

ДОБРЕ ДОШЛИ В НАЙ-ДОБРИЯ ЕКЗОТИЧЕН ХОТЕЛ “МАРИГОЛД”

- Разпознаване на нуждите и планиране на настаняването в хотел за възрастни клиенти



ТИП: Работа в малка група в присъствието на преподавател, дейност лице в лице; Гледане филма е необходимо преди част 2 на дейността

ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ: две срещи по 90 мин. всяка

ЦЕЛИ: Откриване на възрастовите стереотипи в собствените убеждения и противопоставяне на тези стереотипи на фона на разнообразието от потребности на възрастните хора.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (Рамка на курс EASY) - Обучаеми:

S_01.2.4: посочва характеристиките, по които организират (развиват) информация за групи хора
S_01.1.5: умее да открива в собствените си мнения и в мненията на другите стереотипни оценки на групи

A_01.4.4: осъзнава, че като използва общоприет и широко разпространен термин за дадена група, допринася за оформянето на тази група по стереотипен начин - езикът и изборът на думи са от значение

Необходими РЕСУРСИ И ИНСТРУМЕНТИ:

1/ 'Добре дошли в „Най-добрият екзотичен хотел Мариголд‘ – видео клип (приложение 1-MP4 или използвайте следния линк: <https://www.youtube.com/watch?v=KP-MNDUYr78>), 2/ Аз листа хартия и цветни маркери, 3/ снимки на героите от видеоклипа (прикачен файл 2)

КРАТКО ОПИСАНИЕ: Работа в малки групи. Няколко гледни точки към планирането на настаняването: от страна на собственика на хотела (група 1) срещу клиентите на хотела (група 2, 3 и повече, ако е необходимо); въз основа на първото впечатление от гледането на видеоклипа (първа среща - ЧАСТ 1); и въз основа на знанията на обучаемите в края на филма (втора среща - ЧАСТ 2)

ИЗПЪЛНЕНИЕ ЧАСТ 1.

1. ВЪВЕДЕНИЕ: кратък колективен разговор „Какво очаква един гост на хотел, когато отсяда в хотел“ (времетраене: 10 мин.)

Разяснителни въпроси:

Понякога когато сте гости на хотел, какви технически условия очаквате в него?

Какви очаквания имате от персонала на хотела?

Какви ще бъдат очакванията ви за условията в хотела, когато сте на 60 или повече години?

2. ГЛЕДАНЕ НА ВИДЕО КЛИП (времетраене: 10 мин.)

а. Представяне на видеоклипа: Група британски пенсионери решават да посетят хотел в Индия. Нека видим тяхното посрещане. Това е кратка част от пълнометражен филм. Нека се опитаме да открием главните герои в клипа.

б. Гледане на видеоклип (2 - 4 мин., обучаемите могат да гледат този клип два пъти/ преподавателят може да спре клипа по време на второто гледане)

3. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ГЕРОИТЕ (времетраене: 15 мин.) - Идентифицирайте и опишете накратко героите, които се появяват в клипа

Помолете обучаемите да определят героите от клипа.

След като обучаемите посочат героя, качете негова/нейна снимка на дъската (приложение)

Посочете името на този герой, започнат от филма, определете приблизително нейната/неговата възраст.

Попитайте обучаемите за кратко (с ключови думи) описание на героя, формулирано само въз основа на първото впечатление след гледане на клипа.

Запишете ключовите думи, дадени от обучаемите, на дъската под снимката на героя.

4. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ВЪЗРАСТНИТЕ КЛИЕНТИ - работа в групи (времетраене: 45 мин.)

Разделете обучаемите по какъвто и да е начин на 4 групи, като на всяка група възложите герой(и) от видеоклипа:

- група 1: собственик на хотел
- група 2: двама избрани пенсионери
- група 3: други двама пенсионери
- група 4: трима пенсионери

Подгответе писмена инструкция за всяка група:

Група 1: Вие сте собственик на хотел. Посрещнали сте гостите и знаете, че те са пенсионери, всички са на възраст над 60 години. Има голяма вероятност те да прекарат няколко години в хотела. Какви са техните нужди, свързани с условията в хотела? Обсъдете ги в групата, след което ги избройте на хартията, като ги разделите на категории: стая, храна, удобства, поведение в хотела. Подгответе се да ги представите пред цялата група, като се опитате да довършите следното изречение:

Разграничихме такива нужди, свързани с ... (тук се посочват имената на категориите), **както....** (прочетете потребностите), **защото** (представете аргументацията)

Група 2-4: Вие сте гости на хотела (имената се посочват тук). Вие сте на възраст над 60 години. Бихте искали да прекарате няколко години в този хотел. Какви са вашите нужди, свързани с условията в хотела? Обсъдете ги в групата, след което ги избройте на лист хартия, като ги разделите на категории: стая, храна, удобства, поведение в хотела. Подгответе се да ги представите пред цялата група, като се опитате да довършите следното изречение:

Разграничихме такива потребности, свързани с ... (имената на категориите тук), **като....** (прочетете потребностите), **защото** (представете аргументацията)

Дайте на групата мин. 20 мин. за работа, след което на всяка група мин. 3 мин. да представи резултатите. Подгответе място, на което да окачите плакатите с резултатите от работата на групите.

