

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA HİZMETLERİ

MESLEKİ RUSÇA-1

Ankara, 2012

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

СОДЕРЖАНИЕ

АÇIKLAMALAR	iv
ВВЕДЕНИЕ.....	1
ОБУЧАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ-1	2
1.РЕЗЕРВИРОВАНИЕ НОМЕРА И РЕГИСТРИРОВАНИЕ В ОТЕЛЕ.....	2
1.1. Резервирование гостиничного номера по телефону	2
1.1.1. Знакомство с новой лексикой	2
1.1.2. Прослушивание диалога	2
1.1.3. Вопросы на понимание диалога.....	3
1.1.4. Составление новых диалогов с новыми словами.....	3
1.1.5. Мини Диалоги	4
1.2. Регистрация у администратора	6
1.2.1. Знакомство с новой лексикой	6
1.2.2. Прослушивание диалога	7
1.2.3. Составление новых диалогов с новыми словами.....	8
1.2.4. Мини диалоги	8
1.2.5. Решения проблем	10
Деятельность применения	12
Проверка знаний.....	13
ОБУЧАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ -2.....	15
2.ПРЕБЫВАНИЕ В ОТЕЛЕ	15
2.1. Заселение в гостиничный номер.....	15
2.1.1. Знакомство с новыми словами.....	15
2.1.2. Прослушивание диалога	16
2.1.3. Вопросы на понимание	17
2.1.4. Составление новых диалогов с новыми словами.....	17
2.1.5. Мини диалоги	18
2.1.6. Решения Проблем.....	18
2.2.Решение нескольких проблем	19
2.2.1. Знакомство с новой лексикой	19
2.2.2. Прослушивание диалога	20
2.2.3. Вопросы на понимание диалога.....	21
2.2.4. Составление новых диалогов с новыми словами.....	21
2.2.5. Мини диалоги	21
2.2.6. Решения проблем	23
Деятельность применения	25
Проверка знаний.....	26
ОЦЕНКА МОДУЛЯ.....	27
КЛЮЧИ.....	30
БИБЛИОГРАФИЯ.....	32

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
MESLEK/DAL	Mesleki Yabancı dil
MODÜLÜN ADI	Rusca 1
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama ve önbüro alanında bilgilerin verildiği, iş yaşantılarında karşılaşılabilecek Rusça terimlerin, ifadelerin diyalog halinde kullanımını kapsamaktadır.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Temel Rusça Gramer bilgilerini almış olmak.
YETERLİK	Mesleği ile ilgili terimleri ve konuları yabancı dilde(Rusça) Konuşmak
MODÜLÜN GENEL AMACI	Gerekli ortam sağlandığında Rusça dilini günlük yaşamda ve mesleki yaşamda kullanabilecek, diyalog kurabileceksiniz.
AMAÇLAR	1.Konuklarla rusça olarak otel hakkında bilgi verebileceksiniz 2. Konukların konuşmalarını anlayabilecek, ve konuşabileceksiniz 3. Otel odaları hakkında rusça olarak bilgi verebileceksiniz. 4. Rus konuklara, konaklama belgesinin nasıl doldurulacağı hakkında bilgi verebilecek ve yardımcı olabileceksiniz. 5. Konukların telefonlarına rusça cevap verebileceksiniz. 6.Çalışma alanlarını anlatıp, çalışanların görev tanımlarını yapabileceksiniz.
ÖĞRENME ORTAMLARI VE DONANIMLAR	Bilgisayar, Rusça sözlükler,mesleki yabancı dille ilgili yayınlar.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı (Test, çoktan seçmeli, doğru yanlış, klasik, uygulama, boşluk doldurma ve örnek olay inceleme) uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri değerlendirecektir.

ВВЕДЕНИЕ

Дорогой Студент;

Добро пожаловать в этот модуль!

Этот модуль предназначен для служащих, которые будут работать на всех уровнях по производству пищи, кондитерских изделий, обслуживании, баре и тех, кто должен улучшить их Профессиональный английский язык.

Основная цель состоит в том, чтобы помочь кухне, ресторану, барменам, улучшить их навыки иностранного языка, чтобы общаться со служащими и поисками тех, кто говорит на английском языке.

Этот модуль составлен из типичных диалогов, картины рабочих мест и некоторых напитков и, конечно, некоторые грамматические правила, которые должны быть изучены, чтобы уметь прочитать, понимать, написать и говорить на английском языке в вашей ежедневной жизни.

В каждом разделе изучения Вам будут предложены упражнения по главной теме. Эти упражнения помогут Вам улучшить ваш английский язык.

В конце каждой главы вам будут предложены вопросы. С помощью этих вопросов Вы сможете изучить и запомнить все слова и информацию, данную в модуле.

Теплые отношения.

ОБУЧАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ-1

ЦЕЛЬ

В случае необходимости вы сможете зарегистрироваться в гостинице, и при этом будете в состоянии понимать вопросы и правильно на них отвечать

ИССЛЕДОВАНИЕ

Вы можете прослушать диалоги между гостями в гостиницах. Позже вы сможете разыгрывать диалоги с одногруппниками в учебной аудитории.

Вы можете послушать телефонные разговоры гостиничного персонала с клиентами. Затем вы сможете разыграть диалоги с одногруппниками в аудитории.

1.РЕЗЕРВИРОВАНИЕ НОМЕРА И РЕГИСТРИРОВАНИЕ В ОТЕЛЕ

1.1. Резервирование гостиничного номера по телефону

1.1.1. Знакомство с новой лексикой

Вот новые слова, которые вам необходимо знать, чтобы понять диалоги. Внимательно послушайте своего учителя и обратите внимание на правильное произношение новых слов. Затем повторите слова за преподавателем.

