

NGUYỄN THANH LOAN

TIẾNG ANH

Dành cho ngành khách sạn

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA - THÔNG TIN

LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay tiếng Anh đóng vai trò quan trọng trong cuộc sống hàng ngày, đó là một ngôn ngữ mang tính quốc tế và trở thành công cụ không thể thiếu trong hoạt động giao tiếp trên toàn thế giới. Tuy nhiên, do sự khác biệt rất lớn giữa nền văn hoá và bối cảnh xã hội của Việt Nam và phương Tây nên việc nắm vững và vận dụng hông thạo khẩu ngữ tiếng Anh thì đòi hỏi phải có sự tích luỹ lâu dài và chuyên tâm rèn luyện, đồng thời cũng phải thông qua một số phương pháp hữu hiệu như học tập qua giáo trình, qua sách tham khảo...

Nhằm đáp ứng cho những đối tượng là người lao động phải tiếp xúc với tiếng Anh nói chung, đặc biệt là những nhân viên làm trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn nư riêng, chúng tôi đã biên soạn cuốn "Tiếng Anh dành cho ngành khách sạn" này với mong muốn có thể cung cấp nhiều hơn cho bạn đọc vốn khẩu ngữ thường gặp trong lĩnh vực hoạt động của mình.

Cuốn sách này viết cho nhân viên làm việc trong khách sạn, mỗi bài đều trình bày những nội dung liên

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

quan theo thứ tự nhất định. Tuy nhiên bạn có thể học riêng, tìm những phần mình cần học trước theo mục lục. Mỗi bài đều có các cuộc đàm thoại, các mẫu câu thông dụng và vốn từ vựng phong phú, phù hợp với người mới vào làm việc trong khách sạn.

Cuốn sách bao gồm các mẫu hội thoại thông dụng gắn với hai mươi chủ đề trong lĩnh vực khách sạn, như: đặt phòng, ăn uống, thanh toán hoá đơn khi đi ăn tiệm...

Trong quá trình biên soạn chắc không thể tránh khỏi thiếu sót, vì vậy, chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các độc giả xa gần để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

BÀI 1

RECEIVING GUESTS ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to Thien Duong Hotel. May I help you?

Chào mừng quý khách đã đến với khách sạn Thiên Đường. Tôi có thể giúp gì cho ông?

B: I'd like to check in, please.

Tôi muốn đăng ký phòng khách sạn.

A: May I have your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

B: I'm Tran Nam Hai.

Tôi là Trần Nam Hải.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: We're expecting you, Mr. Hai. You reserved a twin from today to tomorrow for two nights. Is that right?

Chúng tôi đang mong đợi ông, ông Hải. Ông đã đặt trước một phòng đôi 2 giường đơn từ hôm nay đến ngày mai cho 2 đêm, đúng không ạ?

B: Exactly.

Chính xác.

A: Could you fill out the registration form, please?

Ông làm ơn điền vào tờ đơn đăng ký này?

Hội thoại 2:

A: Good morning, sir. Welcome to my hotel.

Chào ông. Chào mừng ông đến nghỉ tại khách sạn của chúng tôi.

B: Thank you.

Cảm ơn anh.

A: Do you have any luggage?

Ông có hành lý không ạ?

B: Yes. All in the trunk.

Có. Tất cả đều để sau xe.

A: May I know your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

B: I'm Huy.

Tôi là Huy.

A: Thank you, Mr Huy. Your room is 2809 on the 8th floor. A bellman will show you to the room. Please enjoy your stay.

Cảm ơn ông Huy. Phòng của ông là phòng 2809, ở tầng 8. Người trực tầng sẽ chỉ phòng cho ông. Chúc ông vui vẻ khi ở đây.

Hội thoại 3:

A: Good evening, sir. Have you got a reservation?

Xin chào ngài. Ngài có đặt trước không ạ?

B: Yes. A single. The name is Baker.

Có. Một phòng đơn. Tên là Baker.

A: Welcome! Your table is already. We have been holding it for you. Could you follow me, please?

Xin chào đón ngài! Phòng của ngài đã có rồi. Chúng tôi đã giữ cho ngài. Mời ngài đi theo tôi.

B: It's fine. Thank you.

Tốt quá. Cảm ơn anh.

A: The floor is wet, please mind your step.

Sàn nhà ướt, xin ngài hãy bước cẩn thận.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Good morning. White Swan Hotel. May I help you?

Chào buổi sáng. Khách sạn Thiên Nga trắng đây. Tôi có thể giúp gì cho ngài?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Good evening, sir. Have you got a reservation?

Xin chào ngài. Ngài có đặt trước không ạ?

- Welcome! Your room is already. We have been holding it for you. Could you follow me, please?

Xin chào đón ngài! Phòng của ngài đã có rồi. Chúng tôi đã giữ cho ngài. Mời ngài đi theo tôi.

- We look forward to serving you.

Vậy chúng tôi mong đợi được phục vụ ngài.

- We're expecting you.

Chúng tôi đang mong đợi ông.

- Good afternoon, Hilton Hotel. May I help you?

Xin chào, đây là khách sạn Hilton, tôi có thể giúp gì cho bà?

- Good evening, sir. What can I do for you?

Chào ông. Tôi có thể giúp ông việc gì không?

- This way, please.

Lối này thưa ngài.

- I'll show you to your room.

Tôi sẽ chỉ phòng cho ông.

- Please follow me.

Làm ơn theo tôi.

- Do you have a reservation?

Ông có đặt trước không?

- Where would you like to sit?

Ông muốn ngồi ở đâu?

- Are you expecting anyone?

Ông còn đợi ai nữa không?

- Please be seated.

Xin mời ngồi.

- May I have your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

- Just a minute, please, Mr... I'll check our reservation records.

Ông vui lòng chờ một lát để tôi kiểm tra sổ.

- Thank you. Please fill in the registration forms.

Cảm ơn ông. Ông hãy điền thông tin vào phiếu này nhé.

- Your room is not ready yet.

Phòng của ông vẫn chưa sẵn sàng.

- Would you mind waiting, please?

Xin ông vui lòng chờ, được không ạ?

- We'll have your luggage picked up.

Chúng tôi sẽ mang hành lý của ông lên.

- Here are your room keys and meal coupons.

Đây là chìa khoá phòng và phiếu ăn của ông.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- If you need something, just call me.

Nếu ông cần gì, xin hãy gọi tôi.

- I'm always at your service.

Tôi luôn sẵn sàng phục vụ ngài.

- Please enjoy your stay.

Chúc ông vui vẻ khi ở đây.

- Have a good time.

Chúc ông có những giây phút vui vẻ.

- Have a good day/ Good day.

Chúc một ngày tốt lành.

TỪ VỰNG

Welcome to: *Chào mừng đến*

May I help you? *Tôi có thể giúp gì cho ông (bà)?*

Check in: *Đặt phòng, đăng ký phòng*

Expect: *Mong đợi*

Reserve: *Đặt trước*

A twin: *Phòng đôi*

A single: *Phòng đơn*

Luggage: *Hành lý*

Fill in: *Điền vào*

Registration forms: *Phiếu đăng ký*

Check: *Kiểm tra*

Bellman: *Người trực tổng*

Guest name: *Tên khách*

Name of Group: *Tên của nhóm*

Telephone number: *Số điện thoại*

Nationality Date of Arrival/ Departure: *Ngày đến / ngày đi*

Time of Arrival / Depart: *Thời gian đến / thời gian đi*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Các cách chào hỏi:

Bà Mai Lan - "*Mrs. Mai Lan*".

Ông Peter - "*Mr. Peter*".

Ngài/ bà - "*Sir/ madam*".

Xin chào! "*Hi!*", "*Hello*".

Chào buổi sáng/ chiều/ tối "*Good morning/ afternoon/ evening*".

Tôi có thể giúp gì cho ông? "*May I help you?*".

Còn gì nữa không ạ? "*Anything else?*".

Tôi có thể làm gì cho ngài nữa không ạ? "*Anything else I can do for you?*".

Tôi luôn sẵn sàng phục vụ ngài "*I'm always at your service.*"

Nếu có bất cứ việc gì tôi có thể làm cho ông, xin hãy nói cho tôi biết "*If there's anything I can do for you, please just let me know.*"

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Chúc ông những giây phút vui vẻ "*Have a good time.*"

Chúc một ngày tốt lành "*Have a good day / Good day.*"

Chúc ngài vui vẻ khi ở đây "*Please enjoy your stay.*"

Tôi hy vọng ngài thoải mái khi ở đây "*I hope you have enjoyed your stay.*"

Chúc chuyến đi an toàn! "*Have a safe trip!*"

BÀI 2

LISTENING AND RECEIVING THE CALL

NGHE VÀ NHẬN ĐIỆN THOẠI

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Good morning, Bao Son Hotel. May I help you?

Xin chào, đây là khách sạn Bảo Sơn. Tôi có thể giúp gì cho ông?

B: I'd like to speak to Mr. Dung in Room 302, please.

Làm ơn cho tôi nói chuyện với ông Dũng ở phòng 302.

A: Please hold the line, and I'll put you through.

Xin cầm máy, tôi sẽ nối máy cho ông.

After a while (một lát sau)

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: I'm afraid Mr. Dung is not in.

Tôi e rằng ông Dũng không có trong phòng.

B: May I leave a message?

Tôi có thể để lại lời nhắn không?

A: Sure. Go ahead, please.

Chắc chắn rồi. Xin ông cứ nói.

B: Please ask him to call me back. My name is Minh, at 0912449987.

Làm ơn bảo ông ấy gọi lại cho tôi. Tên tôi là Minh, số 0912449987.

A: Anything else, sir?

Còn gì nữa không thưa ông?

B: That's all, thank you.

Thế thôi, cảm ơn cô.

Hội thoại 2:

A: Good afternoon! Green Apple Hotel. Linda speaking. What can I do for you?

(Buổi chiều) Xin chào. Đây là khách sạn Táo Xanh. Tôi là Linda. Tôi có thể giúp gì cho cô?

B: Good afternoon! I'm calling from Tran Anh Auditing Firm. Do you deliver?

Xin chào! Tôi đang gọi từ Công ty Kiểm Toán Tran Anh. Bên anh có giao hàng không?

A: Yes, we have varieties of lunch boxes, porridges, funs and noodles.

Có, chúng tôi có những suất ăn trưa đa dạng, nhiều loại cháo đặc (cháo yến mạch), và các loại mì.

B: We need eighty lunch boxes. Could you send them to us before 1:00 p.m?

Chúng tôi cần 80 suất ăn trưa. Anh có thể gửi đến cho chúng tôi trước 1 giờ trưa chứ?

A: Sure, no problem. May I have your name, address and telephone number, please?

Chắc chắn rồi, không vấn đề gì. Có có thể cho tôi biết tên, địa chỉ, số điện thoại được chứ?

Hội thoại 3:

A: Hello, is that Moc Lan Hotel?

Xin chào, đây có phải là khách sạn Mộc Lan không?

B: Speaking. May I help you?

Khách sạn xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho ông?

A: Yes. I'd like a single this evening. Can you arrange it for us?

Vâng. Tôi muốn đặt một phòng đơn tối nay. Anh có thể sắp xếp cho chúng tôi không?

