

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

**ПМ 04 МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (АНГЛИЙСКИЙ) В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**


Специальность: 43.02.14. Гостиничное дело
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла колледжа

Протокол № 8
от «31» августа 2022 г.


Председатель предметной
(цикловой) комиссии


(подпись)

Э.В. Чупина
(Ф.И.О.)

Разработчик:

преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Г.В. Гусева
(Ф.И.О.)
«30» августа 2022 г.

Содержание

Пояснительная записка	3
Тематический план	4
Содержание практических занятий	
Практическое занятие № 1	9
Практическое занятие № 2	13
Практическое занятие № 3	18
Практическое занятие № 4	21
Практическое занятие № 5	24
Практическое занятие № 6	34
Практическое занятие № 7	39
Практическое занятие № 8	46
Практическое занятие № 9	51
Информационное обеспечение обучения	62
Критерии оценки Приложения	63
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям	77

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению практических занятий, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине

ПМ 04 МДК 04.02 «Иностранный язык (английский) в профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» составлены в соответствии с:

- 1 Федеральный государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 2 Рабочей программой учебной дисциплины;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают аудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объёме 36 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен знать:

- лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

В Приложениях к Методическим рекомендациям по организации и выполнению практической работы студентов представлены:

Приложение № 1 Критерии оценки практической работы.

Приложение № 2 Основные виды практической работы.

Приложение № 3 Методические рекомендации по работе с текстами и выполнению текстовых заданий:

Приложение № 4. Памятка для студентов по работе со словарем.

Приложение № 5 Методические рекомендации по выполнению лексико-грамматических заданий.

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объём в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 4 Основной раздел		36	
Тема 4.1 Презентация услуг гостиницы	Практическое занятие № 1	2	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1
	1.Виды предоставляемых услуг:		
	a)Types of accommodation at the hotel.		
	b)Types of nutrition.		
	c) Room service, laundry, etc.		
	2..Лексический материал по теме.		
	3.Грамматический материал: Прямой порядок слов в предложении.		
Тема 4.2 Способы бронирования номеров в гостинице	Практическое занятие № 2	4	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	1. Способы бронирования.		
	a)booking by telephone		
	b)direct booking		
	c)online booking		
	2..Лексический материал по теме.		
	3.Грамматический материал:		

	а) структура общих вопросов во всех временных формах; в) структура специальных вопросов во всех грамматических формах; с) структура альтернативных вопросов во всех грамматических формах d) структура разделительных вопросов во всех грамматических формах.		
Тема 4.3 Персональный состав службы бронирования и продаж, его функции и ответственность	Практическое занятие № 3	2	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	1. Персональный состав службы бронирования и продаж и его функции		
	а) personnel staff of the booking service, its functions and duties		
	б) interaction of the hotel departments		
	2. Лексический материал по теме.		
	3. Грамматический материал: а) структура альтернативных вопросов		
Тема 4.4 Этикет телефонных переговоров Организация и ведение переговоров при бронировании номеров в гостинице	в) структура специальных вопросов	2	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	Практическое занятие № 4		
	1. Etiquette of telephone inquiries		
	а) organization and conducting of negotiations while booking		
	б) speech standards		
	2. Лексический материал по теме		
Тема 4.5	3. Грамматический материал: Пассивный залог (The Passive Voice)	6	ОК.01 ОК.05
	Практическое занятие № 5		
	1. Правила деловой переписки		

Письменная коммуникация в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> examples of business letters 		OK.07 OK.09 OK.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	<ul style="list-style-type: none"> an application form 		
	<ul style="list-style-type: none"> checking in and checking out documentation 		
	2 . Лексический материал по теме.		
	3.Грамматический материал: а)структура сложноподчиненного предложения .		
	в) структура сложносочиненного предложения		
Тема 4.6 Расчетные операции в гостинице	Практическое занятие № 6	8	OK.01 OK.05 OK.07 OK.09 OK.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	1. Осуществление расчетных операций		
	1. Forms of payment (in cash, by cards)		
	2. International payment systems (SWIFT, Wesrern-Union, Contact, Pay-PAl)		
	3. Money matter (foreign currency exchange transactions)		
	4. Paying bills		
	5. Algorithm of using ATM		
	2. Лексический материал по теме.		
	3. Грамматический материал: Сложное дополнение (Complex Object)		
Тема 4.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Практическое занятие № 7.	2	OK.01 OK.05 OK.07
	1.Схема взаимодействия службы бронирования и продаж с другими		

	службами отеля		ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	a)Algorithm of the booking service intercommunication of with other hotel services		
	2.Лексический материал по теме.		
	3. Грамматический материал Герундий. (Gerund)		
Тема 4.8 Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг.	Практическое занятие № 8	2	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2
	1.Правила поведения. Нормы этикета.		
	<ul style="list-style-type: none"> Politeness, punctuality, carefulness 		
	<ul style="list-style-type: none"> Quick decision-making 		
	2.Лексический материал по теме.		
	3. Грамматический материал: Условные придаточные предложения нулевого типа. ZERO Conditionals		
Тема 4.9 Работа с жалобами и решение проблем	Практическое занятие № 9	6	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1
	1.Работа с жалобами		
	<ul style="list-style-type: none"> dealing with complaints 		
	<ul style="list-style-type: none"> types of complains 		
	<ul style="list-style-type: none"> methods of solving problems 		
	<ul style="list-style-type: none"> examples of apologizing letters 		
	2.Лексический материал по теме.		
	3.Грамматический материал: Условные придаточные предложения 1,2,3 типов. (Conditionals)		
	Всего:	36	

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1

Тема 4.1 Презентация услуг гостиницы

Практическое занятие 1 (2 часа)

Цель: совершенствовать устную и письменную речь; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь**: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

Студент должен **знать**: языковой материал (услуги, предоставляемые гостиничным бизнесом, критерии и показатели качества обслуживания).

Грамматический материал : (The Direct Word Order)

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- дайте описание американского завтрака, континентального завтрака
- дайте ответы на контрольные вопросы
- дайте объяснение аббревиатуре понятий гостиничного сервиса
- совместите термины гостиничного сервиса с их русскими эквивалентами
- грамматические упражнения The Direct Word order.

Основные требования к результатам работы:

- a) правильное произношение и беглость речи;
- b) лексико-грамматическая грамотность;
- c) максимальная наполняемость высказываний новой лексикой.

Task 1 Answer the questions:

- **What hotel room types are available at a hotel?**
 - In a hotel, there are many different types of rooms to choose from. Examples include a single room for a single guest, a double room for multiple guests, and suite rooms such as penthouse suites that offer additional accommodation for guests.
- **What are the 4 different types of accommodation in the hotel industry?**
 - There are four types of accommodation in the hotel industry: hotels, motels, hostels, and inns. Hotels are the most common type of accommodation and offer a wide range of services and amenities. Motels are typically located near highways or on the outskirts of cities and offer basic amenities like a

bed and television. Hostels are popular among backpackers and students and offer shared rooms and communal facilities. Inns are small, family-owned businesses that offer a more personal experience than larger hotels.

▪ **What types of rooms are there in 4 or 5-star hotels?**

- There are many types of rooms in 4 or 5-star hotels. Some of the more common room types are as follows: Single Room, Double Room, Twin Room, Triple Room, Quadruple Room, and Suites.

Task 2 Explain the abbreviations (Дайте объяснение аббревиатуре понятий гостиничного сервиса).

- OB –only bed
- B&B Bed and Breakfast (only breakfast)
- HB –Half Board (breakfast and dinner)
- FB-Full Board (breakfast, lunch and dinner)
- CBF-Continental Breakfast
- ABF-American Breakfast
- BBF-Buffer Breakfast
- DNR 9.FB-/ExtFB-extended Full Board (includes local drinks)
- HcALL/High Class All Inclusive (The price includes everything ,offered by the hotel except goods from shops, telephone, doctor`s,and hairdresser`s services and some sports,e.g.diving)

Task 3 Match the meaning with their russian equivalents

1.What facilities do your rooms offer?	A.Прачечная самообслуживания
2.Smoking and non-smoking rooms	В.Номера для курящих и некурящих
3.Room service.	С.прачечная
4.Laundry service/valet service.	D.Ресторанное обслуживание номеров.
5.A self service laundry, launderette.	Е.Экспресс-прачечная
6.Same-day laundry.	Ф.Чистка обуви
7.Dry cleaning.Химчистка.	Г.Чистка обуви
8.Shoe-polishing service.	Н.Подземный гараж
9.Shoe cleaning service.	И.Прокат машин.
10.Underground garaging.	J.Собственная парковка отеля
	К.Медицинская помощь.
	L.Анимационные программы для гостей.
	М.Услуги будильника /побудки.
	Н.Парковка непосредственно рядом с отелем

<ul style="list-style-type: none"> 11.Hotel-owned car park. 12.Car park directly by the hotel. 13.Car rental. 14.Limousine service. 15.Medical help. 16.English-speaking staff 17.Well-organized entertainment. 18.Animated activities for guests. 19.Evening entertainment. 20.Wake-up /early morning alarm calls. 21.Early morning teas. 22.Morning coffee/snacks. 23.Breakfast for early risers. 24.Ранний завтрак. 25..Remote control of lighting and signs for “Make up room” and “Don`t disturb” in the rooms. 26.central heating 27.air- conditioning 28.Air- conditioning in public areas 29.Air and temperature control system. 30.climate control 31.public internet terminal. 	<p>О.Утренний кофе/закуска.</p> <p>Р.Прокат автомобиля с водителем</p> <p>Q.Англо-говорящий персонал.</p> <p>А.Хорошо организованные развлекательные мероприятия</p> <p>S.Вечерние развлекательные мероприятия</p> <p>Т.Утренний чай.</p> <p>U.Дистанционное управление светом и сигналами «Убрать номер» и “Не беспокоить” во всех номерах</p> <p>V,Какие услуги предоставляет Ваш отель?</p> <p>W.Открытый терминал доступа в интернет</p> <p>X.Системы климат-контроля</p> <p>Y.Кондиционирование воздуха</p> <p>Z.Центральное отопление</p>
---	---

Task 4 Explain the meanings of CBF, ABF, English breakfast



Usually, veal brisket, brisket and a lot of things that you don't like are put into cutlets, so try not to eat cutlets in hotels, but choose only whole cuts of meat. I repeat: it is better not to eat cutlets.

Let's figure it out. It takes 2 hours to cook 1 kg of "raw Turkish cutlets". Depending on the number of guests, at least 20 kg of cutlets must be prepared. All ingredients are kneaded in a large cauldron. To do this, the younger ones in the kitchen put plastic bags on their feet and climb into this very cauldron. The consistency is excellent, I don't know the taste, because I haven't tried it. But the guests like it.

◆Continental Breakfast (CBF)

Continental breakfast - the breakfast that our tourists love least of all - it is a breakfast that leaves behind a feeling of lightness and flight - it consists of coffee / tea, juice, buns, butter and jam.

Such breakfast very often you can come across in France.

◆English breakfast

An English breakfast usually includes scrambled eggs, toast, butter, jam and coffee (tea), juice.

◆ABF American Breakfast

The American breakfast is more hearty than the continental CBF - you will be given additional cuts, salads, and hot dishes.

Everyone's favorite, richest breakfast:

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Тема 4.2 Способы бронирования номеров в гостинице Hotel booking Methods.

Практическое занятие № 2 (4 час)

Цель: совершенствовать устную и письменную речь; развивать навыки чтения и перевода;

формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** вести диалог в ситуациях официального общения; соблюдать логику и последовательность высказываний; демонстрировать речевое взаимодействие с партнером, принимать заявки на бронирование номеров по телефону, в режиме онлайн и при личном присутствии клиентов.

Студент должен **знать:** новые лексические единицы по теме; единицы речевого этикета, обслуживающих ситуации общения; грамматический минимум, необходимый для общения и переписки на английском языке (General questions, Special questions, Alternative questions), Tag question).

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Основные требования к результатам работы:

- 1) лексико-грамматическая грамотность высказываний;
- 2) максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;
- 3) способность к коммуникативному партнерству
- 4) литературный перевод текста без искажения передачи смысла написанного

Содержание заданий:

- 1) контрольные вопросы
- 2) типы бронирования
- 3) преимущества и недостатки прямого бронирования номеров
- 4) диалоги с клиентами при бронировании номеров
- 7) лексико-грамматические упражнения

Task 1. Online hotel reservations are popular methods for booking hotel rooms. Travelers can book rooms on a computer by using online security to protect their privacy and financial information and by using several online travel agents to compare prices and facilities at different hotels.

What is the meaning of hotel reservation?

A reservation is a bilateral contract between a hotel and a guest, according to which the hotel must provide the specified room type to the guest and the guest must agree to pay all relevant charges. This is also known as contract of booking.

What is the benefits of online booking?

An online booking system works all the time. This gives freedom to potential visitors to book a room any time they want.

It also maximizes your sales because you are not limited to your working hours. In fact studies show that 24/7 online reservation system greatly increases the number of hotel booking.

Can you book hotel online?

For most travelers, booking a hotel room often come down to one important variable: price.

Online travel agencies (called OTA is the industry) like EXPEDIA and PRICELINE, have been the go-to-booking sites for the cheapest rates.

How to create a Hotel Booking WEBSITE?

1. Conduct market research. When it comes to hotel booking WEBSITES, we mostly talk about the market of online travel agencies

2. Step 2 : Choose USP for your Hotel Booking WEBSITE

3. Step 3: Choose inventory sources

Step 4: Plan your hotel booking website development.

There are two core types of bookings:

Direct bookings and indirect bookings.

Within these different types of bookings there are also multiple variations including instant booking (guaranteed booking) and pending bookings.

What are direct bookings?

Direct bookings can be defined as those bookings you have generated through your own channels.

For example direct bookings are those that have been made through your website, over your phone or walk-ins.

These bookings often come from your own marketing and sale tactics.

The benefits of direct bookings:

By taking direct bookings you build up less of a reliance on others to send your bookings.

They often have lower fees (paid directly to the booking system provider).

However no booking is free.

If you are getting direct bookings it will be as a result of

- 1) Your money into advertizing your website or creating booklets or other marketing campaigns
- 2) Your time you invest in meeting people, pushing your business on social media or building up reviews and word of mouth.

The disadvantages of direct bookings.

It can be time-intensive to drive direct bookings, often requiring lots of sales and marketing across different channels.

Depending on the channel used, it can be easy to waste a lot of money if you don't have expertise in some channels such as PPC advertizing. But it is critical that business can drive their own booking to avoid a reliance on other platforms.

Different types of direct bookings:

Instant booking(guaranteed bookings)

Customer can select the date, number of attendees, and pay immediately

You're then set up to deliver the experience without any admin.

