Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

Digitally signed by Котельникова Оксана Валерьевна
DN: OU=Директор, O="ТОГБПОУ ""Мичуринский агросоциальный колледж""", CN=Котельникова Оксана Валерьевна, E=mich.agroteh@obraz.tambov.gov.ru
Reason: Я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Date: 2025.06.03 11:12:24+03'00'
Foxit PDF Reader Version: 2023.2.0

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ О.В. Котельникова
«22» 04 2025 г.

Фонд оценочных средств
учебной дисциплины

ОП.07 Иностранный язык» (второй, английский)
программы подготовки среднего звена
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Щетинина Ольга Сергеевна,
преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00
Протокол №8 от 22.04 2025 г.
Председатель _____ Е.В. Орликова

Согласовано:
Зам. директора по УПР
_____С.Ю. Гусельникова
«22» 04 2025 г.

I. Паспорт фонда оценочных средств

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык» (второй, английский)

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Фонд оценочных средств разработан на основании:

основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

программы учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык» (второй, английский).

Код ОК, *ПК*	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	Номенклатура информационных Профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	- поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03 Планировать и	Определять	содержание	- планирования

реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	актуальность профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;	- эффективного взаимодействия и работы в коллективе и команде;
ОК 05 Осуществлять устную и письменную	грамотно излагать свои мысли и оформлять	особенности социального и культурного	- осуществления устной и письменной коммуникации на

коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	- проявление гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на Государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые	правила построения профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	- пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

	связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые) Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Организацию работы с запросами туристов Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и относящийся к описанию предметов, профессиональной деятельности Особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности	- оформление и обработка заказов клиентов

	Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.		

2. Комплект оценочных средств

Контрольно-оценочные средства текущего контроля.

Наименование темы	Текущий контроль
Тема 1.1 История туризма	Составить сообщение «Моя будущая профессия»
Тема 1.2 Профессии в туризме	Рассказать о деловых качествах претендента на занимаемую должность.
Тема 1.3 Перспективы профессии	Составить рекламу тура
Тема 1.4 Стратегии туристического бизнеса	Рассказать о государственных и религиозных праздниках, отмечаемых в России
Тема 1.5 Туризм в России	Составить программу пешего тура
Тема 2.1 Виды путешествий	Подготовить презентацию курорта
Тема 2.2 Международные путешествия	Составить описание маршрута путешествия.
Тема 2.3 Маршруты путешествий. Туристические информационные центры	Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии
Тема 2.4 Путешествия и безопасность	Составить рассказ об одном из видов туризма.
Тема 3.1. Структурные подразделения	Составить рассказ об одном из видов структурных подразделений
Тема 3.2. Персонал гостиницы. Реклама.	Составить рекламу гостиницы.
Тема 4.1. Составление анкет, резюме, сопроводительных писем	Составить анкету, резюме и сопроводительное письмо
Тема 5.1 Категории средств размещения	Перечислить категории размещения и описать одну из категорий
Тема 5.2. Классификация номеров	Выучить классификацию номеров и рассказать об одном из номеров
Тема 5.3. Бронирование гостиничных услуг	Рассказать о гостиничных услугах
Тема 5.4. Прием и размещение гостей	Рассказать о приеме и бронировании гостей
Тема 5.5. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Рассказать об организации обслуживания гостей в процессе проживания
Тема 5.6. Организация питания	Рассказать об организации питания
Тема 5.7. Процедура выписки гостей	Рассказать о процедуре выписки гостей
Тема 6.1. Формы письменной профессиональной коммуникации	Перечислить формы письменной профессиональной коммуникации
Тема 6.2. Основы перевода в сфере профессиональной коммуникации	Рассказать о переводе в профессиональной коммуникации
Тема 6.3. Культура делового общения	Рассказать о культуре делового общения

2.1. Задания для текущего контроля

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1-2

Тема: История возникновения туризма

Ведущая дидактическая цель: Формирование представления об истории возникновения туризма.

Формируемые ОК/умения: ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

У1. Вести беседу по широкому кругу вопросов страноведческой тематики; вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с историей возникновения туризма в Великобритании, прочитать и обсудить текст об истории возникновения туризма. Составить пересказ о прочитанной информации на основе исходного текста.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Прочитать и перевести текст об истории возникновения туризма в Великобритании

Great Britain is the birthplace of modern tourism as a form of cultural leisure.

Back in 1840, preacher cook from the English town of Melbourne founded the world's first travel company. A year later the firm organized a tour of the suburbs of London for five hundred members of the temperance Society, and in 1844-1846-excursions to different parts of England and Scotland.

By the early 50 - ies of the same century in the UK there were already several tourist firms, and annually more than 160 thousand people participated in trips around the country. In 1856 cook's firm organized the first group tourist trip to the countries of Western Europe. This date is usually considered the beginning of international tourism.

At the end of the XIX century. tourist travel at home and abroad in the UK acquired a massive character and went beyond Europe. In 1860-70th years tourist trips to the USA were carried out, and in 1878 on the world exhibition to Paris from Great Britain 75 thousand people arrived.

The fact that international tourism has developed widely in the UK earlier than in other countries, due to a number of reasons, among which at the time the higher economic level compared to other countries and, consequently, higher living standards of the population; rapid urbanization; the introduction of universal primary and secondary and higher education; advanced labour legislation, established for all employees' annual paid leave and limited working hours. It was important and good development for the time of rail and sea transport, as well as proximity to continental Europe, convenient connection with it through the English Channel.

Before the Second world war, domestic tourism in the UK far exceeded international tourism in terms of the number of people involved. In the early 30-ies of the XIX century. a third of all residents of the country spent their holidays out of permanent residence within the UK, and in foreign countries annually traveled less than one million people.

After the Second world war, especially in the late 50s, tourism in the UK grew rapidly. This was due primarily to fundamental changes in transport: the growth of the network of improved roads and the number of cars in the population, the rapid development and cheapening of air transport.

In the UK, there are favorable conditions for the development of tourism: there are no areas separated from the sea by more than 120 km, that is, one and a half hours' drive, many cities are located directly on the coast.

The UK has diverse landscapes and each part of the country has mountainous or hilly areas. A huge number of rivers and lakes. The population has more than 400 thousand seas and more than 100 thousand river pleasure vessels in private ownership.

Great Britain is one of the first places in the world in the density of the road network - 1580 km per 1000 km2 (for comparison, in the European part of Russia-400 km per 1000 km2) and is second only to Germany in the density of the railway network - 70 km per 1000 km2. The fleet of cars in the country exceeds 30 million (400 per 1000 inhabitants and about 1.3 on average per family).

Great Britain is a highly urbanized country: 87% of the population lives in cities, including half in large ones (in London-about 8 million inhabitants). tourism UK development

According to sociological research, three-quarters of the economically active population of the UK spends their holidays out of permanent residence, with the majority - within the country (about 25 million). The main flow of tourists goes from the most urbanized Central areas to the sea coast of South-East England, to the resorts of Brighton, Worthing, Seaford, Margate, etc. About 15% of tourists go to the mountainous regions of Scotland and Wales, 8% rest on the banks of rivers and lakes in different parts of the country.

More than 10% of the UK is occupied by national parks and so-called landscape areas, they are in all parts of the country. The largest national parks are located in Scotland (Northumberland, Nordworkmurs, Voryudir Dales), Wales (Exmoor, Dartmoor) and Northern England (Derwent).

National parks and landscape areas are visited by over 15 million people annually, especially on weekends and holidays.

A significant place during the holidays and on weekends in the UK is occupied by sports. Sailing is especially developed: there are more than 30 thousand yachtsmen and 2 million members of the sailing Association in the country. Horse riding, fishing and hunting are also common. Visit the British numerous places of interest, which is so rich in the country: monuments of the Roman era, medieval castles, museums.

Most tourists travel around the country in private cars, and 1/4 - on long-distance buses or Railways. Tourists stay in small old hotels (unlike modern hotels, which are called hotel, they kept the old name inn), in seaside resorts, youth tourist bases, with relatives and friends; about 15% rent rooms with a pension from farmers.

Different types of trailers (cars, motorhomes, etc.) are becoming more and more common. According to some estimates, they now have at least half of all tourists who travel by car.

Эталон ответа:

Великобритания является родиной современного туризма как формы культурного досуга.

Еще в 1840 году проповедник Кук из английского города Мельбурн основал первую в мире туристическую компанию. Через год фирма организовала экскурсию по пригородам Лондона для пятисот членов общества трезвости, а в 1844-1846 годах-экскурсии в разные уголки Англии и Шотландии.

К началу 50-х годов того же столетия в Великобритании существовало уже несколько туристических фирм, и ежегодно более 160 тысяч человек участвовали в поездках по стране. В 1856 году фирма Кука организовала первую групповую туристическую поездку в страны Западной Европы. Эту дату принято считать началом международного туризма.

В конце XIX в. туристические поездки на родину и за границу в Великобританию приобрели массовый характер и вышли за пределы Европы. В 1860-70-е годы осуществлялись туристические поездки в США, а в 1878 году на Всемирную выставку в Париж из Великобритании прибыло 75 тысяч человек.

Дело в том, что международный туризм получил широкое развитие в Великобритании раньше, чем в других странах, в силу ряда причин, среди которых на тот момент более высокий экономический уровень по сравнению с другими странами и, как следствие, более высокий уровень жизни населения; быстрая урбанизация; введение всеобщего начального и среднего и высшего образования; прогрессивное трудовое законодательство, устанавливающее для всех работников ежегодный оплачиваемый отпуск и ограниченное рабочее время. Это было важное и хорошее развитие для того времени железнодорожного и морского транспорта, а также близость к континентальной Европе, удобное сообщение с ней через Ла-Манш.

До Второй мировой войны внутренний туризм в Великобритании намного превосходил Международный по количеству вовлеченных людей. В начале 30-х годов XIX в. треть всех

жителей страны проводили свой отпуск вне постоянного места жительства в пределах Великобритании, а в зарубежные страны ежегодно выезжало менее миллиона человек.

После Второй мировой войны, особенно в конце 50-х годов, туризм в Великобритании быстро рос. Это было связано прежде всего с коренными изменениями на транспорте: ростом сети улучшенных дорог и количества автомобилей у населения, быстрым развитием и удешевлением авиаперевозок.

В Великобритании существуют благоприятные условия для развития туризма: нет районов, отделенных от моря более чем 120 км, то есть полтора часа езды, многие города расположены непосредственно на побережье.

Великобритания имеет разнообразные ландшафты, и каждая часть страны имеет горные или холмистые районы. Огромное количество рек и озер. Население имеет более 400 тысяч морских и более 100 тысяч речных прогулочных судов в частной собственности.

Великобритания занимает одно из первых мест в мире по плотности дорожной сети - 1580 км на 1000 км2 (для сравнения, в европейской части России-400 км на 1000 км2) и уступает только Германии по плотности железнодорожной сети - 70 км на 1000 км2. Парк автомобилей в стране превышает 30 миллионов (400 на 1000 жителей и около 1,3 в среднем на семью).

Великобритания-страна с высокой степенью урбанизации: 87% населения живет в городах, в том числе половина-в крупных (в Лондоне-около 8 млн жителей). туризм развитие Великобритании

Согласно социологическим исследованиям, три четверти экономически активного населения Великобритании проводит свой отпуск вне постоянного места жительства, причем большинство - внутри страны (около 25 млн человек). Основной поток туристов идет из наиболее урбанизированных центральных районов на морское побережье Юго-Восточной Англии, на курорты Брайтон, Уортинг, Сифорд, Маргейт и др. Около 15% туристов отправляются в горные районы Шотландии и Уэльса, 8% отдыхают на берегах рек и озер в разных частях страны.

Более 10% территории Великобритании занимают национальные парки и так называемые ландшафтные зоны, они находятся во всех частях страны. Крупнейшие национальные парки расположены в Шотландии (Нортумберленд, Нордворкмурс, Ворюдир-Дейлс), Уэльсе (Эксмур, Дартмур) и Северной Англии (Дервент).

Национальные парки и ландшафтные зоны ежегодно посещают более 15 миллионов человек, особенно в выходные и праздничные дни.

Значительное место в праздничные и выходные дни в Великобритании занимают занятия спортом. Парусный спорт особенно развит: в стране насчитывается более 30 тысяч яхтсменов и 2 миллиона членов парусной Ассоциации. Также распространены верховая езда, рыбная ловля и охота. Посетите многочисленные достопримечательности Британии, которыми так богата страна: памятники римской эпохи, средневековые замки, музеи.

Большинство туристов путешествуют по стране на частных автомобилях, а 1/4 - на междугородних автобусах или железных дорогах. Туристы останавливаются в небольших старых отелях (в отличие от современных отелей, которые называются гостиницами, они сохранили старое название inn), на морских курортах, молодежных туристических базах, у родственников и друзей; около 15% арендуют номера с пенсией у фермеров.

Различные типы прицепов (легковые автомобили, автодома и др.) становятся все более и более распространенными. По некоторым оценкам, на них сейчас приходится не менее половины всех туристов, путешествующих на автомобилях.

отвечают на заданные вопросы, выполняют задания на карточках, составляют пересказ прочитанного текста на английском языке.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3-4

Тема: Томас Кук. Первая массовая прогулка
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об основоположнике туризма в Великобритании.

Формируемые ОК/умения: ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
У1. Вести беседу по широкому кругу вопросов страноведческой тематики; вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с основоположником туризма в Великобритании Томасом Куком, чтение и обсуждение текста о Томасе Куке. Составление пересказа о прочитанной информации на основе исходного текста.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: Читают и переводят текст о Томасе Куке
Thomas Cook was born in 1809 and lived in Leicester in the center of England. Thomas Cook was the first person who developed mass tourism. Many excursions and tours, which opened up the words of travelling for pleasure to the middle classes, were organized by him. Cook believed than travel would broaden the mind. His success of the travel business was phenomenal.
The English Channel, France and Switzerland, Egypt were popular destinations for Cook's tours. When he reached the age of 63 he still desired to travel round the globe. So, in the early 1870 the first round the world tour was organized. He set off from Liverpool on the steamship Oceanic. He was impressed by the American railroad, its open carriages, sleeping cars, on board toilets and efficient baggage handing. Japan delighted him by its "beauty and rich fertility". He was shocked by "narrow filthy streets" of China and had another culture shock in India, which was also "filthy and revolting". By the time he left Bombay for Egypt he was tired and in 1873 wrote to "The Times" that he wouldn't travel over the world again that "after 32 years of travelling with the view of making travelling easy, cheap and safe for others and ought to rest" he wrote. In Cairo he fell seriously ill for the first time. He arrived home in England after 222 days abroad. Though he didn't go on world tours again he continued to visit Egypt until the late 1880s. He died in July 1892 at the age of eighty-three.

Thomas cook Company is the oldest travel company in the world. In fact, Thomas Cook from England opened the age of organized tourism.

It started in 1841 when Thomas Cook arranged the first trip for 570 Englishmen by railway.

In 1843 Thomas Cook organized the first group tour by train. This time he provided tourists with meals and tickets for the races. So it was the first package tour.

Later on Thomas Cook arranged organized visits to the First International Industrial Exhibition. The Exhibition opened in London in 1851. The tourists came from different parts of England.

All those were domestic tours. However, Thomas Cook decided not to stick to domestic tourism within his country only. Four years later, in 1855 he arranged the first overseas trip. It was a tour to the Exhibition in Paris. After that, regular tourist trips started to other countries of Europe.

Thomas Cook continued expanding his travel business. In 1866 he arranged the first trip of two groups of Englishmen to the USA.

Thomas Cook set up the first travel agency.

Thomas cook Company is still very active on the travel market. It is both a tour operator and a travel agency. However, today two German companies own it.

Ответьте на вопросы по тексту:

1. Where was he born?
Ответ: Thomas Cook was born and lived in Leicester in the center of England
2. When was he born?
Ответ: Thomas Cook was born in 1809
3. What countries did he travel to?
Ответ: The English Channel, France and Switzerland, Egypt were popular destinations for Cook's tours.
4. What was his contribution to the development of tourism?
Ответ: Thomas cook Company is the oldest travel company in the world. In fact, Thomas Cook from England opened the age of organized tourism.
5. What do you think were the most important events in his life?
Ответ:
6. What do you learn on his travels?
Ответ:
7. When did he die?
Ответ: He died in July 1892 at the age of eighty-three.

Составляют рассказ о Томасе Куке, опираясь на прочитанный текст на английском языке и каждый составляет по 3 вопроса друг другу.

Эталон ответа:

Thomas Cook Company - старейшая туристическая компания в мире. Фактически, Томас Кук из Англии открыл эпоху организованного туризма.

Это началось в 1841 году, когда Томас Кук организовал первую поездку для 570 англичан по железной дороге.

В 1843 году Томас Кук организовал первый групповой тур на поезде. На этот раз он обеспечил туристов едой и билетами на скачки. Так что это был первый пакетный тур.

Позже Томас Кук организовал организованные визиты на первую международную промышленную выставку. Выставка открылась в Лондоне в 1851 году. Туристы приезжали из разных уголков Англии.

Все это были внутренние туры. Однако Томас Кук решил не ограничиваться только внутренним туризмом внутри своей страны. Четыре года спустя, в 1855 году, он организовал первую зарубежную поездку. Это была экскурсия на выставку в Париже. После этого начались регулярные туристические поездки в другие страны Европы.

Томас Кук продолжал расширять свой туристический бизнес. В 1866 году он организовал первую поездку двух групп англичан в США.

Томас Кук основал первое туристическое агентство.

Thomas Cook Company по-прежнему очень активна на туристическом рынке. Это одновременно и туроператор, и туристическое агентство. Однако сегодня им владеют две немецкие компании.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5-6

Тема: История развития туристических компаний. Модальные глаголы

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об истории туристических компаний.

Формируемые ОК/умения: ОК. 01**.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с историей развития туристических компаний в Великобритании. Повторяют тему «Модальные глаголы».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: выполняют задания по теме «Модальные глаголы».

1. Выберите в скобках правильный вариант модального глагола. Переведите предложения.

1. He … (can't/couldn't) open the window as it was stuck.
2. Interpreters … (may/must) translate without dictionaries.
3. … (Can/May) I use me your bike for today?
4. … (May/Could) you give me the recipe for this cake?
5. I hardly ever see Jane, she … (may/might) have moved to Africa.
6. Take an umbrella. It … (may/can) rain.
7. You … (could/should) stop smoking. You know you … (cannot/must not) buy health.
8. You … (may/must) finish the article as soon as possible.
9. Liz doesn't … (ought to/have to) keep to a diet anymore.
10. Lara … (can/might) get a playstation for her birthday.
11. You … (must not/needn't) read in the dark.
12. My grandfather is retired, so he … (shouldn't/doesn't have to) go to work.
13. The fridge is full, so we … (must not/needn't) go shopping.
14. Our employees … (can/must) sign this agreement.
15. We … (may/ought to) reserve a table in advance if we want to have dinner there.
16. I … (can't/needn't) believe it! You … (have to/must) be joking.
17. Ann … (must/is to) finish school next year.
18. Sorry, I'm late. I … (needed to/had to) wait for the plumber.
19. What time do we … (should/have to) be at the railway station?
20. Don't wait for me tonight. I … (might/must) be late.
21. I … (maynot/can't) watch this film. It's too boring.
22. We've got a dishwasher, so you … (couldn't/needn't) wash-up.
23. You look very pale, I think you … (need/should) stay at home.
24. … (Could/Might) you, please, pass me the mustard?

2. Преобразуйте предложения с модальными глаголами в прошедшее время, начиная с данных слов. Используйте could, had to, was to, was allowed to.

Н-р: Bob can't dive. (Боб не умеет нырять.) – Last year Bob couldn't dive. (В прошлом году Боб не умел нырять.)

1. You must show your identity card here. (Ты должен показать удостоверение личности здесь.) – Last night …
2. We can't buy a new car. (Мы не можем купить новую машину.) – Last summer …
3. Mike may take my laptop computer for a couple of hours. (Майк может взять мой ноутбук на пару часов.) – This morning …
4. Victor has to call his mother. (Виктору нужно позвонить своей маме.) – Yesterday …
5. You don't need to paper the walls. (Вам не нужно оклеивать стены обоями.) – Yesterday …
6. She is to be at the office at 9 a.m. (Ей нужно быть в офисе в 9 утра.) – Last Friday …

7. You must not tell lies. (Ты не должен лгать.) – Last night …

3. Преобразуйте предложения с модальными глаголами в будущее время, начиная с данных слов. Используйте will be able to, will be allowed to, will have to.

Н-р: The baby can talk. (Малыш умеет разговаривать.) – Soon the baby will be able to talk. (Скоро малыш сможет разговаривать.)

1. He can't get the tickets. (Он не может достать билеты.) – I'm afraid …
2. You may use my camera. (Ты можешь пользоваться моей камерой.) – Tomorrow …
3. I am to wait for him at the airport. (Мне нужно подождать его в аэропорту.) – Next Sunday …
4. You must tell me the truth. (Ты обязан рассказать мне правду.) – Very soon …
5. I have to take these pills 3 times a day. (Мне нужно пить эти таблетки 3 раза в день.) – Tomorrow …
6. I can read this book in Italian. (Я могу прочитать эту книгу на итальянском языке.) – In two years …

4. Переведите английские пословицы, обращая внимание на модальные глаголы. Постарайтесь вспомнить русские эквиваленты пословиц, где это возможно.

1. A man can do no more than he can.
2. Anyone who has to ask the price cannot afford it.
3. People who live in glass houses should not throw stones at their neighbours.
4. You must learn to walk before you can run.
5. He who falls today may rise tomorrow.
6. A bird may be known by its song.
7. He who laughs at crooked men should need to walk very straight.
8. Talk of the devil and he is to appear.
9. A tree must be bent while young.
10. The wind can't be caught in a net.

5. Дайте совет, используя модальный глагол should. (Возможны несколько советов.)

Н-р: My eyes are tired. (Мои глаза устали.) – You should go to bed. (Тебе следует поспать.)

1. I am cold. (Мне холодно.)
2. I am thirsty. (Я хочу пить.)
3. I am hungry. (Я голоден.)
4. My life is too hectic. (Моя жизнь слишком насыщенная.)
5. I've caught a cold. (Я простудился.)
6. Somebody has stolen my purse. (Кто-то украл мой кошелек.)

6. Составьте предложения с модальными глаголами, расставив слова в нужном порядке. Переведите получившиеся предложения.

Н-р: don't / to / I / answer / have / questions / your. – I don't have to answer your questions. (Я не обязан отвечать на ваши вопросы.)

1. the party / Linda / to / come / might / tonight.
2. round / work / have to / farmers / the year / all.
3. you / not / hospital / noise / must / make / in.
4. the light / I / switch / may / on ?
5. your / look / could / passport / I / at ?
6. my / cook / can / quite / wife / well.
7. catch / last / able to / we / were / train / the.
8. not / jeans / you / must / wear / to / school.
9. didn't / you / drink / have to / much / yesterday / so.
10. ought to / bill / Robert / the electricity / pay / today.
11. better / we / find / a / should / job.
12. too much / you / salt / and / eat / sugar / shouldn't.
13. do / get / to / Turkey / I / have to / a visa ?
14. he / manners / improve / his / needs to.
15. needn't / you / complain.

Эталон ответа: 1.

1. couldn’t (Он не мог открыть окно, так как оно застряло.)
2. must (Переводчики должны переводить без словарей.)
3. May (Можно мне воспользоваться твоим велосипедом сегодня?)
4. Could (Ты не могла бы дать мне рецепт этого торта?)
5. might (Я почти не вижу Джейн, возможно она переехала в Африку.)
6. may (Возьми зонт. Может пойти дождь.)
7. should – cannot (Тебе следует перестать курить. Ты же знаешь, что не сможешь купить здоровье.)
8. must (Ты должен закончить статью как можно скорее.)
9. have to (Лизе больше не нужно сидеть на диете.)
10. might (Лара возможно получит игровую приставку на свой день рождения.)
11. must not (Тебе нельзя читать в темноте.)
12. doesn’t have to (Мой дед на пенсии, поэтому ему не нужно ходить на работу.)
13. needn’t (Холодильник полон, поэтому нам не обязательно идти в магазин.)
14. must (Наши служащие должны подписывать это соглашение.)
15. ought to (Нам следует зарезервировать столик заранее, если мы хотим там поужинать.)
16. can’t – must (Я не могу в это поверить! Должно быть, ты шутишь.)
17. is to (Аня должна закончить школу в следующем году.)
18. had to (Извините, я опоздал. Мне пришлось ждать водопроводчика.)
19. have to (Во сколько нам нужно быть на ж/д вокзале?)
20. might (Не ждите меня вечером. Возможно, я буду поздно.)
21. can’t (Я не могу смотреть этот фильм. Он слишком скучный.)
22. needn’t (У нас есть посудомоечная машина, поэтому тебе не нужно мыть посуду.)
23. should (Ты выглядишь очень бледным. Думаю, тебе следует остаться дома.)
24. Could (Не могли бы вы передать мне горчицу, пожалуйста?)

2.

1. Last night you had to show your identity card here.
2. Last summer we couldn’t buy a new car.
3. This morning Mike was allowed to take my laptop computer for a couple of hours.
4. Yesterday Victor had to call his mother.
5. Yesterday you didn’t need to paper the walls.
6. Last Friday she was to be at the office at 9 a.m.
7. Last night you didn’t have to tell lies.

3.

1. I’m afraid he won’t be able to get the tickets.
2. Tomorrow you will be allowed to use my camera.
3. Next Sunday I will have to wait for him at the airport.
4. Very soon you will have to tell me the truth.
5. Tomorrow I will have to take these pills 3 times a day.
6. In two years I will be able to read this book in Italian.

4.

1. Человек может сделать не больше, чем может. (Выше головы не прыгнешь.)
2. Любой, кто вынужден спросить про цену, не может этого себе позволить.
3. Людям, живущим в стеклянных домах, не следует бросать камни в соседей. (Как аукнется, так и откликнется. Не рой другому яму – сам в нее попадешь.)
4. Ты должен научиться ходить, прежде чем сможешь бегать. (Сперва «аз» да «буки», а потом науки.)
5. Тот, кто падает сегодня, может подняться завтра. (После ненастья - солнышко. Не терт, не мят – не будет калач.)
6. Птицу можно узнать по ее песне. (Птицу видно по полету.)

7. Тому, кто смеется над горбатыми, нужно самому ходить очень прямо. (Нет лучше шутки, как над собой.)
8. Заговори о дьяволе, и он появится. (Легок на помине.)
9. Дерево нужно гнуть, пока оно молодое. (Учи ребенка, пока мал. Куй железо, пока горячо.)
10. Ветер невозможно поймать в сети. (За ветром в поле не угонишься.)

5.

1. You should put on warm clothes. You should drink hot tea. (Тебе нужно надеть теплую одежду. Тебе нужно попить горячий чай.)
2. You should drink water. (Тебе нужно выпить воды.)
3. You should have lunch. (Тебе нужно пообедать.)
4. You should calm down. (Тебе нужно успокоиться.)
5. You should take medicine. You should visit the doctor. (Тебе нужно принять лекарство. Тебе нужно сходить к доктору.)
6. You should phone the police. You shouldn't carry your bag open. (Тебе надо позвонить в полицию. Тебе не следует носить сумку открытой.)

6.

1. Linda might come to the party tonight. (Линда, возможно, придет вечером на вечеринку.)
2. Farmers have to work all the year round. (Фермеры должны работать круглый год.)
3. You must not make noise in hospital. (Вам нельзя шуметь в больнице.)
4. May I switch on the light? (Можно мне включить свет?)
5. Could I look at your passport? (Могла бы я взглянуть на ваш паспорт?)
6. My wife can cook quite well. (Моя жена умеет готовить довольно хорошо.)
7. We were able to catch the last train. (Мы смогли успеть на последний поезд.)
8. You must not wear jeans to school. (Вы не должны носить джинсы в школу.)
9. You didn't have to drink so much yesterday. (Тебе не нужно было пить так много вчера.)
10. Robert ought to pay the electricity bill today. (Роберту нужно оплатить счет за электричество сегодня.)
11. We should find a better job. (Нам следует найти работу получше.)
12. You shouldn't eat too much salt and sugar. (Тебе не следует есть слишком много соли и сахара.)
13. Do I have to get a visa to Turkey? (Мне необходимо получить визу в Турцию?)
14. He needs to improve his manners. (Ему нужно работать над своими манерами.)
15. You needn't complain. (Тебе не нужно жаловаться.)

Прослушивают текст об истории развития туристических компаний в Великобритании. Переводят прослушанный текст, составляют свой краткий рассказ об истории развития туристических компаний на основе прослушанного материала на английском языке. Выписывают из услышанного новую лексику.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7-8

Тема: Определение туризма. Понятие турист. Структура английского предложения.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об определении «туризм» и понятия «турист».

Формируемые ОК/умения: ОК. 01**.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с определением туризма и понятием турист в странах изучаемого языка. Повторяют тему «Структура английского предложения».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с определением туризма и понятием турист. Выполняют задания на карточках. Читают и переводят тексты «Английский язык в сфере туризма», «Туризм в странах изучаемого языка».

English in the field of tourism

Currently, the tourism business is particularly developed and has a lot of directions. It includes international tourism, and the main condition for working in this area is an excellent knowledge of English as a language of intercultural communication. For employees of travel agencies English is necessary for communication with clients from different places of the planet. The quality of service will largely depend on the language skills. Ability to organize a trip, meet a client, provide hospitality, lodge a client in a hotel, resolve a conflict situation, provide various services - all this is the responsibility of workers in the tourism sector and without English is indispensable. Moreover, there is always the opportunity to develop professionally in this direction. Language is necessary not only for travel agents, but also for professionals working in the hotel business and resorts, as well as guides and organizers of cultural events.

Currently, people prefer to travel independently without using the services of travel agencies. It's interesting to choose the route and visit the sights. For such trips, it is enough the knowledge of spoken English. You can independently book a taxi, book rooms in the hotel, make purchases, contact passers-by for help. Now, many different English language training courses are offered that will teach you, how to communicate and understand people. With knowledge of English, traveling in a foreign country will be more pleasant and comfortable.

Эталон ответа

В настоящее время туристический бизнес особенно развит и имеет массу направлений. Сюда относится и международный туризм, и главным условием для работы в этой сфере является отличное знание английского языка, как языка межкультурной коммуникации. Для работников туристических агентств английский язык необходим для общения с клиентами из разных уголков планеты. Качество обслуживания во многом будет зависеть от языковых навыков. Умение организовать поездку, встретить клиента, оказать гостеприимство, поселить клиента в отеле, решить конфликтную ситуацию, предоставить различного рода услуги - все это входит в обязанности работников туристической сферы и без английского языка не обойтись. Более того, всегда есть возможность профессионально развиваться в данном направлении. Язык необходим не только работникам турагенств, но и специалистам работающих в гостиничном бизнесе и на курортах, а также экскурсоводам и организаторам культурных мероприятий.

В настоящее время люди предпочитают путешествовать, самостоятельно не пользуясь услугами турагентств. Интересно самим выбирать маршрут и посещать достопримечательности. Для таких поездок достаточно знание разговорного английского. Вы сможете самостоятельно заказывать такси, бронировать номера в гостинице, совершать покупки, обращаться к прохожим за помощью. Сейчас предлагается множество различных обучающих курсов по английскому языку, которые научат вас общаться и понимать людей. Со знанием английского языка путешествие в чужой стране будет более приятным и комфортным.

English language and tourism

English is an international language not only in business, education and trade, science and technology, but also in tourism. Regardless of what language is spoken in a particular country, the role of the English language remains significant, and along with the significance of culture is transmitted.

Any trip is based on working out a plan. If we are talking about a so-called "package tour", all the details are thought out by the travel Agency and the host party. In this case, all that remains for such a traveler is to pack their bags and go on their way. But do not forget about independent tourism, which is becoming more and more popular in recent years. After landing, you often have to communicate with the local population, which usually speaks their native language or the most common language, which is English.

By the way, about 1.5 billion people speak English, including 300 million Chinese who study the language of Shakespeare. Interestingly, in 90 countries, English is the second language or it is widely studied. These are not only European countries, but also Asian countries. That is why those who want to connect their life with tourism should know at least one language – English. This is followed by Spanish, German, and French.

And if any of the travelers still doubt the importance and relevance of the English language, we offer a selection of facts that will not leave anyone indifferent:

In Turkey, almost 80% of the population speaks only their native language, with the remaining 20% of the population speaking 50 languages, but when it comes to tourism, the first and most common language is still English, followed by German.

In Egypt, the majority of the population speaks the Egyptian dialect of Arabic, and Nubian languages are common in the South of the country, but when traveling to any part of the country, you can speak English fluently. Thus, English took root in Egypt under the influence of tourism and became the official language of communication.

When going to Spain, do not forget to learn some phrases in Spanish, because this is a multi-ethnic country. Most often, English can be found in Barcelona, but in other cities it will be difficult, although in large hotels you will still be able to answer in English. However, learning Italian can be beneficial here.

If you want to be sure that you are sure to be understood, go to Sweden, the Netherlands and Denmark. In these countries, English is best spoken. Norway, Finland, Slovenia, Estonia, Luxembourg, Poland and Austria continue the top ten countries with excellent English skills. Communication skills are determined by the English Proficiency Index. A minimum of English can be found in Libya, Cambodia, Saudi Arabia, and Algeria.

When traveling to Asian countries such as Singapore, Malaysia, India, South Korea, Vietnam, Japan, Taiwan, Indonesia, and Hong Kong, be sure that you will be understood and will be able to discuss your questions in English with your interlocutor.

Working abroad is directly related to the English language: transfer managers, guides, receptionists, translators, animators, flight attendants, journalists, brokers, all must be proficient in a foreign language at a sufficient level.

People who work in the tourism industry need to regularly replenish their vocabulary to stay up to date with lexical trends, so if you don't know who the backpackers are, what couchsurfing is, how to fly low-cost airlines and why to arrange a city break, then be sure to read these terms.

As you understand, English is inextricably linked to tourism, so if you don't have any foreign languages in your Arsenal yet, then start with learning English, but remember that any language is a means of communication, so don't hesitate to communicate, despite your level of language proficiency.

Эталон ответа:

Английский язык и туризм

Английский язык является международным не только в сфере бизнеса, образования и торговли, науки и техники, но и в сфере туризма. Вне зависимости от того, на каком языке говорят в той или иной стране, роль английского языка остается значимой, а вместе со значимостью передается и культура.

Любое путешествие основывается на проработке плана. Если речь идет о так называемом «пакетном туре», все тонкости продуманы туристическим агентством и принимающей

стороной. В этом случае все, что остается такому путешественнику, собрать чемоданы и отправляться в путь. Но не стоит забывать и о **самостоятельном туризме**, который становится все более востребованным в последнее время. После посадки самолета довольно часто приходится общаться с местным населением, которое говорит, как правило, на родном или же на самом распространенном языке, которым и является английский.

К слову, на английском говорит порядка 1,5 млрд людей, среди которых можно выделить 300 млн китайцев, изучающих язык Шекспира. Интересно, что в 90 странах английский язык является вторым или же его, широко изучают. Это не только европейские страны, но и страны Азии. Именно поэтому желающие связать свою жизнь с туризмом должны знать, как минимум один язык – английский. Далее следуют испанский, немецкий и французский.

И если кто-то из путешественников еще сомневается в значимости и актуальности английского языка, предлагаем подборку фактов, которые не оставят никого равнодушными:

- В Турции практически 80% населения говорят только на родном языке, при этом оставшиеся 20% населения говорят на 50 языках, однако, когда дело касается туризма первым и самым распространенным языком все же является английский, за которым следует немецкий.
- В Египте большая часть населения говорит на египетском диалекте арабского языка, на юге страны распространены нубийские языки, однако отправляясь в любую часть страны, можно свободно изъясняться по-английски. Таким образом, английский укоренился в Египте под влиянием туризма и стал официальным языком общения.
- Отправляясь в Испанию, не забудьте выучить некоторые фразы по-испански, ведь это полиэтничная страна. Чаще всего английский можно встретить в Барселоне, а вот в остальных городах придется туго, хотя в крупных отелях все же вам смогут ответить по-английски. Однако изучение итальянского языка здесь может пойти на пользу.

Если хотите быть уверенным, что вас наверняка поймут, отправляйтесь в Швецию, Нидерланды и Данию. В этих странах лучше всего говорят по-английски. Десятку стран, отлично владеющих английским, продолжают Норвегия, Финляндия, Словения, Эстония, Люксембург, Польша и Австрия. Навыки общения определяются индексом владения английским языком English Proficiency Index. Минимум английского можно встретить в Ливии, Камбодже, Саудовской Аравии и Алжире.

Отправляясь в такие азиатские страны, как Сингапур, Малайзия, Индия, Южная Корея, Вьетнам, Японию, Тайвань, Индонезию и Гонконг, будьте уверены, что вы будете поняты и сможете обсудить с собеседником интересующие вопросы на английском языке.

Работа за границей напрямую связана с английским языком: трансфермены, гиды, ресепшионисты, переводчики, аниматоры, стюардессы, журналисты, брокеры, все должны владеть иностранным языком на достаточном уровне.

Людям, работающим в сфере туризма, необходимо регулярно пополнять свой словарный запас, чтобы оставаться в курсе лексических тенденций, поэтому если вы еще не знаете, кто такие бэкпекеры, что такое каучсерфинг, как летать лоукостами и зачем устраивать сити-брейк, тогда непременно ознакомьтесь с этими терминами.

Как вы поняли, английский неразрывно связан с туризмом, поэтому если в вашем арсенале еще нет иностранных языков, тогда начните с освоения English language, однако помните, что любой язык – это средство коммуникации, поэтому не стесняйтесь общаться, несмотря на уровень владения языком.

Составляют 10 вопросов друг другу о прочитанных темах.

Грамматические упражнения на тему «Структура английского предложения»

1. Расставьте слова в предложениях по порядку.

1. usually / at 10 o'clock / out of the garage / in the morning / drives / his bike / Fred
2. a shower / after dinner / often / Mrs Lewis / takes
3. a parking place / near the library / we / find / seldom
4. to / I / on / a / night-club / sometimes / Saturdays / go
5. fly / my parents / to Australia / sometimes / I / in winter / and
6. enjoys / very much / swimming / in the pool / always / Mary
7. hardly / last year / could / skate / I

8. is / near / house / there / new / a / our / cinema
9. got / my / problems / I / with / have / home-task / some
10. well / think / your / very / I / don't / sister / drives
11. to / parents / once / the theatre / month / my / a / go
12. his / car / two / ago / Jim / sold / years
13. necklace / can't / anywhere / Cindy / her / find
14. been / to / India / Mike / has / year / already / this
15. lunch / never / weekdays / she / has / on

2. Переведите.

1. Телевизор я смотрю редко.
2. На улице темно, и я скоро поду спать.
3. Они что-то очень шумно обсуждают в спальне.
4. Он медленно шел вдоль реки.
5. На уроках мы часто поем песни.
6. Я тихо закрыла дверь и сразу же пошла в ванну.
7. Мой дядя очень любит рыбалку.
8. Анна умеет хорошо играть в теннис.
9. Она все время кричит на детей.
10. Твои книги я положу на стол.
11. Я недостаточно хорошо его знаю.
12. По телевизору много хороших фильмов сегодня.
13. В парке есть красивый фонтан.
14. В прошлый вторник было очень ветрено.
15. Эти туфли я купила в Италии.

3. Выберите верный порядок слов в придаточной части предложений.

1. Could you tell us what time … (it is – is it – does it)?
2. Do you know when … (our bus leave – our bus leaves – does our bus leave)?
3. I wonder if … (he is a doctor – is he a doctor – a doctor is he).
4. Do you remember what … (did Jane wear – Jane wear – Jane wore) yesterday?
5. Do you think … (she can cook well – can she cook well – she can well cook)?

Эталоны ответов:

1.

1. Fred usually drives his bike out of the garage at 10 o'clock in the morning. (Фред обычно выезжает из гаража на своем байке в 10 часов утра.)
2. Lewis often takes a shower after dinner. (Миссис Льюис часто принимает душ после ужина.)
3. We seldom find a parking place near the library. (Мы редко находим место для парковки у библиотеки.)
4. I sometimes go to a night-club on Saturdays. (Иногда я хожу в ночной клуб по субботам.)
5. My parents and I sometimes fly to Australia in winter. (Мы с родителями иногда летаем в Австралию зимой.)
6. Mary always enjoys swimming in the pool very much. (Мэри всегда очень нравится плавать в бассейне.)
7. I could hardly skate last year. (Я с трудом мог кататься на коньках в прошлом году.)
8. There is a new cinema near our house. (Возле нашего дома есть новый кинотеатр.)
9. I have got some problems with my home-task. (У меня есть проблемы с домашним заданием.)
10. I don't think your sister drives very well. (Не думаю, что твоя сестра очень хорошо водит машину.)
11. My parents go to the theatre once a month. (Мои родители ходят в театр раз в месяц.)
12. Jim sold his car two years ago. (Джим продал свою машину два года назад.)
13. Cindy can't find her necklace anywhere. (Синди нигде не может найти свое ожерелье.)

14. Mike has already been to India this year. (Майк уже был в Индии в этом году.)
15. She never has lunch on weekdays. (Она никогда не обедает в будние дни.)

2.

1. I seldom watch TV.
2. It’s dark outside and I am going to bed soon.
3. They are discussing something very loudly in the bedroom.
4. He was walking slowly along the river.
5. We often sing songs at the lessons.
6. I shut the door quietly and went to the bathroom immediately.
7. My uncle loves fishing very much.
8. Ann can play tennis well.
9. She is shouting at the kids all the time.
10. I will put your books on the table.
11. I don’t know him well enough.
12. There are a lot of good films on TV today.
13. There is a nice fountain in the park.
14. It was very windy last Tuesday.
15. I bought these shoes in Italy.

3.

1. it is (Не могли бы вы нам сказать, который час?)
2. our bus leaves (Ты не знаешь, когда уходит наш автобус?)
3. he is a doctor (Интересно, доктор ли он.)
4. Jane wore (Ты помнишь, во что была одета Джейн вчера?)
5. she can cook well (Ты считаешь, она умеет хорошо готовить?)

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9-10

Тема: Виды туризма
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о видах туризма.

Формируемые ОК/умения: ОК. 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с определениями видов туризма, отвечают на специальные вопросы

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: выполняют задания на карточках, соединяют названия видов туризма с определениями.

Прослушивают текст на английском языке на тему «Виды туризма», определяют тему прослушанного текста и отвечают на вопросы о прослушанной информации.

Tourism is one of the most flourishing industries in the world, making a significant contribution to the world's GDP. Every year, millions of people from across the globe travel miles and miles away from their homes, in order to see the distant lands and experience their culture. The tourism industry exists in some form or the other in every part of the world, and tourists are seen traveling to some of the seemingly most inaccessible places. The tourism infrastructure has also developed to a great extent over the years, thus, making it possible to reach and explore the difficult parts of the world. According to the *International Association of Scientific Experts in Tourism (AIEST)*, tourism comprises three distinct elements, viz.,

- Involvement in travel of non-residents,
- Stay of temporary nature in the area visited, and
- Stay not connected with any activity involving earnings.

AIEST's definition makes the meaning of the term clear; however, the aim of carrying out a particular tourism activity is also of considerable importance. Broadly, based on the aim, tourism can be divided into two categories—educational and leisure. Nevertheless, the line of distinction between the two seems to go on diminishing when a visit to an unknown place makes a person learn and enjoy, both at the same time.

Jihadi tourism is a new concept developed as an aftermath of the 9/11 attacks. It refers to traveling to foreign countries with the aim of acquiring terrorist training and/or participating in terrorist activities.

Types of Tourism

No matter what your aim is, traveling to distant places always tends to fascinate. Tourism, as a concept, has come a long way today, and the activity has been classified into various types (and still counting). With the development of new tourist infrastructure, and owing to the extreme competition in the sector, several new ideas of promoting tourism are coming up. The tourism sector today aims to cater to the needs and preferences of all types of tourists, and thus, seems to take into consideration specific areas of their interest. Therefore, today we have a plethora of tourism types and innumerable options to choose from. The different categories of tourism are as under:

Adventure Tourism

Famous Destinations: Nepal for mountaineering, Croatia for rock climbing and mountain biking, New Zealand for skiing and snowboarding, etc.

Also known as **adventure travel**, this kind of tourism is becoming very famous amongst adventure seekers, who are always in the quest of something new to satisfy their adrenaline rush. Adventure tourism requires that a tourist has the heart to take risks and possesses special training and skills. Generally, adventure tourists indulge in difficult activities and extreme sports, such as mountaineering, desert hiking, bungee jumping, scuba diving, paragliding, zip lining, rock climbing, and so on.

Birth Tourism

Most Visited Countries: USA, UK, Canada, etc.

Birthright citizenship is *the* thing that is sought by people indulging in **birth tourism**. This kind of tourism involves traveling from one country to another, in order to give birth to a child so that the child automatically becomes a citizen of the destination country. While the practice seems a little far-fetched, it is common in countries with economic, social, and political instability. Wealthy circles in poorer/underdeveloped countries are also often seen indulging in this kind of tourism so that their offspring become citizens of developed nations, and thereby, gain all the benefits.

Business Tourism

Quick Fact: Generally, a business tourist is considered to be wealthier than a leisure tourist, and is believed to have much more purchasing power.

The World Tourism Organization (WTO) gives a definition of tourism that is in contrast to the one given by the AIEST. While the AIEST does not involve people connected with any sort of activity involving income, the WTO thinks otherwise. According to them, "tourism comprises the activities of persons traveling to, and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes." Common activities involved in **business tourism** include attending meetings, conferences, and seminars, visiting exhibitions and trade fairs, and so on.

Culinary Tourism

Famous Destinations: France, Italy, Mexico, etc.

Culinary tourism or **food tourism** involves tasting and experiencing the local and traditional food of a particular country, region, or city/town/village. It is worth noting that though food alongside accommodation and infrastructure is one of the key components of tourism, there are numerous tours organized just for the sake of experiencing the culinary culture. Today, with the overall growth of tourism sector, this subset has also expanded and developed to a great extent. Culinary tourism also includes **enotourism**, a.k.a. **wine tourism**, wherein people visit certain regions (such as the Napa Valley, California, USA, and Catalonia, Spain) specializing in winemaking, in order to enjoy the exotic wines.

Cultural Tourism

Famous Sites: The Louvre, Paris, France; Colosseum, Rome, Italy; the Taj Mahal, Agra, India, etc.

Also known as **culture tourism**, this kind of tourism involves the culture of a particular country or region. The concept of cultural tourism encompasses things, such as history of a given region, the lifestyle of people in a particular geographical locale, architecture, oral traditions, religions, festivals, cuisine, and so on. Activities of cultural tourism in the urban areas may involve visiting museums, theaters, art galleries, and so on; those in the rural areas may involve visiting indigenous cultural communities and having an insight into their traditions, lifestyle, and values. It also involves **pop-culture tourism** as one of its major subsets, which includes traveling to places, appearing in literary works, TV series, and cinema.

Ecotourism

Famous Destinations: Palau, Micronesia; Norwegian fjords (different locations), Norway; Masai Mara National Reserve, Kenya, etc.

Ecotourism is a very broad category of tourism that involves a socially responsible travel to virtually undisturbed and pristine areas of natural beauty. It involves traveling to places, the primary attractions of which are flora and fauna, natural and/or artificial landforms, and settlements of indigenous communities. Ecotourism also encompasses the concepts of **geotourism** and **wildlife tourism**. Moreover, **agritourism** has been added to the list of subtypes of ecotourism, which involves visiting a farm or ranch, and indulging in agriculture-related activities.

Medical Tourism

Famous Destinations: United Arab Emirates, Turks and Caicos Islands, Turkey, etc.

The term **medical tourism** constitutes the travel of patients from one place to the other in order to acquire proper medical care and treatment. Common treatments that patients indulging in medical tourism seek include treatments for certain genetic disorders and specialized surgeries such as joint replacement, cosmetic surgeries, and so on. Some people also travel to seek psychiatric and alternative healing treatments. **Suicide tourism** is a subset of medical tourism in which patients suffering from incurable ailments travel to other nations where euthanasia is legal.

Nautical Tourism

Famous Spots: Tennessee-Tombigbee Waterway, USA; Costa Brava, Spain; Sicily, Italy, etc.

Nautical tourism is a comparatively newer niche of tourism that focuses on combining holiday activities with boating/sailing. The concept was first developed in Europe and South America, but has now gained impetus even in the Pacific Rim and the United States. Tourists not only prefer to sail to their destination, rather than fly, but also indulge in various activities, such as fishing and snorkeling while on the ship. Moreover, many of them also prefer to stay in their sailing vessels, instead of taking other terrestrial accommodations, even on ports. Resultantly, nautical tourism is also proving to be profitable, in that the demand for various nautical goods and services have also increased.

Religious Tourism

Famous Sites: Varanasi, India; Jerusalem, Israel; Mecca, Saudi Arabia, etc.

Often referred to as **faith tourism**, this is a type of tourism where people embark on long journeys, either individually or in groups, for the purpose of pilgrimage or for carrying out missionary activities. Numerous holy places around the world have been developed into thriving tourist centers, and each year, these receive an overwhelming influx of tourists. Places such as temples, churches, mosques, or landforms with religious significance are some of the most visited sites by the religious tourists, who claim to seek oneness with the God through such journeys.

Space Tourism

Space Tourists: Dennis Tito, USA (8 days); Anousheh Ansari, Iran (12 days); Guy Laliberté, Canada (11 days).

Space tourism is another newly developed concept in the tourism sector. It involves traveling to space for recreational or business purposes. A number of startup companies offer space tours to a limited number of tourists each year, but the concept is still in its developmental phase. Right from its inception, space tourism has been subject to a large number of criticisms owing to its high costs, and also the various legal constraints. However, there have been a number of such missions, which have been successful.

Sports Tourism

Famous Destinations: Brazil, India, England, etc.

Sports tourism, as the name suggests, involves sport(s) and the excitement and enjoyment it offers, as its basis. It can be either active or passive in nature, which means that one can either travel to another place in order to participate in a sport, or just to watch it being played. Numerous sports, such as cricket, football, tennis, etc., have gained worldwide popularity today, and we see a large number of tours organized at times of major tournaments, which enable people to watch these games live in the stadiums. This niche of tourism generates a good amount of income each year.

Virtual Tourism

Quick Fact: A virtual tourist can see places, not only as they are today, but also how they were at different points in history, something that a "true" tourist cannot do.

Virtual tourism is also a pretty recent niche of tourism that seems to completely defy the very purpose of tourism. It refers to "experience" travel in an electronic environment, thus, nullifying the mobility aspect of tourism. A virtual tourist visits places through technologies, such as the Internet, thus, limiting or, in some cases, even nullifying the aspects of time, distance, and cost. Though the niche is developing steadily, virtual tourism can never replace "true" tourism. On the contrary, it may encourage people to physically travel to places that they have seen in a virtual environment.

War Tourism

Famous Sites: Hiroshima Peace Memorial Park, Hiroshima, Japan; Kurukshetra, Haryana, India;

National Atomic Testing Museum, Las Vegas, USA, etc.

War tourism, military tourism, or **militarism heritage tourism** refers to the kind of tourism wherein people visit former military sites, war zones, or facilities such as museums that exhibit artifacts pertaining to military history. A subset of war tourism is **atomic tourism**wherein guided tours are provided to visitors at sites on which atomic weapons were tested.

Wellness Tourism

Famous Destinations: China, Jordan, Cayman Islands, etc.

Wellness tourism is a fast-growing trend in the tourism sector that refers to traveling for the purpose of maintaining and enhancing one's body, mind, and soul. This kind of tourism involves wellness solutions, such as massages, body treatments, weight loss programs, beauty treatments, and so on. Owing to the popularity of the trend, several destination spas have come up at various places, which offer numerous facilities for tourists according to their likes and preferences.

Apart from the ones mentioned above, there is also something known as **experimental tourism**, which involves engaging in tourism activities with an entirely different approach or leaving everything to chance. Developed by writer Joel Henry, the concept has not gained formal recognition yet.

No matter where you travel, with what aim, and for how long, it is extremely vital that you take a sustainable approach. See to it that your visit does not adversely affect the environment and local culture in any way, and that the integrity of the place is maintained as far as possible.

Эталон ответа:

Туризм - одна из самых процветающих отраслей в мире, вносящая значительный вклад в мировой ВВП. Каждый год миллионы людей со всего мира уезжают за много миль от своих домов, чтобы увидеть далекие страны и познакомиться с их культурой. Индустрия туризма существует в той или иной форме в любой части мира, и туристы, как видно, путешествуют в некоторые из, казалось бы, самых труднодоступных мест. Туристическая инфраструктура также в значительной степени развивалась на протяжении многих лет, что позволило достичь и исследовать труднодоступные районы мира. По данным Международной Ассоциации научных экспертов в области туризма (AIEST), туризм включает в себя три различных элемента, а именно:

Участие в поездках нерезидентов,

Пребывание временного характера в посещаемом районе, а также

Оставаться не связанными с какой-либо деятельностью, связанной с заработком.

Определение AIEST делает значение термина ясным, однако цель осуществления конкретной туристической деятельности также имеет большое значение. В широком смысле, исходя из цели, туризм можно разделить на две категории—образовательный и досуговый. Тем не менее, линия различия между ними, кажется, продолжает уменьшаться, когда посещение неизвестного места заставляет человека учиться и наслаждаться одновременно.

Джихадистский туризм - это новая концепция, разработанная после терактов 11 сентября. Речь идет о поездках в зарубежные страны с целью получения террористической подготовки и/или участия в террористической деятельности.

Виды туризма

Независимо от того, какова ваша цель, путешествие в отдаленные места всегда имеет тенденцию очаровывать. Туризм, как концепция, прошел сегодня долгий путь, и деятельность была классифицирована на различные виды. С развитием новой туристической инфраструктуры, а также в связи с острой конкуренцией в этом секторе, появляется несколько новых идей развития туризма. Сегодня туристический сектор стремится удовлетворить потребности и предпочтения всех типов туристов и, таким образом, как представляется, учитывает конкретные области их интересов. Поэтому сегодня у нас есть множество видов туризма и бесчисленные варианты на выбор. Различные категории туризма, как показано ниже:

Приключенческий туризм

Известные направления: Непал для альпинизма, Хорватия для скалолазания и катания на горных велосипедах, Новая Зеландия для катания на лыжах и сноуборде и т. д.

Также известный как приключенческие путешествия, этот вид туризма становится очень известным среди искателей приключений, которые всегда находятся в поисках чего-то нового, чтобы удовлетворить свой прилив адреналина. Приключенческий туризм требует, чтобы турист имел мужество идти на риск и обладал специальной подготовкой и навыками. Как правило, приключенческие туристы занимаются сложными видами деятельности и экстремальными видами спорта, такими как альпинизм, пеший туризм в пустыне, банджи-джампинг, подводное плавание, Парапланеризм, зиплайнинг, скалолазание и так далее.

Родовой Туризм

Наиболее посещаемые страны: США, Великобритания, Канада и др.

Гражданство по праву — рождения-это то, что ищут люди, предающиеся родовому туризму. Этот вид туризма включает в себя путешествия из одной страны в другую, чтобы родить ребенка, так что ребенок автоматически становится гражданином страны назначения. Хотя эта практика кажется несколько надуманной, она распространена в странах с экономической, социальной и политической нестабильностью. Богатые круги в бедных / слаборазвитых странах также часто занимаются этим видом туризма, чтобы их отпрыски стали гражданами развитых стран и тем самым получили все преимущества.

Деловой туризм

Быстрый факт: как правило, деловой турист считается более богатым, чем турист для отдыха, и считается, что у него гораздо больше покупательной способности.

Всемирная туристская организация (ВТО) дает определение туризма, которое отличается от определения, данного AIEST. В то время как AIEST не включает людей, связанных с какой-либо деятельностью, связанной с доходом, ВТО считает иначе. Согласно им, "туризм включает в себя деятельность лиц, путешествующих и находящихся в местах, не являющихся их обычной средой обитания, не более одного года подряд для отдыха, деловых и других целей. «Общие мероприятия, связанные с деловым туризмом, включают посещение встреч, конференций и семинаров, посещение выставок и ярмарок и так далее.

Гастрономический туризм

Известные направления: Франция, Италия, Мексика и др.

Кулинарный туризм или гастрономический туризм включает дегустацию и знакомство с местной и традиционной кухней определенной страны, региона или города/деревни. Стоит отметить, что, хотя питание наряду с проживанием и инфраструктурой является одним из ключевых компонентов туризма, существуют многочисленные туры, организованные только ради знакомства с кулинарной культурой. Сегодня, с общим ростом туристического сектора, это подмножество также расширилось и развилось в значительной степени. Кулинарный туризм также включает в себя энотуризм. винный туризм, при котором люди посещают определенные регионы (такие как Долина Напа, Калифорния, США и Каталония, Испания), специализирующиеся на виноделии, чтобы насладиться экзотическими винами.

Культурный туризм

Известные достопримечательности: Лувр, Париж, Франция; Колизей, Рим, Италия; Тадж-Махал, Агра, Индия и др.

Также известный как культурный туризм, этот вид туризма включает в себя культуру определенной страны или региона. Понятие культурного туризма охватывает такие вещи, как история данного региона, образ жизни людей в определенном географическом месте, архитектура, устные традиции, религии, фестивали, кухня и так далее. Деятельность в области культурного туризма в городских районах может включать посещение музеев, театров, художественных галерей и т. д.; деятельность в сельских районах может включать посещение культурных общин коренных народов и ознакомление с их традициями, образом жизни и ценностями. Он также включает в себя туризм поп-культуры как один из его основных подмножеств, который включает в себя поездки в места, появляющиеся в литературных произведениях, сериалах и кино.

Экотуризм

Известные направления: Палау, Микронезия; норвежские фьорды (разные места), Норвегия; Национальный заповедник Масаи Мара, Кения и др.

Экотуризм - это очень широкая категория туризма, которая предполагает социально ответственное путешествие в практически нетронутые и нетронутые области природной красоты. Она включает в себя поездки в места, основными достопримечательностями которых являются флора и фауна, естественные и/или искусственные формы рельефа, а также поселения коренных общин. Экотуризм также включает в себя понятия геотуризма и туризма дикой природы. Кроме того, агротуризм был добавлен в список подвидов экотуризма, который включает посещение фермы или ранчо и предавание себя связанной с сельским хозяйством деятельности.

Этнографический туризм

Наиболее посещаемые страны: Румыния, Ирландия, Германия и др.

Это очень интересная форма туризма, в которой туристы путешествуют на землю(земли) своих предков в поисках своих корней. В то время как генеалогический туризм захватил значительный рынок по всему миру, он, по-видимому, более заметен в различных диаспорных сообществах по всему миру. Каждый год несколько человек, особенно из числа эмигрировавшего населения, отправляются в страны своего происхождения и стремятся восстановить связь со своим прошлым.

Медицинский туризм

Известные направления: Объединенные Арабские Эмираты, Острова Теркс и Кайкос, Турция и др.

Термин "медицинский туризм" означает перемещение пациентов из одного места в другое с целью получения надлежащей медицинской помощи и лечения. Распространенные методы лечения, которые ищут пациенты, предающиеся медицинскому туризму, включают лечение определенных генетических нарушений и специализированные операции, такие как эндопротезирование суставов, косметические операции и т. д. Некоторые люди также путешествуют в поисках психиатрических и альтернативных методов лечения. Суицидальный туризм-это подмножество медицинского туризма, в рамках которого пациенты, страдающие неизлечимыми заболеваниями, отправляются в другие страны, где эвтаназия легальна.

Морской туризм

Известные места: Теннесси-водный путь Томбигби, США; Коста-Брава, Испания; Сицилия, Италия и др.

Морской туризм-это сравнительно новая ниша туризма, которая фокусируется на сочетании отдыха с катанием на лодке / парусном спорте. Эта концепция была впервые разработана в Европе и Южной Америке, но в настоящее время получила импульс даже в Тихоокеанском регионе и Соединенных Штатах. Туристы не только предпочитают плыть к месту назначения, а не летать, но и заниматься различными видами активного отдыха, такими как рыбалка и подводное плавание на корабле. Кроме того, многие из них также предпочитают оставаться на своих парусных судах, вместо того чтобы принимать другие наземные средства размещения, даже в портах. В результате морской туризм также оказывается прибыльным, поскольку спрос на различные морские товары и услуги также увеличился.

Религиозный туризм

Известные места: Варанаси, Индия; Иерусалим, Израиль; Мекка, Саудовская Аравия и др.

Часто называемый религиозным туризмом, это вид туризма, когда люди отправляются в длительные путешествия, индивидуально или в группах, с целью паломничества или для осуществления миссионерской деятельности. Многочисленные святые места по всему миру превратились в процветающие туристические центры, и каждый год они получают подавляющий приток туристов. Такие места, как храмы, церкви, мечети или рельефы, имеющие религиозное значение, являются одними из самых посещаемых мест религиозными туристами, которые утверждают, что ищут единства с Богом через такие путешествия.

Космический туризм

Космические туристы: Деннис Тито, США (8 дней); Ануше Ансари, Иран (12 дней); Гай Лалиберте, Канада (11 дней).

Космический туризм - Еще одна недавно разработанная концепция в сфере туризма. Он включает в себя путешествие в космос для отдыха или деловых целей. Ряд стартап-компаний ежегодно предлагают космические туры ограниченному числу туристов, но концепция все еще находится в стадии разработки. С самого начала своего существования космический туризм подвергался многочисленным критическим замечаниям из-за его высокой стоимости, а также различных правовых ограничений. Однако было проведено несколько таких миссий, которые увенчались успехом.

Спортивный туризм

Известные направления: Бразилия, Индия, Англия и др.

Спортивный туризм, как следует из названия, включает в себя спорт(Ы) и волнение и удовольствие, которые он предлагает, как его основу. Он может быть активным или пассивным по своей природе, что означает, что человек может либо отправиться в другое место, чтобы принять участие в спорте, либо просто посмотреть, как в него играют. Многочисленные виды спорта, такие как крикет, футбол, теннис и т. д., завоевали сегодня всемирную популярность, и мы видим большое количество туров, организованных во время крупных турниров, которые позволяют людям смотреть эти игры вживую на стадионах. Эта ниша туризма приносит хороший доход каждый год.

Виртуальный туризм

Быстрый факт: виртуальный турист может видеть места не только такими, какие они есть сегодня, но и такими, какими они были в разные моменты истории, чего не может сделать "настоящий" турист.

Виртуальный туризм также является довольно недавней нишей туризма, которая, кажется, полностью игнорирует саму цель туризма. Он относится к" опытным " путешествиям в электронной среде, тем самым сводя на нет аспект мобильности туризма. Виртуальный турист посещает места с помощью технологий, таких как Интернет, таким образом, ограничивая или, в некоторых случаях, даже сводя на нет аспекты времени, расстояния и стоимости. Несмотря на то, что ниша стабильно развивается, виртуальный туризм никогда не сможет заменить" истинный " туризм. Напротив, это может побудить людей физически путешествовать в места, которые они видели в виртуальной среде.

Военный туризм

Известные места: Мемориальный парк мира Хиросимы, Хиросима, Япония; Курукшетра, Харьяна, Индия; Национальный музей атомных испытаний, Лас-Вегас, США и др.

Военный туризм, военный туризм или туризм наследия милитаризма относится к виду туризма, в котором люди посещают бывшие военные объекты, зоны военных действий или объекты, такие как музеи, которые демонстрируют артефакты, относящиеся к военной истории. Подмножеством военного туризма является атомный туризм, где посетителям предоставляются экскурсии на объекты, на которых испытывалось атомное оружие.

Оздоровительный туризм

Известные направления: Китай, Иордания, Каймановы острова и др.

Оздоровительный туризм-это быстро развивающаяся тенденция в туристическом секторе, которая относится к путешествиям с целью поддержания и укрепления своего тела, ума и души. Этот вид туризма включает в себя оздоровительные решения, такие как массаж, процедуры для тела, программы похудения, косметические процедуры и так далее. Благодаря популярности этой тенденции, в различных местах появилось несколько курортов назначения, которые предлагают многочисленные удобства для туристов в соответствии с их симпатиями и предпочтениями.

Помимо упомянутых выше, существует также нечто, известное как экспериментальный туризм, который включает в себя участие в туристической деятельности с совершенно другим подходом или оставляя все на волю случая. Разработанная писателем Джоэлом Генри, концепция пока не получила официального признания.

Независимо от того, куда вы путешествуете, с какой целью и как долго, крайне важно, чтобы вы придерживались устойчивого подхода. Позаботьтесь о том, чтобы ваш визит никоим образом не повлиял на окружающую среду и местную культуру, и чтобы целостность места была сохранена, насколько это возможно.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11-12

Тема: Профессии в сфере туризма

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о профессиях в сфере туризма.

Формируемые ОК/умения: ОК. 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.

Учебные материалы: Раздаточные опорные листы с лекцией и заданиями

Содержание работы: Познакомиться с лексикой на основе повторения ранее изученных слов, чтение и обсуждение текста на тему «Профессии в сфере туризма».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: читают и переводят лексику по теме «Профессии в сфере туризма», выполняют задания на карточках. Прослушивают текст по теме «Профессии в сфере туризма», определяют тему прослушанного и отвечают на заданные вопросы по тексту учителем

Professions in tourism

If you want a career that is challenging, exciting and rewarding, if you want to meet and work with people from different parts of the world you must enter any University or Institute teaching tourism.
There you can learn knowledge and skills which will help you succeed in a he tourism and hospitality industry, or in the various organizations and career in t business linked to this important industry: airlines, airlines services, casinos, clubs, local transportation services, museums, recreation, restaurants, and many others.
Usually the medium of instruction is English.
The career prospects after graduation are rather promising, because besides being prepared for a career in the industry, students may become future trainers and teachers for the service sector.

The tourism manager

Planning, organization, work with personnel, management and control are the main functions of the manager. The tourism manager who works in a tourist company usually runs some tourist business. He supervises all kinds of operations in a tourist company and company's stuff. The tourism manager plans the tourist business, he provides tour operations, developing of new tourist product and obtaining profits. He is charge of the results.

He decides on development and promotion of new packages, advertising and sales. One of his duties is to decide on prices and discounts. The manager deals a lot of negotiating with supplies representatives of other travel companies. The tourism manager is responsible for hiring the employees and their works and how much each person earns. When the tourism manager is just the heard of some department in a large tourist company, he then reports to the general manager

The tour-guide

The tour guide is a person who accompanies a group of tourists on package tour.

He is also called a tour leader, a tour manager, a tour director, or a tour escort. Usually the job of a tour guide includes meeting and accompanying groups of tourists. He is a person who generally creates an enjoyable atmosphere among tourists and deals with all their problems.

The tour guide must possess the two main qualities above all: he must be a sociable person and have a good knowledge of many things.

The knowledge of a foreign language is becoming more and more valued.

The tour guide always knows history, geography, art and culture well. He knows well the history and the sights of his destination. He usually answers a lot of questions.

A great many very important people in the tourist industry began their careers as tour guides in their native destinations.

The animator

Many resort hotels and nearly all cruise ships employ people who are in charge of the activities and are supposed to entertain and amuse the customers. These people are known as animators.

Chief animators are often called social directors. They organize the activities of tourists during the day at the resort or on board a ship. They involve the willing and the reluctant guests in action. The animator invites guests to take part in the fun and games.

The chief animator or social director organizes and conducts parties, shows, sport or art contests, games for children and grown-ups. He communicates with guests a lot.

A good animator or social director provides entertainment for the guests in their native language. All the guests enjoy his speaking several foreign languages.

Questions

- What are the main managerial functions?
- Where does the tourism manager work?
- What is he in charge of?
- What is a tour guide?
- What are the synonyms for “the tour guide”?
- Does he do anything special for a group of tourists he accompanies?
- Why must he know languages well’?

Эталон ответа:

Профессии в туризме

Если вы хотите сделать карьеру, которая является сложной, захватывающей и приносящей удовлетворение, если вы хотите встречаться и работать с людьми из разных частей мира, вы должны поступить в любой университет или институт, преподающий туризм.

Там вы можете получить знания и навыки, которые помогут вам преуспеть в индустрии туризма и гостеприимства, или в различных организациях и карьере в бизнесе, связанном с этой важной отраслью: авиакомпании, Авиалинии, казино, клубы, местные транспортные услуги, музеи, отдых, рестораны и многие другие.

Обычно средством обучения является английский язык.

Перспективы карьерного роста после окончания вуза весьма многообещающие, поскольку помимо подготовки к карьере в отрасли, студенты могут стать будущими тренерами и преподавателями для сферы услуг.

Менеджер по туризму

Планирование, организация, работа с персоналом, управление и контроль являются основными функциями руководителя. Менеджер по туризму, который работает в туристической компании, обычно управляет каким-то туристическим бизнесом. Он курирует все виды операций в туристической компании и персонал компании. Менеджер по туризму планирует туристский бизнес, он обеспечивает туристские операции, разработку нового туристического продукта и получение прибыли. Он отвечает за результаты.

Он принимает решения по разработке и продвижению новых пакетов, рекламе и продажам. Одна из его обязанностей-определять цены и скидки. Менеджер много занимается переговорами с представителями других туристических компаний. Менеджер по туризму отвечает за наем сотрудников и их работу, а также за то, сколько каждый человек зарабатывает. Когда менеджер по туризму просто слышит о каком-то отделе в крупной туристической компании, он затем отчитывается перед генеральным менеджером

Гид

Гид - это человек, который сопровождает группу туристов во время пакетного тура.

Его также называют руководителем тура, менеджером тура, директором тура или сопровождающим тура. Обычно в обязанности гида входит встреча и сопровождение групп туристов. Это человек, который обычно создает приятную атмосферу среди туристов и занимается всеми их проблемами.

Экскурсовод должен обладать прежде всего двумя основными качествами: он должен быть общительным человеком и хорошо разбираться во многих вещах.

Знание иностранного языка становится все более и более ценным.

Экскурсовод всегда хорошо знает историю, географию, искусство и культуру. Он хорошо знает историю и достопримечательности своего места назначения. Обычно он отвечает на множество вопросов.

Очень многие очень важные люди в туристической индустрии начали свою карьеру в качестве гидов в своих родных местах.

Аниматор

Во многих курортных отелях и почти на всех круизных судах работают люди, которые отвечают за мероприятия и должны развлекать и развлекать клиентов. Эти люди известны как аниматоры.

Главных аниматоров часто называют социальными директорами. Они организуют отдых туристов в течение дня на курорте или на борту теплохода. Они вовлекают желающих и нежелающих гостей в действие. Аниматор приглашает гостей принять участие в забавах и играх.

Главный аниматор или социальный директор организует и проводит вечеринки, шоу, спортивные или художественные конкурсы, игры для детей и взрослых. Он много общается с гостями.

Хороший аниматор или социальный директор развлекает гостей на их родном языке. Всем гостям нравится, что он говорит на нескольких иностранных языках.

Работа в группах

Расскажите, что вы узнали из текста о :

- Как называется экскурсовод?

Что включает в себя его работа,

Важность иностранных языков для него,

Важность широких знаний для него.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №13-14

Тема: Карьера в туризме. Перспективы карьерного роста
Ведущая дидактическая цель: Формирование общего представления о профессиональной карьере, её видах и возможностях карьерного роста личности. Развитие навыков монологической речи, аудирования, говорения и чтения. Речевая тренировка в умении отвечать на вопросы используя полученную информацию.

Формируемые ОК/умения: ОК. 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 5.2. Подготовка информационных материалов по теме экскурсий.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, карточки плана дискуссии, карточки плана профессиональной карьеры, мультимедийная презентация

Содержание работы: Познамиться с сущностью понятия "Карьера", её виды, какие условия способствуют созданию будущей карьеры, что поможет социальной адаптации обучающихся специальности «Туризм».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: отвечают на вопросы учителя о карьере и карьерном росте в туризме, читают и обсуждают ситуацию, составляют логические цепочки, подбирают синонимы к слову «Карьера», читают и обсуждают тексты на тему «Виды карьеры. Карьерный рост»

Professions and Careers

Since we all are human and always tend to develop, in order to be useful and successful personality, the main question we ask ourselves after finishing school is: which profession should I choose? Who do I want to be? Normally we choose the one that brings more money and success and is considered a decent and popular profession in the society and presupposes the future career growth. But the more correct approach would be: what do I do best of all? What do I want most of all to be?
Indeed it is a hard choice, but still very important. Let’s take an overview to the most large and popular profession areas that young people consider while choosing a profession.
Health Care. The growing necessity in the health care are can be explained by constantly growing population number and peoples’ average age – people are living longer so the increasing number of elderly people demands more health care services. Consequently the more working, administrative roles should be filled.
Computer science. The technological progress and integration of digital communications and IT services have created bigger necessity of specialists in this area, including private and public sectors. So the computer science became more and more popular in the last 15 years, so right now more and more people choose this direction after graduating the high school. Computer programmers, web designers and developers, system administrators have many job offers and are quite successful in their careers.
Teaching is one more popular profession, being respected and interesting in the modern society. Teaching includes many other sciences as psychology, sociology, philology, philosophy, logics, etc. Indeed it is obviously a big area of investigation and research and development, so many young men and women choose it without hesitation.

Career in tourism: start, prospects, directions

Tourism is an attractive area for many. On the one hand, the fact that even a person who does not have a specialized education can come to work as a tourism Manager. On the other hand, many are attracted

by the opportunity to visit different countries at the expense of the employer. But is everything so simple and rosy in reality? How do I find a job as a tourism Manager without experience? What career opportunities does this profession offer?

Work in tourism: start

The requirements for candidates for initial positions, such as tourism Manager and assistant tourism Manager, are not prohibitive at all: most often they are higher education, computer knowledge, communication skills and a neat appearance. Applicants with knowledge of foreign languages and candidates who have mastered the program of search and booking tours are in a favorable position. Not superfluous will be the ability to work with large amounts of information, the makings of a psychologist and a good memory.

But, despite the low requirements for applicants, it is not so easy to get a job in this industry. It should be borne in mind that the tourism industry is valued not so much education as experience and work experience. It is simply not profitable to hire novice specialists in the company, even if they have a specialized education: such an employee will spend more than six months only on learning the basics of the profession, all this time without bringing the company a tangible profit, and then, having gained experience, can go to competitors.

At the start of a career, you can look for a job as an assistant Manager for tourism. The assistant Manager receives phone calls and communicates with clients. Since the work is seasonal, it is better to do it before the start of the season, when there are more offers from employers.

A novice tourism Manager in Moscow can expect a salary of about 25 thousand rubles, in the regions — from 10-15 thousand, depending on the company. Most often, the salary in travel agencies has a fixed part-the salary and the bonus part as a percentage of personal sales.

Let's consider the current proposals of employers, their requirements for novice applicants and the average level of payment in the region where inbound tourism is well developed — in the Krasnodar region. Over the past two years, the flow of tourists here is more than 11 million people annually. In one of the vacancies, the assistant Manager is offered a salary of 5000 rubles, however, with the prospect of growth. Requires an easily trained man with a higher education. Experience is not required.

Another Krasnodar travel Agency needs a consultant in the marketing Department of travel services. Responsibilities-conducting presentations and selling vouchers. Candidates for the position must have a presentable appearance, be able to speak correctly and preferably have a specialized education. Salary — 10 thousand rubles. The same amount, or perhaps twice as much, is promised for percentages of transactions.

A tourism Manager with no experience in Sochi is offered training, the possibility of foreign business trips and a salary of 10-30 thousand rubles. We must assume that the first figure is the salary, and the second includes the salary and possible interest. Specialists with a year's experience and knowledge of English can apply for jobs with a salary of 15-20 thousand rubles, depending on the specific travel Agency.

Where do the steps of the career ladder lead?

Those who are just starting to work in the tourism industry are interested in what career opportunities are available here. Specialists with experience of three years or more, who know several tourist destinations, speak several foreign languages, and have a client base can apply for a salary of up to 70 thousand rubles in Moscow, and up to 40 thousand rubles in the regions.

As for career advancement, it can occur in several ways. Starting work in a travel Agency as an assistant Manager or Manager, a specialist can eventually become a leading Manager or senior Manager after gaining experience, building up a client base and proving himself. The result of the increase will be an increase in salary, the base will already bring a significant percentage, in addition, new career opportunities will open up for the specialist. The minimum period required for this step is a year of work.

The lead Manager can become the head of the Department and then the Director. But you should not overestimate the prospects, because managers and Directors are not required as much as managers. However, as well as underestimate. In the tourism business, almost all managers started from low-paid starting positions.

Naturally, the larger the company, the higher the chances of making a career. Another direction of development is to go to work with a large tour operator. At the same time, the accumulated client base can be safely left to former colleagues or is preparing to conduct independent activities along with a new job. The responsibilities of managers in travel agencies and tour operators differ significantly. In a travel Agency, managers bring clients and arrange vouchers. The work of a tour operator can be different - from visa processing to interaction with travel agencies. This is organizational work, which is often associated with large amounts of information. Payment here is usually fixed.
There are two other scenarios. This means opening your own Agency and working as an independent travel agent. In both of these cases, a well-developed client base will provide invaluable assistance in starting an independent business.
The income of a specialist working in the tourism sector increases with the growth of professional level. To grow professionally, you need to learn foreign languages, study tourist destinations, improve communication skills with the client, gain experience and a client base.

составляют на альбомном листе «Карта моей карьеры», пользуясь планом на английском языке.

Эталон ответа:

Профессии и карьера

Так как все мы люди и нуждаемся в развитии, для того чтобы быть полезными и успешными личностями, самый главный вопрос, который мы задаем себе, когда оканчиваем школу это: какую профессию мне выбрать? Кем я хочу быть? Обычно мы выбираем ту профессию, которая приносит больше дохода и успеха и ту, что считается популярной в обществе и предполагает какой-то карьерный рост в будущем. Но более правильный подход был бы: что я делаю лучше всего? Кем бы я хотел быть больше всего?
На самом деле это сложный выбор, но тем не, менее очень важный. Давайте рассмотрим несколько самых распространенных профессиональных областей, которые выбирают молодые люди как свою профессию.
Здравоохранение. Растущая необходимость в работниках здравоохранения объясняется постоянным ростом населения и среднего возраста людей. Люди стали жить дольше, и возрастающая численность пожилых людей требует больше услуг в здравоохранении. Следовательно, все больше рабочих и административных должностей должно быть заполнено.
Информатика. Технический прогресс и внедрение цифровых технологий и IT услуг создали большую потребность в специалистах этой области, включая частный и общественный сектор. Таким образом, информатика стала все более популярной в последние 15 лет, и все больше людей выбирают это направление после окончания школы. Программисты, веб-дизайнеры и разработчики, системные администраторы получили все больше предложений работы и стали довольно успешными в этой профессии.
Преподавание – еще одна популярная профессия, которая очень уважаема и интересна в современном обществе. Преподавание включает в себя много разных наук: психология, социология, филология, философия, логика. И на самом деле это очень большая область для исследования и развития, поэтому очень много людей выбирают ее как свою профессию.

Карьера в туризме: старт, перспективы, направления

Туризм — сфера, привлекательная для многих. С одной стороны, тем, что работать менеджером по туризму может прийти даже человек, не имеющий профильного образования. С другой стороны, многих привлекает возможность побывать в различных странах за счет работодателя. Но так ли все просто и радужно в действительности? Как найти работу менеджера по туризму, не имея опыта? Какие возможности для карьерного роста дает эта профессия?

Работа в сфере туризма: старт

Требования к кандидатам на начальные должности, такие как менеджер по туризму и помощник менеджера по туризму, совсем не запредельные: чаще всего это высшее образование,

знание компьютера, коммуникабельность и аккуратный внешний вид. В выгодном положении оказываются соискатели со знанием иностранных языков и кандидаты, освоившие программы поиска и бронирования туров. Не лишними будут умение работать с большими объемами информации, задатки психолога и хорошая память.

Но, несмотря на невысокие требования к соискателям, устроиться на работу в этой отрасли не так уж просто. Необходимо учитывать, что в туристической индустрии ценится не столько образование, сколько опыт и стаж работы. Брать в фирму начинающих специалистов просто не выгодно, даже если у них есть профильное образование: такой работник потратит более полугода только на обучение азам профессии, все это время не принося фирме ощутимой прибыли, а затем, получив опыт, может уйти к конкурентам.

На старте карьеры можно искать работу помощника менеджера по туризму. Помощник менеджера принимает телефонные звонки и общается с клиентами. Так как работа сезонная, то и делать это лучше перед началом сезона, когда предложений от работодателей больше.

Начинающий менеджер по туризму в Москве может рассчитывать на зарплату около 25 тысяч рублей, в регионах — от 10-15 тысяч, в зависимости от фирмы. Чаще всего зарплата в туристических агентствах имеет фиксированную часть — оклад и бонусную часть в виде процента от личных продаж.

Рассмотрим актуальные предложения работодателей, их требования к начинающим соискателям и средний уровень оплаты в регионе, где хорошо развит въездной туризм — в Краснодарском крае. В течение последних двух лет поток туристов здесь — более 11 млн. человек ежегодно. В одной из вакансий помощнику менеджера здесь предлагают оклад в 5000 рублей, правда, с перспективой роста. Требуется легкообучаемый мужчина с высшим образованием. Опыт не обязателен.

Другой краснодарской турфирме требуется консультант в отдел маркетинга туристических услуг. Обязанности — проведение презентаций и продажа путевок. Кандидаты на вакансию должны иметь презентабельный вид, уметь грамотно говорить и желательно иметь профильное образование. Оклад — 10 тысяч рублей. Еще столько же, а возможно и в два раза больше, обещают процентов от сделок.

Менеджеру по туризму без опыта работы в Сочи предлагают обучение, возможность заграничных командировок и зарплату 10 - 30 тысяч рублей. Надо полагать, что первая цифра является окладом, а вторая включает оклад и возможные проценты. Специалисты с опытом работы от года и знанием английского языка могут претендовать на вакансии с зарплатой от 15-20 тысяч рублей, в зависимости от конкретной турфирмы.

Куда ведут ступеньки карьерной лестницы?

Тех, кто только начинает работать в туристической индустрии, интересует, какие возможности карьерного роста здесь имеются. Специалисты с опытом от трех лет, знающие несколько туристических направлений, владеющие несколькими иностранными языками, имеющие клиентскую базу, в Москве могут претендовать на зарплату до 70 тысяч рублей, а в регионах — до 40 тысяч рублей.

Что же касается продвижения по карьерной лестнице, оно может происходить по нескольким направлениям. Начиная работу в туристическом агентстве помощником менеджера или менеджером, специалист может со временем, набравшись опыта, наработав клиентскую базу и проявив себя, стать ведущим менеджером или старшим менеджером. Следствием повышения будет рост оклада, база будет приносить уже ощутимый процент, к тому же перед специалистом откроются новые возможности карьерного роста. Минимальный срок, который необходим для этого шага — год работы.

Ведущий менеджер может стать руководителем отделения, а затем — директором. Но переоценивать перспективы не стоит, ведь руководителей и директоров требуется не так много, как менеджеров. Впрочем, как и недооценивать. В туристическом бизнесе практически все руководители начинали свой путь со стартовых низкооплачиваемых позиций.

Естественно, чем крупнее компания, тем выше шансы сделать карьеру. Еще одно направление развития — перейти работать к крупному туроператору. При этом наработанную клиентскую базу можно смело оставлять бывшим коллегам или готовится к ведению

самостоятельной деятельности наряду с новой работой. Обязанности менеджеров в турагентствах и у туроператоров существенно различаются. В туристическом агентстве менеджеры приводят клиентов и занимаются оформлением путевок. Работа у туроператора может быть разной — от оформления виз до взаимодействия с турагентствами. Это организаторская работа, которая часто связана с большими объемами информации. Оплата здесь, как правило, фиксированная.

Есть еще два варианта развития событий. Это открытие собственного агентства и работа независимым агентом по туризму. В обоих этих случаях развитая клиентская база окажет неоценимую помощь в начале самостоятельной деятельности.

Доходы специалиста, работающего в туристической сфере, увеличиваются с ростом профессионального уровня. Чтобы расти профессионально, нужно изучать иностранные языки, изучать туристические направления, совершенствовать навыки общения с клиентом, нарабатывать опыт и клиентскую базу.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №15-16

Тема: Письмо-приложение

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о структуре письма-приложения на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: учебник, бланки с заданиями, словари, презентация

Содержание работы: познакомиться с видами деловых писем, правилами и структурой написания деловых писем. Тренировка написания письма-приложения.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с видами деловых писем, читают правила и структурой написания каждого из видов писем. Подробно изучают письмо-приложение. Пишут по образцу свое письмо – приложение.

Составление любого делового письма на английском языке подчиняется общим правилам:

- Весь текст разделяется на абзацы без использования красной строки.
- В верхнем левом углу письма указывается полное имя отправителя или название компании с адресом.
- Далее указывается имя адресата и название компании, которой письмо предназначено, а также ее адрес (с новой строки).
- Дата отправления указывается тремя строками ниже или в верхнем правом углу письма.
- Основной текст должен быть помещен в центральной части письма.

- Главная мысль письма может начинаться с причины обращения: "I am writing to you to ..."
- Обычно письмо заканчивается высказыванием благодарности ("Thank you for your prompt help...") и приветствием "Yours sincerely," если автор знает имя адресата и 'Yours faithfully', если нет.
- Четырьмя строками ниже ставится полное имя автора и должность.
- Подпись автора ставится между приветствием и именем.

Дата

Дата должна быть приведена полностью. Для Великобритании характерен следующий формат даты: **день/месяц/год**. Запятые не используются.

Пример

12 June 2005

В некоторых других странах используется следующий формат даты: **месяц/день/год**, причем после дня часто ставится запятая.

Пример

June 12, 2005

Адрес

Имя и адрес получателя должны находиться на разных строках. Имя получателя нужно указывать в точности так, как он подписывает свои письма. Например, если получатель подписывается **Douglas Parson**, именно так и нужно писать его имя, добавляя перед ним **Mr**. Писать **Mr D Parson** не следует.

Пример

Mr Douglas Parson
General Manager
Parsons Co Ltd
14 Bracken Hill
Manchester
Great Britain M50 8FD

Специальные пометки

Если письмо имеет конфиденциальный характер, это обычно указывается в отдельной строке над адресом. Эту пометку можно делать с помощью символов верхнего регистра или подчеркивания.

Пример

CONFIDENTIAL
Mr Douglas Parson
General Manager
Parsons Co Ltd
14 Bracken Hill
Manchester
Great Britain M50 8FD

Приветствие

Если в адресе письма вы указали имя получателя (а не просто название компании), то необходимо начать письмо с личного приветствия.

Пример

Dear Mr Smith
Dear James
Dear Miss Hastings
Dear Margareth

Если письмо адресовано организации, а не конкретному человеку, то следует использовать более формальное приветствие **Dear Sirs**.

Пример

Dear Sirs

Если письмо адресовано руководителю отдела или организации, чье имя вам неизвестно, то следует использовать следующую форму приветствия.

Пример

Dear Sir or Madam

Заголовок

Заголовок кратко сообщает о содержании письма. Обычно он находится через одну строку после приветствия. Как правило, для заголовка используются символы верхнего регистра, но можно использовать также первые прописные буквы и подчеркивание всего заголовка.

Пример

Dear Mr Jackson

INTERNATIONAL CONFERENCE — 23 September 2006

Концовка

Обычно письмо заканчивают, используя вежливую концовку. Самые распространенные варианты концовок: **Yours faithfully** (используется только в сочетании с обращением **Dear Sir/Sirs/Sir or Madam**) и **Yours sincerely** (используется в сочетании с личными обращениями).

Вложения

Самый распространенный способ указать на то, что в письме есть вложения, — это написать **Enc** или **Encs** внизу письма, пропустив одну строку после должности отправителя.

Полезные фразы.

We are writing to inquire about… - Мы пишем, чтобы навести справки о …

We apologize for… - Мы приносим свои извинения за …

We confirm that… - Мы подтверждаем, что …

We would like to clarify… - Мы бы хотели прояснить…

We kindly ask you to… - Мы любезно просим вас…

I am writing to enquire about/ to apologize for/ in connection with/ get more details about/ explain… - Я пишу вам, чтобы узнать о/ извиниться за/ в связи с/ узнать детали о/ объяснить…

This is to confirm … Для подтверждения …

We hereby inform you … Настоящим уведомляем вас …

Образец делового письма на английском:

Mr Nikolay Roshin
ABC-company
Office 2002, Entrance 1B
Tverskaya Street
Moscow
RUSSIA

20 June 2004

Dear Nikolay,

I'm writing to you in regard of your enquiry. Please find enclosed our information pack which contains our brochures and general details on our schools and summer centres.

In England we have two schools, Brighton and Bath, both beautiful locations which I am sure you and your students will like. Our schools are located in attractive premises in convenient, central positions. Brighton is a clean and safe town with a beautiful bay and countryside nearby. Bath is one of the most famous historic cities in England, famous for its Georgian architecture and Roman Baths.

Accommodation is provided in host families chosen for the ability to provide comfortable homes, a friendly welcome and a suitable environment, in which students can practice English and enjoy their stay. We have full-time Activities Organisers responsible for sports, cultural activities and weekly excursions.

Please complete and return the enclosed registration form in order to receive more brochures and other promotional materials.

I look forward to hearing from you and later hope to welcome your students to our schools and summer centres.

Yours sincerely,

Tomas Green
Managing Director

Переведите благодарственное письмо за сотрудничество

ООО «Реал» выражает глубокую признательность и искреннюю благодарность ОАО «МебельОпт» за качественную и своевременную поставку мебели в 2012 году.
Стабильные отгрузки позволили нам бесперебойно осуществлять свою деятельность и привлечь постоянных клиентов.
Выражаем уверенность в сохранении сложившихся дружественных отношений и надеемся на дальнейшее взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.
Директор ООО «Реал» Ягудин В.В. Ягудин

Переведите гарантийное письмо

Исх. № 190913-1
от «19» сентября 2013 г. Директору
ООО «Транстрой»
А.В. Куйбышеву
ООО "Экспедиция", ОГРН 1116511111121, как исполнитель работ на объекте, расположенному по адресу: г. Москва, ул. Петрозаводская, 25, на основании Договора исполнения работ № 35/2013 от 22 августа 2013 года (далее - Договор), заключенного с ООО "Транстрой", настоящим письмом гарантирует завершение строительных работ, в соответствии со Спецификацией к Договору в срок до 30 декабря 2013 г.
Директор ООО «Экспедиция» Ермаков О.И. Ермаков

Переведите информационное письмо

Исх. № 201112-1
от «20» ноября 2012 г. Директору ООО «Имидж»
А.В. Сухаревой
О смене директора
Настоящим письмом уведомляем Вас о смене директора нашей организации на основании протокола № 11/В от 20.11.2012 г. С 23.11.2012 г. директором ООО «Мишель» назначена Литвинова Тамара Васильевна.
Копия протокола № 11/В от 20.11.2012 г. прилагается.
С уважением,
Директор ООО «Мишель» Литвинова Т. В. Литвинова

Задание 1. Переведите следующее письмо-запрос на английский язык.
Вам могут понадобиться следующие слова и выражения:
реклама – advertisement
быть признательными (за что-либо) – to appreciate
подробное описание – detailed description
фотоаппарат – camera
скидка – discount
специализироваться на продаже – to specialize in selling
основывать компанию – to set up a company
отвечать чьим-либо требованиям – to meet someone ‘s requirements
благоприятное предложение – favourable offer
представитель (торговый) – representative
Надеемся на сотрудничество в будущем. – We hope to have the pleasure of doing business with you in the future.
Уважаемые господа,

Мы увидели вашу рекламу в журнале Business Weekly и будем признательны, если вы вышлете нам более подробное описание своих фотоаппаратов. Также мы хотели бы знать о тех скидках, которые вы предоставляете.
Наша компания специализируется на продаже фотоаппаратов в Италии. Для Вашей информации мы можем добавить, что наша компания была основана пять лет назад. Если ваши товары будут отвечать нашим требованиям, и мы получим благоприятное предложение, мы сможем, быть вашими торговыми представителями и продавать ваши
фотоаппараты во всех странах Европы.
Мы были бы признательны Вам, если бы Вы назначили ваши лучшие цены и условия поставки и платежа. Надеемся на сотрудничество в будущем.
Мы будем признательны за ваш скорый ответ.
Искренне Ваш,
Роберт Стэнли
Менеджер по продажам

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №17-18

Тема: Рынок туризма и его исследование. Модальные глаголы и их эквиваленты
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся понятия о рынке туризма и его исследованиях.

Формируемые ОК/умения: ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с рынком туризма в странах изучаемого языка, исследование рынка туризма в Великобритании. Составление сравнительного анализа двух рынков. Повторение темы «Модальные глаголы и их эквиваленты»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: познакомится с понятием рынок туризма, прочитать и обсудить тексты «Рынок туризма в Великобритании» и «Рынок туризма в России».

«Рынок туризма в Великобритании»

Modern England has a large percentage of the urban population-about 87%. And three-quarters of the country's residents (about 25 million people) want to spend their holidays away from home. Most people prefer to stay on the seashore in the South-Eastern part of the island, where the resorts of Worthing, Brighton, Margate, Seaford are located.

15% of English travellers choose mountain resorts in Scotland or Wales. Here, tourists are attracted by numerous lakes and rivers.

There are many national parks, natural and historical reserves in the UK. Many are attracted to ancient castles and museums. About 15 million tourists visit them every year. It is especially busy during holidays and school holidays. The most famous are Northumberland in Scotland, Exmoor and Dartmoor in Wales, and Derwent in the North of the country.

The British have a genetic predisposition to love the sea. There are more than 30 thousand yachtsmen and 2 million people who are members of sailing clubs. Fishing and hunting are popular activities.

English tourists prefer to travel by private cars. The second most popular way to travel is by bus and railway. It was in the UK that B&B (Bed&Breakfast) first appeared. Up to 15% of tourists stay in such mini-hotels, as well as with friends and acquaintances. Classic English hotels in spite of the newfangled hotels have retained the historical name inn.

Very often, the British combine both a hotel and a vehicle when traveling in trailers. According to recent estimates, almost half of all British tourists have such mobile homes.

Domestic tourism has been a leader for many years, but foreign tourism is constantly gaining momentum. Preference is given to geographically close countries with convenient transport links. Germany is the leader in the number of British visitors, followed by the Netherlands, Belgium, and Denmark. Swiss resorts are in demand in winter. Many Englishmen spend their summer holidays in Spain, France, and Italy.

Tourism in the UK: History and current trends

Great Britain is directly related to the history of tourism, since it is in this country that the term «tourism» originated at the beginning of the XVIII century. However, at that time it was only a prototype of modern tourism, which developed throughout the XIX century some types of tourism also appeared in the UK for the first time. For example, cruises began with the fact that the British in 1835 organized regular pleasure flights between the Northern Islands of Britain and Ireland. The British were the first to use a locomotive to transport passengers from Stockton to Darlington over a distance of 10 miles.

Tourism in its modern sense developed in the country of Albion A little later. The first trip, which became the prototype of future "package-tours" in 1841, was organized by the enterprising English cabinetmaker Thomas cook for the temperance society activists. The route ran from Leicester to Loughborough. It included elements such as a 20-mile train ride, tea, buns, and a brass band. The trip cost one shilling and involved 570 people.

Ten years later, in 1851, T. cook opened the travel Agency "T. cook and son" and organized a trip for 165 thousand people to London for the First International industrial exhibition, then in 1855 - a trip to France and other European countries, and in 1866-the first groups of English tourists visited the United States

Cook's office offered tourists a full range of services: hotels were booked for them, discounts were valid, routes were developed, including pilgrimage routes to Palestine, as well as to the Crimea and the Caucasus.

A number of factors contributed to the widespread development of tourism in the UK. There, earlier than in other countries, there was an industrial revolution, which became the beginning of modernization, which formed the basis of modern world civilization. The higher economic level of development, compared to other countries, contributed to an increase in the standard of living of the population, rapid urbanization. The good development of railway and sea transport at that time was also important, as well as the proximity to continental Europe and the convenient connection with it through the English Channel. It was in Great Britain that the first railway was built in 1825 between Liverpool and Manchester, and the first steam locomotive "new castle" (1804), and the English fleet was famous in the XIX century as the strongest in Europe and the world.

The nature of the inhabitants of Foggy Albion also contributed to the development of tourism. Enterprising Englishmen used trips outside their homeland to find and explore new markets and establish business contacts. As Lord Shaftesbury said," we must be travelers like our neighbors, and our country, in addition to its other acquisitions, will be enriched by new types of trade". The second half of the XIX century is the period of formation and development of tourism in its modern sense. By

this time, the UK already had a fairly broad tourism industry. There were hotels and furnished rooms. In 1854, the first hotel directory was published in England, which included about 8 thousand names. Hotels were divided into 6 classes. N. Maysky in his guide abroad described each class; first-class hotels were the most expensive and few in number. Others were more accessible to most travelers.

The rate of inbound tourism increased significantly. In the early 60s of the last century, about two million foreign tourists came to the UK every year. In the 90's, there were ten times more of them - about 20 million people a year.

It is not surprising that the United Kingdom still holds a leading position in the global tourism market. According to WTO statistics, the UK ranks 5th in the world ranking of foreign tourist arrivals, and this indicator has remained stable over the past decade. The volume of incoming tourism in the country is 4.1 % of the world tourism market. Revenues in the tourism industry are also stable, amounting to more than $ 21 billion annually.

The fact that international tourism developed widely in the UK earlier than in other countries is explained by a number of reasons, including the higher economic level compared to other countries at that time and, consequently, the higher standard of living of the population; rapid urbanization; the introduction of universal primary and secondary and higher education; advanced labor legislation that established annual paid leave for all employees and limited working hours. The good development of railway and sea transport at that time was also important, as well as the proximity to continental Europe and the convenient connection with it through the English Channel.

Before the Second world war, domestic tourism in the UK far exceeded international tourism in terms of the number of people participating in it. In the early 30s of the XIX century, a third of all residents spent their holidays outside of their permanent residence within the UK, and less than one million people went to foreign countries every year.

After the Second world war, especially in the late 50s, tourism in the UK grew rapidly. This was primarily due to fundamental changes in transport: the growth of the network of improved roads and the number of passenger cars in the population, the rapid development and cheapening of air transport. An important role was played by the introduction of an annual two — week holiday in the country, and for some of the population-a three-week paid vacation.

Great Britain is one of the most economically developed countries in the world, and it is home to the world's largest financial and shopping centers (London, Liverpool, Glasgow), well — known research centers (London, Oxford, Cambridge, Edinburgh) - hence the great importance of business and Congress tourism.

Tourists also come to frequent sports matches in the UK, especially football matches.

British immigrants and their descendants live in many countries around the world, primarily in the United States and former British colonies. Some of them have relatives and acquaintances in their historical homeland, while others have the graves of their ancestors. Many simply want to visit their ancestral home. There are many of them among the total number of visitors.

The majority of foreign tourists come to the UK from near European countries: Ireland, France, the Netherlands, Belgium, Germany, the Scandinavian countries, as well as from the United States, Canada, Australia, New Zealand, and South Africa. In recent years, the share of non-European countries, especially the United States, in inbound tourism has increased. The arrival of a significant number of Japanese tourists to the country every year is also new. Very few tourists come from Russia — about 20 thousand Per year most are people who have private invitations.

Transit plays a significant role in inbound tourism. Tourists from the United States and Canada traveling to Western Europe arrive at British airports, mainly at Heathrow, and after a day or two in London, they proceed to the desired country.

In London, as a rule, ships of cruise routes that pass through the North and Baltic seas, around Europe and the Atlantic Ocean also enter.

Most foreign tourists arriving from Europe use the same transport routes as British tourists leaving the country, but fewer travel in private cars.

From non-European countries, tourists arrive by plane at Heathrow and Stanstad airports. There are regular flights between London and airports in the United States and Canada that carry up to 20 million passengers each year.

The main tourist center of Great Britain is its capital London. It is visited by all domestic and foreign tourists. A significant number of travel companies restrict tourist trips in the UK only to London and its surroundings.

London is a giant transport hub. From its 16 stations, Railways diverge to all parts of the country. There are even more roads that depart from London. From the start of the London roads and railroads to the ferries and the tunnel (via Dover) in continental Europe.

There are airports near London, and Tilbury port, where cruise ships arrive, is located at the Thames estuary.

London's tourist resources are large and diverse, and only Paris and St. Petersburg can be compared to it in Europe. Its main resource is the city itself: the wide Thames with bridges crossing it, which overlook the quays built up with old houses, palaces and cathedrals; Central London with huge squares, the most important of them — Trafalgar and Piccadilly, wide streets with modern commercial and service buildings (Oxford street, Piccadilly, strand and Regent street); the city district, where the main British banks (200 of them) and the stock exchange are located, where narrow streets with high buildings that house various offices, where St. Paul's Cathedral and dozens of other churches of the XVII century are located; the formidable medieval walls of the tower; numerous parks — large (Hyde Park, St. James's, green Park) and small churches; extensive green areas on the outskirts (Epling forest, Hemstead glade, where the city panorama opens, Greenwich Park, etc.).

According to statistics, the total number of tourists who visited the UK in 2009 was 29,889,000; and in the first quarter of 2010, it was 5,906,000. And, if you believe the forecasts of experts, in 2011 and 2012, the increase in tourist flow to Britain may amount to more than one million tourists a year.

The 2012 Olympic and Paralympic Games, the favorable exchange rate of the British pound against other currencies, and the steady interest in the country's attractions will contribute to the growth of revenue for this industry. According to forecasts by Deloitte and Oxford Economics, these and other factors will ensure the annual growth of the country's tourism sector by more than 3.5%.

According to the world tourism organization, the UK now ranks sixth in the world in the number of foreign tourists per year, skipping ahead of countries such as France, the United States, Spain, China and Italy. The share of the UK in total tourist arrivals was 3.2% in 2009 (3.3% in 2008), which is comparable to the 3.5% share in the ranking of countries in terms of income from the tourism sector. In this ranking, the United Kingdom ranks seventh after the United States, Spain, France, Italy, China and Germany.

At the same time, the report notes that in order to achieve the best results, this industry needs further support from the government of the country.

A positive trend is also observed in the Russian market.

According to Visit Britain statistics, the number of Russian tourists who visited the UK in 2009 was 137,000, and the total amount spent by Russians during their stay in the UK was 136 million pounds.

Speaking about the purpose of Russian citizens ' trips to the UK in 2009, the following figures can be cited: 35% of Russian tourists (48,000 people) arrived for leisure purposes; 25% (35,000 people) of travel was related to business trips; 8% (11,000) visited Britain for training purposes.

As for 2010, in the first quarter, the total tourist flow from Russia amounted to 34,000 people, which is 30% higher than the same figure last year.

London is still the most popular region among Russian tourists (about 60% of the tourist flow), followed by England (excluding London) - about 31% of tourists, and Scotland-11%. Wales is the least studied region of Britain by Russian tourists. it receives only 4% of the total flow.

«Рынок туризма в России»

Summer is the time for vacations. Most Russians are looking forward to the summer to go back on foreign beaches under the scorching sun. Enterprising people, whose business is built exclusively on tourists, use this fact to their advantage. They know firsthand that it is easy to earn money from visitors, and most importantly-it is very profitable. But recently, the routes of our compatriots have changed.

According to Rostourism, the number of foreign trips decreased by 31% in 2015.

According to the Federal Agency for tourism, in the period 2014 to the beginning of 2015, Turkey and Egypt were the favorite places for summer holidays for Russians. Comfortable climate, clean

beaches, warm sea, and most importantly affordable price made the resorts of these countries leading tourist destinations. But foreign policy relations have made their own adjustments to the plans of hundreds of Russian tourists who had to abandon the usual Turkish hospitality.

This situation has dealt a strong blow to the business that specializes in foreign tourism. First of all, this affected tour operators and travel agencies, which had to build their policies according to the new conditions. And those individual travel agencies that illegally try to send Russians to closed destinations, Rospotrebnadzor is ready to immediately impose fines.

And apparently, not all tourists are in a hurry to buy tickets to Spain, the Dominican Republic or Cyprus, because with the sharp weakening of the ruble in the foreign exchange market and the introduction of sanctions, up to 89% of Russians have switched to economy mode, including reducing the budget for travel.

But it is a mistake to think that the crisis forces people to limit themselves to meeting only basic needs. Russians are not ready to give up on holidays, but due to the difficult economic situation, they have to look for new ways to save money: reduce the quality, reduce the duration of travel and its frequency, or find other alternative solutions. For example, travel and relax in your home country.

Over the past year, domestic tourism has grown to 25%, according to the Federal tourism Agency.

Svetlana Mashkova, Director of marketing and sales Department " wind rose»:

In 2016, there was a significant increase in the number of tourists who want to relax in Russia, as well as buy sightseeing tours. On average, compared to last year, the flow of tourists increased by 30%.

The shift towards domestic tourism

And if the majority of Russians have adapted to the new realities of recreation, then business, which is sensitive to all changes in consumer behavior, should also be ready to meet the growing demand.

The first step is to change their policy and focus on the work of travel agencies. Which domestic destinations are more attractive today?

Svetlana Mashkova, Director of marketing and sales Department " wind rose»:

The most popular destinations for recreation and recreation this summer are Sochi, Anapa, Abkhazia, and sightseeing tours to Moscow, St. Petersburg, Kazan, and the Golden ring. Sightseeing tours in Armenia and Georgia are gaining interest, and demand for Belarus is stable. There has been a significant increase in interest in summer holidays in the mountains, in particular, in Krasnaya Polyana, where the infrastructure of recreation and entertainment is as well developed as possible.

According to Yevgeny Danilovich, Director of the network of travel agencies in addition to the classic beach holiday, tourists are also interested in various sightseeing destinations, which are not few in Russia. Naturally, Moscow and St. Petersburg are always popular with tourists, both from foreign countries and guests from other regions of Russia. But in addition, there is a noticeable increase in demand for Kazan, Nizhny Novgorod and Kaliningrad.

At the same time, the Russian market offers its citizens attractive prices. Tourists can afford high-quality rest and accommodation at a level comparable to the level of foreign holidays, for which they would spend an amount of 2-3 times more. Nevertheless, holidays at Home cannot yet compete "on an equal footing" with the foreign hospitality industry, both in terms of the variety of offers and the level of service.

"I don't think the flow will continue to grow exponentially. This is due to both the limited number of rooms and the service. Tourists who are used to special comfort cannot yet get proper service in Russian resorts, " - Yevgeny Danilovich, Director of the network of travel agencies.

Составляют сравнительный анализ двух рынков предложенных стран. Исследуют полученные результаты. Составляют вывод по теме урока. Выполняют грамматические упражнения по теме «Модальные глаголы и их эквиваленты».

Эталон ответа:

Современная Англия имеет большой процент городского населения – около 87%. И три четверти жителей страны (около 25 млн. чел) стремится проводить отпуск вдали от дома. Большинство людей предпочитает отдых на морском берегу в юго-восточной части острова, где находятся курорты Уэртинг, Брайтон, Маргит, Сифорд.