B: Just a minute. I'll check if there is any availability. I'm sorry, sir. It has been fully booked at this time.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Xin chờ một chút. Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng không. Tôi rất tiếc thưa ông. Vào lúc này, phòng đã được đặt kín.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Good morning/afternoon/evening. This is A Hotel. B is speaking. May I help you?

Chào vào buổi sáng/ buổi chiều/ buổi tối. Đây là khách sạn A. B đang nói. Tôi có thể giúp gì cho ông?

- Sorry to have kept you waiting.

Xin lỗi đã khiến ông phải chờ.

- Please hang on a minute. I'll check it for you.

Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra cho ông.

- Would you like to wait a moment or let me call you back later?

Ông có muốn chờ một chút không hay để tôi gọi lại cho ông sau?

- May I repeat your orders for you?

Tôi có thể đọc lại những yêu cầu của ông không ạ?

- I beg your pardon?

Xin ông nhắc lại cho?

- Sorry, can you repeat it?

Xin lỗi, ông có thể nhắc lại được không?

- Could you wait a moment, I'll ask our manager to talk with you?

Xin hãy đợi trong giây lát, tôi sẽ mời giám đốc của chúng tôi ra nói chuyện với ông.

- Thank you for calling. We look forward to having you with us.

Cảm ơn vì đã gọi. Chúng tôi rất mong bà đến với chúng tôi.

- Who would you like to speak with?

Cô muốn nói chuyện với ai?

- How do you spell his name, please?

Cô đánh vần tên của ông ấy như thế nào?

- Could you speak more slowly, please?

Cô có thể nói chậm hơn được chứ?

- Could you speak louder, please?

Làm ơn nói to hơn?

- I beg your pardon? / Pardon?

Xin lỗi, tôi không nghe rõ.

- Could you hold the line, please?

Cô có thể giữ máy chứ?

- Just a moment, please.

Xin hãy chờ một lát.

- I'll put you through.

Tôi sẽ nối máy cho cô.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Go ahead, you are through.

Cứ tiếp tục giữ máy, máy của cô đã thông.

- The line is busy / engaged.

Đường dây đang bận.

- Hello, are you still there?

Xin chào, cô còn ở đó không?

- Can I take a message?

Tôi có thể lấy lời nhắn chứ?

- I'm afraid you dialed the wrong number.

Tôi e rằng anh đã quay nhầm số.

- Please dial extension 352.

Xin gọi máy phụ số 352.

TỪ VỰNG

Speak with: *nói chuyện với ai?*

Spell name: *đánh vần tên*

Speak more slowly: *nói chậm hơn*

Speak louder: *nói to hơn*

I beg your pardon? / Pardon? *Xin lỗi, tôi không nghe rõ.*

Hold the line: *giữ máy*

Put through: *nối máy*

Go ahead: *cứ tiếp tục*

The line is busy / engaged: *Đường dây đang bận*

Take a message: *để lời nhắn*

Dial: *quay số*

Wrong number: *nhầm số*

Extension: *số máy lẻ*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

1. Cách nói khi nhắc máy

(1) Đây là "*This is*". Tôi là "*I am*". Ai đó ạ "*Who is that?*" Ông là ai? "*Who are you?*"

(2) Ông muốn gặp ai? "*Who do you want?*", Tôi có thể giúp gì cho ông? "*May I help you?*"

- *Pardon? I beg your pardon?*

Xin lỗi? Xin ông nhắc lại cho?

- *Could you speak more slowly, please?*

Ông làm ơn có thể nói chậm hơn không ạ?

- *I'm afraid I don't understand.*

Tôi e rằng tôi không hiểu.

- *Excuse me, sir. Do you mean?*

Xin lỗi ngài. Có phải ngài muốn nói?

2. Các loại cuộc gọi

(1) Cuộc gọi điện thoại nội mạng (*Station to station call*)

(*International Operator*) Người trực tổng đài Quốc tế

(2) Cuộc gọi điện thoại từ người này tới một người xác định (*Person-to-Person call*) - người gọi sẽ không trả tiền cho đến khi gặp được người mình cần (trường hợp này áp dụng khi cước cuộc gọi khá đắt)

(3) Cuộc điện thoại do người được gọi trả tiền (*Collect call*)

(4) IDD: International Direct Dialing. Quay số trực tiếp ra quốc tế

(5) DDD: Direct distance dialing. Đây là hệ thống điện thoại cho phép người dùng quay số trực tiếp ra ngoài mà không cần sự trợ giúp của tổng đài

(6) Cuộc gọi báo thức buổi sáng (*Morning call/Wake-up call*)

3. Ngữ pháp thường gặp

a. Thì hiện tại tiếp diễn

- *Who is calling, please?*

Ai đang gọi đây ạ?

- *What are you doing?*

Anh đang làm gì vậy?

- *I am listening.*

Tôi đang nghe.

Các động từ chỉ trạng thái, không dùng ở các thì tiếp diễn, thay vào đó ta phải dùng ở thì hiện tại đơn:

know	understand	have
believe	hate	need
hear	love	appear
see	like	seem
smell	want	taste
wish	sound	own

S + be + always + V-ing

Thì hiện tại tiếp diễn có thể dùng với trạng từ "always", "constantly", để diễn đạt một điều gì đó gây khó chịu thường xuyên xảy ra. Trong trường hợp này, ý nghĩa giống thì hiện tại đơn nhưng biểu thị ý xấu.

- *You're always complaining.*

Chị hay kêu ca thế.

- *He is constantly talking. I wish he would shut up.*

Anh ta nói lắm quá. Tôi ước gì anh ta ngậm miệng lại.

b. Thì quá khứ tiếp diễn

$S_1 +$ Thì quá khứ tiếp diễn + *when* + $S_2 +$ thì quá khứ đơn

- *What were you doing when I called you?*

Anh đang làm gì khi tôi gọi anh?

- *I was checking the room when you called.*

Tôi đang kiểm tra phòng khi ông gọi.

c. Thì hiện tại hoàn thành

S + have / has + P₃

- *I have worked here for 10 years.*

Tôi đã làm việc ở đây khoảng 10 năm rồi.

- *I've never heard of that place.*

Tôi chưa bao giờ nghe đến nơi đó.

- *It's the best dinner I've ever had!*

Đây là bữa tối ngon nhất mà tôi đã từng ăn!

- *I have been busy these days.*

Tôi đang rất bận trong những ngày này.

- *I've called you 5 minutes!*

Tôi đã gọi anh 5 phút rồi đấy!

d. Thì quá khứ hoàn thành

S + had + P₃

I had never used chopsticks before I came to China.

Tôi chưa bao giờ sử dụng đũa trước khi tôi đến Trung Quốc.

BÀI 3

ROOM RESERVATION

ĐẶT PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to my Vinh Phuc Hotel!

Chào đón quý khách tới khách sạn Vinh Phúc!

B: Excuse me. We did not make a reservation.

Xin lỗi. Chúng tôi chưa đặt phòng trước.

A: Just Three of you? How many nights do you want to stay?

Chỉ có 3 anh thôi à? Các anh ở mấy đêm?

B: Yes, just three of us. We plan to stay 3 nights.

Vâng, chỉ có ba chúng tôi thôi. Chúng tôi định ở 3 đêm.

A: OK, please fill out this form for me.

Vâng, anh làm ơn điền vào phiếu này cho tôi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Is that OK?

Thế là xong rồi chứ?

A: Yes, that's fine. Your room number is 302. Here is your key. Please use the elevator over there.

Vâng, xong rồi. Phòng của các anh số 302. Đây là chìa khoá. Các anh đi thang máy ở đằng kia.

A: Thank you a lot.

Cảm ơn cô rất nhiều.

B: My pleasure, please enjoy yourself.

Đó là niềm vinh hạnh của tôi, chúc các anh có một chuyến đi thú vị.

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you, Can I help you, sir?

Rất vui được gặp ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài?

B: I'd like to book a room. How much is a room?

Tôi muốn đặt trước một phòng, bao nhiêu một phòng vậy?

A: 300 000 VND/room. When do you receive the room?

300 nghìn đồng một phòng. Khi nào ngài có thể nhận phòng nhỉ?

B: Right now.

Ngay bây giờ.

A: Ok, which type of room would you prefer?

Vâng, nhưng ngài thích loại phòng nào?

B: Double rooms.

Phòng đôi.

A: How long would you like to be in the room, please?

Ngài muốn ở phòng đó bao lâu?

B: 2 days.

2 ngày.

A: How many visitors are there, please?

Bao nhiêu khách ở đó thưa ngài?

B: 4 visitors.

4 khách.

A: Would you mind me knowing your name?

Vui lòng cho tôi biết tên ngài?

B: Thanh Long Nguyen

Nguyễn Thành Long.

A: Can you please let me know your phone number and your credit card number.

Vui lòng cho tôi biết số điện thoại và thẻ tín dụng của ngài được chứ?

B: My mobile number is 0985 961 056 and my credit card is 1339 775 223

0985 961 056 là số điện thoại của tôi và thẻ tín dụng là 1339 775 223.

A: I'll check if we have any vacancy? Could you hold the mobile phone, please?

Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng trống nào không, ông vui lòng giữ máy được chứ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Certainly, please.

Tất nhiên, mời anh.

A: Thanks, sir. We have 2 kinds of double room at 250 000 VND and 400 000 VND per night.

Cảm ơn ngài. Chúng tôi có hai kiểu phòng đôi 2 giường giá 250 nghìn và 400 nghìn một đêm.

B: I want to book two double rooms with the price of 250 000 VND per night.

Tôi muốn đặt 2 phòng đôi với giá 250 VND.

A: All right, I have booked such room for you. We are looking forward to serving you.

Được rồi, tôi đã đặt phòng cho ngài xong rồi. Chúng tôi đang rất mong được phục vụ ngài.

Hội thoại 3:

A: Hello, Sir, I'm Mai, a staff of Room Servation, speaking to you. May I help you?

Xin chào ngài, Tôi là Mai, nhân viên tư vấn, tôi có thể giúp gì cho ngài?

B: Excuse me; my name is Xiao Ying from Beijing. I've come to Viet Nam. I would like to book a room for 2 days. Could you please show me some information of suitable hotels to be in two days?

Xin lỗi, tên tôi là Tiểu Thanh đến từ Bắc Kinh. Tôi vừa mới tới Việt Nam, làm ơn chỉ cho tôi vài thông tin về khách sạn phù hợp để ở trong 2 ngày?

A: Certainly, which sort of rooms would you like?

Tất nhiên rồi, thế loại phòng nào ngài muốn thích ở?

B: I need a single room with a bath, could you tell me what kind of hotels is available?

Tôi muốn 1 phòng đơn có phòng tắm, loại khách sạn nào có sẵn nhỉ?

A: Well, all right. There are a number of various price levels. Here I've had 2 common levels with 250 000 VND per night for a normal room and 400 000 VND per night for a luxury room.

Có chứ. Có nhiều mức giá khác nhau, ở đây tôi đã có sẵn hai mức giá phổ biến là 250 nghìn đồng mỗi đêm và mức 400 nghìn đồng,

B: Thanks. What's here or about 20 USD a night?

Cảm ơn cô, thế phòng 20 USD là thuộc loại nào?

A: That money is equal to approximately 400 000 VND. You can choose type II with 400 000 VND, I have said above. Which location of the hotel would you like to stay at? In the center of the city or in the suburb?