Служебная парковка.....
ежедневный.....
выбор.....
звучать.....
дополнительный.....
кредитная карта.....
задаток.....
удобства.....
противоположный.....
фитнес центр.....
уход за ребёнком.....

1.1.2. Прослушивание диалога

Внимательно послушайте учителя, затем повторите за ним/ней. Мария звонит в отель, чтобы зарезервировать номер.

- Администратор : Доброе утро. Отель Санрайз.
Мария : Доброе утро. В следующем месяце у меня будет отпуск и я пытаюсь найти отель. Не могли бы вы сказать, какие удобства в вашей гостинице?
Администратор : Конечно мадам. Наш пятизвёздочный отель находится прямо напротив пляжа. Здесь имеются бассейн и теннисные корты. В нашем отеле также есть 4 ресторана.
Мария : Звучит здорово. А в номерах есть телевизор?
Администратор : Да, в каждом номере есть телевизор мадам.
Мария : Отлично. Мне бы хотелось зарезервировать комнату на неделю, начиная с 10 числа следующего месяца.
Администратор : Посмотрим, что у нас есть. У нас есть номер с отдельной ванной комнатой с видом на пляж. Вам подходит такой вариант?
Мария : Да, звучит здорово.
Администратор : Мне нужно, чтобы вы указали своё имя и номер кредитной карты, пожалуйста.

1.1.3. Вопросы на понимание диалога

Дайте краткие ответы на вопросы

1. Мария собирается в путешествие одна?
2. О чём интересуется Мария?
3. Где расположен отель?
4. Какими удобствами располагает отель?
5. Как долго Мария хочет пробыть в отеле?
6. Какая информация необходима администратору, чтобы зарегистрировать комнату?

1.1.4. Составление новых диалогов с новыми словами

Вы администратор отеля и разговариваете с клиентом по телефону. Ваш партнёр- клиент.

Составьте 3 диалога подобные только что услышанному. В каждом новом диалоге изменяйте только одну часть.

1. Измените название гостиницы. Предлагаемые варианты:
Шератон, Фалез, Дедеман.
2. Измените место расположения отеля. Предлагаемые варианты:

Центр города, недалеко от исторических достопримечательностей города

3. Измените количество дней пребывания в отеле. Предлагаемые варианты:
3 ночи, месяц, 2 недели.
Затем поменяйтесь ролями с партнёром.

1.1.5. Мини Диалоги

Гость : Я хочу зарезервировать номер на 4 дня, начиная с 10 числа следующего месяца..
Администратор : Мне очень жаль мадам. В следующем месяце у нас нет свободных номеров.
Гость : Как жаль. В любом случае, спасибо.
Администратор : Мне очень жаль, что не смогли помочь вам. До свидания.



Фото 1.1: Приёмная

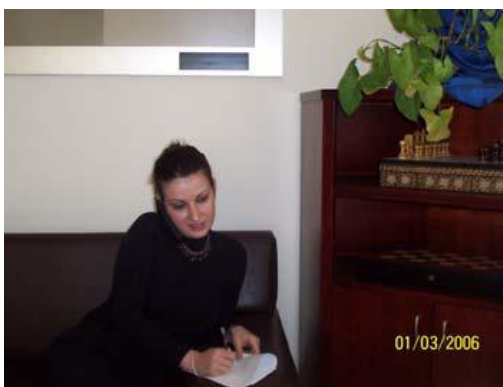


Фото 1.2: резервирование

Гость : Мне бы хотелось зарезервировать номер на 5 дней, начиная с 10 числа следующего месяца.

Администратор : Конечно, мадам. Вы приедете на машине?
 Гость : Да. У вас есть парковка?
 Администратор : Да у нас есть служебная парковка за дополнительную ежедневную плату.
 Гость : Есть ли другое место для парковки кроме служебной?
 Администратор : Боюсь, что это невозможно, мадам.
 Гость : Я хочу заказать комнату на 5 дней, начиная с 10 числа следующего месяца.
 Администратор : Нет никаких проблем.
 Гость : Забыла спросить. В отеле есть бальнеологический центр?
 Администратор : Да, конечно.
 Гость : Хорошо, спасибо



Фото 1.3: администратор

Гость : Я хочу зарезервировать комнату на 5 дней, начиная с 10 числа следующего месяца.
 Админ : На сколько человек?
 Гость : Семейная пара с ребёнком. У вас есть сиделка для ребёнка в отеле?
 Админ : Да, конечно. У нас также есть мини клуб для детей.

1.1.6. Решения проблем

В таблице приведена информация о 2 гостях. Вместе с партнёром разыграйте диалог между гостями и администратором. Используйте прослушанный диалог и мини диалоги как образец.

Гости	Проблема
Антон Чехов	1. В отеле нет свободных номеров 2. Нуждается в СПА
Лев Толстой	1. Стоимость служебной парковки 2. Есть необходимость в сиделке для детей

Представьте, что вы администратор отеля и разговариваете с клиентом, который хочет зарезервировать номер. Гость интересуется какие удобства может предложить отель.

Разыграйте диалог между администратором и гостем. Администратор должен использовать информации в таблице удобства отеля. Гость должен использовать таблицу информация для гостя. Затем поменяйтесь ролями.

