

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
\_\_\_\_\_ Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по профессиональному модулю  
ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Дементьева Эльвира Шарипзяновна, Талипова Гульфия Маратовна, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	6
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

### 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8	У1 - организовывать рабочее место службы приема и размещения; У2 - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	31 - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 32 - организацию службы приема и размещения;	ПО1 - приём, регистрации и размещения гостей; ПО2 - предоставления информации гостям об услугах

<p>ОК 9 ПК 2.1-2.6</p>	<p>У3 - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; У4 - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; У5 - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); У6 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; У7 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); У8 –составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); У9 - выполнять обязанности ночного портье;</p>	<p>33 - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; 34 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; 35 - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; 36 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 37 - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; 38 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; 39 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; 310 - основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время; 311 - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; 312 - правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	<p>в гостинице; ПО3 - участия в заключении договоров; ПО4 - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); ПО5 - подготовки счетов и организации отъезда гостей; ПО6 - проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены;</p>
----------------------------	--	---	--

## 2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей Промежуточная аттестация – контрольная работа, зачет	31-312, У1-У9, ПО1 –ПО6 ОК1-ОК9, ПК2.1-ПК2.6	Квалификационный экзамен
2.	МДК.02.02 Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке) Промежуточная аттестация – контрольная работа, зачет		

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ.02.ЭК Квалификационный экзамен	31-312, У1-У9, ПО1 –ПО6 ОК1-ОК9, ПК2.1-ПК2.6
-----------------------------------	---

Теоретические вопросы:

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).

12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

#### Примерные ситуационные задачи:

##### 1. Ситуационная задача

Гость прибыл вовремя, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению.

Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения.

Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

##### 2. Ситуационная задача

При проверке документов иностранного гостя выяснилось, что виза гостя просрочена или заканчивается раньше, чем срок бронирования гостиницы. Гость обещает решить вопрос продления визы самостоятельно и требует сохранить за ним номер на весь срок, при этом отказывается оплачивать весь срок полностью.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

##### 3. Ситуационная задача

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490»

В разгар сезона в гостинице свободных номеров только 5 штук.

Один забронирован за Ивановым И.И. (Иванов И.И. прислал информацию о своем опоздании на сутки, оплатил свое пребывание в гостинице заранее по безналичному расчету).

В очереди на поселение представлены:

Петров П.П.- герой Советского Союза,

Михайлов М.М.- инвалид 1 группы с сопровождающим;

Сидоров С.С.- представитель Генеральной прокуратуры в командировке;

Кузнецов К.К.- обычный гость

Савельев С.С.- обычный гость

В каком порядке будет проводить поселение менеджер службы приема и размещения, гостей в 3-х звездной гостинице.

##### 4. Ситуационная задача

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»

Гость ФИО поселяется от стойки в одноместный номер для некурящих в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет картой «Visa»

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

#### 5. Ситуационная задача

Гость при заселении в гостиницу расплачивается пластиковой картой.

После авторизации карты через POS-терминал получено сообщение из авторизационного центра REFERRAL A (изъять карту) Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

#### 6. Ситуационная задача

Вы являетесь администратором СПиР. Гость Семенов В.П. поселился в 7.00 5 декабря, оплатил ранний заезд, и выезжать планирует 10 декабря в 12.00 (завтрак входит в стоимость проживания с 7.30 до 10.30 в ресторане «шведский стол»).

Г-н Семенов уточняет у Вас сколько раз и в какие дни он может ходить на завтрак.

#### 7. Ситуационная задача

Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование.

При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

#### 8. Ситуационная задача

Гость прибыл в вечернее время, имея на руках ваучер турфирмы.

Однако в службе бронирования гостиницы заявка на размещение этого гостя отсутствует.

Рабочий день упомянутой турфирмы окончен. При этом возможны варианты - свободные номера есть, свободных номеров нет. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

#### 9. Ситуационная задача

Заранее, за два месяца, была сделана бронь на два двухместных номера.

Бронь гарантирована. При заселении оказалось, что свободен только один двухместный номер.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

#### 10. Ситуационная задача

Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование.

При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

#### 11. Ситуационная задача

Вы сотрудник СПиР. В списке на поселение есть бронь на имя Сидорова Виталия Павловича.

Бронь негарантированная. Но в 18.00 гость позвонил на стойку размещения и предупредил портье, что его самолет задерживается, и он прибудет в гостиницу не раньше 23.00.

Описать действия менеджера СПиР в условиях высокого и низкого спроса на гостиницу.

### Практические задания профессионального модуля:

#### 1. Практическая работа в профессиональной программе "База отель"

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет картой «Visa».

