

New Generation English *in* Seeing Guests and Foreign Affairs

TIẾNG ANH THỂ HỆ MỚI

TRONG NGOẠI GIAO - TIẾP KHÁCH
Lĩnh vực nhà hàng - khách sạn

- Hướng dẫn cách làm thủ tục đăng ký khách sạn.
- Cách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn, nhà hàng.
- Cách phục vụ khách và sự trải nghiệm của khách.
- Giải quyết các vấn đề về sức khỏe, y tế...
- Cung cấp những tài liệu tham khảo và bài học.



DVL.013311

KÈM CD
MP3



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH

280 AN DƯƠNG VƯƠNG, PHƯỜNG 4, QUẬN 5, TP HỒ CHÍ MINH

Điện Thoại: (08) 38 301 303 - Fax: (08) 39 381 382

Email: nxb@hcmup.edu.vn

Website: <http://nxb.hcmup.edu.vn>

**TIẾNG ANH THẾ HỆ MỚI
TRONG NGOẠI GIAO - TIẾP KHÁCH**

ThS. HOÀNG NGUYỄN

Chịu trách nhiệm xuất bản:

PGS. TS NGUYỄN KIM HỒNG

Biên tập nội dung

TRỊNH MAI PHƯƠNG

Sửa bản in

MINH THƯ

Trình bày

Minh Huy

Vẽ bìa

Nguyễn Hùng

Thực hiện liên kết xuất bản:

CÔNG TY CỔ PHẦN VĂN HÓA NHÂN VĂN

Phát hành tại: HỆ THỐNG NHÀ SÁCH NHÂN VĂN

* 01 Trường Chinh, P.11, Q. Tân Bình, TP. HCM

Tel: 39717882 - 39717884 - 39712285 Fax: 39712286

* 875 CMT8, P.15, Q.10, TP. HCM

Tel: 39770096 - Fax: 39708161

In 1.000 cuốn khổ 16 x 24 cm in tại Cty Cổ Phần In Gia Định. 9D Nơ Trang Long P. 7, Q. Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.

Số đăng ký KHXB: 557-2013/CXB/05-50/ĐHSPTPHCM.

Số QĐXB: 257/QĐ-NXBĐHSP. Cấp ngày 27-06-2013.

Download Ebook Tại: <https://downloadsachmienphi.com>

T30GA

ThS. HOÀNG NGUYỄN

TIẾNG ANH THẾ HỆ MỚI

trong

NGOẠI GIAO - TIẾP KHÁCH

Lĩnh vực nhà hàng - khách sạn

New Generation English in

Seeing Guests and Foreign Affairs

Kèm CD - MP3

- Hướng dẫn cách làm thủ tục đăng ký khách sạn.
- Cách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn, nhà hàng.
- Cách phục vụ khách và sự trải nghiệm của khách.
- Giải quyết các vấn đề về sức khỏe, y tế...
- Cung cấp những từ vựng cần thiết cho bài học.

THƯ VIỆN TỈNH BÌNH THẠM
ĐVL 113311/14



NHÀ XUẤT BẢN

Lời nói đầu

Với sự hội nhập và phát triển kinh tế quốc tế, nhu cầu đi công tác hoặc du lịch nước ngoài ngày càng trở nên phổ biến. Do đó, lĩnh vực nhà hàng - khách sạn cũng phát triển theo để đáp ứng nhu cầu ăn ở cho các du khách. Cho dù bạn là nhân viên phục vụ trong nhà hàng - khách sạn hay là du khách thì việc giao tiếp tốt tiếng Anh trong môi trường đó sẽ mang lại những ấn tượng ban đầu tốt đẹp và giao tiếp hiệu quả. Quyển sách **“Tiếng Anh thế hệ mới trong ngoại giao - tiếp khách”** này sẽ giúp bạn sử dụng tiếng Anh một cách hiệu quả và dễ dàng qua nhiều tình huống thông dụng.

Sách gồm có bảy bài với 61 tình huống thường gặp trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn, với một số nội dung chính như sau: *trước khi đăng ký khách sạn, làm thủ tục đăng ký, các dịch vụ khách sạn, đặt chỗ trước qua điện thoại, gọi món ăn, các dịch vụ tiền sảnh, giải quyết các vấn đề, trả phòng khách sạn v.v.*

Sách cung cấp nhiều từ vựng quan trọng và rất bổ ích. Đặc biệt, sách thích hợp cho các sinh viên đang chuẩn bị cho nghề nghiệp trong ngành nhà hàng khách sạn, cũng như các nhân viên làm việc trong lĩnh vực này.

Với chủ đề đa dạng và từ vựng phong phú như đã nêu trên, chúng tôi tin rằng quyển sách này sẽ giúp ích nhiều cho bạn đọc trong học tập cũng như công việc hàng ngày.

Chúc các bạn thành công!

Characters

Các nhân vật

Bell Service

Phục vụ trực phòng



Don

Concierge

Người giữ cửa



Paul

Driver/ Parking Valet

Tài xế/ Người hầu phòng



Teri

Event Planner

Người tổ chức sự kiện



Beatriz Chan

Front Desk Clerks

Nhân viên lễ tân



Alberto, Rob, Pat

Front Desk Manager

Trưởng quầy lễ tân



Maria

Housekeeper

Nhân viên phục vụ phòng



Susan

Restaurant Waitress

Nữ phục vụ nhà hàng



Katie

Restaurant Hostess

Nữ chiêu đãi viên nhà hàng



Emma

Room Service

Phục vụ phòng

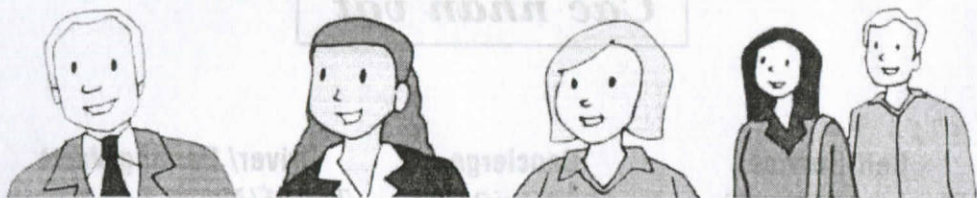


Cody

downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online

Guests
Khách

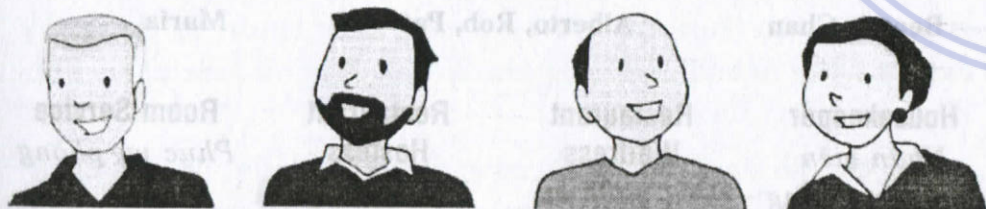


Sam Monroe **Sandra Randall** **Nancy Parin** **Mr. & Mrs. Porter**



Maryn Karini & Family **Jeff Reynolds & Family**
(wife Dana, son Brian) **Tom Smith & Family**

Others
Những người khác



Mr. Johnson (calls for reservation) **Mr. Boor** (calls to leave a message)
Mr. Johnson (gọi để đặt chỗ) *Mr. Boor* (gọi để để lại lời nhắn)

Mr. Gordon (makes restaurant reservation by phone) **Ms. Lopez** (seated in restaurant without reservation)
Mr. Gordon (đặt chỗ nhà hàng qua điện thoại) *Ms. Lopez* (có chỗ trong nhà hàng mà không đặt trước)

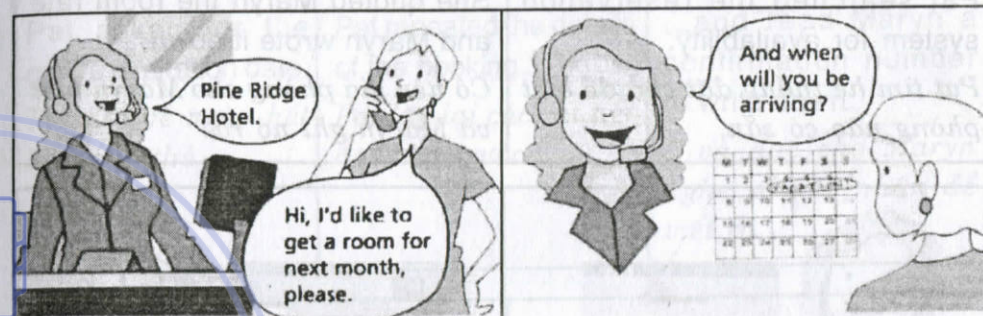
Unit

1

Before a Guest Checks In
Trước khi khách đăng ký khách sạn

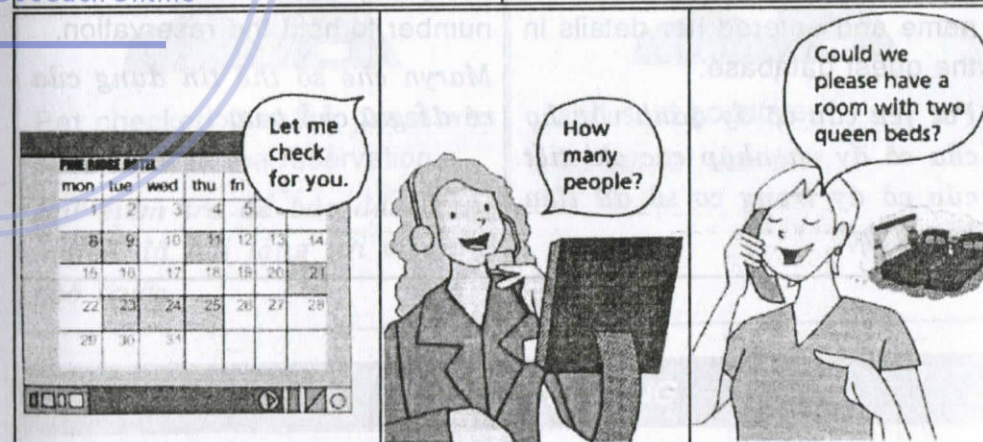
1. Taking a Reservation by Phone

Đặt chỗ trước qua điện thoại



Maryn Karini called the Pine Ridge Hotel to make a reservation.
Maryn Karini gọi điện cho khách sạn Pine Ridge để đặt chỗ trước.

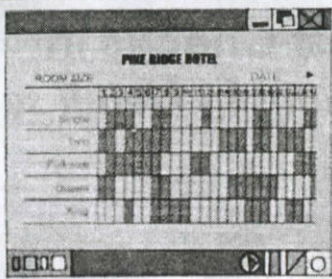
Pat asked for the dates of her stay.
Pat hỏi về ngày tháng cô ấy ở lại.



She pulled up the hotel's reservations calendar on her computer terminal.
Cô mở lịch đặt chỗ của khách sạn trên màn hình máy tính của mình.

Pat asked how many people would be in Maryn's party.
Pat hỏi có bao nhiêu người sẽ có mặt trong buổi tiệc của Maryn.

Maryn asked for a double-queen room.
Maryn hỏi về một phòng đôi có giường ngủ thượng hạng.



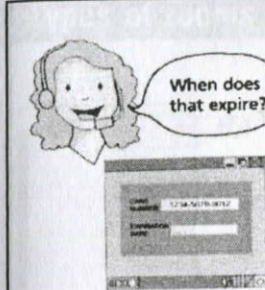
Pat searched the reservation system for availability.

Pat tìm hệ thống đặt chỗ để biết phòng nào có sẵn.

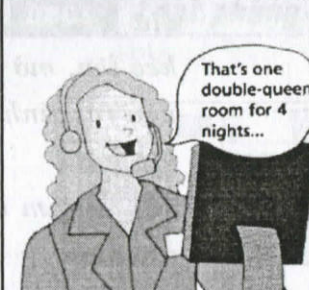


She quoted Maryn the room rate and Maryn wrote it down.

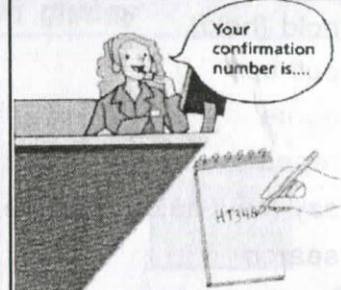
Cô nêu giá phòng cho Maryn biết và Maryn ghi nó ra.



Pat asked for the card's expiration date.
Pat hỏi về ngày hết hạn của thẻ.



Pat repeated the details of the booking...
Pat lặp lại các chi tiết đặt chỗ trước...

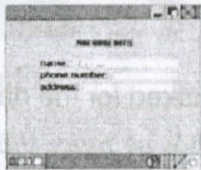


...and read Maryn a confirmation number to write down.
... và đọc cho Maryn nghe số xác nhận để viết ra.



Pat asked her to spell her last name and entered her details in the guest database.

Pat yêu cầu cô ấy đánh vần họ của cô ấy và nhập các chi tiết của cô ấy trong cơ sở dữ liệu khách trọ.



Maryn gave her credit card number to hold the reservation.

Maryn cho số thẻ tín dụng của cô để giữ chỗ trước.

The number is 1-2-3-4...



Pat checked that the guest was satisfied with the reservation...
Pat kiểm tra để bảo đảm rằng khách đã hài lòng với việc đặt chỗ trước ...

Will there be anything else, Mrs. Karini?



...and said goodbye.
... và nói lời tạm biệt.

See you on the 4th!

VOCABULARY

Verbs

- ask
- call
- check
- check in

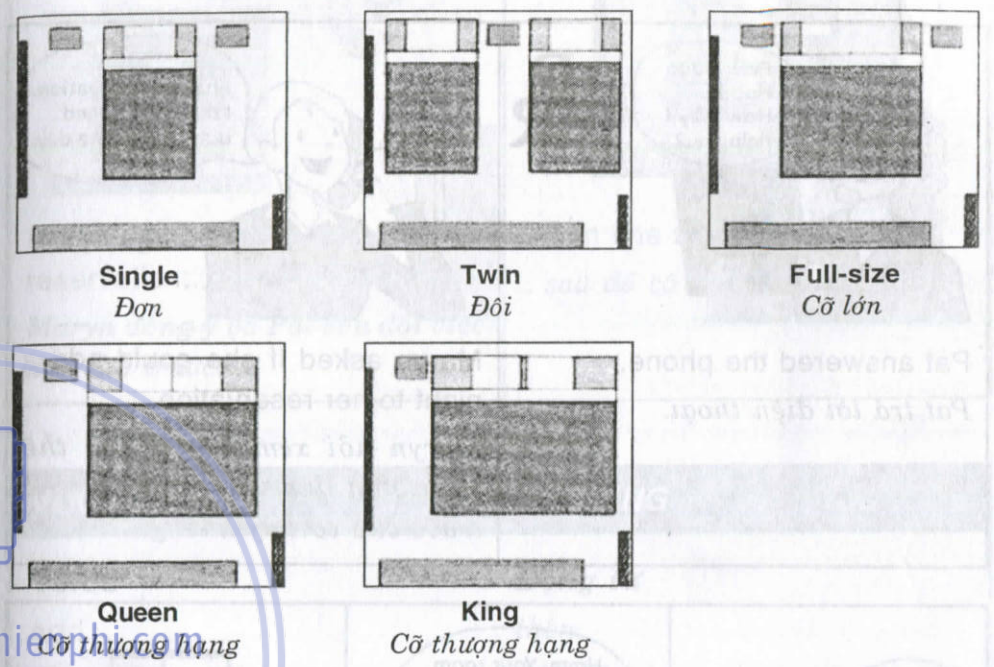
TỪ VỰNG

Động từ

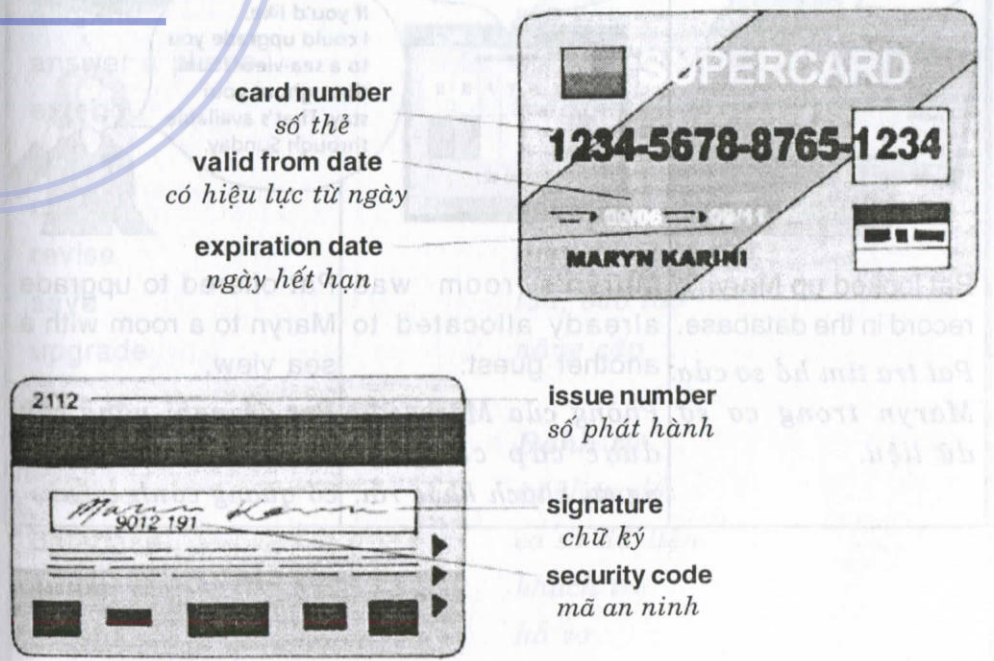
- hỏi
- gọi điện thoại
- kiểm tra
- đăng ký ghi tên lấy phòng ở khách sạn

hold [held]	giữ
pull up	kéo lên, mở ra
quote	nêu ra, định giá
repeat	lặp lại
say [said-said] goodbye	nói lời tạm biệt
search	tìm kiếm
spell	đánh vần
write [wrote-written] down	viết ra, ghi ra
Nouns	Danh từ
availability	sự có sẵn, có thể dùng được
calendar	lịch
computer terminal	màn hình máy tính
confirmation number	số xác nhận
credit card	thẻ tín dụng
database	cơ sở dữ liệu
detail	chi tiết
expiration date	ngày hết hạn
issue number	số phát hành
reservation	sự đặt chỗ trước
room rate	giá phòng
party	bữa tiệc
security code	mã an ninh
signature	chữ ký
valid from... (date)	có hiệu lực từ (ngày...)
Adjective	Tính từ
satisfied	hài lòng, thỏa mãn

Types of rooms and beds *Loại phòng và giường*



Credit Cards *Thẻ tín dụng*



2. Revising a Reservation

Thay đổi việc đặt chỗ trước

Pine Ridge Hotel.
How may I help you?