Информация об удобствах отеля:

1. В ресторане отеля нет свободных столиков, но администратор может заказать столик в ресторане неподалёку
2. Сиделка для ребёнка предоставляется отелем только на выходных.
3. Теннисный корт можно зарезервировать только на полчаса ежедневно, начиная с 9:30 утра.

Информация для гостя:

1. Хочет зарезервировать столик в ресторане отеля на 3 персоны.
2. Нуждается в сиделке для ребёнка по вторникам и четвергам.
3. Хочет зарезервировать теннисный корт ежедневно с 7:30 до 8:30 утра.

1.2. Регистрация у администратора

1.2.1. Знакомство с новой лексикой

Вот новые слова, знание которых необходимо для понимания диалогов. Внимательно послушайте учителя и обратите внимание на то, как правильно произносятся слова. Затем повторите слова за учителем.

однокомнатный
счёт
листовка
факс
ужинать
карточка-ключ отеля
носильщик
обновление
еда
отличный.....
управлять.....
круглая ручка.....
первый этаж.....



Фото 1.4: Регистрация у администратора

1.2.2. Прослушивание диалога

Внимательно послушайте своего учителя и повторите за ним/ней. Анна регистрируется в отеле.

- Администратор : Чем могу помочь?
Гость : Для меня зарезервирован номер. Меня зовут Анна Колева.
Администратор : Да, для вас зарезервирован номер с видом на океан на неделю. Ваша комната 323. Это на 3 этаже. Как вы будете оплачивать счёт?
Гость : Кредитной картой.
Администратор : Отлично.
Гость : Скажите, какие развлечения предлагает ваш отель?
Администратор : Этот буклет поможет вам. Здесь карта города и информация об отеле. Отправить факс и сделать копии бумаг вы можете на 2 этаже. В конце коридора-интернет кафе.
Гость : Спасибо
Администратор : Сегодня вы будете ужинать в отеле?
Гость : Да, есть ли возможность пригласить наших друзей?
Администратор : Да, но это нужно дополнительно оплачивать.
Гость : Хорошо. Это не имеет значения..
Администратор : Вот ваш пластиковый ключ. Носильщик принесёт ваш багаж. Наслаждайтесь пребыванием в нашем отеле.
Гость : Спасибо.

Вопросы на понимание диалога

Дайте краткие ответы на вопросы

1. Как зовут гостью отеля?
2. Зарезервировала ли она номер заранее?
3. Где находится комната 323?
4. Как она будет оплачивать счёт?
5. Из каких источников она узнает об удобствах отеля?
6. Будет ли она сегодня ужинать в отеле?
7. Что администратор даёт ей?



Фото 1.5: Лобби

1.2.3. Составление новых диалогов с новыми словами

Вы гость, который регистрируется в отеле и вы разговариваете с администратором. Ваш партнёр-администратор. Составьте 3 диалога, подобных только что услышанному. В каждом новом диалоге изменяйте лишь одну часть.

1. Измените номер комнаты и её расположение. Предлагаемые варианты:
Комната 376, на 3 этаже; комната 521, на 5 этаже; комната 221, на 2 этаже
 2. Измените название кредитной карты, которая будет использоваться при оплате счётов:
Виза, мастеркард, Американ экспрес, Дайнерс клуб
 3. Измените часть содержащую информацию об отеле:
Ресторан находится на 2 этаже, бар находится на первом этаже, клуб здоровья находится на 3 этаже.
- Затем поменяйтесь с партнёром ролями.

1.2.4. Мини диалоги

- | | |
|---------------|--|
| Гость | : Не могли бы вы зарезервировать столик на 5 персон в вашем ресторане? |
| Администратор | : Боюсь, что в ресторане нет свободных столиков. |
| Гость | : Очень жаль. Мы планировали поужинать с друзьями.. |

Администратор : В этом районе несколько отличных ресторанов мадам, недалеко отсюда..

Гость : Хорошо, спасибо.

Администратор : Чем могу помочь мадам?

Гость : Да, надеюсь вы сможете помочь. Я только что въехала в отель, но не могу открыть дверь моего номера пластиковым ключом. У вас есть обычный ключ?

Администратор : Боюсь что все двери открываются только с помощью пластиковой карты. Стоит только привыкнуть и дверь будет с легкостью открываться. Вставьте карту, дождитесь пока загорится зелёная лампочка и поверните ручку двери вправо.

Гость : Понятно. Думаю что я просто пыталась повернуть ручку до того, как загоралась лампочка. Попытаюсь снова. Спасибо.

Администратор : Не за что.

Администратор : Как вы будете оплачивать ваш счёт, госпожа Петровна?

Гость : Кредитной картой виза..

Администратор : Боюсь, что мы не принимаем карты виза.

Гость : Ой, я забыла поинтересоваться, когда регистрировалась.

Администратор : Возле отеля есть банк. Они помогут вам обменять валюту..

Гость : Большое спасибо.



Фото 1.6: Приёмная



Фото 1.7: заполнить анкету

- Администратор : Чем могу помочь, мадам?
Гость : Да, спасибо. Меня зовут Ольга Петровна. Я резервировала номер на неделю.
- Администратор : Да, госпожа Петровна. 3 дня. Ваша комната 212 на втором этаже.
- Гость : Невероятно! Я зарезервировала комнату на 1 этаже..
Администратор : Нет проблем. Мы немедленно поменяем ваш номер на номер на первом этаже.
- Гость : Большое спасибо.

