

СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ



О.Н. Анюшенкова

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Рекомендовано
Экспертным советом УМО в системе ВО и СПО
в качестве **учебника** для специальности
«Гостиничное дело»

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



КНОРУС • МОСКВА • 2025

УДК 811.111+338.48(075.32)

ББК 81.2Англ+75.81я723

А74

Рецензент

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

Т.А. Танпура, 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.

А74 Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения : учебник / О.Н. Анюшенкова. — Москва : КНОРУС, 2025. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование).

ISBN 978-5-406-14391-9

Целью данного учебника является совершенствование языковых, коммуникативных и профессиональных компетенций студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Учебник имеет единую структуру уроков и упражнений, построенных на основе аутентичных текстов, и представляет собой прекрасную базу для развития навыков и умений основных видов письменной и речевой деятельности, расширения словарного запаса обучаемых в профессиональной области, необходимых для дальнейшей самостоятельной работы студентов над специальной литературой.

Соответствует ФГОС СПО последнего поколения

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

Для студентов средних профессиональных учебных заведений, студентов вузов, персонала и руководителей индустрии туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: английский язык; туризм; гостиничное дело и гостеприимство.

УДК 811.111+338.48(075.32)

ББК 81.2Англ+75.81я723

Анюшенкова Ольга Николаевна

**АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК
в сфере профессиональной коммуникации
для службы приема и размещения**

Изд. № 705287. Формат 60×90/16. Гарнитура «Newton».

Усл. печ. л. 16,0. Уч.-изд. л. 11,7. Тираж 500 (2-й завод 31–60) 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 полном соответствии с качеством предоставленных материалов в ООО «Фотоэксперт».
109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5,
эт. 1, пом. I, ком. 6.3-23Н

© Анюшенкова О.Н., 2025

© ООО «Издательство «КноРус», 2025

ISBN 978-5-406-14391-9

Оглавление

Предисловие	5
Introduction. Hospitality Industry	8
PART I. FRONT OFFICE. AN OVERVIEW	15
Unit 1. Front Office. An Overview	16
Unit 2. Front Office Organisational Structure	22
Unit 3. Front Office Staff Traits, Rules and Regulations.....	31
Unit 4. Front Office Staff Communication Skills	36
Unit 5. Identifying Guests Needs	42
Unit 6. Types of Hotel Rooms	46
Unit 7. Types of Room Rates.....	54
Unit 8. Room Status	61
Unit 9. Types of Meal Plans.....	65
Unit 10. Guest Cycle.....	70
Unit 11. Blocking/Allocating Rooms	76
Unit 12. Types of Guests Profiles	80
Unit 13. Handling VIP and VVIP Guests	85
Unit 14. Handling Walk-In Guests	89
Unit 15. Sharers	92
Unit 16. Reservation Cancellations	95
Unit 17. Late Check-Out Process Procedures	98
Unit 18. Handling Guests' Complaints.....	102
Unit 19. Overbooking in Hotels.....	106
Unit 20. Standard Front Office Billing Instructions/Billing Codes	110
Unit 21. Standard Operating Procedures (SOPs) in Front Office.....	114
Unit 22. Documentation and Reports.....	130
Unit 23. Key Performance Indicators (KPI)	142

PART II. HOTEL ORGANIZATION	147
Unit 1. Origins of Tourism.....	148
Unit 2. Hotel Types.....	155
Unit 3. Organizational Structures and Responsibilities	165
Unit 4. Hotel Missions and Goals.....	170
Unit 5. Green Hotels.....	173
PART III. SAFETY	177
Unit 1. Fire Prevention and Fire Fighting Systems.....	178
Unit 2. Accidents	186
Unit 3. First Aid	193
PART IV. SECURITY	199
Unit 1. Providing Security	200
Unit 2. Security Systems.....	204
Unit 3. Security Functions of Hotel Front Office	208
Unit 4. Safe Deposit Box Procedures in Hotels	211
Unit 5. Dealing with Keys	217
Unit 6. Handling Bomb Threats in Hotels	223
Unit 7. Lost Property, Violence, Drug Abuse, Death on the Premises	227
Unit 8. Other Security Measures	230
Приложения	235

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 4 основных частей и приложений.

Основные части: ***Part I. Front Office; Part II. Hotel Organization; Part III. Safety; Part IV. Security;*** последовательно рассматривают такие важные области как структура и зоны ответственности службы приема и размещения; структура и принципы организации работы всех служб отеля; меры по предотвращению несчастных случаев в отеле, обеспечение безопасности гостей и персонала отеля, а также их собственности.