Pending bookings (nonguaranteed bookings): Until now, most online booking systems cater for instance booking only. There is a system that allows you to check bookings before you finally accept the booking (at which point the payment is taken automatically) This helps you to avoid overbooking by being able to take your availability before you accept the booking.

Importantly it also locks in customer commitment, preauthorizing their card so that when you accept, their booking is then confirmed. This is the best solution for taking online bookings for those who still want the flexibility of no online booking
Форма контроля: устный опрос. Dialogue of the Hotel Receptionist with the Guest

Task 2. Learn Dialogues

1. Booking a room in a hotel

- Good afternoon. Queen's Hotel.
- Hi. This is Joanna Stewart from Madrid calling. I would like to arrange accommodation for our company's visiting professors. And I am going to learn a bit about the facilities that your hotel offers.
- I see, Miss Stewart. Well, Queen's Hotel is a 4-star hotel and we are located 10 minutes from the centre of London.
- Does this mean that the hotel is too crowded and noisy?
- Not quite because the guests' rooms are on the quiet side of the building.
- That's fine. And is there a restaurant in the hotel? Do you serve any food there?
- Sure. There is a small restaurant here which caters our residents. We also have a bar and a snack-bar.
- I see. And do you have a swimming pool or a sauna?
- Yes, the sauna is rather popular with our guests. Unfortunately there isn't a swimming pool here.

- Well, thank you for the information. Can I make a booking for 2 people then, for the 10th of June, please?
- Ok. How long are they going to stay?
- I hope, for 3 nights. But they may stay a bit longer.
- Would you like a double or a twin room? With a bath or a shower cabin?
- A twin room with a bath and an air-conditioner will be fine. And how much is the room? Is breakfast included?
- Our hotel offers half board or bed and breakfast. Which variant do you prefer?
- Bed and breakfast will do. And I hope there is a TV set, a fridge, a kettle and a hair-drier in the room.
- Oh, it goes without saying. So the room number 355 is available on the third floor. You can see the room on our web-site and in case you decide to change it, please, let us know as soon as possible. So price of the room is 150 dollars per night. The price is inclusive.
- OK. We'll take it. Can we pay by a credit card?
- Certainly. May I have the names of the visiting persons, please?
- That's Mr. Manuel Alonso and Mr. Antonio Solana.
- OK. Our check-in time is at 1 p.m. and our guests should come to the reception desk to fill in the forms and get the keys. Thank you for choosing the Queen's Hotel. Good bye.

Dialogue 3. Talk with an Administrator

Administrator: Hello, how can I help you?

Guest: Hello. I would like to stay at your hotel.

A: Have you booked the room in advance?

G: No, but I hope you will find something for me.

A: Now I'll look. So ... We have several free rooms. There is a suite, there is a single standard and a double economy.

G: And what is the cost of the rooms?

A: The suite costs \$ 30 per night, the "Standard" room - \$ 20 per night, and the "Economy" for two - \$ 15 per person.

G: I would like to have a single room. I do not want to live with a stranger. I'll take the room for \$ 30.

A: Good. We have a room with mountain view, and there is one with a view of the park. Which one would you prefer?

G: I really like greenery. I have a beautiful view of the forest from my window at home. And the mountains are not mine. I'm afraid of heights. Give me a room with a view of the park.

A: All right.

G: What about food?

A: Breakfast is included in the room price. Standard continental breakfast.

G: And where can I have lunch and dinner here?

A: There is a small restaurant on the 1st floor of the hotel. There you can eat at any time.

G: Great.

A: If everything suits you, please fill in the application form and write down all the data.

G: Here you are. Is it all right?

A: Yes, all is well. Here are the keys to your room. You will be taken to the room and shown how to use the devices.

G: Is there a mini bar in the room?

A: Yes, there is. But you need to pay extra for everything there.

G: I see. And another question. I need to send a few emails today. Do you have the opportunity to do this?

A: Our hotel has free Wi-Fi. Moreover, we have a business center where you can not only send letters, but also print out everything that you need.

G: Great. Thanks for the info.

A: Have a nice rest.

Dialogue 4. “Arriving and checking in “(Прибытие в отель и регистрация)

1.Receptionist: Good afternoon! Welcome to The Volkhov Hotel!

What can I do for you?

Доброе утро! Добро пожаловать в гостиницу “Волхов”

Чем я могу Вам помочь?

Guest:We would like to check-in. I and my daughter have a reservation room.

Мы бы хотели заселиться.У нас с дочерью забронирован номер.

2. Receptionist:What are your names?

Как Вас зовут?

Guest: Anna Ivanona and Natalya Ivanova.

Анна Ивановна и Наталья Ивановна.

3.Receptionist:Yes, Madam Ivanova. A double room was booked for you for two nights. Is it right?

Да, госпожа Иванова. Для Вас забронирован двухместный номер на две ночи.,верно?

Guest: Yes, everything is correct.

Да, все верно.

4.Receptionist:Will you fill in the registration form, please? Thank You. It is necessary for us to look at your and your daughter`s identification documents.

Пожалуйста, заполните регистрационную форму. Спасибо. Также нам необходимо увидеть документы, удостоверяющие Вашу личность и личность вашей дочери.

Guest: Sure. Here you are.

Да, конечно -подает документы.

5.Receptionist:Thank you. Your room number is 234. Here is your key. Enjoy staying in the hotel “Volkhov”! Do you need help with your luggage?

Спасибо. Ваш номер 234. Вот Ваш ключ. Приятного пребывания в гостинице “Волхов”!!! Вам нужна помощь с багажом?

Guest: No thanks ,we have only one suitcase. We can handle ourselves.

Нет, спасибо, у нас только один чемодан. Мы справимся сами.

1.Receptionist: Good afternoon! Welcome to The Volkhov Hotel!

What can I do for you?

Доброе утро! Добро пожаловать в гостиницу “Волхов”

Чем я могу Вам помочь?

2. What are your names?

Как Вас зовут?

3.Receptionist: Yes, Madam Ivanova. A double room was booked for you for two nights. Is it right?

Да, госпожа Иванова. Для Вас забронирован двухместный номер на две ночи., верно?

4.Receptionist: Will you fill in the registration form, please? Thank You. It is necessary for us to look at your and your daughter`s identification documents.

Пожалуйста, заполните регистрационную форму. Спасибо. Также нам необходимо увидеть документы, удостоверяющие Вашу личность и личность вашей дочери.

5.Receptionist: Thank you. Your room number is 234. Here is your key. Enjoy staying in the hotel “Volkhov”! Do you need help with your luggage?

Спасибо. Ваш номер 234. Вот Ваш ключ. Приятного вечера.

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Тема 4.3 Персональный состав службы бронирования и продаж, его функции и ответственность

(Персональный состав гостиниц и его функции (The personnel staff of a Hotel booking Service and its Functions))

Практическое занятие № 3 (2 час.)

Цель: совершенствовать устную и письменную речь; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь**: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

Студент должен **знать**: языковой материал (знать должностные обязанности и ответственность персонального состава службы бронирования и продаж)

Грамматический материал: Структура альтернативных и разделительных вопросов во всех временных формах.

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- 1) контрольные вопросы по теме
- 2) подбор русских эквивалентов английским терминам
- 3) определение вида действия гостя по репликам check in or check out
- 4) лексико - грамматические упражнения (Структура альтернативных и разделительных вопросов во всех временных формах)

Основные требования к результатам работы:

- a) правильное произношение и беглость речи;
- b) лексико-грамматическая грамотность;
- c) максимальная наполняемость высказываний новой лексикой.
- d) литературный перевод текста без искажения передачи смысла написанного

Task 1. Test Questions:

1. What are the requirements to the booking service?
2. What are the functions of a receptionist, a concierge, a bellboy?
3. What are the duties of staff members??
4. How activities of booking service are planned?
5. Why is it necessary to follow the telephone call etiquette?

Task 2. Match the duties and personal requirements to the hotel staff with their Russian equivalents

1.to arrange car hire	a.приветствовать гостей
2.to welcome guests	b.регистрация и выселение
3.to verify their reservation	с.проверять забронированный номер
4.to check room availability,if they don't have one	d.проверять, какие номера свободны, если гости не забронировали комнату до приезда
5.to check in/out	е.проверять данные кредитной карты
6.to make a reservation for a room	f.забронировать гостиничный номер
7.booking confirmation	g.подтверждение бронирования
8.to get credit card information	h.отвечать на телефонные звонки
9.to give a guest the pass card to 10.enter the room	i.отдать гостю ключ-карту от номера
11.to cater	j.обслуживать
12.to take phone calls	к.достигать целей
13.to make up a room	l.убирать комнату

14. to achieve targets	m.общительный
15.to be good with people	n.ладить с людьми
16.communicative	o.навыки компьютера
17.to compile daily business figures	p.составлять ежедневные бизнес-планы
18.computer skills	q.иметь дело с запросами и жалобами
19.a creative person	r.творческая личность
20.to deal with emergencies	s.иметь дело с чрезвычайными ситуациями
21.to deal with queries and complaints	t.принимать решения
20.to do sales promotion	u.продвижение продаж
efficient	v.умелый, квалифицированный
21.to enter statistics into a database	w.увеличивать заселенность номеров
22.to handle pressure	W.справляться с давлением
23.highly-skilled	O.высококвалифицированный
24.to implement routine checks	y.выполнять ежедневные проверки
25.to make decisions	z,заносят статистические сведения в базу данных
26. to maximze room occupancy	Бронировать номера
27.to be motivated	@быть мотивированным
28.to organize schedules	%организовывать расписания
29.people skills	\$иметь навыки работы с людьми
30.to prepare costs	&готовить счета
31.to produce routine business figures)производить ежедневные бизнес расчеты
32.to reserve rooms	+руководить персоналом
33.to solve problems	-решать проблемы
34.to supervise staff	L.осуществлять прокат автомобилей
35.to take new calls	M.принимать звонки
36.to be well-organized	Y.быть организованным
37.to be well-presented	R.быть представительным
38.to write proposals	B.писать предложения

Task 3. Is the receptionist talking to a guest checking in or to a guest checking out? Tick (•) the correct column.

receptionist	checking in	checking out
Here's your bill.		
How would you like to pay?		
Enjoy your stay.		

Thank you for staying with us.		
We hope you enjoyed your stay.		
Let me know if you need anything.		
Would you like an alarm call?		
Will you be visiting us again soon?		
Can I see your passport, please?		
Breakfast is served from 8 am to 9 am.		
You have to check out before 12 noon.		
Your room is on the third floor.		
We look forward to seeing you next month.		

13 баллов

Task 4 A hotel is a product and hotel management should be able to sell the product — to talk about the hotel, rooms, facilities, etc., so that guests want to stay in the hotel and use its facilities. What are the most important selling points in hotels? Put the items below in order of importance.

- a) Public areas (knowing about lounges, reading rooms, toilets);
- b) Food and eating facilities (knowing about restaurants and bars, when they are open and what they serve);
- c) Rooms (knowing individual rooms, their location, equipment and facilities);
- d) People (knowing the people in charge of different departments of the hotel);
- e) The hotel (knowing room rates, management, full postal address, transport connections);
- f) General facilities (knowing about laundry, car hire, hotel shops, sports facilities);
- g) Rules (knowing rules about payment, check out times, last orders);
- h) The competition (knowing what other hotels in the same area offer);
- i) Location and environment (knowing about the resort where hotel is situated, its facilities and areas of interest nearby).

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Тема 4.4 Этикет телефонных переговоров (Etiquette of phone calls)

Практическое занятие 4 (2 час)

Цель: совершенствовать устную речь; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** вести диалог в ситуациях официального общения; соблюдать логику и последовательность высказываний; демонстрировать свободное владение профессиональной терминологией по теме.

Студент должен **знать:** новые лексические единицы по теме; этикет телефонных переговоров; грамматический минимум, необходимый для общения на английском языке: (The Passive Voice)

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- 1) Изучение этикета телефонных переговоров.
- 2) Составление мини-диалогов методом имитации по образцам
- 3) лексико-грамматические упражнения The Passive Voice

Основные требования к результатам работы:

1. правильное произношение и беглость речи;
2. лексико-грамматическая грамотность;
3. максимальная наполняемость высказываний новой лексикой
4. литературный перевод текста без искажения передачи смысла написанного

Практические рекомендации по выполнению:

Используйте полезные фразеологические обороты.

Task 1. Learn the Rules of Etiquette of telephone calls

Answer a call within three rings. If your position entails always being available to callers, you should actually be available. That means staying focused and answering calls immediately. The last thing you want to do is keep a customer waiting after a string of endless ringing or send them to voicemail when you should've been able and ready to reply.

As long as you're alert and at your phone at all times — excluding breaks — this rule should be fairly simple to follow. However, we recommend responding within

three rings in order give yourself enough time to get in the zone and prepare for the call. Picking up the phone right away might leave you flustered.

Immediately introduce yourself.

Upon picking up the phone, you should confirm with the person whom they have called. In personal calls, it's sufficient to begin with a "Hello?" and let the caller introduce themselves first. However, you want to allow the caller to know if they've hit a wrong number, as well as whom they are speaking with.

Practice answer the phone with, "Hi, this is [Your first name] from [Your company]. How can I help you?" Your customer will be met with warmth, which will encourage a positive start to your call. And, if it ends up being an exasperated college student trying to order pizza, they'll at least appreciate your friendliness.

Task 2 Study the Phone etiquette and write down professional terminology

Phone etiquette is essential to maintaining customer satisfaction and representing your brand professionally. Here's what small business owners should know about managing the phone lines.

- Customer service over the phone matters greatly in customer satisfaction and your brand's professionalism.
- Customer service requires etiquette that is often unspoken but always expected by your customers.
- Outsourcing management of your phone lines to a call center could free up internal resources and boost the quality of your customer service.

A reality of running a small business is being on the phone constantly. Whether you're talking to clients or business partners, correct etiquette is the key to leaving a positive impression on everyone you interact with and letting them know you're a professional.

"If you are the owner of a small business, make sure that everyone who talks to customers on the phone or answers the business line is trained," said Gail Goodman, president of phone service training company PhoneTeacher.

Training, however, is never-ending. Business owners and the management team must ensure employees consistently apply company phone policies and best practices.

"Your challenge may be that you can't really identify what it is that people should do," Goodman said. "But when you hear something that's wrong, you know it."

What is phone etiquette, and why is it important?

Proper phone etiquette is your use of greetings, word choice, tone of voice, active listening, greetings and general manners on the phone. A potential client's first impression of you is often over the phone, and how you communicate with them might decide whether you gain or lose them as a customer.