1.2.5. Решения проблем

Мужчина въезжает в отель. Возникли проблемы при регистрации. Допущена ошибка и в отеле зарезервирован номер на его имя на другой месяц. Администратор пытается помочь ему.

Например:

- Гость : Для меня зарезервирован номер на 12 Июля. Однокомнатный номер с видом на море.
- Администратор : Да, сер. Боюсь что комната зарезервирована на 12 августа. Если не возражаете, мы можем предложить вам другую комнату, но с видом на горы.
- Гость : Хорошо, спасибо. Всё в порядке.

Или гость может ответить следующим образом:

Гость : Нет. Это ваша вина. Мне придётся подискать номер в другом отеле.



Фото 1.8: Решения проблем 1

Разыграйте диалог между гостем и администратором. Гость должен использовать таблицу «информация для гостя» Администратор должен использовать таблицу с информацией об отеле. Затем поменяйтесь ролями.

Информация для гостя

1. 2 дня	однокомнатный номер	с видом на море
2. 5 дней	двухкомнатный номер	с турецкой баней
3. Суббота и воскресенье сайз	двухкомнатный номер	с кроватью размера кинг
4. 4 дня	двухкомнатный номер	с дополнительной кроватью
5. 2 неделит	однокомнатный номер	на втором этаже

Информация об отеле

1. 3 дня	однокомнатный номер	с видом на море
2. 4 дня	двухкомнатный номер	с турецкой баней
3. Суббота	двухкомнатный номер	с кроватью размера кинг сайз
4. 4 дня	двухкомнатный номер	без дополнительной кровати
5. 2 дня	однокомнатный номер	на втором этаже

Деятельность применения

ЭТАПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ПРЕДЛОЖЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Соберите всю необходимую информацию для диалога 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Прочитайте диалог внимательно. ➤ Если вы не знаете слово, посмотрите в русский словарь и узнайте его смысл. ➤ Постарайтесь понять времена глаголов. ➤ Будьте уверены, что вы понимаете предложения и правильно их произносите.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Выполните диалог 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Выполните диалог со своими одноклассниками. ➤ При этом будьте внимательны с Вашим произношением и интонацией.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Создайте ваш собственный диалог 	<ul style="list-style-type: none"> a. измените вид отеля, b. измените дату, c. измените параметры.

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	ДА	НЕТ
1. Вы обнаружили слова которых не знаете?		
2. Вы посмотрели значение слов в словаре?		
3. Составили ли вы необходимые предложения для диалога?		
4. Знаете ли вы все слова которыми говорите?		
5. Произносите ли вы их правильно?		
6. Вы используете подходящие времена в своих предложениях?		
7. Можете ли вы понять постояльцев с которыми вы разговариваете?		
8. Можете ли вы дать правильный ответ на вопросы?		
9. Можете ли вы зарегистрировать гостя в конце диалога?		

ОЦЕНКА:

Проверьте себя с помощью таблицы на протяжении занятий.

Если вы ответили « Да » на все вопросы, вы успешно завершили модуль. Если « Нет » пожалуйста проверьте снова.

Проверка знаний

1. Заполните пробелы, используя слова в рамке.

имя, как долго, правильно, на какое время, новобрачных, зарезервировать, выходят, всё,

2 недели, свободен, пребывать, однокомнатный

Гоподин Петров резервирует номер в отеле Гарден по телефону:

Администратор : Добрый вечер. Чем могу помочь?
Петров : Да, пожалуйста я бы хотелномер.
Администратор : Конечно сер.?
Петров : Суббота, 1 октября.
Администратор : И вы хотите в отеле?
Петров : 2 недели.
Администратор : Отлично. Вы желаете двухкомнатный или номер?
Петров : Вообще я хотел бы узнать, можно ли заказать номер для
.....
Администратор : Ой, наши поздравления, сер. Сейчас я узнаю ли
номер для новобрачных.
Петров : Спасибо.
Администратор : Да, похоже номер будет свободен. Могу я узнать ваше
..... пожалуйста.
Петров : Да, Петров. П-Е-Т-Р-О-В.
Администратор : Спасибо. Таким образом, комната для новобрачных для
господина Петрова на, начиная с 1 октября.
Петров : Да всё..... Скажите, окна комнатына
море? И есть ли в ней отельная ванная комната?
Администратор : Конечно. Это наш лучший номер. В нём есть, о чём
пожелаете.
Петров : Спасибо за помощь.
Администратор : Не за что. Ждём вас с нетерпением. До свидания.

1 Ответьте на вопросы по диалогу.

1. Как называется отель?
2. На какое число Гоподин Петров хочет зарезервировать номер?
3. На какой срок Господин Петров планирует остаться в отеле?
4. В какой комнате хочет остаться Петров?
5. Комната, зарезервированная господином Петровом красивая?

ОЦЕНКА

Проверьте свои ответы с ответами данными в конце.
Попытайтесь оценить то, что вы выучили в данной главе.
После проверки, попытайтесь найти свои ошибки.
Если все ваши ответы правильные, учите дальше.

ОБУЧАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ -2

ЦЕЛЬ

В случае необходимости вы сможете поддержать разговор с постояльцами Гостиницы и правильно отвечать на их вопросы.

ИССЛЕДОВАНИЕ

тиницы

Вы сможете посетить гостиничные учреждения и послушать разговор гостей с гостиничным персоналом. После прослушивания составьте мини диалоги после прослушивания.

2.ПРЕБЫВАНИЕ В ОТЕЛЕ

2.1. Заселение в гостиничный номер

2.1.1. Знакомство с новыми словами

Вот слова, знание которых необходимо для понимания диалога. Внимательно послушайте своего учителя и обратите внимание на правильное произношение слов. Затем повторите слова за учителем.