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, просмотровое, 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.

Introduction. Hospitality Industry

Обсудите в парах.

1. Do you like travelling?
2. Have you been abroad? Where? When?
3. What is tourism?
4. What is hospitality?
5. Why have you chosen a career in tourism and hospitality?

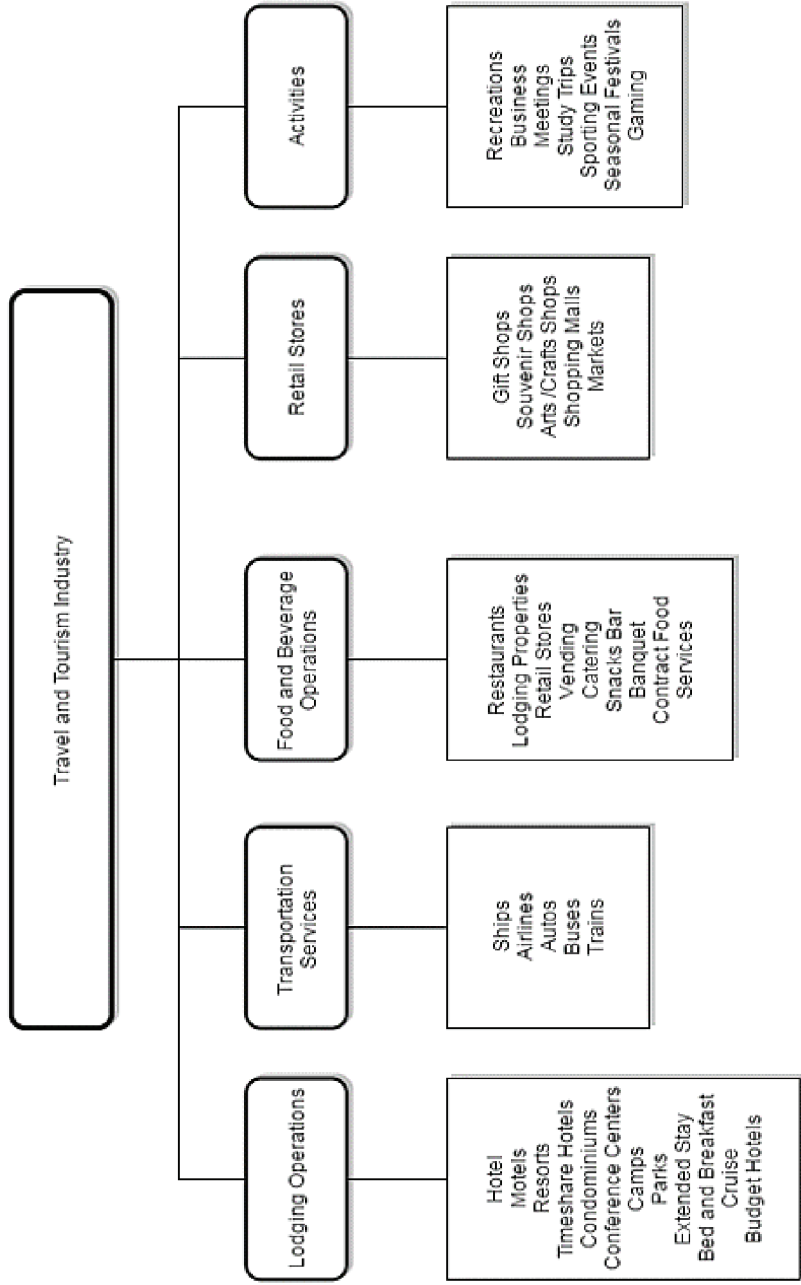
Прочтите слова и выражения и запомните их русские эквиваленты.

vast(adj) — огромный, обширный	entertainment(n) — развлечения
field(n) — поле, область	facilities(n) — оборудование, приспособления, средства
common(adj) — общий	range(n) — диапазон
goal(n) — цель	establishment(n) — учреждение
provide(v) — предоставлять	offer(v) — предлагать
necessary(adj) — нужный, необходимый	civilian(adj) — гражданский
desired(adj) — желанный	lodging(n) — жилье, размещение
catering(n) — общественное питание	properties(n) — имущество
leisure(n) — досуг	vending machines(n) — торговые автоматы
consist of(v) — состоит из	retail store(n) — розничный магазин
look after(v) — присматривать за, заботиться о	allow(v) — позвольте, разрешите
shelter(n) — приют, убежище	maid(n) — горничная
accommodation(n) — размещение	

The Hospitality Industry is part of a larger sphere known as the Travel and Tourism Industry. This industry is a vast business field with one common goal to provide necessary or desired products and services to travellers.

