**Практические задания I уровня**

**«Перевод профессионального текста»**

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику и ответов на вопросы по содержанию текста.Перевод оформляется при помощи текстового редактора MicrosoftWord и

выдаётся на печать.

* Требования к оформлению документа:
* Шрифт - Times New Roman, размершрифта -14.
* Заглавные буквы в наименовании документа.
* Выравнивание текста по ширине.
* Межстрочный интервал (1,5 пт).
* Поля документа (верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.)

**ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм**

**(английский язык)**

 **1. How to be an ecofriendly tourist in the Alps**

*Guests at the “Waldhaus Am See’ in St. Moritz bring more than baggage to the 36-room hotel. With manager Claudio Bernasconi’s encouragement, each week in summer they cart in box loads of trash they’ve found in the Swiss mountains.The visitor who brings in the most litter gets room for a week . The record is 19 kilograms, mostly cans, collected by two Swiss women on vacation last August. “They said they worked so hard they were going to need another holiday,” Bernasconilaughs.The hotel’s two-year-old campaign encourages visitors to protect the Alpine environment. But Bernasconi and tourist officials know that ecotourism requires more than picking up litter. The ecotourists must start with careful planning – finding leisure activities and transportation that protects the environment .Once the traveller has arrived, moreover, he or she must save the energy, avoid endangered species and purchase local products.* One approach to soft tourism is scheduling a trip between seasons. It helps reduce the noisy traffic in most Alpine regions.

Alpine resorts boom during the winter, when hotels are filled to 100 per cent of capacity. Another important way to reduce pollution from autos is to take public transport whenever possible. In some areas, like Zermatt, Switzerland, local transport is an attraction in itself. Cars are forbiddenin Zermatt. Here , five electric buses carry skiers to lifts (the fare about $1.40). The environmental ethic should continue inside the hotel. Responsible tourists should reduce using the energy whenever possible by turning off unnecessary lights, by turning down heat. The eco tourists should find out how often the hotel changes sheets and towels, and let the concierge know if they can use them for a longer period of time.

Tourists who visit local shops can try to buy items with minimal wrapping . They can also buy locally made products when possible. Goods made nearby require less energy to transport, and their sale supports the Alpine economy. Finally, ecotourists should take their environmental ethic onto the ski slopes and hiking trails of the Alps.It is important to avoid straying from marked paths or ski runs . Snow protects plants and animals through the winter and skis can slash the blanket that enables them to survive.The future of the alpine ecosystem depends on the behavior of the millions of tourists each year.

**Glossary**

encouragement – призыв, побуждение

loads of trash- грудымусора

to encourage- призывать

endangered species- вымирающиевиды

to purchase - покупать

approach - подход

Alpine- альпийский

wrapping-упаковка

slash the blanket that enables them to survive- разрушаютснежныйпокров,которыйпомогаетимвыжить

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. What must ecotourists start with ?

2.When are the hotels filled to 100 per cent of capacity?

3.What shopping principles should ecotourists follow?

4.How can responsible tourists reduce using the energy ?

5. How should the environmental ethic continue on the slopes?

**Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.**

2. **SWAN HOTEL**

*When I rang to book a room at The Swan, the receptionist sounded doubtful. 'I don't think we've anything that weekend,' she said. 'No, wait - there's just one.'*

*The Swan, dating back to 1821, is the Georgian building at the end of town. We had to smile at the comical scene that greeted us when we arrived. A disorganised receptionist; a talkative salesman with his back to us and two foreign guests reduced to communicating in sign language.*

*At last, we made it to our small, nothing out of the ordinary, brown and cream room with a double bed and a view of the gardens.*

*Coming downstairs again we met another talkative character. Colin Vaughan, the owner, amused us with stories of the army, difficult guests, VAT and how the hotel had been used as a bookshop before he bought it ten years ago: 'It took me six long weeks to get rid of all those books.'*

*Today, the Swan is a traditionally furnished hotel with generous areas of red, flowery carpet and a large number of cherry-red sofas and armchairs.*

After a wander around town, a blonde girl broke the news that we couldn't have dinner in their restaurant that evening because members of the Chamber of Commerce were having dinner there and the other public rooms had been booked by a rugby club.

Assuming we would be served two bar meals instead, we made our way to the bar. Yet we were confused. We thought the girl had said something about a table for us in the room next to the bar. We made our way there and sat down. To our surprise, restaurant menus were brought. So she had meant it!

We were further surprised when we were led into a small plain dining room where several tables had been laid including one large one occupied by people eating bar meals. By now we were even more confused. We suspected the hotel management was, too!

Oh dear! I had asked for local baked trout without its lemon and ginger sauce. It arrived with. However, the chef more than made up for the situation by removing the skin complete with sauce and then skilfully filleting the fish. Again, surprisingly good –as was my husband's pork with mustard sauce.

