

## Module IV

### Unit 18

**A: Excuse me, what's the problem? Are you not pleased with the service?**

*Adjectives and adverbs -1. Plural form of adjectives*

**B: Resolution of conflict situations**

**Part A**  
**For beginners**  
**0 – A1**



18.1.

**Дорогой vs дешёвый ресторан**  
*Expensive vs cheap restaurant*  
**Хорошее vs плохое обслуживание**  
*Good vs bad service*  
**Большой vs маленький заказ**  
*Big vs small order*  
**Лёгкая vs тяжёлая пицца**  
*Light vs big meal*

1. - Этот ресторан *дорогой*?  
- Нет. Сравнительно *дешёвый*.
2. - Здесь *хорошее* обслуживание?  
- *Плохое*.

#### 1. Fill in the missing word.

- 1.- Что вам предложить?  
- Я не очень хочу есть. Принесите мне ..... ужин.
- 2.- На второе у нас есть свиное рагу.  
- Я на диете. Это очень ..... пицца.
3. - Вы сможете нас обслужить за час?  
- Вы сделали ..... заказ. Но мы постараемся.
4. - У вас есть ..... блюда на закуску?  
-Конечно. Пршутто, хамон с сыром.

тяжёлая  
зелёный  
*большой*  
холодные  
шоколадный  
лёгкий

5. - Принесите, пожалуйста, ..... торт.  
 - А что вы будете пить?  
 - ..... чай с мёдом.

18.2.

**Это (какой?) хороший ресторан?**  
*Is this a good restaurant? (what?)*  
**Да. Здесь (как?) хорошо готовят.**  
*Yes. They cook delicious food here. (how?)*

**Это мясо (какое?) вкусное.**  
*This meat is tasty. (what?)*  
**Я люблю (как?) вкусно поесть.**  
*I like to eat well.*

What is the difference between adjectives and adverbs? Adjectives are used to give an answer to the question (*Какой? Какая? Какое? Какие?*) (*what kind/sort of...*) and describe nouns. Adverbs provide an answer to the question *Как?* (How?) and are formed from the adjective and the vowel 'O'. Adverbs always describe the verb.

### Adjectives and adverbs

Adjective (какой?)		Adverb (как?)	
дорогой	номер	дорого	поесть перекусить пообедать
дешёвый	обед	дёшево	
хороший		хорошо	
плохой	ужин	плохо	
вкусный		вкусно	

### 2. Choose the correct word.

1. Это .....\_\_ ресторан?  
 - Отличный. Здесь .....\_\_ готовят. (хороший – хорошо)
2. Почему вы нас так .....\_\_ обслуживаете?  
 - Извините. У нас сегодня много посетителей. (плохой - плохо)
3. Этот ресторан можно .....\_\_ посетить?  
 - Да, здесь часто бывают .....\_\_ столики. (свободные – свободно)
4. Где здесь можно .....\_\_ поесть?  
 - Приглашаем вас в наш ресторан. Не пожалеете. (вкусный – вкусно)
5. У вас все столики заняты?

- Нет. Могу предложить вам столик у окна.
  - Отлично. Какой .....\_\_ ресторан! (уютный – уютно)
  - Да. Здесь .....\_\_ играет музыка. (тихий – тихо)
  - Надеюсь, что мы .....\_\_ проведём время. (приятный – приятно)
6. Вам нравится это вино?
- Да. Оно .....\_\_. Его приятно пить. (легкое – легко)

### 3. Choose an appropriate question word.

1. Скажите, ..... столик свободен?
  - У окна.
2. .... блюдо вам понравилось?
  - Блюдо шефа-повара.
3. .... вас обслуживают?
  - Плохо. Мы уже полчаса ждём официанта.
4. .... вино вы будете пить?
  - Пока не знаем. Предложите нам карту вин.
5. .... лучше заплатить?
  - Кредитной карточкой.
6. .... документ можно оставить в залог?
  - Паспорт.

как?  
какой?  
какая?  
какое?

18.3.