15% путешествующих англичан выбирает горные курорты Шотландии или Уэльса. Здесь отдыхающих привлекают многочисленные озера и реки.
В Великобритании много национальных парков, природных и исторических заповедников. Многих влекут древние замки и музеи. Их ежегодно посещает около 15 млн. туристов. Особенно оживленно здесь в праздничные дни и дни школьных каникул.
Самые известные являются Нортумберленд в Шотландии, Эксмур и Дартмур в Уэльсе, Дервент на севере страны.
Британцы имеют генетическую предрасположенность любви к морю. Здесь более 30 тысяч яхтсменов и 2 млн. человек являются членами парусных клубов. Из популярных видов досуга можно упомянуть рыбную ловлю и охоту.
Английские туристы предпочитают перемещаться на личных автомобилях. Второй по популярности способ поездки – автобус и железная дорога. Именно в Великобритании впервые появились B&B (Bed&Breakfast). В таких мини-отелях, а также у друзей и знакомых останавливаются до 15% туристов. Классические английские гостиницы вопреки новомодным hotel сохранили историческое название inn.
Очень часто британцы совмещают и отель, и транспортное средство, путешествуя в трейлерах. По последним оценкам такие дома на колесах имеет почти половина всех британских туристов.
Внутренний туризм уже много лет занимает лидирующие позиции, но и зарубежный постоянно набирает обороты. Предпочтение отдается географически близким странам с удобным транспортным сообщением. По количеству британских визитеров лидирует Германия, следом за ней Нидерланды, Бельгия, Дания. Курорты Швейцарии пользуются спросом в зимнее время. Летний отпуск многие англичане проводят в Испании, Франции, Италии.

Туризм в Великобритании: История развития и современные тенденции

Великобритания имеет самое непосредственное отношение к истории туризма, поскольку именно в этой стране в начале XVIII века возник сам термин «туризм». Правда, тогда это был только прообраз современного туризма, который складывался на протяжении всего XIX века. В Великобритании впервые появились и некоторые виды туризма. Например, круизы начались с того, что англичане в 1835 году организовали регулярные прогулочные рейсы между северными островами Британии и Ирландии. Англичане же первыми использовали локомотив для перевозки пассажиров из Стоктона в Дарлингтон на расстояние 10 миль.
Туризм в его современном понимании сложился в стране Туманного Альбиона несколько позже. Первое путешествие, ставшее прообразом будущих «package-tours» в 1841 году, организовал предприимчивый английский краснодеревщик Томас Кук для активистов Общества трезвости. Маршрут пролегал из Лейстера в Лафборо. В него были включены такие элементы, как 20-ти мильная поездка по железной дороге, чай, булочки и духовой оркестр. Стоила поездка один шиллинг, участвовало в ней 570 человек.
Через десять лет, в 1851 году, Т. Кук открыл бюро путешествий «Т. Кук и сын» и организовал поездку для 165 тысяч человек в Лондон на Первую Международную промышленную выставку, затем в 1855 году - поездку во Францию и другие страны Европы, а в 1866 году - первые группы английских туристов посетили США.
Бюро Кука предлагало туристам полный комплекс услуг: для них бронировались гостиницы, действовали скидки, разрабатывались маршруты, в том числе паломнические - в Палестину, а также в Крым и на Кавказ.
Широкому развитию туризма в Великобритании способствовал ряд обстоятельств. Там раньше, чем в других странах, произошел промышленный переворот, ставший началом модернизации, которая легла в основу современной мировой цивилизации.
Более высокий экономический уровень развития, по сравнению с другими странами, способствовал повышению уровня жизни населения, быстрой урбанизации. Имело значение и хорошее развитие для того времени железнодорожного, морского транспорта, а также близость к континентальной Европе, удобная связь с ней через пролив Ла-Манш. Именно в Великобритании появилась первая железная дорога, построенная в 1825 году между

Ливерпулем и Манчестером, и первый паровоз «Нью Касл» (1804 год), а английский флот славился в XIX веке как сильнейший в Европе и мире.

Способствовали развитию туризма и особенности самого характера жителей Туманного Альбиона. Предприимчивые англичане использовали поездки за пределы своей родины с целью поиска и изучения новых рынков, установления деловых контактов. Как говорил лорд Шафтсбери, «мы должны быть путешественниками, как и наши соседи, и наша страна, помимо своих других приобретений, будет обогащена новыми видами торговли». Вторая половина XIX века - период становления и складывания туризма в его современном понимании. К этому времени Великобритания уже обладала достаточно широкой туристской индустрией. Имелись гостиницы и меблированные комнаты. В 1854 году в Англии был издан первый справочник по гостиницам, включивший в себя около 8 тысяч наименований. Гостиницы делились на 6 классов. Н. Майский в своем путеводителе за границей описывал каждый класс; гостиницы первого класса были самыми дорогими и малочисленными. Другие являлись более доступными для большинства путешествовавших.

Значительно увеличивались темпы въездного туризма. В начале 60-х годов прошлого века в Великобританию ежегодно приезжали около двух миллионов иностранных туристов. В 90-х годах их стало в десять раз больше - порядка 20 миллионов человек в год.

Неудивительно, что Соединенное Королевство и сегодня занимает лидирующие позиции на мировом туристском рынке. Согласно статистике ВТО, Великобритании принадлежит 5 место в мировом рейтинге приема зарубежных туристов, и этот показатель остается стабильным на протяжении последнего десятилетия. Объем въездного туризма в страну составляет 4,1 % мирового туристского рынка. Устойчивы и доходы в туротрасли, составляющие более 21 миллиарда долларов ежегодно.

То, что международный туризм широко развился в Великобритании раньше, чем в других странах, объясняется рядом причин, среди которых более высокий в то время экономический уровень по сравнению с другими странами и, соответственно, выше уровень жизни населения; быстрая урбанизация; введение всеобщего начального и развитие среднего и высшего образования; передовое трудовое законодательство, установившее для всех наемных работников ежегодный оплачиваемый отпуск и ограничившее рабочее время. Имело значение и хорошее развитие для того времени железнодорожного и морского транспорта, а также близость к континентальной Европе, удобная связь с ней через пролив Ла-Манш.

До Второй мировой войны внутренний туризм в Великобритании значительно превышал международный по количеству участвующих в нем людей. В начале 30-х годов XIX в. треть всех жителей страны проводили свой отпуск вне постоянного места жительства в пределах Великобритании, а в зарубежные страны ежегодно выезжало менее одного миллиона человек.

После Второй мировой войны, особенно в конце 50-х годов, туризм в Великобритании быстро растет. Это было обусловлено в первую очередь коренными изменениями в транспорте: ростом сети усовершенствованных автомобильных дорог и количества легковых автомобилей у населения, быстрым развитием и удешевлением воздушного транспорта. Немаловажную роль сыграло введение в стране ежегодного двухнедельного, а для части населения — трехнедельного оплачиваемого отпуска.

Великобритания — одна из самых экономически развитых стран мира, и в ней находятся крупнейшие мировые финансовые и торговые центры (Лондон, Ливерпуль, Глазго), известные научные центры (Лондон, Оксфорд, Кембридж, Эдинбург) — отсюда большое значение делового и конгрессового туризма.

Приезжают туристы и на часто происходящие в Великобритании спортивные матчи, особенно футбольные.

Выходцы из Великобритании и их потомки живут во многих странах мира, прежде всего в США и бывших британских колониях. У некоторых из них есть родственники и знакомые на исторической родине, у других — могилы предков. Многие просто желают посетить свою прародину. Таких среди общего числа приезжающих немало.

Преобладающее количество иностранных туристов приезжает в Великобританию из ближних европейских стран: Ирландии, Франции, Нидерландов, Бельгии, Германии, скандинавских стран, а также из США, Канады, Австралии, Новой Зеландии, Южно-Африканской республики. В последние годы доля внеевропейских стран, особенно США, во въездном туризме выросла. Новым является и приезд в страну ежегодно значительного числа японских туристов. Из России приезжает очень мало туристов — порядка 20 тыс. В своем большинстве — это люди, имеющие частные приглашения.

Значительную роль во въездном туризме имеет транзит. Отправляющиеся в страны Западной Европы туристы из США и Канады прибывают в британские аэропорты, главным образом в Хитроу, и, пробыв один-два дня в Лондоне, следуют в нужную страну.

В Лондон, как правило, заходят и суда круизных маршрутов, проходящих по Северному и Балтийскому морям, вокруг Европы и по Атлантическому океану.

Большинство иностранных туристов, прибывающих из стран Европы, используют те же транспортные пути, что и выезжающие из страны британские туристы, но меньше едут на личных автомобилях.

Из внеевропейских стран туристы прилетают на самолетах в аэропорты Хитроу и Стэнстад. Между Лондоном и аэропортами США и Канады имеются постоянные авиарейсы, которыми ежегодно перевозится до 20 млн пассажиров.

Главный туристский центр Великобритании — ее столица Лондон. Его посещают все отечественные и иностранные туристы. Значительная часть туристских фирм ограничивает туристские поездки по Великобритании только Лондоном и его окрестностями.

Лондон — гигантский транспортный узел. От его 16 вокзалов расходятся железные дороги во все части страны. Еще больше отходящих от Лондона автомобильных дорог. От Лондона начинаются автомобильные и железные дороги к паромам и тоннелю (через Дувр) в континентальную Европу.

Вблизи Лондона находятся аэропорты, а в устье Темзы — порт Тилбери, куда приходят круизные суда.

Туристские ресурсы Лондона велики и многообразны, из европейских городов с ним можно сравнить только Париж и Санкт-Петербург. Его главный ресурс — сам город: широкая Темза с пересекающими ее мостами, с которых открывается вид на набережные, застроенные старинными домами, дворцами и соборами; центральные районы Лондона с огромными площадями, важнейшие из них — Трафальгарская и Пиккадилли, широкие улицы с современными торговыми и служебными зданиями (Оксфорд-стрит, Пиккадилли, Стрэнд и Риджент-стрит); район Сити, где находятся главные британские банки (их 200) и Фондовая биржа, где узкие улицы с высокими зданиями, в которых размещаются различные конторы, где находится собор Св. Павла и десятки других церквей XVII в.; грозные средневековые стены Тауэра; многочисленные парки — большие (Гайд-парк, Сент-Джеймсский, Грин-парк) и маленькие церковные; обширные зеленые массивы на окраинах (Эплингский лес, Хемстедская поляна, откуда открывается городская панорама, Гринвичский парк и др.).

По статистическим данным общее количество туристов, посетивших Великобританию в 2009 году, составило 29 889 000 человек; а в первый квартал 2010 года - 5 906 000. И, если верить прогнозам экспертов, в 2011 и 2012 г. прирост туристического потока в Британию может составить свыше одного миллиона туристов в год.

Росту доходов этой отрасли будут способствовать Олимпийские и Параолимпийские Игры 2012, благоприятный курс Британского фунта стерлингов по отношению к другим валютам, а также стабильный интерес к достопримечательностям страны. Согласно прогнозам, Deloitte and Oxford Economics, эти и другие факторы обеспечат ежегодный рост туристического сектора страны более чем на 3,5%.

По данным Всемирной туристской организации Великобритания сегодня занимает шестое место в мире по количеству иностранных туристов в год, пропуская вперед такие страны, как Франция, США, Испания, Китай и Италия. Доля Великобритании в общих туристических

прибытиях составила в 2009 году 3,2% (3,3% в 2008), что сопоставимо с 3,5% долей в рейтинге стран по уровню доходов от туристического сектора. В данном рейтинге Соединенное Королевство занимает седьмую позицию после США, Испании, Франции, Италии, Китая и Германии.

При этом в докладе отмечается, что для достижения наилучших результатов данная индустрия нуждается в дальнейшей поддержке со стороны правительства страны.

Положительная тенденция наблюдается и на российском рынке.

По статистическим данным VisitBritain количество российских туристов, посетивших Великобританию в 2009 году, составило 137 000 человек, а совокупный объем трат россиян во время пребывания в Великобритании составил 136 миллионов фунтов стерлингов.

Говоря о целях поездок российских граждан в Великобританию в 2009 году, можно привести следующие цифры: 35% российских туристов (48 000 человек) прибыли с целью отдыха; 25% (35 000 человек) путешествий было связано с деловыми поездками; 8% (11 000) посетили Британию с целью обучения.

Что касается 2010 года, уже за первый квартал общий туристический поток из России составил 34 000 человек, что на 30% превышает аналогичный показатель прошлого года.

По прежнему самым популярным регионом среди российских туристов является Лондон (около 60% туристического потока), далее следуют Англия (исключая Лондон) - около 31% туристов, и Шотландия - 11%. Уэльс - наименее изученный российскими туристами регион Британии, он принимает всего лишь 4% общего потока.

«Рынок туризма в России»

Лето — пора отпусков. Большинство россиян с нетерпением ждут лета, чтобы отправиться греться на зарубежных пляжах под палящим солнцем. Предприимчивые люди, чей бизнес построен исключительно на туристах, используют данный факт в свою пользу. Они не понаслышке знают, что зарабатывать на приезжих просто, а главное — очень выгодно. Но в последнее время маршруты наших соотечественников поменялись.

Если верить Ростуризму, за 2015 год количество зарубежных поездок сократилось на 31%.

Согласно данным Федерального агентства по туризму, в период 2014 до начала 2015 года излюбленными местами летнего отдыха россиян были Турция и Египет. Комфортный климат, чистые пляжи, теплое море, а главное доступная цена делали курорты этих стран ведущими туристическими направлениями. Но внешнеполитические отношения внесли свои коррективы в планы сотен российских туристов, которым пришлось отказаться от привычного турецкого гостеприимства.

Такая ситуация нанесла сильный удар по бизнесу, который специализируется на внешнем туризме. В первую очередь, это коснулось туроператоров и турагентств, которым пришлось выстраивать свою политику, согласно новым условиям. А те единичные турфирмы, незаконно пытающиеся отправить россиян по закрытым направлениям, Роспотребнадзор готов немедля обложить штрафами.

И судя по всему не все туристы спешат покупать путевки в Испанию, Доминикану или на Кипр, ведь с резким ослаблением рубля на валютном рынке и введением санкций до 89% россиян перешли на режим экономии, сократив в том числе бюджет на путешествия.

Но ошибочно думать, что кризис заставляет людей ограничивать себя удовлетворением только базовых потребностей. Россияне не готовы отказаться и от отдыха, но в связи с непростой экономической ситуацией им приходится искать новые способы сэкономить: снизить качество, уменьшить срок путешествия и его периодичность или найти другие альтернативные решения. Например, путешествовать и отдыхать в родной стране.

За прошедший год внутренний туризм вырос до 25%, по данным Ростуризма.

Машкова Светлана, директор департамента маркетинга и продаж «Роза ветров»:

В 2016 году значительно увеличилось число туристов, желающих отдыхать в России, а также покупать экскурсионные туры. В среднем, по сравнению с прошлым годом, поток туристов увеличился на 30%.

Переориентация на внутренний туризм

И если большинство россиян приспособились к новым реалиям отдыха, то бизнес, который чутко реагирует на все изменения в поведении потребителей, тоже должен быть готов к тому, чтобы удовлетворить возрастающий спрос.
Первым делом изменить свою политику и акцент в работе приходиться турфирмам. Какие именно направления внутри страны более привлекательны сегодня?
Машкова Светлана, директор департамента маркетинга и продаж «Роза ветров»:
Наиболее популярны этим летом направления отдыха и оздоровления — это Сочи, Анапа, Абхазия, и экскурсионные туры в Москву, Санкт-Петербург, Казань, Золотое кольцо. Набирают интерес экскурсионные туры по Армении и Грузии, стабилен спрос на Беларусь. Значительно увеличился интерес к летнему отдыху в горах, в частности, на Красной Поляне, где максимально развита инфраструктура отдыха и развлечений.
По словам Евгения Даниловича, директора сети турагентств, помимо классического пляжного отдыха, туристы интересуются и различными экскурсионными направлениями, которых в России совсем не мало. Естественно, Москва и Санкт-Петербург неизменно пользуются популярностью туристов, как из зарубежных стран, так и гостей из других регионов России. Но помимо этого, заметен рост спроса на Казань, Нижний Новгород и Калининград.
При этом российский рынок предлагает своим гражданам привлекательные цены. Туристы могут позволить себе качественный отдых и размещение на уровне, сопоставимом с уровнем зарубежного отдыха, на который они бы потратили сумму в 2-3 раза больше. И тем не менее, отдых на Родине пока не может конкурировать «на равных» с зарубежной индустрией гостеприимства как по многообразию предложений, так и по уровню сервиса.
«Я не думаю, что поток будет продолжать расти в геометрической прогрессии. Это связано как с ограниченностью номерного фонда, так и с сервисом. Туристы, которые привыкли к особому комфорту, пока не могут получить должного сервиса на российских курортах», — Евгений Данилович, директор сети турагентств.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №19-20

Тема: Цели и задачи туристических компаний
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о целях и задачах туристических компаний в России и за рубежом.

Формируемые ОК/умения: ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: Познакомиться с понятием туристическая компания в России и Великобритании, с ее целями и задачами. На примере двух туристических компаний рассмотреть их цели и задачи. Составить сравнительный анализ двух туристических компаний.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием туристическая компания в России и Великобритании, с ее целями и задачами.

A tour operator is an organization that develops and forms a tourist product (tour). As a rule, this is a certain set of services: flights, transfers to and from the hotel, accommodation, and individual excursions.

All tour operators included in the special register, you can access it on the website of the Federal tourism Agency www.russiatourism.ru.

Tour operators develop products, tour packages, discount systems and promotions.

A travel agent (travel Agency) is an intermediary company that sells tours.

The finished tour must be implemented, companies can do it themselves, or they can resort to intermediary services. This intermediary is a travel Agency.

The main difference between a travel Agency and a tour operator is that they do not develop products, their task is to sell the finished tour.

Tour operators can work with several agents, and travel agencies can sell tours to different operators.

Coral Travel

Official website: www.coral.ru

International tourism operator

The Coral Travel brand has been on the market since 1995.

Main destinations: tours to Turkey, Egypt, Thailand, Spain, UAE, Cuba, Austria, Andorra, Bali, India and many other countries.

Organization of flights: charters Royal Flight, Pegas Fly, Ural airlines, Russia, North wind and regular flights

The operator occupies a leading position in the tourism industry and is positioned as a brand of reliability and quality.

Our own host companies serve Coral Travel clients in Turkey, Egypt, Greece, Spain, the UAE, Thailand, Vietnam, and Tunisia. 35 representative offices in the CIS countries and abroad. On a regular basis, it cooperates with more than 16,000 agencies across Russia, more than 5,000 hotels and 40 airlines

It has its own fleet. Air transportation programs are carried out on a Charter and regular basis from all airports in Moscow and more than 47 cities in the Russian Federation, 5 cities in Ukraine, 2 cities in Belarus, 10 cities in Poland, 2 cities in Turkey, and 10 cities in Germany.

Coral Travel offers resorts and hotels in 38 countries, including Andorra, Austria, Bulgaria, Cyprus, China, Cuba, Croatia, Georgia, Greece, Dominican Republic, Egypt, Israel, India, Indonesia, Jordan, Italy, Spain, Mauritius, Maldives, Morocco, Mexico, United Arab Emirates, Russia, Seychelles, Singapore, Thailand, Tanzania, Tunisia, Turkey, Uzbekistan, Sri Lanka.

Presence of representative offices in the place of rest

There are everywhere.

Guaranteed hotel reservations

Most tourist routes have their own hotels.

Tui (Russia, CIS)

Official website: www.tui.ru

International tourism operator

Year of Foundation: 1995. In the Russian market since 2009.

Main destinations: Turkey, Cyprus, Montenegro, Bulgaria, Spain, Vietnam, Dominican Republic, India, Thailand and many others

Organization of transportation: TUI charters, Ural airlines, Red Wings, Nordavia, Ifly, Sun Express, Cyprus Airways, Azur Air and regular flights

It is part of the international holding company TUI Group, with its head office in Germany. TUI Group is a group of companies that occupies a leading position in the world tourism market.

TUI Group serves more than 20 million customers a year, offering holidays in 180 countries. TUI group includes tour operators, more than 300 hotels in more than 30 countries, 6 airlines, 14 cruise

liners, etc. only in Europe TUI has more than 3,000 sales offices. TUI Group has the largest Charter fleet in Europe – more than 130 aircraft. The group includes well-known chains of hotels RIU, Club Magic Life, Suntopia, Iberotel, Robinson Club, Sol Y Mar Club, Coral Sea, Jaz Resort and many others. The company has more than 76,000 employees in 130 countries.

TUI Russia is one of the leading travel companies in Russia, including a tour operator and a network of travel agencies. TUI Russia serves more than 500 thousand tourists a year and includes more than 300 travel agencies (own and authorized).

The company offers beach, excursion and ski holidays in popular tourist destinations, including Spain, Bulgaria, Czech Republic, Italy, Croatia, Montenegro, Serbia, Greece, Cyprus, Israel, etc.

An exclusive service is available – the Money Back Guarantee program- "refund for the tour", which allows you to get back the full cost of the tour if the quality of the tour operator's services does not match the one stated in the contract. Attention is also paid to the unique services (exclusive hotels, the new concept of leisure, family clubs, etc.)

Performs air transportation under its own brand

Disadvantages: constant flight delays, sometimes replacement of arrival airports (Moscow), when buying an excursion on the spot, the price increases by 2 times compared to buying in Moscow

Presence of representative offices in the place of rest

Yes, we have our own companies.

Guaranteed hotel reservations

On most tourist routes.

Tez Tour

Official website: www.tez-tour.com/ru

International tourism operator

Founded in 1994.

Main destinations: Andorra, Austria, Belarus, Bulgaria, China, Cyprus, Cuba, Czech Republic, France, Georgia, Greece, Hungary, Indonesia, Egypt, Italy, Latvia, Lithuania, Mauritius, Maldives, Mexico, UAE, Portugal, Russia, Seychelles, Thailand, Turkey, Sri Lanka, Spain.

The company organizes tours for tourists from Russia, the former Soviet Union and Eastern Europe. TEZ TOUR cooperates with more than 20 international and national companies that work on sending and receiving tourists.

It has a reputation as one of the most high-tech companies in the Russian tourist market (for example, it uses online technologies to control the rest of each tourist)

Air transportation of tourists is carried out by the largest airlines in the world with a modern fleet. Among them, Aeroflot, I Fly, Thai Airways, Emirates, QATAR AIRWAYS, Air Baltic, Air Europa and others. Has its own air carrier (company I Fly).

Presence of representative offices in the place of rest

Yes, we have our own companies.

Guaranteed hotel reservations

On most tourist routes.

Sunmar Tour

Official website: www.sunmar.ru

One of the largest tourist operators in Russia

In the tourist market since 2005.

Organizes tours to Andorra, Bulgaria, Vietnam, Greece, Dominican Republic, Israel, India, Indonesia, Jordan, Spain, Italy, Mexico, Morocco, UAE, Russia, Thailand, Tunisia, Turkey, Croatia, Montenegro, Cyprus, Maldives and Sri Lanka.

Organization of transportation: charters Royal Flight, Pegas Fly, Ural airlines, Russia, North wind and regular flights

Specializes in cost-effective travel options. Cooperates with worthy hotels of various price categories.

Winner of several Russian and international awards and prizes for his contribution to the development of tourism. Geography of tourist routes: Europe, the Mediterranean, Asia, Latin America. It is included in the list of market leaders in the main directions for Russia – Turkish, Egyptian, Thai, Spanish and Greek.

The SUNMAR flight program includes flights departing from more than 30 Russian cities.

Presence of representative offices in the place of rest

Yes, we have our own companies.

Guaranteed hotel reservations

The service is available on most tourist routes.

NTK-Intourist

Official website: intourist.ru

Major Russian tour operator

Intourist is the first domestic tour operator that has been operating since 1929.

Main destinations: Russia, Vietnam, Thailand, India, Dominican Republic and many others

Organization of transportation: charters Red Wings, NordStar, Nordavia, Ifly, Azur Air, Ural airlines, S7, Ellinair and regular flights

It is part of the international group of companies Thomas Cook Group.

It is engaged in both external and internal tourism on the territory of Russia. The main directions are the countries of Europe, Asia, and the Mediterranean.

There is a private network of travel agencies, through which mainly sells the proposed tours. In addition to the usual beach holidays, it offers excursions and sports holidays in ski resorts

Presence of representative offices in the place of rest

Yes, we have our own companies.

Guaranteed hotel reservations

On most routes.

Эталон ответа:

Coral Travel

Официальный сайт: www.coral.ru

Международный туристический оператор

Бренд Coral Travel представлен на рынке с 1995 года.

Основные направления: туры в Турцию, Египет, Таиланд, Испанию, ОАЭ, Кубу, Австрию, Андорру, Бали, Индию и множество других стран.

Организация перелетов: чартеры Royal Flight, Pegas Fly, Уральские авиалинии, Россия, Северный ветер и регулярные рейсы

Оператор занимает лидирующие позиции в туристической отрасли и позиционируется как марка надежности и качества.

Собственные принимающие компании обслуживают клиентов Coral Travel в Турции, Египте, Греции, Испании, ОАЭ, Таиланде, Вьетнаме и Тунисе. 35 представительств в странах СНГ и дальнем зарубежье. На постоянной основе сотрудничает более чем с 16 000 агентств по всей России, более 5 000 отелей и 40 авиакомпаниями

Имеется собственный авиапарк. Программы авиаперевозок осуществляются на чартерной и регулярной основе из всех аэропортов Москвы и более чем из 47 городов Российской Федерации, 5 городов Украины, 2 городов Белоруссии, 10 городов Польши, 2 городов Турции, 10 городов Германии.

Coral Travel предлагает курорты и отели в 38 странах мира, среди которых Австрия, Андорра, Болгария, Вьетнам, Греция, Грузия, Доминиканская Республика, Египет, Израиль, Индия, Индонезия, Иордания, Испания, Италия, Кипр, Китай, Куба, Маврикий, Мальдивы, Марокко, Мексика, ОАЭ, Россия, Сейшелы, Сингапур, Таиланд, Танзания, Тунис, Турция, Узбекистан, Хорватия, Черногория, Шри-Ланка.

Наличие представительств по месту отдыха

Есть везде.

Гарантированное бронирование мест в отеле
На большинстве туристических маршрутов есть собственные отели.

Tui (Россия, СНГ)

Официальный сайт: www.tui.ru
Международный туристический оператор
Год основания: 1995. На российском рынке с 2009 года.
Основные направления: Турция, Кипр, Черногория, Болгария, Испания, Вьетнам, Доминикана, Индия, Таиланд и много других
Организация перевозок: чартеры TUI, Уральские авиалинии, Red Wings, Nordavia, Ifly, Sun Express, Cyprus Airways, Azur Air и регулярные рейсы
Входит в международный холдинг TUI Group, с главным офисом в Германии. TUI Group - группа компаний, занимающая лидирующие позиции на мировом туристическом рынке.
TUI Group обслуживает более 20 млн клиентов в год, предлагая отдых в 180 странах мира. Группа TUI включает туроператоров, свыше 300 отелей в более чем 30 странах мира, 6 авиакомпаний, 14 круизных лайнеров и др. Только в Европе TUI имеет свыше 3 000 офисов продаж. TUI Group обладает самым большим чартерным флотом в Европе – более 130 самолетов. В концерн входят известные цепочки отелей RIU, Club Magic Life, Suntopia, Iberotel, Robinson Club, Sol Y Mar Club, Coral Sea, Jaz Resort и многие другие. Количество сотрудников компании — более 76 000 человек в 130 странах.
TUI Россия - одна из ведущих туристических компаний России, включающая туроператора и сеть турагентств. TUI Россия обслуживает в год более 500 тыс. туристов и включает свыше 300 турагентств (собственных и уполномоченных).
Компания предлагает пляжный, экскурсионный и горнолыжный отдых на массовых туристических направлениях, включая Испанию, Болгарию, Чехию, Италию, Хорватию, Черногорию, Сербию, Грецию, Кипр, Израиль и др.
Доступна эксклюзивная услуга – программа ***Money Back Guarantee*** - «возврат денег за тур», позволяющая получить обратно полную стоимость тура в том случае, если качество услуг туроператора не соответствует заявленному в договоре. Также уделяется внимание уникальным услугам (эксклюзивные отели, новые концепции отдыха, семейные клубы и пр.)
Совершает авиаперевозки под собственным брендом
Недостатки: постоянные задержки рейсов, иногда бывает замена аэропортов прибытия (Москва), при покупке экскурсии на месте цена увеличивается в 2 раза по сравнению с покупкой в Москве
Наличие представительств по месту отдыха
Да, есть собственные компании.
Гарантированное бронирование мест в отеле
На большинстве туристических маршрутов.

Tez Tour

Официальный сайт: www.tez-tour.com/ru
Международный туристический оператор
Основана в 1994 году.
Основные направления: Австрия, Андорра, Беларусь, Болгария, Венгрия, Греция, Грузия, Доминикана, Индонезия, Египет, Испания, Италия, Китай, Кипр, Куба, Латвия, Литва, Маврикий, Мальдивы, Мексика, ОАЭ, Португалия, Россия, Сейшелы, Таиланд, Турция, Франция, Чехия, Шри-Ланка, Эстония.
Компания организует туры для туристов из России, стран бывшего СССР и Восточной Европы. TEZ TOUR сотрудничает более чем с 20 международными и национальными компаниями, работающими на отправку и прием туристов.
Имеет репутацию одной из самых высокотехнологичных компаний на российском туристическом рынке (например, использует онлайн технологии для контроля за отдыхом каждого туриста)

Авиаперевозки туристов осуществляются крупнейшими авиакомпаниями мира с современным авиапарком. Среди них "Аэрофлот", I Fly, Thai Airways, Emirates, QATAR AIRWAYS, Air Baltic, Air Europa и другие. Имеет собственного авиаперевозчика (компания I Fly)

Наличие представительств по месту отдыха

Да, есть собственные компании.

Гарантированное бронирование мест в отеле

На большинстве туристических маршрутов.

Sunmar Tour

Официальный сайт: www.sunmar.ru

Один из крупнейших туристических операторов России

На туристическом рынке с 2005 года.

Организует туры в Андорру, Болгарию, Вьетнам, Грецию, Доминиканскую Республику, Израиль, Индию, Индонезию, Иорданию, Испанию, Италию, Мексику, Марокко, ОАЭ, Россию, Таиланд, Тунис, Турцию, Хорватию, Черногорию, на Кипр, Мальдивы и Шри-Ланку.

Организация перевозок: чартеры Royal Flight, Pegas Fly, Уральские авиалинии, Россия, Северный ветер и регулярные рейсы

Специализируется на экономичных вариантах путешествий. Сотрудничает с достойными отелями различных ценовых категорий.

Обладатель нескольких российских и международных наград и премий за вклад в развитие туризма. География туристических маршрутов: Европа, Средиземноморье, Азия, Латинская Америка. Входит в список лидеров рынка на основных для России направлениях – турецком, египетском, таиландском, испанском и греческом.

В полетную программу SUNMAR входят авиарейсы с вылетом более чем из 30 городов РФ.

Наличие представительств по месту отдыха

Да, есть собственные компании.

Гарантированное бронирование мест в отеле

Сервис предоставляется на большинстве туристических маршрутов.

NTK-Intourist

Официальный сайт: intourist.ru

Крупный российский туроператор

«Интурист» — первый отечественный туроператор, ведет свою деятельность с 1929 года.

Основные направления: Россия, Вьетнам, Таиланд, Индия, Доминикана и много других

Организация перевозок: чартеры Red Wings, NordStar, Nordavia, Ifly, Azur Air, Уральские авиалинии, S7, Ellinair и регулярные рейсы

Входит в международную группу компаний Thomas Cook Group.

Занимается как внешним, так и внутренним туризмом по территории России. Основные направления – страны Европы, Азии, Средиземноморье.

Есть собственная сеть туристических агентств, через которую в основном и реализует предлагаемые путевки. Кроме привычного пляжного отдыха, предлагает экскурсионный и спортивный отдых на горнолыжных курортах

Наличие представительств по месту отдыха

Да, есть собственные компании.

Гарантированное бронирование мест в отеле

На большинстве маршрутов.

На примере двух туристических компаний рассматривают их цели и задачи. Смотрят видео ролики и обсуждают, отвечают на заданные вопросы учителя по просмотренному материалу о компании в России и Великобритании. Составляют сравнительный анализ двух туристических компаний. Делают вывод.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №21-22

Тема: Реклама туров, гостиниц и услуг. Образцы рекламных объявлений. Видовременные формы глаголов

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о рекламе туров, гостиниц и услуг. Научить составлять рекламные обьявления на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с понятием реклама, тур, гостиница и туристическая услуга, с их целями и задачами. Правила составления рекламы. Составление рекламы туров и туристических услуг. Разновидности гостиниц в Великобритании и их услугами. Составление рекламы гостиниц. Просмотр образцов рекламных объявлений. Составление рекламных объявлений.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием реклама, тур, гостиница и туристическая услуга, с их целями и задачами. Читают правила составления рекламы. Читают и обсуждают текст о видах туристических услуг.

Sightseeing: Historical attractions in the UK are found in every city: these are magnificent castles, famous Gothic cathedrals, and universities whose buildings were built in the middle ages (London, Dover, Cambridge). Amazing landscapes and wonderful castles can be seen on the territory of Wales, Scotland, and South-East England. There are separate cities dedicated to famous historical figures, such as Stratford-Upon-Avon. Everything here is connected with the name of Shakespeare. London is the capital of Great Britain, filled with delightful Gothic and neo-Gothic buildings that witness the controversial British past: the Parliament, the tower of London, Trafalgar square, Buckingham Palace. Unforgettable sight of the drawbridge tower bridge over the Thames. In the UK, you can also find attractions of ancient times, such as Stonehenge – the largest megalithic cult building of the 2nd Millennium BC.

Beach holidays: in Cornwall and Wales, the southern coasts are very popular. In other places, instead of fine sand - pebbles, which, of course, is not very nice. In the South-West of Scotland, The best place to relax is the Solway Firth, as there are no cold currents. In the Highlands, there are beautiful beaches surrounded by rocks.

Resort holidays: the Sea air and the presence of hot mineral springs made it possible to have resort towns in England. The most famous of them are: Tenby, a fashionable men's resort in Wales. It is a Landscape-Victorian resort: long avenues, hotels along the coast, walks in the woods. All this recreates the atmosphere of the XIX century. It was here that L. Carroll wrote his Alice in Wonderland. Bath, Central England. The city has long been known for its hot spring. The Romans, great lovers of medicinal waters, built baths here in the XVIII century.

Hiking: there are fenced footpaths everywhere: in the mountains, nature reserves and protected areas. In this regard, the city of Linton in Western England is of particular interest. Cycling is also

possible on the Scottish Islands. On the Islands, there are reserves with wild flora and fauna of Great Britain.

Campsites: in the UK, campsites can be found almost everywhere-both inside the country and on its outskirts and picturesque coasts.

Mountaineering: England is not a mountainous country, the terrain is rather hilly. In North Wales, however, there are several mountains (about 1000 m), but mountaineering is not practiced there. Fans of this sport are recommended to go to Scotland.

Sailing: The English are traditionally sailors. Sailing remains highly privileged. The highland area is one of the most suitable areas in the world for all types of sailing: it has fabulous landscapes and relentless winds.

Образец рекламы тура

Hotels in the UK

Hotels in the UK have an international five-star classification. The UK tourism Board rates hotels on a five-star system, most hotels have a sign from this organization in the form of a flower with stars at the bottom. We advise you to pay attention to such recommendations, they are also given in various advertising brochures, if near the characteristics of the hotel it is indicated that this place is approved, recommended or highly recommended, then you should not be afraid of wasting money on housing. By the way, this approval applies to any other types of rental housing in the country, hostels, campsites, or even private apartments. On road signs, hotels can be marked with a Crescent moon, and catering establishments can be marked with keys, birds, or dragons.

By type of service and food, hotels are divided into "Hotel" - a traditional hotel with all services, "B&B" or " Inn "- a reduced service with a mandatory Breakfast, "Motel" - mostly inexpensive roadside hotels designed for motorists. On the way of tourists can meet Metro Hotel (metro-hotel), which does not provide food services, but in most cases is located near a cafe or restaurant.

Town House Hotel (city home hotel) hotels have a homely atmosphere, are located in the city and provide catering services.

Small Hotel (mini-hotel) the main feature of this institution is a limited number of rooms, the hotel can be located both in the countryside and in the city, the main part of these hotels are located on the periphery.

Country House Hotel (rural home hotel) a hotel in a rural area or a city hotel, but near a Park or forest.

Apart Hotel (apart-hotel) - these hotels are distinguished by the mandatory presence of their own kitchen in each room with all the necessary devices for self-cooking.

In addition, we note hostels, hostels or University hotels as the cheapest rental accommodation in the UK. Tourists may come across Inns or hotel yards, farm B&B. a Good choice of housing can be considered to rent an apartment or a country house, or part of it, but you should not count on very large savings. But you can save money on camping, but this is for an Amateur.

Hotel interiors are traditionally classic or modern, rarely English style. If this is a classic, then classic furniture and Wallpaper in calm colors with floral ornaments. If modern, then the wooden floor of light colors with white walls and ceiling with modern or art Deco furniture, by the way, most of the interiors of apartments and houses in this country are decorated in this style. English style is characterized by the presence of wooden panels on the walls, which can be found in five-star hotels.

In the UK, especially in large cities, there are a large number of so-called boutique hotels or simply designer hotels, their prices are not much higher than in conventional ones. But we recommend paying attention to simple houses or buildings built in the middle ages. Here you can plunge into the old atmosphere of England, feel the whole flavor of that era. And it is not necessary to settle in one of the many medieval castles or palaces that have been rebuilt for high-class hotels, old houses are both in cities and in rural areas, houses with a long history are kept in excellent condition, and modern appliances will bring comfortable living conditions.

The cost of hotels is divided into inexpensive and expensive, tourists are especially popular three-star hotels, which by any measure can be considered expensive. For example, the average price of a night in a London hotel is about 140 euros, two stars cost 80 euros, three stars cost 110 euros, four stars cost 150 euros, and 250 euros in a five-star hotel.

Edinburgh and Oxford are not too far behind in terms of prices. prices in these cities for hotels are almost the same as in London. Housing in Cambridge and Brighton will be slightly cheaper. The cheapest housing in major cities such as Liverpool, Manchester, Glasgow, Belfast, Leeds and Birmingham, prices here are 30% lower than in London.

Classification of hotels in the UK. Cost

One-star hotels in the UK must meet the minimum requirements and accommodation conditions. Despite the acceptable small size of the living space, there are no compromises on cleanliness. An important difference between any hotel and a hostel is the ability to get to the hotel 24 hours a day. Shower, bathroom, toilet and other facilities can of course be shared on the floor. it is allowed that there are no necessary household and household appliances in the room, such as a refrigerator, iron, hair dryer, air conditioning, TV, etc. However, hotels in this category must provide an opportunity to book a room in advance, as well as offer Breakfast for guests. The cost of accommodation is similar to hostels, within 20-30 pounds per night, in London it can be more expensive.

Hotels with a two-star category are characterized by increased comfort and cleanliness in comparison with one-star hotels. The cost of accommodation is up to 50 pounds.

For three-star hotels, General facilities on the floor are not allowed, each room must have its own shower, bathroom and toilet. It is mandatory that at any time other than at night, visitors can get lunch to some extent, but at least light snacks must be present. There are requirements for furniture, as well as maintenance personnel. The cost of living is 35-100 pounds.

In four-star hotels, the room rate includes a porter service and the cost of Breakfast. It is mandatory to have a restaurant, it is possible to order food in the room, the hotel requires a Suite room, and half of the rooms must have a bath, this is in addition to the mandatory shower and toilet. Prices start at 70 pounds.

The presence of five stars implies increased requirements for cleanliness, convenience, comfort, and location of the hotel. A Spa center, a gym, several luxury rooms, Parking, Laundry services and daily housekeeping are required. Any additional services can be ordered at any time of the day, the doorman

at the door, the hotel employee must accompany customers when checking into the room. In these hotels must be provided for conditions for conducting business, as well as any communication devices. There are requirements for the well-being and appearance of furniture and impeccable repair, both in the rooms and in all areas of the hotel. The cost of living starts from 100 pounds.

B&B hotel system (bed and Breakfast) in the United Kingdom

Bed and Breakfast is a private guest house that offers mandatory accommodation and Breakfast. On all highways in the UK, you can find a similar road sign B&B. there Is no need to pre-book rooms in such hotels, a free room will be found, in most cases, the price will satisfy you.

B&B hotel system in rural areas in the United Kingdom

A bed and Breakfast on a farm is a great alternative to a Motel. A good option to see the life of local farmers closer. This accommodation will provide a great opportunity to meet ordinary people from the heart of the UK, try the village cuisine, and you can also save a lot on accommodation, the price is from 20 to 50 pounds for a double room.

It can offer both lunch and dinner in addition to Breakfast.

Hostels in the United Kingdom

For example, the Association of Youth Hostels in the UK offers a network of youth hotels with the same high level of service, if not so much repair and organization as exactly. Rooms are usually individual, if they have a fairly modest area, they are made in good finishing materials. Although in some rural areas you can run into modest options, but prices start at 15 pounds per night, which for the UK is considered a symbolic price for housing. In some hostels, entrance at night may be limited, we recommend that you find out all the accommodation conditions in advance.

Motels in the United Kingdom

Usually, tourists who travel by car stay in motels, although the country is not large in size, you can travel from one end to the other in a day. Only large motels can offer Breakfast, by the way, in addition to tourists, the British themselves actively use motels. If the Motel does not have a restaurant, it is sure to have a nearby within walking distance, the cost of accommodation from 30 pounds per person. The Motel usually has its own secure Parking lot and a convenient exit from the freeway.

Hotels and student hostels in the United Kingdom

In the summer, hotels at universities and colleges in the UK are empty. Given that education in the UK is considered an elite business, all such hostels are at the highest level. Facilities are usually shared on the floor, as usual, there is a clean kitchen, you can eat in the dining room. Some hostels may have limited access at night, so we recommend that you find out all the accommodation conditions in advance.

Inns and hotel yards in the United Kingdom

Oddly enough, this is an English pub, namely a pub. Since ancient times, the Inn offered travelers drink, food, and lodging, and now nothing has changed in principle for a thousand years. From a historical point of view, such accommodation will be very interesting for tourists from any country. Curious to stay in an old house with walls of brick, aged several hundred years, evening of fun with dinner, traditional beer, play Billiards, spend the night and in the morning enjoy Breakfast. The cost of such a pleasure is from 30 to 80 pounds for two. Pubs are found in large numbers throughout the country, and hotel yards can usually be found in tourist areas and coastal areas.

Campsites in the UK

The cost of accommodation depends on the location and facilities. Campsites are very popular among the British themselves, many of them go on weekends in the summer with their families on a picnic outside the city. Such bases are usually located behind cities nearby, near lakes or forests. There is no no man's land in Britain, so if you do not have enough space on a licensed campsite, you can contact the nearest farmer, with a request to pitch a tent on his land. Pitch a tent for a day costs from 5 pounds, from 15 pounds for a car with a trailer. You can also find elite campsites with all the conditions for a comfortable stay in nature from 50 pounds per day.

Renting apartments and houses in the UK

A great alternative to hotels! On many sites, you can book or contact the owners or agencies that offer rental apartments or houses in advance. if you have a business trip, you can also get all the necessary receipts for travel compensation. The cost of renting depends on the level of comfort of

housing and location. Tourists are usually interested in apartments in the Central or historical parts of cities. Especially high prices in Central London, near popular attractions or in the business part of the city, the cost of renting for two starts from 100 pounds per day. Daily rent is possible, but the British prefer to rent apartments for a longer period, at least for a week, so the cost of a night falls markedly. You can pay in cash or by credit card, and you will have to pay for the entire planned stay in advance. If you want to stay late, do not forget to notify the landlord in advance. All rented city apartments are decorated at a high level, as a rule, new furniture, parquet or light-colored Board on the floor and white walls with a ceiling. Country houses are neat, the design may not be as fashionable as in cities, but there are all the necessary living conditions for a comfortable stay.

As a rule, electricity is paid separately, please specify all points in advance, for example, Internet use or early departure. Cottages in the fall or spring are much cheaper, since the owners themselves never live in them, and someone needs to look after them.

Эталон ответа:

Экскурсионный: Исторические достопримечательности в Великобритании встречаются в каждом городе: это и великолепные замки, известные готические соборы, и университеты, чьи здания построены ещё в средние века (Лондон, Дувр, Кембридж). Изумительные пейзажи и чудесные замки можно наблюдать на территории Уэльса, Шотландии, юго-восточной Англии. Имеются отдельные города, посвященные известным историческим личностям, например, город Стратфорд – Апон – Эйвон. Здесь все связано с именем Шекспира. Лондон – столица Великобритании, наполненный восхитительными готическими и неоготическими зданиями – свидетелями противоречивого британского прошлого: Парламент, Тауэр, Трафальгарская площадь, Букингемский дворец. Незабываемо зрелище разводного Тауэрского моста над Темзой. Великобритании можно найти и достопримечательности древних времен, таких как Стоунхендж – крупнейшая мегалитическая культовая постройка 2 тысячелетия до н.э.

Пляжный отдых: В графстве Корнуолл и Уэльсе южные побережья весьма посещаемы. В других местах вместо мелкого песка - галька, что, конечно, не очень приятно. На юго-западе Шотландии лучшим местом для отдыха слывет залив Солуэй- Ферт, так как там нет холодных течений. В Хайленде - прекрасные пляжи в окружении скал.

Курортный отдых: Морской воздух, наличие горячих минеральных источников сделали возможным существование в Англии городов-курортов. Наиболее известные из них: Тенби, модный мужской курорт в Уэльсе. Он представляет собой ландшафтно-викторианский курорт: длинные проспекты, отели вдоль побережья, прогулки по лесу. Все это воссоздает атмосферу XIX века. Именно здесь Л. Кэрролл написал свою «Алису в стране чудес». Бат, центральная Англия. Город издавна был известен своим горячим источником. Римляне, большие любители лечебных вод, построили здесь бани в XVIII в.

Пеший туризм: Здесь повсюду — огражденные пешеходные дорожки: в горах, заповедниках и охранных зонах. В этом плане представляет особый интерес город Линтон в Западной Англии. На Шотландских островах возможны также велосипедные прогулки. На островах организованы заповедники с дикой флорой и фауной Великобритании.

Кемпинги: В Великобритании кемпинги можно найти практически везде – как внутри страны, так и на ее окраинах и живописных побережьях.

Альпинизм: Англию горной страной не назовешь, местность здесь скорее холмистая. В Северном Уэльсе, правда, есть несколько гор (около 1000 м.), но альпинизм там не практикуется. Любителям этого вида спорта рекомендуем ехать в Шотландию.

Парусный спорт: Англичане - по традиции моряки. Парусный спорт остается весьма привилегированным. Район Хайленд - один из наиболее подходящих в мире для занятий парусным спортом всех видов: здесь сказочные пейзажи и неутихающие ветры.

Гостиницы в Великобритании

Гостиницы в Великобритании имеют международную пятизвездочную классификацию. Совет по туризму Великобритании оценивает отели по пятизвездочной системе, большинство гостиниц имеют вывеску от данной организации в виде цветка со звездочками внизу. Советуем обращать внимание на подобные рекомендации, они приведены так же еще и в различных

рекламных проспектах, если возле характеристик отеля указано, что это место одобрено, рекомендовано или очень рекомендовано, то не стоит бояться о зря потраченных деньгах на жилье. Кстати, такое одобрение касается и любых других видов съемного жилья в стране, хостелов, кемпингов или даже частных апартаментов. На дорожных знаках гостиницы могут обозначаться полумесяцем, а заведения общественного питания, ключами, птичками или драконами.

По типу сервиса и питания отели делятся на «Hotel» - традиционный отель со всеми сервисами, «B&B» или «Inn» урезанный сервис с обязательным завтраком, «Motel» - в основном недорогие придорожные гостиницы, рассчитанные на автолюбителей. На пути туристов может встретиться Metro Hotel (метро-отель), который не предоставляет услуги питания, но в большинстве случаев находится вблизи кафе или ресторана.

Town House Hotel (городская домашняя гостиница) отели отличаются домашней обстановкой, находятся обязательно в черте города и предоставляют услуги питания.

Small Hotel (мини-отель) главной особенностью такого заведения является ограниченное количество номеров, отель может располагаться как сельской местности, так и в городе, основная часть таких гостиниц находятся на периферии.

Country House Hotel (сельская домашняя гостиница) отель в сельской местности или городской отель, но возле парка или леса.

Apart Hotel (апарт-гостиница) - такие отели отличает обязательное наличие своей кухни в каждом номере со всеми необходимыми приспособлениями для самостоятельной готовки пищи.

Кроме того, отметим хостелы, общежития или отели университетов как самое дешевое съемное жилье в Великобритании. Туристам могут попасться постоялые или гостиничные дворы, фермерские B&B. Неплохим выбором жилья может считаться аренда квартиры или загородного дома, или его части, но рассчитывать на очень большую экономию не следует. А вот сэкономить в кемпинге можно, но это на любителя.

Интерьеры отелей традиционно представляют собой классику или модерн, редко английский стиль. Если это классика, то классическая мебель и обои в спокойных тонах с цветочным орнаментом. Если модерн, то деревянный пол светлых тонов с белыми стенами и потолком с мебелью модерн или арт-деко, кстати, в таком стиле оформлены большинство интерьеров квартир и домов в этой стране. Английский стиль отличается наличием деревянных панелей на стенах, такое можно встретить в пятизвездочных гостиницах.

В Великобритании, особенно в крупных городах, представлено большое количество так называемых бутик-отелей или просто дизайнерских гостиниц, цены на них ненамного выше, чем в обычных. Но советуем обратить внимание на простые дома или здания, построенные еще в средневековье. Тут можно окунуться в старинную атмосферу Англии, почувствовать весь колорит той эпохи. Причем не обязательно селиться в одном из многих средневековых замков или дворцов, которые были перестроены под высококлассные отели, старинные домики есть как городах, так и в сельской местности, дома с многовековой историей содержатся в отличном состоянии, а современная бытовая техника принесет удобные бытовые условия.

По стоимости гостиницы делятся на недорогие и дорогие, у туристов особенно популярны трехзвездочные гостиницы, которые по любым меркам можно считать дорогими. Например, средняя цена ночи в отеле города Лондон составляет около 140 евро, две звезды стоят 80 евро, три звезды 110 евро, четыре звезды 150 евро и 250 евро в пятизвездочной гостинице.

Не так уж далеко по ценам от Лондона отстает Эдинбург и Оксфорд, цены в этих городах на отели практически такие же, как и в Лондоне. Чуть дешевле будет жилье в Кембридже и Брайтоне. Самое дешевое жилье в таких крупных городах как Ливерпуль, Манчестер, Глазго, Белфаст, Лидс и Бирмингем, цены тут на 30% ниже, чем в Лондоне.

Классификация отелей в Великобритании. Стоимость

Отели с одной звездой в Великобритании должны удовлетворять минимальным требованиям и условиям проживания. Не смотря на допустимые небольшие размеры жилого помещения, нет каких-либо компромиссов по чистоте. Важным отличием любого отеля от хостела является возможность попасть в отель 24 часа в сутки. Душ, ванная, туалет и прочие удобства, конечно

же, могут быть общими на этаже, допускается отсутствие необходимых бытовых и хозяйственных приборов в номере, таких как холодильник, утюг, фен, кондиционер, телевизор и т.д. Но отели этой категории должны предоставлять возможность заранее забронировать номер, а также предлагать завтраки для постояльцев. Стоимость проживания схожа с хостелами, в пределах 20-30 фунтов за ночь, в Лондоне может быть и дороже.
Гостиницы с категорией двух звезд отличаются повышенным комфортом и чистотой в сравнении с одно звездочными. Стоимость проживания до 50 фунтов.
Для трехзвездочных гостиниц общие удобства на этаже не допустимы, каждый номер должен иметь свой душ, ванную и туалет. Обязательно в любое время кроме ночного посетители могут получить обед в той или иной степени, но как минимум должны присутствовать легкие закуски. Имеются требования к мебели, а также обслуживающему персоналу. Стоимость проживания 35-100 фунтов.
В четырех звездочных гостиницах в стоимость номера включены услуги носильщика, стоимость завтрака. Обязательно наличие ресторана, возможно, заказывать еду в номер, в отеле обязателен номер класса сьют, а также в половине номеров должна быть установлена ванна, это в дополнение к обязательному душу и туалету. Цены стартуют с 70 фунтов.
Наличие пяти звезд предполагает повышенные требования к чистоте, удобству, комфорту, расположению гостиницы. Обязательны спа -центр, спортивный зал, несколько люкс номеров, парковка, услуги прачечной и ежедневная уборка номеров. Любые дополнительные услуги можно заказывать в любое время суток, на дверях швейцар, работник гостиницы должен сопровождать клиентов при заселении в номер. В таких отелях обязательно должны быть предусмотрены условия для ведения бизнеса, а также любые коммуникационные аппараты. Предъявляются требования по благополучию и внешнему состоянию мебели и безукоризненному ремонту, как в номерах, так и во всех помещениях отеля. Стоимость проживания от 100 фунтов.

Составляют рекламы туров и туристических услуг. Читают и обсуждают текст о разновидностях гостиниц в Великобритании и их услугами. Составляют рекламу одной гостиницы в Лондоне. Просматривают образцы рекламных объявлений. Составляют рекламные объявления и презентуют их.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №23-24

Тема: Развитие рынка туризма в России. Культурные места Москвы.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о развитии рынка туризма в России, а также с культурными местами Москвы.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.2. Формировать туристский продукт

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с понятием туристическая компания в России, с ее целями и задачами. На примере двух туристических компаний рассмотреть их цели и задачи. Составить сравнительный анализ двух туристических компаний в России. Познакомиться с главными достопримечательностями Москвы. Рассказ о достопримечательности Москвы и составление презентации.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием туристическая компания в России, с ее целями и задачами. На примере двух туристических компаний рассматривают их цели и задачи. Смотрят видео ролики и обсуждают, отвечают на заданные вопросы учителя по просмотренному материалу о компании в России. Составляют сравнительный анализ двух туристических компаний. Делают вывод о работе.

Moscow's most famous places of interest

Red Square

Red Square is one of the most famous Russia's places of interest. It is located right in the heart of Moscow.

Many significant buildings surround Red Square. There is the Kremlin, Lenin's Mausoleum, Saint Basil's Cathedral, GUM trading house and Kazan Cathedral there. The State Historical Museum is also located in the square.

Red Square is the place where a lot of festivals are celebrated.

The Kremlin

The Kremlin is a fortified complex in the centre of Moscow. It is the main political and historical place of the city.

The walls of the Kremlin are made in the form of an irregular triangle. The Troitskaya Tower is the tallest tower of the Kremlin. Its height is 80 metres. The Spasskaya Tower features the clock which is known as the Kremlin chimes. The Kremlin has 20 towers in total.

Today the Kremlin is the official residence of the President of Russia.

Saint Basil's Cathedral

Saint Basil's Cathedral is located in Red Square. This Orthodox church is a world-famous landmark. The church was built in the XVI century by order of Ivan the Terrible. There are 11 domes in Saint Basil's Cathedral. Its height is 65 metres.

In the XX century the church was open for public as a museum. It is one of the most recognizable tourist attractions. Saint Basil's Cathedral is included in the list of UNESCO World Heritage Sites.

The Bolshoi Theatre

The Bolshoi Theatre is one of the most renowned theatres in the world. It is located in the heart of Moscow in Theatre Square. The performances of ballet and opera are held there.

The Bolshoi Theatre was founded in 1776. Since then more than 800 productions have been staged there.

A lot of artists who work in the Bolshoi Theatre are awarded honorary titles. From 2005 to 2011 the theatre was closed for reconstruction.

The State Tretyakov Gallery

The State Tretyakov Gallery is one of the largest depositaries of Russian fine art in the world. It was founded in 1856 by Pavel Tretyakov, a Moscow merchant.

At first the gallery was located in a mansion owned by the Tretyakov family but with the growth of the collection new extensions were added to the mansion.

During the Great Patriotic War, the collection was conveyed to Novosibirsk and in May 1945 returned to Moscow.

The Cathedral of Christ the Saviour

The Cathedral of Christ the Saviour was built in the XIX century. The cathedral is a memorial to those who died during the invasion of Napoleon Bonaparte.

It took 44 years for the cathedral to be built. In 1931 it was destroyed and only in 1994-1997 rebuilt anew.

The overall height of the cathedral is 103 metres. It is the tallest Orthodox church in the world.

Ostankino Tower

Ostankino Tower is the 8th tallest freestanding structure in the world and the tallest in Europe and Russia. Its height is 540,1 metres.

Ostankino Tower is open for tourists. There is the Seventh Heaven restaurant and two observation platforms. One of the platforms is outdoor and the other one is indoor. There is also a concert hall in Ostankino Tower where different events are held.

The Moscow Metro

The first line of the Moscow Metro was opened in 1935. Today the Moscow Metro is the 5th busiest metro in the world.

A lot of underground stations are landmarks.

The Moscow Metro consists of 13 lines with 203 stations (2017). Nearly all of them are underground. During rush hours the minimum interval between trains is 90 seconds.

Moscow City

Moscow City is a business district in the centre of Moscow. The area is still under construction. By 2016 12 buildings out of 23 have been built there.

In Moscow City there are office buildings, shopping malls, leisure centres, exhibition centre, restaurants, elite apartments and flats and even Matrimonial Centre.

Moscow City is a business district designed to comply with international standards.

Sparrow Hills

Sparrow Hills is one of the most significant Moscow's landmarks. It reaches the height of 80 metres above the Moskva river.

Sparrow Hills is one of the most scenic places in the capital of Russia. The observation platform on the hill is a place worth visiting. It gives the best panoramic view of the city which both residents of the city and tourists can admire.

In 1987 this landmark was declared a natural sanctuary.

Эталон ответа:

Знаменитые достопримечательности Москвы

Красная Площадь

Красная площадь – одна из самых известных достопримечательностей России. Она находится в самом центре Москвы.

Многочисленные значимые здания окружают Красную площадь. На ней расположен Кремль, мавзолей Ленина, храм Василия Блаженного, ГУМ и Казанский собор. Государственный исторический музей также находится на площади.

На Красной площади проводятся многочисленные празднования.

Кремль

Кремль – это крепость в центре Москвы. Это главное политическое и историческое место города.

Стены Кремля образуют неправильный треугольник. Троицкая башня – самая высокая башня Кремля. Ее высота – 80 метров. На Спасской башне установлены часы, известные как Кремлевские куранты. В общей сложности в Кремле 20 башен.

Сегодня Кремль является официальной резиденцией президента России.

Собор Василия Блаженного

Собор Василия Блаженного расположен на Красной площади. Эта православная церковь является всемирно известной достопримечательностью. Собор был построен в XVI веке по приказу Ивана Грозного. В соборе Василия Блаженного 11 колоколов. Его высота составляет 65 метров.

В XX веке собор был открыт в качестве музея. Это одна из самых узнаваемых достопримечательностей. Храм Василия Блаженного включен в список Всемирного наследия ЮНЕСКО.

Большой театр

Большой театр – один из самых известных театров мира. Он расположен в самом центре Москвы на Театральной площади. В нем ставят балет и оперу.

Большой театр был основан в 1776 году. С тех пор на его сцене было поставлено более 800 произведений.

Многие артисты, работающие в Большом театре, удостоены почетных званий. С 2005 по 2011 год театр был закрыт на реконструкцию.

Государственная Третьяковская галерея

Государственная Третьяковская галерея содержит одну из самых крупных коллекций русского изобразительного искусства в мире. Она была основана в 1856 году Павлом Третьяковым, московским купцом.

Сначала галерея располагалась в особняке, принадлежащем семье Третьяковых, но по мере роста коллекции к нему пристраивались другие помещения.

Во время Великой Отечественной войны коллекция была перевезена в Новосибирск и только в мае 1945 года была вновь привезена в Москву.

Храм Христа Спасителя

Храм Христа Спасителя был воздвигнут в XIX веке. Храм является памятником воинам, погибшим во время нашествия Наполеона Бонапарта.

Храм строился 44 года. В 1931 здание было разрушено и только в 1994-1997 годах заново возведено.

Высота храма составляет 103 метра. Храм Христа Спасителя является самой высокой православной церковью в мире.

Останкинская телебашня

Останкинская телебашня является 8-м самым высоким свободно стоящим сооружением в мире, а также высочайшим сооружением в Европе и в России. Ее высота составляет 540,1 метров.

Башня открыта для туристов. В ней также работает ресторан «Седьмое небо» и есть 2 смотровых площадки. Одна из площадок открытая, а другая – крытая. В Останкинской башне есть концертный зал, где проводятся различные мероприятия.

Московский метрополитен

Первая линия Московского метро открылась в 1935 году. На сегодняшний день Московское метро является 5-м в мире по интенсивности использования.

Многие станции метро являются памятниками архитектуры.

В Московском метро 13 линий, на которых располагаются 203 станции (2017). Почти все станции метро являются подземными. В часы пик минимальный интервал между поездами составляет 90 секунд.

Москва-Сити

Москва-Сити – это деловой район в центре Москвы. Район до сих пор строится. К 2016 году было построено 12 зданий из 23.

В Москва-Сити есть офисные здания, торговые и развлекательные центры, выставочный центр, рестораны, элитные апартаменты и квартиры и даже Дворец Бракосочетаний.

Москва-Сити – это бизнес-квартал, спроектированный с учетом международных стандартов.

Воробьевы горы

Воробьевы горы – одна из самых значимых достопримечательностей Москвы. Они возвышаются на 80 метров над уровнем Москвы-реки.

Воробьевы горы – одно из красивейших мест российской столицы. Смотровая площадка на холмах – это место, которое стоит посетить. С нее открывается самая лучшая панорама, которой могут полюбоваться как жители города, так и туристы.

В 1987 году эта достопримечательность была объявлена памятником природы.

Знакомятся с текстом о главных достопримечательностях Москвы, отвечают на заданные вопросы учителем по тексту. Выбирают одну из них и составляют презентацию.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №25-26

Тема: Презентация России. Составление буклета о своей стране. Контрольная работа.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах составления буклета на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с общими сведениями о России, с ее историей и достопримечательностями. Составление рассказов и презентаций о России**.** Выполнение контрольной работы.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с общими сведениями о России, с ее историей и достопримечательностями. Читают и обсуждают текст о России, ее истории и достопримечательностях.

The Russian Federation

The Russian Federation is the largest country in the world. It occupies about one-seventh of the earth's surface. It covers the eastern part of Europe and the northern part of Asia. Its total area is about 17 million square kilometres. The country is washed by 12 seas of 3 oceans: The Pacific, the Arctic and the Atlantic. In the south Russia borders on China, Mongolia, Korea, Kazakhstan, Georgia and Azerbaijan. In the west it borders on Norway, Finland, the Baltic States, Byelorussia and Ukraine. It also has a sea-border with the USA. There is hardly a country in the world where such a variety of scenery and vegetation can be found. We have steppes in the south, plains and forests in the midland, tundra and taiga in the north, highlands and deserts in the east. There are two great plains in Russia: the Great Russian Plain and the West Siberian Lowland. There are several mountain chains on the territory of the country: the Urals, the Caucasus, the Altai and others. The largest mountain chain, the Urals, separates Europe from Asia. There are over two million rivers in Russia. Europe's biggest river, the Volga, flows into the Caspian Sea. The main Siberian rivers — the Ob, the Yenisei and the Lena — flow from the south to the north. The Amur in the Far East flows into Pacific Ocean. Russia is rich in beautiful lakes. The world's deepest lake (1600 meters) is Lake Baikal. It is much smaller than the Baltic Sea, but there is much more water in it than in the Baltic Sea. The water in the lake is so clear that if you look down you can count the stones on the bottom. Russia has one-sixth of the world's forests. They are concentrated in the European north of the country, in Siberia and in the Far East. On the vast territory of the country there are various types of climate, from arctic in the north to subtropical in the south. In the middle of the country the climate is temperate and continental. Russia is very rich in oil, coal, iron ore, natural gas, copper, nickel and other mineral resources. Russia is a parliamentary republic. The Head of the State is the President. The legislative powers are exercised by the Duma. The capital of Russia is Moscow. It is its largest political, scientific, cultural and industrial centre. It is one of the oldest Russian cities. At present, the political and economic situation in the country is rather complicated. There are a lot of problems in the national economy of the Russian Federation. But in spite of the problems Russia is facing at present, there are a lot of opportunities for this country to become one of the leading countries in the world.

Эталон ответа:

Российская Федерация

Российская Федерация — самая большая страна в мире. Она занимает приблизительно одну седьмую часть поверхности земли. Она охватывает восточную часть Европы и северную часть Азии. Ее общая территория — приблизительно 17 миллионов квадратных километров. Страна омывается 12 морями 3-х океанов: Тихого океана, Арктики и Атлантического океана на юге. Россия граничит с Китаем, Монголией, Кореей, Казахстаном, Грузией и Азербайджаном. На западе — с Норвегией, Финляндией, Балтийскими государствами, Белоруссией и Украиной. У нее также есть морская граница с США. Едва ли найдется страна в мире, где есть такое разнообразие пейзажа и растительности. У нас есть степи на юге, равнины и леса в центре страны, тундра и тайга на севере, горная местность и пустыни на востоке. В России есть две Великие равнины: Большая российская равнина и Западносибирская низменность. На территории страны есть несколько горных цепей: Урал, Кавказ, Алтай и другие. Наибольшая горная цепь, Урал, отделяет Европу от Азии. В России есть более чем два миллиона рек. Самая большая река Европы, Волга, впадает в Каспийское море. Главные сибирские реки — Обь, Енисей и Лена — текут с юга на север. Амур на Дальнем Востоке впадает в Тихий океан. Россия богата красивыми озерами. Самым глубоким в мире (1600 метров) является озеро Байкал. Оно намного меньше, чем Балтийское море, но в нем намного больше воды, чем в Балтийском море. Вода в озере настолько прозрачна, что, если посмотреть вниз, можно посчитать камни на дне. На долю России приходится одна шестая часть лесов в мире. Они сконцентрированы на европейском севере страны, в Сибири и на Дальнем Востоке. На обширной территории страны разнообразный климат — от арктического на севере до субтропического на юге. В центре страны климат является умеренно-континентальный. Россия очень богата нефтью, углем, железной рудой, природным газом, медью, никелем и другими полезными ископаемыми. Россия — парламентская республика. Глава государства — президент. Законодательные полномочия осуществляются Думой. Столица России — Москва. Это ее наибольший политический, научный, культурный и индустриальный центр. Это один из самых старых российских городов. В настоящее время политическая и экономическая ситуация в стране очень сложна. В народном хозяйстве Российской Федерации существует много проблем. Но несмотря на проблемы, с которыми сталкивается Россия в настоящее время, у этой страны есть все шансы стать одной из ведущих стран в мире.

Составляют рассказы и презентации о России**.** Выполняют контрольную работу.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №27-28

Тема: Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Заказ туристической путёвки. Телефонные переговоры. Настоящее простое время.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о структуре факсов и электронных сообщений на английском языке, лексикой по теме «Телефонные переговоры».

Формируемые ОК/умения: ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с понятием факс и электронное сообщение. Составление глоссария по данной теме**.** Просмотр образцов сообщений по факсу и электронных. Составление сообщения по факсу и электронного сообщения. Знакомство с туристической путевкой. Знакомство с лексикой по теме «Телефонные переговоры». Составление диалога «Заказ туристической путёвки». Повторение темы «Настоящее простое время»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием факс и электронное сообщение. Составляют глоссарий по данной теме**.**

Фраза	Перевод
This is Ostap Bender calling.	Это Остап Бендер беспокоит.
It’s Ostap Bender here.	Это Остап Бендер.
It’s Ostap Bender from “Horns and hoofs” here.	Это Остап Бендер из «Рога и копыта».
This is Ostap Bender from “Horns and hoofs”.	Это Остап Бендер из «Рога и копыта».

Фраза	Перевод
Is it convenient for you to talk at the moment?	Вам сейчас удобно разговаривать?

Фраза	Перевод
Can I call you back?	Я могу Вам перезвонить?
I’ll call back later.	Я перезвоню попозже.
Could you tell me when the best time to call is?	Скажите, пожалуйста, когда лучше перезвонить Вам?

Фраза	Перевод
Is that 777-5555?	Это номер 777-5555?
I must have got the wrong number.	Я, должно быть, набрал неправильный номер.

I’m sorry, I must have dialed the wrong number.	Извините, я, должно быть, набрал неправильный номер.
Sorry to have troubled you.	Извините, что пришлось побеспокоить Вас.

Фраза	Перевод
“Horns and hoofs”. How can I help you?	«Рога и копыта». Чем я могу Вам помочь?
Thank you for calling “Horns and hoofs”. Ostap Bender speaking. How can I help you?	Спасибо за звонок в «Рога и копыта». Остап Бендер у телефона. Чем я могу Вам помочь?
“Horns and hoofs”, Ostap Bender speaking. How may I be of help?	«Рога и копыта», Остап Бендер у телефона. Чем я могу Вам помочь?
“Horns and hoofs”, Ostap Bender speaking. Is there anything I can do for you?	«Рога и копыта», Остап Бендер у телефона. Я могу Вам чем-то помочь?

Фраза	Перевод
Could you call again a bit later, please?	Вы не могли бы перезвонить немного позже?
Try calling again later.	Попробуйте перезвонить попозже.

Фраза	Перевод
What number are you calling?	По какому номеру Вы звоните?
What number did you dial?	Какой номер Вы набрали?
I’m sorry, but we don’t have Mr. Koreiko here.	К сожалению, мистер Корейко не работает у нас / у нас нет сотрудника с такой фамилией.
Sorry, you must have the wrong number.	Извините, должно быть, Вы ошиблись номером.

Sorry, you’ve got the wrong number.	Извините, Вы ошиблись номером.
You must have misdialed.	Вы, должно быть, набрали неправильный номер.

Фраза	Перевод
I'm sorry, I'm not interested.	К сожалению, я не заинтересован.
Sorry, I'm busy at the moment.	Извините, я сейчас занят.
We have no interest in your services.	Нас не интересуют Ваши услуги.
Please, accept that I do not want any more telephone calls.	Пожалуйста, учтите, что я не хочу, чтобы Вы звонили мне.

Фраза	Перевод
Who is calling, please?	Пожалуйста, представьтесь.
Could I ask who's calling?	Могу я узнать, кто звонит?
May I ask who’s calling?	Могу я спросить, кто звонит?
Can I take your name, please?	Могу я узнать Ваше имя, пожалуйста?
Where are you calling from?	Откуда Вы звоните?
Could you tell me what it’s about?	Не могли бы Вы сообщить мне цель звонка?
Who are you calling?	Кому Вы звоните?
Who do you want to speak to?	С кем бы Вы хотели поговорить?

The name of the person you are calling, please?	Назовите, пожалуйста, имя человека, которому Вы звоните.
What company are you calling from?	Из какой компании Вы звоните?

Фраза	Перевод
Can I speak to Mr. Koreiko?	Могу я поговорить с мистером Корейко?
Can I get Mr. Koreiko, please?	Могу я поговорить с мистером Корейко, пожалуйста?
May I speak with Mr. Koreiko, please?	Могу я поговорить с мистером Корейко, пожалуйста?
Could I speak to Mr. Koreiko, please?	Могу ли я поговорить с мистером Корейко, пожалуйста?
I’d like to speak to Mr. Koreiko, please.	Я бы хотел поговорить с мистером Корейко, пожалуйста.
Is Mr. Koreiko there, please?	Скажите, пожалуйста, мистер Корейко на месте?
Could you put me through to Mr. Koreiko, please?	Не могли бы Вы соединить меня с мистером Корейко, пожалуйста?
Could I have extension number 635?	Не могли бы Вы соединить меня с номером 635?

Фраза	Перевод
I'll put him on.	Я соединю Вас с ним.
I’ll put you through.	Я соединю Вас.
Hold the line, please.	Пожалуйста, оставайтесь на линии.
One moment please.	Одну минуту, пожалуйста.

Please hold and I'll put you through to his office.	Пожалуйста, подождите, и я соединю Вас с его офисом.
One moment, please. I'll see if Mr. Koreiko is available.	Одну минуту, пожалуйста. Я проверю, может ли мистер Корейко подойти к телефону.
Do you know what extension he's on?	Вы знаете, на какой он линии (внутренний телефон)?

Фраза	**Перевод**
Can you hear me?	Вы слышите меня?
I can't hear you.	Я не слышу Вас.
It's a bad line.	Связь плохая.
This line is so poor.	Связь очень плохая.
Could you please speak up a little?	Вы не могли бы говорить немного громче, пожалуйста?
Could you please speak a little slower? My English isn't very strong.	Вы не могли бы говорить немного медленнее, пожалуйста. Я не очень хорошо владею английским.
Could you speak a bit louder, please?	Не могли бы Вы говорить немного громче, пожалуйста?
Sorry, I didn't quite understand that.	Извините, я не совсем понял, что Вы мне сказали.
Sorry, I did not catch you.	Извините, я не понял Вас.
Could you please repeat that?	Не могли бы Вы это повторить?
I'm sorry, I didn't get that. Could you say it again, please?	Извините, я не понял, что Вы сказали. Не могли бы Вы повторить, пожалуйста?

Could you repeat your last phrase, please?	Не могли бы Вы повторить вашу последнюю фразу, пожалуйста?
I’m sorry, I don’t understand. Could you repeat that, please?	Извините, не могу понять. Не могли бы Вы повторить это еще раз, пожалуйста?
Could you repeat, please, what you said?	Не могли бы Вы повторить, что сказали?
Did you say Saturday 9 a.m.?	Вы сказали, суббота 9 утра?
You said his name was Ostap, right?	Вы сказали, его имя Остап, верно?
Would you mind spelling that for me?	Пожалуйста, произнесите это по буквам. / Вас не затруднит произнести это по буквам?
How do you spell that?	Произнесите, пожалуйста, по буквам.
Could you please call me back? I think we have a bad connection.	Не могли бы Вы перезвонить мне? Мне кажется, у нас проблемы со связью.
Let me read this back to you.	Позвольте, я прочитаю то, что записал с Ваших слов (чтобы удостовериться в правильности).
Let me repeat that just to make sure.	Позвольте, я повторю, чтобы удостовериться, что все правильно понял.

Фраза	**Перевод**
I'm afraid that's my other line.	К сожалению, мне звонят по другой линии.
Could you please hold for a minute? I have another call.	Не могли бы Вы подождать минутку? У меня еще один звонок.

Фраза	**Перевод**
I’d like to arrange an appointment.	Я бы хотел договориться о встрече.
When is it convenient for you?	Когда Вам удобно?

Would next Friday be okay?	В следующую пятницу Вам удобно?
I could make it after five.	Я смогу встретиться с Вами после пяти часов.
I wonder if you would mind if I visited your office next week?	Я хотел бы узнать, не будете ли Вы возражать, если я посещу Ваш офис на следующей неделе?
Shall we say 5:20 next Friday, in “Horns and hoofs’s” office?	Значит, в 5:20 в пятницу в офисе «Рога и копыта»?

Фраза	Перевод
Could you please tell him Ostap Bender from “Horns and hoofs” called?	Не могли бы Вы, пожалуйста, передать ему, что звонил Остап Бендер из «Рога и копыта»?
Could you ask him to call Ostap Bender from “Horns and hoofs” when he gets in?	Не могли бы Вы передать ему, чтобы он позвонил Остапу Бендеру из «Рога и копыта», когда он придет?
Tell him I will call tomorrow, please.	Передайте ему, пожалуйста, что я позвоню завтра.
Please, tell him Ostap Bender phoned and I’ll call again at half past five.	Пожалуйста, передайте ему, что звонил Остап Бендер. Я перезвоню в 17:30.
Do you have a pen handy? I don't think he has my number.	У Вас есть ручка под рукой? Я не думаю, что у него есть мой номер.
Thanks! My number is 777-5555, extension 13.	Спасибо! Мой номер 777-5555, добавочный 13.
Could you ask him to call me back?	Не могли бы Вы попросить его перезвонить мне?
He can reach me at 777-5555.	Он может связаться со мной по номеру 777-5555.

Фраза	Перевод
I'll let him know you called.	Я передам ему, что Вы звонили.

Can I take your number?	Могу я узнать Ваш номер телефона?
What is your number?	Какой у Вас номер телефона?
Can I take your message?	Могу я принять Ваше сообщение?
Is there any message?	Что-нибудь передать ему?
I'll pass on your message.	Я передам ему Ваше сообщение.
I'm afraid he's out. Would you like to leave a message?	Я боюсь, он вышел. Вы не хотели бы оставить сообщение?
I'm sorry, Ostap's not in at the moment. Can I ask who's calling?	К сожалению, Остапа нет на месте. Могу я узнать, кто это звонит?
He's on meeting right now. Who's calling please?	Он сейчас на совещании. Сообщите, пожалуйста, кто это звонит?
He's busy right now. Could you please call again later?	В данный момент он занят. Не могли бы Вы перезвонить попозже?
I'm sorry, he's not available at the moment.	К сожалению, он сейчас не может подойти к телефону.
I'm sorry, he is not in the office at the moment.	К сожалению, он сейчас не в офисе.
I'm sorry, he's on another call.	К сожалению, он сейчас говорит по другой линии.
He'll be back in 20 minutes.	Он вернется через 20 минут.
Can I take a message or shall I ask him to call you back?	Могу я передать ему какое-то сообщение или попросить его перезвонить Вам?
What message would you like to leave?	Что бы Вы хотели передать ему?
I'll make sure he gets the message.	Я обязательно передам ему Ваше сообщение.

Фраза	Перевод
Try calling again later.	Попробуйте позвонить еще раз попозже.
Please, call back later.	Пожалуйста, перезвоните попозже.

Фраза	Перевод
Hello, this is Ostap Bender calling for Mr. Koreiko. Could you please return my call as soon as possible. My number is 777-5555. Thank you.	Здравствуйте, это Остап Бендер, мне нужен мистер Корейко. Пожалуйста, перезвоните мне, как только сможете. Мой номер 777-5555. Спасибо.

Фраза	Перевод
Hello, this is Ostap Bender. I'm sorry I'm not available to take your call at this time. Please, leave me a message and I'll get back to you as soon as I can.	Здравствуйте, это Остап Бендер. Прошу прощения, но я сейчас не могу ответить на Ваш звонок. Пожалуйста, оставьте мне сообщение, и я перезвоню Вам, как только смогу.
Thank you for calling. There’s no one here to take your call at the moment. Please, leave the message after the tone, and I’ll get back to you as soon as possible.	Спасибо за звонок. Рядом с телефоном нет никого, кто мог бы ответить на Ваш звонок. Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала, и я перезвоню Вам, как только смогу.
Thank you for calling “Horns and hoofs’s” office. Our hours are 9 a.m. — 9 p.m., Monday-Sunday. Please, call back during these hours, or leave the message after the tone.	Спасибо, что обратились в офис «Рога и копыта». Мы работаем с 9 утра до 9 вечера с понедельника по воскресенье. Пожалуйста, перезвоните нам в рабочее время или оставьте сообщение после звукового сигнала.

Фраза	Перевод

It’s been nice to talk to you.	Было приятно побеседовать с Вами.
I hope to have been of help to you.	Я надеюсь, что смог Вам помочь.
Have a nice day.	Всего доброго.
Thanks for calling. Bye for now.	Спасибо за Ваш звонок. До свидания.
Thanks for calling. Goodbye.	Спасибо за звонок. До свидания.
Bye, Mr. Koreiko.	До свидания, мистер Корейко.
Goodbye, Mr. Koreiko.	До свидания, мистер Корейко.

Деловая переписка на английском языке ведётся по бумажной почте, факсу и э-почте (в порядке растущего использования). Факс – консервативное и солидное средство связи, обеспечивающее подлинность писем, хотя бы потому что факсом пользуются лишь серьёзные компании. Факсы пишут формальный языком – это официальные письма между управленцами или для установления контакта.

Структура факса

1. Фирменный бланк

- логотип
- отправитель (предприятие, отдел, адрес, телефон, факс, э-почта, сайт) блоком справа

2. Получатель

- лицо (предприятие, должность, адрес, телефон, факс, э-почта)
- число
- (тема)
- (исходящий)
- (страниц)

3. Послание

- приветствие
- отсыл (причина обращения)
- суть в абзацах (с пронумерованными тезисами)

4. Прощание

- завершение
- подпись
- (автор (ФИО, должность, телефон, э-почта))
- (приложение)
- (послесловие)

Обращения

Mr	мужчинам

Mrs	замужним
Ms	женщинам без явного семейного положения
Miss	незамужним

Американцы ставят точку после первых 3 обращений.

Сокращения, применяемые при составлении факса

Re.	относительно
pp.	(=per pro=от имени) при подписании писем за других
encl./encs.	прилагаемая страница/документы
cc.	(=copies) параллельные получатели

Правила составления факса

Перед написанием прочтите типовой текст. Проверьте черновик на типичные ошибки и лже-друзей. Пишите чётко по плану с заглавиями. Не забывайте пользоваться проверкой орфографии. Мысли лучше доносить по одной на предложение. Перед написанием чистовика отдохните. Перед отправкой сверьтесь у знатока.

Exercise 1. Вставьте глагол to be в Present Simple.

1. What … your name? — My name … Shirley Frank.
2. What … your address? — My address … 175 Grand Central Parkway.
3. What… your phone number? — My phone number … 718-1930.
4. Where … you from? — I … from New York.
5. I … a pupil.
6. My father … not a teacher, he … a scientist.
7. … your aunt a doctor? — Yes, she ….
8. … they at home? — No, they … not at home, they … at work.
9. My brother … a worker. He … at work.
10. … you an engineer? — Yes, I ….
11. … your sister a typist? — No, she … not a typist, she … a student.
12. … your brother at school? — Yes, he ….
13. … your sister at school? — No, she … not at school.
14. My sister … at home.
15. … this your watch? — Yes, it ….
16. She … an actress.
17. This … my bag.
18. My uncle … an office worker.
19. He … at work.
20. Helen … a painter. She has some fine pictures. They … on the walls. She has much paper. It … on the shelf. The shelf … brown. It … on the wall. Helen has a brother. He … a student. He has a family. His family … not in St. Petersburg, it … in Moscow.

Эталон ответа:

1. is, is. 2. is, is. 3. is, is. 4. are, am. 5. am. 6. is, is. 7. is, is. 8. are, are, are. 9. is, is. 10. are, am. 11. is, is, is. 12. is, is. 13. is, is. 14. is. 15. is, is. 16. is. 17. is. 18. is. 19. is. 20. is, are, is, is, is, is, is, is.

Exercise 2. Запишите глаголы в правильную колонку в третьем лице единственного числа в соответствии с правилами написания слов.

Cook, study, clean, buy, teach, go, fry, like, discuss, watch, drink, help, copy, run, tidy, open, pay, catch, swim, ride, do, mix, listen, fly, wish, meet, marry, come.

-s	-es	-ies

Эталон ответа:

-s: cooks, cleans, buys, likes, drinks, helps, runs, opens, pays, swims, rides, listens, meets, comes.
-es: teaches, goes, discusses, watches, catches, does, mixes, wishes.
-ies: studies, fries, copies, tidies, flies, marries.

Exercise 3. Перепишите предложения в третьем лице единственного числа, используя слова в скобках.

1. We always help our grandparents. (Mike)
2. They like to swim in the swimming-pool. (Andy)
3. I make the best pizza in our town. (Vicky)
4. We meet our friends every weekend. (Larry)
5. I know everything about cats. (Dolly)
6. We write wonderful poems. (Nelly)
7. You understand French well. (Garry)
8. I teach my little brother to ride a bike. (Sam)
9. Children often play with the ball in the yard. (Pam)
10. Birds sing merrily in the tree. (A bird)
11. You often fly to Prague. (My cousin)
12. They always watch TV in the evening. (His mother)
13. We sometimes see him in the library. (Alice)
14. I usually wash the car on Saturday. (My father)
15. You never tell lies. (Bill)

Эталон ответа: 1. Mike always helps his grandparents. 2. Andy likes to swim in the swimming-pool. 3. Vicky makes the best pizza in our town. 4. Larry meets our friends every weekend. 5. Dolly knows everything about cats. 6. Nelly writes wonderful poems. 7. Garry understands French well. 8. Sam teaches my little brother to ride a bike. 9. Pam often plays with the ball in the yard. 10. A bird sings merrily in the tree. 11. My cousin often flies to Prague. 12. His mother always watches TV in the evening. 13. Alice sometimes sees him in the library. 14. My father usually washes the car on Saturday. 15. Bill never tells lies.

Exercise 4. Дополните предложения подходящим словам из скобок.

1. … likes to watch shows on TV. (I/you/she)
2. … gather berries in the wood in summer. (he/we/it)
3. … water the flowers three times a week. (I/she/he)
4. … usually drinks tea in the morning. (I/he/they)
5. … prefers to stay at home in the evening. (I/my sister/my cousins)
6. … works properly, (you/the workers/my watch)
7. … never wears a scarf in winter. (Rita/we/my friends)
8. … mend the roof of the house every summer, (his uncle/you/ my grandfather)
9. … spend winter holidays in the mountains. (her cousins/she/Fred)
10. … sometimes goes to the theatre. (my Granny/my parents/ту sisters)

Эталон ответа: 1. She; 2. We; 3. I; 4. He; 5. My sister; 6. My watch; 7. Rita; 8. You; 9. Her cousins; 10. My Granny.

Exercise 5. Поставьте глаголы в скобках в правильную форму.

1. Frank sometimes … (to drink) milk for breakfast.

2. They … (fo like) to skate in winter.
3. My friends and me sometimes … (to walk) in the park after school.
4. His parents … (to spend) their vacations in the countryside.
5. Her brother … (to work) as a security officer.
6. The lessons in our school … (to start) at eight o'clock.
7. Monica … (to walk) her dog twice a day.
8. We sometimes … (to play) a game of chess in the evening.
9. My Granny usually … (to buy) vegetables at the market.
10. This show always … (to begin) at five o'clock.
11. My cousins often … (to visit) me at weekends.
12. Susan usually … (to have) a shower in the morning.
13. It often … (to rain) in autumn.
14. This car … (to cost) too much for us.
15. You sometimes … (to take) your children to the theme park.

Эталон ответа: 1. drinks; 2. like; 3. walk; 4. spend; 5. works; 6. start; 7. walks; 8. play; 9. buys; 10. begins; 11. visit; 12. has; 13. rains; 14. costs; 15. take.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №29-30

Тема: Путешествия по воздуху. Правила безопасности в самолёте. Заказ авиабилета. Бронирование мест на самолёт. Времена группы Continuous.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об информации о путешествиях по воздуху, правилах безопасности в самолете, бронирования мест в самолете.

Формируемые ОК/умения: ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: Познакомиться с лексикой по темам «В аэропорту» и «В самолете». Чтение и обсуждение текста «Путешествия по воздуху». Знакомство с правилами безопасности в самолёте. Чтение и составление диалогов на тему «Заказ авиабилета» и «Бронирование мест на самолёт». Повторение темы «Времена группы Continuous»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: читают и обсуждают текст «Путешествия по воздуху».

- Процессе регистрации (checking in).
- Ограничениях на количество регистрируемого багажа (a limit to the amount of luggage you can check).
- Правилах относительно ручной клади ("carry-on" luggage).

- Том, что случится, если ваш багаж потерялся (what happens if the airline loses your luggage).
- Том, что означает «избыточное бронирование» (“overbooking”).
- Том, что означает «состояние готовности» (“standby”).
- Том, почему нужно приезжать в аэропорт так рано (“why you have to arrive to the airport so early”).
- Том, что случится, если вы опаздываете на пересадочный рейс (“connecting flight”).
- Том, что делать, если рейс был отменен (“flight is cancelled”).
- Том, что такое «закрытые» даты (“blackout” dates).

1. **What is the process for checking in at the airport?** (Как происходит процесс регистрации?) If you've never been to an airport before and this is your first **flight** (полет) there are a number of steps you need to take. You will be required **to check in** (зарегистрироваться), get your **boarding pass** (посадочный талон), check your **luggage** (багаж) and then proceed to the **security gate** (пропускной пункт) and eventually to your designated **departure gate** (выход на посадку). **Airport check-in** (регистрация в аэропорту) is when you let the airline know that you are there. The airline will have someone check your **I.D.** (документ, удостоверяющий личность), usually your driver's license or your passport, they will check to see if you have any luggage with you and, if you're going to be checking that luggage, they will then give you your **boarding pass** with your **gate number** (номер выхода на посадку) on it so you may proceed to the **gate** through security.
2. **What other types of check-in are available at the airport?** (Какие еще виды регистрации доступны в аэропорту?) **Curbside check-in** (регистрация пассажиров при подъезде в аэропорт) is that little desk right on the sidewalk where the **skycap** (носильщик в аэропорту) is there ready to check you in, take your **baggage** (багаж), and give you your **boarding pass**. Sometimes, the line is a little shorter than inside at the baggage **check-in desk** (стойка регистрации), but it comes with a price. You're required to at least **tip** (давать чаевые) the skycap or sometimes there's a **mandatory fee** (обязательная плата) of two dollars per bag right there on a sign as you check in at the line. **A self-service check-in** («саморегистрация») is a know-it-all computer that knows who you are as soon as you put in your ID or your credit card. What you do is you verify who you are, and that you're on the next flight and what seat you want, and then it prints out your **boarding pass** for you, right then and there; nobody needs to help you.
3. **Is there a limit to the amount of luggage I can check?** (Есть ли ограничение на количество регистрируемого багажа?) There is absolutely a limit to the number of bags you can check on a plane. You can't just move in your whole apartment with boxes and **gigantic suitcases** (огромные чемоданы). Usually the limit to the number of bags is two, but it varies from airline to airline. Check each airline for their own personal **requirements** (требования) before you **book** (заказывать, бронировать) your ticket. If your bags **are over the weight limit** (превышать ограничение веса), **you will be charged** (с вас возьмут деньги). Please do note that the **weight allowances** (норма бесплатного провоза багажа) can **vary** (отличаться) **domestically** (внутри страны) versus international. If you're going on an international trip, and traveling through several different airlines throughout the course of your vacation, make sure you know what the bag **restrictions** (ограничения) are with each airline, because they do vary as you cross overseas.
4. **What are rules for “carry-on” luggage?** (Каковы правила для ручной клади?) Usually, you're only allotted two carry-on bags – one to go under your seat or the **overhead compartment** (верхняя багажная полка), and the other to be a **personal item** (личная вещь), such as a purse or a laptop computer. If you are one of the last people **to board a plane** (сесть на самолёт), sometimes you're asked to check one of your larger pieces of luggage at the gate if the plane is already full.
5. **What happens if the airline loses my luggage?** (Что происходит, если авиакомпания теряет мой багаж?) If you can't find your bag once you **get off the plane** (выйти из самолета), know that you are not alone. This happens to a lot of passengers. What you do is go directly to the airline desk and start **filling out the paperwork** (заполнять документы), letting them know that your baggage has been lost. Sometimes it's just on the flight behind you and they will deliver it to you later. Otherwise,

you might have to **file a claim** (предъявлять претензию) and wait for **reimbursement**(компенсация) from the airline.

6. **What does "overbooking" mean?** (Что такое «избыточное бронирование»?) **Overbooking** («избыточное бронирование») has been in the news a lot lately. All it means is that they've sold more tickets than there are seats for that flight, which is a scandal. Airlines often **overbook** (продавать больше билетов, чем имеется мест) because they like to fly full flights, so they will sell more tickets than there are seats because a few people just might not **show up**(объявиться). This is overbooking. If your flight is overbooked, they might ask you **to give up your seat** (отказаться от своего места), and if they don't ask you to give up your seat, they might do it for you. The **incentive** (поощрительное вознаграждение) is they might offer you travel credit, **a meal voucher** (ваучер на питание) or a free ticket **in exchange for** (в обмен на) taking a different flight and **relieving** (разгрузка) the overbooking.
7. **What is "standby"?** (Что такое «состояние готовности»?) **Standby** («состояние готовности») is when you have a ticket for one flight, but you want to go on an earlier flight and get to your **destination** (место назначения, пункт назначения) a little sooner. You check in, see if there are any other seats available on an earlier flight and wait for it. If the seats are empty, you can go standby. One tip for flying standby is to use the **check-in desk** (стойка регистрации пассажиров) instead of the kiosk. What you want to do is ask a live person if there is any availability on an earlier flight. They'll be able to let you know and send you to the appropriate gate where you can get your name on a **waiting list**(лист ожидания). Go early, because the sooner you get there the higher up your name will be on the standby waiting list.
8. **Why do I have to be at the airport so early?** (Почему нужно быть в аэропорту так рано?) These days it is best to arrive at least two hours early, if you are flying domestically. If you are on an **International Flight** (международный рейс) you want to arrive three hours early; this **alleviates stress** (снижает стресс) and it also gives you plenty of time to go through the **security gate**. You want to make sure you get to the airport early, at least two hours ahead of time, because **security clearance** (проверка безопасности) has been ramped up and it can take a long time to get through the security gate. With the procedures that they have today, you may need to take off your shoes, jacket and belt. You need to take your laptop out of its bag and you may have to make sure your change is in its special compartment, so you can use up to four or five trays sometimes to get through the **security gate**. With everybody lined up to get on their flight, this can take quite a while. This is why it is good to be at the airport early.
9. **What happens if I miss my connecting flight because my first flight was late?** (Что происходит, если я опаздываю на пересадочный рейс, так как мой первый рейс задержался?) If you need to be **re-booked** (перебронировать) on a flight because you've **missed a connection** (опоздать на пересадку), you want to check with your airline provider to see if there's another flight that you can get on **for free** (бесплатно). Sometimes, if there are none available and all the flights are full you might have to change airlines, and in this case **you might be charged a fee** (с вас могут взять плату) or even another price of a ticket. The airline is responsible if it was **due to mechanical failure** (из-за механической неисправности), but if it was weather and you were caught in some snowstorm for example, they are not responsible for booking you on another flight.
10. **If my flight is cancelled or I'm bumped, what is airline's obligation?** (Каковы обязательства авиакомпании, если мой рейс отменен, или мне не хватило места?) If the flight that you want to be re-booked on is full and you have to wait until the next day, sometimes the airline will put you up in a hotel. But if they don't and you need to pay for it yourself, try asking the hotel (nearby an airport) for the **distressed passenger discount** (скидка для «пострадавших» пассажиров). Then you can maybe get a better deal on the overnight stay. **If you're bumped** (если вам не хватило места) and the airline is going to offer you some compensation, try and get a cheque rather than a **flight voucher** (разрешение на полёты, «проездной»). Cash in hand is always better than a flight voucher because the vouchers could have **blackout dates** («закрытые» даты), restricting you from travelling anytime you want. Whereas, with the cash, you can use it for whatever you want, or you can re-book a brand new ticket.

11. **What are "blackout" dates?** (Что такое «закрытые» даты?) **Blackout dates** are restricted days of travel. So, if you are on a **discounted flight** (льготный рейс), then the blackout dates are dates you cannot travel on, such as holidays or special high peak season vacation times. But these blackout dates vary from airline to airline so you want to make sure you check with your provider before you book your ticket.
12. **What is the standard "connection time" between flights?** (Сколько составляет стандартное «стыковочное время» между рейсами?) The standard "connection time" between flights is usually about 45 minutes to an hour and a half, but if you're traveling overseas, the "connection time" can be upwards of two, four, even five or six hours, between flights.

Знакомятся с правилами безопасности в самолёте. Знакомятся с лексикой по темам «В аэропорту» и «В самолете». Читают и составляют диалоги по темам «Заказ авиабилета» и «Бронирование мест на самолёт».

Диалог "Покупка билетов на самолет" (Byuing Airplane Tickets)

Buying Airplane Tickets

- Good afternoon. What can I do for you?
- Hi. I would like to buy airplane tickets for me and my wife for the 7th of April.
- OK. And what is your destination?
- We are going to Rome, Italy. It will be our honeymoon trip.
- Oh, my congratulations! By the way our company gives a 10 per cent discount to the newly-weds.
- That sounds great. Thank you.
- Well. Let me check what flights are available on that date. … There are 2 flights: early in the morning and late at night. Which one do you prefer?
- We want a morning flight, please. And in Business class if possible.
- I'm sorry but the tickets for Business class have been sold out already. So only Economy class is available. Is that all right?
- OK then. Are there any seats by the window, preferably in a non-smoking section?
- Well, you can choose your seats when you check in at the airport. And don't worry about the smoking. It's prohibited on board.
- That's really good news for us! So what time are the departure and the arrival for the flight?
- Yes, you leave at 8 a.m. and arrive in Rome at 11 a.m. But, please, check in at the airport 2 hours before your departure time. Do you want a return ticket or an open-date ticket? When will you be leaving Rome?
- We would like round-trip tickets, of course. We are going to fly back on the 15th of April.
- OK. The problem is that there is only one flight available on that day. And it's not a direct flight, so you will have to change the planes in Amsterdam. Is that OK?
- All right, no problem. Here are the passports and my credit card to pay.
- Thanks. Well, you should confirm your reservation in a week and you can get your tickets after that.

Эталон ответа:

- Добрый день! Чем могу вам помочь?
- Привет. Я бы хотел купить авиабилеты себе и своей жене на 7 апреля.
- Хорошо. Каков пункт назначения?
- Мы собираемся в Рим, Италию. Это будет наш медовый месяц.
- О, мои поздравления! Между прочим, наша компания предоставляет 10%-ную скидку новобрачным.
- Звучит здорово. Спасибо.
- Итак. Дайте мне проверить, какие рейсы имеются в этот день … Есть два рейса: рано утром и поздно вечером. Какой вы предпочитаете?
- Нам нужен утренний рейс. И если можно, в бизнес классе.
- Сожалею, но билеты в бизнес класс уже распроданы. Остались только в экономическом классе. Подойдет?
- Ну, хорошо тогда. Есть ли места у окна и желательно в некурящем секторе?

- Вы сможете выбрать места во время регистрации в аэропорту. И не беспокойтесь о курении. Оно запрещено на борту.
- Это очень хорошие новости для нас. Когда время вылета и прилета?
- Да, вы вылетаете в 8 утра и прибываете в Рим в 11 утра. Но, пожалуйста, пройдите регистрацию в аэропорту за 2 часа до вылета самолета. Вам нужен билет в оба конца или с открытой датой? Когда вы уезжаете из Рима?
- Разумеется, нам нужны билеты в оба конца. Мы собираемся лететь обратно 15 апреля.
- OK. Проблема в том, что в этот день всего лишь один рейс. И это не прямой рейс, поэтому вам придется пересесть на другой самолет в Амстердаме. Устроит?
- Ладно, без проблем. Вот паспорта и моя кредитная карта для оплаты.
- Спасибо. Итак, вам нужно подтвердить ваш заказ через неделю, и после этого вы сможете забрать билеты.

Грамматические упражнения на тему «Настоящее простое время».

Упражнение 1. Составьте из следующих слов вопросы. Помните о порядке слов в предложении.

1. Does/what/up/get/she/time?
2. Do/breakfast/does/what/she/before?
3. For/does/have/breakfast/she/what?
4. To/how/she/work/does/go?
5. She/does/what/evening/do/the/in?
6. Bed/time/does/to/what/she/go?

Упражнение 2. Напишите вопросы к ответам.

1. (When… ?)_____She gets up at eight o'clock.
2. (What … do…?)_____She has breakfast at nine o'clock.
3. (Where…?) _____She works in the bookshop.
4. (Where…?) _____She has lunch in a cafe.
5. (When …?) _____She comes home at half past five.
6. (What … do?) _____She watches TV in the evening.
7. (When …?) _____She goes to bed at 10 o'clock.

Упражнение 3. Составьте из данных слов вопросы. Дайте на них ответ. Сделайте нужные изменения.

1. Where/you/come/from — _____
2. Where/you/live — _____
3. Where/you/work — _____
4. What/your father/do — _____
5. Where/your mother/live — _____

Упражнение 4. Раскройте скобки, употребляя глаголы в Present Simple.

1. Frank sometimes … (to drink) milk for breakfast.
2. They … (fo like) to skate in winter.
3. My friends and me sometimes … (to walk) in the park after school.
4. His parents … (to spend) their vacations in the countryside.
5. Her brother … (to work) as a security officer.
6. The lessons in our school … (to start) at eight o'clock.
7. Monica … (to walk) her dog twice a day.
8. We sometimes … (to play) a game of chess in the evening.
9. My Granny usually … (to buy) vegetables at the market.
10. This show always … (to begin) at five o'clock.
11. My cousins often … (to visit) me at weekends.
12. Susan usually … (to have) a shower in the morning.
13. It often … (to rain) in autumn.
14. This car … (to cost) too much for us.
15. You sometimes … (to take) your children to the theme park.

Exercise 5. Составьте предложения, расставив слова в верном порядке.

1. help/sister/with/your/washing-up/Does/you?

2. on/early/He/Sunday/up/hates/get/to.
3. much/the/don't/seaside/at/We/time/spend.
4. changes/spring/The/often/in/weather.
5. you/relatives/visit/Do/often/your?
6. phone/doesn't/my/He/number/know.
7. any/in/vegetables/grandparents/summer/her/Do/grow?
8. often/trips/towns/goes/cousin/to/business/My/on/other.
9. you/before/hands/always/wash/Do/meals/your?
10. sugar/drink/My/without/tea/doesn't/mother

Exercise 6. Поставьте глаголы в скобках в правильную форму.

1. Where … your brother usually … (to go) after classes? — He usually … (to go) to the swimming-pool. He … (to have) trainings four times a week.
2. Why … your sister always … (to get up) so early in the morning? — Because she … (to help) my mother to cook breakfast for the whole family. — … you … (not to cook) breakfast for yourself? — No, I …. I usually … (to walk) the dog before going to school.
3. What … you usually … (to do) on Saturdays? — Well, in the morning I … (to go) shopping with my mother and then I … (to take) my younger sister to the Art Studio. She … (topaint) very well and … (to dream) of becoming a designer. — … you … (to meet) your friends on Saturdays? — Of course, I …. We often … (to go) to the cinema or to the disco on Saturday evenings.
4. Why … Fred … (to need) to buy flowers? — It… (to be) his sister's birthday today. She … (to love) flowers and Fred … (to believe) it … (to be) the best present for her.
5. What time … this programme … (to start)? — It always … (to start) at eight in the evening. — … you always … (to watch) it? — No, I… (not always to watch) it because sometimes I have to meet my younger brother at the tram stop. He often … (to return) from the football training at this time.

Exercise 7. Раскройте скобки и поставьте глагол в правильную форму:

1. I _____ (to like) apples.
2. Ann _____ (to play) computer games every weekend.
3. We _____ (to go) to work by train.
4. You _____ (not to work) very hard.
5. My friend and I _____ (to spend) time together in the evenings.
6. They _____ (to visit) their relatives once a week.
7. I _____ (not to swim) in the see on summer.
8. Food _____ (to become) cold in the fridge.
9. My cat _____ (not to enjoy) fish.
10. Her parents _____ (not to take) her to school every day.
11. We _____ (not to invite) our friends at the weekend.
12. You _____ (to know) Math.
13. Sarah and Andrew _____ (not to go) to dancing classes on Sundays.
14. We _____ (to have) our English lessons twice a week.
15. He_____ (not to have) blue eyes.
16. I _____ (to have) dark hair.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №31-32

Тема: Путешествия наземными видами транспорта. Бронирование билетов. Страдательный залог.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о наземных видах транспорта и бронированием билетов на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с правилами безопасности в поезде, машине и автобусе. Чтение и обсуждение текста «Путешествия наземными видами транспорта». Знакомство с лексикой по темам «На авто/жд вокзале» и «В поезде». Чтение и составление диалогов по темам «На авто/жд вокзале» и «В поезде/машине/автобусе». Выполнение грамматических упражнений на тему «Страдательный залог».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Travelling By Car

Travelling is one of the most pleasant pastimes for me. I love seeing new places, meeting new people and learning about other cultures. There are many ways to travel, for example, by train, by plane, by bus, by car, by ship.

I prefer travelling by car, because it gives the freedom of movement. You can stop whenever you want and wherever you want just to admire the beauty of nature. Travelling by car opens plenty of opportunities from the comfort of your seat. I usually travel with my parents. My dad is an excellent driver and he likes stopping by some nice places on the way.

Last time we travelled by car was in May. We drove from Sochi to Sukhum, which is in Abkhazia. Some of our distant relatives live there, so we decided to visit them. While we were driving, I've noticed that Abkhazian nature is splendid. There are so many beautiful plants, lakes and waterfalls on the way. We stopped twice to admire the view. I managed to take some memorable pictures.

Of course, every travel mode has its pros and cons. Everybody would agree that travelling by car is fast and comfortable. You don't have to wait for the right time, as you do with public transport. You have enough privacy and you don't have to share space with strangers. You can listen to your favourite music or radio channel. You can park wherever you need, which is impossible when travelling by train or plane.

However, there are certain disadvantages. For example, cars are considered to be the most dangerous means of transport. There are thousands of car accidents on the roads. Apart from that, petrol is getting more and more expensive. Unfortunately, modern cars cannot function without it. Last but not the least the drivers have to change the car wheels depending on the season.

Despite all these disadvantages, I still like travelling by car and find it to be the most comfortable way of travel. I hope to buy my own car when I'm older.

Эталон ответа:

Путешествие на машине

Путешествия – это одно из самых приятных видов времяпровождения для меня. Я люблю осматривать новые места, знакомиться с новыми людьми и узнавать о других культурах. Существует много способов путешествовать, например, на поезде, на самолете, на автобусе, на машине, на корабле.

Я предпочитаю путешествовать на машине из-за свободы передвижения. Можно останавливаться, когда угодно и где угодно, чтобы просто полюбоваться красотой природы. Путешествие на автомобиле открывает множество возможностей и все это с комфорта вашего сидения. Я обычно путешествую с родителями. Мой папа отличный водитель и он любит по пути останавливаться у красивых мест.

Свое последнее путешествие на машине мы совершили в мае. Мы ездили из Сочи в город Сухум, который расположен в Абхазии. Там проживают наши дальние родственники, которых мы решили посетить. Пока мы ехали, я заметил, что абхазская природа великолепна. По пути нам встречались красивые растения, озера и водопады. Мы дважды останавливались, чтобы полюбоваться пейзажем. Я даже сделал несколько памятных снимков.

Конечно, каждый способ передвижения имеет свои плюсы и минусы. Все согласятся, что путешествовать на машине быстро и комфортно. Не нужно ждать подходящего времени, как с общественным транспортом. Достаточно личного пространства и не приходится сидеть по соседству с незнакомцами. Можно слушать любимую музыку или радиостанцию. Можно припарковаться, где угодно, что невозможно при путешествии на поезде или самолете.

Тем не менее, есть и ряд недостатков. Например, автомобили считаются самым опасным транспортным средством. На дорогах происходят тысячи аварий. Более того, цены на бензин постоянно растут. К сожалению, современные автомобили не могут функционировать без него. Последний, но немаловажный факт: водители должны менять колеса в зависимости от сезона.

Несмотря на все эти недостатки, я все же люблю путешествовать на машине и считаю, что это самый удобный способ передвижения. Когда вырасту, я надеюсь приобрести свой автомобиль.

Лексика по теме «На авто/жд вокзале»

Фраза «На вокзале» по-английски звучит как «At the train station», «At the railway station» или «At the railroad station». Однако англоговорящие чаще всего говорят просто «station», когда речь идет о железнодорожном вокзале или станции. А вот в отношении автомобильных станций, автобусных станций и автовокзалов или речных портов, необходимо уточнение — «bus station» Вагоны с сидениями на английском называют «chair car», «passenger car» или просто «coach». При этом слово «coach» может также означать «туристический автобус», так, как и у автобуса и у пассажирского вагона одинаковое расположение кресел Справочная служба или компьютерная справка на железнодорожном вокзале по-английски звучит и пишется как «kiosk», но может и встречаться вариант «information» — то есть место, где вы можете разузнать интересующую вас информацию как, правило на ж/д вокзалах за границей нумерация платформ объявляется с буквой, что соответствует нашим 1, 2 или 3 пути. К примеру: 3-я платформа 2-ой путь по-английски будет звучать, как «platform 3 B», 8-ая платформа 1-ый первый путь — platform 8 A.

