

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

Skrypt opracowany w ramach  
Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa

## **SPIS TREŚCI:**

- a) hotelarski słownik polsko – angielski.....3
- b) formuły konwersacyjne w języku polskim i angielskim...12
- c) procedury “check in” i “check out” .....15

# HOTELARSKI SŁOWNIK POLSKO - ANGIELSKI

## A

aerobik - aerobics  
~ wodny - aqua aerobics  
aktualny - up to date  
~ cennik usług w hotel - updated rate list  
anulacja - cancellation  
anulować rezerwację - cancel the booking  
apartment - suite, apartment  
~ dla nowożeńców - honeymoon suite  
~ dla VIPów - VIP suite  
~ rodzinny - family suite  
~ trzypokojowy - three piece suite  
apteka - chemist's  
atrakcja - attraction  
~ historyczna - heritage, historical attraction  
~ przyrodnicza - natural attraction  
~ turystyczna - tourist/ visitor attraction  
audiowizualny - audio visual  
sprzęt ~ - audio visual equipment  
automat do gry - gaming machine

## B

bagaż - luggage  
balkon - balcony  
bankiet - banquet  
sala bankietowa - banquet room  
bankomat - banking machine, cash dispenser  
bar - bar  
~ alkoholowy - cocktail bar  
~ grillowy - grill, grill bar  
~ kanapkowy - sandwich bar  
~ kawowy - coffee bar  
~ obok basenu - poolside bar  
~ przekąskowy - snack bar  
~ sałatkowy - salad bar  
~ szybkiej obsługi - fast food outlet

~ z daniami na wynos - take away bar  
basen kąpielowy - swimming pool  
kryty ~ indoor swimming pool  
odkryty ~ outdoor swimming pool  
baza noclegowa - accommodation  
baza rekreacyjna - recreational facilities  
baza towarzysząca - supporting facilities  
baza żywieniowa - food and beverage facilities  
bezcenne dobra kultury - priceless cultural wealth  
bez opłaty - at no charge  
bezpłatny - complimentary, free, free of charge  
~ a usługa - complimentary service  
bilard - pool, snooker  
brać - take  
~ udział w wycieczce - to participate/ take part in a trip, excursion, to attend a trip, tour, excursion  
~ udział w imprezie sportowej - to take part/ participate in the sports event  
budzenie - wake up call  
buffet - buffet, counter  
~ gorący - hot buffet  
~ samoobsługowy - self service buffet  
~ śniadaniowy - breakfast buffet  
~ zimny - cold buffet  
Szwedzki ~ - Swedish buffet

## C

całodobowy - twenty four hour, day and night's  
usługi całodobowe - a twenty four hour service  
całodzienny - full day  
całodniowa wycieczka - full day trip  
całodzienne wyżywienie - full board  
całoroczny - year round  
całoroczna baza noclegowa - year round accommodation  
cena - price, rate, fee, charge  
~ biletu - fare  
~ biletu dla małego dziecka - infant fare  
~ biletu rodzinnego - family plan fare  
~ detaliczna - retail price

~ dla grupy - group rate  
~ gwarantowana - guaranteed rate/ price  
~ pokój - room rate  
~ pokoju dla dwóch osób - double room rate  
~ pokoju ze śniadaniem - bed and breakfast (B&B)  
~ pokoju ze śniadaniem i jednym posiłkiem - demi pension  
~ pokoju ze wszystkimi posiłkami - inclusive rate  
podstawowa ~ pokoju - basic room rate  
promocyjna ~ wprowadzająca - introductory fare  
stała ~ - fixed/ flat rate  
zniżkowa ~ dla biznesmenów - corporate rate  
zniżkowa ~ dla rodzin - family plan  
zniżkowa ~ dla stałych gości - commercial room rate  
obniżyć ~ reduce a price  
oferować ~ offer a price  
cennik- price list  
centrum - centre  
~ biznesowe - business centre  
~ handlowe - shopping centre  
~ konferencyjne - congress centre  
~ miasta - city centre  
~ odnowy biologicznej - fitness centre, spa  
~ sportowe - sports centre  
cisza nocna - bed time  
~ obowiązuje od godziny 22.00 - Bed time starts at 10 p.m.  
cukiernia - cake shop, cafe

## D

dani/e - course, dish  
~a barowe - fast food  
~ a gotowe - ready dishes  
~ a wegetariańskie - vegetarian dishes  
~ a na ciepło - warm cuisine  
~ a regionalne - typical dishes of the region, local cuisine  
~ główne - main course  
~ gorące - hot dish  
długość pobytu - length of stay  
do dyspozycji - at your disposal ( the services at your disposal include etc.)