Số tiền đó tương đương gần 400 nghìn đồng. Ngài có thể chọn loại II như tôi vừa nói là 400 nghìn. Thế địa điểm nào ngài muốn ở nhỉ? Ở trung tâm hay ở ngoại ô?

B: I would like to be in the center of the city. And what is the name of such a hotel?

Tôi muốn ở trung tâm của thành phố, tên của khách sạn đó là gì nhỉ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Certainly, Dong Phuong hotel.

Vâng, khách sạn Phương Đông.

B: Could you please show the detailed information of Dong Phuong hotel?

Vui lòng cho tôi biết thông tin chi tiết về khách sạn Phương Đông được không cô?

A: It is a medium-sized hotel with the comfortable facilities, the adequate price and the favorable location. As I know, there are a variety of guests booked rooms in the hotel.

Nó là khách sạn cỡ trung bình với trang thiết bị thoải mái, giá phù hợp và địa điểm thuận tiện. Như tôi biết, đã có rất nhiều khách đặt phòng tại đây.

B: Thanks for your suggestion. Would you mind booking a room in Dong Phuong Hotel from here?

Cảm ơn gợi ý của cô. Cô không phiền đặt giúp tôi 1 phòng ở khách sạn Đông Phương chứ?

A: You're welcome. This is my duty, too. Nice to satisfy you. Could you please let you know your name?

Vâng, đó cũng là nhiệm vụ của tôi mà. Tôi rất vui khi ngài hài lòng. Ngài có thể cho tôi biết tên được không ạ?

B: John David.

John David.

A: Could you spell that?

Ngài vui lòng đánh vần?

B J-O-H-N and D-A-V-I-D.

J-O-H-N và D-A-V-I-D.

A OK. And your credit card number?

Vâng. Còn số thẻ tín dụng nữa ạ?

B 1258 883 445

1:58 883 445.

A 1258 888 4 45.

1:58 888 4 45.

B No, 1258 883 445.

Không phải, mà là 1258 883 445.

A Oh, Sorry. 1258 883 445. OK. Please wait a moment while I confirm your information you've mentioned to book a room for you.

Ồ, xin lỗi, 1258 883 445. Được rồi đó ạ. Ngài vui lòng chờ một lát nhé trong khi tôi xác nhận thông tin ngài đặt phòng.

...

(A mininute later)

(. phút sau)

B Your reservation is completed. You can check again.

Vệc đặt phòng của ngài đã xong. Ngài có thể kiểm tra lại

A OK. Thanks for you help. See you again.

Vâng, cảm ơn cô. Hẹn gặp lại.

B: You're welcome. See you soon.

Không có gì. Mong sớm gặp lại ngài.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Welcome to my Vinh Phuc Hotel!

Chào đón quý khách tới khách sạn Vinh Phúc!

- How many nights do you want to stay?

Các anh ở mấy đêm?

- Nice to meet you, Can I help you, sir?

Rất vui được gặp ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài?

- How much is a room?

Bao nhiêu một phòng vậy?

- When do you receive the room?

Khi nào ngài có thể nhận phòng?

- Ok, which type of room would you prefer?

Vâng, nhưng ngài thích loại phòng nào?

- How long would you like to be in the room, please?

Ngài muốn ở phòng đó bao lâu?

- How many vistors are there, please?

Bao nhiêu khách ở đó thưa ngài?

- Would you mind me knowing your name?

Ngài vui lòng cho tôi biết tên được không?

- Can you please let me know your phone number and your credit card number?

Vui lòng cho tôi biết số điện thoại và thẻ tín dụng của ngài được chứ?

- I'll check if we have any vacancy? Could you hold the mobile phone, please?

Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng trống nào không, ông vui lòng giữ máy?

- Could you please show me some information of suitable hotels to be in two days?

Làm ơn chỉ cho tôi vài thông tin về khách sạn phù hợp để ở trong 2 ngày?

- Which sort of rooms would you like?

Thế loại phòng nào ngài muốn ở?

- Could you tell me what kind of hotels is available?

Loại khách sạn nào có sẵn nhỉ?

- What's here or about 100 USD a night?

Thế phòng 100 USD là thuộc loại nào?

- Which location of the hotel would you like to stay at? In the center of the city or in the suburb?

Ngài muốn ở địa điểm khách sạn nào? Ở trung tâm hay ở ngoại ô?

- What is the name of such a hotel?

Tên của khách sạn đó là gì nhỉ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Could you please show the detailed information of Dong Phuong hotel?

Vui lòng cho tôi biết thông tin chi tiết về khách sạn Đông Phương được không cô?

- Thanks for your suggestion.

Cảm ơn gợi ý của cô.

- Would you mind booking a room in Dong Phuong Hotel from here?

Cô không phiền đặt giúp tôi 1 phòng ở khách sạn Đông Phương chứ?

- Could you please let you know your name?

Ngài có thể cho tôi biết tên được không ạ?

- Please wait a moment while I confirm your information you've mentioned to book a room for you.

Ngài vui lòng chờ lát nhé trong khi tôi xác nhận thông tin ngài đặt phòng.

Your reservation is completed. You can check again.

Việc đặt phòng của ngài đã xong. Ngài có thể kiểm tra lại?

TỪ VỰNG

Book (v): *Đặt phòng*

Receive (v): *Nhận phòng*

Reservation (n): *đặt phòng*

Vacancy (n): *Chỗ trống*

Credit card (n): *Thẻ tín dụng*

Double (adj): *Phòng đôi*

Single (adj): *Phòng đơn*

Bath (n): *Phòng tắm*

Suggestion (n): *Gợi ý*

Sort/type (n): *Kiểu, loại*

Medium-sized (adj): *Cỡ trung bình*

Detailed (adj) *Chi tiết*

Adequate (adj): *Phù hợp*

Favorable (adj): *Thuận tiện*

Location (n): *Vị trí*

Facility (n): *Cơ sở*

Confirm (v): *Xác nhận*

Complete (v): *Hoàn thành*

Mention (v): *Đề cập*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Giao tiếp khi khách đặt phòng

(1) Khi trả lời điện thoại:

Good morning/ afternoon/ evening. This is A Hotel.
B speaking. May I help you?

Xin chào (buổi sáng/ buổi chiều/ buổi tối). Đây là khách sạn A. Tôi là B. Tôi có thể giúp gì cho anh/ chị không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

(2) Cách nói khi để khách phải đợi lâu:

Sorry to have kept you waiting.

Xin lỗi đã khiến anh / chị phải chờ.

3) Khi yêu cầu khách phải chờ máy:

• Please hang on a minute. I'll check it for you.

Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra cho anh / chị.

• Would you like to wait a moment or let me call you back later?

Anh / chị có muốn chờ một lát không hay để tôi gọi lại cho anh / chị sau?

(4) Cách nói khi không nghe rõ:

• I beg your pardon?

Anh / Chị làm ơn nhắc lại được không ạ?

• Sorry, can you repeat it?

Xin lỗi, anh / chị có thể nhắc lại được không?

(5) Khi phải mời cấp trên nói chuyện với khách:

• Could you wait a moment, I'll ask our manager to talk with you.

Anh / chị vui lòng đợi một lát nhé, tôi sẽ mời giám đốc của chúng tôi ra nói chuyện với anh / chị.

(6) Kết thúc cuộc điện thoại:

Thank you for calling. We look forward to having you with us.

Cảm ơn vì đã gọi. Chúng tôi rất mong anh / chị đến với chúng tôi.

Xác nhận việc đặt trước

• I would like to confirm my reservation for tomorrow night, please.

Tôi muốn xác nhận việc đặt chỗ trước của tôi vào tối mai.

• Your reservation is for the room 501, from Monday to Thursday. What else may I help you with?

Phòng ông đặt trước là phòng 501, từ thứ 2 đến thứ 5. Tôi có thể giúp được ông việc gì nữa không ạ?

• Your room is confirmed.

Phòng của ông đã được xác nhận rồi đấy.

• When did you make the reservation?

Ông đặt chỗ trước từ khi nào?

• In whose name was the reservation made?

Ông lấy tên ai để đặt chỗ trước?

• There was something wrong with my flight, so I'd like to change my reservation from 6:00 p.m to 7:30 p.m. Is it OK?

Chuyến bay của tôi gặp phải một số trục trặc, vì thế tôi muốn chuyển việc đặt phòng từ 6 giờ tối thành 7 giờ 30 tối. Như thế có được không?

• I'd like to change / cancel a reservation.

Tôi muốn thay đổi / huỷ bỏ việc đặt phòng.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Cách từ chối

• I'm sorry, our hotel is fully booked at that weekend.

Tôi rất tiếc, khách sạn của chúng tôi đã được đặt kín chỗ vào cuối tuần đó rồi.

• Oh, I'm sorry, we're heavily booked for that week.

Ôi, tôi xin lỗi, quả thực tuần đó phòng đặt ở chỗ chúng tôi quá nhiều.

BÀI 4

ROOM AGREEMENT

THỎA THUẬN PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to the Hai Ha Hotel! May I help you?

Chào mừng quý khách tới khách sạn Hải Hà. Tôi có thể giúp gì được cho quý khách?

B: We want to register.

Chúng tôi muốn đăng ký phòng.

A: Have you had a reservation?

Quý khách đã đặt trước chưa?

B: No, I haven't.

Chưa, tôi chưa đặt trước.

A: May I have your name?

Cho tôi xin quý danh được không ạ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Thu Nguyet and Chi Phong. How about the price of your room in your hotel?

Thu Nguyệt và Chí Phong. Thế giá các phòng trong khách sạn thế nào?

A: A single room is US \$800 per night, with a 15% service charge.

Một phòng đơn giá 800 đô la Mỹ một đêm, với 15 % phí dịch vụ.

B: Does the price include breakfast?

Giá có bao gồm bữa sáng không?

A: Sure. We'll have breakfast for you.

Chắc chắn rồi. Chúng tôi sẽ có bữa sáng cho quý khách ạ.

B: Do we have to pay the deposit in advance?

Chúng tôi có phải đặt trước tiền đặt cọc không?

A: It's up to you. Are you Ok?

Tùy quý khách. Thế quý khách đồng ý chứ?

B: We will need an advance deposit of US\$ 200.

Chúng tôi sẽ cần số tiền đặt cọc là 200 đô la Mỹ.

A: We offer special rates today. For a single room, there is a 15% discount.

Hôm nay chúng tôi đưa ra bảng giá đặc biệt. Giảm giá 15% cho một giường đơn.

B: Thanks for your discount.

Cảm ơn vì sự giảm giá của các bạn.

A: Not at all. Only a day per month.

Không có chi. Điều này chỉ có 1 ngày trong tháng.

B: Really. We're very lucky!

Thật sao. Chúng tôi thật may mắn.

A: Yes, of course.

Vâng, đúng vậy.

B: We'd like a nonsmoking room with a large-sized bed.

Chúng tôi muốn phòng không có khói thuốc và giường lớn.

A: Okay. Are there any other requirements?

Được ạ. Thế quý khách có bất kỳ yêu cầu nào khác nữa không?

B: Are there any beautiful restaurant within walking distance?

Có nhà hàng đẹp nào gần đây có thể đi bộ không?

A: We have the list from all the local restaurant. I'll give you it. How many keys would you like?