шторы.....
кондиционер воздуха.....
по часовой стрелки.....
пульт дистанционного управления.....
канал местного телевидения.....
кабельное телевидение.....
видео.....
выбирать.....
холодильник.....
мини бар.....
штопор.....
комнатное обслуживание.....
нажимать.....
прочечная.....
утюг.....
Гладильная доска.....
Детская кроватка.....

2.1.2. Прослушивание диалога

Послушайте своего учителя внимательно и повторите за ним. Носильщик показывает Марии её номер в отеле

- Портье : Пожалуйста, мадам. Ваша комната.
Гость : Отлично. Положите багаж сюда, пожалуйста.
Портье : Я только открою шторы для вас.
Гость : Здесь очень жарко. Как включить кондиционер воздуха?
Портье : Чтобы охладить воздух поверните выключатель по часовой стрелке
Гость : Хорошо. А телевизор?
Портье : Вот пульт дистанционного управления. В отеле и кабельное и местное телевидение.
Гость : А где холодильник?
Портье : Вот здесь. Здесь мини бар и на нём штопор. Если вам понадобится комнатное обслуживание, наберите кнопку 1 по телефону.
Гость : Извините, а в комнате есть сейф?
Портье : Да, в гардеробе. Использую свою карту-ключ, вы легко его откроете.
Гость : Большое спасибо.



Фото 2.1: Портье показывает номер 1



Фото 2.2: Портье показывает номер 2

2.1.3. Вопросы на понимание

Дайте краткие ответы на вопросы.

1. Где происходит разговор?
2. Что открывает носильщик?
3. В комнате слишком холодно для Марии?
4. Есть ли в отеле кабельное телевидение?
5. Где штопор в комнате?

2.1.4. Составление новых диалогов с новыми словами

Вы носильщик. Ваш партнёр-гость. Вы показываете гостю его комнату. Составьте 3 диалога, подобных услышанному. Каждый раз изменяйте одну часть диалога.

Измените часть о кондиционере воздуха. Предлагаемые варианты:

Включить, приглушить, выключить.

Измените часть о телевизоре. Предлагаемые варианты

Измените часть о внутренних звонках отеля. Предлагаемые варианты:

Нажмите 1 чтобы вызвать уборщицу, Нажмите 0 чтобы дозвониться администратору, Нажмите 7 чтобы вызвать службу техники.

Затем поменяйтесь ролями с партнёром.



Фото 2.3: Разговор с гостями

2.1.5. Мини диалоги

- Портъе : Вот ваша комната, госпожа Петрова. Наслаждайтесь пребыванием в нашем отеле.
- Гость : Спасибо. А в отеле есть прочечная?
- Портъе : Да, в отеле есть прачечная и сушилка. Вам нужно заполнить форму, которая лежит у вас в столе чтобы вам постирали вашу одежду.
- Гость : Большое спасибо.
- Портъе : Вот ваша комната госпожа Петрова. Наслаждайтесь пребыванием в нашем отеле.
- Гость : Спасибо. Мне нужно сделать стрижку. В отеле есть парикмахерская?
- Портъе : Да. На первом этаже. Вам нужно записаться туда заранее.
- Гость : Да, я так и сделаю. Спасибо.
- Портъе : Вот ваша комната госпожа Петрова. Наслаждайтесь пребыванием в нашем отеле.
- Гость : Спасибо. В отеле есть кафе, где можно выпить чаю?
- Портъе : Да конечно. В отеле можно бесплатно попить чай и съесть десерт.
- Гость : Отлично. Спасибо.
- Портъе : Вот ваша комната госпожа Петрова. Наслаждайтесь пребыванием в нашем отеле.
- Гость : Спасибо. Мне сказали, что в комнате можно поставить дополнительную кровать.
- Портъе : Без проблем, мадам. Позвоните в гостиничное обслуживание и они доставят вам кровать.
- Гость : Большое спасибо.

2.1.6. Решения Проблем

Носильщик показывает его комнату после регистрации у администратора. Постоялец не доволен своей комнатой. Носильщик пытается помочь.

Например:

- Портъе : Вот ваша комната, сер. Я сейчас принесу ваш багаж.
Гость : Спасибо. Я вижу, что здесь 2 отдельные кровати. Вообще то я заказывал номер с двойной кроватью. И ещё, похоже окна комнаты выходят на горы, а не на море. Должно быть произошла какая-то ошибка.
Портъе : Хотите я позвоню администратору и уточню, какой номер зарезервирован для вас?
Гость : Да, пожалуйста.
Или разговор может быть следующим:
Портъе : Вы хотите, чтобы я позвонил администратору и уточнил, вашу резервацию?
Гость : Нет. Я предпочитаю поговорить с менеджером и поменять номер.

Разыграйте разговор с вашим партнёром между гостям и носильщиком. Гость должен использовать информацию для гостей. Затем поменяйтесь ролями.

Информация для гостя

Что обнаруживает гость	Что гость заказал
2 одинарные кровати	двойная кровать
Вид на горы	вид на море
Одна двойная кровать	2 двойные кровати
Вид на улицу	вид на море
нет дополнительной кровати	дополнительная кровать
Мини бар	нет мини бара
одна двойная кровать	кровать в размере кинг сайз
телевизор	нет телевизора

Таблица 2.1 Примеры

2.2. Решение нескольких проблем

2.2.1. Знакомство с новой лексикой

Вот новые слова, необходимые вам для понимания диалогов. Внимательно послушайте своего учителя и обратите внимание на правильное произношение. Затем повторите слова за учителем.