doba - day  
~ hotelowa - hotel day  
koniec ~y hotelowej - check out time  
dodatkowe łóżko - extra bed  
dodatkowy - additional  
dogodna lokalizacja - convenient location  
dogodne połączenie - convenient connection  
domowa atmosfera - homelike atmosphere  
domowej roboty - homemade  
dopłata - additional payment, extra charge  
doskonały - excellent  
dostawka - rollaway bed, cot, roll in  
dostęp - access  
~ do Internetu - access to the Internet  
~ do środków masowego przekazu - access to media  
dostępny - available

## **E**

ekologiczna żywność - organic food  
ekspres do kawy - coffee maker

## **F**

faktura - invoice  
~ VAT - VAT invoice  
szczegółowa ~ - itemized invoice  
uregulować ~ę – pay an invoice  
formy rekreacji - leisure activities

## **G**

gabinet lekarski - doctor' s office  
garderoba - cloakroom  
godny polecenia - highly recommended  
godzina - hour  
~ odjazdu - departure time  
~ przyjazdu arrival time  
~ szczytu - peak period  
~y otwarcia - opening hours  
gość - guest, visitor

## H

harmonogram - timetable, schedule  
herbaciarnia - teashop  
~ w ogródku - tea garden  
historyczny - historic  
hotel - hotel  
~ apartamentowy - apartment hotel  
~ dla rodzin - family (type) hotel  
~ jednogwiazdkowy - one star hotel  
~ kongresowy - congress hotel  
~ najwyższej kategorii - de luxe hotel  
~ pierwszej klasy - first class hotel  
~ pobytowy - residential hotel  
~ wypoczynkowy - resort hotel  
kategoryzacja ~i - hotel grading/ rating  
~ luksusowy - luxury hotel

## J

jakość usług - quality of service  
jaskinia - cave  
jaskinia solna - salt cave

## K

kasyno - casino  
kąpiel - bath  
~e błotne - mud baths  
~e ziołowe - herbal bath  
~ słoneczna - sun bath  
~ wodna - water bath  
kierownik hotelu - hotel manager  
kino - cinema  
kiosk z gazetami - newsagent's  
klimatyzacja - air conditioning  
klub - club  
~ fitness - fitness club  
~ golfowy - golf club  
~ hokejowy - hockey club  
~ narciarski - ski club

~ nocny - night club  
~ tenisowy - tennis club  
~ żeglarski - sailing club  
klucze - keys  
kolacja przy świecach - candlelight dinner  
kuchnia (potrawy) - cuisine  
kuchnia wegetariańska - vegetarian cuisine

## **L**

lokalizacja - location, position,  
luksusowy -de luxe, first class

## **Ł**

łóżko - bed  
~ dwuosobowe - double bed  
~ piętrowe - bunk bed  
~ podwójne - twin bed  
~ pojedyncze - single bed  
~ składane - folding bed  
~ zapasowe - spare bed

## **M**

masaż - massage  
~ podwodny - underwater massage  
~ wodny - water massage

## **N**

na otwartym powietrzu - open air

## **O**

obowiązujący - going  
~ a cena - going price  
~ a stawka - going rate  
obsługa - service  
~ nie jest wliczona - service is not included  
~ pokoi - room service  
oferować - offer,



opłata klimatyczna environment protection fund

ośrodek - centre

~ narciarski - ski resort

~ odnowy biologicznej - fitness centre

~ sportowy - sports centre

## **P**

parking - car park, parking facilities

~ dobowy- long stay car park

~ nadziemny - elevated parking

~ podziemny - underground parking

~ strzeżony - supervised car park

kryty ~ - covered car park

odkryty~ - open car park

pełne wyżywienie - full board

pokój - room

~ czteroosobowy - quad room

~ dla niepalących - non-smoking room

~ dla palących - smoking room

~ do ćwiczeń - exercise room

~ dwuosobowy - double room

~ gier - games room

~ jednoosobowy - single room

~ konferencyjny - conference room

~ luksusowy - deluxe room

~ o wyposażeniu podstawowym - standard room

~ trzyosobowy - triple room

~ wieloosobowy - multiple room

~ zabaw dla dzieci - children's playroom

~ z balkonem - room with a balcony

~ z bieżącą zimną i ciepłą wodą - room with hot and cold running water

~ z dostawką - junior suite

~ z dwoma łózkami - twin room

~ z dwoma podwójnymi łózkami - family room

~ z prysznicem - room with shower

~ z wanną - room with a bath

~ z widokiem - room with a view

~ z wydzieloną sypialnią - junior suite

potwierdzenie - confirmation  
potwierdzić - confirm  
~ rezerwację - confirm the reservation  
pralnia - laundry  
przyjęcie - reception, party  
~ na cele dobroczynne - charity reception  
~ ogrodowe - garden party  
~ prywatne - private party  
~ weselne - wedding reception  
~ w plenerze - picnic  
~ z okazji jubileuszu/ rocznicy - anniversary party