I have a reservation. I'd like to extend our stay by one day.

Pat answered the phone.
Pat trả lời điện thoại.

Maryn asked if she could add a night to her reservation.
Maryn hỏi xem liệu cô có thể thêm một đêm vào việc đặt chỗ trước của cô hay không.

Sure. Thank you.

Maryn agreed and Pat revised the reservation...
Maryn đồng ý và Pat sửa đổi việc đặt chỗ trước ...

...then she saved the changes.
... sau đó cô lưu các thay đổi.

Just one moment, please.

Pat looked up Maryn's record in the database.
Pat tra tìm hồ sơ của Maryn trong cơ sở dữ liệu.

Hmm. Your room is already booked for Sunday the 7th. One moment.

Maryn's room was already allocated to another guest.
Phòng của Maryn đã được cấp cho một người khác rồi.

If you'd like, I could upgrade you to a sea-view room throughout your stay. That's available through Sunday.

Pat offered to upgrade Maryn to a room with a sea view.
Pat đề nghị nâng cấp cho Maryn một phòng có quang cảnh biển.



VOCABULARY

- Verbs
- add
- agree
- ask
- allocate
- answer a phone
- extend
- look up
- offer
- revise
- save
- upgrade

- Nouns
- change
- database
- guest
- record

TỪ VỰNG

- Động từ
- thêm
- đồng ý
- hỏi
- cấp cho
- trả lời điện thoại
- mở rộng
- tra tìm
- đề nghị
- thay đổi, sửa đổi
- lưu, bảo lưu
- nâng cấp

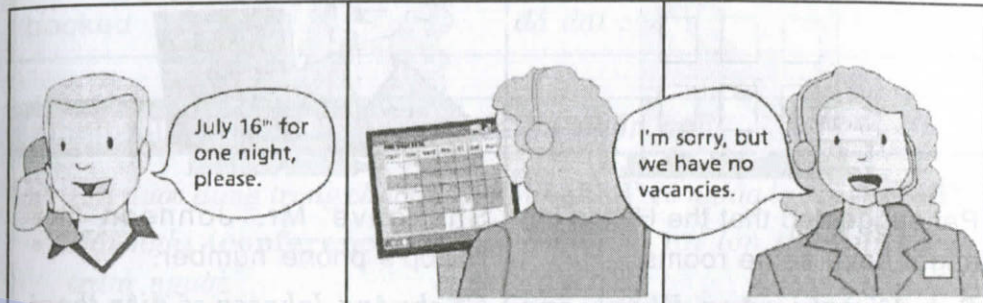
- Danh từ
- sự thay đổi
- cơ sở dữ liệu
- khách trọ
- hồ sơ

reservation	sự đặt chỗ trước
room	phòng
sea view	quang cảnh biển
stay	sự lưu lại, sự ở lại
Adjective	Tính từ
available	có sẵn

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- allocate = cho, cấp cho
- Revise nghĩa là “thay đổi” để làm cho nó tốt hơn
- Khi Pat nâng cấp phòng của Maryn, cô cho Maryn một phòng chất lượng cao hơn với cùng giá như phòng cô đã yêu cầu.

3. Suggesting Alternative Accommodation
Đề nghị phòng ở khác



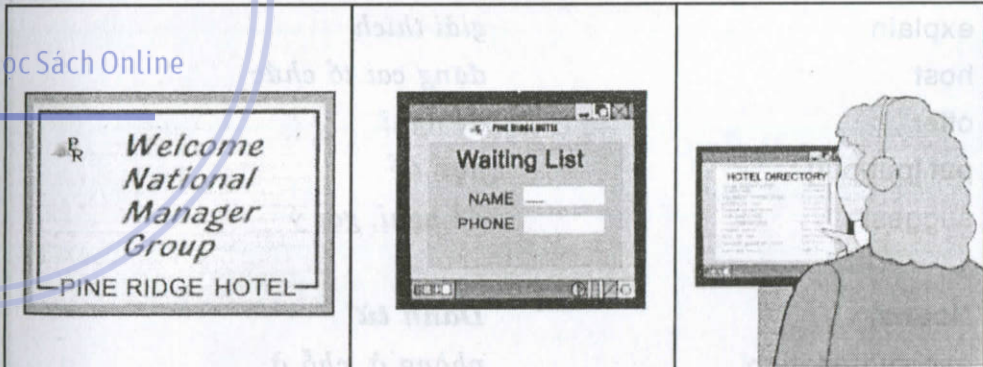
July 16th for one night, please.

I'm sorry, but we have no vacancies.

Mr. Johnson called the Pine Ridge Hotel to make a reservation. Ông Johnson gọi điện cho khách sạn Pine Ridge để đặt chỗ trước.

However, the hotel was fully booked... Tuy nhiên, khách sạn đã kín chỗ ...

Pat explained that there were no rooms available... Pat giải thích rằng không còn phòng nào để dùng ...



Welcome
National
Manager
Group
PINE RIDGE HOTEL

Waiting List
NAME _____
PHONE _____

HOTEL DIRECTORY

... because the hotel was hosting a large conference. ... vì khách sạn đang đăng cai tổ chức một hội nghị lớn.

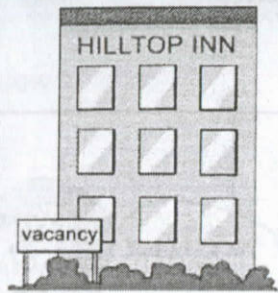
Pat offered to put him on the waiting list for a room. Pat đề nghị ghi tên ông ấy vào danh sách chờ nhận phòng.

She offered to find another hotel with a vacancy. Cô đề nghị tìm một khách sạn khác có phòng trống.

downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online





Pat suggested that the Hilltop Inn might have some rooms.

Pat đề nghị rằng Khách sạn Hilltop có thể có vài phòng.

She gave Mr. Johnson the Hilltop's phone number.

Cô cho ông Johnson số điện thoại của khách sạn Hilltop.

Adjectives

- alternative
- available
- booked

Tính từ

- khác
- có sẵn
- đã đặt chỗ

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- Khi được dùng trong chương này, “booked” có nghĩa là “reserved”.
- Hội nghị (conference) là một cuộc họp rất lớn thu hút hàng trăm người.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

- call
- explain
- host
- offer
- put [put-put]
- suggest

Động từ

- gọi, gọi điện thoại
- giải thích
- đăng cai tổ chức
- đề nghị
- đặt, để
- đề nghị, gợi ý

Nouns

- accommodation
- conference
- phone number
- reservation
- room
- vacancy
- waiting list

Danh từ

- phòng ở, chỗ ở
- hội nghị
- số điện thoại
- sự đặt chỗ trước
- phòng
- chỗ trống
- danh sách chờ



downloadsachmienphi.com

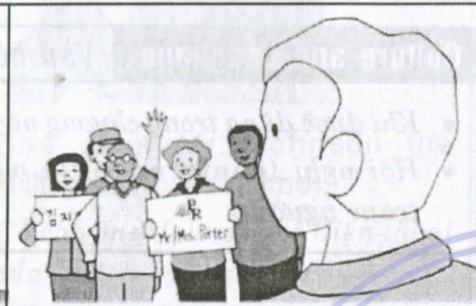
Download Sách Hay | Đọc Sách Online

4. The Guest's Experience: Meeting a Hotel Representative at the Airport

Sự trải nghiệm của khách: Gặp đại diện khách sạn tại sân bay



When Mr. and Mrs. Porter exited the baggage claim area, ...
Khi Ông và Bà Porter đi ra khu vực nhận hành lý ...



... they noticed Teri holding a sign with their name on it.
... họ nhận thấy Teri đang cầm một tấm biển có tên của họ trên đó.



They introduced themselves.
Họ tự giới thiệu về mình.

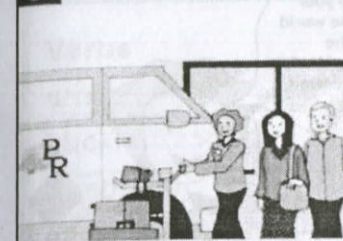


Teri welcomed them to the city.
Teri chào đón họ đến thành phố.



She offered to take their bags.
Cô đề nghị mang hành lý của họ.

3 HOTEL TRANSPORT ONLY



She escorted the Porters to the hotel's shuttle.
Cô hộ tống ông bà Porter đến xe của khách sạn.



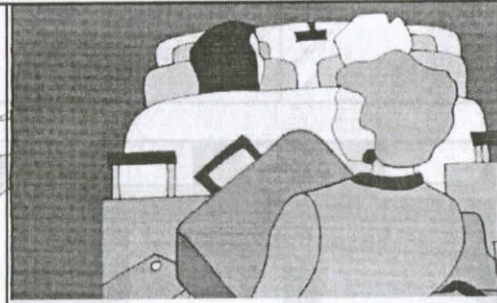
She opened the passenger door for them...
Cô mở cửa hành khách cho họ.



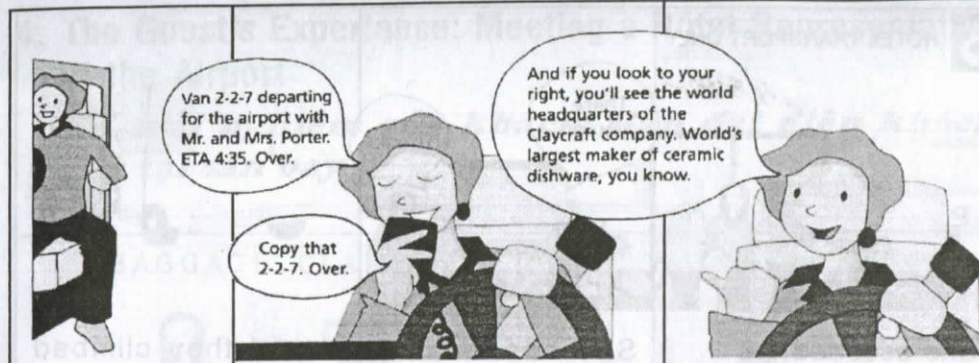
...and they climbed into the passenger compartment.
... và họ leo lên toa hành khách.



They slid into one of the bench seats and buckled their seat belts.
Họ trượt vào một cái ghế dài và cài dây đai an toàn.



Meanwhile, Teri loaded their bags into the back of the van.
Trong khi đó, Teri chất hành lý của họ vào phía sau xe.



Van 2-2-7 departing for the airport with Mr. and Mrs. Porter. ETA 4:35. Over.

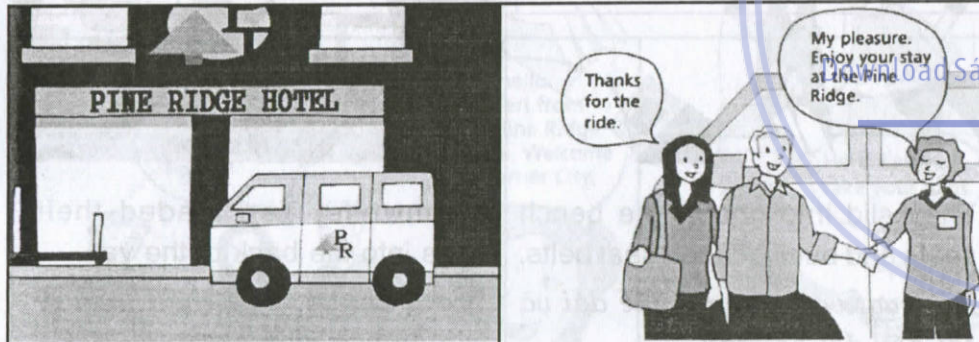
Copy that 2-2-7. Over.

And if you look to your right, you'll see the world headquarters of the Claycraft company. World's largest maker of ceramic dishware, you know.

Teri climbed into the driver's seat...
Teri leo vào ghế ngồi của tài xế.

...and radioed the hotel that she was on the way.
... và đánh điện cho khách sạn biết rằng cô đang ở trên đường.

On the way to the hotel, she told the Porters a few facts about the town.
Đọc đường về khách sạn, cô nói cho ông bà Porter biết một vài thông tin về thị trấn.



PINE RIDGE HOTEL

When they arrived at the hotel, ...
Khi họ đến khách sạn, ...

...the Porters thanked her and gave her a tip.
... ông bà Porter cảm ơn cô và cho cô tiền boa.

Thanks for the ride.

My pleasure. Enjoy your stay at the Pine Ridge.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

Động từ

- arrive
- buckle
- climb into
- escort
- exit
- introduce
- load
- meet [met-met]
- notice
- offer
- open
- radio
- slide [slid-slid]
- take
- thank
- welcome

- đến
- cài khóa, thắt
- leo vào
- hộ tống
- đi ra
- giới thiệu
- chất, chở
- gặp, gặp gỡ
- chú ý, để ý
- đề nghị
- mở
- phát thanh bằng radio
- trượt
- mang, đem đi
- cảm ơn
- chào đón, hoan nghênh

Nouns

Danh từ

- area
- back
- baggage carousel
- baggage claim
- bag
- bench seat
- driver's seat
- fact
- hotel
- luggage cart
- passenger compartment

- khu vực
- đằng sau
- băng chuyền hành lý
- nơi nhận hành lý
- túi, giỏ
- ghế dài trong xe
- chỗ ngồi của tài xế
- việc, sự việc
- khách sạn
- xe đẩy hành lý
- toa hành khách

passenger door	cửa hành khách
pleasure	niềm vui thích
representative	người đại diện
seat belt	dây an toàn, đai an toàn
shuttle	xe chạy tuyến đường ngắn
sign	biển báo
tip	tiền boa
van	xe tải

Others

a few (adj.)	Các từ khác một vài
meanwhile (adv.)	trong lúc ấy
on the way (adv., prep.)	đọc đường, trên đường

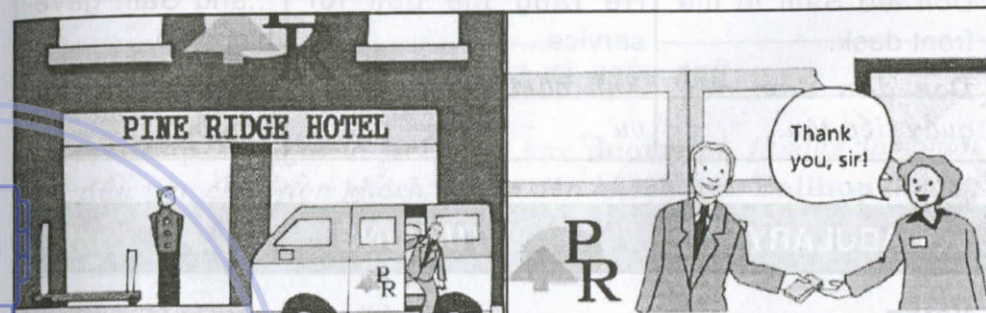
Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- Vì xe tải chạy tuyến đường ngắn đòi hỏi bạn phải bước lên, bạn leo vào chỗ ngồi hoặc vào xe tải. Cách nói khác: **get into your seat, sit down in your seat.**
- bags, baggage và luggage** tất cả thường hay có nghĩa là “tất cả những vật dụng mà du khách mang”. Mỗi vật dụng riêng là một cái giỏ, một phần của hành lý, hoặc (nếu nó lớn và có tay cầm) va li.
- Khi Teri nói vào máy radio, cô sử dụng các từ đặc biệt. **Over** có nghĩa là “Cô đã nói xong.” **Copy** có nghĩa là “tôi đã nhận được lời nhắn của bạn.”
- Đối với tài xế xe tải ở phi trường, tiền boa bình thường là khoảng 3 đô la Mỹ. Nếu chuyến đi đặc biệt dài hoặc nếu sự phục vụ rất tốt thì có thể cho tiền boa nhiều hơn.

Unit 2

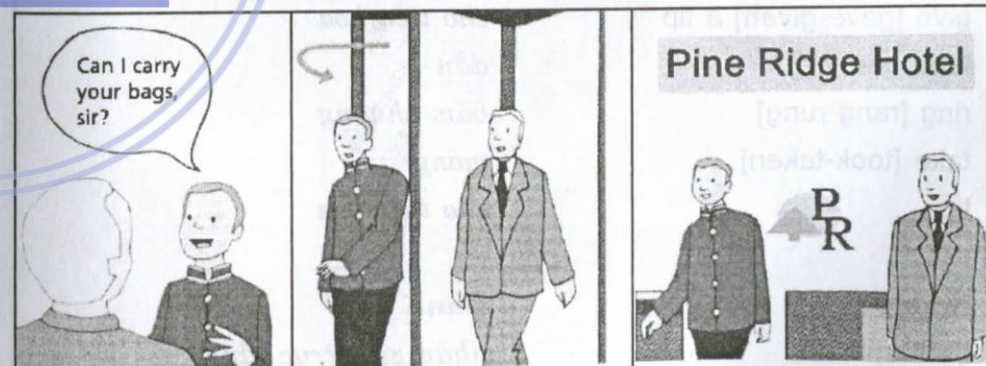
Checking Guests In
Làm thủ tục đăng ký cho khách

5. The Guest's Experience: Arriving at the Hotel
Sự trải nghiệm của khách: Đến khách sạn



The shuttle dropped Sam Monroe off in front of the hotel.
Chiếc xe thả Sam Monroe xuống ở phía trước khách sạn.