Chúng tôi có danh sách các nhà hàng trong khu vực đây ạ. Tôi sẽ đưa nó cho quý khách. Thế quý khách muốn lấy bao nhiêu chìa khóa?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: One will be fine. We always go together. We've got married for the Honeymoon Package.

Một là đủ rồi. Chúng tôi luôn đi cùng nhau mà. Chúng tôi mới cưới nhau và đang ở tuần trăng mật.

A: Congratulation! Here is your room number and the key.

Chúc mừng quý khách! Đây là số phòng và chìa khóa.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: Have a pleasant tour.

Chúc quý khách có chuyến du lịch thoải mái.

Hội thoại 2:

A: Good morning. Room Reservation, may I help you?

Alô! Dịch vụ đặt phòng xin nghe, tôi có thể giúp cô việc gì?

B: Yes, this is He Ying from Beijing. I'd like to book a single room for May 6th.

Vâng, tôi là He Ying gọi đến từ Bắc Kinh. Tôi muốn đặt một phòng đơn vào ngày 6 tháng 5.

A: For how many nights? And how many guests will be in your party?

Cô ở mấy đêm? Đoàn của cô có bao nhiêu người?

B: Just one night is fine. Only me, one person!

Chỉ một đêm cho một mình tôi thôi.

A: May I have your name and spell it, please.

Cô có thể đánh vần tên của cô được không?

B: H - E - Y - I - N - G

H _ E _ Y _ I _ N _ G

A: May I also have your airline and flight number, please?

Tôi có thể biết số chuyến bay và hãng hàng không của cô được không?

B: Xin Xin Airlines, the flight number is 02 departing from Beijing on 5/6, arriving on Lon Don the next lay.

Hãng hàng không Xin Xin, chuyến bay số 02 khởi hành từ Bắc Kinh vào ngày 6 tháng 5, và ngày hôm sau sẽ tới Luân Đôn.

A: How can we contact you in Beijing?

Chúng tôi có thể liên lạc với cô ở Bắc Kinh bằng cách nào?

B: OK, my phone number here is (8610) 123 123.

Được, số điện thoại của tôi là (8610) 123 123.

A: OK. We booked a single room on 5/6 for you. If you want to cancel it, please call us 48 hours before in advance, otherwise we'll charge the room to your credit card.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Vâng. Chúng tôi đã đặt 1 phòng đơn cho cô vào ngày 6 tháng 5. Nếu cô muốn hủy bỏ việc đặt phòng, cô hãy gọi cho chúng tôi trước 48 giờ nhé, nếu không chúng tôi sẽ tính giá phòng qua thẻ tín dụng của cô đây.

B: I understand that, thank you.

Tôi hiểu điều đó, cảm ơn chị.

Hội thoại 3:

A: Good morning! What can do I for you?

Chào buổi sáng. Tôi có thể làm gì giúp quý khách ạ!

B: I'd like to book a room for my brother tomorrow.

Tôi muốn đặt phòng cho em trai tôi vào ngày mai!

A: What kind of room would you like to book?

Quý khách muốn chọn kiểu phòng nào ạ?

B: A single room.

Một phòng đơn.

A: Please wait a while for me to check the vacancy room?

Quý khách vui lòng đợi một lát để tôi kiểm tra xem còn phòng trống không?

A: Okay. How much does it cost?

Vâng. Bao nhiêu tiền?

B: 40 USD per day with the bath room.

40 USD mỗi ngày có phòng tắm,

A: Well.

Được ạ.

B: May I have your name?

Cho vui lòng xin tên quý khách ạ?

A: Xiao Ying.

Tiểu Anh

B: Ok.

Được ạ.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

· Welcome to the Hai Ha Hotel! May I help you?

Chào mừng quý khách tới khách sạn Hải Hà. Tôi có thể giúp gì được cho quý khách ạ?

· Have you had a reservation?

Quý khách đã đặt trước chưa ạ?

· May I have your name?

Cho tôi xin quý danh được không ạ?

· How about the price of your room in your hotel?

Thế giá các phòng trong khách sạn thế nào?

· A single room is 500 USD per night, with a 20% service charge.

Một phòng đơn giá 500 đô la Mỹ một đêm, với 20 % phí dịch vụ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Does the price include breakfast?

Giá có bao gồm bữa sáng không?

- Do we have to pay the deposit in advance?

Chúng tôi có phải đặt trước tiền đặt cọc không?

- It's up to you.

Tùy quý khách.

- We will need an advance deposit of 200 USD.

Chúng tôi sẽ cần số tiền đặt cọc là 200 đô la Mỹ.

- Thanks for your discount.

Cảm ơn vì sự giảm giá của các bạn.

- We'd like a nonsmoking room with a large-sized bed.

Chúng tôi muốn phòng không có khói thuốc và giường lớn.

- Are there any other requirements?

Thế quý khách có bất kỳ yêu cầu nào khác nữa không?

- Are there any beautiful restaurant within walking distance?

Có nhà hàng đẹp nào gần đây có thể đi bộ đến không?

- How many keys would you like?

Thế các quý khách muốn lấy bao nhiêu chìa khóa?

- Have a pleasant tour.

Chúc quý khách có chuyến du lịch thoải mái.

- Good morning. Room Reservation, may I help you?

Aô! Dịch vụ đặt phòng xin nghe, tôi có thể giúp cô việc gì?

- For how many nights? And how many guests will be in your party?

Có ở mấy đêm? Đoàn của cô có bao nhiêu người?

- May I have your name and spell it, please.

Ông có thể đánh vần tên của ông được không?

- May I also have your airline and flight number, please?

Tôi có thể biết số chuyến bay và hãng hàng không của cô được không?

- How can we contact you in Beijing?

Chúng tôi có thể liên lạc với cô ở Bắc Kinh bằng cách nào?

TỪ VỰNG

Register (v): *Đăng ký*

Service charge (n): *Phí dịch vụ*

Include (v): *Bao gồm*

Nonsmoking (n): *Không khói thuốc.*

Local (adj): *Thuộc về địa phương*

Together (adv): *Cùng với nhau*

Honeymoon Package (n): *Tuần trăng mật*

Deposit (n): *Tiền đặt cọc*

In advance (adv): *Đặt trước*

Get married (v): *Cưới*

Congratulation (n): *Chúc mừng*

Pleasant (adj): *Hài lòng*

Tour (n): *Chuyến du lịch*

Spell (v): *Đánh vần*

Flight (n): *Chuyến bay*

Credit card (n): *Thẻ tín dụng*

Charge (v): *Tính giá*

Beijing: *Bắc Kinh*

In advance (n): *Trước*

Depart from (v): *Khởi hành*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Hỏi về các nội quy và dịch vụ khi ở khách sạn

Khi khách hàng muốn hỏi về những quy định của khách sạn mình thuê, có thể dùng các mẫu câu thông dụng như: "Would it be okay to..."; "Is it all right to..."; "Would you don't mind if...",... vừa có tác dụng hỏi vừa thể hiện thái độ lịch sự.

Ví dụ:

- Would it be okay to smoke in the room?

Tôi có được phép hút thuốc lá trong phòng không?

- Is it all right if I use your telephone?

Tôi dùng điện thoại của các anh có được không?

- Do you have a cheap room?

Các anh có phòng giá rẻ không?

- I want a quiet room. Could you find out for me whether it has any vacant one.

Tôi muốn một căn phòng yên tĩnh. Anh có thể kiểm tra giúp tôi xem còn phòng nào được không?

BÀI 5

SERVICES IN THE HOTEL CÁC DỊCH VỤ TRONG KHÁCH SẠN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1

A: Excuse me! Are you a receptionist? This is Mrs. Huong in 301. We have an urgent. Does your hotel have any doctors right now?

Xin lỗi! Đây có phải là tiếp tân không nhỉ? Bà Hương phòng 301 đây.

Chúng tôi có chuyện gấp. Khách sạn mình có bác sĩ nào ở đây không nhỉ?

B: Oh. What a pity! However, We can call one rapidly. What is the matter with you?

Ồ, rất tiếc. Không ạ. Tuy nhiên, chúng tôi có thể gọi nhanh một bác sĩ. Bà có vấn đề gì sao?

A: I'm fine. It is my husband. He has a pain in chest.

Tôi khỏe, nhưng chồng tôi, ông ấy bị đau ngực.

B: I understand, I will call the doctor immediately. Could you please to wait a minute while I am contacting with the doctor.

Tôi hiểu rồi, tôi sẽ gọi bác sĩ ngay lập tức. Vui lòng chờ 1 phút trong khi tôi liên lạc với bác sĩ ạ.

(1 minute later)

(1 phút sau)

B: Hello, Madam, The doctor told that he would come here within 15 minutes and advised you to loosen your husband and keep him warm.

Chào bà. Bác sĩ bảo sẽ tới trong 15 phút nữa. Bác sĩ khuyên rằng bà nên nới lỏng người chồng bà và giữ cho ông ấy ấm.

A: Ok. I will do as his advice. Please, send him up as soon as he comes.

Được. Tôi sẽ làm như lời khuyên của bác sĩ. Xin hãy dẫn ông ấy lên phòng khi ông ấy tới.

B: All right. Madam.

Được ạ! Thưa bà.

A: What about the fee? Do I have to pay the doctor in cash when he comes?

Thế còn giá phí thế nào? Tôi có phải trả bác sĩ khi ông ấy tới không?

B: You should not be so worried this. We will arrange all later if it is necessary.

Bà không nên lo lắng điều này. Chúng tôi sẽ trả nếu thấy cần thiết.

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you, may I help you?

Rất vui gặp cô, tôi có thể giúp gì cho cô nhỉ?

B: I've booked the room for Friday night.

Tôi đã đăng ký phòng vào tối thứ sáu rồi đấy.

A: What time can you check in?

Cô có thể đến làm thủ tục nhận phòng lúc mấy giờ?

B: I can check in at 10:00 in the morning.

Tôi có thể đến vào 10: 00 giờ sáng.

A: What about paying the room?

Việc thanh toán phòng thì thế nào?

B: Check out is at 12:00 a.m on the following day, but I can request a late check-out for an extra 300,000 VND, can't you?

Tôi phải thanh toán vào lúc 12 giờ sáng ngày hôm sau, nhưng tôi có thể đề nghị làm thủ tục trả phòng muộn nếu trả thêm 300 nghìn đồng được không?

A: Why not? Then you can sleep in and relax by the pool before you head back home.

Tại sao lại không chứ? Như thế cô có thể nghỉ ngơi và thư giãn ngay tại bể bơi trước khi về nhà.

B I could spend the entire afternoon at the pool, even after check-out, so couldn't you?

Tôi có thể dành toàn bộ buổi chiều tại bể bơi, thậm chí sau khi đã thanh toán chứ!

A All right, in that case, you won't need to pay for a late check-out.

Trong trường hợp đó, cô sẽ không phải trả tiền vì thanh toán muộn nữa.

B That's a good idea. What about internet access? Is it available in the rooms?

Thế thì hay quá. Còn việc truy cập internet thì sao? Nó có sẵn ở trong phòng không?

A What a pity! You only access free internet with WiFi network in the balcony.

Rất tiếc! Họ chỉ cho phép cô sử dụng internet và WiFi tại ban công thôi.

B: OK. ? It is also unnecessary to use it.

Thế cũng được. Dù sao tôi cũng không nhất thiết phải dùng đến nó mà.

A: How are I going to get there? Are there any buse lines on the way to get there?

