

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 ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ
ЗАНЯТИЙ**


**ПМ.01 МДК 01.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (АНГЛИЙСКИЙ) В
СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

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

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Гусева Г.В.
(ФИО)

« 31 » августа 2021 г.


(подпись)

Э.В. Чупина
(ФИО)

Содержание

Пояснительная записка	
Тематический план	
Содержание практических занятий	
Практическое занятие № 1	
Практическое занятие № 2	
Практическое занятие № 3	
Практическое занятие № 4	
Практическое занятие № 5	
Практическое занятие № 6	
Практическое занятие № 7	
Практическое занятие № 8	
Практическое занятие № 9	
Информационное обеспечение обучения	
Приложения	
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям	

Пояснительная записка

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

ПМ 01 МДК 01.02 «Иностранный язык (английский) в профессиональной коммуникации для службы приема и размещения» составлены в соответствии с:

1 Федеральным 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 54 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.

22.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Иностранный язык (английский) в профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объём в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1		22	
Основной раздел			
Тема 1.1 Виды предприятий гостиничного сервиса	Практическое занятие № 1 Виды предприятий гостиничного сервиса и их отличительные особенности. Классификации гостиниц в России Лексический материал по теме. Грамматический материал: Прямой порядок слов в предложении.	8	ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК 1.3 П.К.3.2
Тема 1.2 Международные правила предоставления гостиничных услуг.	Практическое занятие № 2 Нормативные документы, регулирующие международные правила предоставления гостиничных услуг. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Структура специальных вопросов во всех временных формах.	4	ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК.1.3 П.К3.2

Тема 1.3 Персональный состав гостиниц и его функции	Практическое занятие № 3 Персональный состав гостиниц и его функции. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Структура альтернативных и разделительных вопросов.	4	ОК.01 ОК.02 ОК.05 П.К3.2
Тема 1.4 Номерной фонд гостиницы	Практическое занятие № 4 Типы гостиничных номеров .Специализированные средства размещения. Индивидуальные и специализированные средства размещения. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Пассивный залог(Passive voice)	6	ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК 1.3
Раздел 2 Профессионально-ориентированный раздел		32	
Тема 2.1 Функции и организация службы приёма и размещения	Практическое занятие № 5 Отделы службы приёма и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, почта, информация, телефонная служба.Регистрация гостей в отеле. Организация рабочего места.Функции персонала службы приема и размещения. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Сложное подлежащее.(Complex Subject)	10	ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.2.2 ПК.2.3

<p align="center">Тема 2.2 Расчетные операции в гостинице</p>	<p>Практическое занятие № 6 Осуществление расчетных операций. Способы оплаты за проживание: наличными, безналичными, кредитными картами, договорными обязательствами Виды международных платёжных систем, пластиковые карты, чеки, ваучеры и др. С Международные платежные системы (SWIFT, Wesrern-Union, Contact, Pay-PAl) Лексический материал по теме. Грамматический материал: Сложное дополнение (Complex Object)</p>	8	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК 1.3 П.К.3.2</p>
<p align="center">Тема 2.3 Этикет телефонных переговоров</p>	<p>Практическое занятие № 7 Знакомство с этикетом телефонных переговоров Лексический материал по теме. Грамматический материал Герундий.Gerund.</p>	4	<p>ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.1.1</p>
	<p>Самостоятельная работа №1. Сформировать банк речевых стандартов при обслуживании клиентов</p>	2	<p>ПК.1.3</p>
<p align="center">Тема 2.4 Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг.</p>	<p>Практическое занятие № 8 Правила поведения. Нормы этикета. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Условные придаточные предложения нулевого типа. ZERO Conditionals</p>	4	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК 1.3 П.К.3.2</p>

<p>Тема 2.5 Работа с жалобами и решение проблем</p>	<p>Практическое занятие № 9 Виды жалоб.Варианты решения проблем с клиентами. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Условные придаточные предложения 1,2,3 типов.Conditionals</p>	<p>4</p>	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.05 ПК.1.1 ПК 1.3 П.К.3.2</p>
	<p>Всего:</p>	<p>54</p>	

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1

Тема 1.1 Виды предприятий гостиничного сервиса (Types of the Hotels)

Практическое занятие № 1(8 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 (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения, критерии и показатели качества обслуживания).

Грамматический материал : (The Direct Word Order)

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

Содержание заданий:

- составление монолога “Индустрия гостеприимства. Типы размещения (Industry of Hospitality. Types of Accommodation)”
- описание наиболее популярных видов отелей
- аббревиатура терминов предоставления гостиничных услуг
- чтение и пересказ текста “ Industry of Hospitality
- подбор русских эквивалентов английским терминам
- 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.

Практические рекомендации по выполнению:

1. назовите виды предприятий гостиничного сервиса
2. дайте их краткую сравнительную характеристику

Task 1 Test Questions:

1. Classification of the hotels.
2. Types of the hotel rooms.
3. Structure of the hotel.
4. The most popular types of hotels.

Task 2 Describe The most popular types of the hotel:

- Motels...

- Resorts....
- Inns...
- All suites...
- Conference/convention hotels...
- Extended stay hotels...
- Boutique hotels

Task 3 .Дайте письменное объяснение понятиям 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 4. Describe a hotel according to the recommended plan and word.

- Название отеля. Категория отеля.
- Месторасположение.
- Описание внешнего вида отеля, а также интерьера.
- Количество номеров разной категории.
- Услуги, предоставляемые гостям в отеле.
- Удобства в номерах. Описание обстановки номеров.
- Вид из окна.
- Стоимость номеров.
 - The name of the hotel is....
 - It's a three-star hotel.
 - It is located in a very convenient location....
 - It's in the centre of town.....
 - It's not far from.....
 - It's situated near.....
 - The exterior of the hotel is.....
 - The hotel offers unique interiors....
 - The hotel has got a stunning interior.....
 - The hotel staff provides excellent service.
 - There aresingle rooms,double rooms androoms for more than two people.
 - There is a swimming pool, a restaurant.....
 - The rooms of the hotel are well-equipped.
 - There is an air-conditioning.....in every room
 - The rooms have got excellent furnishings.....
 - The rooms of the hotel overlook.....

