí. Měl by být schopen lépe vyjít vstříc svým hostům v hotelu a snažit se pochopit jejich kulturu a zvyky. Zároveň by měl být schopen informovat hosty hotelu o našich zvycích. Student bude umět pojmenovat různé země a národnosti a dále bude schopen vytvářet pasivní struktury.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing different culture and customs. My favourite places.

Listening: Listening for detailed information about favourite holiday destinations.

Reading: Reading a graph of the eleven highest tourist-generating countries.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Countries and nationalities.

Grammar: Passive Voice.

Materiály: Materiál č. 16 - 19

Vstup (Input, Culture focus):

V prvním aktivizačním cvičení narážíme na problematiku osvojování si interkulturní kompetence. V materiálu č. 16 je studentovi připomenuto, že práce

v cestovním ruchu obsahuje poznávání lidí z různých zemí s různými tradicemi a zvyky. Je zde připomenuto, že je důležité respektovat a pochopit tyto různorodé tradice a zvyky. Následují otázky 1 a 2, které se týkají tohoto tématu. Otázky budou částečně modifikovány. Student se zamyslí nad tím, jakým způsobem může poznat jako ředitel hotelu své hosty, jak se přiblížit jejich tradicím, poznat je a zároveň turistům pomoci orientovat se v místních zvycích a kultuře.

Zaměření se na obsah (Content focus):

Materiál č. 17 se koncentruje na poslechovou řečovou dovednost. Student nejprve v rámci „Pre-listening task“ popíše obrázky a pokusí se odhadnout, jaké destinace se na obrázcích nacházejí. Následně si poslechne nahrávku poprvé a bude postupovat podle zadání ve cvičení 1 a 2. Po druhém poslechu, ve kterém se student soustředí na detailní informace, bude schopen vypořádat se se cvičením 3. Cvičení 4 představuje „Post-listening task“, ve kterém se zaměříme na slovní spojení adjektiv a substantiv. Poslední cvičení vztahující se k tomuto materiálu se týká mluvení. Student bude hovořit na téma „My favourite places“. Pohovoří o tom, která místa ve světě či doma jsou pro něj nejoblíbenější a uvede typické charakteristické vlastnosti těchto míst.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

V těchto dvou hodinách se zaměříme na opakování pasiva. Materiál č. 18 obsahuje krátké shrnutí gramatiky pasiva a gramatická cvičení, která pomohou studentovi zautomatizovat problematické struktury pasiva.

V dalším cvičení se zaměříme na slovní zásobu „Countries and nationalities.“ Při práci s materiálem č. 19 se student pokusí odhadnout, která země produkuje nejvíce turistů a dále bude pracovat s grafem obsahujícím jedenáct zemí. Jeho úkolem bude identifikovat zemi podle vlajky a počátečního písmene. Poté dojde k částečné modifikaci materiálu, kdy student navíc ke každé zemi v grafu přiřadí národnost, např. „Japan – Japanese, France – French“.

Poznámka:

Student potřebuje absolvovat tento blok zejména pro prohloubení svých interkulturních kompetencí. V každodenním styku s hosty hotelu přichází do kontaktu s odlišnými zvyky a kulturami anglicky mluvících hostů. Pro studenta je klíčové si tyto odlišnosti uvědomit, vnímat a pochopit je a tím zkvalitnit vzájemnou komunikaci.

10.4.5 Hodina 9,10

Téma: Describing types of tourist accommodation.

Cíl: Student se naučí pojmenovat různé druhy ubytovacích zařízení, tato zařízení bude schopen porovnat z hlediska jejich výhod a kvality a bude umět vyjádřit své preference k určitým typům ubytování. Student si zopakuje stupňování přídavných jmen.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing types of accommodation in the pictures. Sharing preferences.

Reading: Reading web pages for general information about hotels.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Accommodation words – Nouns and Adjectives.

Grammar: Comparatives and Superlatives.

Materiály: Materiál č. 20 - 23

Vstup (input):

Materiál č. 20 poslouží k aktivizaci studenta. Student nejprve vytvoří seznam ubytovacích zařízení, která zná. Poté sdělí, ve kterých pobýval a popíše nejlepší a nejhorší ubytování, jaké zažil. V dalším cvičení spojí obrázky 1-6 s typem ubytovacího zařízení a obrázky následovně popíše.

Zaměření se na obsah a interkulturní kompetence (Content focus, Culture focus):

Další materiál s č. 21 představuje „reading task“. Před samotným čtením textu student vyjádří svůj názor a odpoví na otázky ve cvičení 1. Zde se promítne studentova interkulturní kompetence neboť první otázka zní: „What do people want from a hotel?“ Student bude hovořit o svých hostech, jejich potřebách a očekáváních souvisejících s ubytováním. V této aktivitě se nepochybně promítne různorodost potřeb a očekávání hostů v závislosti na jejich národnosti. Poté přistoupíme k práci s aktivní slovní zásobou. Lektor před vypíše na tabuli klíčovou aktivní slovní zásobu a seznámí studenta s výslovností a významem jednotlivých výrazů. Poté přečteme text a zodpovíme otázky ve cvičení 2.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

V materiálu č. 22 se student seznámí s podstatnými jmény a adjektivy popisujícími různorodá ubytovací zařízení. Nejprve se budeme zabývat výslovností a významem nové slovní zásoby, poté společně se studentem vyřešíme problém ve cvičení 1. Ve druhém cvičení student spojí adjektiva s vhodnými podstatnými jmény. Třetí a čtvrté cvičení pomůže studentovi uvědomit si, že v angličtině existují ustálená spojení, přičemž jednotlivé položky těchto spojení lze zaměnit pouze zřídka. Páté cvičení bude modifikováno a student napíše pět vět s použitím různých ustálených spojení, která se naučil v předchozích cvičeních. V těchto větách bude popisovat hotel, ve kterém pracuje.

Materiál č. 23 je zaměřen na procvičení gramatiky stupňování přídavných jmen. Student tuto gramatiku potřebuje například při vyjadřování srovnávání kvality ubytovacích zařízení, či vyjadřování svých preferencí. Po zopakování pravidel pro tvoření komparativů a superlativů student vypracuje cvičení A, B a C, podle pokynů v zadání.

Poznámka:

Výše uvedený dvouhodinový blok je důležitý pro prohloubení studentovy interkulturní kompetence. Student si uvědomí různorodost potřeb hostů hotelu v závislosti na jejich kultuře. Jako hoteliér musí být student schopen komunikovat o různých typech ubytovacích zařízení a vyjádřit jejich kvality, výhody, či své preference k určitému ubytovacímu zařízení.

10.4.6 Hodina 11,12

Téma: Describing services and facilities.

Cíl: Student se naučí pojmenovat různorodé služby nabízené v hotelu, bude umět popsat vybavenost hotelu. Dále bude schopen poskytnout klientovi informace o službách a vybavenosti hotelu, ve kterém pracuje, a vysvětlit, kde se hotel nachází, případně, jak se od hotelu dostat na požadovaná místa. Uvědomí si rozdílnost kultury ubytování v anglicky mluvících zemích a u nás. Naučí se psát odpověď na email.

Řečové dovednosti:

Speaking: Giving information about hotels.

Reading: Reading a website for Scotland, searching details in the text, answering open ended questions.

Writing: Writing an email to a client.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Hotel services and facilities.

Grammar: Prepositions of location and direction 1.

Materiály: Materiál č. 24 - 28

Vstup (input):

V prvním materiálu s č. 24, student spojí pojmy pro různé hotelové služby a vybavení s příslušnými obrázky. Ještě před tím si student poslechne nahrávku obsahující novou slovní zásobu a bude opakovat jednotlivé výrazy se správnou výslovností. Dále vyjádří svůj názor, co se týče pěti nejdůležitějších hotelových služeb a vybavenosti v různých typech hotelů uvedených ve cvičení 2. Svůj názor odůvodní.

Při práci s aktivizačním materiálem č. 25 se budeme zabývat podáváním informací o hotelu. Materiál bude modifikován. Lektor se studentem povedou rozhovor v rolích klienta a pracovníka hotelu. Lektor v roli klienta se bude ptát na otázky ze cvičení č. 1 a 2, přičemž student bude odpovídat podle skutečnosti, a tedy poskytovat informace o hotelu, ve kterém pracuje. Při konverzaci student použije slovní zásobu z předchozího cvičení.

Zaměření se na obsah a interkulturní kompetence (Content focus, Culture focus):

Materiál č. 26 obsahuje opět otázky rozdílnosti kultury co se týče ubytování ve Skotsku. Jedná se o text, ve kterém student získá informace o typickém skotském ubytování a poskytovaných službách. V prvním cvičení (pre-reading task) je studentovi kladena otázka: „What types of accommodation would you expect to find in Scotland?“. Před zodpověděním této otázky se může student zamyslet nad tím, kde byl ubytován při své návštěvě Velké Británie a popsat to, co zde bylo typické a jedinečné. Po přečtení textu student odpoví na otázky uvedené ve cvičení 2.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

Obsah materiálu č. 27 se soustřeďuje na procvičování předložek. Materiál bude z části modifikován. V prvním cvičení student vyhledá stanovená místa na mapě a dále lektor vybere stanoviště, ze kterého bude student vycházet, a popíše cestu ke stanovenému cíli, např. popíše cestu od hotelu k divadlu. Při popisu bude

student používat předložky a výrazy uvedené v rámečcích „language study“ a „illustrations“. V posledním cvičení student doplní vhodné předložky do vět.

Úkol (Writing task):

V tomto bloku se budeme dále věnovat řečové dovednosti psaní. Student si nejprve přečte email obsažený v materiálu č. 28 a odpoví na otázky v prvním cvičení. Ve druhém cvičení si student připomene, co vše musí dodržet při psaní odpovědi na email. Třetí cvičení bude zadáno za domácí úkol. Student napíše odpověď na uvedený email, přičemž se zaměří jak na formu tak na obsah.

Poznámka:

Absolvování tohoto bloku je pro studenta důležité zejména z profesních důvodů. Jako ředitel hotelu musí mít přehled o službách a vybavenosti ubytovacího zařízení, které vede a musí být schopen o těchto položkách komunikovat s klientem. Dále je pro něj klíčové dokázat popsat umístění hotelu. Zásadní dovedností pro studenta je umět odpovědět na klientův email. Řečové dovednosti osvojené v tomto bloku student mimo jiné využije i v soukromém životě, například při cestování za svými zájmy.

10.4.7 Hodina 13,14

Téma: Taking phone calls.

Cíl: Student bude schopen zvládnout telefonický rozhovor, naučí se používat běžné fráze vztahující se k telefonickým rozhovorům od počátečního pozdravu, představení se do telefonu, zdvořilých nabídek a žádostí, zanechání vzkazu apod., bude tedy schopen reagovat na různé situace řešené po telefonu.

Řečové dovednosti:

Speaking: Taking a telephone booking. Making conversations.

Reading: Reading a text for general information about reservation systems.

Listening: Listening for detailed information concerning reservation by telephone.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Expressions related to phone calls.

Grammar: Questions and requests. Can/could, I'd like to.

Materiály: Materiál č. 29 - 34

Vstup (input):

V prvním aktivizačním cvičení (materiál č. 29) si student poslechne telefonický rozhovor mezi hostem a recepční hotelu, týkající se rezervace pokoje. Nejprve se pokusí určit, v jakém pořadí se bude recepční ptát hosta na informace, poté do rezervačního systému doplní údaje z telefonického rozhovoru. Rozhovor si poslechne znovu a zaměří se na jednotlivé otázky a fráze, vypíše si je a podtrhá v nich přízvuková slova. Následně v sekci „Pronunciation“ provede cvičení 2, kde podtrhá přízvuková slova v otázkách. V dalším cvičení „Customer care – Smile on the phone“ si student vyzkouší, jakým způsobem je výslovnost frází ovlivněna, pokud se při jejich vyslovení usmívá.

Zaměření se na obsah (Content focus):

V materiálu č. 30 si student přečte text o rezervačních systémech a pokusí se vysvětlit vlastními slovy, co to je počítačový rezervační systém.

Zaměření se na jazyk (Language focus):

V těchto hodinách se zaměříme na zdvořilé žádosti. Materiál č. 31 obsahuje dvě cvičení. V prvním cvičení si student zopakuje a procvičí struktury s modálními slovesy „Can, Could“ a ve druhém cvičení struktury s „I'd like to“.

Materiál č. 32 obsahuje telefonický rozhovor. Jednotlivé položky rozhovoru nejsou uvedeny ve správném pořadí. Studentovým úkolem bude tyto položky správně seřadit.

Úkol (Speaking task):

Student povede s lektorem telefonické rozhovory na různá témata – rezervace hotelového pokoje, žádost o výměnu ručníků v hotelovém pokoji, objednávka občerstvení na pokoj, žádost o doporučení dobré restaurace v okolí hotelu a žádosti o další hotelové služby (wake-up call, taxi order...). Při aktivitě budeme vycházet z materiálů č. 33 a 34.

Úkol (Writing task):

V poslední části hodiny se vrátíme k domácímu úkolu zadanému v minulém bloku a zkontrolujeme jeho správnost.

Poznámka:

Student se s telefonickými rozhovory setkává téměř každý den. Je pro něj velmi důležité umět užívat správné telefonické a zdvořilé fráze a pohotově reagovat na každodenní žádosti popřípadě stížnosti hostů v hotelu.

10.4.8 Hodina 15,16

Téma: Revision – lessons 1-14.

Cíl: Zopakování probrané látky v prvních sedmi blocích. Opakována bude především slovní zásoba (jobs in tourism, adjectives for job skills, job routines, tourism features and attractions, countries and nationalities, accommodation words, hotel services and facilities, expressions related to phone calls) a gramatika (Gerunds and Infinitives, Present Simple, Present Continuous, Action, State verbs, Passive, Comparatives, Superlatives, Prepositions, Questions and requests). Student si tak upevní osvojenou látku.

Poznámka:

Při opakování budeme vycházet z předchozích materiálů, případně dalších vybraných doplňkových materiálů.

10.4.9 Hodina 17, 18

Téma: Making suggestions and giving advice to a hotel guest.

Cíl: Student bude schopen navrhnout a nabídnout hostům služby, doplňkové služby a produkty, které hotel poskytuje. Dále bude schopen o produktu pohovořit a prezentovat jej jak ústně, tak písemně.

Řečové dovednosti:

Speaking: Suggesting alternatives. Making a recommendation to a hotel guest.

Reading: Reading a text for general information about travel agency products.

Listening: Listening for detailed information concerning presentation of a product.

Writing: A presentation of a hotel product.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Verbs for making suggestions, advice and recommendation.

Grammar: Modal verbs – should, must, have to.

Materiály: Walker, R., Harding, K. (2006), Stott, T, Revell, R. (2004), Soars, L. and J. (2007).