- выключить.....
- холодно.....
- к этому моменту.....
- исправить.....
- переставить.....
- проследить.....

отсутствующий.....
сейф.....
ящик стола.....
расследовать.....
небрежный.....
царапина.....
меню.....



Фото 2.4: Разговор в комнате

2.2.2. Прослушивание диалога

Мария звонит администратору из своей комнаты. Внимательно послушайте учителя, а затем повторите за ним/ней.

Администратор : Добрый вечер.Админимтратор.С вами говорит Сечил. Чем могу помочь?
Гость : Добрый вечер.Меня зовут Мария Петровна. Я из комнаты 322. Я только что въехала в номер.
Администратор : Да, госпожа Петровна.
Гость : Здесь проблема с кондиционером. Я не могу выключить его и в номере очень холодно.
Администратор : Мне очень жаль что так вышло. Я сейчас же распоряжусь, чтобы его проверили.
Гость : Это ещё не всё. В ванной комнате не убрано.
Администратор : Мне очень жаль. К этому моменту она должна была быть убрана. Я сейчас же позвоню в гостиничное обслуживание и её сразу же уберут.

Гость : И ещё не могли бы вы сделать что нибудь с телевизором. На экране нет изображения.

Администратор : Конечно. Я позвоню и его починят или поменяют на новый незамедлительно. Мне очень жаль, мадам. Я немедленно займусь решением возникших проблем.

2.2.3. Вопросы на понимание диалога

Дайте краткие ответы на вопросы.

1. В каком номере находится Мария?
2. как долго она пребывает в отеле?
3. Она довольна номером?
4. Что случилось с кондиционером?
5. Убрано ли в ванной комнате?
6. Что случилось телевизором?
7. Кому Сечил позвонит, чтобы исправили телевизор?
8. Когда администратор начнёт решать проблемы Марии?

2.2.4. Составление новых диалогов с новыми словами

Вы гость в отеле. Ваш партнёр-администратор. Вы не довольны номером и звоните администратору, чтобы пожаловаться, составьте 3 диалога, подобные предыдущему. В каждом новом диалоге, изменяйте только одну часть.

1. Измените номер комнаты. Предлагаемые варианты :
Комната 132 , комната 342, комната 202
2. Измените причину, о которой вы жалуетесь. Предлагаемые варианты:
Не работает телефон, дверь балкона открывается с трудом, нет горячей воды.
3. Пожалуйтесь на бра. Предлагаемые варианты:
В номере нет бра, бра не работает, свет не достаточно яркий

Затем, поменяйтесь с партнёром ролями.

2.2.5. Мини диалоги

Администратор : Здравствуйте. Администратор. Чем могу помочь?

Гость : Да, надеюсь вы сможете мне помочь. Я ходила по магазинам и только что вернусь в номер и обнаружила что в номере не убирались.

Администратор : Я сейчас же позвоню в комнатный сервис.

Гость : Скажите им, чтобы они поторопились.!

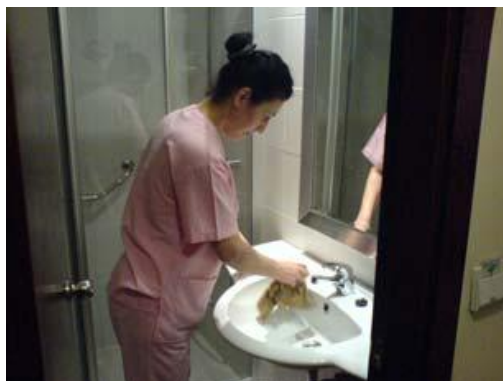


Фото 2.5: горничная чистит ванну

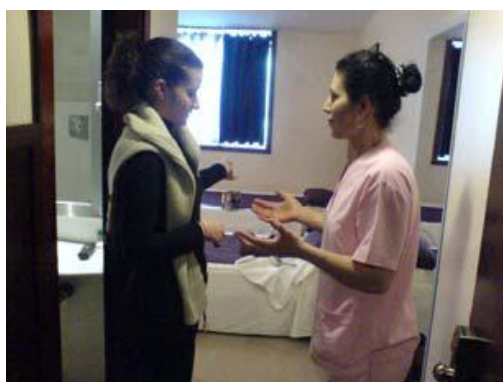


Фото 2.6: горничная помогает гостям

- Администратор : Здравствуйте. Приёмная. Могу я вам помочь?
Гость : Да, надеюсь. Могу я поговорить с менеджером по питанию?
Администратор : Он сейчас занят. Если вы оставите сообщение, я его передам и он вам перезвонит. .
Гость : Хорошо. Когда я бронировала номер, они пообещали мне специальное диетическое меню но оказалось, что в ресторане такое меню не подают.
Администратор : О, извините мадам. Я позабочусь о том чтобы менеджер по питанию перезвонил вам как можно скорее.
Гость : Спасибо большое..
- Администратор : Здравствуйте. Приёмная. Могу я вам помочь?
Гость : Да, надеюсь. Я искала наборниток и иголок но не смогла найти..
Администратор : Вы смотрели в ящике стола?
Гость : Нет, а он хранится там?
Администратор : Обычно там. Посмотрите там ли он, а если нет, то я пришлю вам другой.