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 Travel and Tourism Industry has now become the largest civilian industry in the world. According to statistics, one out of every ten people worldwide is part of the Travel and Tourism Industry. The Travel and Tourism Industry is divided into *five major parts*.



Lodging Operations:

Under lodging operations comes: Hotels, Motels, Resorts, Timeshare Hotels, B&B, Condominiums, Conference Centres, Casinos, etc. Lodging operations is the largest sector in the Travel and Tourism Industry.

Transportation Services:

Ships, Aero planes, Autos, Bus, Railways, Metro's, Bikes, Limousines all comes under the Transportation Services in the Travel and Tourism industry.

Food and Beverage (F&B) Operations:

Restaurant, Retail stores in Lodging Properties, Vending Machines, Catering, Snack Bars, Cruise Ships, Bars, Banquets, Out Door Catering. All of them are called the F&B operations sector.

Retail Stores:

Gift Shops, Souvenir shops, Handicraft Shops, Art Shops, Markets, etc.

Activities:

Recreation, Businesses, Entertainment, Amusement Parks, Study Trips, Sporting Events, Ethnic Festivals, etc.

Ex. 1. Ответьте на следующие вопросы:

1. What is the Hospitality Industry?
2. What are service industries?
3. What parts is the Travel and Tourism Industry divided into?
4. What are Lodging Operations?
5. What are Transportation Services?
6. What are Food and Beverage (F&B) Operations?
7. Can you name examples of Retail Stores?
8. What other activities are involved in the Hospitality Industry?

Ex. 2. Найдите определения следующим словам и выражениями.

1. to provide	a. amusement or pleasure that comes from watching a performer, playing a game, etc.
2. service	b. a place or organization where people live or do business
3. industry	c. to make something available to
4. accommodation	d. the work or action of helping customers
5. entertainment	e. moral, legal, or mental accountability
6. establishment	f. a group of businesses that provide a particular product or service
7. responsibility	g. a place (such as a room in a hotel) where travelers can sleep and find other services

Ex. 3. Переведите следующие словосочетания на русский язык.

vast field, common goal, to provide necessary or desired services, to consist of, to look after people, leisure facilities, wide range of establishments, to offer

different levels of service, the largest civilian industry in the world, one out of every ten people worldwide, divided into.

Ex. 4. Переведите следующие словосочетания на английский язык.

предлагать, заботиться о людях, каждый десятый в мире, обширная сфера, общая цель, заведения, необходимые или желаемые услуги, состоять из, различные уровни обслуживания, возможности для отдыха, крупнейшая в мире гражданская отрасль, широкий спектр, предоставлять, разделенные на.

Ex. 5. Прочтите и обсудите в парах правила приветствия гостей в отеле.

Read the manual how to welcome guests at the hotel.

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

Ex. 6. Ролевая игра. Прочитайте и разыграйте по ролям диалог между швейцаром и гостем отеля.

Doorman: Welcome to the Hilton Hotel!

Guest: Thank you. I'm glad to be here.

Doorman: And we're glad to have you. Allow me to introduce myself. My name is Stan Beeman. I'm the doorman.

Guest: It's nice to meet you, Mr. Beeman.

Doorman: It is nice to meet you, too. May I take your bags?

Guest: Sure.

Doorman: Okay. Would you like to check-in at the Front desk?

Guest: All right. Thank you very much.

Ex. 7. Запомните названия служащих в отеле.

a bellboy (BrE), a bellhop (AmE)	коридорный, посыльный
a chambermaid, a hotel maid, a room attendant	горничная
a concierge, a guest relations manager, a guest relations officer	консьерж
a doorman	швейцар
a hotelier	владелец, управляющий отеля

a liftman (BrE), an elevator operator (AmE)	лифтер
a maintenance worker	рабочий по ремонту и обслуживанию
a parking lot attendant (BrE), a valet (AmE)	парковщик
a receptionist (BrE), a front desk clerk (AmE)	администратор

Ex. 8. Соедините название должности в отеле и выполняемую работу.

The porter	serves the meals.
The chef	prepares the bills.
The barman	carries the luggage.
The waiter	cleans.
The receptionist	welcomes the guests.
The cashier	takes guests to the right floor.
The maid	serves the drinks.
The lift attendant	cooks the food.

Ex. 9. Прочтите и обсудите в парах стандарты приветствия гостей в отеле при заселении и выписке.