Tôi sẽ đến đó bằng gì? Có tuyến xe buýt nào trên đường tới đó không?

B: You can get there by taxes or buses with the line No 03 or No 05.

Cô có thể bắt tắc xi tới đó hoặc bắt xe buýt tuyến 03 và 05.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: OK. I should be able to get there by 4:00 pm, shouldn't you?

Được đấy. Tôi có thể tới đó vào tầm 4 giờ chiều liệu được không?

B: Maybe you should leave at 6: 00 pm. That way, we'll have time to stop for dinner before you get to the hotel.

Có lẽ cô nên đi từ 6 giờ. Như thế cô sẽ có thời gian dừng lại ăn tối trước khi đến khách sạn.

A: All right, thanks for your advice!

Vâng, cảm ơn lời khuyên của chị!

B: You are welcome!

Không có gì!

Hội thoại 3:

A: Hello, Sir. What can I do for you?

Xin chào ngài. Tôi có thể giúp được gì cho ngài?

B: I leave for here. I would like to order a room for two days and I want to know the information of your hotel, don't you? Can you give its detail information?

Tôi vừa đến đây. Tôi muốn đặt phòng trong khoảng hai ngày. Anh có thể cung cấp thêm thông tin chi tiết về khách sạn cho tôi được không?

A: Yes, of course. Do you want to know the information of the services or the recreation?

Vâng, dĩ nhiên rồi. Ngài muốn biết thông tin về các dịch vụ hay các hoạt động giải trí?

B: Both of them.

Tôi muốn biết cả hai.

A: Our hotel includes a variety of services such as serving the beverage and the dishes. In addition to that, our hotel has washing services and events' organization.

Khách sạn chúng tôi bao gồm các dịch vụ như phục vụ đồ uống và các món ăn. Ngoài ra, khách sạn chúng tôi còn có dịch vụ giặt đồ và tổ chức các sự kiện.

B: That's right.

Được rồi.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- What time can you check in?

Cô có thể đến làm thủ tục nhận phòng lúc mấy giờ?

- What about paying the room?

Việc thanh toán phòng thì thế nào?

- That's a good idea.

Thế thì hay quá.

- What about internet access? Is it available in the rooms?

Còn việc truy cập internet thì sao? Nó có sẵn ở trong phòng không?

- What a pity!

Rất tiếc!

- Thanks for your advice!

Cảm ơn lời khuyên của chị!

- You are welcome!

Không có gì!

TỪ VỰNG:

Matter (n): *Vấn đề*

Pain (v): *Đau*

Chest (n): *Ngực*

Loosen (v): *Nới lỏng*

As soon as: *Ngay sau khi*

Fee (n): *Phí*

Cash (n): *Tiền mặt*

Direction (n): *Hướng dẫn*

Check in (v): *Đăng ký*

Check-out (n): *Trả phòng*

Access (v): *Tiếp cận*

Network (n): *Mạng*

Balcony (n): *Ban công*

Unnecessary (adj): *Không quan trọng*

Advice (n): *Lời khuyên*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

have to - phải: have to + V (do yếu tố khách quan tác động)

- You *have to* change to another room.

Ông phải đổi sang một phòng khác.

- You *don't have to* pay for it.

Ông không phải trả tiền cho việc đó.

had better - nên: had better + V

- You'd *better* come earlier.

Anh nên đến sớm hơn.

- You'd *better* not drink too much.

Anh không nên uống quá nhiều rượu.

would - muốn

- *Would you like* anything else?

Ông có muốn cái gì nữa không?

- I *would like* a quiet seat.

Tôi muốn một chỗ ngồi yên tĩnh.

BÀI 6

ĐẶT BÀN TRƯỚC Ở NHÀ HÀNG MAKING A RESTAURANT RESERVATION

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Reservations. Can I help you?

Bộ phận đặt bàn trước ở nhà hàng xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

B: I'm calling from Vinh Phuc province. I'd like to book a table for Miss Hạnh for the 15th and 16th of May.

Tôi gọi đến từ tỉnh Vinh Phúc. Tôi muốn đặt trước một bàn cho chị Hạnh vào ngày mùng 15 và 16 tháng 5 này.

A: Just a minute, please... Yes, you can book him a table for those days. What did you say the name is?

Xin chị đợi cho một lát nhé... Vâng, chị có thể đặt bàn cho chị ấy vào các ngày đó được ạ. Tên đầy đủ của chị ấy là gì nhỉ?

B: Thu Hanh Le.

Lê Thu Hạnh.

A: And who's making the reservation, please?

Thế người đang đăng ký phòng là ai đấy ạ?

B: I'm Mai Thanh, her secretary.

Tôi là Mai Thanh, thư ký của chị ấy.

A: How will you be paying?

Chị định thanh toán bằng cách nào ạ?

B: Our company will pay.

Công ty chúng tôi sẽ thanh toán.

A: Can you give me the name of your company?

Chị cho biết tên công ty được không ạ?

B: Vico International Tourist Company.

Công ty Du Lịch Quốc Tế Vico.

A: You know, the company is located in another country, so you'll have to send us a deposit. Is the company willing to cover all the expenses?

Chị biết đấy, đây là công ty đặt tại nước ngoài, cho nên chị sẽ phải gửi trước cho chúng tôi tiền đặt cọc. Công ty chị có sẵn sàng trả tất cả các chi phí không ạ?

B: Yes, of course.

Tất nhiên là có chứ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Then could you send us a deposit of \$ 300 to cover the room plus other expenses?

Vậy chị có thể gửi cho chúng tôi số tiền đặt cọc là 300 đôla để trả tiền phòng và các chi phí khác được không ạ?

B: Certainly, we'll send a check right away.

Được thôi, chúng tôi sẽ gửi séc cho cô ngay bây giờ.

A: Thank you, Miss Thanh. Good bye.

Cảm ơn chị Thanh. Tạm biệt.

B: Good bye.

Tạm biệt.

Hội thoại 2:

A: Good afternoon. Minh Tam Restaurant. May I help you?

Alô. Nhà hàng Minh Tâm xin nghe. Tôi có thể giúp ông việc gì?

B: I'd like to reserve a table for the dinner on Valentine's Day, please.

Tôi muốn đặt một bàn ăn tối vào ngày Lễ tình yêu.

A: Certainly, sir. For how many people, please?

Vâng, thưa ông. Cho mấy người vậy ông?

B: Two, my wife and I.

2 người, tôi và vợ tôi.

A: At what time can we expect you, sir?

Mấy giờ ông đến ạ?

B: Around 7:00 p.m.

Khoảng 7 giờ tối.

A: I see. Would you like a table in the main restaurant or in a private room, sir?

Tôi hiểu. Ông muốn bàn ăn ở nhà hàng chính hay ở trong phòng riêng?

B: A private table, please.

Cho tôi 1 bàn riêng.

A: Certainly, sir. We'll have Love Valley reserved for you, will that be fine? May I have your name and telephone number, please?

Vâng, thưa ông. Chúng tôi sẽ bố trí trước phòng Thung Lũng tình yêu cho ông, như thế có được không ạ? Tôi có thể biết tên và số điện thoại của ông được không?

B: Sure, it's Mr Smith, and my cell phone number is 131 131 131.

Vâng, tôi là Smith, số điện thoại của tôi là 131 131 131.

A: Mr. Smith, 131 131 131... Thank you. By the way, we can only keep your room till 9:00 p.m. since that will be the peak season.

Ông Smith, số 131 131 131 cảm ơn ông. À, chúng tôi chỉ có thể giữ phòng cho ông đến 9 giờ thôi nhé, vì đây là dịp rất đông khách mà.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: OK, I understand.

Vâng, tôi hiểu.

A: I'd like to confirm your reservation: Rose Hall for Mr. Smith on Valentine's Day arrival time, around 8 p.m; cell phone number, 131131 131. Is that correct?

Tôi muốn xác nhận lại việc đặt phòng của ông: phòng Rose dành cho ông Smith vào ngày Lễ tình yêu, khoảng 8 giờ, số điện thoại 131 131 131, phải không ạ?

B: Exactly, thank you.

Chính xác, cảm ơn cô.

A: We look forward to serving you, Mr. Smith. Thanks for calling.

Chúng tôi mong chờ được phục vụ ông. Cảm ơn ông đã gọi điện.

Hội thoại 3:

A: Good morning, this is Phuong Dong Restaurant. Can I help you?

Xin chào, đây là nhà hàng Phương Đông. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

B: Good morning, I'd like to book a room for Mrs Thanh of the Hoan Kiem Trading Co. Our executive usually stays at your hotel and you may recognize the name.

Chào cô. Tôi muốn đặt phòng cho bà Thanh của công ty Thương mại Hoàn Kiếm. Giám đốc của chúng

tôi thường đặt tại nhà hàng của các cô nên có thể cô cũng nhận ra cái tên này rồi.

A: When does she come?

Khi nào bà ấy tới ạ?

B: At 7.p.m

Vào 7 giờ tối.

A: Let me see what we have available... Yes, we do have a table on the second floor, room 205.

Để tôi xem có còn bàn nào trống không đã nhé... à, có đấy. Chúng tôi còn bàn số 205, trên tầng 2.

B: Next to the door, if possible.

Nếu được, cô làm ơn chọn cho tôi bàn cạnh cửa sổ.

A: Yes.

Vâng.

B: Then how much is it?

Vậy giá cả thế nào hả cô?

A: 1.200.000 VND.

1.200.000 đồng.

B: Thank you. Can you book a table for Mrs Thanh for those time, please?

Cảm ơn cô. Cô có thể đăng ký giúp bà Thanh vào thời gian kể trên được không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Yes, I've made a note of the dates. Would you like us to send you a confirmation of the reservation?

Vâng, tôi đã ghi lại những ngày đó rồi. Chị có muốn chúng tôi gửi cho chị giấy xác nhận đặt phòng không?

B: Yes, that's good.

Vâng, thế thì tốt quá.

A: And your address?

Địa chỉ của chị là gì ạ?

B: Hoan Kiem Trading Company, 233 Trang Tien Road, Ha Noi.

Công ty Thương mại Hoàn Kiếm, 233 phố Tràng Tiền, Hà Nội.

A: Thank you. I hope the letter reaches you in time. Goodbye.

Cảm ơn chị. Hy vọng giấy sẽ đến chỗ chị kịp thời. Chào chị.

B: Thank you, goodbye.

Cảm ơn cô. Chào cô.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

· Reservations. Can I help you?

Bộ phận đặt bàn trước ở nhà hàng xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

- I'm calling from Vinh Phuc province.

Tôi gọi đến từ tỉnh Vinh Phúc.

- And who's making the reservation, please?

Thế người đang đăng ký phòng là ai đấy ạ?

- How will you be paying?

Cụ định thanh toán bằng cách nào ạ?

- Is the company willing to cover all the expenses?

Công ty chị có sẵn sàng trả tất cả các chi phí không ạ?

- Then could you send us a deposit of \$ 300 to cover the room plus other expenses?

Vậy chị có thể gửi cho chúng tôi số tiền đặt cọc là 300 đôla để trả tiền phòng và các chi phí khác được không ạ?

- When would you like your table? And for how many?

Ông muốn đặt bàn ăn vào lúc nào? Và cho mấy người?

- I'd like to reserve a table for three at seven tonight.