Nevertheless, it would have been nice to have been told beforehand about the dining arrangement - after all, it's not just the food one pays for, it's the sense of occasion too - and, in an ideal world, we would have had something knocked off the bill.

**Glossary**

scene - сцена

in sign language– наязыкежестов

VAT - НДС

the Chamber of Commerce – торговаяпалата

to assume - полагать

trout-форель

beforehand - заранее

mustard – горчица

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. What kind of scene did they come across when they arrived at the hotel?

2. When was the hotel built?

3. What was the writer’s first impression?

4. What did we learn about the owner?

5. What kind of dishes were they served in the dining room?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

3.**Along the Moscow River on a motor launch.**

*Going along the Moscow River you will see interesting places of the capital, famous buildings, and the bridges you pass under.*

*The River Moskva enters the capital from the north-west and flows in a number of huge loops in a general south-easterly direction. The largest tributary of the River Moskva is The Yauza.*

*Borodinsky Bridge was built in 1912 to commemorate the 100th anniversary of the Battle at Borodino. After the Battle at Borodino the Russian army retreated along this bridge and then Napoleon’s army entered Moscow. The architectural design of the bridge is unique. On one end you can see two semicircle colonnades with military attributes symbolizing the victory of the Russian weapon in the Patriotic War. On the other end of the bridge there are memorial obelisks bearing the names of the Russian generals and partisans.*

*Not far from Borodinsky Bridge you can see the White House of Russia. It is officially called the House of the Government of the Russian Federation.*

The Vorobyovy Hills is the most picturesque and highest spot on the right bank of the Moskva River. The area is 80meters above the river and 250meters above the sea level.  It is a green area. The environment is better than in the city.

You can see the main 36 story building of the Moscow State University on the Vorobyevy Hills which was erected in 1949-1953. The University was founded by M. Lomonosov in 1755 on the day of St. Tatyana the Martyr. Now it is the most popular university in Russia. The competition is very high. Its diploma is recognized in the world.

The Large sport arena was built in 1956. It can accommodate over 100000 spectators. Before that this land was not used, because of the river floods. This area was called Luzhniky from the word “puddle”.To the right is a ski jump which is a part of sport complex “Luzhniky”.

Crimean Bridge is situated near the Gorky Park, a favorite place for Muscovites on their days off. The park was opened in 1928. It stretches almost 3km. along the river. The name for the bridge was given after the settlement of the Crimean Tatars who stayed in Moscow with the ambassadorial missions.

**Glossary**

tributary – приток

huge loops- огромныепетли

anniversary – годовщина

semicircle – полукруг

weapon – оружие

spectator-зритель

puddle-лужа

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1.What sights can the tourists see while going along the Moskva river?

2.Why is the architectural design of Borodinsky Bridge unique?

3.How many spectators can “ Luzhniky” accommodate?

4.How long is Crimean Bridge?

5.Why was it called “Crimean”?

**Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.**

4.TheHorizonHotel

*Any hotel begins from the* ***receptionist*** *who* ***greets****guests at the recep­tion, or front desk, in the* ***lobby.****The duties of the receptionist are to* ***check in*** *and* ***out*** *guests, check their booking if there is any, give them* ***keys*** *to their rooms and any information about the hotel services if they need it. Some hotels have* ***registration forms.*** *Receptionists help guests to* ***fill*** *them correctly. They also answer phone calls, take phone messages for the guests of the hotel when they are not in and give them their mail.*

*In large hotels there are* ***concierges.*** *They give hotel guests informa­tion about the city, its shops, sights, transport, restaurants and other things that interest them. Concierges also help guests to book flights, restaurant tables and excursions, to find a guide, to use mail and so on. Concierges must speak foreign languages. In large hotels they usually know English, German, French and Spanish.*

The head of any hotel is the hotel *manager {general manager).* He runs the hotel: hires the staff, controls the work of all the services, solves different problems guests can have. When the general manager is not in, other managers *{assistant manager, night manager...)* do his duties.

Other people on the staff of hotels are *securities* who **protect** guests, ***bellboys,*** who show guests to their rooms and can help them with their luggage, ***chambermaids*** who clean the rooms, *cooks* and many others.

The *Horizon*  Hotel is a comfortably furnished 3-star hotel located within easy reach of interesting places to visit, the coast and the beautiful countryside. Extra Bed Policy is convenient for families with children. All children under 2 years old stay free of charge. Free Internet is available in public areas. Full English breakfast is included. Free park­ing. The hotel restaurant is designed to create a warm informal atmo­sphere. Local and European cuisine. The cocktail bar serves various cock­tails. The hotel is an ideal place for business and leisure. We are thinking about your comfort. Welcome to our hotel!

**Vocabulary**

**a receptionist** — администратор

**to greet**— приветствовать

**a lobby**— фойе

**to check in (out)**— регистрироватьприезд (отъезд)

**a key**[ki:] — ключ

**a registration** form — регистрационнаяформа

**to fill**— заполнять

**a concierge** — консьерж

**to protect**[pra'tekt] — защищать, охранять

**a bellboy**— коридорный, посыльный

**a chambermaid** — горничная

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1.Who does any traveler turn to when he arrives at the hotel?

