

**СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ**



О.Н. Анюшенкова

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

Рекомендовано
Экспертным советом УМО в системе ВО и СПО
в качестве **учебника** для студентов
средних профессиональных образовательных учреждений,
обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

*Рекомендовано для освоения профессий
из списка ТОП-50 наиболее востребованных на рынке труда,
новых и перспективных профессий*



КНОРУС • МОСКВА • 2024

УДК 811.111+338.46(075.32)

ББК 81.2Англ+65.432я723

A74

Рецензенты:

В.Т. Аревкина, заведующая кафедрой иностранных языков АО «НИЦ «Строительство», канд. филол. наук, доц.,

Т.А. Танцура, доц. Департамента английского языка и профессиональной коммуникации Финансового университета при Правительстве Российской Федерации

Автор:

О.Н. Анюшенкова, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Анюшенкова, Ольга Николаевна.

A74 Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж : учебник / О.Н. Анюшенкова. — Москва : КНОРУС, 2024. — 254 с. — (Среднее профессиональное образование).

ISBN 978-5-406-12105-4

Целью учебника является совершенствование языковых, коммуникативных и профессиональных компетенций.

Тематика издания охватывает такие важные области, как структура и принципы организации работы всех служб гостиничного предприятия и службы бронирования и продаж в частности; подробно рассмотрены технологические процессы бронирования и оформления заказов; использование информационных технологий при бронировании; использование нормативной документации, типичные ошибки при резервировании гостиничных услуг и способы их предупреждения. В заключительной части учащиеся получают представление о способах увеличения доходов предприятий гостеприимства за счет продаж гостиничных номеров и предоставления различных дополнительных услуг.

Рекомендовано для освоения профессий из списка ТОП-50 наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий.

Для студентов средних профессиональных учебных заведений. Может быть рекомендован студентам вузов, персоналу и руководителям индустрии туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: английский язык; гостиничное дело; служба бронирования и продаж.

УДК 811.111+338.46(075.32)

ББК 81.2Англ+65.432я723

Анюшенкова Ольга Николаевна

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

**в сфере профессиональной коммуникации
для службы бронирования и продаж**

Изд. № 685387. Формат 60×90/16. Гарнитура «Newton».
Усл. печ. л. 33,0. Уч.-изд. л. 26,0. Тираж 500 экз.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: +7 (495) 741-46-28.

E-mail: welcome@knorus.ru www.knorus.ru

Отпечатано в АО «Т8 Издательские Технологии».

109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5.

Тел.: +7 (495) 221-89-80.

ISBN 978-5-406-12105-4

© Анюшенкова О.Н., 2024

© ООО «Издательство «КноРус», 2024

Оглавление

Предисловие	6
PART I. HOSPITALITY AND TOURISM	9
Unit 1. TYPES OF TOURISM	10
Unit 2. BRIEF HISTORY OF TOURISM.....	17
Text A. Origin of Tourism and Hospitality.....	17
Text B. Thomas Cook, the Father of Tourism	22
Text C. Founders of the Hotel Industry.....	25
PART II. HOTEL ORGANIZATION	31
Unit 1. HOTEL TYPES	32
Text A. Hotels Classifications.....	32
Text B. Hotel Types by Star Rating	39
Unit 2. HOTEL ORGANIZATIONAL STRUCTURES AND RESPONSIBILITIES	42
Unit 3. FRONT OFFICE.....	49
Text A. Front Office Overview.....	49
Text B. Front Office Organisational Structure	56
Unit 4. TYPES OF HOTEL ROOMS	64
Unit 5. TYPES OF ROOM RATES	72
Unit 6. ROOM STATUS.....	79
Unit 7. TYPES OF MEAL PLANS	85
Unit 8. YIELD MANAGEMENT.....	89
Unit 9. GUEST CYCLE	92
Text A. Pre-Arrival and Arrival.....	92
Text B. Occupancy and Departure	95
Unit 10. IDENTIFYING GUESTS NEEDS.....	99
Unit 11. HANDLING GUESTS COMPLAINTS.....	103