- The price of the room is aboutIt's an expensive hotel. It's a deluxe hotel

Task 4 .Read the text about the hospitality industry and make your monologue using *italic* words.

The hospitality industry is made up of thousands of exciting organizations including hotels, restaurants, food service management, fast food, coffee shops and pubs, bars and nightclubs. It involves an array of job roles from waitressing to event coordination, and management positions too. It's an industry that offers a unique working environment, and as it is public facing it offers a sociable and dynamic working life. If you don't fancy a traditional 9 to 5 office job, then a career in hospitality can give you that variety you need. The industry rewards the hard-working and dedicated with wonderful opportunities, and career progression is often quicker than other industries. Check out the industries within hospitality to see what's on offer. With a total of 180,000 hospitality businesses in the UK, the hospitality industry is a workforce that offers variety. There are many sub industries within hospitality, from hotels to visitor attractions, as well as multiple vibrant career paths to choose from.

Task 5 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.	Д.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.	Ј.Собственная парковка отеля
11.Hotel-owned car park.	К.Медицинская помощь.
12.Car park directly by the hotel.	Л.Анимационные программы для гостей.
	М.Услуги будильника /побудки.

<p>.</p> <p>13.Car rental.</p> <p>14.Limousine service.</p> <p>.</p> <p>15.Medical help.</p> <p>16.English-speaking staff</p> <p>17.Well-organized entertainment.</p> <p>18.Animated activities for guests.</p> <p>19.Evening entertainment.</p> <p>.</p> <p>20.Wake-up /early morning alarm calls.</p> <p>21.Early morning teas.</p> <p>22.Morning coffee/snacks.</p> <p>23.Breakfast for early risers.</p> <p>24.Ранний завтрак.</p> <p>25..Remote control of lighting and signs for “Make up room” and “Don`t disturb” in the rooms.</p> <p>26.central heating</p> <p>27.air- conditioning</p> <p>28.Air- conditioning in public areas</p> <p>29.Air and temperature control system.</p> <p>30.climate control</p> <p>31.public internet terminal.</p> <p>.</p>	<p>N.Парковка непосредственно рядом с отелем</p> <p>O.Утренний кофе/закуска.</p> <p>P.Прокат автомобиля с водителем</p> <p>Q.Англо-говорящий персонал.</p> <p>A.Хорошо организованные развлекательные мероприятия</p> <p>S.Вечерние развлекательные мероприятия</p> <p>T.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>
--	--

**Тема 1.2 Международные правила предоставления гостиничных услуг
(International Rules of Hospitality Services)
Практическое занятие № 2 (4 час.)**

Цель: развивать письменные навыки составления документов; формировать аналитические и логические способности студентов работать на английском языке (письменно).

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 предоставления гостиничных услуг).

Грамматический материал: Структура специальных вопросов во всех временных формах,

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

Содержание заданий:

Письменная творческая работа

Содержание задания: разработать и оформить памятку на тему: «International Rules of Hospitality Services»).

Практические рекомендации по выполнению:

1. Сбор и анализ информации по теме «Международные правила предоставления 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).

Тема 1.3 Персональный состав гостиниц и его функции

(Персональный состав гостиниц и его функции (The personnel staff of aHotel and its Functions)

Практическое занятие № 3 (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:** 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 приема и размещения)

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 *cheeeck 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.

Task 1. Test Questions:

1. What are the requirements to the reception 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 reception 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	c.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	ф.забронировать гостиничный номер
7.booking confirmation	г.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	п.ладить с людьми
16.communicative	о.навыки компьютера
17.to compile daily business figures	р.составлять ежедневные бизнес-планы
18.computer skills	q.иметь дело с запросами и жалобами
19.a creative person	г.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	и.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	О.высококвалифицированный
24.to implement routine checks	у.выполнять ежедневные проверки
25.to make decisions	z,заносить статистические сведения в базу данных
26. to maximize 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	М.принимать звонки
36.to be well-organized	У.быть организованным
37.to be well-presented	R.быть представительным

Task 3 Match the definitions with there meanings

1.What facilities do your rooms offer?	А.Прачечная самообслуживания
2.Smoking and non-smoking rooms	В.Номера для курящих и некурящих
3.Room service.	С.прачечная
4.Laundry service/valet service.	Д.Ресторанное обслуживание номеров.
5.A self service laundry, launderette.	Е.Экспресс-прачечная
6.Same-day laundry.	Ж.Чистка обуви
7.Dry cleaning.Химчистка.	З.Чистка обуви
8.Shoe-polishing service.	И.Подземный гараж
9.Shoe cleaning service.	Й.Прокат машин.
10.Underground garaging.	К.Собственная парковка отеля
11.Hotel-owned car park.	Л.Медицинская помощь.
12.Car park directly by the hotel.	М.Анимационные программы для гостей.
13.Car rental.	Н.Услуги будильника /побудки.
14.Limousine service.	О.Парковка непосредственно рядом с отелем
15.Medical help.	П.Утренний кофе/закуска.
16.English-speaking staff	Р.Прокат автомобиля с водителем
17.Well-organized entertainment.	С.Англо-говорящий персонал.
18.Animated activities for guests.	А.Хорошо организованные развлекательные мероприятия
19.Evening entertainment.	Б.Вечерние развлекательные мероприятия
20.Wake-up /early morning alarm calls.	В.Утренний чай.
21.Early morning teas.	Г.Дистанционное управление светом и сигналами «Убрать номер» и «Не

22.Morning coffee/snacks.	беспокоить”во всех номерах
23.Breakfast for early risers.	V,Какие услуги предоставляет Ваш отель?
24.Ранний завтрак.	W.Открытый терминал доступа в интернет
25..Remote control of lighting and signs for “Make up room” and “Don`t disturb” in the rooms.	X.Системы климат-контроля
26.central heating	Y.Кондиционирование воздуха
27.air- conditioning	Z.Центральное отопление
28.Air- conditioning in public areas	
29.Air and temperature control system.	
30.climate control	
31.public internet terminal.	
.	