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

## 2. Практическая работа в профессиональной программе «База-отель»

Гостиница работает по правилам:

Заезд до 12.00 часов – оплачивается в размере 1/2 тарифа

Выезд после 12.00 – оплачивается в размере в размере 1/2 тарифа

Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 7.00 и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

## 3. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

## 4. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Туристическая фирма «Тревел-лайн» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 3 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

## 5. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит,

что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет картой «Visa»

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

## 6. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Вы администратор СПиР. Сегодня Ваш рабочий день.

Вам необходимо принять смену и отпустить сотрудника, который работал до Вас домой.

7. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Туристическая фирма «Вираз» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера.

Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего).

Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

8. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

9. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"

Вы администратор СПиР. К стойке размещения подошла группа туристов из 4 человек с просьбой поселиться в Вашей гостинице. Все граждане РФ.

Просим предоставить двухместные номера для некурящих.

Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00.

Выезд планируется через 3 ночи так же в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего).

Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать

Контрольно-оценочные средства «Технология предоставления услуг приема и размещения в гостиничной индустрии (на иностранном языке)»

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)

I. Listen to the speaker and answer the questions below.

Hello. Welcome to the hotel. We have everything ready for you. You've already checked in online, so first let me tell you about your room. You've ordered the deluxe room and it comes with one large king size bed, and in your room we have a work area with a desk and chair.

Luckily for you, this room has just been remodeled so it has new furniture and new wallpaper, so it looks really nice so you'll have one of your premium rooms.

OK, here is your room key. As you can see this is a modern key, so what you need to do with this is slide this into the door and slide the key into the door with the holes facing the door and you'll see a light come on and it will unlock the door, so that's how you get in the room.

Also, for all guests we offer one free, complimentary beverage at the bar, so the bar is located outside of the hotel by the pool. It's also near the beach, so take this down to the bar outside, and you can get your free drink.

Also, part of your hotel package, you have a free breakfast and your breakfast is the super healthy pack, which comes with an egg, and fruit and your choice of beverage as well.

Oh, one more thing, I forgot to mention, in your room, you are only on the third floor and your bathtub is by the window, so if you take a bath be sure to close the blinds because people can see you in the bathtub because it's so close to the window, so please remember that.

And lastly, the room attendants will come by to clean your room usually at around 10 o'clock, so they'll come by, give you fresh towels, clean up the room. If you do not want your room cleaned at that time please call down and tell somebody and we can postpone it for later.

OK, thank you very much. I hope you enjoy your stay and thanks for checking in.

Answer the following questions.

1) What is in the room?

- a) One large king size bed
- b) One large queen size bed
- c) One single bed

2) How do you open the door?

- a) Turn the key in the lock
- b) With a light
- c) You slide the key into a hole

3) How many complimentary beverages do they offer?

- a) 0
- b) 1
- c) 2

4) What does breakfast cost?

- a) 3 dollars
- b) 5 dollars
- c) It is free

5) Before taking a bath, you should \_\_\_\_\_.

- a) close the blinds
- b) turn on the water
- c) close the window

6) What time will your room be closed?

- a) 9
- b) 10
- c) 11

1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)

Read the information provided in a room leaflet from The Barclay Hotel in New York for 3 minutes and make sure you understand it.

#### YOUR ROOM AT A GLANCE

##### INSTANT SERVICE

To make your stay more enjoyable, Instant Service is available “around the clock” for any requests.

##### WAKE-UP SERVICE

Please contact Instant Service.

##### IN-ROOM BAR

Your private bar is stocked daily with a variety of drinks and snacks. Items removed are automatically charged to your account. A menu with pricing is located in your room.

##### THE INTERNET

Your room is equipped with high speed Internet access. A daily access fee will be assessed to your account.

##### EXPRESS CHECK-OUT

For a fast and effortless check-out, please utilize our voicemail check-out by dialing extension 4510 and leave your name and room number.

##### IN-ROOM COFFEE

Complimentary coffee is replenished daily in your room. Keurig-makers have directions located on the front of the machine. If further assistance is required please dial Instant Service.

Complimentary coffee and tea is also served in the Lobby from 6:00AM to 7:00AM.

#### FITNESS CENTER

The Fitness Center offers an assortment of cardio and weight training equipment. Available 24 hours a day with a guestroom key card access on the third floor. Access to the steam room and sauna are available from 6:00AM to 8:00PM.

#### IN-ROOM SAFE

The safe can be programmed with a personalized four-digit pin code for each use. Please see detailed instructions located in the safe. Alternatively, safe deposit boxes are available at the Reception Desk.