PART III. RESERVATION BASICS	107
Unit 1. RESERVATION. OVERVIEW	108
Unit 2. TYPES AND SOURCES OF RESERVATION	113
Unit 3. OVERBOOKING IN HOTELS.....	117
Unit 4. RESERVATION DEPARTMENT	121
Unit 5. TYPES OF HOTEL RESERVATION SYSTEMS	127
Text A. Manual and Semi-Automated Systems of Reservation	127
Text B. Fully-Automated Systems of Reservation.....	130
Unit 6. HOSPITALITY MANAGEMENT SOFTWARE	135
Text A. Channel Manager, Property Management Software (PMS) and Hotels' Distribution.....	136
Text B. Central Reservation System (CRS)	139
Unit 7. PROCESSING RESERVATIONS. OVERVIEW	144
Text A. Six Stages of Reservation	144
Text B. Potential Reservation Problems	149
PART IV. STAGES OF RESERVATION PROCESS IN DETAILS	151
Unit 1. PREPARATION FOR RESERVATION	152
Unit 2. CHECKING RESERVATION AVAILABILITY	156
Unit 3. CREATING NEW RESERVATIONS.....	160
Unit 4. INPUTTING CUSTOMER DETAILS AND HANDLING SPECIAL REQUESTS	165
Unit 5. RETRIEVING AND AMENDING BOOKINGS.....	169
Unit 6. MAKING AMENDMENTS AND CANCELLATION RESERVATION	172
Unit 7. TYPES OF REPORTS FROM THE CRS	178
PART V. HOTEL SALES AND REVENUE	185
Unit 1. MARKETING AND SALES IN THE HOTEL INDUSTRY.....	186
Unit 2. DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF HOTEL SALES AND MARKETING STAFF	191
Unit 3. THE HOTEL MARKETING MIX.....	195

Unit 4. MARKETING PLAN IN HOSPITALITY INDUSTRY	202
Unit 5. ACCOUNTING DEPARTMENT	208
Unit 6. OPTIMIZING HOTEL WEBSITES FOR MAXIMIZING REVENUE	214
APPENDIX	219
Словарь контекстуальных значений активной лексики	220
Tips for Preparing Presentations.....	221
Terms and Abbreviations Used in Hotels	230
Таблица неправильных глаголов	233
Словарь гостиничных терминов	247
Список рекомендованной литературы	252

Предисловие

Данный учебник подготовлен в соответствии с Государственным образовательным стандартом и отвечает требованиям программы по дисциплине «Английский язык» для средних специальных учебных заведений. Учебник может быть использован при обучении студентов колледжей и неязыковых вузов, а также всеми, изучающими английский язык самостоятельно.

Учебник составлен по целевому и тематическому принципу. Каждый раздел (Unit) включает аутентичный текст с комплексом упражнений на активизацию лексики в парной, групповой и индивидуальной работе, нацеленные на овладение и закрепление коммуникативных навыков в профессиональной сфере.

Основу комплекса упражнений составляют коммуникативные упражнения, направленные на формирование речевых умений студентов и обеспечивающие высокий уровень практического владения иностранным языком в профессиональной сфере.

Основными целями данного учебника являются:

- формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности необходимой для общения в профессиональной сфере;
- подготовка будущих специалистов к практическому использованию иностранного языка в профессиональной деятельности;
- ознакомление учащихся с текстами по специальности и развитие навыков работы с текстами;
- помощь в овладении необходимым лексическим минимумом, с целью активизации навыков монологической и диалогической беседы по данным темам;
- расширение знаний учащихся о своей будущей профессии;
- стимулирование мотивации учащихся к самостоятельному чтению и пониманию оригинальной литературы на английском языке.

Учебник состоит из 5 основных частей и приложений.

Основные части: ***Part I. Hospitality and Tourism; Part II. Hotel Organization; Part III. Reservation Basics; Part IV. Stages of Reservation Process in Details; Part V. Hotel Sales and Revenue***, последовательно рассматривают такие важные области как структура и принципы организации работы всех служб гостиничного предприятия и службы бронирования и продаж, в частности; технологические процессы бронирования и оформле-

ния заказов; использование информационных технологий при бронировании; использование нормативной документации и типичные ошибки при резервировании гостиничных услуг и способы их предупреждения. В заключительной части учащиеся получают представление о способах увеличения доходов предприятий гостеприимства за счет продаж гостиничных номеров и предоставления различных дополнительных услуг.