Английская фраза	**Перевод**
Where is the nearest railway station?	Где находится ближайший вокзал?
How can I get to the railway station?	Как проехать на вокзал?
Where can I see trains schedule?	Где я могу посмотреть расписание поездов?
Where is the information office?	Где справочное бюро?
Is there a direct train to…?	Есть ли прямой поезд до…?
Where should I change trains?	Где нужно сделать пересадку?
Whan does the train to leave…?	Когда отходит поезд до…?
Which platform does the train to… leave from?	С какой платформы отходит поезд до…?
When does the train arrive in…?	Когда поезд прибывает в…?
Where is the booking office?	Где находится касса?
How much is the ticket to… ?	Сколько стоит билет до…?

I need a ticket to…	Мне нужен билет до…
Give me, please, a single and a return ticket.	Дайте мне билет туда и обратно, пожалуйста.
Please, give me two (three) tickets to…	Дайте, пожалуйста, два (три) билета до…
I would like to leave…	Я хотел бы выехать…
today	сегодня
tomorrow	завтра
in the morning	утром
in the afternoon	после обеда
tonight	сегодня вечером
by the next train	ближайшим поездом
by the fast train	скорым поездом
Could you reserve me a ticket to… for the day…?	Вы бы не могли забронировать билет до… на…?
Would you like a ticket to the smoker or nonsmoker?	Вы хотите билет в вагоне для курящих или нет?
Two tickets to the nonsmoker.	Два билета в вагоне для некурящих.
Where is the waiting room?	Где зал ожидания?
Is this train to…?	Это поезд до…?
Is this carriage number…?	Это вагон номер…?
What time does this train leave?	Во сколько отходит этот поезд?
How much is it left till the train departure?	Сколько минут до отправления?
Here is my ticket. .	Вот мой билет.
I go to…	Я еду до…
Where is …?	Где…?
my compartment	моё купе
a toilet	туалет
the dining-car	вагон-ресторан
Where may I smoke?	Где можно курить?
May I smoke here?	Здесь можно курить?
Please, bring…	Принесите, пожалуйста…
one more pillow one more blanket	ещё одну подушку ещё одно одеяло

bedding	постельное бельё
a cup of coffee (tea)	чашку кофе (чая)
a glass of mineral water	минеральной воды
Is this place vacant?	Свободно ли это место?
Is it possible to open the window?	Можно открыть окно?
What is the next station?	Какая следующая станция?
How long does the train stay here?	Сколько длится стоянка?
Please, wake me up at…o'clock.	Разбудите меня в… часов, пожалуйста.

Диалог «На вокзале»

По-английски	**Перевод на русский**
Clerk: Good morning, sir. Can I help you?	Продавец: Доброе утро, сэр. Могу я вам помочь?
Passenger: Yes, please. I need a first-class one-way ticket to Dublin.	Пассажир: Да, пожалуйста. Мне нужен билет первого класса в один конец в Дублин.
Clerk: There is a night train which leaves at 8 pm.	Продавец: Есть вечерний поезд, который отправляется в 20.00.
Passenger: Yes, that's fine. How much is the ticket?	Пассажир: Да, мне подойдет. Сколько стоит билет?
Clerk: It's 15 pounds. Do you need a return ticket?	Продавец: 15 фунтов. Нужен ли вам обратный билет?
Passenger: No, I don't, thank you.	Пассажир: Нет, не нужен, спасибо.
Clerk: Here you are, sir. Are you going to pay by credit card or cash?	Продавец: Вот, держите, сэр. Вы будете расплачиваться кредитной карточкой или наличными?
Passenger: Credit card. Here it is.	Пассажир: Кредитной карточкой. Вот, держите.
Clerk: Enter your PIN, please. Thank you. Have a good day, sir.	Продавец: Введите свой ПИН, пожалуйста. Спасибо. Хорошего вам дня, сэр.
(later that day)	(позже в этот день)
Passenger: Which platform is for Dublin train?	Пассажир: На какой платформе поезд до Дублина?
Clerk: It departs from the 9th	Продавец: Он отправляется с 9-ой платформы.

platform.

Passenger: How can I get there?	Пассажир: Как мне добраться до неё?
Clerk: You need to take the underground level. It’s the second entrance on the left.	Продавец: Вам нужно пройти через подземный тоннель. Она на втором выходе слева.
Passenger: Thank you.	Пассажир: Спасибо.
Clerk: Do you need a porter, sir, to carry your bags?	Продавец: Нужен ли вам носильщик, сэр, чтобы отнести ваши сумки?
Passenger: Yes, please. That would be lovely.	Пассажир: Да, пожалуйста. Это было бы здорово.
Clerk: I’ll send one to you in a second.	Продавец: Я отправлю к вам его через секунду.
Passenger: Can you help me with these two bags?	Пассажир: Вы не могли бы помочь мне с этими двумя сумками?
Porter: Yes, of course. Where shall I take them, sir?	Носильщик: Да, конечно. Куда мне отнести их, сэр?
Passenger: To the 9th platform where the train to Dublin is.	Пассажир: На 9-ю платформу, откуда отправляется поезд на Дублин.
Porter: I see. Follow me, sir. It’s this way.	Носильщик: Я понял. Следуйте за мной, сэр. В эту сторону.
Passenger: All right.	Пассажир: Хорошо.
Porter: Are you having a business trip?	Носильщик: У вас рабочая командировка?
Passenger: No, not really. I’m visiting my relatives. I haven’t seen them for years.	Пассажир: Нет, не совсем. Я навещаю своих родственников. Я не видел их много лет.
Porter: I see. Dublin is a nice city. I also have several relatives there. Have a good trip, sir!	Носильщик: Ясно. Дублин — замечательный город. У меня тоже там живут кое-какие родственники. Хорошего вам путешествия, сэр!
Passenger: Thank you. Here is your tip.	Пассажир: Спасибо. Вот, возьмите, это ваши чаевые.
Porter: Thanks, sir. That’s very generous of you.	Носильщик: Спасибо, сэр. Очень щедро с вашей стороны.

Грамматические упражнения по теме "Пассивный (страдательный) залог"

1. Употребите правильную форму глагола в пассивном залоге.

1. The roads (cover) with the snow. – Дороги покрыты снегом.
2. Chocolate (make) from cocoa. – Шоколад изготавливается из какао.
3. The Pyramids (build) in Egypt. – Пирамиды были построены в Египте.
4. This coat (buy) four years ago. – Это пальто было куплено 4 года назад.
5. The stadium (open) next month. – Стадион будет открыт в следующем месяце.
6. Your parents (invite) to a meeting. – Твои родители будут приглашены на собрание.
7. Where is your car? – It (mend) at the moment. – Где твоя машина? – В данный момент она ремонтируется.
8. The books already (pack). – Книги уже упакованы.
9. The castle can (see) from a long distance. – Замок можно увидеть издалека.
10. The guests must (meet) at noon. - Гости должны быть встречены в полдень.

2. Измените предложения по образцу:

H-p: Shakespeare wrote “Romeo and Juliet”. (Шекспир написал «Ромео и Джульетту».) – “Romeo and Juliet” was written by Shakespeare. («Ромео и Джульетта» была написана Шекспиром.)

1. Popov invented radio in Russia. (Попов изобрел радио в России.)
2. Every four years people elect a new president in the USA. (Каждые 4 года народ выбирает нового президента в США.)
3. The police caught a bank robber last night. (Полиция поймала грабителя банка прошлой ночью.)
4. Sorry, we don’t allow dogs in our safari park. (Извините, но мы не допускаем собак в наш сафари парк.)
5. The postman will leave my letter by the door. (Почтальон оставит мое письмо у двери.)
6. My mum has made a delicious cherry pie for dinner. (Мама приготовила вкусный вишневый пирог на ужин.)
7. George didn’t repair my clock. (Джордж не отремонтировал мои часы.)
8. Wait a little, my neighbor is telling an interesting story. (Подожди немного, мой сосед рассказывает интересную историю.)
9. My son can write some more articles about football. (Мой сын может написать еще немного статей о футболе.)
10. You must clean your bedroom tonight. (Ты должен убраться в своей спальне сегодня вечером.)

3. Превратите предложения в отрицательные и переведите.

1. Ann was bitten by a homeless dog.
2. The zoo is being reconstructed at the moment.
3. The luggage must be checked at the customs.
4. Souvenirs are sold everywhere.
5. The job will be finished at 3 o’clock.

4. Дайте полные ответы на следующие вопросы.

1. Are the Olympic Games held every 10 years? (Олимпийские игры проводятся каждые 10 лет?)
2. Is bread made from flour or potatoes? (Хлеб готовят из муки или картофеля?)
3. Was the Eifel Tower built in Moscow? (Эйфелева башня была построена в Москве?)
4. Will the final exams be taken in summer or in winter? (Выпускные экзамены будут сдаваться летом или зимой?)
5. When is Christmas celebrated in Europe? (Когда празднуется Рождество в Европе?)

Эталоны ответов:

1.

1. The roads are covered with the snow.

2. Chocolate is made from cocoa.
3. The Pyramids were built in Egypt.
4. This coat was bought four years ago.
5. The stadium will be opened next month.
6. Your parents will be invited to a meeting.
7. Where is your car? – It is being mended at the moment.
8. The books have already been packed.
9. The castle can be seen from a long distance.
10. The guests must be met at noon.

2.

1. Radio was invented by Popov in Russia. (Радио было изобретено Поповым в России.)
2. A new president is elected every four years in the USA. (Новый президент избирается каждые 4 года в США.)
3. A bank robber was caught by the police last night. (Банковский грабитель был пойман полицией прошлой ночью.)
4. Sorry, dogs are not allowed in our safari park. (Извините, но собаки не допускаются в наш сафари парк.)
5. My letter will be left by the postman by the door. (Мое письмо будет оставлено почтальоном у двери.)
6. A delicious cherry pie has been made by my mum for dinner. (Вкусный вишневый пирог приготовлен мамой к ужину.)
7. My clock wasn't repaired by George. (Мои часы не были отремонтированы Джорджем.)
8. Wait a little, an interesting story is being told by my neighbor. (Подожди немного, интересную историю рассказывает мой сосед.)
9. Some more articles about football can be written by my son. (Еще немного статей о футболе может быть написано моим сыном.)
10. Your bedroom must be cleaned tonight. (Твоя спальня должна быть убрана сегодня вечером.)

3.

1. Ann wasn't bitten by a homeless dog. – Аня не была покусана бездомной собакой.
2. The zoo isn't being reconstructed at the moment. – Зоопарк не реконструируется в данный момент.
3. The luggage must not be checked at the customs. – Багаж не должен быть проверен на таможне.
4. Souvenirs aren't sold everywhere. – Сувениры не продаются повсюду.
5. The job will not be finished at 3 o'clock. – Работа не будет закончена в 3 часа.

4.

1. No, they are not. The Olympic Games are held every four years.
2. Bread is made from flour.
3. No, it wasn't. The Eifel Tower was built in Paris.
4. The final exams will be taken in summer.
5. Christmas is celebrated on the 25th of December in Europe.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы: http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №33-34

Тема: Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о видах круизов и научить писать письмо-подтверждение брони на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с понятием круиз, виды круизов, бронирование круизов. Повторение видов деловых писем, чтение правил и структуры написания каждого из видов писем. Подробное изучение письма-подтверждения. Повтор правил и структуры написания каждого из видов писем. Подробное изучение письма- подтверждения. Написание по образцу своего письма – подтверждения брони на круиз. Составление круиза. Создание презентации круиза. Повторение темы «Настоящее простое время»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием круиз, виды круизов, бронирование круизов. Повторяют виды деловых писем, читают правила и структуру написания каждого из видов писем. Подробно изучают письмо-подтверждение. Пишут по образцу свое письмо-подтверждение на круиз.

September 20, 2011
R. Hendrics,
Marketing Manger,
Highsmith & Co, Ltd.,
12 Maidstone, Kent
Dear Mr. Hendrics,
Thank you for your letter of 16th September concerning the receipt of our latest catalogue for 2011-2012.
We wish to confirm the arrangement whereby Mr. Brown of your company will visit us in Maidstone towards the end of the month for business consultation.
We wish to assure you that Mr. Brown will be considered our guest within the time of his visit.
Sincerely yours,
B. Johnson,
Managing Director

Эталон ответа:

Р. Хендрикс,
Менеджеру (управляющему) по маркетингу,
Компания с ограниченной ответственностью “Хайсмит энд Ко(мпани)”,
12 Мейдстон, графство Кент
Уважаемый г-н Хендрикс,
Благодарим Вас за Ваше письмо от 16-го сентября, касающееся получения нашего последнего каталога на 2011-2012 гг.
Мы хотели бы подтвердить договоренность о том, что г-н Браун, представитель Вашей компании, в конце месяца прибудет к нам в Мейдстон на деловое совещание.
Мы хотим заверить Вас, что г-н Браун будет нашим гостем в течение всего его визита.
Искренне Ваш,
Б. Джонсон,
Управляющий

April 28, 2017

Alan Dillard
20 Lombard Str.
London 3 WRS
UK

Peter Hopkins
52 West Road, apt. 10
London W2 4RH
UK

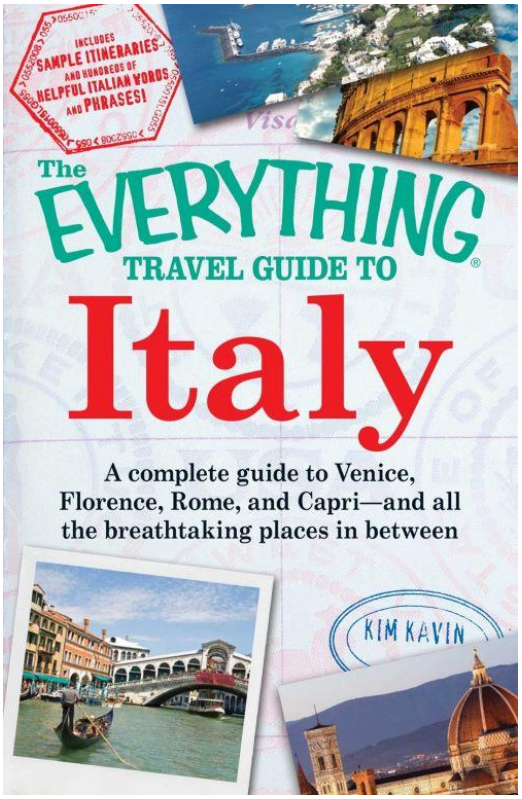
Dear Mr. Hopkins,

I am writing in response to your letter requesting information on the parrots we sell. Please find enclosed our full-colour catalogue, which includes all the information you inquired about. In the appendix of named catalogue you can also find a full list of our complementary goods, namely cages, food, toys, etc.

I would also like to inform you that next week we are receiving new species of parrots from Scotland and we are going to update our catalogue. Should you be interested, we could send you a new edition of our catalogue (the latest edition of our catalogue) at the end of the month.

Do not hesitate to contact me should you require further assistance.

Sincerely,
(Signature)
Alan Dillard



Грамматические упражнения по теме «Настоящее простое время»

Упражнение 1. Раскройте скобки, употребив одно из настоящих времен.

1. What time _____ (the meeting/end)?
2. Tomorrow I _____ (fly) to Moscow to visit my aunt Sally.
3. Right now he _____ (talk) on the phone.
4. The Earth _____ (go) round the Sun.
5. I _____ (look) for my camera for an hour.
6. Could you close the window? I _____ (freeze)
7. The man _____ (paint) the walls all day long.
8. The coffee _____ (smell) good.
9. At the moment we _____ (take) a walk around a beautiful village.

10. We _____ (not/finish) our history project yet.
11. Kim _____ (never/be) abroad.
12. School always _____ (close) for Easter holidays.
13. I'm exhausted. I _____ (train) my stomach muscles all morning.
14. What _____ (usually/you/do) in your free time?
15. Look! Your mum _____ (water) tomatoes in the vegetable garden.

Упражнение 2. Choose the right variant.

1 The boy _____his homework and now he _____-TV.
a) already has done, watches
b) already does, has watched
c) has already done, is watching

2. They_____ about Russian traditions since the beginning of the lesson.
a) have been talking
b) are talking
c) talk

3. This is the best conference I _____.
a) am
b) have ever been to
c) ever have been to it

4. The postman usually _____ at 9 in the morning. It is half past 9 now but he _____
a) comes, has not come yet
b) comes, has not been coming
c) is coming, has not come yet

5. They_____ the walls and they _____nice.
a) have painting, are looking
b) have painted, look
c) have been painting, look

6. The economic situation in the world is already bad and it _____worse.
a) is getting
b) gets
c) have gotten

Упражнение 3. Use Present Simple, Present Continuous or Present Perfect.

Hello Nancy
It (1) _____ (be) time since my last letter to you. I (2) _____ (still/work) at ABS and the company (3) _____ (do well). This is very fortunate as many of my friends (4) _____ (lose) their jobs. Our savings (5) _____ (take) a disastrous dive because of the economy. I (6) _____ (know) the situation everywhere is difficult and I (7) _____ (be) happy I still have a job. My friend Michael and his wife Georgia (8) _____ (now, live) in Virginia. Michael (9) _____ (finish) studying massage therapy. He (10) _____ (run) a small clinic in partnership with another woman. He and Georgia (11) _____ (look) for a full-time job, though, as they (12) _____ (lose) money also. As I say, many people (13) _____ (have) a hard time now.

Упражнение 4. Переведите предложения на русский, используя одно из настоящих времен английского языка.

1. Он смотрит телевизор с самого утра.
2. Завтра у меня урок английского в 8:00.
3. Воздух в городе становится все более и более грязным.
4. Я потерял кошелек.
5. Её волосы грязные. Она красила дом весь день.
6. Ты постоянно что-то теряешь!
7. Ты пишешь сочинение уже два часа.
8. Я хожу в бассейн три раза в неделю.

9. Папа чинит машину с самого утра.
10. Он сломал ногу.

Эталоны ответов:

Exercise 1.

1 does the meeting end, 2 am flying, 3 is talking, 4 goes, 5 have been looking, 6 am freezing, 7 has been painting, 8 smells, 9 are taking, 10 have not finished, 11 has never been, 12 closes, 13 have been training, 14 do you usually do, 15 is watering

Exercise 2.

1 c, 2 a, 3 b, 4 a, 5 b, 6 a

Exercise 3.

1 has been, 2 am still working, 3 is doing, 4 have lost, 5 have taken, 6 know, 7 am, 8 are living, 9 has finished, 10 is running, 11 are looking, 12 have lost, 13 are having

Exercise 4.

1. He has been watching TV since the very morning.
2. Tomorrow I have English class at 8:00.
3. The air in the city is becoming more and more dirty.
4. I have lost my wallet.
5. Her hair is dirty. She has been painting the house the whole day.
6. You are always losing something!
7. You have been writing an essay for two hours.
8. I go to the pool three times a week.
9. My father has been repairing the car since morning.
10. He has broken his leg

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №35-36

Тема: Пешеходные туры. Составление пешеходных маршрутов. Применение согласования времен.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о видах пешеходных туров. Научить составлять пешеходные маршруты.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с понятием пешеходный тур. Виды пешеходных туров. Составление и презентация пешеходных маршрутов. Повторение темы «Согласование времен»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с понятием пешеходный тур. Читают текст «Виды пешеходных туров» и отвечают на вопросы по тексту. Выполняют задания по карточкам. Составляют и презентуют пешеходный маршрут. Выполняют грамматические упражнения на тему «Согласование времен»

Hiking

Hiking is a type of sports tourism. The main goal is for the group to cross the route on foot over a slightly rough terrain.

Tourist all-around is the most popular type of sports Hiking in Russia, not only among adults, but also children. Includes overcoming obstacles with the use of the acquired skills both on artificial and on natural terrain.

CLASSIFICATION OF HIKING IN ENGLISH-SPEAKING COUNTRIES

In English terminology, there is a division of Hiking: a simpler one - tracking (from English. trek, trekking), and more complex, long-term-Hiking (from the English. hike, hiking).

Tracking or tracking (from the English. trekking) - a type of Hiking, means moving or crossing over mountainous, rugged terrain. This is usually recreational tourism, not sports tourism, unless it is part of a mountain climbing event. In the latter case, trekking is a transition to the base camp of climbers under the mountain.

Hiking (hiking) from the English "hike" (long walk, hike) is a modern phenomenon that is developed in many parts of the world. Often, Hiking is a hike with health and educational goals, which takes place on well-equipped and well-marked routes, which allows you to choose your own route, its length, complexity and content, and does not require special training and support of the guide. The greatest development in Russia, Hiking, as a type of tourism, was received in Krasnoyarsk. There are several hundred kilometers of routes for walking and traveling around the city, maps of these routes have been built, and the Krasnoyarsk Hiking mobile app has been created.

English terminology is used in advertising and marketing of commercial Hiking to attract potential customers.

CLASSIFICATION OF HIKING TRIPS AND CATEGORIES

The difficulty category of the route is determined by the presence of local obstacles, the geographical indicator of the area, the autonomy of the route, the intensity of the route, etc. depending on this, hikes are divided into:

hikes of the day;

hikes of 1-3 degrees of difficulty - in children's and youth tourism;

category hikes from 1 to 6 category of difficulty (K. s.). The first category is the simplest, requiring a minimum set of knowledge; the sixth category is the most complex and requires special and physical training, appropriate equipment.

tourists who have reached the age of 12 and participated in one or more Hiking trips for a year with a total duration of at least 5 days and a total length of at least 75 kilometers on foot are awarded the "Tourist of Russia" badge»;

young. - youth category; times. - adult category; CMS-candidate for master of sports; MS-master of sports of Russia: W-women, m-men.

to pass the hike each category of participants should have experience in the campaigns of the previous grade, and the head to have experience in this category and the experience of the campaigns of the previous categories. For participation in 1 K. s. it is recommended to have experience of participation in weekend hikes (PVD).

The assessment of the complexity of the hike in terms of duration and length is indicative and not determinative. For a more precise definition of the route difficulty category, see "Appendix 1. The method of categorization of a walking route" to the "United all-Russian sports classification of tourist routes (ISCTM)".

Эталон ответа:

Пешеходный туризм

Пешеходный туризм — вид спортивного туризма. Основной целью является пешее преодоление группой маршрута по слабопересечённой местности.

Туристское многоборье — наиболее популярная разновидность спортивного пешеходного туризма в России не только среди взрослых, но и детей. Включает в себя преодоление препятствий с использованием приобретённых навыков как на искусственном, так и на естественном рельефе.

КЛАССИФИКАЦИЯ ПЕШЕХОДНОГО ТУРИЗМА В АНГЛОЯЗЫЧНЫХ СТРАНАХ

В английской терминологии идёт разделение пешеходного туризма: на более простой - ***трекинг*** (от англ. trek, trekking), и более сложный, длительный - ***хайкинг*** (от англ. hike, hiking).

Треккинг или **трекинг** (от англ. trekking) — разновидность пешеходного туризма, означает передвижение или переход по горной, пересеченной местности. Как правило, это рекреационный, а не **спортивный туризм** , если он не является частью альпинистского мероприятия по восхождению на гору. В последнем случае **треккинг** - это переход до базового лагеря альпинистов под горой.

Хайкинг (hiking) от английского "hike" (длительная прогулка, **поход**) – современное явление, которое развито во многих точках мира. Часто, **хайкинг** - это **поход** с оздоровительными и познавательными целями, который проходит по оборудованным и хорошо маркированным маршрутам, что позволяет самостоятельно выбрать себе путь следования, его протяженность, сложность и содержание и не требует специальной подготовки и сопровождения проводника. Наибольшее развитие в России, **хайкинг** , как вид туризма, получил в Красноярске. Здесь оборудовано несколько сотен километров маршрутов для прогулок и путешествий вокруг города, построены карты этих маршрутов, создано мобильное приложение "Красноярский хайкинг".

Английская терминология используется в рекламе, маркетинге **коммерческого пешеходного туризма** для привлечения потенциальных клиентов.

КЛАССИФИКАЦИЯ ПЕШЕХОДНЫХ ПОХОДОВ И РАЗРЯДОВ

Категория сложности маршрута определяется по наличию локальных препятствий, географического показателя района, автономности маршрута, напряжённости маршрута и др. В зависимости от этого походы подразделяются на:

- походы выходного дня;
- походы 1-3 степени сложности — в детско-юношеском туризме;
- категорийные походы с 1 по 6 категорию сложности (к. с.). Первая категория — самая простая, требующая минимальный набор знаний; шестая категория — самая сложная и требует специальной и физической подготовки, соответствующего снаряжения.

туристы, достигшие 12-летнего возраста и участвовавшие в течение года в одном или нескольких туристских походах суммарной продолжительностью не менее 5 дней и общей протяженностью не менее 75 километров пешком, награждаются значком «Турист России»;

юн. — юношеский разряд; раз. — взрослый разряд; КМС — кандидат в мастера спорта; МС — мастер спорта России: ж — женщины, м — мужчины.

для прохождения похода каждой категории сложности, участники должны иметь опыт участия в походах предыдущей категории сложности, а руководитель иметь опыт участия в данной категории, и опыт руководства походами предыдущих категорий. Для участия в 1 к.с. рекомендуется иметь опыт участия в походах выходного дня (ПВД).

Оценка сложности похода по продолжительности и протяжённости носит ориентировочный характер и не является определяющей. Более точное определение категории сложности маршрута приводится в «Приложении 1. Методика категорирования пешеходного маршрута» к «Единой Всероссийской спортивной классификации туристских маршрутов (ЕВСКТМ)».

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №37-38

Тема: Условия въезда в страну. Виды транспорта. Неличные формы глагола. Инфинитив.
Ведущая дидактическая цель: познакомить обучающихся с условиями вьезда в страну, видами транспорта. Вспомнить употребление неличных форм глагола и инфинитива.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: знакомство с видами транспорта в Великобритании, лексикой по данной теме. Чтение, перевод и обсуждение текста «Виды транспорта». Знакомство с условиями въезда в Великобританию. Выполняют грамматические упражнения на тему «Неличные формы глагола. Инфинитив»

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия: знакомятся с видами транспорта в Великобритании, лексикой по данной теме. Читают, переводят и обсуждают текст «Виды транспорта».

There are as many means of transport as you can only imagine. They are a bus, a bicycle, a car, a ship, a train, a plane and so on. And today I want to discuss all of them. The most popular means of transport is a car. Nowadays there are so many car producers and brands that a car becomes the most popular and comfortable type of transport. You can travel by car everywhere. The only thing that can stop you is your driving license and the foreign country rules. A dream of many people is to buy a car and for most of them it comes true. Another popular transport is a bus. Not everyone can drive or many people just want to enjoy the view and concentrate on their thoughts while travelling. And the bus allows all these. The cost of travelling by bus is much lower than that of a car. Bicycle is popular among young people. They use it during the warm seasons to travel around the city or the nearby places. It’s healthy and affordable for most of people. Train is popular for its low cost and cozy atmosphere. You can make a long travel on the train and don’t need to pay a lot for it. Plane is popular for its speed but the cost is quite high. It is thought to be the safest means of transport among all. The most luxurious means of transport is a ship. I mean not those small ordinary ships, but the ones that travel across the oceans with thousands of tourists. They are often called liners. So we just need to pick up the one we like and completely enjoy it.

Эталон ответа:

Существует столько видов транспорта, сколько вообще можно вообразить. Это автобус, велосипед, автомобиль, корабль, поезд, самолет и так далее. И сегодня я хочу обсудить их. Самым популярным средством передвижения является автомобиль. В наше время существует так много производителей автомобилей и так много марок, что автомобиль становится наиболее популярным и комфортным видом транспорта. Вы можете путешествовать на машине

везде. Единственное, что может остановить вас — это ваше водительское удостоверение и правила вождения в другой стране. Покупка автомобиля — это мечта многих людей, и у большинства она сбывается. Еще одним популярным транспортом является автобус. Не каждый может водить или многие люди просто хотят насладиться видом и сконцентрироваться на своих мыслях во время путешествия. И автобус позволяет все это. Стоимость проезда на автобусе значительно ниже, чем стоимость использования автомобиля. Велосипед популярен среди молодых людей. Они используют его в теплое время года для поездок по городу или в близлежащие места. Это полезно и доступно для большинства людей. Поезд пользуется популярностью благодаря низкой стоимости и уютной атмосфере. Вы можете устроить долгое путешествие на поезде и за это не надо много платить.

Лексика по теме «Транспорт»

means of transport	[miːn ɒv ˈtrænspɔːt]	средство транспорта
vehicle	[‘viːɪkl]	средство передвижения
balloon	[bəˈluːn]	воздушный шар
helicopter	[‘helɪkɔptə]	вертолет
plane / airplane	[pleɪn]	самолет
car / taxi	[kɑː / ‘tæksɪ]	машина / такси
bus / coach	[bʌs]	автобус рейсовый / экскурс
double-decker bus	[ˈdʌbəl ˈdɛkə bʌs]	двухэтажный автобус
van / lorry	[væn / ‘lɔrɪ]	фургон / грузовик
train	[treɪn]	поезд
underground	[‘ʌndəgraund]	метро
ship	[ʃɪp]	корабль
ferry	[ˈfɛrɪ]	паром
yacht	[jɔt]	яхта
bike / motorbike	[baɪk / ‘məutəbaɪk]	велосипед / мотоцикл
tram	[træm]	трамвай
boat	[bəut]	лодка, судно
sub / submarine	[sʌb / ˌsʌbm(ə)’riːn]	подводная лодка

Люди, связанные с «Транспортом»

cyclist / motorcyclist	[ˈsaɪklɪst]	велосипедист / мотоциклист
driver / lorry driver	[ˈdraɪvə]	водитель / водитель грузовика
passenger	[ˈpæsɪndʒə]	пассажир
pedestrian	[pɪ’destrɪən]	пешеход

Глаголы по теме «Передвижение на транспорте» на английском языке

to get on		садиться в (на) …
to get off		выходить из / слезать с
to get in *a car/taxi*		садиться в машину, в такси
to get out of *a car/taxi*		выходить из машины, такси
to travel / to go by		ездить (ехать) на …
to travel / to go		идти (ходить) пешком
to drive		водить (машину, такси, поезд)
to ride		управлять (велосипедом, мотоциклом, лошадью)
to fly		управлять (самолетом)
to reach / toget to		добраться до
to arrive in / at		прибывать в
to go on foot / to walk		идти пешком
to cycle	[‘saɪkl]	ехать на велосипеде
to sail		плыть под парусом
to hitchhike	[ˈhɪtʃhaɪk]	путешествовать автостопом
to take a taxi		взять такси
to hail a taxi		ловить такси

Прилагательные, которые описывают «Транспорт» на английском языке

crowded	[ˈkraʊdɪd]	переполненный, тесный, набитый битком
fast	[fɑːst]	быстрый, быстро
slow	[sləʊ]	медленный, медленно
convenient	[kənˈviːnɪənt]	удобный
far away	[fɑː]	далекий
uncomfortable	[ʌnˈkʌmftəbəl]	неудобный
unsafe	[ʌnˈseɪf]	небезопасный
curved	[kɜːvd]	кривая

Другие слова и выражения или «транспортные проблемы» на английском языке

accident	[ˈæksɪdənt]	авария, несчастный случай

have an accident		попасть в аварию
air pollution	[ɛə pəˈluːʃən]	загрязнение воздуха
car fumes	[kɑː fjuːmz]	выхлопные газы
dangerous driving	[ˈdeɪndʒərəs]	опасный стиль вождения
a lot of traffic	[ˈtræfɪk]	затрудненное движение
few pedestrian (zebra) crossings	[pɪˈdɛstrɪən]	мало пешеходных переходов
narrow roads	[ˈnærəʊ]	узкие дороги
queues at the bus stops	[kjuː]	очереди на автобусных остановках
roadworks	[ˈrəʊdˌwɜːks]	дорожные работы
ticket prices		цены на билеты
traffic lights		светофоры
traffic jam	[ˈtræfɪk dʒæm]	пробка на дороге
get stuck in a jam		застрять в пробке
delays	[dɪˈleɪz]	задержки на маршруте
a journey	[ˈdʒɜːnɪ]	путешествие, поездка, путь; маршрут, рейс
a commute (to commute)	[kəˈmjuːt]	путь на работу (из пригорода) / ездить на работу
a schedule	[ˈʃɛdjuːl]	расписание
left-luggage office		камера хранения
parking		парковка
petrol station	[ˈpɛtrəl]	заправочная станция

Грамматические упражнения по теме «Неличные формы глагола. Инфинитив»

1. Выберите из скобок герундий или инфинитив.

1. I am planning … (to visit/visiting) my granny next week. (Я планирую навестить бабулю на следующей неделе.)
2. When they finish … (to eat/eating) their lunch, they'll go to the office. (Когда они закончат обедать, они отправятся в офис.)
3. He suggested … (to buy/buying) some food. (Он предложил купить немного продуктов.)
4. Does Sally enjoy … (to go/going) to the gym? (Сэлли нравится ходить в тренажерный зал?)
5. Don't put off … (to write/writing) a report till the end of the month. (Не откладывай написание доклада до конца месяца.)
6. John refused … (to answer/answering) my question. (Джон отказался отвечать на мой вопрос.)

7. My brother intends … (to get/getting) married soon. (Мой брат намеревается скоро жениться.)
8. I think she didn't mean … (to hurt/hurting) you. (Думаю, она не хотела обидеть тебя.)
9. Keep … (to beat/beating) the eggs. (Продолжай взбивать яйца.)
10. Fred can't afford … (to travel/travelling) this year. (Фред не может себе позволить в этом году путешествовать.)
11. We expect … (to leave/leaving) tomorrow. (Мы собираемся уехать завтра.)
12. Mary decided … (to fly/flying) to Venice. (Мэри решила полететь в Венецию.)
13. The sportsmen hope … (to get/getting) the best results. (Спортсмены надеются добиться лучших результатов.)
14. Are you going to give up … (to smoke/smoking)? (Ты собираешься бросать курить?)
15. They don't want … (to have/having) any more children. (Они больше не хотят иметь детей.)
16. I don't mind … (to wash up/washing up). (Я не против того, чтобы помыть посуду.)
17. Girls, stop … (to giggle/giggling). (Девочки, перестаньте хихикать.)
18. Ben likes … (to play/playing) chess. (Бен любит играть в шахматы.)
19. Lara goes … (to dance/dancing) every weekend. (Лара ходит на танцы каждые выходные.)
20. Harry can't stand … (to work/working) on Saturdays. (Гарри не выносит работы по субботам.)

2. Выберите инфинитив с частицей to или без нее.

1. We can … (speak/to speak) Spanish. (Мы умеем говорить по-испански.)
2. He often makes me … (feel/to feel) guilty. (Он часто заставляет меня чувствовать виноватой.)
3. You have … (be/to be) friendly and polite. (Ты должен быть дружелюбным и вежливым.)
4. She must … (stay/to stay). (Она обязана остаться.)
5. The lawyer will … (call/to call) you later. (Юрист позвонит вам позже.)
6. I'd like … (send/to send) him a present. (Я бы хотела послать ему подарок.)
7. You'd better … (move/to move) faster. (Тебе лучше двигаться быстрее.)
8. We heard somebody … (enter/to enter) the apartment. (Мы слышали, как кто-то вошел в квартиру.)
9. Mother wants … (paint/to paint) the walls in the kitchen. (Мама хочет покрасить стены на кухне.)
10. We decided … (sell/to sell) the car. (Мы решили продать машину.)
11. He always fails … (keep/to keep) his word. (Он всегда не сдерживает слово.)
12. I am trying … (lift/to lift) this heavy stone. (Я пытаюсь поднять этот тяжелый камень.)
13. Let me … (give/to give) you some advice. (Позволь мне дать тебе совет.)
14. It may … (cost/to cost) too much. (Это может стоить слишком много.)
15. She saw him … (cross/to cross) the street. (Она видела, как он переходит улицу.)

3. Составьте предложения, выбрав начало из первого столбца и окончание – из второго.

1.	She is interested	a) drinking alcohol.
2.	I would like	b) to seeing my daughter.
3.	You should give up	c) being ill.
4.	We really enjoy	d) laughing at her.
5.	I'm looking forward	e) to living in a dirty house.
6.	He is used	f) talking to drunk people.
7.	She pretended	g) swimming in the sea.
8.	Pamela is good	h) to have a cup of coffee.
9.	I couldn't help	i) in surfing the Internet.
10.	She avoids	j) at riding a horse.

Эталоны ответов:

1.

1. to visit

2. eating
3. buying
4. going
5. writing
6. to answer
7. to get
8. to hurt
9. beating
10. to travel
11. to leave
12. to fly
13. to get
14. smoking
15. to have
16. washing up
17. giggling
18. playing
19. dancing
20. working

2.

1. speak
2. feel
3. to be
4. stay
5. call
6. to send
7. move
8. enter
9. to paint
10. to sell
11. to keep
12. to lift
13. give
14. cost
15. cross

3.

1 – i (Ее интересует проведение времени в интернете.)
2 – h (Я бы хотел выпить чашку кофе.)
3 – a (Тебе нужно бросить употреблять алкоголь.)
4 – g (Нам очень нравится плавать в море.)
5 – b (С нетерпением жду встречи с дочкой.)
6 – e (Он привык жить в грязном доме.)
7 – c (Она притворилась больной.)
8 – j (У Памелы есть способности к езде верхом на лошади.)
9 – d (Я не мог не смеяться над ней.)
10 – f (Она избегает разговоров с пьяными.)

Documents for crossing the border of Great Britain

Some documents are required when entering the UK, but there are not many of them. The most important documents are those confirming the purpose of your visit to the country. This can be an invitation from relatives you are going to visit, or from a company where you are going on business. If the purpose of the trip is only tourist, you should bring your hotel booking confirmation. You can show it if the officer asks where you plan to stay. It is worth Recalling that the purpose of the trip must

coincide with the one specified in the visa application form, otherwise it may lead to refusal of entry to England or problems in obtaining a visa in the future.

In each individual situation, you should take additional documents with you to cross the English border. If you, for example, got married and changed your last name, and the visa contains the old one, take the marriage registration certificate to prevent unnecessary questions. If you are traveling with a child and you have different surnames, you should bring your birth certificate; if you are not their parent, you must have documents confirming your right to accompany them during their trip to Britain; these papers will be required. All of them must be provided in English, and translation is not required.

There is always a question about insurance – its availability for crossing the UK border is not mandatory. The absence of this document has no effect on entry into the United Kingdom. However, it is better to take care of yourself and buy a policy, since it is inexpensive, but can be useful in case of an unexpected situation. I would also like to recommend not to take a large number of unnecessary documents, as the process of searching for a reservation in a pile of unnecessary papers may take extra time, which will delay both you and other tourists waiting for passport control.

Эталон ответа:

Документы для пересечения границы Великобритании

Некоторые документы при въезде в Великобританию необходимо иметь при себе, но их не так много. Наиболее важными являются бумаги, подтверждающие цель вашего визита в страну. Это может быть приглашение от родственников, которых вы собираетесь навестить, или от компании, куда вы едете по делам. Если цель поездки только туристическая, следует взять с собой подтверждение бронирования отеля. Его можно будет предъявить, если офицер поинтересуется, где вы планируете остановиться. Стоит напомнить, что цель поездки должна совпадать с указанной в анкете на визу, иначе это может привести к отказу во въезде в Англию или к проблемам в получении визы в будущем.

В каждой отдельной ситуации стоит брать с собой дополнительные документы для пересечения английской границы. Если вы, например, вышли замуж и поменяли фамилию, а в визе указана старая, возьмите свидетельство о регистрации брака, чтобы предотвратить появление лишних вопросов. Если вы путешествуете с ребенком, и у вас разные фамилии, стоит взять с собой свидетельство о рождении; если вы не являетесь его родителем, то на руках должны быть документы, подтверждающие ваше право сопровождать его во время поездки в Британию; эти бумаги обязательно попросят. Все они должны быть предоставлены на английском языке, перевод заверять не обязательно.

Всегда возникает вопрос относительно страховки – ее наличие для пересечения границы Великобритании не является обязательным. Отсутствие данного документа не оказывает никакого влияния на въезд на территорию Соединенного Королевства. Тем не менее, лучше позаботиться о себе и приобрести полис, так как стоит он недорого, но может пригодиться в случае возникновения непредвиденной ситуации. Также хотелось бы порекомендовать не брать большое количество лишних документов, поскольку процесс поиска брони в стопке ненужных бумаг может занять лишнее время, что задержит и вас, и других туристов, ожидающих прохождения паспортного контроля.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №39-40

Тема: Осмотр достопримечательностей. Покупка сувениров. Презентация курорта – программа и маршрут путешествия, особенности курорта. Неличные формы глагола. Причастие.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о лексике по теме «Покупка сувениров», программой и маршрутом путешествия, особенностями курорта. Научиться составлять презентацию курорта.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с текстом «Достопримечательности Великобритании», лексика по теме «Покупка сувениров». Разработка курорта (программа и маршрут). Выполнение грамматических упражнений по теме «Неличные формы глагола. Причастие».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Great Britain's most famous places of interest

Buckingham Palace

Buckingham Palace is the official residence of Queen Elizabeth. It is located near Green Park. When the Queen is in the residence, the Royal Standard flies over Buckingham Palace.

There are 775 rooms where members of the Royal family and their servants live. There are also rooms for guests. There are offices, on-site post and even swimming pool in the palace.

Throughout the year right in front of Buckingham Palace the ceremony of the Changing of the Guard takes place, attracting a lot of tourists.

Big Ben

Big Ben is the name of the Great bell of the clock at the Palace of Westminster. Nowadays this name mostly refers to the clock and the clock tower.

In 2012 the tower was renamed to celebrate the Diamond Jubilee of the Queen and is now officially known as the Elizabeth Tower.

The height of the tower is 96,3 metres. Big Ben is one of the most prominent symbols of the United Kingdom.

Westminster

Westminster is a historical area of central London with several famous landmarks.

Westminster Abbey, a Gothic church, is located there. The church is a traditional place of coronation and burial site for all British kings and queens.

Not far from the church there is the Palace of Westminster which is the meeting place of the House of Commons and the House of Lords.

St. Paul's Cathedral

St. Paul's Cathedral is located at the highest point of the City of London, Ludgate Hill. The Cathedral was seriously damaged during the Great Fire of London. It was redesigned by Christopher Wren, a famous architect.

There are three Galleries and 17 bells in the Cathedral. The largest bell is called Great Paul. The funerals of a lot of notable figures have occured at the cathedral.

Stonehenge

Stonehenge is a well-known prehistoric monument which is located in Wiltshire, England. Huge standing stones which are 4,1 metres long and 2,1 metres wide make a ring.

The real purpose of this structure is still a subject of much controversy. It is believed that Stonehenge served as an ancient astronomical observatory.

Stonehenge is added to the list of UNESCO World Heritage Sites.

Windsor Castle

Windsor Castle is a residence of the British monarchy. Windsor Castle is the largest residential castle in the world. A lot of official visits take place here. It is also open for tourists.

Windsor Castle is located on a hill and is surrounded with lush greenery.

The castle has been reconstructed a number of times but the location of its main buildings remains unchanged.

Richmond Park

Richmond Park is Great Britain's second largest park and the largest of London's royal parks. Richmond Park is a national reserve. There are lots of ponds, trees and lawns in the park. The park is a home for deer and many other animals and birds.

The park is open for everyone. Those who visit the park can also admire a wonderful view of the city.

Edinburgh Castle

Edinburgh Castle is an ancient fortress which is located right in the centre of Edinburgh.

Edinburgh Castle is located on the Castle Rock, at the top of the Royal Mile.

The castle has a very good strategic position and can only be easily approached from one side. Nowadays, Edinburgh Castle is one of Scotland's most popular tourist attractions.

Ben Nevis

Ben Nevis is a mountain in the Scottish Highlands. It is the highest mountain in the British Isles. Its height is 1,344 metres.

Ben Nevis is a very popular tourist destination. The mountain is also of great interest to experienced climbers.

The summit of the mountain is a big plateau with an observatory, shelter and war memorial.

The Globe Theatre

The Globe Theatre was built in 1599 by Shakespeare's playing company. The modern theatre was opened in 1997 and represents a replica of the old theatre.

The Globe is an open-air theatre. There are three storeys in the building.

The stage is right in the middle of the theatre. Next to the stage there is an area where people can watch a performance whilst standing. Seats are located on three levels around the yard.

Эталон ответа:

Самые известные достопримечательности Великобритании

Букингемский дворец

Букингемский дворец – официальная резиденция королевы Елизаветы. Он находится рядом с Грин-парком. Когда королева внутри, над Букингемским дворцом развевается королевский штандарт.

В нем 775 комнат, где живут члены королевской семьи и их прислуга. Там также есть комнаты для гостей. Во дворце есть офисы, внутренняя почта и даже бассейн.

В течение всего года перед Букингемским дворцом проходит церемония смены караула, привлекающая множество туристов.

Биг-Бен

Биг-Бен – это название большого колокола на часах Вестминстерского дворца. Сегодня это название, в основном, относится к часам и часовой башне.

В 2012 году башня была переименована в честь празднования бриллиантового юбилея королевы и сейчас официально известна как башня Елизаветы.

Высота башни – 96,3 метра. Биг-Бен является одним из самых знаменитых символов Соединенного Королевства.

Вестминстер

Вестминстер – исторический район в центре Лондона, где расположены несколько известных достопримечательностей.

Здесь находится Вестминстерское аббатство – готическая церковь. Церковь является традиционным местом коронации и захоронения всех британских королей и королев.

Недалеко от церкви находится Вестминстерский дворец, где проводят свои заседания Палата общин и Палата лордов.

Собор Святого Павла

Собор Святого Павла находится на самой высокой точке Лондона, Ладгейт Хилл. Во время Великого пожара в Лондоне собор очень сильно пострадал. Он был реконструирован Кристофером Реном, знаменитым архитектором.

В нем есть 3 галереи и 17 колоколов. Самый большой колокол называется Большой Пол. В соборе проходили похороны многих знаменитых личностей.

Стоунхендж

Стоунхендж – знаменитый древний памятник, расположенный в графстве Уилтшир, Англия. Огромные камни высотой 4,1 м и шириной 2,1 м образуют круг.

Споры о предназначении этого сооружения не утихают до сих пор. Предполагается, что Стоунхендж использовали, как древнюю обсерваторию.

Стоунхендж включен в список Всемирного Наследия ЮНЕСКО.

Виндзорский замок

Виндзорский замок – резиденция Британской монархии. Виндзорский замок является крупнейшим жилым замком в мире. В нем проходят многие официальные визиты. Замок также могут посещать туристы.

Виндзорский замок расположен на возвышенности и окружен пышной растительностью.

Замок неоднократно перестраивался, но местоположение основных зданий остается неизменным.

Ричмонд-парк

Ричмонд-парк – второй крупнейший парк Великобритании и самый большой из королевских парков Лондона. Ричмонд-парк является национальным заповедником.

В парке есть много прудов, деревьев и лужаек. В парке живут олени, а также многие другие животные и птицы.

Парк открыт для всех. Посетители парка могут полюбоваться красивым видом на город.

Эдинбургский замок

Эдинбургский замок – это древняя крепость, расположенная прямо в центре Эдинбурга.

Эдинбургский замок находится на Замковой скале, прямо в конце Королевской Мили.

Замок занимает очень хорошее стратегическое положение, и подобраться к нему можно только с одной стороны. Сегодня Эдинбургский замок является одной из самых популярных туристических достопримечательностей Шотландии.

Бен-Невис

Бен-Невис – гора в Шотландском высокогорье. Это самая высокая гора Британских островов. Ее высота составляет 1,344 метра.

Бен-Невис – это очень популярный туристический маршрут. Гора также представляет большой интерес и для опытных альпинистов.

Вершина горы представляет собой большое плато с обсерваторией, убежищем и военным мемориалом.

Театр «Глобус»

Театр «Глобус» был построен в 1599 году группой актеров Шекспира. Современный театр был открыт в 1997 году и представляет собой копию старого театра.

«Глобус» – театр под открытым небом. Само здание является трехэтажным.

Сцена находится прямо в середине театра. Рядом со сценой есть место, где зрители смотрят представление стоя. Места расположены на трех уровнях вокруг внутреннего двора.

Люди в магазине:

- **Customer** – покупатель, клиент;
- **Cashier/clerk** – кассир/клерк;
- **Attendant/assistant** – обслуживающее лицо/продавец;
- **Manager** – менеджер, администратор;
- **Crowd** – толпа.

Объекты и основные понятия:

- **Wallet** (male) – мужской кошелек;
- **Purse** (female) – женский кошелек (дамская сумочка);
- **Scale**(s) – весы;
- **Till/counter** – денежный ящик, касса;
- **Barcode** – штрихкод;
- **Receipt** – квитанция, кассовый чек;
- **Gift receipt*** – подарочная квитанция;
- **Aisle** – проход между рядами (полками);
- **Shelf/shelves** – полка / полки;
- **Trolley** – тележка;
- **Basket** – корзина;
- **Lift** – лифт;
- **Escalator** – эскалатор;
- **Bag** – пакет;
- **Fitting rooms** / **changing rooms** – примерочные;
- **Cheques** – чеки;
- **Cash** – наличка;
- **Coins** – монеты;
- **Card machine** – терминал, аппарат для оплаты кредитной картой;
- **Chip and pin machine** – POS-терминал, устройство для прием к оплате платежных карт;
- **Credit cards** / **debit cards** – кредитные/дебетовые карточки;
- **Loyalty card** – карта постоянного покупателя;
- **Show-case**, **shop-window**, **display window** – витрина;
- **Products** – продукты.

Виды магазинов

Shopping mall / **mall** – торгово-развлекательный комплекс / центр;
Chemist (UK) / **pharmacy** / **drugstore** – аптека;
Convenience store (**corner shop**) – дежурный магазин, магазин-киоск, магазинчик на углу, магазин товаров повседневного спроса, работающий допоздна; продовольственный магазин самообслуживания с более высокими ценами и ограниченным ассортиментом;
Toy shop / **toy store** – магазин игрушек;
Bookshop – книжный магазин;
Ladies clothing shop / **women's apparel shop** / **boutique** – магазин женской одежды;
Men's clothing shop / **menswear store** / **tailor** – магазин/ателье мужской одежды;
Shoe shop / **cobbler's –** обувной магазин;
Jeweller's / **jewellery store** – ювелирный магазин;
Opticians / **optometrists** – оптика;
Electrical store – магазин электроники;
Record shop – музыкальный магазин;
Newsstall / **newsstand** / **news depo** / **newsagent's** – газетный ларек;
Ironmonger's / **ironmongery** – хозяйственный магазин;
Charity shop / **second hand shop** – стоковый магазин, «секонд хэнд», отдающий выручку (всю или частично) на благотворительные нужды;
Flea market – «блошиный рынок», вещевой рынок, барахолка, базар;
Haberdasher's / **haberdashery** – галантерея;
Market / **shopping plaza** – рынок, крытый рынок;
Florist / **botanist** – цветочный магазин;
Butcher's – мясной магазин;
Fishmonger's / **seafood store** – магазин морепродуктов, рыбный магазин;
Greengrocers / **grocery store** / **grocer's** (UK) – овощной магазин, продовольственный (продуктовый) магазин;

Baker's / bakery – пекарня, булочная;
Delicatessen – магазин деликатесов (кулинария), гастрономичесский магазин;
Ассортимент состоит из блюд, которые нельзя купить в обычном супермаркете.
DIY store / home supply store – строительный (хозяйственный) магазин, магазин товаров для дома и ремонта;
Hardware store – магазин хозтоваров, магазин стройматериалов ;
Stationery shop – канцтовары ;
Off-licence – винно-водочный магазин, винный магазин, имеющий разрешение на продажу спиртных напитков навынос;
Post office – почтовое отделение, почта (учреждение);
Supermarket – универсам, супермаркет, большой магазин самообслуживания;
Gardening store / gardening centre – магазин типа «Все для сада»;
Sporting goods store – магазин спорттоваров;
Tea shop (**tea-house**) – чайный магазин;
Pet shop (store) – зоомагазин;
Petrol station (UK) / **gas station** (US) – автозаправочная станция.

Вопросы продавцов

- **Can/May I help you?** – Я могу вам помочь?
- **Can I help you find something?** – Вам помочь подыскать что-то?
- **What can I do for you?** – Что я могу для Вас сделать?
- **What color would you like?** – Какой цвет Вас интересует?
- **What size do you need?** – Какой размер Вам нужен?
- **Would you like to try it on?** – Вы хотели бы примерить это?
- **Is that any good? / How does it fit?** – Вам подходит? / Как оно на Вас сидит?
- **How about this one?** – Как насчет этого?
- **Is there anything else I can help you with?** – Могу ли я помочь Вам чем-то еще?
- **Anything else?** – Что-нибудь еще?

Ответы покупателей

- **I don't need any help**. **I'm just browsing, thanks**. – Помощи не нужно. Я просто смотрю, спасибо.
- **No, I'm just looking, thanks**. – Нет, я просто смотрю, спасибо.
- **Wow, that's cheap!** – Вау! Это дешево!
- **That's good value**. – Хорошая цена.
- **Oh, that's expensive**. – Оу, это дороговато.
- **That's quite reasonable**. – Это вполне благоразумно.
- **That's a little over my budget**. – Это слегка выходит за рамки моего бюджета.
- **That's not exactly what I'm looking for**. – Это не совсем то, что мне нужно.
- **I'll take it. / I'll take this, please**. – Я возьму это, спасибо.
- **It's too long/too short**. – Слишком длинное/короткое.
- **It's too tight/too loose**. – Слишком маленькое/большое.
- **Wow, that's crap!** – Вау! Ну и отстой.

Вопросы покупателей

- **Excuse me, do you work here?** – Простите, Вы здесь работаете?
- **Could you help me, please?** – Вы могли бы мне помочь?
- **I'm looking for a** … – Я ищу ...
- **I'm trying to find a** … – Я пытаюсь найти ...
- **Could you tell me where the …. is, please?** – Подскажите, пожалуйста, где тут можно найти ...?
- **How much is this?** – В какую цену это?
- **How much are these?** – А эти сколько стоят?
- **How much does this cost?** – Сколько это стоит?
- **How much is that ... in the window?** – Сколько стоит та ... на витрине?
- **Where can I find the ...?** – Где я могу найти ...?

- **Do you sell ...?** – Вы продаете ...?
- **Do you have any …?** – У вас есть какие-нибудь ...?
- **Would you have this in another colour?** – У вас будет это в другом цвете?
- **Have you got anything cheaper?** – У вас есть что-нибудь подешевле?
- **Do you have something less pricey (expensive)?** – У вас есть что-нибудь не такое дорогое?
- **Do you have this item in stock?** – У вас есть это (эта вещь) в наличии (на складе)?
- **Do you have a smaller/bigger/larger size?** – У вас есть размер поменьше/побольше?
- **Do you know where else I could try to find this?** – Вы знаете где еще можно попытаться найти это?
- **Does it come with a guarantee/warranty?** – На этот товар есть гарантия?
- **Where is the changing/fitting room?** – Где находится примерочная?
- **Is there somewhere I can try it/this/them on, please?** – Могу ли я где-нибудь примерять это?
- **Where can I weigh my groceries?** – Где я могу взвесить свои продукты?
- **Do/can you deliver?** – У вас есть доставка?
- **Do you have a refund policy?** – У вас есть возврат?
- **Is this in the sale?** – Это продается?

The approximate program of the tour England-Scotland-Wales looks something like this:

Day: 1

Arrival at London Heathrow airport. Transfer to the hotel, accommodation. Free time in London.

Day: 2

Group gathering, meeting with a guide from the company. Transfer by comfortable bus to the North of England in the direction of the city of York, an Outpost of England on the way to Scotland. Along the way, there is a stop and a short walking tour of the historic center of the famous University town of Cambridge.

Accommodation in a hotel in the suburbs of Leeds.

Day: 3

Moving to York. A walking tour of York will begin with an external inspection of the ancient fortress wall and a walk through the cozy streets of the city, founded by the Romans in the 2nd century ad. Then you will see the main attraction of the city- York Minster, the construction of which lasted four centuries, due to which the Cathedral is characterized by a mixture of different architectural styles, shambles street with traditional black and white houses, preserving the atmosphere of the middle ages, the Jorvik Viking Museum. In the afternoon, transfer to Edinburgh, the capital of Scotland, with a stop at the border of England and Scotland. Accommodation in a hotel in the suburbs of Edinburgh.

Day: 4

Walking tour of the city, with a visit to Edinburgh Castle, the most famous building of the city, towering over the capital of Scotland, from the walls of which, offers a magnificent panorama of Edinburgh and its surroundings. To the Palace of Holyroodhouse - the Royal residence in Scotland, you will walk along the old Royal Mile street and get acquainted with the history of the city's ancient buildings.

You can visit the Scottish show "Scottish Evening" with dinner-about 70 E. transfer from the hotel to the "Scottish Evening" and back is paid additionally.

Day: 5

Moving from Edinburgh is a popular excursion route to the North-West, through the Grampian mountains to the famous Loch ness. Along the way, there are stops and visits to the most interesting

sights. Scone Palace-the castle where Scottish kings were crowned in ancient times. The city of Perth is the center of Scotch whisky production. Whisky Distillery whisky production plant, where a tour will be held, during which you will get acquainted with the technology of production of varieties, as well as tasting. The white fairy-tale Blair Castle is an ancient fortress of the 13th century, where a unique collection of ancient objects and paintings is collected. Accommodation in a hotel in the Inverness area.

Day: 6

Moving South towards Glasgow. On the way, you can visit the store from the woollen Mill wool products factory. The program is followed by visits or external sightseeing and popular tourist places. Urquhart Castle, one of the largest castles in Scotland, built on a rock, on the shore of Loch ness. The mysterious Loch ness is the habitat of the prehistoric monster Ness. City of Fort Williams. Ben Nevis mountain, the top of which is visible in good weather. Inveraray Castle. Loch Lomond. Arrival in Glasgow.

Day: 7

Moving South through one of the UK's largest and most beautiful national parks, the lake district National Park. Along the way, there are stops in the town of Gretna Green and the town of Bowness on Windermere. Liverpool, visiting places associated with the history of the Beatles, stopping on Matthew street near the Cavern pub, where the Beatles ' career once began. Accommodation at a hotel in Runcorn.

Day: 8

Sightseeing tour of Chester. Travel around Wales with a visit to Caernarfon - the ancient capital of Wales, located on the Irish sea coast, the place of the coronation of the princes of Wales, the nature reserve and the Snowdonia national Park.Return to the hotel.

Day: 9

Moving to the city of Stratford - upon-Avon - a cozy and very typical English town, the birthplace of William Shakespeare, if desired, visit the House-Museum of Shakespeare, places associated with the life and work of the poet. Along the way, you can stop and visit one of the most beautiful castles in England-Warwick Castle, which was built in the 14th century and is a classic example of a medieval fortress.

Day: 10

Guided city tour of London.

In the afternoon, a bus tour to the current Royal residence. Return to the hotel.

Day: 11

Breakfast. Transfer to airport.

Эталон ответа:

Примерная программа экскурсионного тура Англия - Шотландия - Уэльс выглядит примерно так:

День: 1

Прибытие в Лондон, аэропорт Хитроу. Трансфер в гостиницу, размещение. Свободное время в Лондоне.

День: 2

Сбор группы, встреча с гидом от компании. Переезд на комфортабельном автобусе на север Англии в направлении города Йорк (York), форпост Англии на пути в Шотландию. По дороге

предусмотрена остановка и короткая пешеходная экскурсия по историческому центру знаменитого университетского городка Кембридж (Cambridge).

Размещение в отеле в пригороде города Лидс (Leeds).

День: 3

Переезд в Йорк (York). Пешеходная экскурсия по Йорку начнется с внешнего осмотра древней крепостной стены и прогулки по уютным улочкам города, основанного римлянами еще во 2 веке н.э. Затем предусмотрен осмотр главной достопримечательности города - Кафедрального собора (York Minster), строительство которого продолжалось четыре века, за счет чего собор отличается смешением различных архитектурных стилей, улочки Шемблз (Shambles) с традиционными черно-белыми домиками, хранящей атмосферу средневековья, музея Викингов (Jorvik Viking Museum). Во второй половине дня переезд в Эдинбург (Edinburgh) - столицу Шотландии с остановкой на границе Англии и Шотландии. Размещение в отеле в пригороде Эдинбурга.

День: 4

Пешеходная экскурсия по городу, с посещением Эдинбургского замка (Edinburgh Castle), самого известного сооружения города, возвышающегося над столицей Шотландии, со стен которого, открывается великолепная панорама Эдинбурга и его окрестностей. К дворцу Холируд Хаус (The Palace of Holyroodhouse) - королевской резиденции в Шотландии, Вы пройдетесь по старинной улочке Королевская Миля (Royal Mile) и ознакомитесь с историей, старинных зданий города.

Возможно посещение Шотландского шоу «Scottish Evening» с ужином - около 70 Е. Трансфер из отеля на «Scottish Evening» и обратно оплачивается дополнительно.

День: 5

Переезд из Эдинбурга популярным экскурсионным маршрутом на северо-запад, через район Грампианских гор к знаменитому озеру Лох-Несс (Loch Ness). По дороге предусмотрены остановки и посещения наиболее интересных достопримечательностей. Дворец Скоун (Scone Palace) - замок, где в древности короновались шотландские короли. Город Перт (Perth) - центр производства Шотландского виски. Завод по производству виски Whisky Distillery, где будет проведена экскурсия, в рамках которой пройдет знакомство с технологией производства сортов, а также дегустация. Белый сказочный замок Блэр (Blair Castle) - древняя крепость 13 века, где собрана уникальная коллекция старинных предметов и картин. Размещение в отеле в районе Инвернесса.

День: 6

Переезд на юг в сторону Глазго (Glasgow). По дороге предусмотрено посещение магазина от фабрики по производству изделий из шерсти Woollen Mill. По программе следуют посещения или внешний осмотр достопримечательностей и популярных туристических мест. Замок Урхарт (Urquhart Castle), один из самых больших замков Шотландии, построенный на скале, на берегу озера Лох-Несс. Таинственное озеро Лох-Нэсс (Loch Ness) - место обитания доисторического чудовища Нэсси. Город Форт Вильямс (Fort Williams). Гора Бэн Нэвис (Ben Nevis), вершина которой просматривается при хорошей погоде. Замок Инверари (Inveraray Castle). Озеро Лох Ломонд (Loch Lomond). Прибытие в Глазго(Glasgow).

День: 7

Переезд на юг через один из самых больших и красивых национальных парков Великобритании, Озерный край (Lake District National Park). По дороге предусмотрены остановки в местечке Грэтна Грин (Gretna Green) и городке Бонэсс (Bowness on Windermere). Ливерпуль (Liverpool), посещение мест, связанных с историей группы Битлз (The Beatles), остановка на Мэтью-стрит около клуба Каверна (Cavern pub), где когда-то начиналась карьера группы Битлз. Размещение в отеле в городе Ранкорн (Runcorn).

День: 8

Обзорная прогулка по Честеру (Chester). Путешествие по Уэльсу с посещением города Карнарфон (Caernarfon) - древняя столица Уэльса, расположенная на побережье Ирландского моря, место коронации принцев Уэльса, природный заповедник и национальный парк Сноудония (Snowdonia National Park). Возвращение в отель.

День: 9

Переезд в город Стратфорд на Эйвоне (Stratford-upon-Avon) - уютный и очень типичный английский городок, родина Вильяма Шекспира, по желанию посещение дома-музея Шекспира, мест, связанных с жизнью и творчеством поэта. По пути предусмотрена остановка и посещение одного из самых красивых замков Англии - замка Уорвик (Warwick Castle), построеным в 14 веке и являющимся классическим примером средневековой крепости.

День: 10

Обзорная экскурсия по Лондону с гидом.

Во второй половине дня автобусная экскурсия в Виндзорский замок (Windsor Castle - действующая королевская резиденция). Возвращение в отель.

День: 11

Завтрак. Трансфер в аэропорт.

Грамматические упражнения по теме «Неличные формы глагола. Причастие».

1. Напишите следующие глаголы в форме причастий.

	Причастие I	Перфектное причастие I	Причастие II
work			
read			
leave			
go			
laugh			

2. Распределите следующие предложения по группам.

1. The garden was full of children, laughing and shouting. (Сад был полон детей, смеющихся и кричащих.)
2. Could you pick up the broken glass? (Ты не мог бы поднять разбитый стакан?)
3. The woman sitting by the window stood up and left. (Женщина, сидевшая у окна, встала и ушла.)
4. I walked between the shelves loaded with books. (Я прошел между полками, нагруженными книгами.)
5. Be careful when crossing the road. (Будь осторожен, переходя дорогу.)
6. Having driven 200 kilometers, he decided to have a rest. (Проехав 200 км, он решил отдохнуть.)
7. If invited, we will come. (Если нас пригласят, мы придем.)
8. I felt much better having said the truth. (Мне стало гораздо лучше, когда я сказал правду.)
9. He looked at me smiling. (Он взглянул на меня, улыбаясь.)
10. She had her hair cut. (Она подстригла свои волосы.)
11. Built by the best architect in town, the building was a masterpiece. (Построенное лучшим архитектором города, здание было шедевром.)
12. Not having seen each other for ages, they had much to talk about. (Не видя друг друга вечность, им было много о чем поговорить.)

Причастие I :

Перфектное причастие I :

Причастие II :

3. Объедините два предложения в одно, используя причастие I.

H-p: He was jumping down the stairs. He broke his leg. – He broke his leg jumping down the stairs. (Он сломал ногу, прыгая вниз по лестнице.)

1. Tom was watching the film. He fell asleep.
2. The pupils opened their textbooks. They looked for the answer.
3. Julia was training to be a designer. She lived in Milan for 3 years.
4. They are vegetarians. They don't eat meat.
5. Jane was tidying up her bedroom. She found some old letters.

4. Объедините два предложения в одно, используя перфектное причастие I.

H-p: He handed in his test. He had written all the exercises. – Having written all the exercises, he handed in his test. (Написав все упражнения, он передал свою контрольную.)

1. She went to her car and drove off. She had closed the door of the house.
2. I sent him an SMS. I had tried phoning him many times.
3. We moved to Florida. We had sold our cottage.
4. His head was aching at night. He had studied all day.
5. He knew all the goals by heart. He had seen that match several times.

Эталоны ответов:

1.

	Причастие I	Перфектное причастие I	Причастие II
work	working	having worked	worked
read	reading	having read	read
leave	leaving	having left	left
go	going	having gone	gone
laugh	laughing	having laughed	laughed

2.

Причастие I : 1 – 3 – 5 - 9
Перфектное причастие I : 6 – 8 - 12
Причастие II : 2 – 4 – 7 – 10 – 11

3.

1. Tom fell asleep watching the film. (Том уснул во время просмотра фильма.)
2. The pupils opened their textbooks looking for the answer. (Ученики открыли учебники в поисках ответа.)
3. Julia lived in Milan for 3 years training to be a designer. (Джулия жила в Милане 3 года, обучаясь на дизайнера.)
4. Being vegetarians they don't eat meat. (Будучи вегетарианцами, они не едят мясо.)
5. Jane found some old letters tidying up her bedroom. (Джейн обнаружила старые письма, когда убиралась в своей спальне.)

4.

1. Having closed the door of the house she went to her car and drove off. (Закрыв дома дверь, она пошла к машине и уехала.)
2. Having tried phoning him many times I sent him an SMS. (Попытавшись дозвониться до него несколько раз, я отправил ему СМС.)
3. Having sold our cottage, we moved to Florida. (Продав свой коттедж, мы переехали во Флориду.)
4. Having studied all day his head was aching at night. (Прозанимавшись весь день, его голова болела ночью.)
5. Having seen that match several times he knew all the goals by heart. (Посмотрев этот матч несколько раз, он знал все голы наизусть.)

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №41-42

Тема: Экскурсии по городу. Городской транспорт. Туристические информационные центры.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об экскурсиях по городу, городским транспортом и туристическими информационными центрами.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с туристическими информационными центрами Лондона. Разработка и презентация экскурсии по Лондону, лексика по теме «Городской транспорт».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Пример экскурсии по Лондону.

Hello! From now I am your personal guide on the tour around a stunning London, including every corner of its sidewalks and even the smell. I will tell you everything about this city and even about the expectation VS reality in London.

So, in my excursion you will get the most unique information about London. Let’s start our walk!

For the reason that I was in London myself I can honestly judge this city. The first tip: If your dream is to see Big Ben, you had better stay at home. Cause the biggest clock tower is in reconstruction. Don’t cry. I know that’s hard. But there is plenty of diverse places in London, and I will try to tell you about some of them.

I’ve made an outline of places that I liked in London the most:

1. Thorpe Park (amusement park).

The best day. We got lost. Spent 50 pounds for the tickets, 100 pounds for a taxi. But we had a great company to share our emotions. With no doubt, want to say that I’ve never had this amount of happiness and adrenalin in my veins.

2. Madame Tussauds museum.

This is a place where you might scream because of your idols whose are standing in front of you. Not gonna lie, we were so jubilant.

3. Tower Hill.

The place where London was formed. That was so fascinating.

4. Tower Bridge
A beautiful structure with two towers, rising on one of which, you can observe the opening of the bridge, with a transparent floor sitting right on it.
5. London Eye
For 30 minutes which the wheel London Eye is spinning you can get a perfect view of the city with a 360 degree spot. I also want to note that it took us about 4 hours to stand all the queue.
6. Oxford street
We spent most of our time in this street even if it was already dark. We did so many successful deals and certainly got some presents for our friends and relatives.
7. Camden town
This is a hipster place that I would not advise to visit because the sightseeing of this place is only a breed on the famous street in New York. And by the way, the myth of what is cheap there is refuted by me.
For 14 days I've seen almost all of the attractive places in London from the Buckingham palace to the skyscrapers and I can say with confidence that this city is worth visiting.

Эталон ответа:

Здравствуйте! Отныне я ваш личный гид в туре по потрясающему Лондону, включая каждый уголок его тротуаров и даже запах. Я расскажу вам все об этом городе и даже об ожиданиях против реальности в Лондоне.

Итак, в моей экскурсии вы получите самую уникальную информацию о Лондоне. Давайте начнем нашу прогулку!

По той причине, что я сам был в Лондоне, я могу честно судить об этом городе. Первый совет: если вы мечтаете увидеть Биг-Бен, вам лучше остаться дома. Потому что самая большая башня с часами находится в реконструкции. Я знаю, что это тяжело. Но в Лондоне много разных мест, и я постараюсь рассказать вам о некоторых из них.

Я сделал набросок мест, которые мне больше всего нравились в Лондоне.:

1. Торп-парк (парк развлечений).

Добрый день. Мы заблудились. Потратил 50 фунтов на билеты, 100 фунтов на такси. Но у нас была отличная компания, чтобы поделиться своими эмоциями. Без сомнения, хочу сказать, что у меня никогда не было такого количества счастья и адреналина в венах.

2. Музей мадам Тюссо.

Это место, где вы можете кричать из-за ваших идолов, которые стоят перед вами. Не буду врать, мы так ликовали.

3. Тауэр-Хилл.

Место, где сформировался Лондон. Это было так увлекательно.

4. Тауэрский мост

Красивое сооружение с двумя башнями, поднимаясь на одну из которых, можно наблюдать проем моста, с прозрачным полом, сидящим прямо на нем.

5. Лондонский Глаз

В течение 30 минут, которые вращается колесо London Eye, вы можете получить идеальный вид на город с 360-градусным пятном. Я также хочу отметить, что нам потребовалось около 4 часов, чтобы выстоять всю очередь.

6. Оксфорд стрит

Большую часть времени мы проводили на этой улице, хотя уже стемнело. Мы сделали так много успешных сделок и, конечно, получили некоторые подарки для наших друзей и родственников.

7. Кэмден-Таун

Это хипстерское место, которое я бы не советовал посещать, потому что достопримечательности этого места-только порода на знаменитой улице в Нью-Йорке. И кстати, миф о том, что там дешево, я опровергаю.

За 14 дней я осмотрел почти все привлекательные места Лондона от Букингемского дворца до небоскребов и могу с уверенностью сказать, что этот город стоит посетить.

Лексика по теме «Городской транспорт»

Виды транспортных средств	
a vehicle	транспортное средство
a car	машина
a motorbike	мотоцикл
a taxi	такси
the subway (sub) / tube / metro / underground	метро
a bus/coach	автобус
a train	поезд
a commuter train	электричка
a ferry	паром
Виды автомобилей	
a minivan	мини-фургон
a sedan/saloon	седан
full size	большой вместительный автомобиль
standard size	стандартный автомобиль средних размеров
compact	небольшой компактный автомобиль
premium/luxury	машина премиум-класса
Прочее	

a railway/train station	железнодорожный вокзал / железнодорожная станция
a bus station/terminal	автовокзал / автобусная станция
a bus stop	остановка автобуса
a tube/subway station	станция метро
rent-a-car / car hire	аренда машин
parking	парковка
no parking	парковка запрещена
a private parking lot	частная парковка
a gas/petrol station	заправка
a street	улица
a square	площадь
a corner	угол
a bridge	мост
a pedestrian crossing	пешеходный переход
a crossroads/T-junction/intersection	перекресток
traffic lights	светофор
road police	дорожная полиция

Информационные туристические центры Лондона

Call into one of London's Tourist Information Centres for local information, maps and brochures.

There are Tourist Information Centres all over London. The friendly staff can offer helpful advice on **where to stay** and **traveller information** to help you make the most of your trip to London. You can pick up free brochures and maps, and buy London guide books. You can also book theatre, tour and attractions tickets at some Tourist Information Centres.

Bexley Tourist Information at The Central Library
Tourist Information
City of London Information Centre
Tourist Information
Gatwick Airport Visitor Centre
Essential Information
Greenwich Tourist Information Centre
Tourist Information
Heathrow Airport Visitor Centre
Tourist Information
Holborn Information Kiosk
Tourist Information
King's Cross St Pancras Travel Information Centre
Tourist Information
Liverpool Street Visitor Centre
Tourist Information
Paddington Visitor Centre
Essential Information
Piccadilly Circus Visitor Centre
Tourist Information
Victoria Visitor Centre
Tourist Information

Эталон ответа:

Позвоните в один из туристических информационных центров Лондона для получения местной информации, карт и брошюр.

По всему Лондону есть туристические информационные центры. Приветливые сотрудники отеля предоставят вам полезные советы о том, где остановиться, а также туристическую информацию, которая поможет вам максимально эффективно провести время в Лондоне. Вы можете взять бесплатные брошюры и карты, а также купить путеводители по Лондону. Вы также можете заказать билеты в театр, тур и достопримечательности в некоторых туристических информационных центрах.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №43-44

Тема: Достопримечательности и исторические места. Инфинитивные конструкции.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о достопримечательностях и исторических местах Лондона. Вспомнить употребление инфинитивных конструкций.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: Познакомиться с информацией по теме «Достопримечательности и исторические места Лондона». Разработка и презентация тура по достопримечательностям и историческим местам Лондона. Выполнение грамматических упражнений по теме «Инфинитивные конструкции».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

London's most famous places of interest

Buckingham Palace

Buckingham Palace is the official residence of Queen Elizabeth. It is located near Green Park. When the Queen is in the residence, the Royal Standard flies over Buckingham Palace.

There are 775 rooms where members of the Royal family and their servants live. There are also rooms for guests. There are offices, on-site post and even swimming pool in the palace.

Throughout the year right in front of Buckingham Palace the ceremony of the Changing of the Guard takes place, attracting a lot of tourists.

The Tower of London

The Tower of London is one of the main London's places of interest. It is located on the north bank of the River Thames and is one of the oldest buildings.

At different times the Tower was used as a royal residence, fortress, prison, mint and, even, zoo. Today the Tower of London is the place where the Crown Jewels are kept.

Every day its doors are open for tourists. A few black ravens live on its territory. The walls of the Tower are still guarded by palace guard in historical outfits.

Trafalgar Square

Trafalgar Square is located in the centre of London. It was named after the victory in the Battle of Trafalgar. In the centre of the square there is Nelson's column with four lions at the bottom of it.

There are beautiful fountains in the square. Some famous buildings, such as the National Gallery, St. Martin-in-the-fields and Admiralty Arch, are also located there.

The square is the place where a lot of different events and celebrations are held.

Hyde Park

Hyde Park is a big park located in central London. Today it is a popular place for meetings, celebrations and festivals.

The park is known for its artificial lake Serpentine where it is allowed to swim. There is a gallery, a museum and several sculptures on the territory of Hyde Park.

During the Olympic Games 2012 Hyde Park was the place where some competitions were held.

St. Paul's Cathedral

St. Paul's Cathedral is located at the highest point of the City of London, Ludgate Hill. The Cathedral was seriously damaged during the Great Fire of London. It was redesigned by Christopher Wren, a famous architect.

There are three Galleries and 17 bells in the Cathedral. The largest bell is called Great Paul. The funerals of a lot of notable figures have occured at the cathedral.

The British Museum

The British Museum is one of the largest museums in the world. It was founded in the XVIII century and in the XIX century it was already divided into different departments.

The museum houses large collections of artefacts representing different cultures of the world, both ancient and modern.

So, there is the Department of coins and medals, the Department of prints and drawings, the Department of Ancient Egypt and Sudan and many others.

The London Eye

The London Eye is one the largest Ferris wheels in Europe. Unforgettable views of the city open from its height of 135 metres.

The wheel consists of 32 air-conditioned capsules which symbolize 32 boroughs of London. The London Eye rotates with the speed of 0,9 km/hour. The ride takes 30 minutes. The wheel looks like a big bicycle wheel.

Oxford Street

Oxford Street is a lively shopping street located in the centre of London. There are hundreds of shops in this street. The street is 1,9 km long. It is one of the busiest commercial streets in Europe.

During Christmas time Oxford Street is decorated with lots of lights and garlands making it one of the most popular destinations for tourists.

Westminster

Westminster is a historical area of central London with several famous landmarks.

Westminster Abbey, a Gothic church, is located there. The church is a traditional place of coronation and burial site for all British kings and queens.

Not far from the church there is the Palace of Westminster which is the meeting place of the House of Commons and the House of Lords.

Big Ben

Big Ben is the name of the Great bell of the clock at the Palace of Westminster. Nowadays this name mostly refers to the clock and the clock tower.

In 2012 the tower was renamed to celebrate the Diamond Jubilee of the Queen and is now officially known as the Elizabeth Tower.

The height of the tower is 96,3 metres. Big Ben is one of the most prominent symbols of the United Kingdom.

Эталон ответа:

Самые знаменитые достопримечательности Лондона

Букингемский дворец

Букингемский дворец – официальная резиденция королевы Елизаветы. Он находится рядом с Грин-парком. Когда королева внутри, над Букингемским дворцом развевается королевский штандарт.

В нем 775 комнат, где живут члены королевской семьи и их прислуга. Там также есть комнаты для гостей. Во дворце есть офисы, внутренняя почта и даже бассейн.

В течение всего года перед Букингемским дворцом проходит церемония смены караула, привлекающая множество туристов.

Лондонский Тауэр

Лондонский Тауэр – одна из главных достопримечательностей Лондона. Он находится на северном берегу Темзы и является одним из старейших зданий.

В разное время Тауэр использовался как резиденция королей, крепость, тюрьма, монетный двор и даже зоопарк. Сегодня Лондонский Тауэр – место, где хранятся королевские драгоценности.

Каждый день его двери открыты для туристов. На его территории живут несколько черных воронов. Стены Тауэра до сих пор охраняются королевской стражей в исторических костюмах.

Трафальгарская площадь

Трафальгарская площадь находится в центре Лондона. Она была названа в честь победы в Трафальгарской битве. В центре площади стоит памятник адмиралу Нельсону с 4 львами у его основания.

На площади есть красивые фонтаны. Некоторые известные здания, такие как Национальная галерея, церковь Святого Мартина в полях и Арка Адмиралтейства, также расположены здесь.

Площадь является местом проведения многочисленных мероприятий и празднований.

Гайд-парк

Гайд-парк – большой парк, расположенный в центре Лондона. Сегодня это популярное место для встреч, празднований и фестивалей.

Парк знаменит своим искусственным озером Серпентайн, в котором разрешено плавать. На территории Гайд-парка расположены галерея, музей и несколько скульптур.

Во время Олимпийских игр 2012 года Гайд-парк стал местом проведения некоторых соревнований.

Собор Святого Павла

Собор Святого Павла находится на самой высокой точке Лондона, Ладгейт Хилл. Во время Великого пожара в Лондоне собор очень сильно пострадал. Он был реконструирован Кристофером Реном, знаменитым архитектором.

В нем есть 3 галереи и 17 колоколов. Самый большой колокол называется Большой Пол. В соборе проходили похороны многих знаменитых личностей.

Британский музей

Британский музей – один из крупнейших музеев мира. Он был основан в XVIII веке, а в XIX – уже был поделен на разные отделы.

В музее собраны обширные коллекции предметов, представляющих разные культуры мира – как древние, так и современные.

Так, там есть нумизматический отдел, отдел гравюр и полотен, отдел культуры Древнего Египта и Судана и многие другие.

Лондонский глаз

Лондонский глаз – одно из крупнейших колес обозрения в Европе. С его высоты в 135 метров открывается незабываемый вид на город.

Колесо состоит из 32 капсул с кондиционером, символизирующих 32 района Лондона. Лондонский глаз вращается со скоростью 0,9 км/ч. Вся поездка занимает 30 минут. Колесо выглядит, как большое колесо велосипеда.

Оксфорд-стрит

Оксфорд-стрит – оживленная торговая улица, расположенная в центре Лондона. На улице расположены сотни магазинов. Длина улицы составляет 1,9 км. Это одна из самых оживленных торговых улиц в Европе.

Во время Рождества Оксфорд-стрит украшают огнями и гирляндами, а сама улица становится одним из самых популярных туристических мест.

Вестминстер

Вестминстер – исторический район в центре Лондона, где расположены несколько известных достопримечательностей.

Здесь находится Вестминстерское аббатство – готическая церковь. Церковь является традиционным местом коронации и захоронения всех британских королей и королев.

Недалеко от церкви находится Вестминстерский дворец, где проводят свои заседания Палата общин и Палата лордов.

Биг-Бен

Биг-Бен – это название большого колокола на часах Вестминстерского дворца. Сегодня это название, в основном, относится к часам и часовой башне.

В 2012 году башня была переименована в честь празднования бриллиантового юбилея королевы и сейчас официально известна как башня Елизаветы.

Высота башни – 96,3 метра. Биг-Бен является одним из самых знаменитых символов Соединенного Королевства.

Грамматические упражнения по теме «Инфинитивные конструкции»

1. Поставьте глагол из скобок с частицей to или без нее.

1. I’ve decided ... (start) a new project. (Я принял решение начать новый проект.)
2. She is trying ... (learn) Italian. (Она пытается изучить итальянский язык.)
3. Can you ... (lend) me your dictionary, please? (Ты можешь одолжить мне свой словарь?)
4. Mother forgot ... (book) the tickets. (Мама забыла забронировать билеты.)
5. You shouldn’t ... (argue) with your father. (Тебе не следует спорить со своим отцом.)
6. Henry promised ... (help) her.(Генри обещал помочь ей.)
7. This old photograph made me ... (cry). (Эта старая фотография заставила мне заплакать.)

8. I really hope ... (get) an interesting job soon. (Я очень надеюсь на то, что получу вскоре интересную работу.)
9. You must ... (pay) for the service. (Ты обязан заплатить за обслуживание.)
10. Let me ... (introduce) myself. (Разрешите мне представиться.)

2. Составьте из данных слов предложения, расставив их по порядку. Переведите.

1. pianist - my – to – wants – a – great – son – become
2. let – car – doesn’t – drive – his – Robin - me
3. to – early – I – up - need -wake –tomorrow
4. the – turn – iron - Sam - forgot – off - to
5. that – sleep – me – boring – made - film

3. Найдите в предложениях ошибки, если они имеются.

1. The teacher made John to apologize. (Учитель заставил Джона извиниться.)
2. What are you planning to eat for lunch? (Что ты планируешь съесть на обед?)
3. That old car may not to cost much. (Та старая машина не может стоить много.)
4. I don’t want wait any longer. (Я не хочу больше ждать.)
5. My father promised buy new shoes for me. (Мой папа пообещал купить мне новые туфли.)
6. I would like to try this shirt on. (Я бы хотел примерить эту рубашку.)
7. We must to hurry up. (Мы должны поторопиться.)
8. Mark was unable to do anything else. (Марк был не в состоянии делать что-либо еще.)
9. They couldn’t to fall asleep till midnight. (Они не могли заснуть до полуночи.)
10. Sheila refused delete files and folders about cooking. (Шейла отказалась удалять файлы и папки о кулинарии.)

4. Выберите в скобках подходящий глагол, обращая внимание на следующий за ним инфинитив. Переведите предложения.

1. You ... (can/have) to sing this song.
2. Don’t ... (allow/make) her to marry Mike.
3. Mother ... (asked/let) him to explain his words.
4. Jill ... (persuaded/made) me to play a joke on Tom.
5. We ... (saw/offered) him steal the wallet.
6. Did you ... (agree/hear) her shout at me?
7. I couldn’t ... (see/convince) her to leave early.
8. Stormy weather ... (caused/must) the airline to cancel out flight.
9. Tony ... (should/seems) to know a lot about global warming.
10. The nurse ... (saw/asked) the children to roll up their sleeves.

Эталоны ответов:

1.

1. to
2. to
3. –
4. to
5. –
6. to
7. –
8. to
9. –
10. –

2.

1. My son wants to become a great pianist. (Мой сын хочет стать великим пианистом.)
2. Robin doesn’t let me drive his car. (Робин не разрешает мне водить его машину.)
3. I need to wake up early tomorrow. (Завтра мне нужно рано встать.)
4. Sam forgot to turn off the iron. (Сэм забыл выключить утюг.)
5. That boring film made me sleep. (Тот скучный фильм заставил меня уснуть.)

3.

1. The teacher made John apologize.
2. +
3. That old car may not cost much.
4. I don’t want to wait any longer.
5. My father promised to buy new shoes for me.
6. +
7. We must hurry up.
8. +
9. They couldn’t fall asleep till midnight.
10. Sheila refused to delete files and folders about cooking.

4.

1. have (Ты должен спеть эту песню.)
2. allow (Не разрешай ей выходить замуж за Майка.)
3. asked (Мама попросила его объяснить свои слова.)
4. persuaded (Джил убедила меня разыграть Тома.)
5. saw (Мы видели, как он украл бумажник.)
6. hear (Вы слышали, как она кричала на меня?)
7. convince (Я не смог убедить ее выйти пораньше.)
8. caused (Штормовая погода заставила авиакомпанию отменить наш рейс.)
9. seems (Вероятно, Том многое знает о глобальном потеплении.)
10. asked (Няня попросила детей засучить рукава.)

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №45-46

Тема: Составление маршрутов
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о составлении различных видов туристических маршрутов.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии. ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с разработкой различных видов маршрутов по Великобритании и ее городам.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Примеры 5 пешеходных маршрутов по Великобритании

1. Cambridge

Route length: 3.1 miles/5 km
Time: 2 hours
Start and end of the route: Cambridge youth hostel Association
Cambridge is extraordinarily good at any time of the year, wherever you look-the majestic architecture and cozy embankments will be a great addition to your main tourist route. Your plans, of course, may include only an independent study of the city streets and attractions, but the proposed route will help in a few hours to get acquainted with the most striking examples of architecture, including 13 of the most famous colleges of Cambridge University. You can also appreciate several old churches, take a look at the Fenners University cricket ground and admire the beauty of the picturesque Bex area on the banks of the river Cam.
The route is simply replete with architectural masterpieces, from which you just can not take your eyes off (however, as the crowd of cyclists, "attacking" Cambridge with enviable constancy). Among the colleges that are sure to meet you on the way, will be the famous kings, Pembroke, Peterhouse and Trinity, and from the bridge you can watch the boats slowly gliding along the river. Cambridge is a town with a rich history, so at every step you will come across" fragments " of this history in the form of monuments, plaques or places memorable to citizens for some special reasons. For example, quite a large plot of land in the heart of the city called Parkers Peace (Parker's Piece) is considered the place where the official rules of football were first announced (XIX century). In the summer months, the Playground is a favorite place for students and families with children. Also your attention will be drawn to the Hobson canal, built in 1614 to supply drinking water to Cambridge (located near the Fitzwilliam Museum) and you are sure to make a stop by visiting the Museum of the Institute of polar research. R. F. Scott, located near the chemistry Department.
However, not only the College buildings are worthy of your attention-be sure to visit the Church (St. Andrew, Holy Trinity and University Church of St. Mary). For a fee, you can enjoy a truly breathtaking view of Cambridge and the surrounding villages from the window of the Church tower. The building of the Senate House of Cambridge University, built in the neoclassical style and used as a ceremonial hall, will delight you with its majestic exterior (the Senate House is closed to the public). After such a complex and eventful route, you just have to pamper yourself! Restaurant of Pittsville – since its opening in the early 1920s, this place is the same "culinary" attraction of Cambridge. The menu will please even the most demanding gourmets: from the famous cakes with dried fruits and chocolate cake with porter to beef in a" special " gravy, the secret of cooking which is kept in the strictest confidence!
The start of the route is a 10-minute walk from Cambridge train station. There is a bus stop nearby.

2. Oxford

Route length: 3.2 miles / 5.1 km
Time: 1 hour 35 min
Start and end of the route: Oxford youth hostel Association (Oxford YHA)

What you will be able to please this nice and cozy English town? First of all, history, which literally "breathes" every brick, and unsurpassed architectural ensemble. Prestigious colleges, the Bodleian Library building, the Bridge of Sighs and the Radcliffe Camera. The streets and buildings of Oxford can be seen in many films, as many Directors find the city the perfect backdrop for their masterpieces.
Victorian poet Matthew Arnold called Oxford "the city of sleeping spires" due to the architecture of the local University. We offer you a route that will help you not to get lost among all this luxury. The first attraction is the Ashmolean Museum (Museum of art and archaeology). Of course, the collection of exhibits is worth your attention, but if you are in a hurry, you will have time to enjoy the impeccable exterior of the building. Your path will take you through several colleges – St. John's, All souls, Hetford and Christchurch; you may even remember some footage from "Harry Potter." Then you will find the Bodleian library (one of the oldest In Europe) and the Bridge of Sighs, which, despite the

name, is not the architectural twin of the Venetian bridge of the same name and connects the buildings of Hetford College over new College lane.
You also have the opportunity to look into the famous pub "Lamb & Flag", where you can drink a pint of delicious beer and enjoy the pleasant atmosphere. It is believed that this is where Thomas hardy wrote "Jude the Obscure", and fans of the TV series "Inspector Morse" will have the opportunity to visit the same tavern...well, it's worth a try!
Radcliffe square is considered one of the most beautiful in Europe. You will see the Radcliffe Camera, designed by one of the outstanding British architects – James Gibbs. It originally housed the Radcliffe science library, and was later transformed into the Bodleian library reading room. At the end of the route, you can walk along the Oxford leg of the Thames Hiking Trail. Hungry? Have a Cup of tea at the Vaults & Garden cafe in Radcliffe square.
The start of the route is near Oxford main railway station, which has a direct connection to Paddington station in London. Quite a large number of bus routes make it possible to get from Oxford to nearby towns, as well as Heathrow, Gatwick and London. Buses leave from the train station and bus station on George Street.

3. Manchester

Route length: 2.4 miles/3.9 km
Time: 1 hour
Start and end of the route: St. Peter's square

The proposed route will provide an opportunity to see the sights of the Central part of Manchester, including the complex of Roman fortifications, Rockdale canal and Castlefield area.
Rich in history and beautiful landscapes urban walking route takes you from Piazza San. Peter to the pedestrian road along the canal Rochdale, dotted with sluice gates from Thebloke to gate, Oxford Street, and close the gates of the Ducal system, named after Francis Egerton, 8th Duke Bridzhuoterskaya that financed its construction. Before reaching the Roman Fort Mamucium (Latin for Manchester), you will cross the Bridgwater canal. The fortress was built by the Romans in 78 ad. as an Outpost on the way between the fortress of Virgo Vitrix (modern Chester) and Eboracum (York).
Passing the Museum of science and industry, located in the former Liverpool road railway station, you will not miss the picturesque St. John's gardens, popular with locals and tourists at any time of the year. St. John Street will delight you with a well-preserved architectural ensemble in the Georgian style (unfortunately, this is the only street in the center of Manchester, which boasts a similar historical heritage).
Coming to the finish line, you can appreciate the exterior of one of the most famous British concert halls – Bridgewater Hall. It is noteworthy that the Foundation of the building is based on an engineering design of 300 steel springs to provide special acoustic properties.

Lack of cafes and restaurants on the way you will not experience – we advise you to look into the diner of the hotel Ox noble in the neighborhood Potato Wharf (Potato Wharf). St. Peter's square is marked on the Metrolink (tram and railway system) transport scheme. Transport links also pass through Piccadilly station and the Chorlton Street stop. respectively.

4. Bristol

Route length: 2.8 miles/4.5 km
Time: 1 hour 35 min
Start and end of the route: Bristol youth hostel Association (YHA Bristol)

If this is your first time in Bristol, this short but informative route will give you the opportunity to explore the city in a relatively short time. Bristol is majestic and vibrant: elegant, historic streets with Georgian houses and modern shopping malls offer an exceptionally pleasing contrast to the heart and eye. Art lovers should definitely look into the Arnolfini art center, which is located in the premises of the former tea warehouse of the XVII century on the Bay in Bristol. History lovers will also enjoy the art center-the interior, decorated in Georgian style, will take you back to the old days.

The route is so interesting and rich that an hour and a half allotted by the guide, you may well stretch for the whole day and slowly walk through the nearby streets, slightly deviating from the route. After crossing the pedestrian bridge Perot, which is quite an interesting engineering structure, complemented by sculptural elements in the form of pipes, horns or horns – everyone sees something different-to balance the design, you will go straight to the Royal square, decorated in the style of Queen Anne. Enjoying the peace and tranquility of the Park, you will be surprised when you learn that previously passed through this place section of the city ring road, which was moved in 2000.
Next to the Memorial to British merchant marine officers who died during the Second world war and the Church of St. Nicholas you will find the oldest market in Bristol – St. Nicholas market, where there are many small cozy cafes and shops. Next on the route – the Church of St. Peter, whose roof was destroyed during the bombing of Britain in the 1940s. Attention shoppers! Don't miss the opportunity to explore the shops of Broadmead shopping centre and Colston street.
Turn to the street Christmas steps (Christmas Steps)-art quarter of Bristol, where there are art galleries, shops and art cafes, and enjoy the amazing architecture, you can go to the building Willis memorial-tower, made in the Gothic style, is one of the most famous attractions of Bristol. Admire the breathtaking panorama of the city from the Cabot tower, which is located next to Brandon hill Park.
Before you get to the final points of the route – Bristol Cathedral, the Museum of science "At-Bristol" and the city aquarium – appreciate the work of modern English underground artist Banksy, known for his graffiti on acute social themes that affect all the problems of modern society. The Bristol youth hostel Association-the start of the route-is located in the city centre. Almost all bus routes pass through nearby Prince street. Bristol temple Meads railway station is connected to the city centre by ferry.

5. Leeds
Route length: 4.7 miles/7.5 km
Time: 2 hours
Start and end of route: Leeds railway station

So, you have arrived at the station. Going down the steps, you will find yourself in the tunnel corridor of Dark Arches-the system was built in 1865 at the same time as the railway station. It is quite familiar to Leeds picture – "repurposing" stone and brick buildings in the Victorian style: government offices, banks and industrial facilities are now given "under the knife" to the owners of restaurants, cafes and other catering facilities. For example, in the room where the Bours stock exchange was previously located, there are now bookmakers. The same fate awaits the building of the former flax Marshalls, whose facade is decorated in the Egyptian style and resembles the entrance to an ancient Egyptian temple rather than a utilitarian industrial enterprise.
Walk down Whitehall road to the river Eyre and take a stroll along the shore. Passing the main office of the representative office of Asda, you will find yourself in a cozy area filled with various cafes that will make you Wake up in a gourmet.
In the city center you will find the city Museum and art gallery of Leeds, which boasts a fairly impressive collection of paintings by Andre Derain, Walter Sickert, Henry Moore, and, of course, vorticists. Returning to the railway station, you can enjoy real English ale (places where it is sold, in England, less and less) in the diner "Friends of Ham".
A 10-minute walk from the station is a bus stop "Hydro", where you can reach almost anywhere in the city.

Эталон ответа:
5 ТУРИСТИЧЕСКИХ ПЕШЕХОДНЫХ МАРШРУТОВ ПО ГОРОДАМ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

1. Кембридж
Протяженность маршрута: 3,1 миль/5 км
Время: 2 часа

Начало и конец маршрута: Ассоциация молодежных хостелов Кембриджа (Cambridge YHA)

Кембридж необыкновенно хорош в любое время года, куда бы вы не заглянули — величественная архитектура и уютные набережные станут прекрасным дополнением к вашему основному туристическому маршруту. В ваши планы, безусловно, может входить исключительно самостоятельное изучение городских улиц и достопримечательностей, но предлагаемый маршрут поможет за считанные часы ознакомиться с самыми яркими образцами архитектуры, включая 13 наиболее известных колледжей Кембриджского университета. Также вы сможете оценить несколько старинных церквей, взглянуть на Феннерс – университетскую площадку для игры в крикет и полюбоваться красотой живописного района Бэкс на берегу реки Кэм.
Маршрут просто-таки изобилует архитектурными шедеврами, от которых вы просто не сможете оторвать глаз (впрочем, как и толпы велосипедистов, «атакующих» Кембридж с завидным постоянством). Среди колледжей, которые обязательно встретятся вам на пути, будут знаменитые Кингс, Пемброук, Петерхаус и Тринити, а с моста вы сможете понаблюдать за неспешно скользящими по реке лодчонками. Кембридж – городок с насыщенной историей, поэтому на каждом шагу вам будут попадаться «осколки» этой истории в виде памятников, мемориальных досок или мест, памятных горожанам по каким-то особенным причинам. Например, достаточно обширный земельный участок в самом центре города именуемый Паркерс Пис (Parker’s Piece) считается местом, где впервые были озвучены официальные правила футбола (XIX век). В летние месяцы площадка – излюбленное место отдыха студентов и семей с детьми. Также ваше внимание привлечет канал Хобсона, построенный в 1614 году для подачи питьевой воды в Кембридж (находится недалеко от музея Фитцвильяма) и вы обязательно сделаете остановку, посетив музей Института полярных исследований им. Р.Ф. Скотта, расположенный неподалеку от химического факультета.
Впрочем, не только здания колледжей достойны вашего внимания – обязательно посетите церкви (Св. Эндрю, Святой Троицы и университетскую церковь Св. Марии). За отдельную плату вы сможете с окна церковной башни оценить поистине захватывающий вид на Кембридж и близлежащие селения. Здание Дома Сената Кембриджского университета, построенное в неоклассическом стиле и использующееся в качестве церемониального зала, порадует вас своим величественным экстерьером (Дом Сената закрыт для свободного посещения). Пройдя такой сложный и насыщенный маршрут, вы просто-таки обязаны себя побаловать! Загляните в ресторан Фитцбиллис – с момента своего открытия в начале 1920-х гг. это место является неизменной «кулинарной» достопримечательностью Кембриджа. Меню порадует даже самых требовательных гурманов: от знаменитых пирожных с сухофруктами и шоколадного пирога с портером до говядины в «особой» подливке, секрет приготовления которой держится в строжайшей тайне!
Начало маршрута находится в 10 минутах ходьбы от Кембриджского железнодорожного вокзала. Рядом есть автобусная остановка.

2. Оксфорд
Протяженность маршрута: 3.2 миль/5.1км
Время: 1 час 35 мин
Начало и конец маршрута: Ассоциация молодежных хостелов Оксфорда (Oxford YHA)

Чем вас сможет порадовать этот симпатичный и уютный английский городок? Прежде всего, историей, которой буквально «дышит» каждый кирпичик, и непревзойденным архитектурным ансамблем. Престижные колледжи, здание Библиотеки Бодлейн, Мост Вздохов и Камера Рэдклиффа. Улицы и здания Оксфорда вы можете встретить во многих фильмах, так как многие режиссеры находят город идеальным фоном для своих шедевров.
Поэт викторианской эпохи Мэтью Арнольд назвал Оксфорд «городом спящих шпилей» благодаря архитектуре местного университета. Мы предлагаем вам маршрут, который поможет не затеряться среди всей этой роскоши. Первая достопримечательность – Музей Ашмола (музей

искусств и археологии). Безусловно, коллекция экспонатов стоит вашего внимания, но если вы спешите, то успеете насладиться безупречным экстерьером здания. Ваш путь будет проходить через несколько колледжей – Сент-Джонс, Олл-Соулз, Хетфорд и Крайстчерч; возможно, вы даже вспомните некоторые кадры из «Гарри Поттера». Далее вас ожидает Библиотека Бодлейн (одна из старейших в Европе) и Мост Вздохов, который, несмотря на название, не является архитектурным близнецом венецианского моста с таким же именем и соединяет корпуса колледжа Хетфорд над Нью-Колледж Лейн.
Также у вас есть возможность заглянуть в известный паб «Lamb & Flag», где вы сможете выпить пинту вкуснейшего пива и насладиться приятной атмосферой. Считается, что именно здесь Томас Харди писал «Джуда Незаметного», а фанатам телесериала «Инспектор Морс» представится возможность побывать в той самой таверне…что ж, стоит попробовать!
Площадь Рэдклиффа считается одной из самых красивых в Европе. Вы увидите Камеру Рэдклиффа, спроектированную одним из выдающихся британских архитекторов – Джеймсом Гиббсом. Сначала в ней находилась научная библиотека Рэдклиффа, а позже она была трансформирована в читальный зал библиотеки Бодлейн. В конце маршрута вы сможете прогуляться по оксфордскому отрезку пешеходной Тропы Темзы. Проголодались? Выпейте чашку чая в кафе «Vaults & Garden» на площади Рэдклифф.
Начало маршрута находится неподалеку от главного железнодорожного вокзала Оксфорда, который имеет прямое соединение с Паддингтонским вокзалом в Лондоне. Достаточно большое количество автобусных маршрутов дают возможность добраться из Оксфорда в близлежащие населенные пункты, а также Хитроу, Гэтвик и Лондон. Автобусы отправляются от железнодорожного вокзала и автостанции на Джордж Стрит.

3. Манчестер
Протяженность маршрута: 2,4 миль/3,9 км
Время: 1 час
Начало и конец маршрута: площадь Св. Петра

Предлагаемый маршрут даст возможность ознакомиться с достопримечательностями центральной части Манчестера, включая комплекс римских фортификационных укреплений, канал Рокдэйл и район Каслфилд.
Насыщенный историей и прекрасными городскими пейзажами пешеходный маршрут проведет вас от площади Св. Петра до пешеходной дороги вдоль канала Рокдэйл, испещренного шлюзовыми воротами – от Тиблока до ворот Оксфорд Стрит, а замыкают систему Герцогские ворота, названные в честь Фрэнсиса Эгертона, 8-го герцога Бриджуотерского, который профинансировал его строительство. Перед тем, как выйти к римскому форту Мамуциум (латинское название Манчестера), вы пересечете канал Бриджуотер. Крепость была построена римлянами в 78 году н.э. в качестве форпоста на пути между крепостью Дева Витрикс (современный Честер) и Эборакум (Йорк).
Пройдя мимо Музея науки и промышленности, расположенного на территории бывшей железнодорожной станции Ливерпуль Роуд, вы не пропустите живописный парк Сент-Джонс Гарденс, пользующийся популярностью у местных жителей и туристов в любое время года. Сент-Джон Стрит порадует вас прекрасно сохранившимся до наших дней архитектурным ансамблем в георгианском стиле (к сожалению, это единственная улица в центре Манчестера, которая может похвастаться подобным историческим наследием).
Выходя на финишную прямую, вы сможете оценить экстерьер одного из самых известных британских концертных залов – Бриджуотер Холл. Примечателен тот факт, что в основе фундамента здания расположена инженерная конструкция из 300 стальных пружин для обеспечения особых акустических свойств.

Недостатка в кафе и ресторанах на пути вы точно не испытаете – советуем заглянуть в закусочную гостиницы Окс Ноубл в микрорайоне Потато Уорф (Potato Wharf). Площадь Св. Петра отмечена на транспортной схеме Метролинк (система трамвайных и железнодорожных

путей). Транспортное сообщение также проходит через станцию Пикадилли и остановку на Чорлтон Стрит. respectively.

4. Бристоль
Протяженность маршрута: 2,8 миль/4,5 км
Время: 1 час 35 мин
Начало и конец маршрута: Бристольская Ассоциация молодежных хостелов (YHA Bristol)

Если вы первый раз в Бристоле, этот короткий, но информативный маршрут даст возможность познакомиться с городом за достаточно короткое время. Бристоль предстанет перед вами величественным и оживленным: элегантные, дышащие историей улицы с домами в георгианском стиле и современные торговые центры составляют исключительно приятный сердцу и глазу контраст. Поклонники искусства обязательно должны заглянуть в арт-центр Арнольфини, который располагается в помещении бывшего чайного склада XVII века на берегу залива в Бристоле. Любителям истории арт-центр тоже придется по вкусу – интерьер, оформленный в георгианском стиле, вернет вас в былые времена.
Маршрут настолько интересен и насыщен, что полтора часа, отведенных гидом, вы вполне можете растянуть на весь день и не спеша прогуливаться по близлежащим улочкам, слегка отклоняясь от маршрута. Пройдя по пешеходному мосту Перо, который представляет собой достаточно интересную инженерную конструкцию, дополненную скульптурными элементами в виде труб, горнов или рожек – каждый видит в этом что-то свое – для уравновешивания конструкции, вы выйдете прямо к Королевской площади, оформленной в стиле королевы Анны. Наслаждаясь тишиной и спокойствием парка, вы удивитесь, когда узнаете, что ранее через это место проходил участок городской окружной дороги, которая была перенесена в 2000 году.
Рядом с Мемориалом британским офицерам торгового флота, погибшим во время Второй мировой войны и церковью Св. Николаса вы обнаружите самый старый рынок в Бристоле – рынок Св. Николаса, где расположены множество маленьких уютных кафе и магазинчиков. Далее по маршруту – церковь Св. Петра, крыша которой была уничтожена во время бомбежки Британии в 1940-х гг. Внимание шопперам! Не пропустите возможность прогуляться по магазинам торгового центра Броудмид и улицы Колстон.
Сверните на улицу Крисмас Степс (Christmas Steps) – арт-квартал Бристоля, где расположены художественные галереи, магазины и арт-кафе, а насладиться изумительной архитектурой вы сможете, пройдя к зданию Уиллис Мемориал – башня, выполненная в готическом стиле, является одной из наиболее известных достопримечательностей Бристоля. Полюбоваться захватывающей панорамой города можно с башни Кэбот, которая находится рядом с парком Брэндон Хилл.
Перед тем, как вы доберетесь до финальных пунктов маршрута – Бристольского собора, музея науки «At-Bristol» и городского океанариума – оцените творчество современного английского андерграундного художника Бэнкси, известного благодаря своим граффити на остросоциальные темы, затрагивающие все проблемы современного общества. Бристольская Ассоциация молодежных хостелов – начало маршрута – находится в центральной части города. Практически все автобусные маршруты проходят через близлежащую улицу Принс. От железнодорожной станции Бристоль Темпл Мидс до центра города можно добраться на пароме.
5. Лидс
Протяженность маршрута: 4,7 миль/7,5км
Время: 2 часа
Начало и конец маршрута: железнодорожный вокзал Лидса

Итак, вы прибыли на вокзал. Спустившись вниз по ступенькам, вы окажетесь в тоннельном коридоре Дарк Арчез – система была построена в 1865 году одновременно с железнодорожной станцией. Вполне привычная для Лидса картина – «перепрофилирование» каменно-кирпичных зданий в викторианском стиле: государственные учреждения, банки и промышленные объекты

теперь отданы «под нож» владельцам ресторанов, кафе и других предприятий общественного питания. Например, в помещении, где ранее располагалась фондовая биржа Боурс, сейчас находятся букмекерские конторы. Та же участь ждет и здание бывшего льнокомбината Маршаллс, фасад которого оформлен в египетском стиле и напоминает скорее вход в древнеегипетский храм, чем утилитарное промышленное предприятие.
Пройдя по Уайтхолл Роуд, вы спуститесь к реке Эйр и сможете прогуляться по берегу. Минуя главный офис представительства компании Asda, вы окажетесь уютном районе, заполненном различными кафе, которые заставят проснуться в вас гурмана.
В центре города вас ждут Городской музей и художественная галерея Лидса, которая может похвастаться достаточно внушительной коллекцией картин Андре Дерена, Уолтера Сикерта, Генри Мура, и, конечно же, вортицистов. Вернувшись к железнодорожному вокзалу, вы можете отведать настоящего английского эля (мест, где его продают, в Англии все меньше и меньше) в закусочной «Friends of Ham».
В 10-и минутах ходьбы от станции находится автобусная остановка «Хидроу», откуда вы можете добраться практически в любую точку города.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №47-48

Тема: Советы и правила поведения туристов за рубежом.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о советах и правилах поведения туристов за рубежом.

