

GOOD JOB!

Beroepsgerichte mbo-methode Engels voor hospitality-opleidingen



ROSEMARY CARLTON-WILLIS • MARIJE CAUDRON • MARIJE DE HAAN • MARLEEN KOEVOETS
JANET MOLENAAR • CALLY YOUDELL • JENNY ZILMER • MARISKA WIERSMA

uitgeverij
~deviant



Heb je een leeshandicap en wil je dit boek in een toegankelijke leesvorm, bel dan Dedicon: 0486-486486, of kijk op www.dedicon.nl.

2020 Eerste druk, eerste oplage

Vormgeving en opmaak: Stefan Roelfsema
Tekeningen binnenwerk: Marloes Albers, Stefan Roelfsema
Tekening omslag: Mirjam Vissers, www.mirjamvissers.nl
Foto's binnenwerk: Adobe Stock, Shutterstock
Met dank aan Landgoed Duin & Kruidberg

Uitgeverij Deviant
Zuidsingel 13
3811 HA Amersfoort
t: 033-4650831
e: info@uitgeverij-deviant.nl
i: www.uitgeverij-deviant.nl

© 2020 Uitgeverij Deviant, Amersfoort

Het is niet toegestaan dit werk, of delen daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever te kopiëren. Onrechtmatig kopiëren is een vorm van diefstal.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van art. 16b en 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht, Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp. Voor het overnemen van een of enkele gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers of andere compilatiewerken dient men zich tot de uitgever te wenden.

Ondanks alle inspanningen is het de uitgever misschien niet gelukt alle rechthebbenden te achterhalen. Als u denkt rechthebbende te zijn, neemt u dan contact op met de uitgever.



Uitgeverij Deviant ontwikkelt en produceert al haar boeken in Nederland. De boeken worden gedrukt op papier met het FSC-keurmerk.

Table of Contents

Case 1: The Hostel		
Part 1	Task 1 – 5	8
Part 2	Task 6 – 11	25
Part 3	Task 12 – 13	52
Part 4	Final Task	62

Case 2: The Family Hotel		
Part 1	Task 1 – 5	68
Part 2	Task 6 – 10	93
Part 3	Task 11 – 12	114
Part 4	Final Task	130

Case 3: The City Conference Hotel		
Part 1	Task 1 – 7	138
Part 2	Task 8 – 11	162
Part 3	Task 12 – 13	196
Part 4	Final Task	204

Case 4: The Resort & Spa		
Part 1	Task 1 – 4	212
Part 2	Task 5 – 11	231
Part 3	Task 12 – 13	268
Part 4	Final Task	276

Verantwoording van de methode

Speciaal voor BOL of BBL-studenten die een hospitality-opleiding volgen heeft Uitgeverij Deviant de methode *Good Job! Hospitality* ontwikkeld. Deze nieuwe beroepsgerichte methode Engels is inhoudelijk afgestemd op de kwalificatiedossiers voor hospitality-beroepsopleidingen. Het uitgangspunt van alle opdrachten zijn de werkzaamheden van medewerkers in verschillende hospitality-beroepsgroepen. De voertaal in de methode is Engels op ERK-niveau B1. De methode is eveneens geschikt voor professionals die al in de hospitalitybranche werkzaam zijn.

Customer Journey

De methode *Good Job! Hospitality* is gestoeld op de 'customer journey' en belevingswereld van de gast waarin communicatie een belangrijke rol speelt. De weg die de gast aflegt van oriëntatie op tot aan beleving van het afgenomen product (of de dienst) staat in deze 'customer journey' centraal. In de methode volgt de student de verschillende beslis- en contactmomenten van de gast (touchpoints) tijdens zijn 'customer journey'. De student leert taalvaardigheden in het Engels aan om goed in te kunnen spelen op veelvoorkomende praktijksituaties.

Opbouw van de methode

Good Job! Hospitality bestaat uit een leerwerkboek en het oefen- en toetsprogramma *Good Job! Online*.

Leerwerkboek

Cases

Het leerwerkboek *Good Job! Hospitality* is ingedeeld in vier Cases rondom specifieke hospitalitythema's:

- Case 1: Hostel
- Case 2: Family hotel
- Case 3: City Conference hotel
- Case 4: Resort & Spa

Parts

Elke Case is op dezelfde manier opgebouwd en bestaat steeds uit drie Parts die worden afgesloten met een Final Task. Elke Part en de Final Task is te herkennen aan een eigen kleur. In elke Part staat een specifiek onderdeel van de 'customer journey' centraal en komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

Part 1: voorbereiding en gastontvangst

Part 2: aankomst en actuele gastbeleving

Part 3: evalueren en gastervaring achteraf

Part 4: Final Task

Tasks en Final Task

Elke Part bestaat uit verschillende Tasks. Elke Task bevat verwervingsopdrachten waarin studenten concreet aan slag gaan met het aanleren van de taalvaardigheden lezen, luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven.