#### HOUSEKEEPING SERVICE

Your room is serviced daily between 8:30AM and 2:30PM Monday through Friday; between 9:00 AM and 3:00 PM Saturday, Sunday and Holidays. For fresh towels after service hours, please dial Instant Service.

#### LAUNDRY & SHOE SHINE

Please find instructions in your closet for Laundry, Pressing and Dry Cleaning Service. For Shoe Shine service, please contact Instant Service for pick-up.

#### ENTERTAINMENT

For your viewing pleasure we are pleased to offer a selection of pay per view movies and entertainment options. To view these and other options, press the menu button on the remote control.

*Material from Intercontinental New York Barclay Hotel*

#### *II. Choose the correct variant:*

1. You can contact Instant Service ...
  - A. twelve hours a day
  - B. twenty-four hours a day
  - C. in the hotel lobby next to the clock
  - D. every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.
2. There is a variety of drinks and snacks ...
  - A. in the hotel's private bar
  - B. that are removed from your room every day
  - C. that you can have and pay with your room bill
  - D. that are automatically charged to your bank account
3. There is.....Internet access in your room.
  - A. fast
  - B. free
  - C. basic
  - D. wireless
4. If you want a coffee, you can ...
  - A. dial Instant Service
  - B. put money in a machine in your room
  - C. follow the directions to the nearest coffee bar
  - D. have it for free in the lobby early in the morning
5. To enter the Fitness Center you need ...
  - A. your room key card
  - B. to ask for a specific key
  - C. to be a guest on the third floor
  - D. to go between 6:00AM and 8:00PM
6. The in-room safe is ...
  - A. an alarm system that you can program
  - B. a box with a pin code to keep valuable things
  - C. a deposit box that you can get at the Reception Desk
  - D. a personalized four-digit pin code to enter each room
7. You can find that your room hasn't been cleaned yet if you come back at ...
  - A. 2:00 AM on a Friday
  - B. 2:00 PM on a Friday
  - C. 3:00 AM on a Sunday
  - D. 3:30 PM on a Sunday
8. If you need to clean your shoes ...
  - A. you'll find instructions in your closet
  - B. call Instant Service for instructions on how to clean them
  - C. call Instant Service and they'll clean them for you in your room
  - D. call Instant Service and they'll collect the

shoes from your room

9. The hotel offers a selection of films that you can watch ...

- A. for free
- B. for a daily amount of money
- C. and pay for each film you watch
- D. in the hotel's entertainment area

10. Which one is NOT TRUE? You should contact Instant Service if you need ...

- A. to check out
- B. fresh towels
- C. to wake up early
- D. to clean your shoes

### Тест 1:

#### 1. Rearrange the words to make requests and offers.

1. name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?
2. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
3. Can / take / you / message / for / I / a /?
4. manager / I'd / to / speak / the / to / like
5. help / you / I / Can / ?
6. your / have / Can / passport / I / ?
7. a / I'd / room / like / double
8. me / tell / you / Could / number / my / room /?

#### 2. Correct the sentences.

- 1) Are there Internet access? Is there Internet access?
  - 2) There aren't a car park.
  - 3) There's 300 rooms.
  - 4) Is there any disabled facilities?
  - 5) There are an exchange bureau.
  - 6) Are there a minibar in the room?
  - 7) There isn't any shops.
  - 8) Is there any cloakrooms?
3. Make questions and short answers with do/does, don't/doesn't.

- 1) ...Do .... you have any luggage? Yes, I.....do.....
- 2)..... the hotel have a laundry? No, it.....
- 3)..... she want to book a room? Yes, she.....
- 4)..... you work in reception? No, I.....
- 5)..... he speak English? Yes, he.....
- 6)..... we have a parking space? Yes, you.....
- 7)..... she know the city? No, she.....
- 8)..... they have any children? Yes, they.....

#### 4. Complete the sentences with prepositions of time: on, at, in, from ... to.

- 1) Is the bar open ...on....Sundays?
- 2) I work .....7.00 am .....4.00 pm.
- 3) The swimming pool closes .....the evening.
- 4) We serve breakfast .....8.00 am..... 9.30 a.m. .... the weekend.
- 5) The new hotel opens ..... two months.
- 6) The autumn season starts .....September.
- 7) I'd like to book a table for three ..... 3rd January.
- 8) Do you close ..... Christmas?

### Монологические и диалогические ответы

Работа с карточками по профессиональной тематике:

1. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for family with children).
2. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for newly-weds).

3. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for seniors by phone)
4. Make a reservation for businessmen by phone.
5. Act out the checking-in procedure following all the necessary formalities.