## **R**

restauracja - restaurant  
~ chińska - Chinese restaurant  
~ hinduska - Indian restaurant  
~ pierwszej kategorii - first class restaurant  
~ tematyczna - speciality restaurant  
~ wegetariańska - vegetarian restaurant  
~ z pełnym zakresem potraw - full menu restaurant

## **S**

sala - hall, room, lounge  
~ balowa - ballroom  
~ bankietowa - banquet(ing)/ reception room

## **U**

udogodnienia dla niepełnosprawnych - facilities for disabled  
usługi  
~ opieki nad dzieckiem - babysitting services  
~ bankowe - ranking services  
~ pocztowe - postal services  
~ pralnicze - laundry services  
~ transportowe - transport services  
~ turystyczne - tourism services

## **W**

w ofercie - on offer (there is sth on offer)

walizka - suitcase

wolne pokoje - vacancies

wynajem samochodów - car hire

wypożyczalnia

~ łodzi - boat hire

~ rowerów - bike rent

~ samochodów - car rent

~ sprzętu sportowego - sports equipment hire

wyposażony w - equipped with

## ZWROTY KONWERSACYJNE

a)

Czy może Pan / Pani wezwać dla mnie taksówkę. - **Could you call a taxi, please?**

Czy poleci Pan/ Pani dobre, lokalne restauracje? - **Can you recommend good local restaurants?**

Czy mógłby ktoś posprzątać mój pokój? - **Could anyone clean my room, please?**

Poproszę o dodatkowy koc / poduszkę / ręcznik - **I'd like to ask for another blanket / pillow / towel**

Okno się nie otwiera. – **The window doesn't open.**

Nie ma ciepłej wody. - **There is no hot water.**

Poproszę o pokój dla niepalących. - **I'd like a non-smoking room.**

Pokój jest bardzo głośny. - **The room is very noisy.**

Klimatyzacja nie działa. - **The air-conditioning doesn't work.**

Gdzie jest pokój numer ...? - **Where can I find room number ...?**

Gdzie mogę zapisać się na wycieczkę? - **Where can I sign up for the excursion?**

Czy mogę prosić o pokój z widokiem na morze / las? - **Can I have a room with the view of the sea / forest?**

O której podają Państwo śniadanie? - **When is breakfast served?**

## **b)**

Witamy w naszym hotelu. - **Welcome to our hotel.**

W czym mogę pomóc? - **How can I help you?**

Jak minęła twoja podróż? - **How was your trip?**

Jak długo chce Pan tutaj zostać ? - **How long will you be staying?**

Jaka data Państwa interesuje? - **What date are you looking for ?**

Obawiam się, że na ten weekend nie mamy wolnych pokoi. - **I'am afraid we are booked that weekend.**

Nie mamy wolnych pokoi. - **We don't have any vacant rooms.**

Czy dokonał Pan rezerwacji ? - **Have you made a room reservation?**

Jaki pokój Pan sobie życzy? - **What room would you like?**

W pokoju jest klimatyzacja. - **There is air-conditioning in.**

Wniosę Pana bagaż do pokoju. - **I will take your luggage up to the room.**

Dla dzieci oferujemy zniżkę. - **There is a children discount.**

Poproszę Pański paszport. - **Your passport, please.**

Proszę wypełnić ten formularz. - **Could you fill in that form?**

Proszę się tutaj podpisać. - **Could you sign here?**

Czy potrzebuje Pan coś jeszcze? - **Do you need anything else?**

Numer Pana pokoju... - **Your room number is...**

Nasz hotel posiada basen. - **Our hotel has a swimming pool.**

Posiadamy sejf. - **We have a safebox.**

Oto Pana klucze. - **Here is your key.**

W cenę wliczone jest... - **The price includes...**

Sniadania serwujemy między 9 a 11. - **The breakfast is served between 9am and 11am.**

Jadalnia otwarta jest od 15 do 21. - **The dining room is open from 2 pm until 9 pm.**

Nasz hotel jest przystosowany dla niepełnosprawnych. - **Our hotel is ready for the disabled.**