2.Who runs a hotel?

3.What do receptionists do?

4.What are the general manager’s duties?

5.What facilities does The *Horizon*  Hotel offer?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

**ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм**

**(немецкий язык)**

**1.DIE DEUTSCHEN REISEN VIEL**

In Deutschland leben über 80 Millionen Menschen. Die Bevӧlkerung besteht aus Dӧrflern und Stӓdtern. Zu den bekannten deutschen Stӓdtengehӧren Berlin, Leipzig, Dresden, Hamburg, München, Kӧln, Frankfurt am Main, Stuttgart, Hannover, Kiel, Bremen, Bonn, Nürnberg und andere mehr. Die Deutschen sind aus einer Anzahl von Stammen zusammengewachsen. Im Süden Deutschlands leben Bayern, Schwaben, Franken. In der Mitte des deutschen Staates sind Rheinlӓnder, Pfӓlzer, Hessen zu Hause. Den Norden des Landes bewohnen Westfalen, Niedersachsen, Schleswig-Holsteiner, Friesen. In Halle an der Saale leben Sachsen. Sachsen sind lustig, schlagfertig. Rheinlӓnder gelten als leichtlebig. Schwaben sind sparsam. Die Westfalen sind mehr schwerblütig. Über die Magdeburger machen manche Sachsen Witze, dass "die Sonne in Magdeburg durch die Stange kommt". Diese Charakteristiken sind natürlich etwas relativ. Wenn ein Oberbayer mit einem Niedersachsen auf seinem Dialekt spricht, so versteht ihn der Niedersachse nicht. Beide Herren brauchen in diesem Fall einen Dolmetscher. Unter den Deutschen sind auch Schlesier, OstpreuBen, Pommem, Brandenburger, Thüringer. Unabhӓngig davon, welchem Stamm der Deutsche angehӧrt, re ist er immer gern. Seit langem besuchen die Deutschen die Urlaubslӓnder am Mittelmeer. Bereits in der zweiten Hӓlfte des 20.Jahrhunderts übertraf Deutschland die USA in der Zahl der Burger, die jӓhrlich auf Urlaub ins Ausland gingen. Seitdem mehren sich die Auslandsreisen der Deutschen, die heutzutage als führende Touristennation anerkannt sind. Jӓhrlich macht über die Hӓlfte der deutschen Bevӧlkerung Urlaub im Ausland. Besonders die deutschen Senioren kommen dorthin gern, wo ihre Muttersprache ohne Schwierigkeiten zu verstehen ist. Sie erholen sich in Osterreich, Luxemburg, der Schweiz, Liechtenstein, Sudtirol (Italien), oder steigen in den deutschen Hotels in Spanien, den anderen Welflandern ab. Wer keine Sprachbarriere furchtet, besucht Nachbarlander wie Frankreich, Danemark. Skandinavien kommt dabei nicht zu kurz. Immer mehr reisen die Deutschen in die Weltlander anderer Kontinente. Gewohnlich erholen sich die Deutschen drei Wochen im Ausland. Es reicht fiir bewahrte Ausspannung und Erzielung der gewunschten Sonnenbraune. Die Mehrheit der Deutschen hat noch eine oder zwei Wochen fur einen zweiten Urlaub. Den verbringen sie irgendwo im eigenen Land. Dieser Urlaub kann viel ermoglichen, zum Beispiel ein Badeurlaub an der Nord-und Ostsee, Wanderungen und Bergklettern in Bayern, Genesung im Schwarzwald, Wintersport im heimischen Gebirge. Die Deutschen sind aktive Urlauber. Sie haben es gern viel zu wandern, herumzulaufen, zu bummeln. Sie nehmen ernst ihre Planung im Urlaub. Ihrer Meinung nach verdirbt schlechte Planung eine gute Erholung. Nicht eingeplant sind die konkreten Leute, mit denen sie sich gern im Ausland zu GruppchenzusammenschlieBen. Fur die deutschen Burger ist das eigene Land auch ein gutes Urlaubsziel. Noch in den 60er Jahren des 20.Jahrhunderts gaben Bundeslander und Gemeinden Milliarden DM für neue und bessere Freizeitanlagen aus. Die Ausgaben betrafen Sportplatze, Turnhallen, Schwimmbader, kommunale Freizeitzentren.