Формируемые ОК/умения: ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с советами и правилами поведения туристов за рубежом.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

14 rules of etiquette from different countries that will confuse even an experienced tourist

Going on a trip, an experienced tourist gets acquainted not only with information about the sights that are waiting for him there, but also with the etiquette of the country. After all, without knowing the subtleties of the local population's worldview, you can get into an absurd situation. For example, if you respond to a Frenchman with the familiar "OK" gesture, you risk offending him severely. In Chile, if you decide to eat a hamburger with your bare hands, be prepared for the fact that hardly anyone will agree to sit with you at the same table.

1. In Korea, the eldest eats first

In Korea, no matter how hungry you are, you can't start your meal before the oldest person at the table. If you break this rule, you can go without dinner at all. And another thing: if you want to pour

yourself a drink, you will have to turn to the person sitting next to you. Koreans fill each other's glasses: it is not customary to pour themselves here.

2. In Thailand you can't touch someone else's head

Thais almost always smile: this is how their positive Outlook is manifested. However, there is a familiar gesture that can instantly spoil the mood of a local resident, and even offend. In Thailand, it is forbidden to touch the top of someone's head. And it's not that someone is afraid to spoil someone else's hair. Just Thais believe that it is in the head that the soul of a person lives.

3. In Tibet it is customary to show the language

The language shown by an adult in someone's direction will be perceived in most countries at least as a kind of eccentricity, in India it is a manifestation of anger at all. But in Tibet, this is how they show their respect, and they often use this gesture as a greeting. It is believed that this tradition started because of the belief that the devil has a black tongue. The Tibetans show us every time: "We are not like that!»

4. In Italy, you can give lilies, in France-you can not

Giving flowers is a good sign in almost every country. But there are nuances. For example, the French believe that lilies and chrysanthemums are only suitable for mourning events, as in Russia — carnations. By the way, they also do not give red carnations, because they symbolize bad will. A similar attitude to chrysanthemums in Italy: there, these flowers are used exclusively on sad dates. And lilies, on the contrary, are the favorite national flowers in this country.

5. In Austria, you can not pay the bill at the restaurant

In many States, tips are automatically included in the bill. This is what they do in the Czech Republic, France, Hungary, and Spain. On average, this is 10-15 % of the total invoice amount. However, this rule does not apply in all European countries. In Austria, for example, a tip is given to an official only if they do their job well. And there is also an unspoken rule: if a customer has asked for a bill three times, and it has not been brought to him, he can get up and leave the institution without paying.

6**. In Hungary, the compliment is "cabbage", in Japan - " goose»**

An amazing part of etiquette in many countries is addressing a person. Walking through the streets of Hungary, do not be offended if you are addressed as "cabbage" or "small insect". No one is joking with you, these words are considered a compliment. In many countries, affectionate addresses sound very strange to us. For example, in China, the expression "diving fish, flying goose" is a way to call someone beautiful, based on ancient legends where fish were fascinated by the flight of birds. Poles use the well-known expression "baby" as a compliment, and to call someone a "chicken egg with eyes" in Japan means to notice the beautiful oval of the face, that is, to make a compliment.

7. Chinese people refuse a gift three times before they receive it

And not because they don't want to accept the gift, but rather it is a way of expressing modesty and a sign of good manners. By the way, you can give anything in China, except for sharp objects like knives (they symbolize the rupture of relations), as well as watches (it is believed that watches bring the end of life) and handkerchiefs (a superstition based on the connection with crying and funerals).

8. In Saudi Arabia, people RUB their noses in greeting

Instead of the usual handshake in Saudi Arabia and the United Arab Emirates, men RUB their noses when they meet. It is unusual to say Hello in India, where it is customary to bow with your hands clasped together. In France, traditions depend on geographical location. So, in different parts of the country, different numbers of welcome kisses are accepted: in Paris, they are kissed twice, and in Corsica — five times.

9. In Japan — money, in France-zero

The world-famous "OK" gesture is understood in Japan as "money", and in France as "zero". Therefore, having made a harmless, seemingly, body movement, the Frenchman can be great to offend, calling "an empty place". An equally ambiguous reaction can be received in Italy to the sign known to all rockers of the world — the index finger and little finger raised up. In Italian, such a move would mean that the other person's wife is unfaithful.

10. In Afghanistan, they kiss fallen bread

In Afghanistan and other Muslim countries, if you accidentally drop bread, you should definitely pick it up and kiss it. Perhaps, you can't Express your respect for this product more vividly. It is not accepted to be afraid of microbes that will get on the food when they come into contact with the floor or the ground. So, if you don't want to perform this rite, be careful and don't drop anything.

11. In Chile, you can't touch food with your hands

If you are going to travel to Chile, remember the rule: do not eat anything with your hands. In this country, table manners are taken more seriously than in the rest of South America, and they prefer to adhere to European rules of etiquette. And even French fries and burgers are usually eaten with Cutlery.

12. Mexicans resent punctuality

Whether it's a business meeting or a friendly meeting, the Mexican is sure to be late for it. And in General, it is considered uncultured to come anywhere at the appointed time. The national tradition is explained quite simply: for a long time in this country there were problems with public transport, and constant delays became a habit for citizens.

13. How to drink coffee in the middle East

Stopping coffee drinking with Bedouins in the middle East is not so easy. As a rule, the hospitable host will continue to pour you a drink as soon as he notices that the container was empty. To stop this cycle, you need to publicly shake the Cup, tilt it several times in different directions, or turn it on its side. So you will show that you have already had enough coffee.

14. In China, you can not turn the fish on a plate

It seems logical to turn the fish over after you've eaten the top half of it. However, in China, this behavior can cause failure. Local residents are convinced of this, especially in the South of the country and in Hong Kong. The most superstitious leave the lower part of the fish untouched, while others tear off the spine to get to the fillet.

What rules of etiquette do you think we should adopt from other countries?

Эталоны ответов:

14 правил этикета из разных стран, которые поставят в тупик даже опытного туриста

Отправляясь в путешествие, опытный турист знакомится не только с информацией о достопримечательностях, которые его там ждут, но и с этикетом страны. Ведь, не зная тонкостей мировоззрения местного населения, можно попасть в нелепую ситуацию. К примеру, ответив французу знакомым нам жестом «окей», вы рискуете крепко его оскорбить. В Чили же, если решите съесть гамбургер голыми руками, будьте готовы к тому, что вряд ли кто-то согласится сидеть с вами за одним столом.

1. В Корее первым ест старший

В Корее же, как бы вы ни были голодны, нельзя начинать трапезу раньше самого старшего человека за столом. Нарушив это правило, можно и вовсе остаться без ужина. И еще: если вам захочется налить себе напиток, придется обратиться к рядом сидящему человеку. Корейцы наполняют стаканы друг друга: наливать себе тут не принято.

2. В Таиланде нельзя дотрагиваться до чужой головы

Тайцы почти всегда улыбаются: так проявляется их позитивное мировоззрение. Правда, есть привычный нам жест, который моментально может испортить местному жителю настроение, и даже оскорбить. В Таиланде запрещено касаться чьей-то макушки. И дело не в том, что кто-то боится испортить чужую прическу. Просто тайцы считают, что именно в голове обитает душа человека.

3. В Тибете принято показывать язык

Показанный взрослым человеком в чью-то сторону язык будет воспринят в большинстве стран по меньшей мере как некое чудачество, в Индии же это и вовсе проявление злости. А вот в Тибете так выказывают свое уважение, а еще часто используют этот жест в качестве приветствия. Есть мнение, что данная традиция пошла из-за поверья, будто у дьявола черный язык. Вот тибетцы каждый раз и показывают: «Мы не такие!»

4. В Италии лилии можно дарить, во Франции — нельзя

Дарить цветы — хороший знак почти в каждой стране. Но есть нюансы. Например, французы считают, что лилии и хризантемы подходят только для траурных мероприятий, как в России — гвоздики. К слову, красные гвоздики у них тоже не дарят, поскольку они символизируют дурную волю. Аналогичное отношение к хризантемам и в Италии: там эти цветы используют исключительно в печальные даты. А лилии, наоборот, являются в этой стране любимыми национальными цветами.

5. В Австрии можно не оплачивать счет в ресторане

Во многих государствах чаевые автоматически включают в счет. Так поступают в Чехии, Франции, Венгрии, Испании. В среднем это 10–15 % от общей суммы счета. Однако не во всех европейских странах действует это правило. В Австрии, к примеру, чаевые достаютсяофицианту, только если он качественно выполняет свою работу. А еще там есть негласное правило: если посетитель трижды попросил счет, а ему так и не принесли его, он может встать и уйти из заведения не заплатив.

6. В Венгрии комплимент — «капуста», в Японии — «гусь»

Удивительная часть этикета во многих странах — обращение к человеку. Прогуливаясь по улицам Венгрии, не обижайтесь, если к вам обратятся так: «капуста» или «маленькое насекомое». Над вами никто не шутит, эти слова у них считаются комплиментом. Во многих странах ласковые обращения звучат для нас очень странно. Вот, к примеру, в Китае выражение «ныряющая рыба, летающий гусь» — способ назвать кого-то прекрасным, основываясь на древних сказаниях, где рыбы были заворожены полетом птиц. Поляки в качестве комплимента используют известное и у нас выражение «крошка», а назвать кого-то «куриным яйцом с глазами» в Японии — означает подметить красивый овал лица, то есть сделать комплимент.

7. Китайцы трижды отказываются от подарка, прежде чем его получить

И не потому, что они не хотят принять подарок, скорее это способ выражения скромности и признак хороших манер. К слову, дарить в Китае можно что угодно, кроме острых предметов вроде ножей (они символизируют разрыв отношений), а также часов (считается, что часы приближают конец жизни) и носовых платков (суеверие, основанное на связи с плачем и похоронами).

8. В Саудовской Аравии трутся носами в знак приветствия

Вместо привычного нам рукопожатия в Саудовской Аравии и Объединенных Арабских Эмиратах мужчины при встрече трутся носами. Необычно здороваются и в Индии: там принято кланяться, сложив ладони вместе. Во Франции традиции зависят от географического положения. Так, в разных частях страны принято разное количество приветственных поцелуев: в Париже целуются дважды, а на Корсике — пять раз.

9. В Японии — деньги, во Франции — ноль

Всемирно известный жест «окей» в Японии понимают как «деньги», а во Франции как «ноль». Потому, совершив безобидное, казалось бы, телодвижение, француза можно здорово обидеть, назвав «пустым местом». Столь же неоднозначную реакцию можно получить в Италии на известный всем рокерам мира знак — поднятые вверх указательный палец и мизинец. На итальянское такое движение будет означать неверность жены собеседника.

10. В Афганистане целуют упавший хлеб

В Афганистане и других мусульманских странах, если вы нечаянно уронили хлеб, его следует непременно поднять и поцеловать. Пожалуй, ярче свое почтение этому продукту и не выразить. Бояться микробов, которые при соприкосновении с полом или землей попадут на еду, здесь

не принято. Так что, если не хотите совершать данный обряд, будьте аккуратны и ничего не роняйте.

11. В Чили нельзя касаться еды руками

Если собираетесь в путешествие в Чили, запомните правило: не ешьте ничего руками. В этой стране к манерам за столом относятся серьезнее, чем в остальной части Южной Америки, и предпочитают придерживаться общеевропейских правил этикета. И даже картофель фри и гамбургеры здесь принято есть при помощи столовых приборов.

12. Мексиканцы обижаются на пунктуальность

Будь то деловая или дружеская встреча, мексиканец обязательно на нее опоздает. Да и вообще, там считается некультурным приходить куда-либо в назначенное время. Национальная традиция объясняется достаточно просто: на протяжении долгого времени в этой стране были проблемы с общественным транспортом, и постоянные опоздания вошли у граждан в привычку.

13. Как нужно пить кофе на Ближнем Востоке

Остановить кофепитие с бедуинами на Ближнем Востоке не так уж и просто. Как правило, гостеприимный хозяин будет продолжать наливать вам напиток, как только заметит, что тара оказалась пустой. Чтобы прекратить этот круговорот, нужно прилюдно встряхнуть чашку, наклонить ее несколько раз в разные стороны или перевернуть на бок. Так вы покажете, что уже достаточно выпили кофе.

14. В Китае нельзя переворачивать рыбу на тарелке

Кажется вполне логичным перевернуть рыбу на другой бок, после того как вы съели ее верхнюю половину. Однако в Китае таким поведением можно накликать неудачу. В этом убеждены местные жители, особенно на юге страны и в Гонконге. Самые суеверные оставляют нижнюю часть рыбы нетронутой, другие же отрывают хребет, чтобы добраться до филе.
Какие, по-вашему, правила этикета нам следовало бы перенять у жителей других стран?

Code of conduct for tourists abroad. Rules of conduct for Russians from the Russian foreign Ministry

The document "Common elements of behavior for most countries in the world in order to prevent undesirable incidents" calls on Russians to respect the customs of the country they are traveling to, not to be rude to the local population, not to show obscene gestures to others, and generally behave with dignity.

The foreign Ministry reminds its compatriots that in any country of the world it is necessary to "show friendliness to the local population, take into account their way of life".

A tourist staying abroad must:

● strictly comply with the laws of the host country;

* refrain from questionable Dating;

● to avoid travel to low-income areas;

be patient, do not be rude, do not humiliate the dignity of the local population;

do not wave your hand at a person, which in many countries is a demonstration of disdain or contempt;

respect customs and traditions;

don't be arrogant or disdainful of the local culture;

● not to allow offensive remarks against the leaders of the country;

● avoid conflict with law enforcement officials;

do not use offensive gestures (extended middle finger, turning the finger at the temple, etc.) and obscene expressions in English, also in an aggressive form;

* do not use both English and Russian profanity in conversation and generally insults in any language;

* refrain from making unflattering assessments of the behavior of local residents and their language and their language or cultural and religious traditions;

do not criticize local (sometimes specific) cuisine in the presence of the local population;

● do not abuse alcohol; follow traffic rules and be polite at the wheel;

● observe hygiene rules when visiting swimming pools and saunas;

if possible, keep a minimum distance of 50-60 cm from the person you are talking to;

avoid familiarity with women and people of age;

● in countries with different shares of black population to refrain from using the words "nigger" or "nigga" as well as their derivatives.

How to behave in countries with strong Islamic traditions

The tourist guide contains a special section that provides recommendations on how to behave in countries with strong Islamic traditions.

In an Islamic country, you should not:

pay close attention to women, point at them with your hand or finger, try to talk to them or get to know them on the street, and make comments about them;

● ask questions to a foreign interlocutor about his or her spouse;

try to get acquainted with the female part of the host's family, invite the female part of the family to the common table;

extend your hands to a woman when you meet her;

* attempt to enter a public vehicle compartment intended for persons of a different gender;

show Intrusive attention to people praying, take photos and videos of them;

● pass in front of a person bowed in prayer, touch the Koran; ● enter mosques in shoes and shorts;

use alcoholic beverages in public places and offer local residents alcohol and pigskin products as a gift;

● order pork dishes from public catering establishments and offer them to local residents;

● enter the residential premises of local residents in street shoes;

allow public hugs and kisses;

* demonstrate or offer as a gift printed products, photos and videos of erotic content.

Tourists should be careful

The memo also contains separate tips for women: how to dress and how not to dress in Muslim countries. Those who travel to countries with Buddhist culture will also find useful information.

Because of their bad manners or ignorance of local customs, Russian guests may accidentally offend the residents of a particular country.

For example, if you are going to Albion, the best way to avoid getting involved in conflicts is to avoid behavior that is considered offensive among local residents. To do this, you need to know that the following features of non-verbal communication are typical for the British:

The most common gestures in England:

raising your eyebrows (perceived as an expression of skepticism);

● the "finger rotation at the temple" gesture (the suggestion to decide for yourself-in contrast to the meaning of this gesture in other countries);

* middle and index fingers raised up and placed to the sides: if you show them with the palm of your hand, it means approval in the style Of "we will win", "everything is fine" ("Victory"), if you turn the palm on yourself, you can inflict a serious insult to your interlocutor;

the middle and index fingers are put together and raised up (meaning: "Well, wait, I'll get to you!»);

* extremely indecent gesture "insulting finger" (raised middle finger-implies a rude refusal of the request).

Sign language in Greece

"While in Greece, do not turn your hand to the other person, spreading your fingers. This gesture ("munza") is a serious insult (such as " Eye poke!"). It means that the person does not want to listen anymore or he has committed a shameful act (usually addressed to undisciplined road users).

Intensive movement of the hand down and inwards in the direction of the causal place means a common expression: "and you would go to three letters!"and usually verbally accompanied by it.

An even more offensive gesture, similar to a raised middle finger, when the palm is turned sideways and the finger makes horizontal movements to and fro.

It should be borne in mind that the Greeks in all strata of society copiously usnashchayut their speech with curses, and not only in anger or irritation, but also in jest. The most common word is "malakas". Depending on the situation, it can mean different emotional States-from "stupid jerk" to "good honest guy".

If you heard the expression "Gamo to" (similar to our " Damn it!"), this does not mean that someone is swearing. If "Gamo to" is not pronounced in anger, it is a common interjection. A slight head-down nod means " Yes." But if the Greek lifts his chin and head up, usually accompanied by a single click of the tongue, it means "no".

Japanese gestures are the most refined

In order not to offend the Japanese, you need to know that many gestures that are familiar to Russians in the land of the Rising Sun are understood in their own way. For example, a gesture that confirms the phrase "fed up, fed up" can be understood as "fired from work" or even as a physical threat.

In addition, in Japan, it is customary to keep some distance between the interlocutors, not to allow touching each other. You should not call others by bending your index finger. It is also recommended to avoid prolonged eye contact-this is considered a sign of aggression.

In Israel, the threshold of speech tolerance is low

From the instructions of the foreign Ministry, you can learn a lot of interesting things about the obscene vocabulary of foreigners. For example, in Israel, "the threshold of speech tolerance is generally low, and you can often hear distorted Russian obscenities that were originally launched into circulation by Jewish immigrants to Palestine in the early twentieth century." At the same time, foreigners should avoid non-literary vocabulary from Yiddish ("potz", "shmok") and Arabic ("Kus ummak", "sharmuta").

Local customs and traditions must be respected

You should always remember that a carelessly thrown word or gesture can offend local residents who seek to provide you with their hospitality. So, in India, it is customary to put a garland of flowers around the neck of guests. "After receiving it, it is desirable to thank the owners and after a while (or immediately) remove the garland. Such a gesture indicates the modesty of the person who accepted the garland, " the memo for the tourist reads.

And in Mongolia, where many people understand Russian well, it is advisable to refrain from criticizing the local way of life. Disrespectful attitude to the customs, traditions and history of the country is perceived as an insult.

The country-specific information collected by our diplomats will certainly be interesting not only for tourists, but also for everyone who is interested in culture, history and geography in the modern context. More information about the rules of conduct for tourists can be found on the website of the Ministry of foreign Affairs.

Эталон ответа:

Кодекс поведения туристов за границей. Правила поведения для россиян от МИД РФ

Документ «Общие элементы поведения для большинства государств мира в целях недопущения нежелательных инцидентов» призывают россиян уважать обычаи страны, в которую они едут, не грубить местному населению, не показывать окружающим неприличные жесты и вообще вести себя достойно.

МИД напоминает своим соотечественникам, что в любом государстве мира нужно «проявлять дружелюбие к местному населению, считаться с его образом жизни».

Турист, пребывающий за границей, обязан:

● строго соблюдать законодательство страны пребывания;

● воздерживаться от сомнительных знакомств;

● избегать поездок по неблагополучным районам;

● быть терпеливым, не грубить, не унижать достоинство представителей местного населения;

● не махать на человека рукой, что во многих странах является демонстрацией пренебрежения или презрения;

●уважать обычаи и традиции;
● не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре;
● не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны;
● не вступать в конфликт с представителями правоохранительных органов;
● не использовать часто встречающиеся в голливудских фильмах оскорбительные жесты (вытянутый средний палец, поворот пальцем у виска и др.) и нецензурные выражения на английском языке, к тому же в агрессивной форме;
● не употреблять в разговоре как английскую, так и русскую ненормативную лексику и в целом оскорбления на любом языке;
● воздерживаться от нелицеприятных оценок манер поведения местных жителей и их языка, и их языка или культурно-религиозных традиций;
● не критиковать местную (порой специфическую) кухню в присутствии местного населения;
● не злоупотреблять алкоголем; соблюдать правила дорожного движения и быть вежливым за рулем;
● соблюдать правила гигиены при посещении бассейнов и саун;
● по возможности соблюдать минимальную дистанцию в 50–60 см от собеседника;
● не допускать фамильярного отношения к женщинам и людям в возрасте;
● в странах с различной долей чернокожего населения воздерживаться от использования слов «негр» или «ниггер», а также их производных.

Как вести себя в государствах с прочными исламскими традициями

Инструкция для туриста содержит особый раздел, в котором даются рекомендации, как вести себя в государствах с прочными исламскими традициями.

В исламской стране не следует:

● обращать пристальные взгляды на женщин, указывать на них рукой или пальцем, пытаться заговорить или познакомиться с ними на улице, отпускать комментарии в их адрес;
● задавать вопросы иностранному собеседнику о его супруге;
● пытаться познакомиться с женской частью семьи хозяина дома, приглашать женскую часть семьи за общий стол;
● протягивать женщине руки при знакомстве;
● пытаться войти в отделение общественного транспортного средства, предназначенное для лиц иного пола;
● проявлять назойливое внимание к молящимся людям, осуществлять их фото- и видеосъемку;
● проходить в мечети перед склоненным в молитве человеком, притрагиваться к Корану; ● входить в мечети в обуви и шортах;
● употреблять спиртные напитки в общественных местах и предлагать местным жителям алкоголь и изделия из свиной кожи в качестве подарка;
● заказывать в предприятиях общественного питания и предлагать местным жителям блюда из свинины;
● входить в жилое помещение местных жителей в уличной обуви;
● допускать прилюдные объятия, поцелуи;
● демонстрировать или предлагать в подарок полиграфическую продукцию, фото- и видеоматериалы эротического содержания.

Туристам надо быть осмотрительными

В памятке есть и отдельные советы для женщин: как следует и как не следует одеваться в мусульманских странах. Те, кто отправляется в страны с буддийской культурой, тоже найдут для себя полезные сведения.

Из-за своей невоспитанности или незнания местных обычаев российские гости могу невзначай обидеть жителей той или иной страны.

К примеру, если вы отправляетесь на Туманный Альбион, то лучший способ не ввязываться в конфликты – это избегать поведения, которое считается оскорбительным среди местных жителей. Для этого надо знать, что для британцев характерны следующие особенности невербального общения:

Наиболее распространенные жесты в Англии:

● поднятие бровей (воспринимается как выражение скептического отношения);
● жест «вращение пальцем у виска» (предложение решать самому – в отличие от значения этого жеста в других странах);
● поднятые вверх и расставленные в стороны средний и указательный пальцы: если показывать их ладонью от себя, то это означает одобрение в стиле «Мы победим», «Все отлично» («Victory»), если повернуть ладонь на себя, то можно нанести тяжкое оскорбление своему собеседнику;
● средний и указательный пальцы сложены вместе и подняты вверх (означает: «Ну, подожди, я до тебя доберусь!»);
● крайне неприличный жест «оскорбительный палец» (поднятый средний палец – подразумевает грубый отказ в просьбе).

Язык жестов в Греции

«Находясь в Греции, не поворачивайте ладонь к собеседнику, растопырив пальцы. Этот жест («мунца») – серьезное оскорбление (типа «Глаз выколю!»). Он означает, что человека не хотят больше слушать либо он совершил постыдный поступок (обычно адресуется недисциплинированным участникам дорожного движения).

Интенсивное движение рукой вниз и внутрь в направлении причинного места означает расхожее выражение: «А шел бы ты на три буквы!» и обычно вербально сопровождается им же.

Еще более оскорбительный жест, похожий на поднятый кверху средний палец, когда ладонь повернута боком и палец совершает горизонтальные движения туда–сюда.

Надо иметь в виду, что греки во всех слоях общества обильно уснащают свою речь ругательствами, причем не только в гневе или раздражении, но и в шутку. Самое распространенное словечко – «малакас». Оно в зависимости от ситуации может означать разные эмоциональные состояния – от «тупой придурок» до «хороший честный парень».

Если вы услышали выражение «Гамо то» (аналог нашего «Черт побери!»), то это вовсе не значит, что кто-то ругается. Если «Гамо то» произносится не в гневе, то является обычным междометием. Легкий кивок головой вниз означает «да». Но если грек задирает подбородок и голову вверх, обычно сопровождая это одинарным цоканьем языком, это значит «нет».

Жесты японцев наиболее изысканны

Чтобы не обидеть японцев, надо знать, что многие жесты, привычные для россиян, в Стране Восходящего Солнца понимают по-своему. Так, например, жест, подтверждающий фразу «пресытился, сыт по горло», может быть понят как «уволен с работы» или даже как физическая угроза.

Кроме того, в Японии принято держать некоторую дистанцию между собеседниками, не допускать прикосновений друг к другу. Не следует подзывать окружающих сгибанием указательного пальца. Также рекомендуется избегать продолжительных взглядов в глаза – это считается признаком агрессии.

В Израиле порог речевой толерантности занижен

Из инструкции МИД можно узнать немало любопытного и об обсценной лексике иностранцев. К примеру, в Израиле «в целом порог речевой толерантности занижен, здесь зачастую можно услышать искаженные русские нецензурные выражения, изначально запущенные в оборот еврейскими эмигрантами в Палестину в начале XX века». При этом иностранцам следует избегать нелитературной лексики из идиша ("поц", "шмок") и арабского языка («кус уммак», «шармута»).

Местные обычаи и традициям надо уважать

Надо всегда помнить о том, что небрежно брошенным словом или жестом можно обидеть местных жителей, которые стремятся оказать вам свое гостеприимство. Так, в Индии принято надевать на шею гостей гирлянду из цветов. «Получив ее, желательно поблагодарить хозяев и через некоторое время (или сразу) снять гирлянду. Такой жест свидетельствует о скромности человека, принявшего гирлянду», – говорится памятке для туриста.

А в Монголии, где многие неплохо понимают по-русски, желательно воздерживаться от критики местного образа жизни. Неуважительное отношение к обычаям, традициям и истории страны воспринимается как оскорбление.

Страноведческая информация, которую собрали наши дипломаты, будет наверняка интересна не только для туристов, но и для всех, кому интересна культура, история и география в современном контексте. Подробнее с правилами поведения туристов можно ознакомиться на сайте МИДа.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №49

Тема: Письмо-извинение на жалобу клиента. Деловая переписка.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о написаниипо письма-извинения на жалобу клиента, деловой перепиской на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с написанием письма-извинения на жалобу клиента. Деловая переписка. Выполнение контрольной работы.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Письмо-жалоба на английском языке. Letter of complaint

Как следует из названия, письмо-жалобу на английском языке мы пишем, когда чем-то недовольны. Например, мы хотим обратить внимание руководства на некачественное обслуживание, некорректное поведение сотрудника или жалуемся на некачественный товар.

По сравнению с другими видами писем letter of complaint — самое эмоциональное письмо. Чаще всего оно окрашено негативными эмоциями: недовольством, раздражением, злостью. Тем не менее не следует во всех красках и ярких эпитетах описывать свое недовольство и уж точно не следует опускаться до грубостей и оскорблений. Letter of complaint относится к формальному виду писем, поэтому и тон должен сохраняться официальный. Согласитесь, вряд ли найдется человек, который захочет читать письмо, полное личных оскорблений, и после этого решать возникшую проблему.

Если цель вашей жалобы — обратить внимание на некоторые недостатки, то лучше сохранять нейтральный тон повествования. В случае же серьезных претензий следует придерживаться настойчивого, иногда даже требовательного тона. Давайте посмотрим, какие фразы мы будем использовать в таких письмах.

1. Прежде чем приступить к самому письму, мы должны **поздороваться с человеком**. Используйте для этого следующие фразы:

Фраза	Перевод

Приветствие	
Dear Mr. Smith,	Уважаемый мистер Смит,
Dear Mrs./Ms. Smith,	Уважаемая миссис/мисс Смит,
Dear Sir/Madam,	Уважаемый(-ая) сэр/мадам,

2. В **первом абзаце письма** следует указать суть вашей жалобы: что произошло, когда и где. Для этого вам могут понадобиться следующие выражения:

Фраза	Перевод
Нейтральный тон	
I am writing in connection with...	Я пишу в связи с...
I am writing on account of...	Я пишу относительно...
I am writing on the subject of...	Я пишу по причине...
I am writing to complain about...	Я пишу, чтобы выразить недовольство...
I am writing to draw your attention to...	Я пишу, чтобы привлечь Ваше внимание к...
Настойчивый тон	
I am writing to express my strong dissatisfaction at...	Я пишу, чтобы выразить крайнее недовольство...
I feel I must complain about...	Я должен выразить свое недовольство...
I was appalled at...	Я был потрясен... / Меня привело в ужас...
I wish to bring to your attention to a problem which arose due to...	Я хотел бы привлечь Ваше внимание к проблеме, которая возникла из-за...
I wish to express my disgust at...	Я хотел бы выразить сильное возмущение...
I wish to express my unhappiness with...	Я хотел бы выразить свое недовольство...

3. В **основной части** вы сообщаете более детально причины вашего негодования. При этом вы должны обосновать свое мнение, например, почему вы считаете, что ваша покупка не соответствует качеству, в чем именно выражалось некорректное поведение продавца и т. д.

4. В **заключении** необходимо объяснить, как бы вы хотели разрешить ситуацию. Например: предложить меры, которые могут быть приняты в отношении недобросовестного сотрудника, попросить заменить некачественный товар или возместить его стоимость, или, возможно, вам важно просто услышать извинение. В этой части используйте такие слова и выражения:

Фраза	**Перевод**
Нейтральный тон	
I assume we can sort this matter out amicably.	Я предполагаю, что мы можем разрешить эту ситуацию мирным путем.
I hope the situation will improve.	Я надеюсь, что ситуация улучшится.
I hope you will deal with this matter as quickly as possible.	Я надеюсь, что Вы решите эту ситуацию как можно скорее.
I hope you will resolve this matter quickly.	Я надеюсь, что Вы быстро разрешите эту ситуацию.
I trust the matter will be resolved.	Я надеюсь, этот вопрос будет разрешен.
Настойчивый тон	
I demand...	Я требую...
I hope I will not be forced to take further action.	Я надеюсь, что мне не придется принимать дальнейшие меры.
I insist upon...	Я настаиваю на том, чтобы...
...otherwise I will be forced to take the matter further.	...иначе я буду вынужден принять дальнейшие меры.
...or I shall be forced to take legal actions.	...или я буду вынужден обратиться в суд.

5. В **конце письма** не забудьте попрощаться. Используйте для этого выражения:

Фраза	**Перевод**
Прощание	

Yours sincerely, (your full name)	С уважением, (ваше имя и фамилия)
Yours faithfully, (your full name)	С уважением, (ваше имя и фамилия)

Если в приветственной части вы обращались к человеку по имени, например, Dear Mr. Smith, следует использовать фразу Yours sincerely. Если ваше письмо начиналось со слов Dear Sir/Madam, необходимо закончить его словами Yours faithfully.

Образец письма-жалобы на английском языке:

Dear Sir/Madam,

I wish to bring to your attention a problem which arose due to the terrible treatment of your staff which I received during a visit to your café on November 1st.

Firstly, I booked a table for three people and we ordered 3 fresh salads, 3 steaks, and 3 glasses of apple juice. The waiter said in a very rude way that they were out of steaks and we had to "hurry up in picking something else as he had plenty of tables to wait". Such an attitude seems to me inexcusable.

Secondly, the waiter served us the chicken salad when we had ordered the fresh salad (with tomatoes and peas). When I was trying to clarify the situation the waiter told me that he couldn't be mistaken and it was me who forgot what salad I had ordered. In my opinion, the rude language and the careless service like that should not be tolerated.

To make things worse the waiter was complaining about the poor tips and he called me "a greedy person" (I do not want to write here the word he used). Though, I think that I tipped him generously for such a bad work.

My friends and I will not be lunching in your café again, however, I demand for apologies for the incident happened. I hope the matter will receive your immediate attention.

Yours faithfully,
Michael Adams

Письмо-извинение на английском языке. Letter of apology

Letter of apology (письмо-извинение) на английском языке мы пишем, когда в чем-то провинились. Причин для извинения может быть великое множество, начиная от опоздания на обед с другом и заканчивая задержками поставок для крупной компании.

Извинительные письма бывают двух видов: формальные и неформальные. Между ними есть существенная разница. Формальные письма мы пишем для извинения перед официальными организациями и учреждениями. В них необходимо придерживаться строгих правил: использовать деловой язык, вежливые обращения, полные формы слов. Неформальные письма могут содержать разговорные выражения, сокращенные формы слов и т. д., ведь такие письма адресованы друзьям и знакомым. Давайте посмотрим, какие фразы используются в таком письме.

1. Как и все письма, letter of apology начинается с **приветствия**. Оно может быть формальным и неформальным:

Фраза	**Перевод**
Формальное приветствие	
Dear Mr. Green,	Уважаемый мистер Грин,
Dear Mrs./Ms. Green,	Уважаемая миссис/мисс Грин,
Dear Sir/Madam,	Уважаемый(-ая) сэр/мадам,

Неформальное приветствие	
Dear John/Dad,	Дорогой Джон/папа,
Dear Mom/Kate,	Дорогая мама/Кейт,

2. В **первом абзаце** извинительного письма необходимо указать, за что вы извиняетесь: рассказать, что произошло, когда и где. В этом вам помогут следующие фразы:

Фраза	Перевод
Формальное извинение	
I am writing to apologize for...	Я пишу, чтобы извиниться за...
I cannot apologize enough for...	Я не могу подобрать нужные слова, чтобы принести свои извинения за...
I must apologize for...	Я должен извиниться за...
I must apologize profusely for...	Я приношу Вам свои искренние извинения за...
Please accept my sincerest apologies for...	Пожалуйста, примите мои искренние извинения за...
Неформальное извинение	
I can’t describe how sorry I am and how guilty I feel.	Я не могу описать, как мне жаль и каким виноватым я себя чувствую.
I hope you will understand when I say that...	Я надеюсь, ты поймешь, когда я скажу, что...
I owe you an apology for...	Я должен извиниться перед тобой за...
I’m so sorry if I upset you in any way...	Прошу прощения, если я тебя чем-то обидел...
I’m sorry for...	Прошу прощения за...
What can I say, except that I ‘m sorry.	Что я могу сказать, кроме как «извини».

3. В **основной части** объясните причины, из-за которых сложилась подобная ситуация, акцентируйте внимание на том, что вы действительно сожалеете о случившемся.

4. В **заключении** письма-извинения на английском языке следует еще раз извиниться. В этой части вы можете написать, что вы хотели бы загладить свою вину, вы надеетесь, что ситуация разрешится, вопрос уладится, обещание выполнится и т. д. Используйте для этого такие фразы:

Фраза	**Перевод**
Формальное извинение	
I hope my apologies will be accepted.	Я надеюсь, что мои извинения будут приняты.
I hope you will accept my apologies.	Я надеюсь, что Вы примите мои извинения.
Once again, sincerest apologies for...	Еще раз прошу принять мои искренние извинения за...
Неформальное извинение	
I ask for your understanding in this matter.	Я прошу твоего понимания в этом деле.
I beg you to forgive me for...	Я умоляю простить меня за...
I can’t tell you how sorry I am.	Не могу выразить словами, как сильно я сожалею.
I hope you believe me when I say how sorry I am.	Надеюсь, ты поверишь, что я очень сожалею о случившемся.
There is no excuse for ... and I hope you’ll forgive me.	Нет никаких оправданий за ... и я надеюсь, что ты меня простишь.

5. Завершающий этап — это **прощание**. Оно должно соответствовать стилю письма, соответственно, быть формальным или неформальным.

Фраза	**Перевод**
Формальное прощание	
Yours sincerely, (your full name)	С уважением, (ваше имя и фамилия)
Yours faithfully, (your full name)	С уважением, (ваше имя и фамилия)
Неформальное прощание	

Yours, (your name)	Твой(-я), (ваше имя)
Love, (your name)	С любовью, (ваше имя)
Best wishes/regards, (your name)	С наилучшими пожеланиями, (ваше имя)

Образец формального письма-извинения на английском языке:

Dear Mrs. Anderson,

I must apologize for my absence at the annual reception dedicated to the anniversary of the company foundation on December 23. I realize how much this must have upset you, and I beg to accept my sincere apologies.

As far as you know, I was expected to make an opening speech, but at the last minute my mother called me and asked to meet her at the airport. For that reason I had to call Mr. Bens and ask him to speak for me. I hope my change of plans did not inconvenience you too much.

Once again, sincerest apologies for being absent. I deeply regret that I couldn't attend the dinner and I hope that you liked my speech coming from Mr. Bens.

Yours sincerely,
Robert Jones

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 51-52

Тема: Организационная структура современного отеля.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об оранизационной структуре современного отеля.

Формируемые ОК/умения: ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с организационной структурой современного отеля. Лексика по теме «Отель».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

The standard service model for any hotel client consists of a meeting, registration, key delivery and escort to the room. When receiving foreign guests, you need to take into account the specific features of their service.

Consider this model in stages:

Stage 1. Meeting a guest

Two types of meeting are possible:

at the airport or train station (on the far approaches);

near the entrance to the hotel or in the lobby (on the nearest approaches).

Meeting at distant approaches allows you to get acquainted with the guest before arriving at the hotel, make or adjust the service program, tell about the hotel and the services provided. Such a meeting is agreed upon at the time of booking.

The booking functions are performed either by the hotel's booking Department managers or directly by the reception and accommodation service.

There are several ways to book a room: written, oral, or via the Internet. In any case, the request of the customer who is booking a room must contain the following information:

· number and number category;

· length of stay at the hotel;

* last name, first name, patronymic of the client;

· form of payment.

Requests for reservation of seats by telegram, phone call, or letter are registered in a special journal "I" in the form established by the Order of the Ministry of Finance of the Russian Federation dated December 13, 2013 No. 121 "on approval of forms of strict reporting documents", which has a certain form (Fig. One)

Registration number Full Name O place of residence type of application date of application date of arrival, departure Hotel number of seats Signature of the person who accepted the application.

Rice. 1 booking request Form

Applications received from organizations are registered in a special journal " P " in the following form, established by the Order of the Ministry of Finance of the Russian Federation dated December 13, 2013 No. 121 "on approval of forms of documents for strict reporting". (rice. Two)

Registration number Name of the company (organization) date of submission of the application date of arrival, departure Hotel Number Signature of the person who accepted the application.

Rice. 2 applications for registration

The Rules for providing hotel services in the Russian Federation do not specify the amount of the reservation fee. This amount is set by the hotel administration. As a rule, it is from 30 % to 50% of the room rate or room space per day. Online booking system Hotelslobby.com - this is an online booking system for hotels and recreation centers, with the possibility of organizing tours and business trips. When booking a hotel, recreation center or tour online, several different types of payments are provided. System Hotelslobby.com designed to find a suitable hotel and place for leisure activities.

Meeting guests at the airport or train station. As a rule, the service "meeting guests at the train station or at the airport" includes the following stages:

delivery of a car or other vehicle (at the customer's choice, depending on the number of guests);

organized meeting by qualified couriers with the company's name plate or the name of the person meeting them;

delivery of guests to the specified destination.

Also, customers should know that the service "meeting guests" is available around the clock, and the time of meeting guests does not affect the cost of this service.

If this service is the main type of service of a transport or courier company, the service price may include a guided tour program in Russian, English or any other language at the request of the customer or guest. This service is reasonable to use for clients who are waiting for the arrival of business

partners from abroad, as foreign guests will be very interested in getting acquainted with the sights of the city and keep pleasant memories of their visit to You. Thus, even the most sophisticated and discerning travelers will appreciate Your attention and care.

In high-end hotels, guests are greeted by a doorman who greets them at the entrance. In small hotels, the guest approaches the reception Desk, where he is greeted by the administrator. In the event that the client does not come to the hotel for the first time, it is advisable to address him by name. This will make a positive impression.

Stage 2. Guest registration

The process of registering foreign tourists is quite different, since they need a visa to enter the country (special government permission to enter-exit, stay or transit through its territory), which slightly complicates the service and requires very careful attention. Since upon arrival at the destination, the entrant must submit his / her passport for registration within three days, excluding holidays and weekends. Registration of foreign tourists in the hotel is carried out in accordance with The rules of stay of foreign citizens in the country.

According to the Federal law "on amendments to articles 20 and 22 of the Federal law" on migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation", hotels are granted the right to put a mark in the detachable part of the notification form on the arrival of a foreign citizen at the place of stay, along with migration registration authorities and organizations of the Federal postal service.

There are certain requirements for filling out the notification form for the arrival of a foreign citizen at the place of residence:

1. The notification form for the arrival of a foreign citizen at the place of residence must be filled in only in Russian in printed capital letters (samples of letters and numbers are provided on the notification form) legibly.

2. Fill out the form in bright black or dark blue ink.

3. Each field in the forms is filled in starting from the first position (including the field for entering the surname, first name and patronymic of a foreign citizen or the host party).

Strictly prohibited:

Make any entries and marks in the form fields, outside the form fields, or fields filled in using the typographic method that are not related to the content of the form fields;

Use colored pens for the form instead of dark blue or black, a pencil (even for rough entries on the form), tools for correcting information entered in the form ("putty" , etc.).

The form is considered invalid if the following fields are not filled in:

Surname of a foreign citizen;

Name of a foreign citizen;

Citizenship of a foreign citizen;

Year of birth of a foreign citizen;

Identity document: type, number, date of issue;

Purpose of entry;

Date of entry to Russia

Duration of stay up to;

Information about the place of stay;

Information about the receiving party;

Date of departure (when returning the coupon to the FMS).

The notification form for the arrival of a foreign citizen at the place of residence consists of two main parts - the top and the tear-off part

Accommodation facilities must maintain a "Register of foreign citizens in hotels in the Russian Federation" Information is filled in for the following items:

no. p/p (aka registration)

Date of registration and check-in at the hotel. The term of the registration.

FCS

Date of birth, citizenship, passport number

What country did you come from, the date of crossing the state border, the name of the checkpoint

Visa category and number, validity period, route
migration card no., expiration date, route
Lives in a room
Purpose of arrival in Russia. Organization that accepts foreign citizens
Date of disposal.

The Registrar of the reception service ensures that foreign guests extend their visas in a timely manner. A reminder of this is made orally or in writing in English or the language spoken by the guest. The foreign guest must either apply for a visa extension to the appropriate authorities (usually consular offices at embassies), or use the hotel service, where it is provided).

Compliance with the procedure for registration of foreign citizens in the hotel is regularly monitored by representatives of the territorial body of the FMS. Upon arrival of the Commission at the hotels, the head of the reception service or his Deputy must be immediately notified. All documentation related to the registration of foreign citizens must be available and available to the inspectors.

A registration form must be created for each guest. The registration form is prepared in advance for the expected guest (the one who has reserved a room at the hotel). The employee performing the registration transfers all the necessary information about the customer to the registration form from the check-in list for the current day, which was prepared by the booking Department. For walkinguest, the registration form is filled out directly at the entrance. The registration form may contain the following information:

Room number;
Arrival date;
Departure date;
Order type;
Number of guests
Category of room;
Residence time;
Room rate;
Order number (reservation number);
Guest's full name;
Place of residence;
Place of work;
Profession
Date of birth
Payment method (cash, credit card, voucher, firm payment)

As a rule, the reverse side of the registration form contains information about fire safety rules and actions in case of fire.

Also, the registration form may contain some rules and conditions for charging the amount of registration fees for hotel services. Thus, a state fee of 20% of the minimum wage is included in the foreigner's account if this is the first registration point after crossing the border. There is no fee for a diplomatic visa. There are hotels that remind you in the registration form that the hotel is not responsible for valuables left in the room. The guest is invited to read and sign the registration form. By signing it, he / she enters into a kind of contract with the hotel, confirming that he / she agrees with the type of accommodation, length of stay, cost and conditions of stay.

On the back of the registration form there is a place where the Registrar records the date of return of the passport and visa to the owner after registration.

The registered passport must be issued to the owner personally. It is necessary to make sure that the issued passport belongs to this foreigner. To do this, you need to issue it in clear form on the page with the photo, so that the owner and the Registrar make sure that this is the right passport. The guest takes the documents and signs them, thus the Registrar will not be responsible for the safety of the documents. The registration form is a source of information about the guest, which helps in further marketing work, and is also used when re-serving the guest.

The hotel administration must issue the appropriate documents and place a group of foreign tourists in the number of up to 40 people no more than 15 minutes, up to 100-no more than 40 minutes, more than 100 people - within an hour.

In order to reduce the time for registration of tourists, the hotel administration can inform you in a timely manner. Travel Agency list of rooms designed to accommodate tourists. On the way to the hotel, the guide-interpreter, together with the group leader, puts the names of the tourists placed in it against each room, and on arrival at the hotel they pass the list to the porter.

The hotel administration controls the release of rooms occupied by tourists on the day of their departure to their homeland in compliance with the established working hours (at 12.00 local time), if there are no special instructions. When leaving the hotel, the guide-interpreter helps foreign tourists return their room keys to the porter service.

Foreign tourists are usually accommodated in single or double rooms in accordance with the terms of the agreement. The group leader is provided with single accommodation in a single or double room (if there are no single rooms). Foreign tourists from different groups and countries can be accommodated in the same room only with the consent of the tourists themselves. If possible, single accommodation is provided for guide-interpreters. Additional single accommodation is provided to foreign tourists in accordance with the application of the CTE (notice, message to the notice), which is recorded in the "note sheet" to the voucher.

In addition, at the request of tourists and subject to availability, additional single accommodation can be provided in a single or double room, as well as rooms of the highest category, provided that the tourist pays the difference in cost in cash.

The process of registering foreign guests is very important and significant, so its special imagery has a special impact.

Stage 3. Delivery of the key and escort to the room

After registration, tourists are given hotel business cards, Luggage tags and room keys. Luggage tags must contain the names of tourists and their room numbers. Tourists attach tags to their suitcases themselves.

Hotel rooms where foreign tourists are accommodated must be provided with booklets of the hotel, branded postal paper, envelopes, a list of additional services, a directory of telephone services, and a fire safety memo in Russian and English. different colors.

Each foreign tourist (except for cases when according to the terms of the tour, a baggage tray is not provided) must be provided with a baggage tray from the bus to the room and back (up to 2 pieces of Luggage per tourist) when placing in hotels, as well as when leaving the hotel. Data on the number of seats of the assigned baggage is confirmed by the guide-interpreter in a special journal. The owners must pay for additional baggage in excess of the amount stipulated by the working conditions, as well as for baggage in large dimensions, according to the current price list. The delivery of a group of tourists ' Luggage by numbers should not last more than 30 minutes.

Responsibility for organizational work related to the timely delivery of Luggage at the arrival and departure of tourists is assigned to the hotel administration. Baggage removal from the rooms at the departure of tourists is carried out by the baggage carrier according to the statement issued to the foreman of the carriers (or another person responsible for the baggage tray) for taking out and sending Luggage. Transportation of Luggage in the hotel, loading and unloading it from the transport must be carried out carefully, without damage.

The hotel administration is responsible to tourists for the safety of their Luggage from the moment it is received from the driver and during the entire period of stay of tourists in the hotel, as well as until the Luggage is fully loaded into the vehicle.

Stage 4. Room service.

The quality of room preparation, serviceability and completeness of equipment, availability of advertising and information material, and toilet accessories are checked by the administration before the arrival of each group. Availability of the room Fund must be provided at least 2 hours before the arrival of the group.

Foreign tourists are not allowed to stay in unprepared rooms. The hotel administration is responsible for the quality of room preparation.

The hotel administration is obliged to strictly monitor the maintenance of cleanliness in rooms and public places. Rooms must be cleaned daily in the absence of tourists.

In rooms where the presence of a TV, refrigerator and other household appliances is not provided by regulations, these devices are provided at the request of tourists for an additional fee.

Bed linen is changed daily in superior rooms, and in other rooms-at least once every three days. Used towels are changed daily, regardless of the room category. Bed linen and towels with holes and stains are not allowed. In double and triple rooms, it is recommended to hang towels of different colors.

Stage 5. Providing additional services

Additional services are provided in order to create maximum comfort for tourists staying in the hotel, and to better meet their needs. The technology for providing additional services should provide for rational placement of services in the hotel in order to simplify and reduce to a minimum the procedure for placing orders for services.

Hotel services involved in the provision of services should work in close cooperation, excluding cases of repeated treatment of tourists on the same issue. If it is not possible to provide services, the reasons must be explained and, if possible, offered in exchange for an equivalent service.

If the service requested and paid for in advance by tourists is not to be provided, Intourists must be offered an equivalent service. If it is impossible to provide the service or replace it with an equivalent one, a corresponding entry is made in the" list of marks " to the voucher.

Hotels should organize round-the-clock sales of mineral, fruit water, confectionery and tobacco products, tea, coffee, and Souvenirs.

Tourists staying in the hotel are served in catering, communication, hairdressing and other points of household and cultural service located in the hotel first of all.

List of additional services for organizing the reception of foreign tourists:

Tours accompanied by qualified guides and interpreters, excursions in foreign languages;

individual and VIP tours, taking into account national peculiarities of receiving foreign tourists;

visa support;

hotels;

business tourism - servicing business seminars and conferences, booking tickets for international and national fairs and expositions;

transport services - transfers to hotels, rent of transport (cars, buses and mini buses, yachts and boats);

catering in the best traditions of Russian cuisine, as well as taking into account the gastronomic features of receiving foreign tourists;

visiting famous theaters, museums and exhibition centers.

Stage 6. Calculation

Hotel staff who are directly engaged in servicing foreign tourists must have appropriate professional training, speak foreign languages to the extent necessary, be polite, helpful, have a neat appearance, strictly observe the rules of sanitation and personal hygiene, however, in recent years, these qualities are necessary in working with domestic tourists. Uniform, hotel badge - all these are necessary attributes of the staff. Employees of the reception service should know 2 to 3 foreign languages. Maitre d', waiters, and bartenders must speak at least one European language. The team usually includes waiters with knowledge of different languages.

Thus, the entire process of serving foreign guests at the hotel consists of 5 stages. Implementation of various maintenance techniques at these stages is provided by the hotel staff.

Эталон ответа:

Стандартная модель обслуживания любого клиента гостиницы, состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. При приеме иностранных гостей нужно учитывать специфические особенности их обслуживания.

Рассмотрим эту модель поэтапно:

1 этап. Встреча гостя

Возможны два вида встречи:

в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах);

около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании.

Осуществляют функции бронирования либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей.

Существует несколько способов забронировать номер: письменный, устный или с помощью интернета. В любом случае в заявке клиента, который бронирует номер, должны указываться следующие сведения:

· число и категория номера;
· сроки проживания в гостинице;
· фамилия, имя, отчество клиента;
· форма оплаты.

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале «И» по форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 2013 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности», имеющую определенную форму

Заявки, полученные от организаций, регистрируются в специальном журнале «П» по следующей форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 2013 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности».

В Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации не оговаривается размер платы за бронь. Этот размер устанавливается администрацией гостиницы. Как правило, он составляет от 30 % до 50% от тарифа номера или места в номере за сутки. Система онлайн-бронирования Hotelslobby.com - это система онлайн-бронирования гостиниц и баз отдыха, с возможностью организации туров и командировок. При онлайн-бронировании отеля, базы отдыха или тура предоставляется несколько различных видов оплат. Система Hotelslobby.com предназначена для поиска подходящей гостиницы и места для проведения досуга.

Встреча гостей в аэропорту ил на вокзале. Как правило, услуга «встреча гостей на вокзале или в аэропорту» включает в себя следующие этапы:

подача автомобиля или другого транспортного средства (на выбор заказчика, в зависимости от количества гостей);

организованная встреча квалифицированными курьерами с табличкой компании или фамилией встречающего;

доставка гостей в указанный пункт назначения.

Также заказчики должны знать, что услуга «встреча гостей» осуществляется круглосуточно, а время встречи гостей не влияет на стоимость данного сервиса.

В случае если данная услуга является основным видом сервиса транспортной или курьерской компании, то в стоимость сервиса может входить и проведение экскурсионной программы в сопровождении гида на русском, английском или же на любом другом языке по запросу заказчика либо гостя. Этой услугой резонно воспользоваться клиентам, которые ожидают прибытия деловых партнеров из-за рубежа, так как иностранным гостям будет очень интересно познакомиться с достопримечательностями города и сохранить приятные воспоминания о своем визите к Вам. Таким образом, даже самые искушенные и взыскательные путешественники по достоинству оценят Ваше внимание и заботу.

В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа. В небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. В том случае, если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление.

2 этап. Регистрация гостя

Процесс регистрации иностранных туристов совсем иной, так как для въезда в страну им нужна виза (специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию), которая немного усложняет обслуживание и требует очень внимательного отношения. Так как по прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в

течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации. Регистрация иностранных туристов в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами пребывания иностранных граждан в стране.
Согласно Федеральному закону «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» гостиницам предоставляется право проставления отметки в отрывной части бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания наряду с органами миграционного учета и организациями федеральной почтовой связи.
К заполнению бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания предъявляются определенные требования:
1. Бланк Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания должен быть заполнен только на русском языке печатными заглавными буквами (образцы букв и цифр приводятся на бланке уведомления) разборчиво.
2. Форма бланка заполняется яркими чёрными или тёмно-синими чернилами.
3. Каждое поле в бланках заполняется, начиная с первой позиции (в том числе и поля для занесения фамилии, имени и отчества иностранного гражданина или принимающей стороны).
Категорически запрещается:
Делать в полях бланка, вне полей бланка или полях, заполненных типографским способом какие-либо записи и пометки, не относящиеся к содержанию полей бланка;
Использовать для бланка цветные ручки вместо тёмно-синей или чёрной, карандаш (даже для черновых записей на бланке), средства для исправления внесённой в бланк информации («замазку» и др.).
Бланк считается недействительным, если следующие поля не заполнены:
Фамилия иностранного гражданина;
Имя иностранного гражданина;
Гражданство иностранного гражданина;
Год рождения иностранного гражданина;
Документ, удовлетворяющий личность: вид, номер, дата выдачи;
Цель въезда;
Дата въезда в РФ
Срок пребывания до;
Сведения о месте пребывания;
Сведения о принимающей стороне;
Дата убытия (при возврате отрывного талона в УФМС).
Бланках уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания состоит из двух основных частей - верхней и отрывной
Средства размещения должны вести «Книгу учёта иностранных граждан в гостиницах РФ»
Информация заполняется по следующим позициям:
№ п/п (он же регистрационный)
Дата регистрации и поселения в гостиницу. Срок действия регистрации.
ФИО
Дата рождения, гражданство, № паспорта
Из какой страны прибыл, дата пересечения государственной границы, наименование КПП
Категория и номер визы, срок её действия, маршрут следования
№ миграционной карты, срок её действия, маршрут следования
Проживает в номере
Цель приезда в РФ. Организация, принимающая иностранных граждан
Дата выбытия.
Регистратор службы приёма и размещения следит за тем, чтобы иностранные гости своевременно продлевали сроки действия своих виз. Напоминание об этом делается в устной или письменной форме на английском языке или языке, которым владеет гость. Иностранный гость должен либо сам обратиться за продлением визы в соответствующие органы (обычно это

консульские отделы при посольствах), либо воспользоваться услугой отеля, там, где это предоставляется).
Соблюдение порядка регистрации иностранных граждан в гостинице регулярно контролируется представителями территориального органа ФМС. При прибытии комиссии в гостиницы начальник службы приёма и размещения или его заместитель должны быть незамедлительно поставлены в известность. Вся документация, связанная с регистрацией иностранных граждан, должна быть в наличии и доступна проверяющим.
На каждого гостя должен быть заведён регистрационный бланк. Для ожидаемого гостя (того, кто резервировал номер в отеле) регистрационный бланк готовится заранее. Служащий, выполняющий регистрацию, переносит всю необходимую информацию о клиенте в регистрационный бланк из листа заезда на текущий день, который был подготовлен отделом бронирования. Для walkinguest регистрационный бланк заполняется непосредственно при въезде. Регистрационный бланк может содержать следующую информацию:
Номер комнаты;
Дату приезда;
Дату отъезда;
Тип заказа;
Число гостей
Категорию номера;
Время пребывания;
Тариф номера;
Номер заказа (номер брони);
ФИО гостя;
Место проживания;
Место работы;
Профессию
Дату рождения
Метод оплаты (наличными, кредитной карточкой, ваучером, оплата фирмой)
Как правило на обратной стороне регистрационного бланка содержится информация о правилах противопожарной безопасности и действиях на случай пожара.
Также в регистрационном бланке могут быть указаны некоторые правила и условия взимания оплаты за гостиничные услуги суммы регистрационных сборов. Так в счет иностранца включается государственная пошлина в размере 20% МРОТ, если это первый пункт регистрации после пересечения границы. По дипломатической визе пошлина не взимается. Есть отели, которые напоминают в регистрационном бланке о том, что отель не несёт ответственности за ценные вещи, оставленные в номере. Гостю предлагается ознакомиться и подписать регистрационный бланк. Подписывая его, он тем самым заключает с гостиницей своеобразный договор, подтверждая, что он согласен с видом размещения, продолжительностью проживания, стоимостью и условиями проживания.
На обратной стороне регистрационного бланка есть место, где регистратор фиксирует дату возврата паспорта и визы владельцу после регистрации.
Выдавать зарегистрированный паспорт нужно лично владельцу. Необходимо убедиться, что выдаваемый паспорт принадлежит данному иностранцу. Для этого необходимо выдавать его в открытом виде на странице с фотографией, чтобы владелец и регистратор убедились в том, что это именно нужный паспорт. Гость забирает документы, ставя свою подпись, тем самым регистратор снимет с себя ответственность за сохранность документов. Регистрационный бланк является источником информации о госте, которая помогает в дальнейшей маркетинговой работе, а также используется при повторном обслуживании гостя.
Администрация гостиницы должна оформить соответствующие документы и разместить группу иностранных туристов в количестве до 40 человек не более чем за 15 мин, до 100--не более чем за 40 мин, свыше 100 человек--в пределах часа.
В целях сокращения времени на оформление туристов администрация гостиницы может своевременно сообщить. Турфирме перечень номеров, предназначенных для размещения туристов. По пути следования в гостиницу гид-переводчик совместно с руководителем группы

против каждого номера проставляет фамилии туристов, размещенных в нем, и по прибытию в гостиницу передают список портье.
Администрация гостиницы контролирует освобождение номеров, занятых туристами, в день их отъезда на родину с соблюдением установленного рабочего часа (в 12.00 по местному времени), если нет специальных указаний. При выезде из гостиницы гид-переводчик содействует возврату иностранным туристам ключей от номеров в службу портье.
Иностранные туристы размещаются, как правило, в одно - двухместных номерах в соответствии с условиями договора. Руководителю группы предоставляется одноместное размещение в одно- или двухместном (при отсутствии одноместных) номере. Размещение в одном номере иностранных туристов из разных групп и стран допускается только с согласия самих туристов. Гидам-переводчикам по возможности предоставляется одноместное размещение. Дополнительное одноместное размещение предоставляется иностранным туристам в соответствии с заявкой ЦСТЭ (извещением, сообщением к извещению), о чем в «листе заметок» к ваучеру делается запись.
Кроме того, по просьбе туристов и при наличии свободных мест может быть предоставлено дополнительно одноместное размещение в одно- или двухместном номере, а также номерах высшей категории при условии оплаты туристом разницы стоимости за наличный расчет.
Процесс регистрации иностранных гостей является очень важным и значимым, поэтому на его оказание специальная образность особенное влияние.
3 этап. Вручение ключа и сопровождения до номера
После оформления туристам вручаются визитные карточки гостиницы, багажные бирки и ключи от номеров. На багажных бирках должны быть указаны фамилии туристов и номера их комнат. Туристы сами прикрепляют бирки к своим чемоданам.
Номера гостиниц, в которых размещаются иностранные туристы, должны быть обеспечены буклетами данной гостиницы, фирменной почтовой бумагой, конвертами, перечнем дополнительных услуг, справочником телефонной служб, памяткой противопожарной безопасности на русском национальном и английском языках. разной цветной гаммы.
Каждому иностранному туристу (кроме случаев, когда согласно условиям тура, подноска багажа не предусмотрена) при размещении в гостиницы, а также при отъезде из гостиницы должна быть обеспечена подноска багажа из автобуса в номер и обратно (до 2 мест багажа на одного туриста). Данные о количестве мест отнесенного багажа подтверждаются гидом-переводчиком в специальном журнале. Подноска багажа сверх количества предусмотренного условиям труда, а также подноска багажа в больших габаритах его владельцы должны оплачивать дополнительно по действующему прейскуранту. Разноска багажа группы туристов по номерам не должна длиться свыше 30 мин.
Ответственность за организационную работу, связанную со своевременной доставкой багажа при заезде и выезде туристов, возлагается на администрацию гостиницы. Вынос багажа из номеров при отъезде туристов осуществляется подносчиком багажа согласно выданной бригадиру подносчиков (или другому лицу, ответственному за подноску багажа) ведомости на вынос и отправку багажа. Транспортировка багажа в гостинице, погрузка и выгрузка его из транспорта должны выполняться аккуратно, без повреждений.
Администрация гостиницы несет ответственность перед туристами за сохранность их багажа с момента его приёма от водителя и в течение всего периода проживания туристов в гостинице, а также до момента полной загрузки багажа в автотранспорт.
4 этап. Обслуживание в номерах.
Качество подготовки номеров, исправность и комплектность оборудования, наличие рекламно-информационного материала, туалетных принадлежностей проверяются администрацией перед заездом каждой группы. Готовность номерного фонда должна быть обеспечена не менее чем за 2 часа до заезда группы.
Заселение иностранных туристов в неподготовленные номера не допускаются. Ответственность за качество подготовки номеров возлагается на администрацию гостиницы.

Администрация гостиницы обязана строго следить за поддержанием чистоты в номерах и общественных местах. Уборка номеров должна производиться ежедневно в отсутствии туристов.

В номера, в которых наличие телевизора, холодильника и других бытовых приборов не предусмотрено нормативами, эти приборы предоставляются по просьбе туристов за дополнительную плату.

Смена постельного белья осуществляется в номерах высшей категории ежедневно, в других номерах- не реже 1 раза в три дня. Использованные полотенца меняются ежедневно независимо от категории номера. Не допускаются использование ветхого, с дырами и пятнами постельного белья и полотенец. В двух-, трехместных номерах рекомендуется вешать полотенца разной цветной гаммы.

5 этап. Оказание дополнительных услуг

Дополнительные услуги предоставляются с целью создания максимальных удобств туристам, проживающим в гостинице, более полного удовлетворения их запросов. Технология предоставления дополнительных услуг должна предусматривать рациональное размещение служб в гостинице в целях упрощения и сокращения до минимума процедуры оформления заказов на услуги.

Службы гостиницы, участвующие в предоставлении услуг, должны работать в тесном взаимодействии, исключающем случаи повторного обращения туристов по одному и тому же вопросу. В случае невозможности предоставления услуг должны быть объяснены причины и по возможности предложены взамен равноценной услуги.

Если заранее заявленное и оплаченное туристами обслуживание не должно быть предоставлено, интуристам должна быть предложена равноценная услуга. В случае невозможности предоставления услуги или замены её на равноценную в «листе отметок» к ваучеру делается соответствующая запись.

В гостиницах должна быть организована круглосуточная продажа минеральной, фруктовой воды, кондитерских и табачных изделий, чая, кофе, сувенирной продукции.

Туристы, проживающие в гостинице, обслуживаются в предприятиях питания, связи, парикмахерской и других, расположенных в гостинице пунктах бытового и культурного обслуживания в первую очередь.

Перечень дополнительных услуг по организации приема иностранных туристов:

Туры в сопровождении квалифицированных гидов и переводчиков, экскурсии на иностранных языках;

индивидуальные и VIP-туры, с учетом национальных особенностей приема иностранных туристов;

визовая поддержка;

бронирование гостиниц;

деловой туризм - сервисное обслуживание бизнес-семинаров и конференций, бронирование билетов на международные и национальные ярмарки и экспозиции;

транспортные услуги - трансферы в гостиницы, аренда транспорта (легковые автомобили, автобусы и мини автобусы, яхты и катера);

организация питания в лучших традициях русской кухни, а также учитывая гастрономические особенности приема иностранных туристов;

посещение известных театров, музеев и выставочных центров.

6 этап. Расчет

Персонал гостиниц, непосредственно занятый обслуживанием иностранных туристов, должен иметь соответствующую профессиональную подготовку, владеть иностранными языками в необходимом объеме, быть вежливым, предупредительным, иметь опрятный внешний вид, строго соблюдать правила санитарии и личной гигиены, впрочем, в последние качества необходимы в работе и с отечественными туристами. Форменная одежда, нагрудный знак гостиницы - все это необходимые атрибуты персонала. Работникам службы приема желательно знать 2 - 3 иностранных языка. Метрдотели, официанты, бармены должны владеть не менее чем

одним европейским языком. В бригаду обычно включают официантов со знанием различных языков.
Таким образом весь процесс обслуживания иностранных гостей в гостинице состоит из 5 этапов. Осуществление различной техники обслуживания на этих этапах обеспечивает персонал гостиницы.

Лексика по теме «Отель».

a guest - постоялец
a reception (a front desk) – стойка администратора
a lobby – вестибюль, холл
an information desk – стойка информации
the main entrance – главный вход
a swimming pool – бассейн
a beach – пляж
a snack bar – кафе-закусочная
a bar – бар
a gym (a fitness room) – тренажерный зал
a lift (an elevator) – лифт
stairs – лестница
an exchange bureau – пункт обмена валюты
a meeting room (a conference room) – конференц-зал
a car park - автостоянка
a car (bicycle, motorbike) rental – прокат авто (велосипеда, мотоцикла)
laundry and ironing service – услуги прачечной и глажки белья
dry-cleaning – химчистка
a safe deposit box – сейфовая ячейка
baggage (luggage) - багаж
a hairdresser's (a hair salon) – парикмахерская
a gift shop – сувенирный магазин
a sauna – сауна
Pets friendly. (Pets allowed.) – Принимаем постояльцев с животными.
Fully booked. – Мест нет. (Все номера забронированы.)

to check in – зарегистрироваться
to check out – выселиться
check-out time – время расчета (выселения)
to fill in the form (the guest registration card) – заполнить бланк (регистрационную карту)
a signature - подпись
to make a reservation (to book a room) – бронировать номер
to pay for the room – оплатить номер
damage charge – возмещение ущерба
the total amount – общая стоимость

a room number – номер комнаты
a key – ключ
a key card – карточка-ключ
a double room – двухместный номер с двуспальной кроватью
a single room – одноместный номер
a twin room – номер с двумя односпальными кроватями
a triple room – трехместный номер
a non-smoking room – номер для некурящих
adjoining (connecting) rooms – расположенные рядом (смежные) номера
a suite – номер с гостиной и спальней, номер люкс

a single bed – односпальная кровать
a double bed – двуспальная кровать
twin beds – две односпальные кровати, поставленные рядом
a queen-size bed – большая двуспальная кровать (шириной до 180 см)
a king size bed – большая двуспальная кровать (шириной более 180 см)
an extra bed – дополнительная кровать
a baby-cot – детская кроватка с бортиками

a receptionist – администратор
a concierge – консьерж, портье
a bellboy (a porter) – швейцар, посыльный
a valet – служащий отеля, парковщик авто
a room maid (a chambermaid) – горничная
a tip – чаевые

amenities (facilities) – удобства
room service – обслуживание номеров
continental breakfast – континентальный завтрак (круассан, кофе, сок)
English breakfast – английский завтрак (яйца, бекон, хлопья, тост, джем и т.д.)
bed and breakfast (B&B) – ночлег и завтрак
full board – полный пансион (трехразовое питание)
half board – полупансион (завтрак и ужин)
all inclusive – все включено (питание в неограниченном объеме)
a wake-up call – звонок-будильник по просьбе
handicapped facilities – удобства для людей с ограниченными возможностями

air-conditioning (AC) – кондиционер воздуха
heating – отопление
a fan - вентилятор
satellite TV – спутниковое телевидение
a remote control – пульт управления
a mini-bar – минибар
a hair dryer (a blow dryer) – фен для волос
an iron – утюг
an ironing board – гладильная доска
a bathrobe – банный халат
a hanger – вешалка
a pillow – подушка
a blanket – одеяло
a sheet – простыня
a balcony – балкон
a shower unit – душевая кабина
a bathtub – ванна
a jacuzzi (a hot tub) – ванна-джакузи
toilet paper – туалетная бумага
soup – мыло
shampoo – шампунь
a toothpaste – зубная паста
a towel - полотенце

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №53-54

Тема: Службы гостиницы и их характеристика
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся предаставления о структуре служб гостиницы и их характеристиками.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться со службами гостиниц и их характеристиками. Лексика по теме «В гостинице».

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:
Hotel services and their characteristics

Main services of the hotel company
The main function of a hotel company is to provide temporary housing.
The organizational structure of a hotel company is determined by the purpose of the hotel, its location, the specifics of guests and other factors. It is a reflection of the powers and responsibilities assigned to each of its employees.
But this does not prevent you from identifying the main services available in any hotel:
- number management service;
- administrative service;
- catering service;
- commercial service;
- engineering (technical) services;
- auxiliary and additional services.

Service management capacity dealing with issues related to booking of rooms, reception of tourist arrivals to the hotel, their registration and accommodation under numbers, as well as sending home or to the next item on the itinerary after the tour, provides services for tourists in numbers, supports the necessary sanitary-hygienic state of the rooms and the comfort level in residential areas is engaged in the provision of services to the guests.
Composition of the service:
* Director or Manager of room operations;
* reception and accommodation service;
* maid service;
* joint service Department (doormen, bellhops, cloakroom attendants,

employees of the garage economy);
* porter service;
* Concierge service;
* messenger service;
* cleaning inspector;
· security service.

The administrative service is responsible for organizing the management of all services of the hotel complex, solves financial issues, issues of personnel support, is engaged in creating and maintaining the necessary working conditions for the hotel staff, monitors compliance with established rules and regulations on labor protection, safety, fire and environmental safety.

Composition of the service:
· secretariat;
· financial service;
· personnel service;
· ecologist;
* fire safety and safety inspectors.

The catering service provides services to the company's guests in restaurants, cafes or bars of the hotel, solves issues related to the organization and maintenance of banquets, presentations, etc.

Composition of the service:
· kitchen;
* restaurant(s);
· bars;
· cafe;
* banqueting service.

The commercial service deals with operational and strategic planning issues. Analyzes the results of economic and financial activities.

Composition of the service:
· commercial Director;
· marketing service.

Engineering (technical) services-create conditions for the operation of air conditioning systems, heat supply, sanitary equipment, electrical devices, repair and construction services, television and communication systems.

Composition of the service:
· chief engineer;
· maintenance service;
· the service of landscaping;
· communication service.

Support services ensure the operation of the hotel complex, offering Laundry services, tailor services, linen services, cleaning services, multiplier services, warehouse services, etc.

Additional services provide paid services. They include a hair salon, swimming pool, sauna, Solarium, aerarium, sports facilities and other divisions.

Эталон ответа:

Службы гостиницы и их характеристика

Основные службы гостиничного предприятия

Главная функция гостиничного предприятия - предоставление временного жилья.

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

Но это не мешает определить основные службы, имеющиеся в любой гостинице:
- служба управления номерным фондом;
- административная служба;
- служба общественного питания;

- коммерческая служба;
- инженерные (технические) службы;
- вспомогательные и дополнительные службы.

Служба управления номерным фондом занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура, обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям.

Состав службы:
· директор или менеджер по эксплуатации номеров;
· служба приема и размещения;
· служба горничных;
· объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства);
· служба портье;
· служба консьержа;
· служба посыльных;
· инспектор по уборке номеров;
· служба безопасности.

Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Состав службы:
· секретариат;
· финансовая служба;
· кадровая служба;
· эколог;
· инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.

Состав службы:
· кухня;
· ресторан(ы);
· бары;
· кафе;
· служба банкетинга.

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Состав службы:
· коммерческий директор;
· служба маркетинга.

Инженерные (технические) службы - создают условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи.

Состав службы:

· главный инженер;

· служба текущего ремонта;

· служба благоустройства территории;

· служба связи.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, службы уборки помещений, множительной службы, услуги склада и др.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, аэрарий, спортивные сооружения и другие подразделения.

Лексика по теме «В гостинице»

Отель и прилегающая территория

Здесь представлены слова на английском языке, относящиеся к обустройству гостиницы и ее территории. Их можно встретить на различных указателях, табличках, стойках и т.п.

Интерьер гостиницы	
floor	этаж
reception desk	стойка регистрации (администратора)
room	номер
lobby	вестибюль
elevator/lift	лифт
snack bar	буфет
restaurant	ресторан
laundry	прачечная
sauna	сауна
swimming pool	бассейн
indoor pool	бассейн в помещении
bowling	боулинг
billiards	бильярд
spa center	спа-центр
gym	тренажерный зал
parking	парковка

Разновидности номеров + программы питания

Теперь рассмотрим, каким может быть номер в гостинице по его комфортабельности, а также обратим внимание на обозначение условий питания.

Тип номера	
single (room*)	одноместный
double	двухместный (с общей кроватью)

twin	двухместный (с раздельными кроватями)
standard	стандартный
superior	повышенная комфортность
junior suite	полулюкс
suite	люкс
adjoining	два номера, совмещенных смежной дверью

*все слова употребляются в сочетании с room (номер)

Режим питания	
all inclusive	все включено
B&B (bed and breakfast)	проживание + завтрак
HB (half board)	питание дважды в день
FB (full board)	полноценное трехразовое питание

Обстановка в номере

Представленная здесь лексика подойдет для описания любого гостиничного номера.

В номере	
key	ключ
door	дверь
bed	кровать
bed table	прикроватная тумбочка
linen	белье
blanket	одеяло
pillow	подушка
table	стол
chair	стул
stand lamp	настольная лампа
glass	стакан
ashtray	пепельница
telephone	телефон
satellite TV	спутниковое телевидение
air-conditioner	кондиционер
heater	обогреватель

remote control	дистанционное управление (пульт)
window	окно
curtains	шторы
mirror	зеркало
wardrobe	шкаф для одежды
Ванная комната	
sink	раковина
bath	ванная
shower	душ
shower gel	гель для душа
shampoo	шампунь
soap	мыло
tooth paste	зубная паста
tooth brush	зубная щетка
shaving set	набор для бритья
towel	полотенце
bathrobe	банный халат
hair dryer	фен
toilet	туалет
toilet paper	туалетная бумага
plunger	вантуз

Персонал

Если вам необходимо назвать по-английски должность сотрудника, то воспользуйтесь данной ниже таблицей.

Персонал	
hotel manager	директор отеля
assistant manager	администратор
floor manager	администратор – дежурный по этажу
receptionist	регистратор
desk clerk	дежурный администратор
bellboy	коридорный (посыльный)

porter	носильщик
housekeeper/chambermaid	горничная
waiter	официант

Стандартные фразы и обозначения

Эти короткие выражения можно часто встретить или в регистрационных бланках, или на табличках.

Популярная лексика	
check in/out	заезжать/выезжать
to book/ to make a reservation	бронировать, резервировать
arrival/departure date	дата прибытия/отъезда
cancel a booking	отмена брони
room service	обслуживание номеров
vacancies	свободные номера
complimentary breakfast	бесплатный завтрак
additional charge/ free of charge	дополнительная плата / бесплатно
please, make up my room	пожалуйста, приберитесь
please, do not disturb	пожалуйста, не беспокойте

Вежливые фразы

Что важнее всего для туристов? Конечно, качество оказываемого им в отеле сервиса. И этот показатель во многом зависит от персонала, который должен быть с гостями предельно вежлив. В таблице приведены фразы вежливости на английском языке с переводом их на русские эквиваленты.

Welcome to our hotel.	**Добро пожаловать в наш отель.**
Good morning/day/evening.	Доброе утро/день/вечер.
I can show you to your room.	Я могу проводить Вас до вашего номера.
Please let me know if you need any assistance.	Пожалуйста, дайте знать, если Вам потребуется какая-либо помощь.
Is there anything else I can do for you?	Я чем-то еще могу быть вам полезен?
How may I be of assistance?	Чем я могу вам помочь?
I hope you enjoyed your stay.	Надеюсь, вы остались довольны проживанием.

Регистрация и заселение

Как правило, прежде чем заселиться в отель, гости предпочитают заранее забронировать номер. В таком случае регистратору не придется расспрашивать о предпочтениях в проживании – достаточно просто попросить подтверждение на бронь, а затем правильно оформить бумаги на

заезд. Любое заселение в отель связано с заполнением регистрационных форм, на чем и будет сосредоточена основная часть беседы.

What name is the reservation under?	На чье имя оформлено бронирование?
May I have your passport, please?	Не могли бы Вы, пожалуйста, дать свой паспорт.
Could you please fill in this registration form?	Заполните, пожалуйста, бланк регистрации.
Please sign here.	Будьте добры, подпишите здесь.
Your room costs…	Ваш номер стоит…
Please take your room key.	Пожалуйста, возьмите свой ключ.
Would you like to pay cash or credit?	Вы будете платить наличными или картой?
Your room's on the (2, 3, 4, 5) floor.	Ваш номер на … этаже.
Do you need help with your luggage?	Нужна ли вам помощь с вашим багажом?
Would you like any help with your luggage?	Оказать ли вам какую-либо помощь с багажом?

Проживание

В ходе проживания гости еще не раз обратятся с разными вопросами, которые требуют ваших разъяснений. Здесь невозможно предугадать тему разговора, но приведенные ниже фразы помогут сориентироваться в ситуации и перевести на английский любой подобный вопрос-ответ.

Вопрос	Ответ	Перевод
What time do you serve breakfast?	The breakfast will be held in restaurant from … until … am.	В какое время подается завтрак? Завтраки проходят в ресторане с…до… часов утра.
Where is the gym?	The gym is on the top floor.	Где расположен спортзал? Спортзал на верхнем этаже.
How do you switch it on?	To make it work you need to press this button.	Как включить этот прибор? Необходимо нажать на эту кнопку.
I'd like a wake-up call at 8.	Do you need a wake-up call? Not a problem. I'll take care of that for you.	Мне необходимо встать в 8 утра. Вам необходим утренний звонок? Как пожелаете. Не беспокойтесь, я позабочусь о вас.
How much do you charge for internet access?	You don't need to pay for internet access.	Сколько стоит доступ в интернет? Вам не нужно оплачивать

		доступ в интернет.
Can I have an extra bed?	Yes, but you will have to pay extra for that.	Можете ли вы предоставить еще одну кровать? Да, но вам придется доплатить за это.
Are there any laundry facilities?	We can wash your clothes. It costs…	Здесь есть прачечная? Мы можем постирать ваши вещи. Это стоит…
Where can I change money near here?	We have a currency exchange. It is on the ground floor at the end of the hall.	Где здесь поблизости можно обменять валюту? У нас есть обменный пункт. Он расположен на 1 этаже, в конце холла.
Would it be possible to have a late check-out? I'd like to extend my stay for a few days. Is it possible?	Yes (No).	Возможно ли оформить более **поздний выезд из отеля**? Я хотел бы **продлить** мое проживание на несколько дней. Это возможно? Да (нет).

Отъезд

Каждая гостиница обязана вежливо распрощаться со своим клиентом, чтобы в следующий раз он снова стал ее гостем. И эта обязанность также ложится на плечи сотрудников.

Are you ready to check out?	**Вы готовы выезжать?**
What room were you in?	В каком номере вы проживали?
I'll just need to ask you for your room keys.	Мне необходимо попросить у вас ключи.
How was your stay?	Как прошло ваше пребывание?
Here's your bill.	Вот ваш счет.
There is an extra room charge on your bill.	На счете вашего номера имеются дополнительные расходы.
Would you like to check and see if the amount is correct?	Желаете проверить счет и убедиться, что сумма верная?
Here are your receipt and your change. Thank you.	Вот ваша квитанция и сдача. Спасибо.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 55-56

Тема: Перечень профессий в сфере гостеприимства.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о перечне профессий в сфере готеприимства.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с перечнем профессий в сфере гостеприимства. Лексика по теме урока.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

TOURISM AND HOSPITALITY

The hospitality sector remains one of the industries with significant potential for development, both due to demand from Russian tourists and due to the interest of foreign guests. There are opportunities for growth, first of all, outside of Megacities-Moscow and St. Petersburg - in large industrial centers, small cities with a great history and nature reserves.

The development of transport systems and increasing mobility will allow travelers to get to places of interest faster and easier. This means that the tourism and hospitality sector will face new challenges related to both the growing number of tourists and their exacting requirements.

This sector is one of the first where there is a noticeable tendency to reduce the number of intermediaries between the consumer and the service they are interested in. Therefore, many mass-use services will be simplified and automated: unified transport systems and travel tickets, tools for building logistics for individual trips, automated dispatchers for synchronizing individual public transport, service robots, electronic guides and devices for simultaneous translation. In this segment, there will be many professions-pensioners-a noticeable number of cases will be taken over by machines.

Since the variety of choices will make tourists more fastidious, new tourist formats and opportunities will appear to customize the rest according to the user's request-in accordance with their physical shape, tastes and interests.

With the development of virtuality technologies, one of the challenges for the industry will be to compete for the user's attention with the media and entertainment sphere – after all, the client will be able to choose, for example, between a trip to the US for a real rock festival and a virtual multiplayer role-playing game "Woodstock". Therefore, the industry will have to expand the range of services taking into account these technologies, for example, tourists will have the opportunity to participate in excursions and shows with augmented reality, games and reconstructions of historical events.

In a highly competitive environment, you can only keep a potential customer's attention by offering them unique experiences. Therefore, the process of branding the territory will become very important – filling it with objects and game formats that allow the tourist to be involved in a historical event and experience incomparable emotions. Various aspects of impression tourism are already developing – gastronomic tourism, agro - and ecotourism, and spiritual tourism.

PROFESSIONS

THE ARCHITECT OF THE TERRITORIES

The profession will appear after 2020.

A specialist who creates "information landscapes" for tourists taking into account the realities of the region, types of consumers and currently popular destinations in the tourism industry. If the brand Manager performs the following functions

a creative Director, territory architect is a designer who finds specific and detailed solutions for the tasks set.

ROBOTICS CONCIERGE

The profession will appear after 2020.

Specialist who controls hotel robots. Robotic hotels already exist in America, China, Japan, and other countries, and although mechanical doormen, maids, and couriers have performed well, they still require human supervision. Such a Concierge must be a highly organized specialist with multitasking skills, understand the mechanisms and have the skills to communicate with artificial intelligence.

AUGMENTED REALITY DESIGNER.

The profession will appear until 2020.

Develops various layers of augmented reality around a particular area, taking into account its landscape, historical and cultural context. For example, he can create several options for red square-the times of Ivan the terrible, 1917, the era of stylists, and so on. Such a specialist must combine the skills of a designer and programmer with a good knowledge of history.

DEVELOPED BY THE NAVIGATORS TOUR

The profession will appear until 2020.

An it specialist who creates programs and applications that allow the user to navigate a particular route in the context of their interests, tastes, plans, and current cultural events.

DEVELOPER OF INTELLIGENT TRAVEL SYSTEMS

The profession will appear until 2020.

A specialist who creates automated systems for purchasing tickets, navigation, and hotel reservations. Even now, the founders of companies related to tourism earn money by developing unique search algorithms — for example, AviaSales.Ru. the Demand for simple, convenient and fast solutions in this area will only grow. In addition, personalization and the ability to create individual routes will become increasingly important.

BRAND MANAGER OF SPACES

The profession will appear until 2020.

Consultant and organizer who is responsible for filling the virtual space with cultural meanings associated with a specific territory. It creates an image and a legend of the area, and all design, identity, information coverage, types of tourist services and various events are United around this legend. All this makes the territory unique, allows you to attract visitors and makes it a competitive center of tourism. The profession of a brand Manager of spaces still exists today, but over time its relevance will only increase – and the requirements for specialists of this profile, respectively, will also increase.

DIRECTOR OF INDIVIDUAL TOURS

The profession will appear until 2020.

A professional guide who can design and personally conduct unique tours for specific clients. This profession in some sense already exists now, but it will become popular as it disappears

traditional tour operators.

Эталон ответа:

ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Сектор гостеприимства остается одной из отраслей с существенным потенциалом развития, как за счет спроса со стороны российских туристов, так и за счет интереса иностранных гостей. Возможности для роста имеются, в первую очередь, за пределами мегаполисов – Москвы и Санкт-Петербурга – в крупных промышленных центрах, малых городах с большой историей и природных заповедниках.

Развитие транспортных систем и растущая мобильность позволят путешественникам быстрее и проще добираться до интересующих их мест. А это означает, что сфера туризма и гостеприимства столкнется с новыми вызовами, связанными как с ростом числа туристов, так и с их взыскательностью.

Этот сектор – один из первых, где заметна тенденция по снижению числа посредников между потребителем и интересующей его услугой. Поэтому многие сервисы массового использования будут упрощаться и автоматизироваться: единые транспортные системы и проездные билеты, инструменты для выстраивания логистики индивидуальных поездок, автоматизированные диспетчерские для синхронизации индивидуального общественного транспорта, сервисные роботы, электронные гиды и устройства для синхронного перевода. В этом сегменте появится много профессий-пенсионеров – заметное количество дел возьмут на себя машины.
Поскольку разнообразие выбора сделает туристов более привередливыми, будут появляться новые туристические форматы и возможности для кастомизации отдыха под запрос пользователя – в соответствии с его физической формой, вкусами и интересами.
С развитием технологий виртуальности одним из вызовов для отрасли станет конкуренция за внимание пользователя со сферой медиа и развлечений – ведь клиент сможет выбирать, скажем, между поездкой в США на реальный рок-фестиваль и виртуальной многопользовательской ролевой игрой «Вудсток». Поэтому отрасли придется расширять спектр услуг с учетом этих технологий, например, у туристов появится возможность участвовать в экскурсиях и шоу с дополненной реальностью, играх и реконструкциях исторических событий.
В условиях жесткой конкуренции удержать внимание потенциального клиента можно, только предложив ему уникальные впечатления. Поэтому большое значение приобретет процесс брендирования территории – наполнения ее объектами и игровыми форматами, позволяющими туристу оказаться сопричастным к историческому событию и пережить ни с чем не сравнимые эмоции. Уже сейчас развиваются разные аспекты туризма впечатлений – гастрономический туризм, агро- и экотуризм, духовный туризм.

ПРОФЕССИИ

АРХИТЕКТОР ТЕРРИТОРИЙ

Профессия появится после 2020 г.

Специалист, который создает для туристов «информационные ландшафты» с учетом реалий региона, типов потребителей и популярных на текущий момент направлений в туристической индустрии. Если бренд-менеджер выполняет функции креативного директора, архитектор территорий – это дизайнер, который находит конкретные и детальные решения для поставленных задач.

КОНСЬЕРЖ РОБОТОТЕХНИКИ

Профессия появится после 2020 г.

Специалист, контролирующий гостиничных роботов. Роботизированные отели уже существуют в Америке, Китае, Японии и других странах, и хотя механические швейцары, горничные и курьеры неплохо себя зарекомендовали, над ними все равно требуется человеческий присмотр. Такой консьерж должен быть высокоорганизованным специалистом с навыками многозадачности, разбираться в механизмах и иметь навыки общения с искусственным интеллектом.

ДИЗАЙНЕР ДОПОЛНЕННОЙ РЕАЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИЙ

Профессия появится до 2020 г.

Разрабатывает различные пласты дополненной реальности вокруг определенной территории с учетом ее ландшафта, исторического и культурного контекста. Например, он может создать несколько вариантов для Красной площади – времена Ивана Грозного, 1917 год, эпоха стиляг и т. д. Такой специалист должен сочетать навыки дизайнера и программиста с хорошим знанием истории.

РАЗРАБОТЧИК ТУР-НАВИГАТОРОВ

Профессия появится до 2020 г.

ИТ-специалист, создающий программы и приложения, позволяющие пользователю сориентироваться на определенном маршруте в контексте его интересов, вкусов, планов и текущих культурных событий.

РАЗРАБОТЧИК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ

Профессия появится до 2020 г.

Специалист, который создает автоматизированные системы покупки билетов, навигации, бронирования гостиничных мест. Уже сейчас основатели компаний, связанных с туризмом, зарабатывают на разработке уникальных алгоритмов поиска — например, AviaSales.Ru. Спрос на простые, удобные и быстрые решения в этой сфере будет только расти. Кроме того, все большее значение будут иметь персонализация и возможность создания индивидуальных маршрутов.

БРЕНД-МЕНЕДЖЕР ПРОСТРАНСТВ

Профессия появится до 2020 г.

Консультант и организатор, который отвечает за наполнение виртуального пространства культурными смыслами, связанными с конкретной территорией. Он создает образ и легенду местности, и вокруг этой легенды объединяется весь дизайн, айдентика, информационное освещение, виды туристических сервисов и разнообразные мероприятия. Все это придает территории уникальность, позволяет привлечь посетителей и делает ее конкурентоспособным центром туризма. Профессия бренд-менеджера пространств существует и сейчас, но со временем ее актуальность только возрастет – и требования к специалистам такого профиля, соответственно, тоже.

РЕЖИССЕР ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТУРОВ

Профессия появится до 2020 г.

Профессиональный гид, способный разрабатывать и лично проводить уникальные туры по запросам конкретных клиентов. Эта профессия в каком-то смысле существует уже сейчас, однако будет становиться массовой по мере исчезновения традиционных туроператоров.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 57-58

Тема: Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги. Контактный и неконтактный персонал гостиницы. Должностные обязанности персонала гостиницы. Реклама туров, гостиниц, услуг: образцы рекламных объявлений.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о персонале как ключевом факторе предоставления качественной гостиничной услуги, контактным и неконтактным персоналом гостиницы, должностными обязанностями персонала гостиницы, рекламой туров, гостиниц, услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с персоналом и ролью персонала в гостиничном бизнесе, с контактным и неконтактным персоналом гостиницы, с должностными обязанностями персонала гостиницы. Составление рекламы туров, гостиниц, услуг.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Everyone knows that in any type of activity, human labor is an important component of profitability, and in the service sector, human labor is of great importance. Much attention is paid to the human factor in the hospitality industry.

If you ask the hotel Manager to name the conditions by which the hotel is growing and thriving, he will first name the staff. This means that the quality of service plays an important role in the hotel's competitive ability. The staff should know that their own quality of service-what the customer expects from them-is the most important task in the work. The consumer is waiting for quality service and those hotels that can provide this level of quality benefit compared to hotels that fall short of this factor. The role of the employee is priceless.

Each employee has an impact on the atmosphere in which the staff works, it creates conditions under which there is a climate of hospitality.

The human factor has a strong influence on the heterogeneity, variability of quality and, consequently, the lack of standardization, which is in itself a major problem in the field of hospitality. To solve this problem, hotel companies have service standards - a set of mandatory customer service rules that must guarantee the established level of quality of all operations. The standard defines the criteria for evaluating the level of service and activity of the staff of each service. Such criteria, for example, include:

1. response time to a call about receiving information or booking (15, 20, 30 seconds);
2. registration time in the accommodation service (clients should not stand for more than the set time, regardless of the mass of arrival; 5, 10, 15 minutes);
3. time spent on providing a service (for example, delivering Luggage to the room no later than 3 minutes after the guest has checked in);
4. personnel appearance, uniform;
5. knowledge of foreign languages, etc.

Since the customer's first impression of the hotel plays an important role, the staff has a special responsibility. For example, the first guests are met by the doormen standing at the entrance to the hotel. They should greet the guest and help him get out of the car. This is the staff who has information about the company's services, hotel events, and the location of the hotel and its surroundings.

An employee of the reception service is one of the first employees that the guest contacts. A strong impression of the hotel as a whole depends on how the guest is greeted, how quickly the formalities are completed (checking the reservation, filling out the questionnaire, etc.).

1.2 quality of service: concept, components of service quality, features of quality service

The quality of the service is understood as a set of useful properties, regulatory and technological characteristics of the service, thanks to which the customer's needs are met at the level of established requirements in accordance with both national traditions and international standards. Understanding quality contains an economic component + a regulatory framework. Quality has different degrees of severity (higher, medium, low) depending on the cost. The problem of quality as an economic category arose together with the development of social production, with the beginning of generating services, as a response to the needs of people.

Nowadays, all manufacturers in the world are excited about the problem of improving the quality of service. Improving the quality of service products is important for all participants and parties.

According to the definition of the International organization for standardization (ISO), quality is the set of properties and characteristics of a product that give it the ability to meet specific or anticipated needs. There is also a definition of product quality, which is given in GOST 15476-79, which States that product quality is a set of product properties that determine its suitability to meet certain needs in accordance with its purpose.

Many companies define quality as compliance with regulations and standards. This approach works perfectly at the operational level of service production, especially where there are problems with determining the needs of the guest, but it can not be used at the highest level of management. At this level, managers need to understand that following standards is one of the conditions for improving quality. The quality changes according to the changing needs of the guests. The company must develop a proposal that can be changed completely or modified if necessary. Management should be future-oriented. D. M. Juran and V. E. Deming, one of the called leaders of the "quality" movement, distinguish two aspects of this phenomenon:

1. features that meet the customer's needs;
2. the lack of flaws.

Based on the above, we can determine the content of the concept of "quality" in the hospitality industry:

1. Quality - correctly defined needs of the guest.

In this case, we accept the concept of providing services that meet the needs of the client. If competitors do not provide such a service, then the company has the opportunity to achieve an advantage by becoming the first in the market. It is in this context that quality creates competitive advantages.

2. Quality - correctly rendered services.

Here we see two concepts: services must not only meet the needs of the client, but also the entire service technique must be such as to ensure the convenience of the guest and good interpersonal relations of the staff. Quality is the basis of competence.

3. Quality is consistency.

This refers to the need to provide the service at the same level hundreds of times. Guests do not like unpleasant surprises and uncertainty. If the hotel does not meet the customer's expectations, then a negative impression is formed.

The efficiency of the hotel is related to the quality of services provided.

In relation to the quality of services, there are:

1. competence;
2. reliability;
3. accessibility (ease of contact);
4. understanding (understanding the guest's needs);
5. communication (timely informing the guest);
6. trust (reputation);
7. security;
8. courtesy (courtesy);
9. tangibility (material component)

Providing high-quality hotel services is an important component of the hotel administration's attention. Improving quality is an important task, and the solution is a success. Activities in the hospitality industry involve a high degree of contact between staff and guests. In this sense, the most common action in this sense is aimed at improving and controlling the quality of services (hot water temperature, cooking conditions, number of towels, etc.). But the quality of hotel services is not only in the technical side. The efforts of hospitality companies are aimed at attracting clients and fully fulfilling their needs. Therefore, the hotel should focus on improving the relationship between the staff and the client.

Quality improvement is a continuous process that involves a loyal clientele and meeting their needs. Getting a new customer is "more expensive" than keeping the old one by providing quality service.

The quality of the service depends on the qualification of the staff and their interest, on their creative abilities, ability to master technologies and various innovations. The quality of services in the

hospitality industry is a measure of how the level of services provided meets the expectations of the guest.

To date, the most effective quality model is the Total Quality Management (TQM) model.

TQM is a comprehensive system focused on continuous improvement of the quality of the organization.

The ideology of this system is based on the principle of "there is no limit to improvement". This ideology has its own term - "continuous improvement of quality".

The model of total Quality Management TQM as a quality system, implementing the 14 principles:

1. To make the process of improving the quality of products and services a constant goal;
2. Adopt a new philosophy. It is necessary to constantly improve the quality of systems and processes within the company;
3. Stop relying on inspection;
4. Stop the practice of concluding contracts based on low prices;
5. Constantly improve the system;
6. Teach in the workplace;
7. Establish a guide;
8. To eradicate fear;
9. Remove barriers (Staff must act as a team);
10. To avoid empty slogans;
11. Deleted digital quotas to control the operation;
12. Make it possible to be proud of belonging to a particular company or enterprise;
13. Encourage education and self-improvement;
14. Involve each specialist in the transformation of the company.

Эталон ответа:

Персонал в обслуживании гостей гостиницы

Всем известно, что при любом виде деятельности человеческий труд - важная составляющая прибыльности, а в сфере обслуживания человеческий труд приобретает огромное значение. Человеческому фактору в индустрии гостеприимства уделяется большое внимание.

Если попросить управляющего гостиницы назвать условия, благодаря которым гостиницы растет и процветает, первым он назовет персонал. Это значит, что качество обслуживания играет важную роль в конкурентной способности гостиницы. Персонал должен знать, что его собственное качество обслуживания - такое, какое от него ожидает клиент - самая важная задача в работе. Потребитель ждет качественного обслуживания и те, гостиницы, которые могут предоставить такой уровень качества, выигрывают по сравнению с гостиницами, которые не дотягивают этот фактор. Роль работника - бесценна.

Каждый работник оказывает влияние на атмосферу, в которой происходит работа персонала, он создает условия, при которых возникает климат гостеприимства.

Человеческий фактор оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества и, в последствии, недостаток стандартизации, что является само по себе важнейшей проблемой в сфере гостеприимства. Чтобы решить эту проблему на гостиничных предприятиях существуют стандарты обслуживания - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые должны гарантировать установленный уровень качества всех операций. Стандарт определяет критерии, по которым оценивают уровень обслуживания и деятельность персонала каждой службы. К таким критериям, например, относят:

1. время ответа на звонок о получении информации или бронировании (15, 20, 30 секунд);
2. время оформления в службе размещения (клиенты не должны стоять больше установленного времени, не зависимо от массовости заезда; 5, 10, 15 минут);
3. время, которое тратится на оказание какой-либо услуги (например, доставка багажа в номер не позднее 3 минут после заселения гостя);
4. внешний вид персонала, униформа;
5. знание иностранных языков и т.д

Так как большую роль играет первое впечатление клиентов о гостинице на персонал возлагается особая ответственность. К примеру, первыми гостей встречают швейцары, стоящие

у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостя, помочь ему выйти из машины. Это тот персонал, который владеет информацией об услугах на предприятии, о гостиничных мероприятиях, о месте, в котором располагается гостиница и ее окрестностях.

Сотрудник службы приема и размещения - один из первых сотрудников, с которым контактирует гость. От того как гостя поприветствуют, как быстро будут выполнены формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты и т.д.), зависит сильное впечатление от гостиницы в целом.

Качество обслуживания: понятие, составляющие качества услуги, особенности качественного обслуживания

Под качеством услуги понимается комплекс полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности клиента удовлетворяются на уровне установленных требований в соответствии как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами. Понимание качества содержит в себе экономическую составляющую + нормативно-правовую базу. Качество имеет разную степени выраженности (высшее, среднее, низкое) в зависимости от стоимости. Проблема качества как экономическая категория возникла вместе с развитием общественного производства, с началом генерирования услуг, как ответная реакция на потребности людей.

В наши дни все производители мира взволнованы проблемой повышения качества обслуживания. Повышение качества сервисной продукции важно для всех участников и сторон.

В соответствии с определением Международной организации по стандартизации (ИСО) качество - это совокупность свойств и характеристик продукта, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Существует также определение качества продукции, которые приведено в ГОСТ 15476-79, в котором сказано, что качество продукции - совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Многие компании определяют качества как соответствие нормативам и стандартам. Данный подход прекрасно работает на операционном уровне производства услуг, в особенности там, где возникают проблемы с определением потребностей гостя, но его нельзя использовать на высшем уровне менеджмента. На этом уровне руководителям нужно понимать, что следование стандартам - одно из условий повышения качества. Качество меняется по мере изменения потребностей гостя. Компания должна разрабатывать такое предложение, которое при необходимости возможно изменить полностью или модифицировать. Менеджмент должен быть ориентирован на будущее. Д.М. Джуран и В.Е. Деминг, одни из призванных лидеров движения "качества", выделяют два аспекта этого феномена:

1. особенности, соответствующие потребностям клиента;
2. отсутствие недостатков.

Исходя из вышеизложенного, можно определить такое содержание понятия "качество" в индустрии гостеприимства:

1. Качество - правильно определенные потребности гостя.

В данном случае мы принимаем концепцию, следуя которой необходимо предоставлять те услуги, которые соответствуют потребностям клиента. Если конкуренты не предоставляют такой услуги, то у компании есть возможность достичь преимущества, став первой на рынке. Именно в данном контексте качество создает конкурентные преимущества.

2. Качество - правильно оказанные услуги.

Здесь мы видим две концепции: услуги должны не только соответствовать потребностям клиента, но и вся техника обслуживания должна быть такой, чтобы обеспечить удобство гостя и хорошие межличностные отношения персонала. Качество - основа компетентности.

3. Качество - постоянство.

Имеется в виду необходимость предоставлять услугу на одном и том же уровне сотни раз. Гости не любят неприятных сюрпризов и неопределенности. Если гостиница не оправдывает ожидания клиента, то формируется негативное впечатление.

Эффективность функционирования гостиницы связана с качеством предоставления услуг.

Применительно к качеству услуг выделяют:

1. компетентность;
2. надежность;
3. доступность (легкость контакта);
4. понимание (понимание потребностей гостя);
5. коммуникация (своевременное информирование гостя);
6. доверие (репутация);
7. безопасность;
8. обходительность (вежливость);
9. осязаемость (материальная составляющая)

Предоставление высококачественных гостиничных услуг - важная составляющая внимания администрация гостиницы. Повышение качества - важная задача, решение которое несет за собой успех. Деятельность в индустрии гостеприимства предполагает высокую степень контакта между персоналом и гостям. В этом смысле самое частое встречающееся действие в этом смысле направлено на улучшение и контроль качества услуг (температура горячей воды, условия приготовления пищи, количество полотенец и т.д.). Но качество гостиничных услуг заключается не только в технической стороне. Усилия предприятий гостеприимства направлены на привлечение клиентуры, на полное выполнение их потребностей. Поэтому гостиница должна делать акцент на совершенствовании отношений между персоналом и клиентом.

Повышение качества - непрерывный процесс, который предполагает верную клиентуру, удовлетворении ее потребностей. Приобрести нового клиента - "дороже", нежели удержать старого посредством предоставления качественного обслуживания.

Качество услуги зависит от квалификации персонала и его заинтересованности, от его творческих способностей, умения освоить технологии, различные новшества. Качество услуг в индустрии гостеприимства - мера того, как уровень предоставленных услуг удовлетворяет ожидания гостя.

На сегодняшний день самой эффективной моделью качества является модель Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management - TQM).

TQM - комплексная система, ориентированная на непрерывное повышение качество организации.

Идеология этой системы основана на принципе "улучшению нет предела". Такая идеология имеет свой термин - "постоянное улучшение качества".

Модель Всеобщего Управления Качеством TQM, как система качества, реализует 14 принципов:

1. Сделать процессы улучшения качества продукции и услуг постоянной целью;
2. Принять новую философию. Необходимо постоянно улучшать качество систем, процессов внутри компании;
3. Прекратить зависимость от инспекции;
4. Прекратить практику заключения контрактов на основе низких цен;
5. Постоянно улучшать систему;
6. Обучать на рабочем месте;
7. Учредить руководство;
8. Искоренить страх;
9. Устранить барьеры (Персонал должен действовать как единая команда);
10. Избегать пустых лозунгов;
11. Исключить цифровые квоты для управления работой;
12. Дать возможность гордиться принадлежностью к конкретной компании, предприятию;
13. Поощрять образование и самосовершенствование;
14. Вовлекать каждого специалиста в работу по преобразованию компании.

1. Contact service of the hotel. Linear and functional services

* Room management service (guest service Department);
* catering services;

• Administrative service;
• Commercial service;
* Engineering (technical);
* Support and additional services

All services are divided into contact and non-contact services depending on the level of contact with guests. Requirements for contact service personnel:
- neat and attractive appearance (appropriate hairstyle, manicure, makeup, clothing, jewelry, etc.);
- impeccable demeanor;
- knowledge of ethics and psychology of communication;
- sociability;
- knowledge of foreign languages;
- age restriction (for example, for reception clerks-age up to 30 years).

The hotel's contact services include:
* Reception and accommodation service;
* Reservation service
* Guest service (doormen, bellhops, baggage handlers, drivers)
* Housekeeping or room service (senior maid, maids)
· Security service
The most important requirements for personnel of non-contact services are the availability of special education and experience in this field.
The linear service of the hotel:
Functional services of the hotel:
· Security
* Engineering support;
* Accounting;
* Administrative activities.
Эталон ответа:
1. Контактные службы отеля. Линейные и функциональные службы
• Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания гостей);
• с. общественного питания;
• Административная служба;
• Коммерческая служба;
• Инженерные (технические);
• Вспомогательные и дополнительные службы

Все службы в зависимости от уровня контактирования с гостями подразделяются на контактные и неконтактные. Требования к персоналу контактных служб:
- опрятный и привлекательный внешний вид (соответствующая прическа, маникюр, макияж, одежда, украшения и т.д.);
- безупречная манера поведения;
- знание этики и психологии общения;
- коммуникабельность;
- знание иностранных языков;
- ограничение возраста (например, для портье по приему — возраст до 30 лет).

К контактным службам отеля относятся:
· Служба приёма и размещения;
· Служба бронирования
· Служба обслуживания гостей (швейцары, коридорные, подносчики багажа, водители)
· Хозяйственная служба или служба эксплуатации номерного фонда (старшая горничная, горничные)

· Служба безопасности

Важнейшими же требованиями, предъявляемыми к персоналу неконтактных служб, являются наличие специального образования и опыт работы в данной сфере.

Линейные службы отеля:

Функциональные службы отеля:

· Обеспечение безопасности
· Инженерное обеспечение;
· Бухгалтерский учет;
· Административную деятельность.

Each hotel has its own peculiarities of the organizational structure and independently determines the requirements for the staff, the rights of the employee, functional duties and responsibilities (in accordance with labor legislation). Therefore, the following is an approximate description of the functional responsibilities of the main employees of the hotel.