Каждый раздел содержит следующую структуру:

- ввод в тему (обсудите в парах);
- список лексических единиц, подлежащих усвоению и упражнения на их первичное употребление в речи; задания на активизацию лексики (переведите следующие словосочетания на русский/английский язык);
- текст с заданиями, имеющими различные цели: просмотровое (ответить на вопросы), поисковое (закончите предложения выбрав соответствующее окончание в правой колонке), изучающее (найдите соответствия). Все тексты взяты из аутентичных английских и американских источников, адаптированы, и носят исключительно профессионально-ориентированный, функциональный характер;
- упражнения, нацеленные на формирование терминологического профессионального минимума;
- упражнения, направленные на более глубокую работу с текстом, на поиск англоязычных соответствий;
- упражнения, направленные на совершенствование навыков говорения, как диалогической, так и монологической речи;
- упражнения, нацеленные на формирование навыков письменной речи (заполнить таблицу, написать пересказ текста, перевести предложения).

Таким образом, изучив материал данного учебника, обучаемые будут:
ЗНАТЬ:

- основной языковой материал в области профессионального иностранного языка;
- основные лексические единицы в области изученных тем будущего профессионального иностранного языка;
- основы перевода, аннотирования и реферирования аутентичной литературы в области общего и профессионального иностранного языка.

УМЕТЬ:

- понимать информацию при чтении учебной, учебно-научной, научно-публицистической, справочной литературы в соответствии

с конкретной целью (ознакомительное, изучающее, просмотрное, поисковое виды чтения) в области профессионального иностранного языка;

- переводить учебную, учебно-научную, научно-публицистическую, справочную иноязычную литературу профессиональной сферы на русский язык;
- производить устное речевое взаимодействие на английском языке, анализировать информацию на английском языке в рамках пройденных тем;
- создавать монологическое тематическое высказывание;
- письменно фиксировать информацию, полученную при чтении текста.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками работы с учебной, учебно-научной, научно-публицистической, справочной литературой в области профессионального иностранного языка,
- навыками перевода учебной, учебно-научной, научно-публицистической, справочной иноязычной литературы профессиональной сферы на русский язык;
- навыками коммуникации в поликультурном обществе;
- навыками анализа и синтеза изученной информации;
- навыками осуществления устного речевого взаимодействия в рамках пройденных тем;
- навыками построения хорошо выстроенного монолога сообщения в рамках изучаемых тем;
- приемами аннотирования и реферирования профессиональной иноязычной литературы.

Part I
HOSPITALITY AND TOURISM

Unit 1. Types of Tourism

Обсудите в парах.

1. What is tourism?
2. What is hospitality?
3. Why have you chosen a career in tourism and hospitality?

Прочтите слова и выражения и запомните их русские эквиваленты.

catering(n) — общественное питание

leisure(n) — досуг

provide(v) — предоставлять, обеспечивать

accommodation(n) — жилье, размещение

entertainment(n) — развлечение

voluntarily(adv) — добровольно

environment(n) — окружающая среда

movement(n) — перемещение, движение

inbound(n) — въезд

outbound(n) — выезд

luggage(n) — багаж

purpose(n) — цель

temporary(adv) — временно

destination(n) — пункт назначения

offer(v) — предлагать

facilities(n) — объекты

encourage(v) — поощрять

accessible(adj) — доступный

catering(n) — общественное питание

comprise(v) — содержать, включать

resident(n) — постоянный житель

introduce(v) — представлять, знакомить

“Tourism comprises the activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes.”

(WTO, 1992: subsequently ratified by the UN Statistical Commission in 1994)

Hotels, catering, leisure, and tourism are **service industries**. They provide services to customers. **The service** consists of looking after people when they are away from home by providing food, drink, shelter, sleeping accommodation, entertainment, and leisure facilities. The industry is made up of a very wide range of establishments offering different levels of service. The examples are hotels, pubs, and restaurants.