The benefits of maintaining great phone etiquette as you provide customer service include the following:

- **Making great, long-lasting first impressions:** Callers judge your business by how you interact with them, handle their requests, or answer their questions. Good communication is key to establishing and maintaining a positive relationship with your customers.
- **Compensating for the lack of nonverbal cues:** It can be difficult to communicate with customers over the phone, since neither party can pick up on body language and other nonverbal cues. Setting phone etiquette standards and training your team to adhere to them can make up for this gap.
- **Developing a great reputation:** The top-notch customer service to which excellent phone etiquette often leads can build your business a great reputation. That's because 72% of your customers tell at least six people about their best customer service experiences – and that could include your business. Over time, this could lead to your company forming a reputation for great customer service.
- **Retaining customers:** Bad phone etiquette leads to poor customer service, and bad customer service leads to customer churn. And you really don't want a rotating cast of customers: It's five to 25 times more expensive to acquire customers than retain them, according to Harvard Business Review.
- **Identifying new customer needs:** A customer service team with great phone etiquette can expand beyond solving immediate problems and identify other customer needs. A conversation about a tech issue could turn into a customer saying, "I wish your company offered this product or service too." And then you can implement it, but you might never have identified it if your team lacked phone etiquette.

Whenever you're on the phone with customers, it's important to use your words, tone and professionalism to convey what you are trying to get across. Continuously practice the right etiquette and ensure your staff is also adhering to it. Consistency is key.

Task 3. Imitate the Examples of phone etiquette in a dialogues of your own.

There are many examples of phone etiquette, but these are a few common ones:

- **Immediately introducing yourself and your business:** This is a professional alternative to simply saying "hello." Introducing yourself and your business will assert your credibility and tell the caller with whom they are speaking.
- **Speaking clearly and calmly:** It's important for your customers to understand you and not feel rushed. By speaking clearly and calmly, you also tell them they have your undivided attention.
- **Listening and taking notes:** Rather than rushing a caller, proper etiquette involves listening to their concerns or requests while jotting down any necessary information. That way, you can better help them solve without becoming overwhelmed by the conversation.

- **Remaining cheerful:** Your tone will impact your customers' feelings while speaking to you. For example, if you speak in monotone or give the impression that you're bored, your customers won't feel heard and might even shut down. If you are friendly and upbeat, they'll feel inclined to reflect that same attitude back to you.

Tip: Check out our choices for the best call center services to find the right call center for your business's needs.

Great phone etiquette makes a great business

Creating one-of-a-kind products or providing reliable services is just the start of running a well-trusted, successful business. How you interact with your customers, including on the phone, is also part of the equation. Strong phone etiquette is key, whether you outsource your customer phone line to a call center or keep it in-house. And with this guide, that etiquette will be easier to maintain during each and every customer

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Тема 4.5 Письменная коммуникация в деловом общении (Written communication in business)

Практическая работа 5 (6 час)

Цель: совершенствовать письменную речь; развивать навыки письма и перевода;

формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** писать деловые письма в ситуациях официального общения; соблюдать логику и последовательность высказываний; демонстрировать речевое взаимодействие с партнером, принимать и заполнять заявки на бронирование номеров.

Студент должен **знать:** новые лексические единицы по теме; единицы речевого этикета, структуру деловых писем, грамматический минимум, необходимый для общения на английском языке: (Структура сложносочиненных предложений. Структура сложноподчиненных предложений).

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- 1) контрольные вопросы по теме;
- 3) изучение образцов деловых писем;
- 4) составление письменного ответа на письмо-запрос

Основные требования к результатам работы:

- литературный перевод текста без искажения передачи смысла написанного;
- лексико-грамматическая грамотность;
- максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;
- объём письма – не более одной страницы формата А4
- соответствие содержания письма установленным международным стандартам написания деловой документации, структуре и рекомендациям написания деловых писем (резюме, сопроводительное письмо)
- соответствие содержания писем требуемому объёму.
- соблюдение стилистических особенностей.

Task 1 .Study the active vocabulary and useful expressions for writing a

Curriculum vitae (CV:

personal details
date of birth,place of birth
nationality
objective
to obtain a full time position
to offer experience in a high standard of customer care
education
qualification
employment history
to present date
additional information
references
available on request

Task 2.Read the CV and translate it. Pay attention to the structure of the letter.

Curriculum Vitae

Carla Hennessy
Personal details
131 Nelson Court, London W16, UK.
Telephone: +44 (0) 20 7946 0002
Email: clhennessy@mhp.uk
Date of birth: 13/3/1982
Place of birth: Hammersmith, London.
Nationality: British

Objective

To obtain a full-time position as waiter on a cruise liner that offers experience in a high standard of customer care.

Education and qualifications

1998: GNVQ Leisure and Tourism Diploma, Acton Tertiary College, London.

1996: 4 GCSEs – English, French, math and biology, Acton Comprehensive School.

Employment history

1999 to present date: cocktail waiter, Magpie Hotel, Ealing, London.

1998: aerobics instructor, Acton Vale Youth Club, London.

1996 to 1998: shoe shop assistant (Saturdays only), Beta Shoes, Ealing, London.

Additional information

Active member of an amateur theatre group. Excellent computing skills.

References

Available on request.

Task 3. Highlight the active vocabulary and useful expressions in the letter.

Task 4. Study the following writing tips of writing a CV.

Use wide margins and leave lots of white space.

Use a clear, easy-to-read typeface. Don't use italics or a small type size. Be consistent with the typefaces you use.

Make the section headings clear and leave a clear space between sections.

Separate each part of your work experience and education clearly.

Don't assume the reader will know what some abbreviations and acronyms mean. If in doubt, use the full name.

Don't exaggerate your talents but don't underestimate them either. Remember to sell yourself by using positive adjectives.

Watch out for grammar and spelling mistakes. Do a spell and grammar check on your computer when you finish your CV and ask someone else to check it for you.

Task 5. Study the following structure of composing a CV.

Heading

Begin your CV with Personal details including your name, address, telephone, email address and date of birth. Some people also include their place of birth, nationality and identity number. Your CV can also include an objective, describing the type of work you are hoping to do.

Body

The middle section of your CV gives details of your work experience and education. List your training, qualifications and work experience in reverse chronological order.

It's difficult to know what to write early in your career. If you don't have a lot of work experience, concentrate on your relevant free-time activities or unpaid

experience.

Conclusion

End with other relevant information and your references. For example your special skills, free-time activities, any experience in voluntary organizations or participation in sports. Offer references, although it is optional to give names and addresses. People often write References available on request.

Task 6. Imagine that you are going to apply to a particular kind of job. Use the given recommendations, the structure of a CV , the information below and compose your own CV .

Cruise ship vacancies

Royal Mediterranean International are looking for staff to work on our newest and largest ship afloat due to be launched in July. Interested?? Well, so are we!

Positions available:

Gift shop sales assistants, waiter, youth staff, casino cashier, assistant purser, shore excursion manager, disc jockey, bartender, fitness staff. We are looking for highly motivated, energetic, outgoing, friendly and professional employees with a positive attitude. We need people committed to customer service excellence. Send us your CV today!

Task 7 .Study the guidelines for writing a formal letter.

Avoid expressing a date numerically as it can lead to confusion (03/04/02 is 3 April in the UK and 4 March in the USA).

The opening salutation is Dear + title and name of the person. Use Mr for a man (never Mister). Mrs for a woman and Ms (which does not reveal marital status) if the woman has already used this title when writing to you.

When you don't know the name of the person write Dear Sir/Madam.

If you begin the letter with the name of the person end Yours sincerely. If you begin Dear Sir/ Madam end with Yours faithfully.

Pp is used when the letter is signed by someone different from the person who wrote the letter. The letter below was typed for Emily While and signed by Patricia Hughes in the absence of Emily White.

Enc. means that a document is enclosed with the letter.

Task 8. Read the letter and translate it. Highlight the active vocabulary and useful expressions in the letter.

The letter of complaint

Arthur Grundy

41, Sefton Road

Manchester

M19 8 RU

15th April, 2002

Dear Sir/ Madam

I am writing to complain about the terrible organization of a holiday recently

booked with Med Tours.

My wife and I had chosen to stay in Bugibba, Malta from 19-26 June (ref: BMT 532) in order to celebrate our wedding anniversary together in peaceful and relaxing surroundings.

Our troubles began at the airport where our outward flight was delayed for over four hours. The check-in staff was unhelpful and there was no representative from Med Tours present to help deal with the situation. We finally took off at 3.15 pm and eventually arrived at the hotel in the evening, tired and frustrated with having wasted the first day of the holiday.

The hotel was reasonably comfortable but the food lacked variety and the service was poor. Although advertised as 'a stone's throw from the beach', the hotel is in fact situated on the other side of a busy main road and is at least 20 minutes' walk away. The shops in the resort were crowded and expensive and there were a lot of noisy road works in the town.

Last but not least, the return flight was scheduled for 9.10 am which meant having to leave the resort at dawn to get to the airport on time. As a result, the stay is certainly not seven days as advertised and certainly cannot be described as 'a haven of peace and tranquility' I am therefore looking for compensation for the inconvenience and distress of a ruined holiday.

Yours faithfully,
Arthur Grundy

Task 9. Study the active vocabulary and useful expressions.

I'm writing in reply to your advertisement in the (name of newspaper).

I would like to apply for the position of (job title).

I have experience in (types of duties and responsibilities).

I'm a (positive adjectives to describe you) person.

I am available for interview (days and times).

I look forward to hearing from you.

Task 10. Read the covering letter and translate it. Pay attention to the structure of the letter.

Charles Piper
41, Sefton Road
Manchester
M19 8RU
chazpiper@hotmail.com
15TH April, 2002

Dear Sir/Madam

I am writing in reply to your advertisement in the Manchester Evening Times on Wednesday 12 April. I would like to apply for the position of assistant Purser with Royal Mediterranean International.

I am an outgoing and motivated person and I also have strong communication and organizational skills. I have not worked on board a cruise ship before but I have experience as a hotel receptionist and I have the GNVQ Diploma in Leisure and Tourism.

Please find enclosed a copy of my CV. I am available for interview at any time. I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Charles Piper

Task 11 . Study the following structure of writing a covering letter:

Say where you saw the advertisement

Say what job you are interested in

Emphasize what makes you the right person for the job

Say when you can attend an interview

Write a concluding sentence

Task 12. Study the following writing tips:

In a personal letter you can put your name, address, telephone number and email on the right-hand or left-hand side of the letter.

There are different ways of writing dates: 15 April 2002, or 15/4/2002 but in US English the month comes first, e.g. 4/15/2002

If you don't know the name of the person you are writing to, start with Dear Sir/Madam.

Write in short paragraphs so that the letter is well organized and easy to read.

When you don't know the name of the person you are writing to, close with Yours faithfully, followed by a comma.

Remember to write your full name clearly after your signature.

Task 13. Imagine that you are going to apply to a particular kind of job. Use the given recommendations and the structure of a covering letter. Compose your own covering letter.

Task 14. Study the active vocabulary and useful expressions given below.

The letter of complaint.

I'm writing to complain about terrible organization

I am looking for compensation

Our trouble began...

I want to complain about...

A number of things went wrong. To start with....

What's more....

Another complaint I have is....

Another problem we had was.....

I believe I 'm entitled

flight was delayed

staff were unhelpful

there was no representative

food lack variety
service was poor
uncomfortable
dissatisfied
disappointed
noisy road works
ruined holiday
busy roads, streets

Task 15. Study the structure of the letter.

address – обратный адрес отправителя
date – дата подготовки письма
addressee – адрес получателя
reference (Ref) – ссылка
salutation – приветствие
regarding (Re)/ subject – тема
problem – суть проблемы
closing – заключительная часть
ending – конец письма
signature – подпись
position – должность отправителя
enclosure (Enc) – приложения

Task 16. Answering to the letter - request

Useful expressions:

Thank you for your letter/ fax of (date)...

In reply to your letter/ fax of (date)...

We specialize in catering for...

Please find enclosed...

If you need any further help or information please do not hesitate to contact

us.

I look forward to hearing from you.

requesting information

touring holiday

to enclose a brochure

a wide selection of tours

a coach tour

a self-drive tour

to look in particular at...

round trip

deluxe air-conditioned tours

major sites

holiday of your choice

travel consultant

to be delighted to help you

to answer any queries

look forward to welcoming you...
to be available to connect with...
guarantee
surcharge
to be sure of real value for money

Task 17. Answering to the letter - request

Useful expressions:

Thank you for your letter/ fax of (date)...

In reply to your letter/ fax of (date)...

We specialize in catering for...

Please find enclosed...

If you need any further help or information please do not hesitate to contact us.

I look forward to hearing from you.

requesting information

touring holiday

to enclose a brochure

a wide selection of tours

a coach tour

a self-drive tour

to look in particular at...

round trip

deluxe air-conditioned tours

major sites

holiday of your choice

travel consultant

to be delighted to help you

to answer any queries

look forward to welcoming you...

to be available to connect with...

guarantee

surcharge

to be sure of real value for money

Образец ответа на письмо-запрос.

Atlantic House, Hazelwick Avenue, Haywards Heath, West Sussex HH10 1

NP

Mrs. McSweeney

44 Cedar Avenue

London

N3 1 SR

6 November 199

Dear Mrs. McSweeney,

I am delighted to enclose a Skyways Holiday Golf brochure for next season.

This brochure offers the widest selection of golf holidays available today. Choose between a holiday near to home in Portugal, Spain or Madeira, or fly further afield to exotic destinations such as the Caribbean, the USA, Kenya or even Thailand.

Free Skyways UK Flights to Heathrow or Gatwick are available to connect with many holidays, and you will find a host of bonus offers at selected hotels throughout the brochure. Will guarantee no surcharges, you can be sure of real value for money. I do hope that this new brochure will help you find the holiday of your choose. Our specialist Golf Reservations Team on 01293 487725 will be delighted to help you with your booking, or alternatively visit local ABTA Travel Agent or Skyways Travel Shop. If you have any specific questions, please call our Golf Advance Helpline on 01293 890572.

We look forward to welcoming you on a Skyways Holiday soon.

Yours sincerely,

Avril Sinclair

Golf manager

PS Our Golf Reservation Team on 01293 487725 will be happy to check availability on any holiday for you.

Task 18 FAX

Useful expressions:

- With reference to your phone call today...
 - I/We are writing to confirm me changes to your booking.
 - The tour is for five days, departing from on ...
 - **What is needed for conference facilities in hotels?**We hope you enjoy your tour with...
 - We are pleased to confirm the changes to your booking.
 - I have included all the necessary tour details.
 - If any of this information is incorrect, please contact us immediately.
 - If you have any additional questions...
 - Thank you for choosing out travel agency.
- 1 Give a contact phone number it is not on the letterhead.
 - 2 Salutation -include the title (Mrs, Miss, Ms, Dr, and so on) and copy the name exactly as that person writes it, If you don't know the name or whether the person is a man or woman, put Dear Sir or Madam.
 - 3 Reference line – this describes the main purpose of the fax or letter.
 - 4 If you are responding to a letter, fax or email, refer to its subject and date in the first paragraph or sentence.
 - 5 State the main reason for the fax in the first sentence. Remember that the recipient may have to read a lot of business correspondence.
 - 6 The paragraphs of business letters and faxes can be short, usually between three and eight lines long. This helps the recipient to read and remember the important facts.