Task 4. 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

Тема 1.4 Номерной фонд гостиницы (Types of the Hotel Rooms)

Практическое занятие N 4 (6 час.)

Цель: изучить профессиональную терминологию номерного фонда отеля; 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 (классификацию номеров в гостинице на английском языке)

Грамматический материал: The Passive Voice.

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

Содержание заданий:

- 1) работа с текстом “25 Different Types of Hotel Rooms “
- 2) работа с лексическим материалом
- 3) описание номеров (Single Room, Double Room, Twin Room, Triple Room, Quadruple Room, and Suites)
- 5) Классификация номеров в отеле
- 6) контрольные вопросы
- 7) лексико-грамматические упражнения (The Passive Voice)

Основные требования к результатам работы:

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

Task 1:

- 1) Read the text “25 Different Types of Hotel Rooms “
- 2) Write out and learn new word combinations
- 3) Give definitions to

Single Room, Double Room, Twin Room, Triple Room, Quadruple Room, and Suites.

4) Answer the questions:

What hotel room types are available at a hotel?

What are the 4 different types of accommodation in the hotel industry?

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

Text “25 Different Types of Hotel Rooms “

Whether you’re traveling for business or leisure, the chances are high that you’ll end up staying in a hotel. Here are the different types of hotel rooms we have around.

There are different types of hotel rooms, with some having more or fewer features than others. While first-class hotels, such as 4-star and 5-star hotels, will have more attractive features, it doesn’t mean that downtown hotels don’t give them a run for their money.

All you need to do is thorough research, and you’ll find a hotel room that fits both your needs and pocket. When planning for your next holiday or business trip, prioritize getting yourself a comfortable and pleasant hotel that can offer this.

Pay close attention to the type of room you need to book, as this can make or spoil your stay. Many hotels categorize their room types according to various factors such as;

- Size of the room
- Types of beds
- The decoration and layout
- The number of occupants
- Accessories in the room

The above factors symbolize the appearance and the quality of every room you find in hotels.

For instance, a person on a business trip may request a different room from a person on a holiday with the family.

Each hotel room should address the customer’s preferences and needs. So, there are different types of hotel rooms to cater to these individual needs.

Let’s take a look at the different types of hotel rooms you are most likely to find in most hotels.

Task 2 Memorize types of hotel rooms

List of Types of Hotel Rooms

Classified Based on the Number of Occupants

There are hotel rooms classified by the number of people a room can handle (occupancy). Rooms labeled in such a manner are;

1. Single Room

A single room is one of the most common types of hotel rooms you will find in every hotel. The room can be simple and small, but it offers everything you need to ensure your stay there is as comfortable as it can be.

You will typically find the following in a single room;

- One bed
- TV
- Free Wi-Fi
- A private bathroom and a shower
- Work desk

Of course, the accessories you get in your room vary according to the type of hotel you are staying in. With just a single bed, single rooms are suitable for one person or maybe two people if you are able to request an additional bed. So, if you are traveling alone, you can opt for such a room.

Here, you can access all the facilities as offered, and you can also make reasonable additional requests from hotel staff. For instance, you can ask for room service if the hotel management allows it.

2. Double Room

A double room is usually a room that has one bed meant for two people. The bed can either be a queen or king-size bed.

If you are traveling with your close friends and need to share a room, book a twin room with two single beds.

The size of the room and the accessories differ depending on the hotel you are living in. Most budget hotels will offer either a single room or a double room as their standard hotel rooms for guests.

3. Triple Room

As the name suggests, a triple room in a hotel is designed to comfortably accommodate three people. It can have a fusion of either two double beds, three twin beds, or a single, double bed and a twin. The facilities in each hotel differ between individual hotel brands.

When comparing this to a double room, a triple room will likely have one or more bedrooms or may often have an adjacent room to provide more space to guests.

Some hotels classify their rooms according to the beds available in each room.

However, guests must note that all hotels have some restrictions on how many people should stay in every type of room.

That is to say, just because a room has a kingsize bed, it's not a permit for you to invite twenty people to live in it. Some hotels will charge you an additional amount for every extra guest up to a specific limit.

4. Quad Bedroom

A quad room is a hotel room that can be assigned to four individuals. This type of hotel room is suitable for families who are on vacation. The room may contain two or more beds.

Though some hotels might place the bed closely attached to each other, you can find sizable quad rooms with beds put in different corners.

The beds' size can differ from hotel to hotel, but mostly, the room contains queen-size beds.

◆Hotel Rooms Classified According to Bed Availability

Here's a list of types of hotel rooms classified according to bed availability:

5. Hollywood Twin

It's a very comfortable twin room containing a double bed with two single beds joined by a similar headboard.

It's appropriate for small children, as it caters to their high risk of falling off the bed.

6. Queen Room

It's a beautiful room containing a queen-size bed. The room may be occupied by one or two people.

7. Twin Room

This a hotel room with two single beds. Both twin and double rooms are similar in that both are designed for two people.

However, a twin room typically has only two single beds, while a double room has just one double bed designed for two people, also referred to as a marital bed.

Two people can live in a twin hotel room but sleep in different beds.

8. King Room

This is a hotel room with a king-size bed. One or more individuals can comfortably occupy the room.

9. Double- double Hotel Room

These hotel rooms usually contain two double beds. They can also have two queen beds.

And, they are designed to accommodate two or more people. Double-double rooms are suitable for people traveling with young kids.