Tôi muốn đặt bàn ăn cho 3 người vào lúc 7 giờ tối nay.

- I'm sorry. We have so many guests this evening.

Xin lỗi ông. Tối nay chúng tôi có rất đông khách.

- Your reservation is confirmed for tonight.

Vệc đặt bàn của ông vào tối nay đã được xác nhận.

- May I have your name and telephone number, please?

Tôi có thể biết tên và số điện thoại của ông được không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I prefer a table in the quiet corner.

Tôi thích đặt một bàn ăn ở góc yên tĩnh.

- Good morning, I'd like to book a room for Mrs Thanh of the Hoan Kiem Trading Co.

Chào cô. Tôi muốn đặt phòng cho bà Thanh của công ty Thương mại Hoàn Kiếm.

- When does she come?

Khi nào bà ấy tới?

- Let me see what we have available... Yes, we do have a table on the second floor, room 205.

Để tôi xem có còn bàn nào trống không đã nhé... à, có đấy. Chúng tôi còn bàn số 205, trên tầng 2.

TỪ VỰNG

Secretary (n): *Thư ký*

Locate in (v): *Được đặt ở*

Tourist (n): *Du lịch*

International (adj): *Quốc tế*

Deposit (n): *Tiền đặt cọc*

Willing (n, adj): *Sẵn sàng*

Expense (n): *Chi phí*

Send (v): *Gửi*

Celebration (n): *Kỷ niệm*

Valentine's Day (n): *ngày lễ tình yêu*

Guarantee (n): *Bảo đảm*

Appreciate (vt): *Đánh giá cao; cảm kích*

Valley (n): *Thung lũng*

Recognize (v): *Nhận ra*

Trading (n): *Thương mại*

Make a note: *Ghi lại*

Hope (v): *Ghi lại*

In time: *Kịp thời*

Corporation (n): *Tập đoàn*

Road (n): *Đường*

Reach (v): *Đạt, đến được.*

Possible (adj): *Có thể*

Available (adj): *Có sẵn*

Confirmation (n): *Xác nhận*

Executive (n): *Giám đốc*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Cách hỏi khi khách gọi điện đặt trước

- How many people are there in your party?

Có bao nhiêu người trong bữa tiệc của bạn?

- At what time would you like your table?

Anh / Chị muốn đặt bàn vào thời gian nào?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- May I have your name, please?

Anh làm ơn cho biết tên được không?

- Under what name is this booking made?

Việc đặt chỗ trước này lấy tên của ai thế ạ?

- Would you please spell your name for me, Miss?

Chị làm ơn đánh vần tên của chị giúp tôi được không?

- May I have your contact number, please?

Làm ơn cho tôi số điện thoại liên lạc của anh nhé?

- May I repeat your request?

Để tôi nhắc lại những yêu cầu của anh nhé?

- Do you like the table in the hall or private room?

Anh/chị thích một bàn ở phòng lớn hay một phòng riêng?

Từ chối việc đặt bàn của khách hàng

- I'm sorry. The tables by the windows are all occupied.

Tôi rất lấy làm tiếc. Tất cả các bàn ở gần cửa sổ đã có người đặt rồi.

• Sorry, we do not have reservation service today, because we have a banquet service tonight.

Xin lỗi, chúng tôi không có dịch vụ đặt trước chỗ hôm nay vì ngày mai chúng tôi phải phục vụ một bữa tiệc lớn.

• Sorry, we do not have reservation service for morning tea.

Xin lỗi, chúng tôi không có dịch vụ đặt trước chỗ cho bữa trà buổi sáng.

• Sorry, but there is only one table left for six people.

Xin lỗi, nhưng chỉ còn lại một bàn dành cho 6 người thôi.

BÀI 7

LAUNDRY SERVICE

DỊCH VỤ GIẶT ĐỒ

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Excuse me; I am housekeeping in the hotel. Do you have any laundry?

Xin lỗi. Phục vụ phòng đây. Bà có đồ gì mang giặt không?

B: Certainly. I have a jacket, a dress and a coat, please bother you.

Tất nhiên chứ! Tôi có cái áo vét, váy và áo khoác, phiền cô nhé!

A: Could you fill in laundry list?

Bà có thể điền vào danh sách đồ mang giặt được chứ?

B Well. But how long will it take you?

Được thôi, nhưng mất bao lâu vậy?

A You may get them back by 8 p.m, madam.

Èa có thể lấy chúng khoảng 8 giờ tối, thưa bà

B Can I take them sooner?

Tôi có thể lấy chúng sớm hơn được không?

A OK. With the quick service, completely, you can.
But you have to pay extra charge.

*Được ạ, với dịch vụ nhanh thì bà hoàn toàn có thể.
Nhưng bà phải trả thêm cước phí ạ.*

B How much?

Bao nhiêu vậy?

A It has an extra charge of 40%.

Thêm 40% ạ.

B: Okay. My white dress has a black spot. Can you
remove the stain?

*Được. Váy của tôi có nốt chấm đen. Có thể tẩy
nó được không ?*

A: I'll try our best.

Tôi sẽ cố gắng hết sức.

B: Would you mind washing my dress by hand?

Cô có phiền giặt chiếc váy của tôi bằng tay không?

A: OK. I understand, madam.

Được rồi. Tôi hiểu mà thưa bà.

B: Thanks. See you soon.

Cảm ơn cô nhiều nhé! Sớm gặp lại cô.

A: Not at all. Bye, madam.

Không có gì! Tạm biệt bà.

Hội thoại 2:

A: This is your coat and dress?

Đây là áo và váy của bà?

B: And how about the jacket?

Thế cái áo vét của tôi nữa?

A: I do not find it in the washing machine.

Tôi không thấy chúng ở trong máy giặt.

B: Oh, no. My jacket was certainly stolen, wasn't it?

Ồ, không phải thế chứ. Chiếc áo vét đó của tôi chắc hẳn đã bị mất cắp rồi.

A: I'm sorry to hear that. I'll check again.

Tôi rất tiếc khi nghe việc đó. Tôi sẽ kiểm tra lại.

B: When and where did you last see it?

Cô thấy nó lần cuối cùng khi nào và ở đâu?

A: Sorry, I was the staff woking in the first day.

Xin lỗi đây là ngày làm việc đầu tiên của tôi.

B: Really?

Vậy sao?

A: Could you describe it? And I'll try my best to find it.

Cô có thể miêu tả cái áo đó như thế nào không? Tôi sẽ cố gắng tìm nó.

B: Please go through again. I will leave here tomorrow.

Làm ơn kiểm tra kỹ lại giúp tôi. Mai tôi đi rồi!

A: I'll inform to you as soon as I find it.

Tôi sẽ thông báo với cô ngay sau khi thấy nó ạ.

Hội thoại 3:

A: I ordered to have my clothing washed and expect to receive them at 4 p.m, I would like to know if the order is ready for delivery?

Tôi đã đặt giặt đồ và đợi nhận hàng vào 4 giờ chiều, tôi muốn biết liệu bộ đồ có thể được giao đúng thời hạn chứ?

B: Can I have your order number?

Tôi có thể biết số đơn đặt hàng của anh được không?

A: 0985961056. I placed the order on at 7 a.m

Đó là 0985961056. Tôi đã yêu cầu đồ để giặt vào 7 giờ sáng nay.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: OK, let me check for you. Yes, I found it. But I am sorry that the order will not be ready until 4 p.m.

Được rồi, để tôi kiểm tra. Vâng, tôi thấy đây rồi. Nhưng tôi rất tiếc là đến 4 giờ vẫn chưa thể giao đồ được.

A: What is the problem? I have made a note on my order that the product is needed urgently.

Có chuyện gì vậy? Tôi đã ghi chú trong đơn đặt hàng rằng đó là hàng gấp mà.

B: I am very sorry. But I am afraid that your order was placed only 8 hours before the delivery date. We normally do not accept orders under 12 hours.

Tôi rất xin lỗi. Nhưng e là đơn đặt hàng của anh được đặt trước thời hạn giao hàng chỉ có 8 giờ. Thông thường chúng tôi không chấp nhận những đơn hàng dưới 12 giờ.

A: Yes, I understand that. But your company confirmed an on time product shipment as my previous contact with you. Can you help speed up the production procedures for me?

Vâng, tôi hiểu điều đó. Nhưng công ty anh đã xác nhận giao hàng đúng thời hạn, vì tôi đã liên lạc với các anh trước mà. Anh có thể đẩy nhanh tiến độ cho tôi được không?

B: Yes, I will talk to our shipping department people to see if there is any way we can have the

product delivered on time. Can I ring you later when I have the confirmed reply?

Vâng, tôi sẽ thảo luận với nhân viên của bộ phận gửi hàng để xem liệu có cách nào để chúng tôi có thể giao hàng đúng thời hạn không. Tôi có thể gọi cho anh khi nào tôi có câu trả lời được không?

A: Yes, please do so. I will wait for your good news.

Vâng, thế cũng được. Tôi sẽ chờ tin tức tốt lành từ anh.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Do you have any laundry?

Bà có đồ gì mang giặt không?

- Please bother you.

Phiền cô nhé!

- Could you fill in laundry list?

Bà có thể điền vào danh sách đồ mang giặt được chứ?

- How long will it take you?

Mất tao lâu vậy?

- Can I take them sooner?

Tôi có thể lấy chúng sớm hơn được không?

- But you have to pay extra charge.

Nhưng bà phải trả thêm cước phí ạ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- It has an extra charge of 40%.

Thêm 40% cước phí ạ.

- Can you remove the stain?

Cô có thể tẩy nó được không?

- I'll try our best.

Tôi sẽ gắng hết sức.

- I would like to know if the order is ready for delivery?

Tôi muốn biết liệu bộ đồ có thể được giao đúng thời hạn chứ?

- Can I have your order number?

Tôi có thể biết số đơn đặt hàng của anh được không?

- OK, let me check for you.

Được rồi, để tôi kiểm tra.

- But I am sorry that the order will not be ready until 4 p.m.

Nhưng tôi rất tiếc là đến 4 giờ vẫn chưa thể giao đồ được.

- What is the problem?

Có chuyện gì vậy?

- But I am afraid that your order was placed only 8 hours before the delivery date.

Nhưng e là đơn đặt hàng của anh được đặt trước thời hạn giao hàng chỉ có 8 giờ.

- Can you help speed up the washing procedures for me?

Anh có thể đẩy nhanh tiến độ giặt là cho tôi được không?

- Can I ring you later when I have the confirmed reply?

Tôi có thể gọi cho anh khi nào tôi có câu trả lời được không?

- I will wait for your good news.

Tôi sẽ chờ tin tức tốt lành từ anh.

TỪ VỰNG:

Housekeeping (n): *Quản gia, người dọn phòng*

Laundry (n) *Giặt là*

Extra (adj): *Phụ thêm*

Charge (n): *Cước phí*

Remove (v): *Xóa bỏ*

Stain (n): *Vết bẩn*

By hand: *Bằng tay*

Coat (n): *Áo khoác*

Jacket (n): *Áo vét*

Dress (n): *Váy*

Washing machine (n): *Máy giặt*

Describe (v): *Miêu tả*

Soft (adj): *Mềm*

Material (n): *Chất liệu*

Go through (v): *Soát kỹ*

Worry (v): *Lo lắng*

Bother (v): *Làm phiền*

Problem (n): *Vấn đề*

Be afraid of (adj): *E rằng*

News (n): *Bản tin, tin tức*

Shipping Department (n): *Bộ phận gửi hàng*

Procedure (n): *Thủ tục, tiến độ*

Contact (v): *Liên lạc*

Product (n): *Sản phẩm*

Deliver (v): *Giao hàng*

Urgently (adv): *Khẩn cấp*

Previous (adj): *Trước*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Can

(1) - Nói về khả năng có thể làm gì:

I can speak English.