Leading employee

The Director of the hotel:

1) organize the work and ensure the economic efficiency of the hotel;

2) monitors the quality of customer service in accordance with the class of the hotel, accounting, distribution and correct use of residential rooms and vacant seats, as well as compliance with the passport regime;

3) directs the work of the hotel staff and services to ensure the safety and maintenance of premises and property in good condition in accordance with the rules and regulations of operation, uninterrupted operation of equipment, improvement and comfort, compliance with sanitary and fire safety requirements;

4) provides cost-effective hotel management, timely and high-quality provision of a range of services to residents;

5) organizes work on preventive inspection of residential rooms, utility rooms and other premises of the hotel, carrying out major and current repairs, strengthening and developing its material and technical base, increasing the level of comfort;

6) provides maintenance and timely submission of established reports on the results of economic and financial activities of the hotel, payment of taxes and fees;

7) take measures to provide the hotel with qualified personnel, the correct combination of economic and administrative management methods. Implements measures to introduce progressive forms of labor organization and customer service;

8) promotes the development of commercial activities.

. Must know the regulations, orders, orders, and other guidelines and regulations of higher and other authorities related to the service sector; rules for the maintenance of residential and other hotel premises; organization of logistics; advanced domestic and foreign experience in hotel services; procedure for reporting on the economic and financial activities of the hotel; forms and systems of remuneration; economy, labor organization and organization of hotel management; labor legislation; rules and standards of labor protection. Hotel administrator:

1) provides effective and cultural customer service, creating comfortable conditions for them;

2) provides control over the safety of material assets;

3) advises clients on issues related to the services provided;

4) take measures to prevent and resolve conflict situations;

5) consider claims related to unsatisfactory customer service, conduct the necessary organizational and technical measures;

6) monitors the appropriate design of the premises, monitors the placement, updating and status of advertising inside the premises and on the building;

7) ensures cleanliness and order in the room and in the territory adjacent to it or the building;

8) supervises compliance of subordinate employees with labor and production discipline, rules and standards of labor protection, requirements of industrial sanitation and hygiene;

9) inform management about existing shortcomings in customer service and measures taken to eliminate them;

10) ensures that employees follow the instructions of the hotel management.

Must know the regulations, orders, orders, and other guidelines and regulations of higher authorities related to the operation of the hotel; management structure, rights and obligations of employees and their working hours; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; fundamentals of Economics, labor organization and management; marketing and advertising organization; layout and design of premises and showcases; basics of aesthetics and social psychology; labor legislation; rules of internal labor regulations; rules and standards of labor protection.

Reception and accommodation Desk Clerk for accepting pre-orders of hotel rooms:

1) accepts and processes pre-orders for hotel rooms by phone, Fax, mail, and in person;

2) keeps records of pre-orders and correspondence in accordance with the established system;

3) provides assistance in the work of the service for accepting pre-orders of hotel rooms;

4) quickly and delicately solves all issues related to pre-orders;

5) accepts and processes booking orders for both long and short periods, including registration and accounting in accordance with the established procedure;

6) follows the provisions of the instructions for granting credit, works closely with the head of the credit service;

7) constantly monitors the state of the room Fund, availability of hotel rooms;

8) processes advance deposits, observing their clear registration in order to provide credit to clients on their basis.

The hotel pre-order receptionist is responsible for the efficient and correct reception and processing of pre-orders for hotel rooms; processing information about current and prospective hotel reservations. It is under the direct control of the head of the pre-order service.

Must know the regulations, orders, orders, and other governing and regulatory documents of higher authorities related to the operation of the hotel; the management structure, rights and obligations of employees and their working hours; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; internal labor regulations; rules and standards of labor protection; tariff rates for payment for accommodation, including corporate and other rates.

Registrar:

1) accepts, accommodates and registers visiting guests in accordance with the established procedure and facilities, including credit formalities;

2) distributes and fixes rooms, pre-registers guests in accordance with the existing system;

3) is engaged in registration of departure of guests;

4) while at the disposal of the reception service, performs various administrative work;

5) inform the economic services about the rooms that are being vacated, keep a record of the rooms that were handed over for check-in;

6) checks the reports of economic services on the availability of rooms for arrival;

7) deals with the facts of discrepancies in these reports; problems of guests who applied to the reception service.

The Registrar must keep in constant contact with the cashiers of the reception service, the pre-order service at the hotel, and the housekeeping services. It is responsible for meeting all the needs of the guests staying and expected, performing administrative functions accurately, and providing a high level of personal service to the guests.

It is under the direct control of the shift Manager, the reception Manager, and the senior administrator on duty.

Must be aware of all existing facilities in the hotel, their daily operation and ongoing events. Know the tariff rates of payment for accommodation, including corporate and other rates; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; regulations, orders, orders, other guidelines and regulations of higher authorities relating to the operation of hotels; management structure, rights and obligations of employees and their working hours.

Cashier of the reception service:

1) make out the departure of guests and collect payment on bills, controlling the full registration of the account of the resident in accordance with the established payment procedure, including confirmation of the credit card;

2) performs cash payments for guests (payment in cash, checks, currency exchange and other operations), following the payment procedures typical for the hotel company with the inherent restrictions of operations;

3) bears material responsibility for the safety of monetary amounts in safes;

4) keep records, Deposit cash and checks at the end of each shift as required;

5) constantly contacts the reception service, registrars, night shift accountant-auditor;

6) is responsible for efficient and correct guest service.

It is under the direct control of the chief cashier and auditor.

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; tariff rates of payment for accommodation, including corporate and other rates; regulations, orders, orders, other guidelines and regulations of higher authorities relating to the operation of the enterprise, institution, organization; management structure, rights and obligations of employees and their working hours.

Head of the pass Department:

1) organizes the work of the Department in accordance with the established procedure and current guidelines for the organization of the hotel's admission regime;

2) ensures compliance with the pass regime and controls the correctness of registration, issuance and return of passes that give the right to pass (exit) or enter (exit) to the hotel territory, as well as accounting and storage of forms and returned passes;

3) supervises the preparation of necessary reports and references related to the activities of the Department and the issuance of permits;

4) draw up, in accordance with the established procedure, acts for the destruction of documents whose storage period has expired.

Must know the regulations, orders, orders, and other guidelines and regulations of higher authorities related to the organization of the pass regime; rules and procedure for issuing passes; the organization's structure and the mode of operation of its divisions; the procedure for recording and storing forms and returned passes; the management staff of the organization and samples of signatures of persons entitled to authorize the issuance of passes; the basics of labor organization; labor legislation; internal labor regulations; rules and standards of labor protection.

The duty officer of the pass Department: 1) writes out, draws up and issues in accordance with the established procedure permanent, temporary and one-time passes and other documents granting the right of passage (exit), entry (exit) to the hotel territory;

2) register in journals or other primary documents the pass documents and keep records of received blank forms, issued and returned passes;

3) sends permanent passes for signature to the Manager, and monitors their timely return;

4) make daily reports on the issuance and return of various types of passes and prepare the necessary information related to the registration of pass documents;

5) ensures the safety of blank forms and returned passes.

Need to know regulatory acts, regulations, instructions and other guidance materials and documents regulating access control on the enterprise; the enterprise structure and mode of operation of its units; rules and order of issuance of permits and other border crossing documents; the procedure for obtaining, recording and storage of returned forms and permits; forms of documents on the basis of which are issued different types of permits; procedure of accounting and compiling of established reporting; the basics of work organization; fundamentals of labour legislation; rules of internal labor regulations; rules and regulations of labor protection.

Duty officer (for issuing certificates, hall, hotel floor, recreation room, hostel, etc.):

1) accepts clients, registers them, and makes payments for the services provided;

2) draws up the necessary documentation when working with clients, makes statements and stores documents related to the work in the appropriate order;

3) accepts and transmits the necessary messages to clients in person or by phone;

4) ensures the serviceability and safety of inventory, equipment and other property;

5) monitors the timeliness and quality of cleaning operations by maintenance personnel;

6) ensures that customers comply with fire and sanitary regulations;

7) keeps a log of duties.

Must know the regulations, instructions, other guidance materials and documents related to the work of the duty officer; the procedure for registration, accounting and preparation of established reports; the basics of labor organization; the basics of labor legislation; rules of internal labor regulations; rules and standards of labor protection.

Main Concierge service:

1) through guidance, supervision and control, provides guests with efficient, fast and courteous delivery of various services;

2) manages the staff, providing guests with the services of a doorman, Luggage carrier, messenger, as well as postal, information and other services:

preparing the duty roster, organizes shifts to ensure that staffing personnel is at any time;

maintains a timesheet for processing the payroll;

in consultation with the human resources Department, hires and dismisses staff, and applies disciplinary measures;

provides recommendations for training in the course of work, as well as personally provides training;

3) takes action on complaints from guests;

4) ensure that information on hotel services, as well as the area in which the hotel is located, is easily accessible and timely;

5) accepts orders from guests for tickets to theaters, places in restaurants, cars, excursions, etc.;

6) controls the movement and storage of guests ' Luggage and packages. Ensures compliance with the baggage removal procedure in contact with the accommodation service and the cashier;

7) responsible for ensuring efficient and courteous service by porters and for the proper use of their inventory;

8)be vigilant in matters of security of guests, their property, as well as the hotel itself;

9) exercises direct control over duty porters, doormen, night porters, and messengers.

The chief Concierge reports directly to the head of the service Department, the hotel Director.

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; tariff rates of payment for accommodation, including corporate and other rates; regulations, orders, orders, other guidelines and regulations of higher authorities relating to the operation of the enterprise, institution, organization; management structure, rights and obligations of employees and their working hours.

Doorman:

1) is constantly at the entrance doors, monitors the cleanliness and order in the lobby and on the territory in front of the hotel entrance;

2) welcomes guests upon their arrival, helps them with Luggage and parcels, controls and organizes the entrance, Parking and departure of cars from the hotel;

3) monitors the entrance and exit of hotel visitors, checks passes for the right to take things out, etc.;

4) says goodbye to departing guests;

5) sends a taxi on request, helps guests when boarding or exiting the car;

6) supervises and directs porters to serve guests ' Luggage, helps with the delivery and loading of their Luggage, parcels, and directs cars;

7) keeps the hotel entrance clean and does not allow traffic congestion at the entrance.

It is under the direct control of the main Concierge and the service Desk on duty.

The doorman performs all the work according to the task of the administrator on duty. Before starting a shift, the doorman checks the cleanliness of the lobby and on the site, if necessary, notifies the administrator that a cleaner is required.

The doorman's workplace is equipped with a table for storing passes, a telephone, and a reference phone book.

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; regulations, orders, orders, other guidelines and regulations of higher authorities relating to the operation of the enterprise, institution, organization; management structure, rights and obligations of employees and their working hours.

Cloakroom attendant

The duties of the cloakroom attendant include receiving, storing and issuing outerwear and other personal items of employees, residents and visitors of the hotel.

Before starting work, when taking on duty, the cloakroom attendant accepts all the items in the wardrobe, as well as the wardrobe equipment and number tags, from the person who delivers them under a receipt in a special book.

During the shift, the cloakroom attendant must always be in the cloakroom. When receiving outerwear and items, the cloakroom attendant issues a token to the owner; delivery of items is made upon its presentation.

A wardrobe worker's workplace is a wardrobe room that is equipped with a work Desk, a chair, hangers, racks for storing small items, and a wardrobe for storing cleaning supplies. At the end of the work, the cloakroom attendant cleans the wardrobe.

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; regulatory documents of higher authorities relating to the operation of the hotel; management structure, duties of employees and their working hours; rules of internal labor regulations.

It is subordinate to the service Manager.

Storage room storekeeper

The duties of the storekeeper of the storage room include receiving for temporary storage of hand Luggage from residents and issuing it; General management of the work on receiving, storing and issuing things.

Storekeeper:

1) organizes rational placement and stacking of items on racks and shelves in an order that ensures their safety and quick finding when issuing them;

2) monitors compliance with the storage regime and the proper condition of equipment, mechanisms and inventory;

3) consider complaints from owners of items and take measures to satisfy them;

4) controls the correctness of setting the payment amounts for storing hand Luggage;

5) draws up documents for items received in the storage room, as well as for items lost by citizens, provides for their return or delivery for sale after the specified period;

6) make a summary report on the operation of the storage room.

Before starting work, when changing duty, the storekeeper accepts items that are in the cell, and checks the availability with the available documentation.

When accepting items for storage, the storekeeper draws up a receipt or issues a token to the owner. delivery of items is made upon presentation of the receipt or token.

Storekeeper of a warehouse of material values

The duties of the storekeeper of the warehouse of material values include receiving to the warehouse, weighing, storing and issuing various material values from the warehouse.

When accepting for storage, the storekeeper checks the compliance of the accepted material values with the accompanying documents.

The storekeeper keeps a record of the availability of material assets in the warehouse. After accepting valuables for storage, they are moved to storage locations with a layout (sorting) by type, quality, purpose, and other characteristics.

At the end of the work, the storekeeper cleans the warehouse.

The storekeeper's workplace is a warehouse space that is equipped with racks or shelves for storing things (material values), a work Desk for documentation, a table for packing things to be delivered, floor and table scales, and a wardrobe for storing workwear and cleaning supplies.

The storekeeper must know the regulations, directives, orders, other guidelines and regulations parent and other bodies relating to the activities of enterprises, institutions and organizations; work

order; the basics of work organization; fundamentals of labour legislation; rules of the internal labour schedule; rules and norms of labor protection.

It is subordinate to the service Manager.

Elevator operator

It is the responsibility of the Elevator operator to monitor the correct operation of the elevators during their operating hours, as well as to ensure that passengers comply with the operating rules.

Before starting work, the Elevator operator checks the operation of the phone or an emergency alarm, makes a trial trip without passengers with a stop on each floor, and tests the "stop" button. If a fault is detected, the Elevator operator switches off the Elevator and immediately notifies the Elevator mechanic and the administration, making an entry in the Elevator log about the fault.

After the Elevator stops working at night, the Elevator operator puts the cab in the lower floor, turns off the engine-generator and cabin lighting, closes the mine door, and notes the time of his departure in the magazine.

Elevator service in hotels can be as follows:

1) the Elevator operator accompanies each cab (one person per shift for one Elevator) and is constantly in the cab during the shift;

2) the Elevator operator serves several elevators, in this case, passengers use the Elevator themselves, the Elevator operator is located at the observation point on the ground floor platform (one person per shift for one post).

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; regulations, orders, orders, and other governing and regulatory documents of higher authorities related to the operation of the hotel; management structure, rights and obligations of employees, and their working hours; * internal labor regulations.

It is subordinate to the service Manager.

Messenger: 1) provides small services to guests, brings hand Luggage, checks the readiness of the room, explains to the guest how the room equipment works;

2) delivers postal items, messages, parcels and other items to the guest rooms;

3) performs orders of guests and outside the hotel at the direction of the reception staff;

4) delivers letters or messages to other departments of the hotel;

5) performs cleaning of the lobby: throws garbage out of ashtrays, removes Newspapers, etc.;

6) inform guests and give them information on General issues;

7) satisfies the complaints of guests or quickly reports them to the attendant, if he can not satisfy the complaint himself.

Must know the rules and methods of organizing customer service; types of services provided; be aware of all existing facilities in the hotel, their daily operation and ongoing events.

It is subordinate to the service Manager.

Room Fund operation and service delivery service

Director of the number Fund:

1) provides:

continuous and stable operation of the number Fund Department, as well as its structural divisions;

maintenance of residential and other hotel premises in proper condition in accordance with established standards;

providing customers with information about the services offered;

2) exercise control:

monitoring the quality of customer service in accordance with the hotel's internal standards;

control over the correct use, accounting, and distribution of residential rooms and places;

* monitoring compliance with the passport regime;

3) directs the work of the hotel staff and services to ensure the safety and maintenance of premises and property in good condition in accordance with the rules and regulations of operation, uninterrupted operation of equipment, external improvement, compliance with sanitary and fire regulations;

4) organizes the work:

preventive inspection of residential rooms, utility rooms and other hotel premises;

capital and current repairs;

5) take measures to strengthen and expand the material and technical base of the hotel, increase its comfort level;

6) provides timely supply of structural divisions of the Department with the necessary stock of consumables, material values and drinks for mini-bars (together with the supply Department);

7) provides:

proper operation of process equipment;

* compliance with established sanitary rules, cleanliness and disinfection of residential and office premises of the hotel.

The Director of the room Fund reports directly to the General Director of the hotel.

The Director of the number Fund is directly responsible for:

1) head of the reception Department (including the booking service and the accommodation service);

2) head of the room service Department;

3) the head of service as appropriate.

Must know the regulations, orders, orders, and other guidelines and regulations of higher authorities related to the operation of the hotel; management structure, rights and obligations of employees and their working hours; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; basics of labor organization and management; labor legislation; internal labor regulations; rules and standards of labor protection.

Head of the number Fund:

1) organizes, plans, and controls, through the heads of departments, the work related to the hotel's room stock and safety equipment, in order to ensure the most convenient and pleasant stay for guests;

2) develop and implement effective policies and special programs implemented by qualified and courteous staff in order to ensure the most comfortable and pleasant stay for guests;

3) directs:

economic and administrative activities through the correct placement and use of qualified administrative and economic personnel, so that all rooms and public spaces are clean, comfortable, cozy, ready for sale and operation;

the operation of the hotel's Laundry in order to ensure the production of clean linen necessary for the maintenance of the highest level of rooms and catering facilities;

the operation of the hotel's technical services, including high-voltage substation, lighting and electricity, systems and services for prevention and daily repair and maintenance, equipment in case of fire and security, so that the hotel's production facilities and communications work with maximum efficiency and guests ' stay was held in a comfortable and pleasant environment;

4) manages the implementation of cost-effective improvements to services and equipment by drawing up and submitting proposals for orders for new equipment;

5) manages security systems at the hotel in such a way as to ensure the safety of guests and employees of the hotel and protect them from damage, destruction and (or) loss of their property and property of the hotel;

6) manages all communication systems in the hotel in such a way as to ensure correct installation and uninterrupted operation of existing and new equipment;

7) assesses, coordinates and encourages the work of hotel employees to achieve the best results;

8) is responsible for maintaining the highest possible standards of service and cleanliness in the hotel in accordance with established standards;

9) is responsible for all activities related to the availability, marketability, cleanliness and appearance of hotel rooms. Indirectly responsible for all materials and equipment in the hotel. It does not perform direct monetary operations.

The Manager of the room Fund reports directly to the General Director of the hotel.

Under the direct supervision of the head of the number Fund are:

1) administrator-Manager of the administrative and economic Department;

2) head of the security service;

3) chief engineer;

4) the Manager of the Laundry;

5) the main operator of the telephone exchange.

Must know the regulations, orders, orders, and other guidelines and regulations of higher authorities related to the operation of the hotel; management structure, rights and obligations of employees and their working hours; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; basics of labor organization and management; labor legislation; internal labor regulations; rules and standards of labor protection.

Maid

The maid's duties include keeping the rooms and other premises properly clean, monitoring the safety of property, equipment and inventory, as well as accepting orders from residents for additional household services and ensuring their timely execution in accordance with the list of hotel services provided.

In the first shift, the maids clean the rooms in the following order: open Windows or Windows, change the water in the carafe, change the bed linen or remove the bed for daily maintenance, wipe the floors, clean carpets and upholstered furniture, wipe all polished or varnished surfaces, after cleaning the living rooms, the sanitary unit is cleaned.

The maids receive the vacated rooms and prepare them for a new check-in.

Depending on local conditions, the following forms of organization of work for maids are used:

1) individual, when each maid assigned certain rooms for cleaning and maintenance of residents;

2) team cleaning, when cleaning and room service is performed by a team of maids.

Senior maids are appointed from the total number of maids with the function of foreman.

Official duties:

1) clean the assigned number of rooms, bathrooms and corridors in accordance with the standards of cleanliness and hygiene established in the hotel;

2) be vigilant in matters of security of guests and their property, reporting all suspicious cases to the floor Manager;

3) to act in accordance with the rules of the hotel:

monitor the use of the maid's keys;

bring all items forgotten in the rooms to the administrative Department;

observe fire safety measures and safety precautions.

Responsible for cleanliness in the assigned rooms, bathrooms and corridors, must:

1) prepare a cart with all the necessary tools for cleaning rooms, bathrooms and corridors;

2) keep the cart constantly in a neat condition;

3) make the beds in the rooms after each use, while making sure that the linen is clean, ironed and in good condition;

4) wipe wooden furniture, mirrors, paintings, TVs and shelves in the wardrobe Wipe all drawers with a damp cloth;

5) wash off stains from doors and walls;

6) clean carpets with a vacuum cleaner, including under beds and furniture;

7) shake out and wash ashtrays and paper baskets. Wipe the phone;

8) make sure that extra pillows and blankets are in place;

9) replenish the necessary supplies of drinks for guests in accordance with established standards;

10) clean the bathroom, including the bath, sink, toilet, bidet, tiles on the walls and floor, and shelves. Wipe and clean mirrors and metal parts;

11) change used towels and replenish necessary supplies in accordance with established standards;

12) clean with a vacuum cleaner, wipe the dust and wash off stains from the walls and floor in the corridor.

Is under the direct control of the head maid, indirectly under the control of the Director of operations. Matron

The duties of the castellan include the storage and operation of linen in the hotel. All work is performed by the castellan on the instructions of the head of the Laundry room. The results are clean and the reception of dirty linen are produced according to schedule on certain days and hours.

The castellan keeps quantitative and varietal records of linen on special cards that are opened for each type of linen. Dirty linen is handed over by the castellan in the prescribed manner for washing, making out the appropriate documents.

The main workplace of the castellan is the Central linen room, which should consist of rooms for storing clean linen and for storing dirty linen. It must be equipped with a work Desk with a file Cabinet for documentation.

The castellan also performs repairs and Ironing. For the repair of linen, a workplace is equipped, consisting of a table on which the sewing machine is located, and an Ironing table.

The castellan reports to the Manager of the economic service, the head of the linen Department.

Food service Chef

The main task of the chef is to control the production processes taking place in the restaurant's kitchen.

As part of their duties, the chef is responsible for properly addressing the following issues:

1) carries out the correct organization of production

process, ensures the use of new equipment and advanced technology, the introduction of rational labor organization and best practices;

2) responsible for the management and coordination of operations related to food preparation and preparation of dishes; for the organization of kitchen production, cooking, serving dishes to all food outlets;

3) ensures timely, high-quality cooking and preparation of dishes in the kitchen in accordance with production and financial standards set by the management:

responsible for maintaining calculation and technological maps;

develops recipes for new dishes;

participates in the preparation of the menu for each day;

* consult with the Director of the food and beverage service on the preparation of the restaurant's daily menu based on available products, their cost, time of year and approved estimates;

prepares a request for the necessary products, ensures their timely receipt from the warehouse;

controls the quality of raw materials entering production;

4) constantly supervises the process of cooking and preparing dishes in accordance with established standards and requirements:

strictly observes the technology of food preparation, norms of raw material laying, terms of sale of finished products;

introduces new cooking technologies together with the Director of food and beverage services;

apply measures to improve productivity and efficient use of equipment;

5) monitors the condition of all kitchen equipment, ensuring its regular preventive maintenance;

6) ensures compliance with the requirements for the sanitary condition of the kitchen in accordance with local legislation and standards adopted in the hotel;

7) controls the cost of cooking according to the estimate, portion sizes, and stock usage;

8) supervises training and professional development of kitchen workers;

9) distributes responsibilities among kitchen workers, makes a schedule for going to work, gives instructions on cooking technology and other production issues;

10) prepare reports in accordance with the established procedure, systematically conduct training on occupational safety and health, and monitor compliance with occupational safety and health regulations.

The chef can suspend any employee who is subordinate to him.

Directly under his direction is the assistant chef, and indirectly-all the kitchen workers.

The chef is responsible for performing all the duties and tasks assigned to him, including: timely and high-quality cooking, proper storage and consumption of products, sanitary condition of the kitchen, dishes and all kitchen equipment, and the work of subordinate staff.

The chef reports directly to the food service Director.

The chef must be able to:

1) daily make a special offer of three or four delicious dishes that are prepared from exclusive products and because of this are not included in the main menu;

2) draw up documentation related to the technological process of cooking;

3) periodically update the menu with the appearance of seasonal products on the market;

4) flexibly cooperate with suppliers of products and equipment based on the quality of the products they offer at affordable prices. In order to organize uninterrupted deliveries of a wide variety of products without becoming dependent on the working conditions of a particular company, you need to have several backup suppliers for each product position;

5) perform the work of the head of production, i.e. maintain documentation, be financially responsible and encourage "income-expense-balance".

In most establishments, a Manager who communicates directly with suppliers is responsible for purchasing, but the chef must be able to "feel out" the product and, as a result, have a reasonable opinion about the adequacy of prices, because he will be responsible for the increased cost of the invented dish.

The chef should know: legislation, accounting rules, production technology, quality requirements of food and food products, norms of consumption of raw materials and semi-finished products, costing of meals, requirements of state Standards and technical conditions for products, the rules of storage of raw materials, semi-finished products, finished products, modern technological equipment and how it works, requirements to industrial premises, equipment, inventory, dishes, etc., progressive methods of organization of production, rules on labour protection, occupational safety, industrial sanitation and hygiene.

Cook a specific area:

1) responsible for a particular section of the kitchen, for the work of the staff on your site and the consistency of work with other sites;

2) prepares and prepares dishes typical for this area in accordance with the required standards and in accordance with the established procedure;

3) controls and trains all the staff of your site;

4) make sure that the food used on its site is fresh and suitable for consumption and stored properly;

5) make sure that its site is kept clean and all rules of sanitation and hygiene are observed.

It is under the direct control of the assistant chef and the chef.

Must know the rules of accounting, consumption rates of products, calculation of dishes, standards, requirements of GOST and technical conditions for products, rules for storing raw materials, semi-finished products, finished products, modern types of technological equipment and principles of its operation, requirements for production facilities, equipment, inventory, dishes, etc.

Kitchen steward:

1) responsible for the cleanliness of all items processed at the sink, and items for the kitchen, for the cleanliness of the kitchen, equipment and kitchen appliances, using the available mechanisms and equipment, for removing debris and returning cleaned items to the appropriate areas;

2) washes the kitchen, including floors and walls, monitors the cleanliness of kitchen appliances and equipment;

3) cleans refrigerators, cabinets, stoves, stoves, steamers, storage shelves, and other equipment after using it;

4) removes and sorts garbage in the appropriate tanks;

5) take the trash cans to the garbage collection area for removal or collection, clean the trash cans in the garbage collection area before returning them to the kitchen;

6) ensures the cleanliness of all washing and cleaning mechanisms and equipment, as well as their working condition. Reports problems to the Manager of nutrition services.

It is under the direction of the chief steward, as well as the chef or his assistant. Headwaiter:

1) ensure the operation of the restaurant by providing management, General supervision and control in order to maintain a high level of service, acting within the established budget;

2) performs administrative duties, attends meetings of the food and beverage service, and maintains contact with the kitchen regarding the quality of food and its design;

3) responsible for budget revenues in the prescribed amount, General management of staff in the restaurant:

prepares duty schedules and organizes shifts to ensure a full complement of staff at all times;

maintains a timesheet for payroll records;

provides training in the form of instruction before starting the service in accordance with the established training program;

* hires and dismisses employees and takes disciplinary action;

make sure that employees are dressed in uniform and have a neat appearance;

4) provides direct control over the serving of dishes and snacks;

5) determine, together with the chef or a person appointed by him, the suitability of the quality of food and its design. Helps the chef in preparing the menu;

6) meets incoming guests of the restaurant, assesses their mood and preferred style of rest, passes customers to the waiters;

7) accepts orders from particularly important customers of the restaurant, gives them special signs of attention and location as a representative of the administration of the institution;

8) solves any problems that customers have during the service process:

in case of a conflict situation, seek to localize it and resolve it immediately;

prevents the conflict from growing in every way;

responds to any complaints from restaurant guests;

keeps a log of guest complaints, income, expenses, and other data;

9) maintains regular internal contacts with all departments and external contacts with regular customers;

10) supervises senior waiters, waiters, assistant waiters, sommeliers and bartenders, and monitors the quality of service;

11) monitors the status of payments of clients with the waiters, signs a bill;

12) provides organization and holding of services at banquets.

The head waiter controls: material values, determines whether there are enough products, and also monitors the condition of the restaurant's furniture and equipment; makes orders for the delivery of necessary products, as well as requests for repair and prevention of equipment; makes sure that the restaurant is kept clean and in order.

Service interaction. The Maitre d ' reports to the Director or Manager of the restaurant. Waiters, bartenders (working in the hall), cleaners, dishwashers, and service workers report to the head waiter. The Maitre d ' interacts with all available services that ensure the life of the institution and the smooth operation of the restaurant (electricians, plumbers, lifters, security, etc.).

Rights. The Maitre d ' has the right to allow or not to allow his subordinate staff to work, to check the rate of output of dishes, to expel from the restaurant customers who do not comply with the rules established in the institution, interfering with the rest of other guests.

The Maitre d ' should know the legal and regulatory acts, methodological materials related to issues

methods of planning and forecasting the need for personnel; methods of analyzing the quantitative and qualitative composition of employees; rules and methods of organizing customer service; types of services provided; the system of labor standards, labor and social standards; the procedure for concluding labor contracts, tariff agreements and regulating labor disputes; labor legislation; Economics, sociology and psychology of labor; modern theories of personnel management and motivation; methods of evaluating employees and their work results; computer equipment, communications and communications; rules and standards of labor protection.

Bartender

The bartender profession is one of the most creative in the restaurant business: to mix cocktails, you must have not only the appropriate knowledge, but also creative thinking, imagination, good taste and the desire to come up with your own recipes.

The bartender should be a pleasant companion for every guest without exception, including those who for some reason cause him to dislike. The main duty of the bartender is to quickly and beautifully fulfill customer orders, the more cocktail recipes he knows, the better.

Bartenders are subject to quite strict requirements, because they have a small, but still production (refrigerators, washing machines, electric mixers, blenders and other devices for making cocktails), as well as bar glass of various sizes and purposes (glasses, wine glasses, glasses, shot glasses, etc.) and,

of course, drinks. The range of drinks even in a simple bar — at least 20-30 names, not to mention respectable, where the list of wines, spirits and soft drinks reaches hundreds of names.

The bartender performs the following functions:

1) provides a clear and friendly service to guests and staff, acting within the framework of both hotel and state rules;

2) responsible for the preparation of drinks, reporting on settlements with guests, the appearance of the bar, the level of service:

prepares and serves drinks to guests and bar waiters in accordance with hotel recipes and standards;

prepares and registers invoices, keeps records of cash deposits and reconciliation documents in accordance with the instructions;

3) when receiving drinks from the warehouse, check the number and volume of bottles with the request;

4) responsible for keeping the bar and its surrounding areas clean, keeping drinks delivered to the bar safe, decorating the bar window, preparing accessories for drinks (lemons, nuts, olives, etc.).

Reports directly to the head bartender and indirectly to the food service Director.

You can get a bartender's degree in some universities and professional courses. Those who do not have the opportunity to study, start their career as a bartender's assistant (bass boy). His duty is to be on hand: if necessary, change the ashtrays on the bar, wash the dishes, wipe the spilled guest drink, etc.in some places, the bartender's assistant performs the work of a waiter. The assistant works and looks after what the bartender does and how (many smart young men and girls take a couple of weeks to learn the basics of the profession and get behind the bar themselves).

Sommelier

A sommelier is a specialist who is not only responsible for the turnover of alcoholic products in the restaurant, for making a wine list (a list of names of alcoholic beverages), but also creates a certain atmosphere of the institution, communicating with guests and advising them to choose a particular alcoholic product.

The presence of a sommelier indicates the high class of the restaurant. For the institution, this is an additional opportunity to increase profits by attracting customers. Therefore, the sommelier must be a bright personality that attracts attention, fascinates visitors with their actions, conversations and knowledge. His taste, experience, acting skills and other qualities largely determine the circle of regular customers who go to the restaurant not only "for a cook", but also "for a sommelier".

Waiter

A lot depends on the waiter. You can hire the best cooks, perfectly arrange the premises of dining rooms, invite musicians with a conservative education, but the waiter's rudeness and sluggishness can negate all these efforts. It is he who comes into close contact with the guest, forming the first impression of the institution. And if the guest has an unpleasant residue from communicating with him, then it will be very difficult to eliminate it. You can say that the waiter is the person who sets the tone.

Job responsibilities: 1); table setting in accordance with established standards. Table setting is a real art, for example, you can lay a table cloth in ten ways, and there are even more techniques for twisting cloth napkins. With dishes and appliances, the situation is similar: the minimum number of table items for one person provided in the restaurant business is 12, the maximum is 50 (crystal for all kinds of drinks, various plates, spoons, forks, knives, special devices for exotic delicacies);

2) control over the cleanliness, condition and completeness of appliances, dishes, tablecloths and napkins on the tables assigned to the waiter;

3) knowledge of the menu, main and seasonal dishes and drinks offered to guests;

4) advising guests on the specifics of dishes and drinks when making an order;

5) accepting orders from customers;

6) serving food and drinks according to the established service rules;

7) taking measures, within its competence, to resolve problems encountered by the client;

8) creating an atmosphere of hospitality in the institution (attitude to guests, behavior, appearance);

9) guide the waiter's assistant;

10) submitting an invoice to guests and receiving payment.

The waiter reports to the head waiter or head waiter

changes. He is subordinate to the waiter's assistants and bass players.

The waiter interacts with the kitchen, bar, cash register, service, and other services, a clear contact with which allows you to

it provides a high level of service and creates an atmosphere of hospitality.

The waiter can maintain communication with guests initiated by them. The waiter has the right to remind guests of the rules established in the restaurant, as well as the need to pay. In all cases when the waiter can not satisfy the request or complaint of the guests, he can contact the Maitre d ' or the restaurant administration.

A highly qualified waiter has certain qualities. The simplest and most basic requirement is a clear and polite service, the ability to bring and serve a dish. This is very important, because if the institution claims to be respectable, then accuracy alone is not enough. You need to know the rules of etiquette.

Classic etiquette, described in special textbooks, regulates every detail-from the order of the devices on the table to which side the waiter should approach the table.

It is also important for the waiter to understand what is happening at the tables. Compliance with fairly formalized rules of etiquette is a rather delicate issue. Modern management requires flexibility in service.

The waiter should always keep a distance, even when serving regular customers. If necessary, the waiter can give advice to a visitor who is having difficulty in choosing. To do this, he must have perfect knowledge of the menu information, navigate the dishes and cooking methods.

Each restaurant has its own specifics, its own specialties, so even a waiter with solid experience needs special training. In those restaurants where there is a training system, the waiter must pass an exam on the menu after a certain period, and it is not enough to simply list the dishes and ingredients.

Much attention is paid to the communicative aspect when serving dishes. It is necessary to present the menu to the client in a certain way, recommend the dish so that the guest has a desire to order it. Advice to the client is a very sensitive issue. We must not allow the customer to get the impression that a particular dish is being imposed on him, especially an expensive one. This often causes a mixed reaction from the client. If the price of the dish is high enough, the waiter must give a convincing argument in favor of this dish, to focus on its special quality and exclusivity.

The waiter must be a good psychologist and feel the mood of the visitor subtly. In a good restaurant, the customer does not need to call the waiter. The professional determines whether the client needs it at the moment or not by the look and behavior of the client.

The main difference between a highly qualified waiter is that he does not act according to a given scheme, but in accordance with the situation at the table served. If a couple comes to a restaurant and the behavior of guests clearly indicates that they need to talk, discuss personal problems, you should not approach the table again, disturb customers. This will cause irritation rather than gratitude.

In some cases, it is preferable for the waiter to devote more time to the client, for example, guests who come to the restaurant alone. Often these visitors are disposed to communicate with the waiters. They ask more questions on the menu, some just want to exchange a couple of phrases on abstract topics. In this case, the waiter can enter into a short dialogue with the guest, but if the conversation is delayed, you should politely leave the conversation. There are no rigid service schemes, each subsequent client is not like the previous one. The only universal recommendation: every action of the waiter should be natural and appropriate. Lack of helpfulness seems rude, excessive-pressure; both are unacceptable.

The ability to understand the customer's mood does not mean that the waiter must adapt to it. In some cases, it can affect it, try to change the negative attitude for the better.

Important qualities that should be inherent in the waiter — a good memory and concentration. The waiter should not get confused in the menu, ingredients of dishes, and even more so forget about orders. In addition, the work of a waiter requires a certain endurance. Not everyone can survive on their feet all day, quickly moving around the hall with a tray, while maintaining a welcoming smile on their face.

Thus, the profession of a waiter requires a fairly high qualification, health and knowledge of the basics of psychology.

Эталон ответа:

Каждая гостиница имеет свои особенности организационной структуры и самостоятельно определяет требования к персоналу, права работника, функциональные обязанности и ответственность (в соответствии с трудовым законодательством). Поэтому далее приведено примерное описание функциональных обязанностей основных работников гостиницы.

Руководящие работники

Директор гостиницы:

1) организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы;

2) осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима;

3) направляет работу персонала и служб гостиницы на обеспечение сохранности и содержания в исправном состоянии помещений и имущества в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, благоустройства и комфортности, соблюдения санитарно-технических и противопожарных требований;

4) обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг;

5) организует работу по профилактическому осмотру жилых номеров, подсобных и других помещений гостиницы, проведению капитального и текущего ремонта, по укреплению и развитию ее материально-технической базы, повышению уровня комфортабельности;

6) обеспечивает ведение и своевременное представление установленной отчетности о результатах хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы, уплате налогов и сборов;

7) принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом, правильному сочетанию экономических и административных методов руководства. Осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации труда и обслуживания клиентов;

8) способствует развитию коммерческой деятельности.

. Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся сферы обслуживания; правила содержания жилых и других помещений гостиницы; организацию материально-технического обеспечения; передовой отечественный и зарубежный опыт гостиничного обслуживания; порядок составления отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы; формы и системы оплаты труда; экономику, организацию труда и организацию гостиничного хозяйства; законодательство о труде; правила и нормы охраны труда. Администратор гостиницы:

1) осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий;

2) обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей;

3) консультирует клиентов по вопросам, касающимся оказываемых услуг;

4) принимает меры по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций;

5) рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, проводит необходимые организационно-технические мероприятия;

6) осуществляет контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании;

7) обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории;

8) контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены;

9) информирует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимаемых мерах по их ликвидации;

10) обеспечивает исполнение работниками указаний руководства гостиницы.

Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания клиентов; виды оказываемых услуг; основы экономики, организации труда и управления; основы маркетинга и организации рекламы; планировку и порядок оформления помещений и витрин; основы эстетики и социальной психологии; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Служба приема и размещения Портье по приему предварительных заказов мест в гостинице:

1) осуществляет прием и обработку предварительных заказов мест в гостинице по телефону, факсу, почте и лично;

2) ведет учет предварительных заказов, корреспонденции в соответствии с установленной системой;

3) оказывает помощь в работе службы по приему предварительных заказов мест в гостинице;

4) быстро и деликатно решает все вопросы, касающиеся предварительных заказов;

5) осуществляет прием и обработку заказов на бронирование как на длительный, так и короткий срок, включая регистрацию и учет в соответствии с установленной методикой;

6) следует положениям инструкции о предоставлении кредита, работает в тесной связи с начальником кредитной службы;

7) постоянно контролирует состояние номерного фонда, наличие свободных гостиничных номеров;

8) обрабатывает авансовые депозиты, соблюдая их четкую регистрацию для того, чтобы на их основе предоставлять кредит клиентам.

Портье по приему предварительных заказов мест в гостинице несет ответственность за эффективный и корректный прием и обработку предварительных заказов мест в гостинице; обработку информации о текущем и перспективном бронировании мест в гостинице. Он находится под непосредственным контролем со стороны заведующего службой приема предварительных заказов.

Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда; тарифные расценки оплаты за проживание, в том числе корпоративные и другие тарифы.

Регистратор:

1) принимает, размещает и регистрирует заезжающих гостей в соответствии с установленной процедурой и возможностями, включая формальности кредитного оформления;

2) распределяет и закрепляет номера, проводит предварительную регистрацию гостей в соответствии с существующей системой;

3) занимается оформлением выезда гостей;

4) находясь в распоряжении службы приема, выполняет разную административную работу;

5) информирует хозяйственные службы об освобождающихся номерах, ведет учет номеров, сданных под заезд;

6) проверяет отчеты хозяйственных служб о готовности номеров к заезду;

7) занимается фактами расхождения в данных отчетах; проблемами гостей, обратившихся в службу приема.

Регистратор должен поддерживать постоянную связь с кассирами службы приема, службой приема предварительных заказов в гостинице и хозяйственными службами. Он несет ответственность за удовлетворение всех нужд гостей, проживающих и ожидаемых, точное

исполнение административных функций и обеспечение высокого уровня личного обслуживания гостей.

Находится под непосредственным контролем со стороны старшего по смене; управляющего службой приема; старшего дежурного администратора.

Должен быть осведомлен обо всех существующих средствах обслуживания в гостинице, о ежедневном их функционировании и происходящих мероприятиях. Знать тарифные расценки оплаты за проживание, в том числе корпоративные и другие тарифы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиниц; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы.

Кассир службы приема:

1) оформляет выезд гостей и взимает оплату по счетам, контролируя полное оформление счета проживающего в соответствии с установленной процедурой оплаты, включая подтверждение кредитной карточки;

2) производит кассовый расчет гостей (оплату наличными, чеками, обмен валюты и другие операции), соблюдая характерные для гостиничного предприятия процедуры оплаты с присущими операциям ограничениями;

3) несет материальную ответственность за сохранность денежных сумм в сейфах;

4) ведет учет, депонирует наличные деньги и чеки в конце каждой смены в соответствии с требованием;

5) постоянно контактирует со службой приема, регистраторами, бухгалтером-ревизором ночной смены;

6) несет ответственность за эффективное и корректное обслуживание гостей.

Находится под непосредственным контролем главного кассира и ревизора.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; тарифные расценки оплаты за проживание, в том числе корпоративные и другие тарифы; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы.

Заведующий отделом пропусков:

1) организует работу отдела в соответствии с установленным порядком и действующими руководящими документами по организации пропускного режима гостиницы;

2) обеспечивает соблюдение пропускного режима и осуществляет контроль за правильностью оформления, выдачей и возвратом пропусков, дающих право прохода (выхода) или въезда (выезда) на территорию гостиницы, а также учет и хранение бланков и возвращенных пропусков;

3) руководит работой по подготовке необходимых отчетов и справок, связанных с деятельностью отдела и выдачей пропускных документов;

4) составляет в установленном порядке акты на уничтожение документов, срок хранения которых истек.

Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся организации пропускного режима; правила и порядок выдачи пропусков; структуру организации и режим работы ее подразделений; порядок учета и хранения бланков и возвращенных пропусков; руководящий состав работников организации и образцы подписей лиц, имеющих право разрешать выдачу пропусков; основы организации труда; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Дежурный отдела пропусков: 1) выписывает, оформляет и выдает в соответствии с установленным порядком постоянные, временные и разовые пропуска и другие документы, предоставляющие право прохода (выхода), въезда (выезда) на территорию гостиницы;

2) регистрирует в журналах либо в других первичных документах пропускные документы и ведет учет полученных незаполненных бланков, выданных и возвращенных пропусков;

3) передает на подпись руководителю постоянные пропуска, следит за своевременным их возвращением;

4) составляет ежедневные отчеты о выдаче и возврате пропусков различного вида и подготавливает необходимые справки, связанные с оформлением пропускных документов;

5) обеспечивает сохранность незаполненных бланков и возвращенных пропусков.

Должен знать нормативные правовые акты, положения, инструкции и другие руководящие материалы и документы, регламентирующие пропускной режим на предприятии; структуру предприятия и режим работы его подразделений; правила и порядок выдачи пропусков и других пропускных документов; порядок получения, учета и хранения бланков и возвращенных пропусков; формы документов, на основании которых оформляются различные виды пропусков; порядок учета и составления установленной отчетности; основы организации труда; основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы, комнате отдыха, общежитию и др.):

1) осуществляет прием клиентов, их регистрацию, расчеты за предоставленные услуги;

2) оформляет необходимую документацию при работе с клиентами, производит выписки и хранит в соответствующем порядке относящиеся к работе документы;

3) принимает и передает необходимые сообщения клиентам лично или по телефону;

4) обеспечивает исправность и сохранность инвентаря, оборудования и другого имущества;

5) осуществляет контроль за своевременностью и качеством проведения работ по уборке помещений обслуживающим персоналом;

6) следит за соблюдением клиентами противопожарных и санитарных правил;

7) ведет журнал дежурств.

Должен знать нормативные положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся работы дежурного; порядок регистрации, ведения учета и составления установленной отчетности; основы организации труда; основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Служба обслуживания Главный консьерж:

1) путем руководства, наблюдения и контроля обеспечивает гостям эффективное, быстрое и вежливое предоставление различных услуг;

2) руководит персоналом, обеспечивая гостей услугами швейцара, носильщика багажа, рассыльного, а также почтовыми, информационными и другими услугами:

♦ готовит расписание дежурств, организует смены для обеспечения укомплектованности персонала в любое время;

♦ ведет табель рабочего времени для оформления платежной ведомости;

♦ по согласованию с отделом кадров нанимает и увольняет персонал, применяет дисциплинарные меры;

♦ дает рекомендации по обучению в процессе работы, а также лично осуществляет обучение;

3) принимает меры по жалобам гостей;

4) следит, чтобы информация по гостиничным услугам, а также району, в котором расположена гостиница, была легкодоступна и своевременна;

5) принимает от гостей заказы на билеты в театры, места в ресторанах, автомашины, экскурсии и др.;

6) контролирует перемещение и хранение багажа и пакетов гостей. Обеспечивает соблюдение процедуры выноса багажа в контакте со службой размещения и кассиром;

7) отвечает за обеспечение эффективного и вежливого обслуживания носильщиками и за надлежащее использование их инвентаря;

8)проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей, их имущества, а также самой гостиницы;

9)осуществляет непосредственный контроль над дежурными носильщиками, швейцарами, ночными носильщиками, рассыльными.

Главный консьерж непосредственно подчиняется заведующему службой обслуживания, директору гостиницы.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; тарифные расценки оплаты за проживание, в том числе корпоративные и другие тарифы; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы.

Швейцар:

1) постоянно находится у входных дверей, наблюдает за чистотой и порядком в вестибюле и на территории перед подъездом гостиницы;

2) приветствует гостей при их прибытии, помогает им с багажом и свертками, контролирует и организует подъезд, парковку и отъезд автомобилей от гостиницы;

3) наблюдает за входом и выходом посетителей гостиницы, проверяет пропуска на право выноса вещей и т.д.;

4) прощается с отбывающими гостями;

5) направляет такси по заказу, помогает гостям при посадке или выходе из автомашины;

6) контролирует и направляет носильщиков для обслуживания багажа гостей, помогает с доставкой и погрузкой их багажа, свертков и направляет автомобили;

7) поддерживает подъезд гостиницы в чистоте и не допускает заторов автотранспорта у подъезда.

Находится под непосредственным контролем со стороны главного консьержа и дежурного службы обслуживания.

Все работы швейцар выполняет по заданию дежурного администратора. Перед началом смены швейцар проверяет чистоту в вестибюле и на площадке, в случае необходимости доводит до сведения администратора, что требуется уборщик.

Рабочее место швейцара оборудовано столиком для хранения пропусков, телефоном, справочной телефонной книжкой.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников, и режим их работы.

Гардеробщик

В обязанности гардеробщика входят прием, хранение и выдача верхней одежды и других личных вещей работников, проживающих и посетителей гостиницы.

Перед началом работы при приеме дежурства гардеробщик принимает от сдающего под расписку в специальной книге все вещи, находящиеся в гардеробе, а также оборудование гардероба и номерные жетоны.

В течение смены гардеробщик обязан постоянно находиться в гардеробе. При приеме верхней одежды и вещей гардеробщик выдает владельцу жетон; выдача вещей производится по его предъявлении.

Рабочим местом гардеробщика является помещение гардероба, которое оборудуется рабочим столом, стулом, вешалками, стеллажами для хранения мелких вещей, шкафом для хранения средств уборки. По окончании работы гардеробщик производит уборку гардероба.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, обязанности работников и режим их работы; правила внутреннего трудового распорядка.

Находится в подчинении менеджера службы обслуживания.

Кладовщик камеры хранения

В обязанности кладовщика камеры хранения входят прием на ч временное хранение от проживающих ручного багажа и его выдача; общее руководство работой по приему, хранению и выдаче вещей.

Кладовщик:

1) организует рациональное размещение и укладку вещей на стеллажи и полки в порядке, обеспечивающем сохранность и быстрое нахождение их при выдаче;

2) следит за соблюдением режима хранения и исправным состоянием оборудования, механизмов и инвентаря;

3) рассматривает жалобы владельцев вещей и принимает меры по их удовлетворению;

4) контролирует правильность установления сумм оплаты за хранение ручного багажа;

5) оформляет документы на вещи, поступившие в камеру хранения, а также на утерянные гражданами вещи, обеспечивает возврат или сдачу их на реализацию по истечении установленного срока;

6) составляет сводную отчетность о работе камеры хранения.

Перед началом работы при смене дежурства кладовщик принимает вещи, находящиеся в камере, и сверяет при этом наличие с имеющейся документацией.

При приеме на хранение вещей кладовщик оформляет квитанцию или выдает владельцу жетон, выдача вещей производится по предъявлении квитанции или жетона.

Кладовщик склада материальных ценностей

В обязанности кладовщика склада материальных ценностей входят прием на склад, взвешивание, хранение и выдача со склада различных материальных ценностей.

При приеме на хранение кладовщик проверяет соответствие принимаемых материальных ценностей сопроводительным документам.

Кладовщик ведет учет наличия на складе материальных ценностей. После принятия ценностей на хранение осуществляется их перемещение к местам хранения с раскладкой (сортировкой) по видам, качеству, назначению и другим признакам.

По окончании работы кладовщик производит уборку помещения склада.

Рабочим местом кладовщика является помещение склада, которое оборудовано стеллажами или полками для хранения вещей (материальных ценностей), рабочим столом для оформления документации, столом для упаковки сдаваемых вещей, напольными и настольными весами, шкафом для хранения спецодежды и средств уборки.

Кладовщик должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности предприятия, учреждения, организации; порядок работы; основы организации труда; основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Находится в подчинении менеджера службы обслуживания.

Лифтер

В обязанности лифтера входит наблюдение за правильной работой лифтов в часы их эксплуатации, а также за выполнением пассажирами правил эксплуатации.

Перед началом работы лифтер проверяет работу телефона или аварийную сигнализацию, производит пробную поездку без пассажиров с остановкой на каждом этаже, испытывает кнопку «стоп». В случае обнаружения неисправности лифтер выключает лифт и немедленно сообщает об этом механику по лифтам и администрации, сделав в лифтовом журнале запись о неисправности.

После прекращения работы лифта в ночное время лифтер ставит кабину в нижний этаж, выключает мотор-генератор и освещение кабины, закрывает шахтную дверь, отмечает время своего ухода в журнале.

Обслуживание лифтов в гостиницах может быть следующее:

1) лифтер сопровождает каждую кабину (в смену на один лифт — один человек) и в течение смены постоянно находится в кабине;

2) лифтер обслуживает несколько лифтов, в этом случае пассажиры пользуются лифтом самостоятельно, лифтер находится на наблюдательном пункте на площадке нижнего этажа (в смену на один пост — один человек).

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, права и обязанности работников, и режим их работы; * правила внутреннего трудового распорядка.

Находится в подчинении менеджера службы обслуживания.

Посыльный: 1) оказывает мелкие услуги гостям, подносит ручную кладь, проверяет готовность номера, объясняет гостю, как работает оборудование номера;

2) доставляет почтовые отправления, сообщения, посылки и другие предметы в номера гостей;

3) выполняет поручения гостей и за пределами гостиницы по указанию дежурных службы приема;

4) доставляет письма или сообщения в другие отделы гостиницы;

5) выполняет уборку вестибюля: выбрасывает мусор из пепельниц, убирает газеты и др.;

6) информирует гостей и дает им справки по общим вопросам;

7) удовлетворяет жалобы гостей или быстро сообщает о них дежурному, если не может удовлетворить жалобу сам.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; быть осведомлен о всех существующих средствах обслуживания в гостинице, о ежедневном их функционировании и происходящих мероприятиях.

Находится в подчинении менеджера службы обслуживания.

Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг

Директор номерного фонда:

1)обеспечивает:

♦ непрерывную и устойчивую работу департамента номерного фонда, а также входящих в него структурных подразделений;

♦ содержание в надлежащем состоянии жилых и других помещений гостиницы в соответствии с установленными стандартами;

♦ предоставление клиентам информации о предлагаемых услугах;

2)осуществляет контроль:

♦ за качеством обслуживания клиентов в соответствии с внутренними стандартами гостиницы;

♦ за правильным использованием, учетом, распределением жилых номеров и мест;

♦ за соблюдением паспортного режима;

3) направляет работу персонала и служб гостиницы на обеспечение сохранности и содержания помещений и имущества в исправном состоянии в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, внешнего благоустройства, соблюдения санитарно-технических и противопожарных правил;

4) организует работу:

♦ по профилактическому осмотру жилых номеров, подсобных и других помещений гостиницы;

♦ по проведению капитального и текущего ремонта;

5) принимает меры по укреплению и расширению материально-технической базы гостиницы, повышению уровня ее комфортабельности;

6) обеспечивает своевременное снабжение структурных подразделений департамента необходимым запасом расходных материалов, материальных ценностей и напитков для мини-баров (совместно с отделом снабжения);

7) обеспечивает:

♦ исправную работу технологического оборудования;

♦ соблюдение установленных санитарных правил, чистоту и дезинфекцию жилых и служебных помещений гостиницы.

Директор номерного фонда подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

В непосредственном подчинении директора номерного фонда находятся:

1) руководитель отдела приема (включающего службу бронирования и службу размещения);

2) руководитель отдела обслуживания номеров;

3) руководитель службы консьержей.

Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; основы организации труда и управления; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Заведующий номерным фондом:

1) организует, планирует, контролирует через заведующих подразделениями работу, связанную с номерным фондом гостиницы, техникой безопасности, в целях обеспечения наиболее удобного и приятного проживания гостей;

2) разрабатывает и проводит эффективную политику и специальные программы, осуществляемые квалифицированным вежливым персоналом, в целях обеспечения наиболее удобного и приятного пребывания гостей;

3)руководит:

♦ хозяйственно-административной деятельностью путем правильной расстановки и использования квалифицированного административно-хозяйственного персонала, для того чтобы все номера и общественные помещения были чистыми, комфортабельными, уютными, готовыми к продаже и эксплуатации;

♦ работой прачечной гостиницы в целях обеспечения производства чистого белья, необходимого для содержания на самом высоком уровне номеров и пищеблока;

♦ работой технических служб гостиницы, включая высоковольтную подстанцию, освещение и электроэнергию, системы и службы профилактики и повседневного ремонта и обслуживания, оборудование на случай пожара и обеспечения безопасности, с тем чтобы производственные помещения и коммуникации гостиницы работали с максимальной эффективностью и пребывание гостей проходило в комфортабельной и приятной обстановке;

4) руководит осуществлением эффективных с экономической точки зрения усовершенствований служб и технических средств путем составления и внесения предложений по заказам на новое оборудование;

5) руководит работами по системам безопасности в гостинице таким образом, чтобы обеспечить безопасность гостей и служащих гостиницы и защиту от нанесения ущерба, разрушения и (или) потери их собственности и имущества гостиницы;

6) руководит работами по всем системам связи в гостинице таким образом, чтобы обеспечить правильную установку и бесперебойное действие существующего и нового оборудования;

7) оценивает, координирует и стимулирует работу служащих гостиницы для достижения наилучших результатов;

8) несет ответственность за поддержание максимально возможных высоких стандартов в отношении обслуживания и чистоты в гостинице в соответствии с установленными стандартами;

9) несет ответственность за всю деятельность, связанную с наличием, товарным состоянием, чистотой и внешним видом номеров в гостинице. Косвенно отвечает за все материалы и оборудование в гостинице. Прямых денежных операций не осуществляет.

Заведующий номерным фондом подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

Под непосредственным руководством заведующего номерным фондом находятся:

1)администратор-распорядитель административно-хозяйственного отдела;

2) начальник службы безопасности;

3) главный инженер;

4) заведующий прачечной;

5) главный оператор телефонной станции.

Должен знать постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; основы организации труда и управления; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Горничная

В обязанности горничной входят содержание в надлежащей чистоте номеров и других помещений, наблюдение за сохранностью имущества, оборудования и инвентаря, а также прием от проживающих заказов на дополнительные бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг.

В первую смену горничные производят уборку номеров в следующей последовательности: открываются форточки или окна, меняется вода в графине, меняется постельное белье или убирается постель для дневного содержания, протираются полы, чистятся ковры и мягкая мебель, протираются все полированные или лакированные поверхности, после уборки жилых комнат производится уборка санитарного узла.

Горничные производят прием от выезжающих освободившихся номеров и подготавливают их для нового заселения.

В зависимости от местных условий применяются следующие формы организации труда горничных:

1) индивидуальная, когда за каждой горничной закрепляются определенные номера для уборки и обслуживания проживающих;

2)бригадная, когда уборка и обслуживание номеров производятся бригадой горничных.

Старшие горничные назначаются из общего числа горничных с выполнением функций бригадира.

Должностные обязанности:

1) убирать порученное число номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице;

2) проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая начальнику этажа обо всех подозрительных случаях;

3) действовать согласно правилам гостиницы:

♦ осуществлять контроль за пользованием ключей горничной;

♦ приносить все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел;

♦ соблюдать меры противопожарной безопасности и технику безопасности.

Отвечая за чистоту в порученных номерах, ванных и коридорах, должна:

1) подготовить тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванных и коридоров;

2) поддерживать тележку постоянно в аккуратном состоянии;

3) заправлять постели в номерах после каждого использования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии;

4) протирать деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе Протирать влажной тряпкой все ящики;

5) смывать пятна с дверей и стен;

6) производить чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью;

7) вытряхивать и мыть пепельницы и корзины для бумаг. Протирать телефонный аппарат;

8) следить, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;

9) пополнять необходимые запасы напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами;

10)убирать ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки. Протирать и доводить доблеска зеркала и металлические детали;

11) менять использованные полотенца и пополнять необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами;

12) производить уборку пылесосом, вытирать пыль и смывать пятна со стен и пола в коридоре.

Находится под непосредственным контролем старшей горничной, косвенно под контролем директора по эксплуатации. Кастелянша

В обязанности кастелянши входят хранение и эксплуатация белья в гостинице. Все работы кастелянша выполняет по заданию заведующей бельевой. Выдача чистого и прием грязного белья производятся по графику в определенные дни и часы.

Кастелянша ведет количественный и сортовой учет белья на специальных карточках, открываемых на каждый вид белья. Грязное белье кастелянша в установленном порядке сдает в стирку, оформляя соответствующие документы.

Основным рабочим местом кастелянши является центральная бельевая, которая должна состоять из помещений для хранения чистого белья и для хранения грязного белья. Она должна быть обязательно оборудована рабочим столом с картотекой для оформления документации.

Кастелянша также производит ремонт и подглаживание белья. Для ремонта белья оборудуется рабочее место, состоящее из стола, на котором находится швейная машина, и гладильного стола.

Кастелянша подчиняется менеджеру хозяйственной службы, заведующему бельевой.

Служба питания Шеф-повар

Основная задача шеф-повара — контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана.

В рамках своих обязанностей шеф-повар отвечает за надлежащее решение следующих вопросов:

1)осуществляет правильную организацию производственного

процесса, обеспечивает применение нового оборудования и прогрессивной технологии, внедрение рациональной организации труда и передовых методов работы;

2)отвечает за руководство и координацию операций, связанных с приготовлением пищи и оформлением блюд; за организацию кухонного производства, приготовление пищи, подачу блюд во все пищевые точки;

3)обеспечивает своевременное, высококачественное приготовление пищи и оформление блюд на кухне в соответствии с производ ственными и финансовыми нормами, установленными руководством:

♦ отвечает за ведение калькуляционно-технологических карт;

♦ разрабатывает рецептуру новых блюд;

♦ участвует в составлении меню на каждый день;

♦ консультируется с директором службы питания и напитков по вопросам составления ежедневного меню ресторана исходя из имеющихся в наличии продуктов, их стоимости, времени года и утвержденной сметы;

♦ подготавливает заявку на необходимые продукты, обеспечивает их своевременное получение со склада;

♦ контролирует качество сырья, поступающего в производство;

4) постоянно руководит процессом приготовления пищи и оформления блюд в соответствии с установленными нормами и требованиями:

♦ строго соблюдает технологию приготовления пищи, нормы закладки сырья, сроки реализации готовой продукции;

♦ вводит новые технологии приготовления пищи совместно с директором службы питания и напитков;

♦ применяет меры по повышению производительности труда и эффективному использованию оборудования;

5) следит за состоянием всего кухонного оборудования, обеспечивая его регулярный профилактический ремонт;

6) обеспечивает выполнение требований к санитарному состоянию кухни в соответствии с местными законодательными нормами и нормами, принятыми в гостинице;

7) контролирует затраты на приготовление пищи в соответствии со сметой, размеры порций и использование запасов;

8) руководит обучением и повышением квалификации работников кухни;

9) распределяет обязанности среди работников кухни, составляет график выхода на работу, проводит инструктаж по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам;

10)составляет отчеты в установленном порядке, систематически проводит инструктаж по охране труда и технике безопасности, контролирует соблюдение правил охраны труда и техники безопасности.

Шеф-повар может отстранить от работы любого подчиненного ему работника.

Непосредственно под его руководством находится помощник шеф-повара, а косвенно — все работники кухни.

Шеф-повар несет ответственность за выполнение всех возложенных на него обязанностей и задач, в том числе: за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов, санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала.

Шеф-повар подчиняется непосредственно директору службы питания.

Шеф-повар должен уметь:

1) ежедневно составить специальное предложение из трех-четырех деликатесных блюд, которые готовятся из эксклюзивных продуктов и из-за этого не входят в основное меню;

2) оформлять документацию, связанную с технологическим процессом приготовления пищи;

3) периодически обновлять меню с появлением на рынке сезонных продуктов;

4) гибко сотрудничать с фирмами — поставщиками продуктов и оборудования исходя из соображений качества предлагаемой ими по приемлемым ценам продукции. Для того чтобы организовать бесперебойные поставки самых различных продуктов, не попав при этом в зависимость от условий работы конкретной компании, по каждой продуктовой позиции необходимо иметь несколько резервных поставщиков;

5) выполнять работу заведующего производством, т.е. вести документацию, быть материально ответственным и подбивать «приход — расход — остаток».

В большинстве заведений закупками занимается менеджер, общающийся непосредственно с поставщиками, однако шеф-повар должен уметь «прощупать» продукт и, как следствие, иметь обоснованное мнение по поводу адекватности цен, ведь именно он будет нести ответственность за повышенную себестоимость придуманного блюда.

Шеф-повар обязан знать: законодательство, правила учета, технологию производства, требования к качеству блюд и кулинарных изделий, нормы расхода сырья и полуфабрикатов, калькуляцию блюд, требования ГОСТов и технических условий на продукты, правила хранения сырья, полуфабрикатов, готовой продукции, современные виды технологического оборудования и принципы его работы, требования к производственным помещениям, оборудованию, инвентарю, посуде и т.д., прогрессивные методы организации производства, правила по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и гигиене.

Повар определенного участка:

1) отвечает за определенный участок кухни, за работу персонала на своем участке и согласованность работы с другими участками;

2) готовит и оформляет блюда, типичные для данного участка, в соответствии с требуемыми стандартами и в установленном порядке;

3) контролирует и обучает весь персонал своего участка;

4) следит, чтобы продукты питания, используемые на его участке, были свежими и пригодными для употребления и хранились надлежащим образом;

5) следит, чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены.

Находится под непосредственным контролем помощника шеф-повара и шеф-повара.

Должен знать правила учета, нормы расхода продуктов, калькуляцию блюд, стандарты, требования ГОСТов и технических условий на продукты, правила хранения сырья, полуфабрикатов, готовой продукции, современные виды технологического оборудования и принципы его работы, требования к производственным помещениям, оборудованию, инвентарю, посуде и т.д.

Стюард кухни:

1) отвечает за чистоту всех предметов, обработанных на мойке, и предметов для кухни, за чистоту кухни, оборудования и кухонных приспособлений, используя для этого имеющиеся механизмы и оборудование, за удаление мусора и возврат вычищенных предметов на соответствующие участки;

2) моет кухню, включая полы и стены, следит за чистотой кухонных приспособлений и оборудования;

3) чистит холодильники, шкафы, плиты, печи, пароварки, полки для хранения и другое оборудование после его использования;

4) убирает и сортирует мусор по соответствующим бачкам;

5) выносит бачки с мусором в мусоросборочную зону для вывоза или сбора, чистит мусорные бачки в мусоросборочной зоне перед возвращением их на кухню;

6) обеспечивает чистоту всех моющих и чистящих механизмов и оборудования, а также их рабочее состояние. Докладывает о неполадках управляющему службы питания.

Находится под руководством старшего стюарда, а также шеф-повара или его помощника. Метрдотель:

1) обеспечивает работу ресторана, осуществляя руководство, общее наблюдение и контроль с целью поддержания высокого уровня обслуживания, действуя в рамках установленного бюджета;

2) исполняет административные обязанности, посещает совещания службы питания и напитков и поддерживает связь с кухней относительно качества пищи и ее оформления;

3) отвечает за бюджетные доходы в установленном размере, общее руководство персоналом в ресторане:

♦ подготавливает расписание дежурств и организует смены, чтобы обеспечить полный комплект персонала в любое время;

♦ ведет табель рабочего времени для платежных ведомостей;

♦ проводит обучение в форме инструктажа перед началом обслуживания в соответствии с установленной программой обучения;

♦ нанимает и увольняет сотрудников, осуществляет дисциплинарные меры;

♦ следит, чтобы сотрудники были одеты в форменную одежду, имели опрятный вид;

4) обеспечивает непосредственный контроль за подачей блюд и нанитков;

5) определяет вместе с шеф-поваром или назначенным им лицом пригодность качества пищи, ее оформления. Помогает шеф-повару в составлении меню;

6) встречает приходящих гостей ресторана, оценивает их настроение и предпочитаемый стиль отдыха, передает клиентов официантам;

7) принимает заказы у особо важных клиентов ресторана, оказывает им особые знаки внимания и расположение как представитель администрации заведения;

8) разрешает любые проблемы, которые возникают у клиентов в процессе обслуживания:

♦ в случае возникновения конфликтной ситуации стремится ее локализовать и немедленно разрешить;

♦ всячески препятствует разрастанию конфликта;

♦ отвечает на любые претензии гостей ресторана;

♦ ведет журнал, записывая жалобы гостей, сведения о доходах, издержках и другие данные;

9) поддерживает регулярные внутренние контакты со всеми отделами и внешние контакты с постоянными клиентами;

10) осуществляет контроль за старшими официантами, официантами, помощниками официантов, сомелье и барменов, следит за качеством обслуживания;

11) контролирует расчеты клиентов с официантами, подписывает счета;

12) обеспечивает организацию и проведение обслуживания на банкетах.

Метрдотель осуществляет контроль: за материальными ценностями, определяет наличие достаточного количества продуктов, а также следит за состоянием мебели и оборудования ресторана; делает заказы на поставки необходимых продуктов, а также заявки на ремонт и профилактику оборудования; следит, чтобы ресторан содержался в чистоте и порядке.

Служебное взаимодействие. Метрдотель подчиняется директору или управляющему ресторана. Метрдотелю подчиняются официанты, бармены (работающие в зале), уборщицы, посудомойки, работники сервизной. Метрдотель взаимодействует со всеми имеющимися службами, обеспечивающими жизнедеятельность заведения и бесперебойную работу ресторана (электрики, сантехники, лифтеры, охрана и т.д.).

Права. Метрдотель имеет право допускать или не допускать к работе подчиненный ему персонал, проверить норму выхода блюд, выдворять из ресторана клиентов, не выполняющих установленные в заведении правила, мешающих отдыху других гостей.

Метрдотель должен знать законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, касающиеся вопросов

труда и социального развития; методику планирования и прогнозирования потребности в персонале; методы анализа количественного и качественного состава работающих; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; систему стандартов по труду, трудовые и социальные нормативы; порядок заключения трудовых договоров, тарифных соглашений и регулирования трудовых споров; трудовое законодательство; экономику, социологию и психологию труда; современные теории управления персоналом и его мотивации; методы оценки работников и результатов их труда; средства вычислительной техники, коммуникаций и связи; правила и нормы охраны труда.

Бармен

Профессия бармена — одна из самых творческих в ресторанном бизнесе: чтобы смешивать коктейли, надо обладать не только соответствующими знаниями, но и креативным мышлением, фантазией, хорошим вкусом и желанием придумывать собственные рецепты.

Бармен должен быть приятным собеседником для каждого без исключения гостя, в том числе и для того, кто по каким-то причинам вызывает у него антипатию. Основная обязанность бармена — быстро и красиво выполнять заказы клиентов, чем больше рецептов коктейлей он знает, тем лучше.

К барменам предъявляются довольно жесткие требования, ведь в его распоряжении небольшое, но все-таки производство (холодильники, моечные машины, электрические миксеры, блендеры и другие приспособления для приготовления коктейлей), а также барное стекло всевозможного размера и назначения (бокалы, фужеры, стаканы, рюмки и т.п.) и, конечно, напитки. Номенклатура напитков даже в простеньком баре — не менее 20—30 наименований, не говоря уже о респектабельных, где перечень вин, крепких и безалкогольных напитков достигает сотен наименований.

Бармен выполняет следующие функции:

1) обеспечивает четкое и вежливое обслуживание гостей и персонала, действуя в рамках как гостиничных, так и государственных правил;

2) отвечает за приготовление напитков, отчетность по расчетам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания:

♦ приготавливает и подает напитки гостям и официантам бара в соответствии с гостиничными рецептами и стандартами;

♦ готовит и регистрирует счета, ведет учет кассовой наличности депозитов и документов по выверке счетов в соответствии с инструкциями;

3) получая напитки со склада, сверяет с заявкой количество и объем бутылок;

4) отвечает за содержание в чистоте бара и прилегающих к нему помещений, сохранность напитков, поставляемых в бар, оформляет витрину бара, подготавливает аксессуары к напиткам (лимоны, орехи, оливки и т.п.).

Подчиняется непосредственно главному бармену и косвенно директору службы питания.

Получить специальность бармена можно в некоторых вузах и на профессиональных курсах. Кто не имеет возможности учиться, начинает карьеру с должности помощника бармена (бас-боя). Его обязанность — быть на подхвате: при необходимости поменять пепельницы на барной стойке, вымыть посуду, вытереть пролитый гостем напиток и т.п. В некоторых заведениях помощник бармена выполняет работу официанта. Помощник работает и присматривается, что и как делает бармен (многим смышленым юношам и девушкам хватает пары недель на то, чтобы освоить азы профессии и самим встать за стойку).

Сомелье

Сомелье это специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты (перечень наименований алкогольных напитков), но и создает определенную атмосферу заведения, общаясь с гостями и советуя им выбрать ту или иную алкогольную продукцию.

Наличие сомелье говорит о высоком классе ресторана. Для заведения это дополнительная возможность увеличения прибыли за счет привлечения клиентов. Поэтому сомелье долженбыть яркой личностью, которая привлекает к себе внимание, завораживает посетителей своими действиями, разговорами и знаниями. Его вкус, опыт, актерские данные и другие качества во многом определяют круг постоянных клиентов, которые идут в ресторан не только «на повара», но и «на сомелье».

Официант

От официанта зависит очень многое. Можно нанять лучших поваров, безупречно оформить помещения обеденных залов, пригласить музыкантов с консерваторским образованием, но официант своей грубостью и нерасторопностью может свести на нет все эти усилия. Именно он вступает в тесный контакт с гостем, формируя первое впечатление о заведении. И если от общения с ним у гостя остался неприятный осадок, то ликвидировать его будет очень непросто. Можно сказать, что официант — это тот человек, который задает тон.

Должностные обязанности: 1); сервировка стола в соответствии с установленными стандартами. Сервировка стола — это настоящее искусство, к примеру, застелить скатертью стол можно десятью способами, а приемов скручивания тканевых салфеток и того больше. С посудой и приборами ситуация аналогичная: предусмотренное в ресторанном бизнесе минимальное число столовых предметов для одной персоны равно 12, максимальное — 50 (хрусталь для всевозможных напитков, разнообразные тарелки, ложки, вилки, ножи, специальные приборы для экзотических деликатесов);

2) контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов, посуды, скатертей и салфеток на закрепленных за официантом столах;

3) знание меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям;

4) консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа;

5) прием заказов от клиентов;

6) подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания;

7) принятие мер, в рамках своей компетенции, по разрешению проблем, возникших у клиента;

8) создание в заведении атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид);

9) руководство помощником официанта;

10)представление счета гостям и получение платы.

Официант подчиняется метрдотелю или старшему официанту

смены. Ему подчиняются помощники официанта и бас-бои.

Официант взаимодействует с кухней, баром, кассой, сервизной и другими службами, четкий контакт с которыми позволяет

ему обеспечить высокий уровень обслуживания и создать атмосферу гостеприимства.

Официант может поддерживать общение с гостями, начатое по их инициативе. Официант имеет право напоминать гостям о правилах, установленных в ресторане, а также о необходимости расплатиться. Во всех случаях, когда официант самостоятельно не может удовлетворить просьбу или жалобу гостей, он может обратиться к метрдотелю или администрации ресторана.

Высококвалифицированный официант обладает определенными качествами. Самое простое и основное требование — четкое и вежливое обслуживание, умение принести и подать блюдо. Это очень важно, ведь если заведение претендует на респектабельность, то одной аккуратности недостаточно. Надо знать нормы этикета.

Классический этикет, описанный в специальных учебниках, регламентирует каждую мелочь — от порядка расположения приборов на столе до того, с какой стороны официант должен подойти к столику.

Для официанта также важно понять, что происходит за столами. Соблюдение достаточно формализованных правил этикета — вопрос достаточно тонкий. Современный менеджмент требует гибкости в обслуживании.

Официанту всегда следует соблюдать дистанцию, даже при обслуживании постоянных клиентов. При необходимости официант может Дать совет посетителю, затрудняющемуся в выборе. Для этого он должен идеально владеть информацией по меню, ориентироваться в блюдах и способах приготовления.

Каждый ресторан имеет свою специфику, собственные фирменные блюда, поэтому даже официант с солидным опытом работы нуждается в специальной подготовке. В тех ресторанах, где есть система обучения, официант по истечении определенного срока должен сдать экзамен по меню, причем недостаточно просто перечислить блюда и ингредиенты.

Много внимания уделяется коммуникативному аспекту при подаче блюд. Нужно определенным образом представить меню клиенту, порекомендовать блюдо так, чтобы у гостя возникло желание заказать его. Совет клиенту — вопрос весьма деликатный. Нельзя допустить, чтобы у клиента создалось впечатление, что ему навязывают то или иное блюдо, тем более дорогое. Это часто вызывает неоднозначную реакцию у клиента. Если цена блюда достаточно высока, то официант должен привести убедительные доводы в пользу данного блюда, сделать акцент на его особом качестве и эксклюзивности.

Официант должен быть хорошим психологом и тонко чувствовать настроение посетителя. В хорошем ресторане у клиента не возникает необходимости подзывать официанта. Профессионал по взгляду, поведению клиента определяет, нуждаются в нем в данный момент или нет.

Главное отличие высококвалифицированного официанта в том, что он действует не по заданной схеме, а в соответствии с обстановкой за обслуживаемым столом. Если в ресторан приходит пара и поведение гостей явно свидетельствует о том, что им надо поговорить, обсудить личные проблемы, не следует лишний раз подходить к столу, беспокоить клиентов. Это вызовет скорее раздражение, чем благодарность.

В некоторых случаях предпочтительнее, чтобы официант уделял клиенту больше времени, например, гостям, пришедшим в ресторан в одиночестве. Нередко такие посетители оказываются расположенными к общению с официантами. Они задают больше вопросов по меню, некоторые просто хотят перекинуться парой фраз на отвлеченные темы. В этом случае официант может вступить в короткий диалог с гостем, но если беседа затягивается, следует вежливо выйти из разговора. Жестких схем обслуживания не существует, каждый следующий клиент не похож на предыдущего. Единственная универсальная рекомендация: каждое действие официанта должно быть естественным и уместным. Недостаточная услужливость кажется грубостью, излишняя — прессингом; и то, и другое недопустимо.

Умение понять настроение клиента не означает, что официант должен под него подстраиваться. В ряде случаев он может повлиять на него, попытаться изменить негативный настрой в лучшую сторону.

Важные качества, которые должны быть присущи официанту, — хорошая память и собранность. Официант не должен путаться в меню, ингредиентах блюд и тем более забывать о заказах. Кроме того, работа официанта требует определенной выносливости. Продержаться весь день на ногах, быстро перемещаясь по залу с подносом, сохраняя при этом радушную улыбку на лице, под силу далеко не каждому.

Таким образом, профессия официанта требует достаточно высокой квалификации, здоровья и знания основ психологии.

Образец рекламного обьявления:

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 59-60

Тема: Составление анкет, резюме, сопроводительных писем на иностранном языке.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о составлении анкеты, резюме и сопроводительные письма на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться

с коллегами, руководством, потребителями

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с составлением анкет, резюме и сопроводительных писем на английском языке.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Образец написания анкеты на визу:

Правила написания Curriculum Vitae (резюме на английском)

Давайте более подробно остановимся на правилах написания резюме. Наши советы направлены на то, чтобы сделать ваше резюме максимально успешным и привлекательным для работодателей, и вы смогли получить должность вашей мечты.

Основные правила для написания резюме на английском следующие:

- Пишите Ваше резюме самостоятельно. Никто не сможет рассказать о Вас лучше, чем Вы сами.

- По возможности адаптируйте свое CV под каждую компанию и должность. Особое внимание при этом уделите пунктам Objective (рус. Цели) и Profile (рус. Профиль).
- Постарайтесь сделать Ваше резюме максимально кратким и лаконичным. Помните, что рекрутеры смотрят на резюме в течение лишь нескольких секунд. Уберите старый и неактуальный опыт с вашего резюме. Если ваше резюме длиннее одной страницы , убедитесь, что информация на первой странице заставит рекрутера посмотреть вторую страницу.
- Всегда оставляйте только актуальные контакты. Убедитесь, что правильно написали адрес электронной почты.
- Будьте точным и правдивым. Помните, что любую информацию можно проверить. Не указывайте навыков, которыми не владеете.
- Проверьте ваше резюме на наличие ошибок, ведь даже банальная опечатка может создать о Вас впечатление как о невнимательном человеке.

Основные требования к составлению резюме на английском языке

Объем резюме. Требования к шрифту и размеру.

Постарайтесь уместить Ваше резюме на 1 страницу, но если у Вас большой опыт работы или несколько образований, то максимум, что Вы можете занять - это 2 страницы

Используйте стандартный шрифт (Arial, Garamond, Times New Roman или Verdana). Размер шрифта основного текста – 11-12 pt, для заголовков используйте 14-16 pt.

Обязательно используйте выделение текста в резюме полужирным, курсивом и цветом. Выделите свое имя и фамилию, а также Цель (Objective) с помощью шрифта покрупнее 18-20 pt

Абзацы в резюме.

Структурируйте текст Вашего резюме, чтобы сделать его читабельным. Используйте маркированные списки при перечислении навыков и опыта работы.

Вверхнее, нижнее и левое поля не менее 2 см, правое - 1,5 см; выравнивание основного текста по ширине или по левому краю.

Рекомендуемый междустрочный интервал для написания резюме 1,15 - 1,5

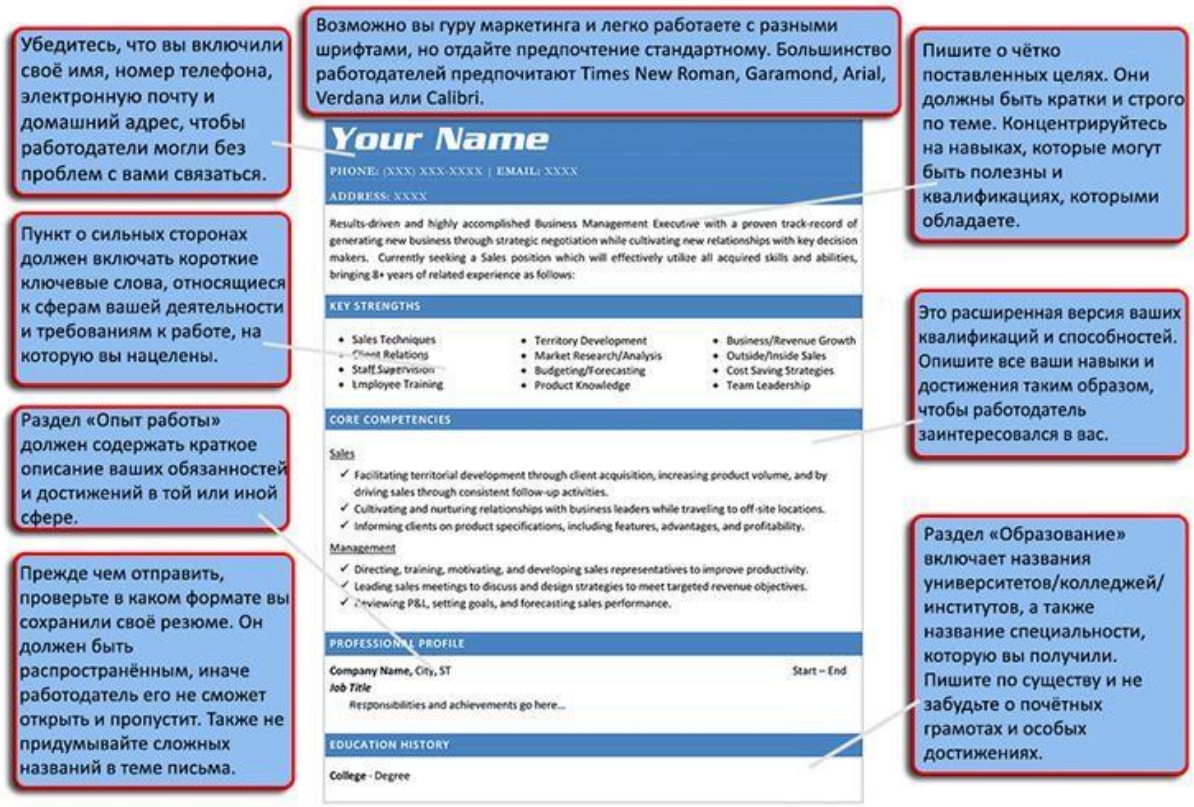
Формат документа для резюме

Для пересылки резюме в электронном виде используйте формат PDF. Составьте свое резюме на английском в программе Microsoft Office Word и правильно оформите его.

После этого экспортируйте CV в формат PDF. Для этого нажмите «Файл» — «Сохранить как» и выберите формат PDF.

Так вы будете уверены, что в вашем резюме не нарушится форматирование и оно попадет к работодателю в том виде, в каком вы его отправляли.

Структура резюме на английском



Общие рекомендации по структуре резюме на английском

Заголовок (Header)

Вместо заголовка чаще всего пишут имя соискателя - это помогает сократить объем резюме. Хотя можно и написать Resume или CV .

Личная информация (Personal information)

Обязательно включите эти пункты с личной информацией о себе в резюме на английском:

- Имя (Name) - если использовали свое имя в заголовке, то не повторяйтесь
- Дата рождения (Date of birth) - название месяца лучше написать буквами, т.к. в некоторых странах принят другой формат написания даты.
- Адрес (Address) - адрес обычно пишется в таком порядке: номер дома и название улицы, номер квартиры, город, почтовый индекс, страна.
- Мобильный телефон (Mobile) - обязательно указывайте в международном формате, т.к. Вам могут звонить из другой страны.
- Эл. адрес (E-mail) - не забудьте проверить его несколько раз, иначе специалист по трудоустройству не сможет с вами связаться.

Можно также включить сведения о семейном положении (Marital status) , национальность (Nationality) , но эти пункты не обязательны, т.к. работодатель должен оценивать прежде всего Ваши профессиональные навыки.

Пример на английском как написать о себе

Анкетные данные (с переводом)	Пример ответов
Name/Имя	Viktor Ivanov/Виктор Иванов
Address/Адрес	38 Arbat Street, Moscow, 225230, Russia/ ул. Арбат 38, Москва, 225230, Россия

Анкетные данные (с переводом)	Пример ответов
Phone number/Номер телефона	home/домашний: +7-XXX-XXX-XXXX mobile/мобильный: +7-XXX-XXX-XXXX
Marital status/Семейное положение	Single/Не женат
Date of birth/Дата рождения	29th July 1991/29 июля 1991 года
Nationality/Национальность	Russian/русский
Email/Электронный адрес	your.name@gmail.com

Цель (Objective)
В этом пункте нужно указать должность, на которую Вы претендуете. Если знаете код вакансии, обязательно его напишите.
Примеры указания целей получения должности на английском

Пример на английском языке	Перевод
I want to obtain a position as an accountant in your company.	Я хотел бы получить должность бухгалтера в вашей фирме.
Sales manager.	Менеджер по продажам.

Краткая справка (Profile)
Кратко расскажите, кто Вы, каковы Ваши навыки и что Вы ожидаете от должности.
Попробуйте с помощью нескольких строк привлечь внимание потенциального работодателя, указав именно те Ваши навыки, которые наиболее необходимы на этой должности.
Но обратите внимание, что о мотивации нужно рассказывать в сопроводительном письме. О том, что нужно писать в Cover letter читайте в статье Полезные фразы для написания сопроводительного письма на английском.
Примеры как привлечь внимание к своей кандидатуре на английском

Пример на английском языке	Перевод
Qualified secretary seeking to leverage skills in personnel management and recruitment in an entry-level human resources position.	Квалифицированный секретарь, желающий использовать свое умение набирать персонал и руководить им на начальной позиции в кадровом отделе.

Образование (Education)
Указывайте сведения об образовании, начиная с последнего места получения образования в обратном хронологическом порядке. Обязательно укажите периоды обучения в колледжах, университетах, даты получения дипломов, ученых степеней.
Упомяните семинары, тренинги, курсы повышения квалификации , если они имеют отношение к желаемой должности.

Примеры как грамотно указать место образования:

Пример на английском языке	Перевод
Moscow State University of Instrument Engineering and Computer Science, department of Computer Science and computer facilities, PhD in Computer science (2006—2009)	Московский государственный университет приборостроения и информатики, факультет экономики, доктор наук по направлению «Компьютерные науки» (2006—2009)
2001—2006 Moscow State University of Instrument Engineering and Computer Science, Master’s Degree in Computer science	2001—2006 Московский государственный университет приборостроения и информатики, Степень магистра по направлению «Информатика»
Spring School Colledge, Moscow (1995-2001)	Колледж "Сприн Скул", Москва (1995-2001)

Опыт работы (Work experience)

Укажите периоды работы, должность, название компании. Опишите вашу роль на занимаемой должности одним предложением: выделите используемые и выработанные навыки, ваши задачи, обязанности и результаты (постарайтесь использовать побольше конкретики и цифр).

Примеры как написать об опыте работы на английском

Название компании, должность	Пример
Company Name 1, 2012-present Moscow, Russia Financial analyst	Preparing business plans Planning investment activities and budget Analyzing data sets collected through all departments Preparing financial forecasts Preparing reports for the board of management
Company Name 2, 2007-2011 Krasnodar, Russia Assistant manager	Providing main office with office supplies Analyzing large data sets collected through all departments Preparing financial forecasts Preparing reports for the board of management

Хотелось бы заметить, если ваш опыт значительно преобладает над образованием, вначале расположите опыт, а затем образование. Так специалист по рекрутингу обратит свое внимание на ваш послужной список первым, и вы окажетесь в более выгодной позиции.

Навыки (Skills)

Обязательно отредактируйте свое резюме, чтобы наилучшим образом отразить навыки и качества на английском, упомянутые в описании должности.

Мало того, что это поможет вашему резюме соответствовать ключевым словам, требуемым системой отслеживания претендентов, это также поможет ему выделиться среди резюме других кандидатов.

О чем писать в пункте "Навыки и качества":

- Language skills — владение языками. Перечислите все языки, которыми владеете или которые изучаете. При этом для описания степени владения языками можно использовать

стандартную градацию: Beginner, Elementary, Pre-Intermediate, Intermediate, Upper-Intermediate, Advanced, Proficiency.
А можно использовать следующие слова:

Пример на английском языке	Перевод
Native	родной
Fluent	свободное владение
Good reading and translating ability	читаю, перевожу со словарем
Basic knowledge	Базовые знания

- Computer literacy - компьютерная грамотность (в этом пункте перечислите названия программ, с которыми вы умеете работать).
- Driving license - водительские права (если они есть, обязательно упомяните об этом и укажите категорию).

Примеры навыков, которые можно добавить:

Навыки на английском	Перевод на русский
Special skills	Особые навыки
Native Russian	Родной - русский
Fluent English	Свободное владение - английский
Working knowledge of German (Basic knowledge)	Практическое знание немецкого (базовые знания)
Driving License (Category B)	Водительские права (Категория В)
Computer literacy (Microsoft Office, Outlook Express, 1C: Enterprise)	Компьютерная грамотность (Microsoft Office, Outlook Express, 1C: Enterprise)

Интересы и дополнительная информация (Interests & Extra information)
С этим пунктом следует быть осторожным, т.к. эта информация создает впечатление о вашей личности.
Главная ошибка — рассказать потенциальному работодателю обо всех своих увлечениях на 10 страницах. Кратко упомяните о 2-3 своих хобби, напишите о своих достижениях на этом поприще, если они есть.
Подумайте, какие Ваши интересы и хобби могут показать работодатель, что Вы подходите для этой должности лучше других кандидатов.
Примеры как можно рассказать о своих увлечениях в резюме:

Пример на английском	Перевод на русский
Travel (travelled through Asia in order to gain new experience and do some practical mentality and religion practice research)	Путешествия (путешествовал по Азии с целью получения нового опыта и для исследования ментальных и религиозных практик)
Reading (took part at volunteering program «Reading aloud for disabled people»)	Чтение (брал участие в волонтерской программе “Чтение книг для людей с ограниченными возможностями”)

Рекомендации (References)

Не включайте имена и телефоны лиц, которые могут дать вам рекомендации, если вы размещаете ваше резюме в интернете или в агентстве по трудоустройству. Вместо этого пользуйтесь фразой available upon request (рус. Предоставляются по требованию)

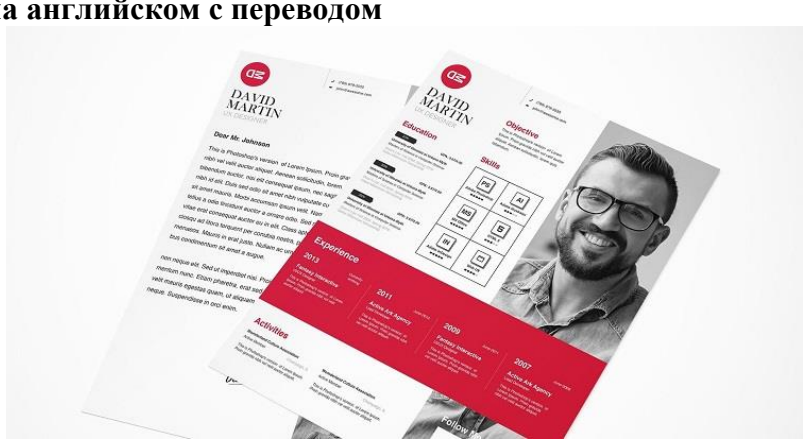
Когда же вы подаете резюме на конкретную вакансию, желательно предоставить контактную информацию нескольких людей, которые могут вас рекомендовать.

Конечно же, эти люди должны быть в курсе, что им могут позвонить и спросить о вас, а вы должны быть уверены, что они дадут вам положительную характеристику.

Пример контактных данных рекомендателя на английском:

John Smith, CEO, DCT Publishing, Ltd. +34- 020-7654 3210, js_dct@dct.co.uk

Шаблон резюме на английском с переводом



Фотография является необязательной в резюме. Если вы ее добавляете, убедитесь, что снимок профессиональный (нейтральный фон, деловая одежда, Вы смотрите прямо в камеру и т. д.)

Образец идеального резюме (CV) на английском языке

Sara Anne Green Address (home): 47 Gerrard Street Manchester, M20 4LZ Telephone: 0121 423170 Email: sara.green@gmail.com	A well-organized and outgoing Business Economics student graduating in June 2007 with good communication and analytical skills, looking to develop a career as an economist within an international business environment. Fluent Spanish speaker experienced in the use of spreadsheets, databases, and similar business software.
Education and qualifications:	September 2004 - June 2007 BA (Hons) in Business Economics City University, Bristol September 1996-June 2003

Sara Anne Green Address (home): 47 Gerrard Street Manchester, M20 4LZ Telephone: 0121 423170 Email: sara.green@gmail.com	A well-organized and outgoing Business Economics student graduating in June 2007 with good communication and analytical skills, looking to develop a career as an economist within an international business environment. Fluent Spanish speaker experienced in the use of spreadsheets, databases, and similar business software.
	Manchester School 4 A Levels: Economics (A), Information and Communication Technology (A), English (A), Spanish (B) 9 GCSEs (including A* grades in Economics, Spanish, English, Mathematics, ICT, and German)
Work experience:	July-September 2006 Administrative Assistant MKL Smith & Co (Accountants), Manchester Duties included: using spreadsheets to sort and chart financial information assisting PA with routine admin tasks July-September 2005 English Language Teaching Assistant EFL International, Seville, Spain Duties included: assisting teachers in preparing lessons administering student database liaising with local companies to organize student activities July 2003-August 2004 Various jobs (including voluntary and hotel work) and travel in Spain and Latin America, gaining a valuable insight into the culture and spoken language of those countries.
Skills:	Advanced Certificate in MS Word, MS Excel, and MS Access (evening course, September-July 2006) Full driving licence
Interests & extra information:	Netball, travel, swimming
References:	Dr Thomas Clark Senior Lecturer in Business and Management Department of Business Organization and Strategy City University Bristol BS1 2ER Ms Susan Hunter Senior Partner MKL Smith & Co (Accountants) 231 Parker Street Manchester M20 6QR

Образец идеального резюме (CV) перевод на русский

Сара Энн Грин Адрес (домашний): 47 Джеррард-стрит, Манчестер M20 4LZ Номер телефона: 0121 423170 Электронная почта: sara.green@gmail.com	Я окончила университет в июне 2007 года по специальности “Бизнес Экономика”. Я хорошо организована и общительна, обладаю аналитическими способностями. Стремлюсь к карьере экономиста международного уровня. Свободно говорю по испански. Работаю с документацией и другим коммерческим программным обеспечением.
Образование и квалификации:	Сентябрь 2004 - Июнь 2007 Степень бакалавра (полное высшее образование) по Бизнес Экономике Городской Университет город Бристоль Сентябрь 1996 - Июнь 2003 школа город Манчестер 4 оценки высокого уровня: экономика (A), информационно-коммуникационные технологии (A), английский язык (A), испанский язык (B) Аттестат о среднем образовании (включая высшие баллы по экономике, испанскому, английскому и немецкому языкам, математике и икт
Опыт работы:	Июль-сентябрь 2006 Administrative Assistant Секретарь-референт MKL Smith & Co (Бухгалтеры), Манчестер Должностные обязанности: работа с финансовыми таблицами и схемами помощь в ежедневных делах, связанных с администраторской работой Июль 2003-Август 2004 Различные работы (включая работу и работу в отеле). Путешествие по Испании и Латинской Америке с целью получить ценный опыт в понимании культур и устной речи этих стран.
Навыки:	Сертификат по продвинутому уровню с MS Word, MS Excel и MS Access (вечерние курсы, Сентябрь-Июль 2006) Права без ограничений
Интересы и дополнительная информация:	Нетбол, путешествия, плавание
Рекомендации:	Доктор Томас Кларк Старший преподаватель бизнеса и менеджмента Факультет бизнес организаций и стратегий

Сара Энн Грин Адрес (домашний): 47 Джеррард-стрит, Манчестер M20 4LZ Номер телефона: 0121 423170 Электронная почта: sara.green@gmail.com	Я окончила университет в июне 2007 года по специальности “Бизнес Экономика”. Я хорошо организована и общительна, обладаю аналитическими способностями. Стремлюсь к карьере экономиста международного уровня. Свободно говорю по испански. Работаю с документацией и другим коммерческим программным обеспечением.
	Городской университет Бристоль BS1 2ER Мисс Сьюзан Хантер Глава фирмы MKL Smith & Co (Бухгалтеры) 231 Паркер-стрит Манчестер M20 6QR

Основные принципы написания сопроводительного письма

Всегда прилагайте сопроводительное письмо к резюме. Если в требование на вакансию есть пункт о сопроводительном письме – его написание покажет работодателю Вашу исполнительность и обязательность. Если работодатель ничего не упомянул по поводу Cover Letter – написав его, Вы проявите инициативность. Единственным аргументом чтобы не писать сопроводительное письмо, является просьба его не присылать.

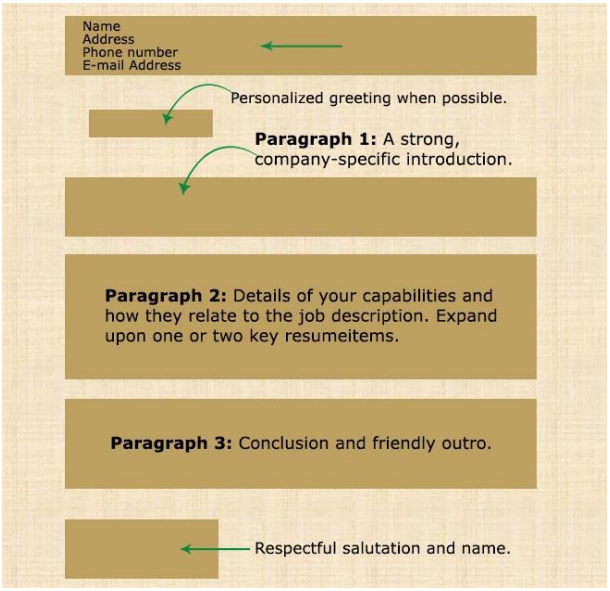
Постарайтесь быть лаконичным. Cover Letter не должно быть растянутым более чем на страницу. В идеале сопроводительное письмо занимает половину или 2/3 листа .

Прежде чем приступить к написанию Cover Letter, постарайтесь как можно подробнее изучить деятельность выбранной компании и требуемые навыки и знания для занятия вакансии. Решите, что мотивирует Вас для получения этой должности, и почему должны выбрать именно Вас.

Оформлять сопроводительное письмо лучше всего в печатном виде , хотя можно и отправить e-mail (вместе с резюме, если подаете его в электронном виде).

Внимательно перечитайте Cover Letter несколько раз перед отправкой. Убедитесь, что в нем нет ошибок. Постарайтесь сделать письмо «живым», избегайте языковых клише и банальных фраз.

Части сопроводительного письма



Сопроводительное письмо состоит из трех частей: вступления, основной и заключительной частей. Лучше всего, если все письмо будет иметь 3-4 абзаца.

Вступление
Начните с приветствия. Лучше всего попытаться узнать имя директора по персоналу и адресовать письмо непосредственно ему. Если по каким-либо причинам это сделать не удается, напишите Dear Sir/Madam.
Затем попытайтесь захватить внимание с помощью интригующего вопроса, интересного факта о себе, упоминания общего знакомого или влиятельного в вашей сфере человека. На данном этапе ваша цель – заставить дочитать Cover Letter до конца.
В первой части также следует рассказать о себе, указать должность, на которую претендуете и откуда Вы узнали о вакансии.

Example	Пример
Dear Ms. Woods, I would like to express my interest in applying for a full-time teaching position in your language center. I have teaching experience in TOEIC, IELTS, TOEFL, Business and Conversational English. I am confident in my ability and passion to become a positive addition to your company.	Уважаемая госпожа Вудс, Я бы хотела проявить интерес к Вашей вакансии на должность преподавателя с полной занятостью в Вашем языковом центре. У меня есть опыт преподавания TOEIC, IELTS, TOEFL, делового и разговорного английского. Я уверена, что моя квалификация и энтузиазм поможет мне стать позитивным пополнением в Вашу компанию.
Dear Mr. Mathews I recently met with Tamara Foster from your company, and she highly recommended that I send you my CV. Knowing the requirements of your open position for a sales manager, she considers that I am the ideal candidate.	Уважаемый господин Мэтьюс, Недавно я познакомился с Тамарой Фостер из вашей компании, и она настоятельно рекомендовала мне отправить вам мое резюме. Зная требования к вакансии менеджера по продажам, она считает меня идеальным кандидатом.

Основная часть сопроводительного письма
Во втором абзаце следует рассказать о вашей квалификации и достижениях, которые показывают, почему Вы подходите для этой должности и почему именно ваша кандидатура выгодна для компании.
Помните, что Вы хотите выделиться среди сотен других кандидатов, претендующих на эту должность. Так что не просто приводите примеры того, что вы делали на своей последней должности, а покажите, каких высот вам удалось достичь. Упомяните несколько примеров достижений в вашей карьере, опираясь на цифры.
Используйте убедительный язык и не повторяйте информацию со своего резюме. Постарайтесь подтвердить свой опыт жизненными примерами, и это побудит потенциального работодателя более подробно изучить Ваше резюме.
Завершите основную часть сопроводительного письма на английском языке тем, что Вы отлично соответствуете этой должности, основываясь на Вашей квалификации, и Вашу кандидатуру ни за что не оставят без внимания.

Example	Пример
I've spent the last year and a half working full-time as a writer and editor for a publishing company that specializes in educational	Я провёл прошлые полтора года, работая на полную ставку писателем и редактором в издательстве, которое специализируется на

Example	Пример
content. During that time, I've logged thousands of hours doing everything related to the editorial process, including copy editing, proofreading, and quality assurance. I currently manage a team of 40 freelance writers who work on a variety of different subjects, and I ensure that the quality of every submission meets our high editorial standards. I'm also very familiar with English grammar and have no trouble adapting to various style guides. What I like most about my current job is that it gives me the opportunity to learn and be creative, and it looks like this position would do the same. I feel that I could be a valuable asset to your team, and I bring to the table all of the skills.	образовательном контенте. В течение того времени, я делал всё что связано с редакторской работой, включая техническое редактирование, чтение корректуры, обеспечение качества. В настоящее время я управляю группой из 40 писателей-фрилансеров, которые работают над различными темами, и я могу заверить, что качество каждой работы соответствует нашим высоким стандартам. Я также хорошо знаком с грамматикой английского языка и без проблем адаптируюсь к различным способам выражения. Что мне нравится больше всего в моей нынешней работе так это то, что она даёт мне возможность обучаться и быть творческой личностью и похоже, что эта должность предлагает подобное. Я верю, что буду для Вас ценным приобретением и мои навыки внесут вклад в Вашу компанию.
Few months after graduation, I started working as an English Instructor which allowed me to further develop and strengthen my communication and teaching skills. I believe that I could make a significant and valuable contribution to your institution considering the qualifications mentioned.	Несколько месяцев спустя после окончания университета я начал работать инструктором по английскому языку, что позволило мне в дальнейшем развиваться и улучшить свои коммуникативные навыки и навыки преподавания. Я полагаю, что могу внести значительный и ценный вклад в Вашу организацию, учитывая указанные квалификации.

Заключительная часть

В завершающей части Cover Letter Вы должны призвать потенциального работодателя к действию, т.е. пригласить Вас на собеседование. Для этого попросите позвонить Вам, чтобы согласовать дату и время на собеседования.

И напоследок, поблагодарите за то, что уделили время для рассмотрения Вашей кандидатуры.

Example	Пример
I am certain that my experience and skill set would make me a great candidate for this position as well as a great asset to your company. Please give me a call at the number above to schedule an interview at your convenience	Я уверен, что мой опыт и набор навыков сделают меня отличным кандидатом на эту должность, а также ценным активом для вашей компании. Пожалуйста, позвоните мне по указанному выше номеру, чтобы запланировать собеседование в удобное для вас время
I look forward to discussing my qualifications further and can be reached by	Я с нетерпением ожидаю дальнейшего обсуждения моей квалификации. Можно

Example	Пример
email at aberezina@email.com or by phone at 233.44.9874. Thank you so much for your time	связаться со мной по электронной почте aberezina@email.com или по телефону 233.44.9874. Большое спасибо за уделенное время.

При прощании Вы можете использовать конструкции Yours faithfully (при обращении Dear Sir/Madam), Yours sincerely (при обращении с указанием имени адресата), а также конструкцию Best regards.

Example	Пример
Looking forward to hearing from you, Best regars, Svetlana Berezina	С нетерпением жду Вашего ответа, С наилучшими пожеланиями, Светлана Березина
I appreciate your consideration and look forward to hearing from you. Sincerely, Eric Roberts	Я ценю ваше внимание и жду от вас ответа. С уважением, Эрик Робертс

Пример сопроводительного письма на английском

Образец сопроводительного письма на английском языке

100 Broadway Lone, London, UK NW80QE M: (020) XXXX XXXX example-email@example.com

Dear Mr. Simpson

I am writing in response to your advertisement for the Business Development Manager position available with Mega Carp. I have six years of experience working in a similar role. Additionally I have my Masters of Business Administration degree along with a smart business partner identification strategy.

My work as a business development manager involves me researching and identifying trendsetter business ideas. I contact potential business partners to develop business relationships and propose business deals. Through careful analysis of market strategies deal potentials and financials I am able to effectively screen potential partnerships.

I close new business deals through careful contract development and negotiation coordinating requirements and integrating contracts with business operations requirements. I have a strong motivation for sales and am skilled at closing new business and my excellent communication skills assist me with the process. In order to keep up to date I read professional journals participate in industry organizations and form strong personal contact networks.

I know I would be a valuable asset as the new Business Development Manager at Mega Corp. The company would be gaining someone who is very savvy and has a strong business development track

record. Please contact me to schedule an interview any time.

Sincerely
Penelope Smith

Можете использовать этот образец для написания собственного Cover Letter , которое поможет Вам заполучить желаемую должность.

Сопроводительное письмо	Перевод на русский
Employer's Name Company Address City, State, Zip	Имя работодателя Компания Адрес Город, штат, почтовый индекс
Dear (salutation) Last Name,	Уважаемая/ый (госпожа/господин) Фамилия,
A successful consultative sales person has the ability to develop and nurture long-term relationships. My success in this area is well documented.	Успешный консультант по продажам, имеющий возможность развиваться и развивать долгосрочные отношения. Мой успех в этой области подтвержден документально.
My customers will tell you I am efficient and organized, excellent at building fostering mutually beneficial relationships. My supervisors look at the bottom line and acknowledge my overall contributions to the company.	Мои клиенты скажут вам, что я эффективный и организованный, отлично подхожу для развития взаимовыгодных отношений. Мои руководители смотрят на результат и признают мои вклады в компанию.
Although my enclosed resume is practical in nature, it cannot convey the full level of my eagerness to undertake new challenges. I would like to continue my successful growth in the field of pharmaceutical sales. You will find that I am a rapid learner with a great deal of excitement and enthusiasm in all my endeavors.	Хотя вложенное мной резюме практично по своему характеру, оно не может передать полный уровень моего рвения для решения новых задач. Я хотел бы продолжить свой успешный рост в области фармацевтических продаж. Вы убедитесь, что я быстро учусь с большим рвением и энтузиазмом во всех моих начинаниях.
I know I will make a positive contribution to [Company Name], and look forward to discussing my capabilities in more detail. I am available for a personal interview at your convenience. I know you are busy, and have many applications to review, so	Я знаю, что сделаю позитивный вклад в [Название компании] и с нетерпением жду возможности более подробно обсудить мои возможности. Я готов для личного собеседования в удобное для вас время. Я знаю, что вы заняты и у вас много заявок на рассмотрение, поэтому, пожалуйста, дайте мне знать, если вы хотите продолжить обсуждение ваших требований и моих возможностей соответствовать им. Спасибо за ваше время и внимание.
	С уважением,

Сопроводительное письмо	Перевод на русский
please let me know if you wish to further discuss your requirements and my ability to meet them. Thank you for your time and consideration. Sincerely, Your Name	Ваше имя

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 61-62

Тема: Рекомендации для подготовки к собеседованию на иностранном языке. Типичные вопросы на собеседовании: общего характера, о профессиональном опыте, о слабых и сильных качествах кандидата на должность, о специализации и образовании, о карьерных планах, об уровне зарплаты и т.д.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о рекомендациях для подготовки к собеседованию на иностранном языке, типичными вопросами на собеседовании: общего характера, о профессиональном опыте, о слабых и сильных качествах кандидата на должность, о специализации и образовании, о карьерных планах, об уровне зарплаты и т.д.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с рекомендациями для подготовки к собеседованию на английском языке. Составление вопросов к собеседованию.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

ТОП-10 вопросов для собеседования на английском языке и примеры ответов на них

1. Tell me about yourself — Расскажите о себе

Совет: Это, пожалуй, один из самых сложных и важных вопросов. Вам нужно ненавязчиво показать себя интервьюеру с лучшей стороны, кратко рассказать о себе, при этом не вдаваясь в ненужные детали.