Minimum Standards for Check-in

- Smile!
- Appropriate greeting
- Confirm/use the guest's name
- Confirm the room rate and check-out date.
- If required, get the guest's passport number and address.
- Get the guest's signature on the reg-card.
- Hand out the key pack — Important: Never state the room number aloud!
- Offer any other assistance or information, i.e., map of the city, restaurant recommendations, etc.
- Offer assistance with luggage.
- Give directions to the elevator.
- Wish the guest a pleasant stay.
- Important: Smile during the entire conversation and use the guest's name as often as possible.

Minimum Standards for Check-out

- Smile!
- Confirm room number with the guest's name.
- Ask for any late charges, i.e., minibar, breakfast, etc.

- Present statement.
- Confirm the method of payment.
- Print final invoice.
- Ask if the stay was satisfactory.
- Hand out GSS (Guest Satisfaction Survey) form.
- Offer assistance with future reservations.
- Offer luggage assistance.
- Return key.
- Farewell and thank guests.
- **Important:** Use waiting times for small talk with the guest. Do not stare at the computer. Do not forget to say "thank you" and "you are welcome".

Ex. 10. Ролевая игра. Прочитайте и разыграйте по ролям диалог между служащим на стойке регистрации и гостем отеля.

Hotel Employee: Welcome to the Grand Hotel. How may I help you today?

Guest: Hi. I want to check in.

Hotel Employee: Do you have a reservation?

Guest: Yes, I do.

Hotel Employee: Okay. What name is the reservation under?

Guest: John Smith.

Hotel Employee: All right, Mr. Smith. Your reservation is for a double non-smoking room. And you're staying for three nights. Is that correct?

Guest: Yes, that's right.

Ex. 11. 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. 12. Составьте сообщение по теме: «Hospitality Industry».

PART I. FRONT OFFICE. AN OVERVIEW

Unit 1. Front Office. An Overview

Обсудите в парах.

1. Who are tourists?
2. Where do they stay while travelling?
3. Who do they meet first at a hotel?
4. Does the first impression of the hotel important? Why?

Прочтите слова и выражения и запомните их русские эквиваленты.

important(adj) — важный	payment(n) — оплата
direct(adj) — непосредственный, прямой	follow(v) — следить, мониторить
assignment(n) — назначение	source(n) — источник
inquiry(n) — запрос	appropriate(adj) — соответствующий
revenue(n) — доход	enter(v) — войти
valuable(adj) — ценный	parcel(n) — пакет
arrival(n) — прибытие	facilitate(v) — способствовать, облегчать, помогать
departure(n) — выезд	pertaining(adj) — относящийся к
generic(adj) term — общий термин	foreign(adj) exchange(n) — обмен валюты
prospective(adj) — перспективный, возможный	luggage(n) — багаж
booking(n) — бронирование	tidy(adj) — аккуратный
room rate(n) — стоимость номера	

The Front Office (FO) is a very important department in the hotel, making direct contact with guests. The main function of this department is **Reservation, Guest service, Check-in, Check-out, Telephone, Finance & Cashiering, Foreign Exchange, Room Assignment, Inquiry etc.**

This department is one of the major operational and revenue-producing departments of the hotel which generates two-thirds of the revenue earned by a hotel from the sale of the guest rooms. It involves in providing valuable services to the guests during the entire **guest cycle** consisting of **Pre-arrival, Arrival, Occupancy and Departure.**

The title Front Office is a generic term to include a number of activities, but smaller hotels call it simply **Hotel Reception.**

Importance of the Front Office (FO):

- The FO is the first contact of guests and prospective patrons;
- Profit earning division of a hotel;

- Attending to the bookings and registration of hotel guests.

The Front Office includes:

- Lobby;
- Reception;
- Cashier;
- Reservations;
- Telephone Operators;
- Concierges;
- Guest Services;
- Bell Services/Porters.

The operational function of the Front Office Department:

Guest Registration: Does all guest registration-related activities like check-in, room assignment, welcoming, room rate, etc.

Guest Service: Determinates a guest's reservation status and identifies how long the guest will stay. Helps guests to complete registration cards and then assigns rooms, accommodating special requests. Verifies the guest's method of payment and follows established credit-checking procedures.

Guest History and Records: Creates and maintains a guest profile, history, likes and dislikes, collect feedback, etc.

Guest Database: Develops & maintains a Comprehensive Database of Guest Information.

Updates Room Status: Updates the correct **room status** like CI, CO, DNCO, DND, etc.

Reservation: Registers the room reservation from various sources, with recordings, filing of reservation records, and revise on the appropriate time to make sure that guests would have their rooms upon entering the hotel.

Postage and Parcels: Facilitates guests pertaining to the posting of letters, telegrams, and parcels.

