

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.05.2026 15:46:49  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca1648405a4666a503a951cedd9

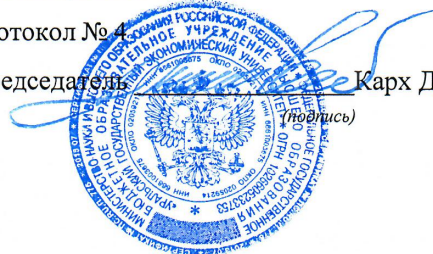
**Одобрена**  
на заседании кафедры

25.11.2025 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Стихина И.А.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Иностранный язык в сфере сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2026

Разработана:  
Ст. преподаватель  
Лапина В.Ю.

Доцент, к.фил.н  
Стихина И.А.

Ст. преподаватель  
Зонова М.В.

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является повышение уровня владения иностранным языком и овладение необходимым уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в профессиональной и научной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5					
Зачет	108	12	12	96	3
Семестр 6					
Зачет с оценкой	108	32	32	76	3
	216	44	44	172	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.
	ИД-2.УК-4 Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-3.УК-4 Имеет практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
	ИД-2.УК-5 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
	ИД-3.УК-5 Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 5</b>		<b>108</b>					
Тема 1.	Условия проживания. (УК-4) (УК-5)	108			12	96	
<b>Семестр 6</b>		<b>108</b>					
Тема 2.	Организация питания. (УК-4) (УК-5)	36			12	24	
Тема 3.	Презентация и продвижение туристского продукта. (УК-4) (УК-5)	34			10	24	
Тема 4.	Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка. (УК-4) (УК-5)	38			10	28	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Тема 1	Устное сообщение (Приложение 4)	Подготовка устного сообщения по одной из предложенных тем	100 баллов
	Презентация (Приложение 4)	Подготовка и защита презентации по одной из предложенных тем	100 баллов
	Эссе (Приложение 4)	Написание эссе по одной из предложенных тем	100 баллов
Темы 2-4	Устное сообщение (Приложение 4)	Подготовка устного сообщения по одной из предложенных тем	100 баллов
	Презентация (Приложение 4)	Подготовка и защита презентации по одной из предложенных тем	100 баллов
	Эссе (Приложение 4)	Написание эссе по одной из предложенных тем	100 баллов
<b>Промежуточная аттестация(Приложение 5)</b>			
5 семестр (За)	Билет для зачета (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: Задание 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста Задание 2. Практическое задание. Задание 3. Ответ на вопрос.	100 баллов
6 семестр (ЗаО)	Билет для зачета с оценкой (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: Задание 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста Задание 2. Практическое задание. Задание 3. Ответ на вопрос.	100 баллов

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Условия проживания. (УК-4) (УК-5)

Варианты проживания. Особенности проживания индивидуальных туристов и организованных групп. Корпоративные стандарты и их применение в сфере услуг.

Тема 2. Организация питания. (УК-4) (УК-5)

Предприятия сферы услуг. Питание в поездках. Организованное питание. Полупансион и полный пансион.

Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта. (УК-4) (УК-5)

Презентация отеля, кафе, ресторана. Подбор и презентация пакетного тура. Туристский продукт как комплекс товаров и услуг. Национальный турпродукт.

Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка. (УК-4) (УК-5)

Обсуждение возможных трудностей в поездке, при размещении в гостинице, во время экскурсии и варианты их преодоления. Качественное обслуживание гостей. Обратная связь.

Планирование, подготовка и организация мероприятия с участием иностранных гостей. Встреча и размещение гостей. Переписка. Бронирование перелета.

Составление маршрута, составление плана проведения мероприятия.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Организация питания. (УК-4) (УК-5)

1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.
2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.

Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта. (УК-4) (УК-5)

1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.
2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.

Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка. (УК-4) (УК-5)

1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.
2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**  
<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 218 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/540700>

3. Воробьева С. А., Киселева А. В. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1) [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 192 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/539429>

#### **Дополнительная литература:**

2. Бороненкова Н. Л., Горынина А. А., Долганова О. Б., Зуева Е. П., Лапина В. Ю., Николаева Н. А., Стихина И. А., Феткуллова Е. И., Бороненкова Н. Л. Event Service - You are Welcome! [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2020. - 277 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/20/p493247.pdf>

3. Воробьева С. А., Киселева А. В. Английский язык для ресторанного бизнеса (В1). Business English for Restaurants and Catering [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 213 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492696>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

### **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/ экзамену

#### Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

##### 5 семестр

##### Тема 1. Условия проживания.

1. What types of accommodation can you name?
2. Name and describe 4 hotel facilities.
3. Name and describe 4 room facilities.
4. What are the advantages and disadvantages of staying at a B&B?
5. What are the advantages of staying at a 5-star hotel?
6. What are the disadvantages of staying at a motel?
7. What are the disadvantages of camping?
8. What options are available to tourists looking for places to stay in the Urals?
9. Why do some guests want self-catering accommodation?
10. What might attract more customers to a hotel?
11. What extra facilities might attract more customers to a hotel?
12. Why should hotels offer extra service to guests?
13. What is room service? Why should it be available 24/7?
14. Would you like to open your own hotel? Why? Why not?
15. What is 'cultural training'?
16. What does 'look like a professional' mean?
17. What is 'immediate attention to your guests' rule?
18. What is 'sincere greetings' rule?
19. What is 'maintain eye contact' rule?
20. What is 'listen properly' rule?
21. What is 'use your guest's name' rule?
22. What should front line staff know about interacting with international guests?
23. How does culture affect hospitality business?
24. Why is cultural important in hospitality industry?
25. What information do you expect to find in a hotel brochure?
26. What are the best and the worst things about staying in hotels?
27. What do you think of when choosing a hotel to book?
28. Do you think hotel room views really matter?
29. What makes a hotel modern?
30. Do you think historic hotels should be preserved?

#### Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой

##### 6 семестр

##### Тема 2. Организация питания.

##### Тема 3. Презентация и продвижение туристского продукта.

##### Тема 4. Качество услуг. Работа с жалобами. Деловая переписка.

1. What are the benefits of booking half board?
2. What are the benefits of booking full board?
3. What are the DOs and DON'Ts of holiday eating?

4. Name 4 types of places to eat. Talk about the benefits of each of them.
5. Describe the most common types of menus.
6. What does 'handle complaints with extra care' mean?
7. What can guests complain about?
8. What can go wrong before the guests arrive?
9. What can go wrong after the guests arrive?
10. What can go wrong during guests' stay?
11. What can go wrong during the hotel check-in?
12. What can go wrong during the hotel check-out?
13. What can go wrong at a restaurant?
14. Do you always have to pay for quality?
15. Do you mind paying extra for better quality?
16. When do you want high-quality service?
17. What's the best/worst hotel you've ever stayed at?
18. What can go wrong during the airport check-in?
19. What are the basic rules of safety in the city?
20. How can you deal with guests who arrive late for a tour?
21. What should one consider when planning an international event?
22. Why is the location important for an international event?
23. What should you think of when planning an event schedule for international guests?
24. What should one consider when planning serving meals at an international event?
25. What should one consider when planning a trip abroad?
26. What are the common travel problems?
27. How can you avoid common travel problems?
28. What questions are usually asked in a hotel feedback form?
29. Why is feedback important in hospitality industry?
30. How can customer feedback be used to improve service?

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

#### Примерные практические задания к зачету

##### 5 семестр

Задание 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста. (УК-4) (УК-5)

Пример текста

With such a wide range of accommodation across New Zealand, there's something to accommodate every client request – urban or rural.

Simply let your clients pick their budget and go from there. We've got it all: exquisite luxury lodges and resorts, comfortable backpackers' hostels and camping grounds, clean and affordable hotels and more. Or, book your clients a bach (that's Kiwi slang for a holiday house), and they can truly experience what it's like to holiday in New Zealand. Your clients are spoiled for choice. Here are a few examples.

Homestay accommodation in a New Zealand home is always comfortable, with friendly hosts who are happy to introduce your clients to friends and other locals. All domestic facilities are shared with the family, including the bathroom/s, and meals are eaten together too – often including dinner. Homestay hosts are naturally genial characters, and your clients' stay with them will be enjoyably social.