Что надо делать:

- Сделать краткую выжимку из своего резюме: рассказать о своем образовании, опыте работы, умениях и личных качествах, которые помогут вам достичь успехов в конкретной профессии. Например, для менеджера по продажам будут важны отличные коммуникативные навыки, умение убеждать и делать хорошие презентации. Не нужно рассказывать о себе долго, просто вскользь упомяните, что обладаете определенными качествами или умениями. Кстати, если вы все еще ломаете голову над тем, как правильно написать свое резюме, вам поможет наше пошаговое руководство «Как писать резюме или CV на английском: образец и инструкция»
- Упомянуть ваше хобби, не связанное с работой. Замечательно, если оно будет связано с ведением здорового образа жизни (йога, неопасные виды спорта) или интеллектуальным развитием (чтение, увлечение историей/астрономией и т. д.).

Что нельзя делать:

- Пересказывать автобиографию. Работодателю не нужны подробности вашей личной жизни, где вы родились, когда вступили в брак и т. д. Ваш ответ должен быть четким и занять буквально пару минут.
- Спрашивать: «А что Вы хотели бы узнать?». Это прямой путь к провалу. Дело в том, что просьба рассказать о себе — не конкретный вопрос, это способ проверить, насколько хорошо вы подготовились к собеседованию и в принципе умеете отвечать на такого рода вопросы.

Пример удачного ответа:

I'd describe myself as a goal-oriented and hardworking person with good organizational skills and strategic thinking.

Furthermore, I'm a good speaker and even a better listener — that's why I've always been able to get along with different types of people. I have over six years of experience in sales. After working the past four years as a sales manager, I've developed a number of important skills, including decision-making and multitasking. That background will help me achieve all goals you have set for this position.

In my free time I enjoy reading and bicycling. It provides me with a good balance in my life.

Перевод:

Я бы описал себя как целеустремленного и трудолюбивого человека с хорошими организаторскими способностями и стратегическим мышлением.

Более того, я хороший оратор и замечательный слушатель, поэтому я всегда был способен легко ладить с разными типами людей. У меня более шести лет опыта работы в продажах. Последние четыре года работы в качестве менеджера по продажам развили во мне много важных качеств, включая способность принимать решения и многозадачность. Этот опыт поможет мне достигнуть всех целей, которые вы ставите для этой должности.

В свободное время я люблю читать и кататься на велосипеде. Это позволяет мне достичь правильного баланса в жизни.

2. What are your strengths? — Каковы Ваши сильные стороны/достоинства?

Совет: В ответе на этот вопрос вам нужно сосредоточиться на тех своих качествах и навыках, которые непосредственно относятся к желаемой должности. Например, дизайнеру будет уместно упомянуть о творческих способностях и хорошем воображении, бухгалтеру — о внимательности и аккуратности и т. д.

Что надо делать:

- Выбрать 2-4 ваших наиболее выдающихся и нужных для этой должности качества или навыка и описать их подробно.
- Обосновать свой выбор, то есть рассказать, например, чего позволили добиться вам эти умения на предыдущей работе или в жизни.

- Упомянуть, какое качество или умение окружающие вас люди считают вашей сильной стороной. Таким образом вы покажете работодателю, что умеете смотреть на себя со стороны.

Что нельзя делать:

- Долго перечислять свои достоинства без каких-либо обоснований и пояснений. Это звучит неправдоподобно и излишне самоуверенно.
- Произносить 20-минутный монолог. Это будет хвалебной песнью самому себе, поэтому рассказывайте кратко.
- Рассказывать только об одном своем качестве.

Пример удачного ответа:

My strengths are excellent written and verbal communication skills. I can usually win people over to my point of view. Also, I'm competitive and like to excel at everything I do. My goal is to achieve results beyond the expectations of my supervisor. And last but not least, I'm very flexible and adaptable to new situations. Regardless of the situation, I have the ability to adapt and work under any circumstances. These skills seem to be directly related to the job.

Перевод:

Мои сильные стороны — отличные письменные и устные коммуникативные способности. Я умею убеждать людей. Также я нацелен на победу и люблю преуспевать во всем, что делаю. Моя цель — достигать результатов, которые превышают ожидания моего руководителя. И последнее, но не менее важное: я очень гибкий и легко приспосабливаюсь к новым условиям. Независимо от ситуации, я умею адаптироваться и работать в любых обстоятельствах. Эти качества кажутся мне важными для данной работы.

3. What are your weaknesses? — Каковы Ваши слабые стороны/недостатки?

Совет: Не бойтесь отвечать правду на этот вопрос. Абсолютно у каждого человека есть недостатки, поэтому работодатель нормально отнесется к тому, что у вас они тоже найдутся. Главное — говорите правду, однако преподносите ее аккуратно.

Что надо делать:

- Рассказать об 1-2 мелких недостатках, которые не испугают работодателя. Например, если вы устраиваетесь работать менеджером по работе с клиентами, нельзя говорить, что вы стеснительный человек и вам трудно общаться с людьми. Собираетесь работать в open space (офисе без стен и перегородок)? Тогда лучше не говорить работодателю, что вам нужна абсолютная тишина для работы.
- Пояснить, как вы работаете над своими слабыми сторонами. Это единственно верный способ ответить на этот вопрос. Работодатель ждет от вас рассказа о том, что вы не «спускаете все на тормозах», а готовы менять себя в лучшую сторону.
- Превратить недостаток в достоинство. Например, вы можете сказать, что излишняя самокритичность помогает вам выполнять свою работу максимально хорошо, а отсутствие опыта в выбранной сфере деятельности позволит вам быстрее научиться именно тем функциям, которые важны для работодателя.

Что нельзя делать:

- Говорить, что у вас нет слабостей. У каждого человека есть недостатки, поэтому такой ответ будет ложью и вызовет у интервьюера негативные эмоции.
- Рассказывать о недостатках, которые могут повлиять на работу. Невинное «Я частенько опаздываю» будет воспринято как «Я неорганизованный и безответственный человек». Будьте честны, но аккуратны в своих формулировках.
- Перечислять слабые стороны без пояснений. Старайтесь каждый недостаток нивелировать приемом, с помощью которого вы с ним боретесь.

Пример удачного ответа:

I admit being a bit of a perfectionist. Sometimes when I'm working on a big project, I focus too much on the details. But I've learned that it's not always possible or even practical to try to perfect your work.

Перевод:

Я признаю, что я немного перфекционист. Иногда, когда я работаю над большим проектом, я слишком концентрируюсь на деталях. Но я уже понял, что это не всегда полезно и возможно — пытаться доводить до совершенства свою работу.

4. Why should we hire you? — Почему нам следует выбрать Вас?

Совет: Это очень важный вопрос, и готовиться к нему нужно заранее. Так, вам нужно рассказать, какие ваши достоинства помогут фирме достичь желаемых показателей. То есть вы заранее должны изучить всю информацию о компании: в какой сфере она работает, каковы ее позиции на рынке и направления развития, а также какие цели ставит перед собой руководство. Данные почти о любой фирме можно без проблем найти в Интернете.

Что нужно делать:

- Рассказать, что компания получит, если выберет именно вас. Работодателю нужно знать, что вы можете дать фирме.
- Выделить какое-то свое качество как уникальное. Заранее подумайте, что в вас есть такого, что выгодно выделяет вас на фоне других кандидатов. На собеседовании расскажите, как это уникальное качество будет работать на благо компании.

Что нельзя делать:

- Хвалить себя. Ответ в стиле «Я лучший специалист в этой области» звучит совершенно неубедительно и даже надменно. Интервьюера интересует не ваша персона, а то, какую пользу вы можете принести компании.
- Говорить неуверенно. Постарайтесь найти тонкую грань между надменностью и уверенностью в себе, не скромничайте. Если вы действительно хотите получить должность, решительно заявите о своих преимуществах перед другими кандидатами.
- Не озвучивайте причины, не относящиеся к данной должности.

Пример удачного ответа:

My years of experience in this industry make me sure I can do this job and bring added value. I've gained a reputation as a key player when it comes to negotiations. In my last job I was able to negotiate profitable business deals. I know this business from the ground up, and you can be assured that I know what I'd be getting into as a sales manager here.

Перевод:

Годы опыта в этой отрасли дают мне уверенность в том, что я могу выполнять эту работу и вносить большой вклад в общее дело. Я получил репутацию лидера в случаях, когда речь идет о переговорах. На моей прошлой работе я мог договориться о выгодных сделках. Я очень хорошо знаю эту отрасль и могу вас заверить, что понимаю, что мне предстоит делать на должности менеджера по продажам.

5. Why are you leaving (have left) your job? — Почему Вы собираетесь уйти (ушли) со своей работы?

Совет: Очень скользкий вопрос, на который нужно отвечать аккуратно и неэмоционально. Ваш ответ не должен бросать тень на бывшего начальника или коллег. Никого не интересуют ваши проблемы и жалобы, так что настройтесь на позитив.

Что нужно делать:

- Сказать, что вы стремитесь развиваться. Это лучший вариант, который покажет, что вам интересно работать в этой сфере и вы готовы учиться.
- Упомянуть о смене принципа работы. Если вы были фрилансером и решили вернуться в офис или работали на полставки и захотели трудиться по полной, так и скажите на собеседовании. Это вполне хорошие и адекватные причины смены работы.
- Говорить о смене обстоятельств. Нормальные для работодателя причины — переезд или изменение семейных обстоятельств. Ваша компания ушла с рынка? Скажите об этом работодателю. В данном случае правда на вашей стороне.

Что нельзя делать:

- Плохо говорить о своих бывших коллегах и начальнике. Ни в коем случае нельзя это делать: интервьюер вас не знает, поэтому может подумать, что в ситуации виноваты вы по причине своего неуживчивого характера.

- Открыть нелицеприятные причины увольнения. Да, на собеседовании нельзя врать, но все же рассказы о том, что вас уволили из-за неудачного проекта, лучше приберечь для компании друзей.
- Сказать, что ваша работа вам наскучила. Так вы дадите понять интервьюеру, что потенциальная должность через месяц-другой тоже может вам наскучить и компания потеряет время, выбрав вас. Поищите более вескую и «взрослую» причину.

Примеры удачного ответа:

1. My potential for growth in this area is limited at AAA because of the size of the company and the fact that expansion is not a part of its current strategic plan.
2. I am interested in a position with a stable company where I will have room for growth and an opportunity for advancement.
3. I relocated to this city due to family circumstances that is why I had to leave my previous position.
4. I wanted a new challenge. There wasn't room for growth with my previous employer.
5. This job seems like an excellent match for my experience and skills. I was not able to fully utilize them in my previous position.

Перевод:

1. Моя возможность расти в этой отрасли ограничена в компании AAA из-за размеров компании и факта, что расширение не является частью текущего стратегического плана.
2. Меня интересует должность в стабильной компании, где у меня будут перспективы для развития и возможность для продвижения.
3. Я переехал в этот город по семейным обстоятельствам, поэтому вынужден был оставить свое предыдущее место работы.
4. Мне нужна новая цель. У меня не было перспектив для роста у моего предыдущего работодателя.
5. Мне кажется, в этой работе я смогу наилучшим образом применить свой опыт и навыки. У меня не было возможности полностью задействовать их на моей предыдущей должности.

6. Why do you want this job? — Почему Вам интересна эта работа?

Совет: Это вопрос, на который соискатели довольно часто дают совершенно неподходящие ответы. Как ни странно, но тут вам снова надо ненавязчиво упомянуть о том, что вы можете дать компании, а не наоборот.

Что нужно делать:

- Снова сказать, что вы можете сделать для компании. Например, упомянуть, что вам интересно было бы использовать свои коммуникативные навыки и знание английского для работы с иностранными партнерами и вы уверены, что смогли бы привлечь новых клиентов.
- Постарайтесь показать, что вы знаете специфику вакансии. Например, если вы претендуете на должность менеджера, упомяните о своем умении вести переговоры с клиентами.

Что нельзя делать:

- Говорить «горькую правду». Забудьте три ответа: «Мне нужны деньги», «Мне нужна работа», «Мне удобно добираться до Вашего офиса». Такие высказывания точно не понравятся интервьюеру. Никто не ждет от вас любви к материальным благам, расскажите о более высоких целях.
- Показывать, что вы плохо знакомы с вакансией. Например, если вы собираетесь работать бухгалтером, то неуместно будет говорить, что вы любите общаться с людьми и хотите разнообразия в работе.

Пример удачного ответа:

I look forward to a position that offers more opportunities to work with corporate clients. I have had a few opportunities to do this with my current (previous) employer. I've read about the company's future projects that are designed to move the company forward towards achieving its mission. I want to be a part of this company because I believe I can be of assistance in its growth.

Перевод:

Я ожидаю получить должность, которая предполагает больше возможностей работы с корпоративными клиентами. У меня был небольшой опыт подобной работы. Я читал о будущих проектах компании, которые помогут ей в реализации своей миссии. Я хочу быть частью компании потому, что верю, что смогу помочь ей развиваться.

7. What are your goals for the future? / Where do you see yourself in five years? — Каковы Ваши цели на будущее? / Где Вы видите себя через пять лет?

Совет: Ответ на этот вопрос показывает работодателю, насколько вы амбициозны и что для вас действительно важно, к чему вы стремитесь. Самое главное — ваш ответ покажет, как долго вы собираетесь работать в этой сфере и в данной компании.

Что нужно делать:

- Сообщить о будущем, связанном с работой в этой компании. Каждый работодатель заинтересован, чтобы работник приходил на длительный срок, поэтому будет правильно, если в будущем вы представляете себя в той фирме, куда собираетесь устроиться.
- Рассказать, что собираетесь развиваться вместе с компанией. Это именно то, что желает услышать любой работодатель. При этом не называйте конкретную должность, говорите обтекаемо.

Что нельзя делать:

- Не давать ответ. На самом деле большинство людей теряются, когда им задают подобный вопрос, поэтому если вы ответите на него, то сразу получите преимущество перед другими кандидатами.
- Называть какую-то определенную должность. Дело в том, что вы можете «промахнуться» и назвать такую позицию, которой в принципе нет в фирме. Кроме того, ваши ожидания могут счесть слишком низкими или, напротив, слишком завышенными.
- Рассказывать о том, что не связано с работой. Интервьюеру не нужно знать о том, что вы собираетесь обзавестись семьей, детьми и поселиться в большом доме у озера. Так что говорите ближе к делу, вернее, работе. HR-менеджер предпочтет взять на работу кандидата, который указал более стабильные для фирмы перспективы.

Пример удачного ответа:

I see the next few years here at BBB as an opportunity to gain the skills and knowledge to run one of the departments in this company. If I continue working in the department where this position is, I hope to be a senior manager and participate in shaping the strategic plans for development in B2B sales and marketing.

Перевод:

Я рассматриваю следующие несколько лет здесь, в BBB, как возможность получить навыки и знания для управления одним из отделов этой компании. Если я продолжу работать в отделе, где свободна предлагаемая позиция, я надеюсь стать старшим менеджером и участвовать в формировании плана стратегического развития в продажах и маркетинге B2B.

8. What are your salary expectations? — На какую зарплату Вы рассчитываете?

Совет: Отвечать на этот вопрос, как правило, стесняются все кандидаты. Вроде бы надо что-то сказать, ведь каждый из нас работает в первую очередь для того, чтобы зарабатывать на жизнь. С другой стороны, всегда терзают сомнения: «А что если мои требования окажутся слишком завышенными или заниженными?» Поэтому оптимальный вариант — не называть точную сумму, а лишь намекнуть на ваши ожидания.

Что нужно делать:

- Уйти от прямого ответа. Попробуйте уклониться от прямого ответа на вопрос и сказать общие обтекаемые фразы. Точную сумму лучше обсуждать позже, когда интервьюер будет подробно рассказывать вам о работе.

Что нельзя делать:

- Называть точную сумму. Это некорректно: вряд ли вам удастся угадать точную зарплату, которую вам готов платить работодатель.
- Спрашивать: «А сколько Вы готовы предложить?». Вам задают вопрос, на который невежливо отвечать вопросом.

- Говорить о зарплате на предыдущем месте работы. Интервьюеры не любят, когда их компанию сравнивают с другой фирмой.

Примеры удачного ответа:

1. I am interested in finding a position where I can use my professional skills and abilities and build a good career. I'm sure that you're offering a salary which is competitive in the market.
2. According to my experience, I think that $30 000-45 000 per year is a typical salary in the market.
3. I would need to know more about your salary structure and how often you review salaries as well as your entire package before I could discuss salary ranges. Could you provide me with more information before we discuss this subject?

Перевод:

1. Я заинтересован в должности, где смогу использовать мои профессиональные навыки и способности и построить хорошую карьеру. Я уверен, что вы предлагаете зарплату, конкурентную на данном рынке.
2. Согласно моему опыту, я думаю, что 30 000-45 000$ в год — средняя зарплата на рынке.
3. Мне хотелось бы узнать больше о структуре зарплаты и о том, как часто вы пересматриваете зарплаты, а также компенсационный пакет, перед тем как я смог бы обсуждать диапазон зарплаты. Не могли бы вы снабдить меня более подробной информацией до того, как обсуждать этот вопрос?

9. Tell me about an accomplishment you are most proud of — Расскажите мне о достижении, которым Вы больше всего гордитесь

Совет: Кажется, что это самый простой вопрос: вам всего-то лишь надо рассказать о какой-нибудь своей заслуге. Однако вопрос только кажется простым. На самом деле в ответе на него вам нужно придерживаться все той же стратегии: акцентировать внимание на тех качествах, которые заинтересуют конкретную компанию.

Что нужно делать:

- Рассказать о конкретном событии. Не растекайтесь мыслью по древу: заранее обдумайте, какое достижение может впечатлить вашего работодателя, и рассказывайте именно об этом. Упоминание всех достижений будет выглядеть менее убедительным, нежели конкретизация.

Что нельзя делать:

- Рассказывать о достижениях, не относящихся к работе. Интервьюера интересует, какую пользу вы можете принести при работе в конкретной сфере.

Пример удачного ответа:

I improved the inquiry management system at the company where I previously worked. I decided to set up a system grouping inquiries according to region. This approach enabled the entire marketing team to come up with more efficient solutions to our distribution problems.

Перевод:

Я усовершенствовал систему рыночных опросов в компании, где я раньше работал. Я решил внедрить систему групповых опросов по регионам. Этот подход позволил всей команде маркетологов разработать более эффективные решения для наших проблем сбыта товара.

10. Do you have any questions? — У Вас есть какие-нибудь вопросы?

Совет: Казалось бы, на этом этапе можно выдохнуть: вопросы интервьюера закончились, вы успешно «отстрелялись». Однако расслабляться пока рано, остался последний бой, а он, как известно, «трудный самый». Даже если вы ужасно утомились и хотите побыстрее убежать домой и отдохнуть, найдите в себе силы еще раз собраться с мыслями и задать хорошие вопросы. Тем самым вы покажете интервьюеру, что действительно заинтересованы в получении должности и настроены серьезно.

Что нужно делать:

- Показать, что вы внимательно читали требования к вакансии. Задайте вопросы касательно того, что там не освещено или попросите уточнить какой-то непонятный вам момент.

- Проявить заинтересованность. Постарайтесь окончательно уточнить не только прагматичные вопросы вроде размера зарплаты и точного местонахождения офиса, но и более приятные интервьюеру: о цели работы, необходимых вам навыках и т. д.

Что нельзя делать:

- Резюмировать «Мне все понятно». У интервьюера может сложиться впечатление, что вас не заинтересовала вакансия или что вам по сути все равно, где и кем работать.
- Переспрашивать раскрытые в требовании к вакансии моменты. Так вы покажете, что невнимательно читали информацию, а значит, можете также невнимательно относиться к своей работе.

Пример удачных вопросов:

1. How many employees work for the organization?
2. Please tell me a little bit about the people with whom I'll be working most closely.
3. Will I work independently or in a team?
4. Where will I be working?
5. How advanced is the hardware and software I will be expected to use?
6. How did this job become available?
7. Before you're able to reach a hiring decision, how many more interviews should I expect to go through and with whom?
8. Does this job usually lead to other positions at the company?
9. Will the company be entering any new markets in the next couple of years?

Перевод:

1. Сколько сотрудников работает в организации?
2. Пожалуйста, расскажите мне немного о людях, с которыми мне надо будет наиболее тесно сотрудничать.
3. Я буду работать самостоятельно или в команде?
4. Где я буду работать?
5. Насколько сложное оборудование и программное обеспечение я должен буду использовать?
6. Почему эта вакансия свободна?
7. Сколько еще собеседований мне предстоит перед тем, как вы сможете принять решение о найме на работу? Кто их будет проводить?
8. Эта работа предполагает карьерный рост?
9. Компания выйдет на какие-нибудь новые рынки в ближайшие несколько лет?

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 63-64

Тема: Международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения в зависимости от расположения: отели в центре города, придорожные.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о международной классификации средств размещения, классификацией средств размещения в зависимости от расположения: отели в центре города, придорожные.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с информацией по теме «Классификация средств размещения по категориям (уровням комфорта)», «Отели в центре города, придорожные отели». Обсуждение текстов.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Классификация средств размещения по категориям (уровню комфорта)

В различных странах мира для обозначения категорийности гостиниц и других средств размещения применяются различные системы (их более тридцати). Введению единой мировой классификации гостиниц препятствуют: национальные особенности страны, культурно-историческое развитие страны и другие факторы [3].

Самая распространенная классификация в мире - система звезд:

* - гостиницы, расположенные, как правило в городе, имеют минимум удобств;
** - гостиницы туркласса, обязательно располагают баром и рестораном;
*** - гостиницы среднего класса, имеют достаточно высокий уровень обслуживания;
**** - гостиницы первого класса, имеют высокий уровень обслуживания и высокое качество проживания;
***** - гостиницы высшей категории, имеют уровень обслуживания проживания экстракласса [8].

При присвоении гостинице категории учитывают ряд факторов: техническое оборудование, персонал и др.

5-звездочная классификация применятся в следующих странах: Австралия, Австрия (распространены также внекатегорийные средства размещения в сельской местности и дешевые средства размещения - youth hotels - "молодежные отели"), Андорра, Бахрейн, Бенилюкс, Бразилия, Венгрия, Египет (завышение уровня качества на 1-2 звезды), Испания, Китай, Марокко (завышение уровня качества на 1 звезду), Норвегия (распространены youth hotels), ОАЭ, Панама, Франция (пятизвездочная европейская классификация), Россия (пятизвездочная классификация в соответствии с ГОСТ), США (пятизвездочная и пятибриллиантовая классификация).

Чем больше на вывеске гостиницы таких символов, тем класс ее выше. Однако может встретиться ситуация, когда первый класс обслуживания может оказаться самым низшим, например в США.

Система "корон" и "ключей", "лун", "алмазов" распространена в Великобритании (используется также 5-звездочная классификация).
[4] В сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше, чем звезда

Национальная система классификации (система букв, разрядов и др.): Аргентина (T - tourist class - соответствует двум звездам; F - first class - трем звездам; FS - first superior class - трем -

четырем звездам; L - luxe, DL - deluxe - пяти звездам), Германия (Kurhotel - курортные отели, Gasthof - постоялые дворы и др.), Греция (deluxe - соответствует пяти звездам, A - четырем звездам, B - трем, C - двум, D - одной звезде), Израиль и Италия (деление на категории: 1 категория соответствует четырем звездам, 2 - трем, 3 - двум), Мальта (три категории отелей: золотая, серебряная, бронзовая), Мексика (пятизвездочная национальная классификация).

Следует учитывать, что трехзвездочная гостиница в Германии не адекватна трехзвездочной гостинице во Франции или Италии. В последней просто нет гостиниц пять звезд по причине конфликта с налоговыми ведомствами (ассоциации гостиниц в порядке протеста понизили все классы гостиниц на единицу, а при желании отметить повышенный класс обслуживания прибавляют к звездам +, например ****+, что адекватно ***** по классу обслуживания и ценам). Дело в том, что налог на добавленную стоимость в отелях 5* -12%, а в 4* - в два раза меньше.

Есть категории выше пяти звезд: Мексика (категория gran turismo), в Барселоне четыре отеля претендуют на 6 здезд, в Италии (Милан), ОАЭ (Дубай) есть 7-ми звездочные отели.

Что же касается ценообразования, то здесь гостиницы имеют определенную свободу, и можно столкнуться с ситуацией, когда цены практически на одинаковые номера в гостиницах разных категорий могут оказаться очень близкими. Например, в Барселоне двухместный номер в отеле "Принцесса София" 5* стоит $205, в отеле "Герцогиня де Бергара" 4* - $230.
Составлено на основе Межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренной региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь, 1989 г.

Классификация средств размещения по вместимости

Гостиницы делят на категории:

- малые (до 100 номеров),
- средние (100-300 номеров),
- большие (300-1000 номеров),
- гиганты, мега-отели (свыше 1000 номеров) [3].

Классификация гостиниц по режиму эксплуатации

- гостиницы круглогодичного действия,
- сезонного действия,
- смешанного действия [8].

Классификация гостиниц по целевым рынкам

Целевой рынок - конкретная категория людей, которую отель предполагает видеть в качестве потенциальных гостей.

По обслуживанию целевых рынков гостиницы подразделяются следующим образом:

- гостиницы для туристов, основным мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, конференция, выставка и др.): бизнес-отели, конгресс-отели, ведомственные отели и др.
- гостиницы для туристов, основным мотивом путешествия которых является отдых и лечение: курортные гостиницы, дома отдыха, казино-отели и др.
- транзитные гостиницы (привокзальные, мотели и др).
- гостиницы для постоянного проживания.

Классификация по уровню обслуживания:

Отель-люкс имеет высокий уровень сервиса, для этих отелей характерна высокая цена номеров.

Выделяют подвиды:

Superior Deluxe: дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца (palace), которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств. Престижное место расположения. Отели такой категории относятся к лучшим гостиницам в мире.

Deluxe: гостиницы не такие большие и не столь дорогие.

Moderate Deluxe: имеют не такой шикарный внешний вид как Deluxe. иногда относят к этому подвиду из-за не очень благоприятной репутации в прошлом.

Гостиница высокого класса предполагает широкий набор услуг, предлагаемых обученным персоналом, рассчитана на бизнесменов.

Superior First Class: гостиница выше среднего класса. Номера и общественные места обставлены со вкусом и очень комфортабельны. Гостиницу такого класса чаще всего рекомендуют клиентам высших слоёв среднего класса.

Гостиница среднего класса обычно расположена в городской черте, цены номеров средние по данному региону.

First Class: комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень с люксами. Такие гостиницы хороши для дорогих групповых туров.

Limited-Service First Class: это гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах и услугах. Завтраки сервируются в маленьком ресторанчике в гостинице, а вечерние коктейли - в холле отеля. Полный пансион такие отели могут не предоставлять.

Moderate First Class: гостиницы с комфортабельными, но простыми номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана). Наилучшим образом такие гостиницы подходят для клиентов, желающих сэкономить.

Гостиница экономкласса расположена, как правило, вблизи города, имеет небольшой штат персонала, имеет ограниченный набор услуг (как правило, без услуг питания) [9].

Superior Tourist Class: пансион в хорошем состоянии, номера имеют все удобства, скромно обставлены. Общественные помещения могут быть маленькими или отсутствовать.

Tourist Class: рекомендуются для недорогих групповых туров со скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. В номерах есть все минимальные удобства.

Moderate Tourist Class: малобюджетный отель, часто старый и не в очень хорошем состоянии. В номерах есть минимальные удобства (туалет/ умывальник).

Характеристика основных групп гостиниц

Бизнес-отели (коммерческие отели) обычно расположены в центре города или деловом районе. Самая крупная группа отелей. Обслуживает в основном бизнесменов. К услугам гостей в отеле: утренний кофе, газеты, конференц-залы и др. [3].

Мотели - гостиницы, расположенные вблизи автотрасс, оборудованы стоянкой для автомобилей, чаще расположены в районах основных магистралей, предлагают ограниченный перечень услуг. Предлагают средний уровень обслуживания по невысокой цене [3, 9].

Отели вблизи аэропортов отличаются уровнем сервиса, обслуживают авиапассажиров, персонал авиалиний. Располагают, как правило, лимузинами для трансфера гостей из аэропорта в гостиницу.

Отели "люкс" - быстроразвивающийся сегмент гостиничного хозяйства. Номер имеет несколько комнат, иногда включает кухню, обставлен фешенебельной мебелью. Отели рассчитаны на семьи, приезжающие в отпуск. Соотношение персонала по отношению к числу номеров иногда достигает 1:1 [3, 9].

Отели для постоянного проживания распространены в США, рассчитаны на состоятельных людей. Номер, как правило, состоит из гостиной, спальни, кухни. Данная категория отелей вытесняется кондоминиумами и отелями "люкс".

Таймшерные отели - отели, в которых временно (от двух недель до года) выкупается право владения номерным фондом, как правило, несколькими людьми. Один собственник имеет право занимать номер в течение ограниченного времени, а другие - на оставшиеся периоды. Таким образом, покупается не недвижимость, а долгосрочное право на отдых в ней. Цена зависит от сезона пребывания ("красный" - сезон, "белый" -межсезонье, "синий" - несезон). Эти отели популярны в курортных зонах в более чем ста странах [3, 9]. Распространены туробмены между владельцами таймшеров, то есть владелец таймшера может поменять его на отдых в другом месте (в мире по этой системе работают около 4500 курортов). Таймшер называют также клубным отдыхом, так как покупатель платит взнос за членство в этом клубе, кроме того осуществляет ежегодные взносы на обслуживание клубной собственности. Ведущая компания по организации обмена владения отдыхом - RCI, количество ее членов - около 2,5 млн. семей из 190 стран мира [13].

Отели-кондоминиумы отличаются от таймшеров тем, что здесь все помещения передаются во владение одному хозяину на долгий срок. Владельцы таймшеров и кондоминиумов получают доход от аренды помещения. Номера в них включают: гостиную, столовую кухню, несколько спален [3].

Апарт-отель состоит из номеров квартирного типа с кухней, по условиям схожих с условиями меблированных комнат с вариантом самообслуживания. Ориентирован на семейных туристов, останавливающихся на длительный срок [15].

Курортные отели (пансионаты) располагаются, как правило, вдали от населенных пунктов в живописном месте (на берегу моря, вблизи гор), предлагают широкий спектр услуг (верховая езда, теннис, гольф, плавание и др.). Рассчитаны на постоянных клиентов, приезжающих отдыхать каждый год.

Гостиницы, предлагающие ночлег и завтрак (система B&B - bed and breakfast)- небольшие дома с несколькими номерами, владелец гостиницы обычно живет в этом же доме, включают обязательный завтрак, все остальные виды сервиса отсутствуют, отличаются низкой ценой. Система широко распространена в Великобритании (также имеется и в других странах).

Казино-отели располагают возможностями для азартных игр. К услугам гостей - экстравагантные шоу, чартерные рейсы. Некоторые казино-отели включают до 4000 номеров.

Конференц-центры имеют все необходимое оборудование для собраний и дискуссий: аудио- и видеооборудование. Расположены, как правило, в столице.

Конгресс-отели располагают свыше 2000 номеров. Останавливаются участники крупных

конгрессов. Представляется набор деловых услуг: телеконференция, секретариат, факс, перевод на другие языки. Как правило заявка на проведение конгресса подается за 2 - 10 лет.

Альтернативные способы размещения - рекреационные транспортные парки, кемпинги. Кемпинги - конкуренты традиционным гостиницам, так как они расположены в зоне парка и очень дешевые [3].

Категории номеров и их характеристика Классификация номеров по количеству койко-мест:

- одноместный (single, SGL), SGLB - с ванной,
SGLN - без ванны и душа
- двухместный (double, DBL), DBLB - с ванной,
DBLN - без ванны и душа, DBLS - с душем, SUTA - с гостиной "люкс", TWNB - с двумя кроватями,
- трехместный (triple, TRP), TRPB - с ванной,
TRPS - с душем,
TRPN - без ванны и душа.

Классификация номеров по комфортности:

- Stardart - обычный номер, как правило, для одного или двух человек.
- Superior - номер большей площади, возможно, с балконом (with balcony), гостиной, есть место для подселения третьего человека.
- Deluxe - номер категории люкс - большой, с отдельной спальней (или двумя), с феном в ванной комнате, площадью не менее 35 м^2.
- Apartment - апартаменты - номер площадью не менее 40 м^2, состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование.
- Suite - сюит - номер площадью не менее 75 м^2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной большой кроватью и дополнительным гостевым туалетом.
- studio - студия - однокомнатный номер площадью не менее 25 м^2, состоящее из одной комнаты и кухни, не имеющее перегородок, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета [1].

Вид из окна номера:

Вид (view) из окна комнаты указывается в условиях размещения при бронировании, но бронируется за отдельную плату.

- вид на море (with sea view) SV - прямой вид,
SSV - боковой вид,
IHV - противоположный от моря,
- вид на сад (with garden view),
- с вид на улицу (with street view)
- вид на порт (with port view) и др.

Для групп туристов такие условия обычно не резервируются, но если турист желает, то таковое осуществляется за дополнительную плату, примерно равную 10% стоимости обычного номера.

Обстановка номера:

Для хорошего отдыха большое значение имеет спальное место. По типам **кровати** различаются:

- односпальная (single bed),
- двуспальная (double bed),
- две односпальные (twin5 single bed),
- две двуспальные (twin double bed),

- большая нестандартная кровать (double-double), gueensize, king-size, кровать с балдахином или роскошная кровать с водяным матрацем.

По просьбе туриста в номер может быть поставлена дополнительная кровать или раскладушка (для ребенка - как правило, бесплатно). При бронировании вид кровати должен быть согласован с отелем.

В описании гостиничного номера указывается наличие **сантехнического оборудования и удобств:**

- public bath (общая ванная комната на этаже);
- private bath/shower (ванна/душ в номере);
- private bath/shower WS (ванна/душ в номере, совмещенный санузел);
- private bath/shower and private WS (ванна/душ в номере, отдельный санузел);

[5] *twin означает, что кровати в номере установлены на расстоянии друг от друга, а не вместе*

- wash handbasin (умывальник).

Важными атрибутами оборудования номера являются: **радио, телевизор и телефон.** В описании отеля обязательно указывается комплектация номеров радиоприемником, телевизором, телефоном. Набор этих удобств зависит от класса номера и гостиницы. Отель может быть без телевизоров, что характерно, например, для христианских цепей, где вместо этих атрибутов при каждой кровати в изголовье имеется Библия.

В описании гостиницы можно встретить:

- radio/colour TV (радио, цветной телевизор в номере);
- satellite TV (наличие в гостинице спутниковой антенны);
- without TV (без телевизора);
- common, public TV (телевизор в холле).

Телефон обычно имеется в каждом номере, чаще всего - местный с выходом в город по специальному набору и за отдельную плату. Телефон в отелях нередко используется как будильник-автомат. В некоторых дешевых гостиницах постояльцы могут бесплатно пользоваться аппаратом, установленном в общем холле или у администратора.

В описании гостиницы можно встретить следующие указания:

- phone, telephone (телефон в номере);
- without phone (без телефона);
- public phone, call-box (телефон общий платный, телефон-автомат);
- public phone free (телефон общий бесплатный в холле гостиницы). **Кондиционер** в номере (room with air-condition) - насущная необходимость в стране с жарким климатом. Кроме местного управления режимом кондиционера в отеле может быть установлено центральное управление кондиционерами. В целях экономии кондиционеры практически всегда централизовано выключаются на время отсутствия туристов.

Мини-бар (minibar, bar in room) - очень дорогой атрибут гостиничного номера (пример с нашими в Китае). Он ежедневно заполняется горничной прохладительными и алкогольными напитками в стандартном наборе (пиво, лимонад, минеральная вода, виски, вино, шоколад и т.д.). Оплата за пользование продуктами и напитками может либо включаться в счет по факту, либо заранее включаться в стоимость номера. Стоимость продуктов и напитков в пять-шесть раз выше их стоимости в магазине. Не стоит утром бежать в магазин и покупать банку пива для того, чтобы поставить ее обратно в мини-бар. Скорее всего, все упаковки меченые. Обычно

бесплатно предлагается чай, кофе, вода (это необходимо уточнить заранее).

Аксессуары: фен для сушки волос (hairfair) обязателен в гостиницах **** и выше, стол (table), холодильник (refrigerator) и т.п.

В гостиницах высокого разряда, особенно в Италии и Франции, туалетные изделия произведены известными парфюмерными фирмами, например "Нина Риччи".

В отелях нередки кражи денег и драгоценностей. Поэтому важно уточнить вопрос наличия сейфа (safe) и порядка пользования. Он бывает у хозяина (управляющего) или индивидуальный сейф в номере. Например, в Бразилии очень распространены кражи, и индивидуальные сейфы стоят во всех номерах гостиниц, начиная с класса ***.

В связи с возрастанием объема приема российских туристов в западных отелях феномен краж в номерах возродился с необычайной силой. В России финансовый институт кредит-карт находится в зачаточном состоянии, и поэтому все туристы везут с собой массу наличных денег. При выходе на пляж они имеют обыкновение о прятать их в укромных уголках номера (и забывать их там при отъезде).

Порядок и периодичность смены постельного белья (freguency of change of linen), полотенец (towel), общей уборки номера (general cleaning), мытья стаканов, уборки мусора и др. зависит от класса отеля и разряда номера. Бывает лишней ежедневная смена пост. белья.

Предпочтителен собственный **пляж**, принадлежащий отелю. Клиенты недорогих отелей пользуются общим пляжем. Кроме того, выделяют расположение отеля по отношению к пляжу: первая (вторая, третья - что значительно дальше и менее удобно) береговая линия. Необходимо сразу уточнить: входят ли лежаки и пляжные полотенца в стоимость приобретенной вами путевки (в **** и ***** отелях они бесплатны).

Туристы, для которых чистота и качество обслуживания имеют значение, предпочитают пользоваться пляжами с голубым флагом - это международный знак экологического качества. Для пляжей существует двадцать шесть критериев, по которым оцениваются их экологическое и прочие достоинства (соответствие установленным нормам результатов микробиологического анализа воды, кабин для переодевания, душа, туалета, пункта оказания медицинской помощи, телефона, урн для мусора, мест для парковки автомашин и др.).

Наличие **стоянки для машин** и туристских автобусов (parking) -весьма желательный атрибут. В большинстве развитых стран существует проблема парковки (нет свободного места, почасовая оплата стоянки автомобиля). Кроме того, в большинстве европейских столиц парковка в центре города (где как раз и расположены главные отели) запрещена. Если собственной (private) стоянки нет, то следует узнать, где можно парковать автомобиль и сколько это будет стоить.

Немаловажны **условия расчетов** за основные и дополнительные услуги - наличными (cash), чеком (chegue) или кредитной карточкой (credit-card) (в последнем следует уточнить перечень кредитных карточек, которые принимаются в этом отеле).

Существует великое множество **скидок** (discount) и **наценок** (addition on price): сезонные, групповые, социальные, для детей, для молодоженов, пенсионеров и т.п. Наряду со скидками имеются и надбавки в праздничные дни, дни важных событий, религиозных праздников, спортивных соревнований.

Очень важен **расчетный час** (cheek-in/out time), принятый в данном отеле, и четкость его

соблюдения. Важно также выяснить условия бронирования и ожидания приезда гостей.

Стоимость. Венцом всего указанного является стоимость (price), адекватная выбранному набору услуг. Этот перечень почти исчерпывает все возможные случаи, однако всегда могут встретиться самые неожиданные и невероятные ситуации, поэтому целесообразно тщательно знакомиться с условиями размещения. "В каждом монастыре свой устав" - гласит старая пословица. Сообразно этому тезису, в каждом отеле, кроме всеобщих, есть и свои правила, и ограничения. При выборе отеля необходимо тщательно изучить такие правила.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 65-66

Тема: Классификация средств размещения в зависимости от набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания: дешевые отели, или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апарт-отель, отели экономического класса

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о классификации средств размещения в зависимости от набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания: дешевые отели, или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апарт-отель, отели экономического класса.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с классификацией средств размещения в зависимости от набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания: дешевые отели, или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апарт-отель, отели экономического класса

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Accommodation, catering and other services provided hotel companies that complement each other, in most cases they are interdependent and are perceived by the guest as a whole. With taking into account how they are designed and combined into a single complex, a certain type of enterprise is formed.

There are the following types of hotel companies:

the hotel is a traditional type of hotel enterprise, located, as a rule, in a large city with a large staff service personnel providing a wide range of services additional services and a high level of comfort;

luxury hotel — small or medium-sized hotel accommodation a business usually located in the city center. Well-trained the staff provides high service to the most demanding customers — participants of conferences, business meetings, businessmen, highly paid specialists. The high price of the room is typical, including all possible type of service. The rooms have several rooms, including a living room and a kitchen. the isolated bedroom. Some suites have a kitchen with a microwave and a refrigerator. refrigerator and built-in mini-bar;

hotel (middle class) - enterprise with a larger capacity luxury hotel (400-2000 seats), located in the city center or city center trait. It offers a fairly wide range of services, and the price level for them is as follows same as in the location region, or slightly higher. Designed for reception businessmen, individual tourists, participants of congresses and conferences;

hotel-apartment-enterprise for the capacity of small or medium-sized medium-sized (up to 400 seats), typical for a large city with a non-permanent population. Provides apartment type rooms, used as temporary housing, most often on the basis of self service. The price usually varies depending on the timing accommodations. Caters to family travelers and businessmen, businessmen, staying for a long time;

economy class hotel — small or medium-sized enterprise capacity (150 seats or more). It is located near highways.

It is characterized by a simple and fast service, a limited set of services, and this means a low percentage of the service surcharge. Consumers are businessmen and individual tourists who do not need a full boarding house and seeking to actually pay for the services they consume;

hotel-resort-enterprise with significant differences in capacity, offering a full range of hospitality services and, in addition, complex of special medical services and dietary nutrition.

Located in the resort area; Motel-a means of accommodation for motorists, adapted for family accommodation and family service, without having to pay for everything complex of services, as it is offered by hotels. They are mostly simple single-story or two-story structures located outside the city the building is in the suburbs and the highways. These are small or medium-sized capacity of the enterprise (up to 400 seats). Average quality is typical services with a small number of employees. Compared to hotels a limited set of services is offered at lower prices. Usually in the Motel complex includes a restaurant, bar, movie room, gyms, and fitness center.

game rooms, swimming pool, etc. Clients are different categories tourists, but with an emphasis on educational autotourism; private hotel type " bed and Breakfast — - type of hotels, widely distributed in the United States. This is a small hotel, sometimes medium capacity, located in the suburbs or rural areas. In service usually includes Breakfast and an early light dinner at home situation. Clients-merchants and route tourists seeking to home comfort; hotel Garni — the company to provide the clients with a limited number of services (accommodation and continental Breakfast); apart-hotel — a hotel company consisting of several apartments, the price of which does not depend on the number of guests living in it.

Designed for self-service, including self-service cooking food by guests. In Europe, a kind of Aparthotel has developed — an anonymous boarding house, when apartment owners enter into a contract with Agency for the delivery of their living space — one of the apartments of a residential building;

boarding house-a company with a simple standard and limited range of services. In contrast to hotels-Garni, Breakfast is provided here, Lunches and dinners (full Board) that can only be received permanently clients who live here. Boarding house is widespread in the world practice. Accommodation in a boarding house is much cheaper than in regular hotels hotels. It does not fall under the category of stardom, since it is not required to meet the standards. The traditional guest house is small number of rooms and usually designed to accommodate 10-20 people (sometimes the number of seats reaches 50). Most often it belongs to the same family, which serves guests. The boarding house is characterized by an atmosphere hospitality and warmth, which, along with low prices, attracts customers; Gostiny Dvor-a company that differs from hotels in a simplified way

standard of service, lower capacity, no row public spaces for meeting and staying guests (halls, lobbies, living rooms). The structure of the Gostiny Dvor must have restaurant or bar.

a Bungalow is a small structure made of light materials used for tourist accommodation. It is widely used in international organizations youth tourist centers; camping-camp for auto, motorcycle, Bicycle tourists, usually located in the countryside, sometimes close to the Motel. Tourists places for overnight stays are provided, often in tents or summer houses, equipped kitchens for individual cooking and some basic amenities; Rotel-mobile hotel, which is a car with single or double rooms (sleeping compartments), which are located sleeping chairs. There is a changing room, a shared kitchen, and a refrigerator, shared toilet; flotel ' is a large floating hotel, a large hotel on the water, specially equipped vessel. Tourists are offered comfortable rooms and range of services for active recreation-swimming pool, water skiing, fishing gear, equipment for scuba diving and underwater fishing hunting, gyms, Congress and conference halls, library, various information support (phone, Fax, computer, etc.).

Recently, it is often used for organizing business tours, congressional tours, Congress cruises, and training tours;

flaitel — extremely expensive and rare species of hotels.

Equipped with a landing pad and a communication system with weather services;

Botel – a small hotel on the water, which is used as properly equipped vessel;

aquatel — stationary vehicle, withdrawn from use as a vehicle and used as a hotel.

Classifying hotels by size allows you to compare results production activities of the same type of hotels. In addition, the size hotels usually indicate the completeness and quality of the service (volume and as additional services), and also indirectly characterizes other parameters.

Classification of hotel enterprises by functional appointment. There are the following hotels:

1) the target of the hotel, which include: business hotels — hotels for tourists, the main purpose and motive of travel is professional activities (business, Commerce, meetings, conferences, symposiums, conferences, congresses, exchange of experience, training, professional exhibitions, product presentations, etc.). This category includes business hotels (commercial hotels), Congress hotels, and Convention centers, professional club hotels and departmental hotels; hotels for leisure — hotels for tourists, the main purpose and the motive of travel is rest (passive, active,

combined) and treatment (preventive, restorative). Thereto

categories include: resort hotels, boarding houses and holiday homes (for

stationary passive recreation), tourist and excursion hotels

(tourist complexes), tourist and sports hotels (tourist complexes), casino hotels (hotels for gambling enthusiasts), specialized (with

maintenance system for personal vehicles of tourists,

mobile, self-service);

2) transit hotels that serve tourists in

short-term stop conditions. Such hotel companies

located on Airways (hotels at airports), on highways

(motels), on railway tracks (railway stations), on water routes

(hotels located in close proximity to ports);

3) hotels for permanent residence.

Classification of hotels by location:

1) hotels located in the city (in the center, on the outskirts).

Almost all business hotels are Central,

luxury hotels, middle-class hotels;

2) hotels located on the sea coast. In this instance

the distance to the sea is very important (50, 100, 150, 200, 250, 300 m);

3) hotels located in the mountains. Usually these are small hotels

in a picturesque mountain area on a tourist route in the most convenient

holiday destination. Mountain hotel, as a rule, has the necessary

equipment for summer and winter recreation of its guests, such as mountaineering

and ski equipment, access to lifts.

Classification of hotels for the duration of the work:

1) working year-round;
2) running two seasons;
3) single-season.
Classification of hotels by catering:
1) hotels that provide full Board (accommodation +
three meals);
2) hotels that offer accommodation and only Breakfast.
Classification of hotels by length of stay:
1) for long-term customer stays;
2) for a short stay.
Classification of hotels according to the level of prices for rooms:
1) budget;
2) economical;
3) the average;
4) first-class;
5) apartments;
6) fashionable.

Classification of hotels by form of ownership:
1) condominiums – hotel complexes, premises and room stock in
which is sold to individual owners who live or rent out
rent these rooms to vacationers;
2) the timeshare. The difference between timeshare hotels is that it does not buy out
a long-term right to stay in a hotel or chain of hotels.
In this classification, Russian hotels are divided into
the following:

1) municipal;
2) private;
3) departmental;
4) mixed ownership;
5) public organizations;
6) with the participation of foreign capital.

2.3. Number of rooms and classification of hotel rooms
Number Fund – total number of rooms (places).
categories in hotels that are managed by the hotel management,
the management of the hotel chain management is the management of hotels,
global systems of booking and reservation of seats. Room fund
manages a special Directorate, which consists of a porter service, a service
maids, maintenance services, joint service group,
security service. The head of the Directorate is responsible for
providing basic hotel services and maintaining the number of rooms in the
in accordance with accepted standards.
A room is a room consisting of one or more places
accommodation equipped in accordance with the requirements of
to a hotel of this category.
Bed - place – an area with a sleeping place intended for use
one person.
Classification of hotel rooms
Hotel rooms are classified on various grounds:
· by number of seats. There are single, double, three-bed rooms and
a Single room in a hotel or Motel is a more expensive category

placement of one visitor. Double no-Mer is designed for
simultaneous residence of two visitors. There can be two beds,
standing separately or side by side, or one double bed; in the latter
this double room is used for couples;
* by number of rooms. There are one-room and two-room rooms,
three rooms, etc.;
· as intended. There are rooms of business class, economy class, overnight apartments, etc.
Business class rooms are designed to accommodate people who are staying in
business trips and business trips. In this case, in addition to the standard
all rooms must be equipped with working conditions (work Desk,
phone, Fax, computer).
Economy class rooms – rooms for accommodation of a wide contingent
clients'. They are characterized by a modest, inexpensive environment and equipment –
the minimum set of necessary amenities (in the room – beds, bedside tables,
table, chairs, wardrobe, outside of the room – shower or bath, toilet, refrigerator,
TV.. this is primarily reflected in the price of accommodation.
Rooms-apartments-two-, three -, four-room rooms,
intended, as a rule, for long-term accommodation of families. As a part
the room-apartment must have a kitchen with the necessary equipment.
a set of household appliances (coffee maker, microwave, mixer) that
allows you to provide almost home-like conditions of stay.
Luxury apartments – three -, four-room rooms with a living area of not
less than 45 square meters, which may not include a kitchen. This is the most
expensive room category.
Regulations on the state system of classification of hotels and other
accommodation facilities in the Russian Federation have the following room categories:
* Suite-a room in the accommodation facility with an area of at least 75 sq. m, standing
of three or more living rooms (living room or dining room, study and bedroom) with
non-standard wide double bed (200x200 cm) and additional
guest toilet;
· the apartment – a room in the accommodation area of not less than 40 sq m,
consisting of two or more living rooms (living room or dining room, bedroom),
having kitchen equipment;
* Suite-a room in the accommodation facility with an area of at least 35 square meters, consisting of
of two living rooms (living room and bedroom); designed for one-year-old people;
* Studio – a single room with an area of at least 25 square meters, with a layout,
allows you to use part of the room as a living room, dining room or
office; designed for one or two people;
· number of the first category – a number in the accommodation facility consisting of one
living room with one or two beds, with a full bathroom (bath or shower,
washbasin, toilet); designed for one or two people;
· second category room – a room in the accommodation facility consisting of one
living room with one or two beds, with a non-full bathroom (washbasin,
toilet) or one full bathroom in a block of two rooms; designed for
accommodation for one or two people;
· third category number – a number in the accommodation facility consisting of
one living room with the number of beds according to the number of residents, with
incomplete bathroom (washbasin, toilet) or one full bathroom in the block
of two rooms; designed to accommodate several people, with an area of
based on a resident: a) 6 sq m in the building all year round
b) 4.5 square meters in buildings of seasonal Operation;
* rooms of the fourth category – a room in the accommodation facility consisting of
one living room with the number of beds according to the number of residents, with

washbasin; designed to accommodate several people, with an area of
based on one resident: a) 6 sq m in the building all year round
b) 4.5 square meters in buildings of seasonal operation;
* rooms of the fifth category – a room in the accommodation facility consisting of one living room with the number of beds according to the number of residents, without washbasin (washbasin in the corridor); designed to accommodate several people people, with an area per resident: a) 6 sq m in the building year-round operation; b) 4.5 square meters in buildings of seasonal functionings.
European standard for room classification
In European hotels, rooms are classified as follows:
* double twin-room with two beds;
* extra bed – or king size) - a room with one large bed for a family couples;
* triple-room with two beds and a sofa where a child can sleep;
* single-a room of the same size as a double twin, but with one bed.
Sometimes one customer is placed in a double room, in this case his fee increases by 25 %. This option is called double for single use;
* Junior suite – double room with improved layout;
* de lui – same room, but with more expensive furnishings;
* suite-a room with a living room and a bedroom with furniture and equipment. qualities;
* business-a large number with a computer, Fax, suitable for work;
· family studio-family room with two adjoining rooms;
* president – the most luxurious hotel rooms with several bedrooms, office, two or three toilets.
Hotels usually provide a range of additional services (with price list – prices for drinks in the mini-bar, watching TV programs, etc. – the client can get acquainted beforehand). The higher the hotel category, the additional services are more expensive.
Orders are made by the ‘room-service ' service; it works in high-class hotels around the clock. These additional services are most common:
* washing, it is necessary to note on a special form what operations with linen will be paid for by the client, take a special package in the closet, put the underwear in it and completed form. Urgent washing increases the rate by one and a half times;
* room service for food and drinks;
* view cable TV programs. For viewing TV programs in there is no additional charge in the room, except for programs cable channel. In this case, within a few minutes of viewing free. Then the broadcast is turned off, and on the TV screen appears the number you need to dial to continue broadcasting.
Subsequent viewing of the program is paid. These costs will be added to bill for the room. Sometimes there is no pause between free and paid broadcasts, and viewing time for the entire program is automatically included in the bill;
* use of the safe. Some rooms have a safety Deposit box.
you can find out how to use the safe at the Desk.
The hotel room can be opened with a key or a code. If the customer lost them, he immediately notifies the hotel.

Эталон ответа:

Услуги размещения, питания и прочие услуги, предоставляемые гостиничным предприятием, дополняют друг друга, в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимаются гостем как единое целое. С учетом того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс,

складывается определенный тип предприятия. Различают следующие типы гостиничных предприятий: отель — традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта; отель-люкс — малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам — участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром; гостиница (среднего класса) — предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400—2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций; гостиница-апартамент — предприятие по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест), характерное для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок; гостиница экономического класса — предприятие малой или средней вместимости (150 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг; отель-курорт — предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности; мотель — средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки — в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме; частная гостиница типа «ночлег и завтрак» — тип гостиниц, получивший широкое распространение в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости, расположенная в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиенты — коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту;

отель-гарни — предприятие, представляющее клиентам ограниченное количество услуг (размещение и континентальный завтрак);
апарт-отель — гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды. В Европе получила развитие разновидность апартотеля — анонимный пансион, когда владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своей жилплощади — одной из квартир жилого дома;
пансион — предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. В отличие от отелей-гарни здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полный пансион), которые могут получить только постоянно проживающие здесь клиенты. Пансион широко распространен в мировой практике. Проживание в пансионе обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостиницах. Он не подпадает под категорию звездности, так как не обязан соответствовать стандартам. Традиционный пансион отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитан на проживание 10—20 человек (иногда количество мест доходит до 50). Чаще всего он принадлежит одной семье, которая и обслуживает постояльцев. Для пансионата характерна атмосфера радушия и тепла, что наряду с низкими ценами привлекает клиентов;
гостиный двор — предприятие, отличающееся от отелей упрощенным стандартом обслуживания, меньшей вместимостью, отсутствием ряда общественных помещений для встречи и пребывания гостей (холлов, вестибюлей, гостиных). В структуре гостиного двора обязательно наличие ресторана или бара.
бунгало — небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Получил широкое распространение в международных молодежных туристических центрах;
кемпинг — лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля. Туристам предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами;
ротель — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одноили двухместными номерами (спальными отсеками), в которых расположены спальные кресла. Имеются отсек для переодевания, общая кухня, холодильник, общий туалет;
флотель — крупная плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Туристам предлагаются комфортабельные номера и ассортимент услуг для активного отдыха — бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотека, разнообразное информационное обеспечение (телефон, факс, компьютер и т.п.). В последнее время часто используется для организаций бизнес-туров, конгресстуров, конгресс-круизов, обучающих туров;
флайтель — чрезвычайно дорогой и немногочисленный вид гостиниц. Оборудован посадочной площадкой и системой связи с метеослужбами;
ботель – небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно;
акватель — стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.
Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме

и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению. Здесь различают следующие гостиницы:

1) целевые гостиницы, которые включают:
гостиницы делового назначения — гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнесотели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;
гостиницы для отдыха — гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха (для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (туркомплексы), туристско-спортивные гостиницы (туркомплексы), казиноотели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);
2) транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);
3) гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

1) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;
2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);
3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым снаряжением для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвентарем, доступом к подъемникам.

Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглогодично;
2) работающие два сезона;
3) односезонные.
Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);
2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:
1) для длительного пребывания клиентов;
2) для кратковременного пребывания.

Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные;
2) экономичные;
3) средние;
4) первоклассные;
5) апартаментные;
6) фешенебельные.

Классификация гостиниц по форме собственности:

1) кондоминиумы — гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;
2) таймшерные. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупается не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.
В данной классификации российские гостиницы подразделяются на следующие:

1) муниципальные;
2) частные;
3) ведомственные;
4) смешанной собственности;
5) общественных организаций;
6) с участием иностранного капитала.

Классификация гостиниц

Начало гостиничной классификации было поло-жено еще в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников. С колоссальным развитием международного туризма за последние 50 лет индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой, а цель классификации смес-тилась от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя.
Для отелей классификация – это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом по-тенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.
Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.
Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них уровень комфор-та, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение пи-танием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма соб-ственности.
Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта иг-рает огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг.

Уровень комфорта – это комплексный крите-рий, слагаемыми которого являются:
· состояние номерного фонда – площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
· состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
· наличие и состояние предприятий питания – ресторанов, кафе, баров и т.п.;
· состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
· информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
· предоставление ряда дополнительных услуг.
Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц, кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.
В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Введению единой мировой классифи-кационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.
Наиболее распространены следующие системы классификации:
система звезд – европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран.
В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка ‘luxury’ (роскошный).
Более высокой звездности гостиницы соответствует более широ-кий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта или железнодорожного вокзала), услуги общественного питания;система букв – система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буква-ми A, B, C, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, категории гостиница категории А – четырехзвездочному уровню, категории В – трехзвездочному, категории С – двухзвездочному, категории, D – уровню гостиницы категории ‘одна звезда’. В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды;
система корон или ключей распространена в Великобритании. Что-бы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.
балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.
Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости). Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра. По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

малые (до 100-150 номеров);
средние (от 100 до 300-400 номеров);
большие (от 300 до 600-1000 номеров);
гиганты (более 1000 номеров).

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.
Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначенню. Здесь различают следующие гостиницы:

1) целевые гостиницы, которые включают:
· гостиницы делового назначения – гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, сове-щания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;
· гостиницы для отдыха – гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гости-ницы, пансионаты и дома отдыха (для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (туркомплексы), туристско-спортивные гостиницы (туркомплексы), казиноотели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);
2) транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэро-портах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);
3) гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

1) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;
2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном слу-чае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150,200, 250,300 М);
3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гос-тиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым

снаряжением для летнего и зимнего от-дыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвен-тарем, доступом к подъемникам.
Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглогодично;
2) работающие два сезона;
3) односезонные.

Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);
2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.
Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:
1) для длительного пребывания клиентов;
2) для кратковременного пребывания.

Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные;
2) экономичные;
3) средние;
4) первоклассные;
5) апартаментные;
6) фешенебельные.

Классификация гостиниц по форме собственности:
1) кондоминиумы – гостиничные комплексы, помещения и номер-ной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;
2) таймшерные. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупает-ся не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.
В данной классификации российские гостиницы подразделяются на следующие:

1) муниципальные;
2) частные;
3) ведомственные;
4) смешанной собственности;
5) общественных организаций;
6) с участием иностранного капитала.

2.3. Номерной фонд и классификация гостиничных номеров
Номерной фонд – совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с приняты-ми стандартами.
Номер – это помещение, состоящее из одного или нескольких мест

проживания, оборудованных в соответствии с требованиям, предъявляемыми к гостинице данной категории.
Койко-место – площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком.
Классификация гостиничных номеров
Гостиничные номера классифицируют по различным основаниям:
· по числу мест. Различают номера одноместные, двухместные, трех-местные и т.д. Одноместный номер в гостинице, мотеле – более дорогая категория размещения одного посетителя. Двухместный но-мер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Здесь могут быть две кровати, стоящие раздельно или рядом, или одна двуспальная кровать; в последнем случае двухместный номер используется для размещения супружеских пар;
· по количеству комнат. Имеются однокомнатные номера, двух-комнатные, трехкомнатные и т.д.;
· по назначению. Различают номера бизнес-класса, экономкласса, ночераапартаменты и др.
Номера бизнес-класса предназначены для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. В этом случае помимо стандартной обстановки в номерах должны быть созданы условия для работы (рабочий стол, телефон, факс, компьютер).
Номера экономического класса – номера для размещения широкого контингента клиентов. Отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием – минимальным набором необходимых удобств (в номере – кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф, за пределами номера – душ или ванная, туалет, холодильник, телевизор.. что прежде всего отражается на цене размещения.
Номера-апартаменты – двух-, трех-, четырехкомнатные номера, предназначенные, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе комнат номера-апартамента обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (кофеварка, микроволновая печь, миксер), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания.
Люкс-апартаменты – трех-, четырехкомнатные номера жилой площадью не менее 45 кв. м, в составе которых кухня может отсутствовать. Это наиболее дорогая категория номеров.
Положением о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ установлены следующие категории номеров:
· сюит – номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, со-стоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см) и дополнительным гостевым туалетом;
· апартамент – номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
· люкс – номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одногодвух человек;
· студия – однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек;
· номер первой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз); рассчитан на проживание одного-двух человек;
· номер второй категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с не-полным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание одно-го-двух человек;

· номер третьей категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одно-го проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного Функционирования;
· номера четвертой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;
· номера пятой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: а) 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; б) 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

Европейский стандарт классификации номеров

В европейских отелях номера классифицируются следующим образом:
· double twin – номер с двумя кроватями;
· extra bed (или king size) – номер с одной большой кроватью для се-мейной пары;
· triple – номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок;
· single – номер таких же размеров, как и double twin, но с одной кроватью. Иногда одного клиента вселяют в двухместный номер, в этом случае его плата возрастает на 25 %. Этот вариант называет-ся double for single use;
· unior suite – двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки;
· de luxe – такой же номер, но с более дорогой обстановкой;
· suite – номер с гостиной и спальней с мебелью и оборудованием высокого качества;
· business – большой номер с компьютером, факсом, пригодный для работы;
· family studio – номер для семьи с двумя смежными комнатами;
· president – самые роскошные номера гостиницы, имеющие несколько спален, кабинет, два-три туалета.

Отели обычно предоставляют целый спектр дополнительных услуг (с прейскурантом – цены на напитки в мини-баре, просмотр телепрограмм и др. – клиент может ознакомиться предварительно). Чем выше категория отеля, тем дороже дополнительные услуги.

Заказы выполняет служба ‘room-service’; в высококлассных отелях она работает круглосуточно. Наиболее распространены такие дополнительные услуги:
· стирка, надо на специальном бланке отметить, какие операции с бельем будут оплачены клиентом, взять в шкафу специальный пакет, положить в него белье и заполненный бланк. Срочная стирка увеличивает тариф в полтора раза;
· заказ в номер еды и напитков;
· просмотр программ кабельного телевидения. За просмотр телепрограмм в номере дополнительная плата не взимается, за исключением программ кабельных каналов. При этом в течение нескольких минут просмотр бесплатный. Затем трансляция отключается, а на экране телевизора появляется номер, который необходимо набрать для продолжения трансляции. Последующий просмотр программы платный. Эти расходы будут добавлены к счету за номер. Иногда паузы между бесплатной и платной трансляцией нет, и время просмотра всей программы автоматически включается в счет;
· пользование сейфом. В некоторых номерах есть сейф; об условиях

пользования сейфом можно узнать у дежурной. Номер отеля открывается ключом или с помощью кода. Если клиент их потерял, он немедленно ставит об этом в известность администрацию отеля.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 67-68

Тема: Типы номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о типах номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с типами номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Типы размещения

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание	Фото
SGL	**single**	Одноместный номер	Однокомнатный номер для одного человека с одной кроватью. Небольшой размер номера и простая обстановка	

DBL	**double room**	Двухместный номер с одной большой кроватью	Однокомнатный номер для двух человек с одной двуспальной кроватью. *Стандартный* размер номера и интерьер.	
TWIN	**twin**	Двухместный номер с двумя кроватями	Однокомнатный номер для двух человек с двумя отдельными односпальными кроватями. *Стандартный* размер номера и интерьер.	
TRPL	**triple**	Трехместный номер	Однокомнатный номер для трех человек с одной двуспальной кроватью и одной односпальной (EXB) или с тремя отдельными односпальными кроватями. *Стандартный* размер номера и интерьер. Иногда размер номера больше стандартного.	
QDPL	**quadriple**	Четырехместный номер	Однокомнатный номер для четырех человек с одной двуспальной кроватью и двумя односпальными или с четыремя отдельными односпальными кроватями. *Стандартный* размер номера и интерьер. Часто размер номера больше стандартного.	

Дополнительные обозначения

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
EXB	**extra bed**	Дополнительная кровать	Дополнительная односпальная кровать (для взрослого старше 12 лет), которая устанавливается дополнительно в двухместный номер. В этом случае в номере будут проживать три человека и обозначаться он

			будет: **DBL+EXB**.
ADL	**adult**	Взрослый	Как правило, Взрослым обозначается человек старше 12 лет. Отели могут сами устанавливать возврастной порог.
CHD	**child**	Ребенок	Как правило ребенком обозначаются проживающие в отеле дети младше 12 лет. Отели могут сами устанавливать возврастной порог. Отели могут устанавливать скидки или предоставлять бесплатное проживание детям этой категории.
INF	**infant**	Младенец	Инфантом обозначаются проживающие в отеле дети от 0 до 2 лет. Часто отели не устанавливают отдельно категорию INF, а включают таких детей в категорию CHLD. Отели предоставлять бесплатное проживание или устанавливать скидки детям этой категории.
PP	**Per Person**	За Человека	

Типы номеров

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
ROH	**run of the house**	Любая сторона здания	Размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна.
STD	**standart**	Стандартный	Однокомнатный номер с одной или двумя кроватями, расчитан на проживание одного или двух человек. При установке дополнительных кроватей в номере могут проживать большее количество человек. Размер комнаты, как правило, составляет: 16 м² - 22 м². В санузле: ванна или душ, умывальник, унитаз.
Superior Room		Улучшенный	Аналогичен *Стандартному* номеру. Может отличаться размером, лучшим видом из окна, улучшенной отделкой и обстановкой (дополнительный диван).

BDR	**bedroom**	Номер со спальней	Двухкомнатный номер. В одной из комнат стоит кровать. Интерьер номера, как правило, на уровне *Стандартного* номера или *Семейного*.
APT	**apartment**	Квартира	Номер состоит из одной или нескольких комнат. Интерьер номера, как правило, на уровне *Стандартного* номера или *Семейного*. Апартаменты обязательно оборудованы кухней или кухонным уголком (с плитой, набором посуды, чайником и др. кухонными принадлежностями). Как правило, апартаменты расчитаын на проживание семей или компаний от 2 до 8 человек. Питание не входит в сервис (иногда питание может быть включено).
Studio		Студия	Большая комната объединенная с кухней или кухонным уголком (с плитой, набором посуды, чайником и др. кухонными принадлежностями). Интерьер номера, как правило, на уровне *Стандартного* номера или *Семейного*. Размер студии составляет более 20 м². Студия расчитаына на проживание 1 - 2 человек.
Family Room		Семейный	Двухкомнатный номер (спальня и гостиная) или Трехкомнатный номер (2 спальни и гостиная). Очень редко - Однокомнатный номер с несколькими кроватями в одной большой комнате. Номер расчитан на проживание семьи с 2 - 3 детьми. Интерьер номера, как правило, на уровне *Стандартного* номера или *Улучшенного*, иногда - на уровне номера *Превосходный.*
Family Studio		Семейная Студия	Аналогичен *Семейному* номеру. Отличается от Семейного номера наличием кухни или кухонного уголка (с плитой, набором посуды, чайником и др. кухонными принадлежностями)

Delux	Превосходный	Аналогичен *Стандартному* номеру. Отличается от *Стандартного* номера или *Улучшенного* большим размером (размер комнаты, как правило, составляет: 22 м² - 28 м²), лучшим видом из окна, улучшенной отделкой и обстановкой. Иногда включены дополнительные удобства (тапочки, халаты и др.)
Junior Suite	ПолуЛюкс	Однокомнатный номер с отгороженным спальным местом, редко двухкомнатный номер (спальня и гостиная). Отличается от *Превосходного* номера большим размером и роскошной обстановкой.
Suite	Люкс	Двухкомнатный номер (спальня и гостиная) или Трехкомнатный номер (спальня, гостиная и кабинет или 2 спальни и гостиная). Размер номера, как правило, составляет более 35 м². Интерьер номера имеет роскошную обстановку и отделку. Номер отличается живописным видом из окна и удобным расположением. Включены дополнительные удобства (тапочки, халаты, чайные и кофейные принадлежности и др.). Часто номера оборудованы дополнительным туалетом, джакузи и др. удобствами, создающими домашний уют.
Senior Suite	Улучшенный Люкс	Аналогичен *Люксу*. Как правило, в номере имеется холл и две спальни. Номер может иметь большую площадь, дополнительные услуги и оборудование.
Executive Suite	Представительский Люкс	Аналогичен *Улучшенному Люксу*. Как правило, в номере имеется холл, две или более спален. Номер может иметь большую площадь, дополнительные услуги и оборудование.
Royal Suite	Королевский Люкс	Аналогичен *Президентскому Люксу*. Отличается от *Президентского*

		Люкса менее роскошной обстановкой.
Presidential Suite	Президентский Люкс	Номер состоит из нескольких больших комнат (спальня, гостиная, кабинет, столовая, холл, несколько ванных комнат и туалетов, большой балкон). Обычно, находится на верхнем этаже (Пентхаус) и имеет отдельный лифт. Интерьер номера имеет самую роскошную обстановку и отделку.
Honeymoon Suite	Люкс для Молодоженов	Номер с большой кроватью *KING SIZE*. Интерьер номера имеет романтическую обстановку и дизайн. Включены дополнительные удобства и оборудование (тапочки, халаты, джакузи и др.). Подарок от отеля при въезде и специальный сервис для молодоженов (шампанское и фрукты, ужин при свечах, свадебная церемония и др.)

Другие Типы номеров

НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
Duplex	Двухэтажный номер	В номере имеется два этажа. Чаще всего на первом этаже находится гостиная, а на втором - спальня Интерьер номера имеет хорошую обстановку и отделку..
Business Room	Номер для бизнесменов	Номер с местом для рабочего стола бизнесмена с компьютером.
Connected Room	Совмещенные комнаты	Два отдельных номера соединенные общей запираемой дверью.
Balcony Room	Номер с балконом	Номер в отеле, в которм обязательно есть балкон.
Sitting area	Зона отдыха	Номер с зоной отдыха (журнальный столик, кресла

		и диван).
Corner Room	Угловой номер	

Типы кроватей

НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
Kingsize Bed	Королевская кровать	Двуспальная кровать шириной более 180 см.
Queensize Bed	Королевская кровать	Двуспальная кровать шириной от 160 см. до 180 см.

Типы корпусов

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
BGLW	**bungalow**	Бунгало	Отдельные постройки на территории отеля, находящиеся в стороне от Главного здания, но имеющие удобный доступ ко всей инфраструктуре отеля. Бунгало расчитаны на один или несколько номеров. Интерьер номера в бунгало, как правило, на уровне *Стандартного*номера или *Улучшенного*, иногда - на уровне номера *ПолуЛюкс* или *Люкс*.
VILLA		Вилла	Отдельностоящий одно-двухэтажный дом на территории отеля с роскошной обстановкой и отделкой. Вилла обязательно состоит из нескольких комнат и имеет большую площадь. Как правило, Вилла стоит в привилегированном и уединенном месте, а также имеет свой сад, бассейн и др. эксклюзивные преимущества. Вилла может и не являться частью какого-либо отеля.
CABANA		Пляжный домик	Отдельная постройка на территории отеля у моря или бассейна.

			Домик, как правило, состоит из небольшой спальни.
CHALET		Шале	Отдельнстоящий домик, как правило, в горах. Домик состоит из 2 и более комнат.
PENSION **GASTEHAUS**		Гостевой дом Пенсион	Небольшая гостиница. Как правило, управляется одной семьей.
MB	Main Building	Основное здание	
NB	New Building	Новый корпус	
ROH	Run of the House	Размещение без уточнения типа корпуса.	

Классификация отелей

ЗВЕЗДНОСТЬ	КАТЕГОРИЯ	КЛАССНОСТЬ	Описание
★	**D**	Однозвездочный Отель Бюджетной категории	Самые бюджетные отели, как правило, предоставляющие минимальный уровень сервиса. Площадь стандартного двухместного номера составляет около 10 м². В номере есть шкаф или вешалка, стулья, умывальник и зеркало. Выдается 2 полотенца. Уборка номеров, как правило, ежедневно, смена белья - раз в 7 дней, полотенец - раз в 4 дня. Ванная комната и туалет имеются на этаже (не менее 2 ванных на этаж и 1 туалет на 5 номеров). Телевизор и холодильник общие на этаже - по 1 на этаж. Питание может не предоставляться.
★★	**C**	Двузвездочный Отель Туристского класса	В отличии от однозвездочных отелей, телевизор, холодильник, ванная комната и туалет находится в номере. Ежедневная уборка номеров, смена белья - раз в 5 - 6 дней. В гостинице или на ее территории находится ресторан или кафе. Клиентам отеля могут предлагать несколько вариантов питания.

★★★	**B**	Трехзвездочный Отель Среднего класса	Отели этой категории предлагают наиболее комфортные условия за умеренную плату со стандартным набором услуг. Предусматривается наличие номеров разной категории. Площадь стандартного двухместного номера составляет около 12 м². В номере должен быть телевизор, телефон, холодильник, туалетный столик с зеркалом, чаще всего - кондиционер и др. удобства. Ванная комната и туалет (чаще всего совмещенные) обязательно находятся в номере. В ванной комнате обязательно наличие мыла. Уборка номеров должна проводиться ежедневно, смена белья - 2 раза в неделю, полотенец - каждый день. Завтраки предоставляются обязательно. На территории отеля, как правило, есть бассейн (в курортных зонах), стоянка для автомобилей, парикмахерская, обмен валюты и др.
★★★★	**A**	Четырехзвездочный Отель Первого класса	Отели этой категории предлагают повышенный уровень сервиса. Обязательно наличие номеров разной категории. В большинстве случаев отели располагают номерами повышенной комфортности. Площадь стандартного двухместного номера составляет не менне 12 м². В номере должен быть телевизор, междугородный телефон, мини-бар, туалетный столик с зеркалом, кондиционер, сейф (межет быть на ресепшн) и др. удобства. В ванной комнате обязательно имеются туалетные принадлежности (гели, шампуни и часто - фен). Уборка номеров, смена белья и полотенец должна проводиться ежедневно. Предоставляются услуги по

			стирке, чистке, глажке и др. услуги. На территории отеля имеется ресторан, бар, салон красоты, спа, сауна, бассейн, спортивно-оздоровительный центр, охраняемая автостоянка, аренда автомобилей, игровой и конференц-залы, прачечная и др. полезные и развлекательные службы и учреждения. Как правило есть дискотека и анимационные программы.
★★★★★	**De Luxe**	Пятизвездочный Отель Высшей категории	Отели этой категории предлагают обслуживание и сервис на самом высоком уровне. Обязательно наличие номеров различной категории и повышенной комфортности. Здание должно быть оснащено несколькими лифтами. Площадь стандартного двухместного номера составляет не менне 16 м². В номере должен быть цветной телевизор, междугородный телефон, мини-бар, туалетный столик с зеркалом, кондиционер, сейф (межет быть на ресепшн) и др. удобства. В ванной комнате обязательно имеются туалетные и косметические принадлежности (гели, шампуни, фен и др. принадлежности), часто - халат и тапочки. Уборка номеров, смена белья и полотенец должна проводиться ежедневно. Предоставляются услуги по стирке, чистке, глажке и др. услуги. На территории отеля имеются несколько баров и ресторанов с различной кухней, магазины, салоны красоты, спа, сауна, бассейны (закрытые и открытые), спортивно-оздоровительный центр, конференц-залы, прачечная, химчистка и др. полезные и развлекательные службы и учреждения. Как правило есть

			ночной клуб или дискотека и анимационные программы. В отелях этой категории предлагается самый обширный и эксклюзивный набор услуг.

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
HV-1	**Holiday Village-1**	Клубный Отель 1-й категории	**HV-1** - клубные отели, по уровню обслуживания соответствующие 5 - 4 звездам. *
HV-2	**Holiday Village-2**	Клубный Отель 2-й категории	**HV-2** - клубные отели, по уровню обслуживания соответствующие 4 - 3 звездам. *

* Клубные отели одно или несколько основных зданий, где расположены инфраструктурные службы (служба размещения, рестораны, развлечения, магазины, и др.) и большую территорию, которая представляет из себя лесопарковую зону, предназначенную для комфортного отдыха, на которой находятся отдельностоящие домики для проживания отдыхающих. Как правило это 1 - 2 или 3 этажные дома с отдельным входом с улицы. Вид номеров и этажность зданий может отличаться.
Клубные отели, в большинстве случаев, имеют свой пляж и хорошую анимацию.

НАЗВАНИЕ	Описание
1-я Береговая Линия	Отели, расположенные непосредственно на берегу моря.
2-я Береговая Линия	Между отелем и морем находится дорога или променад, другой отель или городские постройки.

Вид из окна номера

НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
ROH	Run of the House	Размещение без уточнения вида из окна номера.
GV	Garden View	Вид на сад.
CV	City View	Вид на город.
IV	Inside View	Вид на атриум или внутреннюю часть отеля.
LV	Land View	Вид на окрестности.
DV	Dune View	Вид на дюны.

MV	Mountain View	Вид на горы.
VV	Valley View	Вид на долину.
RV	River View	Вид на реку.
PV	Pool View	Вид на бассейн.
BV	Beach View	Вид на пляж.
SV	Sea View	Вид на море.
SSV	Sea Side View	Боковой вид на море.
OV	Ocean View	Вид на океан.

Формы подачи питания

НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Описание
A la Carte	Как пожелаете	Обслуживание официантом по меню с указанием цены за каждое блюдо. Если питание включено в стоимость проживания, предоставляется выбор блюд по нескольким позициям из меню.
Шведский Стол	Самообслуживание	Все блюда выложены на подносах и тарелках, выставленных на специальных столах и стойках. Напитки в специальной таре или в стаканах выставлены на техже столах и стойках или в баре, или подаются официантами. Количество пищи и подходов не ограничено.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 69-70

Тема: Правила предоставления гостиничных услуг

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах предоставления гостиничных услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг. Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах. Ведение необходимой документации: Правила заполнения бланков бронирования физических и юридических лиц, турагентств и операторов. Графики заезда. Карты движения номерного фонда. Аннулирование или изменение заявок: Правила аннулирования бронирования. Внесение изменения в базу данных. Информирование потребителя.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Hotel Voucher

Booking ID : 89745223
Booking Reference No :
Client : Oleg Lashechnikov
Member ID : 2436014
Country of Residence : Россия
Hotel : Urban Alley Hotel
Address : 26 Hoi Vu, Hoan Kiem District

Number of Rooms : 1
Number of Extra Beds : 0
Number of Adults : 2
Number of Children : 0
Breakfast : Not Included
Room Type : Superior Room - Room with Internet
Promotion : Краткосрочное предложение В цену включено 20% скидки!

Arrival : March 6, 2016
Departure : March 8, 2016
Payment Details :
Способ оплаты : MasterCard Card No : xxxx-xxxx-xxxx- EXP :
Booked And Payable By :
Agoda Company Pte. Ltd.
30 Cecil Street, Prudential Tower #19-08,
Singapore 049712
Authorized Stamp & Signature

Remarks :
Все специальные запросы предоставляются в зависимости от их наличия в день заезда в отель.

Свяжитесь с нашим круглосуточным центром клиентской поддержки :
Клиентская поддержка : +84 8 4458 2393, +66 2 016 4106, +44 20 3027 7900
(За большие расстояния может взиматься отдельная плата)

Примечания
- ВАЖНО: При регистрации, вы должны предъявить кредитную карту, с помощью которой вы оплатили свое бронирование, и паспорт. Имя и фамилия владельца кредитной карты и паспорта должны совпадать. Невыполнение данного условия может привести к тому, что отель потребует дополнительную плату или вам будет отказано в размещении. Если вы уже предоставили дополнительные документы, необходимые при бронировании для третьего лица или вы оплатили другим способом, пожалуйста, проигнорируйте вышеупомянутое примечание.
- Все номера являются гарантированными в день заезда. В случае неприбытия, ваш номер (номера) будет считаться свободным, и по отношению к вашему бронированию будут применяться меры согласно положениям и условиям Политики Отмены/Неприбытия, информация о которой приводится в форме бронирования, и которая была также указана в электронном письме с подтверждением.
- Общая сумма за это бронирование не включает стоимость дополнительных услуг, таких как минибар, телефон, услуги прачечной, и пр. Отель будет выставлять счет за эти услуги непосредственно вам.
- В тех случаях, когда в стоимость вашего проживания включен завтрак, некоторые отели могут потребовать дополнительную оплату за завтрак для детей, размещенных в одном номере с родителями. В таких случаях, стоимость завтрака будет оплачиваться наличному отелю. Если у вас возникли вопросы, пожалуйста, проверьте информацию в отеле по прибытии.

Выбор гостиницы

How many stars does this hotel have?	Сколько звезд у этой гостиницы?
I’d like to stay in the city centre	Я хотел бы остановиться в центре города
How much do you want to pay?	Сколько вы хотите заплатить?
How far is it from the ...?	Как далеко от ...?

city centre	центра города
airport	аэропорта
railway station	железнодорожного вокзала

Бронирование

Do you have any vacancies?	У вас есть свободные места?
From what date?	С какого числа?
For how many nights?	На сколько дней?
How long will you be staying for?	Как долго вы планируете оставаться?
one night	один день
two nights	два дня
a week	неделю
a fortnight / two weeks (AmE)	две недели
What sort of room would you like?	Какой номер вы желаете?
I’d like a ...	Я бы хотел ...
single room	номер на одного
double room	номер на двоих
twin room	номер с двумя кроватями
suite	номер-люкс
I’d like a room with ...	Я хотел бы номер с ...
a bath	ванной
a shower	душем
a sea view	видом на море
a balcony	балконом
I’d like ...	Я хотел бы ...
full board	полный пансион
half board	полупансион
Could we have an extra bed?	Можно ли поставить дополнительную кровать?

Удобства

Does the room have ...?	В этом номере есть ...?
internet access	интернет
air conditioning	кондиционер
television	телевизор
Is there a ...?	Есть ли тут ...?
swimming pool	бассейн
sauna	сауна
gym	спортзал
beauty salon	салон красоты
lift	лифт
Do you allow pets?	Здесь можно держать домашних животных?
Do you have wheelchair access?	У вас есть вход для инвалидной коляски?
Do you have a car park?	У вас есть автомобильная стоянка?
The room has a shared bathroom	Туалет и ванная общие

Условия пребывания

What’s the price per night?	Сколько стоит одна ночь?
Is breakfast included?	Входит ли в стоимость завтрак?
That’s a bit more than I wanted to pay	Это немного больше, чем я готов заплатить
Can you offer me any discount?	Вы можете сделать скидку?
Have you got anything ...?	У вас есть что-нибудь ...?
cheaper	подешевле
bigger	побольше
quieter	поспокойней
Could I see the room?	Я могу посмотреть комнату?

Как сделать заказ

Ok, I’ll take it	Хорошо, я беру этот номер
I’d like to make a reservation	Я хотел бы произвести бронирование

What’s your name, please?	Ваше имя, пожалуйста
Could I take your name?	Назовите ваше имя
Can I take your ...	Назовите ваш ...
credit card number	номер кредитки
telephone number	номер телефона
What time will you be arriving?	Во сколько вы приезжаете?

Регистрация

I’ve got a reservation	У меня забронировано
Your name, please?	Ваше имя, пожалуйста
My name is ...	Меня зовут ...
Could I see your passport?	Предъявите паспорт, пожалуйста
Could you please fill in this registration form?	Заполните регистрационную карту
My booking was for a twin room	Я бронировал номер с двумя кроватями
My booking was for a double room	Я бронировал двухместный номер с одной кроватью
What time is breakfast?	Во сколько завтрак?
Breakfast is from 7 a.m. till 10 a.m.	Завтрак с 7 до 10 часов
Could I have breakfast in my room, please?	Могу я заказать завтрак в комнату, пожалуйста?
What time is the restaurant open for dinner?	Во сколько ресторан открывается для ужина?
Dinner is served between 6 p.m. and 9.30 p.m.	Ужин подается с шести до половины десятого
What time does the bar close?	Во сколько закрывается бар?
Would you like any help with your luggage?	Вам нужна помощь с багажом?
Here’s your room key	Это ваш ключ от номера
Your room number’s 259	Ваш номер 259
Your room’s on the first floor	Ваш номер на втором этаже
Where are the lifts?	Где находятся лифты?

Обозначения

Vacancies	Свободные места
No vacancies	Свободных мест нет
Reception	Регистрация
Concierge	Консьерж
Lifts	Лифты
Bar	Бар
Restaurant	Ресторан
Do not disturb	Не беспокоить
Please make up room	Пожалуйста, приберитесь в номере
Lift out of order	Лифт не работает

Пребывание

My room number is 327	Мой номер 327
Could I have a wake-up call at seven o'clock?	Вы могли бы разбудить меня в семь утра?
Where do we have breakfast?	Где мы можем позавтракать?
Where is the restaurant?	Где находится ресторан?
Could you please call me a taxi?	Вы не могли бы вызвать мне такси?
Do you lock the front door at night?	Вы закрываете вход на ночь?
Are there any laundry facilities?	Тут можно постирать одежду?
What time do I need to check out?	Во сколько я должен освободить номер?
Would it be possible to have a late check-out?	Возможно ли освободить номер попозже?

Проблемы

The key doesn't work	Ключ не подходит
There's no hot water	Нет горячей воды
The room is too ...	В комнате слишком ...
hot	жарко
cold	холодно
noisy	шумно
The ... doesn't work	... не работает
heating	отопление

shower	душ
television	телевизор
One of the lights isn’t working	Одна лампа не работает
There’s no ...	Там нет ...
toilet paper	туалетной бумаги
soap	мыла
shampoo	шампуня
Could I have a towel, please?	Не могли бы вы дать мне полотенце?
Could I have an extra blanket?	Не могли бы вы дать мне дополнительное одеяло, пожалуйста?
My room hasn’t been made up	Моя комната не прибрана
Could you please change the sheets?	Поменяйте постельное белье, пожалуйста
I’ve lost my room key	Я потерял ключ от номера

Отъезд

I want to leave one day earlier	Я хотел бы уехать на день раньше
I’d like to extend my stay for a few days	Я хотел бы продлить мое пребывание на несколько дней
I’d like to check out	Я хотел бы освободить номер
May I have the bill?	Можно получить счет?
I’d like to pay my bill, please	Я хотел бы оплатить счет
I think there’s a mistake in this bill	Кажется, в счете ошибка
I’m sorry, this isn’t my signature	Извините, но это не моя подпись
How would you like to pay?	Как вы желаете оплатить?
I’ll pay ...	Я заплачу ...
by credit card	кредитной карточкой
by cheque	чеком
in cash	наличными
Have you used the minibar?	Вы пользовались мини-баром?
We haven’t used the minibar	Мы не пользовались мини-баром
Could we have some help bringing our luggage down?	Вы не поможете нам отнести вниз

	багаж?
Do you have anywhere we could leave our luggage?	Мы могли бы где-то оставить багаж?
Could I have a receipt, please?	Могу я получить чек, пожалуйста?
I hope you had an enjoyable stay	Надеюсь, ваше пребывание было приятным
I've really enjoyed my stay	Мое пребывание было очень приятным

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 71-72

Тема: Технологии бронирования

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о технологиях бронирования.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с технологией бронирования. Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Прием заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

BOOKING REQUESTS, IDENTIFICATION OF ROOMS FOR BOOKING, REGISTRATION OF AN ORDER

The booking process consists of the following steps:

- Booking requests;
- Identification of rooms for booking;
- Order registration;
- Booking confirmation;
- Preparation of a booking report.

The process of cooperation between the client and the hotel begins with the booking request. The application is received via the Internet, phone, mail, and other means personally from the client or intermediary-an individual or legal entity. Each booking request must be registered by the booking Department. In the application, the client must provide the last name, first name, patronymic, date of arrival, length of stay and date of departure, category and number of rooms, payment form.

After receiving the order, regardless of the booking system, the number of rooms is quickly analyzed. This stage is especially important for the image and efficiency of the hotel. A thorough analysis of the room stock order is necessary to avoid accepting pre-orders for the number of rooms that exceeds the number of available ones. Site control is performed during the reservation process by using various technological methods:

- Computer system in case of booking via the Internet;
- Booking control books;
- Wall graphics.

Offline computer reservation systems track pre-orders, the number of occupied and available rooms, the number of rooms that are available, and the revenue from the order daily. The analysis is performed by room category, guest category, and other characteristics.

Modern information management technologies allow you to program the functioning of computer systems completely offline. The programs block the order if the hotel or certain categories of rooms are filled, and at the same time they can offer alternative rooms with the appropriate rates or other nearby hotels of a certain category, specialization, etc..

The use of computer reservation systems simultaneously results in the necessary periodic verification of the systems, especially during the period of their intensive use. Even systems that are rationally programmed fail.

The booking control book is used in computerized hotels. This book is represented by a standard folder, which makes it possible to replace the sheets. On each page, numbers are divided into types and each number is assigned a specific number. When you receive a pre-order for a certain type of room, an x is placed on the day of arrival on the unnoticed number of the assigned number. If you book a room for a few days, the corresponding links are circled on the following pages. Certain difficulties in using the booking control book are related to cancellations of orders or changes in previous orders. To avoid technical difficulties, the booking control books must be replaced regularly.

A wall chart for booking control is used in non-computerized hotels. The wall chart is constructed as follows: hotel rooms are arranged vertically, days and months are horizontal, and prices are also indicated. Different colors are used for different room types. When an order is received, availability is checked according to the schedule based on the customer's arrival date, length of stay, and room type. If a vacant seat is found, the booking officer allocates a specific number to the customer by pinning a ribbon above the line corresponding to that number. The ribbon stretches from the arrival date to the departure date. The customer's last name is often indicated on the feed. If there is a need to make changes to the dates of the wall schedule, the employee moves the tape to another location, and when the order is canceled, the tape is removed from the schedule.

After using the automated control system or the manual mode control system, pre-orders are accepted in accordance with the application, if the number according to the application is occupied - the customer is offered an alternative type of number and price. If there is no alternative room or the customer does not agree to the offers, the booking Department offers an alternative hotel. Corporate relationships between hotels allow you to quickly compensate for inconveniences in booking.

After receiving the booking request and checking availability according to the hotel room filling, the booking operator makes an account. With the registration record, the booking service employee receives important information about the client: the client's last name, first name, patronymic or information about the customer organization, the payment form, the number and category of rooms,

the length of stay and requests for accommodation conditions, information from the prepayment. The information obtained can become the basis for building an individual approach to customer service and checking its solvency. After entering the necessary information, the booking Department assigns the customer a number to confirm the reservation.

Registration of requests for reservation of rooms (places) is carried out in the journal of a single sample, approved for use as a form of documents for strict reporting and primary accounting.

In the case of a guaranteed reservation, the booking Department must receive information from the customer about the form of payment for hotel services. If payment is to be made by credit card, it is necessary to determine its type, number, expiration date and owner, as well as check the credit card's legal capacity through the computer service. Credit card verification today uses computerized systems that ensure this process is automated.

If the payment is made by prepayment or by pre-payment, the hotel must receive a guarantee from the customer to pay the amount of money on the agreed date. Before the pre-payment or prepayment date is reached, the booking officer must check that the customer's obligations are fulfilled. If the required amount is not paid according to the decision of the reservation Department, the guaranteed reservation is transferred to the category of unfounded.

In a booking made on behalf of the client by a travel agent, conference organizers, companies, or other source, you must find out the name, address of the customer organization, details of the authorized person, and the account of the organization.

When registering a reservation order, the Department employee must agree on important aspects of the reservation guarantee. The customer must have the assurance that the number will be retained until the estimated time on the day following arrival according to the agreed schedule. Also, if the customer does not cancel the reservation before the set time, this may result in the loss of the advance payment or invoice to the organization that ordered the reservation.

An important aspect of the operation of the reservation Department during the registration of an order with a reservation is to provide rates for hotel services, and the customer must receive the following information:

- Additional services are available at an additional cost;
- Requirements regarding the minimum period of residence in force on the date of filing the application for reservation (if you enter the hotel);
- Preferential terms that apply on the date of booking (if entered in the hotel);
- Foreign currency exchange rate when determining the account for foreign tourists;
- The tax percentage on the room.

For a positive image of the hotel company, trust from customers, it is important to comply with the tariffs declared during the booking process.

Эталоны ответов:

ЗАЯВКИ БРОНИРОВАНИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ БРОНИРОВАНИЯ, РЕГИСТРАЦИЯ ЗАКАЗА

Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- Заявки на бронирование;
- Определение номеров для бронирования;
- Регистрация заказа;
- Подтверждение бронирования;
- Составление отчета по бронированию.

С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества клиента и гостиницы. Заявка поступает по сети интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника - физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

После получения заказа независимо от системы бронирования оперативно осуществляется анализ номерного фонда. Этот этап особенно важен для имиджа и эффективности функционирования отеля. Тщательный анализ заказа номерного фонда необходим для

избежания приема предварительных заказов на количество номеров превышает количество свободных. Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- Компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- Книги контроля бронирования;
- Настенного графика.

Компьютерные системы бронирования в автономном режиме отслеживают предварительные заказы, количество занятых и свободных номеров, количество номеров, которые освободились и доход от заказа ежедневно. Анализ проводится по категории номеров, категории гостей и других характеристик.

Современные информационные технологии управления позволяют программировать функционирования компьютерных систем полностью в автономном режиме. Программы блокируют заказа в случае заполнения отеля или отдельных категорий номеров, одновременно могут предлагать альтернативные номера с соответствующими расценками или другие ближайшие отели определенной категории, специализации и др..

Использование компьютерных систем бронирования одновременно приводит необходимую периодическую проверку систем, особенно в период их интенсивного использования. Даже в системах рационально запрограммированы возникают сбои.

Книга контроля бронирования используется в компьютеризированных гостиницах. Эта книга представлена стандартным скоросшивателем, что дает возможность производить замену листов. На каждой странице номера разделены на типы и каждому номеру присвоено определенное число. При получении предварительного заказа на определенный тип номера на незамеченном числе присвоенного номера ставится крестик в день прибытия. В случае бронирования номера на несколько дней на следующих страницах соответствующие ссылки обводятся кругом. Определенные трудности использования книги контроля бронирования связаны с аннуляцией заказов или с изменением в предыдущих заказах. Во избежание технических трудностей книги контроля бронирования регулярно необходимо заменять.

Настенный график для контроля бронирования используется в не компьютеризированных гостиницах. Настенный график построен следующим образом: номера отеля расположены вертикально, дни и месяцы горизонтально, также указаны расценки. Для различных типов номеров используются различные цвета. При поступлении заказа проверяется наличие мест по графику на основе даты прибытия клиента, продолжительность пребывания и тип номера. Если обнаружена вакантное место служащий по бронированию выделяет клиенту определенный номер, закрепив ленту над линией, соответствующей этому номеру. Лента протягивается от даты прибытия до даты отъезда. На ленте часто указывается фамилия клиента. Если возникает необходимость внесения изменений в датах настенных графика, служащий передвигает ленту в другое место, при аннулировании заказа лента изымается из графика.

После использования автоматизированной системы контроля или системы контроля ручного режима, осуществляется прием предзаказов в соответствии с заявкой, если номер согласно заявке занят - клиенту предлагается номер альтернативного типа и цены. В случае отсутствия альтернативного номера или клиент не соглашается на предложения, отдел бронирования предлагает альтернативный отель. Корпоративные отношения между отелями позволяют быстро компенсировать неудобства в бронировании.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия согласно заполнений номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись. С регистрационной записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации-заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты. Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

Регистрация заявок на бронирование номеров (мест) осуществляется в журнале единого образца, утвержденного к использованию в качестве формы документов строгой отчетности и первичного учета.

В случае гарантированного бронирования отдел бронирования должен получить от клиента информацию о форме оплаты услуг гостиницы. Если оплата будет осуществляться кредитной картой, необходимо определить ее тип, номер, срок действия и владельца, а также проверить через компьютерную службу дееспособность кредитной карты. Для проверки кредитной карты сегодня используются компьютеризированные системы, которые обеспечивают этот процесс автоматизирован.

Если расчет производится по предоплате или по предварительному взносу, отель должен получить от клиента гарантии внести денежную сумму в согласованной даты. Перед наступлением даты предварительного взноса или предоплаты служащий по бронированию должен проверить выполнение обязательств клиента. Если необходимая сумма не внесена согласно решению отдела бронирования, гарантированное бронирование переводится в категорию необоснованного.

В бронировании, осуществляемая по поручению клиента турагентом, организаторами конференций, совещаний, предприятиями или имеет другой источник, необходимо выяснить название, адрес организации-заказчика, реквизиты уполномоченного лица, счет организации.

В ходе регистрации заказа по бронированию сотрудник отдела должен согласовать важные аспекты гарантии бронирования. Клиент должен иметь убеждения, что номер будет сохраняться до наступления расчетного времени в день, следующий после прибытия согласно согласованного графика. А также, если клиент не аннулирует бронирование до установленного времени, это может привести к потере авансированного денежного взноса или выставления счета на организацию-заказчика брони.

Важный аспект функционирования отдела бронирования в ходе регистрации заказа с резервирования заключается в предоставлении тарифов на услуги гостиницы, а также клиент должен получить информацию следующего содержания:

- Дополнительные услуги предоставляются за дополнительную плату;
- Требования относительно минимального срока проживания, действующих на дату подачи заявки по бронированию (если введены в отеле);
- Льготные условия, действующие на дату бронирования (если введены в отеле);
- Курс обмена иностранной валюты при определении счета для иностранных туристов;
- Процент налога на номер**.**

Для положительного имиджа гостиничного предприятия, доверия со стороны клиентов, важно соблюдать тарифов, задекларированных в ходе бронирования.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 73-74

Тема: Заезд, размещение и оформление документов

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах заезда, размещения и оформления документов.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться

с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп,регистрация гостей.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Письма в отель на английском пишут, обычно, для того, чтобы забронировать номер, изменить дату прибытия или отъезда, договориться о трансфере. Помимо этого, написав письмо в отель на английском языке вы можете уточнить местоположение гостиницы, узнать, что есть в номере или же просто поблагодарить за хорошее обслуживание в отеле. Для этого лучше всего направить администратору письмо по факсу или электронной почте. Если вы не владеете языком страны, в которой находится ваш отель, лучше всего писать письмо в отель на английском языке, поскольку данный язык является международным. Первое, что нужно сделать для того чтобы написать письмо на английском языке в отель – узнать номер факса или электронный адрес. Сделать это можно на сайте, где вы бронируете номер или же на сайте самого отеля. Далее составьте текст письма. Если вы хорошо владеете английским языком, то написание письма в отель на английском языке не составит труда. Если же уровень вашего английского недостаточно высок, попросите помощи у вашего преподавателя или профессионального переводчика. Самое важное при составлении делового письма на английском – быть вежливым. После составления и проверки текста письма, отправьте его по нужному факсу или электронному адресу. Если не уверены в достоверности данных, то отправьте письмо по всем известным каналам. Таким образом вы увеличите шансы его получения.

Приветствие для письма в отель английском

Для письма в отель на английском языке, можно использовать простые варианты обращения к адресату, например, такие как:

Dear Sir or Madam, - уважаемый господин / госпожа;

Dear Sir / Madame, - уважаемый господин / госпожа;

Dear Hotel Manager - уважаемый менеджер отеля.

Уточняем информацию в письме

Иногда бывает важно уточнить уточнить детали перед бронированием номера в отеле. Например, можно ли заселиться в отель с животными, количество звезд в гостинице или поинтересоваться о наличии автомобильной стоянки, все это можно сделать при помощи следующих фраз:

How many stars does the hotel have? - Сколько звезд у гостиницы?

Is the hotel in the city centre – Гостиница находится в центре города?

How far is the hotel from the ...? - Как далеко гостиница находится от ...?

Do you allow pets? - Возможно ли заселение с домашним животным?

Do you have wheelchair access? - У вас есть вход для инвалидной коляски?

Do you have a car park? - У вас есть автомобильная стоянка?

Is there a swimming pool / gym in the hotel? - Есть ли в отеле бассейн / спортзал?

Бронирование номера отеля на английском

После уточнения информации об отеле можно перейти к бронированию номера. При бронировании следует уточнить детали номера, будет ли это номер на одного или двух человек, включен ли завтрак в стоимость и т.п. Также вы можете сообщить о времени своего приезда или изменить детали уже забронированного номера. Подходящие для вашего случая фразы вы можете выбрать самостоятельно:

I would like to reserve a single room / double room / twin room / suite for 2. Я хотел бы номер на одного / на двоих / номер с двумя кроватями / люкс на 2. (в конце 2 - количество персон)

I would like a room with a bath / shower / balcony / sea view. Я хотел бы номер с ванной / душем / балконом / видом на море.

Does the room have internet access / air conditioning / television? В номере есть интернет / кондиционер / телевизор? Please confirm my booking via fax / e-mail. Прошу подтвердить мою бронь по факсу / электронной почте.

Please send me the price list for the transfer services (airport, etc.). Пожалуйста, пришлите мне цены на трансферы (в / из аэропорта и пр.).

The arrival date is ... – дата прибытия ...

Please include breakfast – Прошу включить завтрак в стоимость.

Does the room have a shared bathroom? - Туалет и ванная в номере общие?

I would like to make a reservation - Я хотел бы забронировать номер.

I have a reservation under ... - У меня забронирован номер на фамилию ...

Are there any laundry facilities? - Можно ли здесь постирать одежду? I need to change my reservation for the following dates: arrival - ..., departure - ... Please confirm my new reservation if the room is (rooms are – если номеров несколько) available for these dates.

Мне нужно изменить даты моего бронирования на следующие: дата приезда - ... дата отъезда - ... Пожалуйста, подтвердите бронирование на эти даты, если у вас есть свободные номера. Please be informed that it will be a late arrival. We plan to arrive at _____ o'clock p.m. Please keep our room till that time. Пожалуйста, имейте ввиду, что мы приедем поздно. Планируемое время прибытия _____ (в 12-часовом формате). Пожалуйста, оставьте за нами забронированный номер.

Please be informed that it will be an early arrival. We would like to check in at _____ . Please inform us if it possible. Пожалуйста, обратите внимание, что мы прибываем рано. Мы хотели бы заселиться в _____ (время в 12-часовом формате). Если это возможно, пожалуйста, подтвердите

Условия пребывания в отеле на английском

При бронировании номера в отеле, как правило, уточняют такие условия пребывания, как цена за ночь, скидка, входит ли завтрак в стоимость. При необходимости уточнить детали пребывания в отеле, вы можете воспользоваться следующими фразами:

What is the price per night? - Какова цена за 1 ночь?

Is breakfast included? - Входит ли в стоимость завтрак?

Can you offer me any discount? - Вы можете сделать скидку?

What time do I need to check out? - Во сколько я должен освободить номер?

Would it be possible to have a late check-out? - Возможно ли освободить номер попозже?

Could you send me some photos of the room? - Не могли бы вы выслать мне несколько фотографий номера?

Отъезд из отеля на английском

Если после бронирования номера, ваши планы изменились и вы хотите выехать раньше или наоборот продлить свое пребывание, чтобы избежать проблем уведомите отель о своих планах при помощи следующих фраз:

I will be to leaving one day earlier. Я уеду на день раньше

I would like to extend my stay for a few days. Я хотел бы продлить мое пребывание на несколько дней.

Заключительная часть письма в отель на английском

В заключении письма, стоит поблагодарить людей за внимание к вашему письму и указать свои данные для обратной связи.

Thank you. - Благодарю Вас. Yours faithfully, - Искренне Ваш (на следующей строчке указывается фамилия и имя). Thank you in advance, - Заранее признателен. Best regards, ... - С уважением, ... Thank you for cooperation. - Благодарю за сотрудничество.

Образец письма в отель на английском

Получение подтверждения о бронировании, сделанного через сайт-посредник.

Dear Sir or Madam,
I made a reservation of the room in your hotel via www.hotttel.com
My booking number is: 9877
Name: Filippova Olga
E-mail: olgafil4567@gmail.com
Arrival Date:09/07/2017
Departure Date: 15/07/2017
Room type: Two Bedroom Apartment (Non-smoking Preference)

Please check this information and send me the confirmation of my reservation via e-mail.
Please be informed that it will be a late arrival. We would like to check in at 10 p.m.

Thank you for cooperation.
Best regards,
Filippova Olga

Перевод письма о бронировании

Уважаемый господин или госпожа!
Мы бронировали номер в вашем отеле через сайт www.9hotttel.com
Номер брони: 9877
Имя: Филиппова Ольга
E-mail: olgafil4567@gmail.com
Дата прибытия:09.07.2017
Дата отъезда:15.07.2017
Тип номера: двуспалный (для некурящих)
Прошу проверить данную информацию и выслать подтверждение брони на мой электронный адрес.
Информирую вас о том, что у нас будет поздний заезд.
Мы хотели бы заселиться в 22.00.
Благодарю за сотрудничество,
С наилучшими пожеланиями,
Филиппова Ольга

HRS

Reservation confirmation

Hello Nadiia Patrukhina,
thank you very much for your reservation. Hotel Vauban * * in Luxembourg is booked for you. The hotel is automatically being sent a reservation confirmation at this very moment!

We wish you a pleasant stay!