**Принесите нам холодные напитки.**  
*Bring us cold drinks.*

**Ресторан предлагает тигровые креветки.**  
*We offer tiger shrimps at the restaurant.*

**Я хочу тушёные овощи.**  
*I would like stewed vegetables.*

### Plural forms of adjectives

Nominative <b>Какие?</b> <i>Принесите нам ...</i>	свежие горячие фирменные	блюда рестораны	<b>-ЫЕ</b> <b>-ИЕ</b>
Genitive <b>Каких?</b> <i>У нас много ...</i>	фирменных свежих горячих	ресторанов блюд	<b>-ЫХ</b> <b>-ИХ</b>
Dative <b>Каким?</b> <i>Мы рады ....</i>	свежим горячим фирменным	блюдам ресторанам	<b>-ЫМ</b> <b>-ИМ</b>
Accusative <b>Какие?</b>	= ИП (с неодуш. същ.) = РП (с одушевл. същ.)		<b>-ИЕ, -ЫЕ</b> <b>-ЫХ, -ИХ</b>

Instrumental <b>Какими?</b> <i>Мы довольны ....</i>	свежими горячими фирменными	блюдами ресторанами	<b>-ЫМИ</b> <b>-ИМИ</b>
Prepositional <b>о каких?</b> <i>Мы говорим о ...</i>	свежих горячих фирменных	блюдах ресторанах	<b>-ЫХ</b> <b>-ИХ</b>

#### 4. Add the correct endings.

1. Позвольте предложить вам марков ..... вина.
2. Принесите, пожалуйста, рыбн ..... салаты.
3. У нас сегодня овощн ..... блюда.
4. Я люблю горяч ..... десерты.
5. Какие остр ..... закуски вы предлагаете?
6. Мы довольны мясн ..... и ..... блюдами.
7. У нас сегодня нет тушён ..... овощей.

#### 5. Read the dialogues.

##### 1.

Клиент            Подойдите, пожалуйста. Где наш заказ?  
 Официант      Извините нас. Сегодня много гостей.

##### 2.

Клиент            Счёт, пожалуйста.  
 Официант      Пожалуйста.  
 Клиент            Сто пятьдесят евро! Здесь ошибка. Сумма завышена.  
 Официант      Сейчас проверю. Извините! Я сейчас исправлю.  
                       Пожалуйста, проверьте.  
 Клиент            Теперь всё точно.  
 Официант      Извините нас за недоразумение.

**Part B**  
**For pre-intermediate**  
**learners A1 – A2**

**Most used expressions on the topic:**

бокал  
водительские права  
горячее  
дичь  
жареная рыба  
закуска  
залог  
креветки  
кусочки  
одежда  
ошибка  
перепутать заказ  
плохое обслуживание  
позже  
полчаса  
пригласите  
пробка  
разбиться  
    разбился бокал  
рассчитаться  
скатерть  
счёт  
телятина  
химчистка

wine glass  
driver's license  
main dish  
game  
fried fish  
snack/ starter  
security  
shrimps  
pieces  
clothes  
mistake  
wrong order  
bad service  
later  
half an hour  
invite  
stopper  
the glass broke  
  
to pay  
tablecloth  
bill  
beef  
dry cleaning

**Polite phrases**

Вам что-то не нравится?  
За счёт заведения  
Мы всё уладим.  
Мы не можем сидеть за пустым столиком.  
Позвольте предложить вам ....  
Приношу извинения.  
Простите, в чём дело?  
Прошу извинить нас за задержку.  
Смените скатерть, пожалуйста.  
У нас много посетителей.  
Что происходит с нашим заказом?

Aren't you pleased with the service?  
It's on the house  
We will sort everything out.  
We cannot sit at an empty table.  
Let me offer you...  
We are really sorry.  
Excuse me, what's the problem?  
Please, excuse us for the delay.  
Change the table cloth, please.  
We have a lot of customers.  
Is there a problem with our order?

Вы забрызгали мне костюм.  
 Я к вашим услугам.  
 Вы принимаете к оплате кредитные карты?  
 Я сейчас всё исправлю.  
 Вы можете оставить в залог паспорт.