Die meisten Deutschen sind Lebemӓnner im guten Sinne des Wortes. Bereits Tacitus teilte von ihrem Appetit und ihrer Fӓhigkeit zur Herstellung von Wein und Bier mit. Viele Burger gehen regelmӓβig in ein Restaurant. Die deutschen Stӓdte besitzen auslӓndische Restaurants. Darunter sind zum Beispiel italienische, griechische, chinesische, türkische Gaststatten keine Ausnahme. Billige USA- Kiiche hat fast keine Chance. Man trinkt und isst in Imbissstuben auf der StraBe und in den Bahnhofen auch gern. Es ist nicht nur traditionell, z.B. Bier und heiBe Würstchen. Es ist nicht schwer Kebab und Pizzas zu besorgen. In vielen deutschen Kurorten geht es natürlich nicht immer um den Abmagerungskurs. Viele Patienten hoffen auf Minderung von chronischen Leiden. Sie gehen zur Kur. Die meisten Kranken leiden an Rheumatisinus, Arthritis, Asthma, Bluthochdruck. Es gibt aber nicht so viele kranke Leute, die in einem Sanatorium untergebracht werden müssen. Die Mehrheit der Kurgӓstewohnen in Hotels und Kurheimen. Einige deutsche Kurorte sind Kurorte von Weltruf. Zum Beispiel Baden-Baden. Er besteht seit der Zeit der alten Rӧmer. Damals waren besonders salzhaltige Thermalquellen beliebt.

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. Was ist wichtig für die reisenden Deutschen, um sich im Ausland gemütlich zu erholen?

2. Ist Inlandserholung bei den Deutschen beliebt?

3. Aus welchen Gründen reisen die Deutschen viel?

4. Was essen und trinken die Deutschen gern? Was ist Ihnen darüber bekannt?

5. Wohin kann man in Deutschland essen gehen?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

**2.Tourismus in Deutschland.**

Deutsche Familien verreisen in den Ferien auch im eigenen Land. Die meisten Gӓste steigen in den Hotels. Wohin reisen die Deutschen? Beachten wir einige Touristentipps. Ein fabelhaftes Bundesland ist Baden-Württemberg. Es befindet sich im Sudwesten Deutschlands. Der Rhein bildet die natürliche Grenze dieses Bundeslandes. Es hat die Grenze zur Schweiz und Frankreich. In diesem Bundesland liegt der Schwarzwald, ein beliebtes Erholungsgebiet. Im heiβen Sommer trӓumen Touristen von Wasser und Wassersport. Der grӧβte deutsche See, der Bodensee passt gut dazu. Bewahrte Erholung erzielen Urlauber am Ufer der heimischen Flusse (der Rhein, die Donau,der Neckar). Kӧstlich ist in der Gegend der heimische Wein. Reizvoll ist Bayern. Dieser Reiz geht unter anderem von der Bergwelt der Alpen, der heimischen Seen, dem Bayerischen Wald mit dem ersten deutschen Nationalpark, einem groBen Reichtum an Kulturdenkmalern aus. All das macht dieses Bundesland zu einem der beliebsten Touristenziele. Unter niedersachsischen touristischen Zielen sind vor allem die Ostfriesischen Inseln, der Harz und die Liineburger Heide. Die Landeshauptstadt Hannover hat sich als weltbekannte Messestadt einen Namen gemacht. Das westliche Bundesland Nordrhein-Westfalen grenzt an Belgien und die Niederlande. Erholungsgebiete sind hier das waldreiche bergige Sauerland,dasSiegerland,das Bergische Land, der bundeslandische Nordeifel. Das Bundesland Rheinland-Pfalz grenzt an Frankreich, Luxemburg, Belgien. Weltbekannt sind die alten Romerstadte Trier, Mainz, Ludwigshafen,Koblenz. Einige deutsche Touristen meinen, dass das Mittelrheintal mit seinen vielen Burgrainen eine der herrlichsten deutschen Landschaften ist. Es kann vielen Besuchern nach ihrer Reise vor Augen stehen, wenn sie zurückzudenken beginnen. Das Bundesland Schleswig-Holstein grenzt an Dӓnemark. Dieses nӧrdlichste Bundesland liegt zwischen der Nord- und Ostsee. Besonders die Bader an der Ost-und Nordsee sowie die Holsteinische Schweiz werden auf Fremdenverkehr eingestellt. Es gibt natürlich andere Reiseziele in Deutschland, zum Beispiel die deutschen ӧstlichenStadte Berlin, Dresden, Weimer, Leipzig, Erfurt, die Insel Rügen und viele andere sehnswerte ostdeutsche Gebiete. Fremdenverkehr hat eine groBe volkswirtschaftliche Bedeutung. Über zwei Millionen Arbeitsplatze sind direkt oder indirekt darauf angewiesen. Davon zeugt das Hotel- und Gaststӓttengewerbe in Deutschland. Es hat einen Umsatz von fast 50 Milliarden Euro. Der Fremdenverkehr ist in einigen erholungswerten Gebieten die Haupterwerbsquelle der Bundesbürger. Massentourismus hat seine Probleme: Die Natur leidet. Mit Mitteln des Landschafts- und Naturschutzes vermeidet man in Deutschland menschliche Eingriffe. Eben da erfüllen die Verordnungen uber die Bebauung der Landschaft mit Ferienhӓusern und Hotels ihre wichtigen Aufgaben. Ohne Angebot der Gastronomie und des Beherbergungsgewerbes ist Deutschland kaum vorstellbar. Es geht hier vom Bauernhof bis zum intemationalen Luxushotel. Bekannt sind zum Beispiel Urlaubsgebiete durch solche TouristikstraBen wie die Deutsche AlpenstraBe,die Deutsche FerienstraBe Alpen-Ostsee, die OberschwabischeBarockstraBe, die DonaustraBe, die Deutsche WeinstraBe.