Naast de gebruikelijke aandacht voor grammatica en woord oefeningen kenmerken deze Tasks zich door het gebruik van open vragen om de taalproductie van de student te stimuleren. Studenten kunnen door het gebruik van open vragen op hun eigen niveau de Engelse taal aanleren. De student sluit een Case af met een Final Task waarin de student aantoont dat hij de lesstof begrijpt en kan toepassen.

Get Started!

Om de voorkennis van de student te activeren begint iedere Task altijd met een Get Started!-opdracht. Hierbij denkt de student na over zijn ervaringen en over wat hij belangrijk vindt als beroepsbeoefenaar in de hospitalitybranche.

Get Grammar!

Het leerwerkboek besteedt specifieke aandacht aan grammatica die voortkomt uit de leesteksten en het audio- en videomateriaal van de diverse Tasks. De grammaticastructuur is in de leestekst gemarkeerd en makkelijk te herkennen voor de student. Get Grammar! licht de grammatica kort toe en geeft de student de mogelijkheid te oefenen met opdrachten die aansluiten op de beroepscontext. Met *Good Job! Online* kan de student extra oefenen met de aangeboden grammatica in het leerwerkboek.

Critical thinking

Alle Cases bevatten opdrachten waarin critical thinking centraal staat. In deze opdrachten wordt de student uitgedaagd om kritisch na te denken en zijn mening te vormen over typische hospitalityvraagstukken. Te denken valt aan: 'Wat vind ik belangrijk bij het verwelkomen van een gast?', 'Hoe zie ik mijzelf als hospitalitymedewerker?' en 'Hoe zorg ik dat gasten graag terugkomen?'

Handig navigeren in het leerwerkboek

In dit leerwerkboek worden verschillende pictogrammen gebruikt:

-  Conversation
-  Critical thinking
-  Listening
-  Reading
-  Speaking
-  Watching
-  Writing

Case 1: The Hostel

Part 1

- 1 The Fat Parrot Hostel
- 2 Guest Emails
- 3 Checking in at The Fat Parrot
- 4 Complaints and Communication
- 5 Late Check-in

Part 2

- 6 The Noticeboard
- 7 Extending a Booking
- 8 Solving Problems
- 9 Gear Hire and Sales
- 10 Holiday Scheduling
- 11 Online Marketing

Part 3

- 12 Checking out of The Fat Parrot
- 13 Reviews

Part 4: Final Task

- 14 New Guests

Task 1

The Fat Parrot Hostel

The first touchpoint a guest has with their accommodation is usually the website, social media page, or booking site. It's important that the business presents itself well online and provides potential guests with all the information they might need. In this task you'll read about a hostel in New Zealand and practise giving guests information.

GET STARTED!

1. What information do you think should be included on a hostel website or social media page?
2. In the intro, you see the term 'touchpoint'. What do you think is meant by this when you think about hospitality?

Reading

The Fat Parrot hostel in the New Zealand city of Queenstown uses its social media page to promote its services and activities and give travellers useful information.

Like Follow Message More

About us

Run *by* travellers *for* travellers! At The Fat Parrot you'll get quality but affordable accommodation in the heart of NZ's popular adventure capital. Come and experience our friendly atmosphere and famous New Zealand hospitality!

Our bar/lounge is perfect for hanging out and meeting fellow adventurers, relaxing with a cold beer and getting expert tips on the local area from our staff! We also offer unbeatable rates for local activities in the Queenstown area – just check our website or ask our helpful staff at reception.

Single-sex and mixed gender rooms are available from \$32 per night. Bookings can be made on this page, on our website, or through [HostelUniverse.com](#). Our nightly rate includes bed linen, secure lockers and unlimited wi-fi. Coin-operated laundry facilities are also available. Meals, snacks and drinks are available from our bar, which operates during reception opening hours.

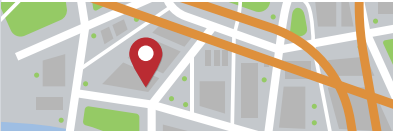
If socialising is your thing, then don't miss out on The Fat Parrot's regular activities, like fortnightly movie nights, fun pub quizzes... and in the summer months you'll find us on the roof terrace for our awesome weekly BBQ!