Tôi có thể nói tiếng Anh.

(2) Xin phép, gợi ý làm gì:

Can I move this?

Tôi có thể di chuyển cái này được chứ?

(3) - Phỏng đoán khả năng có thể xảy ra ở hiện tại:

It *can* be.

Có thể được.

Could

(1) - Nói về khả năng có thể làm gì:

Maybe we *could* help you.

Có lẽ chúng tôi có thể giúp bà.

(2) - Phỏng đoán về khả năng có thể xảy ra ở quá khứ, mang nghĩa: chắc hẳn

It *could* be.

Có thể được.

(3) Yêu cầu ai làm gì, mang tính lịch sự:

Could you hold the line, please?

Ông có thể giữ máy được chứ?

Could you take a message?

Ông có thể để lời nhắn được chứ?

May

(1) - Đoán về khả năng có thể xảy ra:

It *may* rain today.

Trời có thể mưa hôm nay.

- Đoán về khả năng ít có thể xảy ra:

It *might* rain today.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Trời có thể mưa hôm nay.

(2) Dùng để xin phép:

May I come in?

Tôi có thể vào được chứ?

Should.

Dùng để đưa ra lời khuyên

You should..... (Anh nên)

BÀI 8

CLEANING THE ROOM

LAU DỌN PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

At Room No 301.

Tại phòng số 301.

A: (Knocking on the guest room door) Housekeeping!

(Gõ cửa) Dọn phòng đây!

B: (Opening the door) We will leave here in about a quarter. Bother you at another time.

*(Mở cửa) Chúng tôi sẽ rời đây trong 1 lát nữa.
Phiên cô lúc khác nhé!*

A: Ok. I'll come back later.

Được mà. Tôi sẽ quay lại sau.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Well. Bother you.

Vâng. Phiền cô.

A: No problem.

Không có gì.

At the room No 302.

Tại phòng số 302.

A: (knocking on the door) Housekeeping, anyone here?

(Gõ cửa). Dọn phòng đây. Có ai ở đây không?

C: (Opening the door). Oh, the maid is here. I have intention of calling you to help me. Luckily, you've just come. Please clean my room. The room was littered with papers and pieces of furniture and the children's toys.

(Mở cửa) ồ, cô đây rồi. Tôi đang định gọi nhờ cô giúp tôi đây. Thật may, cô vừa tới. Làm ơn dọn phòng tôi. Phòng lung tung với các mẩu giấy và đồ đạc, lại cả đồ chơi của bọn trẻ nữa chứ!

A: No problem, this is my duty. Please wait me for a while.

Không vấn đề gì đâu. Đó là nhiệm vụ của tôi mà. Bà chờ lát nhé.

C: Would you mind helping me clean the glass door?

Cô không phiền giúp tôi lau cửa kính chứ!

A: Well. I'll do that as soon as I arrange things on the floor.

Được mà. Tôi sẽ làm việc đó ngay sau khi dọn dẹp những thứ trên sàn nhà.

C: Thanks.

Cảm ơn.

A: You're welcome.

Không có gì.

Hội thoại 2:

A: Mai, Can you help me? Your location is free. My hotel staff of housekeeping is being lacked. 3 room attendants called in sick, and we have a big convention coming in.

Mai, cô có thể giúp tôi chút không? Vị trí cô đang rảnh đấy! Mà nhân viên lau dọn của chúng ta thì đang thiếu. Ba nhân viên đã được thông báo là ốm rồi. Khối lượng công việc thường ngày thì vẫn đang chờ.

B: Not at all. What can I do to support you?

Không có gì. Thế tôi có thể giúp gì cho chị được nhỉ?

A: Please look at the board. Room 111 needs a crib, 102 room needs an iron and iron board and 113 asked for a hair drier. 222 requested to have your toilet room cleaned.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Nhìn lên bảng ấy. Phòng 111 cần cái lồng cho trẻ em, phòng 102 cần máy ủi và bàn để ủi, phòng 113 yêu cầu cái máy sấy tóc. Phòng 222 yêu cầu lau dọn phòng vệ sinh.

B: Well. Believe me. I will get it immediately.

Được rồi. Tôi sẽ làm ngay mà.

A: Please ask the guest of room 111 of your detailed requirements!

Hãy hỏi xem vị khách phòng 111 xem họ yêu cầu chi tiết gì!

B: Okay.

Vâng ạ.

Hội thoại 3:

A: Hi, Mai. This is the table, describing the location of each room. Basing it on, you can go to the room with the sign "Do not disturb" to clean the room.

Chào Mai. Đây là bảng miêu tả vị trí mỗi phòng. Dựa vào nó, cô có thể đi tới phòng có bảng "Không làm phiền" để dọn phòng.

B: I understand, but most rooms have no sign. How to know that they are absent in the room?

Tôi hiểu mà, nhưng hầu hết các phòng đều không có tấm biển. Vậy làm thế nào để biết họ không có trong phòng ạ?

A: Look at the daily report. For example, this is room 123 and room 234. They've paid the room. You can begin to clean the room.

Thì cô cứ nhìn vào bảng báo cáo hàng ngày. Ví dụ như ở đây phòng 123 và phòng 234. Họ đã trả phòng thì cô có thể bắt đầu dọn dẹp.

B: Okay. I'll do as you say.

Vâng. Tôi sẽ làm như vậy ạ.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Housekeeping, anyone here?

Dọn phòng đây. Có ai ở đây không?

- I'll come back later.

Tôi sẽ quay lại sau.

- Bother you.

Phiền cô.

- No problem, this is my duty.

Đó là nhiệm vụ của tôi mà.

- Please wait me for a while.

Bà chờ lát nhé.

- Would you mind helping me clean the glass door?

Cô không phiền giúp tôi lau cửa kính chứ!

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I'll do that as soon as I arrange things on the floor.

Tôi sẽ làm việc đó ngay sau khi dọn dẹp những thứ trên sàn nhà.

- What can I do to support you?

Thế em có thể giúp gì cho chị được nhỉ?

- Please ask the guest of room 111 of your detailed requirements!

Hãy hỏi xem vị khách phòng 111 xem họ yêu cầu chi tiết gì!

- You can go to the room with the sign "Do not disturb" to clean the room.

Em có thể đi tới phòng mà có bảng "Không làm phiền" để dọn phòng.

- How to know that they are absent in the room?

Vậy làm thế nào để biết họ không có trong phòng ạ?

- Look at the daily report.

Nhìn vào báo cáo hàng ngày.

TỪ VỰNG

Luckily (adv): *May mắn*

Litter (v): *Bừa bộn*

Furniture (n): *Đồ đạc*

Toy (n): *Đồ chơi*

Glass door (n): *Cửa kính*

Arrange (v): *Sắp xếp*

Floor (n): *Sàn nhà*

Location (n): *Vị trí*

Free (adj): *Rảnh rỗi*

Crib (n): *Lồng, cũi*

Hair drier (n): *Máy sấy tóc*

Toilet (n): *Phòng vệ sinh*

Board (n): *Cái bảng*

Detail (n): *Chi tiết*

Requirement (n): *Yêu cầu*

Disturb (v): *Làm phiền*

Report (n): *Báo cáo*

Base on (v): *Dựa vào*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Đến dọn phòng

(1) Turn-down service. May I come in?

Dịch vụ trải giường đây. Tôi có thể vào được chứ?

(Dịch vụ này làm vào buổi tối, có ở khách sạn 3 sao trở lên. Họ trải ga giường, giữ nhẹ chiếc gối, và đặt chiếc kẹp bạc hà trên gối. Ở một số khách sạn, họ còn bố

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

sung thêm đồ vệ sinh - giấy vệ sinh, xà phòng, thay khăn, nước, đồ uống, ... thu rác, dọn gạt tàn.)

(2) Shall I come back later, sir?

Tôi sẽ trở lại sau nhé, thưa ngài?

(3) What time would be better for you?

Thời gian nào sẽ tốt hơn cho ngài?

(4) Please call Front Desk when you want your room done.

Xin hãy gọi xuống quầy lễ tân khi ngài muốn dọn phòng.

Dọn trong phòng

(1) May I vacuum clean the room now?

Tôi có thể hút bụi trong phòng bây giờ chứ?

(2) May I tidy up your desk?

Tôi có thể sắp xếp bàn của ngài cho gọn gàng được không?

(3) May I move this?

Tôi có thể di chuyển cái này không?

(4) Sure. Go ahead.

Chắc chắn rồi. Cứ tiếp tục đi.

Động từ hành động (*notional verb*), động từ liên kết (*link verb*), trợ động từ (*auxiliary verb*), động từ khuyết thiếu (*modal verb*).

NGŨ PHÁP THƯỜNG GẶP

a. Động từ hành động (*notional verb*)

- *We have 24-hour room service.*

Chúng tôi có dịch vụ phòng suốt 24 giờ.

- *I'll bring you a sewing kit right away.*

Tôi sẽ mang cho bà bộ đồ khâu ngay lập tức.

- *He stole my bag!*

Hắn ta đã lấy trộm túi xách của tôi!

b. Động từ liên kết (*link verb*)

be (thì, là, có), seem (dường như, có vẻ như), look (nhìn, xem, trông), keep (giữ), become (trở nên, trở thành), get (được, có được, hiểu được), grow (lớn, trưởng thành), feel (cảm thấy, sờ mó), turn (quay, rẽ, đổi chiều), appear (xuất hiện), remain (còn lại, giữ nguyên như cũ):

- *The lift is out of work.*

Thang máy không có người đi.

- *It sounds nice.*

Nghe thật hay.

- *You look great!*

Em trông thật tuyệt!

c. Trợ động từ (*auxiliary verb*):

Không có ý nghĩa về mặt ngữ nghĩa mà chỉ giúp hình thành nên thể, thức, các thời, dạng phủ định, dạng nghi vấn,... Trợ động từ gồm 2 loại

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- have, be, do: vừa là động từ thực (có ý nghĩa về mặt ngữ nghĩa), vừa là trợ động từ

- shall, will, should, would... động từ khuyết thiếu, diễn tả thái độ của người nói

- Where *shall* I put the bag?

Tôi sẽ đặt túi của bà ở đâu ạ?

- I *will* find it out right away.

Tôi sẽ tìm ra nó ngay lập tức.

d. Động từ khuyết thiếu (modal verb) –

Diễn tả thái độ của người nói trong yêu cầu, đề nghị, cho phép, ngăn cấm, khuyên bảo, thể hiện khả năng, suy đoán: can (có thể), may (có thể, có lẽ), must (phải, chắc hẳn), could, might,...

- I *can* speak a little English.

Tôi có thể nói được một chút tiếng Anh.

- We *can't* promise.

Chúng tôi không thể hứa.

- *Could* you fill in the form?

Ông có thể điền vào mẫu đơn này được chứ?

- *May* I come in?

Tôi có thể vào được chứ?