Poznámka:

Absolvováním tohoto bloku student zlepší svou komunikaci nejen s klienty, ale i s obchodními partnery – například cestovními kanceláři. Jako ředitel hotelu musí být student schopen doporučit anglicky mluvícím hostům různé hotelové služby a vhodně je prezentovat. Prezentace je důležitá nejen v ústní formě, ale také v písemné, například pro potřeby propagace dané služby či produktu.

10.4.10 Hodina 19, 20

Téma: Giving polite explanations.

Cíl: Student se naučí fráze důležité pro vysvětlování problematických situací, a omlouvání se za vzniklé potíže. Student bude schopen adekvátně reagovat v různých problematických situacích a navrhnout efektivní řešení těchto situací. Dále se naučí napsat formální omluvu.

Řečové dovednosti:

Listening: How to make an apology.

Speaking: Making apologies to a hotel guest. Giving polite explanations.

Reading: Reading an email for detailed information.

Writing: Writing a formal written apology.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Expressions related to apologies.

Grammar: Modal verbs – can, may, might.

Materiály: Walker, R., Harding, K. (2006), El- Hmoudová, D. (2002), Stott, T, Revell, R. (2004), Soars, L. and J. (2007).

Poznámka:

Absolvováním tohoto bloku student zlepší svou komunikaci s hosty hotelu v problémových situacích, které jsou velmi časté. Jako ředitel hotelu musí být student

schopen zdvořile se hostům omluvit, vysvětlit problém a navrhnout jeho řešení, a to nejen v ústní, ale i v písemné interakci.

10.4.11 Hodina 21, 22

Téma: Dealing with complaints.

Cíl: Student se naučí používat výrazy a obraty důležité pro akceptování a řešení stížností klientů hotelu. Naučí se vyjádřit a vysvětlit hostům, jakým způsobem bude stížnost řešena, popřípadě jakým způsobem bude problém, na který je podávána stížnost, odstraněn. Dále se naučí písemně formou dopisu odpovědět na stížnost.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing five problem situations in the pictures. Solving problem situations.

Listening: Listening to the complaints, problems and replies.

Reading: Reading a letter of complaint for detailed information.

Writing: Writing a formal reply to a letter of complaint.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Expressions related to complaints.

Grammar: Future tense - will, going to.

Materiály: Walker, R., Harding, K. (2006), El- Hmoudová, D. (2002), Stott, T, Revell, R. (2004), Soars, L. and J. (2007).

Poznámka:

Absolvováním tohoto bloku si student prohloubí a rozšíří dovednosti získané v předchozích dvou hodinách. Tématem řešení problémů a stížností se budeme zabývat i v tomto bloku, neboť jak již bylo řečeno výše, student se velice často ocitá v konfliktních a problémových situacích při řešení stížností hotelových hostů a je nucen adekvátně reagovat.

10.4.12 Hodina 23, 24

Téma: Directing guests around the hotel and giving directions outside.

Cíl: Student se naučí vysvětlit hostovi, jakým způsobem se dostane na určitá požadovaná místa, nasměrovat hosta a vysvětlit mu, jakým způsobem se orientovat ve vnitřních prostorách hotelu a v okolí hotelu. Bude schopen vysvětlit hostovi, jakým

způsobem se dostane z hotelu například do divadla, na nádraží, za kulturou, památkami apod.

Řečové dovednosti:

Speaking: Directing the guest around the hotel. Directing the guest outside the hotel. Working with a map of student's place of work – hotel plan, town plan.

Listening: Listening to the directions and marking the five places on the plan.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Expressions related to asking about and giving directions.

Grammar: Prepositions of location and direction 2.

Materiály: Walker, R., Harding, K. (2006), Stott, T, Revell, R. (2004).

Poznámka:

Absolvováním tohoto bloku si student prohloubí a rozšíří dovednosti získané v hodinách 11, 12. Tento blok je specificky zaměřen na udávání směrů, poloh a míst různých turistických atrakcí a vnitřního uspořádání hotelu. Téma je pro studenta důležité z pracovních důvodů, neboť v hotelu se často setkává s hosty, kteří potřebují být nasměrováni buď uvnitř, či v okolí hotelu. Získané řečové dovednosti student použije i ve svém soukromém životě, bude se umět zeptat na cestu a pochopit osobu, která mu vysvětluje, kde se nachází požadované místo.

10.4.13 Hodina 25, 26

Téma: Describing types of transport and journeys.

Cíl: Student se naučí popsat různé typy a možnosti dopravy v cestovním ruchu. Bude umět komunikovat o nejhorších a nejlepších zážitcích z cestování, které v minulosti zažil, a o tom, co je pro turisty při cestování nejdůležitější. Zopakuje si a prohloubí si vědomosti o gramatických strukturách slovesných časů „Past Simple, Present Perfect“. Rozšíří si interkulturní kompetenci díky poslechu, který se věnuje kultuře cestování, dopravnímu systému a používaným dopravním prostředkům v San Franciscu.

Řečové dovednosti:

Speaking: Describing different types of transport. Best and worst journeys. What is most important for tourists when traveling?

Listening: Listening to the recorded information line on transport in San Francisco.

Reading: Reading for general information about transport for tourism.

Jazykové prostředky:

Vocabulary: Transport words.

Grammar: Tenses – Past simple, Present Perfect.

Materiály: Walker, R., Harding, K. (2006), El- Hmoudová, D. (2002), Soars, L. and J. (2007).

Poznámka:

Tento blok je důležitý zejména pro osobní účely studenta. Student rád cestuje, proto je vhodné, aby dokázal pojmenovat různé druhy dopravních prostředků a dále aby dokázal popsat svůj zážitek z cestování.

10.4.14 Hodina 27, 28

Téma: Revision – lessons 17 - 26.

Cíl: Zopakování probrané látky v hodinách 17-26. Opakována bude především slovní zásoba (suggestions, advice, recommendation, apologies, transport words) a gramatika (Modal verbs – should, must, have to, can, may, might, Future tense, Prepositions, Present Simple, Present Perfect). Student si tak upevní osvojenou látku. Ve zbývajícím čase provedeme celkové zhodnocení kurzu a pohovoříme o studentových pokrocích, kterých v kurzu angličtiny pro cestovní ruch dosáhl.

Poznámka:

Při opakování budeme vycházet z předchozích materiálů, případně dalších vybraných doplňkových materiálů.

11 Závěr

Tato diplomová práce se zabývá oblastí ESP, tedy English for Specific Purposes (angličtina pro specifické účely). Hlavním cílem práce je tvorba jazykového kurzu pro specifické účely, určeného pro výuku individuálního studenta, pracujícího a studujícího v oblasti cestovního ruchu. Student přišel s požadavkem výuky angličtiny pro cestovní ruch z následujících důvodů:

1. Pohybuje se v oboru, ve kterém je znalost obecné podoby anglického jazyka nedostačující.
2. Pociťuje značné nedostatky v řečových dovednostech a jazykových prostředcích, které mu znesnadňují výkon povolání.
3. Studuje na vysoké škole v oboru zaměřeném na cestovní ruch a specifické řečové dovednosti bude pravděpodobně potřebovat pro složení zkoušek z anglického jazyka a úspěšné dokončení studia.
4. Chtěl by zlepšit svou angličtinu kvůli svým zájmům, zejména cestování.

Zmiňovaným studentem je jednačtyřicetiletý česky mluvící muž, s ukončeným středoškolským a započatým vysokoškolským vzděláním. Jeho studovaným oborem byla střední hotelová škola a nyní pokračuje ve studiu stejného oboru na vysoké škole. Student se zabývá oborem hotelnictví a cestovního ruchu zejména kvůli své profesi, neboť zastává funkci ředitele hotelu.

Práce je rozdělena do dvou částí. V první teoretické části jsem prostudovala odbornou literaturu. Hlavním cílem bylo vytvořit teoretický základ pro následující praktickou část. Z toho důvodu jsem zjišťovala obecné otázky týkající se ESP, a to zejména definici, vývoj a klasifikaci a jazyková specifika ESP. Dále jsem se zabývala odlišnostmi, výhodami a nevýhodami individuální výuky a konečně navrhováním jazykového kurzu.

Zjistila jsem, že navrhování jazykového kurzu zahrnuje analýzu potřeb studenta, vytvoření případové studie, stanovení cíle a specifikace kurzu. Při zjišťování informací od jednoho respondenta je vhodné aplikovat metodu řízeného rozhovoru. Při řízeném rozhovoru je nutné pečlivé zvážení jednotlivých otázek a rozdělení otázek do tematických celků. Výsledkem řízeného rozhovoru je vytvoření případové studie. Pomůže nám komplexně shrnout analyzované potřeby studenta a stanovit cíle kurzu. Při

stanovování cíle kurzu vycházíme především z výsledků analýzy potřeb, opíráme se o své přesvědčení a zkušenosti z hlediska reálnosti naplnění cíle kurzu a za cíl volíme vždy to nejpodstatnější, s ohledem na splnění našich i studentových očekávání. Je-li cíl stanoven, sestavíme sylabus kurzu.

Hlavním důvodem pro tvorbu sylabu je prolomení obtížnosti a komplexnosti učební látky a vytvoření systému. Jedná se o rozdělení látky do menších smysluplných celků či lekcí. Rozvrstvení látky musí být založeno na předem stanovených kritériích, přičemž klíčovým kritériem je výběr vhodného druhu sylabu (tematický, materiálový, gramatický sylabus...) a přístupu k výuce jazyka (přístup zaměřený na jazyk, řečové dovednosti...).

Pokud máme sestavený sylabus kurzu, vybereme a připravíme vhodný učební materiál. Při výběru je nutné dbát na základní kritéria. Dobrý učební materiál stimuluje studenta k učení, obsahuje zajímavé texty, zábavné aktivity, poskytuje studentovi možnost, aby užil získaných řečových dovedností v praxi a naučil se jejich praktické aplikaci, je dobře zorganizovaný, má koherentní strukturu, je dostatečně flexibilní a nechává vyučujícímu i studentovi prostor pro kreativitu a případnou obměnu, dbá na správnost, přesnost a vhodnost jazykového vyjádření.

V druhé části diplomové práce jsem se zaměřila na praktické navrhování ESP kurzu. Cílem bylo:

- provést analýzu potřeb konkrétního studenta,
- sestavit případovou studii,
- specifikovat kurz a stanovit obecné cíle kurzu,
- připravit sylabus kurzu,
- naplánovat jednotlivé hodiny, vybrat a připravit vhodný učební materiál.

Při provádění analýzy a sběru informací o studentových potřebách jsem použila metodu řízeného rozhovoru, neboť jsem se dotazovala pouze jednoho respondenta v přímé sociální interakci. Při vytváření tematických okruhů otázek jsem vycházela z odborné literatury. Řízený rozhovor byl realizován a přinesl žádané informace o osobě studenta, o jeho jazykové pokročilosti, vyučovacích metodách a učebních strategiích, které preferuje, jazykových potřebách, a to zejména potřebných řečových dovednostech, jazykových prostředcích, situacích, rolích a tématech, a nakonec o úrovni jeho

interkulturní kompetence. Provedení řízeného rozhovoru bylo klíčové pro sestavení případové studie, která poskytla ucelený pohled na osobu studenta a umožnila specifikovat kurz a stanovit tyto obecné cíle:

1. Kurz bude zaměřen na výuku angličtiny pro specifické účely a bude probíhat formou individuální výuky.
2. Student použije angličtinu nejčastěji na pracovišti, proto se zaměříme hlavně na angličtinu pro pracovní účely.
3. V kurzu budou rozvíjeny zejména řečové dovednosti a jazykové prostředky v oblasti angličtiny pro pracovní účely a budou se nejčastěji týkat témat turismu a hotelnictví.
4. Důraz bude kladen na všechny řečové dovednosti – poslech, čtení, mluvení i psaní.
5. Jazyková pokročilost bude směřována k úrovni B1.
6. Výuka se bude konat ve škole jazykových kurzů, v odpolední době, v rozsahu 90 minut týdně, po dobu jednoho semestru, tj. 14 týdnů.

Při přípravě sylabu kurzu jsem vycházela z provedené analýzy studentových potřeb, obecných cílů kurzu a dostupného učebního materiálu. Před sestavováním sylabu jsem provedla průzkum trhu z hlediska dostupnosti učebního materiálu v oblasti angličtiny pro cestovní ruch a sylabus byl navržen tak, abych předešla následným komplikacím s dostupností učebního materiálu. Použila jsem kombinaci gramatického, funkčního a pojmového sylabu. Tuto kombinaci jsem zvolila z důvodů, které v práci konkrétně popisují. Sylabus jsem strukturovala do jednotlivých dvouhodinových bloků, celkově jsem navrhla sylabus pro čtrnáct bloků (14 týdnů semestru, 28 hodin výuky). Sylabus obsahuje dvouhodinové učební plány s výběrem funkčního, pojmového i gramatického zaměření v rámci dané dvouhodinovky. V rámci funkčního zaměření jsou specifikovány konkrétní řečové dovednosti, které budou v daném bloku procvičovány.

Na základě vytvořeného sylabu jsem vybrala a připravila učební materiál. V práci jsem popsala úskalí, se kterými jsem se musela v průběhu výběru učebnic potýkat a uvedla materiály, které jsem nakonec vybrala. Pro velkou časovou náročnost jsem se rozhodla použít zejména běžně dostupné učebnice, které jsem v případě potřeby modifikovala. V ojedinělých případech jsem vytvářela vlastní materiál. K modifikaci či tvorbě vlastního materiálu jsem přistupovala poté, co jsem zjistila, že ani jedna z

učebnic neobsahuje relevantní materiál pro daný tematický celek a neodpovídá povaze individuálního kurzu.

V poslední části jsem uvedla plán všech hodin, tj. 1-28 a připravila učební materiál pro prvních 7 bloků, tedy pro hodiny 1-14, vše v souladu se sylabem kurzu. V každém dvouhodinovém plánu jsem specifikovala téma, cíl, řečové dovednosti, jazykové prostředky a materiály, které budou při výuce používány. Vzhledem k zachování přehlednosti textu, jsem zařadila konkrétní materiály do příloh.

12 Summary

This thesis deals with the areas of ESP (English for specific purposes). The main goal is to create a language course for specific purposes designed for an individual student who works and studies in the field of tourism. The student came up with the requirement for a specific English for Tourism course for the following reasons:

1. He works and studies in a field in which the knowledge of the general form of the English language is insufficient.
2. He experiences considerable weaknesses in specific language skills and sub-skills that he needs for his professional career.
3. He attends a university course focusing on tourism and he may need specific language skills to pass the exam in English language and for the completion of his studies.
4. He would like to improve his English because of his interests, particularly travelling.

The above mentioned student is a forty-one year old, Czech-speaking man, who has completed the hotel secondary school education and has started university education focused on tourism as well. The student is engaged in the hotel industry and tourism mainly because of his profession, he works as a hotel director.