10. Studio Hotel Room

This hotel room type contains a studio bed. A studio bed is a bed that can be converted into other pieces of furniture such as a couch or a sofa. This type of room can function like a fully furnished apartment.

The living room, kitchen, and bedroom are usually combined into one ample space in a studio hotel room. Some studio rooms are L-shaped, creating a booth that can function as a sleeping area.

Kitchens are separate from other studio rooms. They are suitable for one person.

◆Hotel Rooms Classified Based on Room Layout

Some hotels categorize their rooms according to the room's plan. This might be in terms of:

- Size of the room
- An adjacent second bedroom,
- The presence of living space and a kitchen.

It's advisable to understand hotel room options before booking. This ensures that you book the right room, to help you enjoy your stay at your chosen hotel. It's also good to know what exactly you are paying for, in any hotel room type.

Types of rooms categorized according to the layout include;

11. Accessible Room

As a law requirement, hotels are supposed to offer a specific number of rooms that handicapped people can access with ease. These types of rooms usually have enough space for wheelchairs, to move without much trouble.

Their bathrooms are also designed in such a manner that allows a disabled person to use them efficiently.

12. Suite

Hotel suites are different in size. In most hotels, a suite contains a room separate from the offered bedroom. One room generally has a living area with a beautiful couch that you can convert to a bed, a kitchenette, and a separate TV.

The suit may also have a much bigger dining area. This type of arrangement is often referred to as a master suite.

Hotel suites can be a bit expensive, but they make up for it, in terms of giving you one or two different bedrooms and a spacious living area. Ordinarily, the rooms have nice decor, beautiful amenities, and you can ask for custom services based on your needs.

13. Mini-Suite

This is just a smaller version of the master suite. It has a single bedroom and a sitting area, which offers an ideal working space inside your room.

In terms of size, a Mini-suite is around 62m² to 80m².

14. Apartment Style Hotels

These hotel room options are available in aparthotels, and most traditional hotel chains like the Hilton, Marriott International, and others. They are suitable for guests who need to stay longer in a hotel.

These rooms are designed in a manner that guests can fix their own food and stay comfortably. They may have housekeeping services but are restricted to twice or thrice per week.

15. Standard Room Hotel Room

Standard rooms are similar to single or queen room type. They are appropriate for couples or lone travelers. Expect to find a double bed in such kind of room plan.

It also includes basic amenities such as:

- Chair
- Desk
- Dressing table
- Telephone
- Private bathroom
- Television
- Coffee maker
- DVD player
- Cupboard

16. Connecting Rooms

These are hotel room options with separate entrance doors from the outside, and a connecting door between them. This arrangement enables guests to freely move between the rooms without the need to go through the hallway.

They are great for friends who travel together and need to have some time together but wish to sleep in different rooms.

They can also be great for couples traveling with young kids as the parents can swiftly check on their babies during the night without much hustle.

Connecting rooms are still new to most hotels, although you can still find two or three connected rooms on every floor.

So, if you are traveling with your buddies for a mountain climbing adventure or a kayaking escapade, connecting rooms can serve you well. They allow you to have fun and connect with your friends, and still have some privacy later.

17. Presidential Suite

The presidential suite is a super, luxurious hotel room. It is designed to accommodate powerful or wealthy individuals visiting a place.

Most five-star and four-star hotels like the Hilton have many presidential suites. The facilities in such hotel rooms are superb, as they are meant to accommodate high-profile figures, including presidents and other famous politicians across the globe.

At times people staying in the presidential suites get personal assistants.

Complimentary dinner and breakfast may also be served in such hotel rooms.

18. Deluxe Room

The deluxe hotel room includes several rooms, usually a living room and a bedroom. You may also find some deluxe rooms with a separate functional kitchen.

The furniture used in these types of rooms in a hotel is a bit expensive. And, if you happen to book such a hotel room, you might have the chance to enjoy the magnificent views of the city.

The rooms are more prominent and are suitable for guests who require more space, such as a small family or a young couple.

19. Super deluxe

For luxury lovers, a super deluxe hotel room might just be the ideal room option for you. Interestingly these rooms are available in almost any standard hotel – whether 3, 4, or five-star hotel. A super deluxe room is but an upgrade to the standard deluxe room.

Some of the main amenities here include:

- Queen-sized bed
- Spectacular view
- Special attention from hotel staff
- All other amenities from the normal deluxe room

It's a perfect hotel room for couples on a holiday, or even new weds on their honeymoon.

20. Joint Room

Joint rooms are also known as adjoining rooms. These are two rooms that have a common wall but do not have a common connecting door.

The rooms are suitable for families with children who do not require a lot of supervision, such as teenagers and young adults.

◆Types of Hotel Rooms Categorized by Amenities or Facilities

Some hotels may also provide various rooms according to the facilities available. Though there's no specific name given to a room with exceptional amenities, many hotels will list the type of facilities accessible based on room size or room type a guest prefers.

For example, a room containing an office can't be referred to as an office room. Instead, it will be referred to as a deluxe room and then offer more information about the office in their description.

A hotel will always provide different amenities for each room type, mostly to charge a high price.

Hotel rooms that fall under this category are;

21. Cabana Rooms

Cabana is a spectacular hotel room with either an attached private swimming pool or opens out onto beautiful swimming pools.

Some of the amenities you can enjoy at cabana rooms are;

- King-sized bed
- Hairdryer.
- Jacuzzi.
- Minibar
- Hot tub bath
- Pull-out couch

- Business center
- Make-Up/Shaving Mirror.
- Bathtub and shower.
- City view or nature view
- Kitchen
- Bathrobes and Slippers.
- Bathroom Telephone.
- Handicapped accessible
- Outdoor entrance
- Balcony Lanai, or terrace among others

22. Villas

Villas are types of hotel rooms that offer an ideal getaway for those who are tired of the hustle and bustle of city life. Villas usually provide a comfortable and calm environment at luxury hotels.