7 Yours sincerely is the most frequently-used closing expression. Only the first letter is capitalised.

8 Write your signature and type your name below the closing expression. Whenever possible, include your job title below your name.

Structure of the fax message:

Heading

1. addressee (to) – адрес получателя
2. fax number – номер факса получателя
3. address (from) – обратный адрес отправителя
4. fax number – номер факса отправителя
5. date
6. number of pages

Content

- salutation (Dear Mr. Brown) ;
- subject (confirmation the changes to the booking);

Name of tour

Number of people

Number of days

Accommodation

Excursions

Payment details

Method

Card number

Expiry date

Conclusion

- closing ;
- ending ;
- signature;
- position ;

Read the fax and translate it.

To Mr. Louis Fuller

Fax no. (940) 284 3423

From Miss Silvia Roth, Reservations Department, Wilton Hotel

Fax no. (090) 784 1005

Phone no. (090) 784 1003

Date November 26, 2009

Number of pages I of 1

Dear Mr. Fuller,

Confirmation of reservation

In reply to your fax of today's date, we are pleased to confirm your reservation. I have included the information you will need to make your check-in as simple as possible.

Your confirmation number: BF015H

Arrival date: January 10, 2010

Departure date: January 12, 2010

Room type: Double

Rate: \$ 80.00

Your room will be ready for occupancy after 12 noon.

It any of this informal is incorrect, please contact us immediately. If you have any additional questions, or need to make changes to this information, please fax us or call our phone number at the of this fax. Thank you for choosing our hotel and I hope you enjoy your stay.

Yours sincerely,

Silvia Ruth

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Тема 4.6 Расчетные операции в гостинице (Hotel Money Matter)

Практическое занятие № 6 (8 час.)

Цель: изучить профессиональную терминологию по теме; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь**: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. Студент должен **знать**: языковой материал (расчетные операции, способы оплаты в гостинице)

Грамматический материал: (The Complex Object) ,.

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- контрольные вопросы

- описание 5 основных характеристик автоматизированной платежной системы в отеле
- словарная работа с ключевыми понятиями осуществления платежей
- SWOT analysis of hotel payment systems based on the given information;
- дополнение реплик диалога “Оплата счетов” (Paying Bills).
- лексико-грамматические упражнения The Complex Object.

Основные требования к результатам работы:

- правильное произношение и беглость речи;
- литературный перевод текста без искажения передачи смысла написанного: лексико-грамматическая грамотность;
- максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;
- способность к коммуникативному партнерству

Task 1 Test questions:

1. What is money?
2. What system was used in primitive societies?
3. In what way are goods in barter economy traded?
4. What objects did people use to serve as money?
5. How many functions does money perform?
6. What is the first function of money?
7. What is a medium of exchange?
8. What is the second function of money?
9. What is called currency?
10. What is the third function of money?
11. Why money is a store of value?
12. In what forms can people keep their wealth?
13. Why do we need money?
14. What determines the state of the economy?
15. What does the quantity of money affect?
16. What types of money do you know?
17. What new means of payment are introduced in the modern world?
18. What rules the world?

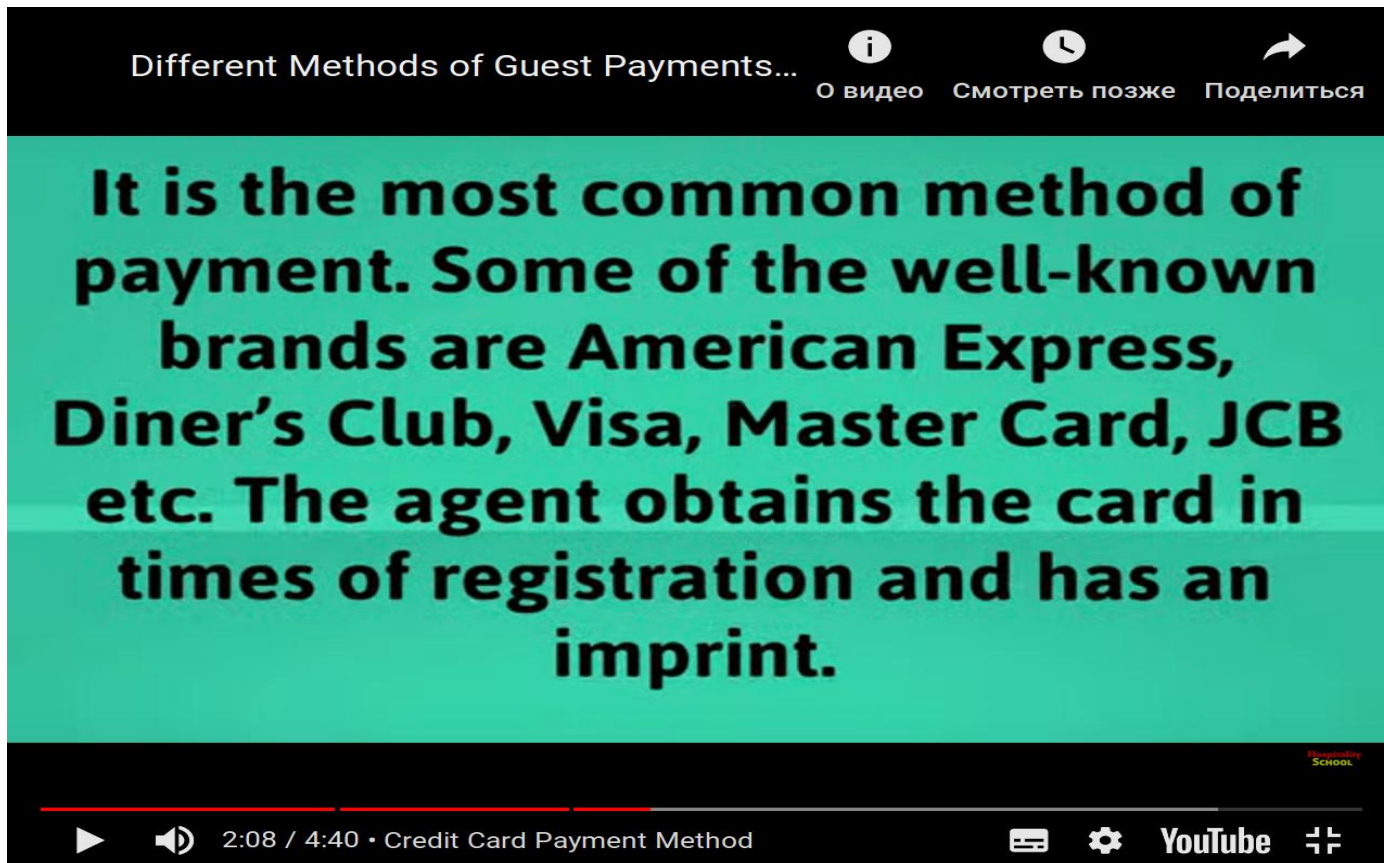
Task 2 Read and learn definitions of methods of payment

Cash payment

Some guests prefer to pay room charge by cash. Guests living for shorter periods of time have such tendency. They don't expect to extend their in-house credit by shopping or having food in a hotel.

If a guest wishes for cash payment, then in times of registration, the front desk agent should acquire full room rate, taxes and some anticipated usage amount (such as room service, in room phone etc) to avoid fraud. If any guest don't wish to pay anticipated amount in times of registration, then he will be charged and have to pay every time he purchase and use any service from hotel.

Payment by card



The agent obtains the card in times of registration and has an imprint. In all the hotel there is a computer system

Task 3 Describe 5 essential features of an automated hotel payment system based on the information given below. The possible **features of a hotel payment system** are endless. They range from security options to types of payment methods, pre-authorizations, multi-currency settlements, compliance, payment splitting and so much more.

While an automated system is key to avoid human error, it also helps provide a better first impression at your hotel because your front desk staff can focus on providing the best possible guest experience upon arrival instead of having to deal with the sensitive topic of money as soon as the guest arrives.

◆Security

No feature of a hotel payment processing tool is more important than security. This is why you should look for special security features like those offered by Mews Payments.

Mews takes security seriously, allowing you to process electronic transactions with the highest security standards thanks to end-to-end encryption, which stores and processes guest data safely.

Since no raw data is stored in the Mews system, and with 3D secure authentication, the potential for fraud is reduced.

Security features like these allow peace of mind not only for your guests but also for your staff who don't have to worry about handling payments upfront.

With pre-authorization, there is no longer the awkward moment of when a guest's card is denied. Pre-screenings can ensure that the guest has the funds available to pay for their hotel stay before they even arrive at your hotel.

In a sector like the hospitality industry where sensitive data is handled on a daily basis, it's important to make sure your guests and your hotel are protected from potential situations that would compromise your brand's reputation and your guests' identity, and this is why security features are paramount.

◆Diversity of payments

In a global economy, another key feature to look for is being able to offer diversity of payments.

This means being able to offer multi-currency settlements, or the right payment method in the right currency based on the guest's chosen channel.

This type of customization is fundamental to be able to offer the most personalized guest experience from the time they check in until the time they check out.

The future of payments is going in the direction of online payments that simplify the purchase process, offering Uber-like charges where once payment information is collected, you are automatically charged when you book a ride.

This "tap-and-go" experience creates added value to you and your customer. For your customers it's easier and quicker, and for you as a hotelier, ease of payments makes the possibility of upselling all the more likely.

It's important to understand these trends and changes in the way people are handling and diversifying payments so that your hotel can be up-to-speed with the most modern technology and current trends to make this possible

Accept PayPal, Apple Pay and Google Pay

With the future of the hospitality industry going more and more mobile, it's important to have a system in place to support popular mobile and cloud-based payments.

Google Pay, Apple Pay and PayPal. Google Pay and Apple Pay are smartphone-generated purchase methods, which make checking out in apps and websites easier while also streamlining in-person charges by simply holding up your smartphone to the charge terminal.

Customers can also unlock different cards saved to their different Google accounts, opening up more possibilities for your business. This is why it's important to have your payment system integrated to accept these popular ways of paying, so as to unlock as many popular functionalities as possible that will stimulate the purchase.

Task 3: Дополните реплики диалога “Оплата счетов” (Paying Bills).

Практические рекомендации по выполнению:

Exc.1 1.Guest: Excuse me, I'm	a)	for you, Mr Devangelo. Here it is ,
2 Guest: Have you included the drinks from...	b)	the minibar and my dry cleaning?
3 Receptionist: Yes, sir. Everything...	c)	Mastercard, and American Express
4 Guest: And is..	d)	How would you like to pay?
5 Receptionist: Yes, both service and VAT are included. How ...	e)	Could I have the bill please?,
6 Guest: Do you accept...	f)	Here's my card
7 Receptionist: Yes, we accept Visa, ...	g)	Thank you. Here's your receipt.
8 Guest: I have Visa.	h)	is itemized.
9 Guest: I have Visa.	i)	credit cards?

-Совместите реплики 1–9 с а–і для построения диалога.(Match phrases 1–9 with a–i to complete the sentences in the dialogue);



Direct billing arrangement is made through guest or company and the front desk agent in advanced of the guest arrival. In this case, the guest needs to just sign in the bill in times of check in and check out.

Hospitality
School

3:29 / 4:40 • Credit Card Payment Method



YouTube



Тема 4.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы

Практическое занятие 7 (4 час)

Цель: совершенствовать устную речь; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. Студент должен **знать:** языковой материал (правила поведения персонала гостиницы)

Грамматический материал: (The Gerund)

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

1) изучение принципов взаимодействия служб отеля.

2) Составление схемы взаимодействия служб гостиницы: «Scheme of the Interaction of Hotel Services»

Практические рекомендации по выполнению:

1. Сбор и анализ информации по теме «Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы»
2. Составление схемы взаимодействия.

Основные требования к результатам творческой письменной работы:

- Творческие письменные работы оцениваются по пяти критериям:
- 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).
- Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы);
- Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
- Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
- 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).

Практические рекомендации по выполнению:

1. Read and translate the TEXT «FRONT OFFICE»

Front desk is a very important department in the hotel making direct contact with the guests.

The main function of this department is Reservation, Guest Service, Check in Check, Checkout, Telephone, Finance & Cashiering, Foreign Exchange, Room Assignment, Inquiry.

The Front office is also called the nerve centre of a hotel. It can be defined as a front of the housing department located around the foyer and the lobby area of hospitality property. As this department is located around the foyer area of the hotel and is visible to the guests, patrons and visitors, they are collectively called “Front Office”.

A hotel back office is a room or space in a hotel that is set up to deal with some of the

higher-level financial work and other issues facing this type of business. This section of the hotel also usually houses the offices of higher level personnel. Larger hotels or franchises in a chain may have more elements set up in the back office than smaller independently run hotels, which sometimes might not have a back office at all.

Significance of The Front Office Department in a Hotel

The front office department of the hotel has a special responsibility when it comes to creating the ideal guest experience. It is often seen as the hotel's face. Performing smooth check-ins, handling queries in a prompt and helpful manner, and responding speedily to resolve any problems will all go a long way to making a guest's experience more enjoyable and positive.

As you can see, your front office department plays a key role in creating a good impression. [Hotel trends](#) might change but a hotel's front office must always maintain smooth and friendly interactions with customers.

2. Main Responsibilities of a Front Office Employee

The front office department in hotels has many duties on a daily basis. But it is essential to understand the main responsibilities of the employees to understand how the department functions. Below are three key duties of a front-office employee.

3.Planning Guest Experience

The clerks at the front desk play a very important role in presenting the hotel in its best light. They have continuous contact with the hotel's guests throughout the working day. A clerk's duties involve checking guests in and out, handling room payments and payments for services or food and other items.

It's important that all these processes are handled smoothly. A front office clerk's duties extend to other aspects of the guest experience: recommending local attractions, helping guests plan trips and activities, and making guests aware of the hotel's services and any activities offered on-site.

4.Accommodating Guest Requests

Guests may make various requests during their stay, which will be handled by the front desk. They may need additional linen or toiletries or may wish to find out how to operate systems such as heating, air conditioning, or entertainment systems. Guests may also need to report issues with their rooms, such as items that don't work properly or soiled items.

Front office staff may be able to take care of some of these themselves. In most cases, the front office will need to interact with other departments. For example, they might need to get in touch with housekeeping or speak to maintenance, then follow up.

5. Secretarial Duties

Front office department staff will also perform a range of secretarial and clerical duties. These include preparing spreadsheets, drafting letters, memos and other correspondence, and preparing presentations. They may also perform tasks such as making travel arrangements for senior team members or managing their calendars.

Front desk personnel are often tasked with photocopying documents, filing, handling correspondence via email or fax, and ordering stationery and other office supplies. For smaller hotels, front office staff may also handle some of the smaller accounting tasks, particularly those that relate to the department's finances and expenses.