The work is divided into two parts. In the first part I collected and studied professional literature and discovered the following facts:

1. The definition of ESP is not completely clear, and many authors differ in their opinions of the definition. Generally, the English for Specific Purposes is a set of language skills and language sub-skills, resulting from the student's specific needs.
2. ESP has developed very rapidly in the history and the development resulted in a bifurcation in the individual subgroups. ESP is traditionally divided into two main groups: English for Occupational Purposes, and English for Academic purposes. Classification of ESP and its sub-groups is not uniform for all authors.
3. ESP includes a range of language specific features, special vocabulary and grammatical structures.

4. One-to-one teaching can be interpreted as ESP in its purest form (Dudley-Evans, St John 1998), has its positives but also negatives.
5. Designing a language course includes needs analysis and the final product is a case study, goal setting and specification of the course. It is appropriate to apply the method of controlled interview because we gain survey information just from one respondent. The interview questions require careful consideration and distribution into various thematic units. The controlled interview results in a case study. It will help us comprehensively summarize the analysis of student needs and set objectives of the course. In determining the objectives of the course we use the obtained results mainly from the needs analysis, we also rely on our beliefs and experiences in terms of the possibility of meeting course objectives and aims, and we choose the most important issues with regard to meeting our and student's expectations. If we stated the aim of the course, we can start to prepare a course syllabus.
6. The reason for creating the syllabus is to break down the difficulty and complexity of language and building the system of manageable units. A syllabus must be designed according to predetermined criteria. The key criterion is to select the appropriate type of syllabus (thematic, materials, grammatical syllabus ...) and the approach to language teaching (a language-centered approach, a skills-centered approach...).
7. The teaching material is the material used in teaching, whose appearance can be varied. The preparation and selection of appropriate teaching materials depend on the course syllabus. The selection must be done according to certain criteria. Good teaching materials stimulate students to learn, include interesting texts, fun activities, provide the opportunity to practice acquired language skills. Teaching materials should be well organized, have a coherent structure and should be flexible and let the teacher and student space for creativity and potential modification. Of course, materials have to provide accuracy and appropriateness of language expression.

In the second part of the thesis, I focused on the practical design of the ESP course. The first section deals with the analysis of individual student needs. In this analysis I have gathered information about my student and his specific needs. On the

basis of gathered information, I created a case study, which is a key material for designing the course syllabus.

When gathering information about the student's needs, I used a guided interview method, because I interviewed only one respondent in a direct social interaction. The questions were organized into thematic units, in accordance with professional literature sources. Guided interview was carried out and brought the information requested. I gained information about the student's personality, his language proficiency, teaching methods and learning strategies that he prefers, his language needs, particularly the necessary language skills, language sub-skills, situations, roles and themes, and ultimately the level of intercultural competence. Implementation of the guided interview was crucial for the preparation of the case study, which provided a comprehensive look at the person and helped to specify the general objectives of the course:

1. The course will focus on teaching English for specific purposes, and will take the form of one-to-one teaching.
2. The student often uses English at work, so we will focus mainly on English for occupational purposes.
3. The course will develop mainly language skills and sub-skills in English for occupational purposes and will be most often related to issues of tourism and hotel industry.
4. Emphasis will be placed on all language skills - listening, reading, speaking and writing.
5. Language proficiency will be directed to the B1 level.
6. Teaching will take place in the school of language courses in the afternoon time, the range of 90 minutes per week, for one semester, which means 14 weeks.

The course syllabus was based on the analysis of the student's needs, the general objectives of the course and teaching materials available. Before creating the syllabus I had surveyed the market in terms of availability of teaching materials in English for Tourism and the syllabus was designed. I used a combination of grammatical, functional and notional syllabus. The reason why I have chosen this combination is specifically described in the chapter 9. I structured the course into a two-hour sessions, which means I have designed fourteen sessions (14 weeks of the semester). The syllabus includes a two-hour lesson plan with the choice of functional, notional and

grammatical focus. I also specified particular language skills to be practiced in a given session.

On the basis of the proposed syllabus I prepared the teaching material. Initially I described the difficulties which I had to face when I was looking for textbooks and materials. As it was time-consuming, I decided to use textbooks currently available which, if necessary, were modified. In rare cases, I created my own materials. I decided to modify or create my own materials after I realized that none of the textbooks contains material relevant to the thematic unit or does not follow one-to-one teaching.

In the last part I created the complete plan of all fourteen sessions and prepared teaching materials for the first seven sessions, all in accordance with the syllabus of the course. In each two-hour session I specified the topic, objectives, language skills, language sub-skills and materials to be used in teaching. To maintain the clarity of the text, the specific materials were included in the Appendices.

Bibliografie

A Cesta JOB [online]. c 2007-2010. [cit. 2011-2-22]

URL<<http://www.acesta-job.info/cv-resume-example-hotel-director-manager.php>>

Chráska, M. (1988). *Metody pedagogické diagnostiky*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc.

Dudley – Evans, A. & St. John, A.M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

El – Hmoudová, D. (2002). *English for tourism*. Plzeň: Fraus.

Graves, K. (2000). *Designing Language Courses: A Guide for Teacher*. Boston: Heinle&Heinle Publishers.

Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kennedy, C. and Bolitho, R. (1984). *English for Specific Purposes*. London: Macmillan Publishers.

Meldrum, N. and Clandfield, L. *One stop english: One-to-One Methodology: Advantages and disadvantages for students* [online]. c 2000-2011. [cit. 2010-9-13].

URL<<http://www.onestopenglish.com/business/teaching-approaches/teaching-one-to-one/methodology/one-to-one-methodology-advantages-and-disadvantages-for-students/144655.article>>

Meldrum, N. and Clandfield, L. *One stop english: One-to-One Methodology: Advantages and disadvantages for teachers* [online]. c 2000-2011. [cit. 2010-9-13]

URL<<http://www.onestopenglish.com/business/teaching-approaches/teaching-one-to-one/methodology/one-to-one-methodology-advantages-and-disadvantages-for-teachers/144656.article>>

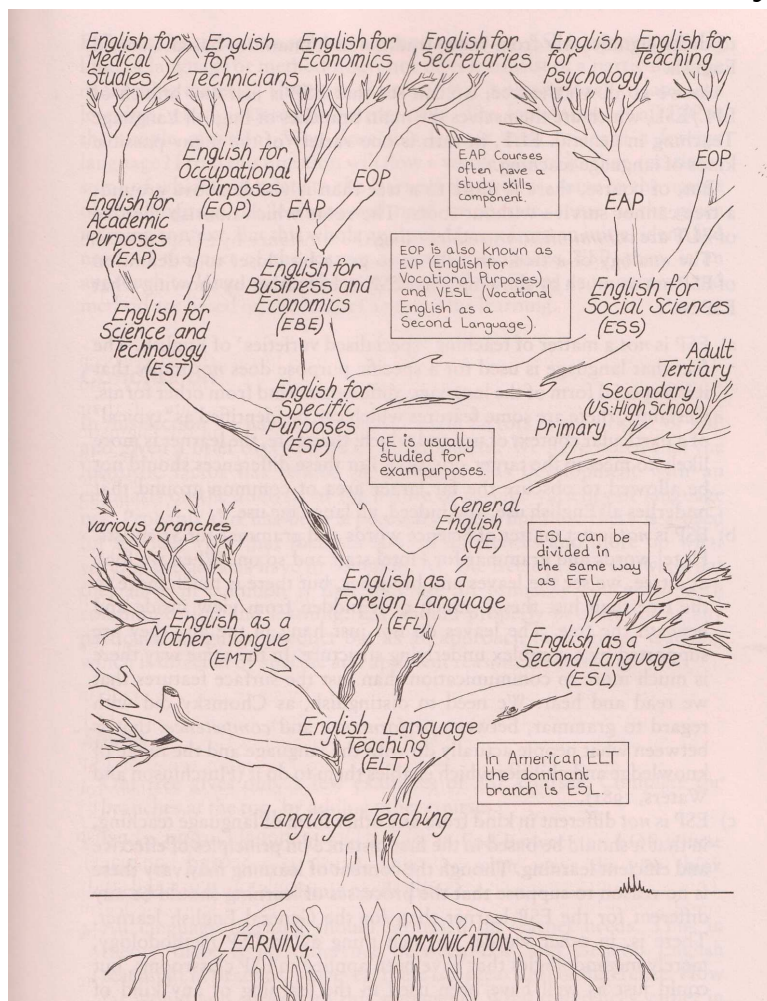
Meldrum, N. and Clandfield, L. *One stop english: One-to-One Methodology: Ten tips to minimize disadvantages* [online]. c 2000-2011. [cit. 2010-9-13]

URL<<http://www.onestopenglish.com/business/teaching-approaches/teaching-one-to-one/methodology/one-to-one-methodology-ten-tips-to-minimize-disadvantages/144658.article>>

- Nunan, D. (1988). *Syllabus Design*. Oxford: Oxford University Press.
- Richards, J. C. (2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Soars, L. and J. (2007). *New Headway Intermediate – Student's Book*. Oxford: Oxford University Press.
- Stott, T and Revell, R. (2004). *Highly Recommended – English for the hotel and catering industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Svoboda, M. (1999). *Psychologická diagnostika dospělých*. Praha: Portál.
- Walker, R. and Harding, K. (2006). *Oxford English for Careers – Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.
- Widdowson, H. G. (1990). *Aspects of Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Wilberg, P. (1987). *One to One: A Teacher's Handbook*. Hove: Language Teaching Publications.
- Wood, I. and Williams, A. (2001). *Pass Cambridge BEC Preliminary*. Oxford: Summertown Publishing.

Přílohy

Příloha č. 1 – Obrazové schéma stromu - typy ESP



Příloha č. 1: Hutchinson, T., Waters, A. (1987:17)

Příloha č. 2 – Faktory ovlivňující ESP kurz

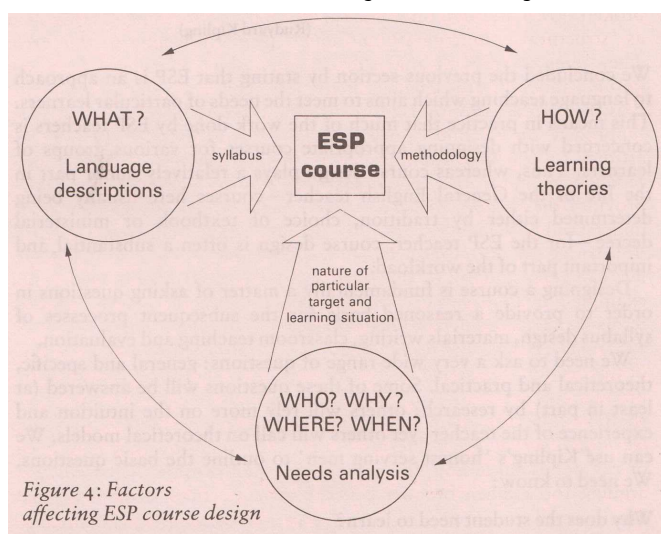


Figure 4: Factors affecting ESP course design

Příloha č. 1: Hutchinson, T., Waters, A. (1987:17)

Příloha č. 3 - Řízený rozhovor

Základní informace o studentovi	
Otázka	Odpověď
„Kolik je Vám let?“	„41 let.“
„Jaké máte vzdělání?“	„V současné době středoškolské a doplňuji si vysokoškolské.“
„Jaké středoškolské a vysokoškolské?“	„Střední hotelovou školu a doplňuji teď vysokou školu hotelovou.“
„Jaká je Vaše profese?“	„Ředitel hotelu.“
„Jaká je Vaše národnost?“	„Česká.“
„Jaký je Váš mateřský jazyk?“	„Český jazyk.“
„Učíte se, nebo učil jste se někdy jiný cizí jazyk kromě angličtiny? Máte zkušenost s učením se jiných cizích jazyků?“	„Ano, zkušenosti mám poměrně bohaté. Učil jsem se ještě ruštinu a němčinu. Ruštinu jsem měl zhruba čtyři roky na základní škole a čtyři roky na střední škole jsem dělal němčinu, ale teď už se věnuji jen angličtině.“
Zájmy studenta	
Otázka	Odpověď
„Jaké máte koníčky? Co nejraději děláte ve volném čase?“	„Především sport. Velmi rád sportuji, jezdím na lyžích, v létě rád jezdím na kole, běhám, hraji tenis, plavu, cestuji.“
„Mohou být Vaše záliby ovlivněny důležitostí znalosti cizího jazyka?“	„Ano, určitě. Na lyže jezdím hlavně do zahraničí – Rakousko, Francie, kde je pro mě důležité dokázat se domluvit, například koupit si permanentku, požádat o pomoc, zeptat se na různé služby atd. To samé se týká mého cestování v létě do různých přímořských letovisek, jako turista se často ocitám v situacích, kdy je pro mě angličtina nezbytně nutná.“
Jazyková pokročilost	
Otázka	Odpověď
„Jak dlouho se učíte angličtinu?“	„Řekl bych, že přibližně 5 – 6 let.“
„Absolvoval jste v minulosti jazykové kurzy?“	„Ano.“
„Jaké kurzy jste absolvoval a v jakém rozsahu?“	„Hromadné kurzy vypisované nějakými školami. Pamatuji si, že to bývalo 3 hodiny týdně – tedy 2x po 1,5 hodině. S Vámi jsem absolvoval kurz úrovně Pre-Intermediate, v rozsahu 90 minut týdně.“

„Vlastníte nějaké jazykové certifikáty?“	„Nevlastním.“
„K prostudování jste dostal dokument s názvem ‘Společný evropský referenční rámec pro jazyky’. Jak byste podle tohoto dokumentu hodnotil svou jazykovou pokročilost globálně?“	„Podle daných popisů jednotlivých úrovní se cítím jako samostatný uživatel. Zkušený uživatel nejsem určitě a na uživatele základů jazyka se už taky necítím. Myslím si, že jsem více méně schopen zvládnout to, co je globálně popsáno v úrovni B1.“
„Co myslíte tím ‘více méně’?“	„Myslím tím to, že ústní komunikace mi nedělá moc problémy, dokážu vyřešit různé situace tak, jak je to tam popsáno, ale horší je to s tím psaním, můj písemný projev je určitě na horší úrovni.“
„Dobře, pojďme se nyní zaměřit na jednotlivé řečové dovednosti. Podívejte se na tabulku a zkuste se sám ohodnotit v každé z řečových dovedností.“ (Student má před sebou tabulku z výše uvedeného dokumentu nazvanou: Společné referenční úrovně: sebehodnocení.)	„Co se týká toho porozumění – poslechu a čtení, nejvíc se vidím ve sloupci s úrovní B1. Často poslouchám třeba anglické programy a rádio, a když mluví srozumitelně a pomaleji, tak tomu docela dobře rozumím. Stává se mi, že čtu nějaký článek, kde jsou i odborné výrazy, třeba zrovna z cestovního ruchu, ale já tomu rámcově většinou taky rozumím.“
„Jak byste se hodnotil v mluvení?“	„Mluvení mi nedělá problém, je to asi dáno i mojí povahou, jsem velmi komunikativní člověk. Podle tabulky jsem určitě na úrovni B1 v ústní interakci. Co se týče samostatného projevu, s tím také nemám problém a dokázal bych vše, co je popsáno ve sloupci B1. Mluvím s chybami, ale v těch situacích, co jsou tu popsány se většinou docela dobře domluvím.“
„O psaní byla již řeč, pokuste se ohodnotit i v této řečové dovednosti podle tabulky.“	„Podle toho, co je tu napsáno, se dokážu těžko ohodnotit. V práci píšu složitější dopisy, které si musím vždy nechat zkontrolovat, protože je tam většinou tolik gramatických chyb, že ten písemný projev má velmi nízkou úroveň. Hodnotil bych se asi spíše na tu úroveň A2 a ani tam si nejsem jistý, jestli bych to zvládl bez chyb.“
Vyučovací metody a učební strategie, které student preferuje (Část otázek byla použita a přeformulována z dotazníku autora Nunan: 1988.)	
Otázka	Odpověď
„Procvičujete ve třídě rád výslovnost, intonaci, přízvuk?“	„Určitě. Je pro mě důležité nejen vědět, jak se cizí slovo píše, ale i jak se vyslovuje.“
„Učíte se rád novou slovní zásobu?“	„Když mám na to čas, tak ano.“