Telephone: Facilitates guests pertaining to the telephone both internally and externally, and wakes guests up in the morning upon request.

Finance and Foreign Exchange: Relate to the Accounting Department, through the collection from guests for services, and also gives the foreign exchange service.

Inquiry: Answers questions and inquiries of guests. Therefore, this section would have to be alert with all the movements of the hotel.

Bell Desk and Concierge: Provide all services related to assisting guests with luggage, post, parcels. And also deal with general enquiries and ensuring the lobby and forecourt areas are always clean and tidy.

Source: <https://setupmyhotel.com/>(дата обращения 14.04.21)

Ex. 1. Ответьте на следующие вопросы:

1. What is the Front Office (FO)?
2. What are the main functions of the Front Office?
3. Is the Front Office important? Why?
4. What areas does the Front Office consist of?
5. What are the operational function of the Front Office Department?
6. What does guest registration include?
7. What does guest service include?
8. What does the Bell Desk and Concierge provide?

Ex. 2. Соедините левую и правую части предложения.

1. The main function of The Front Office is...	a. ... the Accounting Department.
2. The entire guest cycle consists of...	b. ... Lobby; Reception; Cashier; Reservations; Telephone Operators; c. Concierges; Guest Services; Bell Services/Porters.
3. The Front Office includes:...	d. ... all services related to assisting guests with luggage, post, parcels.
4. Guest Registration activities include...	e. ... is Reservation, Guest service, Check-in, Check-out, Telephone, Finance & Cashiering, Foreign Exchange, Room Assignment, Inquiry etc.
5. Guest Service activities include...	f. ... history, likes and dislikes, collected feedback, etc.
6. Guest profiles include...	g. ... Pre-arrival, Arrival, Occupancy and Departure.
7. Finance and Foreign Exchange activities relate to...	h. ... determining a guest's reservation status and identifies how long the guest will stay.
8. The Bell Desk and Concierges provide...	i. ... check-in, room assignment, welcoming, room rate, etc.

Ex. 3. Найдите определения следующим словам и выражениями.

1. accounting	a. to make an action or a process possible or easier
2. cashier	b. the process or work of keeping financial accounts
3. profit	c. to make sure that something happens or is definite
4. to facilitate	d. a person whose job is to receive and pay out money in a bank, shop, hotel, etc.
5. to pertain	e. the advantage that you get from doing something
6. valuable	f. to exist or to apply in a particular situation or at a particular time
7. to ensure	g. worth a lot of money

Ex. 4. Переведите следующие словосочетания на русский язык.

direct contact with guests, revenue-producing departments, providing valuable services to the guests, entire guest cycle, generic term, prospective patrons, bookings and registration, welcoming, to complete registration cards, to assign rooms, to verify the guest's method of payment, to follow established credit-checking procedures, to update the room status, to revise, to make sure, to facilitate guests pertaining to, to wake guests up, upon request, foreign exchange service, general enquiries, clean and tidy.

Ex. 5. Переведите следующие словосочетания на английский язык.

по запросу, обновлять статус номера, обмен валюты, прямой контакт с гостями, приносящий доход, проверка способа оплаты, общие запросы, предоставление ценных услуг, общий термин, бронирование и регистрация, приветствие, заполнить регистрационные карточки, кредитоспособность, пересмотреть, убедиться, помочь гостям, разбудить гостей, потенциальные посетители, чистый и аккуратный, назначение номеров, соблюдать установленные процедуры.

Ex. 6. Работая в парах, определите, какие из утверждений соответствуют содержанию текста (True), какие не соответствуют (False). Исправьте ложное утверждение.

1. The Front Office (FO) is a very important department in the hotel, making indirect contact with guests.
2. The main function of this department is Reservation, Check-in, Check-out.
3. Guest Registration means to determine a guest's reservation status and identify how long the guest will stay.
4. Guest Service means check-in, room assignment, welcoming, room rate, etc.
5. Guest History and Records means to check the room status.
6. To Update Room Status means to create and maintain a guest profile, history, likes and dislikes, collect feedback, etc.
7. Telephone services provides the foreign exchange service.
8. Accounting Department include facilitating guests pertaining to the telephone upon request.
9. Bell Desk and Concierge provide all services with luggage, post, parcels and deal with general enquiries.

Ex. 7. 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.	Прощу 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.
First, go straight ahead, then turn left and you'll see the entrance to the trade centre.	Сначала идите прямо, затем поверните налево, и вы увидите вход в торговый центр.
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. 8. Прочтите и обсудите в парах правила регистрации и приветствия гостей в отеле.

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;