Your booking
Process number: 36355727
Access code: 65098
Reservation date: Su. 24.02.2013 | 21:59 (CET/CEST)
Booked by: Nadiia Patrukhina
Email:
Telephone:

Your chosen hotel
Vauban * *
10 Place Guillaume II | 1648 Luxembourg | Centre | Luxemburg
Telephone | Fax: 00352220493 | 00352220496
Email: direction@hotelvauban.lu
Reception: 07:30 - 23:00
Reception manned at weekends: 08:00 - 23:00
Earliest check-in (Local time): 14:00

Your information about the reservations
1. standard room : HRS best-price (Dbl.) - NEW
Reservation number: 77652792
Arriving guests: PATRUKHINA, Nadiia | GLYNYANA, Yuliya
Arrival / Departure: Su. 28.04.2013 - Tu. 30.04.2013
Total room price: 280.00 EUR

Time period	Meals (per person/night)	Price (per room/night)	Price
28.04.-30.04.	Including breakfast	140.00 EUR	280.00 EUR

Type of reservation: Guaranteed reservation (Arrival before or after 6 p.m. local time)
Cancellation deadline: This booking can be cancelled free of charge until 26.04.13, 18:00 (Hotel-local time).
Payment method: You pay directly at the hotel.

VAT: included | Additional taxes: included |
Possible service charges: included | Visitor tax: no visitor tax
Total price: 280.00 EUR

Free services for HRS guests
Wireless LAN in room

HRS Services
Direct Contact: Monday to Sunday: 24 hours a day
Telephone: +49 (0) 221 – 2077 600

HRS - HOTEL RESERVATION SERVICE, Robert Ragge GmbH, Blaubach 32, D-50676 Cologne
Cologne, HRB 6099, Managing director: Robert Ragge, Tobias Ragge, VAT ID no.: DE 122779245
Tel. +49 221 2077 600 - Fax +49 221 2077 666 - E-Mail: office@hrs.de
Köln - London - Paris - Rom - Shanghai - Warschau - Istanbul - Moskau

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 75-76

Тема: Правила регистрации и оформление документов

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах регистрации и оформления документов.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с порядком расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Payment procedure for accommodation, additional paid services: cash and non-cash payments, credit card payments, tourist vouchers. Express payment of the hotel bill. Features of formation of accounts. Automated hotel management systems: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.

Payment procedure for accommodation.

According to the "Rules for providing hotel services in the Russian Federation", payment for accommodation is made in accordance with a single billing hour - 12 hours of the current day, local time. Payment for accommodation is calculated from 12 h of the date when the guest checked in, regardless of the actual hour of arrival. For stays of less than a day, payment is charged for the entire day, regardless of the check-out time. If the departure is delayed for no more than six hours after the check-out time (from 12.00 to 17.59), an hourly payment is charged, if the departure is delayed for the period from 18.00 to 23.59, the payment for half a day is charged. If the departure is delayed for more than twelve hours, the payment will be charged per day. According to the "rules for providing hotel services in the Russian Federation", the Contractor must ensure that benefits are provided to categories of persons who are entitled to receive benefits in accordance with current legislation. The list of categories of persons entitled to receive benefits, as well as the list of benefits provided for the provision of services, should be placed in the reception room in a convenient place for viewing.

Additional paid services are provided to customers in a restaurant, cafe, bar, business center, service Desk, health center, hair salon, etc. the Cashier is obliged to show the customer all invoices received in his name and number, remind the guest when, where and for what amount he received the service. The cashier should ask about the latest expenses that may not have been included in the invoice yet. This is usually the last Breakfast or something from the mini-bar.

During the stay of guests at the hotel, there are cases of damage or loss of property of the hotel. This may apply to bedding, furniture, carpets in the room or dishes in a restaurant, bar, etc. According to the Rules of providing hotel services in the Russian Federation, the consumer, in accordance with the legislation of the Russian Federation, compensates for damage in case of loss or damage to the property of the hotel, and is also responsible for other violations.

The cost of damage caused to the hotel property is paid on the basis of the act. The act is drawn up in three copies, given for signature to the client and sent to the reception and placement service for subsequent payment. The report is drawn up in the Department where the trouble occurred, financially responsible persons (at least two employees).

After the amount for additional paid services is generated, the cashier is asked by a computer program: "do I Add the amount for additional paid services to the amount for accommodation?"If the answer is positive, the amounts will be added.

When calculating with clients, you must take into account all telephone conversations and include them in the General invoice. Modern telephone systems automatically make payments for telephone conversations to the client's account. The cashier should only open the file "Telephone conversations" and include their cost in the already prepared amount for accommodation and additional paid services. In this case, you must make a printout of all telephone conversations on the printer and present it to the guest. After the invoice is prepared and the guest has agreed to the total amount, the cashier once again clarifies the payment form.

Cash.

Cash payments — payments made using cash payment funds for purchased goods, performed works, and rendered services. Cash payment is made in Russian hotels in rubles, in accordance with the legislation of the Russian Federation and at the rate set by the hotel order and is applied on the date of payment. Information about the ruble exchange rate for the current day should be placed in plain

view of customers in order to avoid misunderstandings. Accepting payment in foreign currency by the cashier is a gross violation. According to the "classification System of hotels and other accommodation facilities" adopted by the Federal Agency for tourism, a mandatory requirement for hotels of the 3-5-star category is the presence of a currency exchange office (for hotels of the 4-5-star category — with round-the-clock operation).

The cashier prints 2 copies of the invoice on the printer. All documents required for the calculation must be sent to the guest in an envelope. Another copy of the General invoice with two copies of all invoices for additional paid services and telephone conversations will be sent by the cashier to the accounting Department, night auditor, or shift colleague, depending on the mode of operation. The cashier must remember to thank the customer.

Clearing settlement.

When checking out customers who are staying at the hotel by Bank transfer, the Front desk clerk is obliged to check whether the money for service is transferred to the hotel account or whether there is a guarantee of their receipt in the near future. The Front desk employee must also check the list of services that were provided to customers by Bank transfer under the terms of the contract or letter of guarantee. The amounts on the accounts of these clients must be transferred strictly to the non-cash accounts of the organizations through which they were placed. The computer program has a corresponding section. If customers have invoices for additional paid services provided by the hotel that are not included in this list, they must receive payment for them in cash or by credit card and issue the necessary invoices.

The calculation of holiday vouchers.

This type of payment in a hotel is less common than cash and credit card payments, and is a type of non-cash payment. Voucher - a document establishing the right of a tourist to the services included in the tour and confirming the fact of their provision. The voucher must contain the following information:

name of the travel Agency that issued it;
state license number of the travel Agency for the right to carry out tourist activities;
the address of the travel Agency and the rest of its most complete details;
voucher number and date of issue;
name of the organization for which the voucher is intended;
last name of the client or clients;
number of clients;
detailed list of paid services;
phone numbers and addresses of travel Agency partners.

The voucher must be signed by the responsible person and stamped by the company. The voucher is usually issued in 3 copies:

one remains in the organization that issued the voucher;
the second one is issued to the client;
the third one is intended for the host organization.

Customers buy a voucher from the travel Agency, i.e. they already pay for accommodation and some additional paid services in advance. A hotel or other accommodation facility receives payment for services rendered by travel agencies via Bank transfers. The cashier of the reception service delivers the vouchers along with other documents and invoices to the hotel's billing Department for further processing. In the computer program, the cashier makes appropriate notes for services provided by the hotel that are not included in the list of paid services on the voucher, the cashier takes payment in cash or by credit card.

Payment by credit card.

When checking out customers in hotels where credit card payments are made using an imprinter, the cashier should form a General invoice and Deposit the necessary amount in the slip already prepared at the entrance. Give this slip to the client for signature, make a request (by phone) for the required amount to the authorization center, get and write the authorization code on the slip (if the answer is positive). In order for the payment document to be fully executed, you must:

put the payment date on the slip;

abbreviate the currency code (in our case, it is only rubles);

make a mark next to the logo of the payment system whose credit card was used for payment;

enter the cashier's name.

The cashier hands over the documents intended for the client:

the total score for the provided hotel services;

one instance of a slip;

invoices for all additional paid services provided.

To report to the accounting Department, the cashier needs:

joint account;

two copies of the slip signed by the client with marks: a copy of the point of sale or just a company and a copy of the Bank.

In hotels that accept credit card payments via POS terminals and use the pre-authorization system, the cashier uses the "off-Line Sales"function when making a final payment with the customer. To do this, the customer needs a pre-authorization receipt prepared in advance upon arrival. By pressing a certain button, the cashier calls the offline mode. After that, you must enter your credit card number. After entering the total amount for the account, the cashier enters the pre-authorization code. After a certain command to the POS terminal, the device starts printing a receipt that is identical to the "Sale" check, but marked "Offline Sale". This receipt, consisting of two copies and providing a copy effect, is given to the client for signature.

In this case, the cashier hands the customer:

one instance of a shared invoice prepared on a computer;

one copy of the receipt signed by the customer, issued by the POS terminal;

all invoices for the provision of additional paid services.

For their reporting, the cashier remains:

the second instance of the shared invoice prepared on the computer;

the second copy of the receipt issued by the POS terminal signed by the client;

all accounts of the customer for the provision of additional paid services in two copies.

The Express payment.

Use this method only when paying by credit card and in the Russian conditions applies only to upscale hotels, where a high degree of trust from customers to service personnel accommodation, and Vice versa, since this procedure extracts from the hotels do not require the immediate presence of residents. The "quick statement" form can be taken at Reseption at the time of registration or at any other time during your stay. Express Check-out is only possible if the customer's credit card is stamped. Guests receive their completed invoices in the evening. Some hotels use technologies that allow customers to check the correct invoice via interactive TV in their room. If the invoices are accurate and the guests agree to all charges for the services provided by the hotel, they fill out a form or, alternatively, an Express payment agreement, sign it and hand it over to Reception upon departure.

Features of formation of accounts.

the same as the payment for accommodation + if there is a regular customer card, a discount is charged, depending on how much interest this card is

ASU hotels.

This is a specialized software package that ensures the work of hotel staff at their workplaces and prompt decision-making at all stages of the technological cycle, from reserving seats to receiving a report on the hotel's activities.

Basic functions of any system:
1. Booking and check-in;
2. Early check-in, late check-out, hourly payment;
3. Accruals for accommodation and other services provided by the hotel;
4. Information about unpaid customer accounts received from various points of sale;
5. Clearing settlement;
6. Rates by day of the week;
7. Summary data on the number of rooms and downloads for any period;
8. Blacklist;
9. Access control system (electronic locks);
10. Restaurant ACS;
11. Accounting system of the hotel;

Fidelio. Edelweiss. Libra. Opera.

Libra (USA)

Opera (USA) - used in more than 100 countries. The number of system installations is 13500.

The "Edelweiss" system allows you to quickly create a group booking, correctly divide the payment: guest-company, make late arrivals, early departures, separation and joining the group.

For correct submission of data to the accounting Department, the system takes into account the facts of payment and provision of services, tracks the relationship between them, and answers the question when and how each of the services was paid. "Edelweiss" monitors the accounts receivable of partners, has the ability to post services to different accounts of one guest with payment by different means of payment, and automatically enters transactions into accounts. Edelweiss is also suitable for the domestic tax system, which has a number of unique features.

Эталон ответа:

Порядок расчета за проживание, дополнительные платные услуги: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного

счета. Особенности формирования счета. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.

Порядок расчета за проживание.

Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ" оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 ч той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда. При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа. При задержке выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за сутки. Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ" Исполнитель должен обеспечить предоставление льгот категориям лиц, имеющим право на получение льгот в соответствии с действующим законодательством. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, должен размещаться в помещении службы приема в удобном для обозрения месте.

Дополнительные платные услуги оказываются клиентам в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т. д. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Это, как правило, последний завтрак или что-либо из мини-бара.

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т. д. По Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

После того как будет сформирована сумма за дополнительные платные услуги, кассиру задается вопрос компьютерной программой: «Добавлять ли сумму за дополнительные платные услуги к сумме за проживание?» При положительном ответе суммы будут сложены.

При расчете с клиентами необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет. Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет клиента. Кассиру следует только открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги. При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Наличный расчет.

Наличные денежные расчеты — произведенные с использованием средств наличного платежа расчеты за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги. Оплата наличными производится в российских гостиницах в рублях, в соответствии с законодательством Российской Федерации и по курсу, установленному распоряжением по отелю и применяется на дату платежа. Информация о курсе рубля на текущий день должна располагаться на виду у клиентов во избежание недоразумений. Прием кассиром оплаты в иностранной валюте является грубым нарушением. Согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения», принятой Федеральным агентством по туризму, обязательным требованием к гостиницам 3—5-звездочной категории, является наличие пункта обмена валюты (для гостиниц 4—5-звездочной категории — с круглосуточным режимом работы).

Кассир распечатывает 2 экземпляра счета на принтере. Все полагающиеся при расчете документы должны передаваться гостю в конверте. Другой экземпляр общего счета с двумя экземплярами всех счетов на дополнительные платные услуги и телефонные переговоры кассир будет передавать в бухгалтерию, ночному аудитору или коллеге по смене, в зависимости от режима работы. Кассир должен не забыть поблагодарить клиента.

Безналичный расчет.

При выписке клиентов, проживающих в отеле по безналичному расчету, клерк Front desk обязан проконтролировать, перечислены ли деньги за обслуживание на счет **отеля** или есть ли гарантия их поступления в ближайшее время. Сотрудник Front desk должен также проверить перечень тех услуг, которые были оказаны клиентам по безналичному расчету на условиях договора или гарантийного письма. Суммы по счетам данных клиентов должны попасть строго на безналичные счета организаций, по линии которых они размещались. В компьютерной программе есть соответствующий раздел. Если у клиентов имеются счета за оказанные гостиницей дополнительные платные услуги, не входящие в этот перечень, необходимо получить за них оплату наличными или кредитной картой и выдать необходимые счета.

Расчет туристическими ваучерами.

Этот вид оплаты в гостинице менее распространен, чем наличный расчет и расчет кредитными картами, и является разновидностью безналичного расчета. Ваучер - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающий факт их оказания. В ваучере должны быть указаны:

- название турфирмы, выдавшей его;
- государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристской деятельности;
- адрес турфирмы и остальные ее максимально полные реквизиты;
- номер ваучера и дата выдачи;
- наименование той организации, для которой предназначен ваучер;
- фамилия клиента или клиентов;
- количество клиентов;
- подробный перечень оплаченных услуг;
- телефоны и адреса партнеров турфирмы.

Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Ваучер обычно выписывается в 3-х экземплярах:

- один остается в организации, выдавшей ваучер;
- второй выдается клиенту;
- третий предназначен для принимающей организации.

Клиенты покупают в турфирме ваучер, т. е. уже заранее оплачивают проживание и некоторые дополнительные платные услуги. Гостиница или другое средство размещения получают оплату за оказанные услуги от турфирм путем банковских переводов. Кассир службы приема и размещения сдает ваучеры вместе с другими документами и счетами в расчетную часть гостиницы для дальнейшей обработки. В компьютерной программе кассир делает соответствующие пометки за оказанные гостиницей услуги, не входящие в перечень оплаченных услуг по ваучеру, кассир берет оплату наличными или по кредитной карте.

Расчет по кредитной карте.

При выписке клиентов в отелях, где берется оплата кредитными картами при помощи импринтера, кассиру следует сформировать общий счет и внести необходимую сумму в уже подготовленный при въезде слип. Дать этот слип на подпись клиенту, сделать запрос (по телефону) на требуемую сумму в авторизационный центр, получить и записать на слипе авторизационный код (при положительном ответе). Для того чтобы платежный документ был полностью оформлен, необходимо:

- проставить на слипе дату оплаты;
- сокращенно указать код валюты (в нашем случае это только рубли);
- сделать Оценку рядом с логотипом той платежной системы, кредитная карта которой бралась для оплаты;

- указать фамилию кассира.

Кассир вручает предназначенные клиенту документы:

- общий счет за предоставленные гостиничные услуги;
- один экземпляр слипа;
- счета за все предоставляемые дополнительные платные услуги.

Для отчета перед бухгалтерией кассиру необходимы:

- общий счет;
- два подписанных клиентом экземпляра слипа с пометками: копия торговой точки или просто предприятие и копия банка.

В **гостиницах**, принимающих оплату кредитными картами посредством POS-терминалов и использующих систему предварительной авторизации, кассир при окончательном расчете с клиентом прибегает к функции «Продажа в режиме OFF-Line». Для этого ему необходим чек предварительной авторизации клиента, подготовленный заранее при заезде. Нажатием определенной кнопки кассир вызывает режим оффлайн. После этого необходимо ввести номер кредитной карты. После введения итоговой суммы по счету кассир вводит код предварительной авторизации. После определенной команды POS-терминалу аппарат начинает печатать чек, идентичный чеку «Продажа», но с пометкой «Оффлайн Продажа». Этот чек, состоящий из двух экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, дается на подпись клиенту.

В данном случае кассир вручает клиенту:

- один экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом один экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета за оказание дополнительных платных услуг.

Для своей отчетности у кассира остаются:

- второй экземпляр общего счета, подготовленного на компьютере;
- подписанный клиентом второй экземпляр чека, выданный POS-терминалом;
- все счета клиента за оказание дополнительных платных услуг в двух экземплярах.

Экспресс-оплата.

Данный метод используется только при оплате кредитными картами и в российских условиях применяется только в высококлассных гостиницах, где высока степень доверия как со стороны клиентов к персоналу службы приема и размещения, так и наоборот, поскольку такая процедура выписки из гостиницы не требует непосредственного присутствия проживающего. Бланк для «быстрой выписки» можно взять в Reseption во время регистрации или в любое другое время в период проживания. Express Check-out возможен только при наличии оттиска кредитной карты клиента. Гости получают свои готовые счета вечером. Некоторые гостиницы применяют технологии, позволяющие клиентам проверить правильность счета посредством интерактивного телевидения у себя в номере. Если счета точны и гости согласны со всеми начислениями за оказанные гостиницей услуги, они заполняют бланк или, по-другому, соглашение об экспресс оплате, подписывают его и сдают в Reception при отъезде.

Особенности формирования счета.

то же самое что и расчет за проживание + если есть карта постоянного клиента, то начисляется скидка, в зависимости от того на сколько процентов эта карта

АСУ гостиницы.

Это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы.

Основные функции любой системы:

1. Бронирование и заселение гостей;
2. Ранний заезд, поздний выезд, почасовая оплата;
3. Начисления за проживание и другие услуги, оказываемые гостиницей;
4. Информация о неоплаченных счетах клиентов, поступающих из различных точек продаж;
5. Безналичный расчет;
6. Тарифы по дням недели;
7. Сводные данные о номерном фонде и загрузке за любой период;

8. Черный список;
9. Система контроля доступа (электронные замки);
10. АСУ ресторана;
11. Бухгалтерская система гостиницы;

Fidelio. Edelweiss. Libra. Opera.

Libra (США)

Opera (США) - используется более чем в 100 странах мира. Количество установок системы 13500.

Система Fidelio (Германия) является составной частью глобальных компьютерных систем бронирования Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan. Все гостиницы, представленные в Fidelio, автоматически загружаются в эти глобальные компьютерные системы бронирования.

Edelweiss/Medallion – 10 стран, 1400 установок.

Особенность: мультивалютность.

Система "Edelweiss" позволяет быстро создавать групповое бронирование, корректно разделять оплату: гость-фирма, оформлять поздние приезды, досрочные выезды, отделение и присоединение к группе.

Для корректного предоставления данных в бухгалтерию система учитывает факты оплаты и предоставления услуг, отслеживает связь между ними, отвечает на вопрос, когда и каким способом каждая из услуг была оплачена. "Edelweiss" ведет контроль дебиторской задолженности партнеров, имеет возможность разнесения услуг по разным счетам одного гостя с оплатой разными платежными средствами, автоматически заносит проводки на счета. "Эдельвейс" подходит и для отечественной системы налогообложения, которая имеет ряд уникальных особенностей.

agoda

Hotel Voucher

Пожалуйста, распечатайте Ваучер на Проживание в Отеле и предъявите его в момент заезда в гостиницу.

Booking ID : Номер брони	999999
Booking Reference No :	
Client : Клиент	Mr. Dmitry Makarov
Member ID : Идентификатор пользователя	
Country of Passport : Страна паспорта	Russia
Hotel : Отель	Novotel Bangkok Platinum
Address : Адрес	6th Floor, 222 Petchburi Road Ratchatewee, Bangkok 10400, Thailand

Number of Rooms : Количество номеров	1
Number of Extra Beds : Количество дополнительных кроватей	0
Number of Adults : Количество взрослых	2
Number of Children : Количество детей	0
Breakfast : Завтрак	Included
Room Type : Тип номера	Executive Suite
Promotion: Специальное предложение	Тариф включает в себя скидку раннего бронирования в размере 10%

Детальная информация содержится в подтверждении, отправленном Вам по электронной почте

Arrival : Дата заезда: March 4, 2011 Departure : Дата выезда: March 5, 2011

Payment Details : Информация об оплате

Способ оплаты : Visa | Card No : xxxx-xxxx-xxxx-9999 | EXP : 11/2011

Booked And Payable By : Забронировано и оплачено

Agoda Company Pte Ltd.
Company Number: 200506877R(1336)
C/O Agoda Services Co.,Ltd.
999/9 Rama I Road, The Offices at Central World, 27th Floor Patumwan, Bangkok, Thailand

Authorized Stamp & Signature

Remarks :
please, non smoking room, top floor.
Все специальные запросы предоставляются в зависимости от их наличия в момент заезда в отель

Свяжитесь с нашим Агентом по Поддержке Клиентов :
Главные офис поддержки клиентов (Таиланд) : +66-2-625-9100
http://www.agoda.ru/info/contact_agoda.html
ruservice@agoda.com

Внимание

- ВАЖНО: Если оплата произведена с помощью кредитной карты, обязательным условием при регистрации в отеле является наличие данной карты наряду с удостоверением личности (паспортом). В противном случае отель может не признать Вашу бронь или потребовать произвести платеж альтернативным способом. В случае особых обстоятельств, связанных с оплатой, Вы также можете обратиться в компанию Agoda.
- Если Вы прислали по факсу заполненную форму компании Agoda с необходимым подтверждением бронирования, либо в случае оплаты альтернативным способом, не придавайте значения вышесказанному.
- Гости несут полную ответственность за оплату всех случайных сборов, которые не входят в стоимость, указанную в письме подтверждения от Agoda. Например, такие услуги как, пользование мини-баром, телефоном, прачечной и т.д.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 77-78

Тема: Организация обслуживания и функции хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об организации обслуживания и функциями хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с организацией хозяйственной службы. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Типы уборки: ежедневная текущая уборка, генеральная уборка, экспресс-уборка, уборка забронированных номеров. Бытовое обслуживание проживающих: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей.
Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:
Organization of the hotel's housekeeping service and maid service
Each hotel has its own peculiarities of the organizational structure and independently determines the requirements for the staff, the rights of the employee, functional duties and responsibilities (in accordance with labor legislation).
Hotel management includes technical support, repairs, keeping the hotel clean and control over the purchase of necessary items and products. All these responsibilities are handled by separate hotel services. Let's consider what should be a competent organization of these services, and what functions they are required to perform for the benefit of the common cause.
The housekeeping service is responsible for the cleanliness of the entire hotel and each of its rooms, as well as additional rooms-halls, corridors, cafes at the hotel. This includes the senior Manager, his assistants, and the maids who clean the rooms. For the orderly operation of this service, the hotel keeps a log, which indicates the guest's statement from the room and the name of the maid who was assigned to clean this room.
In addition to cleaning, the scope of economic service includes small and large (if necessary) repairs. This may also include Laundry and storage of forgotten items. In a hotel with a well-organized work of the economic service, the care of the guests will be noticeable and visible.
Number Fund maintenance and operation services are included as structural divisions in the number Fund management service.
The hotel's management team consists of the following employees.
The head of the service - controls the work of all employees of the service and is responsible for the effective work of his Department, monitors compliance with the corporate policy of the enterprise, developed standards and job descriptions.

The Deputy head of the service is responsible for the state of the hotel rooms, prepares a report on the status of the rooms, directly manages the cleaning staff, and makes a schedule for their work.

Director Laundry dry cleaning - responsible for the dry-cleaner's Laundry inside the hotel and is the second Deputy head of service economic support and maintenance, is responsible for ensuring the hotel is clean linen for the smooth operation of rooms division and food services, and fulfilling orders of guests by cleaning and Ironing of clothes.

Floor attendant-heads a group consisting of maids and cleaning staff, assists in placing clients in rooms, is responsible for the state of the assigned part of the room Fund, quality control of cleaning of residential and non-residential premises, checks the cleaned rooms, receives or transmits messages to guests on the floor, makes a log of duty, as well as reports on malfunctions and the condition of rooms. Its responsibilities include staff training, optimal distribution of employee workload during General cleaning.

Manager-specialist in monitoring and supervising the activities of various objects, both industrial and commercial, group leader, Manager. It can be included in various services of the hotel company, usually in the reception and accommodation service and the hotel Fund service. Can serve as a floor attendant.

Maid-is engaged in cleaning hotel rooms and preparing them for sleep. The maid must clean 9-14 rooms a day in high-class hotels and 18-20 rooms in economy class hotels. The maid is responsible for collecting items from the room that the client wants to wash or clean, and sending them to the appropriate services.

Night duty-responsible for the unit after the end of the day's work. He is engaged in summing up the balance of the Department's operations for the past day, checking whether all the occupied rooms have been removed, and whether all the equipment in them is functioning. If necessary, checks the alarm system and security on the hotel floors.

Working hours of maids in the hotel: 1st shift in the morning (day) 2nd shift in the evening

All processing and overtime hours are accounted for and paid accordingly. The maid goes to work on time in accordance with the staff schedule approved by the hotel management.

In order for a maid to start her day, she must take the appropriate form and perform a number of necessary actions [5]:

- wear uniform (its type depends on the hotel), shoes;
- get a list from the Manager of the room Fund service (senior maid) - a task for cleaning with the indication of numbers and types of cleaning works;
- get room keys;
- to verify the existence and condition of inventory;
- get clean underwear;
- get promotional materials;
- complete the maid's cart.

According to the requirements of sanitary norms and rules, the cart is equipped as follows: the display of hospitality items is placed on top, then clean linen, rags, cleaning and cleaning products are placed on the lower compartment. Dirty Laundry is collected in a large plastic bag or canvas bag attached to the side of the cart, and a garbage bag is attached to the other side. It is forbidden to transport clean linen in the open. Rags used for cleaning rooms must be marked and used strictly for their intended purpose. When carrying out cleaning work, the maid is provided with various cleaning materials. After receiving personal tasks and keys, employees start working.

Before you start performing any type of cleaning work, the maid must clearly know the rules of behavior in the room. The culture of behavior of the maid and the staff in General is an important criterion for determining the level of service culture in this institution. Violation of these rules is punishable up to and including dismissal.

A maid working in the room is prohibited [5]:

- lock yourself in your room; watch TV, listen to music;
- use the toilet, bathroom, and equipment in this room;
- Smoking in the room, sitting in the room doing nothing, sitting with a guest;
- leave the cart in the corridor in front of the room door;

- touch the personal belongings of the resident, throw out papers from the Desk (independently).

The official duties of a maid are given in Annex 1.

The maid must be able to enter the room correctly, correctly and clearly answer the questions of the resident (including in a foreign language). Maids clean rooms in the absence of residents, except when there is a patient in the room or with the personal permission of the person who lives in his presence at a convenient time for him. For the convenience of guests and staff, the hotel has special signs: "cleaning Required" and "Please do not disturb", which are posted by residents on the door handle of the room from the corridor.

In a room that does not have a "do not disturb" sign on the door handle, you must gently knock 2-3 times. In any case, do not use metal objects and do not create unpleasant sounds. Clearly say "the Maid". After about 15-20 seconds, repeat your actions. If there is no response, the maid can open the room and start cleaning.

The maid must know the time standards for all types of cleaning work. This will help her perform the necessary amount of work with minimal effort and time.

There are the following types of housekeeping:

- cleaning after departure of the guest - differs from the current cleaning in that a more thorough cleaning is carried out, necessarily with a change of linen, with the replacement, if necessary, of advertising and information materials;
- daily routine cleaning - daily cleaning that is performed based on the routine that the maid receives from the head maid at the beginning of the working day;
- General cleaning - thorough cleaning of the room, carried out on a special schedule;
- cleaning of booked rooms;
- intermediate or Express cleaning-performed at the request of the guest or as a result of any problems.

To ensure proper cleaning and maximum cleanliness of the premises, as well as items of equipment located in them with minimal effort and time, it is necessary to observe a certain sequence in work.

Cleaning sequence for a multi-room room:

- bedroom;
- lounge;
- canteen;
- cabinet;
- hallway;
- bathroom unit.

Most hotels follow the following cleaning sequence:

- first of all, the rooms are cleaned with a sign posted on the door "Please remove my room";
- then cleaning in the rooms that are available, reserved, waiting for guests, as well as in the rooms that are temporarily not used for any reason (under repair);
- then the rooms are cleaned after the departure of the clients;
- after that, the rooms occupied by the guests are cleaned.

This order of cleaning is not accidental and is accepted for a number of reasons. It is clear that in the first case, the client's desire is the law for the hotel employees, so it is logical that the maids, first of all, clean the rooms with the sign "Please remove my room". It is advisable to clean such a room as soon as possible (no more than 20 minutes), because guests often post such a sign when leaving the room for a short time (for example, leaving for Breakfast) and returning, they want to see their room already cleaned. It is rational to entrust the cleaning of such a room to two maids in order to speed up the work and not create inconvenience to residents.

Further, it is advisable to remove free, reserved, rooms "for check-in", because it is too early to remove residential rooms at 7, 8, 9 am. Guests at this time only Wake up, put themselves in order, have Breakfast, prepare to leave on business and they should not be disturbed. It is better to devote this time to monitoring the condition of the rooms that are waiting for guests, especially since they can be visited by guests at any moment. In the spare rooms, the maid is obliged to ventilate daily, wipe the dust, check the serviceability of all appliances. In addition, it is the responsibility of the maid to flush all plumbing fixtures, and then wipe them dry. The water is lowered so that the rubber and plastic parts

of sanitary appliances do not dry out and crack. Thus, the service life of sanitary equipment is extended.

If the reserved rooms were already cleaned by the previous shift, then you must:

- check the quality of cleaning the room and bathroom, TV, phone, refrigerator, lighting;
- wipe the dust from the polished surfaces, make sure that the advertising and information material is fully completed, as well as in the presence of a full display of items of sangigien.

Almost the same work is being done in the rooms under renovation. Special attention is paid to the reason why the number is not used. If the defect is eliminated, you need to change the status of the room and report on the readiness of the room for check-in to the reception service.

Then the maids start cleaning the rooms that are available at night, in the early morning and at the current time. It is desirable that the rooms are cleaned as soon as they are released. Information about the availability of rooms for check-in should be promptly sent to the reception service. This allows you not to create idle numbers, gives a large field of activity for the administrator when choosing the necessary number, which in the end significantly increases sales. When the guests have left for business and left the rooms, the maids start cleaning the residential rooms. Residential rooms must be cleaned before 16.00. The maid follows the following sequence of work when cleaning the room:

- knock on the door of the room 3 times, making sure that the guest is absent, open the door of the room;
- open the window, remove the trash;
- strip the beds, collect dirty linen, to make fresh, is to wash your hands;
- wash dishes, turn upside down, cover with a towel;
- perform cleaning of carpet surfaces and upholstered furniture;
- clean the bathroom, move from clean surfaces to dirty ones;
- close the window and clean the dust, move from top to bottom;
- floor cleaning: first he swept, then cleaned with a vacuum cleaner.

Daily maid service at the end of the work shift:

- recalculates clean / dirty Laundry that is managed by the maid, including clean rooms that are ready to move in;
- records the return of products from mini-bars by name and quantity, prepare for delivery to the warehouse of the enterprise, pass the inventory of the head of the economic service;
- recalculates chemicals and preparations, working inventory, cleaning materials, accessories and items of the room configuration that make up the maid's cart configuration;
- notes the qualitative and quantitative characteristics of the work performed over the past shift in the work volume accounting sheet, passes the work volume accounting sheet to the head of the economic service;
- submits a report on the work done over the past day, according to the received task, to the direct Manager;
- sends the workplace clean, equipped with inventory, cleaning materials, items of General use with equipment, in working condition according to the established list of names for the maid.

Often in a hotel, the service of maids is considered as something secondary, not worthy of primary attention. It is the work of maids that guests see every day, communicating with them, if not directly, but indirectly, much more often than with the porter or waiter.

Thus, the work of maids, like nothing else, is noticeable to the guest. Even if he had a good opinion of your hotel when booking, and the receptionist was courteous and professional when checking in, everything can spoil a poorly cleaned room. This may affect the guest's decision whether to return to this hotel or not.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 79-80

Тема: Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле. Телекоммуникационные услуги. Хранение ценностей

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об обеспечении безопасности проживающих и организацией медицинской помощи в отеле, телекоммуникационными услугами, хранением ценностей.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться со службой безопасности гостиницы, её основные функции. Основные правила проживания и требования безопасности в гостинице. Пожарная безопасность. Оказание первой медицинской помощи. Организация медицинского обслуживания. Междугородняя и международная телефонная связь. Виды телефонных услуг и тарифов. Особенности расчётов за телефонные переговоры. Пользование общественным телефоном Бесплатные (беспошлинные) номера. Прием сообщений для отсутствующих гостей отеля. Организация хранения личных вещей проживающих. Правила пользования камерами хранения и депозитными ячейками.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Ensuring the safety of things and valuables living in hotel companies

In order to guarantee the safety of clients ' property, hotels have developed and implemented entire programs, systems and complexes of security measures. One of the means of property security of the hotel's clients is storage rooms and safes. In order to avoid trouble, hotel guests are informed about the possibility of storing Luggage in the Luggage room, and especially valuable items - in safe Deposit boxes or individual safes.

Luggage storage. The ability to store Luggage in a safe place is one of the main requirements for the level of service of the hotel. Guests can use the Luggage storage service in the following cases:

* Luggage is too bulky, takes up a lot of space in the room and interferes with the guest;
* the customer temporarily leaves the hotel, for example, leaves for a few days in another city, and then returns and receives the Luggage;
* guests who frequently stay at a hotel can leave some of their Luggage until their next arrival.

When accepting items for storage, the employee responsible for this area of work records the basic data:

* guest's last name;
· room number;

* number of pieces of Luggage;
* Luggage storage period.

And issues the appropriate baggage tag (baggage receipt card).

Luggage storage can be free of charge or at a surcharge. As a rule, storage of hand Luggage (bags, briefcases, suitcases) for no more than two places is free of charge. Storage of large items is available for a fee. Baggage is issued upon presentation of a baggage tag. When you collect your Luggage, you must offer the assistance of a baggage handler or doorman.

Luggage storage staff are not allowed to accept:

· products;
· flammable and toxic items;
* items of known high value;
· fragile thing;
* large items (such as furniture).

In case of loss of the baggage tag, certain formalities must be observed:

· the employee of the storage room must notify the head of the reception and accommodation service, as well as the hotel security service, of the loss that has occurred;
* ask the guest to describe the contents of their Luggage in detail, and to name the dates of their previous or current stay at the hotel;
* make a copy of the client's identity document.

Baggage is issued to the guest only after it is established that he is its legal owner. Delivery of Luggage to representatives of the company at the request of the client can be carried out only if the owner of the Luggage has a power of attorney.

Currently, businessmen and vacationers bring with them more and more expensive things, such as laptops (notebooks), video cameras, jewelry, cash, priceless business papers, etc.Safes allow you to ensure the safety of such things.

Deposit boxes (safes) are one of the ways to store small valuables. Deposit boxes are located in a special room-a safe room in the reception area of the hotel. The principle of operation of the Deposit box is to have two keys, one of which is located at the administrator, the other is issued to the client. You can only open the cell if you have both keys, i.e. in the presence of a guest and a hotel employee. When using a Deposit box, you must follow a number of formalities and maintain the appropriate documentation.

Providing Deposit boxes for use by customers can be arranged in different ways in hotels.

The following order is often found. Customer service of the safe room is the responsibility of the senior administrator (shift Manager) of the reception and accommodation service. He is responsible for all master keys of Deposit boxes, each key is stored in a safe in a sealed case. Keys to unoccupied Deposit boxes must also be located in a highly secure location. Often, one of the safe room cells (service cell) is assigned to store them. At the same time, the box with the keys to the free Deposit boxes is also sealed.

ADVERTISEMENT

When a customer applies to the reception and accommodation service to rent a Deposit box, the senior administrator must make sure that the person who applied lives in the hotel. It is very important to explain in detail the rules for using the Deposit box to the guest.

When using a Deposit box, as a rule, a Deposit is taken for the key.

When a guest visits the vault for the first time, the senior administrator must do the following when entering the safe room:

* open the service cell and remove the sealed box containing the keys to the free Deposit boxes;
* create a new registration form for using the Deposit box, specifying the number of the Deposit box provided to the guest, the guest's name and surname, room number, and permanent address. Give the form for signature to the guest;
* give the guest the key to the cell, attach the completed form to a folder, place it in a service cell, and close the cell with the key;

* close the rented cell and lock it together with the client with two locks (each with its own key - its own lock);

* re-seal the box with the keys to the free cells, place it in the service cell, lock the door, and leave the vault.

Each visit to the safe room by the client must be recorded in the registration form (date, time). In order to avoid misunderstandings, you should always ask the guest for their signature to confirm that all valuables are safe when opening the Deposit box.

At the final visit of the client to the safe room, the senior administrator must make sure that all valuables are extracted by the guest from the Deposit box and are in complete safety. To confirm that the guest does not have any claims, his signature is required in the registration form. Then the key Deposit is returned to the guest (if the Deposit was taken at the beginning of the service).

Next, you need to put the key received from the client in the same place, i.e. in the box with the keys from the free cells. Seal the box with the key and again put it in the office's safe Deposit box along with a folder containing registration forms, to close the door.

For security reasons, the safe room must be monitored by video cameras. In addition, it must be equipped with a security alarm that is displayed at the reception Desk.

Individual electronic safes in guest rooms have a number of advantages over Deposit boxes located in the Reception area:

* Deposit boxes are usually too small for things like cameras, laptops, video cameras, etc.;

· there is no need to take a Deposit (Deposit) for the key, as when using a Deposit box, follow a number of formalities and draw up the necessary documents;

* individual electronic safes allow guests to store their valuables themselves; do not wait in line to deliver or receive valuables during rush hour - during mass check-out or check-in, thus distracting the staff. An electronic safe in the room is available to the guest 24 hours a day;

* the absence of a key increases security. Guests use their own code, which can be changed at any time.

Despite the presence of electronics, safes are easy to use. The guest dials their own code, closes the door, and presses the "close" button. If the guest has forgotten their code, an authorized hotel employee can open the safe with an electronic service device. If the employee is also unable to open the safe, they contact the service Department of the supplier's company via a hotline and find out how to open a specific safe.

If someone tries to pick up the code and enters it incorrectly several times, the safe is blocked for 30 minutes. In this case, the safe can also be opened only with the help of a service device. If necessary, you can print a report from the "memory" of the safe containing about 60 items directly in the presence of the guest. For example, such as:

· 15 last times the guest opened and closed the safe (date, time);

· 3 last times when the safe was blocked due to incorrect code input by the user (date, time);

· 3 last attempts to open the inner lid of the safe (date, time) , etc.

Such functions of individual electronic safes help protect not only the values of guests, but also the hotel staff from sometimes unfounded accusations of theft.

The safe must be located in a convenient place for the client.

In some hotels, the use of safes is a free service included in the room rate. In most hotels, this is an additional paid service (approximately 3-4 us dollars per day).

Studies have shown that individual safes (in hotels where they are installed) are used by 90% of guests.

So, individual electronic safes are not only a comfort and convenience for guests, but also the source of the hotel's revenue. The safe usually pays for itself in less than a year**.**

Эталон ответа:

Обеспечение сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостиничных предприятиях

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во

избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей - в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте - одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

- · багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- · клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- · гости, часто размещающиеся в каком-либо **отеле**, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей, проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные:

- · фамилию гостя;
- · номер комнаты;
- · количество мест багажа;
- · срок хранения багажа.

И выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

- · продукты;
- · воспламеняющиеся и токсичные предметы;
- · предметы заведомо известной высокой стоимости;
- · хрупкие вещи;
- · крупногабаритные предметы (например, мебель).

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности:

- · сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля;
- · попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в **отеле**;
- · сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

В настоящее время бизнесмены и отдыхающие привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбуки (notebooks), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т.д. Сейфы позволяют обеспечить сохранность таких вещей.

Депозитные ячейки (сейфы) - один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении - сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

Предоставление депозитных ячеек в пользование клиентам может быть организовано в **отелях** по-разному.

Часто встречается следующий порядок. Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все мастер-ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в сейфе в

опечатанном пенале. Ключи от незанятых депозитных ячеек также должны находиться в сверхнадежном месте. Часто для их хранения отводят одну из ячеек сейфовой комнаты (служебную ячейку). При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При обращении клиента в службу приема и размещения с просьбой об аренде депозитной ячейки старший администратор должен удостовериться в том, что обратившийся человек проживает в отеле. Очень важно подробно разъяснить гостю правила пользования депозитной ячейкой.

При пользовании депозитной ячейкой, как правило, берется залог за ключ.

При первичном посещении хранилища гостем старший администратор, войдя в помещение сейфовой комнаты, должен проделать следующее:

- · открыть служебную ячейку и извлечь из нее опечатанную коробку с ключами от свободных депозитных ячеек;
- · завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю;
- · передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ;
- · закрыть арендованную ячейку и совместно с клиентом запереть ее на два замка (каждый своим ключом - свой замок);
- · вновь опечатать коробку с ключами от свободных ячеек, поместить ее в служебную ячейку, запереть дверцу и покинуть хранилище.

Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты старший администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке. Затем возвращается гостю залог за ключ (если залог был взят в начале обслуживания).

Далее необходимо положить полученный от клиента ключ на прежнее место, т.е. в коробку с ключами от свободных ячеек. Опечатать коробку с ключами и опять поместить ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрыть дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами. Помимо этого, она должна быть оборудована охранной сигнализацией, которая выведена на стойку службы приема и размещения.

Индивидуальные электронные сейфы в гостевых комнатах имеют ряд преимуществ перед депозитными ячейками, находящимися в зоне Reception:

- · депозитные ячейки обычно слишком малы для таких вещей, как фотоаппараты, ноутбуки, видеокамеры и т.д.;
- · нет необходимости брать депозит (залог) за ключ, как при использовании депозитной ячейки, соблюдать ряд формальностей и оформлять необходимые документы;
- · индивидуальные электронные сейфы позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди, чтобы сдать или получить ценности в час пик - во время массового отъезда или регистрации, отвлекая тем самым персонал. Электронный сейф в номере доступен гостю 24 часа в сутки;
- · отсутствие ключа повышает безопасность. Гости используют собственный код, который могут менять в любое время.

Несмотря на наличие электроники, сейфами легко пользоваться. Гость набирает свой собственный код, закрывает дверцу и нажимает кнопку «закрыть». В случае если гость забыл свой код, уполномоченный сотрудник гостиницы может открыть сейф электронным сервисным устройством. Если и сотрудник не в состоянии открыть сейф, он связывается по «горячей

телефонной линии» с сервисной службой фирмы-поставщика и выясняет, как открыть конкретный сейф.

Если кто-либо попытался подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 30 минут. В этом случае сейф можно открыть также только с помощью сервисного устройства. В случае необходимости можно прямо в присутствии гостя распечатать отчет из «памяти» сейфа, содержащий около 60 пунктов. Такие, например, как:

- · 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем (дата, время);
- · 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем (дата, время);
- · 3 последних попытки вскрыть внутреннюю крышку сейфа (дата, время) и т.д.

Такие функции индивидуальных электронных сейфов помогают защитить не только ценности гостей, но и персонал гостиницы от порой необоснованных обвинений в кражах.

Сейф должен располагаться в удобном для клиента месте.

В отдельных гостиницах пользование сейфами - бесплатная услуга, включенная в стоимость номера. В большинстве же отелей - это дополнительная платная услуга (приблизительно 3-4 доллара США в сутки).

Исследования показали, что индивидуальными сейфами (в тех гостиницах, где они установлены) пользуются 90% гостей.

Итак, индивидуальные электронные сейфы - это не только комфорт и удобство для гостей, но также источник дохода отеля. Сейф окупается, как правило, менее чем за год.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 81-82

Тема: Предоставление дополнительных и персональных услуг

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о дополнительных и персональных услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с перечнем платных дополнительных услуг. Услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов. Организация оздоровительных услуг в гостинице: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, массаж.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Provision of personal and additional services for providing tourist and excursion services

In addition to mandatory and free services, hotels provide a range of various additional services that are paid additionally. The list of additional services can be supplemented, modified and differentiated depending on the size of the hotel, its location and purpose, the level of comfort and other reasons. For medium - sized and large tourist complexes (tourist hotels, full-service hotels, etc.) with an average and high level of comfort, there is a huge list of additional services:

- services of catering organizations (bar, restaurant, cafe, buffet, beer bar);
- shops (souvenir, grocery), vending machines;
- entertainment infrastructure (disco, casino, night club, slot machine hall, billiard room);
  excursion service, services of guides-interpreters;
- organization of ticket sales to theaters, circuses, concerts, etc.;
- transport services (booking tickets for all types of transport, ordering vehicles at the request of guests, calling a taxi, car rental);
- purchase and delivery of flowers;
- sale of Souvenirs, postcards and other printed products;
- beauty salon services;
- sauna, steam room, swimming pools, gym;
- rent of meeting rooms, conference rooms;
- business center services;
- other facilities.

Businesses that provide services must be located in an accessible location (most often on the first floor). In the lobby, on the floors, in the rooms should be information about how and where to get services, opening hours should be convenient for guests.

When providing any services, the staff must show tact and correctness. When providing services, it is important not only their quantity, but also their quality. Therefore, many hotels ask guests to fill out small questionnaires when they leave, which are handed over together with the keys to the reception and accommodation service, and then they are studied in the advertising and marketing service.

The provision of personal and additional services for the provision of transport services

Timely transfer from the airport, organized movement of a group of tourists between stations sometimes allows you to significantly reduce the waiting time for an airplane or train, which means that you can make your vacation more convenient and comfortable.

Transport services are one of the most important services in hotels.

These include:

· ticket reservation,

· taxi order,

· car rental

Hotels that are connected to global booking networks have the opportunity to enter information about the hotel itself, the types of rooms, their description and prices in their data Bank.

Taxi order. The hotel offers the guest the opportunity to order a taxi in two ways:

· In the city taxi service;

* Providing your own taxi service to the hotel.

When ordering a taxi in the city service, the hotel administrator who accepted the order issues a card containing the following information:

· Name of hotel;

· № rooms;

* Car number;

· Time;

· Destination.

The card is issued by the administrator. The completed card is passed to the driver, since the guest may be a foreigner. Taxi payment is made by the guest to the taxi driver-depending on the route of the trip.

If the hotel has its own taxi service, the guest's order is sent directly to the service by the administrator. In this case, a card is also issued, which is passed to the driver. Private taxi service is organized at the hotel if the hotel has its own Parking and garage of vehicles.

Car rent. The car rental procedure is simple: provided that the tourist is at least 21 years old and does not exceed 70 years, it is enough to present a passport and driver's license to the employee of the rental service. By the time the contract is concluded, the certificate must be valid for at least 2 years. In some countries, customer service is provided only if you have a credit card.

Bus is the most common type of transport for tourists.:

* Transfer of guests from the train station/airport
* Sightseeing events
* Taxi (various exhibitions, trips to nature, etc.)

If the hotel is aimed at serving guests traveling for the purpose of tourism, in this case, it is more profitable for hotels to maintain their own buses to save money, but if one of the main goals of guests in the hotel is business travel, then the hotel does not need "their" buses.

Эталон ответа:

Оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень дополнительных услуг может дополняться, видоизменяться и дифференцироваться в зависимости от размеров отеля, его месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности и других причин. Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- услуги салона красоты;
- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра;
- другие услуги.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах, проживающих при отъезде, просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

Оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания

Своевременный трансфер из аэропорта, организованное перемещение группы туристов между вокзалами иногда позволяет значительно сократить время ожидания самолета или поезда, а значит, сделать отдых более удобным и комфортабельным.

Транспортные услуги - один из важных видов обслуживания в гостиницах.

К ним относятся:

· бронирование билетов,

· заказ такси,

· прокат автотранспорта

Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронирования, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, о видах номеров, их описание и цены.

Заказ такси. Гостиница предоставляет гостю возможность заказать такси двумя способами:

· в городской службе такси;

· Предоставляя собственные такси гостинице.

При заказе такси в городской службе администратор гостиницы, принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения:

· Название гостиницы;

· № комнаты;

· Номер машины;

· Время;

· Место назначения.

Карточка выписывается администратором. Заполненная карточка передается водителю, т.к. гость может быть иностранцем. Оплата такси производится самим гостем водителю такси - в зависимости от маршрута поездки.

При наличии в гостинице собственной службы такси заказ гостя передается администратором непосредственно в службу. При этом также выписывается карточка, которая передается водителю. Собственная служба такси организуется при гостинице в том случае, если у гостиницы имеются собственные стоянки и гараж транспортных средств.

Прокат машин. Процедура проката автомобилей проста: при условии, что возраст туриста не менее 21 года и не превышает 70 лет, достаточно предъявить паспорт и водительское удостоверение работнику службы проката. К моменту заключения договора удостоверение должно быть действительно не менее 2-х лет. В некоторых странах обслуживание клиентов ведется только при наличии кредитной карты.

Автобус — это самый распространенный вид траспорта для туристов для:

· Трансфера гостей от вокзала/аэропорта

· Экскурсионных мероприятий

· Такси (различные выставки, выезд на природу и т.д.)

Если гостиница направлена на обслуживания гостей, путешествующих с целью туризм, в этом случае гостиницам выгоднее содержать свои автобусы, для экономии денежных средств, однако если одной из главных целей гостей в отеле это деловые поездки, то в таком случае гостиница не нуждается в «своих» автобусах.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 83-84

Тема: Организация культурно-досуговой деятельности

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об организации культурно-досуговой деятельности.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с организацией работы Сервис-бюро (Servicebureau) и виды услуг, предоставляемые гостям. Заказ авиа и железнодорожных билетов. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице. Экскурсионное обслуживание.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

The service Bureau is a part of the reception and accommodation service is an independent structure located in the lobby area. The service Bureau provides guests with the necessary information and organizes the provision of additional services. Its employees perform the duties of interpreters, organize excursions and other events, and carry out business relations with various services of the hotel. the hotel room, the tourist Wellness

The staff of the service Bureau may include doormen, baggage handlers, couriers, and concierges. The organization of the service is determined by the hotel administration.

The service Bureau provides the following services:

informing guests;

transfer arrangements;

transport services (car rental);

health insurance;

hotels;

work of translators and accompanying persons;

tour services, visits to museums and exhibitions;

delivery of railway and air tickets;

ordering tables in cafes and restaurants;

providing tickets for cultural and entertainment events;

assistance to foreign citizens in obtaining a Russian visa;

service for special guests, including arranging meetings and seeing off guests in airport VIP Lounges.

The administration determines the mode of operation of the service Bureau.

Эталон ответа:

Бюро обслуживания (сервис-бюро) входит в состав службы приема и размещения или является самостоятельной структурой, находится в зоне вестибюля. Сервис-бюро обеспечивает проживающих в гостинице необходимой информацией, организует предоставление

дополнительных услуг. Его сотрудники выполняют обязанности переводчиков, организуют экскурсии и другие мероприятия, осуществляют деловые связи с различными службами гостиницы. гостиница номер турист оздоровительный

В штатный состав сервис-бюро могут включаться швейцары, подносчики багажа, курьеры, консьержи. Организацию работы службы определяет администрация гостиницы.

Сервис-бюро оказывает следующие услуги:

информирование гостей;

организацию трансфера;

транспортное обслуживание (аренда автомобилей);

медицинское страхование;

бронирование гостиниц;

работу переводчиков и сопровождающих;

экскурсионное обслуживание, посещение музеев и выставок;

доставку железнодорожных и авиабилетов;

заказ столиков в кафе и ресторанах;

обеспечение билетами на культурные и развлекательные мероприятия;

помощь иностранным гражданам в получении российской визы;

обслуживание особых гостей, в том числе организация встреч и проводов гостей в VIP-залах аэропортов.

Режим работы сервис-бюро определяет администрация.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 85-86

Тема: Организация бизнес-услуг, конференций и деловых мероприятий

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления об организации бизнес-услуг, конференций и деловых мероприятий.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с видами бизнес-услуг: бизнес- центр, конференц-залы, услуги переводчика, WI-FI интернет, оборудование для проведения конференций. Виды деловых мероприятий. Выбор места проведения. Подбор подходящего объекта размещения. Аренда и виды помещений. Предоставление оборудования. Бронирование гостиничных услуг.

Экскурсионное обслуживание. Транспортное обслуживание. Организация развлекательных мероприятий, вечеринок. Организация питания; Организация банкетов, фуршетов, кофе-брейков. Условия оплаты.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Business events abroad

Organizing and conducting various corporate and business events abroad today is a very profitable investment in the development of partner and client relationships. Conducting seminars, business meetings and conferences in an unusual environment helps participants to focus on the topic of the event as much as possible and immerse themselves in the work environment.

This type of event belongs to the category of MICE-corporate events aimed at solving certain business problems. Otherwise, this concept sounds like "Business tourism", since it often involves business trips to other regions and countries.

Field business events have the following goals:

Motivation of employees

Development of communication in the team

Training and professional development of staff and partners

Currently, corporate events and business meetings abroad are not uncommon, and even Vice versa-have become firmly established in the business life of a large number of companies, especially those that prefer to maintain strong relationships with international clients and partners. By holding an off-site business event abroad, the company demonstrates its prestige and status, shows loyalty to employees and respect for its partners, and is interested in working together productively on one big common cause.

Today, off-site business events are one of the most effective and prestigious tools for business development. In Krasnodar and the Krasnodar region, the event-Agency Holiday PRO is responsible for organizing and conducting off-site corporate events. Our Agency's employees are qualified specialists who have many years of experience and a rich portfolio of unique events.

In contrast to travel companies, the managers of the company Holiday PRO provides not only services for transfer and accommodation in rooms, but also are engaged in the direct conduct and implementation of the event, including technical equipment, participation of artists, etc.

In addition, when developing an event, we always take into account the needs of the customer, the specifics of the company's work, and the budget. All this affects both the technical equipment and the thematic content of the program. Without understanding the goals and capabilities of the customer, it is impossible to organize the event professionally and competently.

How we work:

Identify the needs of the customer

We make an estimate for the declared budget

We prescribe an individual scenario for the event

Book the best hotels and venues around the world

We issue visas and medical insurance

Book flights to a variety of destinations

We provide services of professional translators and guides

We hold an event and strictly follow the script and timing

We help organize:

business and corporate trips abroad, the purpose of which is to visit international forums, exhibitions, congresses, conferences, seminars;

field conferences aimed at encouraging or motivating partners and dealers;

Meetings and meetings of business partners, and other business events.

Our experienced managers are ready to take on all the hassle and concerns of developing and implementing a business event abroad. When ordering an off-site business or corporate event on the

PRO Holiday, you get not only professional specialists, but also reliable suppliers and contractors in every corner of the world!

Эталон ответа:

Деловые мероприятия за рубежом

Организация и проведение различных корпоративных и деловых мероприятий за рубежом на сегодняшний день представляют собой очень выгодную инвестицию в развитие партнерских и клиентских отношений. Проведение семинаров, бизнес-встреч и конференций в непривычной обстановке помогает участникам максимально сконцентрироваться на теме события и погрузиться в рабочую среду.

Такой вид мероприятий относится к категории MICE – корпоративных мероприятий, направленных на решение определённых бизнес - задач. Иначе такое понятие звучит как «Деловой туризм», так как зачастую подразумевает командировки в другие регионы и страны.

- Выездные деловые мероприятия преследуют следующие цели:
- Мотивация сотрудников
- Развитие коммуникаций в коллективе
- Обучение и повышение квалификации персонала и партнёров

В настоящее время корпоративы и деловые встречи за границей не являются редкостью, и даже наоборот – прочно вошли в деловую жизнь большого количества компаний, особенно тех, которые предпочитают поддерживать крепкие отношения с международными клиентами и партнерами. Проводя выездное деловое мероприятие за рубежом, компания демонстрирует свой престиж и статус, проявляет лояльность к сотрудникам и уважение к своим партнерам, заинтересованность в совместной плодотворной работе над одним большим общим делом.

На сегодняшний день выездные деловые мероприятия являются одним самых эффективных и престижных инструментов для развития бизнеса. В Краснодаре и в Краснодарском крае организацией и проведением выездных корпоративных мероприятий занимается event-агентство Праздник ПРО. Сотрудники нашего агентства – квалифицированные специалисты, за плечами которых - многолетний опыт работы и богатое портфолио проведенных уникальных мероприятий.

В отличие от туристических фирм, менеджеры компании Праздник ПРО предоставляет не только услуги по трансферу и размещению в номерах, но и занимаются непосредственным проведением и реализацией мероприятия, включая техническое оснащение, участие артистов и т д.

Кроме того, разрабатывая мероприятие, мы всегда учитываем потребности заказчика, специфику работы компании, бюджет. Все это влияет как на техническое оснащение, так и на тематическое наполнение программы. Без понимания целей и возможностей заказчика, невозможно профессионально и грамотно организовать мероприятие.

Как мы работаем:

- Выявляем потребности заказчика
- Составляем смету под заявленный бюджет
- Прописываем индивидуальный сценарий мероприятия
- Бронируем лучшие отели и площадки по всему миру
- Оформляем визы и медицинские страховки
- Заказываем авиабилеты на самые разные направления
- Предоставляем услуги профессиональных переводчиков и гидов
- Проводим мероприятие и строго следуем сценарию и тайммингу

Мы помогаем организовать:

- деловые и корпоративные поездки за границу, целью которых является посещение международных форумов, выставок, конгрессов, конференций, семинаров;
- выездные конференции, направленные на поощрение или мотивацию партнёров и дилеров;
- Совещания и встречи бизнес-партнеров, и другие деловые мероприятия.

Наши опытные менеджеры готовы взять на себя все хлопоты и заботы по разработке и реализации делового мероприятия за рубежом. Заказывая организацию выездного делового или

корпоративного мероприятия в Праздник ПРО, вы получаете не только профессиональных специалистов, но и надежных поставщиков и подрядчиков в каждом уголке мира!
Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 87-88

Тема: Типы ресторанов. Обслуживание гостей в зале ресторана.
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о типах ресторанов и обслуживанием гостей в зале ресторана.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с организацией питания на условиях полного пансиона, полупансиона.Кейтеринг - обслуживание массовых мероприятий блюдами и напитками. Выездное обслуживание и обслуживание на собственной базе. Обслуживание банкетов.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Types of Restaurants
Canteen
Café/ coffee shop
Takeout = take away food – заведение, готовящее еду на вынос.
Doughnut bar –бар, торгующий пончиками
Pub
Cafeteria
Diner – закусочная, придорожный ресторан (вагончик)
Fast food restaurant
Luxury restaurant
Expensive restaurant

Different menus
Buffet – «шведский стол», фуршет
A la carte – порционные блюда из меню, можно выбрать по отдельности

Table d’hote – комплексный обед (из нескольких блюд) по фиксированной цене (A dinner of four courses – обед из четырех блюд)

Chapters in menu

Aperitif - аперитив
Appetizers - закуски
Cold platter = hors d’oeuvre – холодные закуски (мясная нарезка)
Soup = the first course – первое блюдо, суп
Entrée = the main course – горячее блюдо, основное
Side dish = garnish
Sweets = dessert
Wine card
Cheeseboard – сырная тарелка

On the table

Table cloth
Napkins
Salt shaker = saltcellar
Pepper shaker = pepper pot
Sugar bowl
Cruet of oil
Sauce
Ash-tray (in smoking zone)

Cutlery

Plate
Bottom plate – низкая тарелка
Soup plate
Knife – knives
Fish knife
Butter knife
Fork
Table fork – вилка для второго
Fish fork
Dessert fork
Spoon
Soup spoon
Tae spoon
Dish
Carafe – графин
Glass
Cup and saucer
Tea pot
Coffee pot
Straw
Corkscrew

Alcohol, Wine list = wine card

Beverages
Soft drinks
Water
Fizzy = sparkling water
Still water
Low-alcohol drinks
Beer = ale
Lager – светлое пиво
Bitter – горькое пиво (pint – 0.57 l, half a pint)

Cider
Wine
Sweet wine
Semi-sweet = demi-doux – полусладкое
Half-dry = demi-see - полусухое
Dry wine
House red
House white
Champagne
Liqueur
Cocktails
Hard drinks = Hot drinks = Spirits
Whiskey
Cognac
Rum
Coffee
Espresso = Strong black coffee
Americano
Cappuccino
Café latte
Iced coffee
Coffee liqueurs
Irish coffee (espresso + whisky + cream)
Decaf coffee = decaffeinated
Black coffee
White coffee
Tea
Cream tea
Milk shake – молочный коктейль
Dressings
Salt
Pepper
Sugar
Cream
Mustard
Ketchup
Syrup
Salad dressing
Meat course
Lamb - мясо ягненка
lamb chops
Lamb's brain
Pork - свинина
Pork sausages
pork chop - свиная отбивная
Pig's kidney
Pig's blood
A leg of pork
Beef - говядина
Stewing beef / steak - тушеная говядина
Oxtail - бычий хвост
Ox tongue - говяжий язык
A fillet of beef

Sausage
Mutton - баранина
A shoulder of mutton
Veal - телятина
Veal cutlets
Veal escalopes
A shoulder of veal
Calf’s liver - телячья печень
Calf’s heart
Calf’s foot
Sheep’s head
Venison – оленина
Roastbeef
Meatballs биточки
Cutlets
Meat dumplings - пельмени
Liver - печень
Steak
Poultry - птица
Chicken
Duck
Goose
Turkey
Partridge / grouse – куропатка
Eggs
Boiled egg
Omelette
Fried eggs
Hard boiled eggs
Soft-boiled eggs
Scrambled eggs
Trimmings
Spaghetti
Macaroni
Noodles
Ravioli
Lasagna
Potatoes
Mashed
Baked potato
Roast potatoes
Potatoes done in their jackets
Seafood
fish
shellfish - моллюски
Salmon - семга
Jellied – заливное
Plaice – камбала
Crabmeat – крабы
Shrimp – креветки
Grouper – морской окунь
Lobster – омар
Prawn - креветки

Mussel – мидия
Sturgeon – осетрина
Sardines – сардины
Herring - сельдь
Pikeperch – судак
Oyster – устрицы
Trout – форель
Pike – щука
Sole - морской язык
Cod - треска
Haddock - пикша
Eel - угорь
Mackerel - скумбрия

Desserts

Ice-cream (for the sweet)
Cake
2 lumps of sugar
pancakes with …..
tart
sweets
apple pie
pudding
empanada
Shortbread
cookies
marmalade
croissant
honey
candy
jam
jelly
bun
strawberries
raspberries
biscuit
berries
nuts

Bread

Rye bread
White bread
Brown bread
Crumpets
Scones
roll

Каша - Porridge
Каша гречневая - Boiled buckwheat
Каша манная - Cooked semolina
Каша овсяная - Porridge
Каша перловая - Boiled pearl barley
Каша пшённая - Millet porridge
Каша рисовая - Cream of rice

Flavour

Bitter - горький
Spicy - острый
Sweet - сладкий
Sour - кислый
Salty - соленый
Tasteless - безвкусный
Bland - нежный
Creamy - жирный, сливочный
Crisp - хрустящий
Stodgy - густой
Mild - неострый, мягкий
Savory - пикантный
Delicious - вкусный
Sickly - тошнотворный

Service

Waitress
Waiter
Service included
Service charge or tip

Phrases

We would like a table for 5, please.
I'd like to make a reservation for four at 5 p.m. for Smith.
I prefer French cuisine.
I'd like to make an order.
I would like to have dinner.
What would you recommend? = What do you recommend?
What is the special of the house? – Какое фирменное блюдо в этом ресторане?
What are your specialties?
Menu, please.
May I have the menu and the wine list, please?
Do you serve vegetarian food?
Is there an English menu?
What kind of soup are you serving today?
What's the cocktail of the day?
I'll have the same thing.
I'll have this.
How long will it take?
I'll just have a ham sandwich.
Would you like fried, baked or mashed potatoes?
Medium rare, please.
Well done, please.
What kind of wine do you have?
I'd like a bottle of white wine.
How much is a whole bottle?
How much is a glass?
I'd like a cup of coffee.
May I have a glass of water?
Could you bring some extra napkins?
This isn't what I ordered! I ordered….
Check, please.
May we have the bill?
May I pay by a credit card?

Please, excuse me for a moment.
What a delicious meal, thank you so much.
We had a great time, thank you.
Smoking or non-smoking section?
This way, please.
May I take your order? = Are you ready to order? – not yet, give us a second, please.
What drink would you prefer before dinner? = Would you like to have a drink first?
How would you like it? – Как вам приготовить?
Would you like a dessert?
That's on the house. – это за счет заведения.

Dialogues

Let's go to the restaurant, shall we? – Пойдем в ресторан, а?
Yes, let's. – Пойдем.
Would you like that table for two at the window? – Вас устроит тот столик на двоих возле окна?
Yes, that will do nicely. – Да, вполне.
What would you like to start with? – С чего бы вы хотели начать?
Tomato juice, please. – С томатного сока.
What will you have for the sweet? – Что вы возьмете на сладкое?
Have you chosen anything, sir?
A salad, please, to begin with.
Yes, sir. Anything else?
Yes, I think I'll have the curry, please.
Would you like anything for desert?
Coffee, please.
Mr. Johnson: Shall we have dinner in this restaurant? They serve very good meals here, and the prices are quite reasonable.
Mr. Campbell: Well, you lead. You should know better.
In the restaurant.
J: What shall we have? A full course, I suppose? I'm awfully hungry.
C: So am I. and I'm thirsty, too.
J: Then let's have a glass of mineral water first or some orange juice.
C: I prefer orange juice with ice.
J: Waiter! Iced orange juice and a glass of mineral water, please. Now let's see the menu. And here is the wine card, too. How about some hard drinks?
C: I wouldn't mind having a brandy.
J: So, it's one brandy. And it's whisky and soda for me. Now comes the starters. What do you suggest?
C: A salad would do, I think.
J: And I think I'll have shrimps. Now for the soup.
C: Shall we have chicken broth?
J: I'd better take tomato soup. For the fish and meat courses they have broiled salmon, lamb chops and roast beef.
C: I won't have any fish course. I'll just try the roast beef.
J: And I don't want any meat. I'd rather order perch. Now what is there for desert? Apples, pears, strawberry ice-cream, rice pudding….. What do you say to ice-cream?
C: Well, I don't mind.
J: So, that's settled: two ices.
After dinner
J: Well, how did you find the dinner?
C: It was really fine.
J: Waiter, how much is our bill?

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 89-90

Тема: Предоставление услуги питания в номерах
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о структуре предоставления услуги питания в номерах.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с характеристикой службы room-service. Особенности оснащения службы room-service. Обслуживание в номере гостиницы блюдами и напитками. Персонал отдела блюд и напитков, их должностные обязанности. Виды завтраков Континентальный завтрак. Полный английский завтрак.
Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:
Обслуживание питанием в номерах (Room Service)
Служба обслуживания питанием в номерах *(Room Service*) входит в состав службы организации общественного питания *(Food & Beverage – F&B)* и подчиняется непосредственно менеджеру службы питания. В состав службы Room Service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники мини-бара, которые занимаются его проверкой и пополнением в номерах гостей. Организационная структура отдела выглядит следующим образом (рис. 2.6).

Рис. 2.6. **Организационная структура службы Room Service**
Менеджер службы Room Service:

- • контролирует работу официантов;
- • составляет график работы официантов;

- • распределяет объем работ;
- • следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- • проверяет правильность формирования заказов по меню Room Service;
- • делает отчеты по продажам;
- • решает проблемные ситуации.

Супервайзер службы Room Service:

- • распределяет объем работ;
- • следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- • проверяет правильность формирования заказов по меню Room Service;
- • решает проблемные ситуации.

Официант отдела Room Service:

- • обслуживает гостей;
- • поддерживает чистоту и порядок в помещении Room Service;
- • отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей;
- • контролирует получение заказов со склада;
- • обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей, салфеток.

Супервайзер мини-бара:

- • заказывает продукцию со склада;
- • распределяет объем работ;
- • составляет графики выхода на работу подчиненных (сотрудников мини-бара);
- • делает отчеты.

Сотрудник мини-бара:

- • проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей;
- • зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей;
- • блокирует мини-бар в случае задолженности гостя;
- • проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

Как правило, сотрудники отдела трудятся в четыре смены:

- 1-я смена – с 06.30 до 14.30;
- 2-я смена – с 14.30 до 23.30;
- 3-я смена – с 16.30 до 01.30;
- 4-я смена – с 20.30 до 08.30.

Очень важно организовать рабочие смены в службе Room Service таким образом, чтобы не было задержек в обслуживании гостей ни в дневное, ни в ночное время.

Правила предлагающей продажи

Сотрудник гостиницы должен уметь так предложить гостю блюдо или напиток, чтобы тот захотел его попробовать, т.е. купить. Взаимоотношения гостя и сотрудника отдела обслуживания на этажах – это, в общем виде, взаимоотношения покупателя и продавца, а процесс обслуживания клиента – это процесс продажи. Для того чтобы успешно продавать, необходимо:

- • думать, что и как предложить при каждом контакте с клиентом;
- • делать конкретные предложения;
- • предлагать несколько вариантов, чтобы гостя не покидало чувство свободы выбора;
- • говорить отчетливо и с энтузиазмом, используя привлекательные и аппетитные эпитеты;
- • держаться уверенно, с улыбкой;
- • задавать вопросы (это поможет гостям сосредоточиться на меню во время заказа).

Предлагающая продажа основывается на хорошем знании продукта (основные ингредиенты, из которых готовятся блюда и напитки; способ приготовления и сервировки блюд или напитков; что дополнительно к ним можно порекомендовать; цена).

Для эффективного использования техники продаж, важно:

- • рекомендовать наиболее часто заказываемые гостями блюда и напитки;
- • иметь в виду, что все люди имеют разные вкусы;
- • если гость спрашивает вас о блюде, которое вы не любите, лучше всего не выражать своего негатива;
- • не проецировать ваши собственные вкусы на гостей, быть всегда позитивным, описывая блюда, напитки;
- • если гость долго не может сделать выбор, то предпочтительны специфические рекомендации – важно определить вкусовые предпочтения гостя (рыба или мясо, белое или красное вино), затем рекомендовать одно-два наименования из этой категории;
- • гостям, которые спешат, необходимо предлагать блюда, требующие меньше времени для приготовления;
- • гостям, которые придерживаются диеты, необходимо предлагать менее жирную, менее калорийную пищу;
- • принимать в расчет погодные условия, время дня;
- • если затрудняетесь ответить на вопрос гостя, не придумывайте ответ, поинтересуйтесь на кухне или у менеджера.

В предлагающей продаже применяются:

- • прямые рекомендации (*"Я могу порекомендовать?..", "Могу ли я предложить?..", "Вы предпочитаете?..", "Вы бы хотели?..", "Могу ли я посоветовать Вам?..");*
- • косвенные рекомендации *("Мы получаем прекрасные отзывы* о...", " *Одно из самых популярных блюд...", "Это самое любимое блюдо от шеф-повара", "Это не очень калорийное блюдо...");*
- • эпитеты (*сочный, мягкий, воздушный, нежнейший, уникальный).*

Соблюдая эти простые правила, официант всегда сможет убедить заказать дополнительное блюдо, которое гость не планировал попробовать (рис. 2.7).

Room Service order form

Отель.....

Дата..... Смена..... Кассир.....

№ комнаты	Кол-во гостей	Время заказа	Содержание заказа	Время доставки	Официант	Подносс тележка	Грязная посуда

Рис. 2.7. **Образец формы приема заказа в службе Room Service**

Виды питания

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Что включено в стоимость проживания
RO	Room Only	Без питания.	
EP	European Plan	Без питания.	
BO	Bed Only	Без питания.	
AO	Accommodation Only	Без питания.	
NO	Нет	Без питания.	

BB	Bed & Breakfast	Завтрак.	Только Завтрак - Буфет (Шведский стол). Включено: холодные и горячие блюда и напитки. Другое питание предоставляется за отдельную плату.
CB	Continental Breakfast	Континентальный / Европейский Завтрак	Только Завтрак. Включено: булочка, масло, джем, чай / кофе, сок. Другое питание предоставляется за отдельную плату.
EB	English Breakfast	Английский Завтрак	Только Завтрак. Включено: яичница с беконом, сосиски, тосты, масло, джем, чай / кофе, сок. Другое питание предоставляется за отдельную плату.
AB	American Breakfast	Американский Завтрак	Только Завтрак. Включено: мюсли, омлет, сосиски, яйца, сыр, колбаса, масло, джем, выпечка, блинчики, чай / кофе, сок. Другое питание предоставляется за отдельную плату.
HB	Harf Board	Полупансион	Двухразовое питание - Завтрак и Ужин, иногда Завтрак и Обед (Шведский

			стол). Горячие и холодные напитки за завтраком включены в стоимость. Напитки за ужином предоставляются за отдельную плату.
HB+	Extended Harf Board	Расширенный Полупансион	Двухразовое питание - Завтрак и Ужин, иногда Завтрак и Обед (Шведский стол). Горячие и холодные напитки, включая алкогольные напитки местного производства, за ужином включены в стоимость.
FB	Full Board	Полный Пансион	Трехразовое питание - Завтрак, Обед и Ужин (Шведский стол). Горячие и холодные напитки за завтраком включены в стоимость. Все Напитки за обедом и ужином предоставляются за отдельную плату.
FB+	Extended Full Board	Расширенный Полный Пансион	Трехразовое питание - Завтрак, Обед и Ужин

			(Шведский стол). Горячие и холодные напитки за завтраком включены в стоимость. Все Напитки за обедом и ужином включены в стоимость.
ALL	All Inclusive	Все Включено.	Завтрак, Обед и Ужин (Шведский стол). Дополнительно: второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски в барах отеля и т.д. Горячие и холодные напитки, включая алкогольные напитки местного производства, в течение дня предоставляются бесплатно в неограниченном количестве.
UALL	Ultra All Inclusive	Ультра Все Включено.	Аналогично *Все Включено*. Дополнительно к *Все Включено*: Более богатый выбор выпечки, десертов, закусок и горячих блюд. Широкий выбор напитков, включая алкогольные, местного и

			импортного производства.

Разновидности системы питания UALL Inclusive

КРАТКОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	НАЗВАНИЕ	Расшифровка	Что включено в стоимость проживания
Extended ALL		Расширенный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Superior ALL		Улучшенный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Super ALL		Супер Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Elegance ALL		Изысканный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
VIP ALL		ВИП Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
VC ALL		Элегантный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Deluxe ALL		Роскошный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Mega ALL		Гигантский Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля

Excellent ALL	Превосходный Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Maxi All Inclusive	Макси Все Включено.	Как правило, бесплатно все, кроме телефона, прачечной, магазинов, некоторых водных видов спорта.
High Class All Inclusive	Высший Класс Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Imperial All Inclusive	Имперский Все Включено.	Дополнительные бесплатные услуги на усмотрение администрации отеля
Существую и другие разновидности системы питания UALL. Уточняйте что включено в систему UALL в каждом отеле отдельно.		

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 91-92

Тема: Правила оформления документов при выписке гостей

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах оформления документов при выписке гостей.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с порядком выезда гостей. Процедура выписки гостя. Организация отъезда и проводов гостей. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги. Отъезд и проводы гостей.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Registration of the guest's departure and the procedure for his discharge

The final stage of the guest's service cycle is the guest's departure from the hotel, where a thorough documentation of the guest's departure is carried out, and the final stage in the client's financial transactions is the payment of the invoice (or bringing the invoice to zero balance).

Upon departure, the guest vacates the room, receives a confirmation of payment of the invoice and leaves the hotel. As soon as the customer has left, the reception service changes the status of the room and informs the division that serves the room Fund. statement of hotel cash payment

Upon departure, the guest is provided with a full payment for accommodation and additional services provided.

All financial transactions at the stage of accommodation are reflected in the accounts of the hotel and the client. Usually, the largest amount of payments on the guest's account is the payment for accommodation. Additional expenses are charged to the account in the case of an open loan. The cost of services of restaurants, room service, telephone, transport services etc can also be included in the bill. Most hotels that operate according to international standards set a maximum level of charges for each client, before reaching which it is not necessary to make an interim payment. This limit is called the credit limit. Guest accounts require constant attention to avoid exceeding this limit.

Financial records made in the reception service must be checked periodically for accuracy. This check is usually performed during a night audit. Despite the name, this procedure is not always performed at night. In hotels with a computer accounting system, an audit is performed at any time. These activities are often referred to as service audits or system adjustments. Even if a computerized company can audit at any time, it is preferable to do so in the evening, since financial transactions are usually less intensive at this time of day.

Currently, the Internet is used to control accounts. E-networking opportunities with established in room and a special device that can read information from customer's credit card and make online payments, while maintaining confidentiality of information and protecting it on the Internet, allow for automatic calculation of the client hotel with the translation of your hotel bill on expenses guest on his corporate account. Guests can also check their accounts in real time on the computer displays in their rooms.

Hotels that provide credit to guests must have a special identification system, determining credit limits, procedures in case of exceeding the limit, and other necessary means. These issues are handled by the loan Manager. Small hotels usually require advance or full payment for their accommodation, so they do not need such transactions with guest accounts.

During the check-out procedure, make sure that the guest is satisfied with their stay at the hotel and invite them to come again. The more information the hotel collects from customers during the service cycle, the easier it will be to conduct marketing developments that help improve performance. Registration information is entered in the client database, which is stored in any form (for example, electronic files). This information helps in identifying customer needs and forms the basis for a marketing strategy. To collect information, special questionnaires are used to help you learn the habits and preferences of guests.

Before leaving the hotel, the customer must fully pay their bills, i.e. pay for the services they have consumed. Depending on the agreement, payment can be made in cash, credit card, checks, etc. Before departure, the customer must check the balance of their accounts and correct possible errors. During

the verification process, problems may arise when the accruals do not reach the client's account before the calculation time.

These are so-called late charges. The payment of unpaid invoices is made through the accounting Department, not through the reception and placement service. however, the responsibility for providing invoices lies with the reception and placement service, which helps the accounting Department collect debts.

Departure of the guest. Discharge procedure

The final stage of the service process is the guest discharge procedure.

At the departure of the guest, a full payment for accommodation and additional paid services is provided.

Settlements with residents can be made with cash, credit cards, Bank transfer (transfers of organizations, companies, firms with which the hotel has entered into a certain agreement), vouchers (a type of Bank transfer), traveler's checks (extremely rare in Russian hotels).

The cashier of the reception service is responsible for making payments to guests. In their work, the cashier uses the following equipment: a computer, which, as a rule, is also a cash register; a POS-terminal (for various operations with credit cards); a printer (for printing and receiving invoices); an imprinter (for receiving customer credit card details); a special compartment for storing money; a voucher-catalog with cells for storing invoices and other payment documents; a box for storing seals, stamps; a telephone, etc.

The cashiers are processing invoices, charging fees for accommodation and services rendered. Before guests leave, the cashier checks and prepares their invoices using one of the programs in the Front office common computer program, called "Check out".

Payment is made with guests:
- for accommodation;
- additional paid services;
- telephone conversations.

The computer automatically calculates the amount for accommodation, taking into account the system of a single billing hour (check out time-12.00), sums up the cost of all telephone conversations, takes into account all discounts for accommodation and additional paid services.

When you make a statement, it is not enough to name the total amount. It is necessary to check the accuracy of the invoice by viewing all the accruals to the guest's account during their stay at the hotel together with the guest. You should always ask the guest to check whether the accrued amounts are correct. If an error was made, you must make the appropriate changes and apologize to the guest.

Confirmation of the correctness of the invoice is the guest's signature on it.

When calculating for accommodation, the number of days spent, the time of arrival and departure of the guest plays a role. Payment for hotel accommodation is charged at the prices set by the contractor.

For a Front desk employee, it is very important to clearly know the procedure for charging for accommodation and be able to correctly explain to the guest what this or that amount is taken for. The procedure for paying guests for accommodation is determined by the Rules for providing hotel services in the Russian Federation, approved by government decree No. 490 of April 25, 1997, which govern most Russian hotels. According to this document, " payment for hotel accommodation is charged in accordance with a single billing hour - from 12 hours of the current day, local time.

If you stay before check-out time (from 0 to 12 hours), you will not be charged for accommodation.

If the customer's departure is delayed, the accommodation fee will be charged in the following order:

- no more than 6 hours after checkout time-hourly fee;
- from 6 to 12 hours after checkout time - payment for half a day;
- from 12 to 24 hours after the check - out time-payment for a full day (if there is no hourly payment).

For stays of no more than a day (24 hours), the fee is charged per day, regardless of the check-in time.

The contractor has the right to change the unified billing hour, taking into account local peculiarities."

Additional paid services include services provided to guests in a restaurant, cafe, bar, business center, service Desk, etc. the Cashier is obliged to show the guest all invoices received in his name and number, and remind the guest when, where and for what amount he received the service. This procedure is not useless, because during this check, you can find errors in the accruals to the guest's account and quickly correct them. The cashier should ask about the latest expenses that may not have been included in the invoice yet.

During the stay of guests at the hotel, there are cases of damage or loss of property of the hotel. This may apply to bedding, furniture, carpets in the room or dishes in a restaurant, bar, etc. According to the rules of providing hotel services in the Russian Federation, it compensates for damage in case of loss or damage to the property of the hotel, and is also responsible for other violations.

The cost of damage caused to the hotel property is paid on the basis of the act. The act is drawn up in three copies, given for signature to the client and sent to the reception and placement service for subsequent payment. The report is drawn up in the Department where the trouble occurred, financially responsible persons (at least two employees).

If items are lost or completely unusable for further use, their cost is charged, taking into account depreciation. The cost of restored or repaired works is determined based on the price list. The guest will also pay for the forced downtime of the room for the period of elimination of defects.

One of the copies of the act will be handed to the guest immediately after the payment is made. The second copy is required in the appropriate service for writing off and receiving new property. The third is used by the accounting Department for reporting.

Hotel staff should try to quickly identify the facts of damage or loss of hotel property by customers. A number of hotels have thought out and used the correct special reminders for guests, if the floor staff when cleaning the room detects the absence of any items or damage to property.

After guests have left their rooms, the process of charging for damage caused to the hotel becomes much more complicated. The easiest way to recover losses is if the guest paid with a credit card. In this case, the required amount is deducted from the guest's credit card, justifying it with an act of damage or loss of property. Unpaid bills for damage caused to the hotel by regular guests should be saved and offered to be paid on the next arrival.

When calculating with guests, you must take into account all telephone conversations and include them in the total bill.

Modern telephone systems automatically make payments for phone calls to the guest's account. The cashier only needs to open the file "Telephone conversations" and include their cost in the already prepared amount for accommodation and additional paid services. In this case, you must make a printout of all telephone conversations on the printer and present it to the guest. After the invoice is prepared and the guest has agreed to the total amount, the cashier once again specifies the payment form.

Эталон ответа:

Оформление выезда гостя и процедура его выписки

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд и отеля, на которой осуществляется тщательное документационное оформление выезда гостя, а завершающей стадией в финансовых операциях клиента является оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

При выезде гость освобождает номер, получает подтверждение оплаты счета и покидает гостиницу. Как только клиент выехал, служба приема и размещения меняет статус номера и информирует об этом подразделение, обслуживающее номерной фонд. выписка гостиница кассовый оплата

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные услуги.

Все финансовые операции на стадии проживании отражаются на счетах отеля и клиента. Обычно самую большую сумму выплат на счете гостя составляет оплата за проживание. Дополнительные расходы начисляются на счет в случае открытого кредита. Стоимость услуг

ресторанов, обслуживания в номерах, телефонных, транспортных услуг и т.д также может быть включена в счет. Большинство гостиниц, работающих по международным стандартам, устанавливают максимальный уровень начислений на свет клиента, до достижения которого не требуется производить промежуточный расчет. Этот предел называют кредитным лимитом. Счета гостей требуют постоянного внимания, чтобы не допускать превышение этого лимита.

Финансовые записи, осуществляемые в службе приема и размещения, должны периодически проверяться на точность. Эта проверка обычно осуществляется во время ночного аудита. Несмотря на название, эта процедура не всегда проводится ночью. В гостиницах с компьютерной системой учета аудит проводится в любое время. Часто эти мероприятия называют аудитом службы или корректировкой системы. Даже если компьютеризованное предприятие имеет возможность проводить аудит в любое время, предпочтительно делать это вечером, поскольку финансовые операции обычно менее интенсивны в это время суток.

В настоящее время для контроля счетов используются возможности Интернета. Электронные возможности сети с помощью, установленного в номере специального устройства, способного считывать информацию с кредитной карты клиента и осуществлять электронные платежи, сохраняя конфиденциальность информации и защищая ее в Интернете, позволяют осуществлять автоматический расчет клиента с гостиницей при помощи перевода гостиничного счета о расходах гостя на его корпоративный счет. Гостям также предоставляется возможность проверять свои счета в режиме реального времени на дисплеях компьютеров в своих номерах.

Гостиницы, которые предоставляют гостям кредит, должны располагать специальной системой идентификации, определения лимитов кредитования, процедур на случай превышения лимита и другими необходимыми средствами. Этими вопросами занимается менеджер по кредитам. Небольшие гостиницы, как правило, требуют предварительную или полную оплату проживания, поэтому такие операции со счетами гостей им не требуются.

Во время процедуры выезда необходимо убедиться, что гость доволен своим пребыванием в гостинице, и пригласить его приехать снова. Чем больше информации от клиентов соберет отель в течение цикла обслуживания, тем легче будет проводить маркетинговые разработки, способствующие улучшению работы. Регистрационная информация заносится в клиентскую базу данных, которая хранится в любом виде (например, электронные файлы). Эта информация помогает в определении потребностей клиентов и формирует базу для маркетинговой стратегии. Для сбора информации используются специальные анкеты, которые помогут узнать привычки и пристрастия гостей.

До своего отъезда из гостиницы клиент должен полностью рассчитаться со счетами, т.е. полностью оплатить потребленные им услуги. В зависимости от договоренности оплата может производиться наличными, кредитной картой, чеками и пр. До отъезда клиента необходимо проверить баланс его счетов и исправить возможные ошибки. В ходе проверки могут возникать проблемы, когда начисления не успевают поступить на счет клиента до времени расчета.

Это так называемые поздние начисления. Расчет по неоплаченным счетам производится через бухгалтерию, а не через службу приема и размещения при этом ответственность за предоставление счетов лежит на службе приема и размещения, которая помогает бухгалтерии в сборе задолженностей.

Выезд гостя. Процедура выписки

Заключительным этапом технологического процесса обслуживания является процедура выписки гостя.

При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами);

принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.

Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется "Расчет" (Check out).

Расчет с гостями производится:

- за проживание;
- дополнительные платные услуги;
- телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time - 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить гостю, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с гостями за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490, которыми руководствуются большинство российских гостиниц. Согласно этому документу "плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час".

К дополнительным платным услугам относятся услуги, оказываемые гостям в ресторане, кафе, бар, в бизнесцентре, бюро обслуживания, и т.д. Кассир при расчете обязан предъявить гостю все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет гостя и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет.

Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы. Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т.д. По правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и

размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановленных или ремонтных работ определяется на основании прейскуранта. Гость также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов.

Один из экземпляров акта будет вручен гостю сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества. Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие какихлибо предметов или порчу имущества.

После того как гости покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется. Легче всего возместить потери, если гость расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества. Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными гостями, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд.

При расчете с гостями необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет.

Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет гостя. Кассиру только следует открыть файл "Телефонные переговоры" и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги. При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет, и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 93-94

Тема: Тарифы и системы оплаты услуг.

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о тарифах и системах оплаты услуг.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с условиями оплаты проживания в гостинице.Особенности и порядок работы с кредитными пластиковыми картами гостя

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Зарубежные обозначения терминов и гостиничных операций

AHR (Averagee House Rate) - средняя цена каждой занятой комнаты.

Amenity - подарки от отеля гостям: ручки, шапочки, губки и т. д.

Advance Deposit - сумма денег, выплаченная отелю перед заездом гостя.

Advance Payment - оплата, полученная отелем при регистрации в случае отсутствия предварительного бронирования.

AdjRevPAR (Adjusted Revenue Per Available Room) - показатель, учитывающий расходы и дополнительные доходы на номер; рассчитывается как средний тариф на номер минус расходы на занятый номер плюс дополнительный доход на номер и все это умножается на загрузку отеля.

ADR (Average Daily Rate) - показатель для расчета эффективности работы гостиницы. Показывает среднюю стоимость номера за некий промежуток времени. Показатель получается за счет деления чистой выручки от продаж номерного фонда (после вычета скидок, косвенных налогов, стоимости завтраков и т.п.) на общее количество проданных за рассматриваемый период номеров.

ARI (Average Rate Index) - показатель, отражающий соотношение среднего тарифа продажи номера в отеле по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах.

Bed Occupancy - рациональное соотношение количества спальных мест к количеству заявленных к продаже (средняя загрузка).

Booking curve - кривая бронирований – инструмент, позволяющий визуализировать тенденции бронирований, изменения загрузки отеля и скорости/интенсивности заполнения той или иной даты.

BPI (Brand Perfomance Impact) - влияние бренда на показатели эффективности гостиницы.

BAR (Best Available Rate) - лучшая цена дня; термин используется для обозначения открытого тарифа, доступного для продажи любому гостю через отдел бронирования, электронные каналы продаж, сайт отеля, на стойке администратора отеля.

Contracted Rate - конфиденциальная цена между отелем и туристским агентством.

CORP (Corporate Rate) - условное обозначение тарифного плана для корпоративных гостей.

Competitive Set – отобранная группа отелей, с которой конкурирует и сравнивает свои основные конкурентные показатели конкретный отель. В конкурентную группу выделяются отели, обладающие схожими характеристиками по: звездности, уровню цен, расположению, предоставляемым услугам и т. д.

Constrained demand - вид спроса, который характеризует даты или периоды, когда отель заполнен от 95% до 100%; однако в эти дни спрос мог быть намного выше вместимости отеля, но физически больше номерного фонда отель принять не может.

CD (Cancelled) - снятие бронирования номера.

Check In - заселение в номер гостиницы.

Check Out - выезд из номера гостиницы.

Check-In Time - время заселения гостя в номер. В большинстве отелей – 14:00.

Check-Out Time - время, когда гость должен освободить номер и покинуть гостиницу. В большинстве отелей – 12:00.

Close Out - обозначение закрытой для бронирования даты.

Closing Time - время закрытия дня, произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.
Confirmation - подробное письмо-подтверждение бронирования для будущего гостя, включающее информацию о категории номера для него, его дате прибытия и отъезда, цене этого номера.
D.N.A. (Did Not Arrive) - означает, что гость не заехал, но бронирование для него в силе.
D.N.C. (Do Not Change) - означает, что при бронировании дан номер комнаты, который не изменяется.
Day Use Rate - оплата за 0,5 суток (дневная, после расчетного часа).
Direct Bill - означает, что при выставлении прямого счета гости не платят при выезде, счет переправляют в компанию, бронировавшую номер. (прямой счет).
Double Rooming - означает, что два гостя по ошибке зарегистрированы в одном номере (двойное бронирование).
Double Up - двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся две карточки кармашке под номером этой комнаты).
Downgrade - регистрация для гостя номера на категорию ниже и по цене на категорию ниже.
EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization) - финансовый показатель деятельности гостиницы. Он равен прибыли до вычета расходов на процентные платежи, налоги, амортизации. Составляется на основе финансовой отчетности, помогает оценить прибыль гостиницы.
EBITDAR (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, Amortization and Rent) - показатель аналогичен EBITDA. Помимо указанного выше, из него не вычитаются выплаты по аренде. Facilities/Improvements - удобства, туалет и душевая кабина, совмещенный санузел. В зависимости от категории гостиницы удобства могут находиться в комнате, могут быть рассчитаны на блок из нескольких комнат, а могут располагаться на этаже.
FIT (Free Independent Traveller) - индивидуальный турист (путешественник), который перемещается по заранее спланированному маршруту и часто имеет бронирование в гостиницах в пунктах остановки, билеты на транспортные средства между точками остановок, также, в большинстве случаев, уже забронированы.
FO (Front Office) - служба приема и размещения гостей в отеле. Она занимается всем комплексом вопросов заселения и выселения постояльцев, отслеживают наличие платежей за все оказанные услуги.
Front Desk - стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются.
FOC (Free Of Charge) - перечень услуг, которые предоставляются бесплатно.
Full House - означает, что гостиница полностью забронирована, свободных номеров нет в наличии.
Fair Share - рыночный показатель, характеризующий долю отеля среди конкурентов. Рассчитывается как отношение номерного фонда гостиницы к суммарному номерному фонду конкурентов и самого отеля.
FF & E (Furniture, Fixtures & Equipment) - термин обозначает затраты на оборудование номеров отеля. Сюда включается стоимость мебели и оборудования, которые не связаны напрямую со стоимостью здания. Этот показатель используется на этапе разработки бизнес-плана по строительству отеля, а также в случае его продажи.
Forecast - сводка предполагаемой загрузки гостиницы на определенный отрезок времени (прогноз).
Flat Rate - единая фиксированная цена с постоянными условиями бронирования и аннуляции без сезонных изменений.
Grandmaster - один ключ, который открывает все гостевые комнаты, которые закрыты снаружи.
Guaranteed Reservation - означает, что гость или компания гарантируют оплату номера, даже в случае незаезда (гарантированное бронирование).
Guest Folio - напечатанный счет гостиницы для гостя (гостевой счет).

Guest Histiry (Card) - запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит.
GOP (Gross Operating Profit) - валовая операционная прибыль, равна общей выручке, уменьшенной на прямые расходы операционных департаментов и на нераспределенные расходы.
Housekeeper`s Report - лист с записями, находящийся во фронтофисе, в котором отражены сведения о состоянии комнат (уборка, ремонт и т.д.).
Inclusive Terms - цена, в которую включены все услуги в гостинице (тариф на размещение и трехразовое питание).
Incentive - вид корпоративного туризма. В числе самых популярных таких туров – индивидуальные туры, которыми чаще всего награждают сотрудников компании, а также выездные семинары, конференции и тренинги.
KPI (Key Performance Indicator) - ключевые показатели эффективности – ограниченный набор объективно измеримых параметров, позволяющие оценить результативность работы. В зависимости от стратегии компании различают разные KPI. В основном их применяют для определения эффективности работы административно-управленческого персонала.
LAR (Lowest Available Rate) - аббревиатура, используемая для обозначения наименьшего доступного тарифа отеля.
LOS (Length Of Stay) - период пребывания гостей в отеле, отображающий количество ночей, которые гости проводят в отеле; обычно применяется для оценки пребывания гостей в месяц, квартал, полгода, год. Рассчитывается как отношение количества забронированных номеров в период к количеству заездов гостей в тот же период.
LRA (Last Room Availability) - одно из условий договоров, зачастую глобальных и при бронировании через GDS, обязывающее отель предоставлять контрактный тариф для размещения до тех пор, пока отель открыт для бронирования в любых каналах.
Luggage Pass - карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.
Luggage Tag (Luggage Ticket) - багажная квитанция, в которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения.
Max Inclusive - когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т. д.
Market Share - показатель, характеризующий реальную долю отеля на рынке в сравнении с конкурентами. Рассчитывается как отношение забронированных номеров в отеле к суммарному количеству забронированных номеров конкурентов.
MPI (Market Penetration Index) - индекс проникновения на рынок; вычисляется как отношение загрузки отеля в % к загрузке отелей конкурентов в %; отражает эффективность работы отеля по сравнению с конкурентами по загрузке. Если показатель больше 1, отель загружен выше, чем отели-конкуренты, если меньше, отель загружен хуже отелей конкурентов.
Net Rate - конфиденциальный некомиссионный тариф, предлагаемый туристским компаниям, холселлерам, работающим на b2b рынке.
NFR (Non-Refundable Rate) - невозвратный тариф; тарифный план, который предполагает внесение полной стоимости проживания в момент бронирования; бронирование по данному тарифу нельзя отменить, изменить или перенести без штрафа, эквивалентного полной стоимости размещения.
No Show - означает, что турист не заселяется в отель, при этом не уведомляет о своем решении администрацию гостиницы.
No-Show Employees - персонал, который работает по распорядку, предусматривающему проведение работ строго в отсутствие гостя.
Non-Guaranteed Booking - негарантированное бронирование – отель предоставляет клиенту номер в день заезда до 18:00. если заселение не происходит, то бронь отменяется без штрафных санкций.

Occ (Occupancy) - показатель отображает процент загрузки номеров в гостинице. Рассчитывается в процентах как частное от деления занятых номеров на общее число номеров. Является одним из самых важных показателей эффективности работы отеля.
OTA (Online Travel Agency) - туристские агентства, реализующие свои услуги через интернет.
Out Of Order Room - означает, что комната не пригодна к заселению по причине поломки, неисправности оборудования или проведения ремонтных работ в данной комнате.
Pre Registration - означает, что регистрационная карта гостя готова у администратора до прибытия гостя.
PU (Pick Up) - термин обозначает изменение показателей по сравнению с какой-то датой в прошлом. Обычно используется для оценки изменения загрузки отеля или дохода. Может быть положительным, если произошло увеличение показателя, или отрицательным, если показатель уменьшился.
Rack Rate – официально объявленная цена на номер в гостинице без учета возможных скидок.
Party Ticket – групповой билет. Reception - стойка размещения гостей. Как правило, расположена у входа в отель. Сотрудники отвечают за размещение и отбытие гостей, а также решают любые вопросы, которые возникают у постояльцев в процессе проживания.
Referral - система бронирования, когда в комнате остается что-то из личного имущества гостя до его следующего приезда. Revenue Management – управление тарифами – более узкая практика в рамках управления доходом, предназначенная для определения оптимального использования тарифов отеля в каждый период времени.
RevPar (Revenue Per Available Room) - показатель доходности одного номера. Получается за счет деления чистой выручки от всего номерного фонда на количество номеров. Есть еще один способ расчета: средняя стоимость номера умножается на заполняемость отеля. Этот показатель является одним из самых популярных в гостиничном бизнесе.
RGI (Revenue Generation Index) - показатель, отражающий доходность номеров отеля по сравнению с конкурентами. Рассчитывается как отношение показателя RevPar гостиницы к среднему показателю доходности номеров конкурентов. Если показатель больше 1, отель работает лучше конкурентов, доходность номеров выше конкурентов.
ROI (Return On Investment) - финансовый показатель, характеризующий доходность инвестиционных вложений.
Room Board - информация о гостиничном номере (условия, сервис, возможности).
Room Change - означает, что гость меняет номер во время проживания в гостинице (перемена комнаты).
Room Service - обслуживание в номерах. Может включать множество различных услуг: от доставки заказанной еды из ресторана в номер, до услуг косметолога, массажиста.
Rooms Revenue - выручка, полученная от продажи (аренды) номеров.
Self-Deposit Boxes - сейф для хранения ценностей (индивидуальная секция в хранилище, где гости хранят ценности, наличные деньги).
Sell Rate - термин, обозначающий открытый для продажи конечному потребителю/гостю тариф. Зачастую используется при обсуждении с агентствами или холселлерами, которым предоставляется конфиденциальный некомиссионный тариф, цены, ниже которой они не могут предлагать номера гостям или при перепродаже партнерам.
Servise Charge - доплата за обслуживание (обычно от 10 до 20 процентов прибавляется к счету для оплаты труда службы сервиса).
Share With - совместное проживание в номере, но разные счета.
Single Occupancy - означает, что в номере любой категории проживает один гость (одноместное размещение).
Sleep Out - означает, что гость держит номер, не ночует в нем.
Slip - означает, что номер занят до сих пор, а счет еще не оплачен.
Skipper - гость, который уехал тайком, оставив неоплаченный чек (заяц).
Stay Over - гость, который продлил свое проживание.
SU (Single Use) - означает, что в многоместном номере останавливается один гость.

TRevPar (Total Revenue Per Available Room) - общий доход на имеющийся номер. Показатель отражает общий доход с учетом дохода всех служб отеля, который приносит каждый номер гостиницы. Получается делением общей выручки отеля за день на общее доступное для продажи количество номеров.
TRGI (Total Revenue Generation Index) - индекс, характеризующий общий доход отеля на каждый имеющийся в наличии номер в сравнении с конкурентами. Рассчитывается как отношение показателя TRevPar гостиницы к среднему показателю общей доходности номеров отелей конкурентов. Если показатель больше 100%, отель работает лучше конкурентов, общий доход на номер отеля выше конкурентов.
Unconstrained demand - показатель, отражающий интенсивность спроса в даты, когда отель достигает загрузки до 95%, то есть спрос в эти дни не позволяет отелю достичь максимальной загрузки.
UPG (Upgrade) - заселение в номер более высокой категории без дополнительной оплаты. Такое бывает, если заняты все номера категории, который был забронирован.
Upsell - продажа гостю номера более высокой категории, отличной от забронированной, в момент заезда, либо до его приезда. Применительно к другим услугам – продажа более дорогой услуги, чем первоначально заказывал гость.
Vacant Room - свободная комната, готовая к заселению.
Wholesaler - туроператор, крупные туристские компании, работающие на рынке b2b с более мелкими агентствами, бизнес-агентствами и перепродающие услуги отелей.
WIG (Walk In Guest) - гость, прибывший в отель, без предварительного бронирования.
WL (Waiting List) - лист ожидания, в который включены номера, бронирование которых будет подтверждено позже или будет получен отказ от бронирования.
Категории и виды отелей и гостиничных номеров + типы питания
1BDRM (One Bedroom) - апартаменты с одной спальней.
2BDRM (Two Bedroom) - апартаменты с двумя спальнями.
Annex Room - номер, расположенный в дополнительном корпусе, возможно через дорогу от моря.
AR (Adjoing Rooms) или **Connecting Rooms** - два номера, расположенные рядом, соединенные дверью.
AO (Accommondation Only) - только проживание, питание и дополнительные услуги не предусмотрены или приобретаются за отдельную плату.
APRT (Apartament) - номер, который ориентирован на длительное проживание гостей. В нем есть полноценная кухня или кухонный уголок. Оформление номера приближено к квартире.
ABF (American Breakfast) - более сытная разновидность континентального завтрака. Помимо чая, кофе, сока, булки, круассана, масла, яиц, творога, йогуртов или фруктов (это основа завтрака), добавлены нарезки колбасы и ветчины, сыра. Иногда предполагаются овощные салаты.
All Inclusive - режим, включающий не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость.
A-la carte - меню, в котором каждое блюдо указано со своей ценой.
BO (Bed Only), RO (Room Only) - размещение без питания.
Botel - плавучий отель (сокращение от двух слов: boat – лодка и hotel – гостиница).
B&B (Bed & Breakfast) - тарифный план, который включает в себя цену за номер с завтраком.
BBF (Buffet Breakfast) - самый популярный вариант организации завтрака, так называемый шведский стол. Может включать в себя легкие молочные и мясные продукты, выпечку, овощи и фрукты, а часто и местные напитки, иногда включая алкогольные. Шведский стол не имеет четкой регламентации по количеству продуктов питания.
Brunch - прием пищи, объединяющий завтрак и обед (от англ. Breakfast and lunch). Как правило, бранч подается между 11:00 16:00, в меню входят горячие, но легкие блюда, подаются спиртные напитки (чаще всего – вино). В ресторанах отелей большой популярностью пользуются субботние и воскресные бранчи.

Buffet —это шведский стол – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, гость вправе сам определять блюдо и размер порции.
CBF (Continental Breakfast) - континентальный завтрак – самый бюджетный вариант завтрака. Состоит из чая, кофе, соков, булочки или круассана, масла, яиц, творога.
Complimentary Rooms — бесплатные номера.
Corner Room — угловой номер.
DBL (Double) - двухместный номер с одной двуспальной кроватью.
DBL (Double) + CHD (Child) (2—6) (6—12) - двое взрослых + двое детей: первый ребенок 2—6 лет, второй ребенок 6—12 лет. Deluxe - гостиницы такого класса очень похожи на гостиницы класса Superior Deluxe, но с той разницей, что они не такие огромные и у них более разумные цены.
DNR (Dinner) - ужин, который может быть организован как в виде шведского стола, так и по меню а-ля карт. В Европе чаще всего предоставляют большой выбор закусок и салатов, а второе блюдо на выбор из нескольких вариантов.
DORM (Dormitory) - просторный многоместный номер с большим количеством кроватей, в котором живут различные гости. Чаще всего такой тип номеров распространен в хостелах.
Duplex - двухуровневый номер.
Extended-Stay Hotel - отели, предназначенные для гостей, которые планируют остановиться в отеле дольше, чем на несколько суток. В номерном фонде отеля для длительного проживания преобладают апартаменты и студии с кухнями.
EB (Extra Bed) - дополнительная кровать в номер.
English Breakfast - полный завтрак (+ яичница с ветчиной, тосты).
EXTFB (Extended Full Board) - полный пансион, в который дополнительно включается вино или пиво.
FB (Full Board) - полный пансион. Режим трехразового питания в отеле (завтрак + обед + ужин). Напитки за обедом и за ужином в стоимость обычно не входят.
Family Room - семейный номер, размером больше стандартного.
First Class - комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень или крыло с люксами. Honeymoon Room —это номер для молодоженов.
Honeymoon Suite - люкс для молодоженов.
Hostel - недорогая гостиница с небольшим набором услуг (с несколькими койко-местами в одной комнате, без удобств в номере).
HB (Half Board) - полупансион или проживание с двухразовым питанием.
HCAL (High Class All Inclusive) - наиболее продвинутый вариант услуги «все включено».
Junior Suite - большая комната с огороженным спальным местом, преобразуемым в гостиную днем.
Limited-Service First Class - гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах, услугах и общественных местах.
LUX (Luxe) - апартаменты класса люкс.
Moderate Deluxe - гостиницы, в основном очень похожи на Deluxe, но с некоторыми недостатками. В некоторых случаях там не такое шикарное убранство как в Deluxe.
Moderate First Class - по сути гостиницы первого класса, с комфортабельными, но простыми номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана).
Moderate Tourist Class - малобюджетный пансион, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Предоставляется гостям только в случае крайней необходимости, когда другого ничего нет.
Residental Hotel - отель, долгое время занимаемый гостями, которые могут сделать своей собственностью этот дом или резиденцию.
Rest House - небольшой отель.

Superior Deluxe - эксклюзивная и дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца, которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств.
Superior First Class - гостиница выше среднего класса. Может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса, имеющий некоторые хорошие и качественные особенности. Комнаты и общественные места хорошо обставлены и очень комфортабельны.
Superior Tourist Class - изначально пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны. Есть все необходимые удобства, номера скромно, но аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам первого класса.
SGL (Single) - одноместный номер.
SGL (Single) + CHD (Child) (2—6) - один взрослый + ребенок от 2—6 лет.
STD (Standart) - стандартный номер.
SUP (Suprior) - улучшенный номер. Отличается от стандартной большей площади, а также наличием других преимуществ.
SUT (Suite) – номер повышенной комфортности с несколькими жилыми помещениями.
Tourist Class - гостиницы строго пансионного типа, это также называют экономический класс. Рекомендуются для гостей с очень скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть. В номере такого класса гость не имеет личной ванны.
TWN (Twin) - двухместный номер с двумя односпальными кроватями.