Nie może Pan trzymać zwierząt. - **You can't bring pets.**

Może Pan skorzystać z kortu tenisowego. - **You can use a tennis court.**

Strasznie nam przykro. - **We are terribly sorry.**

Czy chciałby Pan zmienić pokój? - **Would you like to change a room?**

Coś z tym zrobimy. - **We will do something about it.**

Musi Pan opuścić pokój przed 13. - **You must check out before 1pm.**

Jak Pan płaci? - **How will you pay?**

Gotówką czy kartą? - **In cash or by card?**

Życzę miłego pobytu. - **Have a nice stay.**

# PROCEDURA CHECK IN

DLA GOŚCIA Z REZERWACJĄ

## UPRZEJME POWITANIE GOŚCI.

*Witam serdecznie w naszym hotelu. - Welcome to our hotel.*

*Dzień dobry. - Good morning.*

## ZAPYTANIE O REZERWACJĘ LUB "W CZYM MOGĘ POMÓC".

*W czym mogę pomóc? - May I help You sir/ madam?*

*Chciałbym odebrać rezerwację. - I have a reservation.*

## ZAPYTANIE O NAZWISKO NA JAKIE BYŁA DOKONANA REZERWACJA.

*Na jakie nazwisko była dokonana rezerwacja? - What is the name of your reservation?*

*Na nazwisko Smith. - My name is Smith.*

## SPRAWDZENIE I USTALENIE SZCZEGOŁÓW REZERWACJI.

*Tak, zgadza się mam rezerwację na nazwisko Smith, pokój dwuosobowy, od dzisiaj do poniedziałku, cena pokoju wynosi 200 zł, w cenę wliczone jest śniadanie. - Yes, I have a reservation for the name*

*Smith, It is a double room from today to Monday. The price per room per night is 200PLN. Breakfast is included in the price.*

### **POPROSZENIE GOŚCI O DOKUMENT TOŻSAMOŚCI.**

*Czy mogłabym prosić Pansa dokument tożsamości? - Could I have your passport or ID, please?*

*Tak, oczywiście. - Yes, of course.*

### **POPROSZENIE GOŚCI O WYPEŁNIENIE KART MELDUNKOWYCH**

*Czy mógłby Pan wypełnić kartę meldunkową? - Please, fill in and sign the registration card.*

*Oczywiście. - Certainly, sir/ madam.*

### **UDZIELENIE ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIA GOŚCIA**

*Czy chciałby Pan o coś zapytać? - Do you have any questions?*

*Nie mam pytań, dziękuję. - No, thank you.*

### **WRĘCZENIE KLUCZY DO POKOJU WRAZ Z KARTAMI POBYTU**

*Proszę, oto Pana klucz do pokoju wraz z kartą pobytu. - Here is the key to your room with residence card.*

*Dziękuję uprzejmie. - Thank you.*



## WSKAZANIE DROGI DO POKOJU

*Numer Pana pokoju to 99 i znajduje się na 2 piętrze. - Your room number is 99 and it is on the second floor.*

*Dziękuję bardzo. - Thank you very much.*

## ZAPROPONOWANIE POMOCY PRZY BAGAŻU.

*Czy życzy Pan sobie pomoc przy bagażu ? - Can we give a hand with laggage ?*

## ŻYCZENIE MIŁEGO POBYTU.

*W takim razie życzę miłego pobytu w naszym hotelu - So, I wish a nice stay in our hotel.*

*Dziękuję bardzo. - Thank you very much.*

# PROCEDURA CHECK - OUT

**DLA GOŚCIA, ZA KTÓREGO PŁACI FIRMA PRZELEWEM, GOŚĆ SKORZYSTA Z USŁUG NIE OBJĘTYCH ZAMÓWIENIEM.**

## UPRZEJME POWITANIE GOŚCIA.

*Witam serdecznie, w czym mogę pomóc? - Good morning. How can I help you?*

*Dzień dobry, chciałbym się wymeldować - Good morning. I would like to check out.*

## ZAPYTANIE O NUMER POKOJU GOŚCIA.

*Czy mogę prosić o podanie numeru pokoju? - Can I have Your room number, please ?*

*Tak, oczywiście. Mój numer pokoju to 112 - Certainly. My room numer is 112.*

## ZAPYTANIE GOŚCIA CZY JEST ZADOWOLONY Z POBYTU W HOTELU.

*Czy jest Pan zadowolony z pobytu w naszym hotelu? - Did you enjoy your stay in our hotel ?*

*Przepiękny hotel, bardzo przyjemna atmosfera, na pewno tu wrócę. - Yes, I did. This hotel is beautiful. The atmosphere is very nice and I will surely come back here soon.*

## POINFORMOWANIE SŁUŻBY PIĘTER O WYJEŹDZIE GOŚCIA.

*Wysłanie informacji do służby pieter o wyjeździe gościa. - Send information to housekeeping about the guest checking out.*