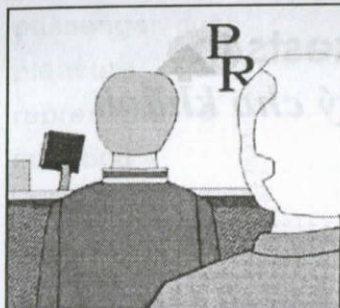

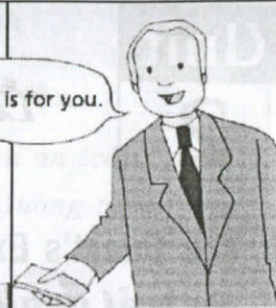
Mr. Monroe tipped the driver.
Ông Monroe cho tài xế tiền boa.



Don, the bellhop, took Mr. Monroe's bags.
Don, nhân viên trực tầng, mang hành lý của Monroe.

Sam followed Don through the revolving door...
Sam đi theo Don qua cửa xoay...

...and into the lobby.
... và vào tiền sảnh.

		
Don led Sam to the front desk.	He rang the bell for service...	...and Sam gave him a tip.
<i>Don dẫn Sam đến quầy tiếp tân.</i>	<i>Anh bấm chuông phục vụ ...</i>	<i>...và Sam cho anh tiền boa.</i>

service	<i>sự phục vụ</i>
shuttle	<i>xe chạy tuyến đường ngắn</i>
tip	<i>tiền boa</i>
Others	Các từ khác
in front of (prep.)	<i>trước, phía trước</i>
thank you (reduced clause)	<i>cảm ơn</i>

VOCABULARY **TỪ VỰNG**

Verbs	Động từ
arrive	<i>đến</i>
carry	<i>mang</i>
drop off	<i>cho xuống (xe)</i>
follow	<i>đi theo</i>
give [gave-given] a tip	<i>cho tiền boa</i>
lead [led-led]	<i>dẫn</i>
ring [rang-rung]	<i>bấm chuông</i>
take [took-taken]	<i>mang</i>
tip	<i>cho tiền boa</i>
Nouns	Danh từ
bellhop	<i>nhân viên trực tầng</i>
bell	<i>chuông</i>
driver	<i>tài xế</i>
front desk	<i>quầy tiếp tân</i>
lobby	<i>tiền sảnh</i>
revolving door	<i>cửa xoay</i>

Culture and Language **Văn hóa và ngôn ngữ**

- **bellhop**, còn gọi là **bellman** hay **doorman**, thường là người đầu tiên chào đón khách khi họ đến khách sạn. **Bellhop** thường giúp họ mang hành lý và có thể hộ tống họ vào phòng của họ.

6. Welcoming a Guest 1: With a Reservation

Chào đón khách 1: Có đặt chỗ trước



Alberto came out from the staff room...

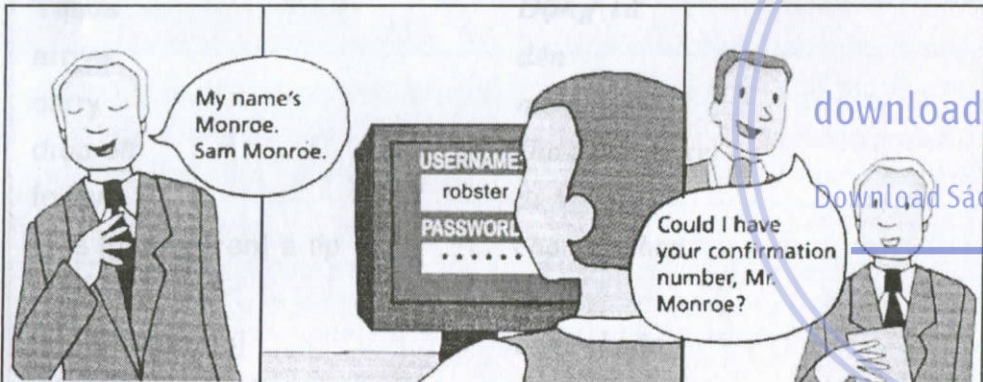
Alberto đi ra khỏi phòng nhân viên ...

...and greeted the guest.

... và đón chào khách.

Sam Monroe asked to check in.

Sam Monroe yêu cầu ghi tên lấy phòng.



Sam identified himself.

Sam tự nhận diện.

Alberto logged in to his computer with his user name and password.

Alberto đăng nhập vào máy tính bằng tên người dùng và mật khẩu của anh.

He entered Sam's confirmation number.

Anh nhập số xác nhận của Sam.



He checked that the information in the system was correct.

Anh kiểm tra để bảo đảm rằng thông tin trong hệ thống là đúng.



He confirmed that Mr. Monroe had a non-smoking room.

Anh xác nhận rằng ông Monroe có một phòng không hút thuốc.

VOCABULARY

Verb

check in
come [came-come]
confirm
enter
greet
identify oneself
log in

Nouns

confirmation number
information
password
personnel
reservation
staff room
system
user name

TỪ VỰNG

Động từ

ghi tên nhận phòng
đến
xác nhận
nhập vào
chào hỏi, đón chào
tự nhận diện
đăng nhập vào

Danh từ

số xác nhận
thông tin
mật khẩu, khẩu lệnh
nhân viên
sự đặt chỗ trước
phòng nhân viên
hệ thống
tên người dùng

Adjectives

authorized
correct
non-smoking

Tính từ

có thẩm quyền
đúng
không hút thuốc

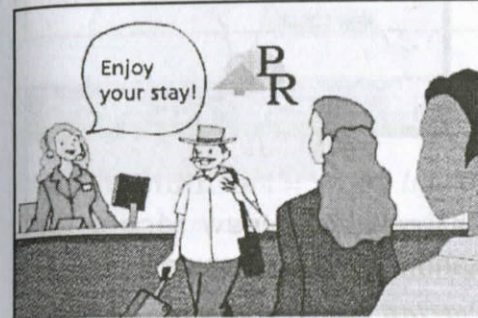
Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ

- **information** là danh từ không đếm được.
- Bạn không được phép hút thuốc trong phòng không hút thuốc (**non-smoking room**).
- **confirm something** = chắc chắn về nó.
- Nếu bạn tự nhận diện, bạn cho một người nào đó biết bạn là ai.
- Nhập (**enter**) thông tin vào máy tính là gõ nhập nó để máy tính lưu trữ nó.

7. Welcoming a Guest 2: Without a Reservation

Chào đón khách 2: Không có đặt chỗ trước



Sandra Randall waited in line at the front desk.

Sandra Randall xếp hàng đợi ở quầy lễ tân.



Pat apologized for the delay.

Pat xin lỗi vì sự chậm trễ.

downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online



Sandra asked about a room for the night.

Sandra hỏi thuê một phòng trong một đêm.




Pat searched the hotel's room log for an available room.

Pat lục nhật ký phòng của khách sạn để tìm phòng có sẵn.

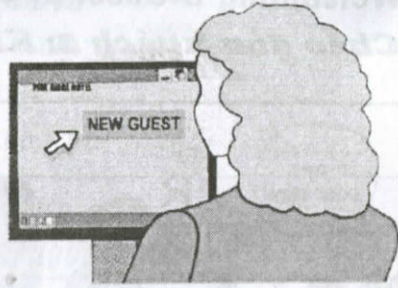
Pat suggested two possibilities.

Pat đề nghị hai khả năng.



I'll take the king.

Sandra chose the king room.
Sandra chọn phòng thượng hạng.



Par created a new record for Sandra on the computer.
Pat tạo hồ sơ mới cho Sandra trên máy tính.

Adjectives	Tính từ
available	có sẵn
new	mới

Culture and Language **Văn hóa và ngôn ngữ**

- **possibilities** = nhiều lựa chọn. Nếu bạn không muốn khả năng này, bạn có thể chọn một lựa chọn khác.
- **wait in line** = đứng phía sau người khác cho đến khi đến lượt bạn được phục vụ.


VOCABULARY **TỪ VỰNG**

Verbs	Động từ
apologize	xin lỗi
choose [chose-chosen]	chọn
create	tạo ra
search	lục, tìm
suggest	đề nghị
take [took-taken]	lấy, nhận
wait in line	xếp hàng đợi
keep [kept-kept]	giữ
Nouns	Danh từ
delay	sự chậm trễ
front desk	quầy lễ tân
night	đêm
possibility	khả năng có thể
record	hồ sơ
room log	nhật ký phòng
vacancy	phòng trống




8. Securing the Stay with a Credit Card

Đảm bảo việc ở lại bằng thẻ tín dụng



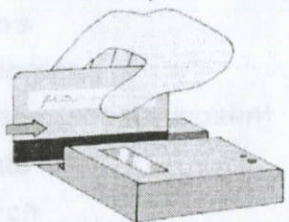
Rob asked Sam to confirm the last four digits of the credit card in his record.

Rob yêu cầu Sam xác nhận bốn chữ số cuối của thẻ tín dụng trong hồ sơ của ông ấy.



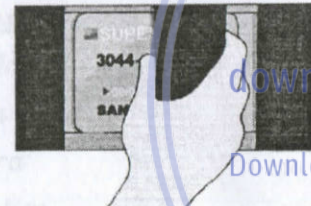
Sandra asked whether the hotel accepted American Express.

Sandra hỏi xem liệu khách sạn có chấp nhận thẻ American Express hay không.



Rob swiped Sam's credit card through the card reader.

Rob lướt thẻ tín dụng của Sam qua máy đọc thẻ.



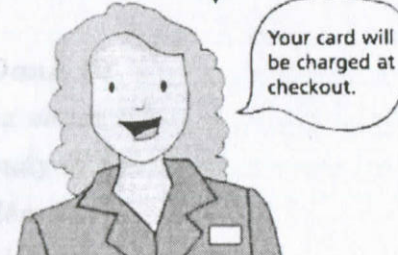
Pat took an imprint of Sandra's credit card as security.

Pat lấy dấu vết của thẻ tín dụng của Sandra làm vật bảo đảm.



Do I need to sign?

That won't be necessary, sir.



Your card will be charged at checkout.

Both clerks explained to their guests that their credit cards would be charged when they checked out.

Cả hai nhân viên giải thích với khách của họ rằng thẻ tín dụng của họ sẽ được tính vào khi họ trả phòng.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

accept
ask
charge
check out
confirm
explain
need
secure
sign
swipe
take [took-taken]

Động từ

chấp nhận
hỏi, yêu cầu
tính vào, ghi sổ (nợ)
trả phòng khách sạn
xác nhận
giải thích
cần
bảo đảm, bảo vệ
ký tên
vẹt, đập, lướt qua
cầm, lấy

Nouns

card reader
clerk
credit card
digit
guest
imprint
record
security

Danh từ

máy đọc thẻ
nhân viên
thẻ tín dụng
chữ số
khách
dấu vết, vết in
hồ sơ
sự bảo đảm, vật bảo đảm

Adjectives

correct
necessary

Tính từ

đúng
cần thiết

- VISA, MasterCard và American Express tất cả đều là thẻ tín dụng chủ yếu.
- As security có nghĩa là “là cách để bảo đảm rằng khách sạn được thanh toán cho bất cứ dịch vụ nào khách sử dụng.”
- “Sam’s card was swiped” nghĩa là thẻ của ông được đưa qua một cái khe trong máy đọc điện tử. Card của Sandra được dùng để tạo ra dấu vết, một bản sao giấy được tạo ra bằng cách đè giấy carbon vào các số và mẫu tự nhỏ cao trên thẻ.

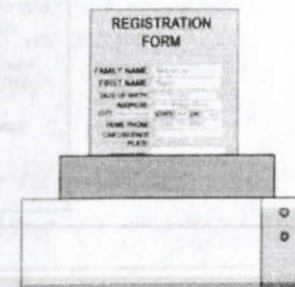
9. Filling out a Registration Form

Điền vào mẫu đăng ký



Alberto printed out Mr. Monroe's details on a registration form.

Alberto in ra các chi tiết của ông Monroe trên mẫu đăng ký.



The software automatically filled in some of the fields.

Phần mềm tự động điền vào một số mục.

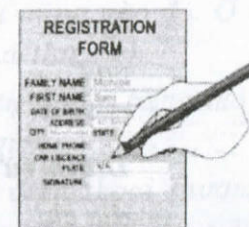
downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online



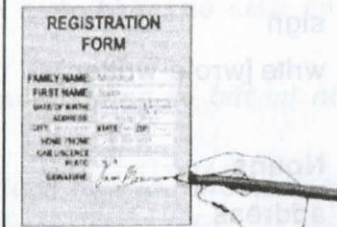
Sam corrected an error on the form.

Sam sửa một lỗi trên mẫu đăng ký.



Sam did not have a car, so he wrote "N/A" in the blank for a license-plate number.

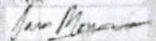
Sam không có xe hơi, vì vậy anh ghi "N/A" vào chỗ trống dành cho số bằng đăng ký.



Sam signed the form.

Sam ký mẫu đăng ký.

REGISTRATION FORM

FAMILY NAME: Monroe
 FIRST NAME: Sam
 DATE OF BIRTH: 12/1/78
 ADDRESS: 415 Judge Street
 CITY: Marquette STATE: MI ZIP: 49863
 HOME PHONE: (248) 100-9999
 CAR license: N/A
 PLATE: N/A
 SIGNATURE: 

number	số
registration form	mẫu đăng ký
signature	chữ ký
software	phần mềm
state	bang, nhà nước
ZIP	mã ZIP
Others	Các từ khác
automatically (adv.)	tự động

VOCABULARY	TỪ VỰNG
Verbs	Động từ
correct	sửa, sửa đổi
fill in	điền vào, ghi vào
fill out	điền vào
print out	in ra
sign	ký tên
write [wrote-written]	viết
Nouns	Danh từ
address	địa chỉ
blank	trống
car	xe hơi
city	thành phố
date of birth	ngày sinh
detail	chi tiết
error	lỗi, sai sót
family name	họ
field	mục
first name	tên
form	mẫu (đơn)
license plate	bảng đăng ký xe (ô tô)

Culture and Language **Văn hóa và ngôn ngữ**

- Bạn điền (**fill out**) một tài liệu có nhiều chỗ trống. Bạn điền (**fill in**) một chỗ trống riêng.
- N/A = không thể áp dụng.
- Trên một mẫu đăng ký, ZIP có nghĩa là "zip code". Đây là một con số cho biết một vùng nào đó. Ở các nước khác, nó được gọi là "postal code" (mã thư tín).
- automatically** = tự động, bằng máy móc, không có bất cứ nỗ lực nào của con người.
- Ở Bắc Mỹ, các số điện thoại thường được viết là, chẳng hạn, (555) 376-3763. Ba chữ số đầu tiên, trong ngoặc đơn, là mã vùng. Các số còn lại chỉ tuyến điện thoại riêng. Đôi khi, các dấu ngoặc đơn bị xóa đi. Vậy thì số được viết là 444-376-3763.

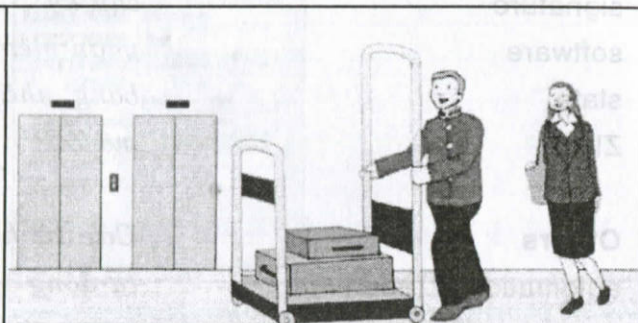
10. Escorting a Guest to a Room

Hộ tống khách về phòng



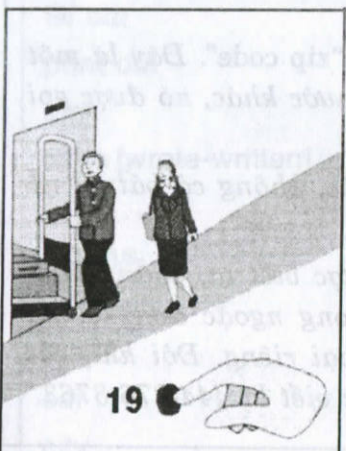
Don put Sandra's luggage on a trolley...

Don đặt hành lý của Sandra lên xe đẩy...



...and wheeled it toward the elevators.

... và đẩy nó về phía thang máy.



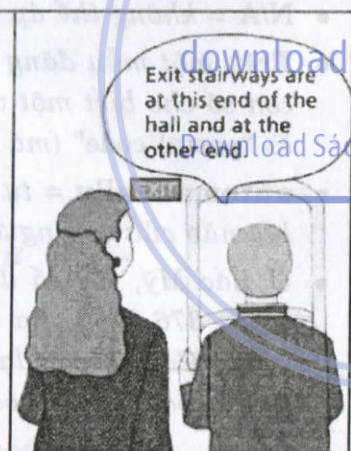
They boarded the elevator and Don pressed "19" for her floor.

Họ lên thang máy và Don ấn số "19" để lên tầng của cô.



They got off at the 19th floor.

Họ ra khỏi thang máy tại tầng 19.