6. Functional Management Roles of the Front Office Department in a Hotel

The front office department in a hotel has eight main management roles. Sometimes these are handled by the general front office staff rather than dedicated personnel, especially in smaller hotels.

◆a) Front Office Manager

A front office manager's role is to oversee the front desk staff. They are also tasked with ensuring a quality experience for every guest. Front office managers will prepare schedules to ensure full staffing at the front desk at all times. They may be involved in the hiring and training of new staff.

◆b) Guest Service Manager

In some hotels, particularly larger establishments, there may be a separate guest service manager to oversee the front office staff. This position may involve scheduling, staff training and development, managing the departmental budget, and maintaining good working relationships with the hotel's other departments.

◆c) Reservation Manager

The reservation manager's job is to handle reservation services, maximising efficiency in the front office department in the hotel. As well as dealing with cancellations and changes, the reservations manager will be tasked with ensuring that front desk staff are prepared to answer guests' questions. They may also coordinate with the sales and housekeeping departments.

◆d) Reception Manager

The reception manager will be the first point of contact for guests arriving at the hotel. It's their job to make guests welcome and ensure their comfort and satisfaction during their stay. Reception managers ensure that reception areas operate smoothly and efficiently. They may also oversee a reception team.

◆e) Revenue Manager

The revenue manager is tasked with ensuring that guests are charged at the appropriate room rate. They will also be responsible for periodically reviewing

room rates and service charges, comparing them to other hotels in the area within a similar price bracket, and ensuring that rates remain competitive.

◆f) Night Audit Manager

In the evenings, the night audit manager is tasked with supervising auditing processes. These are in place to make sure that all of the day's financial transactions are properly accounted for and fully reconciled. They will make sure that all cash taken that day is counted and will check for any discrepancies.

◆g) Concierge

The concierge is responsible for running the front desk. A concierge will coordinate with various hotel departments to ensure that guests' needs are attended to. The concierge may also be involved with staffing the front desk, ensuring that there's always someone on hand to assist guests.

◆h) Housekeeping Manager

The housekeeping manager oversees the housekeeping staff. They are responsible for cleaning and sanitising rooms so that everything is ready for the next guest. They will also perform housekeeping tasks in the public areas in and around the hotel: cleaning bathrooms, vacuuming carpeted areas, etc.

7. What Is Required of a Front Office Employee?

[Hotel management](#) will be looking for several key qualities in their front desk employees. A friendly, hospitable demeanour is one of the more obvious traits. Perhaps more important are abilities like multitasking, remaining calm under pressure, and the ability to cope with long hours without flagging. Front desk employees also need a wealth of tact and consideration, as they may be called upon to handle delicate situations with diplomacy.

Conflict resolution is a vital skill, as is the ability to balance the needs of the guest with the best interests of the hotel. Tact and diplomacy involve striving to understand people, to empathise with their needs and feelings. It's not enough to simply be a people-pleaser, which can result in over-promising. Staff working in the front office department of a hotel must always be able to approach guests with courtesy, professionalism and integrity.

8. Tips to Run Your Front Office Department Smoothly

There are certain strategies you can employ to make sure your guests are getting the full experience of your hotel. The front office is an essential part of their stay, therefore you can ensure the department is providing all information possible. Here are our tips for exceeding your guests' expectations.

◆a) Bring Local Knowledge to Your Guests

When guests come to a hotel, they are usually in an unfamiliar area. While guide books and tourist information can be helpful, they're no substitute for genuine local

knowledge. Every team member working in the front office department should be equipped with sufficient local knowledge to assist guests with questions about the local area.

They should be able to recommend restaurants, the best shopping, how to find local attractions and events, and what leisure activities are available. Creating a unique tourist guide for your guests is a good way to pass along suggestions. Hotels can also offer coupons and discounts, and offer to handle bookings for their guests.

◆b) Make Sure You Train Your Staff Continuously

Staff training and development should be an ongoing process. Staff will need to be prepared for a range of eventualities, and regular training will give them the tools they need. Ongoing training and support create empowered staff members who have the know-how and confidence to respond in a professional and effective manner to all events and challenges.

You will need a defined plan to train your staff on both their core skills and additional capabilities, such as communication skills and time management. The front desk should have an operations manual to hand that details roles and best practices.

◆9. Know Your Guests & Plan For Their Wishes

Getting to know your guests allows you to create excellent guest experiences. As well as noting the preferences of current guests, you should make an effort to track the preferences of repeat customers. It's useful to know if they have a specific room they prefer or small details such as wanting an extra blanket or a pillow.

It can also be helpful to learn small facts about the guests themselves, such as their profession and names of family or pets. A [hotel PMS](#) (property management system) allows you to store detailed information on each guest and offer a welcome with a personal touch.

Importance of the Front Office Department Software Technology

Hotel technology is increasingly sophisticated nowadays and offers a range of advantages. Advanced technology is now indispensable for managing modern hotel. Software systems can streamline all kinds of functions, from handling incoming reservations to guest communication and tackling multiple distribution channels.

Without adequate software support, the operation of a hotel is unwieldy and errors are likely to occur. Front office technology allows you to automate many of the common tasks associated with processing a booking. A housekeeping app, digital concierge or other platforms also allows you to read messages from staff and guests in a single location.

Hotel Management Software Solutions

Software solutions for hotels are absolutely vital in the modern hotel industry. Many hotels today make use of a range of software solutions to facilitate tasks such

as handling bookings, review management, revenue management and tracking housekeeping. From PMS software to reputation management, there are technological solutions available for almost all of the challenges that a hotel business may face.

As hotel trends move towards the wider adoption of technology, it's more important than ever to be aware of the tools that exist to facilitate hotel operations. In "5 Hotel Management Software Solutions Every Hotel Needs", you'll learn about some of the most important categories of hotel software.

Hotel Career Tips For Your Future

Whether you're just starting out in an entry-level position or looking to develop your existing hotel career, you'll need some inside information. Working in the hotel industry offers many varied and rewarding possibilities for those who are willing to work hard and develop their skills.

The industry is a competitive one and the right knowledge can help a great deal. In "10 Valuable Tips to Manage Your Hotel Career", you'll learn vital tips and tricks to get ahead in the industry. You'll find out about the training you'll need and the approaches that can help you succeed.

The Booking Extranet

Booking.com is one of the biggest and most widely used online travel agencies globally. Its management platform, the Booking Extranet, lets people in hotel management roles oversee reservations and manage other aspects of their listing on the Booking.com site. Making proper use of the Booking Extranet can really help boost reservations and increase your hotel's revenue.

In "Booking Extranet: 10 Strategies to Increase Your Revenue on Booking.com", you'll discover key methods and strategies for creating and managing a listing that will get your hotel noticed, as well as how you can use the system to make your job easier.

The hotel's front office department is crucial to providing the ideal guest experience, as well as handling important data like guest information and room statuses. Proper organisation, staffing and training are vital for its smooth operation, as is implementing the right hotel technology.

A hotel **back office** is a room or space in a hotel that is set up to deal with some of the higher-level financial work and other issues facing this type of business. This section of the hotel also usually houses the offices of higher-level management personnel. Larger hotels or franchises in a chain may have more elements set up in the back office than smaller independently run hotels, which sometimes might not have a back office at all.

One of the most important functions of a hotel back office is a setup to deal with long-term financial information. Software companies commonly sell back office software for hotels that will help provide annual accounting reports or organize

long-term financial details. This is in contrast to the front office, or front desk, of a hotel, where lower-level workers generally keep cash received from guests, and maintain current information on nightly or weekly financials, as well as credit card data for recent guests.

Often, larger hotels have a sophisticated database for guest information and archiving data. This is often housed in the hotel back office or considered part of a back office operation. This kind of information is important to be able to confirm past stays by a particular guest, and also to help in generating complex reports on rates of rooms filled, along with all practical expenses for the hotel, on an annual or long-term bases. A total long-term budget for a hotel would generally be generated in the back office.

Another comparison between the front desk or front office of a hotel and its back office is based on the ways that hotel workers are generally arranged. Usually, front desk associates handle current guest issues, and interact directly with guests. Guests managers may also work from behind the front desk. By contrast, a general manager for a hotel will usually work out of the hotel back office, and would rarely interact with the clientele. Special sales managers or others who do not commonly deal with current guests will also usually work out of the back office area or some other separate office, along with bookkeepers, and managers of the maintenance or housekeeping staff.

A different way to understand a back office for a hotel is through evaluating franchise hotels that are part of a larger chain. In these hotels, much of what gets reported to the corporate headquarters will be housed in the back office. Where the front desk or front office is devoted to customer service; a back office may have a totally different style based on how the chain of hotels is run from th

Task 2 Составление схемы взаимодействия служб гостиницы: «Scheme of the Interaction of Hotel Services»
based on the information from the text.

Тема 4.8 Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг (Hotel Service Personal Staff Behavior with the guests)

Практическое занятие 8 (2 час)

Цель: совершенствовать письменную и устную речь; развивать навыки чтения и перевода;

формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

Студент должен **знать**: языковой материал (правила поведения персонала гостиницы)

Грамматический материал: (ZERO Conditionals)

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Содержание заданий:

- 1) изучение правил поведения персонала.
- 2) разработка и оформление памятки на тему: «**Hotel Service Personal Staff Behavior with the guests**»

Практические рекомендации по выполнению:

1. Сбор и анализ информации по теме « Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг»
2. Составление памятки.
3. Подготовка индивидуального текста памятки на английском языке.

Основные требования к результатам творческой письменной работы:

- Творческие письменные работы оцениваются по пяти критериям:
- 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).
- Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы);
- Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
- Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
- 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).

Практические рекомендации по выполнению:

Task 1 Explore 8 hotel guest communication tips every hotelier should know:

◆ **1. Be proactive.**

Being proactive means knowing what your guest wants out of their stay, and then taking it to the next level by exceeding their expectations. Anticipate guests' needs by finding out why they're staying with you. Maybe they're traveling with children or maybe they're in town for a bachelorette party. This gives you the opportunity to pre-stock their room with amenities and perks – like kid's toys and treats or champagne, in the case of a special occasion – to make their stay more memorable.

For example, business travelers or event attendees might need help arranging transportation, finding a nearby restaurant for a business meeting, or locating a cafe or coffee shop for remote working. With a pre-stay email and survey, you can find out specific needs or requests and be ready to accommodate them when the guest arrives.

Task 2. Study 10 phone etiquette tips for businesses

◆1. Be consistent.

Have everyone answer the business line consistently. If it's an inbound call, all the customer wants to know is that they got the right number. Your "hello" should be brief. Train staff to use a professional greeting that mentions the company and then their own names. "How can I help you?" is assumed, so don't waste precious time adding those five words. "Hello. Mary's Mittens. This is Becky" is sufficient.

◆2. Never interrupt.

Don't interrupt a complaining customer. It can be hard not to do this, but train your team to listen to the whole problem, no matter how long it takes. Even if call center employees will eventually hand off the call to another member of your staff, listening to the whole story is important so the customer feels taken care of.

Editor's note: Looking for the right call center service for your business? Fill out the below questionnaire to have our vendor partners contact you about your needs.

◆3. Get to know the hold button.

Does everyone at your company know how to use your business phone system? The hold button is your friend. Never put the phone to your chest to muffle the mouthpiece so you can speak among yourselves. Clients may hear things you don't want them to hear.

◆4. Get to know the transfer button.

You need to know how to transfer someone to another team member. Say to the client, "The best person to handle this is Jane, so I'm going to transfer you." If it's going to take time for you to locate Jane or explain the problem to her, tell the client it'll be a while. For instance, say, "It will take me about three or four minutes to get Jane up to speed, so can I please put you on hold?"

Most people will say yes. Then Jane must answer the phone with some knowledge of the problem, not starting from square one.

◆5. Keep customers informed.

It's important to train your team on this. They have to give the client a list of what they're going to do, then a longer time frame than necessary. Why? Because when you fix the problem in less time than you stated, they know you went to bat for them. You'll have a loyal customer at that point. Take longer than you said, and they'll be steaming mad.

For example, say, “Mrs. Smith, here’s what I’m going to do. After we hang up, I’ll immediately call the supplier. It may take me a day or more until I reach the right person. Then I will tell them I need another widget for you in Emerald Green. The shipment of that to our store may take another week. I will call you at that point, and you can come pick it up or decide to have me ship it. In the meantime, I’m sending you a return label to send back the damaged item. I hope to get a new one for you within two and a half weeks. I’ll call you when it’s here.”

◆6. Smile when you talk to customers.

Did you know you can hear a smile? Research shows that smiling while speaking on the phone makes a detectable difference in your tone of voice, so make sure that your team sounds happy to talk to customers. If staff members sound dour, it is worse on the phone, since the client does not see body language. Words and inflection are much more important over the phone than face-to-face encounters.

◆7. Learn how to handle angry people.

First, don’t tell someone to calm down. No one wants to sound like a crazy person, but when a client is that mad, they can’t help it. It’s going to sound counterintuitive, but your customer service person should initially speak in a slightly louder voice if the customer starts out loud.

Their words should be reassuring, like “how awful,” “you’re absolutely right to be upset” or “I can’t believe this – how terrible.” The client will feel understood.

Slowly, the caller’s voice will resume normal volume, and the customer service rep should mimic the client’s volume once again. Once the customer is quieter, you can use technique No. 5 to describe how you will solve the problem.

◆8. Answer after the first few rings.

You never want to let a call go to voicemail. In fact, you should answer within the first few rings rather than keeping a caller waiting. Customers often grow frustrated or even hang up if they are left on the line without assistance for too long. Even if you answer just to put them on hold while you handle another caller, it’s better than leaving them hanging with no greeting for minutes at a time.

◆9. Eliminate background noise.

Background noise is extremely distracting and unprofessional. To eliminate unwanted sounds, ensure you are in a quiet area, like a call box or private office, and don’t use the speakerphone. If your typical workspace happens to be too loud, try taking the call elsewhere or asking those around you to lower their voices.

◆10. Ask questions and take notes.

If you’re unsure who exactly the caller is and what they need from you, ask them. Make sure you jot down information like their name, number and company, and understand exactly what they’re asking or requesting. For instance, if they’re trying to reach someone in the company who is currently unavailable, you’ll want to

record the message they wish to relay, along with their phone number and full name, so you can deliver it accordingly.

Mistakes to avoid on the phone with customers

Now that you know what to do when you're on the phone with customers, here's what *not* to do.

◆1. Don't interrupt your customers.

This one is pretty much self-explanatory. You wouldn't interrupt someone in a regular conversation, so why would you interrupt your customers? Be patient and wait for them to finish before you speak fully.

◆2. Don't give answers you don't have.