You spilled it on my suit.  
 We are at your service.  
 Can I pay by credit card?  
 I will work/sort it out.  
 You can leave your passport as security.

**Get acquainted with the content of the dialogue. Watch video version F (with subtitles in your native language and listen to the audio recordings of all characters). Then read the dialogue in Russian.**

### Разрешение конфликтных ситуаций Resolution of conflict situations

#### 1. Read part 1 of the dialogue.

*Вызов официанта*

Клиент Подойдите, пожалуйста. Что происходит с нашим заказом?  
 Официант Господа! Прошу извинить нас за задержку. У нас сегодня очень много посетителей.  
 Клиент Мы же не можем сидеть за пустым столиком! Принесите нам, пожалуйста, напитки: минеральную воду, лёд и бутылку белого вина.  
 Официант Сейчас принесу.

*(через пять минут)*

Официант Пожалуйста, ваш заказ.  
 Клиент Вы решили принести сразу весь заказ! Горячее мы будем позже.  
 Официант Хорошо. Я подам горячее через полчаса.

*(Официант через полчаса приносит горячее)*

Клиент Это не наш заказ. Мы заказывали жареную рыбу и телятину. А вы принесли нам дичь.  
 Официант О! Извините. Сейчас проверю.  
 Клиент Простите, в чем дело? Почему нас так плохо обслуживают? Сначала мы ждали горячее полчаса, а теперь вы принесли не то, что мы заказывали.  
 Официант Пригласите, пожалуйста, метрдотеля.  
 Клиент Сейчас приглашу.

#### 2. Mark the correct answer.

	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>
1. Официант	не нашёл свободного столика для клиентов	перепутал безалкогольные напитки	перепутал основное блюдо
2. В ресторане	не было много посетителей	было много клиентов	не было свободных винных карт

### 3. Read part 1 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.

*Подойдите, пожалуйста.  
Что происходит с нашим заказом?  
Прошу извинить нас за задержку.  
Почему нас плохо обслуживают?*

- Клиент            Официант, ....., пожалуйста. Что .....?
- Официант        Прошу извинить нас ..... У нас много посетителей.
- Клиент            Мы заказали напитки. Принесите их, пожалуйста.
- Официант        Сейчас принесу.
- 
- Официант        Пожалуйста, ваш заказ.
- Клиент            Вы принесли сразу весь заказ! ..... мы будем позже.
- Официант        ..... Я подам горячее через полчаса.
- 
- Клиент            Это не наш ..... Мы заказывали рыбу и телятину. А вы принесли дичь.
- Официант        ..... Сейчас проверю.
- Клиент            .....? Мы ждём горячее уже полчаса.
- Официант        Пригласите, пожалуйста, метрдотеля.
- Официант        Сейчас приглашу.

### 4. Read part 2 of the dialogue.

*(подходит Метрдотель)*

- Метрдотель        Добрый вечер! Я к вашим услугам.
- Клиент            Добрый вечер! Мы недовольны обслуживанием в вашем ресторане.
- Метрдотель        Что вам не нравится?
- Клиент            Плохое обслуживание. Сначала мы полчаса ждали официанта, а потом – когда принесут горячее...
- Метрдотель        Вы недовольны официантом?
- Клиент            Да. Кроме того, официант перепутал заказ и принёс нам не те горячие блюда, которые мы заказывали.
- Метрдотель        Приношу извинения. Мы сейчас всё уладим.
- Клиент            Надеюсь.
- Метрдотель        Пока вы ждёте, позвольте предложить вам порцию тигровых креветок, сыр и бутылку белого вина за счёт нашего заведения.
- Клиент            Хорошо. А когда мы все-таки сможем поужинать?
- Метрдотель        Через 15 минут ваш заказ будет готов.

*(через 15 минут)*

- Официант        Извините за недоразумение. Пожалуйста, ваш ужин. Приятного аппетита!
- Клиент            Одну минуту. Замените, пожалуйста, это блюдо.