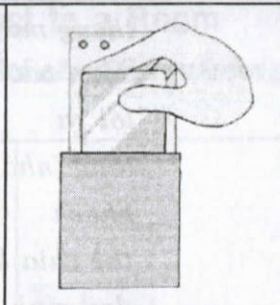
Don led the way to her room and pointed out the exits.

Don dẫn đường đến phòng của cô và chỉ những lối ra.



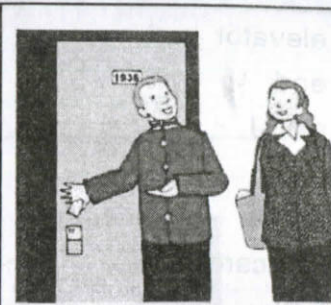
When they reached her room, Don pulled her key card from his pocket.

Khi họ đến phòng của cô, Don rút thẻ chìa khóa khỏi túi của mình.



He inserted it into the lock...

Anh chèn nó vào trong ổ khóa...



...and opened the door.

... và mở cửa.

VOCABULARY

Verbs

board
get [got-got] off
escort
insert
lead [led-led] the way
open
point out
press
pull
put [put-put]
reach
wheel

Nouns

door

TỪ VỰNG

Động từ

lên (thang máy)
xuống (thang máy)
hộ tống
chèn vào
dẫn đường
mở
chỉ, trở
ấn, nhấn
kéo
đặt, để
với tới, đạt tới
đẩy, kéo (xe)

Danh từ

cửa

elevator	thang máy
end	đoạn cuối, giới hạn
exit	lối ra
floor	tầng (nhà)
guest	khách
key card	thẻ chìa khóa
hall	đại sảnh, phòng lớn
lock	khóa
luggage	hành lý
pocket	túi (quần, áo)
room	phòng
stairway	cầu thang
trolley	xe đẩy

Others	Các từ khác
toward (prep.)	về phía

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **Lead the way** nghĩa là “đi trước về một nơi, với những người khác đi theo sau bạn”.
- Ở nước Mỹ, **ground floor** (tầng trệt) là **1st floor** (tầng một). Ở những nước khác, tầng 1 là tầng bên trên tầng trệt. Vì vậy, tầng 19 trong hệ thống nước Mỹ có thể là tầng 18 ở nước khác.

11. Orienting a Guest to a Room

Hướng dẫn khách đến phòng

After opening the door, ...
Sau khi mở cửa ...

...Don turned on the room lights.
... Don mở các đèn trong phòng.

After you, ma'am.
Thanks.
He motioned for Sandra to enter.
Anh ra hiệu để Sandra đi vào.

Don unloaded the bags from the trolley...
Don dỡ hành lý khỏi xe đẩy.

...and placed them near the luggage stand.
... và đặt chúng ở giá để hành lý.

Then Don pulled the drapes open.
Sau đó Don kéo mở rèm.

This thermostat controls the room temperature. To make the room cooler, press this "down" button.

Then Don showed Sandra how to work the thermostat.
Rồi Don chỉ cho Sandra cách vận hành máy điều nhiệt.

Actually, the room is a bit warm. Can you give it more air conditioning?

Sandra asked Don to turn up the air conditioning.
Sandra yêu cầu Don tăng điều hòa không khí.

Sure.

And here is the minibar. Drinks and some snacks are available for purchase. The price list is on this card.

Then he showed Sandra the minibar.
Rồi anh chỉ cho Sandra thấy tủ lạnh mini.

coffeemaker

And here's the self-serve coffeemaker. It's complimentary, of course.

He pointed out the coffeemaker.
Anh chỉ máy pha cà phê.

Then he opened the closet door...
Rồi anh mở cửa tủ...

pillow blankets shelf

You'll find extra pillows and blankets here if you need them.

...and mentioned that extra blankets and pillows were stored there.
... và nói rằng những cái chăn và gối phụ được cất ở đó.

To use this safe, follow the instructions on the door. Please secure your valuables here whenever you leave the room.

He also gave a brief introduction to using the in-room safe.
Anh cũng hướng dẫn vắn tắt về cách sử dụng két sắt trong phòng.

Those are the basics. Can I answer any questions for you?

No. Not now. I think I have it.

Finally, he asked if Sandra had any questions.
Cuối cùng, anh hỏi xem Sandra có thắc mắc gì không.

Well, if you have any questions at all later on, please don't hesitate to call the front desk.

He encouraged her to call the front desk any time if she had questions.
Anh khuyến khích cô gọi cho quầy lễ tân bất cứ khi nào nếu cô có thắc mắc.

Thank you, ma'am.

Thanks.

She thanked him and gave him a tip.
Cô cảm ơn anh và cho anh tiền boa.

VOCABULARY

Verbs

ask
control

TỪ VỰNG

Động từ

hỏi
điều khiển

encourage	<i>khuyến khích</i>
enter	<i>đi vào</i>
give [gave-given]	<i>cho</i>
hesitate	<i>do dự, lưỡng lự</i>
mention	<i>đề cập, nói đến</i>
motion	<i>ra hiệu, ra ý</i>
leave [left-left]	<i>để lại</i>
open	<i>mở</i>
orient	<i>định hướng</i>
place	<i>đặt</i>
press	<i>ấn, nhấn</i>
point out	<i>chỉ, trỏ</i>
pull (something) open	<i>kéo mở</i>
secure	<i>bảo vệ, bảo đảm</i>
show [showed-shown]	<i>chỉ, cho xem</i>
thank	<i>cảm ơn</i>
turn on	<i>bật mở</i>
turn up	<i>vặn tăng, chỉnh lớn</i>
unload	<i>tháo, dỡ</i>
use	<i>sử dụng</i>
work	<i>vận hành, chuyển vận</i>

Nouns	Danh từ
air conditioning	<i>sự điều hòa không khí</i>
basics	<i>những điều cơ bản</i>
blanket	<i>cái mền</i>
closet	<i>cái tủ</i>
coffeemaker	<i>máy pha cà phê</i>
door	<i>cửa</i>
drapes	<i>(thường ở dạng số nhiều) màn, rèm</i>
front desk	<i>quầy lễ tân</i>
instruction	<i>sự chỉ dẫn</i>

introduction	<i>sự giới thiệu</i>
light switch	<i>công tắc đèn</i>
luggage stand	<i>giá để hành lý</i>
minibar	<i>tủ lạnh mini</i>
pillow	<i>cái gối</i>
purchase	<i>sự mua, mua được</i>
room light	<i>đèn phòng</i>
safe	<i>tủ sắt</i>
shelf	<i>cái kệ</i>
temperature	<i>hiệt độ</i>
thermostat	<i>bộ điều chỉnh nhiệt</i>
tip	<i>tiền boa</i>
trolley	<i>xe đẩy</i>
valuables	<i>của cải, vật quý giá</i>
Adjectives	Tính từ
available	<i>có sẵn</i>
brief	<i>vắn tắt</i>
in-room	<i>trong phòng</i>
complimentary	<i>ca ngợi, ca tụng</i>
extra	<i>thêm, phụ</i>

Culture and Language **Văn hóa và ngôn ngữ**

- **To orient someone to a place** là cho họ biết những vật dụng nằm ở đâu và các máy móc hoặc hệ thống hoạt động như thế nào.
- **drapes** là những rèm cửa sổ với gân tới sàn. Một từ khác để chỉ rèm cửa sổ là **curtains**. Những rèm này có thể ngắn hơn **drapes**.
- **pull something open** = “kéo một cái gì đó cho đến khi nó mở”.
- **Turn something up** nghĩa là làm cho cái gì đó hoạt động mạnh hơn. Khi bạn **turn up** một máy điều hòa nhiệt độ, căn phòng trở nên lạnh hơn. Khi bạn **turn up** lò sưởi, căn phòng trở nên ấm hơn.

12. Showing the Guest How to Get Hotel Information

Chỉ dẫn khách cách lấy thông tin khách sạn

Panel 1:
 Sandra: How can I find out when things like the fitness center are open?
 Don: Channel 2 on your TV gives some information.

Panel 2:
 Don: But a more thorough list is in this folder.

Panel 3:
 Don: And at the end you can see a list of banks, pizza places, churches, that sort of thing.

Text:
 Sandra asked Don if there was a directory of hotel services.
Sandra hỏi Don rằng liệu có danh bạ về các dịch vụ của khách sạn hay không.

Don mentioned the hotel information channel on the TV.
Don đã đề cập kênh thông tin khách sạn trên TV.

He also showed Sandra the hotel information folder.
Anh cũng cho Sandra xem danh mục thông tin khách sạn.

Panel 1:
 Don: There are also some writing materials here.

Panel 2:
 Don: ...and pointed out that the folder also contained complimentary stationery.
... và chỉ ra rằng danh mục cũng chứa đồ dùng văn phòng miễn phí.

Panel 3:
 Don: If you have any questions during your stay, the concierge would be happy to answer them.
Anh nói rằng người giữ cửa có thể cung cấp bất cứ thông tin nào khác về các dịch vụ hoặc các nguồn cộng đồng.

Text:
 Don told her about the community directory at the back of the folder...
Don nói cho cô biết về danh mục cộng đồng ở phía sau danh mục.

...and pointed out that the folder also contained complimentary stationery.
... và chỉ ra rằng danh mục cũng chứa đồ dùng văn phòng miễn phí.

He said that the concierge could provide any other information about services or community resources.
Anh nói rằng người giữ cửa có thể cung cấp bất cứ thông tin nào khác về các dịch vụ hoặc các nguồn cộng đồng.

Panel 1:
 Don: He opened the folder...
Anh mở danh mục ...

Panel 2:
 Don: ...and pointed to the alphabetical list of services.
... và chỉ danh sách các dịch vụ theo thứ tự abc.

Panel 3:
 Sandra: Fitness Center — daily 6 a.m. to 10 p.m. Guest card required for entry...
 Sandra: Sandra looked up “fitness center” and found its hours.
Sandra tra tìm “trung tâm làm đẹp” và thấy các giờ của nó.

VOCABULARY

- Verbs**
- ask
 - contain
 - find [found-found]
 - look up
 - mention
 - open
 - point
 - point out
 - provide
 - require
 - say [said-said]
 - show [showed-shown]

TỪ VỰNG

- Động từ**
- hỏi
 - chứa đựng, bao gồm
 - tìm
 - tra tìm
 - đề cập, nói đến
 - mở
 - chỉ, trỏ
 - chỉ ra
 - cung cấp
 - yêu cầu
 - nói
 - chỉ, cho xem

tell [told-told]

nói, kể

Nouns

Danh từ

back
channel
community
concierge
directory
entry
folder
hours
information
material
list
resource
service
stationery

phía sau
kênh
cộng đồng
người giữ cửa
danh mục, danh bạ
sự đi vào
danh mục
giờ
thông tin
tài liệu, vật liệu
danh sách
nguồn
dịch vụ
đồ dùng văn phòng

Adjectives

Tính từ

alphabetical
complimentary
open

theo thứ tự chữ cái
miễn phí
mở

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **look something up** = tìm nó trong sách, trên Internet, hoặc trong một số nguồn khác.
- **stationery** nghĩa là “giấy viết thư, phong bì và tập giấy dùng để ghi chép.”

13. Dealing with a Dissatisfied Guest

Giải quyết một vị khách bất mãn

Front desk.
I've got a serious problem with my room.

I reserved a non-smoking room, but this one reeks of smoke.

Mr. Smith called the front desk to complain about his room.
Ông Smith gọi cho quầy lễ tân để phàn nàn về phòng của ông.

Mr. Smith's family were dissatisfied because their room smelled like cigarette smoke.
Gia đình ông Smith cảm thấy bất mãn vì phòng của họ có mùi giống như khói thuốc lá.

The smell bothered their children, who were asthmatic.
Mùi đó làm cho con cái họ vốn bị mắc bệnh hen cảm thấy khó chịu.

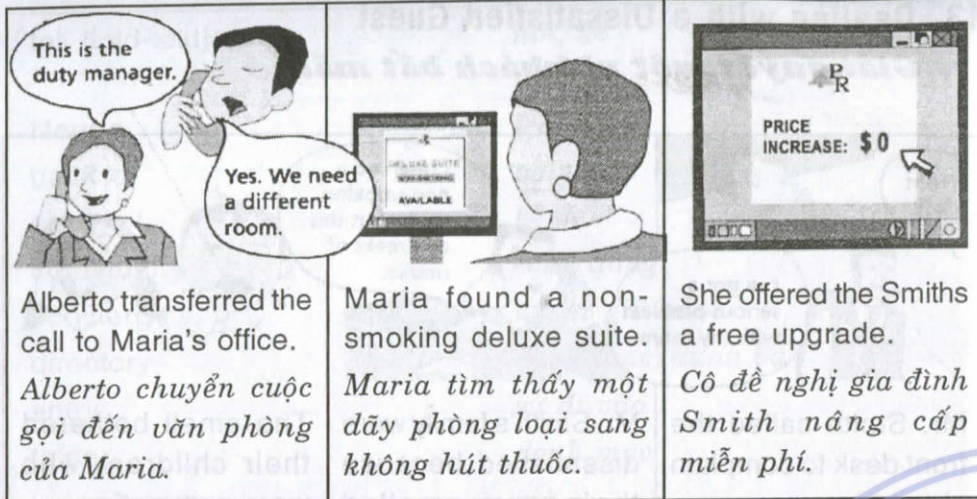
Can you hold a moment, Mr. Smith?

I'll take care of it.

Alberto's computer showed no available non-smoking rooms.
Máy tính của Alberto cho thấy không còn phòng không hút thuốc.

He consulted the duty manager, Maria.
Anh đã hỏi ý kiến quản lý thường trực là Maria.

Maria agreed to intervene.
Maria đồng ý can thiệp.



Panel 1: Alberto transferred the call to Maria's office. *Alberto chuyển cuộc gọi đến văn phòng của Maria.*

Panel 2: Maria found a non-smoking deluxe suite. *Maria tìm thấy một dãy phòng loại sang không hút thuốc.*

Panel 3: She offered the Smiths a free upgrade. *Cô đề nghị gia đình Smith nâng cấp miễn phí.*



Panel 4: Maria showed Mr. Smith the new room... *Maria cho ông Smith xem căn phòng mới ...*

Panel 5: ...and apologized. *... và đã xin lỗi.*

VOCABULARY	TỪ VỰNG
Verbs	Động từ
agree	đồng ý
apologize	xin lỗi
bother	làm phiền, quấy rầy
call	gọi, gọi điện thoại
complain	phàn nàn
consult	hỏi ý kiến
deal [dealt-dealt] with	giải quyết

intervene	can thiệp, xen vào
offer	đưa ra đề nghị
reek	tỏa khói, bốc khói
show [showed-shown]	chỉ, cho xem
smell	có mùi, tỏa mùi
take [took-taken] care of	giữ gìn, chăm sóc
transfer	chuyển, truyền
Nouns	Danh từ
cigarette smoke	khói thuốc lá
computer	máy tính
duty manager	quản lý thường trực
front desk	quầy lễ tân
inconvenience	sự bất tiện
office	văn phòng
room	phòng
smell	mùi
smoke	khói
suite	dãy phòng
upgrade	sự nâng cấp
Adjectives	Tính từ
asthmatic	mắc bệnh hen
available	có sẵn để dùng
deluxe	loại sang
different	khác nhau
dissatisfied	bất mãn, không hài lòng
free	miễn phí
non-smoking	không hút thuốc
serious	ngghiêm trọng

Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ

- **reek** nghĩa là “tỏa mùi mạnh, thường khó chịu”.
- **asthmatic** = mắc bệnh hen, một loại bệnh đường hô hấp
- **dissatisfied** nghĩa là “không hài lòng vì có điều gì đó không đủ tốt.” Trái nghĩa là **satisfied**.
- **intervene** = dính líu vào vấn đề của người khác

14. Checking in a large Tour Group

Ghi tên lấy phòng ở khách sạn cho một nhóm du lịch lớn

A tour bus pulled up outside the hotel.

Một xe buýt du lịch dừng lại phía bên ngoài khách sạn.

The tour guide got off the bus first...

Hướng dẫn viên du lịch bước xuống xe trước tiên ...

...and went into the hotel.

... và đi vào khách sạn.

I'd like to check in my group.

The tour guide checked in on behalf of the entire group.

Hướng dẫn viên du lịch ghi tên lấy phòng ở thay mặt cho toàn bộ nhóm.

She and Alberto compared the group roster with the hotel's reservation list.

Cô và Alberto so sánh bảng kê tên nhóm với danh sách đặt chỗ trước của khách sạn.

Here are your group's keys.

Alberto gave the tour guide all the keys.

Alberto đưa cho hướng dẫn viên du lịch tất cả các chìa khóa.

downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online



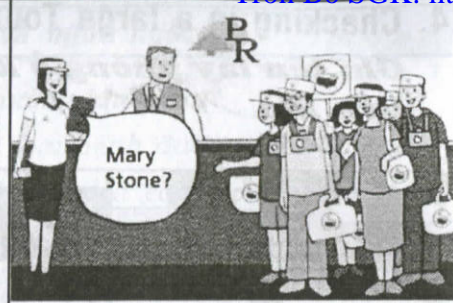
A bellhop unloaded the bags from the cargo hold ...

Một người trực tầng dỡ hành lý khỏi hộc chứa hành lý ...



...and loaded them onto luggage trolleys.

...và chất chúng lên xe đẩy hành lý.



The guide distributed the key cards.

Hướng dẫn viên phân phát các thẻ chìa khóa.

group
key
list
luggage trolley
reservation
roster
tour bus
tour guide

nhóm
chìa khóa
danh sách
xe đẩy hành lý
sự đặt chỗ trước
bảng kê tên
xe buýt du lịch
hướng dẫn viên du lịch

Others

entire (adj.)
first (adv.)
on behalf of (prep.)
outside (prep.)