Администратор : Здравствуйте. Приёмная. Могу я вам помочь?
Гость : Да, надеюсь. Я не могу найти свою карточку-ключ..
Администратор : О, в каком номере вы остановились?
Гость : Номер 211.
Администратор : Ничего страшного. Просто поднимитесь на рецепцию и я вам дам другую.
Гость : Спасибо большое.



Фото 2.7: Разговор в комнате

2.2.6. Решения проблем

Постоялец отеля звонит в приёмную. Она не довольна своей комнатой. Администратор пытается ей помочь.

Например:

Администратор : Здравствуйте. Приёмная. Говорит Сечил. Чем могу помочь?
Гость : Да, надеюсь. Меня совсем не устраивает моя комната.
Администратор : В чём же проблема?
Гость : Ну это не та комната которую я заказывала. Её окна выходят на парк, но я бы хотела чтобы из моего окна была видна вершина горы.
Администратор : Хорошо. Я подумаю, что мы можем сделать. Да, я могу предоставить вам комнату с видом на горы. Вам прислать портье, чтобы он помог вам переехать?
Гость : Да, это было бы замечательно. Или разговор происходит следующим образом:
Администратор : Прошу прощения. Все комнаты с видом на горы заняты. Могу я предложить вам номер люкс? Вам не нужно будет доплачивать за него.

Гость может ответить на это предложение так:

Гость : Это было бы замечательно. Спасибо.

Гость

Или

: Нет. Спасибо. Я останусь в этой комнате.



Фото 2.8: Решить проблемы телефоном

Разыграйте диалог между гостем и администратором. Гость должен использовать таблицу «информация для гостя» Администратор должен использовать таблицу с информацией об отеле. Затем, поменяйтесь ролями.

Информация для гостя

Окна комнаты выходят на парк, но я бы хотел, чтобы из моего окна был виден морской пейзаж.

Комната находится рядом с дискотекой, а он хотел бы остановиться где потише.

В комнате есть ванная, а он хочет джакузи.

В комнате есть 2 одинарные кровати, но он хотел двойную кровать.

Информация о гостинице

Все комнаты с видом на море заказаны но я могу предложить номер люкс без дополнительной оплаты.

В задней части гостиницы есть тихая комната.

Есть комната с джакузи, но она дороже чем другие.

Все комнаты на двоих заняты, но могу предложить кровать размера кинг сайз.

Деятельность применения

ЭТАПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ПРЕДЛОЖЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Соберите всю необходимую информацию для диалога 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Прочитайте диалог внимательно. ➤ Если вы не знаете слово, посмотрите в русский словарь и узнайте его смысл. ➤ Постарайтесь понять времена глаголов. ➤ Будьте уверены, что вы понимаете предложения и правильно их произносите.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Выполните диалог 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Выполните диалог со своими одноклассниками. ➤ При этом будьте внимательны с Вашим произношением и интонацией.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Создайте ваш собственный диалог 	<ul style="list-style-type: none"> a. измените параметры. b. измените номер ресепшена c. измените вещи в комнате

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	ДА	НЕТ
1. Вы обнаружили слова которых не знаете?		
2. Вы посмотрели значение слов в словаре?		
3. Составили ли вы необходимые предложения для диалога?		
4. Знаете ли вы все слова которыми говорите?		
5. Произносите ли вы их правильно?		
6. Вы используете подходящие времена в своих предложениях?		
7. Можете ли вы понять постояльцев с которыми вы разговариваете?		
8. Можете ли вы дать правильный ответ на вопросы?		

ОЦЕНКА:

Проверьте себя с помощью таблицы на протяжении занятий.

Если вы ответили « Да » на все вопросы, вы успешно завершили модуль. Если « Нет » пожалуйста проверьте снова.

Проверка знаний

1. Заполните пробелы подходящим словом из выделенного словарного ряда.

Пребывания-штопор-кабельное-переключатель-багаж-пульт-мини бар

Гости только что прибыли в комнату гостиницы Санрайз. Портье отнёс багаж в комнату и поприветствовал их.

Портье : Вот мадам..

Гость : Пожалуйста поставьте наш(1) здесь.

Портье : Приятного(2)

Гость : Здесь очень холодно. Что то не так с кондиционером?

Портье : Пожалуйста поверните(3) чтобы нагреть комнату.

Гость : Где(4) телевизора?

Портье : Вот он. Ч нас есть каналы местного телевидения а так же(5) ТВ.

Гость : У вас есть телевизор?

Портье : Да, конечно. Он вон там. Если вы хотите выпить чтонибудь есть(6) и(7)

Гость : Можно ли заказать еду и напитки в номер?

Портье : Да, обслуживание номеров работает 24 часа.

Гость : Хорошо. Мы рады быть здесь.

2. Ответьте на вопросы по диалогу.

1. Где находится гости?
2. В чём заключается проблема с кондиционером?
3. Кто занимается доставкой еды и напитков в комнате?
4. Есть ли в гостинице обслуживание номеров?
5. Осталась ли пара довольна в конце разговора?

ОЦЕНКА

Проверьте свои ответы с ответами данными в конце.

Попытайтесь оценить то, что вы выучили в данной главе.

После проверки, попытайтесь найти свои ошибки.

Если все ваши ответы правильно, учите дальше.

ОЦЕНКА МОДУЛЯ

1. Найдите слова с наиболее близкими значениями.