Initially, most people believed that staying in a villa meant forgetting all the incredible comforts of today's world.

All that has changed. Today's villas provide luxury compliments such as the magnificent architectural design in a quiet natural environment surrounded by mountains and forests.

Most villas have:

- A perfect swimming pool
- Spacious living room
- Gorgeously furnished dining rooms
- Wholly equipped modern kitchen
- State- of the -art entertainment system
- Fast and reliable internet connection
- Balcony
- Several bedrooms

23. Penthouse Suites

A penthouse is a unit or an apartment on the highest floor of a hotel, condominium, or apartment building. They're different from other apartments because of the unique amenities they offer.

Penthouses are more secure than other regular hotel rooms, as they are accessed through a private elevator. These types of suites are expensive, but it's all worth it.

The amenities you'll enjoy from a penthouse are worth every dime.

Some of the amenities you'll find in a penthouse are;

- Swimming pools
- A private elevator/ entrance
- Terrace
- Higher/ vaulted ceilings
- Office space
- Jacuzzi
- Several owner suites

- Over-sized windows
- Fireplace
- More square footage and many more.

◆Other Types of Hotel Rooms

24. Floored Room/ Executive Floor

Just as airlines provide business and first-class sections with improved service and more comfortable seating, several hotels reserve entire floors to entertain guests who want to spend more. These types of guests also like to show some loyalty to the property.

The floors, also referred to as club floors, offer additional perks in their rooms, such as a private meeting place to socialize and work, or free expensive snacks.

However, it's essential to know that these hotel room types are not perfect for every guest type. They are common in big, four, and five-star hotels.

Facilities on executive floors differ significantly even among many properties in a similar hotel brand. So, you need to check with your selected hotel.

You can either check on their website or make a phone call to know the particular offering available. The basics of such hotel rooms are:

- Public lounge area with additional working areas
- Cocktails
- Wi-fi hotspots
- Gaming areas
- Elegant furniture and bedding
- Free snacks and drinks
- Private elevators
- Some offer butlers to help you with unpacking and packing your things.

25. Smoking Rooms

This is not a room for spending your away time, but a properly ventilated designed area for smokers. Hotels that do not have well-designed smoking areas pose significant challenges for hotels and guests.

The challenges can be avoided and ensure guests' and hotels' safety by having designated smoking rooms or having a freestanding smoke cabin.

A poorly ventilated hotel room can ruin the fresh atmosphere and make the guests unhappy. The other facilities can get affected and develop an unpleasant odor from tobacco smoke due to the unwelcome smoke.

A well-ventilated smoking room ensures a healthier working environment for hotel employees and other guests who do not have to worry about tobacco smoke's second-hand effects.

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 3. 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).

Тема 2.1 Функции и организация службы приёма и размещения **Практическое занятие 5 (10 часов)**

Цель: свободное владение профессиональной терминологией службы приема и размещения на английском языке

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 (функциональные обязанности и ответственность службы приема и размещения в гостинице)

Грамматический материал: (The Complex Subject)

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

Содержание заданий:

1 Работа с текстом “Duties and Responsibilities of the Office Reception Desk “

2. Описание функций персонального состава службы приема и размещения

3. Деловая игра «Я-администратор» .Business game «I am a receptionist»
(составление диалогов)

4) Лексико-грамматические упражнения (Complex Subject)

Основные требования к результатам работы:

1. правильное произношение и беглость речи;
2. лексико-грамматическая грамотность;
3. максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;
4. способность к коммуникативному партнерству.

Task 1 Read the text “Duties and Responsibilities of the Office Reception Desk “ and Write down new words and combinations.

Receptionists have a variety of responsibilities.

Office Reception Desk

As you walk into an office, you usually see a large desk and a cheery individual waiting to greet you. This is the **office reception desk** and the **receptionist**. This area was created to make sure there is an individual and space to greet and communicate with people as they come through the door. In this way, customers and visitors do not have to wander through an office looking for assistance.

Layout of a Reception Area

The design of a reception area can make potential customers more comfortable or want to leave, so it is important to lay out the area in a way that is welcoming and open. The following should be in a reception space:

- Seating - There should be couches or chairs available for people to sit on. Visitors may have to wait for a meeting, so a comfortable space is important.
- Tables - Having tables to set down coffee, paperwork, or even magazines for reading is always a good way to make sure customers are not feeling awkward as they try to balance everything in their lap.
- Lighting - Light that illuminates the space without being too bright is also important. This gives people waiting the ability to read or scan work as needed.
- Hooks - You should have a coat rack or hooks for coats, umbrellas, and bags. This will keep the space uncluttered.
- Art - Although, this is not essential, something colorful and bright in a reception area adds to the ambience.

Reception Desk - Lastly, you want a reception desk for your receptionist. The

reception desk should be high enough that there is a small barrier between the receptionist and the people coming in. This helps for a variety of reasons: it maintains privacy for the receptionist, keeps everything professional, and allows for a slight barrier to outside elements as the door opens.

Reception Area

The Receptionist

The receptionist is the 'face' of an office. They are the first person that a customer will see, and usually also the last. This means that their most important skill is communication. They need to have a solid understanding of the company and the needs of their consumers, so that they can direct the customers appropriately. Other duties of a receptionist include:

Task 2 Describe 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.

**Task 3. Translate and study the words and phrases “Arriving and check in
“(Прибытие в отель и регистрация)”**

- I'd like to check in.
- When did they arrive?
- Could I have your passport ,please?
- Do you have any form of identification?
- Driving license will do.
- Will you fill in this form, please?
- How would you like to pay?
- May I pay in dollars?
- My company is paying for me.
- May I have your payment agreement?
- We need to make a registration for you.
- Could you sign here, please?
- Your signature here ,please.
- Do you have any preferences about the room?
- Your room is 655.
- Here is your key.
- Would you like some help with your luggage?
- The porter will attend to it immediately.
- The porter will show you to your room.
- If you have valuable items, you should use safe deposit provision.
- If you have some valuables, you can put them into the safe.