Các từ khác

toàn bộ
trước tiên
thay mặt cho
bên ngoài

VOCABULARY

Verbs

check in
compare
distribute
get [got-got] off
give [gave-given]
go [went-gone]
load
pull up
unload
wait

Nouns

bag
cargo hold

TỪ VỰNG

Động từ

đăng ký ở khách sạn
so sánh
phân phát
xuống (xe)
cho, đưa cho
đi
chất
dừng lại
dỡ hàng
đợi, chờ

Danh từ

giỏ, túi
hộc chứa hành lý

Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ

- **pull up** = "lái đến đích và dừng lại ở đó."
- **On behalf of** là một giới từ phức tạp có nghĩa là "làm đại diện của [người khác]"
- Trái nghĩa của **unload** là **load**.
- **cargo hold** của xe buýt là khu vực để hành lý. Nó thường là một vùng dài ở phía bên của xe buýt. Nếu nó nằm ở phía sau của xe buýt hoặc xe hơi, nó được gọi là "**trunk**".

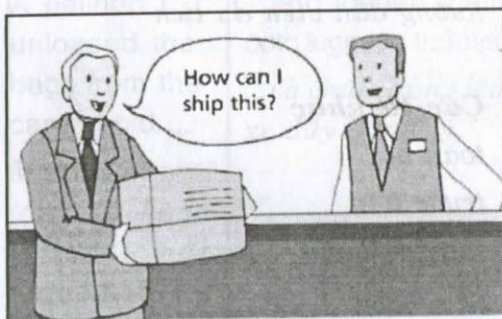
Unit

3

Hotel Services
Các dịch vụ khách sạn

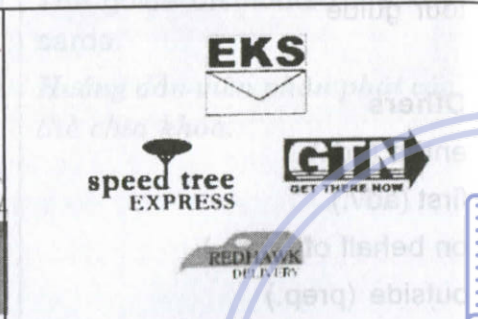
15. Helping a Guest Ship a Parcel

Giúp khách gửi một bưu kiện



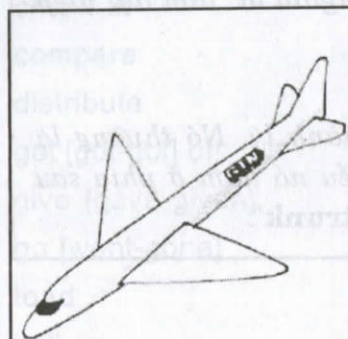
Sam inquired at the front desk about shipping a parcel.

Sam hỏi thông tin tại quầy lễ tân về việc gửi một bưu kiện.



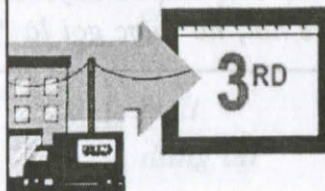
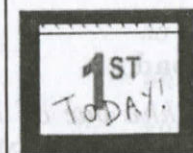
The hotel has accounts with several parcel delivery companies.

Khách sạn có các tài khoản với nhiều công ty chuyển phát.



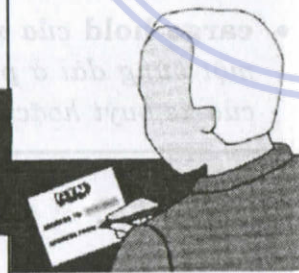
He could send the package by airmail...

Anh có thể gửi bưu kiện bằng máy bay...



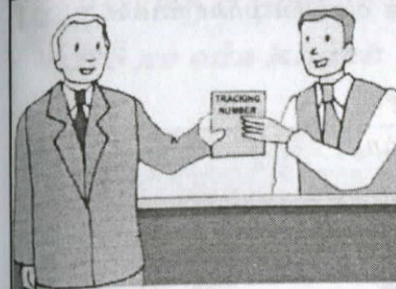
...or by two-day express service.

... hoặc bằng dịch vụ tốc hành hai ngày.



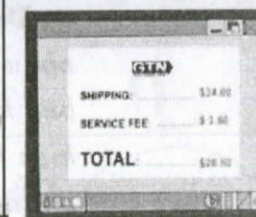
Sam filled out an address label to go with his package.

Sam điền nhãn địa chỉ đi kèm với bưu kiện của anh.



Alberto handed Sam a copy of the label with his tracking number.

Alberto đưa cho Sam bản sao của nhãn có số theo dõi của anh.



The computer calculated the shipping charge plus the service fee.
Máy tính tính toán phí gửi hàng cộng với phí dịch vụ.



Sam charged the cost to his room.

Sam tính chi phí vào phòng của anh.

VOCABULARY

Verbs

- calculate
- charge
- fill out
- hand
- inquire
- send [sent-sent]
- ship

Nouns

- account
- address label
- charge
- copy
- cost
- delivery company

TỪ VỰNG

Động từ

- tính toán
- tính phí
- điền
- giao, trao
- hỏi thông tin
- gửi
- gửi, vận chuyển

Danh từ

- tài khoản
- nhãn địa chỉ
- tiền phải trả, tiền thù lao
- bản sao
- chi phí
- công ty chuyển phát

express service
label
parcel
package
service fee
tracking number

*dịch vụ chuyển phát nhanh
nhãn
bưu kiện
kiện hàng
phí dịch vụ
số theo dõi*

Adjectives

several
two-day

Tính từ
*nhiều
hai ngày*

Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ

• Các loại vận chuyển:

- **air mail:** vận chuyển bằng máy bay
- **surface mail:** vận chuyển bằng xe tải hoặc xe lửa; chậm hơn so với **air mail**.
- **express:** chuyển phát nhanh. Một loại chuyển phát nhanh là qua đêm – giao vào ngày sau khi được gửi.
- **parcel** = một bức thư khá lớn, ví dụ: một cái hộp. Các **parcel** thường được bao bằng giấy vì chúng quá lớn không thể dùng phong bì.
- **tracking number** nhận biết bức thư được gửi hỏa tốc. Số này được dùng để tìm hiểu xem món đồ này ở đâu – tại đích đến của nó, tại sân bay, v.v...

16. Parking a Guest's Car
Đỗ xe của khách



Ms. Parin's car pulled up in front of the hotel.
Xe hơi của bà Parin dừng lại trước khách sạn.

After the driver's door opened, Teri held it open.
Sau khi cửa của tài xế mở ra, Teri giữ cho nó mở.

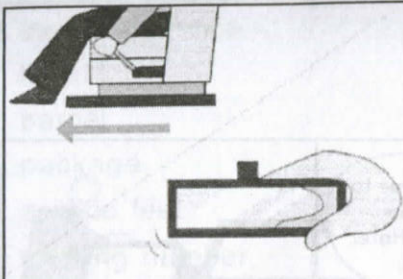
Don opened the passenger door...
Don mở cửa hành khách...



...and unloaded luggage from the trunk.
... và dỡ hành lý khỏi thùng để hành lý.

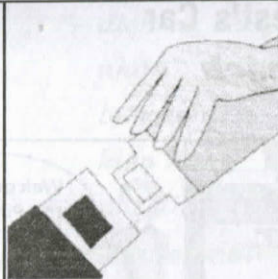
Ms. Parin gave Teri her keys and a tip.
Bà Parin đưa cho Teri chìa khóa và tiền boa.

Teri got into the driver's seat.
Teri vào chỗ ngồi của tài xế.



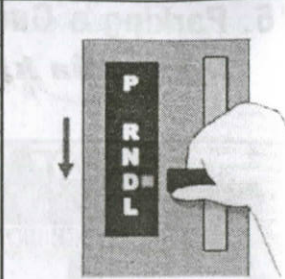
She adjusted the seat and the rear-view mirror.

Cô điều chỉnh ghế và gương chiếu hậu.



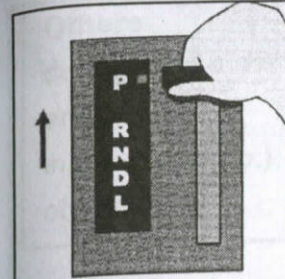
She buckled her seat belt...

Cô cài dây đai an toàn...



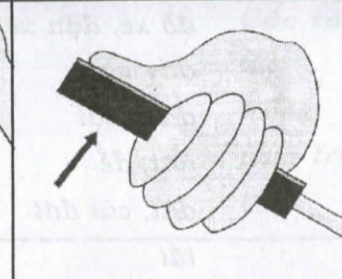
...and put the car into drive.

... và đặt xe vào chế độ lái.



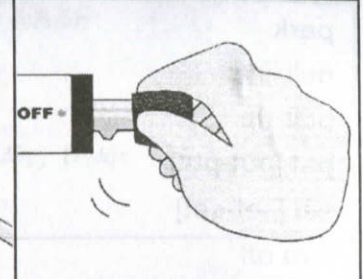
She put the car in park...

Cô để xe ở chế độ đỗ...



...and set the parking brake.

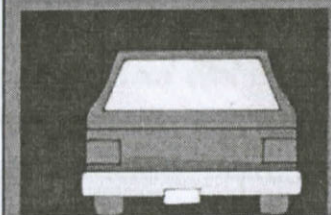
... và đặt phanh đỗ.



She turned the ignition off.

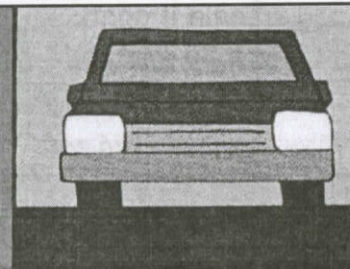
Cô tắt bộ phận đánh lửa.

PARKING FOR HOTEL GUESTS



She drove into the parking garage.

Cô lái vào gara.



She turned the headlights on because the garage was dark.

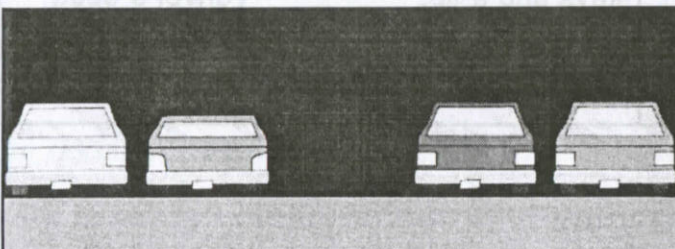
Cô mở đèn trước vì gara tối.

VALET PARKING ONLY



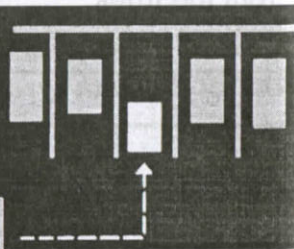
She drove down a ramp toward the valet parking spaces.

Cô lái xuống bờ dốc về phía bãi đỗ xe có người phục vụ.



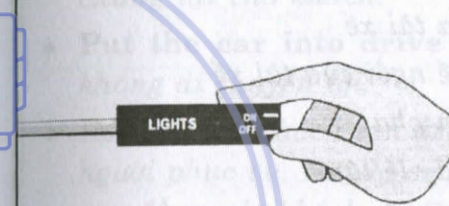
She found an empty space...

Cô thấy một khoảng trống...



...and pulled into it.

... và lái vào đó.



Then she made sure the lights were off.

Rồi cô chắc chắn các đèn đã tắt.



A few minutes later, she gave the keys to the front desk.

Vài phút sau, cô đưa chìa khóa cho quầy lễ tân.

VOCABULARY

Verbs

- adjust
- buckle
- drive [drove-driven]
- get [got-got] into
- give [gave-given]
- hold [held-held]
- make [made-made] sure
- open

TỪ VỰNG

Động từ

- điều chỉnh
- cài khóa, thắt
- lái
- đi vào
- cho, đưa cho
- giữ
- bảo đảm, chắc chắn
- mở

park	<i>đỗ xe, đậu xe</i>
pull into	<i>đẩy vào</i>
pull up	<i>dừng lại</i>
put [put-put]	<i>đặt, để</i>
set [set-set]	<i>đặt, cài đặt</i>
turn off	<i>tắt</i>
turn on	<i>mở</i>
unload	<i>dỡ, tháo</i>

Nouns

driver	<i>Danh từ</i> <i>(người) lái xe</i>
driver's door	<i>cửa tài xế</i>
driver's seat	<i>ghế ngồi của tài xế</i>
headlights	<i>đèn pha</i>
front desk	<i>quầy lễ tân</i>
garage	<i>gara</i>
ignition	<i>sự đánh lửa</i>
key	<i>chìa khóa</i>
luggage	<i>hành lý</i>
park	<i>bãi đậu xe</i>
parking brake	<i>phanh đỗ xe</i>
parking space	<i>chỗ đậu xe</i>
passenger door	<i>cửa hành khách</i>
ramp	<i>bờ dốc, dốc</i>
rear-view mirror	<i>gương chiếu hậu</i>
seat	<i>ghế ngồi</i>
space	<i>khoảng trống</i>
tip	<i>tiền boa</i>
trunk	<i>thùng để hành lý</i>
valet parking	<i>bãi đỗ xe có người phục vụ</i>

Others	Các từ khác
dark (adj.)	<i>tối</i>
empty (adj.)	<i>trống</i>
in front of (prep.)	<i>phía trước, trước</i>
off (adj.)	<i>tắt</i>

Culture and Language *Văn hóa và ngôn ngữ*

- Khách cho nhân viên phục vụ đỗ xe tiền boa khi đưa chìa khóa cho cô vì khách sẽ không gặp nhân viên đó sau đó. Nhân viên đó sẽ giao chìa khóa cho quầy lễ tân, nơi sẽ giao chúng lại cho khách.
- **Put the car into drive** nghĩa là chọn cài đặt "D" để xe sẽ không di chuyển tới.
- Hầu hết các khách sạn đều có chỗ đỗ xe dành cho việc đỗ xe có người phục vụ. Đây là sự phục vụ mà qua đó nhân viên khách sạn đỗ xe của khách. Những khách đỗ xe riêng của họ thì không thể đỗ xe ở những khoảng trống này.

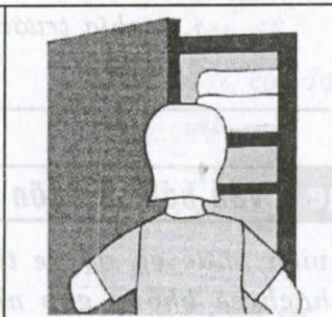
downloadsachmienphi.com
Download Sách Hay | Đọc Sách Online

17. Laundry Services 1: The Hotel Laundry

Dịch vụ giặt ủi 1: Dịch vụ giặt ủi của khách sạn



A pair of Maryn's pants had a stain on them.
 Một cái quần của Maryn có dính vết dơ.



She opened the closet...
 Cô mở tủ ra ...



...and took out the laundry bag.
 ... và lấy ra cái túi đựng quần áo giặt.



She put the pants in the bag...
 Cô bỏ cái quần vào túi ...

PINE RIDGE LAUNDRY FORM

Shirts	ROOM NUMBER 2112
Pants	
Jackets	
Socks	
Underwear	
Outerwear	
DATE	

...and filled out the laundry form.
 ... và điền vào mẫu giặt ủi.



She added the form to the bag of laundry.
 Cô bỏ mẫu giặt ủi vào cái túi đựng quần áo giặt.



She left the bag outside her room.
 Cô để cái túi ở bên ngoài phòng của mình.



That evening, Susan, the housekeeper, collected the dirty laundry.
 Buổi tối hôm đó, Susan, nhân viên buồng phòng, thu gom quần áo dơ đưa giặt.



Susan dropped off the clean clothes in the morning.
 Susan để lại quần áo sạch vào buổi sáng.

VOCABULARY

- Verbs**
- add
 - collect
 - drop off
 - fill out
 - leave [left-left]
 - open
 - put [put-put]
 - take [took-taken] out
- Nouns**
- bag
 - closet
 - clothes
 - evening
 - form

TỪ VỰNG

- Động từ**
- thêm vào
 - thu, gom
 - để lại chỗ cũ
 - điền vào
 - để lại
 - mở
 - đặt, để
 - lấy ra
- Danh từ**
- cái túi
 - cái tủ nhỏ
 - quần áo
 - buổi tối
 - mẫu (để điền vào)

housekeeper
laundry
laundry bag
morning
pair
pants
stain

nhân viên buồng phòng
hiệu giặt
túi đựng quần áo để giặt
buổi sáng
cặp
quần
vết dơ

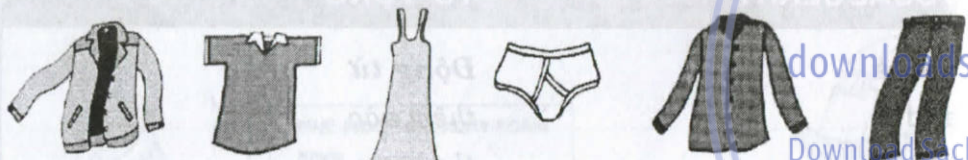
Adjectives

clean
dirty

Tính từ

sạch
dơ

Clothes *Quần áo*



jacket áo khoác top áo thun dress đầm underwear quần lót shirt áo sơ mi pants quần tây

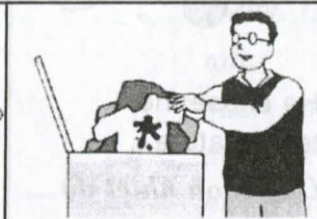
18. Laundry Services 2: Coin-Operated Machines

Dịch vụ giặt ủi 2: Máy hoạt động bằng đồng tiền



Mr. Reynolds bought some detergent from a vending machine in the guest laundry.