Holiday parks provide sites for tents, caravans and campervans, and many also have simple cabins, self-contained motel units and backpackers' lodges. Whether setting up camp or parking a motorhome, clients can choose a powered or non-powered site. Easy access to a shared kitchen and bathroom facilities is always part of the deal.

Farmstays are a unique accommodation option if you want a real taste of rustic, authentic Kiwi farm life.

Often similar to a Bed & Breakfast, with a few extra hands-on activity options thrown in, your clients will stay in the home of their hosts.

Задание 2. Практическое задание. (УК-4) (УК-5)

Примеры практических заданий

#### Choose ONE answer.

The romantic holiday couples have after their wedding.

- a. a honeymoon
- b. shopping trip
- c. a city break
- d. an adventure holiday

#### Choose ONE answer.

A short holiday in a capital of a country or other large town.

- a. a honeymoon
- b. shopping trip
- c. a city break
- d. an adventure holiday

#### Choose ONE answer.

A place where passengers wait before they can board their planes.

- a. arrivals
- b. departure lounge

- c. check-in desk
- d. luggage-claim area

**Choose ONE answer.**

The place at the airport where suitcases and bags are checked for illegal things.

- a. executive lounge
- b. passport control
- c. security clearance
- d. luggage-claim area

**Choose ONE answer.**

The place at the airport where passengers receive their suitcases and bags.

- a. luggage-claim area
- b. security check
- c. check-in desk
- d. customs

**Choose ONE answer.**

A boarding pass allows a passenger:

- a. to check in online
- b. to get on the airplane for a particular flight
- c. to pick up bags upon arrival
- d. to check the luggage through to the next destination

**Choose ONE answer.**

A long journey especially by boat or into space.

- a. business trip
- b. travel
- c. voyage
- d. ride

**Choose ONE answer.**

What is the difference between a traveller and a tourist?

- a. Travellers go overseas, tourists prefer their own country.
- b. A traveller is a holidaymaker and their holiday involves relaxation. A tourist goes for experience and their journeys are more challenging.
- c. A tourist is a holidaymaker and their holiday involves relaxation. A traveller goes for experience and their journeys are more challenging.
- d. A traveller prefers travelling without inconvenience, a tourist wants to overcome obstacles.

**Complete the phrase.**

When your flight is called, go to the appropriate \_\_\_\_\_ for your flight and board your plane.

**Complete the Q&A section.**

Q: What bus should I take to get to the hotel from the airport?

A: We provide a complimentary \_\_\_\_\_ for all guests, so you don't have to get a bus or taxi when you arrive.

**What type of holiday is described?**

The Grant Resort at Santa Lorentsa has everything you could possibly want for the perfect holiday. The price of £1050 for two weeks includes all flights, visas, taxes, transfers, accommodation, meals, snacks, locally produced drinks and entertainment.

**What type of holiday is described?**

Prices begin from £250 per week, and include return flights, visas, transfers and accommodation. We can also arrange your travel insurance at very reasonable rates.

**Complete the situation.**

What has gone wrong?

An airline passenger is talking to the check-in assistant.

‘I have a valid ticket for this flight, and I’m in plenty of time to check in, so why are you telling me there are no seats available?’

The flight has been \_\_\_\_\_.

**Complete the situation.**

What has gone wrong?

An airline passenger is at the airport:

‘We were supposed to take off an hour ago. I keep checking the boards for information, but all it says is ‘Wait in lounge’.’

Her flight has been \_\_\_\_\_.

**Complete the conversation.**

Receptionist: Can I help you, sir?

Guest: Yes, I’m checking out today but my plane doesn’t leave until this evening. Can I leave all my bags here until I have to go to the \_\_\_\_\_?

Receptionist: Of course, sir. I’ll lock them in the office for you.

Guest: Thank you. Now, I’d like to pay my bill, please. Room 203.

**Choose ONE answer.**

Slow food is

- a. the trend of putting food inside of other food.
- b. a wonderful dessert.
- c. a new cooking method which involves roasting meat with vegetables.
- d. a movement which strives to preserve traditional cuisine and focuses on food quality.