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. Wohin reisen die Deutschen?

2. Hat sich die Landeshauptstadt Hannover als weltbekannte Messestadt einen Namen gemacht?

3. Welche andere Reiseziele in Deutschland es gibt?

4. Was ist in einigen erholungswerten Gebieten die Haupterwerbsquelle der Bundesbürger?

5. Was sind bekannt durch die Touristikstraβen?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

**3.Reisen. Urlaub.**

Unser Leben ist ohne Reisen undenkbar. Reisen, die die Menschen unternehmen, sind sehr unterschiedlich. In Bezug auf die Strecke unterscheidet man Kurz- und Langstreckenreisen. Was die Verkehrsmittel anbetrifft, so kann man ein Auto, einen Bus, ein Flugzeug, einen Zug, ein Schiff etc. wählen. Die Wahl eines bestimmten Verkehrsmittels hängt von der Strecke und von den Möglichkeiten und Bevorzugungen der Reisenden ab. Die Menschen unternehmen Geschäfts- und Urlaubsreisen abhängig von den Aufgaben, die vor ihnen gestellt werden, bzw. von ihren eigenen Plänen. Wenn man eine Reise plant, so muss man Fahrkarten bzw. Flugtickets besorgen. Es ist immer zweckmässig, sie rechtzeitig zu buchen, dann kann man unangenehme und unwünschenswerte Situationen vermeiden. Heutzutage sind die Buchung und auch die Bezahlung von Fahrkarten und Flugtickets ganz einfach geworden, alles kann telefonisch und/oder über Internet geregelt werden. Neben den obengenannten Verkehrsmitteln gibt es auch andere Möglichkeiten. Viele Menschen reisen sehr gerne mit ihren Autos. Einige Menschen wandern oft und erreichen ihre Zielorte zu Fuss. Das Wandern ist sehr gesund und populär. Reisen sind eine unheimlich interessante Beschäftigung. Sie erlauben uns alle möglichen Länder zu besuchen, neue Menschen kennenzulernen und neue Freunde zu finden, zahlreiche Sehenswürdigkeiten, Museen und Theater überall auf Erden zu besichtigen bzw. zu besuchen und sich dadurch allseitig zu entwickeln. Reisen machen Spass, bringen grossen Nutzen und sind ein untrennbarer Teil unseres Lebens. Im Urlaub vergisst man Hektik, Alltag und Job und bekommt eine Möglichkeit, sich zu entspannen und sich zu erholen. Jedes Land hat sein Urlaubsgesetz, welches den bezahlten Mindesturlaub festsetzt. In Russland sind es achtundzwanzig Arbeitstage. Bei Berechnung von Arbeitstagen werden alle arbeitsfreie Tage und Feiertage ausgeschlossen. Arbeitgeber sind nicht berechtigt, den Mindesturlaub zu verkürzen. Sie dürfen ihn nur verlängern. Jeder Tag bringt dem Menschen neue Ermüdung, die zur bestehenden Ermüdung hinzukommt. Arbeitsfreie Tage von alleine können die gesamte Ermüdung  nicht ausgleichen. Dadurch wächst das Erholungsbedürfnis des Menschen. Das heißt, die Verkürzung der Arbeitszeit und die Verlängerung der Urlaubszeit haben eine medizinische Begründung. Aber die Menschen brauchen Erholung nicht nur wegen Ermüdung. Die arbeitenden Menschen müssen täglich die gleichen Leistungen erbringen. Diese Monotonie übt auch einen negativen Einfluss auf menschliche Psyche aus. Es ist bewiesen, dass die Erholung der menschlichen Seele und des menschlichen Körpers erst nach den ersten zwei Wochen einsetzt. Es gibt verschiedene Urlaubstypen, die aktiv oder passiv sein können. Zu den aktiven Urlaubstypen zählt man Bergsteigen, Wandern, Schilaufen u. ä.  Zu den passiven Urlaubstypen werden beispielsweise Strandurlaub und Erholung in balneologischen Kurorten gezählt. Jeder Mensch muss einen richtigen Urlaubstyp wählen. Das heißt, der Urlaub muss ihm eine Möglichkeit geben, sich von der bisherigen Tätigkeit vollständig zu erholen. Besonders erholsam ist es für die Menschen, den Urlaub dort zu verbringen, wo sie sich mit ihnen selbst im Einklang befinden. Ein gut gelungener Urlaub hat eine positive Auswirkung auf den Menschen mindestens im Laufe eines Jahres.