Ông Reynolds mua một ít bột giặt từ một máy bán hàng tự động trong hiệu giặt dành cho khách.



He loaded his dirty clothes into the washing machine...

Ông chắt quần áo dơ vào máy giặt ...



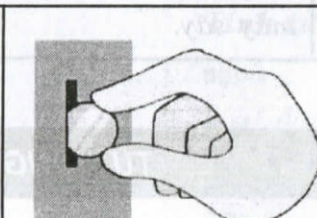
...and poured the detergent in.

... và đổ bột giặt vào.



He turned the temperature dial to select a warm wash...

Ông xoay đĩa điều chỉnh nhiệt độ để chọn chế độ giặt ấm ...



...and inserted coins in the coin slot.

... và nhét các đồng tiền vào khe bỏ tiền.

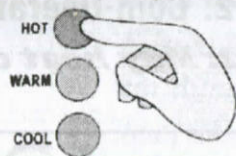


Twenty minutes later, he took his wet clothes out of the washing machine.

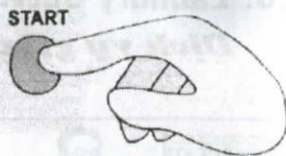
Hai mươi phút sau, ông lấy quần áo ướt ra khỏi máy giặt.



He put them in the dryer.
 Ông bỏ chúng vào máy sấy.



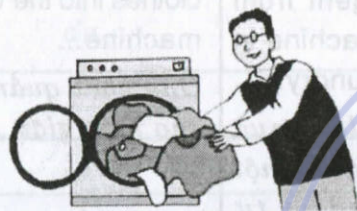
He chose the temperature...
 Ông chọn nhiệt độ ...



...and pushed the start button.
 ... và ấn nút khởi động.



The dryer took one hour.
 Máy sấy mất một giờ đồng hồ.



Mr. Reynolds unloaded his clean clothes from the dryer.
 Ông Reynolds lấy quần áo sạch ra khỏi máy sấy.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

buy [bought-bought]
 choose [chose-chosen]
 insert
 load
 pour
 push
 put [put-put] in
 select
 take [took-taken] (time)
 take [took-taken] out

Động từ

mua
 chọn
 chèn, nhét
 chất
 rót, đổ
 đẩy, ấn
 bỏ vào
 chọn
 mất (thời gian)
 lấy ra

turn
 unload

Nouns

button
 clothes
 coin
 coin slot
 detergent
 dial
 dryer
 guest laundry
 machine
 temperature
 vending machine
 washing machine

Adjectives

clean
 coin-operated
 dirty
 warm
 wet

xoay
 lấy ra, tháo ra

Danh từ

nút
 quần áo
 đồng tiền
 khe bỏ tiền
 bột giặt
 đĩa số
 máy sấy
 hiệu giặt dành cho khách
 máy
 nhiệt độ
 máy bán hàng tự động
 máy giặt

Tính từ

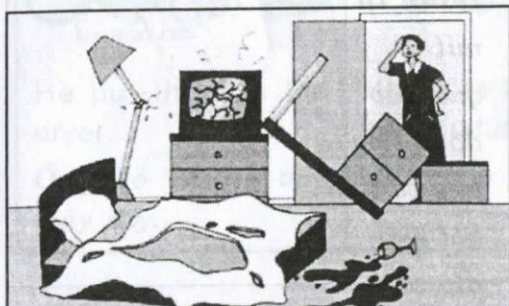
sạch
 hoạt động bằng tiền xu
 dơ, bẩn
 ấm
 ướt

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **to take one hour** = cần thời gian một giờ để hoàn thành
- **temperature** = một số đo về một cái gì đó nóng hoặc lạnh như thế nào.
- **wet clothes**: quần áo ướt (có nhiều nước trong chúng). **Dry clothes**: quần áo khô (không có nước).

19. Housekeeping 1: Dealing with Damage in a Room

Phục vụ buồng phòng 1: Giải quyết sự hư hỏng trong phòng



Susan, a housekeeper, discovered damage in one of the rooms.

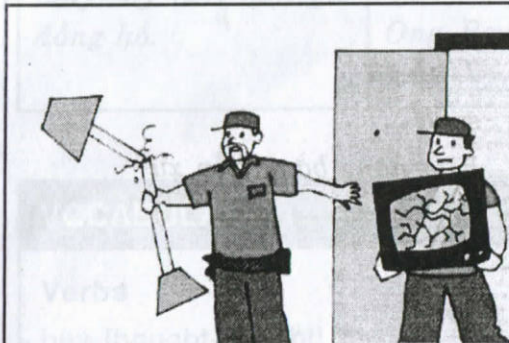
Susan, một nhân viên phục vụ phòng, phát hiện có sự hư hỏng ở một trong số các phòng.



Hello, maintenance?

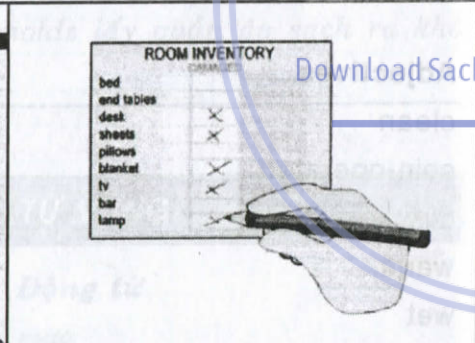
She called maintenance...

Cô gọi cho bảo trì ...



...and they took away the broken items.

... và họ đã lấy đi những vật dụng bị hư.



She filled out an inventory of damaged hotel property.

Cô điền vào bảng kê tài sản bị hư hỏng của khách sạn.

REPORT

311
May 2nd
Susan
I found the room in a disgusting state...

I found the room in a disgusting state...

She wrote a report...

Cô viết báo cáo ...



...and filed it with the hotel manager.

... và đưa nó cho quản lý khách sạn.

VOCABULARY

Verbs

- call
- deal [dealt-dealt] with
- discover
- file
- fill out
- find [found-found]
- take [took-taken] away
- write [wrote-written]

Nouns

- bar
- bed
- blanket
- damage
- desk
- housekeeper
- inventory
- item
- lamp

TỪ VỰNG

Động từ

- gọi
- giải quyết
- khám phá, phát hiện
- đệ trình, đưa ra
- điền
- tim thấy
- lấy đi, mang đi
- viết

Danh từ

- quầy bán rượu
- cái giường
- chăn, mền
- sự hư hỏng
- cái bàn
- nhân viên buồng phòng
- bản kiểm kê
- vật dụng
- đèn


maintenance	sự bảo trì
manager	người quản lý
pillow	cái gối
property	tài sản
report	bản báo cáo, bản tường trình
sheet	khăn trải giường
television (TV)	truyền hình, TV
Adjectives	Tính từ
broken	bị hư, bị bể
damaged	bị hư hỏng

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **fill out** và **file with**. Điền (to fill out) một mẫu là viết thông tin lên nó. Bạn đệ trình (file) một mẫu (hoặc báo cáo) với người giám sát bằng cách đưa nó cho anh ta hoặc cô ta một cách trang trọng.
- Các thành viên trong đội ngũ bảo trì (**maintenance**) thực hiện việc sửa chữa.
- **inventory** là một danh mục gồm mọi thứ trong phòng.

20. Housekeeping 2: Bringing Extra Amenities to the Room

Phục vụ buồng phòng 2: Mang thêm các tiện nghi vào phòng

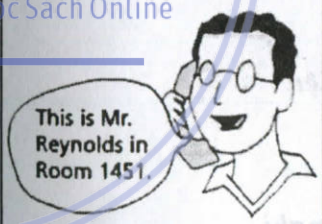


Front desk.

I'm trying to reach housekeeping, please.


Mr. Reynolds dialed "zero" to speak to the switchboard operator. Ông Reynolds quay số "0" để nói chuyện với người trực tổng đài.

He asked to be connected to housekeeping. Ông yêu cầu được nối kết với phục vụ phòng.




This is Mr. Reynolds in Room 1451.

He identified himself. Ông tự nhận diện mình.



He asked for extra pillows. Ông yêu cầu thêm một vài chiếc gối.



He also needed a complimentary toothbrush. Ông cũng cần một bàn chải đánh răng miễn phí.



The housekeeper offered to bring him the items.

Nhân viên phục vụ phòng đưa ra đề nghị mang cho ông những vật dụng đó.



The housekeeper knocked on Mr. Reynolds's door.

Nhân viên phục vụ phòng gõ cửa phòng ông Reynolds.

VOCABULARY

Verbs

bring [brought-brought]
connect
dial
identify oneself
knock
need
offer
reach

Nouns

housekeeper
housekeeping
item
operator
pillow
switchboard

TỪ VỰNG

Động từ

mang
nối kết
quay số
tự nhận diện
gõ
cần
đưa ra đề nghị
liên lạc với

Danh từ

nhân viên phục vụ phòng
sự phục vụ buồng phòng
vật dụng
người trực tổng đài điện thoại
cái gối
tổng đài điện thoại

toothbrush
zero

bàn chải đánh răng
zero, số 0

Adjectives

complimentary
extra

Tính từ

miễn phí
thêm, phụ

Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ




- **housekeeper** là một người; **housekeeping** là một nhóm các **housekeeper**.
- **I'll be right there** = Tôi sẽ đến ngay.
- **dial zero** = chọn số 0 trên bàn phím điện thoại. Động từ **dial** có nghĩa là "quay nút điều khiển hình tròn" trên máy. Nó được dùng để chỉ hành động chọn các số trên điện thoại, mặc dù bàn phím điện thoại không tròn và không được quay.



downloadsachmienphi.com



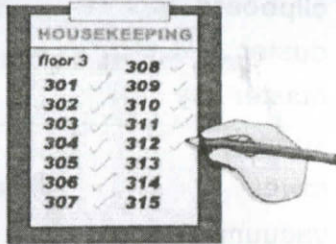
Download Sách Hay | Đọc Sách Online

21. Housekeeping 3: Cleaning a Room

Phục vụ buồng phòng 3: Dọn dẹp phòng

 <p>Susan did not open this door. <i>Susan không mở cửa này.</i></p>	 <p>She used her master key to enter an unoccupied room. <i>Cô dùng chìa khóa chính của cô để đi vào một phòng không có người.</i></p>	 <p>First, she cleaned the bathroom with a sponge. <i>Trước tiên, cô lau chùi phòng tắm bằng miếng bọt biển.</i></p>
---	---	--

 <p>Then, she made the bed. <i>Rồi cô dọn giường.</i></p>	 <p>Next, she dusted the table with a duster. <i>Tiếp theo, cô quét bụi trên bàn bằng chổi quét bụi.</i></p>	 <p>After that, she emptied the wastebasket. <i>Sau đó, cô đổ giỏ rác.</i></p>
--	--	---

 <p>She replaced the dirty towels with clean towels. <i>Cô thay những khăn tắm dơ bằng khăn sạch.</i></p>	 <p>Finally, she vacuumed the carpet with her vacuum cleaner. <i>Cuối cùng, cô hút bụi thảm bằng máy hút bụi.</i></p>	 <p>When she had finished, she checked the room off on her clipboard. <i>Khi cô làm xong, cô đánh dấu phòng trên kẹp hồ sơ của mình.</i></p>
---	---	--

VOCABULARY

Verbs

- check (something) off
- clean
- disturb
- dust
- empty
- enter
- finish
- make [made-made] the bed
- open
- replace
- vacuum

Nouns

- bathroom
- carpet

TỪ VỰNG

Động từ

- đánh dấu
- lau chùi, dọn dẹp
- quấy rầy
- quét bụi, phủi bụi
- đổ, trút ra
- đi vào
- làm xong, hoàn thành
- dọn giường
- mở
- thay, thay thế
- hút bụi

Danh từ

- phòng tắm
- thảm

clipboard
duster
master key
sponge
towel
vacuum cleaner
wastebasket

bìa kẹp hồ sơ
khăn lau bụi, chổi phủi bụi
chìa khóa chính
miếng bọt biển
khăn tắm
máy hút bụi
giỏ rác

Adjectives

clean
dirty
unoccupied

Tính từ

sạch
dơ
không có người ở

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- Nhân viên phục vụ buồng phòng không bao giờ mở cửa cố biển **“Do not disturb”** trên đó. Biển này có nghĩa là khách đang ngủ hoặc đang bận và không muốn người khác đi vào.
- Chìa khóa chính không chỉ mở một cửa mà còn mở nhiều cửa. Một số khách sạn có các chìa khóa chính để mở tất cả các phòng trong toàn bộ khách sạn.

22. Room Service 1: Taking an Order

Dịch vụ buồng phòng 1: Nhận đặt món ăn



Ms. Parin wanted to have dinner in her room, so she dialed room service.

Cody answered the phone.
Cody trả lời điện thoại.

Cô Parin muốn ăn tối trong phòng của mình, vì vậy cô đã gọi dịch vụ buồng phòng.

Hello. This is Nancy Parin in room 819.
 I'd like a Caesar salad, please.
 Certainly ma'am. A large salad or just a side salad?
 A large salad, please. Large enough to be a dinner in itself.

Nancy identified herself...
Nancy tự nhận điện...
 ...and ordered a Caesar salad from the room service menu.
... và gọi món xà lách Caesar từ thực đơn của dịch vụ buồng phòng.
 Cody asked what size she would like.
Cody hỏi cô muốn cỡ nào.

Right. A large Caesar salad.

Would you like anything else, ma'am? Some wine perhaps? Or some other beverage?

I'll just have some mineral water, please.

Thank you, ma'am. That will be \$12.35 with tax. Your meal should reach you in about 30 minutes.

Cody confirmed the order and entered it into the computer.
Cody xác nhận việc gọi món và nhập nó vào máy tính.

He asked Nancy if she would like anything else.
Anh hỏi Nancy rằng liệu cô có muốn món gì khác không.

Cody quoted the price and estimated a delivery time.
Cody nêu giá và ước tính thời gian giao món ăn.

Nouns	Danh từ
beverage	đồ uống, thức uống (trừ nước lọc)
Caesar salad	xà lách Caesar
computer	máy tính
delivery time	thời gian giao hàng
dinner	bữa ăn tối
menu	thực đơn
mineral water	nước khoáng
order	sự gọi món ăn
phone	điện thoại
price	giá
room service	dịch vụ buồng phòng
salad	xà lách
size	cỡ, suất ăn
tax	thuế

VOCABULARY	TỪ VỰNG
Verbs	Động từ
answer	trả lời
ask	hỏi
confirm	xác nhận
dial	quay số
enter	nhập vào
estimate	ước tính
have [had-had] dinner	ăn tối
identify oneself	tự nhận diện
order	gọi món ăn
quote	nêu giá, đặt giá
reach	đi đến chỗ
want	muốn
would like	muốn

Culture and Language **Văn hóa và ngôn ngữ**

- **Order food** nghĩa là “nói cho người phục vụ biết bạn muốn món ăn gì.”
- Danh từ **order** nghĩa là “những gì bạn đã nói cho phục vụ biết bạn muốn.”
- **Caesar salad** thường gồm có rau diếp, tỏi, cá chiên nhỏ và nước sốt trứng-chanh.
- Cody hỏi xem liệu Nancy có muốn thức uống hay không. **Beverage** là bất cứ thứ gì để uống trừ nước lọc – sữa, thức uống ngọt không có rượu, rượu v.v...
- **would like** nghĩa là “muốn có”.

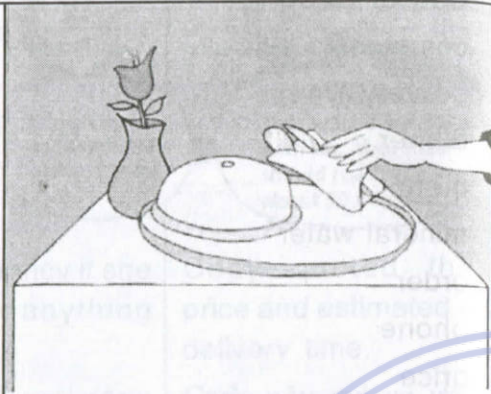
23. Room Service 2: Delivering an Order

Dịch vụ buồng phòng 2: Giao món ăn



Cody put a clean tablecloth on a cart...

Cody đặt khăn trải bàn sạch lên xe đẩy...



...and arranged food and some utensils on a tray that he put on the cart.

... và thức ăn đã sắp xếp và một số đồ dùng lên cái khay mà anh đã để trên xe đẩy.



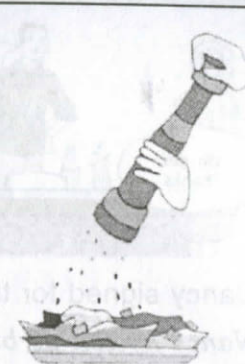
He removed the covers from the food.

Anh lấy cái nắp đậy khỏi thức ăn.



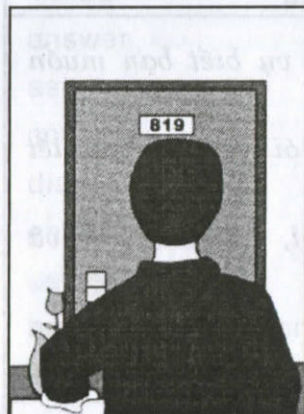
He opened her mineral water and poured it into a glass.

Anh mở nước khoáng và rót nó vào cái ly.



He ground some fresh pepper onto her salad.

Anh xay một ít tiêu tươi lên món xà lách của cô ấy.



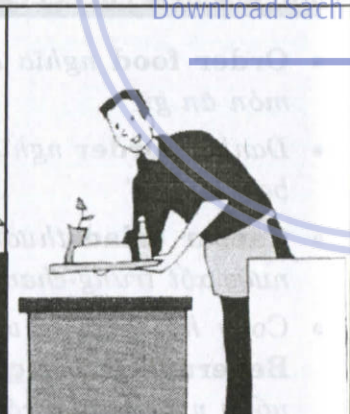
He wheeled the cart to her room.