Tourism is a social, cultural, and economic phenomenon that entails the movement of people to countries or places outside their usual environment for personal or business/professional purposes.

Individuals become **tourists** when they voluntarily leave their normal surroundings, where they reside, to visit another environment. Therefore, **tourists are visitors**, and what they do whilst visiting another place may be considered **tourism**.

There are **three overall categories of visitors** which any country is concerned:

- **International visitors**, who are residents of countries other than that being visited and travelling for tourism purposes. Also known as **inbound tourism**.
- **International visitors**, who are residents of a country visiting other countries and travelling for tourism purposes. Also known as **outbound tourism**.
- **Residents** visiting destinations within their own country's boundaries and travelling for tourism purposes. Also known as **domestic tourism**.

The term **tourism industry** is very broad, and it can involve broad groups in these services. The tourism-related industry groupings involved (in alphabetical order) are:

- **Accommodation;**
- **Food and beverage services ("F & B");**
- **Recreation and entertainment;**
- **Transportation;**
- **Travel services.**

When looking at tourism it is important to consider the term **hospitality**. **Hospitality** is the business of helping people to feel welcome and relaxed and to enjoy themselves. Simply put, the hospitality industry is the combination of the accommodation and food and beverage groupings, collectively making up the largest segment of the industry.

The hospitality industry consists of businesses focused on customer service, including overnight accommodations, such as hotels and motels; travel and tourism, such as tours and cruises; and food, drink, and entertainment provisions.

Ex. 1. Ответьте на следующие вопросы:

1. What are service industries?
2. Who is a tourist?
3. Who are visitors?
4. What types of tourists are there?
5. What industries are involved in tourism?
6. What is hospitality?

Ex.2. Найдите определения следующим словам и выражениями.

1. impact	a. the social and cultural conditions that influence the life of an individual or community
2. environment	b. time free from work or duties
3. accommodation	c. a powerful or major influence or effect
4. tourism	d. relating to a short period of time
5. leisure	e. a place where people can live, stay, or work
6. short-term	f. to make something available
7. to provide	g. the practice of traveling for recreation

Ex.3. Переведите следующие словосочетания на русский язык.

catering, service industries, to provide services to customers, shelter, accommodation, entertainment, leisure facilities, obvious examples, temporary visitors, domestic tourists, short-term movement of people, economic phenomenon, business/professional purposes, inbound, outbound, affiliates, food and beverage, amenities, residents.

Ex.4. Переведите следующие словосочетания на английский язык.

объекты отдыха, удобства, жители, краткосрочное перемещение людей, деловые/профессиональные цели, выезд, общественное питание, сфера услуг, предоставление услуг клиентам, жилье, развлечения, окружающая среда, временные, внутренние туристы, въезд, продукты питания и напитки.

Ex.5. Работая в парах, определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложные утверждения.

1. Hotels, catering, leisure, and tourism are primary industries.
2. Individuals become tourists when they voluntarily leave their normal surroundings, where they reside, to visit another environment.
3. Tourists were classified as temporary visitors staying at least 10 hours in a destination.
4. If people are traveling for recreation, health, sport, holiday, study or religious purposes, their visit could be categorised as leisure.
5. Excursionists, including cruise travelers may be considered permanent visitors if they stay in a destination for less than 24 hours.
6. Tourism is a social, cultural, and economic phenomenon that entails the movement of people to countries or places outside their usual environment for personal or business/professional purposes.

7. Tourists can be domestic and outbound.
8. The tourism-related industry groupings involved (in alphabetical order) are: Accommodation; Food and beverage services (“F & B”); Transportation.
9. Hospitality is the business of helping people to feel welcome and relaxed and to enjoy themselves in their native country.

Ex.6. Работая в парах, разыграйте по ролям диалоги с использованием стандартных фраз приветствия по телефону.