Терминология внутренних гостиничных процессов и инструментов

Channel Management - управление каналами продаж – практика, применяемая в рамках управления доходом отеля, для определения оптимального использования всех каналов продаж гостиницы с целью получения большего дохода. В ее основе лежит установление правил продаж отеля через различные каналы, в том числе сайт и телефон, перенаправлении спроса, потока бронирований в пользу эффективных каналов продаж, но менее затратных для отеля на каждый период времени.
CRC (Central Reservation System) - центральная система бронирования – инструмент, предназначенный для централизованной работы отеля с GDS и IDS. Система передает в GDS описание отеля, тарифы и тарифные планы, а также аккумулирует все входящие заявки через эти каналы бронирования.
CTA, CTD (Close To Arrival) (Close To Departure) - инструмент управления периодом заезда и пребывания гостей, связанный с закрытием определенной даты или периода.
Endorsment - полномочия, которые заключаются в возможности заменить или перерегистрировать авиабилет на другой самолет.
GDS (Global Distribution System) - глобальные системы бронирования, которые используются туристскими агентствами по всему миру для бронирования авиабилетов, гостиниц, машин. Доступ и возможность работы в них имеют только агентства в виду достаточно специфического интерфейса и правил работы.
HR Assesstment - деловая оценка персонала – целенаправленный процесс установления соответствия способностей, мотиваций и других качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочему месту.
IDS/ADS (Internet Distribution System/Alternative Distribution Systems) - системы бронирования, появившиеся на основе глобальных систем бронирования в начале 90-х годов XX века. Главное отличие от GDS заключается в том, что бронирования через них могли осуществлять обычные пользователи интернета.
MLOS (Minimum Of Stay) - инструмент контроля длительности проживания гостей, который позволяет установить минимальный срок пребывания гостей на определенные даты заезда.
PMS (Property Management System) - гостиничная система управления, или в России чаще употребляется понятие АСУ – автоматизированная система управления, посредством которой осуществляется работа с номерным фондом, бронирование, работа с гостями, работа хозяйственной службы, хранится вся статическая и операционная информация.

Rate Shopping Tool - электронный инструмент, позволяющий отельерам следить за изменением открытых цен конкурентов в OTA, GDS, их стратегии продаж, соблюдение паритета по различным каналам и др.
Revenue Management, Yield Management - управление доходом – практика гостиничного бизнеса, основанная на прогнозировании спроса и направленная на повышение эффективности продаж и использования номерного фонда гостиницы.
TSA (Technical Services Agreement) - договор технического сопровождения. Заключается между собственником гостиницы и управляющей компанией. В рамках договора управляющая компания осуществляет сопровождение гостиничного проекта на этапах проектирования, строительства, оснащения, комплектации и подготовки к открытию.
USALI (The Uniform System Of Accounts For The Lodging Industry) - стандарт финансовой отчетности и планирования для гостиниц. Широко распространен за рубежом. По этому стандарту все предприятие делится на центры ответственности, каждый из которых отвечает за свои доходы и/или расходы. Под каждый центр ответственности готовится своя система показателей эффективности их работы.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.
Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 95

Тема: Написание деловых писем, факсов, E-mail сообщений
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о написании деловых писем, факсов, E-mail сообщений на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с требованиями к структуре и содержанию делового письма (заголовок, указание на ссылку, дата, адрес получателя, указание на конкретное лицо, обращение, основной текст, заключительная формула, подпись, ссылка на приложение). Требования к структуре и содержанию факса (некоторые сокращения, стандартизированная форма указания имени получателя, его адреса, номера факса, имени отправителя, времени отправления сообщения и т.д
Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Структура электронного письма на английском языке и полезные фразы для каждой части

1. Тема письма (subject)

Театр начинается с вешалки, а email — с темы письма, которая размещается в специальной строке сверху. Наличие заполненной темы письма — элементарное правило хорошего тона, особенно важно не забывать о нем в формальной переписке. Многие игнорируют тему и переходят сразу к тексту письма, а зря, ведь четко обозначенная тема сразу даст понять адресату, о чем пойдет речь в письме, важное оно или нет и т. д. Более того, если вы пишете деловое предложение партнерам, у письма с темой больше шансов быть прочтенным, а не заброшенным в корзину.

Что писать: Постарайтесь уложиться в 5-7 слов и в то же время обязательно укажите самую важную деталь в теме письма. Например, в формальном письме с информацией о совещании в следующем месяце можно написать: Meeting on the 26th March at 11 a.m. (совещание 26 марта в 11 утра). В неформальном письме знакомому можно написать: Thanks for your present (спасибо за твой подарок). А, например, если вы пишете письмо в интернет-магазин, обязательно укажите в теме письма номер заказа, по которому хотите задать вопрос.

2. Обращение (начальная фраза)

Начинать письмо надо с обращения к адресату. Оно пишется на первой строке и отделяется запятой, а текст после него пишется уже с новой строки.

Что писать: Если вы пишете конкретному человеку в формальном стиле, используйте такие обращения:

Обращение	Комментарий
Dear Mr. Jenkins,	Обращение к конкретному мужчине.
Dear Ms. Jenkins,	Универсальное обращение как к замужней, так и к незамужней даме.
Dear Sir or Madam,	Употребляется, когда вы не знаете, кто будет отвечать на ваше письмо.
To whom it may concern,	Обычно используется в деловой переписке, когда вы пишете на корпоративную почту и не знаете, кто из сотрудников будет отвечать на ваше письмо.

Неформальное письмо можно начинать следующими способами:

Обращение	Комментарий
Hello / Hi / Hi there / Hello again Tom,	Неформальное дружеское приветствие.
Greetings / Good morning / Good afternoon Tom,	Приветствия, которые звучат чуть формальнее Hello или Hi.

Dear Tom,	В этом приветствии присутствует оттенок формальности, поэтому оно используется при написании письма на ЕГЭ.

3. Текст письма

В первом абзаце вам нужно сообщить адресату, для чего вы пишете ему письмо. Если вы хотите выразить несколько мыслей в своем email, то каждую из них начинайте писать с нового абзаца.

Правильное оформление письма — залог того, что его прочтут внимательно и ваши мысли будут правильно поняты. Используйте форматирование, чтобы сделать письмо более читабельным и легким для восприятия. Особенно важно учитывать этот момент, когда вы пишете длинные формальные письма. Сплошное полотно текста рискует быть отправленным в корзину сразу же после открытия.

Что писать: Начальное предложение в формальном письме может звучать так:

Фраза	Перевод
I am writing to inform you / to ask you / to thank you...	Я пишу, чтобы сообщить Вам / спросить Вас / поблагодарить Вас...
I regret to inform you...	Мне жаль сообщать Вам...
I would like to thank you...	Я бы хотел поблагодарить Вас...

Если же вы пишете письмо другу, можно начать его так:

Фраза	Перевод
Many thanks for your recent letter.	Большое спасибо за твое недавнее письмо.
It was nice to hear from you recently.	Было приятно услышать о тебе недавно.
How are things?	Как жизнь?

4. Вложения

Довольно часто мы не просто отправляем письмо, а пересылаем документ или фотографию по электронной почте. В таком случае обязательно сообщите адресату, что вы прикладываете к письму дополнительный файл.

Что писать: И в формальном, и в неформальном письме можно использовать следующие фразы:

Фраза	Перевод
Please find attached... (my CV and cover letter).	Пожалуйста, посмотри(-те)... (мое CV и сопроводительное письмо).
I am attaching... (the document you requested).	Я прилагаю... (документ, который ты/Вы просил(-и)).

I am sending you... (the photo from our vacation).	Я высылаю тебе/Вам... (фото из нашего отпуска).
Please see... (the file attached).	Пожалуйста, посмотри(-те)... (приложенный файл).

5. Заключительная фраза

Если в письме есть начальная фраза, то будет и заключительная. Она пишется с новой строчки в конце письма, и после нее всегда стоит запятая.

Как писать: В конце формального письма можно использовать такие фразы:

Фраза	Перевод
Yours sincerely/faithfully/truly,	С уважением,
Regards,	С уважением,
Sincerely yours,	Искренне Ваш,
With best wishes,	С наилучшими пожеланиями, (чуть менее формальное)
With many thanks and best wishes,	С благодарностью и наилучшими пожеланиями, (чуть менее формальное)
Kind/Best regards,	С наилучшими пожеланиями, / Сердечный привет,

После заключительной фразы в формальном электронном письме на английском надо написать свои имя и фамилию. Если вы пишете от лица компании своему контрагенту, укажите свою должность и название предприятия. Если же вы пишете письмо коллеге, можно не указывать эти данные и оставить в подписи только имя и фамилию.

Неформальное письмо можно завершить следующими фразами.

Фраза	Перевод
Kind/Best regards,	С наилучшими пожеланиями, (чуть более формальное)
With best wishes,	С наилучшими пожеланиями, (чуть более формальное)
With many thanks and best wishes,	С благодарностью и наилучшими пожеланиями, (чуть более формальное)
Best wishes,	С наилучшими пожеланиями,

All the best,	Всего доброго, / С наилучшими пожеланиями,
Cheers,	Будь здоров,
Bye for now,	Ладно, пока,
See you soon,	До скорой встречи, / Скоро увидимся,
Rgds,	Неформальная манера написания Regards
Love / Lots of love,	С любовью,

После заключительной фразы в неформальном письме нужно просто поставить свое имя.
После указания своего имени вы можете написать постскриптум: на новой строке напишите P.S. и предложение, которое забыли поставить в основной текст письма. Казалось бы, в электронном письме на английском языке можно просто вставить забытое предложение в текст, зачем же нам постскриптум? Наша психика устроена так, что лучше всего мы запоминаем первый и последний кусок информации, так что вы можете намеренно «забыть» указать что-то важное в теле письма и вынести это в постскриптум.
А теперь давайте рассмотрим примеры формального и неформального электронных писем.
Пример формального письма на английском языке:

Адрес электронной почты получателя

Subject: Meeting on the 26th March at 11 a.m.

Dear Mr. Smith,

I am writing to inform you that we are holding a meeting next month. Could you please let me know if you can attend the meeting on the 26th March at 11 a.m.?

Yours sincerely,

Michael Jenkins

Пример электронного письма другу на английском языке:

Адрес электронной почты получателя

Subject: Thanks for your present!

Hi there Jim,

Thank you for the wonderful present! I'm happy to be the owner of a new tent! I'm looking forward to going hiking with my friends. Come in summer and join us.

See you soon,

Michael

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 96

Тема: Требования к структуре и содержанию e-mail сообщения

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о требованиях к структуре и содержанию e-mail сообщения.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с короткими абзацами, строчки до 75 знаков, стандартизированная форма указания имени отправителя, даты отправления, указания на содержание сообщения, текст сообщения в формате делового письма и т. д.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Как написать электронное письмо (email) на английском

Как правильно написать электронное письмо на английском и какие фразы можно использовать в email-сообщениях? Об этом мы и поговорим.

Начнем с того, что электронные письма, как правило, короче обычных. Иногда могут состоять всего из нескольких строчек, но в этих строчках будет заключаться самая суть. Поэтому способность четко формулировать свои мысли — достаточно важный навык, необходимый при написании email. Также отметим, что электронные письма обычно менее формальны, чем печатные деловые письма, но несмотря на это, вам никогда не простят излишне фамильярный тон. В связи с этим рассмотрим ключевые моменты, которые помогут написать хороший email.

Subject line (тема email)

Обязательно указывайте тему письма в строке Subject (Тема). Тема должна отражать содержание вашего сообщения. Хорошо, если в название будет входить какое-либо ключевое слово, которое поможет адресату запомнить тему, а затем легко найти нужное среди других писем.

Как начать email сообщение?

С приветствия и обращения. В деловом общении предпочтительно использовать:

Dear Mr.Jones, / Dear Ms.Jones, (Miss или Mrs по отношению к женщине, как правило, не используют, так как не всегда известно, замужем она или нет);
Dear Sir, или Dear Madam, (используется в случае, если вы не знаете имени адресата);
Dear Sir or Madam, (употребляется в том случае, если вы не знаете пол лица, к которому обращаетесь);
To Whom It May Concern: («Кого это касается» — вполне допустимая фраза, если вы не знаете, к кому обратиться по данному вопросу);
Dear partners, / Dear managers, *и т. д.* (используется при обращении к группе людей: Уважаемые партнеры, / Уважаемые менеджеры, и т. д.);
Hi Nick, или Hello Nick, (допустимое приветствие в деловом общении, если вы хорошо знакомы с адресатом и находитесь в дружеских отношениях).
В неформальных email-сообщениях приветствие — на ваш выбор.
Обратите внимание, что после обращения может стоять запятая или двоеточие. Двоеточие чаще всего используется в строго-официальных письмах. Если вы используете фразу *To whom it may concern*, то после нее всегда стоит двоеточие.
Первое предложение в email-сообщениях
Если вы отвечаете на полученное письмо, то после приветствия можно поблагодарить за сообщение:
Thank you for your email (letter) of 11th July, asking about … *(our tours to Italy). — Спасибо за письмо (от 11 июля) с вопросом о …*
Thank you for your email of 11th July, enquiring about … *(the upcoming TOEFL exam dates). — Спасибо за письмо с вопросом о …*
Thank you for your email of 11th July concerning … *(the conference in Brussels). — Спасибо за письмо относительно …*
Thank you for your email of 11th July regarding … *(the upcoming meeting). — Спасибо за письмо относительно …*
Thank you for your prompt reply. *— Спасибо за быстрый ответ.*
Thanks for getting back to me. *— Спасибо, что ответили мне.*
Thank you for contacting Our Company. *— Спасибо за то, что обратились в Нашу Компанию.*
Если вы являетесь инициатором письма, то сначала можно представиться, при условии, что вы не знакомы (*My name is Lana Golubenko*), а затем сообщить цель вашего email:
I am writing in connection with … *(immigration to Australia). — Я пишу в связи с …*
I am writing to enquire about … *(volunteering at your school). — Я пишу, чтобы узнать о …*
I am interested in … *(joining your Nursing Program)* ***and would like to know …*** *(the start dates) . — Я интересуюсь … и хотела бы знать…*
I am writing in reference to … *(my account at myefe.ru). — Я пишу относительно …*
With reference to our telephone conversation on Friday, I would like to let you know that… *(your article has been selected for publication.). — Что касается нашего телефонного разговора в пятницу, я бы хотела дать вам знать, что …*
Заключительная реплика
Ваша заключительная реплика покажет, какие действия вы ожидаете от собеседника.
If you have any questions, please don't hesitate to contact me. *— Если у вас есть какие-либо вопросы, пожалуйста, свяжитесь со мной.*
I look forward to hearing from you. *— С нетерпением жду вашего ответа.*
I look forward to your reply. *— С нетерпением жду вашего ответа.*
Thank you for your cooperation. *— Спасибо за сотрудничество.*
Как завершить email сообщение?
Последний шаг — грамотно закончить письмо:
Yours faithfully, *(если вы обращались к адресату Dear Sir / Dear Madam) — Искренне Ваш;*
Yours sincerely, *(если вы обращались к адресату по имени Dear Mr.Jones) — С уважением;*
Kind regards, *— С уважением...*
Regards, *— С уважением…*
Yours Truly, *— Искренне Ваш…*

Sincerely Yours, *— С искренним уважением…*

Вложения

Если в письме есть вложения, то следует обязательно указать на это в своем email-сообщении:

Please find attached … *(photos from the conference). — Пожалуйста, найдите во вложении …*

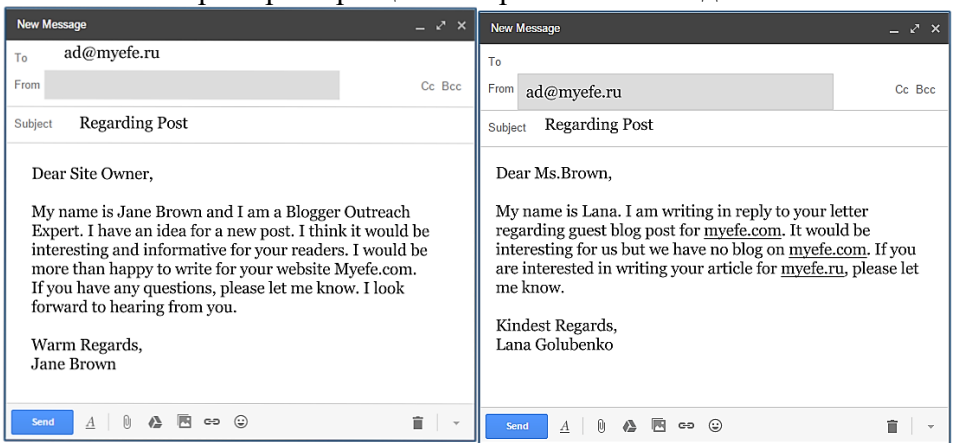
I am attaching … *(my CV for your consideration). — Я прилагаю …*

I am sending you … *(the brochure)* ***as an attachment.*** *— Я отправляю вам … во вложении.*

Мы рассмотрели основные моменты, которые помогут вам грамотно написать электронное письмо делового стиля. Неформальные email-сообщения, хотя и имеют свои особенности, пишутся в свободной форме и допускают употребление сленга и разного рода сокращений.

Электронные письма делового стиля. Образцы

Предлагаю вам в качестве примера образцы электронных писем делового стиля:



Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 97-98

Тема: Заполнение документов

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о заполнении документов на английском языке.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с тематической лексикой, терминологией, аббревиатуры и сокращения, принятые в туристской индустрии. Заполнение авиа и ж/д билетов, листа бронирования туристских услуг, ваучеров, счетов, квитанций и т.д.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

Классы обслуживания на борту воздушного судна**:**
Первый класс - F (first class), первый класс со скидкой - A, первый класс улучшенный - P, первый класс, сверхзвуковой самолет - R Бизнес-класс - C (Business class), бизнес-класс со скидкой - D, Z (в зависимости от скидки) бизнес-класс премиум - J Эконом. класс - S, Y (economy class), эконом. класс премиум- W эконом. класс со скидкой - B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X (в зависимости от срока бронирования, действия билета и др.) Коды некоторых международных и национальных компаний: SU - Аэрофлот, UN - Трансаэро, AA - American Airlines, AF - Air France, BA - British Airways, LH - Lufthanse.
Формы питания на борту судна: B (breakfast) - завтрак, L (lunch) - ланч, D (dinner) - обед, S (snack) - легкое питание, закуски, X (more then one, meal) - многоразовое питание.
Классификация поездов: TD - межконтинентальный экспресс, JC - международный экспресс, JCL - скоростной суперэкспресс, TEE - фирменный экспресс, EC - скоростной экспресс
Транспортные услуги: TRF - трансфер, BUS - доставка автобусом, MBUS - доставка микроавтобусом, TXT - такси
Экскурсионные услуги: EXW - пешеходные экскурсии, EXB - автобусные экскурсии, EXA - автомобильные экскурсии
Категории отелей: youth hotels - «молодежные отели» T - tourist class (**) F - first class (***) FS - first superior class (***, ****) L - luxe (*****) DL - deluxe (*****), A - (****), B - (***), C - (**), D - (*)
Отели-люкс (Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe) Гостиницы высокого класса (Superior First Class) Гостиницы среднего класса (First Class, Limited-Service First Class, Moderate First Class) Гостиницы экономкласса (Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class).
Классификация номеров по количеству койко-мест: - одноместный (single, SGL), SGLB - с ванной, SGLN - без ванны и душа - двухместный (double, DBL), DBLB - с ванной, DBLN - без ванны и душа, DBLS - с душем, SUTA - с гостиной «люкс», TWNB - с двумя кроватями, - трехместный (triple, TRP), TRPB - с ванной, TRPS - с душем, TRPN - без ванны и душа. - апартаменты (apartment) - номер-люкс (suite). - Stardart - обычный номер, как правило для одного или двух человек. - Superior - номер большей площади. - Deluxe - номер категории люкс
Характеристика номеров: - с балконом (with balcony) - вид (view) - вид на море (with sea view) SV - прямой вид, SSV - боковой вид, IHV - противоположный от моря, - вид на сад (with garden view), - с вид на улицу (with street view) - вид на порт (with port view) и др. - односпальная кровать (single bed), - двуспальная (double bed), - две односпальные (twin6 single bed), - две двуспальные (twin double bed), - большая нестандартная кровать (double-double), queen-size, king-size. - public bath (общая ванная комната на этаже); - private bath/shower (ванна/душ в номере); - private bath/shower WS (ванна/душ в номере, совмещенный санузел); - private bath/shower and private WS (ванна/душ в номере, отдельный санузел); - wash handbasin (умывальник). - radio/colour TV (радио, цветной телевизор в номере); - satellite TV (наличие в гостинице спутниковой антенны); - without TV (без телевизора); - common, public TV (телевизор в холле). - phone, telephone (телефон в номере); - without phone (без телефона); - public phone, call-box (телефон общий платный, телефон-автомат); - public phone free (телефон общий бесплатный в холле гостиницы). - кондиционер в номере (room with air-condition) - мини-бар (minibar, bar in room) - фен для сушки волос (hairfair) - холодильник (refrigerator) - сейф (safe) - порядок и периодичность смены постельного белья (frequency of change of linen), - общая уборка номера (general cleaning). - стоянка для автомобилей (parking) - собственный пляж (private beach) - первая / вторая береговая линия (first /second coastline) - наличные деньги (cash) - чек (cheque) - кредитная карта (credit-card) - скидки (discount) - наценки (addition on price) - расчетный час (cheek-in/out time) 6 twin означает, что кровати в номере установлены на

расстоянии друг от друга, а не вместе
Типы услуг питания в гостиницах: All inclusive - все включено Ultra all inclusive - все включено (круглосуточно, включая напитки иностранного производства) П (FP) - полный пансион (завтрак, обед, ужин) FB - полный пансион (завтрак, обед, ужин - шведский стол) AP - American Plan (полный пансион, трехразовое питание); FAP - трехразовое питание и чаепитие (Full American Plan). ПП (HB) - полупансион (завтрак и обед, либо завтрак и ужин со шведским столом) MAP - модифицированный американский план (Modified American Plan, двухразовое питание: завтрак и обед, либо завтрак и ужин) HP, DP - полупансион З (BB) - только завтрак (Bed & Breakfast). Обычно в стоимость номера входит легкий завтрак (континентальный завтрак, Continental Plan -CP). BI - включены напитки EP - без питания (European Plan, европейский план).
В рекламных буклетах встречается еще десяток «планов» питания, например Bermuda Plan - плотный завтрак, Continental Plan Plus - расширенный континентальный завтрак, English - английский завтрак (дополняется блюдами из злаков, рыбы).
В описании тура непременно указывается вид питания plan и время питания (time for meal):
- bed or without meal - без питания; - bed and breakfast - завтрак, включенный в стоимость номера; - breakfast and evening meal - завтрак и ужин; - half pension (half board) - полупансион; - breakfast and lunch and evening meal full pension (full board) - полный пансион.

APPLICATION FOR VISA

APPLICATION FOR VISA

ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY/RECEIPT

образец

NAME: KONDAKOV/ANDREY MR
FREQ TVL ID: ETKT NBR: 555 2447527768-

ISSUING AIRLINE: AEROFLOT
ISSUING AGENT: AEROSERVIS-N PERM RU /779M0C

BOOKING REFERENCE: KODTBO/AA SALES PERSON: 779M0C
INVOICE NBR: CUSTOMER NBR:
NAME REF: TOUR CODE:
DATE OF ISSUE: 12OCT09 IATA: 55-596026

FROM	TO	FLIGHT	C	DATE	DEPT	FARE BASIS	ST
PERM	MOSCOW SHEREMET	SU 812	N	15NOV	0610	NPXOWRF	OK

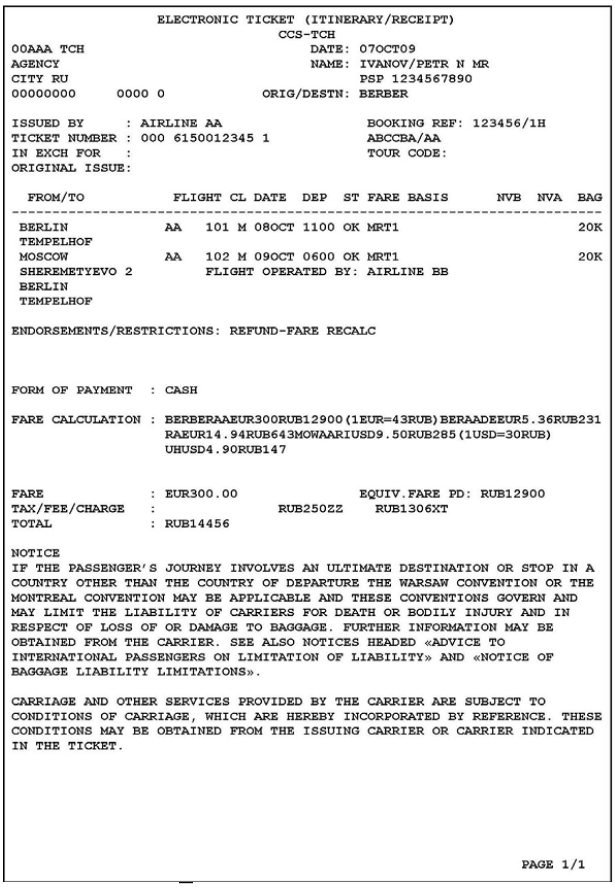
BAGS:20K VALID:15NOV-15NOV

ENDORSEMENTS: P4507661108/VALID ON SU/NONREF/1EUR-44.00RUB

FARE CALC: PEE SU MOW1100NPXOWRF RUB1100END

FORM OF PAYMENT: CASH
FARE: RUB 1100 TAX: 44RU TAX: 880YQ
TOTAL: RUB 2024

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER



ELECTRONIC TICKET (ITINERARY/RECEIPT)
CCS-TCH
00AAA TCH DATE: 07OCT09
AGENCY NAME: IVANOV/PETR N MR
CITY RU PSP 1234567890
00000000 0000 0 ORIG/DESTN: BERBER

ISSUED BY : AIRLINE AA BOOKING REF: 123456/1H
TICKET NUMBER : 000 6150012345 1 ABCCBA/AA
IN EXCH FOR : TOUR CODE:
ORIGINAL ISSUE:

FROM/TO	FLIGHT	CL	DATE	DEP	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG
BERLIN	AA	M	08OCT	1100	OK	MRT1			20K
TEMPELHOF									
MOSCOW	AA	M	09OCT	0600	OK	MRT1			20K
SHEREMETYEVO 2	FLIGHT OPERATED BY: AIRLINE BB								
BERLIN									
TEMPELHOF									

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: REFUND-FARE RECALC

FORM OF PAYMENT : CASH

FARE CALCULATION : BERBERAAEUR300RUB12900(1EUR=43RUB)BERAADEEUR5.36RUB231
RAEUR14.94RUB643MOWAARIUSD9.50RUB285(1USD=30RUB)
UHUSD4.90RUB147

FARE : EUR300.00 EQUIV.FARE PD: RUB12900
TAX/FEE/CHARGE : RUB250ZZ RUB1306XT
TOTAL : RUB14456

NOTICE
IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION OR THE MONTREAL CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE. FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM THE CARRIER. SEE ALSO NOTICES HEADED «ADVICE TO INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY» AND «NOTICE OF BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS».

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER OR CARRIER INDICATED IN THE TICKET.

PAGE 1/1

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 99

Тема: Правила перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с общей стратегией перевода текстов с иностранного языка на русский язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

- Большой словарный запас. Чтобы переводить тексты, нужно владеть хорошей словарной базой, которую стоит постоянно пополнять новыми словами. То есть непрерывно узнавать что-то новое, заучивать различные фразы, грамматические конструкции, смотреть фильмы, телепередачи на иностранном языке и т. д. Это делается как раз для того, чтобы не потерять языковую практику.
- Знание различных грамматических единиц, фразеологических оборотов. Для перевода текста недостаточно лишь заучить базовые слова, нужно знать, как именно они скрепляются в словосочетания, предложения, взаимодействуют друг с другом. Зачастую национальным богатством являются пословицы и поговорки, раскрывающие не только особенности языка, но и менталитета.
- Владение основами перевода. Для того чтобы овладеть этим делом нужно штудировать различную переводческую литературу, знакомясь с новыми техниками, а также освежая в памяти уже изученные.
- Знание техники и методики перевода. В первую очередь переводчику нужно уметь работать со словарями и различным справочным материалом, уметь точно распознавать разнообразные лингвистические нюансы, разбираться в разных смысловых оттенках одного и того же слова.
- Общее понимание прочитанного. Стоит сразу постараться выработать следующий навык: перед тем как начать переводить текст, его стоит прочитать так, чтобы постараться понять общий смысл. Здесь же можно отметить трудные места, а также те слова, что являются незнакомыми для вас. Переведя полностью весь текст можно заново вернуться к тому, что вызвало трудности в понимании и постараться самостоятельно восстановить значение данных слов, речевых оборотов.
- Сохранение структуры. При переводе документов нужно обязательно придерживаться той структуры, что заявлена в тексте. Также стоит различать саму специфику переводимого материала, ведь перевод художественного текста будет существенно отличаться от перевода технической литературы.
- Использование богатств своего родного языка во время перевода. Не зная особенностей собственного языка, вряд ли получится сделать полноценный, хороший перевод. Поэтому всегда стоит помнить, что перевод — это прямая взаимосвязь двух языков, так как вам нужно не только понимать значение определённой фразы, но и делать так, чтобы она естественно звучала на вашем родном языке. Поэтому стоит расширять свои знания не только по изучению иностранного языка, но и своего родного.
- Владение фоновыми знаниями. Под данным термином подразумевается культурно-историческая обстановка. Чтобы правильно переводить тексты, нужно знать, какие именно ассоциации возникают у носителей языка при озвучивании тех или иных слов. А также, какие именно особенности имеются в их речевой культуре, отличая их, таким образом, от всех остальных народов мира.
- Знание реалий определённой страны. Сложно переводить тексты, если вы не знаете, как именно живут люди в конкретной стране. Тогда вы не сможете понять различных тонкостей и нюансов. Именно поэтому стоит как можно больше читать различных материалов на языке оригинала. Это может быть не только художественная литература, но и новостные сводки, просмотр зарубежных программ и т. д.
- Понимание предметной области. Переводя конкретный текст, нужно разбираться в самой сфере, к которой относится переводимый вами материал. А также знать специальную

лексику, что относится к определённой отрасли знания. Особенно если вы переводите технический или, например, научный текст.

- Понимание специфики различных типов перевода:

- Буквальный перевод. Его ещё достаточно часто называют механическим. Обычно слова в предложении переводятся в той же последовательности, в которой они стоят. Синтаксические и логические связи в этом случае не учитываются. Данный вид перевода сложно назвать корректным, так как зачастую он ведёт к искажению общего смысла всего текста.
- Дословный перевод. В этом случае переводчик стремится точно воспроизвести все синтаксические конструкции, а также лексические единицы, задействованные в первоисточнике.
- Полноценный перевод. Обычно он базируется на трёх китах: точная передача оригинала, следование точной языковой форме, правильная подача языка.

В данном случае стоит сделать небольшую поправку. Тип перевода во многом зависит от специфики и жанра текста. Например, сакральную литературу в большинстве случаев стоит переводить дословно. В то время как правильный перевод художественного текста далеко не всегда бывает прямым. Так как в данном случае переводчику нужно понимать особенности языка определённого автора, всё его аллюзии, разбросанные по тексту, метафоры, эпитеты и т. д.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 100

Тема: Правила перевода текстов профессионального содержания с русского языка на иностранный язык

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах перевода текстов профессионального содержания с русского языка на иностранный язык.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с общими стратегиями перевода текстов с русского языка на иностранный язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:
Требования к переводу и его оформлению.

Переводчик несет ответственность за качество и стиль оформления перевода!!!

Если по какой-либо причине перевод не может быть выполнен в указанный срок, следует своевременно сообщить об этом нашим менеджерам.

Переводы, присланные с грубыми нарушениями нижеприведенных правил, отправляются на доработку переводчику. Доработка текста в рамках настоящих правил дополнительно не оплачивается.

За некачественные переводы, срыв сроков, грубое несоблюдение настоящих правил применяются штрафные санкции, размер которых пропорционален понесенным нами затратам.

Мы рекомендуем нашим переводчикам внимательно вычитывать текст после того, как переведен полностью.

Требования к переводу.

В переводе должны быть соблюдены нормы современной орфографии и правила грамматики языка перевода.

Перевод должен стилистически соответствовать исходному тексту (например, при переводе юридических и экономических текстов не должна осуществляться подмена специальной лексики и оборотов на соответствующие обороты нейтрального стиля, перевод технических текстов осуществляется с соблюдением норм стилистики технических текстов на языке перевода и т.д.)

В качестве результа предоставляется окончательный и правильно отформатированный текст перевода без опечаток, орфографических ошибок и не переведенных фрагментов текста.

Переводчик дает только **один вариант** перевода отдельных слов, терминов или выражений, приводить несколько вариантов перевода на выбор недопустимо.

Во всем тексте перевода должно быть соблюдено единство терминологии, присущей данной тематике переводов. Так, при переводе технических текстов рекомендуется использовать термины, установленные соответствующими государственными терминологическими стандартами, либо термины, содержащиеся в терминологических приложениях к государственным стандартам и в других документах.

Не стандартизированные термины должны соответствовать терминологическим рекомендациям международных организаций, например, Международной организации по стандартизации (ISO).

Недопустимо употребление терминов, принятых в профессиональном разговорном языке (профессиональном жаргоне), за возможным исключением случаев употребления аналогичных лексических единиц в исходном тексте, но при обязательном соблюдении принципа эквивалентности перевода.

Перевод текста осуществляется полностью, без пропусков и произвольных сокращений текста оригинала. Переводится весь текст на языке оригинала: содержание документа, содержание бланка документа, содержание надписей на печати / штампе или содержание надписей, сделанных от руки.

Спорные, неразборчивые и неоднозначные места, слова, допускающие несколько вариантов перевода (термины, фразы, сокращения, аббревиатуры) следует обсуждать с нашими менеджерами, а также выделять их в тексте фоном и прилагать свои комментарии в скобках на желтом фоне с подписью (например, так).

Если в переводе встречаются слова на других языках, необходимо их оставить и выделить серым маркером.

При переводе на русский язык общеизвестные латинские выражения (de facto, de jure и т.д.) могут не переводиться. Некоторые названия из области медицины, биологии и химии сохраняются в латинском написании, так как не имеют переводных эквивалентов или не переводятся по традиции. Названия видов бактерий, животных, растений и т.д. сохраняются в латинском написании.

При переводе на иностранный язык русскоязычные эквиваленты общеизвестных латинских выражений можно заменять оригинальными латинскими выражениями. В данном случае следует руководствоваться пониманием того, воспримет ли целевая аудитория перевода такие термины.

Названия организаций

В соответствии с рекомендациями законодательных актов и нормативно-правовых документов «Форма собственности и организационно-правовая форма приводятся в сокращенном виде после указания названия наименования заглавными латинскими буквами - OOO, ZAO, OAO, AKB.

Веским доводом к данному правилу можно считать и то, что из-за несовпадения законодательств, аббревиатура формы собственности сразу же дает возможность определить страну регистрации компании: PLC (OAO) – Великобритания; GmbH (OOO), AG (AO) – Германия; SpA (AO) – Италия, A/S (AO) – Норвегия, Дания, OY (AO) - Финляндия и т.д. Следовательно, если компания зарегистрирована в России или Украине, из-за использования не российской аббревиатуры страна регистрации будет не понятна.

Иногда логично указать в скобках название компании с аналогом аббревиатуры в языке перевода.

Аббревиатуру направления деятельности предприятий также следует транслитерировать, дав в скобках расшифровку (расшифровка может даваться при первом упоминании компании в документе, в дальнейшем будет использоваться транслитерированное название).

При переводе иностранного названия компании рекомендуется следующая модель: иностранное название - иностранное название, (транскрибированное на русском языке).

Российские названия также обычно не переводятся, а транскрибируются (практическая транскрипция). Хотя в отдельных случаях можно указать перевод названия компании в скобках.

Кроме того, обратите внимание, что при переводе русских компаний кавычки не ставятся.

Названия иностранных учреждений и организаций, как правило, переводят на русский язык. При переводе названий учреждений и организаций обычно используются эквиваленты наименований учреждений и организаций на русском языке.

В названиях учреждений и организаций с прописной буквы пишут только первое слово и собственные имена.

НО в названиях важнейших международных организаций с прописной буквы пишут все слова, кроме служебных.

Названия иностранных журналов, газет в тексте перевода оставляют в оригинальном написании и берут в кавычки. При этом соблюдаются правила употребления прописных и строчных букв, присущие исходному языку. В библиографических ссылках и списке литературы эти названия используют без кавычек.

Даты

Не всегда летоисчисление языка оригинала совпадает с летоисчислением языка перевода документа.

Если месяц указан прописью, а год полностью, то проблема исчезает сама собой. Но при полном цифровом оформлении возникают вопросы. Чтобы избежать разногласий при переводе и оформлении текста мы рекомендуем два варианта:

1. Датировку следует адаптировать для языка перевода.
2. Месяц при переводе следует указывать прописью, а год полностью.

Следует соблюдать также и форму написания даты, т.е. если в оригинале документа месяц указан прописью, не допускается замена его в переводе порядковым цифровым номером.

Аббревиатуры

Аббревиатуры, используемые в оригинале, приводят в виде эквивалентов на языке перевода, если таковые существуют.

При отсутствии эквивалентов значение каждой аббревиатуры должно быть объяснено при ее первом упоминании в тексте на языке перевода.

Сокращенные наименования марок машин, аппаратов, приборов и т.д. обычно не расшифровывают и в переводеоставляют в оригинальном написании.

В буквенных аббревиатурах, представляющих собой сочетание букв и цифр, последние пишутся слитно с аббревиатурой, если располагаются перед ней, и через дефис, если стоят за аббревиатурой, при этом кавычки не употребляются.

В буквенных аббревиатурах, сочетающихся с цифрами и целыми словами, все названия оставляют в оригинальном написании. Такие сочетания в переводе заключают в кавычки, а первое слово и собственные имена пишут с прописной буквы.

Имена и фамилии

Если переводчику изначально не предоставляются варианты написания имен и фамилий, как это требуется в соответствии с документами, удостоверяющими личность (или иными данными) для перевода с русского языка, то имена и фамилии переводятся по усмотрению переводчика в соответствии с правилами транскрибирования в языке перевода.

То же самое действует и при переводе имен и фамилий с иностранного языка на русский. В исключительных случаях (например, при происхождении их из редких языков) имена и фамилии могут транслитерироваться.

Оригинальное написание на иностранном языке обязательно приводится каждый раз.

Иностранные имена нельзя русифицировать, их следует транскрибировать в соответствии с правилами произношения данного имени в иностранном языке. Исключения составляют имена, которые по традиции русифицированы.

Артикли, предлоги (в том числе однобуквенные), частицы в иностранных фамилиях и именах da, das, de, del, don, du, la, le, van, von и др. транскрибируют и пишут со строчной буквы раздельно с относящейся к ним частью имени.

Артикли, предлоги и частицы пишут с прописной буквы, если они с фамилией образуют одно слово, если они по традиции соединяются с фамилией через дефис или апостроф или если в иностранном написании они имеют прописную букву.

Частицы Mac- и Mc-, Saint чаще всего присоединяют к имени через дефис (Сент-, Санта-, Мак-,) и пишут в переводе с прописной буквы. Однако, имеются и устоявшиеся отклонения от этого общего правила.

Если в середине имени встречается предлог, союз или частица, то они пишутся через дефис и со строчной буквы.

Китайские фамилии и имена состоят из двух частей: первая часть – фамилия, вторая – имя. Обе части пишут с прописной буквы и раздельно.

Японские, корейские, вьетнамские, индонезийские, бирманские фамилии и имена пишут раздельно и с прописной буквы в каждой части.

При обратном переводе русских имен, фамилий, отчеств с иностранного языка следует придерживаться общепринятых норм их написания в русском языке.

Географические названия и адреса

Географические названия с/на иностранный язык следует переводить, основываясь на профессиональных словарях, справочниках и проверенных источниках в Интернете.

Географические названия, отсутствующие в атласах, на картах и других проверенных источниках, следует транскрибировать русскими буквами и при их первом упоминании приводить в скобках на языке оригинала, а в дальнейшем использовать только транскрибированное наименование.

В переводах с японского и других языков с не латинской графикой следует употреблять только русскую транскрипцию.

Адреса при переводе необходимо передавать с помощью приема частичного перевода, при котором переводятся названия стран, регионов и городов, а названия улиц и зданий даются в русской транскрипции.

В соответствии с пожеланиями заказчика может также приводиться полный вариант адреса на языке оригинала.

Символы, единицы измерения, цифры, формулы, уравнения, математические и условные знаки

Символы, единицы измерения, численные значения в формулах, формулы и уравнения воспроизводятся в переводе в той форме, в которой это принято в языке перевода. Формулы, например, вводятся с помощью редактора формул «Microsoft Equation» текстового редактора «Microsoft Word». Индексы, содержащие в себе слова (например, ∑), переводятся, если заказчик не желает сохранить индексы на исходном языке. Основанием для сохранения индексов на исходном языке может быть отсутствие вводимых соответствий в языке перевода.

Единицы физических величин в переводе и их международные и русские обозначения подлежат обязательному применению единиц Международной системы единиц (СИ). При цифрах неметрические единицы пишут как полностью, так и в сокращении, а обозначения международных единиц – в соответствии с СИ.

Условный знак, обозначающий наименование иностранных денежных величин (€, £ и др.) и стоящий в исходном тексте перед числом, в переводе на русский язык следует заменять словами «евро», «фунтов стерлингов» и т.д., которые в соответствии с нормами русского языка ставятся после числа.

Римские цифры в переводе рекомендуется заменять арабскими, если они не используются для нумерации разделов текста и если такая замена не противоречит традиции употребления римских цифр в некоторых языках. Например, в русском языке по традиции римскими цифрами обозначают: а) номера съездов, конференций, конгрессов, б) номера международных объединений, и) номера годовщин, г) номера спортивных состязаний, века, д) календарные кварталы.

При переводе следует учитывать особенности употребления некоторых математических знаков:

- Знак разбивки многозначных чисел: при переводе на русский язык многозначные числа (больше трех значащих цифр) разбивают точкой на классы по три знака в каждом (за исключением чисел, обозначающих номера и календарные годы).
- Знак десятичной дроби: при переводе на русский язык используется запятая в нижней части строки, например, 0,02.

Употребляемые символы должны соответствовать общепринятым нормам соответствующего языка.

Названия профессий, должностей, ученых званий, титулов и т.д.

Названия профессий, должностей, ученых званий, титулов переводят в тех случаях, когда в языке перевода есть однозначное соответствующее понятие или написание.

В ряде случаев при первом упоминании названия в тексте допустимо дать разъяснительный перевод для лучшего понимания и / или привести оригинальное написание названия на исходном языке в скобках или в примечании.

Цитаты. Названия книг, документов и т.д.

Содержащиеся в исходном тексте цитаты следует переводить. При переводе цитат из общедоступных литературных произведений, документальных источников, периодических изданий и т.д., переводчику следует проверить, имеется ли и доступен ли текст перевода этого фрагмента на язык перевода. При наличии такого перевода цитату на языке перевода рекомендуется брать из него и приводить ее с указанием источника.

Особое внимание следует проявлять в тех случаях, когда цитата в исходном тексте взята из перевода с языка перевода. В этом случае не следует делать обратный перевод, а необходимо найти первоисточник и взять цитату из такого источника.

Если в тексте приведено название международного документа или документа страны исходного языка, переводчику следует найти текстовое выражение, которое принято для упоминания этого закона или документа в официальных документах страны языка перевода, и только если такового найти не удастся, то перевести. При этом в случае необходимости допустимо размещение примечания переводчика.

Когда цитата в исходном тексте взята из перевода с языка перевода, но найти оригинальный текст невозможно по объективным или технических причинам (например, в тексте приводится короткая цитата из трудов русскоязычного автора, но отсутствует точная ссылка на источник, при этом заказчик не в состоянии предоставить такую ссылку, а поиск цитаты по возможным источникам связан с непроизводительно большими затратами времени и усилий), то в таком случае переводчику рекомендуется перевести такую цитату самостоятельно, но в косвенной речи (без кавычек).

Требования к оформлению

В переводе необходимо сохранять порядок следования текстов, формул, а также таблиц и рисунков, абзацев оригинала.

Основной шрифт для использования в переводе исходного текста – Times New Roman. Стандартный размер шрифта 12пт. Межстрочный интервал – 1. Стандартный размер полей: левое – 3 см, правое, верхнее и нижнее – 2 см, отступ первой строки 1,25 см. Интервала между абзацами быть не должно.

Тем не менее, иногда допускаются отступления от указанных требований в целях сохранения оригинального оформления исходного документа в переводном варианте.

Если текст содержит цифры, переводчик сохраняет их в итоговом документе или переносит их в итоговый документ без искажений.

Полностью воспроизводятся все сноски, приложения, таблицы, списки и изображения, подлежат переводу текстовые элементы в изображениях и таблицах.

Текст перевода должен полностью сохранять:

- Нумерацию всех разделов и пунктов (в том числе при перечислении) – даже если при этом используют символы языка оригинала;

- Приведенные в оригинале выделения текста (курсив, подчеркивание, полужирный шрифт и т.п.);
- По возможности форму таблиц и написание формул.

В тексте не должно быть подряд более одного пробела!!! Для проставления в тексте перевода нескольких пробелов необходимо пользоваться табулятором.

Не следует разделять документ на разделы (делать разрывы страниц), за исключением случаев необходимого изменения ориентации или размера листа.

Следует сохранять первичную и / или исходную ориентацию страницы (альбомная / книжная) при переводе.

Оформление иллюстрированного материала и таблиц

Иллюстрированный материал (чертежи, схемы, таблицы, диаграммы и т.п.) располагают в переводе аналогично его расположению в оригинале.

Рисунки желательно вставлять в том виде и в том месте, где они приведены в тексте оригинала.

Для обработки внедренных в текст не редактируемых объектов (картинки, диаграммы, графики и т.д. с подписями к ним) рекомендуются 3 варианта:

1. Изображение вставляется в текст, рядом с исходным текстом проставляются номера.
2. Вставляется изображение, затем таблица с переводом подписей к иллюстрации.
3. Перевод текста поверх рисунка, диаграммы и т.д.

Для обработки внедренных в текст редактируемых объектов (картинки, диаграммы, графики и т.д. с подписями к ним) рекомендуются 2 варианта:

1. Если на изображении нет никаких ссылок в тексте, то его можно не вставлять. Вместо этого на языке перевода курсивом в круглых скобках пишется фраза «Изображение» или «Рисунок».
2. Если же на внедренное изображение ссылаются в тексте, то оно вставляется в нужное место с сохранением своих размеров и места расположения.

Для нотариальных переводов независимо от ситуации действует только первый вариант!!!

Если в тексте есть таблицы, то их нужно переносить в перевод с максимальным сохранением структуры, не меняя размещения содержимого в ячейках, а также количества строк и столбцов. Иногда может потребоваться также изменение направления написания текста.

Оформление неразборчивых мест в переводе

Если в исходном документе встречаются места с неразборчивым текстом (например, рукописный текст или плохо отпечатанный штамп), который сложно перевести, следует вместо него в нужном месте вписать на языке перевода курсивом в круглых скобках: (неразборчиво – прим. переводчика).

Оформление перевода подписи

Рукописные подписи, имеющиеся в документе, запрещается вставлять в перевод в виде рисунка. Вместо этого в необходимом месте следует вписать на языке перевода слово в круглых скобках: (Подпись).

Оформление перевода реквизитов (если переводится весь документ)

Присутствующие в документе штампы и печати запрещается вставлять в перевод в виде картинок. Вместо этого должны переводиться надписи в штампах и печатях.

В этом случае следует придерживаться следующих рекомендаций:

- С новой строки пишется название реквизита;
- Стиль шрифта должен совпадать с основным текстом перевода;
- Если текст в штампе прописывается в несколько строчек и подразумевает отдельную надпись, то каждая из этих надписей пишется с новой строки без дополнительных знаков препинания;
- Если на штампе имеется подстрочник, его следует перевести и поставить перед переводом текста, который относится к данному подстрочнику;
- Не рекомендуется выделять перевод печатей или штампов в отдельную рамку;
- Перевод текста печати начинается с перевода текстов написанных в центре печати и заканчивается перевод текстов, написанных максимально близко к ее краям.

Оформление перевода реквизитов (если перевести нужно только реквизиты документа)

В случае, если в документе нужно перевести только реквизиты (весь остальной документ на русском языке), лист перевода оформляется следующим образом:

Нужно написать текст о том, реквизиты какого документа будут переведены, а именно указать:

- Название документа;
- Фамилию, имя и отчество (если такое имеется) владельца документа;
- Дату и номер документ;
- Кем выдан документ;
- С какого языка на какой язык будет переведен документ.

Затем выполнить перевод в соответствии с приведенными выше требованиями.

Оформление подтверждения достоверности перевода

При переводе с последующим нотариальным заверением внизу страницы вставляется колонтитул со следующим текстом:

Я, переводчик ФИО, подтверждаю достоверность совершенного мной перевода текста (реквизитов) документа с _____ языка на _____ язык.

Причем при переводе с русского языка на иностранный язык данный колонтитул в обязательном порядке дублируется на язык перевода.

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:

http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 101

Тема: Речевой этикет делового общения

Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о речевом этикете делового общения.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для

эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с речевым этикетом делового общения на английском языке.

Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Английский речевой этикет – это набор слов и фраз, которые придают говорящему вежливости, и правила их использования в различных ситуациях при взаимодействии с людьми.

Умелое обращение с этикетом речи — признак подобающим образом воспитанного человека, а воспитанность признаётся ценным личностным качеством в обществе порядочных людей. Этикет общения в Британии уходит корнями в древние и высоко чтимые традиции, поэтому отклонение от него сочтут за демонстрацию дурного тона или даже оскорбление. Речевой этикет Англии — не набор ненужных ограничений, а ежедневно применяемые правила, поэтому его кропотливое изучение необходимо, также как непрерывное совершенствование.

Приветствие и прощание в английском речевом этикете

Первое, с чего начинается общение — это приветствие. В Великобритании ему уделяется особое внимание. Как правило, люди чаще знакомятся через третьих лиц, поэтому даже живущие по соседству люди могут не познакомиться, если у них нет общих контактов.

Стандартное приветствие: «Hello» («Здравствуйте») или «Good morning/afternoon/evening» («Доброе/ый утро/день/вечер») используется на уровне малознакомых людей или при стремлении выразить уважение к лицу более высокого социального статуса или старшего по возрасту. Между друзьями или членами семьи хватит обычного «Hi» («Привет»). Также частью вежливой беседы является вопрос «How are you?» («Как поживаете?») или его вариации. Если этот вопрос задали вам, не спешите рассказывать о жизненных проблемах: часто это стандартное проявление вежливости. Достаточно ответить «Fine» («Хорошо») и поинтересоваться делами собеседника.

В приветствие входит рукопожатие, причём в Британии мужчины жмут руки как мужчинам, так и женщинам. Женщины и представители других гендеров могут выбирать, протягивать руку первыми или нет. Рукопожатие не должно быть долгим и крепким. Женщин допускается целовать в щёку, что также представляет собой формальность: прикосновений там нет. Тактильность вообще не является частью этикета: такие жесты, как похлопывание по спине, долгие объятья сойдут за проявление дурного тона и не будут одобрены истинными **англичанами**.

Прощание тоже обладает некоторыми особенностями. Можно обойтись стандартным «Goodbye» («До **свидания**») или, если прощаетесь с другом или давним знакомым, «Bye» («Пока»). Если следующая встреча уже запланирована, можно упомянуть о ней при прощании: «See you next weekend/on Thursday/etc.» («Увидимся в следующие выходные/четверг/другое»).

Если вы посещали гостей с визитом и прощаетесь с хозяевами дома, поблагодарите их за тёплый приём. На следующий день отправьте открытку и поблагодарите снова.

Специфика речевого этикета в Англии

В интеллигентном британском обществе выделяются три уровня вежливости: официальный, нейтральный и фамильярный.

Официальный уровень подразумевает атмосферу формальности и интеллигентное обращение. Уделяется внимание социальному статусу собеседника, его должности, а не личным достоинствам, гендеру или возрасту. За неуважение сочтут отход от формального тона, проявление эмоциональности и нарушение личных границ. А неуважение — прямой путь к разногласию, вплоть до прекращения дальнейшего сотрудничества.

На нейтральном уровне ведётся вежливое взаимодействие с малознакомыми людьми или знакомыми, но не находящимися в формальных или близких отношениях.

На фамильярном уровне общаются в кругу семьи или родственников, с друзьями или приятелями.

Важно различать три уровня вежливости и уметь общаться с их помощью.

Ещё одна особенность — практически полное отсутствие проявлений эмоций в общении. По лицу истинного англичанина не понять, какие чувства он испытывает. Разговор сопровождается вежливой улыбкой, активная жестикуляция и повышение тона недопустимы. В споре англичане также сдержанны. Прежде чем сказать самому, принято дослушать собеседника, в случае возражения не терять вежливого тона.

Сравнение английского и русского речевого этикета

Речевой этикет Британии, разумеется, отличается от этикета русского. Это нетрудно заметить из нескольких примеров.

Любой человек, знакомый с английским языком хотя бы поверхностно, вспомнит, что в нём, в отличие от русского, нет разделения на «ты и вы», а есть лишь форма «you». Поэтому различие в отношении говорящего проявляется в выборе фраз и интонаций. Например:

«Hey! What's up, Tom?»

«Tom, how do you feel, dear?»

«How are you, Mr Hiddleston?»

Нетрудно догадаться об отношении человека, произносящего эти слова. Поэтому от выбора интонации и набора фраз зависит то, как речь будет воспринята.

Другим примером служит то, как в разных языках люди привлекают внимание других людей. Речь пойдёт скорее о том, как обратиться к незнакомцам: с помощью стандартного набора фраз: «Excuse me», «Pardon me/I beg your pardon», «I say...» «Hi/Hey» не рекомендуется употреблять в обращении к незнакомым людям. Исключение: тот, к кому вы обращаетесь, находится далеко, и не получается окликнуть его с первого раза.

«Excuse me» является стандартным обращением в общественных местах, когда необходимо обратиться к кому-то в Англии, чтобы пройти к своему месту в **транспорте**, **театре**, окликнуть обронившего кошелёк или головной убор или в других подобных ситуациях.

«Pardon me» употребляется как извинение за беспокойство, а «I beg your pardon» является ещё более вежливой формой этого выражения.

Если человек успел отойти на достаточное расстояние, можно использовать выражение «I say...».

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ФРАЗЫ НА АНГЛИЙСКОМ

В английском языке выделяются десятки стандартных фраз, знание которых и умелое их употребление поможет овладеть основами речевого этикета. Вот некоторые из них:

Hello! — Здравствуйте

Good morning — Доброе утро

Good afternoon — Добрый день

Good evening — Добрый вечер

Hi! — Привет

How are you? — Как дела?

Enjoy your meal — Приятного аппетита
I'm sorry/Excuse me — Извините
Pardon me/I beg your pardon — Прошу прощения
Please — Пожалуйста
Could you please... — Не могли бы вы...

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 102

Тема: Правила и стандарты общения персонала с проживающими
Ведущая дидактическая цель: Формирование у обучающихся представления о правилах и стандартах общения персонала с проживающими.

Формируемые ОК/умения: ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Формируемые ПК (элементы ПК): ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Учебные материалы: Компьютер, проектор, мультимедийная презентация

Содержание работы: познакомиться с правилами и стандартами общения персонала с проживающими за границей.
Характер выполнения работы: Словесный, наглядный

Форма организации занятия: индивидуальная, в малых группах

Задания для практического занятия:
20 английских выражений, которые должен знать каждый портье
Если вы работаете портье, или администратором гостиницы (*hotel receptionist*), для общения с иностранными гостями вам пригодится наш список наиболее употребительных выражений.
Welcoming Guests (Приветствие)
Задача портье – не просто поздороваться с гостями отеля, но сделать так, чтобы они чувствовали себя как дома. Дружеская улыбка и теплое приветствие – хорошее начало.
Hello, welcome to [name of your hotel].
Здравствуйте, добро пожаловать в [название отеля].
Это стандартное приветствие, которое можно использоваться в любых ситуациях. Вместо простого “*hello*” можно сказать “*good morning*” (доброе утро), “*good afternoon*” (добрый день) или “*good evening*” (добрый вечер), в зависимости от времени суток.

How can I help you today?
Чем я могу вам помочь сегодня?
Вы можете задавать этот простой вопрос гостям при первой встрече или во время их пребывания в отеле.
Если человек в городе первый раз, ему будет приятно знать, что кто-то готов прийти ему не помощь в случае необходимости.
Taking Reservations (Бронирование)
Большинство постояльцев бронируют номера онлайн. Тем не менее, если у них нет такой возможности или желания, они могут забронировать номер по телефону. В этом случае вы задаете стандартные вопросы:
What's the date of your arrival?
Какого числа вы прибываете?
Уточните дату приезда и заселения (*check-in*) в гостиницу.
When are you planning to check out?
Какого числа вы планируете выписаться?
Вам также следует спросить, когда гости собираются уезжать или выписаться из гостиницы (*check out*).
How many people is this reservation for?
На сколько человек вы бронируете проживание?
Вам необходимо уточнить размер группы или число гостей, для которых вы бронируете номера.
What type of room would you prefer?
Какой тип номера вы хотите?
Некоторым постояльцам нужен номер определенного типа. Уточните, это номер на одного (*single*) или на двоих (*double*).
Некоторые гостиницы также предлагают номера для некурящих (*non-smoking rooms*) и номера с определенным видом из окна, например "*ocean view/sea view*" (с видом на океан/море), "*mountain view*" (с видом на горы) или "*lake view*" (с видом на озеро).
Checking Guests In (Заселение)
Do you have a reservation?
Вы бронировали номер?
Это необходимо узнать в первую очередь, когда гость только подошел к вашей стойке. Гость мог и не бронировать номер заранее. Некоторые просто заходят в гостиницу и спрашивают о свободных номерах (*vacancies*).
What name is the reservation under?
На чье имя забронирован номер?
Если гость бронировал номер заранее, узнайте, на кого оформлено бронирование. Это поможет найти информацию о брони в компьютере.
Could I have your ID and credit card, please?
Можно ваши документы и кредитную карту?
Отели, как правило, при заселении просят гостей предъявить банковскую карту и документы, удостоверяющие личность (*ID*): "*passport*" (паспорт) или "*driver's license*" (водительские права). Использование модального глагола "*could*" сделает ваше высказывание более вежливым и профессиональным.
Your room is on the [number] floor, room number [number].
Ваша комната на [номер] этаже, номер комнаты [номер].
Объясните постояльцу, в каком номере он будет жить. Например, вы можете сказать:
Your room is on the 9th floor, room number 925.
Ваша комната на девятом этаже, номер 925.
Breakfast is served from [time] to [time] every morning at/in [location/room].
Завтрак подают с [время] по [время] каждое утро в [место/комната].
Во многих гостиницах стоимость завтрака включена в цену номера. В этом случае вам необходимо проинформировать гостей, где и во сколько они смогут позавтракать.

Вы можете сказать:
Breakfast is served from 6 to 9 a.m. every morning in the dining area.
Завтрак подают с 6 до 9 каждое утро в обеденной зоне.
Is there anything else I can help you with?
Могу ли я вам еще чем-то помочь?
Этот вопрос можно задать клиенту после того, как вы ему помогли или выполнили его просьбу. Если гостю нужна дополнительная информация или помощь, вы должны дать понять, что готовы их предоставить. Это полезный вопрос, который надо запомнить.
Enjoy your stay.
Желаю приятно провести время.
После заселения не забудьте пожелать гостю приятного пребывания в вашей гостинице.
Giving Information, Offering Assistance and Handling Complaints (Информация, помощь и жалобы)
Основная обязанность портье – окружить гостей отеля заботой, чтобы они чувствовали себя как дома. Вы – тот человек, к которому постояльцы обращаются за информацией, за помощью и с жалобами.
We have [scheduled services] that run to/from [location]. You'll find [information] in/at/by [location].
У нас есть [вид транспорта], который отправляется из [место]. Информацию вы можете найти [место].
Отели часто организуют собственные туры или трансферы, то есть автобусное сообщение, в аэропорты, торговые центры или к местным достопримечательностям. Следующие два предложения помогут вам информировать гостей отеля об этих услугах. Вы можете видоизменять их в зависимости от ситуации:
We have a shuttle bus service that runs to the airport from here. You'll find the shuttle schedule by the front door.
У нас есть автобусные трансферы в аэропорт. Расписание автобусов висит возле главного входа.
We have city tours that run between here, Disneyland and Universal Studios. You'll find brochures of all our city tours to the left of this lobby.
У нас есть городские экскурсии из отеля в Диснейленд и Universal Studios. Вы найдете брошюры обо всех наших экскурсиях в холле отеля слева.
To get to [location], just…
Чтобы добраться до [место], просто…
Постояльцы часто интересуются, как добраться до какого-то конкретного места на территории отеля или вне ее. Это предложение можно легко адаптировать под разные ситуации.
To get to the gym, just go down this hallway and turn left. It's the second door on your right.
Чтобы добраться до спортзала, идите прямо по холлу, а затем сверните налево. Вторая дверь справа.
To get to the nearest McDonald's, just cross the street outside the hotel and walk straight.
Чтобы попасть в ближайший McDonald's, на выходе из отеля перейдите улицу и идите прямо.
I'm sorry about that. Let me see how we can fix that right away.
Приношу свои извинения за неудобства. Мы постараемся немедленно все исправить.
Ваш постоялец может быть чем-то недоволен: например, ему не поменяли вовремя полотенца или в номере не работает телевизор.
Приведенное выше предложение подходит, чтобы извиниться перед гостем (даже если вы ни в чем не виноваты) и пообещать решить проблему.
If you need anything else, please let us know.
Если вам нужно еще что-нибудь, пожалуйста, дайте нам знать.
Это еще одна дружелюбная фраза, с помощью которой вы информируете постояльцев, что они всегда могут обратиться к вам за помощью.

Checking Guests Out (Выезд из отеля)
Could I have your room number and key, please?
Не могли бы вы назвать номер комнаты и сдать ключ?
Когда ваши гости готовы освободить номер, для начала узнайте у них номер комнаты и попросите сдать ключ. И снова используйте модальный глагол "*could"*, с ним предложение звучит более вежливо.
Your total is [amount]. How will you be paying for this, please?
Общая сумма к оплате – [сумма]. Как вы хотите заплатить?
Вы должны озвучить постояльцу итоговую сумму к оплате и спросить, каким способом он предпочитает рассчитываться. Кто-то платит картой (*credit card*), кто-то может предпочесть наличные (*cash*).
Your total is $243. How will you be paying for this, please?
С вас всего 243 доллара. Как вы будете оплачивать?
Thank you and hope to see you again soon.
Спасибо, ждем вас снова!
Это прекрасный способ попрощаться и поблагодарить гостей отеля, чтобы они уехали от вас в хорошем настроении. Если их отпуск еще не закончен, можете добавить: *"Enjoy the rest of your vacation*" (Желаем хорошо провести остаток отпуска). Если гости уезжают домой, скажите им: "*Have a pleasant trip home*" (Счастливого пути домой!)

Список рекомендуемой литературы: Семенова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис. Учебное пособие. Кнорус. 2016.

Интернет-ресурсы:
http://slovari.yandex.ru/

Критерии оценки к практическим занятиям:

Оценку «5» - получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность в полном объеме соответствует учебной программе, допускается один недочет, объем ЗУНов составляет 90-100% содержания (правильный полный ответ, представляющий собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, умения применять определения, правила в конкретных случаях. Обучающийся обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит собственные примеры).
Оценку «4» - получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность или ее результаты, в общем, соответствуют требованиям учебной программы, но имеются одна или две негрубые ошибки, или три недочета и объем ЗУНов составляет 70-90% содержания (правильный, но не совсем точный ответ).
Оценку «3» - получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность и ее результаты в основном соответствуют требованиям программы, однако имеется: 1 грубая ошибка и два недочета, или 1 грубая ошибка и 1 негрубая, или 2-3 грубых ошибки, или 1 негрубая ошибка и три недочета, или 4-5 недочетов. Обучающийся владеет ЗУНами в объеме 40-70% содержания (правильный, но не полный ответ, допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил, недостаточно глубоко и доказательно ученик обосновывает свои суждения, не умеет приводить примеры, излагает материал непоследовательно).
Оценку «2» - получает обучающийся, если его устный ответ, письменная работа, практическая деятельность и ее результаты частично соответствуют требованиям программы, имеются существенные недостатки и грубые ошибки, объем ЗУНов обучающегося составляет менее 40% содержания.

ЗАДАНИЕ №2

Тест по разделу 1. История туризма

Инструкция: Рекомендации по выполнению задания по чтению и переводу текста

К каждому заданию дается несколько вариантов ответа, из которых только один правильный. За правильный ответ на каждое задание ставится 1 балл. Если указаны два и более ответов (в их числе правильный), неверный ответ или ответ отсутствует – 0 баллов.

1.Вставьте подходящее по смыслу слово:

1 I enjoy new people.
a)speaking b)translation c)meeting d)working

2 I am good at with people
a)dealing b)watching c)reading d)drawing

3 I feel about dealing with money.
a)happy b)confident c)clever d)calm

2. Переведите предложения с английского языка на русский:

1) In most tourist jobs you have to enjoy working with people.
2) Tourism is the temporary short-term movement of people to destinations .
3)Tourist attractions are places that tourist want to visit.

3. Выберите правильный вариант перевода:

1 курортный представитель
a)receptionist b) resort rep c)shift d)tour guide

2 тур пакет
a)package holiday b)tourist attractions c)flight attendant d)baggage handler

3 тур агент
a)tour guide b) tour operator c)tour agent d)tour package

4 достопримечательности
a)attractions b)customers c)sectors d)holidays

5 экскурсия
a)destinations b)shift c)flight d)excursion

6 профессиональные навыки
a)job qualities b)job tasks c)job skills d)job shif

Эталон ответа:
1.
1) c; 2) a; 3) b
2.
1) В большинстве туристических профессий вы должны получать удовольствие от работы с людьми.
2) Туризм – это временное краткосрочное перемещение людей в пункты назначения.
3) Туристические достопримечательности – это места, которые турист хочет посетить.
3.
1) b; 2) a; 3) c; 4) a; 5) d; 6) c.

ЗАДАНИЕ №3

Контрольная работа по разделу 2. Структура и функции гостиничного предприятия

Translate into English

1. удобства в номере
1. цена, стоимость
2. гостиничный номер
3. хорошо-оборудованный
4. недорогая гостиница
5. работник службы приема
6. местоположение
7. клуб здоровья
8. разнообразие
9. доход

2. Match the terms with the definitions

1) a budget hotel
2) a convention hotel
3) a residential hotel
4) a condominium
5) a shift
6) a marina
7) a grading system
8) amenities

a) a scheduled period of time worked by a group of employees, then replaced by another group
b) a rating system, a system of classifying hotels or restaurants into different levels of quality
c) a low-priced hotel providing basic accommodation
d) a hotel which caters for long-term guests, usually with full-board arrangements
e) an apartment house with individually owned apartments
f) facilities, services and comforts provided in hotel rooms
g) a hotel providing a set of meeting rooms and exhibition areas together with bedrooms and restrooms, built for holding large meetings
h) a harbour fit for tying up a large number of pleasure boats

3. Open the brackets and translate into Russian:

1. Our rooms (not to fit) with colour TV-sets.
2. German (to speak) in this hotel chain.
3. What this dish (to make) of? - It (to make) of chicken and mushrooms.
4. What kind of menus (to offer) in this restaurant?
5. The room amenities always (to show) to our guests.

4. Translate from Russian into English.1. Где находится ресторан «Ритц»? - Он расположен на Пикадилли в Лондоне. - Какие блюда там подают? - Там подают дорогие фирменные блюда и вина. О кухне этого ресторана много говорят. 2. Как готовят это блюдо? - А с чем и как его едят? - Его едят руками и без хлеба. Его не едят ножом и вилкой. А хлеб не подают вообще. 6. Я не знаю, что делать. Здесь не говорят по-русски. Меня не понимают. - А на каком языке здесь говорят? Ведь на английском здесь говорят, правда? - Да, говорят, но очень быстро. Я не понимаю, и меня тоже не понимают. Ты должна поступить в наш колледж. У нас хорошо преподают иностранные языки.

Оценочное средство для оценки раздела № 3 Гостиничное обслуживание учебной дисциплины «ОП.07 Иностранный язык» (второй, английский)

I. Перевести на английский язык.

Иностранный язык, особенно, требовать, национальные праздники, научно-технический прогресс, средства информации, День Солидарности Российской Федерации, День Победы, русские войска, нацистские завоеватели, недавно, Рождество, Пасха, Новый год.

II. Дописать предложения из тем.
1. In ____ Christmas is celebrated on January 7.
а) Spain б) USA в) Britain г) Russia
2. In Europe and the USA Christmas is marked on ___.
а) December 25 б) February 2 в) March 6 г) April 8
3. On the new year night people go to a dance, visit their friends or stay at _____.
а) at the theatre б) at home в) at the office г) at the cinema
4. January 1 is now a national holiday fortunally for those who like to celebrate _____.
а) in the morning б) all night в) in the evening г) in the afternoon
5. The total knowledge of mankind is known to double ____.
а) 2 years б) 5 years в) every 7 years г) 9 years
6. The native speakers of English live in Great Britain, the United States of America, ____.
а) Austria б) New Zealand в) Tasmania г) Germany
7. So far there is no universal or ideal method of _____.
а) learning rules б) learning languages в) learning country
8. English is one of the official languages of the United Nations Organization and other political ____.
а) offices б) institutions в) organizations г) schools

III. Вставить глаголы в нужном времени.
1. As a second language it ____ in the former British and US colonies.
а) are studying б) is used в) will be reading г) was playing
2. When _____ a language you must learn the culture and history of the native speakers.
а) reading б) studying в) paying г) selling
3. Love for freedom ____ a national character of the Russian people.
а) will have б) are в) were г) has been
4. Most of them _____ of religious origin.
а) was б) were в) are г) is

IV. Определить времена глаголов и залоги.
1. Will have picked 6. was growing 11. visited
2. shall be drinking 7. Are written 12. Was bought
3. will be burnt 8. Have been 13. thought
4. is driving 9. Had lived 14. makes
5. were repairing 10. Shall read

V. Определить по словам времена.
1. last year 6. All the time 11. A year ago
2. next week 7. just 12. often
3. already 8. usually 13. Next day
4. the day after tomorrow 9. tomorrow 14. yesterday
5. same tears ago 10. The day before yesterday

Оценочное средство для оценки раздела №4 Английский язык в сфере профессиональных коммуникаций дисциплины

I. Перевести на английский язык.
Проблема, важный, научно-технический прогресс, человечество, удваивать, иностранные языки, официальный, информация, бывшие британские и американские колонии, Новая

Зеландия, ООН, международный туризм, современная музыка, универсальный метод, англо-говорящие народы, культура, усердно, образование, литература, представлять, международный.

II. Дописать предложения из тем.
1. Over _____ speak it as a mother tongue.
а) over 100 mln. 6) over 200 mln. в) over 300 mln. people
2. It is not only the national or official language of same thirty states which represent _____.
а) different cultures 6) many traditions в) wonderful customs
3. It is the language of literature, education, modem music ____.
а) Leave metal 6) international tourism в) popular music
4. Love for freedom has been a national has been a national character of the_____.
а) English people 6) Russian people в) German people
5. On Christmas is celebrated the ____.
а) the Revival of Jesus Christ 6) the birth of Jesus Christ в) the Easter
6. There are dales and events in the life of our country that are memorable to every _____.
а) English 6) German е) every Russian citizen
7. _____ national holidays have appeared.
а) old 6) new в) easy г) loud
8. In Europe and in the USA it is marked_____.
а) in January 6) in March в) in December

III. Вставить глаголы в нужном времени.
1. These are national holidays; people do not _____on these days.
а) live 6) work в) approve г) arrive.
2. Today English _____the language of the world.
а) are 6) was в) were г) is
3. One hard to learn any foreign language.
а) will have 6) must work в) shall pay г) had done
4. May Day is _____as the day of solidarity of the workers.
а) are paid б) is regarded в) will be known
5. There is one more holiday which is by everybody adults and children.
а) are sold 6) is loved в) will have been

IV. Определить времена глаголов и залоги.
1. Will be sitting 6. symbolizes 11. had lived
2.shall have worked 7. Thought 12. will be burnt
3. is offered 8. Build 13. shall go
4. were traveling 9. is speaking 14. was written
5.like 10. have been 15. visited

V. Определить по словам времена.
1. already 6. a year ago 11. some years ago
2. just 7. Often 12. the day after tomorrow
3. usually 8. next day 13. next year
4. tomorrow 9. last week 14. last year.
5. the day before yesterday 10. always

Критерии оценок результатов контрольных работ и тестовых заданий текущей аттестации

1.Оценивание производится по традиционной шкале: отлично (5), хорошо (4), удовлетворительно (3), неудовлетворительно (2).

Отлично – теоретическое содержание учебного материала освоено студентом в полном объеме, без пробелов, необходимые практические навыки в основном сформированы, однако

они могут быть недостаточными; перевод текста и задания к нему выполнены, хотя некоторые ответы могут содержать лишь незначительные ошибки; качество выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному,

Хорошо - теоретическое содержание учебного материала освоено студентом в полном объеме, однако в процессе ответа наблюдаются ошибки, в ходе выполнения практических заданий имеются незначительные грамматические погрешности, но в целом практические навыки сформирован; перевод текста и задания к нему выполнены, хотя некоторые ответы могут содержать лишь незначительные ошибки;

Удовлетворительно - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы с текстом не сформированы, большинство заданий не выполнено, либо качество их выполнения очень низкое;

Неудовлетворительно - большинство заданий не выполнено, при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

2.Критерии оценки по всем видам речевой деятельности по иностранному языку (аудирование, чтение, говорение, письмо)

2.1. Чтение

Чтение с пониманием основного содержания аутентичных текстов (ознакомительное чтение)

Оценка “5”	ставится студенту, если он понял основное содержание оригинального текста, выделил основную мысль, определил основные факты, догадался о значении незнакомых слов из контекста (либо по словообразовательным элементам, либо по сходству с родным языком), сумел установить временную и причинно-следственную взаимосвязь событий и явлений, оценивать важность, новизну, достоверность информации. У него развита языковая догадка, он не затрудняется в понимании незнакомых слов, он не испытывает необходимости обращаться к словарю и делает это 1-2 раза. Скорость чтения иноязычного текста может быть незначительно замедленной по сравнению с той, с которой студент читает на родном языке.
Оценка “4”	ставится студенту, если он понял основное содержание оригинального текста, выделил основную мысль, определил основные факты, сумел догадаться о значении незнакомых слов из контекста (либо по словообразовательным элементам, либо по сходству с родным языком), сумел установить временную и причинно-следственную взаимосвязь событий и явлений, оценить важность, новизну, достоверность информации. Однако у него недостаточно развита языковая догадка, и он затрудняется в понимании некоторых незнакомых слов, он вынужден чаще обращаться к словарю, а темп чтения заметно замедлен по сравнению с родным языком.
Оценка “3”	ставится студенту, который неточно понял основное содержание прочитанного текста, сумел выделить в тексте только небольшое количество фактов. У него совсем не развита языковая догадка, он не сумел догадаться о значении незнакомых слов из контекста, крайне затруднялся в понимании многих незнакомых слов, был вынужден многократно обращаться к словарю, а темп чтения был слишком замедлен по сравнению с родным языком. Он не мог установить временную и причинно-следственную взаимосвязь событий и явлений, оценить важность, новизну, достоверность информации.
Оценка “2”	ставится студенту, если он не понял текст или понял содержание текста неправильно, не ориентировался в тексте при поиске определенных фактов, абсолютно не сумел семантизировать незнакомую лексику.

Чтение с полным и точным пониманием аутентичных текстов (изучающее чтение)

Оценка “5”	ставится студенту, когда он полностью понял оригинальный текст (публицистический, научно-популярный, художественный и пр.). Он использовал

	при этом все известные приемы, направленные на понимание читаемого текста (смысловую догадку, анализ). Он сумел полно и точно понять текст на основе его структурной переработки (смыслового и структурного анализа отдельных мест текста, выборочного перевода и т.д.), установить причинно-следственную взаимосвязь фактов и событий, изложенных в тексте, обобщить и критически оценить полученную из текста информацию, комментировать факты, события с собственных позиций, выражая свое мнение. Однако обращение к словарю студенту практически не требовалось.
Оценка “4”	ставится студенту, если он практически полностью понял оригинальный текст (публицистический, научно- популярный, художественный и пр.). Он использовал при этом все известные приемы, направленные на понимание читаемого текста (смысловую догадку, анализ). Он сумел практически полностью и точно понять текст на основе его структурной переработки (смыслового и структурного анализа отдельных мест текста, выборочного перевода и т.д.), установить причинно-следственную взаимосвязь фактов и событий, изложенных в тексте, обобщить и критически оценить полученную из текста информацию, комментировать факты, события с собственных позиций, выражая свое мнение. Однако студент при этом неоднократно обращался к словарю.
Оценка “3”	ставится студенту, если он понял текст не полностью, не владеет приемами его смысловой переработки. Студент не использовал приемы, направленные на понимание читаемого текста (смысловую догадку, анализ), не владел приёмами установления причинно-следственной взаимосвязи фактов и событий, изложенных в тексте, не сумел обобщить и критически оценить полученную из текста информацию, прокомментировать факты, события с собственных позиций, не сумел выразить своё мнение. Имело место многократное обращение к словарю, студент не смог без него обходиться на протяжении всей работы с текстом.
Оценка “2”	ставится студенту в том случае, когда текст им не понят. Он с трудом может найти незнакомые слова в словаре. Все остальные параметры отсутствуют полностью. Работа по тексту может быть проведена только с посторонней помощью.

Чтение с целью нахождения и понимания необходимой информации из аутентичных текстов (просмотровое чтение)

Оценка “5”	ставится студенту, если он сумел достаточно быстро (согласно предложенным программным временным нормативам) просмотреть несложный оригинальный текст или серию небольших текстов различного жанра, типа, стиля с целью поиска конкретной информации, оценил выбранную информацию с точки зрения ее значимости для решения поставленной коммуникативной задачи. Он сумел отобрать значимую информацию для решения задач исследовательской работы и правильно выбрал запрашиваемую информацию.
Оценка “4”	ставится студенту при достаточно быстром (согласно предложенным программным временным нормативам) просмотре текста или серии небольших текстов различного жанра, типа, стиля с целью поиска конкретной информации, при этом он оценил выбранную информацию с точки зрения ее значимости для решения поставленной коммуникативной задачи. Он сумел отобрать значимую информацию для решения задач исследовательской работы и правильно выбрал запрашиваемую информацию. Однако при этом он нашёл только 2/3 заданной информации и выполнил работу в таком же объёме.
Оценка “3”	выставляется, если студент находит в данном тексте (или данных текстах) 1/2 заданной информации и сумел выполнить работу в таком же объёме.
Оценка “2”	выставляется в том случае, если студент не ориентировался в тексте и не сумел выполнить поставленную коммуникативную задачу.

2.2. Аудирование

Понимание на слух основного содержания аудио- и видеотекстов;

выборочное извлечение интересующей информации

Основной речевой задачей при понимании звучащих текстов на слух является извлечение основной или заданной студенту информации. Время звучания текста: до 3 минут

Оценка “5”	ставится студенту, который понял основные факты, сумел выделить отдельную, значимую информацию, догадался о значении части незнакомых слов по контексту, сумел использовать информацию для решения поставленной коммуникативной задачи, определить тему/проблему, обобщить содержащуюся в прослушанном тексте информацию, ответить на поставленный вопрос, используя факты и аргументы из прослушанного текста, оценить важность, новизну информации, выразить свое отношение к ней.
Оценка “4”	ставится студенту, который понял не все основные факты, но сумел выделить отдельную, значимую информацию, догадался о значении части незнакомых слов по контексту, сумел использовать информацию для решения поставленной коммуникативной задачи, определить тему/проблему, обобщить содержащуюся в прослушанном тексте информацию, ответить на поставленный вопрос, используя факты и аргументы из прослушанного текста, оценить важность, новизну информации, выразить свое отношение к ней. При решении коммуникативной задачи он использовал только 2/3 информации.
Оценка “3”	свидетельствует, что студент понял только 50% текста. Отдельные факты понял неправильно. Не сумел полностью решить поставленную перед ним коммуникативную задачу. Студент догадался о значении только 50% незнакомых слов по контексту, сумел использовать информацию для решения поставленной задачи только частично, с трудом сумел определить тему или проблем. Он не сумел обобщить содержащуюся в прослушанном тексте информацию, смог ответить на поставленный вопрос только с посторонней помощью при указании на факты и аргументы из прослушанного текста, не сумел оценить важность, новизну информации, выразить свое отношение к ней. При решении коммуникативной задачи он использовал только 1/2 информации.
Оценка “2”	ставится, если студент понял менее 50% текста и выделил из него менее половины основных фактов. Он не смог решить поставленную перед ним речевую задачу.

2.3. Говорение

Монологическая форма высказывания (рассказ, описание)

Оценка “5”	ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами. Содержание его высказывания полностью соответствует поставленной коммуникативной задаче, полностью раскрывает затронутую тему. Высказывание выстроено в определенной логике, содержит не только факты, но и комментарии по проблеме, личное отношение к излагаемым фактам и обоснование этого отношения. Высказывание было связным и логически последовательным. Языковые средства были правильно употреблены, отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию, или они были незначительны (1-4). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. При наличии ошибки отвечающий сам ее исправлял. Использовались простые и сложные грамматические явления в различных сочетаниях, разные грамматические времена, простые и сложные предложения. Наблюдалась легкость речи и правильное, хорошее произношение, учащийся соблюдал правильную интонацию. Речь студента была эмоционально окрашена и понятна носителю языка. Объём высказывания соответствовал нормам (80-100%).
Оценка “4”	ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами. Его высказывание было связанным и последовательным. Использовался большой

	объем языковых средств, которые были употреблены правильно. Однако были сделаны отдельные ошибки (5-10), не нарушившие коммуникацию и понимание. Темп речи был несколько замедлен. Отмечалось произношение, страдающее сильным влиянием родного языка, была недостаточно эмоционально окрашена. Элементы оценки имели место, но в большей степени высказывание содержало информацию и отражало конкретные факты. Объём высказывания соответствовал на 70-80%.
Оценка “3”	ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон языковых средств был ограничен. Объём высказывания не достигал нормы (50% - предел). Студент допускал многочисленные языковые ошибки, значительно нарушающие понимание. В некоторых местах нарушалась последовательность высказывания. Отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения, излагались только основные факты. Речь не была эмоционально окрашенной, произношение было русифицированным. Темп речи был значительно замедленным.
Оценка “2”	ставится студенту, если он только частично справился с решением коммуникативной задачи. Содержание высказывания не раскрывает или раскрывает лишь частично затронутую тему. Высказывание было небольшим по объему – ниже 50% - и не соответствовало требованиям программы. Наблюдалось использование минимального количества изученной лексики. При ответе использовались слова родного языка вместо незнакомых иностранных слов. Отсутствовали элементы собственной оценки, выражение своего отношения к затрагиваемой проблеме. Студент допускал большое количество языковых (лексических, грамматических, фонетических, стилистических) ошибок, нарушивших общение, в результате чего возникло полное непонимание произнесённого высказывания.

Участие в беседе (диалогическая форма высказывания)

Объем высказывания - 6-7 реплик

Оценка “5”	ставится студенту, который сумел полностью понять высказывания собеседника на английском языке и решить речевую задачу, правильно употребив при этом языковые средства. В ходе диалога он умело использовал реплики, в речи отсутствовали языковые ошибки, нарушающие коммуникацию (допускается 1-4). Студент имеет хорошее произношение, и он соблюдал правильную интонацию. Отвечающий в беседе студент понимал задаваемые собеседником вопросы и поддерживал беседу. Использовались фразы, стимулирующие общение. Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности.
Оценка “4”	ставится студенту, который решил речевую задачу, но произносимые в ходе диалога реплики были несколько сбивчивыми (1-2 реплики). Для выражения своих мыслей отвечающий использовал разнообразную лексику в соответствии с поставленной коммуникативной задачей. В речи были паузы, связанные с поиском средств выражения нужного значения. Однако наблюдались языковые ошибки, не нарушившие коммуникацию и понимание содержания (допускается 3-4). В это же число входят и грамматические ошибки, но простые предложения были грамматически правильны. Допустив ошибку, отвечающий часто сам ее исправлял. Использовались простые и сложные грамматические формы, сочетающиеся друг с другом. Отвечающий студент понимал общее содержание вопросов собеседника, проявлял желание участвовать в беседе, но при этом эпизодически использовал фразы, стимулирующие общение. Содержание реплик практически полностью раскрывало затронутую в беседе тему. Ответы содержали не только факты, но и комментарии по проблеме, выражение личного отношения к излагаемым фактам и

	обоснование этого отношения.
Оценка “3”	выставляется студенту, если он решил речевую задачу не полностью. Речь содержит фонетические ошибки, заметна интерференция родного языка, но в основном она понятна партнёрам по диалогу. Некоторые реплики партнера вызывали у студента затруднения. Наблюдались паузы, препятствующие речевому общению. В репликах излагалась информация на заданную тему, но отсутствовало выражение своего отношения к затрагиваемой проблеме.
Оценка “2”	выставляется, если студент не справился с решением речевой задачи. Он затруднялся ответить на побуждающие к говорению реплики партнера. Коммуникация не состоялась. Допущены многочисленные языковые ошибки, нарушающие коммуникацию. При этом большое количество фонетических ошибок затрудняло понимание высказывания. Свыше 50% простых слов и фраз произносились неправильно. Отвечающий студент практически не понимал задаваемые собеседником вопросы, был способен ответить лишь на некоторые; не употреблял фраз, стимулирующих партнера к общению.

Презентация результатов проектной деятельности

Оценка “5”	ставится студенту, который сумел: 1. описать события/факты/явления письменно; 2. сообщить информацию, излагая ее в определенной логической последовательности (устная защита проекта.) 3. обобщить информацию, полученную из разных источников, выражая собственное мнение/суждение; 4. составить тезисы или развернутый план выступления. Высказывание было выстроено в определенной логике. Оно было связным и логически последовательным. Проектная работа предусматривала наличие творческого мышления и нестандартные способы решения коммуникативной задачи. Предлагаемое высказывание по защите проектной работы отличалась оригинальностью и полнотой высказывания. Языковые средства были употреблены правильно, отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию, или они были незначительны (1-4). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. При наличии ошибки отвечающий сам ее исправлял (в данном случае принимается ликвидация ошибки самим учащимся). Использовались простые и сложные грамматические явления в различных сочетаниях, разные грамматические времена, простые и сложные предложения. Письменное высказывание было понятно слушателям.
Оценка “4”	ставится студенту, который сумел: 1. описать события/факты/явления письменно; 2. сообщить информацию, излагая ее в определенной логической последовательности (устная защита проекта) в объёме 2/3; 3. обобщить информацию, полученную из разных источников, выражая собственное мнение/суждение; 4. составить тезисы или развернутый план выступления. Высказывание было выстроено в определенной логике. Оно было связным и логически последовательным. Проектная работа предусматривала наличие творческого мышления и нестандартные способы решения коммуникативной задачи. Языковые средства были употреблены правильно, однако наблюдались языковые ошибки, не нарушившие понимание содержания (допускается 5-8-10). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче.

	Высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. Однако были сделаны отдельные языковые ошибки (3-5),не нарушающие понимание. При наличии ошибки отвечающий сам мог её исправить (в данном случае принимается ликвидация ошибки самим учащимся). Использовались простые и сложные грамматические явления в различных сочетаниях, разные грамматические времена, простые и сложные предложения. Устное высказывание было понятно слушателям.
Оценка “3”	ставится студенту, который сумел: 1. описать события/факты/явления письменно в объёме 50%; 2. сообщить информацию при опоре на собственный письменный текст, излагая ее в определенной логической последовательности (устная защита проекта) в объёме 50%; 3. составить тезисы или план выступления. Студент сумел в основном решить поставленные коммуникативные задачи, но диапазон языковых средств был ограничен. Проектная работа не отличалась оригинальностью и полнотой высказывания. Студент допускал значительные языковые ошибки, значительно нарушавшие понимание. При исправлении ошибок ему требовалась посторонняя помощь. В некоторых местах нарушалась последовательность высказывания.
Оценка “2”	ставится студенту, который сумел описать и изложить события/факты/явления письменно и сообщить информацию в очень малом объёме. Наблюдалось использование минимального количества изученной лексики. Студент допускал многочисленные языковые ошибок, нарушившие понимание, в результате чего не состоялась защита проекта.

2.4. Письмо

Письмо: написание личного (делового) письма,
письменного высказывания по предложенной тематике

Оценка “5”	ставится студенту, который сумел: 1. оформить личное и деловое письмо в соответствии с нормами письменного этикета; 2. описать события, изложить факты в письме личного и делового характера; 3. сообщить /запросить информацию у партнера по переписке. Письмо (письменное высказывание) выстроено в определенной логике, было связным и логически последовательным. Языковые средства были употреблены правильно, отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию, или они были незначительны (1-4). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Письменное высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. При наличии ошибки студент сам ее исправлял. Использовались простые и сложные грамматические явления в различных сочетаниях, разные грамматические времена, простые и сложные предложения. Письменное высказывание было понятно носителю языка.
Оценка “4”	ставится студенту, который сумел: 1. оформить личное и деловое письмо в соответствии с нормами письменного этикета; 2. описать события, изложить факты в письме личного и делового характера; 3. сообщить /запросить информацию у партнера по переписке. Студент в целом справился с поставленными речевыми задачами. Его письменное высказывание было связанным и логически последовательным. Использовался

	большой объем языковых средств, которые были употреблены правильно. Однако были сделаны отдельные языковые ошибки (5-10), не нарушившие понимание. Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Письменное высказывание отличалось широким диапазоном используемой лексики и языковых средств, включающих клише и устойчивые словосочетания. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. При наличии ошибки студент сам ее исправлял. Использовались простые и сложные грамматические явления в различных сочетаниях, разные грамматические времена, простые и сложные предложения. Письменное высказывание было понятно носителю языка.
Оценка “3”	ставится студенту, который сумел 1. оформить личное и деловое письмо, но при этом нарушались нормы письменного этикета; 2. изложить факты в письме личного и делового характера; 3. сообщить информацию партнеру по переписке, но при этом студент не сумел запросить информацию у партнера по переписке. Но при этом его работа не соответствовала нормативным требованиям: 50% объёма – предел. Студент сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон языковых средств был ограничен. Допускались достаточно грубые языковые ошибки, нарушающие понимание (11-15). В некоторых местах нарушалась последовательность высказывания.
Оценка “2”	ставится студенту, который сумел в очень малом объёме оформить личное и деловое письмо и только частично справился с решением коммуникативной задачи. Содержание высказывания не раскрывает или раскрывает лишь частично затронутую тему. Письменное высказывание было небольшим по объему (не соответствовало требованиям программы: ниже 50%). Наблюдалось использование минимального количества изученной лексики. Студент допускал большое количество языковых (лексических, грамматических) ошибок (более 15), нарушивших понимание.

Письмо: заполнение анкет (формуляров) документации

Оценка “5”	ставится студенту, который сумел: 1. заполнить / составить документы (анкеты, автобиографии и др.); 2. сообщить общие сведения о себе в соответствии с формой, принятой в стране изучаемого языка. Языковые средства были употреблены правильно, отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию, или они были незначительны (1-4). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. Содержание документации было понятно носителю языка.
Оценка “4”	ставится студент, который сумел: 1. заполнить / составить документы (анкеты, автобиографии и др.); 2. сообщить общие сведения о себе в соответствии с формой, принятой в стране изучаемого языка. Языковые средства были употреблены правильно. Однако наблюдались некоторые языковые ошибки, не нарушившие понимание содержания (допускается 5-8). Используемая лексика соответствовала поставленной коммуникативной задаче. Демонстрировалось умение преодолевать лексические трудности. Содержание документации было понятно носителю языка.
Оценка “3”	ставится студент, который сумел: 1. заполнить / составить документы (анкеты, автобиографии и др.); 2. сообщить общие сведения о себе в соответствии с формой, принятой в стране изучаемого языка. Студент сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон

	языковых средств был ограничен. Были допущены ошибки (9-12), нарушившие понимание составленной документации.
Оценка “2”	ставится студенту, который не сумел: 1. заполнить/составить документы; 2. сообщить общие сведения о себе в соответствии с формой, принятой в стране изучаемого языка. Студент сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон языковых средств был ограничен. Были допущены многочисленные ошибки, нарушившие понимание составленной документации.

За письменные работы (контрольные работы, самостоятельные работы, словарные диктанты, тестовые работы) оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Виды работ	Оценка “3”	Оценка “4”	Оценка “5”
Контрольные работы	От 50% до 69%	От 70% до 90%	От 91% до 100%
Самостоятельные работы, словарные диктанты	От 60% до 74%	От 75% до 94%	От 95% до 100%

Творческие письменные работы (письма, разные виды сочинений, сообщение, реферат) оцениваются по пяти критериям:

а) Содержание (соблюдение объема работы, соответствие теме, отражены ли все указанные в задании аспекты, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация на соответствующем уровне, соблюдение норм вежливости).

б) Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы).

в) Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку).

г) Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку).

д) Орфография и пунктуация (отсутствие орфографических ошибок, соблюдение главных правил пунктуации: предложения начинаются с заглавной буквы, в конце предложения стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также соблюдение основных правил расстановки запятых).

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Задания для дифференцированного зачёта

Инструкция: Рекомендации по выполнению задания по чтению и переводу текста

Этапы работы:

1. Полностью прочитать текст и уяснить его смысл.
2. Повторно прочитать текст с использованием рабочих источников информации.
3. Сделать черновой перевод, работая последовательно над логически выделенными частями текста.
4. Отредактировать получившийся текст, обращая внимание на смысл, стиль, единообразие и логику изложения.

Выполняя технический перевод, стоит помнить, что:

• если мысль можно выразить по-разному, надо выбирать самый простой и лаконичный вариант;

• с заголовком следует работать в последнюю очередь, ведь в нем заключена суть текста;

• названиям и терминам необходим строгий, однозначный перевод.

Задание 1.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

AIRPORT FOR MALITIES

According to the international standards passengers are to arrive at the airport two hours before departure time on international flights and domestic flights. The reason is that passengers should have enough time to complete all necessary airport formalities.

At the airport passengers should check the time of the flight to make sure that it is not delayed, cancelled, or altered. This information is available on the flight information display or at the inquiry office.

Passengers are to fill in customs declarations in one of the international languages or in the language of the country they depart from. They go to the Customs for an examination of their luggage. In some cases, the Customs officer may ask you to open your bags and suitcases for inspection. This is done in order to prevent smuggling.

Задание 2.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

CUSTOMS HOUSE

– Would you like you put your luggage on here? ... Thank you. Where have you just come from?
– From Madrid. Madrid. Are you resident in Spain, or do you live inv the UK?
– I live in Spain.
– Can I see your passport, please? ... Thank you.
– How long are you coming to the UK for?
– For a week.
– On holiday, are you? Or business?
– Yes, on business.
– I see. OK. Well then, you understand that you've come into the Green Channel, which means you have nothing to declare.
– Yes.

3. Выберите правильный вариант для подстановки:

Задание 3.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

ON THE AIRCRAFT

A Stewardess: This way, gentlemen. These seats are yours.

Passenger: Have we to strap ourselves in with these belts now?

A Stewardess: No, this is in case of emergency.
Passenger: When we begin to tumble down, eh?
A Stewardess: Complete safety is guaranteed. How do you take flying, gentlemen?
Passenger: Can't say. I've never been in a plane before.
A Stewardess: If you should want anything, gentlemen, there's a stewardess call button over there. The individual loud speaker is at your right.
Passenger: With whom may we talk?
A Stewardess: With the captain and me, sir.

Задание 4.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

BOOKING ONE'S PASSAGE

The young man on the office stool looked at me pityingly.
"The Starr? She's not due from the west till the beginning of July. She won't sail out again before the 8th or 9th."
"But it says here" (I produced my official letter) "the United States Government says here, in this letter from Washington, that the Starr is scheduled –".
The dark brushed aside my letter from Washington and myself. He turned abruptly to a Filipino boy at the counter.
"No. The Curagao's full up this trip. You can't get a passage to Kodiak before the 26th." "Does the Curagao sail for Kodiak on the 26th?" I asked.

Задание 5.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

DEPARTURE

"Yesterday afternoon Mr. and Mrs. Eric Hiscock left Yarmouth, Isle of Wight, on the first stage of a voyage round the world in their 30-foot yacht Wanderer III. The voyage is expected to take three years."
Being a botanist and flower hunter the author was deeply interested in the flora of Alaska and the Aleutian Islands. S. S. – screw steamer
The voice of the B. B. C ' announcer, reading the six o'clock news, came clearly from the loud-speaker in the cabin out to where Susan and I sat in Wanderer's cockpit, watching the faint grey line of the English coast vanishing headland by headland into the distance astern.

Задание 6.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

CHOOSING A HOLIDAY TRIP

– Well, any more news about our holiday prospects?
– Yes, darling. There's a choice between a trip down the Volga on a first-class river motorvessel and a Black Sea cruise on a luxury liner.
– Sounds interesting, doesn't it? But I must say it's a difficult choice. Both trips have their attractions.
– But I thought you were all for a Black Sea cruise this year?
– You must agree there's a lot to be said for a Volga trip too. Besides being a very restful holiday it would give us an opportunity to see the new constructions all down the river.
– I agree, that's very attractive. But I'm more in favour of the Black Sea. Just imagine yourself sitting in the bows of a luxury liner, the Crimea to port, the Black Sea stretching for miles and miles to starboard, the screws churning up white foam at the stern, the sun shining on the blue sea all around.

Задание 7.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

A VOYAGE ROUND EUROPE

– Hello, Anne. Are you back from your holidays already?
– Ooo you're lovely and brown! Where have you been?

– Oh, I've had a fantastic time! I've just been on a cruise round Europe with my Dad.
– Oh, you lucky thing! You must have seen so many interesting places. Where did you sail from?
– Well, we left from Odessa...
– Did you call at any European ports?
– Yes. Quite a lot. We went ashore at each one and went on some really interesting trips sightseeing. Did you go by train or did you hire a car?
– No, we went by coach. Now I can say I've seen Rome, London, Paris and Athens.

Задание 8.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

TICKET INFORMATION

Tickets are available from ticket agents at ports or on the boats (in high season it is sometimes not possible to buy tickets on board). Ticket prices are regulated by the government.

Three classes of ticket: first (luxury), second, and third (deck) – most people travel deck class. If you buy on board you will probably get a tourist class ticket (deck plus 20 % surcharge).

A return ticket usually means a 10 % discount.

Half-fare for children aged 4 to 10.

Cash payment only (credit cards not usually accepted).

Tickets are normally non-transferable.

Задание 9.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

THE ANCIENT CITIES OF RUSSIA – SAINT PETERSBURG

St. Petersburg is a city of great cultural importance. There are about 50 museums and more than 30 theatres and concert halls in St. Petersburg.

The tourists following the route mentioned above will spend 3 days in St. Petersburg. The guide-interpreter will meet them in the airport and help them to get accommodation in the hotel ("Russ" or "Palace of Youth"). The tourists will be offered dinner in the hotel restaurant.

The next day after breakfast the group will go for a city tour by coach and visit the worldfamous Hermitage – one of the most outstanding art museums in the world. It is the largest museum in Russia and it is known throughout the world for its collection of art treasures: paintings, sculptures, pieces of primitive and ancient cultures and many other things.

In the afternoon the tourists will have spare time to explore the city on their own. In the evening the tourists will dine in the hotel restaurant.

Задание 10.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности: **Adventure**

Adventure is necessary to us all. It keeps us from growing stale and old; it stimulates our imagination, it gives us that movement and change which are necessary to our well-being.

One of the objects of travel is to go in search of beauty. The beauty-spots of the world are magnets which draw pilgrims year after year. Yet even more valuable to the traveller is the knowledge which he gets of his fellow men by going among people of different enthusiasms. It is the story of the stay-at-home who is always ready to call someone else "queer" because his ways are a little different; the much travelled man has sympathy with all sorts of ways and is therefore much more likely to be able to understand another point of view than his own. Frequent travel to other countries by all sorts and conditions of men and women would be the best possible insurance against war. For when you have stayed in the homes of people of other nations and grown to like them and to understand their ways you will have the greatest antipathy for fighting against them.

Задание 11.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

Unforgettable journey

Almost everyone likes to travel. Some people like travelling by air. As for me, I'm afraid of this way of journey. But I want to try it in my future life.

Some people like the sea. You can feel the deck of the boat under your feet, the cry of seagulls and of course to feel the fresh sea wind. Once I had a cruise by boat. I liked it because it was very amusing and thrilling. We were lucky that the weather was fine and the water wasn't rough.

I know many people who prefer travelling on foot or hitch-hiking. So do I. You leave the dull broad highway and go along a narrow road where cars can't go. You see all the beauty of country, a lot of animals living in the forests, many young birds in their nests, the wild flowers and a lot of original and unique scenery and people.

For some people there is nothing like travel by train. Travelling by train we can have comfort, speed and many other things combined. Some of us like to have a meal in the dining-car, a wonderful bed.

Задание 12.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

Understanding through the travelling

Millions of people all over the world spend their holidays travelling. They travel to see other continents, modern cities and the ruins of ancient towns, they travel to enjoy picturesque places, or just for a change of scene. It's always interesting to discover new things, different ways of life, to meet different people, to try different food, to listen to different musical rhythms.

Those who live in the country like to go to a big city and spend their time visiting museums and art galleries, looking at shop windows and dining at exotic restaurants. City-dwellers usually like a quiet holiday by the sea or in the mountains, with nothing to do but walk and bathe and laze in the sun.

Most travelers and holiday-makers take a camera with them and take pictures of everything that interests them - the sights of a city, old churches and castles, views of mountains, lakes, valleys, plains, waterfalls, forests; different kinds of trees, flowers and plants, animals and birds. Later, perhaps years later, they will be reminded by the photos of the happy time they have had.

Задание 13.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

Business trips

Never before in the history of the world have businessmen traveled as much as they do today. It is not surprising because we are living in a world of growing international trade and expanding economic and technical cooperation. Though it is fascinating for tourist travelling, it has become the most tiring of all occupations for many businessmen and experts. Therefore, choosing a comfortable hotel to stay at is a matter of big importance. There are plenty of good hotels, motels and guest houses in the world, which are conviently located in major business centers.

Many developing countries, such as India, Egypt, Nigeria, Lybia, etc have excellent hotels. Their numerous facilities include both large and small cocktail bars, barber's shops and conference halls equipped with simultaneous, multilingual translation systems. There are parking areas which can accomodate a lot of cars. It might be useful for travelling businessmen and tourists to know that tailor shops, shoe repair shops, laundry and dry cleaning services are available for guests

Задание 14.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

Hotel: advantages and disadvantages

It's a well- known fact that hotels nowadays play a big role. Every year more and more new hotels are opened. Sometimes it is even difficult to decide which to choose while traveling. There are luxury hotels, which seem to be expensive, b & b hotels, where you will get only breakfasts and a place to sleep, youth hostels, where you meant to serve everything yourself and many other places to stay in. Some people enjoy staying in a hotel. Sure, on the one hand there are a lot of advantages in it. To begin with, it's convenient. You have a chance to make a telephone call and reserve any room you want in a good time, to be confident by your arrival. Besides, you don't need to serve yourself,

everything will be done by the hotel staff, I find it wonderful. More than that, I do like that in the hotel you can be offered some interesting excursions and you can be sure that they are safe because the hotel is responsible for every offer.

But on the other hand there are still some disadvantages in staying in a hotel. First of all, the service can be poor and slowly, for this reason you can be late for a business meeting or a friends' party, I find it extremely disappointing. Second, the food can be too salty, overcooked and etc...spoiled.

Задание 15.

1. Монологическое высказывание.
2. Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:

International tourism

Going abroad nowadays is a usual thing for many families. Some people, however, stay unsatisfied with the time they have spent in a foreign country. What are the advantaged and disadvantages of travelling abroad or is it worth staying at home?

One of the main advantages is the experiance you get from being in a foreign country. While being abroad you have the opportunity to pracrise the language and sosialise with citizens of the country you visit. This is especially beneficial if your occupation is connected with a foreign language. Furthermore, you get aquainted with a new place and that makes you relaxand forget about your routine life. On the other hand, pretravelling process might be very depressing because of all the documents you should collect in order to enter the choosen country. What is more, you can get into trouble if you are not aqcuainted with the laws of the country you want to visit. What you are used to doing at home is not always normal for foreigners.

Темы монологических высказываний:

1. Основные направления туризма.
2. Информирование туристов о турпродукте.
3. Рекламное объявление.
4. Информация о правилах поведения на маршруте.
5. Инструктаж по технике безопасности.
6. Краткий текст экскурсии по городу.
7. Профессии в турбизнесе, кратко об одной из них.
8. Типы туристских компаний, кратко об одной из них.
9. Разряды гостиниц, кратко о характерных особенностях одного из них.
10. Работники гостиничного сервиса, кратко об одном из них.

Критерии оценивания

Дифференцированный зачет оценивается по 5-тибалльной шкале.

Критерии оценивания чтения:

При оценке чтения учитываются следующие критерии:

- свободное чтение вслух;
- соблюдение правил чтения;
- умение выделить опорные смысловые блоки в отрывке;
- выделения логических связей в отрывке;
- соблюдение интонационного рисунка, свойственного иностранному языку.

За каждый из критериев 1 балл. Итого 5 баллов.

Критерии оценивания письменного перевода

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- научный стиль перевода;
- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче

информации.
В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:
5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;
4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;
3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;
2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Устная часть (диалог/ монолог) оценивается по следующим критериям:

Оценка, содержание, коммуникативное взаимодействие, лексика, грамматика, произношение.

5 Баллов

Соблюден объем высказывания. Высказывание соответствует теме; отражены все аспекты, указанные в задании, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация на уровне, нормы вежливости соблюдены.
Адекватная естественная реакция на реплики собеседника. Проявляется речевая инициатива для решения поставленных коммуникативных задач.
Лексика адекватна поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку.
Использованы разные грамматические конструкции в соответствии с задачей и требованиям данного года обучения языку.
Редкие грамматические ошибки не мешают коммуникации.
Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.

4 Балла

Не полный объем высказывания. Высказывание соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация не всегда на соответствующем уровне, но нормы вежливости соблюдены.
Коммуникация немного затруднена.
Лексические ошибки незначительно влияют на восприятие речи учащегося.
Грамматические незначительно влияют на восприятие речи учащегося.
Речь иногда неоправданно паузирована. В отдельных словах допускаются фонетические ошибки (замена, английских фонем сходными русскими).
Общая интонация обусловлена влиянием родного языка.

3 Балла

Незначительный объем высказывания, которое не в полной мере соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании,
стилевое оформление речи не в полной мере соответствует типу задания, аргументация не на соответствующем уровне, нормы вежливости не соблюдены.
Коммуникация существенно затруднена, обучающийся не проявляет речевой инициативы.
Обучающийся делает большое количество грубых лексических ошибок.
Обучающийся делает большое количество грубых грамматических ошибок.
Речь воспринимается с трудом из-за большого количества фонетических ошибок. Интонация обусловлена влиянием родного языка.