<p>„Jakým způsobem se nejraději učíte nová slovíčka (rozhovory s přáteli, poslechem rodilých mluvčích, manipulací, provedením činu a zažitím konkrétní zkušenosti s pojmenovávaným předmětem, jiné způsoby)?“</p>	<p>„Snažím se i tím způsobem, že kolikrát poslouchám i anglické písničky, jejichž text si vyhledám na youtube nebo si nějakým způsobem vyhledám text a snažím se to potom odposlouchávat v tom textu a překládat si to. Jinak klasicky, klasickým způsobem, psaní nových slovíček na papír zároveň s překladem a pravidelným opakováním. S přáteli anglicky vůbec nemluví. Nemám ani možnost mluvit s rodilým mluvčím.“</p>
<p>„Zapamatujete si lépe, když nové slovo slyšíte, nebo spíše, když ho vidíte?“</p>	<p>„Když vidím slovo napsané, tak se mi určitě lépe vybaví. I když, dá se říci, že nemám problém ani s odposlechem nových slov.“</p>
<p>„Učíte se rád gramatiku? Ano/Ne proč?“</p>	<p>„Musím se jí učit, ale, že by to byl můj koníček, to se nedá říct. V gramatice jsou pro mě nejhorskí slovesa a slovesné časy.“</p>
<p>„Co si myslíte o konverzaci a párových rozhovorech v kurzu, jsou pro Vás důležité?“</p>	<p>„Myslím si, že ano.“</p>
<p>„Mluvíte s lektorem rád o svých zájmech?“</p>	<p>„Určitě. Nejraději se bavím o běžném životě, zálibách, o tom, co normálně člověk dělá, co se stalo, jaké jsou problémy a tak dále.“</p>
<p>„Hovoříte raději o zájmech než o tématu hotelnictví, cestovní ruch?“</p>	<p>„To se nedá takhle říci, já si myslím, že to je dané tou situací té konkrétní konverzace. Není to vyloženě, že bych se nechtěl bavit o té dané věci a vyžadoval, že se budu s lektorem bavit pouze o té své profesi.“</p>
<p>„Máte rád poslechy ve třídě a užívání CD?“</p>	<p>„Ano, ale s poslechem mám většinou problém v tom smyslu, že zaměňuji slova nebo si je nedostatečně přeložím a utíkám mi smysl.“</p>
<p>„Co máte na mysli tím zaměňováním slov?“</p>	<p>„To slovo prostě špatně slyším a myslím si, že má jiný význam. Také se mi stává, že v poslechu slyším třeba dvě slova která normálně znám, ale když to tam řeknou rychle, tak si myslím, že je to jedno slovo a nevím, co to znamená.“</p>
<p>„Jaké články nejraději ve třídě čtete? Baví Vás čtení s porozuměním a následné plnění úkolů a cvičení?“</p>	<p>„To je neutrální, já to nerozlišuji. Dokážu přijmout veškerá témata a soustředit se na porozumění článku.“</p>
<p>„Je pro Vás důležité, aby lektor opravoval všechny Vaše výslovnostní, gramatické a další chyby? Opravujete se raději sám, s pomocí lektora, nebo se sám nedokážete“</p>	<p>„Určitě ano, jsem rád, když mě na chyby upozorňujete. Je to pro mě vnitřně motivující, abych se víc zaměřil na ty slova nebo větnou stavbu. Já potřebuji“</p>

opravit?“	mluvit tak, aby mě host pochopil a myslím si, že jestliže tam udělám nějakou malou nikoli závažnou gramatickou chybu, tak mě host pochopí. Takže si myslím, že plynulost projevu, a když ten správný výraz pohotově najdu, tak je to pro mě důležitější, než se vyjádřit absolutně bezchybně. Důležité je pro mě, aby mi klient porozuměl.“
„Dokážete se sám opravit, když uděláte chybu, vnímáte ji?“	„Přál bych si to, ale myslím si, že někdy ano.“
„Považujete za důležité, aby Vám lektor vše nejprve vysvětlil (zejména gramatiku)?“	„Myslím si, že to je pro mě podstatné, abych věděl z jakého důvodu mám používat ten daný výraz nebo strukturu. Preferuji když mi lektor nejdřív gramatiku vysvětlí a pak až děláme různá cvičení na ten jev.“
„Preferujete průběžné opakování probrané látky?“	„Ano, určitě. Důležité je pro mě zpětné procvičování té látky, kterou jsme probírali.“
„Preferujete práci s učebnicí? Potřebujete mít svou vlastní učebnici?“	„Myslím si, že je to dobré pro následné vypracovávání úkolů, procvičování různých zadání. Určitě je pro mě důležité mít nějaký stabilní materiál, podle kterého se můžu řídit, ze kterého mohu čerpat.“
„Děláte si během výuky poznámky? Potřebujete si poznamenat vše, co je pro Vás nové? Co si nejčastěji zaznamenáváte?“	„Ano. Poznamenávání nových informací je pro mě velmi podstatné. Nejčastěji si zaznamenávám slovíčka, která neznám nebo nějaké výrazy a gramatiku.“
„Preferujete problémovou metodu výuky, kdy lektor zadá určitý problém a Vaším úkolem je jej vyřešit - například hraní rolí – v hotelu, vypořádat se s problémovým klientem?“	„To je výborné, protože můžeme navodit tu danou atmosféru a mohu se připravit na to, jak bych v dané situaci případně reagoval na daný problém. Určitě je to pro mě velmi přínosná metoda.“
„Učíte se ve třídě rád pomocí popisování obrázků, sledování filmů, videa?“	„Nepamatuji si, že bych jakoukoli výuku měl na bázi sledování filmů nebo videa, takže na toto nedokážu odpovědět. Je to spíše taková ta domácí záležitost v rámci procvičování jazyka, že se snažím víc sledovat anglicky mluvící filmy v originálu s pomocí titulků, abych nějakým způsobem větné vazby a slova dával dohromady.“
„Jakým způsobem se nejčastěji učíte doma?“	„Když už najdu čas, tak se snažím pročítat si nějaké články z učebnice, případně si nalistuji slovníček a procvičuji si samostatná slovíčka. Také sleduji anglické

	<p>programy nebo filmy, občas když jedu autem, tak přepínám na BBC stanici a snažím se poslouchat anglické komentáře nebo rozhovory v angličtině. Snažím se poslouchat anglické písničky a pochytit alespoň část textu, abych si ten význam dal potom dohromady.“</p>
<p>„Učíte se aktivním užitím angličtiny? Například v obchodě, vlaku, na pracovišti...“</p>	<p>„Na pracovišti spíš, co se týká toho pracoviště, protože samozřejmě korespondujeme převážně s anglicky mluvící klientelou a samozřejmě tam je potřeba nejenom reagovat na požadavky klientů, ale i vznášet naše dotazy.“</p>
<p>„Jaký je Váš přístup k domácím úkolům a domácí přípravě? Považujete je za důležité?“</p>	<p>„Ne moc zrovna kladný, nebo lépe řečeno ne kladný v tom smyslu, že by mě to nebavilo dělat, ale toho času je kolikrát tak strašně málo, že to nestíhám. Domácím úkolům bych chtěl určitě věnovat víc času, protože je považuji za velmi důležité.“</p>
<p>„Preferujete individuální kurzy, tedy kurzy jeden na jednoho, nebo dáváte spíše přednost kurzům skupinovým?“</p>	<p>„Stoprocentně, určitě. Já to mám radši než skupinové kurzy, je to pro mě výhodnější. Lektor nejen že se mi dokáže víc věnovat, ale i co se týče zpětné vazby. Jestliže něčemu nerozumím, nezdržuji tím někoho dalšího a lektor mi v tomto směru věnuje více času, podrobně mi to vysvětlí, bude mít čas se se mnou k látce, které nebudu rozumět, nebo sám uvidí, že je potřeba se k tomu vrátit. Právě si myslím, že takhle bych mohl ve skupině zdržovat i ostatní lidi nebo ostatní by zdržovali mě. Nebaví mě hlavně soutěživost ve skupinovém kurzu, mohlo by to být pro mě demotivující, když bych viděl, že tam jsou lidé, kterým to jde podstatně lépe, a tak právě i v tomto směru by mě potom mohlo demotivovat nejen chodit nebo účastnit se kurzů, ale právě ptát se lektora na něco, zatěžovat tím ty ostatní, vracet se k látce, kterou viditelně ostatní už mají probranou, pochopili jí a já tam mám nějaké výkyvy.“</p>
<p>Jazykové potřeby – obecné otázky</p>	
<p>Otázka</p>	<p>Odpověď</p>
<p>„Proč jste se rozhodl navštěvovat jazykový kurz?“</p>	<p>„Určitě jsem se rozhodl z toho důvodu, abych získal nějaké vědomosti co se týče anglického jazyka, mohl se domluvit</p>

	<p>nejenom v případech, kdy já to potřebuji v práci, ale i v běžném životě, abych dokázal komunikovat nebo i rozumět věcem, které jsou podávány v anglickém jazyce. Já jsem přišel hlavně s požadavkem zaměření se na angličtinu pro cestovní ruch, protože je to pro mě klíčové. Je to potřebné pro mojí práci, pro výkon mého zaměstnání. Také studuji vysokou školu, tak také samozřejmě abych se zdokonalil a měl možnost složit zkoušky na vysoké škole, kde je kladen důraz hlavně na odvětví cestovního ruchu.“</p>
<p>„Uveďte důvody, proč se potřebujete učit angličtinu (pracovní, akademické účely)?“</p>	<p>„Já si myslím, že jsou to jak ty pracovní, tak ty akademické účely i respektive ty soukromé.“</p>
<p>„Jaký je váš cíl a očekávání v jazykovém kurzu?“</p>	<p>„Kdyby byla ta možnost a dovolil by to čas, tak bych se tomu chtěl věnovat v takové míře, abych si dokázal velice dobře překládat věty nebo mít plynulou komunikaci v anglickém jazyce s jakýmkoli rodilým mluvčím nebo mluvčím, který běžně používá anglický jazyk. Hlavním cílem je pro mě komunikovat a porozumět nejen mluvenému, ale i psanému jazyku. Abych věděl, že když budu na zahraniční dovolené, že dokážu odposlechnout zprávy v anglickém jazyce, nebo si něco přečíst v anglickém jazyce.“</p>
<p>„Co chcete změnit na svojí angličtině?“</p>	<p>„Na svojí angličtině bych chtěl změnit všechno. Hlavně svůj přístup, abych měl víc času se učit a neustále si doplňovat slovní zásobu a věnovat se tomu víc, než se v současné době věnuji.“</p>
<p>Jazykové potřeby – řečové dovednosti</p>	
<p>„Jakých řečových dovedností nejčastěji užíváte? Potřebujete spíše mluvit, číst, psát, či poslouchat?“</p>	<p>„Já si myslím, že zrovna na hotelu je to tak nějak všeobecné, potřebuji všechno stejnou měrou. Jak už jsem řekl, s klientem mluvím v okamžiku, kdy už je tady na místě, mluvím tedy velmi často. Potřebuji samozřejmě umět i číst a v závislosti na tom i psát. Důležitá je vlastně prvotní korespondence s klientem. Určitě i telefonické rozhovory, těch je hodně, stále řeším se zahraničními klienty nějaké věci přes telefon a s tím jde ruku</p>

	v ruce i poslech.“
„Vraťme se k mluvení, v jakých oblastech se potřebujete nejčastěji domluvit?“	„Nejčastěji mluvím s klienty hotelu, méně často mluvím na zahraničních dovolených.“
„Jaké texty potřebujete číst?“	„Hlavně texty o cestovním ruchu a hotelnictví, změnách, novinkách, nabídkách apod. Pak také musím zvládnout přečíst e-mail nebo dopis od klienta nebo obchodního partnera.“
„Jaké útvary potřebujete psát?“	„Pro mě je důležitá písemná komunikace s klientem, to znamená, že hlavně dopisy a e-maily. Rád bych se naučil napsat i žádost o práci a životopis, protože si myslím, že bych to mohl v budoucnu potřebovat.“
Jazykové potřeby – jazykové prostředky	
„Jaké oblasti slovní zásoby nejčastěji užijete v komunikaci? Jakou slovní zásobu potřebujete (pracovní, soukromé účely)?“	„Jak jsem již řekl, nečastěji se pohybuji v pracovním prostředí našeho hotelu a hovořím s klienty na téma cestovních a hotelnictví. Důležitá je pro mě hlavně slovní zásoba týkající se hotelnictví a turismu.“
„Jaké gramatické struktury nejčastěji užíváte a potřebujete?“	„Velký problém mám s časy. Většinou hovořím s klienty o tom, co se stalo nebo co bude následovat a nevím, jaký čas použít. S gramatikou mám velké problémy všeobecně, když píšu i mluvím dělám velké množství chyb, často na úkor smysluplnosti a srozumitelnosti, klienti nerozumí tomu, co chci vyjádřit. Gramatiku potřebuji zlepšit celkově.“
Jazykové potřeby – situace, role, témata	
Otázka	Odpověď
„V jakých situacích nejčastěji užijete angličtinu? S kým nejčastěji komunikujete a jaká témata pro tuto komunikaci potřebujete?“	„V současné době to je, co se týče práce, v komunikaci s klienty. Na téma turismu nebo v hotelu při řešení nějakých konkrétních situací. Nejčastěji v současnosti komunikuji s klienty našeho hotelu.“
„Jaká jsou nejčastější témata pro vaši komunikaci s klienty?“	„Od prvopočáteční rezervace, přes komunikaci s klientem co se týče ceny, doplňkových služeb prodeje nebo samotného ubytování a nabídka dalších služeb, jak stravování, tak využití volného času, nabídka svateb a veškerých věcí.“