- Официант Вам что-то не нравится?  
 Клиент Да. Мясо недожарено. Кроме того, я просил мясо с картофельным пюре, а не с овощами.  
 Официант Извините, я сейчас принесу другую порцию.  
 Клиентка И эту порцию возьмите. Рыба мне не нравится.  
 Официант Почему, позвольте спросить?  
 Клиентка Она пересолена.  
 Официант Позвольте предложить вам фирменное блюдо от шефа-повара.  
 Клиентка Хорошо. И поменяйте, пожалуйста, бокал. В вино попали кусочки пробки.  
 Официант Сейчас принесу другую бутылку и чистый бокал.

*(Позже) Проблемы с оплатой счета*

- Клиент Счёт, пожалуйста.  
 Официант Пожалуйста, ваш счёт.  
 Клиент Сто пятьдесят евро! Наверное, здесь ошибка. Сумма завышена. В счёт включена закуска из сыра и креветок и ещё одна бутылка вина.  
 Официант Да, всё так. Ведь вы выпили две бутылки вина.  
 Клиент Да. Но одну бутылку вина нам прислал метрдотель. И сыр тоже.  
 Официант О, извините! Я сейчас всё исправлю.  
 Официант *(через минуту)* Пожалуйста, проверьте счёт ещё раз.  
 Клиент Теперь всё точно.  
 Официант Извините нас за недоразумение.

**5. Mark the correct answer.**

	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>
1. Клиенты не довольны	официантом	метрдотелем	столиком
2. Клиенты заказали	мясо с овощами и рыбу.	мясо с картофельным пюре и рыбу	мясо без гарнира и рыбу
3. Официант по ошибке включил в счёт	одну бутылку белого вина, рыбу, мясо с гарниром	две бутылки вина, сыр, рыбу, мясо с гарниром	сыр, бутылку белого вина, креветки

**1. Put the appropriate word into the following sentences.**

*Заказ, сумма, стоимость, счёт*

- В ..... заказа включёна дополнительно бутылка белого вина.  
 Да. Я включил вино в .....  
 Вы ошиблись. Бутылку вина нам прислал метрдотель.
- Мне кажется, что ..... неправильный. Сумма ..... завышена.
- Что входит в ..... заказа?  
 - Бутылка вина и закуски.
- Мы хотим узнать ..... вина.



- ..... вина составляет 25 евро.  
 5. Скажите, какова ..... счёта?  
 100 евро.

**7. Read part 2 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.**

*Я к вашим услугам.  
 Вам что-то не нравится?  
 Официант перепутал заказ.  
 Приношу извинения.  
 Счёт, пожалуйста!  
 Я сейчас исправлю счёт.*

**1.**

- Метрдотель Добрый вечер! .....
- Клиент .....! Мы недовольны обслуживанием.
- Метрдотель .....?
- Клиент Мы полчаса ждём официанта.
- Метрдотель Вы недовольны официантом?
- Клиент Да. ....
- Метрдотель ..... Мы сейчас всё уладим.
- Клиент Надеюсь.
- Метрдотель Разрешите предложить вам за счёт нашего заведения закуску и бутылку вина.
- Клиент ..... А когда мы сможем поужинать?
- Метрдотель Ваш заказ будет готов через 15 минут.
- Официант ..... Пожалуйста, ваш ужин. Приятного аппетита!
- Клиент Одну минуту. Замените, пожалуйста, это блюдо.
- Официант ..... ?
- Клиент Я просил мясо с картофельным пюре, а не с овощами. Возьмите и рыбу. Она пересолена.
- Официант ..... Сейчас принесу другую порцию.

**2.**

- Проблемы с оплатой счета
- Клиент Счёт, пожалуйста.
- Официант .....
- Клиент Наверное, здесь ..... Сумма завышена. В счёт включена закуска и бутылка вина.
- Официант Вы выпили две бутылки вина.
- Клиент Одну бутылку и сыр нам прислал метрдотель.
- Официант Извините! .....

**8. Read part 3 of the dialogue.**

- Просьбы клиента
- Клиент Официант, будьте любезны, смените скатерть. У нас разбился бокал и пролилось вино.