We are conveniently located in downtown Queenstown, a short walk from local shops and amenities. From Queenstown Airport, take Bus 72 and get off at the Queen's Boulevard stop.

Community

1.45K people like this
Chloe Evans and 13 other friends

About



24 Queen's Boulevard
Queenstown 1099, New Zealand
[Get Directions](#)

Reception open 7 days from 7 am to 10 pm (early or late check-in available on request)

+64753434478

www.thefatparrotqueenstown.co.nz

English (US) Español Português (Brasil) Français (France) Deutsch


The Fat Parrot Hostel

17 November · 👤

Don't forget to join us this coming Saturday for another incredible roof-top barbecue and cocktail evening. We start at 6 pm and go until late. Payment for food and drinks will be with cash only – sorry we won't be able to accept cards. The good news is there's a 15% discount for hostel guests! Just show your room key on arrival. See you there!

Chris Welch and 47 others

2 Comments



Like



Comment



Share


The Fat Parrot Hostel

14 November · 👤



One of our guests getting the full Queenstown experience! Inquire about skydiving packages at the reception.

Megan Jones and 55 others

5 Comments



Like



Comment



Share


The Fat Parrot Hostel

14 November · 👤

A reminder for guests who are planning to book adventure activities in the Queenstown area. We do not recommend booking your tickets more than 3-4 days in advance, because of the unpredictable weather conditions in the area at this time of year.

Thomas Wang and 23 others

1 Comment



Like



Comment



Share

Exercise 1

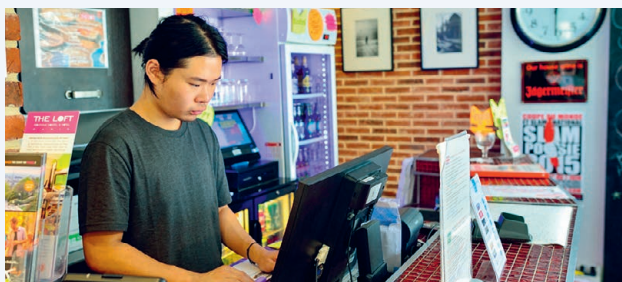
Match the words with the descriptions. Choose from:

affordable / amenities / atmosphere / facilities / fortnightly / linen / locker / tips

	useful shops and other things you find in a city or town
	not too expensive
	services and equipment, like a kitchen, bathroom, or laundry
	important or useful information
	every two weeks
	the feeling of a place
	a metal box you can safely keep important things in
	bed sheets, pillowcases etc.

Exercise 2

This is Hiroki. He works at a hostel as a front office worker.



He gives a guest some information about the hostel.

Fill in the correct words.

Choose from:

conveniently located / in advance /
nightly rate / no exceptions / opening hours

Welcome! You're in room 14. If you would like to order tomorrow's breakfast _____, please let me know. Our _____ is 29 dollar. Our hostel is _____ near shops and bars downtown. There is no smoking allowed in our rooms, with _____! If you have any questions, please call the reception during _____.

Task 4

Complaints and Communication

A front office worker at a hostel has to deal with many kinds of people from all over the world. No business can be perfect all the time and sometimes guests will have complaints. In this task you will learn how to communicate with guests and your manager.

GET STARTED!

What types of things might cause a hostel guest to make a complaint?

Exercise 1

Go to Good Job! Online. Listen to Case 1 Task 4 Complaints and Communication. Make a list of the problems that you hear about in the conversation.

Exercise 2

You are going to have a conversation in English. Work in pairs. One of you is a front office worker and the other is a guest. The guest is going to make a complaint to the front office worker.

Guest

Tell the front office worker your complaint.

Your complaint could be about the bathroom, the kitchen, the slow wi-fi or that your electric access tag isn't working.

Front office worker

Deal with the guest's complaint calmly and politely.

Keep thinking of different ways to help them and solve their problem, even if they are rude.

Swap roles and do the exercise again.


Exercise 3

Fill in the missing words. Choose from:

hotel comparison site / keep on top of / policy / urgent

1. I'm not always able to _____ answering the emails as I should.
2. It's our _____ to offer personal service with a smile.
3. Have you tried a _____ to find a suitable and cheap hostel?
4. Could you call me back as soon as possible? It's _____ !

Exercise 4

-  Go to Good Job! Online. Listen to Case 1 Task 4 Complaints and Communication again. Write a text message to your manager Brett about a complaint about the bathroom. Explain why the bathroom had not been cleaned. It should be a short, but polite message.



Task 5

Late Check-in

Guests often arrive at their accommodation at different times. If the reception is closed when guests arrive, arrangements are sometimes made so the guest can get a key to their room. In this task you will learn more about late check-ins.