## ODEBRANIE OD SŁUŻBY PIĘTER RAPORTU O STANIE POKOI

*Odebranie informacji, że pokój jest w dobrym stanie (lub nie.) - Take information about condition of the room ( good or bad).*

## USTALENIE ZAKRESU PŁATNYCH USŁUG, Z KTÓRYCH GOŚĆ KORZYSTAŁ PODCZAS POBYTU- OBJĘTYCH ORAZ NIE OBJĘTYCH ZAMÓWIENIEM.

*Chciałbym poinformować, że korzystał Pan z usług, które nie były objęte zamówieniem, są to : wizyta w SPA oraz kolacja w hotelowej restauracji.  
- I would like to inform that you have used services which were not included in the order as follows : SPA and supper in the hotel restaurant.*

*Tak, zgadzam się. - Yes, it's true.*

## PRZEDSTAWIENIE PŁATNIKOWI RACHUNKU DO AKCEPTACJI.

*Proszę sprawdzić czy wszystko się zgadza, oto wstępny rachunek. - Please, check if everything is all right, this is the bill.*

*Tak, oczywiście. - Yes, of course.*

## **POBRANIE NALEŻNOŚCI ZA USŁUGI NIE OBJĘTE ZAMÓWIENIEM.**

*Jaką formę płatności Pan preferuje, jeśli chodzi o usługi nie objęte zamówieniem? - What method of payment do you prefer regarding services not included in the order ? Cash or credit card ?*

*Za usługi nie objęte zamówieniem zapłacę gotówką. - For these services I will pay cash.*

*W takim razie proszę o uregulowanie należności w wysokości 250 zł. - So, it will be 250PLN.*

*Proszę bardzo. - Here you are.*

## **WYSTAWIENIE FAKTURY VAT.**

*Faktura będzie na Pana nazwisko czy na firmę ? - Should the invoice be issued for your name or the company name ?*

*Wystarczy na moje nazwisko/ na firmę. - My name is enough/ Company name, please.*

*Czy jest pan upoważniony na odebranie faktury VAT czy wysłać ją na adres firmy ? - Are you entitled to take invoice or should I send it on your company address ?*

*Tak, jestem upoważniony do odebrania faktury. - Yes, I am entitled to take it.*

*Nie jestem upoważniony. Proszę wysłać na adres firmy. - No, I am not entitled to take it. Could you send it on my company address, please?*

## WRĘCZENIE ORYGINAŁU FAKTURY VAT PŁATNIKOWI W CELU PRZEKAZANIA FIRMIE

*Proszę, oto oryginał faktury VAT. - Here is your invoice.*

*Dziękuję bardzo. - Thank you very much.*

## ODEBRANIE KLUCZA OD POKOJU

*Czy mogę prosić o klucz od pokoju ? - Can I have your room key?*

*Oczywiście. - Certainly*

## ZAPROPONOWANIE POMOCY PRZY OPUSZCZENIU HOTELU.

*Czy życzy sobie Pan pomoc przy bagażu lub zamówienie taksówki ? -  
Do you need our hand with your luggage or maybe should I order taxi for  
you ?*

*Z pomocy przy bagażu z chęcią skorzystam, a taksówkę poproszę za 30  
minut. - It would be great. Can you take my luggage? I need taxi in 30  
minutes.*

*Bagażowy zaraz się zajmie Pana rzeczami, a taksówka będzie za 30  
minut przed głównym wejściem. - The porter will take your luggage. The  
taxi will be in 30 minutes in front of the hotel.*

*Dziękuję uprzejmie. - Thank you very much.*

## PONOWNE ZAPROSZENIE DO SKORZYSTANIA Z USŁUG HOTELU.

*Zapraszamy ponownie do odwiedzenia naszego hotelu. - We are looking forward to seeing you next time in our hotel.*

*Dziękuję bardzo - Thank you very much.*

## POŻEGNANIE GOŚCIA

*Do widzenia. Życzę miłego dnia. - Goodbye. Have a nice day.*

*Dziękuję, wzajemnie. Do widzenia. – The same to you. Bye.*

## OCZEKIWANIE NA PRZELEW.

*Hotel oczekuje na wpłynięcie należności na konto. - The hotel is waiting for the money transfer to the hotel account.*

## ZAMKNIĘCIE RACHUNKU.

*Zamykamy rachunek gościa. - We close the guest's bill.*

**PRZYGOTOWAŁY: KAROLINA BURDA , WERONIKA NOWAK,  
PAULINA GODZWON, MARLENA MACHNIAK – klasa IV „b”**