Staying at the hotel. (Пребывание в отеле).

- What time is breakfast, lunch, dinner?
- Where can I change some money?
- How do I get to the nearest metro station?
- How do I telephone to the USA?
- What is the code of Great Britain?
- How do I telephone room service?
- Where is the lift?
- Where can I rent a car?
- What if I have a problem with the car?
- What should I visit while I am staying here?
- I'd like to eat some traditional local food.
- What is a good present to the home?
- Can I have an extra towel?
- Could you book a table for three in the restaurant for me this evening?
- How many for?
- Could I have lunch in my room now?
- Could you tell me your name and room number?

- What time would you like a table for?
- I could order a late supper for you? It could be brought to your room.
- I'll contact the restaurant and have them prepare a supper for you for 11.00.
- What would you like?
- There is a choice of....
- Could I book the tickets for the show?
- This is John Smith from room No 65.
- I am afraid I'm not feeling very well/ I have a headache.
- Could you, please, send for the doctor?
- Would you, please, ask someone send up some painkiller.
- I don't have anything with me.
- Would you like nurse to visit you?
- I'll have room service send up some aspirin immediately.
- Can I have a morning call at 5,05?
- I'd like to have my trousers pressed.
- I'd like to have my skirt cleaned.
- I'd like to have clean shoes for the morning.
- The concierge can arrange this for you.
- You have collect the car from the garage
- You can take an excursion if you want.
- If you have a problem with the car, it will be replaced.

Departure and checking out (Отъезд и выписка)

- I'd like to check out, please.
- I'll get your bill.
- What room are you in?
- One moment, Madam, I will work out the total.
- Would you like to check it through?
- I disagree with the charge .
- I think you have overcharged me.
- Can you tell me what this item is for?
- That was the morning papers you had.
- I didn't order any papers.
- I didn't order anything from room service.
- I hope you `ve enjoyed your stay with us.
- Would you like a taxi to the airport?
- We look forward to welcoming you back again in the future.
- I hope you have a pleasant journey

Task 4. Business game I am a receptionist (Compose and play dialogues):

- 1.Регистрация (check-in) администратором группы гостей на английском языке. Предварительное бронирование 3 одно-местных номеров с питанием по типу «завтрак» было сделано турфирмой.
- 2.Выписка (check-out) администратором индивидуального гостя . Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.
3. Выписка(check-out) администратором группы гостей

4. Выписка (check-out) администратором вип-гостя .
5. Выписка (check-out) администратором молодой пары, бронировавшей свое проживание в отеле через турфирму.
6. Выписка группы гостей спортсменов, проживавших в отеле полностью за счет Спортивного Комитета .
7. Выписка (check-out) администратором индивидуального гостя. Оплата гостем осуществляется наличными денежными средствами.
8. Регистрация (check-in) администратором индивидуального гостя на английском языке. Предварительное бронирование сделано с питанием «полупансион».

Dialogue 1. Talk with 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 2 Can I help you?

- Good morning. This is room 365. Could you send breakfast to my room, please?
- Certainly, madam. What would you like to have?
- A glass of orange juice, one serving of bacon and eggs, a toast with some butter and marmalade and a cup of black coffee, please. How long will it take?
- Well, about 15 minutes.
- That would be fine. I'm going to take a nap after breakfast. So is it possible to get a wake-up call at noon, please?
- Sure. I'll call you at 12 o'clock. Would you like anything else?
- Yes. I'd like to know which floor the swimming-pool is here.
- The swimming-pool, the sauna and the gym are on the first floor.
- Great. Thanks. And do you have laundry service? Could you send someone to pick up the laundry from my room?
- Sure. I'll ask the housekeeping staff to pick it up right now.
- Sounds good. And another thing is - my room is quite messy. Could you, please, clean it and change the bed sheets?
- OK. We shall do it after lunch then.
- Thank you very much. Is it possible to have an extra blanket, please? It was quite cold at night.
- No problem, madam. I'll send it to your room right now.
- Thanks a lot. I appreciate your help.
- You are welcome.

Dialogue 3 Sunny Hotel

Welcome to the Sunny Hotel. How can I help you?

- Good morning! We'd like to check in. Our names are Sam and Rita Gordon. We have a reservation for a double room at your hotel.
- OK. Let me check the record of your booking... Yes. We have a double room for you reserved for 2 nights. Is that right?
- Yes. A room with a balcony facing the Central Square.
- Absolutely right. Could I see your passports, please?
- There you are.
- OK. You need to fill in these registration forms and put your signatures here, at the bottom of the guest cards.
- Sure thing. Here you are. Shall we pay now or at checkout?
- Don't worry. You have already paid a deposit on the first night. The rest must be paid at checkout.
- Fine. By the way, what is the checkout time?
- 11.30 a.m. If you need any assistance, please, feel free to call the front desk or you can find a concierge on your floor.
- Thank you. What time is the restaurant open for lunch?
- It will be open in half an hour.

- I see. Is it possible to have lunch in our room today, please? We are too tired after the flight.
- Certainly. Our room service is available 24 hours. Your food will be delivered in about an hour then.
- Thank you very much. And what time do you serve breakfast here?
- We serve breakfast from 7.30 till 9.30 a.m. Do you need a wake-up call tomorrow?
- Yes, please. At 7 in the morning would be fine.
- OK. No problem. So, here is your room key. Your room is on the third floor.
- Where are the lifts?
- They are over there, on your left. When you get off the lift, turn right. Your room is at the end of the corridor.
- Sorry. The last question. Does the hotel have a wireless internet connection?
- Yes, sure. The wi-fi is free here. Here is your password. Do you need anything else? Would you like the bellboy to help with your luggage?
- The thing is that my wife's luggage was lost at the airport. So it must be delivered to your hotel.
- I'm sorry to hear that. And of course we'll let you know about the delivery as soon as possible.
- Thanks again.
- Enjoy your stay at our hotel!