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. Welche sind Reisen, die die Menschen unternehmen?

2. Womit reisen die Menschen gern?

3. Was zählt man zu den aktiven Urlaubstypen?

4. Was zählt man zu den passiven Urlaubstypen?

5. Was hat ein gut gelungener Urlaub auf den Menschen im Laufe eines Jahres?

**Задание 2. Переведитетекст с немецкогоязыканарусский.**

**4.Imdeutschen Hotel**

WennSieeineReisenach Deutschland geplanthaben, kümmernSiesichimvorausnichtnur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondernauch um eineNummerim Hotel.

HeutegibtesguteMöglichkeit, einpassendes Hotel leicht und einfach online zureservieren.

Imdeutschen Hotel warten auf SieschönausgestalteteGästezimmer. Dort gibtesallesNotwendigefürrichtigeErholung: Bad mitwarmem Wasser, BarmitentzückendenKühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogardrahtlos Internet-Zugang.

Hierarbeitetnureinfreundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitigeHilfefür die leistet. Ganz kostenloskönnenSieSchuhputzservice, TextilreinigungoderBürodienstbenutzenoderHilfebei der Tourenplanungbekommen.

NetteAtmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenloseFrühstückejährlichziehenimdeutschen Hotel Reisendeausaller Welt an, obwohlPreisensehrhochsind.

Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bisnachtseinegroßeAuswahl an verschiedenenGetränke und internationalenGerichtevor. Sehrpopulärsind Tee-zeit und Lunch in Lobby-bar.

In FreizeitnutzenHotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz.BesondersaktuellistheuteFahrradverleih.

Fast alledeutschen Hotels verfügenheuteüberInnenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, großeKonferenzräume.

Viele Hotels bietenTransferservicevomFlughafenoderBahnhof. Es muss imvorausmit Hotel direktabgefragtwerden. Um IhrGesprächerfolgreich war, benutzensieeinenGesprächsbuchoder Topics in Deutsch.

**Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. Worumkann man sichimvorauskümmern, wenn man eineReisenach Deutschland geplant hat?

2. WelcheguteMöglichkeitgibtesheute?

3. Was gibtesim Hotel fürrichtigeErholung?

4.Wasschlagenviele Restaurants und Bars vor?

5.Wasverfügt fast alledeutschen Hotels ?

**Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.**

**«Задание по организации работы коллектива»**

**Задача 1.** Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

* Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
* Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
* Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
* График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
* График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

\* Прим. *Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата)(43.02.11)*

|  |
| --- |
| Туристическая компания «Магия путешествий» является обществом с ограниченной ответственностью (ООО), успешно работающим на российском туристическом рынке с сентября 2004 года. Основными направлениями деятельности туристической компании «Магия путешествий» являются:* визовое и страховое сопровождение туристов;
* прокат автомобилей за рубежом;
* индивидуальные и групповые туры за рубеж и по России;
* пляжный и экзотический отдых;
* экскурсионный и познавательный туризм;
* детский отдых и обучение за рубежом;
* активный отдых (горнолыжные туры, дайвинг);
* событийный туризм (туры на спортивные мероприятия, фестивали, карнавалы, выставки и т.п.);
* корпоративный туризм (организация за рубежом и в России конференций, семинаров, тренингов и т.п.);
* круизный туризм;
* лечение и оздоровление за рубежом и в России;
* свадебные путешествия;
* продажа авиабилетов международных и российских авиакомпаний работы менеджеров фирмы, принимаются к сведению и учитываются на будущее).
 |

**Задача 2: Разработайте организационную структуру туристского**

**предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.**

Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде сиспользованием возможностей программы MS Word. При необходимости допускаютсятекстовые пояснения.

**Задача 1.** Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

* Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
* Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
* Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
* График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
* График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

\* Прим. *Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата)(43.02.11)*

|  |
| --- |
| Туристическая компания существуют с декабря 2005 года и предлагает весь спектр туристических услуг:* Экскурсионные авиа и автобусные туры. Австрия, Бразилия, Венгрия, Германия, Греция, Голландия, Индия, Испания, Италия, Китай, Коре, Польша, Португалия, Словакия, США, Таиланд, Турция, Франция, Чехия и многие другие страны.
* Лечебные туры. Чехия, Краснодарский край, Украина.
* VIP-отдых. Реализация любых Ваших капризов.
* Экзотические туры. Юго-Восточная Азия, Тихоокеанские острова. Южная Америка.
* Пляжные туры. Болгария, Турция, Израиль, Мальдивы, Куба, Испания, Италия, Крым, Кавказ и многие другие направления.
* Горнолыжный туризм. Швейцария, Франция, Андорра, Турция, Австрия.
* Детский отдых. Отдых за рубежом, на море, экскурсии.
* Бизнес-туры. Посещение выставок, конференций, симпозиумов.
* Обучение за рубежом. Изучение английского языка.
* Бронирование авиа и железнодорожных билетов.
* Визовая поддержка.
* Бронирование отелей в любой стране мира.