Anh đẩy xe đến phòng của cô ấy.



He knocked on the door and identified himself when Nancy came to the door.

Anh gõ cửa và nhận diện mình khi Nancy đi đến cửa.



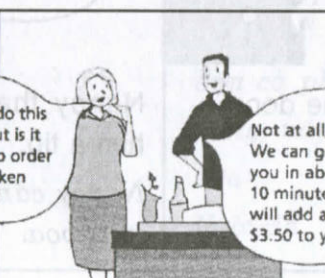
He took the tray of food off the cart and placed it on the coffee table.

Anh lấy khay thức ăn ra khỏi xe đẩy và đặt nó lên bàn cà phê.



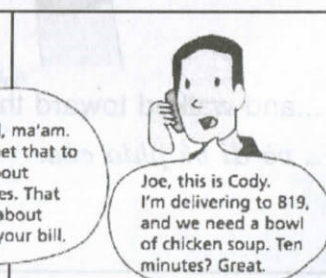
He asked if everything was satisfactory.

Anh hỏi xem liệu mọi thứ có vừa ý hay không.



Nancy asked if she could add some soup to the order.

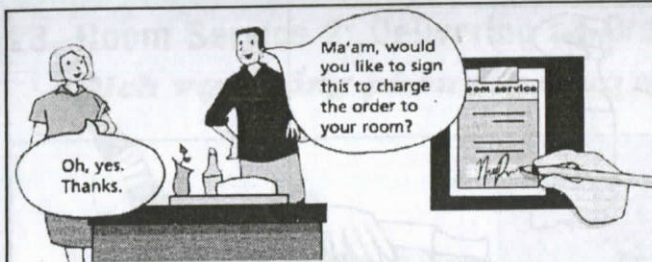
Nancy hỏi xem liệu cô có thể gọi thêm một ít súp hay không.



Cody called the addition down to the kitchen.

Cody gọi cho nhà bếp về phần ăn bổ sung.

download sachmienphi.com
Download Sách Hay | Đọc Sách Online



Nancy signed for the meal.
Nancy ký tên về bữa ăn.



Cody put the food covers on the cart...
Cody để những nắp đậy thức ăn lên xe đẩy...



...and walked toward the door.
... và đi về phía cửa.



Nancy thanked him and gave him a tip.
Nancy cảm ơn anh và cho anh tiền boa.

VOCABULARY	TỪ VỰNG
Verbs	Động từ
add	thêm, bổ sung
arrange	sắp xếp
ask	hỏi
call down	gọi xuống
deliver	giao
give [gave-given]	cho
grind [ground-ground]	xay

identify oneself
knock
open
place
pour
put [put-put]
remove
sign for
take [took-taken]
thank
walk
wheel

tự nhận diện
gõ
mở
đặt
rót
đặt, để
lấy ra, cất
ký tên
lấy
cảm ơn
đi, đi bộ
đẩy (xe)

Nouns

addition
cart
coffee table
cover
door
food
glass
kitchen
meal
mineral water
order
pepper
room
room service
salad
soup
tablecloth
tip

Danh từ



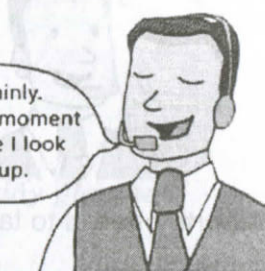

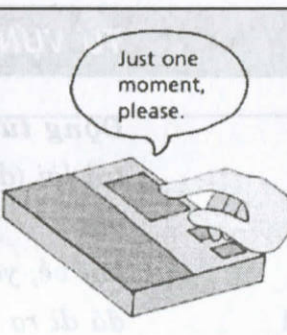

sự bổ sung
xe đẩy
bàn cà phê
vung, nắp
cửa
thức ăn
cái ly
phòng bếp
bữa ăn
nước khoáng
sự gọi món ăn, món ăn đã gọi
tiêu
phòng
dịch vụ buồng phòng
xà lách
súp
khăn trải bàn
tiền boa

tray	cái khay
utensil	đồ dùng
Adjectives	Tính từ
clean	sạch
fresh	tươi
satisfactory	vừa ý, hài lòng

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- Cody đặt khăn trải bàn lên xe đẩy. Điều này làm cho diện mạo của xe đẩy có vẻ mềm mại và trông giống như một bàn ăn.
- **arrange food** (sắp xếp thức ăn) = sắp xếp những vật chứa thức ăn thành loại.
- **utensils** (đồ dùng) để ăn bao gồm dao, nĩa và muỗng.
- Theo phong tục thông thường ở Bắc Mỹ, nhân viên phục vụ xay tiêu đen tươi vào món xà lách nếu khách muốn như vậy. Nhân viên phục vụ cũng có thể để một ít phó mát Pama lên món xà lách theo yêu cầu của khách.
- **satisfactory** = vừa ý
- **To call an order down to the kitchen** nghĩa là “gọi điện thoại cho nhà bếp và đặt món.”
- **Nancy signs for her meal** nghĩa là cô ấy ký lên hóa đơn để thêm phí bữa ăn vào hóa đơn mà cô sẽ trả khi cô trả buồng khách sạn.

24. Taking Messages for a Guest
Nhận lời nhắn dành cho khách

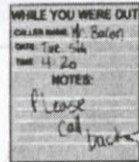
 <p>Pine Ridge Hotel. May I help you?</p>	 <p>I'd like to speak to one of your guests, Nancy Parin.</p>	 <p>Certainly. One moment while I look that up.</p>
<p>Alberto answered the phone.</p> <p>Alberto trả lời điện thoại.</p>	<p>The caller asked for Ms. Parin.</p> <p>Người gọi hỏi về Cô Parin.</p>	<p>Alberto asked the caller to wait a moment.</p> <p>Alberto yêu cầu người gọi đợi một chút.</p>
 <p>GUEST DATABASE PARIN</p>	 <p>Just one moment, please.</p>	 <p>RING! RING!</p>
<p>Alberto searched for Ms. Parin in the guest database.</p> <p>Alberto tìm Cô Parin trong cơ sở dữ liệu khách trọ.</p>	<p>Alberto tried to connect the caller to Ms. Parin's room...</p> <p>Alberto cố gắng nối kết người gọi với phòng của Cô Parin...</p>	<p>...but Ms. Parin was out.</p> <p>... nhưng Cô Parin đã đi ra ngoài.</p>

I'm sorry. She is not in her room. May I take a message?



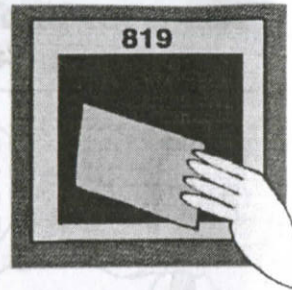
Alberto offered to take a message.

Alberto đề nghị nhận lời nhắn.



Alberto wrote down the message...

Alberto ghi lại lời nhắn...



...and put a note in Ms. Parin's mailbox.

... và để giấy ghi chú trong hộp thư của Cô Parin.

Nouns

- caller
- database
- guest
- mailbox
- message
- moment
- note
- phone

Danh từ

- người gọi
- cơ sở dữ liệu
- khách
- hộp thư
- lời nhắn
- chốc, lát
- lời ghi chú, giấy ghi chú
- điện thoại

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

- answer (a phone)
- ask
- ask for (someone)
- be [was/were-been] out
- call back
- connect
- offer
- put [put-put]
- search
- take [took-taken]
- try
- wait
- write [wrote-written] down

Động từ

- trả lời (điện thoại)
- hỏi
- hỏi về, yêu cầu gặp (ai)
- đã đi ra ngoài
- gọi lại
- nối kết
- đề nghị
- đặt, để
- tìm kiếm
- nhận, lấy
- cố gắng
- chờ, đợi
- ghi ra, viết ra

Culture and Language




Văn hóa và ngôn ngữ

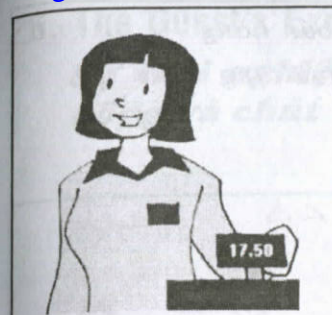
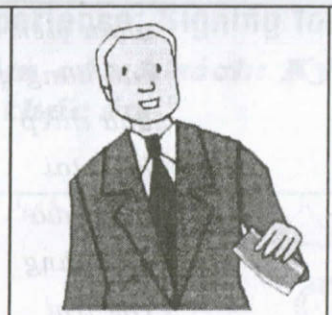
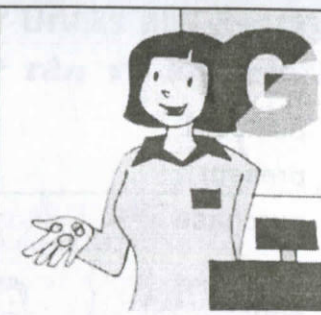
- Bạn viết ra (**write down**) một mẫu thông tin nhỏ mà bạn nhận được từ người khác.
- Bạn viết (**write**) một bức thư, một báo cáo hoặc những mẫu thông tin dài hơn.

25. Serving a Guest in the Gift Shop

Phục vụ khách trong cửa hàng quà tặng

	 <p>Good morning. May I help you?</p>
<p>Sam Monroe visited the hotel gift shop. <i>Sam Monroe ghé vào cửa hàng quà tặng của khách sạn.</i></p>	<p>The clerk offered to help him. <i>Nhân viên bán hàng đưa ra đề nghị giúp ông.</i></p>

 <p>I'm just looking at these postcards, thanks.</p>		
<p>Mr. Monroe wanted to buy some postcards. <i>Ông Monroe muốn mua một vài bưu thiếp.</i></p>	<p>He picked out two postcards. <i>Ông cho ra hai bưu thiếp.</i></p>	<p>He also chose a present for his son. <i>Ông cũng cho một món quà dành cho con trai ông.</i></p>

		
<p>The clerk rang up the purchases on the cash register. <i>Nhân viên bán hàng nhập chi phí các món hàng trên máy tính tiền.</i></p>	<p>Mr. Monroe paid in cash. <i>Ông Monroe trả bằng tiền mặt.</i></p>	<p>The clerk gave him his change. <i>Nhân viên bán hàng thối lại tiền cho ông.</i></p>

VOCABULARY

Verbs

- buy [bought-bought]
- choose [chose-chosen]
- give [gave-given]
- help
- offer
- pay [paid-paid]
- pick out
- ring [rang-rung] up
- visit
- want

Nouns

- cash
- cash register
- change

TỪ VỰNG

Động từ

- mua
- chọn
- đưa, cho
- giúp đỡ
- đề nghị
- trả, thanh toán
- chọn ra
- nhập giá các món hàng
- ghé thăm
- muốn

Danh từ

- tiền mặt
- máy tính tiền
- tiền lẻ

clerk	nhân viên bán hàng
gift shop	cửa hàng quà tặng
postcard	bưu thiếp
present	hiện tại
purchase	món quà
shop	cửa hàng
son	con trai

26. The Guest's Experience: Signing for Drinks and Snacks

Sự trải nghiệm của khách: Ký tên về các thức uống và chút thức ăn

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **You ring up a purchase** – bạn nhập giá các món hàng trong máy tính tiền.
- **cash** là tiền mặt (tiền giấy hoặc tiền đồng)
- **change**: tiền thối.



Mr. Porter went to the hotel bar.
 Ông Porter đi đến quầy rượu của khách sạn.

He caught the bartender's attention.
 Ông bắt sự chú ý của người phục vụ ở quầy rượu.

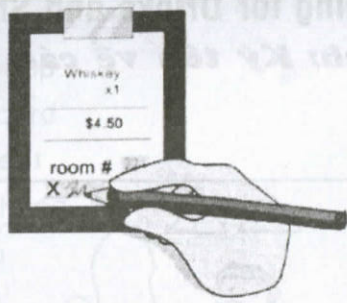
downloadsachmienphi.com
 Download Sách Hay | Đọc Sách Online



Mr. Porter ordered a glass of whiskey.
 Ông Porter gọi một chai whiskey.

He also asked for a snack.
 Ông cũng yêu cầu một chút thức ăn.

The bartender left the check with Mr. Porter.
 Nhân viên phục vụ để lại tờ hóa đơn cho ông Porter.



Mr. Porter wrote his room number on the check and signed it.
 Ông Porter ghi số phòng của ông trên hóa đơn và ký nó.



Then he left a tip for the bartender.
 Sau đó ông để lại tiền boa cho nhân viên phục vụ.

snack
 tip
 whiskey

chút thức ăn
 tiền boa
 rượu whiskey

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **check** đôi khi còn được gọi là **bill**.
- Khi ông Porter ghi số phòng lên hóa đơn, ông tính phí nó vào phòng của ông.
- Ông Porter cho nhân viên phục vụ tiền boa – số tiền thêm vào để cảm ơn về sự phục vụ của anh ta.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

ask
 catch [caught-caught]
 go [went-gone]
 leave [left-left]
 order
 sign
 sign for

Động từ

yêu cầu
 bắt
 đi
 để lại
 gọi món ăn / thức uống
 ký tên
 ký (về)

Nouns

attention
 bar
 bartender
 check
 glass
 peanuts
 room number

Danh từ



sự chú ý
 quầy bán rượu
 nhân viên phục vụ ở quầy rượu
 hóa đơn
 cái ly
 đậu phộng
 số phòng

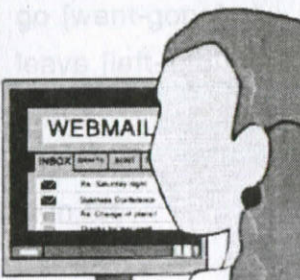
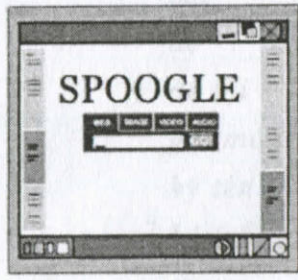
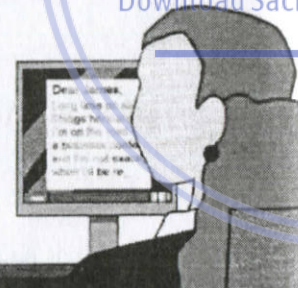
downloadsachmienphi.com



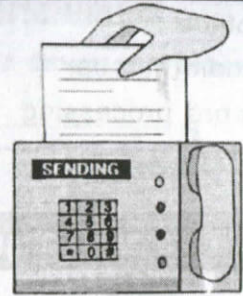
Download Sách Hay | Đọc Sách Online

27. The Guest's Experience: Using the Business Center

Sự trải nghiệm của khách: Sử dụng trung tâm thương mại

	
<p>Ms. Randall went to the hotel's business center. <i>Cô Randall đi đến trung tâm thương mại của khách sạn.</i></p>	<p>She logged on to the computer with her room number. <i>Cô đăng nhập vào máy tính bằng số phòng của mình.</i></p>

		
<p>She checked her e-mail. <i>Cô kiểm tra e-mail.</i></p>	<p>She searched for some information on the Internet. <i>Cô tìm một số thông tin trên Internet.</i></p>	<p>She did some word processing... <i>Cô làm một vài việc xử lý văn bản ...</i></p>

		
<p>...and printed a document out. <i>và in tài liệu ra.</i></p>	<p>She photocopied the document... <i>Cô photo tài liệu ...</i></p>	<p>...and then sent a fax to her office. <i>... và sau đó gửi fax đến văn phòng của cô.</i></p>

VOCABULARY	TỪ VỰNG
<p>Verbs</p> <p>check do [did-done] go [went-gone] log on photocopy print out search send [sent-sent]</p> <p>Nouns</p> <p>business center computer document e-mail fax information Internet</p>	<p>Động từ</p> <p>kiểm tra làm đi đăng nhập photo in ra tìm kiếm gửi</p> <p>Danh từ</p> <p>trung tâm thương mại máy tính tài liệu thư điện tử, e-mail fax thông tin Internet</p>

office	văn phòng
room number	số phòng
word processing	việc xử lý văn bản

Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ

- **Check your e-mail** nghĩa là "xem liệu bạn có thư nào không."
- **word processing** là viết bằng máy tính.
- **search for** = tìm kiếm.

28. The Guest's Experience: In-Room Entertainment

Sự trải nghiệm của khách: Giải trí trong phòng



Mr. Reynolds turned on the television.

Ông Reynolds mở tivi.



He changed the channel...

Ông đổi kênh ...



...and he adjusted the volume.

... và điều chỉnh âm lượng.

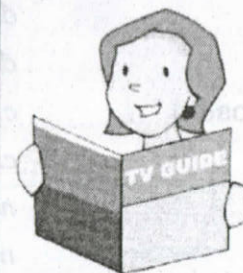
downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online



Then the kids played a video game.

Sau đó bọn trẻ chơi trò chơi video.



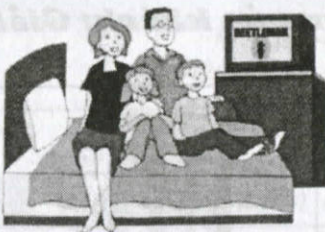
Mrs. Reynolds read the TV guide.

Bà Reynolds đọc sách hướng dẫn sử dụng TV.



She pressed the menu button.

Bà ấn nút menu.



The family chose a pay-per-view movie.

Gia đình chọn một bộ phim trả tiền mỗi lần xem.

They all watched the movie together.

Tất cả họ xem phim cùng với nhau.

Then Mr. Reynolds turned off the TV.

Sau đó ông Reynolds tắt TV.