Тема 2.2 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 в гостинице
Грамматический материал: (The Complex Object) ,способы оплаты в гостинице.

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 doesn't wish to pay anticipated amount in times of registration, then he will be charged and have to pay every time he purchases and uses any service from hotel.

It is the most common method of payment. Some of the well-known brands are American Express, Diner's Club, Visa, Master Card, JCB etc. The agent obtains the card in times of registration and has an imprint.



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.**

Different Methods of Guest Payments...



О видео



Смотреть позже



Поделиться

Direct Billing

AMOUNT
\$0.87

56123

Handwritten signature: *Handwritten signature*

Different Methods of Guest Payments...



О видео



Смотреть позже



Поделиться

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.



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



YouTube



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);

Тема 2.3 Этикет телефонных переговоров (Etiquette of telephone calls)

Практическое занятие 7 (4)

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 Gerund)

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 Gerund

Основные требования к результатам работы:

1. правильное произношение и беглость речи;
2. лексико-грамматическая грамотность;
3. максимальная наполняемость высказываний новой лексикой;

Практические рекомендации по выполнению:

Используйте полезные фразеологические обороты.

1. Выучите следующие слова и фразы (Learn the following words and phrases):

- A telephone
- A mobile phone
- A smartphone
- An iPhone
- A ringing phone
- A phone conversation
- A phone call
- A phone number
- Telephoning
- Telephony
- To phone
- To answer the phone
- To be on phone
- To make a phone call
- To callback
- To speak by phone
- To communicate by phone
- To chat on the phone
- To ring
- To hang up

Task 2 .Explain the meaning of Phone Etiquette based on the information given below.

Answer the call within three rings.

1. Immediately introduce yourself.
2. Speak clearly.

3. Only use speakerphone when necessary.
4. Actively listen and take notes.
5. Use proper language.
6. Remain cheerful.
7. Ask before putting someone on hold or transferring a call.
8. Be honest if you don't know the answer.
9. Be mindful of your volume.
10. Check for and respond to voicemails.

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

◆2. 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 3 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 4. 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 interaction.

Тема 2.4 Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг (Hotel Service Personal Staff Behavior with the guests)

Практическое занятие 8(4)

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: (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:

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 5. 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.

Тема 2.5 Работа с жалобами и решение проблем(Dealing with complaints)

Практическое занятие № 9 (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**: 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

1. Thank the guest by name. ...
2. Apologize for the guest's poor experience. ...
3. Highlight any changes you have made or intend to make. ...
4. 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 Complains

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, 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.**

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.

Информационное обеспечение обучения

а) Основная литература

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для вузов / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09259-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472733> (дата обращения: 22.05.2021).

Смирнова, Н. В. Английский язык для менеджеров (B1—B2) : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Смирнова, А. В. Соколова, Ю. А. Дуглас. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10161-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474833> (дата обращения: 26.09.2021).

б) Дополнительная литература:

Воробьева, С. А. Английский язык для эффективного менеджмента. Guidelines for Better Management Skills : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 260 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04200-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472803> (дата обращения: 26.09.2021).

Интернет-ресурсы

[http:// www/ travelmole/](http://www.travelmole/)

www.hotelesnews.ru

<http://www.amadeus.ru/>

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 понял	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, 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 ошибки 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.	

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

Оценка уровня развития речевых умений в области письма

Оценка	Требования к письменным работам
«5»	Содержание полностью соответствует поставленной задаче. Работа тщательно продумана, содержит минимальное количество отступлений от темы. Работа хорошо организована, не требует от читателя усилий при чтении. Уверенное использование языка, предложения связаны между собой с помощью простых приёмов связи. Язык работы включает сложные предложения и разнообразие грамматической структуры. Богатый словарный запас. Могут присутствовать некоторые языковые ошибки в сложных для данного уровня языковых единицах, но это не влияет на понимание содержания прочитанного.
«4»	Содержание соответствует поставленной задаче, работа продумана, может присутствовать минимальное количество неясностей, повторений и отступлений от темы. В основном работа хорошо организована, требует от читателя минимальных усилий при чтении. Хороший контроль языка и связь предложений. Язык работы либо сложен (содержит разнообразные грамматические структуры и лексику) с допущением некоторых ошибок, не влияющий на понимания содержания прочитанного, либо просто безошибочен.
«3»	Попытка соответствия содержания поставленной задаче. Использован достаточный выбор грамматических структур и лексики, который соответствует требованиям задания. Допускается некоторое количество ошибок, но они в основном не влияют на понимание содержания прочитанного. Работа хорошо организована, используются простые приёмы связи.
«2»	Неадекватная попытка соответствия содержания поставленной задаче. В работе может присутствовать заметное несоответствие теме или она может быть плохо организована. Язык может быть слишком простым, ограниченным. Многочисленные языковые ошибки, иногда влияющие на понимание содержания прочитанного. Приёмы связи предложений не используются.
«1»	Слабая попытка выполнения поставленной задачи ввиду того, что работа содержит материал, не относящийся к теме. Очень слабый контроль языка, работа сложна для понимания из-за частных ошибок. Используется узкий набор лексики и грамматических структур. Работа слишком короткая или полностью неорганизована.
«0»	Поставленная задача не достигнута, т.к. ученик неправильно её понял, либо у него недостаточный словарный запас, либо почерк неразборчив.