It's OK not to know something – if anything, not knowing is the start of your journey toward knowing. Instead of giving a customer an incorrect answer, tell them you'll put them on hold as you speak with the right team member. Then, return with the right answer. This way, if the customer calls in again later, they'll encounter consistency from your team. That consistency can minimize the chance of customer confusion and frustration.

◆3. Don't lean on scripts.

Scripts can help your customer service employees know what to say when they pick up the phone – but that's *all* that scripts should do. After that, your team should use phone etiquette knowledge and other training to intuitively navigate the conversation. An over-scripted conversation can make the customer feel unheard and thus unsatisfied, whereas a genuine conversation can reassure and retain the customer.

◆4. Don't transfer the customer too often.

If you need to transfer someone to the right party for their inquiry, then do so. But you shouldn't send the customer ricocheting among different people from your team.

Before transferring, you should be 100% certain you're transferring the customer to the right team member. This way, that team member doesn't also have to transfer the caller. A series of transfers can confuse, overwhelm and frustrate the customer, and that does your company no favors.

◆5. Don't keep your customer service in-house if you don't have the capacity.

Let's say that, no matter how hard you try, your budget and time just aren't dovetailing with your desire to provide great in-house customer service. In that case, you can choose a call center service to handle all your phone-based customer service. Plus, when your team isn't on the phone all day, they'll get time back to handle all kinds of other business needs.

Task 3 Разработка и оформление памятки на тему: «**Hotel Service Personal Staff Behavior with the guests**»

Тема 4.9 Работа с жалобами и решение проблем(Dealing with complaints)

Практическое занятие № 9 (6 час)

Цель: совершенствовать устную и письменную речь; развивать навыки чтения и перевода; формировать способности студентов общаться на английском языке (устно и письменно) на повседневные и профессиональные темы.

Требования к знаниям и умениям:

Студент должен **уметь:** общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. Студент должен **знать:** языковой материал (правила поведения персонала гостиницы в случае конфликтных ситуаций, виды жалоб, варианты решения проблем с клиентами, варианты моральной компенсации за причиненные неудобства).

Грамматический материал Conditionals)1,2,3 типов.

Перечень необходимых средств обучения: учебник, словарь, компьютер, рабочая тетрадь.

Основные требования к результатам работы:

- a) правильное произношение и беглость речи;
- b) лексико-грамматическая грамотность;
- c) максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;

Содержание заданий:

- 1. правила поведения персонала в конфликтных ситуациях
- 2. правила решения проблемных ситуаций
- 3. наиболее часто встречающиеся виды жалоб клиентов
- 4. последствия за отсутствие ответ на жалобы клиентов
- 5. варианты решения проблем с клиентами в диалогах
- 6. лексико-грамматические упражнения на Условные придаточные предложения Conditionals 1,2,3 типов

Task 1. Study the Recommendations of dealing with complaints in a Hotel.

How to Deal with Angry Guests and Their Complaints in a Hotel?

- 1. Apologize. ...
- 2. Care to listen. ...
- 3. Avoid arguments, remain calm, and be polite. ...
- 4. Make sure your body language is not aggressive. ...

5. Empathize and acknowledge their frustrations. ...
6. Never pass on the guest to another department. ...
7. Comfort with best offerings.

Handle in-person guest complaints in five steps:

1. Stay calm and listen.
2. Identify the type of guest to whom you are speaking.
3. Find the real source of the complaint.
4. Find and offer a solution.
5. Follow up to confirm that the problem was resolved.
6. Respond to all complaints as quickly as possible.

How to respond to negative hotel reviews

Thank the guest by name. ...

6. Apologize for the guest's poor experience. ...
 7. Highlight any changes you have made or intend to make. ...
 8. Evaluate the need for follow up-procedures.
- A 5-step process for handling customer complaints**

- Step 1: Dig deeper by asking the right questions. ...
- Step 2: Identify the type of customer you're dealing with. ...
- Step 3: Respond to the customer quickly. ...
- Step 4: Present a solution, and verify that the problem is solved. ...
- Step 5: Log the complaint so you can track trends.

7 Steps for Handling Customer Complaints

Listen carefully to the person who is angry. ...

- Let your customer vent for a few minutes if necessary. ...
- Show empathy for your customer's concerns. ...
- Thank your customer for complaining. ...
- Sincerely apologize even if you are not the cause of the problem. ...
- Get the facts. ...
- Offer a solution.

Task 2. Study RULES of Handling Complaints

A negative hotel customer experience has the potential to affect a property's success in a variety of ways. Whether by raising alarm while on the property or by harming your ranking with a poor online review, a hotel guest with a complaint can leave a lasting mark. Successful hoteliers and hospitality professionals understand how an unresolved guest issue can affect a hotel's performance, and they place significant value on handling guest complaints smoothly. In this guide, we are covering the ins and outs of hotel guest

complaints — dealing with displeased guests in person, responding to online feedback, and so much more. We discuss why guests complain, different strategies for handling guest complaints, and which techniques can help your team turn problems into praises.

Uncover must-know tips and strategies for handling guest complaints

There are endless reasons that a hotel guest may make a complaint. Some complaints are based on physical concerns, such as hotel cleanliness or maintenance problems, while other complaints may pertain more to the guest experience.

Tools to help maximize your hotel's reputation management

One guest may complain about the service they received at your property. Another traveler may arrive and be surprised to find they did not book the room type they expected from a third-party site. You may even encounter a guest who feels they were misled by the sales team, an online offer, or a confusing promotion. Certain critiques, however, tend to pop up more often than others.

◆Common hotel guest complaints

Familiarize your staff with the most common complaints hotel guests make and take proactive steps to address potential concerns before they arise. Research common hotel mistakes and how to avoid them and train hotel staff to recognize and respond to common guest complaints, such as:

- In-room cleanliness concerns
- Unpleasant odors (e.g., smoke, pets)
- Problems with the temperature (too hot or too cold)
- Trouble with the Wi-Fi
- A lack of free services or amenities
- The hotel is too noisy
- Too much traffic near guest rooms
- Lack of customer service
- In-room amenities not working
- Broken elevators or other maintenance issues
- Other guests not respecting hotel rules
- Displeased with the food/food and beverage service

While a fair number of guest complaints are the product of hotel service or an issue with the property, others arise out of problems that are out of the hotel's control entirely. Experiencing issues with a third-party site, not receiving an expected package, or getting stranded due to weather complications could cause a guest to complain. While those issues would be out of your control, the negative experiences could still lead to an unsatisfactory guest stay and a resulting complaint.

◆ Locating guest complaints

Certain guests are comfortable speaking up and are prepared to notify a team member if they're unhappy with an aspect of their stay. They may speak to the front desk staff, request a manager, or make a complaint to another staff member directly. But hoteliers cannot count on every guest to vocalize a complaint. Not all guests are comfortable with confrontation, and some would prefer not to make a complaint during their stay at all. In fact, hotels often receive post-stay feedback from guests who didn't bring up a concern during their stay, but who made a complaint in a feedback survey or review after departure.

Regularly check the following places for recent guest complaints:

- Social media pages
- Your website
- Branded survey responses
- Online review sites (TripAdvisor, Yelp)
- Third-party booking sites (Hotels.com, Booking.com, Kayak.com)
- Front desk/departmental notes, logs, or "pass-alongs"

Keep your eyes and ears open for guest complaints so that you can respond to them as soon as possible.

Take your hotel's online presence to unprecedented heights

◆ The consequences of unanswered hotel guest complaints

Failing to respond to guest complaints in a suitable and timely manner can hinder a hotel's performance in a variety of ways. For example:

- **Failing to oversee guest complaints can lead to revenue loss.** While correcting a guest issue could mean reducing the room rate, or comping a guest stay, failing to manage a guest complaint could cause a guest to choose not to return to your property. Losing revenue from one guest may not seem significant at first, but the cost of pushing guest after guest away can add up quickly. On average, it's five times more expensive to attract a new customer than to retain a current one. Putting effort into pleasing current guests can go a long way toward building hotel customer loyalty.
- **Unanswered guest complaints can damage a hotel's reputation.** Dissatisfied guests may share their feedback on hotel social media pages, review sites, online booking sites, or within the community. Guests who had a poor experience at your property, or verbalized an issue that wasn't addressed by staff, may feel compelled to share their experience with others. When guests address their complaints online, their feedback could lead to lower online scores, a scorched community reputation, and a lower hotel ranking. Incorporate handling guest complaints into your hotel reputation management strategy.
- **Negative online reviews can affect a hotel's SERP placement.** Online guest complaints and negative reviews can damage your hotel's SEO ranking

and placement on SERPs (search engine result pages). The algorithms used by major search engines take reviews, ratings, and rankings into account when compiling search results. When search engines find guest reviews flagged with negative industry phrases (e.g., “lost reservation”) regularly attached to your business, they will start to associate your business with those phrases, negatively impacting your hospitality SEO.

Responding to in-person complaints in 5 steps

Preparation is one of the best tools a hotel employee can have at their disposal when handling guest complaints face-to-face. When it comes to in-person guest complaints, however, any staff member could quickly be caught off guard and forced to think on their feet. Practice and preparation can ease the stress of responding to an unfortunate situation with an in-house guest. Handle in-person guest complaints in five steps:

1. Stay calm and listen.

Depending on a guest’s disposition when they approach you with a complaint, you may find it difficult to remain calm and not respond with emotion. As trying as it may be at times, the first step to effectively handling guest complaints is to listen calmly. Do not enter the conversation with arrogance or make assumptions about what is upsetting the guest. If a guest is coming to you with a problem, it's usually because they want to be heard. Hear them out.

2. Identify the type of guest to whom you are speaking.

There are different types of hotel guests that hospitality professionals inevitably encounter throughout their career. For example, there are guests who only complain about serious matters, others who are notoriously difficult to satisfy, and unfortunately there are even hotel guests who complain regularly to avoid paying full-price — or any price — for their stay. When dealing with a complaint, identify the guest’s energy, personality type, and choose a problem-solving strategy that fits the specific situation.

3. Find the real source of the complaint.

Sometimes, what we complain about isn’t really what’s bothering us. Consider why a specific issue may be so important to a particular guest. Dig deeper. Ask the right questions and look for the root cause of the guest’s dissatisfaction. If you are having a challenging time getting the information you need from a guest, try a prompting question: “Could you give me an example?” or “Would you mind expanding further?”

4. Find and offer a solution.

After you identify the type of guest you're working with and the true cause of their complaint, find the most appropriate solution. Work to find a resolution that addresses the actual problem as well as the guest’s feelings about the issue. Guest complaints can often be resolved with a simple acknowledgment followed by an

apology and a commitment to doing better next time. Other complaints, however, may require a monetary adjustment to their bill or a one-on-one conversation with a hotel manager. An important part of handling guest complaints is deciding which solutions are reasonable and appropriate for the situation at hand. Setting up a refund policy could help avoid employee confusion when offering potential solutions.

5. Follow up to confirm that the problem was resolved.

Always follow up with hotel guests who have made a complaint. For in-room issues, such as a broken TV or stained comforter, touch base with the guest soon. After maintenance, housekeeping, or the department overseeing the complaint has addressed the issue, give it a few minutes, and then check in with the guest to make sure the problem has been resolved.

When a guest makes a complaint during departure, or after they have left the hotel, look to see if the guest has any upcoming or future reservations. If so, make a note in their next reservation to remind staff of the recent complaint. Double-check their reservation details and room prior to arrival to ensure that everything is in tip-top shape. Leaving a brief note that thanks the guest for giving your hotel another opportunity is a small gesture that can go a long way. Acknowledging appreciation for customer loyalty is a thoughtful

◆ Responding to written guest complaints way to impress hotel guests. aints

Responding to written guest complaints, whether on paper or online, is similar to handling an in-person complaint. The primary difference is that responders have time to contemplate and craft their answers with care.

When managing written guest complaints, try:

- Responding with respect and sincerity.
- Acknowledging guest concerns and taking responsibility.
- Offering a solution and your commitment to improvement.
- Asking for the chance to provide a better experience in the future.
- Keeping your tone professional and consistent across all platforms.

Successful hoteliers can turn a guest complaint or negative experience into an uplifting opportunity. They understand the powerful positive impact that effectively handling a guest complaint can have on a hotel's success. Experts also know that regularly responding to online feedback is an effective way to use guest reviews for hotel sales, as it can improve your property's search result ranking.

◆ Turning a guest complaint into a rave review

On-site guest complaints present a unique opportunity for hotel employees to “turn things around” while the guest is in-house, potentially building a strong relationship with a new loyal customer. This phenomenon is called the “service recovery paradox.”

The service recovery paradox is an idea that refers to the way some customers react after a perceived problem is corrected in an outstanding or especially pleasing manner. In this paradoxical situation, the customer is happier with a business after fixing an issue with their service (or product) than they would have been with the business had no issue occurred. Like other customers, hotel guests who experience the paradox are more satisfied after a negative experience has been resolved in a positive manner than they were before the negative experience took place.

Create a “service recovery” box and have it available for hotel staff to use at their discretion. Include gift certificates, tickets to local attractions, headphones, neck pillows, coloring books, and other items that could help please distraught guests. Log items as they are used, note which service recovery methods are the most requested, and make sure that the box is always full of unique resources or amenities that will wow your guests.

Pleasing guests with major complaints may require rate-related service recovery options. Significant inconveniences may justify offering a discounted or complimentary stay, a room upgrade, complimentary service packages, in-house credits, or other “olive branches” attached to hotel revenue. Every hotel marketing plan should include a service recovery strategy. Outline specific situations when service recovery may be warranted, and which employees are authorized to use service recovery when handling guest complaints.

◆10 tips for handling guest complaints

1. Respond to all complaints as quickly as possible.

Whether in-house or online, all guest complaints should be addressed with speed and determination. Letting a problem linger can allow it to snowball — potentially turning a minor inconvenience into the reason a loyal guest decides not to return. Responding to a complaint quickly shows commitment to guest satisfaction and a dedication to quality customer service.

2. Create a logbook to track guest complaints.

Task each department head with maintaining a log of guest complaints. Note the time and date that complaints were made and the guest’s name and room number. Detail the guest complaint, the proposed solution, and whether the issue was resolved. Keep track of the status of guest complaints to help ensure that the proper team members are notified and that the complaint is resolved. Logging complaints and analyzing customer feedback can help identify trends such as cleanliness concerns or a lack of consistent customer service. Use the logbook to identify repair needs, hotel front desk training opportunities, and operational areas of improvement.

3. Pre-tackle negativity.

A guest may not like the solution to their issue — especially if it's seen as an inconvenience, such as moving rooms or waiting a long time to check-in. Point this

out prior to offering a solution to help prevent further objection or negativity that could stem from your response.

4. Explain why you chose the solution that you did.

Let guests know why you're managing their complaint in a specific manner. Taking a moment to explain your response can help make a dissatisfied guest feel heard. A simple conversation explaining your thought process can help prevent a guest from feeling like you're trying to brush off their concern and instead confirm that you chose the best solution for the guest.