**Choose ONE answer.**

A traditional English breakfast includes:

- a. a coffee and a bun
- b. fried bacon, eggs, mushrooms, sausage, grilled tomatoes, fried bread, beans, tea with milk
- c. fish and chips
- d. some porridge and tea with milk

**Choose ONE answer.**

Which cooking method requires the use of a water bath?

- a. sous-vide
- b. flash frozen
- c. baking

d. grilling

**Choose ONE answer.**

The man who serves you in a restaurant is a ...

- a. servant
- b. waitress
- c. waiter
- d. busser

**Choose ONE answer.**

If you eat soup at the beginning of a meal, it is a ...

- a. main course
- b. starter
- c. dessert
- d. side dish

**Complete the conversation.**

-What would you like to eat?

-I'm not sure. Can you tell me what this is?

-It's spicy chicken with fresh tomatoes. It's a speciality of the region.

-That \_\_\_\_\_ very nice. I'll have that, please.

**Complete the phrase.**

Wine \_\_\_\_ usually don't show the prices, so ask your sommelier about the cost before ordering.

**Complete the sentence.**

Sparkling, sometimes called fizzy water has been carbonated to give it bubbles. Some more expensive waters are naturally carbonated; in others it is done at the bottling plant. \_\_\_\_\_ water does not have bubbles.

**Complete the sentence.**

Ice cream, gelato, cakes, puddings, fruit pies are desserts which you can usually find on a \_\_\_\_\_.

**Complete the situation.**

A guest at the restaurant asks the waiter:

"I'd like something heavy to eat. Do you have a T-bone \_\_\_\_\_?"

Задание 3. Ответ на вопрос. (УК-4) (УК-5)

Примеры вопросов

Name and describe 4 hotel facilities.

Name and describe room facilities.

Do you think hotel room views really matter?

What makes a hotel modern?

Do you think historic hotels should be preserved?

**Примерные практические задания к зачету с оценкой**

**6 семестр**

Задание 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста. (УК-4) (УК-5)

Пример текста

So many independent hotels focus energy on driving ‘followers’, ‘likes’ & ‘shares’ on their Social Media, and ultimately driving traffic to their website, that they neglect the most important part of the overall process: the booking engine! They may achieve a reasonable percentage of people who either check availability or click on ‘Book Now’, but a recent article by FastBooking ([www.fastbooking.com](http://www.fastbooking.com)) confirmed that the conversion rate at that point is only around 2%.

Everyone shops around. This doesn’t mean that your prices have to be the cheapest, but it does mean that you have to demonstrate that you offer great value for money, or something unique.

A huge challenge faced by the hotel marketer is whether you lead with your cheapest room and rate (which may not be representative of the rest of the hotel), or your most expensive (whereby people immediately consider you too expensive, rather than being wowed by what’s on offer), or somewhere in the middle (which leaves the challenge of then trying to upsell some people and make others aware of cheaper rooms!). Dynamic packaging is probably the route to go, and the one typically used by airlines, whereby once you have clicked on ‘book’ you are presented with add-on options at every stage, for a price!

A high percentage of customers check reviews before they book. That is how they decide whether or not they trust you and what you claim you have to offer.

People lose trust in a hotel if a promotion claims it is the best available rate, when the customer can find a better rate elsewhere. Or if you create a package, that claims to be a great deal and the customer can see that it would be cheaper if they booked the components separately e.g. room, dinner and breakfast. It’s all about attention to detail.

Задание 2. Практическое задание. (УК-4) (УК-5)

Примеры практических заданий

**Choose ONE answer.**

When two negotiating parties from different cultural \_\_\_\_\_ attempt to communicate, the potential for disagreement and misunderstanding is great.

- a. backgrounds
- b. universities
- c. states
- d. staff

**Choose ONE answer.**

Minimizing communication barriers can be a big \_\_\_\_\_.

- a. joy
- b. challenge
- c. facility
- d. experience

**Choose ONE answer.**

Identifying communication barriers can also be relevant to diplomacy since meetings and \_\_\_\_\_ are essential for international relations.

- a. negotiations
- b. books
- c. guides
- d. cabins

**Choose ONE answer.**

Chinese usually need time to build \_\_\_ with their counterparts before deciding to move ahead with a negotiation.