	Následně vyúčtování a v neposlední řadě, když už klient je na místě, řešení stížností a tak dále.“
„Jaké klíčové oblasti a témata, by měla být zahrnuta do plánu výuky?“	„Nechci se specifikovat pouze na jedno dané téma, které je potřebné k výkonu mého zaměstnání, ten turismus, ale celkově bych to chtěl pojmut v globálu. Nejdůležitější je samozřejmě turismus, ale určitě to prokládat normální angličtinou, kterou bych mohl užít i ve volném čase.“
Interkulturní kompetence	
„Jaký je Váš postoj ke kultuře anglicky mluvících zemí? Mám na mysli hlavně to, v čem vás kultura ovlivňuje a přitahuje. A jaká je to kultura – britská, americká, australská?“	„Můj postoj je kladný. Mám rád zejména britskou kulturu. Británii jsem navštívil několikrát. Jednou jsem měl možnost strávit týden na privátě v anglické rodině, která bydlela poblíž Londýna. Moc se mi líbila nesmírná pohostinnost rodiny. Když jsem přijel, chovali se ke mně jako by mě znali roky. A takoví nebyli jen lidé v rodině, ale celkově, vládne tam velká slušnost mezi lidmi, chovají se k sobě ohleduplně a jsou ochotní vám pomoci v každé situaci. Líbí se mi také jejich způsob vyjadřování žádostí, jsou velice slušní a zdvořilí. To si myslím, že my Češi takoví nejsme, jsme mnohem přímočařejší. To je jen jedna z věcí, kterou mám na britské kultuře rád. Líbí se mi britské filmy, humor, literatura, umění, architektura, památky atd. Skvělé je, jak si nenechají do ničeho mluvit, jsou to individualisti a to se mi líbí. Třeba jezdí vlevo, nemají náš metrický systém, červené telefonní budky, černé taxíky, miniaturní cihlové domy nebo dvojpatrová MHD. Jediné, co mě nepřitahuje je gastronomie, jídlo mi tam nechutná.“
„Máte konkrétní vztah k anglicky mluvícímu prostředí? Něco co Vás významně motivuje a ovlivňuje?“	„Jak jsem již řekl, strávil jsem v Británii několik svých dovolených. Vracím se tam velmi rád. Hlavní motivace je pro mě to, abych se samozřejmě co nejlépe anglicky domluvil s místními lidmi. Vyložení konkrétní vztah k anglicky mluvícímu prostředí nemám, ale ovlivňuje mě značně má práce, protože se setkávám s anglicky mluvícími hosty dnes a denně.“
„Uvědomujete si kulturní rozdíly mezi	„Samozřejmě kulturní rozdíly jsou

sebou a anglicky mluvícími hosty ve Vašem hotelu?“	obrovské, když si vezmete například Japonce. Jako ředitel hotelu si nemohu dovolit nějaké společenské fau pax, takže se o musím zajímat o kulturu a zvyky mých hostů.“
„Měly by se tyto rozdíly podle Vás promítnout ve výuce? Věnovat se například tomu, jakým způsobem slušně oslovit člověka, požádat o pomoc, radu apod.“	„Ano, stoprocentně, často si nevím rady v určitých situacích. Důležité je pro mě správně anglicky mluvícího hosta oslovit, srdečně ho přivítat, správně reagovat na jeho dotazy, připomínky, žádosti a stížnosti, umět mu správným způsobem doporučit určité služby nebo aktivity. Správně se s ním rozloučit.“
Organizační otázky	
Otázka	Odpověď
„Kde se bude výuka konat?“	Předpokládám, že se bude konat na škole jazykových kurzů.“
„Kdy se bude výuka konat?“	„Já jsem přízpůsobivý. Vyhovuje mi odpolední doba.“
„Jak často se bude výuka konat?“	„Představoval bych si 90 minut jednou týdně.“

Příloha č. 4 - Materiály

Materiál č. 1

Take off

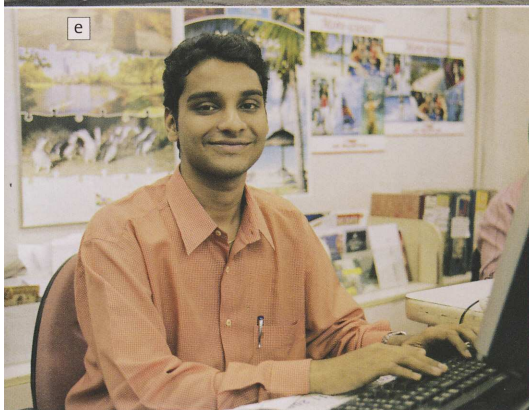
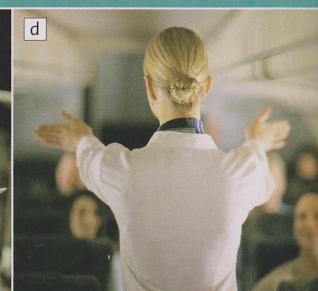
pilot
tour guide
flight attendant
tourist information officer
travel agent
receptionist

waiter
resort rep
chef
porter
hotel manager
airline check-in clerk

- 1 What jobs do the people in the pictures do? Choose from the list.
- 2 Put the other jobs into categories, for example, *travel jobs*, *hotel jobs*.
- 3 How many different categories are there? Can you think of other tourism jobs for each of the categories? If you don't know the name, describe or mime what the person does.
- 4 What is the best job in tourism in your opinion?



**Tourism: the world's
biggest industry ...
the world's best jobs**



Materiál č. 1: Walker, R., Harding, K. (2006:4)

Materiál č. 2

Speaking

Careers questionnaire

- 1 What is your working style? Look at the questionnaire and tick (✓) the qualities and skills which describe you.

Questionnaire

QUALITIES

I am

smart	<input type="checkbox"/>	extrovert	<input type="checkbox"/>	hardworking	<input type="checkbox"/>
flexible	<input type="checkbox"/>	organized	<input type="checkbox"/>	practical	<input type="checkbox"/>
creative	<input type="checkbox"/>	friendly	<input type="checkbox"/>	confident	<input type="checkbox"/>

SKILLS

I enjoy meeting new people.	<input type="checkbox"/>
I enjoy working as part of a team.	<input type="checkbox"/>
I like working independently.	<input type="checkbox"/>
I am good at explaining things.	<input type="checkbox"/>
I am good at dealing with people.	<input type="checkbox"/>
I can make people relax.	<input type="checkbox"/>
I am able to do more than one thing at the same time.	<input type="checkbox"/>
I like working under pressure.	<input type="checkbox"/>
I know how to use computers and technology.	<input type="checkbox"/>
I feel confident about dealing with money.	<input type="checkbox"/>
I am willing to work long hours.	<input type="checkbox"/>
I am good at languages.	<input type="checkbox"/>

- 2 Discuss your answers with a partner.
- 3 Which three skills are most important for a career in tourism?

Vocabulary

Adjectives for job skills

With a partner, look at the adjectives for describing people.

- 1 Find six pairs of opposite adjectives.

calm	friendly	flexible	extrovert
nervous	lazy	smart	shy
disorganized	creative	confident	hardworking
scruffy	practical	organized	unfriendly

- 2 Choose one of the jobs in *Take off*. Say which three qualities are the most important.

Materiál č. 2: Walker, R., Harding, K. (2006:5)

Materiál č. 3

Andrew Sharpe

Personal details
Age 28
Single
Born in the Parish of Manchester, Jamaica



It's my job

Read about Andrew Sharpe from Jamaica.

- 1 When did Andrew start working in tourism?
- 2 What jobs has he done in tourism?
- 3 What does he do now?
- 4 What does he think is important when you work in tourism?
- 5 What does he want to do in the future?

Tourism experience

Started in tourism at the age of twelve, as an assistant in a restaurant
Trained on the Cayman Islands – one-year work experience as a chef
Other tourism jobs: hotel front desk, car rental supervisor, night manager of a small hotel, check-in clerk for a charter airline

Present job

Runs his own tour company ('Authentic Caribbean Holidays Ltd.')

Promotes 'Unique Jamaica' programme (adventure travel)

Attends trade fairs

Runs in-school programmes for Jamaican students to teach tourism development, sustainability, and community tourism

Offers internships and work experience for university students

'There's so much to do in tourism. There are many aspects: hotels, water sports, tour operation, travel agents.'

What do you like about tourism?

'You get to experience different cultures, coming to Europe to see how they operate and live, what they like ... In Europe you see something done differently which can help you with the same procedure back home, looking at it from a different angle. Even travelling inter-island, visiting various islands, then you see "OK, this island does it this way, we do it that way", and so forth.'

What do you do to relax?

'As a Caribbean, part of our life is enjoyment – having fun, our music, food, culture – it's natural for us. I play cricket. I love cricket, with friends, on the beach, and football ...'

What's the future for you?

'My goal is hopefully to become Minister of Tourism, Director of Tourism, that's my main goal. You have to have a rounded knowledge of the industry, from ground level to the top.'

What do you need to succeed in tourism?

'Working in tourism is about love – love for the industry. If you don't love it, forget it. It's a people industry. It's providing service. It's people enjoying and experiencing your culture. That's crucial. If you don't have that love, it doesn't make sense. If you work in the industry, you've got to love it.'



Materiál č. 3: Walker, R., Harding, K. (2006:6)

Materiál č. 4

• Language spot

Describing job skills

Look at the sentences for describing job skills and abilities.

+ infinitive	+ -ing or noun
I can make people relax.	I enjoy meeting new people.
I know how to use computers.	I like working independently.
I am willing to work long hours.	I am good at languages.
I am able to do more than one thing at the same time.	I feel confident about dealing with money.

- 1 Complete the paragraph. Choose from the words in the list.

be / being	understand / understanding
smile / smiling	use / using
speak / speaking	work / working

So you want to work in tourism?

What do you have to do? What do you need to know?

In most tourism jobs you have to enjoy _____¹ with people – not just the customers but your colleagues as well. You have to be able to _____² as part of a team. You have to know how to _____³, even if you're having a bad day. It's also important to be able to _____⁴ clearly on the phone. In many jobs you need to be good at _____⁵ people with different languages and cultures, and you need to be confident about _____⁶ the languages that you know. Sometimes, especially if you work in an office, you have to know how to _____⁷ computers. It's also important to be flexible, and you often have to be willing to _____⁸ long or unusual hours. But most of all you have to like _____⁹ with people.

- 2 Look back at the jobs in *Take off*. What skills and abilities do you think they need?

EXAMPLE

A flight attendant has to be willing to work long hours.

Materiál č. 4: Walker, R., Harding, K. (2006:5)

Materiál č. 5

2 Letter of application

- 1 Read the letter of application.
 - 1 What job is she hoping to find?
 - 2 What points does she include from her Personal Statement? Are there any extra ones?
- 2 Look at the extracts from a summer jobs book below. Prepare a letter of application for one of them. Use the same layout and some of the same expressions as Gabriela.

EAC Activity Camps

59 George Street, Edinburgh EH2 2LQ

Multi-activity day and residential camps for children aged 5 to 16 throughout the UK. Positions available: Camp Directors, Assistant Camp Directors, Qualified Instructors (archery, swimming, football, and tennis). Accommodation and food provided. Must have all-round sporting ability and be enthusiastic. Approx. 40 hours per week. The work is hard but good fun and very rewarding. Overseas applicants welcome.

Butlins Skyline Bognor Regis

Bognor Regis, West Sussex PO21 1JJ

Summer staff required for variety of positions in following departments: Guest Catering, Accommodation, Sports and Leisure, Security, Retail, Nursery, Entertainments, Funfair, Administration, Lifeguards. Competitive rates of pay and benefits. Training available. Accommodation available.

The Manager
Sunnyside Holiday Camps
Ipswich Road
Kessingland
Suffolk NR3 7JN
UK

Gabriela Cometa
via Statuto 246
Milan 1008

15 April 2006

Dear Sir or Madam

I am writing to enquire if you have any opportunities for children's entertainers and nannies at your resort this summer.

I am eighteen years old and I am currently studying for a Diploma in Tourism at the College of Travel and Tourism in Milan. I have also worked as a part-time assistant at a local nursery. I am fully experienced in looking after babies and young children up to the age of twelve. I am able to help with babysitting, preparing children's meals, and organizing activities. I enjoy looking after children and I like working as part of a team.

My mother tongue is Italian and I have a good spoken level of English. I also speak a little French.

I would be grateful if you could send me details of any available positions, including an application form.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully

Gabriela Cometa

Address of company
you are writing to
Date

Your name and address

Dear Sir or Madam

I am writing to ...

De Vere Hotels and Leisure

2100 Daresbury Park, Warrington WA4 4BP

A highly focused company concentrating on two growth markets – hotels and health and fitness. Vacancies for Waiting Staff, Room Attendants, Porters, Bar Staff, Commis Chefs, and Casual Banqueting Staff. Must be over eighteen and available to work for a minimum of four weeks between May and October. Overseas applicants who speak English and are eligible to work in the UK may apply.

Materiál č. 5: Walker, R., Harding, K. (2006:53)

Materiál č. 6

Listening

Three jobs



1 Kelly 2 John 3 Suzanna

- 1 Listen to three people talking about their jobs.
- Which job do they each have? Choose from the list in *Take off*.
 - Which of them
 - enjoys working with people?
 - gets one day off a week?
 - works shifts?
 - works mainly in the back office?
 - only works part of the year?

- 2 Listen again and complete the extracts.

Extract 1

I _____¹ arrivals, hand out _____², process enquiries and _____³, that kind of thing. I work _____⁴, which can be a drag. I _____⁵ start at six in the morning, which is OK because I get off nice and early, but then _____⁶ I do the late turn and I don't finish till after midnight – this week I _____⁷ the late shift.

Extract 2

I _____⁸ directly with the public at the desk. On a typical day, I'm on the phone and the _____⁹ most of the time. I _____¹⁰ the day by checking my _____¹¹, and that _____¹² the agenda for the first part of the morning at least. I have to talk to local businesses, hotels, tour companies, to check that _____¹³ the service they want, that we're stocking their brochures and so on. I also _____¹⁴ presentations, and I get invited to a lot of social events to network and talk about tourism information services in the city. I _____¹⁵ on a big presentation for some Italian clients at the moment.

Extract 3

We work very _____¹⁶, especially on changeover days. We take the _____¹⁷ who are going home to the airport at six in the morning, and bring back the new group. We then have to get them settled, sort out any _____¹⁸ – and there always are problems! – and do the paperwork. So I _____¹⁹ until midnight on changeover day.