Standard Telephone Welcome Greetings in Hotels

- 1) **Hotel staff:** “Good Morning — thank you for calling Holiday Inn Hotel, how may I direct your call?”
Guest: “I need to speak to someone from room reservation”
Hotel Staff: “Reservations, connecting your call”
- 2) **Hotel Staff:** “Good Evening — thank you for calling The Holiday Inn Hotel, my name is Branda, how may I assist you?”
Guest: “I need to speak to the Travel Desk”
Hotel Staff: “Certainly sir, allow me a moment while I connect your call”
- 3) **Hotel Staff:** “Thank you for calling The Holiday Inn Hotel!”
Guest: “I need to make a reservation for dinner at your coffee shop”
Hotel Staff: “Transferring your call with pleasure”
- 4) **Hotel Staff:** “Welcome to the Holiday Inn! How may I assist you?”
Guest: “Can you connect to your cake shop?”
Hotel Staff: “Please be on the call while I transfer the call”
- 5) **Hotel Staff:** “Good evening, Holiday Inn Hotel! How may I help you?”
Guest: “I need to book a room at your hotel”
Hotel Staff: “Sure, allow me to transfer your call to our Reservations department”
- 6) **Hotel Staff:** “Hi, Holiday Inn Hotel, this is David, how may I Assist you?”
Guest: “I need to speak to someone from the Reservations”
Hotel Staff: “Certainly, I will connect you to the reservations”
- 7) **Hotel Staff:** “Thanks for calling Holiday Inn Hotel, this is Erica speaking how may I assist you?”
Guest: “Can I speak to someone from the Front desk?”

Hotel Staff: “Front desk, kindly hold while I transfer the call to our Front desk.

Ex.7. Прочтите и обсудите в парах правила приветствия гостей в отеле. *The manual how to welcome guests at the hotel.*

- Make guests feel welcome;
- Greet new guests with a friendly "welcome";
- Introducing yourself begin with the phrase, "Allow me to introduce myself";
- Address all guests as "sir" or "ma'am";
- Offer to help with the luggage.

Ex.8. Ролевая игра. Прочтите и разыграйте по ролям диалог между служащим отеля по бронированию и гостем.

Agent: Thank you for calling the Holiday Inn Hotel Reservations Department. This is Carrie Mattison speaking.

Customer: Hello, Ms. Mattison. This is Mitch Gardner.

Agent: Good morning, Mr. Gardner. How can I assist you?

Customer: I received the reservation confirmation this morning. Thank you.

Agent: Wonderful! Was all of the information correct?

Customer: Actually, I did find one problem.

Agent: What was it?

Customer: The check-out date is not right.

Agent: I can fix the reservation for you right now. What date are you departing?

Customer: On June 18th.

Agent: Okay, Mr. Gardner. I have made that change to the departure date.

Customer: Will you send me a new confirmation?

Agent: Yes, sir. I will email it to you right now.

Ex. 9. Запомните необходимые фразы при приветствии и заселение гостей в отеле при личном общении.

I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.	Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер.
Our best suite is available.	Наш лучший номер люкс сейчас свободен.
I'm sorry. We're fully booked that night.	Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет.

I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.	Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров.
Can I take your name, please?	Назовите свое имя, пожалуйста.
Could you spell your name?	Вы не могли бы произнести свое имя по буквам?
Let me check / look up your reservation.	Я проверю вашу бронь.
Could you check the registration details and sign here, please?	Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись?
Your departure date/check-out date is August, 13.	День вашего отъезда 13 августа.
Your luggage will be delivered to your room.	Ваш багаж будет доставлен в номер.
You can collect your passport at the reception in the morning.	Утром вы сможете забрать свой паспорт на стойке регистрации.
We want you to feel at home.	Мы хотим, чтобы вы чувствовали себя как дома.
We're glad to have you.	Рады, что вы у нас в гостях.
Enjoy your stay with us.	Наслаждайтесь отдыхом в нашем отеле.
We'll deal with your request as soon as possible.	Мы займемся вашей просьбой как можно быстрее.
There is a museum, a cafe and a city park nearby.	Неподалеку есть музей, кафе и городской парк.
You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk.	Вы можете поймать такси или заказать такси на стойке регистрации.
As a loyalty program member, you can get room service for free.	Как участник нашей программы лояльности вы можете получить обслуживание номера бесплатно.