Официант Я сейчас сменю скатерть. Не волнуйтесь по поводу бокала – в нашем ресторане разбитая посуда включена в стоимость заказа.

### Плохое обслуживание

Клиентка Официант, будьте внимательны. Вы забрызгали мне костюм красным вином!

Официант Прошу меня извинить. Я сейчас же принесу вам влажные салфетки.

Клиентка Принесите. И пригласите менеджера, пожалуйста.

Официант Сейчас приглашу.

Менеджер Меня проинформировали о случившемся.

Клиентка Это очень неприятно.

Менеджер Да-да, приношу извинения. Разрешите предложить почистить Вашу одежду за счёт заведения.

Клиентка Благодарю. Я воспользуюсь этим предложением. Завтра я принесу костюм для химчистки.

Менеджер Позвольте также предложить вам в качестве компенсации бутылку хорошего красного вина.

Клиентка Спасибо. Не возражаем

### 9. Read part 3 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.

*Не волнуйтесь.  
Разбитая посуда включена в стоимость заказа.  
Прошу меня извинить!  
Мы угощаем за счёт заведения.  
Я воспользуюсь вашим предложением.*

Клиент Пожалуйста, смените скатерть. У нас пролилось вино и разбился бокал.

Официант Да, Конечно. Разбитая посуда ..... в стоимость заказа.

Клиентка Официант, будьте внимательны. Вы забрызгали мой костюм красным вином!

Официант .....

Клиентка Пригласите менеджера, пожалуйста.

Официант Я сейчас принесу салфетки и позову менеджера.

Менеджер Приношу извинения. Мы почистим Вашу одежду ..... заведения.

Клиентка Я воспользуюсь .....

### 10. Mark the correct answer.

	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>
1. Во время обслуживания клиенты разбили	бутылку вина	бокал для вина	тарелку и чашку
2. Менеджер предложил	почистить костюм за счёт заведения	купить новый костюм	почистить костюм за свой счёт

### 11. Read part 4 of the dialogue.

#### Отказ платить по счёту

Клиент	Счёт, пожалуйста.
Официант	Пожалуйста.
Клиент	Надеюсь, вы принимаете к оплате кредитные карты?
Официант	К сожалению, в данный момент нет.
Клиент	Вот как! Что же делать? У меня недостаточно местной валюты, чтобы расплатиться по счёту. Я могу рассчитаться только долларами.
Официант	К сожалению, мы не принимаем доллары.
Клиент	А что же делать?
Официант	Вы можете оставить в залог какой-нибудь документ и завтра прийти и оплатить счёт.
Клиент	Хорошо. Я оставлю вам свои водительские права. Завтра я приду и оплачу счёт.
Официант	Ресторан открывается в 12:00.
Клиент	Хорошо. До свидания.
Официант	До завтра.

### 12. Mark the correct answer.

	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>
1. Ресторан принимает оплату	кредитной картой	в местной валюте	в любой валюте
2. У клиента нет	наличных денег	банковской карты	местной валюты
3. Клиент оставил в залог	паспорт	свидетельство на автомобиль	водительское удостоверение

### 13. Read part 4 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.

*Вы принимаете кредитные карты?  
У меня недостаточно местной валюты.  
Оставьте, пожалуйста, в залог какой-нибудь документ.*

Клиент	Принесите счёт, пожалуйста.
Официант	..... .
Клиент	Вы принимаете ..... ?

Официант                    Сегодня нет.  
Клиент                        У меня недостаточно местной валюты. . Я могу рассчитаться в долларах.  
Официант                    ....., мы не принимаем доллары.  
Клиент                        Как же быть?  
Официант                    Вы можете ..... паспорт и завтра оплатить счёт.  
Клиент                        Я оставлю свои водительские права. Когда открывается ресторан?  
Официант                    В 12:00.  
Клиент                        Хорошо. До свидания.  
Официант                    .....

**Watch video version B (with subtitles in Russian and listen to the whole audio recording), in order to reinforce the given material.**

**Practice pronunciation. Watch video version G (with subtitles in your national language and listen to the audio recording of just one of the characters). Then record and listen to your own voice.**