Започнете колективна дискусия, като зададете въпросите:

До каква степен собственикът на хотела (резултатите от работата на група 1) е взел предвид нуждите на своите гости?

Кои потребности на различните гости са еднакви във всяка категория?

Кои от посочените потребности имат индивидуален характер?

Кои от посочените по време на презентацията аргументи за

разграничаване на потребностите можем да вземем предвид?

Каква роля играе възрастта на гостите в използваните аргументи?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ на ЧАСТ 1. (времетраене: 10 мин.)

Помолете групите да се върнат към плакатите си и да прегледат отново (след обсъждане) списъка на потребностите, които са записали и да оградят с кръгче онези от тях, които са се появили поради възрастта на гостите.

Помолете всяка група да формулира заключение в долната част на плаката, като започне

с твърдението: **"Възраст на гостите"**

Поканете обучаемите на следващата среща, като ги помолите да гледат филма „Най-добрият а екзотична хотел Мариголд“ преди това.

ИЗПЪЛНЕНИЕ ЧАСТ 2.

1. ВЪВЕДЕНИЕ: Освежаващи впечатления от гледането на филма „Най-добрият екзотичен хотел Мариголд“ - колективно допълване на изречения (времетраене: 10 мин.)

Напишете на дъската началото на изреченията, чийто край да бъде предложен от обучаемите:

Най-добрият екзотичен хотел „Мариголд“ е история за

Емоцията, докато гледах филма, беше предизвикана.....

Удивлението дойде, когато.....

Това, което ме изненада в тази история, беше

Запишете предложените завършеци.

2. ПРЕГЛЕД НА ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ВЪЗРАСТНИТЕ КЛИЕНТИ НА ХОТЕЛА въз основа на по-широкото им познаване след гледането на целия филм (времетраене: 40 мин.)

Помолете обучаемите да се съберат в същите четири групи (придирната среща) до плакатите с „нуждите на възрастните хора“. Дайте на групите следните инструкции за по-нататъшна работа:

Запознайте се по-отблизо с героите от филма и в резултат на това гледната ви точка за техните нужди може да се е променила. Занесете плакатите на избраното работно място. Като група обсъдете резултатите от придирната си работа, преразгледайте списъка с нуждите на възрастните хора във всяка категория. Отбележете всички промени с цвят върху плакатите.

Подгответе се да представите пред цялата група „новия“ списък на потребностите, включително аргументите, довели до промените.

Дайте на групата мин. 20 мин. за работа, след което по минимум 3 минути на всяка група да представи резултатите.

Освен ако в представянето на аргументите на групите не се появи темата „стереотипи“, попитайте учениците:

Каква роля играе възрастовият стереотип при създаването на списъка с нуждите на възрастните хора?

3. ИНДИВИДУАЛНОСТТА КАТО КРИТЕРИЙ ЗА УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ - планиране на условията за престой на гостите в хотел Мариголд (времетраене: 30 мин.)

Напомнете на обучаемите, че все още работим в четири групи.

Дайте на групите писмени инструкции за по-нататъшна работа:

Група 1 (собственици): Като имате предвид „новия“ списък с нуждите на гостите и всички заключения от колективните дискусии, проектирайте (под формата на описание и/или чертеж) рецепцията на хотела, общите помещения за гостите и указанията за персонала на хотела, които трябва да отчитат задоволяването на нуждите от престой на всички възрастни хора.

Групи 2- 4 (възрастни гости): Като се има предвид „новият“ списък с нужди, по-широкото познаване на предпочитанията и поведението на ... (тук се посочват имената на гостите, определени по време на първата среща) и всички заключения от колективните дискусии, проектирайте (под формата на описание и/или чертеж) тяхната стая, пространството в общите помещения за гостите и указанията за персонала на хотела, които да отчитат задоволяването на техните потребности от престой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ на ЧАСТ 2. (времетраене: 20 мин.)

Помолете участниците мълчаливо да прегледат „проектите“ на другите групи.

В заключение ги помолете да подготвят поотделно кратък текст за рекламна листовка на „Екзотичен хотел Мариголд“.

Подгответе място за излагане на текстовете, помолете ги да поставят текстовете върху него.

Дайте на всеки ученик по три символа за „качество“, за да даде три гласа за трите текста.

Изберете един „победител“.

ПРЕПОРЪКИ:

1/ Представените образователни дейности могат да бъдат проведени като общо 6-часови семинари. В такава ситуация е необходимо да се осигури възможност за съвместно гледане на филма „Най-добрият екзотичен хотел Мариголд“ (2 ч. 4 мин.).

2/ Можете също така да пропуснете първата част, като втората част изисква самостоятелна адаптация. Напр. сформирайте групи, разработете въведение, като в него попитате за героите и първоначалното възприемане на техните потребности.