Основной принцип работы компании - любое пожелание клиента должно быть выполнено, поэтому турфирма предлагает туры почти во все страны мира, рекомендованные МИДом для отдыха и путешествий. Тур предприятие стремимсяпредоставлять турпродукт высокого качества с низкими затратами, удовлетворяющий запросам наших потребителей. |

 **Задача 2: Разработайте организационную структуру туристского**

**предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.**

Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде сиспользованием возможностей программы MS Word. При необходимости допускаютсятекстовые пояснения.

**Практическое задание II уровня (инвариантная часть)**

**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**

**Задача 1.**Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

**Инструкция:**

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MSWord, формате doc.

Требования к оформлению документа:

* Шрифт - Times New Roman, размершрифта -14.
* Заглавные буквы в наименовании документа.
* Выравнивание текста по ширине.
* Межстрочный интервал (1,5 пт).
* Поля документа *(верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.)*

**Пример конфликтной ситуации**

*Гость подходит к администратору и сообщает, что в номере не работает Интернет. У гостя назначен важный разговор по скайпу, который должен начаться через 10 минут, и клиент только что узнал, что связи нет.*

***Г:*** Здравствуйте, в моем номере не работает Интернет.

***А:***Ожидайте, сейчас я вызову мастера и он устранит неполадку.

***Г:*** (через 20 минут, раздраженно) В моем номере по-прежнему не работает Интернет. Мне срочно нужно сделать звонок по скайпу.

***А:*** К сожалению, сейчас мы ничего не сможем сделать. Мастер временно отсутствует.

***Г:*** Что за безобразие! Вы не предоставляете услуги, заявленные на сайте вашего отеля. Я буду жаловаться!*(беседа проходит на ресепшен и другие гости становятся невольными свидетелями конфликта)*

***А:*** *(перебивая, раздраженно)* Ну зачем сразужаловаться. Сейчас найдем другого мастера.

(звонит по телефону, обращается к сотруднику) Ваня, здесь клиент жалуется, Интернет не работает. Посмотришь?

 *(обращаясь к клиенту)* Сейчас мастер займется вашей проблемой.

***Г:*** Просто безобразие! Никогда больше не приеду в ваш отель! *(эмоционально и не в самых приятных выражениях описывает, что он думает о соотношении цены и качества в отеле)*

*(администратор никак на это не реагирует)*

**Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях**. **Укажите форму проведения мероприятия**.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MSWord.

* В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.
1. Понятие и виды конфликтов
2. Структура конфликта
3. Причины конфликтов в сфере гостиничного/туристского бизнеса
4. Значение (ценность) жалоб потребителей для предприятий гостиничной/туристской сферы
5. Типы «трудных» гостей/клиентов и особенности поведения персонала в зависимости от типа гостя/клиента
6. Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации
7. Алгоритм работы с конфликтной ситуацией
* Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, лекция и т.д.).

**Практическое задание II уровня (инвариантная часть)**

**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**

Задача 1.Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MSWord, формате doc.

Требования к оформлению документа:

* Шрифт - Times New Roman, размершрифта -14.
* Заглавные буквы в наименовании документа.
* Выравнивание текста по ширине.
* Межстрочный интервал (1,5 пт).
* Поля документа *(верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.)*

**Пример конфликтной ситуации**

*Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).*

***А:***Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

***Г:*** Что такое рум сервис?

***А:*** Вы заказывали в номер еду…

***Г:*** Ничего мы не заказывали!

***А:*** Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!

***Г:*** Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!

***А:*** В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.

***Г:*** Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что…

***А (перебивая гостей):*** Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.

***Г:*** Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

***(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта)***

***А:*** На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.

***Г:*** Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака… Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!

***А:*** Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.

***Г:*** Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет…

***А:*** Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.

Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MSWord.

* В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.
1. Понятие и виды конфликтов
2. Структура конфликта
3. Причины конфликтов в сфере гостиничного/туристского бизнеса
4. Значение (ценность) жалоб потребителей для предприятий гостиничной/туристской сферы
5. Типы «трудных» гостей/клиентов и особенности поведения персонала в зависимости от типа гостя/клиента
6. Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации
7. Алгоритм работы с конфликтной ситуацией
* Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, лекция и т.д.).

**Практическое задание II уровня (вариативная часть)**

43.02.10 Туризм

**Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»**

**Инструкция:**

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по городу Екатеринбург.

**Пример задания**

В Бюро туризма «Путешественник» обращается школьный учитель из города Алексеевка с просьбой подобрать тур для учащихся 10 класса на три дня в г. Екатеринбург в период с 15 по 17 июня.

Туристы желают осмотреть достопримечательности города и пригородные объекты показа.

Количество школьников 20 человек +2 руководитель.

Пожелания туристов:

● бюджет до 10000 рублей на человека

● трансфер вокзал-отель-вокзал

● гостиница, эконом

● в тур включены основные достопримечательности города

● трехразовое питание

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Удивительный Екатеринбург».