GET STARTED!

How could a guest get a key outside usual opening hours?

Exercise 1

Go to Good Job! Online. Listen to Case 1 Task 5 Late Check-in – 1.

1. Do you think the front office worker (Brett) is professional? Why or why not?

2. How do Kim and Vera each react?

Exercise 2

Match the words with the descriptions. Choose from:

access tag / female dorm / hire / limited budget / meet requirements / refundable deposit

give money back	
room with beds for women	
satisfy the conditions	
small device to enter a building	
small amount of money	
pay to use temporarily	

GET GRAMMAR!

You have just heard these sentences in the audio fragment:
I never realised it **would** take so long to get to Queenstown.

Would you each like a towel set?

I think we **should** take a towel set.

You **could** go into town tomorrow and buy some.

What

could – should – would

Use **could**:

- for ability in the past;
- for suggesting a possibility;
- to make a polite request.

You **could** have cleaned the rooms a little better.

Ideas for staying the night? You **could** stay at The Fat Parrot in New Zealand!

Could you help me with these bath towels?

Use **should** for advice:

We **should** clean up as much as we can.

You **shouldn't** try doing it all by yourself.

Use **would** in situations that might happen or to ask questions:

If I were the boss, I **would** give you the weekend off.

Would you prefer a hostel or a hotel?

How

Use these words in front of the main verb in a sentence OR at the beginning of a question.

More on could, should and would? Go to Good Job! Online >> Grammar.

Exercise 3

Read *Get Grammar!* above.

Complete the sentences with the correct word.

Choose from: could / should / would / couldn't / shouldn't / wouldn't

1. I _____ never fly all the way to New Zealand. It's too far away from home.
2. You _____ leave your dirty dishes in the sink.
3. _____ you help me with these reservations?
4. I _____ find a free locker so I put my passport under my mattress.

Task 14

Final Task: New Guests

This case introduced you to six major 'touchpoints' where hospitality staff may interact with guests: research, reservation, check-in, during the stay, check-out, and reviews. In this final task you will use and test your vocabulary and skills for each of these touchpoints.

Assignment

Two new guests have chosen to stay at The Fat Parrot. Below, you are going to practise handling several touchpoints within their customer journey.

💡 Touchpoint 1: Research

1. Without looking back at earlier tasks, list the important information that should be included on a hostel's website or social media page.

2. Two young backpackers, Antonio Madrugada and Manolo Hernandez, are looking at The Fat Parrot's social media page. Write three questions that they might have about the hostel, the location or the services available.