5. Practice handling guest complaints with hotel staff.

Practice will boost confidence and help make your team more comfortable tackling guest issues. Ideally, we want hotel employees to be on the same page, but not acting like hospitality robots responding to guest complaints as if they were reading from the same exact script. Ask staff members to provide examples of real guest complaints they've encountered. Roleplay different scenarios and allow hotel staff to practice how they would respond to a guest regarding a similar complaint. Practicing situational scenarios in training is helpful because employees can see examples of others interacting with a complaining guest. In addition, taking part in preparatory training exercises can help put team members more at ease when unusual complaints arise.

6. Be prepared to overcome guest objections.

Seasoned hospitality professionals know that some guests are simply difficult to please. No matter what solution is offered, there always seems to be an objection — *too late, too little, not good enough*. Work common guest objections, such as anger, negativity, or even irrational responses, into training scenarios. Brainstorm as a team to find a variety of diverse ways to overcome the guest's objection. Discuss what worked and what didn't in each scenario. Point out best practices, “aha!” moments, and identify what could have been done differently to produce a better outcome.

7. Thank the guest.

Show gratitude to guests who take the time to bring a problem to your attention. Let them know that you appreciate the honest feedback, as it gives you the opportunity to improve hotel service, rework problematic policies, or find gaps in employee training.

8. Strike a balance between the good and the bad.

Sharing guest complaints can put staff members on the lookout for repeat issues and encourage them to handle problems when they occur. Reviewing too much negative feedback, however, is sure to weigh team spirits down. Collect and share positive guest feedback with hotel team members. Highlight feedback that individual employees get, as well as singular departments and the entire hotel.

9. Always follow up, even if virtually.

Follow up with guests who make a complaint, even if they do not have foreseeable plans to return to your area. Reach out via email after departure or invite them to discuss their experience with you in more detail on a video call. Hoteliers who didn't get an opportunity to speak with a disgruntled guest personally can discuss the original complaint, how it was handled, and whether the guest left with a positive or negative opinion of the hotel.

10. Never take guest complaints personally.

Whether you're facing an upset guest who is displeased with the condition of the property or trying to deescalate a lobby of upset guests after an overbooking fiasco, remember not to take guest complaints to heart. Always take care of yourself personally and professionally. Remind yourself and your team members that upset guests are expressing their displeasure at the situation, not the person. Even when a guest's emotions feel directed right at you, do your best to separate their response from yourself as an individual.

◆ Handling guest complaints as a team

Hospitality-focused hoteliers with a “service first” mindset understand the importance of training all staff members to manage customer complaints — not just those who work in forward-facing positions. While front desk team members may receive the most vocal complaints, guests will often express their displeasure to other hotel employees nearby.

Team members from the housekeeping, maintenance, food service, and laundry departments may also encounter guests with negative feedback, such as a leak in their room or a cleanliness issue. Providing all team members with complaint management training will help guarantee that any guest complaint that gets reported will be addressed promptly and respectfully.

Task 3 Look at some of the main “rules” for handling complaints and match them with the additional sentences below.

- a) Listen carefully to the complaint.
- b) Do not interrupt.
- c) Wait until the person has completely finished.
- d) Apologize.
- e) Speak normally.
- f) Summarize the complaint.
- g) Explain what action will be taken, and how quickly.
- h) If the guest is angry, aim to remove the scene to somewhere private.
- 1) If you repeat the main points of a complaint, you make sure that there is no misunderstanding about the reason for the complaint, and saying the main points calmly helps to cool down the situation.
- 2) Before saying anything at all, be certain that the guest has completely finished talking and is not just pausing for breath.

- 3) A short clear apology should be the first thing you offer the guest. This must come before any explanations or reasons.
- 4) Do not let your voice rise to match the voice of the guest. This will only lead to more argument.
- 5) Make clear what you will do. Give the guest a definite time so that he understands that his complaint will be attended to.
- 6) An interruption will cause the guest to carry on louder and longer.
- 7) It is important to show that you are giving the guest full attention.
- 8) This could be an office, or an empty lounge. Try to find a place where there is no barrier (table or desk) between you and the guest.

Think and answer:

Which of these rules are most important? Decide on the three most important rules. Which rule is most difficult to follow? Why?

Do you think the staff in Russian hotels are trained according to these rules? Give your examples.

4. Read out another example of a complaint and answer the questions below:

G — Guest

DM — Duty Manager

G. Can't you do something about the service in this hotel?

DM. I'm sorry, madam. What's the problem, exactly?

G. My breakfast, that's the problem!

DM. Yes?

G. I ordered breakfast from Room Service at least half an hour ago...

DM. Yes?

G. I've telephoned Room Service three times, but my breakfast still hasn't come...

DM. I see...

G. I've got an important meeting at nine o'clock and now it seems I'll have to go there without breakfast! Really, I don't think this is good enough!

DM. I'm very sorry about this madam. You ordered breakfast half an hour ago, and you've phoned three times since then?

G. That's right.

DM. I really must apologize. You should have received the breakfast no later than five or ten minutes after you ordered it.

G. That's what I thought.

DM. The problem may be that they've been rather short-staffed in the kitchens recently. But I'll look into this, and I'll make sure that the breakfast is sent to you immediately. Full English breakfast, was it?

G. Full English breakfast, with corn flakes.

DM. Very well, madam. I'll deal with this myself, and I'll have it sent up to your room right away.

Answer the questions:

What is the guest's complaint?

While listening to the complaint, does the Manager speak at all? What does he say? What is the first thing he says after hearing the complaint? How does he check that he understood the complaint? He apologizes several times during the conversation. What does he say? What explanation does he give? What action does he promise?

5. Give replies to the complaints below. Use any suitable phrase of apology, and any suitable phrase promising action.

Example : We've been waiting half an hour for our suitcases.

You: — I'm sorry about that, sir. I'll have them sent up right away

- a) This tablecloth is filthy! Can't you give us another one? (replace)
- b) Why is it taking so long to make our bill up? (make up)
- c) I paid the parking attendant to wash my car, but nobody has washed it. (wash)
- d) I'm sure the sheets on the bed haven't been changed after the last guest. (change)
- e) There's a mistake in the bill. We didn't have dinner here last night. (check)
- f) We arranged for an extra bed to be put in the room for our young son. But there's only one double bed here. (attend to)

Useful prompts :

I'm sorry, I'll have (it sent up right away)

I'm very / extremely sorry (about this / that)

I'll get it (attended to immediately)

I really must apologize, I'll make sure (it's brought to you immediately)

I do apologize, I'll deal with this myself

I'll look into this...

I'll sort out (this mistake, etc.)

What I'm going to do now is...

The first thing I'm going to do is...

6. Imagine that you are a manager of the hotel and you must reply to unhappy guests. You don't want to make excuses but you know there were reasons why the things promised in the advertisement did not happen.

Use the notes below:

Problem

- a) swimming-pool closed - essential maintenance due to damage to pump system
- b) incomplete restaurant service - head chef had to go to hospital suddenly
- c) noisy building work - building new recreation centre (and this is least busy time of year)

In your reply follow this structure:

Paragraph 1 : Thank writer for letter. Make general apology.

Paragraph 2 : Make specific apology and give explanation / reason for each complaint.

Paragraph 3 : Offer some compensation (if you want).

Paragraph 4 : Repeat general apology and make closing remarks.

Task 4. Write a letter to one of the guests apologizing for the difficulties they had and explaining the reasons. If you want to, you can offer some compensation.

Рогова, В. Ю. Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

Интернет-источники:

<http://www.learn-english.ru>

<http://www.englishforbusiness.ru>

<http://www.homeenglish.ru>

<http://www.belleenglish.com>

<http://www.english-at-home.com>

6. [http:// www. travel.dk.com](http://www.travel.dk.com)

7. <http:// www. lonelyplanet.com>

8. <http:// www. thomascook.com>

9. <http:// www. timeout.com>

10. <http:// www.english.language.ru>

11 <http:// www.study.ru>

12. <http:// www.language-study.com>

13. <http:// www.engl.1september.ru>

14. <http:// www.longman.ru>

15. <http:// www.bbcrussian.com>

Критерии оценки:

Критерии оценки	Оценка	Оценка
Грамматика		
1. Совершенно не знает правил грамматики	2	неудовлетворительно

2.Большое количество ошибок	3	удовлетворительно
3.Допускает незначительное количество ошибок	4	хорошо
4.Отсутствие практических ошибок	5	отлично
Свобода общения на английском языке		
1.Не может говорить, не понят	2	неудовлетворительно
2.Общается с трудом	3	удовлетворительно
3.Хорошо общается	4	хорошо
4.Общается свободно	5	отлично
Произношение		
1.Русское	2	неудовлетворительно
2.Артикулирует с ошибками	3	удовлетворительно
3.Артикулирует без ошибок	4	хорошо
4.Артикулирует на уровне носителя языка	5	отлично

1.Устный индивидуальный опрос(монологическое высказывание)

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Объем высказывание 15-20 предложений.

Оценка	Критерии оценки	Кол-во вариантов заданий
--------	-----------------	--------------------------

5 «отлично»	Соблюден объем высказывания. Высказывание соответствует теме; отражены все аспекты, указанные в задании, стиливое 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. Редкие грамматические ошибки не мешают коммуникации. Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.	
4 «хорошо»	Не полный объем высказывания. Высказывание соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании, стиливое оформление речи соответствует типу задания, аргументация не всегда на соответствующем уровне, но нормы вежливости соблюдены. Коммуникация немного затруднена. Лексические ошибки незначительны, но 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 «удовлетворительно»	Незначительный объем высказывания, которое не в полной мере соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании, стиливое оформление речи не в полной мере соответствует типу задания, аргументация не на соответствующем уровне, нормы вежливости не соблюдены. Коммуникация существенно затруднена, учащийся не проявляет речевой инициативы. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок влиянием родного языка.	
2 «неудовлетворительно»	Незначительный объем высказывания, которое не соответствует теме; не отражены многие аспекты, указанные в задании, стиливое оформление не соответствует типу задания, отсутствует аргументация, нормы вежливости не соблюдены. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок под влиянием родного языка. Речь воспринимается с трудом из-за большого количества фонетических ошибок. Интонация обусловлена влиянием родного языка	

Рекомендации по использованию оценочных средств

а) Контрольная работа

При выполнении контрольной работы необходимо обращать внимание на правильность профессиональной терминологии, логичность и фактическую точность в формулировании ответа (в случае заданий, на которые требуется дать развернутый ответ),

на последовательность в изложении материала. Ответы необходимо давать с опорой на теоретические знания, полученные во время изучения дисциплины.

За письменные работы (контрольные работы, тестовые работы, словарные диктанты) оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

Критерии оценки	Кол-во заданий	Кол-во вариантов заданий
Количество правильных ответов	4	4

1. Устный индивидуальный опрос (монологическое высказывание)

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Объем высказывание 15-20 предложений.

Оценка	Критерии оценки	Кол-во вариантов заданий
5 «отлично»	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. Редкие грамматические ошибки не мешают коммуникации. Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.	
4 «хорошо»	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 незначительны, но 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 «удовлетворительно»	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, учащийся не проявляет речевой инициативы. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок влиянием родного языка.	
2 «неудовлетворительно»	Незначительный объем высказывания, которое не соответствует теме; не отражены многие аспекты, указанные в задании, стилевое оформление не соответствует типу задания, отсутствует аргументация, нормы вежливости не соблюдены. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок под влиянием родного языка. Речь воспринимается с трудом из-за большого количества фонетических ошибок. Интонация обусловлена влиянием родного языка	

Диалог

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиями данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Критерии оценки диалога	Кол-во вопросов/баллов	Кол-во вариантов заданий
Объем раскрытия темы	1	1

Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей		
Умения речевого взаимодействия с партнером: способность начать, поддержать и закончить разговор		
Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.		
Отсутствие практических ошибок.		
Понятность речи: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация		
Примерный объем диалога: 10-12 реплик с каждой стороны		

Творческие письменные работы оцениваются по пяти критериям:

- 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).
- Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы);
- Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
- Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
- 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).

Критерии оценки творческих письменных работ

Оценка	Критерии оценки	Кол-во вариантов заданий
5 «отлично»	1. Содержание: коммуникативная задача решена полностью. 2. Организация работы: высказывание логично, использованы средства логической связи, соблюден формат высказывания и текст поделен на абзацы. 3. Лексика: лексика соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения. 4. Грамматика: использованы разнообразные грамматические конструкции в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи. 5. Орфография и пунктуация: орфографические ошибки отсутствуют, соблюдены правила пунктуации: предложения начинаются с заглавной буквы, в конце предложения стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также соблюдены основные правила расстановки запятых.	1
4 «хорошо»	1. Содержание: коммуникативная задача решена полностью. 2. Организация работы: высказывание логично, использованы средства логической связи, соблюден формат высказывания и	1

	<p>текст поделен на абзацы.</p> <p>3. Лексика: лексика соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения. Но имеются незначительные ошибки.</p> <p>4. Грамматика: использованы разнообразные грамматические конструкции в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку, грамматические ошибки незначительно препятствуют решению коммуникативной задачи.</p> <p>5. Орфография и пунктуация: незначительные орфографические ошибки, соблюдены правила пунктуации: предложения начинаются с заглавной буквы, в конце предложения стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также соблюдены основные правила расстановки запятых.</p>	
3 «удовлетворительно»	<p>1. Содержание: Коммуникативная задача решена.</p> <p>2. Организация работы: высказывание нелогично, неадекватно использованы средства логической связи, текст неправильно поделен на абзацы, но формат высказывания соблюден.</p> <p>3. Лексика: местами неадекватное употребление лексики.</p> <p>4. Грамматика: имеются грубые грамматические ошибки.</p> <p>5. Орфография и пунктуация: незначительные орфографические ошибки, не всегда соблюдены правила пунктуации: не все предложения начинаются с заглавной буквы, в конце не всех предложений стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также не соблюдены основные правила расстановки запятых.</p>	1
2 «неудовлетворительно»	<p>1. Содержание: Коммуникативная задача не решена.</p> <p>2. Организация работы: высказывание нелогично, не использованы средства логической связи, не соблюден формат высказывания, текст не поделен на абзацы.</p> <p>3. Лексика: большое количество лексических ошибок.</p> <p>4. Грамматика: большое количество грамматических ошибок.</p> <p>5. Орфография и пунктуация: значительные орфографические ошибки, не соблюдены правила пунктуации: не все предложения начинаются с заглавной буквы, в конце не всех предложений стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также не соблюдены основные правила расстановки запятых.</p>	1

Приложение В

Методические рекомендации

1. Методические рекомендации по организации работы с текстом

1. Просмотрите текст и определите его тему.
2. Повторите основную лексику, относящуюся к тематике текста.
3. Во время чтения делайте пометки: подчеркивайте словосочетания, предложения, несущие основную информацию. Если вы знаете значение однокоренных слов, тогда попытайтесь догадаться о значении незнакомого слова. При необходимости используйте словарь.
4. Проверьте, поняли ли вы основные факты текста, можете ли определить его основную мысль. Для этого необходимо уметь:

- выбрать заголовок из предлагаемых вариантов или самому придумать заголовок, отражающий содержание текста;

- разделить текст на смысловые отрезки;
- ответить на вопросы, позволяющие выделить основную информацию.