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

**Шаблон заявки на бронирование тура**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** |  | **ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ** | **Путевка** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Объект размещения:** |  |

Информация о туристах:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О.** | **Пол** | **Паспорт** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Размещение:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Страна/город** | **Отель** | **Номер** | **Питание** | **Дата заезда** | **Дата выезда** | **Кол-во ночей** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Подпись ответственного лица  |  |

***Просим подтвердить бронирование и выслать счет на оплату, благодарим за сотрудничество.***

**Для служебных отметок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № брони\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Отправлено в объект размещения | Оформлен отчет подтверждение | Выставлен счет на оплату |

Программа тура «Удивительный Екатеринбург», 3 дня/2 ночи

|  |  |
| --- | --- |
| **1 день** | 8:00 - Прибытие в г. Екатеринбург. Встреча с экскурсоводом на ж/д вокзале в зале ожидания.8.00-9.00 Завтрак в кафе города.9.00 – 13.00 Обзорная экскурсия поЕкатеринбургу. Знакомство с историческим центром города, памятником основателей города, с посещением Вознесенской горки, дворца купцов Расторгуевых- Харитоновых, Храма на Крови. Экскурсия на границу двух частей света Европы и Азии. Трансфер от Вашего отеля на информационную встречу.13:00- 14.00 – Обед в кафе города.14:00 - 15.00 – Экскурсия в музей Камнерезного и ювелирного искусства.15.00- 16.00 Экскурсия на Свердловскую киностудию.16:30 - 18.00 –Экскурсия в «Ньютон парк»18.00-19.00-Ужин в кафе города.19:00 -20.00 Трансфер в гостиницу и размещение. |
| **2 день** | 08:00 - 09:00 – Завтрак в гостинице09:00 - 13:00 –Автобусная экскурсия «Уральская голгофа» с посещением мужского монастыря «Ганина яма».13.00 - 14.00 - Обед в кафе.14.00 - 16.00 - Экскурсия в музей Д.Н. Мамина- Сибиряка16.00 -18.00 – Прогулка по центру города. 18.00-19.00- Трансфер. Ужин в гостинице. |
| **3 день** | 08:00 - 09:00 – Завтрак. Освобождение номеров. 09:00 - 10:00 –Трансфер на вокзал, сдача вещей в камеру хранения.10.00 – 13.30 Переезд в г. Березовский – родина первого золота на Урале. Посещение учебной золотодобывающей шахты в Березовском.13:30 - 14.30 - Обед в кафе города.14:30 - 17.00-Переезд в г. ВерхняяПыжма, посещение музея военной техники.17.00-18.00 -Переезд в г. Екатеринбург.18.00-19.00 – Ужин в кафе города. Трансфер на вокзал |

Программа тура представлена Бюро туризма «Путешественник»

В стоимость тура включено:

Проживание в гостинице

3-х разовое питание

Транспортно- экскурсионное обслуживание согласно программе, входные билеты. Билеты

\*\*\*В свободное время возможна организация посещения театров, музеев, концертов и пр. за дополнительную плату.

Стоимость тура на группу.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кол-во чел./гостиница | Категория номера | 5+1 | 10+1 | 15+1 | 20+2 |
| Хостел LONDONSKI HOTEL Центр города | 6-10 местные номера | 21300 | 14900 | 11800 | 10600 |
| А Класс\*\*Уктус\*\*30 мин.до центра эконом класс | 3 местный эконом, удобства на блок или этаже | 21300 | 14900 | 11800 | 9300 |
| А Класс\*\*Уктус\*\*30 мин.до центра эконом класс | 2 местный стандарт, удобства в номере | 23000 | 166000 | 13200 | 11000 |
| Екатеринбург центральный \*\*\*Грант Авеню \*\*\*Московская горка \*\*\* центр бизнес- класс | 2 местный стандарт, удобства в номере | 24900 | 18500 | 14900 | 13800 |
| Доплата за взрослого в составе школьной группы | 650 |

**Задание 2: «Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов»**

Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.

**Пример задания**

Группа туристов в составе 22 человек отправилась на отдых в город Екатеринбург. Ниже представлена программа обслуживания одного дня тура, который посвящен осмотру культурно-исторических ресурсов на территории г. Екатеринбург.

 Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите объекты показа. Аргументируйте выбор, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

**Программа:**

|  |  |
| --- | --- |
| 9:00 | Встреча с гидом в холле отеля «Грин парк» 4\*. Посадка группы в автобус, переезд до места проведения экскурсии |
| 10:00-11:30 | Экскурсия |
| 11:40-12:10 | Посадка группы в автобус. Переезд к следующему объекту экскурсии |
| 12:10-13:50 | Экскурсия |
| 14:00-15:00 | Обед в ресторане «Своя компания» |
| 15:00-16:30 | Экскурсия |
| 16:30-17:00 | Возвращение в отель |