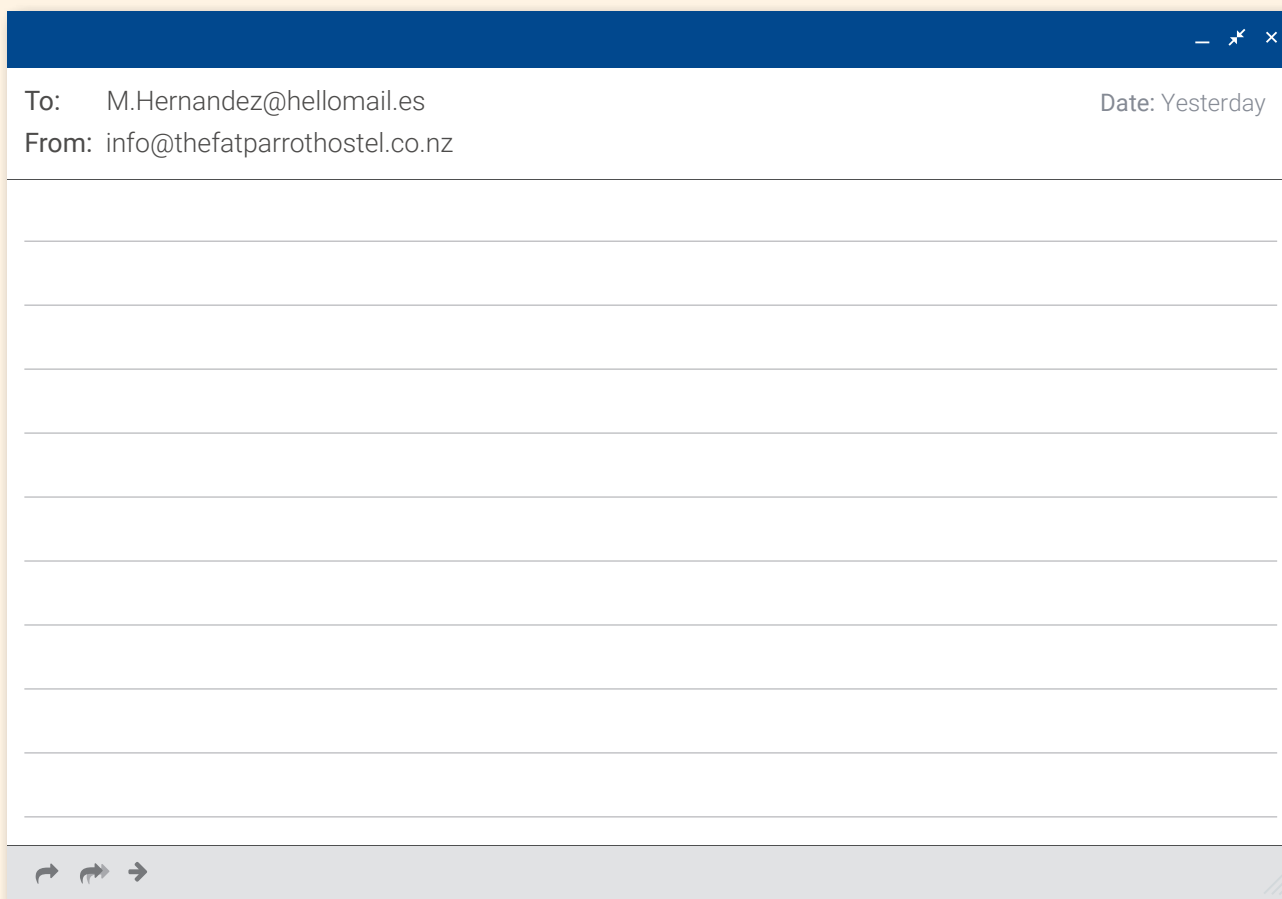
Touchpoint 2: Reservation

1. Antonio and Manolo tried to book their accommodation through HostelUniverse.com but the website was having problems.

They have emailed The Fat Parrot directly instead.

Write an email to Antonio and Manolo confirming their booking at The Fat Parrot.

You can make up the details of the booking.



The screenshot shows an email client window with a blue header bar containing window control icons (minimize, maximize, close). Below the header, the email header information is displayed: 'To: M.Hernandez@hellomail.es' and 'Date: Yesterday' on the right; 'From: info@thefatparrothostel.co.nz' on the left. The main body of the email is a large, empty area with horizontal lines for text entry. At the bottom of the window, there are icons for undo, redo, and a right-pointing arrow.

2. Your shift at the front desk of The Fat Parrot starts.
Read the memo your colleague has left for you. It is about the booking of Manolo and Antonio, who will arrive at The Fat Parrot tonight.
Write down what information is missing in your opinion.

Hi,
Just had a phone call from guests
who are going to check in later
than expected.

Name:

Antonio Madrugada

Arrival time:

between 23:00 and 24:00.

Good Job! Hospitality

Beroepsgerichte mbo-methode Engels voor hospitality-opleidingen

Good Job! Hospitality is de nieuwe methode Engels van Uitgeverij Deviant voor BOL- en BBL-studenten die een hospitality-opleiding volgen. Deze nieuwe beroepsgerichte methode Engels is inhoudelijk afgestemd op de kwalificatiedossiers voor hospitality-opleidingen. De voertaal in de methode is Engels op ERK-niveau B1. De methode is eveneens geschikt voor professionals die al in de hospitality-branche werkzaam zijn.

Customer Journey

De methode *Good Job! Hospitality* is gestoeld op de 'customer journey' en belevingswereld van de gast waarin communicatie een belangrijke rol speelt. De student leert taalvaardigheden in het Engels aan om goed in te kunnen spelen op veelvoorkomende praktijksituaties.

Opbouw van de methode

Good Job! Hospitality bestaat uit een leerwerkboek, het oefen- en toetsprogramma *Good Job! Online* en een digitaal platform voor spraakherkenning.

Leerwerkboek

Het leerwerkboek is ingedeeld in vier Cases rondom specifieke hospitality-thema's:

- Case 1: The Hostel
- Case 2: The Family Hotel
- Case 3: The City Conference Hotel
- Case 4: The Resort & Spa

Meer weten?

Wilt u meer weten over de didactische achtergronden van *Good Job! Hospitality*? Wilt u weten hoe u *Good Job! Hospitality* in uw dagelijkse onderwijspraktijk kunt inzetten? Of wilt u voorlichting of een training? Neem dan contact op via Engels@uitgeverij-deviant.nl.