5. После прочтения текста вы должны уметь:

- сформулировать главную мысль текста;
- кратко изложить основные идеи и информацию текста;
- ответить на вопросы по содержанию текста.

6. После прочтения текста:

- выскажите свое мнение с привлечением собственного опыта.

7. Если вам нужно что-то уточнить в тексте, получить более подробную информацию, запомнить и использовать её в дальнейшем, вернитесь к тексту ещё раз.

2. Методические рекомендации по организации работы с переводом

1. Текст, предназначенный для перевода, следует рассматривать как единое смысловое целое.

2. Начинайте перевод с заглавия (названия текста), так как оно, как правило, выражает основную тему данного текста; если же перевод заглавия по каким-либо причинам вызывает затруднение, вернитесь к нему после перевода всего текста.

3. Чтобы понять содержание текста прочитайте его весь целиком или значительную его часть, а затем поступайте к отдельным его предложениям.

4. С самого начала старайтесь понять основную мысль, заключенную в предложении, опираясь на его структуру и ключевые слова, а затем добивайтесь детального понимания, уделяя особое внимание способам синтаксической связи между частями предложения и лексике.

5. Выполняйте первоначальный перевод по возможности дословно с тем, чтобы облегчить понимание смысла текста; вслед за этим подберите слова и выражения, наиболее точно передающие мысль первичного материала.

6. Если после проведенной работы смысл предложения понятен, отредактируйте его, прочитайте вместе с предшествующими предложениями и, убедившись в правильности смысловой связи, переходите к следующему предложению.

7. Когда текст переведен полностью, прочитайте его весь целиком и внесите необходимые стилистические поправки.

3. Методические рекомендации по организации выполнения лексико-грамматических заданий

Задания на восстановление в тексте пропущенных слов

1. Сначала прочитайте весь текст, чтобы понять его основной смысл.

2. Подумайте, что проверяется в каждом пропуске - обычно это грамматика (артикли, предлоги, формы глаголов и т.д.), лексика (устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, идиомы), понимание структуры предложения или текста (союзы, союзные слова и обороты).

3. Обратите внимание на слова, которые стоят непосредственно перед и за пропуском и подумайте: какая часть речи должна быть в пропуске (им. существительное, глагол, предлог, союз и т.д.); является ли слово, которое нужно вставить частью устойчивого выражения или фразы (например, as a matter of fact, in the way); является ли это слово частью фразеологической единицы (например, make money risk one's head).

4. Иногда, прежде чем решить, какое слово нужно вставить в пропуск, нужно прочесть более длинную часть текста, например, если это касается союза.

Задания на множественный выбор

1. Перед тем как прочитать предложенные варианты ответов внимательно прочитайте задание и подумайте, как бы вы заполнили пропуск. Помните, что правильный ответ легче найти путем отбрасывания неверных вариантов.

2. Когда вы рассматриваете неверные варианты, обратите внимание на следующее: потенциально неверный вариант ответа:

- является прямым переводом аналогичной русской структуры;
- является грамматически неверным (must to do);
- после заполнения пропуска дает грамматически неверные или нелогичные предложения (например, гласная буква после an, have после he);
- сильно отличается от других вариантов ответа (имеет совершенно другую форму или является другой частью речи).

3. Обратите внимание на два или три похожих ответа (с точки зрения написания, произношения, грамматической формы) - один из них, скорее всего, является правильным.

Задания на употребление правильных глагольных форм

1. Подумайте, какую форму глагола имел в виду автор - личную (видовременную), инфинитив, герундий или причастие.

2. Определите, относится ли действие, выраженное глаголом, к настоящему, прошедшему или будущему. Если оно описывает то, что случилось в прошлом, вам нужно использовать форму Past Simple. Если оно относится к будущему, вам понадобится форма Future Simple и т. д.

3. Всегда проверяйте, не сделали ли вы тривиальных ошибок по невнимательности.

4. Методические рекомендации по организации работы с аудиотекстом

Все аудиозаписи к упражнениям должны прослушиваться дважды. Во время прослушивания, при необходимости, можно обратиться к тексту аудиозаписи в конце учебника.

Предтекстовый этап

Семантизация лексики перед первым прослушиванием и снятие языковых трудностей.

1. Перед прослушиванием текста внимательно прочитайте слова, которые могут вызвать трудности в понимании текста. Воспользуйтесь словарем для полного понимания.

2. Исходя из предложенного списка слов, попытайтесь догадаться, о чем пойдет речь в аудиотексте.

Текстовый этап

Множественный выбор. (Multiple choice)

1. Перед тем как прослушать запись, прочитайте вопросы в задании с предложенными вариантами ответа.

2. Когда прослушивание началось, прекратите чтение вопросов, и сконцентрируйтесь на понимании аудиозаписи. Помните, что во всех заданиях на множественный выбор порядок вопросов соответствует тому порядку, в каком информация появляется в тексте.

3. Во время прослушивания в первый раз отметьте возможные варианты ответа. Затем перед вторым прослушиванием, внимательно прочитайте предложенные варианты ответа и выберите тот который, по вашему мнению, подходит больше других.

Так как и правильные, и неправильные варианты могут включать слова и выражения из текста аудиозаписи, обращайтесь внимание на контекст. Те варианты ответа, которые в аудиозаписи имеют контекст, отличный от того, который они имеют в вопросе, - неверные.

Будьте осторожны с теми вариантами ответов, в которых встречаются те же слова и фразы, что звучат в записи. Часто это неверные варианты. Помните, что правильные ответы должны включать ту же информацию, что и запись, но это отнюдь не означает, что информация эта передается одними и теми же словами.

Помните, что правильный ответ не обязательно должен включать всю ту информацию, которая звучит в записи (особые слова, фразы или цифры). Иногда это

только предполагается, и вам нужно сделать определенный вывод на основе другой информации.

Во время второго прослушивания проверьте выбранные ответы и обратите внимание на ту информацию, которую вы пропустили во время первого прослушивания.

Расположение событий или информации в определенном порядке (sequencing)

Перед первым прослушиванием аудиозаписи внимательно прочитайте инструкцию и поймите, что требуется:

- расставить данную информацию в том порядке, в каком она появляется в аудиозаписи - сконцентрируйтесь на понимании информации и не обращайтесь внимание на причинно-следственные связи между отдельными частями аудиотекста;
- расположить события в хронологическом порядке - тогда нужно обратиться внимание на предлоги, обозначающие порядок действий.

Внимательно прочитайте задание, попытайтесь предугадать, о чем пойдет речь в аудиозаписи.

Внимательно прослушайте запись и отметьте ответы. Можно отмечать ответы в процессе прослушивания, но если это вас отвлекает, сконцентрируйтесь на той информации, которую вы пропустили/ не поняли в первый раз.

Множественное соответствие (multiple matching)

1. Прежде, чем приступить к прослушиванию, внимательно прочитайте инструкцию и разберитесь, что требуется в задании.

2. Если в задании требуется определить кто говорит, либо к кому обращена речь, либо место, где происходит беседа, во время прослушивания обращайтесь внимание на слова и выражения, характерные для данного места либо данной личности.

3. Если в задании требуется определить, к какому типу текстов принадлежат прослушанные отрывки, обратите внимание на выражения и обороты, характерные для данного типа текста.

4. Если в задании требуется соотнести заголовки, подзаголовки или предложения, которые подводят итог текста или его части то, послушав каждую часть, попробуйте кратко сформулировать главную мысль прослушанного. Помните, что заголовок, подзаголовок должен выражать краткое содержание или формулировать главную мысль фрагмента, но излагает это другими словами, не копируя аудиотекст.

5. После первого прослушивания постарайтесь отметить ответы, а во время второго прослушивания сконцентрируйтесь на той информации, которую вы не поняли в первый раз.

6. После повторного прослушивания заполните лист с ответами и еще раз проверьте правильность ответов.

Послетекстовый этап

Установление соответствия приведенных утверждений к прослушанному тексту (True/False)

1. Прежде, чем приступить к прослушиванию, внимательно прочитайте задание и утверждения.

Помните, что в заданиях такого типа порядок приведенных утверждений соответствует тому порядку, в каком информация дается в записи.

2. При прослушивании обратите внимание на отрицательные предложения, поскольку правильный ответ часто имеет форму утвердительного предложения, которое включает слово, противоположное по значению тому, что прозвучало в аудиозаписи.

3. Прослушайте запись и отметьте свои ответы.

Во время второго прослушивания проверьте свои ответы.

Ответы на вопросы. (Answer the questions)

Прежде, чем приступить к прослушиванию, внимательно прочитайте вопросы.

При необходимости переведите вопросы на русский язык.

При прослушивании обратите внимание на запрашиваемую информацию.

После прослушивания ответьте на вопросы, используя прослушанную информацию.

Заполнение таблицы. (Filling the table)

1. Прежде, чем приступить к прослушиванию, внимательно прочтите задание и изучите предложенную таблицу (структуру).

2. При прослушивании обратите внимание на информацию, необходимую для заполнения таблицы.

3. После первого прослушивания постарайтесь отметить ответы, а во время второго прослушивания сконцентрируйтесь на той информации, которую вы не поняли в первый раз.

4. После повторного прослушивания заполните таблицу и еще раз проверьте правильность ответов.

5. Методические рекомендации по организации работы по подготовке и проведению устного сообщения

Сформулируйте тему сообщения по проблеме, правильно озаглавьте свое сообщение.

Составьте план (краткий или развернутый) своего сообщения.

В соответствии с планом проанализируйте литературу: тексты, статьи из газет, журналов.

Подберите из них цитаты, иллюстративный материал.

Продумайте, какими языковыми средствами вы будете пользоваться, выпишите необходимые выражения, ключевые слова, речевые обороты, отдельные фразы. Текст сообщения должен состоять из простых предложений и быть кратким.

6. Начните сообщение, например, с таких выражений: я хочу рассказать о..., речь идет о...

7. Обозначьте во вступлении основные положения, тезисы своего сообщения.

Обоснуйте, докажите фактами примерами, проиллюстрируйте в основной части сообщения эти тезисы.

9. Закончите сообщение, обозначьте результат, сделайте вывод: подводя итог сказанному.

10. Выразите свое отношение к изложенному: по моему мнению....

11. Постарайтесь излагать свое сообщение эмоционально, в устной форме (не читая, а лишь изредка заглядывая в план и зачитывая цитаты).

Запомните: украшают сообщение, привлекают внимание слушателей, помогают более глубоко понять содержание иллюстративный материал: схемы, таблицы, рисунки, которые должны быть оригинальными и красочными.

Если вы выполняете эти рекомендации, то ваше сообщение будет интересным и понятным для собеседников.

6. Методические рекомендации по написанию деловых писем

1. Изучите правила написания деловых писем.

- составление письма начинается с вашего обратного адреса, который пишется в правом верхнем углу страницы. При этом соблюдается обратный по сравнению с русским порядок написания: номер дома, улица, город, почтовый индекс, страна. Под адресом также указывается дата подготовки письма

- слева пишутся имя, должность получателя и адрес компании или организации, и предмет, о котором пойдет речь в письме.

- приветствие: если вы пишете в компанию или организацию в целом, а не к конкретному человеку, вы обращаетесь «Уважаемые господа»- Dear Sirs;

если вы пишете человеку, который занимает определенную должность, но не знаете ее/его фамилии, вы обращаетесь «Уважаемый господин | мадам» - Dear sir/Madam;

если вы знаете фамилию адресата, вы обращаетесь «Уважаемый господин | госпожа Тетбари» - Dear Mr./Mrs. Tetbury;

- тема или суть проблемы находятся визуально в середине письма;

- заключительная часть может содержать такие стандартные фразы, как «Благодарю вас за сотрудничество» (Thank you for your cooperation), «Жду от Вас ответа» (Looking forward to hearing from you);

- конец письма может включать фразы «Искренне Ваш» (Yours sincerely), если известна фамилия адресата, и с «Совершенным почтением» (Yours faithfully), если фамилия адресата неизвестна;

- письмо можно заключить словами «С наилучшими пожеланиями» (With best wishes).

2. Изучите структуру делового письма.

обратный адрес отправителя — address;

дата подготовки письма — date;

адрес получателя — addressee;

ссылка - reference (Ref);

приветствие — salutation;

тема — regarding (Re)/ subject;

суть проблемы — problem;

заключительная часть — closing;

конец письма — ending;

подпись — signature;

должность отправителя — position;

приложения — enclosure (Enc).

3. Прочитайте письмо-образец. Выпишите необходимые фразы и клише деловых писем.

4. Переведите письмо-образец на русский язык, используя словарь.

5. Составьте деловое письмо и оформите его согласно международным требованиям к написанию деловой документации.

7. Методические рекомендации по составлению презентаций

1. Изучите правила составления презентации.

Технические моменты:

- используйте отдельные листы бумаги или слайды;

- на каждом слайде выделяется от 3 до 5 вопросов;

- текст должен быть легко читаемым на расстоянии, кратким и содержать главную информацию.

2. Изучите структуру презентации:

- вступительная часть с указанием названия презентации;

- краткое содержание (1 слайд);

- основное содержание (10-15 слайдов);

- итоговая информация;

- заключительная часть, вывод.

3. Ознакомьтесь с рекомендациями по успешному представлению презентации.

На стадии подготовки:

- узнайте аудиторию, ее потребности и уровень понимания;

- подготовьте оборудование для организации и представления презентации;

- спланируйте план и структуру презентации;

- напишите на отдельных листах бумаги ключевую информацию;

- постарайтесь запомнить текст презентации;

- подготовьте наглядный материал (таблицы, графики).

Презентация:

- привлеките внимание аудитории к предмету вашего сообщения;

- начните презентацию вовремя;

- придерживайтесь времени отведенному на каждый слайд (вопрос);

- не отвлекайтесь на другие темы;

- закончите выступление вовремя; не затягивайте выступление.
- «Язык тела». Body language.
- наладьте прямой контакт с аудиторией;
- не говорите с техникой или экраном, всегда обращайтесь к аудитории;
- улыбайтесь, когда этого требует ситуация;
- используйте жесты при объяснении;
- старайтесь во время презентации находиться на одном месте;
- 4. Выберите тему презентации.
- 5. Отберите необходимое содержание (лексический и грамматический материал).
- 6. Создайте презентацию в программе Power Point.
- 7. Представьте презентацию в классе.

Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись