

Hotel po „angielsku” czy obsługa gości to trudna sztuka?

Skrypt opracowany w ramach
Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa

Autorzy:

JOANNA LIGAWIEC

PATRCYJA KUCEMSKA

NATALIA KUFEL

GABRIELA GADEK

ANETA HAJDUKIEWICZ

SPIS TREŚCI:

a) Słownik z zakresu hotelarstwa i gastronomii.....	3
b) Zwroty stosowane w hotelu.....	8
c) Przykładowe procedury	10

SŁOWNIK
z zakresu hotelarstwa i gastronomii

A

accessory – wyposażenie pokoju
armchair – fotel
apartment – apartament
all - you - can - eat bufet
agrotourism – agroturystyka
arrival day - dzień przyjazdu
average room rate - przeciętna cena pokoju

B

bedroom – sypialnia
bed – łóżko
bookshelf – półka
bath – wanna
bridal suite - apartament dla nowożeńców
bellboy - boy hotelowy
barbecue – grill
breakfast - śniadanie
brunch - brunch
buffet – bufet
beetroot soup - barszcz
beef tea - bulion

C

carpet - dywan
closet – szafa
crib - łóżko dziecięce
chair – krzesło
coffee table – ława
conference room - sala konferencyjna
concierge - konsjerż
cook – kucharz

continental breakfast - śniadanie kontynentalne
camping – kemping
convalescent home – sanatorium
costs – koszty
curfew - cisza nocna
coffee – kawa
cocoa - kakao
cappuccino - cappucino
cold drinks - zimne napoje
compote - kompot
cognac - koniak
consomme – rosół
chopsticks – pałeczki
card of residence - karta pobytu gościa w hotelu
check-in – zameldowanie
check-out – wymeldowanie
check-out time - koniec doby hotelowej
connecting rooms - pokoje połączone
currency surcharge - dopłata związana ze zmianą kursu waluty

D

desk – biurko
dining room - jadalnia
double room- pokój dwuosobowy
door attendant – odźwierny
director – dyrektor
drinks – napoje
dessert – deser
dinner - obiad
dish – danie
damages - uszkodzenia
departure day - dzień wyjazdu
dumplings – knedle

E

extra bed – dostawka

entertainer - animator czasu wolnego

F

fireplace – kominek

fitness room - sala fitness

front desk supervisor - kierownik recepcji

forbidden – zakazany

first course - pierwsze danie

G

guest room - pokój gościnny

groundskeeper - dozorca terenu

gym – siłownia

guest house - pensjonat

H

housekeeper – pokojówka

hotel manager - menedżer hotelu

hostel - schronisko młodzieżowe

hotel classification - klasyfikacja obiektu

hotel tax - podatek płacony przez hotel

I

ID - dowód tożsamości

incurred losses - poniesione szkody

iron – żelazko

indoor pool – kryty basen

ice machine - maszyna do lodu

K

key- klucz

L

lift – winda

left-luggage office - przechowownia bagażu

lamp - lampa

light switch- włącznik światła

laundry room - pralnia

lobby - hol

lounge – salon

lunch – lunch

ladle – chochla

M

mirror – lustro

main course - danie główne

main entrance - główne wejście

mulled wine - grzaniec

N

no camera - zakaz robienia zdjęć

no entry - zakaz wstępu

no pets allowed - zakaz wprowadzania zwierząt

no smoking - zakaz palenia

O

OB - only bed

obligatory - obowiązkowo

overbooking - nadrezerwacja

P

pillow - poduszka

R

red dry wine - czerwone, wytrawne wino

rose wine - różowe wino

room service - obsługa hotelowa

resort - kurort

S

single room - pokój jednoosobowy

sofa – sofa

shower - prysznic

soap- mydło

swimming pool – basen

side orders - dodatek do dania głównego

starter - zakąska

supper – kolacja

smoking area - strefa palaczy

second course - drugie danie

snack/refreshment - zakąska

soup – zupa

T

television – telewizor

toilet- sedes

toothbrush- szczoteczka do zębów

towel rail- wieszak na ręcznik

triple room - pokój trzyosobowy

twin room- pokój z dwoma osobnymi łózkami

W

wardrobe - garderoba

washbasin- umywalka

waiter – kelner

waitress – kelnerka

white wine - białe wino

ZWROTY STOSOWANE W HOTELU

<i>How can I help you?</i>	W czym mogę pomóc?
<i>How was your trip?</i>	Jak minęła podróż?
<i>How long will you be staying?</i>	Jak długo chce Pan tutaj zostać?
<i>What date are you looking for?</i>	Jaka data Państwa interesuje?
<i>I'm afraid we are booked that weekend.</i>	Obawiam się, że na ten weekend nie mamy wolnych pokoi.
<i>We don't have any vacant rooms.</i>	Nie mamy wolnych pokoi.
<i>Have you made a room reservation?</i>	Czy dokonał Pan rezerwacji?
<i>What room would you like?</i>	Jaki pokój Pan sobie życzy?
<i>There is air-conditioning in the room.</i>	W pokoju jest klimatyzacja.
<i>I will take your luggage up to the room?</i>	Wniosę Pana bagaż do pokoju.
<i>There is a children discount.</i>	Dla dzieci oferujemy zniżkę.
<i>Your passport, please.</i>	Poproszę Pański paszport.
<i>Could you fill in that form.</i>	Proszę wypełnić ten formularz.
<i>Could you sign here?</i>	Proszę się tutaj podpisać.
<i>Do you need anything else?</i>	Czy potrzebuje Pan coś jeszcze?
<i>Your room number is ...</i>	Numer Pana pokoju ...
<i>Our hotel has a swimming pool.</i>	Nasz hotel posiada basen.
<i>We have a safebox.</i>	Posiadamy sejf.
<i>Here is your key.</i>	Oto Pana klucze.
<i>The price includes ...</i>	W cenę wliczone jest ...
<i>The breakfast is served between 9am and 11am.</i>	Śniadania serwujemy między 9 a 11.
<i>The dining room is open from 3 pm until 9 pm.</i>	Jadalnia otwarta jest od 15 do 21.
<i>Our hotel is ready for the disabled.</i>	Nasz hotel jest przystosowany dla niepełnosprawnych.

<i>You can't bring pets.</i>	Nie może Pan trzymać zwierząt.
<i>You can use a tennis court.</i>	Może Pan skorzystać z kortu tenisowego.
<i>We are terribly sorry.</i>	Strasznie nam przykro.
<i>Would you like to change a room?</i>	Czy chciałby Pan zmienić pokój?
<i>We will do something about it.</i>	Coś z tym zrobimy.
<i>You must check out before 1pm.</i>	Musi Pan opuścić pokój przed 13.
<i>How will you pay?</i>	Jak Pan płaci?
<i>In cash or by card?</i>	Gotówką czy kartą?
<i>Have a nice stay.</i>	Życzę miłego pobytu.
<i>Can I help you?</i>	W czym mogę pomóc?
<i>Can I clean the room?</i>	Czy mogę posprzątać pokój?
<i>Have you called?</i>	Czy wołał/-a mnie Pan/Pani ?
<i>Would you like me to make the bed ?</i>	Czy mam pościelić łóżko?
<i>How many rooms are there to be cleaned?</i>	Ile pokoi jest do sprzątnia?
<i>Do you want me to change bed linen?</i>	Czy mam zmienić pościel?
<i>I'm going to clean the conference room.</i>	Posprzątam salę konferencyjną.
<i>I'm going to Hoover here.</i>	Poodkurzam tutaj.
<i>Shall I clean the whole flat?</i>	Czy mam wysprzątać całe mieszkanie?
<i>Do you have the key to the office?</i>	Czy masz klucze do biura?
<i>Shall I also water the flowers?</i>	Czy mam również podlać kwiaty?
<i>I will iron your clothes.</i>	Wyprasuję Panu/Pani ubrania.

PRZYKŁADOWA PROCEDURA CHECK IN

Receptionist: Good afternoon. Welcome to the Grand Hotel. How may I help you?

Guest: Hello, I have a reservation. It's under the name of Nowak.

Receptionist: Can you spell your name, please?

Guest: Certainly. N-O-W-A-K

Receptionist: Thank you. A single room for two nights. Is that correct?

Guest: That's right. Can I have a room with a view of the ocean?

Receptionist: Let me check... Yes, we've got one room available.

Guest: Perfect. How much is the charge per night?

Receptionist: It's 30 euros.

Guest: I see. What's included in the cost of accommodation?

Receptionist: A buffet breakfast, a free airport shuttle, a car park and if you need, you can use a hotel safe.

Guest: OK. What time do you serve breakfast and other meals?

Receptionist: You can eat breakfast in the lobby from 8 till 10 a.m., dinner from 1 to 3 p.m. and we also serve supper from 6 – 8 p.m. but it's not included in the price.

Guest: That's OK. What will I have in my room?

Receptionist: We provide air-conditioning, an en-suite bathroom, a wake-up call. What's more, you can use a mini-bar at an additional charge. If you need extra towels or pillows, just call the reception desk.

Guest: Fine. What room am I in?

Receptionist: Room 329. Here's the key. To get to the room, take the lift up to the third floor. I'll ask our bellboy to bring your suitcases so you can leave them here. Before you make your way to the room, sign this form, please.

Guest: There you go. Thanks.

Receptionist: If you have any special requests, dial #1 from your room. Enjoy your stay at the Grand Hotel.

Guest: Thank you. See you.

PRZYKŁADOWA PROCEDURA CHECK OUT

Receptionist: Good morning. How can I help?

Guest: Good morning. I would like to check out.

Receptionist: Can I have room number, please ?

Guest: Certainly. My room number is 223.

Receptionist: Did you enjoy your stay in our hotel?

Guest: Yes, I did. This hotel is beautiful. The atmosphere is very nice and I will surely come back here soon.

Receptionist: I would like to inform that you have used services which were not included in the order as follows: SPA and the supper in the hotel restaurant.

Guest: Yes, it's true.

Receptionist: Please, check if everything is all right, this is the bill.

Guest: Yes, of course.

Receptionist: What method of payment do you prefer regarding services not included in the order? Cash or credit card?

Guest: For these services I will pay cash.

Receptionist: So it will be 125PLN all together.

Guest: Here you are.

Receptionist: Can I have your room key?

Guest: Certainly.

Receptionist: Do you need our hand with your luggage or maybe should I order a taxi for you?

Guest: It would be great. Can you take my luggage? I need a taxi in 30 minutes.

Receptionist: The porter will take your luggage, the taxi will be in 30 minutes in front of the hotel

Guest: Thank you very much.

Receptionist: Goodbye. Have a nice day

Guest: Same to you. Bye