VOCABULARY

TỪ VỰNG

Verbs

- adjust
- change
- choose [chose-chosen]
- play
- press
- turn on
- turn off
- watch

Động từ

- điều chỉnh
- đổi, thay đổi
- chọn
- chơi
- nhấn, ấn
- mở
- tắt
- xem

Nouns

- button
- channel
- guide
- kids
- menu
- movie

Danh từ

- nút
- kênh
- sách hướng dẫn
- những đứa trẻ
- menu, trình đơn
- phim

- remote control
- television (TV)
- video game
- volume

- bộ điều khiển từ xa
- truyền hình, TV
- trò chơi video
- âm lượng

Others

- pay-per-view (adj.)
- together (adv.)

- Các từ khác**
- trả mỗi lần xem
- cùng nhau

Culture and Language

Văn hóa và ngôn ngữ

- Khi bạn xem phim trả mỗi lần xem (**pay-per-view**), phí được thêm vào hóa đơn khách sạn của bạn.
- **adjust the volume** = thay đổi độ lớn cho đến khi nó thích hợp.

downloadsachmienphi.com

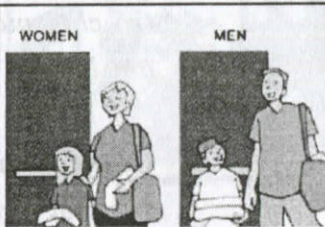
Download Sách Hay | Đọc Sách Online

29. The Guest's Experience: Using the Family Pool

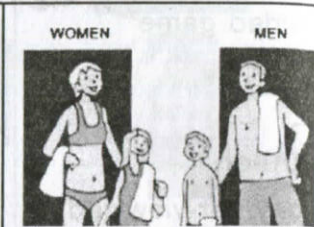
Sự trải nghiệm của khách: Sử dụng hồ bơi gia đình



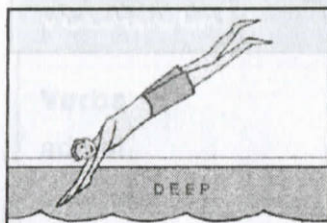
The Karini family asked for pool towels at the front desk.
 Gia đình Karini hỏi về khăn tắm dùng ở hồ bơi tại quầy lễ tân.



They went into the changing rooms...
 Họ đi vào phòng thay đồ ...



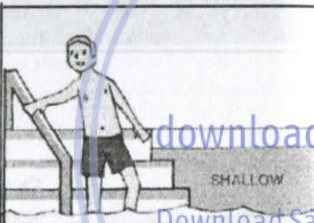
...and changed into their swimsuits.
 ... và thay đồ bơi.



Mr. Karini dove into the pool.
 Ông Karini lặn xuống hồ.



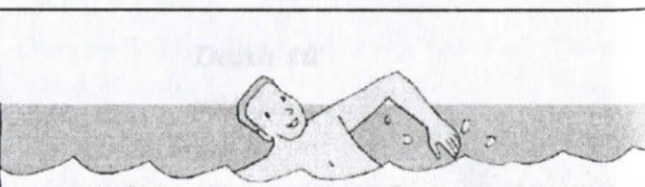
Mrs. Karini put armbands on her daughter to help her stay afloat.
 Bà Karini đeo băng tay cho con gái bà để giúp cô bé nổi.



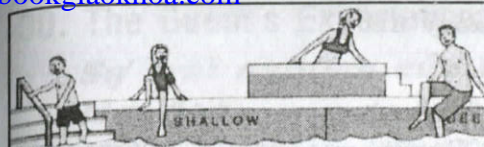
Her son climbed down the steps at the shallow end of the pool.
 Con trai bà leo xuống các bậc ở đầu cạn của hồ.



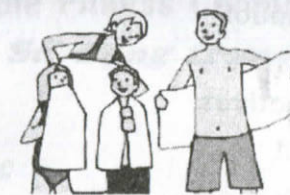
Mrs. Karini relaxed in the whirlpool.
 Bà Karini thư giãn trong xoáy nước.



Mr. Karini swam laps.
 Ông Karini bơi vòng quanh hồ.



They all got out of the pool...
 Tất cả họ đều ra khỏi hồ ...



...and dried themselves with their towels.
 ...và tự lau khô bằng khăn tắm của họ.

VOCABULARY

Verbs

ask
 climb
 dive [dove]
 dry oneself
 get [got] out
 relax
 swim [swam-swum]
 watch

Nouns

armband
 changing room
 daughter
 end
 lap
 step
 swimming pool
 swimsuit
 towel

TỪ VỰNG

Động từ

hỏi
 leo
 lặn
 tự lau khô
 ra khỏi
 thư giãn
 bơi, lội
 quan sát, xem

Danh từ

băng tay
 phòng thay đồ
 con gái
 đầu cuối
 vòng chạy, vòng đua
 bậc thang
 hồ bơi
 bộ đồ bơi
 khăn tắm

whirlpool	xoáy nước
Adjectives	Tính từ
afloat	trôi nổi
deep	sâu
shallow	cạn




Culture and Language Văn hóa và ngôn ngữ




- Hồ bơi gia đình là nơi trẻ em và người lớn có thể vui chơi. Khách sạn cũng có thể có một hồ bơi khác chỉ để tập thể dục, gọi là **lap pool**.
- Khi bạn **swim laps**, bạn bơi lên xuống chiều dài của hồ bơi để tập thể dục.
- Thì quá khứ của **dive** là **dove** (với âm "o" dài), nhưng một số người dùng "**dived**".
- **shallow** = không sâu.
- **whirlpool** là một hồ bơi cạn, rất nhỏ với nước rất ấm và những tia nước liên tục bắn vào hồ từ các phía.

30. The Guest's Experience: Using the Fitness Center

Sự trải nghiệm của khách: Sử dụng trung tâm làm đẹp

1. In the Gym - Trong phòng tập thể dục

FITNESS  CENTER	
	
Sandra went to the fitness center to work out. <i>Sandra đi đến trung tâm làm đẹp để tập thể dục.</i>	To warm up, she did some stretches. <i>Để khởi động cho nóng người, cô đã làm một vài động tác co giãn.</i>

		
Then she did some aerobic exercises by riding a stationary bike... <i>Sau đó cô thực hiện một số bài tập thể dục nhịp điệu bằng cách lái xe ở một chỗ ...</i>	... using a stair-stepper... <i>... sử dụng máy leo thang...</i>	... and running on a treadmill. <i>... và chạy trên máy chạy bộ.</i>

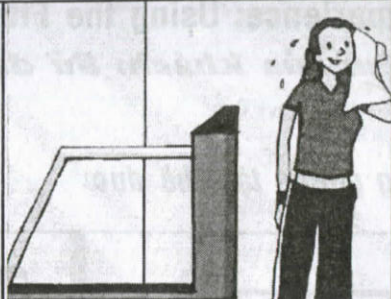
downloadsachmienphi.com

Download Sách Hay | Đọc Sách Online

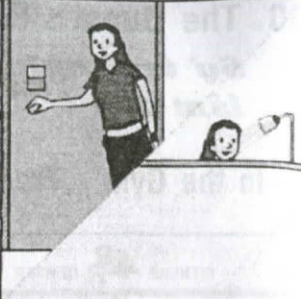


For upper-body strength, she lifted weights.

Để có sức mạnh phần trên cơ thể, cô nâng tạ.

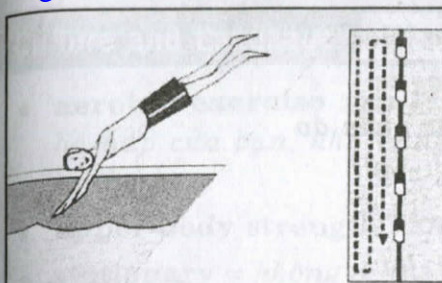


She cooled down...
Cô làm mát cơ thể ...



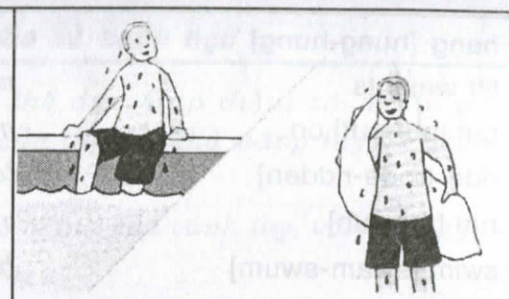
...and then went back to her room to take a shower.

... và sau đó đi trở lại phòng của mình để tắm vòi sen.



He dove into the pool and swam some laps.

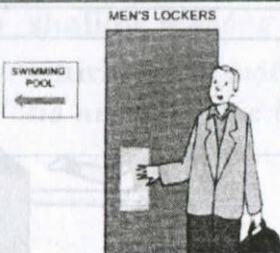
Ông lặn xuống hồ và bơi một vài vòng.



After he got out of the pool, he dried himself off with a towel.

Sau khi ông ra khỏi hồ, ông lau khô mình bằng khăn tắm.

2. At the lap pool - Tại hồ bơi để tập thể dục



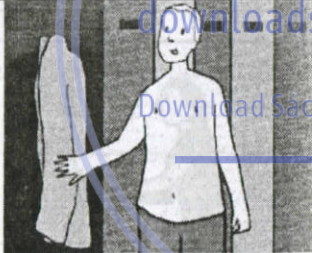
Sam Monroe went to the locker room by the pool...

Sam Monroe đi đến phòng thay quần áo bên cạnh hồ bơi ...



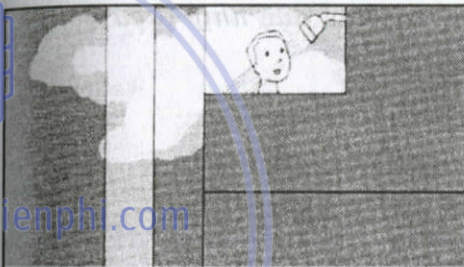
... and put his swimsuit on.

... và mặc quần áo bơi.



He hung his street clothes in a locker.

Ông treo quần áo đi đường vào tủ.



Back at the locker room, he took a shower...

Đãng sau phòng thay quần áo, ông tắm vòi sen ...



...and got dressed.

... và mặc quần áo.

VOCABULARY

Verbs

cool down
dive [dove]
do [did-done] (an exercise)
dry off
get [got-got] dressed
get [got-got] out
go [went-gone]

TỪ VỰNG

Động từ

làm mát (cơ thể)
lặn
tập, thực hiện bài tập
lau khô
mặc quần áo
ra khỏi
đi

hang [hung-hung]

lift weights

put [put-put] on

ride [rode-ridden]

run [ran-run]

swim [swam-swum]

take [took-taken] a shower

warm up

work out

*treo, móc**nâng tạ**mặc quần áo**lái, cưỡi**chạy**bơi, lội**tắm vòi sen**khởi động cho nóng người**tập thể dục***Nouns**

aerobic exercise

exercise

fitness center

gym

lap pool

locker

locker room

pool

shower

stair-stepper

stationary bike

street clothes

stretch

swimsuit

towel

treadmill

upper-body strength

weight

Danh từ*bài tập thể dục nhịp điệu**bài tập**trung tâm làm đẹp**phòng tập thể dục**hồ bơi để tập thể dục**tủ có khóa**phòng thay quần áo**hồ bơi**vòi sen**máy leo thang**xe đạp không di chuyển**quần áo đi đường**sự co duỗi**bộ đồ bơi**khăn tắm**máy chạy bộ**sức mạnh phần trên cơ thể**tạ***Culture and Language****Văn hóa và ngôn ngữ**

- **aerobic exercise** (bài tập thể dục nhịp điệu) cải thiện sự hô hấp của bạn, khả năng của tim và khả năng lấy oxy của cơ thể bạn.
- **upper-body strength** là sức mạnh của cánh tay, vai và lưng.
- **stationary** = không di chuyển.
- **take a shower** (tắm vòi sen) hoặc **take a bath** (tắm) để được sạch sẽ.
- **street clothes** là quần áo người ta thường mặc. Chúng khác với quần áo tập thể dục hoặc đồ bơi.

downloadsachmienphi.com


Download Sách Hay | Đọc Sách Online

31. The Guest's Experience: It the Executive Lounge

Sự trải nghiệm của khách: Tại phòng khách

1. In the Evening - Vào buổi tối

EXECUTIVE LOUNGE




Welcome, sir. Which room number?

I'm in 204.

At the reception desk in the executive lounge, Sam gave his room number to the hostess.

Tại bàn lễ tân trong phòng khách, Sam đưa số phòng của ông cho nữ chiêu đãi viên.

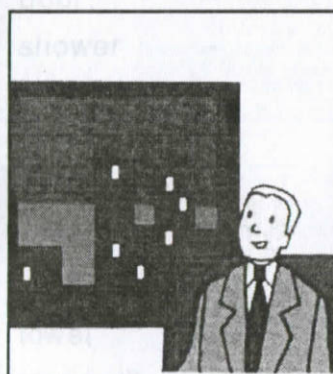


He took a newspaper off the rack ...

Ông lấy tờ báo khỏi giá để báo...


...and sat down in an arm-chair near the window.

... và ngồi xuống ghế bành gần cửa sổ.



He looked out the window...

Ông nhìn ra cửa sổ



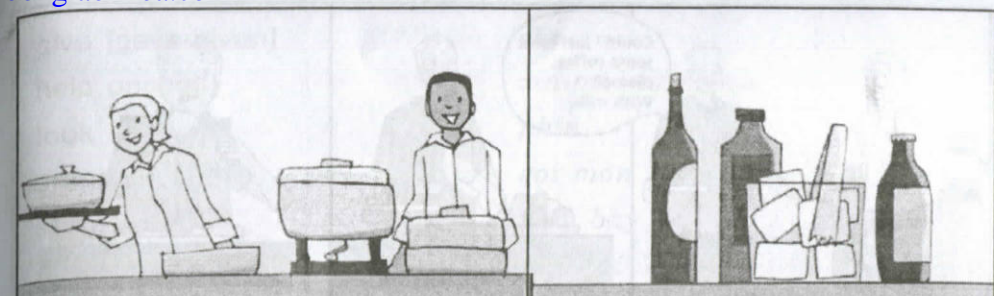
Ladies and gentlemen, you're all welcome to have cocktails and some snacks if you'd like.

...and enjoyed a view of the city.

... và tận hưởng quang cảnh của thành phố.

At 6:00, the cocktail hour started.

Lúc 6 giờ, tiệc cocktail bắt đầu.



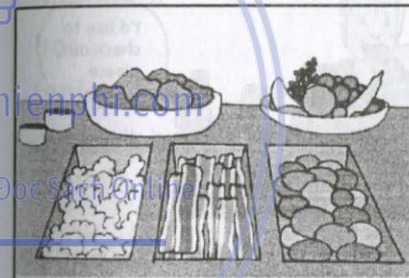
The attendants set up a buffet of hors d'oeuvres...

Những người phục vụ sắp đặt bữa tiệc đứng là món đồ nguội khai vị...

...and a small self-service bar.

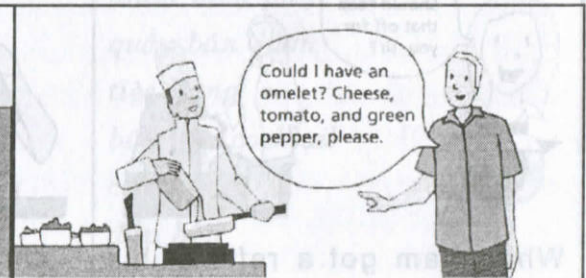
... và một quầy rượu tự phục vụ.

2. In the Morning - Vào buổi sáng



There was a breakfast buffet in the lounge.

Có một bữa tiệc đứng điểm tâm trong phòng khách.



Could I have an omelet? Cheese, tomato, and green pepper, please.

Sam ordered an omelet from the cook...

Sam gọi món trứng tráng từ đầu bếp ...

Could I just have some coffee, please? With milk.

...and asked one of the attendants for a cup of coffee.
... và yêu cầu một trong số những người phục vụ cho một tách cà phê.

He took some fruit and some pastries from the buffet...
Ông lấy một ít trái cây và bánh ngọt từ bữa tiệc đứng ...

...and sat at the table to eat his breakfast.
... và ngồi tại bàn để ăn bữa điểm tâm của mình.

Should I top that off for you, sir?

I'd like to check out, please.

While Sam got a refill of his coffee,...
Trong khi Sam được rót cà phê đầy lại, ...

...another guest checked out of the hotel at the service desk in the lounge.
... một vị khách khác trả buồng phòng khách sạn tại bàn lễ tân trong phòng khách.

VOCABULARY	TỪ VỰNG
Verbs	Động từ
ask	hỏi
eat [ate-eaten]	ăn
check out	trả buồng khách sạn
enjoy	tận hưởng, thích thú xem

- give [gave-given]
- help oneself
- look
- order
- set [set-set]
- set up
- sit [sat-sat]
- sit [sat-sat] down
- start
- take [took-taken]

- Nouns**
- armchair
 - attendant
 - bar
 - buffet
 - cocktail hour
 - coffee
 - cook
 - cup
 - executive lounge
 - food
 - hors d'oeuvres
 - hostess
 - rack
 - reception desk
 - refill
 - service desk
 - table
 - view
 - window

- cho
- xin mời tự nhiên
- nhìn
- gọi món
- dọn, bày
- sắp đặt
- ngồi
- ngồi xuống
- bắt đầu
- lấy, cầm

- Danh từ**
- ghế bành
 - nhân viên phục vụ
 - quầy bán rượu
 - tiệc đứng
 - bữa tiệc cocktail
 - cà phê
 - đầu bếp
 - ly, tách
 - phòng khách
 - thức ăn
 - món đồ nguội khai vị
 - nữ chiêu đãi viên
 - giá để báo
 - bàn lễ tân
 - làm cho đầy lại
 - bàn phục vụ
 - cái bàn
 - quang cảnh
 - cửa sổ