Ex. 10. Переведите следующие предложения на английский язык.

Гостиницы, общественное питание, досуг и туризм относятся к сфере услуг. Эта сфера предоставляет услуги клиентам. Эта услуга — забота о людях, когда они находятся вдали от дома, обеспечивая им еду, питье, приют, ночлег, развлечения и условия для отдыха.

Туризм — это социальное, культурное и экономическое явление. Индустрия гостеприимства представляет собой сочетание услуг размещения и общественного питания. Отрасль гостеприимства состоит из очень большого количества услуг с различными уровнями обслуживания. Очевидно, что индустрия гостеприимства влияет на многие области экономики.

Ex.11. Подготовьте сообщение/презентацию по теме: «Types of Tourism».

Unit 2. Brief History of Tourism

TEXT A. ORIGIN OF TOURISM AND HOSPITALITY

Обсудите в парах.

1. How long do you think people travel?
2. Why do people travel?
3. Do you like traveling?
4. Have you ever traveled abroad?

Прочтите слова и выражения и запомните их русские эквиваленты.

evolve(v) — развиваться, появляться	emergence(n) — появление
experience(n) — опыт	milestone(n) — веха, знаменательная дата
enjoy(v) — наслаждаться	precursor(n) — предвестник
ability(n) — способность	competition(n) — конкуренция
royalty(n) — королевская особа	interrupt — прерывать
ancient(adj) — древний	threat(n) — угроза
pilgrimage(n) — паломничество	influence(n) — влияние
hospitality(n) — гостеприимство	journey(n) — путешествие
appear(v) — появляться	luggage(n) — багаж
encompass(v) — охватить	sightseeing(n) — достопримечательности
guest(n) — гость	trip(n) — поездка
foreigner(n) — иностранец	improve(v) — улучшить
circle(n) — круг	inclusive(adj) — инклюзивный
turn(n) — поворот	public(adj) — общественный
participate(v) — принимать участие	promote(v) — продвигать
cost-effective(adj) — экономически эффективный	
guide(n) — гид, руководство	

The word *hospitality* predates the use of the word *tourism*, and first appeared in the 14th century. It is derived from the Latin *hospes*, which encompasses the words *guest, host, and foreigner*. The word *tourist* appeared in print much later, in 1772. The word *tour* comes from Greek and Latin words for *circle and turn*, and that *tourism* and *tourist* represent the activities of circling away from home and then returning.

The earliest accommodations were generally *family-owned*, with families providing not only lodging but also food and drink for weary travelers. Historically, the ability to travel was reserved for *royalty and the upper classes*. From ancient Roman times through to the 17th century, young men of high standing were encouraged to travel through Europe. Through the Middle Ages, many societies encouraged *the practice of religious pilgrimage*. In fact, European monasteries were frequently used for lodging during the Middle Ages.

The word *'hospitality'* was used before the word *'tourism.'* *Tourism* was used to describe individuals traveling away from home beginning in the 1700s.

By the middle of the 1700s, the term hotel came to be used for lodging in Europe, replacing the old idea of inns or taverns there. However, lodging facilities in America were gaining popularity as inns. The first known travel agency, started by Thomas Cook in England, appeared in the mid-1800s and offered a package that included railway tickets and an accompanying tour book. A few years prior, the modern hotel industry got going in the United States, with the opening of The City Hotel in New York in 1794.

Cox & Kings, the first known travel agency, was founded in 1758 when Richard Cox became the official travel agent of the British Royal Armed Forces. Almost 100 years later, in June 1841, *Thomas Cook* opened the first leisure travel agency, designed to help Britons improve their lives by seeing the world and participating in the temperance movement. In 1845, he ran his first commercial packaged tour, complete with cost-effective railway tickets and a printed guide.

The continued popularity of rail travel and *the emergence of the automobile* presented additional milestones in the development of tourism. In fact, a long journey taken by *Karl Benz's wife* in 1886 served to kick off interest in auto travel and helped to publicize his budding car company, which would one day become Mercedes Benz.

Fast forward to 1952 with *the first started commercial air flights* from London, England, to Johannesburg, South Africa, and Colombo, Sri Lanka, and *the dawn of the jet age began*. The 1950s also saw the creation of Club Méditerranée and similar club holiday destinations, the precursor of today's *all-inclusive resorts*.

The decade that followed is considered to have been a significant period in tourism development, as more travel companies came onto the scene, *increasing competition for customers and moving toward mass tourism*, introducing new destinations and modes of holidaying.

Industry growth has been interrupted several times in history, including World War I, the Great Depression, and World War II. At the start of the 21st century, global events thrust international travel into decline including the September 11, 2001, attack on the World Trade Center in New York City

(known as 9/11), the war in Iraq, perceived threat of future terrorist attacks, and health scares including SARS, COVID-19, and West Nile virus.

At the same time, the industry began **a massive technological shift** as increased internet use revolutionized travel services. Through the 21st century, **online travel bookings** grew exponentially, and the impacts of the global tourism industry today are impressive.

Ex. 1. Ответьте на следующие вопросы:

1. When did travel for leisure purposes evolve?
2. Who had the ability to travel in ancient Roman times?
3. What was the purpose of religious pilgrimage?
4. When did the word tourist appear?
5. What were the first known travel agencies?
6. What caused the several interruptions of world tourism in history?
7. Why do online travel bookings grew exponentially nowadays?

Ex.2. Найдите определения следующим словам и выражениями.

1. upper	a. an elite class
2. ancient	b. the gradual advance
3. royalty	c. higher in physical position, rank, or order
4. development	d. a journey of a pilgrim
5. milestone	e. very old
6. pilgrimage	f. a significant point

Ex.3. Переведите следующие словосочетания на русский язык.

for leisure purposes, enjoyed by many, royalty and the upper classes, from ancient Roman times, the practice of religious pilgrimage, it is derived from the Latin, the first known travel agency, the British Royal Armed Forces, commercial packaged tour, cost-effective railway tickets and a printed guide, the emergence of the automobile, the dawn of the jet age, all-inclusive resorts, increasing competition for customers, massive technological shift, online travel bookings.

Ex.4. Переведите следующие словосочетания на английский язык.

растущая конкуренция за клиентов, религиозное паломничество, для досуговых целей, курорты «все включено», которыми пользуются многие, технологический сдвиг, с древнеримских времен, первое известное туристическое агентство, Британские королевские Вооруженные силы, пакетный тур, экономичные железнодорожные билеты, путеводитель, появление автомобиля, рассвет века реактивных самолетов,

онлайн-бронирование путешествий, королевские особы и высшие классы.

Ex.5. Работая в парах, определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложные утверждения.

1. Historically, the ability to travel was reserved for the poor.
2. From ancient Roman times through to the 17th century, young men of high standing were encouraged to travel through Asia.
3. Through the Middle Ages, many societies encouraged the practice of business pilgrimage.
4. The word hospitality is derived from the Russian hospes.
5. The word tour comes from Greek and Latin words for backward.
6. Cox & Kings, the first known travel agency, was founded in 1558.
7. The emergence of the automobile presented additional barriers to the development of tourism.
8. Club Méditerranée and similar club holiday destinations are the precursors of today's all-inclusive resorts.
9. Industry growth has been interrupted at several key points in history, including World War I, the Great Depression, and World War II.
10. In the 21st century, global events thrust international travel into decline including SARS, COVID-19 and West Nile virus.
11. At the same time, the industry began a massive technological shift as increased internet use revolutionized travel services.
12. Through the 21st century, online travel bookings grew exponentially and the impacts of the global tourism industry.

Ex.6. Прочитайте правила заселения гостя в отеле и обсудите в парах.

Guide to Checking in and Welcoming Guests.

1. For Walk-in guests:

Ask the guest about the following information:

- *Preferred room type:* single; double; smoking; non-smoking;
- *Number of guests;*
- *Length of stay.*

Use the information to look for a vacancy.

For guests with reservations:

Ask the guests about the name of the reservation number.