

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
**«Московский государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А. Сенкевича»**

Факультет туристского сервиса
Кафедра английского языка

Е.Г. Петрашевская

Английский язык

Гостиничный сервис

English for the Hospitality Industry

Учебное пособие

**Часть 1
(Units 1-3)**

Москва 2010

УДК 811.111 (073)

ББК

П30

Рецензент:

доцент, кандидат педагогических наук,

О.А. Фролова

*Рекомендовано учебно-методическим советом МГИИТ
в качестве учебного пособия для студентов III-IV курсов
по дисциплине «Иностранный профессиональный язык»
по специальности 100105.52 «Гостиничный сервис»*

Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис. English for the Hospitality Industry: учебное пособие для студентов III-IV курсов по специальности 100105.52 «Гостиничный сервис».

Учебное пособие «Английский язык. Гостиничный сервис» является частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Иностранный (английский) профессиональный язык» по специальности 100105.52 «Гостиничный сервис». В пособии предлагается материал по темам «Организационная структура отеля», «Классификация отелей», «Категории номеров отеля», «Тарифы и цены», «Бронирование гостиничных услуг», «Прием, регистрация и размещение», «Гостиничные услуги», «Организация питания», «Жалобы и претензии», «Формы оплаты», «Процедура выписки из отеля».

Пособие составлено на основе оригинальных источников и дает возможность ознакомиться с практикой гостиничного бизнеса и условиями работы в сфере индустрии гостеприимства. В пособии также приводится русско-английский словарь гостиничных терминов.

Объем материала рассчитан на 160 учебных часов.

© МГИИТ. 2010

UNIT 1
HOTEL STAFF
Vocabulary File
Hotel Departments

| | |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. The structure of a hotel | Структура отеля |
| Front of the House | службы непосредственно занятые обслуживанием гостей (службы «переднего плана») |
| Back of the House | службы, не имеющие прямого контакта с клиентами (службы «заднего плана») |
| Room Division | служба управления номерным фондом |
| Administrative Department | административная служба |
| Food and Beverage Department | служба общественного питания |
| Sales and Marketing Department | коммерческая служба |
| Technical Department (Engineering and Maintenance Department) | инженерно-техническая служба |
| Ancillary and Additional Services | вспомогательные и дополнительные службы |
| 2. Front Office | Служба приема и размещения |
| Front Desk | стойка приема и размещения |
| Reservation Department | отдел бронирования |
| PBX – Private branch exchange | телефонная станция (АТС, коммутатор) |
| Business Center | бизнес центр |
| Front Office Manager | руководитель службы приема и размещения |
| Front Desk Manager | старший администратор (начальник смены) |
| Duty Manager | дежурный менеджер |