Listening script:

Three jobs

1

I like the job. I like being the front line, the first point of contact. I think I'm quite good at dealing with people. I know how to smile, although sometimes on a bad day, it's hard. I guess the tasks I do are a bit routine if I'm honest – I check in arrivals, hand out room keys, process enquiries and reservations, that kind of thing. I work shifts, which can be a drag. I usually start at six in the morning, which is OK because I get off nice and early, but then occasionally I do the late turn and I don't finish till after midnight – this week I'm doing the late shift.

There's always something different going on. For example, we had a group from Japan arrive yesterday and they were so polite and nice and pleased to be here. They're visiting the Snoopy Museum in Santa Rosa today and were so excited about it. I'm waiting for them to come back, so I can see how they all got on.

2

I started here about two years ago. As the manager, I'm mainly in the back office. I don't deal directly with the public at the desk. On a typical day, I'm on the phone and the email most of the time. I start the day by checking my email, and that sets the agenda for the first part of the morning at least. I have to talk to local businesses, hotels, tour companies, to check that we're providing the service they want, that we're stocking their brochures and so on. I also arrange presentations, and I get invited to a lot of social events to network and talk about tourism information services in the city. I'm working on a big presentation for some Italian clients at the moment.

3

This is my second season. A lot of reps only survive one season, because it's very demanding work – we don't get paid a lot and we only get one day off a week. I feel a lot more confident about things this time. I couldn't do the job all year, but as the season only lasts three months, it's OK. We work very long hours, especially on changeover days. We take the guests who are going home to the airport at six in the morning, and bring back the new group. We then have to get them settled, sort out any problems – and there always are problems! – and do the paperwork. So I often don't finish until midnight on changeover day.

I like working with people and on the whole the guests are good, but some of them can be very annoying – although I never show it of course, because the customer is always right!

Materiál č. 7

● Language spot

Describing job routines

EXAMPLE

Kelly: 'I usually **start** at six in the morning ... but this week I'm **doing** the late shift.'

- 1 Which of the verbs describes a habitual action and which describes a temporary activity or arrangement?
- 2 Underline other examples of the tenses in *Listening 2*.
- 3 Complete these sentences with the correct form of the verb in brackets.

- 1 I usually _____ (finish) at five, but today I _____ (work) until eight.
- 2 We _____ (not have) many guests outside the summer season, but a big conference _____ (take place) this weekend, so we're very busy.
- 3 Some of the rooms _____ (not have) private bathrooms. Which room _____ (stay) in, madam?
- 4 I _____ (wait) for a call from the manager. She _____ (want) me to show some important clients our deluxe suites. They _____ (think) of holding a business meeting there.
- 5 I _____ (work) with computers a lot. In fact, I _____ (do) a special training course at the moment. I _____ (go) to college every Tuesday evening.

Materiál č. 7: Walker, R., Harding, K. (2006:7)

Materiál č. 8

GRAMMAR SPOT

- 1 Some verbs are used in both simple and continuous forms. These are called action verbs.
She usually **drives** to work, but today she **isn't driving**. She's **walking**.
- 2 Some verbs are almost never used in the continuous form. These are called state verbs.
I **like** black coffee. (NOT ~~I'm liking~~ black coffee.)
- 3 Seven of these verbs are *not* usually used in the Present Continuous. Underline them.

like	know	understand	work	enjoy	think (= opinion)
come	play	have (= possession)	love	want	

Materiál č. 8: Soars, L. and J. (2007:17)

Materiál č. 9

PRACTICE
Discussing grammar

1 Are these sentences correct (✓) or incorrect (X)? Correct the mistakes.

- 1 What do you want to drink? ✓
- 2 I'm not understanding this word. X
I don't understand this word.
- 3 I'm loving you a lot.
- 4 Do you think Michiko plays golf well?
- 5 I'm sorry. I'm not knowing the answer.
- 6 We're enjoying the lesson very much.
We're working hard.
- 7 I'm thinking you speak English very well.
- 8 The lions are fed once a day. They're being fed at the moment.

2 Complete the pairs of sentences using the verb in the Present Simple or the Present Continuous.

- 1 **come**
Alec and Marie are French. They _____ from Paris.
They'll be here very soon. They _____ by car.
- 2 **have**
Lisa can't come to the phone. She _____ dinner now.
She _____ a beautiful new car.
- 3 **think**
I _____ that all politicians tell lies.
I _____ about my girlfriend at the moment. She's in Australia.
- 4 **not enjoy**
We ~~are not~~ ^{enjoying} this party at all. The music is too loud.
We _____ big parties.
- 5 **watch**
Be quiet! I _____ my favourite programme.
I always _____ it on Thursday evenings.
- 6 **see**
Joe isn't here. He _____ the doctor at the moment.
I _____ your problem, but I can't help you. I'm sorry.
- 7 **use (Careful!)**
This room is usually used for big meetings.
But today it is being used for a party.

Materiál č. 9: Soars, L. and J. (2007:17)

Materiál č. 10

- What is your job? Could you describe your job in a detail?
- What qualities and skills do you need for your job?
- What are your working hours?
- What are your typical daily tasks? Could you describe your everyday job routine?
- How do you usually relax after work?
- How do you usually spend your holiday? How often do you have holiday?

Materiál č. 10: Vlastní materiál

Materiál č. 11

Hotel Manager, Director Curriculum Vitae

Personal Information:

Name: **Max Fielding, MBA**

Date of Birth: 13 of December 1971

Nationality: English

Marital Status: single

Email: max-fielding@hotel-directors. e u

Phone number: 789 006 234

Address: Park Lane Avenue 183, London, England

Job Experiences:

2007 - today

TOP HOTEL Prague, the Czech Republic:

Hotel Manager

Job description: Responsibility for organization of all events managed in the hotel, attendance in exhibitions and trade fairs, hotel presentation, hotel revenue making, demands transaction, offers creating, reporting to Hotel Director, responsibility for good business of hotel, new customers getting (responsibility for full occupation of the hotel), hotel propagation, business team leading, price quotation making and events calendar creating.

2001 - 2007

Marriott International

Hotel Clerk

Job description: Responsibility of smooth running of hotel reception (receiving and handling of hotel guests complaints, organization of tourist group entertainment, book of operation making, hotel cash control, supervising of job spelling, partial responsibility for concierge services, porter, bus driver.

1992 - 2001

Travel Agency "Go!" Castro Valley, CA, United States

Dealer of Tours

Job description: preparation, organization, financial and technical assuring of any tours, negotiation with insurance companies, transporters and partners in the area of tourist industry, reservation and sale of tours to all over the world, client services, consultancy, conclusion of contracts, sales account

Education:

2000 - 2006

University of Tourist Industry, San Francisco, California

Branch of study: Hotel Industry

University degree: Engineer

Graduated courses: Economy, Economy of Company, Management, Marketing, Management of Tourism

Courses:

Basic Barman Course

Hotel Manager Academy I, II, III

Communication Skills

Foreign Languages Knowledge:

English - mother tongue

French - excellent

German, Italian - advanced understanding

Czech, Arabic - basic understanding

Interests and Hobbies

Travelling, Architecture, Skiing, Water polo

(Materiál č. 11: <http://www.acesta-job.info/cv-resume-example-hotel-director-manager.php>,
upravená verze)

Materiál č. 12

Take off

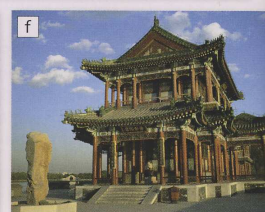
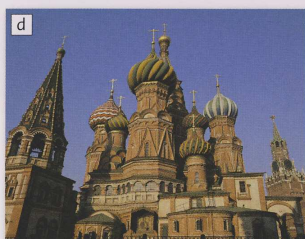
1 Do you know the names of these famous attractions?

2 Match them with the outline map of the country where they are located. What are the names of the countries?

3 What type of attraction is each one? Choose from the list.

historic monument	beach
theme park	cathedral
castle	temple
natural geographic feature	ski resort
palace	

4 Can you find these types of attractions in your country? Give examples.




Materiál č. 12: Walker, R., Harding, K. (2006:7)

Materiál č. 13





Where in the world?

- 1 What do you know about New Zealand and the Balearic Islands? Think about: climate, geography and location, natural features, main attractions, and their importance as a tourist destination.
- 2 Now read the descriptions and check your answers.
- 3 Which text would you find
 - 1 in a reference book?
 - 2 in an advertisement or brochure?

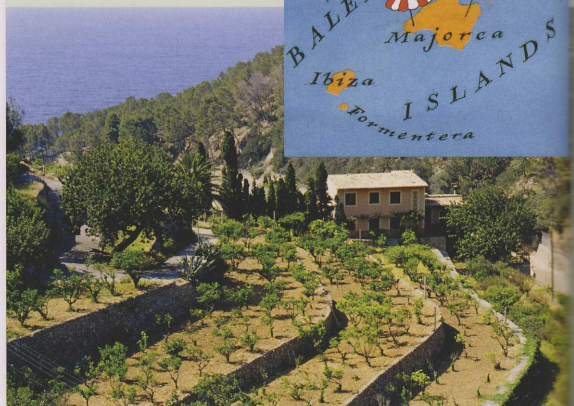
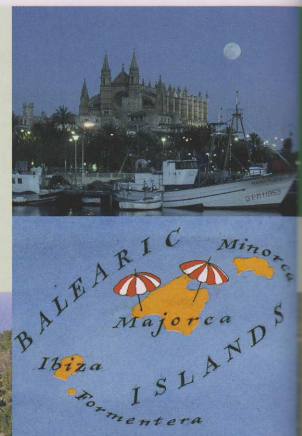
New Zealand



Capital: Wellington
Population: 4 million
Currency: New Zealand dollar
Official languages: English and Maori

The Balearic Islands – Majorca, Minorca, Ibiza, Formentera



New Zealand lies in the South Pacific Ocean and consists of two islands – North Island and South Island. It is located 1,600 km south-east of Australia and is nearly 2,000 km long.

The climate is generally temperate and damp, although the extreme north has got an almost subtropical climate and the extreme south is very cold. Winds can be a problem: the capital (Wellington) is known for its high winds.

The main attraction for tourists is the scenery. The landscape is largely unspoilt and very varied. There are mountains, lakes, glaciers, rainforests, dramatic coastlines, beaches, and geysers.

Other attractions include the Maori culture and outdoor activities such as river-rafting, fishing, skiing, whale-watching, and bungee-jumping (which was a local invention).

Tourists come mainly from Australia, the United States, the United Kingdom, and Japan. Tourism is the largest single foreign exchange earner and continues to grow. An increase in visitor numbers followed the huge success of the *Lord of the Rings* films, which were made in New Zealand.

- * Sun, sea, and culture – with a Spanish style
- * 300 days a year of guaranteed sunshine
- * Fabulous beaches
- * Easy to get to
- * Great entertainment
- * Something for every type of tourist

Floating between Spain and the North African coast, the Balearic Islands offer the perfect location for a fantastic holiday. There are four main islands for you to choose from, each with their own special atmosphere.

The gorgeous climate boasts more than 300 days a year of guaranteed sunshine, making the islands the ideal setting for a beach holiday. The long hot summer stretches from May to October, with temperatures around 27°C – just right for relaxing and getting a tan.

The islands offer a number of attractions for tourists. Sun-seekers will love the fabulous beaches. Fun-seekers will enjoy the exciting nightlife – the clubs and discos of Ibiza provide plenty of entertainment for young

people. But there's more to these islands than sun and fun. You can also enjoy wonderful architecture (the Gothic cathedral at Palma is well worth visiting), hilltop villages, olive groves, great food, and hidden beaches. You can take a relaxing fishing or sailing trip, or go to one of the many festivals. If you go in June, don't miss the spectacular Fiesta of San Juan at Ciutadella on Minorca.

Whatever you want from a holiday, the Balearics will help you find it.

Materiál č. 13: Walker, R., Harding, K. (2006:16,17)

Materiál č. 14

• Language spot

Describing resources and features

	New Zealand	The Balearic Islands
Describing geographical features	New Zealand lies in the South Pacific Ocean. It consists of two islands. It is located 1,600 km south-east of Australia.	
Describing climate	The climate is generally temperate and damp. The extreme north has got an almost subtropical climate.	
Describing tourist attractions	The main attraction for tourists is the scenery. The landscape is largely unspoilt and very varied. There are mountains, lakes, glaciers ...	

- Look at the expressions used to describe resources and features in the text on New Zealand.
Does the text on the Balearic Islands use the same expressions?
 - Which different expressions does it use to describe the three areas? The verbs listed below will help you identify them.
float choose stretch provide
offer boast love enjoy
 - The text on the Balearic Islands is trying to attract visitors. One way it does this is to use sentences where the subject is 'you'. Find the sentences using 'you'.
 - Use the sentences you identified in 2 and 3 to help you to write similar sentences for New Zealand.
EXAMPLE
Floating in the South Pacific Ocean, New Zealand offers the perfect location for an exciting holiday.
 - Use the sentences about New Zealand in the table to write similar sentences for the Balearic Islands.
EXAMPLE
The Balearic Islands lie between Spain and the North African coast.
- » Go to **Grammar reference** p.120

Materiál č. 14: Walker, R., Harding, K. (2006:17)

Materiál č. 15

Vocabulary

Tourism features and attractions

The things that attract tourists to a particular country can be divided into different groups. Look at the table.

Climate	Natural features	Built attractions	Events	Food, drink, and entertainment	Accommodation	Transport
rainy	beach	cathedral	carnival	restaurant	hotel	train
sunny	desert	museum	folk dance	bar	motel	plane

(there may be more than one possibility). You can use an English-English dictionary.

harbour	castle	damp
music festival	concert	metro
campsite	countryside	nightlife
waterfall	art gallery	temperate
chilly	heritage	coastline

- Complete the sentences.
 - I don't really like the city. I prefer to live in the _____.
 - There aren't many beaches on the island. The _____ is mainly rocky with steep cliffs.
 - The Netherlands has a _____ climate, with mild winters and cool summers.
 - These beautiful old churches are part of our national _____.
- Can you think of any other words to add to the table?
- Work with a partner. Use the new words to talk about your region or your favourite holiday destination.

Materiál č. 15: Walker, R., Harding, K. (2006:15)

Materiál č. 16

Different destinations – different customs



Working in tourism means meeting people from different countries. It also means sending people to different destinations with different traditions and customs. It is important to respect and understand these different traditions and customs.

- 1 How can you find out more about the traditions of visitors from some of the countries listed in this unit?
- 2 How can you help tourists to understand local traditions and cultures when they visit other destinations?

Materiál č. 16: Walker, R., Harding, K. (2006:15)

Materiál č. 17

Listening script:

Favourite places

I=Interviewer, L=Liz, R=Regula, V=Valery

I Liz, how do you like to spend your holidays?

L Well, I'm a teacher in London and I think

because I work with people all the time, I just want to escape when I'm on holiday. So, most years I rent a remote cottage in the Borders, just inside Scotland. It's a long way from anywhere. It's got spectacular views, but the only building you can see is an old ruined castle, and that's five miles away.