- a. entertainment
- b. marketing
- c. contract
- d. trust

**Choose ONE answer.**

We believe great negotiators aren't born. They're \_\_\_\_\_.

- a. mentioned
- b. trained
- c. postponed
- d. included

**Choose ONE answer.**

In some cultures, people are loud and \_\_\_ and often interrupt others during a conversation.

- a. direct
- b. indirect
- c. loyal
- d. helpful

**Choose ONE answer.**

Agenda is the basis of an effective meeting. It tells the participants why they are having the meeting, gives it a clear structure. It should be circulated before the meeting so that everybody can \_\_\_\_\_.

- a. rest
- b. prepare
- c. be employed
- d. be fired

**Choose ONE answer.**

The office \_\_\_ is not happy about the hot-desking we agreed last time.

- a. cuisine
- b. chef
- c. staff
- d. tour

**Complete the presentation.**

HOSPITALITY TALK:

WHY ARE SOME HOTELS MORE SUCCESSFUL THAN OTHERS?

I am going to tell you a story, a quite familiar one, about two hotel chains. They both operate in the same city. Both chains sell rooms to tourists. The services from both chains are reliable and economical.

So, why is Summer Hotels more successful than Winter Hotels? There are four main reasons. First, \_\_\_\_\_.

Summer Hotels is an old company – more than 30 years old. Everyone says 'It's good to stay at Summer Hotels.' Winter Hotels is only one year old. People don't know it. Good services are important. Of course they are – you must offer good services. But people must know that your services are good.

### **Complete the Q&A section.**

Q: What time is check-in and check-out?

A: Check-in time is 3 p.m. and check-out is 11 a.m.

Q: How do I make \_\_\_\_\_ to my room reservation? I want different dates.

A: If you booked through the hotel, contact us, otherwise contact your travel agent directly.

### **Complete the sentence.**

My hotel room is small, but there is a \_\_\_\_\_ full of drinks, chocolate and snacks.

### **Complete the article.**

#### DIFFICULTIES OF MEETINGS AND NEGOTIATIONS ACROSS CULTURES

Although there seem to be rules about this, the problem is the rules are different from country to country and are constantly changing and developing. Imagine this situation: you are in charge of a project which has a multinational team. The first point to consider is what \_\_\_\_\_ to use? If you are all Germans or all French, then no problem - you speak German or French. But what happens if you are four Germans, three Swedes, two French, and one Japanese, Italian, Spanish?

### **Complete the article.**

#### DIFFICULTIES OF MEETINGS AND NEGOTIATIONS ACROSS CULTURES

Whose behaviour rules are you going to follow? In the UK, the US and Sweden it is quite normal for all the people at the meeting to use each other's \_\_\_\_\_ names. But this is not the case in France, Germany or Japan. So if you are using English, do you then have to say Mr, Mrs or Ms? And what if a female team member is unmarried, should you then say Miss or Ms?

### **Complete the article.**

#### DIFFICULTIES OF MEETINGS AND NEGOTIATIONS ACROSS CULTURES

In the meeting itself how do you behave? Imagine that you have organized a team meeting in your country's head office. What happens if your Italian colleague takes calls from his boss in the middle of your meeting? How do you react if you find your British visitors haven't looked at the detailed meeting \_\_\_\_\_ you emailed to everybody the week before, and your Spanish colleague wants to introduce a new point half way through the meeting?

### **Complete the article.**

#### DIFFICULTIES OF MEETINGS AND NEGOTIATIONS ACROSS CULTURES

Is it time to make a decision? Your boss has told you that you can make all the decisions, but your Japanese partner says that he or she will have to discuss it in their headquarters in Tokyo first, while your Saudi Arabian customer keeps on changing the subject to ask about the history of your company? There are probably two general \_\_\_\_\_ to all these questions. The first one is to stay at home and only do business with people from your own culture; and the second one is to find out about differences in advance.

Задание 3. Ответ на вопрос. (УК-4) (УК-5)

Примеры вопросов

Describe the most common types of menus.

What can go wrong during the hotel check-out?

When do you want high-quality service?

What can go wrong at a restaurant?

What are the common travel problems?