

Załącznik nr 4

Kryteria oceny umiejętności posługiwania się językiem obcym w kontakcie z gościem hotelowym.

Rozmowa z gościem w wybranym języku obcym. (6min.)



Kontakt z gościem w języku obcym:

- rozumienie cudzoziemca,
- poprawność fonetyczna wypowiedzi,
- poprawność stosowania struktur gramatycznych,
- dobór leksyki,
- treść i atrakcyjność wypowiedzi

Sposób rozwiązania zaistniałej sytuacji:

- fachowość, przestrzeganie procedur obsługi gościa w recepcji oraz obowiązujących przepisów prawnych,
- kreatywność i sprawność w działaniu,
- dbałość o zadowolenie gościa, a także o interes hotelu