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| 1) удобства | a) местоположение |
| 2) местонахождение | b) сумки для путешествий |
| 3) багаж | c) пустой |
| 4) свободный | d) развлечения |

2. Молодая пара только что прибыла в отель на выходные:

- Администратор : Добрый вечер, сер. Чем могу помочь?
Гость : Добрый вечер. Мы бы хотели двойную комнату на выходные.
Администратор : Конечно сер. Вы хотите комнату с балконом?
Гость : Да, пожалуйста. Можно нам комнату с видом на море?
Администратор : Конечно, мадам. У нас есть чудесная комната на 3 этаже с видом на море
Гость : Звучит идеально. Можно мы посмотрим на неё?
Администратор : Конечно. Следуйте за мной.

(Они поднимаются по лестнице, чтобы посмотреть на номер)

- Гость : Великолепно. Сколько она стоит?
Администратор : 50 долларов за одного человека, за день. В стоимость входит завтрак.
Гость : Хорошо.
Администратор : Как вы будете оплачивать счёт?
Гость : Кредитной картой мастеркард.
Администратор : Отлично. Вот ваша карточка-ключ. Желаю вам отлично провести время в нашем отеле.

Ответьте на вопросы по диалогу.

1. Кто хочет зарезервировать комнату?
2. Как долго пара собирается пробыть в отеле?
3. Какую комнату они захотели?
4. Сколько стоит этот номер?
5. Что входит в стоимость комнаты?

3. Заполните реплики администратора, используя слова и выражения из рамки.

Большое спасибо – Чем могу помочь, мадам? – Ваша комната 422 - Без проблем – Мы принимаем кредитные карты Дайнерс клуб.

- Администратор :?
Гость : Да, спасибо. Меня зовут Адиле Тат. Для меня зарезервирован номер на 2 дня.
Администратор : Да, мисис Тат. На 2 дня.....
Гость : Это невозможно. Должно быть произошла какая то ошибка. Я заказывала комнату на 1 этаже. Она находится на 4 этаже.
Администратор :). Мы поменяем вашу комнату на комнату на 1 этаже. за предупреждение.
Гость : Как вы будете оплачивать ваш счёт?
Администратор :

4. Дополните диалоги словами и выражениями из рамок.

Извините – Прошу прощения. - Боюсь – В чём проблема – Спасибо за помощь

- Гость :(1), (2) что здесь какая-то ошибка..
Официанка : Да, мадам.(3)?
Гость : Мы не заказали 3 десерта. Мы заказывали только один..
Официанка : Один десерт. Позвольте мне поверить. Да, вы правы.(4)
Я решу вашу проблему немедленно.
Гость :(5)

5. Прочитайте диалоги и ответьте на вопросы.

- Гость : Здравствуйте. Это приёмная?
Администратор : Да..
Гость : Я Мария Ивановна из комнаты 311. Я зарегистрировалась 10 минут назад.
Администратор : Чем я могу помочь?
Гость : Я оказалась в ужасных условиях. Моя ванна очень грязная. Вы можете помочь мне тем, что пришлёте кого-нибудь вымыть её. И так же душ не работает и вода не течёт.
Администратор : Прошу прощения. Я сделаю так, чтобы его починили немедленно.
Гость : И это не всё. Нет мыла, полотенца или туалетной бумаги.

Администратор : В данный момент нам не хватает персонала. Я знаю что горничные должны были проверить вашу комнату. Я приношу свои извинения.

Гость : Самое важное- это починить немедленно душ. Что это будет за отдых?

1. Что не так с ванной Марии?
2. Что она считает должно быть исправлено в первую очередь?
3. Как себя чувствует администратор в этой ситуации?
4. Какие ещё проблемы есть в ванной?
5. Что она думает об отдыхе?

ОЦЕНКА

Проверьте себя с помощью таблицы на протяжении занятий.
Проверьте снова вопросы на которые вы ответили неправильно.
Если вы ответили на все вопросы правильно, вы успешно завершили модуль.

КЛЮЧИ

ОЦЕНКА-1

1.

1. зарезервировать
2. на какое время
3. как долго
4. пребывать
5. однокомнатный
6. новобрачных
7. свободен
8. имя
9. 2 недели
10. правильно t
11. выходят
12. всё

2.

1. Гарден
2. на 1 октября
3. 2 недели
4. в комнате для новобрачных
5. Да

ОЦЕНКА-2

1.

1. багаж
2. Пребывания
3. переключатель
4. пульт
5. кабельное
6. мини бар
7. штопор

2.

1. в комнате гостиницы Санрайз
2. в комнате холодно
3. обслуживание номеров
4. Да.
5. Да.

ОЦЕНКА МОДУЛЯ

1.

1. d
2. a
3. b
4. c

2.

1. Молодая пара
2. 2 дня
3. комнату с видом на море
4. 50 долларов за одного человека, за день
5. . В стоимость входит завтрак.

3.

1. Чем могу помочь, мадам
2. Ваша комната 422
3. Без проблем.
4. Большое спасибо.
5. Мы принимаем кредитные карты Дайнерс клуб

4.

1. Извините
2. Боюсь
- 3 В чём проблема
4. Прошу прощения
5. Спасибо за помощь

5.

1. ванна очень грязная
2. душ
3. просит извинения
4. Нет мыла, полотенца или туалетной бумаги
5. Она думает что, отдых будет плохой.

БИБЛИОГРАФИЯ

- 1. Mesleki İngilizce (konaklama hizmetleri 1) ders modülü
- 2. Arda Gündoğmuş Rusça öğretmeni ders notları
- 3. Tülin EREN, Konaklamada pazarlama yayınlanmamış ders notları
- 4. Recep GEDÜK, Otel otomasyon programları modülü