I So what do you do there?

L Lots of walking through the hills. Or sometimes I drive over to the east where you've got the dramatic coastline of Northumberland. It's still unspoilt. No one can get hold of me. The cottage doesn't even have electricity, so there's no phone, no TV, and the mobile doesn't get reception, unless you climb the hill at the back of the cottage, but that's 600 metres – so it's got to be a real emergency!

I Sounds great. What about you, Regula – what's your favourite destination?

R I suppose you could say that Andreas – that's my boyfriend – and I collect cities. These days with cheap flights, it's almost cheaper than staying in Zurich. We go away for long weekends about five or six times a year. We've been to Vienna,

and you've been to Vienna, Budapest, and Prague this year already. I love art galleries and walking through the streets of the ancient city. You get a feel for the cultural heritage of a place. But my favourite place at the moment has got to be Barcelona. I love the Gaudí architecture, and of course the delicious food. I think it's the complete city. It's also the place where Andreas and I went for our first holiday, so it's got happy memories for us.

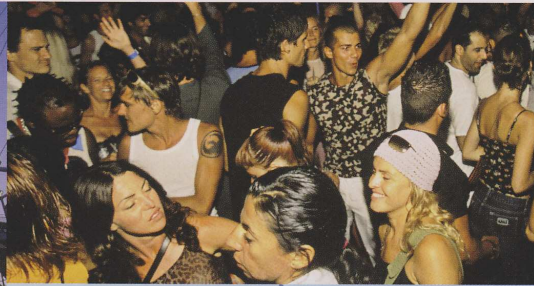
I And finally, Valery. Where do you spend your holidays?

V Usually, I go to the Mediterranean. My father has a villa on Cyprus – my parents go there for a relaxing break, but it's not so interesting for me. I like to go to clubs with my friends, meet girls, dance, and drink a few beers. I think the best place is Ibiza. I've been there for two summers and it's a good scene with exciting nightlife and lively bars. I don't go for the sun. I think there are too many crowded beaches. Last year, I stayed on for the season since I got a job in a bar. That was cool! Maybe I'll go back this summer.

I Thanks everyone.

Listening

Favourite places



- 1 Listen to three people talking about their favourite holiday destinations.

Which of the places in the list do they each say is their favourite?

London	Budapest
Scotland	Prague
Northumberland	Barcelona
Zurich	Cyprus
Vienna	Ibiza

- a Liz _____
 b Regula _____
 c Valery _____

- 2 What do they like about each of their favourite places?

- 3 Listen again to Liz. Match the four adjectives with the four nouns to form word combinations.

A	B
remote	views
spectacular	coastline
ruined	cottage
dramatic	castle

- 4 Match these eight adjectives and eight nouns to form more word combinations. Then check your answers with the listening script on p. 128.

A	B
cheap	memories
cultural	bars
delicious	beaches
happy	heritage
relaxing	nightlife
exciting	flights
lively	break
crowded	food

- 5 Work in pairs. Have you ever been to places with similar features, for example, *a dramatic coastline*? Tell each other about the places.

Materiál č. 18

Passive	
Form	<p>The passive has the following form.</p> <p>subject + correct tense of the verb <i>be</i> + past participle</p> <p><i>The goods are packaged automatically.</i></p> <p><i>The parts won't be delivered on Monday.</i></p> <p><i>When is the machine being installed?</i></p> <p><i>By can be used to include the agent.</i></p> <p><i>The machine was repaired by the new fitter.</i></p>
Use	<p>The passive is used in the following ways.</p> <ul style="list-style-type: none">• when the agent is unimportant or unknown <i>The product line has been cleaned and checked.</i>• to describe systems and processes <i>The invoices are dated, stamped and filed in this cabinet.</i>• to create an impersonal or formal style <i>I regret to inform you that several items have been damaged in transit.</i>

Grammar exercises

Rewrite the following sentences into the passive.

- They told me something else.
- They promised her a reward.
- They will give you another opportunity.
- The company offered me a good job last week.

Choose the most suitable tense.

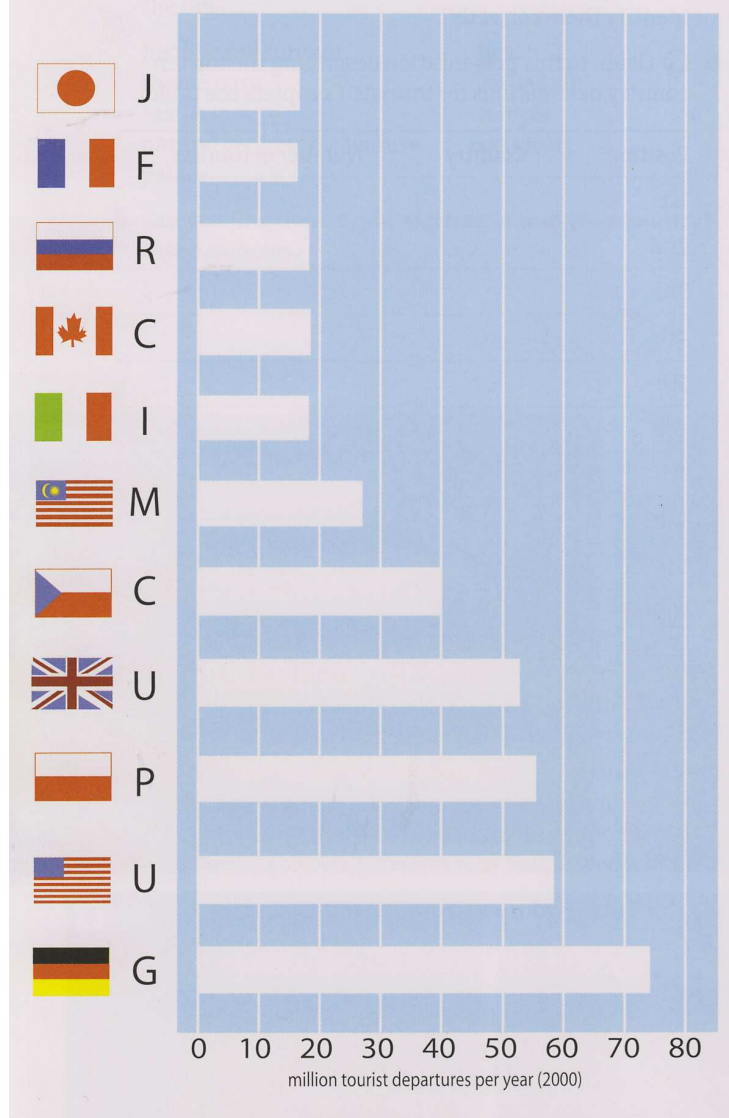
- The robbers *were arrested/ have been arrested* as soon as they left the bank.
- If there is too much snow, the match *has been cancelled/will be cancelled*.
- Mary's car *is being serviced/is serviced today*.
- When I entered the hall the overture *was being played/was played*.

Materiál č. 18: Wood, I. (2001:48), El-Hmoudová (2002:109,110) – částečně modifikováno

Materiál č. 19

Where do tourists come from?

- 1 Which countries do you think generate the most tourists?
- 2 Look at this graph of the eleven highest tourist-generating countries. Can you identify each country from the first letter and flag?



Materiál č. 19: Walker, R., Harding, K. (2006:14)

Materiál č. 20

Take off

- 1 Make a list of different types of tourist accommodation in your country.
- 2 Which of these have you stayed in?
- 3 Tell your partners about the best / worst / most unusual accommodation you have ever stayed in.

Vocabulary

Types of accommodation

- 1 Match the pictures to the different types of accommodation.



1



2

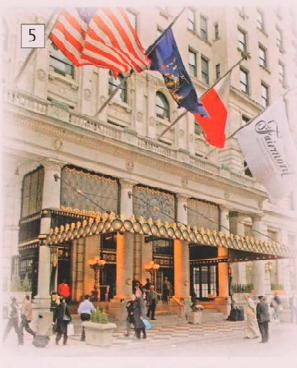


3



4

apartment
bed and breakfast
campsite
caravan
chalet
country house
cruise ship
farmhouse
guest house
hostel
hotel
lodge
log cabin
motel
motorhome
mountain refuge
university hall of residence
villa

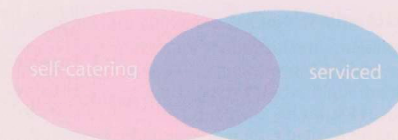


5



6

- 2 Which of these types of accommodation do you have in your country?
- 3 Think about each type of accommodation. Is it serviced (meals are provided) or self-catering (you cook your own meals)? Discuss this in pairs or groups and complete the diagram. (Hint: Some types will fit into either category. Put these into the shaded area.)



- 4 Now repeat your discussion, but this time categorize the different types of accommodation as

- 1 urban *or* rural
- 2 static *or* mobile.

Make a new diagram for each discussion.

Find out

Go to the Internet or your local tourist information office. Find serviced or self-catering accommodation in your area that would be suitable for

- 1 a family (two adults, two small children) on holiday, but with a limited budget
- 2 a business traveller staying in your area for three days for a conference
- 3 a retired couple who want to see the important monuments in your area
- 4 a student like you.

Materiál č. 21

Reading

What makes a good hotel?

- 1 What do people want from a hotel? A good bed? A comfortable room? A modern building? Work in pairs. Make a list of five things you would expect from a good hotel.
- 2 Look at the hotel web pages. Which hotel
 - 1 is the best for business travellers?
 - 2 sounds the most luxurious?
 - 3 is the most attractive to you?

EL HANA BEACH

Tunisia

Official Rating – 3* – Bed and Breakfast / Half-board

A comfortable, 3-star hotel situated in a garden of palm trees, next to the lovely Sousse beach and within walking distance of the Medina.



Accommodation

Twin and family rooms that can accommodate up to 4 guests. Modern furnishings with bright colours. Air-conditioning, telephone, private bathroom with WC. Balcony with partial sea view.

Facilities and Services

The main restaurant in the hotel serves a large American-style breakfast buffet and dinner buffet. There are 3 indoor bars and a comfortable snack bar.

Radisson SAS Hotel

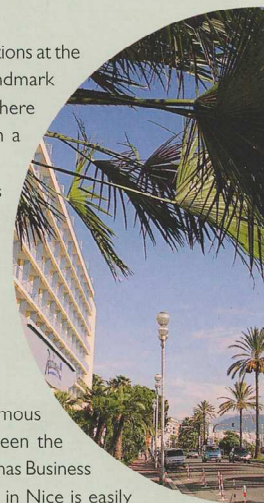
Nice, France

Discover a new world of sensations at the French Riviera – stay at the landmark Radisson SAS Hotel in Nice where excellence meets originality in a modern ambience.

The hotel features 331 rooms and suites decorated in three imposing and original designs.

With 11 excellent meeting rooms, our hotel can accommodate 400 in the new ballroom and 300 for lunch or dinner on the rooftop terrace.

Ideally located on the famous Promenade des Anglais between the romantic old town and the Arenas Business Park, the Radisson SAS Hotel in Nice is easily accessible by train, plane, and car. The hotel is a five-minute drive from Nice International Airport, and a ten-minute walk from the train station.



Ballymaloe

Cork, Ireland

Ballymaloe is a large country house on a 400-acre farm 20 miles east of Cork City, Ireland. The hotel is family run. Guests enjoy comfortable accommodation and an award-winning restaurant in pleasant rural surroundings.

Ballymaloe is 5 km from several seaside villages that

provide fishing, bathing beaches, and beautiful cliff walks. Hotel facilities include an outdoor swimming pool, small golf course, tennis court, woodland walks, and a children's play area. There is often live music in the evening.

Holiday / vacation and small conference venue.

Materiál č. 21: Walker, R., Harding, K. (2006:61)

Materiál č. 22

Vocabulary

Describing accommodation: adjectives and nouns

1 You can have a *metropolitan hotel* but you cannot have a *metropolitan cottage*. Why not?

2 Match adjectives from A with nouns from B.

A	B
1 five-star	a apartment
2 country	b bed and breakfast
3 converted	c cabin
4 budget	d cottage
5 friendly	e farmhouse
6 metropolitan	f guest house
7 medieval	g hostel
8 modern	h hotel
9 self-catering	i motel
10 stylish	j villa

3 Which adjective can describe most nouns? Which adjectives combine with only one of the nouns?

4 How many meaningful combinations can you make with two adjectives and a noun?

EXAMPLE
There is a huge range of modern, budget hotels in London.

5 Choose different adjective–noun combinations and use them to write sentences to describe accommodation you have stayed in as a tourist.

Materiál č. 22: Walker, R., Harding, K. (2006:61)

Materiál č. 23

EXERCISE A

Put one suitable word in each space.

a) The train takes just _____ long as the bus.
b) I thought the second hotel we stayed in was _____ more friendly.
c) David didn't enjoy the trip as much as I _____.
d) I have never been to _____ a good trip _____ that one.

EXERCISE B

Rewrite each sentence beginning as shown so that the meaning stays the same.

a) I thought this journey would last longer than it did.
This journey didn't _____

b) Martin thought the second part of the trip was more interesting.
Martin didn't think the first _____

c) There are no trains earlier than this one.
This is _____

d) I feel better and better when I travel very often.
The more often I travel, _____

EXERCISE C

Look carefully at each line. Some lines are correct, but some have a word which should not be there. Tick each correct line. If a line has a word which shouldn't be there, write the word in the space.

First of all, walking is obviously the cheapest means of travelling, and can be the quicker in the city centre. Of course, the further you have to go, the more so tired you will become. In some ways walking is more healthier than travelling by bus or car, but it can be just as the unhealthy because cities are the much more polluted than they used to be. Cars are faster of course and more than convenient, but as cities become more of crowded, parking is getting harder. Sometimes public transport is better, even though buses don't go as fast as cars do it. Cars are a lot more and convenient but as they

_____ ✓
_____ *the*
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____

Materiál č. 23: El-Hmoudová (2002:18)


Materiál č. 24


Materiál č. 25


Vocabulary


Services and facilities


1 Match these facilities and services with the icons.


1 


2 


3 


4 


5 


6 


7 


8 


9 


10 


11 


12 


13 


14 


15 


16 


17 


18 

19 

20 

21 

22 

23 

a air conditioning
 b baby sitting
 c beauty parlour
 d boutique
 e car park
 f conference facilities
 g safe box
 h direct dial telephone
 i gymnasium
 j hairdryer
 k internet connection
 l jacuzzi
 m laundry service
 n minibar
 o outdoor swimming pool
 p pay TV
 q radio
 r restaurant
 s satellite TV
 t room service
 u wake-up call
 v sauna
 w sea view

2 In your opinion, which are the five most important hotel services and facilities in

- 1 a hotel for business people and conference delegates?
- 2 a holiday hotel complex on the coast?
- 3 a small hotel in the countryside?

3 Explain your choice to your partner.

Speaking

Giving information about hotels

1 Work in pairs. Student A, you are a travel agent. Look at the information on p.111.

Student B, you are the client. You want a hotel in Tenerife in the Canary Islands. Telephone your travel agent and ask about

- 1 the location of your hotel
- 2 hotel restaurants
- 3 facilities and services for your children
- 4 car rental
- 5 night-time entertainment.

2 Now change roles. Student B, you are the travel agent. Look at the information on p.117.

Student A, you are the client. You want a business hotel in Frankfurt, Germany. Telephone your travel agent and ask about

- 1 the location of your hotel
- 2 access to the financial district of the city
- 3 business facilities and services
- 4 access to the airport
- 5 restaurants and bars.


Materiál č. 24, 25: Walker, R., Harding, K. (2006:62)

Materiál č. 26

Reading

Accommodation in Scotland

- 1 What types of accommodation would you expect to find in Scotland? Make a list with your partner.
- 2 Read the website for Scotland.
 - 1 How many different types of accommodation does it offer?
 - 2 Which type of popular, budget accommodation is not mentioned on the website?
 - 3 Which are the most unusual types of accommodation mentioned?
 - 4 Which of the types of accommodation on the web page attracts you most? Why?



A Warm Welcome Guaranteed

Scotland's **unrivalled** range of holiday experiences is matched only by the variety of quality accommodation on offer. Whether for a short break or a longer stay, you'll be able to choose from **chic** metropolitan hotels and stylish country houses to friendly bed and breakfasts and comfortable self-catering apartments. Search our wide range of accommodation in Scotland to plan your perfect trip. And for something just a little out of the ordinary – perhaps a converted church, a former lighthouse, or even a medieval castle, there are plenty of opportunities available to fire your imagination. Alternatively search our unrivalled array of self-catering in Scotland. Whatever your **budget** or itinerary, you can find your ideal place to stay using the online accommodation search facility or by getting in touch with our contact centre. All establishments have been inspected under the Visit Scotland Quality Assurance scheme and of course, a warm welcome and true Scottish hospitality come as standard.

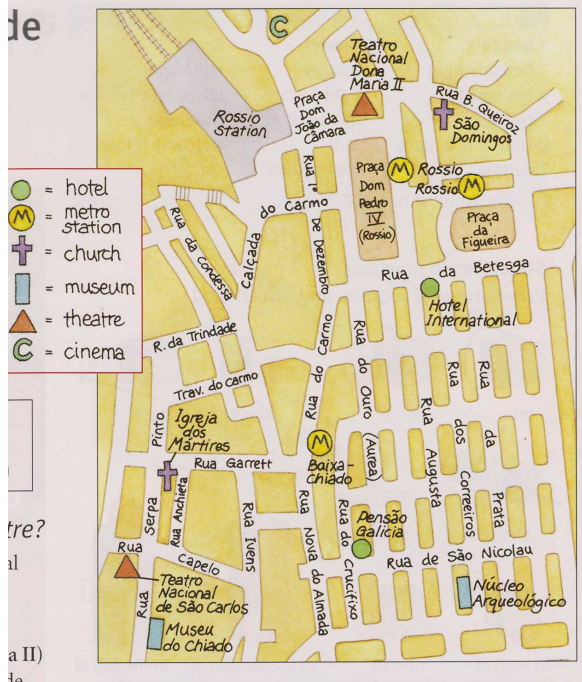
Materiál č. 26: Walker, R., Harding, K. (2006:64)

Materiál č. 27

Starter

Which of the following places can you find on this tourist map of Lisbon?

bus station	hotel	swimming pool
café	railway station	theatre
cinema	restaurant	underground station



Complete these sentences with the correct preposition.

off	across	up	outside
straight on	over	on	towards

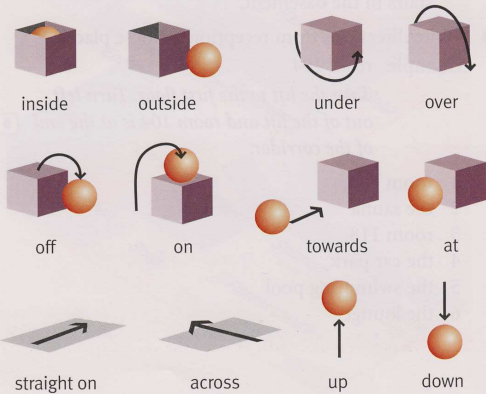
- Turn right and walk the big hotel.
- Take the second left. Go and then turn right.
- Go the bridge and the hill.
- Park the car the bank.
- You get on the train at Rossio and get at Oriente.
- Go the road and the cinema is your right.

Language study

! Expressions to learn

It's quite near here.	S
Turn right/left outside the hotel.	S
Walk towards the square.	S
It's on the other side of the square.	S
Keep straight on down the street.	S
You can't miss it.	S

Look at the illustrations.

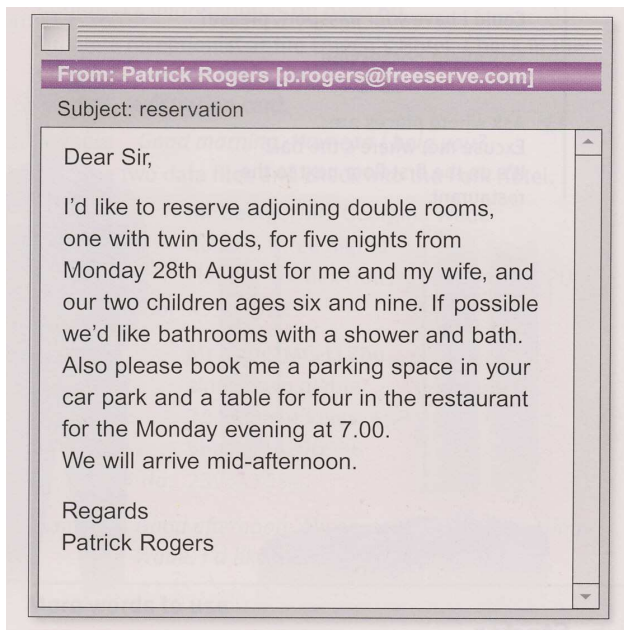


Materiál č. 27: Stott, T., Revell, R. (2004: 44, 45)

Materiál č. 28:

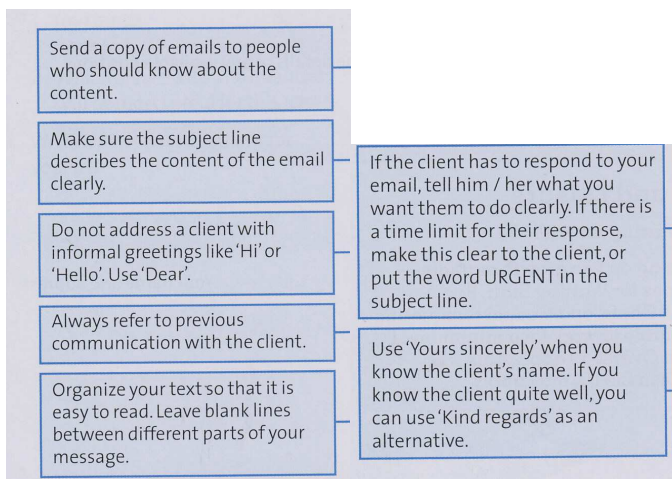
1. Look at the email.

- Who is it from, who is it for, and what is it about?
- What services and facilities is the client asking for?



Materiál č. 28: Stott, T., Revell, R. (2004:13)

2. When you write a response to the email do not forget about these things:



Materiál č. 28: Walker, R., Harding, K. (2006:54)

3. Write an email confirming the following booking. Unfortunately, there are no parking spaces until Wednesday and the bathroom only have showers.

Materiál č. 29

Listening

Taking a reservation by telephone

- 1 Look at the screen from a hotel computer reservation system. In which order do you think the receptionist will ask for the information? Listen to a phone call and see if you were right.
- 2 Listen again and fill in the missing information.

Pronunciation

- 1 Listen to the receptionist again. In each question or phrase, underline the word that is stressed most.
 - 1 Can I help you?
 - 2 Would that be a single room?
 - 3 Would you prefer a twin...
 - 4 ... or two singles?

In phrases of spoken English we stress one word more than the others. This word represents the most important idea we want the listener to focus on.

- 2 Look at the following questions from the telephone reservation. Which word will be stressed most in each?
 - 1 What name is it, please?
 - 2 Could you spell that, please?
 - 3 Could you give me the number of the card?
 - 4 Is that Visa, Ms Steinmetz?
 - 5 Could you just tell me the expiry date?
- 3 Practise saying these questions with the stress on the right word.

Customer care

Smile on the phone



Taking routine phone calls can be boring, but often a phone call is the first contact a guest has with a hotel, and gives a first impression. So smile as you take the booking. The caller will notice the smile in your voice and respond accordingly.

Hotel Training Manual

Try this experiment. Work with a partner. Stand back to back. Take turns to say one of the sentences in the *Pronunciation* section above. Smile when you say some of the sentences. Can your partner 'hear the smile' in your voice?

Listening script:

Taking a reservation by telephone

R=Receptionist, C=Caller

R The Hadrian Hotel, Sara speaking. Can I help you?
 C Hi. Would you have a room for next week?
 R For next week, madam? When would that be exactly?
 C From the 12th to the 15th.
 R And would that be a single room?
 C No, it's for me and my daughter.
 R Would you prefer a twin or two singles?
 C A twin, please.
 R Smoking or non-smoking?
 C Non-smoking.
 R So that's arriving Monday the 12th, departure Thursday the 15th, twin, non-smoking?
 C That's right.
 R One moment, please. I'll just check availability. Yes, we can do that. What

name is it, please?

C Steinmetz, Barbara Steinmetz.

R Could you spell that, please?

C Yes, it's S-T-E-I-N-M-E-T-Z.

R ... I-N-M-E-T-Z.

C That's right.

R We need you to confirm this, Ms Steinmetz. By fax or email. Or you can give us your credit card details.

C Credit card is easiest.

R Could you give me the number of the card?

C Just a moment ... Yes, it's 49 double 2 6481 6262 double 3 83.

R So that's 49 double 2 6481 6262 double 3 83.

C Yes, that's it.

R Is that Visa, Ms Steinmetz?

C No, it's Mastercard.

R And what's the name on the card, please?

C My own name. It's my name.

C My own name. It's my name.

R OK. And could you just tell me the expiry date?

C It expires August 2008.

R That's fine then, Ms Steinmetz. Your reservation number is H-A-D, 280, 6 double 5, double 03.

C ... double 5, double 03.

R Could I ask you to use this if you need to modify or cancel your booking?

C Yes, of course.

R And we look forward to seeing you on the 12th. Thank you for calling.


C Thank you. Goodbye.

R Goodbye.

Materiál č. 30

Read about the reservation systems and try to explain what CRS – computerised reservations system – is.

To get into a resort hotel without a reservation is almost impossible, unless one arrives off season. Reservations can be made in a variety of ways. The hotel can be called directly, or an airline can be asked to make the reservation. In 1965 Holiday Inns introduced the hotel industry's first computerised reservation system. As computer technology has improved, so have reservation systems. Today it is possible, through one call, to make a reservation for a hotel anywhere in the world. Hotel chains maintain their own computer systems and independent hotels usually have agents take care of booking for them.



Materiál č. 30: El-Hmoudová (2002:88)

Materiál č. 31

Structures to practise
Can/Could

3 Make requests with *Can* or *Could*.
Example speak to / Mrs Bader
Could I speak to Mrs Bader, please?

- 1 reserve / a parking space
- 2 help / you
- 3 make / a room reservation
- 4 have / your name
- 5 speak to / Miss Jennifer Diaz
- 6 book / a double room

▶▶ Language review page 76

I'd like to

4 Match the words and make requests with *I'd like to*.

book	make	speak to	reserve
------	------	----------	---------

- 1 the manager
- 2 a single room
- 3 a reservation
- 4 a parking space

Materiál č. 31: Stott, T., Revell, R. (2004:5)

Materiál č. 32

Look at the telephone conversation below. Put the conversation into the correct order.

Receptionist

- Thank you, Mr Abraham. I'll give Mr Green the message.
- I'm afraid the line's busy. Can I take a message?
- You're welcome. Bye.
- Good morning, Priory Hotel.
- And what's the message, please?
- Could you spell your surname, please?
- Did you say 7.15 or 7.50?

Caller

- Yes, please. Could you tell him Alan Abraham called?
- Thank you very much.
- Could you tell him I've booked a table at Marcel's restaurant for 7.15 this evening and I'll meet him there?
- A-B-R-A-H-A-M.
- Hello, could you put me through to Mr Green in room 105, please?
- 7.15. Quarter past seven.

Materiál č. 32: Wood, I. (2001:28)

Materiál č. 33

Speaking
Taking a telephone booking



Work in pairs. Student A, you are the receptionist at the Hadrian Hotel. Answer the phone and follow the telephone booking sequence. Take notes of the booking details.

State name of hotel. State own name. Greet client.

Determine client's room needs – dates, number of guest(s), number of rooms, room type(s)

Double check dates and needs

Check availability

Take client's name

Request confirmation (fax, email, or credit card)

Double check details of the confirmation option taken

Give client reservation number and request its use for booking changes

Close conversation

Materiál č. 33: Walker, R., Harding, K. (2006:67)

Materiál č. 34

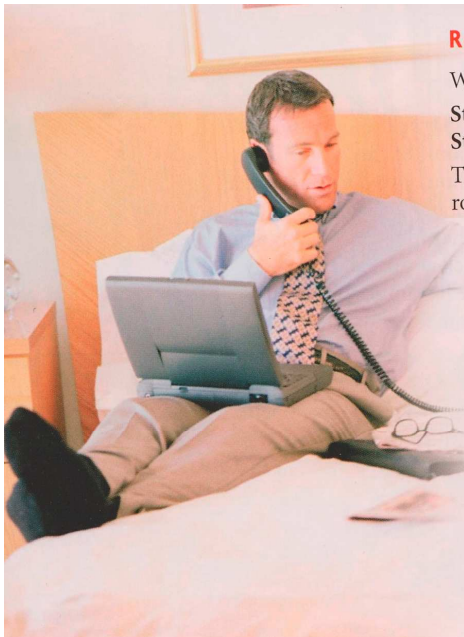
Roleplay

Work with a partner. You are in a hotel.

Student A You are the receptionist.
Student B You are a guest.

The guest has several requests, and calls the front desk from his/her room. Use these situations. Change roles after three conversations.

- There are no towels in the room.
- You'd like some coffee and a sandwich in your room.
- You want the telephone number of the railway station.
- You want the front desk to recommend a good place to eat.
- You can't get the television to work.
- You want a wake-up call at 7.00 in the morning.
- You want to order a taxi to take you to the airport.



Can I help you?

Yes, there are no towels in my room. Could you send some up, please?

Certainly. I'll take care of it right away.

Thanks. Bye.

Materiál č. 34: Soars, L. and J. (2007:45)