- *Would* you like something to drink?

Ông có muốn uống chút gì không?

BÀI 9

HƯỚNG DẪN KHÁCH GUEST DIRECTION

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello! Welcome to our restaurant! Have you ordered the seat?

Chào quý khách, Chào mừng quý khách tới nhà hàng của chúng tôi! Quý khách đã đặt chỗ trước chưa ạ?

B: Oh. I've book a table in the morning.

Ồ, tôi mới đặt bàn sáng nay mà.

A: Excuse me! What's the name?

Xin lỗi! Quý khách tên gì ạ?

B: My full name's Huong Giang Nguyen

Tên đầy đủ của tôi là Nguyễn Hương Giang.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Have you asked a table for 4 people?

Quý khách đã đặt bàn cho 4 người phải không ạ?

B: Yes, of course.

Vâng. Đúng rồi.

A: Are you expecting anyone? If not, follow me. I'll show you to your table. Please follow me.

Quý khách đang đợi ai ạ? Nếu không, vui lòng theo tôi. Tôi sẽ chỉ cho quý khách tới bàn của quý khách ạ!

B: Okay, thanks. My friends are on the way to the restaurant. They'll come to here in 5 minutes.

Vâng, cảm ơn! Bạn tôi đang trên đường tới nhà hàng rồi. Họ sẽ tới đây trong 5 phút nữa.

A: Would you mind me helping you hang your coat over there?

Quý khách có phiền không khi tôi mang giúp áo khoác ra để đây kia?

B: Thanks, I think, I'll put it on immediately.

Cảm ơn. Tôi nghĩ sẽ mặc nó ngay bây giờ ấy mà.

A: Would you like to drink anything while waiting your friends?

Cô có muốn bất kì thứ gì trong khi chờ bạn không ạ?

B: No, thanks. I'll order the drink as soon as they come.

Không. Cảm ơn. Tôi sẽ gọi ngay sau khi bạn tôi tới.

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you at my restaurant! Do you have a reservation?

Rất vui đón tiếp cô tại nhà hàng chúng tôi. Cô đã đặt chỗ trước chưa ạ?

B: No, I haven't.

Tôi vẫn chưa.

A: Do you go with your friend?

Cô đi cùng ai không?

B: Yes, I go with 5 people. They are over there.

Có, cùng 5 người nữa. Họ ở đằng kia.

A: Where would you like to sit? There are many vacancy tables here. I'll take you to any places you like.

Cô muốn ngồi ở vị trí nào ạ? Còn rất nhiều bàn trống ở đây đó. Tôi sẽ dẫn cô tới vị trí cô muốn.

B: Please prepare me a private table on the second floor room.

Chuẩn bị cho tôi một bàn riêng trên phòng tầng 2 nhé!

A: What a pity, madam! There is no vacancy room on the second floor. Would you mind waiting about 10 minutes. You can have a drink while waiting at the table over there, can't you?

Rất tiếc, thưa cô không còn phòng nào trống trên tầng hai đâu ạ. Các cô có phiền chờ thêm 10 phút không

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Các cô có thể dùng đồ uống trong khi ngồi đợi tại bàn đằng kia.

B: Uhm. Okay. We'll do that.

Uhm. Được rồi. Cứ như vậy đi.

A: Excuse me, what's your name?

Xin lỗi, cô tên gì nhỉ?

B: My name's Binh Thanh.

Tên tôi là Binh Thanh.

A: We'll call you immediately as soon as we have a table on the second floor room.

Chúng tôi sẽ gọi cho các cô ngay sau khi có bàn trống ở phòng tầng hai.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: You are welcome.

Trân trọng phục vụ quý khách!

Hội thoại 3:

A: We have seen your advertisement and are interested in your restaurant, can I have your list and quotation?

Chúng tôi đã xem qua quảng cáo và rất quan tâm đến khách sạn của các anh, tôi có thể xem danh mục và bảng báo giá của các anh được không?

B: Thank you very much for calling, we'd love to mail you our detailed information. Who's calling, please?

Rất cảm ơn anh đã gọi điện, chúng tôi rất sẵn lòng gửi thông tin chi tiết cho các anh. Xin hỏi là ai đang gọi đây ạ?

A: This is Mr. Cuong of Lan Cuong company. We are a trade company.

Tôi là Cường ở công ty Lan Cường. Chúng tôi là công ty thương mại.

A: OK, so, the main products you carry with fastfood?

Vâng, vậy sản phẩm chính các anh mang đến là đồ ăn nhanh phải không?

B: Mostly! Oh, by the way, I have one more question.

Hầu hết là vậy! À, tôi có thêm một câu hỏi.

A: Sure. Go ahead!

Vâng. Xin mời anh!

B: Are you a manufacturer?

Các anh là nhà sản xuất?

A: We are definitely a manufacturer of fastfood having the products such as sandwich, bread and butter, noodle...

Chúng tôi là nhà sản xuất với các sản phẩm như là bánh bích quy, bánh mì và bơ, phở...

B: Besides the fastfood, what else do you produce?

Ngoài đồ ăn nhanh, các anh còn sản xuất cái gì?

A: Fastfood would be at the top of our list, we also have a business of the beverage. Would you mind testing my product in your restaurant?

Đồ ăn nhanh là sản phẩm chính của chúng tôi, ngoài ra chúng tôi kinh doanh thêm các mặt hàng đồ uống khác nữa. Anh sẽ dùng hàng của chúng tôi chứ ạ.

B: Okay. This week will test in use.

Được rồi thử tuần này xem sao.

A: Do not worry. They have the good quality. Do you take them with the great volume?

Đừng lo lắng, chúng chất lượng tốt mà. Anh lấy chúng với khối lượng lớn chứ?

B: No, testing a small amount. If they do as you say. We can cooperate together for a long-term.

Không, dùng thử thôi. Nếu hàng tốt như anh nói. Chúng ta có thể cộng tác với nhau trong thời gian dài mà.

A: Well, thanks.

Được, cảm ơn anh.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Do you have a reservation? / Have you ordered the seat?

Quý khách đã đặt chỗ trước chưa ạ?

- Have you asked a table for 4 people?

Quý khách đã đặt bàn cho 4 người phải không ạ?

- Yes, of course.

Vâng. Đúng rồi.

- Are you expecting anyone?

Quý khách đang đợi ai ạ?

- If not, follow me. I'll show you to your table.

Please follow me.

Nếu không, vui lòng theo tôi. Tôi sẽ chỉ cho quý khách tới bàn của quý khách ạ!

- Would you mind me helping you hang your coat over there?

Quý khách có phiền không khi tôi mang giúp áo khoác ra để đằng kia?

- Would you like to drink anything while waiting your friends?

Cô có muốn uống gì trong khi chờ bạn không ạ?

- Where would you like to sit? There are many vacancy tables here. I'll take you to any places you like.

Cô muốn ngồi ở vị trí nào ạ? Còn rất nhiều bàn trống ở đây đó. Tôi sẽ dẫn cô tới vị trí cô muốn.

- What a pity, madam! There is no vacancy room on the second floor.

Rất tiếc, thưa cô không còn phòng nào trống trên tầng hai đâu ạ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Would you mind waiting about 10 minutes?

Các cô có phiền chờ thêm 10 phút không ạ?

- We'll call you immediately as soon as we have a table on the second floor room.

Chúng tôi sẽ gọi cho các cô ngay sau khi có bàn trống ở phòng tầng hai.

- Here is the instruction card.

Đây là thẻ hướng dẫn.

- Can I have your list and quotation?

Tôi có thể xem danh mục và bảng báo giá của các anh được không?

- Thank you very much for calling,

Rất cảm ơn anh đã gọi điện,

- Who's calling, please?

Xin hỏi ai đang gọi đấy ạ?

- This is Mr. Cuong of Lan Cuong company. We are an trade company.

Tôi là Cường ở công ty Lan Cường. Chúng tôi là công ty thương mại.

- Are you a manufacturer?

Các anh là nhà sản xuất?

- We are definitely a manufacturer of fastfood having the products such as sandwich, bread and butter, noodle...

Chúng tôi là nhà sản xuất với các sản phẩm như là bánh bích quy, bánh mì và bơ, phở...

- What else do you produce?

Các anh còn sản xuất cái gì?

Would you mind testing my product in your restaurant?

Anh sẽ thử dùng hàng của chúng tôi chứ ạ?

- Do you take them with the great volume?

Anh lấy chúng với khối lượng lớn chứ?

TỪ VỰNG

Expect (v): *Mong đợi, đợi*

Reservation (n): *Đặt trước*

Private (n): *Riêng*

Follow (v): *Theo sau*

As soon as: *Ngay sau khi*

Hang (v): *Treo*

Over there (adv): *Ở đằng kia*

Instruction (n): *Hướng dẫn*

Advertisement (n): *Quảng cáo*

Be interested in (adj): *Thích*

List (n): *Danh mục*

Quotation (n): *Bảng báo giá*

Trade (n): *Thương mại*

Fastfood (n): *Đồ ăn nhanh*

Question (n): *Câu hỏi*

Manufacturer (n): *Nhà sản xuất*

Test (v): *Thử nghiệm, kiểm tra*

Volume (n): *Khối lượng*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Xin phép làm gì

Dùng cấu trúc *Shall I + V...* để xin phép làm việc gì đó một cách lịch sự.

Ví dụ:

• Shall I take you to the restaurant? It's not far from here.

Để mình đưa các cậu đến nhà hàng đó nhé. Nó không xa đây lắm đâu.

• Shall I bring you some wine?

Tôi mang cho các anh chút rượu nhé.

Cách chỉ đường và nói về vị trí

turn left/right *rẽ trái / phải*

on your left/right *ở bên tay trái / phải của anh*

opposite to... *đối diện với...*

next to	<i>bên cạnh</i>
behind	<i>đằng sau</i>
in front of	<i>đằng trước</i>
on the ground/ second/ third... floor	<i>ở tầng trệt/ tầng 2/ tầng 3...</i>
at the conner	<i>ở trong góc</i>
far from here	<i>cách xa nơi này</i>
be nearby	<i>gần</i>
go straight	<i>đi thẳng</i>
go through	<i>đi qua</i>
go East/ West/ South/ North	<i>đi về phía Đông/ Tây/ Nam/ Bắc</i>
go along... till you see... then turn right/ left	<i>đi dọc... đến khi bạn nhìn thấy... thì rẽ phải/ trái</i>
go up/ down stairs	<i>đi lên / xuống cầu thang</i>

NGỮ PHÁP THƯỜNG GẶP

Gerund:

Động từ có hình thức V-ing, được dùng như danh từ

(1) Làm chủ ngữ:

Jogging is a good exercise for you.

Chạy bộ là cách luyện tập tốt cho bạn.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Theo sau cụm từ với chủ ngữ giả là "it"

It's no use *waiting* here.

Không có ích gì khi chờ ở đây.

(2) Làm vị ngữ:

• Seeing is *believing*.

Trông thấy thì mới tin.

• My hobby is *watching* movies.

Sở thích của tôi là xem phim.

(3) *begin, mind, finish, stop, enjoy, miss, keep + V- ing:*

• Please stop *smoking*.

Làm ơn không hút thuốc nữa.

• Would you mind *waiting*?

Ông có ngại khi phải chờ không?

• It needs *ironing*.

Nó cần được là ủi.