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 «неудовлетвори-	Незначительный объем высказывания, которое не соответствует теме; не отражены многие аспекты, указанные в задании, стиливое оформление не соответствует типу	

тельно»	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 требованиями 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»	<p>1. Содержание: коммуникативная задача решена полностью. 2. Организация работы: высказывание логично, использованы средства логической связи, соблюден формат высказывания и текст поделен на абзацы.</p> <p>3. Лексика: лексика соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	1
4 «хорошо»	<p>1. Содержание: коммуникативная задача решена полностью.</p> <p>2. Организация работы: высказывание логично, использованы средства логической связи, соблюден формат высказывания и 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>	1
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</p>	1

	предложений стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также не соблюдены основные правила расстановки запятых.	
2 «неудовлетворительно»	1. Содержание: Коммуникативная задача не решена. 2. Организация работы: высказывание нелогично, не использованы средства логической связи, не соблюден формат высказывания, текст не поделен на абзацы. 3. Лексика: большое количество лексических ошибок. 4. Грамматика: большое количество грамматических ошибок. 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.	1

Приложение Б

Критерии оценки умения говорения

Способность к коммуникативному партнёрству

Балл	Параметры
«5»	У учащегося почти нет проблем в понимании вопросов на данном уровне. Он способен вести беседу в интересной форме, давая как фактическую информацию, так и свои комментарии по данной проблеме. Владеет техникой ведения беседы (может начать и закончить разговор, расспросить, спорить по различным вопросам, делать выводы). Владеет умением спонтанно реагировать на изменение речевого поведения партнёра.
«4»	Учащийся показывает хороший уровень понимания заданий, однако иногда приходится повторять вопрос. Он способен излагать факты и выражать своё мнение. Владеет техникой ведения беседы, но не всегда следит за собеседником. Не может спонтанно реагировать на изменение речевого поведения партнёра. Иногда полностью захватывает инициативу в разговоре.
«3»	Учащийся показывает общее понимание вопросов и желание участвовать в разговоре. Он способен дать информацию, используя простейшие формы. Ему необходимы пояснения некоторых вопросов. Учащийся делает неопределённые паузы, может быть нелогичен в высказываниях. Легко сбивается на заученный текст.

Лексико-грамматическая правильность речи

Балл	Параметры
«5»	Если учащийся и допускает ошибку, то он сам её немедленно исправляет. Он умеет правильно выбрать необходимые глагольные формы и времена, использует в речи сложные для данного уровня грамматические структуры. 75% высказываний даны без ошибок. Его речевое высказывание состоит как из коротких, так и сложных предложений. Использует правильное интонационное оформление вопросов и ответов, просьб и восклицаний. Речь достаточно вариативна с точки зрения программных требований.
«4»	Встречаются грамматические ошибки, но это не препятствует общению. Учащийся демонстрирует умение использовать правильные глагольные формы и времена на данном уровне. 50% высказываний должны быть без ошибок.

	Простые высказывания должны быть грамматически правильными.
«3»	Ошибки учащегося затрудняют беседу, но не разрушают её. Он правильно использует разные формы глаголов и времена, соотносимые с темой и форматом беседы, но только по заученной теме. Только 25% высказываний даны без ошибок.
«2»	Встречается большое количество грамматических и синтаксических ошибок. Отмечается трудность в выборе правильного глагола и постановке его в нужном времени. Ошибки повторяются почти в каждом высказывании.

Коммуникативная целесообразность лексико-грамматического оформления речи

Балл	Параметры
«5»	Учащийся может поддерживать разговор на заданную тему, выражая свои мысли легко и свободно. Он говорит намного больше, чем экзаменатор, он может вставлять замечания и даже задавать вопросы экзаменатору, если это необходимо. Он использует широкий диапазон лексики, демонстрирует умения преодолевать лексические трудности при выражении своих мыслей. Он с удовольствием использует сложные предложения, состоящие из нескольких последовательных частей. Его речевое поведение полностью коммуникативно и когнитивно оправдано.
«4»	Учащийся с удовольствием отвечает на вопросы собеседника, а так же может взять инициативу в разговоре на себя. Наблюдается достаточная беглость иноязычной речи, объём высказываний соответствует программным требованиям. Он использует разнообразную лексику, что создаёт впечатление естественности ситуации. Он пытается устранить влияние родного языка. Редки случаи, когда его речевое поведение коммуникативно и когнитивно не оправдано.
«3»	Учащийся может участвовать в беседе, но при этом использует чрезвычайно упрощённые для данного уровня лексико-грамматические структуры для выражения своих мыслей. Он в состоянии использовать только очень ограниченный лексический запас, который необходим для обсуждения той или иной темы или проблемы. Его речевое поведение минимально приемлемо.
«2»	Учащийся не может вести с экзаменатором беседу на английском языке. Он владеет минимальным запасом лексики, но не умеет его коммуникативно приемлемо использовать в ответе. Его речевое поведение коммуникативно и когнитивно не приемлемо.

Фонетическое оформление речи

Балл	Параметры
«5»	У учащегося произношение полностью соответствует программным требованиям, хотя иногда встречается незначительные ошибки, которые, однако, не мешают общению на английском языке. Его речь достаточна, выразительна и понятна людям, владеющим стандартизированной иноязычной речью. Он адекватно использует ритмику и мелодику иноязычной речи. Для более точного выражения своих коммуникативных намерений.
«4»	Произношение учащегося в целом соответствует программным требованиям, но встречаются случаи отклонения от произносительных норм. Однако это не мешает ему общаться на английском языке с людьми, владеющими стандартизированными нормами иноязычной речи. В основном он умеет использовать ритмику, мелодику иноязычной речи, хотя иногда его речь может быть недостаточно выразительной и не может способствовать точному выражению его коммуникативных умений.

«3»	У учащегося наблюдается попытки правильно произносить и интонировать речь, но заметно интерференция родного языка. Его речь в основном понятна носителям языка.
«2»	Произношение учащегося подвержено сильному влиянию родного языка, настолько сильно, что осложняет понимание его речи носителям языка. Общеизвестные и простые слова и фразы даются в неузнаваемом виде.

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 выберете 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 обратить 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 Тетбери» - 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:

- привлечите 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	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений