

HỒNG QUANG - NGỌC HUYỀN

Tủ sách
TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ



TIẾNG ANH



*địch
vụ
khách
sạn*

English for
Hotel Service



TIẾNG ANH

Dịch vụ Khách sạn

HỒNG QUANG - NGỌC HUYỀN

Tủ sách

TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ

TIẾNG ANH

DỊCH VỤ KHÁCH SẠN

English for Hotel Service

NHÀ XUẤT BẢN GIAO THÔNG VẬN TẢI

TIẾNG ANH

DỊCH VỤ KHÁCH SẠN

Chịu trách nhiệm xuất bản

T.S NGUYỄN XUÂN THỦY

Biên tập nội dung: **NGÔ THANH LOAN**

Trình bày bìa: **QUANG HÙNG**

Sửa bản in: **NGUYỄN HÙNG**

NHÀ XUẤT BẢN GIAO THÔNG VẬN TẢI

In 1000 cuốn, khổ 14,5 x 20,5 cm tại Công ty cổ phần In Bến Tre.
Giấy phép xuất bản số 105/XB-QLXB cấp ngày 09/02/2004. Giấy
trích ngang số 35/XB cấp ngày 22/10/2004. In xong và nộp lưu
chiếu Quý I năm 2005.

Lời nói đầu

Trong cuộc sống hội nhập ngày nay, cùng với chính sách mở cửa, cơ hội tiếp xúc, trao đổi của bạn đọc với người nước ngoài ngày càng nhiều; hình thức giao tiếp có thể là giao tiếp vì công việc hay xã giao và du lịch.

Bộ sách **"Tiếng Anh Nghiệp Vụ"** sẽ lần lượt giới thiệu đến bạn đọc các từ vựng, câu nói thường gặp được phân loại theo chủ đề nhằm đáp ứng nhu cầu học, đọc của từng độc giả.

Cuốn **"Tiếng Anh Dịch vụ Khách sạn"** đề cập đến các vấn đề liên quan đến dịch vụ khách sạn như:

- ♦ Đặt phòng
- ♦ Tiếp đãi
- ♦ Dịch vụ hành lý
- ♦ Dịch vụ phòng ở cho khách
- ♦ Ẩm thực
- ♦ Thu ngân
- ♦ Xử lý ý kiến đóng góp của khách hàng
- ♦ Điện thoại

Nội dung được trình bày dưới dạng các câu, từ xác thực, cần thiết cho chủ đề này.

Đây sẽ là một bộ sách hữu ích, thiết thực giúp bạn tự tin, vững vàng khi bước ra đường cũng như giao dịch đối tác.

Tác giả

CHƯƠNG I.

ĐẶT PHÒNG

Bài 1:

Đặt phòng qua điện thoại

Mẫu 1:

R: Room Reservation
Bộ phận đặt phòng

G: Guest
Khách

R: Good afternoon, Room Reservation, May I help you?
Xin chào. Đây là bộ phận đặt phòng. Tôi có thể giúp gì cho ông?

G: Yes, I'd like to make a reservation.
Vâng, tôi muốn đặt phòng.

R: Thank you, sir. For which date?
Cám ơn ông. Vào ngày nào?

G: From September 1st.
Vào ngày 1 tháng Chín.

R: For how many nights.

Mấy đêm?

G: For two nights

Hai đêm.

R: How many people will there be in your party?

Sẽ có bao nhiêu người trong nhóm của ông?

G: Two, my wife and I.

Hai, vợ tôi và tôi.

R: Which kind of room would you prefer, sir?

Ông thích loại phòng nào, thưa ông?

G: A double room, please.

Làm ơn cho một phòng đôi.

R: Would you please hold on for a while? I'll check our room availability... Thanks for your waiting, sir. The room is available.

Xin ông vui lòng chờ máy trong chốc lát. Tôi sẽ kiểm tra phòng còn trống của chúng tôi... Cảm ơn ông đã chờ. Vẫn còn phòng trống.

G: What's the room rate for a double room per night?

Giá tiền cho một phòng đôi là bao nhiêu một đêm?

R: Sir, we have luxurious double room and standard one. Which one would you prefer?

Thưa ông, chúng tôi có phòng đôi sang trọng và phòng thường. Ông chọn loại nào?

- G:** The standard one sounds good to me.
Phòng thường có vẻ hợp với tôi.
- R:** Sir, the room rate for standard double room per night is RMB 500.
Thưa ông, giá một phòng đôi trung bình mỗi đêm là 500 nhân dân tệ.
- G:** Is there any discount?
Có bớt không?
- R:** I'm afraid there is no discount, since it is peak session now.
Tôi e là không bớt, vì bây giờ là lúc cao điểm.
- G:** Fine. I'll take one.
Tốt, tôi sẽ lấy phòng này.
- R:** May I have your name, sir?
Xin ông vui lòng cho biết tên?
- G:** Yes, it's Smith.
Vâng, tôi là Smith.
- R:** How do you spell that, please?
Ông làm ơn đánh vần?
- G:** S-M-I-T-H.
S-M-I-T-H.
- R:** Mr. Smith. May I have your phone number, please?
Ông Smith. Làm ơn cho tôi xin số điện thoại.

G: The number is 00852-2422-2319.

Số điện thoại là 00852-2422-2319.

R: I'd like to confirm your reservation, sir. A standard double room for Mr. Smith, from September 1st to September 2nd.

Tôi xin xác nhận về việc đặt phòng của ông. Một phòng đôi thường cho ông Smith, từ ngày 1 tháng Chín đến ngày 2 tháng Chín.

G: That's right. Good-bye.

Đúng rồi. Tạm biệt.

R: Good-bye.

Tạm biệt.

Từ vựng

- reservation : sự đặt phòng
- date : ngày tháng
- how many : bao nhiêu
- prefer : thích hơn
- luxurious : sang trọng, xa xỉ
- standard : trung bình
- discount : rẻ, chiết khấu
- peak session : lúc cao điểm
- spell : đánh vần
- confirm : xác nhận, chứng thực

Giải thích từ vựng

1. **reservation** *n.* : sự đặt trước

My secretary has made all the reservations for my journey.

Thư ký của tôi đã đặt trước tất cả cho chuyến đi của tôi.

Our company accepted the contract without reservations

Công ty của chúng tôi đã hoàn toàn chấp thuận bản hợp đồng này (không dè dặt gì).

2. **date** *n.* : ngày tháng

Has the date for the meeting been fixed?

Ngày họp đã được định chưa?

3. **how many** : có bao nhiêu

How many students are there in your class?

Có bao nhiêu sinh viên trong lớp của bạn?

4. **prefer** *v.* : thích hơn (prefer to)

Which would you prefer, orange juice or beer?

Bạn thích loại nào hơn, nước cam hay bia?

I prefer swimming to running.

Tôi thích bơi lội hơn chạy bộ.

5. **luxurious** *adj.* : xa xỉ, sang trọng

a luxurious hotel : khách sạn sang trọng

luxurious food : món ăn xa xỉ

6. **standard** *n.* : thông thường, chuẩn, trung bình
 standard weights and measures: trọng lượng và đơn vị chuẩn
7. **discount** *n.* : rẻ hơn, giảm giá.
 We offer a ten percent discount for cash.
Chúng tôi sẽ giảm mười phần trăm nếu trả tiền mặt.
8. **peak** *n.* : đỉnh, tột đỉnh, cao điểm
 peak hours of traffic: giờ cao điểm (giao thông)
9. **confirm** *vt.* : chứng thực, xác nhận
 The report of a flood in Anhui has now been confirmed.
Bài báo cáo về thủy triều ở Anhui bây giờ đã được chứng thực.
 Please confirm your message by letter.
Làm ơn xác nhận thông điệp của bạn bằng thư.

Mẫu câu

- ☞ May I help you?
Tôi có thể giúp gì được cho ông?
- ☞ What kind of room would you prefer?
Ông muốn loại phòng nào?
- ☞ How do you spell your name, sir?
Tên của ông đánh vần như thế nào, thưa ông?

- ☞ Which date would that be?
Sẽ vào ngày tháng nào?
- ☞ I'd like to make a reservation.
Tôi muốn đặt phòng trước.
- ☞ May I have your name?
Xin ông cho biết tên?
- ☞ May I have your phone number?
Xin ông cho biết số điện thoại?

Bài 2:

Đặt phòng giùm người khác

Mẫu 1:

R: Room Reservation

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

R: Good morning. This is Room Reservation. May I be of assistance?

Chào buổi sáng. Tôi là phục vụ phòng. Tôi có thể giúp gì?

G: I'd like to reserve a room for my friend.

Tôi muốn đặt trước phòng cho người bạn của tôi.

R: Thank you, sir. Which date would that be?

Cám ơn ông. Vào ngày nào?

G: From October 1 and for one week.

Từ ngày 01 tháng Mười và trong một tuần.

R: Which kind of room would her prefer?
Ông thích loại phòng nào?

G: A single room, please.
Làm ơn cho một phòng đơn.

R: Just a moment. I'll check our room availability for those days... Thanks for your waiting. It's available.
Chỉ một chút thôi. Tôi sẽ kiểm tra phòng trống của chúng tôi trong các ngày đó... Cảm ơn ông vì đã chờ. Vẫn còn phòng trống.

Single rooms at RMB 600 and RMB500 are available.
Các phòng đơn giá 600 nhân dân tệ và 500 nhân dân tệ là còn trống.

G: The one at RMB600 sounds fine.
Phòng mà giá 600 nhân dân tệ có vẻ tốt.

R: Certainly, sir. May I have the name of your friend?
Dĩ nhiên, thưa ông. Xin ông cho biết tên của bạn ông.

G: Mr. Smith.
Ông Smith.

R: Thank you. May I have your name and phone number?
Cảm ơn. Xin ông cho biết tên và số điện thoại.

G: Yes, it's 020-8766 7560. My name is Henry Wood.
Vâng, 020-8766 7560. Tên tôi là Henry Wood.

Từ vựng

- assistance : trợ lý, giúp đỡ
- single : đơn
- available : trống, hiện có

Giải thích từ vựng

1. **assist v.** : giúp đỡ, tham gia

Could you assist me to solve this problem?

Bạn có thể giúp tôi giải quyết rắc rối này không?

2. **single adj.** : đơn

A single peach hanging from the tree.

Chỉ có một quả đào lủng lẳng trên cây.

3. **available adj.** : có thể sử dụng được, rảnh rang

These tickets are available for three days only.

Những chiếc vé này chỉ có thể sử dụng được trong vòng ba ngày.

Are you available for the party at next weekend?

Bạn có rảnh rỗi tới dự buổi tiệc vào cuối tuần tới không?

Mẫu câu

- ☞ We have no record of your reservation.

Chúng tôi không có hồ sơ về việc đặt trước phòng của ông.

- ☞ Under whose name was the reservation made?
Việc đặt phòng trước mang tên của ai?
- ☞ May I be of assistance?
Tôi có thể giúp đỡ được gì?
- ☞ Thank for your waiting.
Cám ơn đã chờ.
- ☞ How long do you plan to stay?
Ông dự định ở bao lâu?
- ☞ How many guests will there be in your party?
Có bao nhiêu khách trong đoàn của ông?
- ☞ Who made the reservation, please?
Ai đã đặt phòng?

Bài 3:

Đặt phòng cho đoàn

Mẫu 1:

R: Room Reservation

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

R: Room Reservation, Good morning. May I help you?

Phục vụ phòng đây, chào buổi sáng. Tôi có thể giúp gì cho ông?

G: I'd like to make a reservation. Our delegation will be visiting Shanghai at the end of this month.

Tôi muốn đặt phòng trước. Phái đoàn của chúng tôi sẽ đến thăm Thượng Hải vào cuối tháng này.

R: Which date would that be?

Vào ngày nào?

G: From July 25th.

Từ ngày 25 tháng Bảy.

- R:** How long do you plan to stay?
Ông dự định ở lại trong bao lâu?
- G:** One week, please.
Một tuần.
- R:** How many people are there together in your party?
Đoàn ông có bao nhiêu người?
- G:** 20 and I'd like to book ten double rooms with twin beds.
20 người và tôi muốn đặt 10 phòng đôi có giường đôi.
- R:** Please hold on for a while. Let me check the reservation list and see if we have enough vacancy... Thanks for your waiting. We can book you ten double rooms for those days.
Vui lòng chờ trong giây lát. Để tôi kiểm tra danh sách đặt phòng trước và xem thử chúng tôi có còn đủ phòng trống hay không... Cảm ơn đã chờ. Chúng tôi có thể dành cho ông 10 phòng đôi.
- G:** Thank you. How much is a double room per night?
Cảm ơn. Phòng đôi giá bao nhiêu một đêm?
- R:** RMB400 for a double room per night.
Giá 400 nhân dân tệ một phòng đôi mỗi đêm.
- G:** Is there any special rate for a group reservation?
Có giá đặc biệt dành cho nhóm hay không?
- R:** Yes, we offer a 15 percent discount.
Có. Chúng tôi sẽ giảm mười lăm phần trăm.

- G:** Great. I confirm the booking then.
Tuyệt lắm, vậy tôi xác nhận việc đặt phòng.
- R:** Could you fill in the form?
Ông có thể điền vào mẫu đơn này không?
- G:** Here you are. Is everything done?
Của anh đây. Xong rồi chứ?
- R:** Just a moment. You should pay a deposit of RMB400.
Một chút thôi. Ông có thể ứng trước 400 nhân dân tệ không?
- G:** No problem. Here you are.
Không thành vấn đề. Tiền đây.
- R:** Thank you. Please keep the receipt.
Cám ơn. Xin giữ biên lai.
- G:** Good-bye.
Tạm biệt.
- R:** Good-bye.
Tạm biệt.

Từ vựng

- delegation : phái đoàn, đoàn đại biểu
- how long : bao lâu
- book : đặt trước
- vacancy : chỗ trống
- how much : bao nhiêu

- offer : đề nghị
- deposit : ứng trước, đặt cọc
- receipt : biên lai, hóa đơn

Giải thích từ vựng

1. **delegate** *v.* : ủy quyền, ủy thác, giao phó
to delegate sb to undertake a task : cử ai làm một nhiệm vụ gì
to delegate related rights to agent : ủy quyền cho ai làm đại diện
2. **how long** : bao lâu
 How long have you been to China?
 Bạn ở Trung Quốc bao lâu rồi?
3. **book** *v.* : đặt trước
 Have you booked your passage to New York?
 Bạn đã đặt trước chuyến đi New York của bạn chưa?
4. **how much** : bao nhiêu
 How much is the pen?
 Cây bút này bao nhiêu?
5. **Offer** *v.* : biếu, tặng, cung cấp
 They offered a special rate for us.
 Họ cung cấp một giá đặc biệt cho chúng tôi.

6. **deposit** *v.* : đặt (tiền) cọc, để hoặc đặt cái gì xuống
 He deposited the notebook on the desk.
Anh ta đặt quyển tập xuống bàn.
 We should like you to deposit a day's rate.
Chúng tôi muốn bạn đặt cọc trước một ngày lương.
7. **receipt** *n.* : biên lai, biên nhận, hóa đơn
 on receipt of the news.
nhận được tin
 get a receipt for money spent
nhận hóa đơn của số tiền đã tiêu

Mẫu câu

- ☞ How many nights do you wish to stay?
Ông muốn lưu lại mấy đêm?
- ☞ Would a single room do?
Phòng đơn có được không?
- ☞ When did you make the reservation, sir?
Ông đã đặt chỗ khi nào thưa ông?
- ☞ How long will you be staying?
Ông sẽ ở lại bao lâu?
- ☞ We can confirm the booking now.
Chúng tôi có thể xác nhận việc đặt trước ngay bây giờ.

- ☞ Sorry to have kept you waiting, sir.
Xin lỗi vì đã phải để ông chờ.
- ☞ How much is the suite?
Bộ comple này giá bao nhiêu?
- ☞ How much will that be?
Việc đó sẽ tốn kém bao nhiêu?

Bài 4:

Khách sạn hết phòng

Mẫu 1:

R: Room Reservation

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

R: Good evening, madam. What can I do for you?

Chào buổi tối, thưa bà. Bà cần chi?

G: Good evening. I'd like to make a reservation.

Chào buổi tối. Tôi muốn đặt phòng.

R: Which kind of room do you prefer?

Bà thích loại phòng nào?

G: A single room.

Một phòng đơn.

R: For which date?

Vào ngày nào?

G: Feb 3, next Friday, please.

Ngày 3 tháng Hai, thứ Sáu tới.

R: Could you hold the line, please? I'll check our reservation list... Thank you for waiting. I'm afraid the single room is fully booked for that day.

Xin vui lòng giữ máy trong giây lát. Tôi sẽ kiểm tra danh sách đặt phòng trước của chúng tôi... Cảm ơn vì đã chờ. Tôi e rằng tất cả phòng đơn đều được đặt trước vào ngày đó.

R: It is possible for you to change your reservation date? We have rooms available on Feb 4.

Bà có thể đổi ngày được không? Chúng tôi có phòng vào ngày 4 tháng Hai.

G: No, thanks. I'll come to your city for a meeting on Feb 3 and I'll leave on Feb 4.

Không, cảm ơn. Tôi đến thành phố này họp vào ngày 3 tháng Hai và tôi rời đó ngày 4 tháng Hai.

R: We might have cancellations. Could you call us again closer to the date?

Có thể chúng tôi sẽ có vài sự hủy bỏ. Bà có thể gọi lại cho chúng tôi khi gần tới ngày đó được không?

G: Sure, but if you do have any cancellations, could you let me know as soon as possible?

Đĩ nhiên, nhưng nếu anh có bất kỳ sự hủy bỏ nào anh có thể cho tôi biết càng sớm càng tốt được không?

- R:** Certainly. May I have your name and phone number?
Tất nhiên. Xin bà vui lòng cho tôi biết tên và số điện thoại.
- G:** It's Mrs. Wood and the number is 00852-23435454.
 Thanks, good-bye.
Tôi là bà Wood và số điện thoại là 00852-23435454.
Cảm ơn, tạm biệt.
- R:** You are welcome. Good-bye.
Không có chi. Tạm biệt bà.

Từ vựng

- would like : thích, muốn
- cancellation : sự xóa bỏ, sự hủy bỏ

Giải thích từ vựng

1. **would like** : thích, muốn
 Would you like to have a drink of water?
Bạn có muốn uống nước không?
 I'd like to have a couple of coffee.
Tôi muốn uống một ít cà phê.
2. **cancel v.** : hủy bỏ, xóa
 He cancelled his order for the car.
Anh ta hủy bỏ đơn đặt hàng mua xe.
 The year-end sales meeting was cancelled.
Cuộc họp về việc bán hàng cuối năm đã bị hủy bỏ.

Mẫu câu

- ☞ I'm sorry all our rooms are fully occupied.
Tôi lấy làm tiếc vì tất cả phòng của chúng tôi đã đầy cả rồi.
- ☞ I'm afraid the hotel is fully booked for that day.
Tôi e rằng cả khách sạn này đều được đặt trước vào ngày đó.
- ☞ I'm sorry rooms facing the garden are all full.
Tôi tiếc rằng tất cả các phòng hướng ra vườn đều hết cả.
- ☞ I'm afraid we won't be able to guarantee you a single room on those dates.
Tôi e rằng không thể bảo đảm với anh sẽ có phòng đơn vào những ngày đó.
- ☞ Unfortunately, the hotel is full for this Friday.
Rủi thay, khách sạn đã hết phòng vào thứ Sáu này.
- ☞ Sorry, we are fully booked.
Xin lỗi, tất cả đều đã được đặt trước.
- ☞ The rooms facing the sea on the top floor are fully occupied.
Các phòng hướng ra biển ở tầng trên cùng đều đã hết chỗ.

Bài 5:

Thay đổi việc đặt phòng

Mẫu 1:

R: Room Reservation

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

R: Room Reservation. May I help you?

Phục vụ phòng đây. Tôi có thể giúp gì cho cô?

G: Yes, I'd like to change my reservation.

Vâng, tôi muốn thay đổi việc đặt phòng của tôi.

R: May I have your name?

Tôi có thể biết tên của cô?

G: Susan, I make a reservation for two nights from March 1. I'd like to extend it for one more night.

Susan. Tôi đã đặt phòng cho hai đêm từ ngày 1 tháng Ba. Tôi muốn gia hạn thêm một đêm nữa.

R: For 3 nights from March 1 until March 3.
Là ba đêm từ ngày 1 tháng Ba đến ngày 3 tháng Ba.

G: That's right.
Đúng vậy.

R: Will there be any change in your room type?
Cô có thay đổi gì về loại phòng không?

G: Yes, I'd forget to tell you that if possible I'd like to change the single room to a suite.
Vâng, tôi đã quên nói với anh rằng nếu có thể tôi muốn đổi phòng đơn thành một dãy phòng.

R: No problem. We'll extend the reservation and change the single room to suite. One suite for three nights, right?
Không vấn đề gì. Chúng tôi sẽ gia hạn việc đặt phòng và chuyển phòng đơn thành dãy phòng. Một dãy phòng cho ba đêm, phải không ạ?

G: That's right. Thank you. Good-bye.
Đúng vậy. Cảm ơn nhé. Tạm biệt.

R: You are welcome. Good-bye.
Không có chi. Tạm biệt.

Từ vựng

- forget : quên
- extend : kéo dài, mở rộng

Giải thích từ vựng

1. **forget** v. : quên

Sorry, I have forgotten his name.

Xin lỗi. Tôi đã quên tên anh ấy.

I'm very sorry that I forgot the post the letters for you.

Tôi thành thật xin lỗi vì đã quên gửi các bức thư cho bạn.

2. **extend** v. : kéo dài, mở rộng

extend sth to sb.

đưa cái gì cho ai

Would you like to extend your visit for a few days?

Bạn có muốn kéo dài chuyến viếng thăm một vài ngày nữa không?

He extended his hand to her.

Anh ấy chìa tay ra cho cô ta.

I'm honored to extend our warmest welcome to you.

Tôi lấy làm vinh dự dành lời chào đón nồng nhiệt nhất của chúng tôi với các bạn.

Mẫu câu

☞ How many people are there in you party?

Có bao nhiêu người trong đoàn của bạn?

☞ How long do you intend to stay?

Bạn dự định lưu lại trong bao lâu?

- ☞ How long are you planning to stay?
Bạn sẽ dự kiến ở lại trong bao lâu?
- ☞ What kind of room would you prefer?
Bạn thích loại phòng nào hơn?
- ☞ When do you want the room?
Khi nào thì bạn cần phòng?
- ☞ Is it just for one night?
Chỉ một đêm thôi à?
- ☞ For how long?
Khoảng bao lâu?

Bài 6:

Hủy việc đặt phòng

Mẫu 1:

R: Room Reservation

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách hàng

R: Room Reservation. May I help you, sir?

Phục vụ phòng xin nghe. Tôi có thể giúp gì được cho ông?

G: I'd like to cancel a reservation.

Tôi muốn hủy bỏ việc đặt phòng.

R: Under whose name was the reservation made?

Tên của người đặt phòng ạ?

G: Peter Smith.

Peter Smith.

R: When did you make the reservation?

Ông đặt phòng khi nào?

G: Yesterday.

Hôm qua.

R: A double room for May 4. Is that right?

Một phòng đôi vào ngày 4 tháng Năm. Đúng không, thưa ông?

G: That's right.

Đúng vậy.

R: Thank you. I'll cancel the reservation for you.

Cám ơn. Tôi sẽ hủy bỏ việc đặt phòng cho ông.

G: Thanks.

Cám ơn.

R: You are welcome.

Không có gì.

Mẫu câu

 If you have anything you need, just ring the Reception.

Nếu ông có cần bất cứ gì, chỉ cần gọi tiếp tân.

 If you want any help, just press the button.

Nếu ông muốn bất kỳ sự giúp đỡ nào chỉ cần ấn nút.

 Is there a restaurant in the hotel?

Có nhà hàng nào trong khách sạn không?

- ☞ What time do you serve meals?
Các bữa ăn được phục vụ vào lúc mấy giờ?
- ☞ Could you tell me what sundry services does your hotel offer?
Bạn có thể nói cho tôi biết khách sạn cung cấp các dịch vụ gì?
- ☞ I'd like to know about the fitness facilities.
Tôi muốn biết về các máy tập thể dục đa năng.

CHƯƠNG II:

Tiếp Dẫn

Bài 1:

Khách đã đặt phòng đăng ký ở trọ

Mẫu 1:

R: Reception

Bộ phận tiếp tân

G: Guest

Khách hàng

R: Good morning. What can I do for you?

Xin chào. Ông cần chi?

G: Good afternoon. I'm Peter Wood. I make a reservation yesterday.

Xin chào. Tôi là Peter Wood. Tôi đã đặt phòng ngày hôm qua.

R: Just a minute, Mr. Wood. Yes, we have a reservation. A suite. Is that right?

Ông Wood, xin ông đợi một chút. Vâng, chúng tôi có một cuộc đặt phòng. Một dãy phòng. Đúng không?

- G:** Yes. But I'd prefer a single room to a suite, if possible.
Vâng. Nhưng nếu được tôi thích một phòng đơn hơn là một dãy phòng.
- R:** I'm afraid that our single rooms are fully occupied.
Tôi e phòng đơn của chúng tôi chật cứng cả rồi.
- G:** That's all right.
Vậy cũng được.
- G:** Where is the room?
Căn phòng đó ở đâu?
- R:** On the 17th floor.
Trên tầng 17.
- G:** I'd like a spacious room, if possible.
Nếu được, tôi thích một căn phòng rộng rãi.
- R:** Yes. This one is spacious and I'm sure you will find it very comfortable.
Vâng, đó là căn phòng rộng rãi và tôi tin chắc rằng ông sẽ thấy rất thoải mái.
- G:** Thanks, I'll take it.
Cám ơn, tôi chọn phòng đó.
- R:** Your passport, please.
Thưa, hộ chiếu của ông.
- G:** Here you are.
Đây.

- R:** Please fill in the registration form.
Xin ông điền vào mẫu đăng ký này.
- G:** Here you are.
Của anh đây.
- R:** Thank you. Will you go to the room now?
Cám ơn. Ông sẽ lên phòng ngay chứ?
- G:** Yes, please.
Vâng, làm ơn.
- R:** Here's your room key, Mr. Wood. Would you please give the key to the reception desk when you go out?
Chìa khóa của ông đây. Ông Wood. Xin ông vui lòng gửi chìa khóa lại ở bàn tiếp tân khi ra ngoài.
- G:** Yes, I will.
Vâng.
- R:** Your room number is 1710. The bellman will take you to your room.
Số phòng của ông là 1710. Phục vụ sẽ đưa ông lên phòng.

Từ vựng

- occupy : choán, chiếm
- spacious : rộng rãi
- comfortable : thoải mái
- registration : sự đăng ký

Giải thích từ vựng

1. **occupy** *v.* : chiếm đóng, choán chỗ

We were informed that our capital had been occupied.

Chúng tôi được báo rằng thủ đô của chúng ta đã bị chiếm đóng.

Many disappointments occupy my mind.

Sự chán nản choán đầy tâm trí tôi.

My brother occupies an important position in the board of directors.

Anh của tôi giữ một vị trí quan trọng trong ban giám đốc.

2. **spacious** *adj.* : rộng rãi

The hall is so spacious that it can accommodate over 200 people.

Phòng họp này quá rộng đến nỗi nó có thể chứa hơn 200 người.

3. **comfortable** *adj.* : thoải mái

I'd like to buy a comfortable chair.

Tôi muốn mua một chiếc ghế thoải mái.

I feel very comfortable to stay at home.

Tôi cảm thấy thoải mái khi ở nhà.

4. **register** *v.* : đăng ký, biểu lộ

Where should I register for the new company?

Tôi nên đăng ký công ty mới ở đâu?

After hearing the news, his face registered astonishment.
Sau khi nghe tin này, khuôn mặt anh ta lộ vẻ ngạc nhiên.

Mẫu câu

- ☞ We have a single room ready for you on the 20th floor.
Chúng tôi dành sẵn một phòng đơn cho ông ở tầng 20.
- ☞ We can offer you a suite on the 10th floor.
Chúng tôi có thể dành cho ông một dãy phòng ở tầng 10.
- ☞ I booked a double room here for tonight.
Tôi đã đặt một phòng đôi cho tối nay ở đây.
- ☞ We have reserved you a double room.
Chúng tôi đã chuẩn bị cho ông một phòng đôi.
- ☞ The travel agency has arranged for a single room for me.
Đại lý du lịch đã sắp xếp một phòng đơn cho tôi.
- ☞ My company has arranged for a suite for my family and myself.
Công ty của tôi đã sắp xếp một dãy phòng cho gia đình của tôi và chính tôi nữa.
- ☞ Sorry, but we do have a single room on the top floor.
Xin lỗi, nhưng chúng tôi chỉ có phòng đơn ở tầng trên cùng mà thôi.

Bài 2:

**Khách chưa đặt phòng
đăng ký ở trọ**

Mẫu 1:

A: Attendant
Phục vụ

G: Guest
Khách

A: Good afternoon, sir. May I help you?
Chào buổi chiều, thưa ông. Ông cần chi?

G: Good afternoon. Can I have a single room?
Xin chào. Tôi có thể có một phòng đơn hay không?

A: Have you made a reservation?
Ông đã đặt phòng chưa?

G: No.
Chưa.

A: For how many nights are you planning to stay?
Ông dự định ở lại mấy đêm?

G: Four please.
Bốn đêm.

A: Just a moment. I've to check if there are rooms available.
Chờ một chút. Tôi phải kiểm tra xem còn phòng trống hay không.

A: There are single rooms at RMB500 and RMB400 available. Which one would you prefer?
Có các phòng đơn giá 500 nhân dân tệ và 400 nhân dân tệ là trống. Ông thích loại nào?

G: The room at 500 sounds good to me. I'll take it.
Phòng giá 500 nhân dân tệ nghe có vẻ hợp với tôi. Tôi chọn phòng này.

A: Please fill in the registration form.
Xin ông vui lòng điền vào mẫu đăng ký.

G: Here you are. Is everything done?
Đây này. Được rồi chứ?

A: Just a minute, sir. Our hotel policy requires one night's room charge for deposit to those who haven't made a reservation.
Chờ một chút, thưa ông. Điều khoản của khách sạn chúng tôi yêu cầu ứng trước tiền phòng một đêm cho những người mà chưa đặt phòng trước.

G: No problem. Here you are.

Không sao. Tiền đây.

A: Thank you. Here's your receipt. Please keep it. Your room is 2124 on the 20th floor. Here's your key. The bellman will take you to your room.

Cám ơn. Đây là hóa đơn. Hãy giữ nó. Phòng của ông là 2124 ở tầng 20. Chìa khoá của ông đây. Nhân viên phục vụ sẽ đưa ông lên phòng.

G: Thank you.

Cám ơn.

A: You are welcome. Wish you a nice stay in our hotel!

Không có gì. Chúc ông nghỉ ngơi thoải mái ở khách sạn của chúng tôi!

Từ vựng

- stay : ở
- check : kiểm tra
- sound : nghe như
- fill in : điền vào

Giải thích từ vựng

1. **stay v. : ở lại**

The doctor asked me to stay at bed and have a good rest.

Bác sĩ yêu cầu tôi nằm trên giường và nghỉ ngơi thoải mái.

I will stay to see what will happen.
Tôi sẽ ở lại để xem điều gì sẽ xảy ra.
 They invited me to stay for supper.
Họ đã mời tôi ở lại ăn khuya.
 She decided to stay single.
Cô ấy quyết định sống độc thân.
 He always stays sober.
Anh ấy luôn tỉnh táo.

2. **check** v. : kiểm tra

How could you check his statements?
Bạn có thể kiểm tra phát biểu của anh ấy bằng cách nào?
 We failed to check the enemy's advance.
Chúng tôi đã không chặn được bước tiến của quân địch.
 I want to check out now.
Tôi muốn thanh toán ngay bây giờ.

3. **sound** v. : nghe như

It sounds to me as if someone is knocking at the door.
Tôi nghe như có ai đang gõ cửa.
 It sounds reasonable.
Nghe có vẻ hợp lý đấy.

4. **fill** v. : chứa đầy, điền vào, bổ nhiệm

Why the room is filled with smoke?
Tại sao căn phòng này lại đầy khói như vậy?

Please fill in the application form.

Xin điền vào mẫu đơn xin việc này.

Do you know who will fill the vacancy?

Bạn có biết ai sẽ được bổ nhiệm vào chức vụ khuyết này không?

Mẫu câu

🗨 May I see your passport, please?

Tôi có thể xem hộ chiếu của ông được không?

🗨 Have you got any other identification?

Bạn có bất kỳ giấy chứng nhận nào khác không?

🗨 Could you sign your name here?

Anh có thể ký tên vào đây được không?

🗨 Could you fill in this form, please?

Xin vui lòng điền vào mẫu đơn này?

🗨 Your passport, please.

Hộ chiếu của ông.

🗨 May I have your signature?

Cho tôi xin chữ ký của ông?

🗨 Would you please fill up the form?

Xin ông vui lòng điền vào mẫu đơn này.

Bài 3:

Tiếp đoàn du khách

Mẫu 1:

A: Attendant

Phục vụ

T: Tour Leader

Người dẫn đầu đoàn

A: Good afternoon. Who is the Tour Leader, please?
Chào buổi chiều. Ai là người dẫn đầu đoàn?

T: It's me. You can call me Henry.
Tôi đây. Chị có thể gọi tôi là Henry.

A: How do you do? Welcome to our hotel. I'm Susan. I'd like to reconfirm the schedule for the period of your stay.
Xin chào. Chào mừng đến khách sạn của chúng tôi. Tôi là Susan. Tôi muốn xác nhận lại thời gian chương trình các vị ở lại.

T: I see.
Tôi hiểu rồi.

- A:** Is there any change in the number of your group?
Có thay đổi gì về số người trong nhóm của anh không?
- T:** Yes, there are two more.
Vâng, có thêm hai người.
- A:** So should you have one more double room?
Vậy anh cần thêm một phòng đôi nữa chứ?
- T:** Yes.
Vâng.
- A:** Your check-out time is at 7:30 tomorrow morning. Has there been any change in your schedule?
Thời gian thanh toán tiền của anh là lúc 7 giờ 30 sáng mai. Có gì thay đổi trong lịch trình của anh không?
- T:** Yes. We'd like to change our check-out time to 8:00 tomorrow morning.
Có, tôi muốn đổi giờ thanh toán lên 8 giờ sáng mai.
- A:** We'll arrange a morning call 7:00 a.m. and the breakfast at 7:30. Will that be fine?
Chúng tôi sẽ sắp xếp một cuộc gọi báo thức sáng lúc 7 giờ và bữa điểm tâm lúc 7 giờ 30. Như vậy đã ổn chưa?
- T:** That's fine. Thank you.
Ổn rồi. Cảm ơn.
- A:** You are welcome.
Không có gì.

Từ vựng

- call : gọi
- change : thay đổi
- arrange : sắp xếp

Giải thích từ vựng

1. **call** v. : gọi, kêu

Her name is Susan but we all call her little rabbit.

Tên cô ấy là Susan nhưng chúng tôi đều gọi cô ấy là con thỏ con.

It seems that someone is calling.

Đường như có ai đang kêu thì phải.

Have you ever call on Mr. Smith?

Anh đã ghé qua nhà ông Smith chưa?

Could you call me at 7 tomorrow morning?

Chị có thể gọi tôi vào lúc 7 giờ sáng mai được không?

2. **change** v. : thay đổi

My plan will not change.

Kế hoạch của tôi sẽ không thay đổi.

Do you want to change a suit?

Bạn có muốn đổi phòng không?

Could you change this ten-yuan note for me?

Anh có thể đổi cho tôi tờ 10 nhân dân tệ ra tiền lẻ được không?

3. **arrange v.** : sắp xếp, chuẩn bị

He likes to arrange the next day's work well before he gets off.

Anh ta thích chuẩn bị công việc của ngày kế tiếp thật tốt trước khi ngưng làm việc.

She arranged for a car to meet the chairman at the airport.

Cô ấy đã điều một chiếc xe ra đón ông chủ tịch tại sân bay.

It is very difficult to arrange disputes among children.

Rất khó giảng hòa các cuộc cãi vã của bọn nhóc.

Mẫu câu

☞ Here's your key.

Chìa khóa của ông đây.

☞ Here's your key to Room 2211.

Chìa khóa phòng 2211 của ông đây.

☞ The bellman will take you to your room.

Nhân viên khuân vác sẽ đưa ông đến phòng ông.

☞ The lift is just around the corner.

Thang máy ở gần ngay đây.

☞ The bellman will bring up your luggage.

Nhân viên khuân vác sẽ mang hành lý cho ông.

☞ The bellman will take you up.

Nhân viên khuân vác sẽ đưa anh lên.

☞ Your luggage will be sent up immediately.

Hành lý của ông sẽ được chuyển lên ngay lập tức.

CHƯƠNG III:

DỊCH VỤ HÀNH LÝ

Bài 1:

**Giúp khách hàng mang hành lý đến
quầy dịch vụ**

Mẫu 1:

B: Bellman

Nhân viên khuôn vác

G: Guest

Khách

B: Good afternoon, sir. Welcome to the International Hotel.

Chào buổi chiều, thưa ông. Chào mừng đến với khách sạn Quốc Tế.

G: Good afternoon.

Xin chào.

B: How many pieces of luggage do you have in all?

Ông có tất cả bao nhiêu hành lý?

G: Just these two.

Chỉ hai cái này thôi.

B: One suitcase and one bag. Is that right?

Một va ly và một túi xách. Đúng không ạ?

G: Yes. That's all.

Vâng, có vậy thôi.

B: I'll show you to the Reception. This way, please.

Tôi sẽ đưa ông đến quầy tiếp tân. Xin theo lối này.

G: Thanks.

Cám ơn.

B: A bellman will show you to your room when you have completed check-in.

Một nhân viên khuân vác sẽ dẫn ông đến phòng của ông khi đã hoàn tất thủ tục đăng ký.

G: Fine, thanks.

Cám ơn.

B: You are welcome. Wish you a nice stay in our hotel!

Không có gì. Chúc ông nghỉ lại thoải mái trong khách sạn của chúng tôi.

Từ vựng

- how many : có bao nhiêu
- show : chỉ dẫn, lộ ra
- reception : sự tiếp tân
- wish : ước, chúc

Giải thích từ vựng

1. **how many** : có bao nhiêu

How many people are there in your party?

Có bao nhiêu người trong buổi tiệc của ông?

How many of them were absent?

Có bao nhiêu người vắng mặt?

Could you tell me how many of the windows were broken?

Anh có thể nói cho tôi biết có bao nhiêu cửa sổ bị vỡ không?

2. **show v.** : để lộ ra, dẫn, trình chiếu

What will be showing at the cinema tomorrow night?

Tối nay rạp chiếu bóng sẽ chiếu gì?

Your shirt is showing signs of wear.

Áo sơ mi của bạn đã lộ ra các vết sờn.

I was shown into the dinning-room.

Tôi được dẫn vào phòng khách.

3. **reception n.** : cuộc chiêu đãi, tiếp nhận

The house has a reception room.

Căn nhà có một phòng khách.

We plan to hold a reception for the new members.

Chúng tôi dự định tổ chức cuộc chiêu đãi cho các thành viên mới.

The new novel had a warm reception.

Cuốn tiểu thuyết mới được chào đón một cách nồng nhiệt.

4. **wish** *v.* : ước, chúc

I wish I knew what has happened.

Ước gì tôi biết được những gì vừa xảy ra.

She wishes she could meet him this winter.

Cô ấy ước gì mình có thể gặp anh ta vào mùa đông này.

Wish you good luck!

Chúc bạn may mắn!

Mẫu câu

👉 How many pieces of luggage do you have?

Ông có bao nhiêu hành lý?

👉 Is there anything valuable or breakable in your suitcase?

Có thứ gì có giá trị hay dễ vỡ trong va ly của ông không?

👉 I'll show you to the Front Desk.

Tôi sẽ dẫn ông đến bàn đăng ký.

👉 You have one suitcase and one bag.

Ông có một va ly và một túi xách.

👉 Is that right?

Có đúng không ạ?

Bài 2:

**Giúp khách mang hành lý
vào phòng**

Mẫu 1:

B: Bellman

Nhân viên khuôn vác.

G: Guest

Khách

B: Good evening, sir. I'll show you to your room.

Chào buổi tối, thưa ông. Tôi sẽ đưa ông về phòng của ông.

G: Good evening.

Chào buổi tối.

B: How many pieces of luggage do you have?

Ông có bao nhiêu hành lý?

G: Three.

Ba.

- B:** You have two suitcases and one bag. Is that right?
Ông có hai va ly và một túi xách. Đúng không ạ?
- G:** Yes, that's right.
Vâng, đúng vậy.
- B:** Is there anything breakable or valuable in your bag?
Có thứ gì dễ vỡ hay có giá trị trong túi xách của ông không?
- G:** Oh, yes. There is a digital camera in the bag which is very expensive.
Ồ, vâng. Có một máy quay kỹ thuật số rất đắt trong túi xách.
- B:** Could you carry this bag yourself, sir? I'm afraid the camera might break.
Ông có thể tự mang túi xách được không? Tôi e rằng máy quay có thể bị vỡ.
- G:** No problem. It seems there are many people today.
Không sao. Hôm nay có vẻ đông người quá nhỉ.
- B:** Yes, There is a product promotion meeting held here tonight. This way, please. The lift is over there.
Vâng. Có một hội nghị quảng bá sản phẩm được tổ chức ở đây tối nay. Lối này. Thang máy ở đằng kia.
- G:** Really? Which kind of product?
Thật chứ? Sản phẩm gì vậy?
- B:** Some kinds of electronic product.
Vài loại sản phẩm điện tử.

G: Do you know when it begins?

Anh có biết chừng nào bắt đầu không?

B: Sorry, I don't know. If you want to know about it, you can ask the Inquiry.

Xin lỗi, tôi không biết. Nếu ông muốn biết, ông có thể hỏi phòng thông tin.

G: Thank you.

Cám ơn.

B: Here's your room.

Phòng của ông đây.

Từ vựng

- break : vỡ
- valuable : có giá trị
- seem : dường như
- want : muốn

Giải thích từ vựng

1. **break** v. : vỡ, gãy, phá vỡ

The boy broke his leg.

Thằng bé đã làm gãy chân nó.

Who broke the clock?

Ai đã phá hư ổ khóa?

When the factory broke, many workers were ruined.

Khi nhà máy bị phá sản, nhiều công nhân bị điều
đúng.

2. **valuable** *adj.* : có giá trị

It's a valuable discovery.

Đây là khám phá có giá trị.

The diamond necklace is very valuable.

Dây chuyền kim cương này rất có giá trị.

3. **seem** *v.* : dường như

There seems to be no objections to the motion.

Dường như không có sự phản đối nào về kiến nghị này.

It seems to be raining.

Có vẻ trời sắp mưa đấy.

The book seems to be very boring.

Cuốn sách có vẻ rất dở.

4. **want** *v.* : muốn, cần

The baby wants a person to look after it.

Em bé cần có một người để trông nom nó.

She wants to be a doctor.

Cô ấy muốn trở thành một bác sĩ.

Your shirt wants washing.

Áo sơ mi của bạn cần được giặt.

It wants half an hour to the time of meeting.

Còn nửa tiếng là đến giờ họp.

Mẫu câu

- ☞ May I put your suitcase here?
Tôi có thể đặt va ly của ông ở đây chứ?
- ☞ Here is the Hotel Guide.
Đây là sách hướng dẫn của khách sạn.
- ☞ Would you like to open the window?
Anh có muốn mở cửa sổ ra không?
- ☞ Watch your step, madam
Hãy đi cẩn thận, thưa bà.
- ☞ Is this all your baggage?
Đây là tất cả hành lý của ông phải không?
- ☞ Is this all you have?
Đây là tất cả mọi thứ của ông có phải không?
- ☞ Would you mind carrying this bag?
Bà có phiền mang túi xách này không?
- ☞ May I put your luggage here?
Tôi có thể đặt hành lý của ông ở đây không?

Bài 3:

Hành lý sau khi đã mang vào phòng

Mẫu 1:

B: Bellman

Nhân viên khuôn vác

G: Guest

Khách

B: Here's your room. May I have your room key, please?
Phòng của ông đây. Ông có thể đưa chìa khóa cho tôi được chứ?

G: Here you are.
Của anh đây.

B: Where would you like have these luggage put?
Ông muốn để hành lý này ở đâu?

G: Just leave them there.
Cứ để chúng đằng kia.

- B:** Here's your key.
Chìa khóa, thưa ông.
- G:** Could you help me to hang the suit in the closet?
Anh có thể giúp tôi treo bộ comple vào tủ nhỏ được không?
- B:** Certainly.
Dĩ nhiên.
- G:** Thank you.
Cảm ơn.
- B:** Anything else I can do for you?
Ông cần gì nữa không?
- G:** Could you open the window for me? I want some fresh air.
Anh có thể mở giúp tôi cửa sổ được không? Tôi cần một ít không khí trong lành.
- B:** OK.
Vâng.
- G:** Is there a Hotel Guide?
Có bản hướng dẫn khách sạn không?
- B:** Yes, it is in the desk drawer.
Có, nó nằm trong hộc bàn.
- G:** I see, I want to write to a friend. Are there stationeries?
Tôi biết rồi. Tôi muốn viết thư cho người bạn. Ở đây có văn phòng phẩm không?

B: Yes. They are also in the desk drawer.
Có. Chúng cũng nằm trong hộp bàn.

G: Fine.
Tốt rồi.

B: Anything else I can do, sir?
Ông cần gì nữa không?

G: Could you please close the window and open the air-conditioner?
Phiền anh đóng giúp cửa sổ và mở máy điều hòa giúp tôi.

B: OK.
Được thôi.

G: Thanks.
Cám ơn anh.

B: Hope you a happy stay in our hotel.
Chúc ông nghỉ ngơi vui vẻ trong khách sạn của chúng tôi.

Từ vựng

- hang : treo
- write : viết
- close : đóng
- open : mở, khai trương

Giải thích từ vựng

1. **hang** v. : treo

The lamp hanging from the ceiling is very beautiful.

Cây đèn treo trên trần nhà đẹp quá.

He was hanged from murder.

Anh ta bị treo cổ vì tội giết người.

How long has the pork hung for?

Miếng thịt lợn treo đã bao lâu rồi?

2. **write** v. : viết

Should we write in ink?

Chúng ta có nên viết bằng mực không?

Please write down the address in case you forget it.

Làm ơn ghi lại địa chỉ trong trường hợp anh quên nó.

He is planning to write a new novel.

Anh ta có dự tính viết một cuốn tiểu thuyết mới.

3. **close** v. : đóng, chấm dứt, kết thúc

Did you close all the doors and windows when you went out?

Anh có đóng tất cả cửa ra vào và cửa sổ khi anh đi ra ngoài không?

The museum will be close tomorrow.

Viện bảo tàng sẽ đóng cửa vào ngày mai.

It's time to close the discussion.

Đã đến lúc phải kết thúc buổi thảo luận.

4. **open** *v.* : mở, khai trương

Please open the box.

Hãy mở cái hộp ra.

They plan to open a well here.

Họ dự tính đào một cái giếng ở đây.

Our new store will open next week.

Cửa hàng mới của chúng tôi sẽ khai trương vào tuần tới.

Banks do not open on Sundays.

Các ngân hàng không mở cửa vào các ngày Chủ nhật.

Mẫu câu

☞ I'd like to leave it with you.

Tôi muốn giao nó lại cho anh.

☞ Could you post these letters for me?

Anh có thể gửi những lá thư này giúp tôi được không?

☞ Could you bring me a bottle of just boiled water?

Anh có thể mang cho tôi một chai nước sôi được không?

☞ How to open the TV?

Mở ti vi như thế nào?

☞ Where is the control to the air-conditioner?

Đồ điều khiển máy điều hòa nhiệt độ đâu rồi?

☞ What's the time for room service?

Mấy giờ thì đến giờ dọn dẹp phòng?

Bài 4:

Lạc hành lý

Mẫu 1:

R: Reception

Tiếp tân

G: Guest

Khách

B: Bellman

Nhân viên phục vụ

R: Reception. What can I do for you?

Tiếp tân xin nghe. Ông cần chi?

G: Yes, I've been waiting for my luggage to be sent up for almost half an hour. Where it is?

Vâng, tôi chờ hành lý của tôi được đưa lên cả nửa tiếng rồi. Chúng đâu rồi?

R: I'm terribly sorry to hear that. May I have your name and room number, sir?

Tôi rất tiếc khi nghe điều đó. Tôi có thể biết tên và số phòng của ông không?

- G:** Wood. Room 1142.
Wood. Phòng 1142.
- R:** Mr. Wood. How many pieces of luggage do you have in all?
Ông Wood. Ông có tất cả bao nhiêu hành lý?
- G:** Two suitcases and one bag.
Hai va ly và một túi xách.
- R:** Could you describe them?
Ông có thể miêu tả chúng không?
- G:** The suitcases are grey and the bag is blue. Both are made of leather.
Mấy cái va ly màu xám còn túi xách màu xanh. Chúng đều được làm bằng da.
- R:** Is there any name tag attached to them?
Có thẻ tên nào dính vào chúng không?
- G:** Yes, all of them have tags.
Có chứ, tất cả đều có thẻ.
- R:** I'll check them for you as soon as possible. Please hang the line at first and I'll call you back soon. Sorry for all the troubles brought to you.
Tôi sẽ kiểm tra chúng cho ông càng sớm càng tốt. Xin hãy cúp máy trước và tôi sẽ gọi lại ngay cho ông. Xin lỗi vì những rắc rối đã đem lại cho ông.
- R:** Is that Mr. Wood? This is Reception. We've found your luggage.
Ông Wood phải không? Tôi là nhân viên tiếp tân. Chúng tôi đã tìm được hành lý của ông.

G: Where are they?

Chúng ở đâu vậy?

R: They were misdelivered to the other Mr. Wood, who has the exactly same name as you.

Chúng tôi đã chuyển nhầm đến một ông Wood khác cũng cùng tên với ông.

G: I see.

Tôi hiểu rồi.

R: Now your luggage is sent up to your room and you'll have it within five minutes. Please accept our apology for such carelessness.

Bây giờ hành lý của ông sẽ được đưa lên phòng ông và ông sẽ có chúng trong vòng năm phút nữa. Xin hãy nhận lời xin lỗi của chúng tôi vì sự bất cẩn đó.

G: That's all right.

Không sao đâu.

B: Bellman, may I come in, sir?

Tôi là nhân viên khuân vác, tôi có thể vào chứ, thưa ông?

G: Come in.

Mời vào.

B: I'm very sorry for the delay. It happens to have a client of the same name with you.

Tôi xin lỗi vì sự trễ nãi. Chuyện xảy ra là có một khách hàng tên giống ông.

- G:** That's all right.
Không sao đâu.
- B:** You have two suitcases and one bag. Is that right?
Ông có hai va ly và một túi xách, đúng không ạ?
- G:** That's right. By the way, could you tell me where is the business center of the hotel?
Đúng rồi. Sản đây, anh có thể cho tôi biết trung tâm kinh doanh của khách sạn ở đâu không?
- B:** It's on the first floor of the main building.
Nó ở tầng thứ nhất của tòa nhà chính.
- G:** Thank you.
Cám ơn.
- B:** Anything else I can do for you?
Ông cần gì nữa không ạ?
- G:** No, thanks.
Không, cảm ơn.
- B:** Hope you a nice stay in our hotel!
Chúc ông nghỉ ngơi thoải mái ở khách sạn của chúng tôi.

Từ vựng

- send : gửi, đính kèm
- describe : mô tả
- bring : mang đến
- attach : đính kèm

Giải thích từ vựng

1. **send** v. : gửi, đưa, làm cho (ai) trở thành

Could you send a message to him on behalf of me?

Bạn có thể nhắn với anh ấy giúp tôi được không?

Mary was send to bed. -

Mary được cho đi ngủ.

The noise is sending him crazy.

Tiếng ồn làm cho anh ta phát khùng.

2. **describe** v. : mô tả

It's very difficult to describe my feeling.

Khó có thể miêu tả cảm giác của tôi.

He describes him as a politician

Anh ấy tự cho mình là một chính trị gia.

3. **bring** v. : mang

Please bring me a glass of water

Làm ơn mang cho tôi một ly nước.

The happy news brought tears to his eyes.

Tin vui làm anh ta ứa nước mắt.

They could not bring themselves to believe the death of their beloved teacher.

Họ không tài nào tin vào cái chết của người thầy yêu quý của họ được.

4. **attach** v. : đính kèm

Have you attached labels to the luggage?

Anh đã gắn mấy cái nhãn vào hành lý chưa?

No blame attaches to her.

Không có gì đáng khiến trách ở cô ta.

Mẫu câu

- ☞ Where's my luggage?
Hành lý của tôi đâu?
- ☞ Could you pick up the luggage for me?
Anh có thể xách hành lý giúp tôi được không?
- ☞ May I help you with your luggage, madam?
Tôi có thể mang giúp bà hành lý chứ, thưa bà?
- ☞ Is this everything?
Đây là tất cả à?
- ☞ Please keep your tag well.
Vui lòng giữ thẻ của anh cẩn thận.
- ☞ Where should I collect the luggage?
Tôi có thể lấy hành lý ở đâu?

Bài 5:

Giúp xách hành lý khi trả phòng

Mẫu 1:

R: Reception

Tiếp tân

G: Guest

Khách

B: Bellman

Nhân viên khuân vác

R: Reception. What can I do for you?

Tiếp tân xin nghe. Ông cần chi?

G: I'm going to check out soon. Could you send a bellman to pick up my luggage?

Tôi sẽ trả phòng ngay đây. Có thể cho một người mang hành lý để xách hành lý giúp tôi được không?

R: Certainly. May I have your name and room number, sir?

Tất nhiên rồi. Xin cho biết tên và phòng của ông chủ, thưa ông?

- G:** Wood in Room 1011.
Wood ở phòng 1011.
- R:** We'll send a bellman to your room immediately.
Chúng tôi sẽ cử một nhân viên khuân vác lên phòng ông ngay bây giờ.
- G:** Thank you.
Cám ơn.
- B:** Bellman, sir. May I come in?
Nhân viên khuân vác đây, thưa ông. Tôi có thể vào được không?
- G:** Come in, please.
Mời vào.
- B:** I've come for your luggage.
Tôi đến để xách hành lý của ông.
- G:** Thank you. Could you take the suitcase and the bag?
Cám ơn. Anh có thể mang va ly và túi xách này không?
- B:** Certainly, sir. Is this all?
Tất nhiên rồi, thưa ông. Hết rồi chứ?
- G:** Yes.
Vâng.
- B:** Is there anything breakable or valuable in your bag?
Có vật gì dễ vỡ hay giá trị trong túi xách của ông không?

G: No.

Không.

B: This is your name - tag, sir. We will keep your luggage at the Reception. Could you pick them up there?

Đây là nhãn tên của ông, thưa ông. Chúng tôi sẽ giữ hành lý của ông ở quầy tiếp tân. Ông có thể đến đó lấy chứ?

G: Ok. Thanks.

Được thôi. Cảm ơn.

B: You are welcome.

Không có chi.

Từ vựng

- pick : nhặt, hái, theo
- keep : giữ

Giải thích từ vựng

1. **pick v.** : nhặt, hái, theo

Could you pick the fruit for me?

Bạn có thể hái trái cây giúp tôi?

Which way do you pick?

Bạn đi theo đường nào?

They pick a hole in the door

Họ đã cạy một lỗ trên cánh cửa.

2. **keep** v. : giữ

She asked the angry man to keep calm.

Cô ta yêu cầu người đàn ông đang bực tức giữ bình tĩnh.

What kept you from participating the contest?

Điều gì đã khiến anh không tham gia vào cuộc tranh luận?

Keep the change, please.

Giữ tiền lẻ đi.

Mẫu câu

☞ Here's your tag

Đây là nhãn của ông.

☞ Could you please check that everything is here?

Ông có thể vui lòng kiểm tra rằng mọi thứ đều ở đây không?

☞ Could you come down to pick up the luggage?

Anh có thể xuống đây và mang hành lý được không?

☞ Please make sure that your bags are all packed.

Làm ơn chắc rằng các túi xách của ông đều được đóng gói cả

☞ Sorry for having kept you waiting.

Xin lỗi vì đã phải để ông chờ đợi.

☞ The cloakroom is open until 10 p.m

Phòng giữ áo sẽ mở cửa cho đến 10 giờ tối.

Bài 6:

Nhận hành lý

Mẫu 1:

G: Guest

Khách

R: Receptionist

Nhân viên tiếp tân

R: Good afternoon, madam. May I help you?

Chào buổi chiều, thưa bà. Bà cần chi?

G: Good afternoon. I left my bag with you this morning.

Chào buổi chiều. Tôi để túi xách của tôi ở chỗ cô sáng nay.

R: May I have your tag, madam?

Thưa bà, tôi có thể xem thẻ của bà được không?

G: Here you are.

Của cô đây.

R: Thank you, madam. Please wait for a moment.

Cám ơn bà. Xin đợi một chút.

R: Thank for your waiting. Is this everything?

Cám ơn vì đã đợi. Chỉ vậy thôi phải không?

G: Yes. Thanks.

Vâng. Cám ơn.

R: You are welcome.

Không có chi.

Giải thích từ vựng

1. **leave v.** : bỏ đi, bỏ lại, để quên, rời đi

When will you leave Paris?

Chừng nào bạn sẽ rời Pari?

Could you leave the matter in my hand?

Bạn có thể để tôi giải quyết vấn đề này không?

Please leave word with my secretary.

Xin để lại lời nhắn cho thư ký của tôi.

He left the research to his assistant.

Anh ấy để mặc công trình nghiên cứu cho trợ lý của anh ta.

Did she leave anything for me?

Cô ta có để lại thứ gì cho tôi không?

CHƯƠNG IV:

DỊCH VỤ PHÒNG Ở CHO KHÁCH

Bài 1:

Dọn phòng

Mẫu 1:

R: Reception.

Bộ phận tiếp tân

G: Guest

Khách

R: Reception. What can I do for you, sir?

Đây là bộ phận tiếp tân. Tôi có thể giúp gì cho ông, thưa ông?

G: Could you send someone to make up my room now? I have a very important appointment in my room at 10:00.
Có thể cho ai đó đến dọn phòng tôi ngay bây giờ được không? Tôi có một cuộc hẹn rất quan trọng trong phòng của tôi lúc 10 giờ.

R: Certainly, sir. May I have your name and room number?
Dĩ nhiên, thưa ông. Tôi có thể biết tên và số phòng của ông chứ?

G: Smith from Room 2124.

Smith ở phòng 2124.

R: We'll send a housemaid to your room immediately.
Please wait for a minute.

Chúng tôi sẽ cho chị hầu phòng đến phòng ông ngay lập tức. Xin chờ một chút.

G: Thanks. By the way, could you also ask her to bring me a bottle of just boiled water?

Cám ơn. À, nhân tiện đây có có thể bảo cô ta mang cho tôi một bình nước sôi được không?

R: No problem.

Không vấn đề gì.

Từ vựng

- make up : dọn dẹp
- appointment : cuộc hẹn

Giải thích từ vựng

1. **make up v.** : dọn dẹp, trang điểm

Could you help me to make up the books?

Anh có thể giúp tôi xếp mấy quyển sách này được không?

Your bed is still to be make up.

Giường của anh vẫn còn cần được dọn dẹp.

It takes her more than half an hour to make up.

Cô ấy mất hơn nửa giờ để trang điểm.

2. **appointment** *n.* : cuộc hẹn

I have an appointment this afternoon.

Tôi có một cuộc hẹn vào chiều nay.

Could you make an appointment with the dentist for me?

Anh có thể sắp xếp cho tôi một cuộc hẹn với nha sĩ được không?

Mẫu câu

👉 Housekeeping, may I come in?

Phục vụ phòng đây, tôi có thể vào chứ?

👉 Our room hasn't been made up yet.

Phòng của chúng tôi vẫn chưa được dọn dẹp.

👉 Your room will be ready in half an hour.

Phòng của ông sẽ sẵn sàng trong nửa giờ nữa.

👉 Could you made up my room first?

Cô có thể dọn dẹp phòng tôi trước tiên không?

👉 I do hope you are enjoying your stay with us.

Tôi thực sự hy vọng ông sẽ thích kỳ nghỉ với chúng tôi.

Bài 2

Chuẩn bị phòng ngủ

Mẫu 1:

H: Housemaid

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

H: Turn-down service. May I come in?

Bộ phận thu dọn. Tôi có thể vào chứ?

G: Come in, please.

Xin mời vào.

H: Good morning, madam. May I do the turn-down service for you now?

Chào buổi tối, thưa bà. Tôi có thể thu dọn được không?

G: No, thanks. I'll meet a client in my room soon.

Không đâu, cảm ơn. Tôi sẽ gặp khách hàng của tôi ngay bây giờ.

- H:** Could you tell me when you would to have it done?
Bà có thể cho tôi biết khi nào bà cần?
- G:** Could you come again at 10:00?
Cô có thể đến lúc 10 giờ không?
- H:** I'm afraid I can't, madam. I'll go off at 9:30. Could I come again at 9:00?
Tôi e rằng không thể, thưa bà. Tôi sẽ ra về lúc 9 giờ rưỡi. Tôi có thể quay trở lại lúc 9 giờ hay không?
- G:** But I'm afraid I won't finish the meeting with my client by that time.
Nhưng tôi e rằng tôi sẽ chưa kết thúc buổi gặp mặt với khách hàng của tôi khoảng thời gian đó.
- H:** Then how about making it like this. If you finish the meeting with your friend by 9:00, please call the reception and I'll come to do it for you. If you don't, I'll ask the overnight staff to do the turn-down service.
Hay là như vậy đi. Nếu bà kết thúc buổi gặp mặt với bạn của bà trước 9 giờ, xin hãy gọi cho quầy tiếp tân, tôi sẽ đến để phục vụ. Nếu chưa xong, tôi sẽ yêu cầu nhân viên trực đêm làm giúp.
- G:** Good idea.
Ý hay đó.
- H:** Anything else I can do for you now?
Còn gì tôi có thể làm cho bà bây giờ không?
- G:** Could you bring me a bottle of just boiled water?
Cô có thể mang cho tôi một chai nước sôi được không?

H: Certainly.

Đĩ nhiên rồi.

G: By the way, could you open the window for me? I want to let some fresh air in.

À, nhân tiện cô có thể mở cửa sổ giúp tôi được không? Tôi cần có không khí trong lành vào phòng.

H: Certainly, madam. Is there anything else I can do for you?

Đĩ nhiên thưa bà. Còn gì tôi có thể làm cho bà không?

G: No more. Thanks a lot.

Không đâu. Cám ơn rất nhiều.

H: You are welcome. Good-night.

Không có gì. Chúc bà ngủ ngon.

G: Good-night

Chúc ngủ ngon.

Từ vựng:

- meet : gặp gỡ
- afraid : lo lắng, băng khuâng
- finish : hoàn tất, hoàn thành
- boil : sôi, luộc

Giải thích từ vựng

- meet** *v.* : gặp gỡ, đón, đáp ứng, thỏa mãn
I happened to meet him in the street.
Tôi tình cờ gặp anh ta trên đường.
I have sent one to meet you at the airport.
Tôi vừa cử một người đến đón anh ở phi trường.
I can't meet his requirement.
Tôi không thể đáp ứng yêu cầu của anh ta.
- afraid** *adj.* : lo lắng, e ngại, băng khuâng
He has nothing to be afraid of.
Anh ta không có gì để lo lắng cả.
I'm afraid there is no message for you.
Tôi e rằng không có tin nhắn nào cho anh.
Don't be afraid to ask me questions.
Đừng có sợ khi đặt câu hỏi cho tôi.
- finish** *v.* : hoàn thành, kết thúc
Have you finished your work?
Bạn đã xong việc của mình chưa?
I need one hour to finish the homework.
Tôi cần một giờ để hoàn thành bài tập về nhà.
He gave the painting a few finishing touches.
Anh ta đã vẽ vài nét vẽ hoàn thiện cuối cùng cho bức tranh.

4. **boil** v. : sôi, luộc

Don't let the kettle boil dry.

Đừng để ấm nước sôi cạn nước.

He was boiling with angry.

Anh ta nổi giận bùng bùng.

I want the fish boiled

Tôi muốn cá được luộc chín.

Mẫu câu

135 May I do the turn-down service for you now?

Tôi có thể dọn dẹp gì cho bà bây giờ?

136 Could you do the turn-down service later?

Cô có thể dọn dẹp giúp tôi muộn hơn.

137 Anything else I can do for you?

Bà cần chi nữa không?

Bài 3:

Dịch vụ giặt ủi

Mẫu 1:

A: Attendant

Người phục vụ

G: Guest

Khách

G: Is that Housekeeping?

Có phải là phục vụ phòng không?

A: Yes, this is. What can I do for you, sir?

Vâng, đúng vậy. Tôi có thể làm gì cho ông, thưa ông?

G: I'd like to know about your laundry service time.

Tôi muốn biết giờ làm việc của dịch vụ giặt ủi của các anh.

A: If your laundry is received before 10:00 a.m., we will deliver it to your room by 10:00 p.m. the same day. If we receive it before 5:00 p.m., we'll get it back to you by the noon the next day, sir.

Nếu đồ ông đưa giặt được nhận trước 10 giờ sáng, chúng tôi sẽ giao nó lại vào phòng ông lúc 10 giờ tối cùng ngày. Nếu chúng tôi nhận đồ sau 5 giờ chiều, chúng tôi sẽ đem lại cho ông khoảng trưa hôm sau, thưa ông.

G: I see.

Tôi hiểu rồi.

A: If you have laundry, you can put it into the laundry bags in the rest room.

Nếu ông có đồ cần giặt ủi, ông có thể để nó trong túi giặt ủi ở phòng vệ sinh.

G: What are the rates?

Giá bao nhiêu?

A: You can find the rate chart in the Hotel Guide also on the dresser drawer.

Ông có thể tìm thấy bảng giá trong sách hướng dẫn cũng ở trong ngăn tủ quần áo.

G: Thank you. Could you send someone to my room to pick up some laundry?

Cám ơn. Có có thể cho ai đó đến phòng tôi để lấy vài thứ cần giặt ủi được không?

A: Certainly, sir. May I have your room number?

Được chứ, thưa ông. Tôi có thể biết số phòng của ông được không?

G: 1421.

1421.

- A:** We'll send a housemaid to your room immediately.
Chúng tôi cho có hầu phòng đến phòng ông ngay bây giờ.
- G:** Thank you.
Cám ơn.
- A:** You are welcome.
Không có gì.

Từ vựng:

- laundry : đồ giặt ủi
- deliver : phát, giao
- receive : nhận
- rate : giá

Giải thích từ vựng

1. **laundry** *n.* : đồ giặt ủi, tiệm giặt ủi
 Could tell me where is the laundry?
Anh có thể chỉ cho tôi tiệm giặt ủi ở đâu không?
 Has the laundry come back?
Đồ giặt ủi đã được chuyển về chưa?
2. **deliver** *v.* : phát, giao, chuyển, đọc, ném lại
 Did you deliver the message to my sister?
Anh đã giao thư cho chị tôi chưa?
 Who will deliver a speech in the meeting?
Ai sẽ đọc bài diễn thuyết trong buổi họp mặt?

The thief deliver the stolen goods.
Tên trộm đã ném lại đồ hán trộm.

3. **receive** v. : nhận, tiếp nhận

I have no chance to receive good education.
Tôi không có cơ hội để nhận được nền giáo dục tốt.

The hotel hasn't been open to receive guests yet.
Khách sạn vẫn chưa mở cửa để đón khách.

4. **rate** n. : giá tiền, tỷ lệ

What's the rate of the train?
Giá tiền đi xe lửa là bao nhiêu?

Mẫu câu

☞ Could you tell me your laundry service hours?
Anh có thể cho tôi biết giờ làm của dịch vụ giặt ủi được không?

☞ What's the charge for laundry?
Tiền công giặt ủi là bao nhiêu?

☞ Would you please send someone to my room to pick up some laundry?
Có có thể cho người đến phòng tôi đem vài thứ cần giặt ủi được không?

Mẫu 2:

H: Housekeeping
Phục vụ phòng

G: Guest
Khách

H: Housekeeping. May I have you?
Phục vụ phòng đây. Tôi có thể giúp gì cho ông?

G: I wonder whether you have express laundry service or not?
Tôi tự hỏi là các cô có dịch vụ giặt ủi cấp tốc hay không?

H: We have, sir.
Có, thưa ông.

G: That's great. How long will it take?
Tuyệt lắm. tốn bao nhiêu thời gian?

H: Only for hours.
Chỉ 4 giờ thôi.

G: What's the rate?
Giá bao nhiêu?

H: 50% extra charge of the normal rate.
Thêm 50% so với mức giá thông thường.

- G:** I'd like to have a shirt dry cleaned. Could you send someone to my room to take it?
Tôi muốn cái áo sơ mi này được giặt khô. Có thể gửi ai đó đến phòng tôi để lấy nó đi không?
- H:** Certainly. I'll send one to your room immediately.
Đĩ nhiên rồi. Tôi sẽ gửi một người đến phòng ông ngay lập tức.
- H:** Housekeeping. May I come in?
Phục vụ phòng đây. Tôi vào được chứ?
- G:** Come in, please.
Mời vào.
- H:** I've come to take the shirt you want to be dry cleaned.
Tôi đến để mang áo sơ mi mà ông muốn giặt khô.
- G:** Here you are.
Đây này.
- H:** Could you please fill in the laundry form?
Xin ông vui lòng điền vào đơn giặt ủi này.
- G:** Here you are.
Đây này.
- H:** The shirt will be sent back to you within four hours.
Áo sơ mi sẽ được gửi về cho ông trong vòng 4 giờ.
- G:** Thank you.
Cám ơn.

4. **within prep.** : trong vòng, không quá

Can we reach the airport within half an hour?

Chúng ta có thể đến phi trường trong vòng nửa giờ hay không?

The park is within walking distance.

Công viên nằm trong khu đi bộ.

Mẫu câu

☞ This sweater must be dry cleaned.

Cái áo len tròng cổ này cần phải được tẩy.

☞ Do you want the blouse starched?

Ông có muốn cái áo khoác được hồ cứng không?

☞ I'd like this coat to be washed by hand.

Tôi muốn cái áo khoác này được giặt tay.

☞ How do you like to have this shirt washed?

Ông muốn cái áo sơ mi này được giặt cách nào?

☞ Please fill in the laundry form.

Xin vui lòng điền vào đơn giặt ủi này.

Mẫu 3:

H: Housekeeping

Phục vụ phòng

G: Guest

Khách

- G:** Is that Housekeeping?
Phục vụ phòng phải không?
- H:** Yes, this is . May I help you, sir?
Vâng, đúng vậy. Ông cần chi?
- G:** Do you provide mending service?
Các anh có cung cấp dịch vụ vá đồ hay không?
- H:** Yes, we do, sir.
Có, chúng tôi có làm, thưa ông.
- G:** I'd like have a suit darned.
Tôi muốn mại một bộ áo vét.
- H:** I see, sir. Is it a seam or a hole?
Tôi hiểu rồi, thưa ông. Là một đường may hay là một lỗ thủng?
- G:** A hole.
Một lỗ thủng.
- H:** I'm sorry, sir. We can only mend a seam but not a hole.
Tôi xin lỗi, thưa ông. Chúng tôi chỉ có thể mại một đường may nhưng một lỗ thủng thì không.
- G:** That's all right. How about removing the stain?
Không sao. Vậy còn tẩy vết bẩn thì sao?
- H:** What kind of stain?
Vết bẩn kiểu gì?

G: I spilled some vinegar on the suit and I'd like the stain to be remove before it's dry – cleaned.

Tôi đã làm đổ một ít giấm lên bộ đồ và tôi muốn vết bẩn được tẩy sạch trước khi đem đi giặt khô.

H: We will try out best to remove the stain but can not guarantee the result.

Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để tẩy vết bẩn nhưng không dám chắc.

G: That's OK. How long will this take you to do so?

Không sao. Mất bao lâu?

H: I'm not sure, sir. I'll check the Laundry and let you know.

Tôi không rõ, thưa ông. Tôi sẽ kiểm tra lại bộ phận giặt ủi và cho ông biết.

G: Thank you. I'd like it as soon as possible.

Cám ơn. Tôi cần càng sớm càng tốt.

Từ vựng:

- mend : mended
- remove : tẩy
- stain : vết bẩn
- seam : đường may

Giải thích từ vựng

1. **mend** v. : hồi phục, sửa chữa, cải thiện

I want to have my shoes mended.

Tôi muốn đôi giày của tôi được sửa chữa.

He mended his pace.

Anh ta đã cải thiện tiến độ của mình.

The patient is mending nicely.

Bệnh nhân đang hồi phục từ từ.

2. **remove** *v.* : xóa, tẩy, bỏ, cởi ra, sa thải

He removed his coat.

Anh ta cởi áo khoác ra.

I persuaded him to remove fears.

Tôi đã thuyết phục anh ta đừng sợ hãi.

They decided to remove David from manager.

Họ đã quyết định cách chức quản lý của David.

3. **stain** *v.* : nhuộm, vấy bẩn

His fingers stained with nicotine.

Những ngón tay của anh ta vàng khè chất nì cô tin.

He stained his hair brown.

Anh ta nhuộm tóc mình thành tóc nâu.

Does the material stain easily?

Loại vải này có dễ ăñ màu không?

4. **seam** *n.* : chỗ vá, đường khâu

There is a seam in his coat.

Có một đường khâu trên áo khoác của anh ta.

Mẫu câu

- ☞ Could you darn my socks?
Cô có thể mạt đôi vớ giúp tôi được không?
- ☞ Could you sew this button on for me?
Cô có thể kết nút áo này dùm tôi không?
- ☞ Could you sew this patch onto my coat?
Tôi có thể đắp miếng vá này vào áo khoác của tôi không?
- ☞ Could you mend these trousers?
Bạn có thể mạt những cái quần tây này không?
- ☞ I'd like to have these things dry cleaned.
Tôi muốn những thứ này được giặt khô.

Mẫu 4:

- H: Housekeeping
Phục vụ phòng
- G: Guest
Khách
- H: Housekeeping. May I help you?
Thưa, phục vụ phòng đây. Ông cần chi?
- G: The roommaid sent some laundry to my room, but it's not mine.
Cô hầu phòng gửi một số đồ giặt ủi đến phòng tôi, nhưng đó không phải của tôi.

H: I'm sorry such mistake, sir. May I have your room number?

Tôi xin lỗi vì sai sót này, thưa ông. Tôi có thể biết số phòng của ông được không?

G: 2134.

2134.

H: We'll send someone to your room immediately.

Chúng tôi sẽ cho người đến phòng của ông ngay lập tức.

G: Thank you.

Cám ơn.

H: You are welcome.

Không có chi.

H: Housekeeping. May I come in?

Phục vụ phòng đây. Tôi có thể vào chứ?

G: Come in, please.

Mời vào.

H: Good evening, sir. I've brought your laundry. Is this your, sir?

Chào buổi tối, thưa ông. Tôi đem đồ giặt ủi đến cho ông. Có phải của ông không, thưa ông?

G: Yes, that's right.

Vâng, đúng rồi.

H: Where do you like to have it put?

Ông muốn đặt nó ở đâu?

G: Put it on the bed, please.

Đề lên giường giùm tôi.

H: May I have the misdelivered laundry?

Tôi có thể lấy lại đồ giặt ửi giao nhầm không thưa ông?

G: Here you are.

Đây này.

H: Thank you, sir. I'm so sorry for the inconvenience.

Cám ơn. Xin lỗi vì những phiền toái này.

G: That's all right.

Không sao đâu.

H: Good night.

Chúc ngủ ngon.

G: Good night.

Chúc ngủ ngon.

Từ vựng:

- inconvenience : bất tiện, phiền toái

Giải thích từ vựng

1. **convenient** *adj.* : tiện nghi, thuận tiện

Will it be convenient for you to start work right now?

Bắt đầu làm việc ngay có tiện cho anh không?

Bài 4:

Dịch vụ giữ trẻ

Mẫu 1:

A: Attendant

Nhân viên phục vụ

G: Guest

Khách

G: Could you do me a favor?

Cô có thể giúp tôi được không?

A: Certainly, madam. I'm glad to help you if I can.

Đĩ nhiên, thưa bà. Tôi rất vui lòng giúp đỡ bà nếu tôi có thể.

G: I have to go out for a party tonight. Could you look after the baby for me when I'm out?

Tôi phải đi ra ngoài dự một buổi tiệc tối nay. Có có trông em bé giúp tôi khi tôi ra ngoài được không?

A: I see, madam. But I'm terribly sorry I can't. It's against our hotel regulations for me to do so, as attendants cannot do their job and look after children properly at same time.

Tôi hiểu, thưa bà. Nhưng tôi thành thật xin lỗi vì tôi không thể. Điều đó đi ngược lại với nội quy khách sạn chúng tôi nếu tôi làm điều đó, vì các nhân viên phục vụ không thể thực hiện việc của mình và trông trẻ cùng một lúc.

G: What shall I do, then?

Vậy tôi phải làm sao bây giờ?

A: Don't worry, madam. Our Housekeeping Department offers a very good baby – sitting service.

Đừng lo, thưa bà. Bộ phận phục vụ phòng có cung cấp một dịch vụ trông trẻ rất tốt.

G: Great. What's the rate?

Tuyệt. Giá bao nhiêu?

A: 20 Yuan an hour.

20 tệ mỗi giờ.

G: Is there any minimum requirement?

Có bất kỳ yêu cầu tối thiểu nào không?

A: Yes, a minimum of two hours is required.

Có, yêu cầu tối thiểu hai giờ.

G: That's very reasonable.

Hợp lý đấy.

A: You can inform the Housekeeping that you need the baby-sitting service and then they will send someone to you.

Bà có thể nói cho bộ phận phục vụ phòng biết là bà cần dịch vụ trông trẻ và sau đó họ sẽ cử người đến cho bà.

G: Thanks a lot.

Cám ơn rất nhiều.

A: You are welcome.

Không có chi.

Từ vựng:

- do sb. a favor : ban cho ai một ân huệ
- look after : trông nom
- against : chống lại
- at the same time : cùng lúc
- worry : lo lắng, e ngại
- require : yêu cầu
- reasonable : hợp lý
- inform : khai báo, thông báo

Giải thích từ vựng

1. **favor** *n.* : ân huệ

We are in favor of the proposal.

Chúng tôi chấp thuận lời đề nghị.

We don't know why she can win the teacher's favor.
Chúng tôi không hiểu tại sao cô ta lại được giáo viên thiên vị.

It was said that he obtained his position more by favor than by merit or ability.

Người ta nói rằng anh ta đạt được địa vị này bằng sự thiên vị nhiều hơn là bằng công trạng hay năng lực.

Could you do a favor to turn down the TV?

Bạn vui lòng tắt giùm tôi cái ti vi.

2. **look after** : chăm sóc

She decided to stay to look after the patients.

Cô ấy quyết định ở lại để chăm sóc bệnh nhân.

3. **against prep.** : tiếp xúc, phản đối, tương phản

We are against the motion.

Chúng tôi phản đối kiến nghị này.

The pine trees were black against the morning sky.

Các cây thông đen tương phản với bầu trời buổi sáng.

I'm leaning against the wall.

Tôi đang tựa lưng vào tường.

4. **worry v.** : lo lắng, e ngại, phiền lòng

Don't worry. He will come back safe and sound.

Đừng lo. Anh ấy sẽ trở về an toàn và khỏe mạnh.

Don't worry him with foolish questions.

Đừng quấy rầy ông ấy với những câu hỏi ngớ ngẩn nữa.

5. **require** *v.* : yêu cầu, đề nghị

We require extra fund.

Chúng tôi yêu cầu thêm trợ cấp.

It is required that all of you attend the meeting.

Yêu cầu tất cả các bạn đều tham gia vào cuộc họp.

6. **reasonable** *adj.* : hợp lý

Your price seems not reasonable

Giá cả của anh có vẻ không hợp lý.

7. **inform** *v.* : khai báo

I was informed that she failed in the election.

Tôi được báo rằng cô ta đã thất cử.

Bài 5:

Dịch vụ đặc biệt

Mẫu 1:

A: Attendant

Nhân viên phục vụ

G: Guest

Khách

A: Good afternoon, Mr. Smith.

Chào buổi chiều, ông Smith.

G: Good afternoon. Could you do me a favor?

Chào buổi chiều. Anh có thể giúp giùm tôi có được không?

A: Yes, I'm glad to help you.

Vâng, rất vui khi giúp ông.

G: Today is my wife's birthday. I want to give a big surprise.

Hôm nay là sinh nhật vợ tôi. Tôi muốn gây ngạc nhiên cho cô ấy.

- A:** What can I do for you?
Tôi có thể giúp gì cho ông?
- G:** I need a birthday cake with the words of "Happy Birthday to Susan!" on it, a box of chocolates and a large bunch of roses.
Tôi cần một ổ bánh sinh nhật có dòng chữ: "Chúc mừng sinh nhật Susan!" trên bánh, một hộp sô cô la và một bó hoa hồng thật lớn.
- A:** Any particular requirements on those staff?
Còn bất cứ yêu cầu đặc biệt nào cho các nhân viên không?
- G:** The cake is better to be shape like a heart and she likes pink roses.
Cái bánh tốt hơn là có hình dạng trái tim và cô ấy thích những đóa hồng có màu hồng.
- A:** I'll prepare them for you. Do you want a bottle of champagne?
Tôi sẽ chuẩn bị cho ông. Ông có cần một chai sâm banh không?
- G:** Great idea, yes.
Ý kiến hay đó.
- A:** Anything else?
Còn gì nữa không ạ?
- G:** No more. Here's 800 yuan. Thank you.
Được rồi. 800 tệ đây. Cảm ơn.
- A:** You are welcome.
Không có chi.

Từ vựng:

- bunch : bó
- shape : hình dạng, tạo hình
- like : giống như
- pink : màu hồng
- prepare : chuẩn bị

Giải thích từ vựng

1. **bunch** *n.* : bó, chùm

She just received a large bunch of roses.

Cô ấy vừa nhận một bó hoa hồng lớn.

I bought a bunch of grapes just now.

Tôi vừa mới mua một chùm nho.

2. **shape** *v.* : tạo hình

He shaped the clay into a girl.

Anh dùng đất sét thành hình cô gái.

3. **like** *v.* : giống như, thích

I don't like fish.

Tôi không thích cá.

I would like you to tell the truth.

Tôi muốn bạn nói tôi biết sự thật.

4. **prepare** *v.* : chuẩn bị

I haven't prepared the dinner yet.

Tôi vẫn chưa chuẩn bị xong buổi tối.

We are prepared to supply the good you ordered.

Chúng tôi đã sẵn sàng cung cấp hàng mà anh yêu cầu.

Bài 6:

Cho mượn đồ dùng

Mẫu 1:

R: Reception
Tiếp tân

G: Guest
Khách

R: Good evening, Reception. What can I do for you?
Chào buổi tối, tiếp tân đây. Ông cần chi?

G: I'd like to use my notebook computer but it's 220 volts.
Do you have converter I could use?
*Tôi muốn sử dụng máy tính xách tay của tôi nhưng
điện thế của nó là 200 vôn. Các anh có thiết bị
chuyển đổi mà tôi có thể sử dụng không?*

R: Yes, we do, sir. We'll send it to you right away. May I
have your name and room number?
*Vâng, có thưa ông. Chúng tôi sẽ gửi nó đến cho
ông ngay lập tức. Tôi có thể biết tên và số phòng
của ông không?*

G: Smith from 1422. Thanks a lot.
Smith ở 1422. Cảm ơn rất nhiều.

R: You are welcome.
Không có gì.

Bài 7:

Sửa máy móc bị trục trặc

Mẫu 1:

H: Housekeeping
Phục vụ phòng

G: Guest
Khách

G: Is that Housekeeping?
Bộ phận phục vụ phòng đấy phải không?

H: Yes, madam. May I help you?
Vâng, thưa bà. Bà cần chi?

G: The television doesn't work well. It keep giving noise and the picture is not clear.
Cái ti vi không hoạt động tốt. Nó không ngừng phát ra tiếng ồn và hình ảnh không rõ.

H: We'll send an engineer to your room as soon as possible. May I have your room number?
Chúng tôi sẽ cử một kỹ sư đến phòng của bà càng sớm càng tốt. Tôi có thể biết số phòng của bà chứ?

G: 2204. Thanks.
2204. *Cám ơn.*

H: You are welcome.
Không có chi.

Từ vựng:

- keep : giữ
- clear : rõ
- engineer : kỹ sư

Giải thích từ vựng

1. **keep** *v.* : giữ, ngăn cản

I'm sorry for having kept you waiting.

Tôi xin lỗi vì đã để anh chờ.

None can keep him from doing that.

Không có gì có thể cản anh ta làm việc đó.

2. **clear** *adj.* : rõ ràng, trong, sạch sẽ

The water of this lake is very clear.

Nước ở hồ này trong vắt.

Her voice is clear.

Giọng của cô ấy thật rõ ràng.

My memory is not clear about him.

Ký ức của tôi về anh ta thật mơ hồ.

3. **engineer** *n.* : kỹ sư

He wants to be an engineer in the future.

Anh ta muốn trở thành một kỹ sư trong tương lai.

CHƯƠNG V:

BỘ PHẬN ẨM THỰC

Bài 1:

Đặt bàn qua điện thoại

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

W: Waiter

Bồi bàn

C: Is that Peony Restaurant?

Có phải là nhà hàng Peony không?

W: Yes, speaking. What can I do for you?

Vâng, tôi đang nói đây. Bà cần chi?

C: I'd like to reserve a table for tonight.

Tôi muốn đặt trước một bàn ăn tối nay.

W: How many persons are there in your party?

Có bao nhiêu người cho bữa tiệc của bà?

C: Ten.

Mười.

W: What is it going to be. Chinese food or Western food?
Thức ăn Trung Hoa hay Phương Tây?

C: Chinese.
Trung Hoa.

W: How about a private room?
Một phòng riêng chứ?

C: Is there any extra charge for the room?
Có thêm tiền cho căn phòng ấy không?

W: No, but there is a minimum requirment on expenses.
Không, nhưng có một yêu cầu tối thiểu về chi phí.

C: How much is that?
Bao nhiêu?

W: 800 yuan.
800 tệ.

C: I see. I'll reserve one.
Tôi hiểu. Tôi sẽ đặt một bàn.

W: At what time can we expect you?
Chúng tôi có thể đợi bà lúc mấy giờ?

C: Around 6:00 tonight.
Khoảng 6 giờ tối nay.

W: May I have your name and phone number, please?
Tôi có thể biết tên và số điện thoại của bà được chứ?

C: Sure. It's Susan Wood and my number is 8343-3422.
Đĩ nhiên. Tôi là Susan Wood, số điện thoại là 8343-3422.

W: So it's Mrs. Susan Wood, a private room for tonight.
It's Chinese food and you're coming around 6:00.

Vậy là bà Susan Wood, một phòng ăn riêng cho tối nay. Thức ăn Trung Hoa và bà sẽ đến khoảng 6 giờ.

C: That right.

Đúng rồi.

W: Thank you, madam. My name is Yang and we look forward to seeing you.

Cảm ơn, thưa bà. Tên tôi là Dương và chúng tôi mong được gặp bà.

C: See you tonight.

Hẹn gặp anh tối nay.

W: See you.

Hẹn gặp lại.

Từ vựng:

- private room : phòng riêng
- expense : chi phí
- expect : mong đợi
- look forward to : chờ mong

Giải thích từ vựng

1. **private** *adj.* : riêng, cá nhân
This is a private letter.
Đây là một bức thư cá nhân.
2. **expense** *n.* : chi phí, chi tiêu
You need spare no expense.
Bạn không cần chi tiêu dè sẻn.
What are you traveling expenses this year?
Chi phí du lịch năm này của ông sẽ là bao nhiêu?
3. **expect** *vt.* : mong đợi
He is expecting a letter from her.
Anh ta đang chờ thư cô ta.
Don't be expecting too much of her.
Đừng trông đợi quá nhiều ở cô ấy.
4. **look forward to** : chờ đợi
We are looking forward to your early reply.
Chúng tôi đang chờ lời phúc đáp nhanh của bạn.
We are looking forward to your coming.
Chúng tôi đang đợi bạn đến.

Mẫu câu

-  Have you got a table for four?
Anh có bàn dành cho 4 người không?

- ☞ I made a reservation. My name is Henry Wood.
Tôi đã đặt trước. Tôi tên là Henry Wood.
- ☞ I'd prefer to sit in the corner.
Tôi thích ngồi trong góc hơn.
- ☞ Is the table free?
Bàn này trống chứ?
- ☞ We don't want to be close to the door.
Chúng tôi không muốn ngồi gần cửa ra vào.
- ☞ Could we have a table near the dance floor?
Chúng tôi có thể ngồi ở bàn gần sàn nhảy được không?
- ☞ I'd like a table by the window.
Tôi muốn một bàn gần cửa sổ.
- ☞ A table for two, please.
Làm ơn dọn một bàn cho hai người.
- ☞ I'd prefer a table by the window.
Tôi thích bàn ở gần cửa sổ hơn.
- ☞ Let's take it.
Ngồi đây đi (chọn bàn này đi).
- ☞ Could you follow me, please?
Vui lòng đi theo tôi.
- ☞ I'm sorry, sir, the one in the quiet corner has been booked by telephone.
Xin lỗi, thưa ông. Bàn trong góc đã được đặt trước qua điện thoại.

- ☞ Where would you like to sit?
Các ông muốn ngồi ở đâu?
- ☞ We can set you in ten minutes.
Chúng tôi có thể sắp chỗ cho quý vị trong 10 phút nữa.
- ☞ I'm sorry, this table is already reserved.
Tôi xin lỗi, bàn này đã được đặt trước.
- ☞ Can we take the one by the window?
Chúng tôi có thể chọn một cái ở gần cửa sổ được không?
- ☞ Where's the table?
Bàn ở đâu?
- ☞ We don't care the table close to the door.
Chúng tôi không thích bàn gần cửa.
- ☞ Would you like to sit over there near the dance floor?
Anh có muốn ngồi đằng kia gần chỗ sàn nhảy không?
- ☞ There is a table for two over there.
Có một bàn cho 2 người ở đằng kia.
- ☞ Would you like to sit over there?
Ông có muốn ngồi ở đằng kia không?
- ☞ I'd like to sit here.
Tôi muốn ngồi ở đây.

- ☞ You could sit where you'd like.
Ông có thể ngồi nơi nào mà ông thích.
- ☞ Would you follow me, please?
Xin ông đi theo tôi.
- ☞ We have a window for four reserved for you.
Chúng tôi có một bàn bốn người gần cửa sổ dành cho ông.
- ☞ Come this way, please.
Xin theo lối này.

Từ vựng:

- afternoon tea : bữa trà chiều
- banquet : bữa tiệc lớn
- banquet hall : phòng tiệc lớn
- bar room : quán rượu
- booth : quầy, phòng
- breakfast : bữa ăn sáng, điểm tâm
- brunch : bữa ăn nửa buổi
- cake shop : tiệm bánh
- Chinese dish : món ăn Trung Quốc
- Chinese restaurant : nhà hàng Trung Hoa
- cocktail party : tiệc cocktail
- coffee house : tiệm cà phê
- cold drink : thức uống lạnh
- continental cuisine : cách nấu ăn của Châu Âu

• dinner party	:	bữa tiệc mặn
• entertaining the guests	:	khách mời trong bữa tiệc
• grill room	:	phòng ăn thịt nướng
• invitation card	:	thiệp mời
• light meal	:	bữa ăn nhẹ
• lunch	:	bữa ăn trưa
• main course	:	món ăn chính
• meat meal	:	bữa ăn thịt
• menu	:	thực đơn
• noodle house	:	tiệm mì
• old royal recipes	:	các công thức nấu ăn cũ của hoàng tộc
• popular restaurant	:	nhà hàng bình dân
• public bar	:	quầy rượu bình dân
• reception dinner	:	tiệc chiêu đãi (tiệc rượu)
• refreshment room	:	phòng ăn uống (ở nhà ga)
• revolving restaurant	:	nhà hàng xoay
• saloon bar	:	quầy rượu (đặt tiền và lịch sự ở các khách sạn)
• sea food restaurant	:	nhà hàng hải sản
• self-service restaurant	:	nhà hàng tự phục vụ
• set lunch	:	mặt đĩa
• side dish	:	món ăn thêm

- substantial meal : bữa ăn chính
- supper : bữa ăn tối
- table manner : phép tắc ăn uống
- table talk : trò chuyện khi ăn
- tea room : phòng trà
- teahouse : quán trà
- vegetarian restaurant : tiệm cơm chay
- victory feast : tiệc mừng chiến thắng
- welcome party : tiệc chào mừng
- wedding banquet : tiệc cưới
- working breakfast : một bữa điểm tâm
làm việc
- working dinner : một bữa ăn trưa
làm việc
- working lunch : một bữa ăn tối
làm việc

Bài 2:

Không còn bàn trống

Mẫu 1:

W: Waiter

Bối bàn

G: Guest

Khách

W: Good evening.

Chào buổi tối.

G: Good evening.

Chào buổi tối.

G: We'd like a table for four by the window.

Chúng tôi muốn một bàn cho bốn người gần cửa sổ.

W: Do you have a reservation?

Quý vị có đặt trước không?

G: No, we haven't. Is it possible to have dinner?

Không, chúng tôi chưa đặt. Còn chỗ để ăn bữa tối không?

W: I'm sorry, the restaurant is full now, could you wait in the bar?

Tôi xin lỗi, nhà hàng bây giờ đã đầy rồi. Quý vị có thể đợi ở quầy rượu được không?

G: How long will it be?

Khoảng bao lâu?

W: About 10 minutes.

Khoảng 10 phút.

G: OK, we'll wait in the bar.

Được rồi, chúng tôi sẽ ngồi đợi ở quầy rượu.

W: May I have your name, sir?

Tôi có thể biết tên ông chứ?

G: Peter.

Peter.

W: Thank you. We'll call you when your table is ready.

Cám ơn. Chúng tôi sẽ gọi quý vị khi bàn đã sẵn sàng.

G: Thank.

Cám ơn.

W: You are welcome.

Không có chi.

Mẫu câu

 Would you mind waiting in the lounge?
Ông có phiền không khi chờ trong phòng đợi?

- ☞ Can I take your order now, sir?
Tôi có thể biết yêu cầu của ông bây giờ chứ, thưa ông?
- ☞ Do you want anything else?
Ông có muốn thêm gì không?
- ☞ Would you like to have something to drink?
Ông có muốn thứ để uống gì không?
- ☞ How about a glass of orange juice?
Một ly nước cam nhỉ?
- ☞ What soup do you prefer?
Ông thích món xúp nào?
- ☞ Would you care for dessert?
Ông muốn ăn tráng miệng chứ?
- ☞ Do you want an drink?
Ông muốn uống gì không?
- ☞ May I take your order now, sir?
Tôi có thể biết yêu cầu của ông bây giờ không thưa ông?
- ☞ Would you like to order now, madam?
Bà có gọi thức ăn bây giờ không, thưa bà?
- ☞ Have you choosen something, madam?
Bà đã chọn món gì chưa, thưa bà?
- ☞ What would you like for main course?
Bà thích gì cho món ăn chính?

- ☞ Do you want dessert?
Bà có muốn dùng tráng miệng không?
- ☞ What would you like with fish?
Bà thích loại cá gì?
- ☞ What kind of vegetable do you prefer?
Bà thích loại rau nào hơn?
- ☞ Do you want to start with drink?
Anh có muốn uống một chút gì trước không?
- ☞ Do you want some meat?
Ông có muốn dùng thịt không?
- ☞ I'd like a clear soup.
Tôi muốn một phần xúp nước trong.
- ☞ Get me a coke, please.
Cho tôi một lon coca.
- ☞ I'd like to have a full meal.
Tôi muốn ăn một bữa thịnh soạn.
- ☞ The same for me.
Tôi cũng vậy.
- ☞ I prefer steak.
Tôi thích thịt bò hơn.
- ☞ I'd like to start with the soup.
Tôi muốn bắt đầu bằng xúp.

- ☞ I'd try roast chicken.
Tôi muốn thử món gà quay.
- ☞ I don't prefer sea food.
Tôi không thích hải sản.
- ☞ Get me some chips.
Cho tôi một ít khoai tây chiên.
- ☞ Would you like some strawberry?
Ông có muốn ít dâu tây không?
- ☞ May I have steamed meat, please?
Cho tôi món thịt hấp?
- ☞ I prefer some prawns today.
Hôm nay tôi thích vài con tôm pan - đan.
- ☞ Let us have steak for a change.
Chúng ta hãy dùng thịt bò bit-tết để đổi món đó.
- ☞ No soup, please.
Làm ơn, đừng lấy xúp.
- ☞ I'd prefer a coffee.
Tôi thích cà phê hơn.
- ☞ The soup is too spicy.
Xúp có nhiều gia vị quá.
- ☞ A chicken salad for me, please.
Một gà trộn xà lách cho tôi.

- ☞ Make mine a beer.
Làm cho tôi một ly bia.
- ☞ I'd like a chicken cream soup.
Tôi muốn một xúp kem.
- ☞ I'd prefer watermelon.
Tôi thích dưa hấu hơn.
- ☞ I'll have some coffee at first.
Tôi muốn uống một ít cà phê trước.
- ☞ Just beer.
Chỉ bia thôi.
- ☞ I'd like roast chicken with chips.
Tôi muốn gà quay với khoai tây chiên.
- ☞ The soup sounds good.
Xúp này có vẻ ngon.
- ☞ No drink, please
Làm ơn, không lấy đồ uống.
- ☞ Shall we order oyster?
Chúng ta gọi món sò nhé?
- ☞ You do the ordering.
Anh gọi thức ăn đi.
- ☞ After you with the order.
Giống như anh.

Từ vựng

- aquatic food : món ăn thủy sản
- cabbage soup : xúp cải bắp
- Cantonese sausage : xúc xích kiểu Quảng Đông
- Chinese dishes : món ăn Trung Hoa
- Chinese ham : giăm bông Trung Hoa
- coldfish jelly : cá đông lạnh
- duck wing tips : món cánh vịt
- food to go with wine : thức ăn nấu chung với rượu
- fried fish in soy sauce : cá chiên nước tương
- grilled pork : thịt heo nướng
- heavy course in dinner party : món khó tiêu trong bữa tiệc mặn
- Japanese dish : món ăn Nhật Bản
- light soup : xúp dễ tiêu
- local dish : món ăn địa phương
- meat-ball soup : xúp thịt viên
- oil fried shrimps : tôm chiên dầu
- pea soup : xúp đậu
- pork-sliced soup : xúp thịt lợn cắt lát
- saulted shrimps : tôm hấp muối
- sliced boiled chicken : thịt gà hầm cắt lát
- sliced boiles meat : thịt heo luộc cắt lát
- sliced corned pork : thịt heo muối cắt lát

- spiced corned beef : thịt bò muối ướp gia vị
- stir-fries pork : thịt heo xào cắt lát
- stuffed white gourd : món bầu trắng nhồi
- thick soup : xúp đặc
- tomato soup : xúp cà chua
- vegetable soup : xúp rau

Bài 3

Việc gọi món ăn

Mẫu 1:

W: Waiter
Bồi bàn

G: Guest
Khách

W: Good evening, madam and sir. Have you made a reservation?
Chào buổi tối , thưa bà, thưa ông. Hai vị đã đặt bàn trước chưa?

G: Yes, I'm Mr. Wood.
Rồi, tôi là Wood.

W: This way, please. Mr. Wood. Here is your table.
Làm ơn theo lối này. Ông Wood. Bàn của ông ở đây.

G: Fine.
Tốt.

- W:** Here's the menu.
Thực đơn đây.
- G:** We'd like to order now.
Chúng tôi muốn kêu thức ăn ngay bây giờ.
- W:** What would you like to order?
Ông muốn gọi gì?
- G:** Let me think.
Để tôi nghĩ đã.
- W:** Would you want something to drink while you are ordering?
Ông có muốn uống thứ gì đó trong khi ông đặt món không?
- G:** Good idea. Any recommendation?
Ý hay. Có gì giới thiệu không?
- W:** How about two glasses of orange juice?
Hai ly nước cam được không?
- G:** Ok. We'd like Chinese dishes. What's today's specialty?
Được. Chúng tôi muốn thức ăn Trung Hoa. Hôm nay có gì đặc biệt không?
- W:** Fried shrimps. Would you like to have a try?
Tôm chiên. Ông muốn dùng không?
- G:** Ok. Do you have sliced pork with pepper and ginger?
Được các anh có thịt heo xắt lát với tiêu gừng không?

W: Yes, we do have.

Vâng, chúng tôi có.

G: We'll have it. Any recommendation for soup?

Chúng tôi chọn món đó. Có súp gì không?

W: How about creamed fish soup?

Xúp cá kem được không?

G: Ok.

Được đấy.

W: Would you like anything else?

Ông cần gì nữa không?

G: No, thank you.

Không, cảm ơn.

W: Mr. Wood. Two glasses of orange juice, fried shrimps, sliced pork with pepper and ginger and creamed fish soup.

Ông Wood hai ly rượu cam, tôm chiên, thịt heo cắt lát với tiêu gừng, và xúp cá kem.

G: That's right.

Đúng rồi.

W: I'll be back soon.

Tôi sẽ quay lại ngay.

Mẫu câu

 **May I suggest a meat ball soup ?**

Tôi có thể yêu cầu một chén xúp thịt viên không?

- ☞ Here's the menu, sir.
Thực đơn đây, thưa ông.
- ☞ I would suggest roast duck.
Tôi muốn kêu vịt quay.
- ☞ I think our roast goose will be to your taste.
Tôi nghĩ ngỗng quay sẽ hợp khẩu vị của ông.
- ☞ Perhaps you might like roast beef.
Có lẽ ông sẽ thích thịt bò nướng.
- ☞ I can recommend sole.
Tôi có thể đề nghị cá bơn.
- ☞ Could I see the menu?
Tôi có thể xem thực đơn được không?
- ☞ Show me the menu, please.
Làm ơn cho tôi mượn thực đơn.
- ☞ What are your specialities today?
Món đặc biệt hôm nay là gì?
- ☞ What do you have today for lunch?
Hôm nay ông muốn ăn gì cho bữa trưa?
- ☞ What's special for today?
Hôm nay có gì đặc biệt?
- ☞ I'd like steak well-done.
Tôi muốn thịt bò bit-tết thật chín.
- ☞ How do you like your tea?
Ông thích trà loại nào?

- ☞ How would you like the chicken prepared?
Ông muốn gà được nấu kiểu nào?
- ☞ Do you want the coffee with milk?
Ông có muốn cà phê sữa không?
- ☞ Do you want the coffee with sugar?
Ông có muốn cà phê với đường không?
- ☞ I want the coffee after dinner.
Tôi muốn uống cà phê sau bữa tối.
- ☞ How would you like the fish done?
Ông muốn cá được nấu kiểu nào?
- ☞ I'd like the tea served after dinner.
Tôi muốn trà được phục vụ sau bữa tối.
- ☞ I'd like the coffee with sugar but without milk.
Tôi muốn cà phê với đường nhưng không có sữa.
- ☞ Another piece of steak?
Một miếng thịt bò bit-tết khác nhé?
- ☞ Could you pass me the sugar?
Ông có thể chuyển hũ đường giúp không?
- ☞ Pass me the salt, please?
Làm ơn đưa giùm tôi lọ muối.
- ☞ Would you please pass me the pepper?
Ông có thể đưa cho tôi lọ tiêu không?
- ☞ Could I trouble you for the sugar?
Tôi có thể phiền anh lấy lọ đường được không?

Từ vựng

• Bamboo Leaf Green	:	lá tre xanh
• bitter beer	:	bia đắng
• black beer	:	bia đen
• brandy	:	rượu brandi
• bubble wine	:	rượu bọt
• champagne	:	sâm – banh
• cider	:	rượu táo
• cocktail	:	cốc – tai
• cooking wine	:	rượu dùng để nấu
• excellent wine	:	rượu thượng hạng
• foaming beer	:	bia bọt
• fruit wine	:	rượu trái cây
• gin	:	rượu gin
• ginger wine	:	rượu gừng
• green beer	:	bia xanh
• green liquor	:	rượu mạnh xanh
• litchi spirit	:	rượu vải mạnh
• medicine liquor	:	rượu thuốc
• mellow wine	:	rượu ngọt
• mixed wine	:	rượu pha
• nest liquor	:	rượu nguyên chất
• old wine	:	rượu cũ
• pale beer	:	bia nhạt
• pure liquor	:	rượu mạnh nguyên chất
• red wine	:	rượu đỏ

- rum : rượu rum
- table wine : bàn rượu
- tiger-bone liquor : rượu cao hổ cốt
- watery wine : rượu pha loãng
- wine : rượu
- whisky : rượu whisky
- white spirit : rượu trắng
- vodka : rượu vodka
- yellow rice wine : rượu gạo vàng

Bài 4:

Trả tiền

Mẫu 1:

W: Waiter
Bồi bàn

G: Guest
Khách

W: Would you like something else, sir?
Ông cần gì thêm không, thưa ông?

G: No, thanks. Can I have the bill?
Không, cảm ơn. Tôi có thể lấy hóa đơn chứ?

W: Yes sir. Here is the bill.
Vâng, thưa ông. Hóa đơn đây.

G: How much is it?
Bao nhiêu vậy?

W: Your bill totals RMB150, sir.
Hóa đơn của ông tổng cộng là 150 nhân dân tệ, thưa ông.

- G:** Can I use credit card to pay the bill?
Tôi sử dụng thẻ tín dụng để trả hóa đơn được không?
- W:** Which kind of card do you have?
Thẻ của ông loại nào?
- G:** Visacard.
Thẻ Visa.
- W:** We accept it.
Chúng tôi đồng ý.
- G:** Here you are.
Đây này.
- W:** Please sign your name here.
Xin ký tên ông ở đây.
- G:** Ok. Here you are.
Được thôi. Đây này.
- W:** Thank you, sir.
Cảm ơn ông.

Mẫu câu

-  Can I have the bill?
Tôi có thể lấy hóa đơn được chứ?
-  Give me the bill, please.
Làm ơn đưa tôi hóa đơn.

- 👉 It's my round tonight.
Tối nay đến lượt tôi.
- 👉 Could you bring me the check, please?
Anh có thể mang cho tôi hóa đơn được không?
- 👉 Let me get it.
Hãy để tôi lấy nó.
- 👉 Make it fifty-fifty.
Mỗi người trả một nửa nhé.
- 👉 Let me buy the bill.
Hãy để tôi trả tiền.
- 👉 I'll take the bill now.
Tôi sẽ lấy hóa đơn bây giờ.
- 👉 Would you please bring me the bill?
Anh vui lòng mang cho tôi hóa đơn nhé?
- 👉 It's on me tonight.
Tối nay tôi lượt tôi.
- 👉 It's my treat this time.
Lần này tôi lượt tôi đãi.

Từ vựng

- beef tea : nước thịt bò hầm
- brown sauce : nước sốt nâu
- cold apricot soup : xúp hạnh nhân nguội (kiểu Đức)

- cold fresh tomato soup : xúp cà chua tươi nguội
- cold fruit soup : xúp trái cây nguội
- cold sour milk soup : xúp sữa chua nguội
- cold spinach soup : xúp rau bina nguội
- cream of abalone soup : xúp kem sò
- cream of corn soup : xúp kem ngũ cốc
- cream of crab meat : xúp kem thịt cua soup
- cream of minced chicken soup : xúp kem gà băm
- cream of mushroom soup : xúp kem nấm
- cream of prawn soup : xúp kem tôm
- cream of tomato soup : xúp kem cà
- curry soup with meat : xúp ca-ri nấu thịt
- kidney soup : xúp thận
- potato soup : xúp khoai tây
- prawn salad : món tôm pan-đan
ăn với xà lách
- roast duck : vịt quay
- roast goose : ngỗng quay
- roast sirloin beef : thịt thăn bò nướng
- roast veal : bê quay
- sauce : nước sốt
- sliced ham clear soup : xúp giảm bông
nước trong
- sour cucumber : dưa chua
- tomato puree : cà chua nghiền nhuyễn
- tomato sauce : nước sốt cà
- vegetable soup : xúp rau
- white sauce : nước sốt trắng

CHƯƠNG VI.

BỘ PHẦN THU NGÂN

Bài 1:

Thanh toán bằng thẻ tín dụng

Mẫu 1:

C: Cashier

Thu ngân

G: Guest

Khách

C: Good morning, sir. May I help you?

Chào ông, tôi có thể giúp được gì?

G: I'd like to check out now.

Tôi muốn trả phòng bây giờ.

C: May I have your room number, please?

Xin vui lòng cho biết số phòng.

G: 1102.

1102.

C: Are you Mr. Smith?

Ông là Smith phải không?

- G:** Yes.
Vâng.
- C:** Did you have breakfast this morning?
Ông có dùng điểm tâm vào sáng nay không?
- G:** Yes, but a paid up it already.
Đúng vậy nhưng tôi trả tiền rồi.
- C:** Have you used any hotel services since breakfast?
Ông có dùng bất cứ dịch vụ nào của khách sạn từ buổi sáng không?
- G:** No, I haven't.
Không.
- C:** Just a moment. I'll draw up your bill for you. Here's your bill, sir. Please check.
Xin chờ giây lát. Tôi sẽ viết hóa đơn cho ông. Hóa đơn của ông đây. Xin hãy kiểm tra.
- G:** It seems that you have made a mistake. I paid up the breakfast already. Is that right?
Hình như cô đã tính sai. Tôi đã trả tiền cho bữa điểm tâm rồi. Có phải vậy không?
- C:** Wait a minute. You are right sir. I'm so sorry for the mistake. I have corrected the bill already. Here you are.
Xin ông đợi một lát. Ông đã đúng, thưa ông. Tôi xin lỗi vì sai sót này. Tôi đã sửa hóa đơn rồi. Của ông đây.

C: May I use credit card to make the payment?

Tôi có thể dùng thẻ tín dụng để thanh toán được không?

G: What kind have you got?

Ông có loại thẻ nào?

G: Visacard.

Thẻ Visa.

C: Yes, we do.

Vâng, chúng tôi đồng ý.

G: Here you are.

Thẻ đây.

C: Here's your receipt. Thank you.

Đây là biên nhận của ông. Cảm ơn.

Từ vựng

- pay up : trả tiền
- use : sử dụng, dùng, đối xử
- mistake : sai sót, sai lầm
- correct : sửa

Giải thích từ vựng

1. **pay up** : trả tiền

I have paid up all debts.

Tôi đã trả hết nợ rồi

2. **use** *vt.* : sử dụng, dùng, đối xử

Do you know how to use the key?

Anh có biết cách sử dụng chìa khóa này không?

May I use your name as a reference?

Tôi có thể dùng tên anh như một người chứng nhận được không?

He has used up his money.

Anh ta đã xài hết tiền.

Don't use other badly.

Đừng đối xử với người khác một cách tệ bạc.

3. **mistake** *n.* : sai sót, sai lầm

I made a terrible mistake in the exam.

Tôi đã mắc một lỗi khủng khiếp trong kỳ kiểm tra.

There must be some mistakes.

Chắc chắn có một sự lầm lẫn nào đó.

4. **correct** *vt.* : sửa

I don't know how to correct my pronunciation.

Tôi không biết phải sửa cách phát âm của tôi như thế nào.

She corrected her sister for carelessness.

Cô ta đã sửa tính bất cẩn của em mình.

Mẫu câu

☞ Can I have my bill?

Tôi có thể lấy hóa đơn được không?

- 👉 I have to check out now.
Tôi phải trả phòng này ngay bây giờ.
- 👉 I want to check out now.
Tôi muốn trả phòng ngay bây giờ.
- 👉 I'd like my bill ready this morning.
Tôi muốn có hóa đơn vào sáng nay.
- 👉 Prepare the bill for me, please.
Làm ơn chuẩn bị hóa đơn cho tôi.
- 👉 I'm checking out now.
Tôi sẽ trả phòng ngay bây giờ.
- 👉 Give me the bill, please.
Làm ơn đưa tôi hóa đơn.
- 👉 Will you close my account now?
Anh sẽ đóng tài khoản của tôi bây giờ à?
- 👉 Bring me the account, please.
Xin mang hóa đơn cho tôi.
- 👉 How do you want to make the payment?
Ông muốn thanh toán bằng cách nào?
- 👉 Can I use cash?
Tôi có thể sử dụng tiền mặt được không?
- 👉 Can I use credit card?
Tôi có thể sử dụng thẻ tín dụng được không?
- 👉 At what time should I vacate the room?
Vào thời điểm nào tôi nên rời phòng?

Từ vựng

- arrival date : ngày đến
- cash desk : bàn tính tiền
- check-in time : thời gian đăng ký
- check-out : thanh toán
- departure date : ngày đi
- deposit : tiền đặt cọc
- double-booking : đăng ký đôi
- elevator service : dịch vụ thang máy
- extra charge : chi phí phát sinh
- floor service : dịch vụ tầng
- food and drink service : dịch vụ ăn uống
- free of charge : miễn phí
- hotel charge : phí khách sạn
- hotel registration : đăng ký khách sạn
- long-distance call service : dịch vụ điện thoại đường dài
- long-staying guest : khách ở lâu
- luggage storage service : dịch vụ cất giữ hành lý
- message service : dịch vụ tin nhắn
- occupancy rate : tỉ lệ phòng sử dụng
- poor service : phục vụ tồi
- porter's service : dịch vụ khuân vác
- room service : dịch vụ phòng
- reception service : dịch vụ tiếp tân

- special rate : giá đặc biệt
- telephone service : dịch vụ điện thoại
- transportation service : dịch vụ vận chuyển
- wake-up service : dịch vụ báo thức

Bài 2:

Thanh toán theo tài khoản công ty

Mẫu 1:

C: Cashier

Thu ngân

G: Guest

Khách

C: Good morning, madam. What can I do for you?

Chào bà. Tôi có thể làm gì cho bà?

G: Yes. I'd like to check out now.

Vâng. Tôi muốn trả phòng bây giờ.

C: What's your room number, madam?

Số phòng, thưa bà.

G: 1224.

1224.

C: Just a minute, please. ... Are you Mrs. Wood?

Vui lòng chờ một chút... Có phải bà là bà Wood không?

G: Yes.

Vâng.

C: Here's your bill. Please have a check.

Đây là hóa đơn của bà. Xin hãy kiểm tra.

G: That's right.

Đúng rồi.

C: How would you like to make the payment?

Bà muốn thanh toán bằng cách nào?

G: On the company account, please.

Theo tài khoản của công ty.

C: May I have the name of your company, please?

Xin cho biết tên công ty của bà.

G: It's Guangzhou Plastics Trading Co., Ltd.

*Đó là Công ty trách nhiệm hữu hạn thương mại
nhựa Quảng Châu.*

C: May I have a business card of yours?

Tôi có thể xin danh thiếp của bà được không?

G: Here you are.

Đây này.

C: Just a moment. Thank you for waiting, madam. Could you sign your name here?

Xin đợi một lát... Cảm ơn vì đã đợi, thưa bà. Bà ký tên ở đây được chứ?

G: Here you are.

Được thôi.

C: Thank you. Hope to welcome you again.

Cám ơn. Hy vọng được tiếp đón bà lần nữa.

Từ vựng

- baggage room : phòng hành lý
- ballroom : phòng khiêu vũ
- bakery : tiệm bánh
- banquet hall : phòng tiệc lớn
- billiard room : phòng bi-da
- Chinese food restaurant : nhà hàng Trung Quốc
- cloak-room : phòng giữ đồ
- coffee shop : tiệm cà-phê
- dinning hall : phòng ăn chính
- grill room : phòng thịt nướng
- gym : phòng tập thể dục
- hall : hội trường
- indoor garden : vườn trong nhà
- lobby : tiền sảnh, hành lang
- main entrance : cổng chính
- recreation room : phòng giải trí
- reception room : phòng tiếp tân
- sitting room : phòng khách
- snack bar : quán rượu nhỏ

- store-room : nhà kho
- supper club : câu lạc bộ siêu hạng
- tea and music room : phòng trà và nhạc
- VIP room : phòng VIP
- western food restaurant : nhà hàng thức ăn phương Tây

Bài 3:

Đổi ngoại tệ

Mẫu 1:

C: Cashier

Thu ngân

G: Guest

Khách

C: Good morning, sir. May I help you?

Chào ông. Tôi có thể giúp gì cho ông?

G: I'd like to have these US dollars changed into RMB.

Tôi muốn đổi những đô – la Mỹ thành nhân dân tệ.

C: Certainly, sir. Could you fill in the form, please?

Tất nhiên, thưa ông. Xin ông vui lòng điền vào mẫu này được chứ?

G: Here you are.

Đây thưa cô.

C : Thank you, sir. You'd like to change these \$400 into RMB. Is that right?

Cám ơn ông. Ông muốn đổi 400 đô – la thành nhân dân tệ. Đúng vậy không?

G: Yes, that's right.

Vâng, đúng vậy.

C: According to today's exchange rate, it comes to be RMB 3,200.

Theo tỷ giá hối đoái hôm nay, ông đổi được 3200 nhân dân tệ.

G: I see. Here you are.

Tôi hiểu. Đây này.

C: Here's your RMB. Thank you, sir. Have a nice stay in our hotel.

Đây là tiền của ông. Cám ơn ông. Chúc ông một kỳ nghỉ vui vẻ ở khách sạn chúng tôi.

Mẫu câu

☞ Could you tell me the current for US dollars?

Bạn có thể cho tôi biết giá đô – la hiện tại không?

☞ How much will it be in pound sterling?

Nó sẽ đổi được bao nhiêu bảng Anh?

☞ What's the exchange rate today?

Tỷ giá hối đoái hôm nay là bao nhiêu?

- ☞ What would you give me for my US dollars?
Ông sẽ đưa tôi loại tiền gì cho số đô - la của tôi?
- ☞ What's pound sterling going today?
Giá đồng bảng Anh hôm nay ra sao?
- ☞ I'll find out the rates of exchange.
Tôi sẽ tìm ra tỷ giá hối đoái.
- ☞ Would you please tell me the current rate for Japanese yen?
Xin vui lòng cho tôi biết tỷ giá hiện tại của đồng Yên nhật được chứ?
- ☞ These marks are worth RMB 400 yuan.
Những đồng mác này có thể đổi được 400 đồng nhân dân tệ.

Từ vựng

• ashtray	:	gạt tàn thuốc
• baggage stand	:	kệ hành lý
• bedroom-suite	:	bộ đồ trong phòng ngủ
• bookcase	:	tủ sách
• disposal bag	:	túi sử dụng 1 lần
• double bed	:	giường đôi
• dressing table	:	bàn trang điểm
• easy chair	:	ghế bành
• folding chair	:	ghế xếp
• hat stand	:	giá treo mũ
• kitchen-suite	:	bộ đồ trong nhà bếp

• laundry bag	:	túi giặt ủi
• letter rack	:	hộp đựng thư
• lounge chair	:	ghế chờ
• night table	:	bàn đêm
• rattan chair	:	ghế mây
• round table	:	bàn tròn
▪ screen	:	màn che
• service bell	:	chuông dịch vụ
• single bed	:	giường đơn
• smoking set	:	bộ đồ hút thuốc
• sofa	:	ghế trường kỷ
• spring bed	:	giường lò xo
• tea table	:	bàn trà
• vase	:	lọ hoa
• wardrobe	:	tủ quần áo lớn

CHƯƠNG VII:

**XỬ LÝ NHỮNG Ý KIẾN
ĐÓNG GÓP CỦA KHÁCH**

Bài 1:

Phòng không sạch

Mẫu 1:

H: Housekeeping

Bộ phận phòng

G: Guest

Khách

H: Good evening, madam. May I help you?

Chào bà. Tôi có thể giúp gì cho bà?

G: Yes, I'm Mrs. Smith, Room 2101. I've just checked in.

Vâng. Tôi là Smith phòng 2101. Tôi vừa mới đăng ký vào.

H: Is everything all right in your room?

Mọi thứ trong phòng đều ổn chứ?

G: No. The quilt case is stained. There is no toothpaste in the bathroom.

Không. Vỏ chăn đã bị bẩn. Không có kem đánh răng trong nhà tắm.

H: I'm terribly sorry to hear that. I'll attend to it right away. We have been extremely busy with a large exhibition. I'll send a chambermaid to your room right now.

Tôi rất lấy làm tiếc khi nghe điều đó. Tôi sẽ chú ý đến nó ngay lập tức. Chúng tôi đang rất bận với một cuộc triển lãm lớn. Tôi sẽ cho một cô hầu phòng lên phòng bà ngay ạ.

G: That's not all. The worst thing is that the water closet doesn't work.

Không thành vấn đề. Điều tồi tệ nhất là phòng vệ sinh không hoạt động.

H: We're terribly sorry for all this mess. You see, the hotel has just opened and we are terribly understaffed.

Tôi rất lấy làm tiếc về tất cả đống hỗn độn này. Bà thấy đó khách sạn vừa mới mở cửa chúng tôi đang thiếu nhân viên nghiêm trọng.

G: I see.

Tôi hiểu.

H: So if you please get your luggage ready, we will move you to another room.

Nếu bà vui lòng sắp xếp hành lý, chúng tôi sẽ chuyển bà sang phòng khác.

G: OK.

Được thôi.

H: I'll send a porter to your room and help you with the luggage.

Tôi sẽ cho người khuân vác tới phòng bà và giúp bà xách hành lý.

Từ vựng

- extremely : cực kỳ
- move : di chuyển

Giải thích từ vựng

1. **extreme** *adj.* : cực kỳ

He holds extreme opinions.

Anh ta cương quyết giữ lại ý kiến.

She was in extreme pain.

Cô ta rất đau.

2. **move** *v.* : di chuyển

I plan to move to the new house.

Tôi dự định chuyển đến nhà mới.

Could you move the chair to the window?

Anh có thể chuyển cái ghế đến cửa sổ được không?

Từ vựng

- beauty cream : kem làm đẹp
- cream makeup base : kem trang điểm nền
- cream shampoo : dầu gội dạng kem
- eyebrow pencil : chì kẻ lông mày
- eye-shadow : phấn mắt
- hair cream : kem thoa tóc
- hair dye : thuốc nhuộm tóc

- hair lotion : dầu dưỡng tóc
- lip : môi
- liquid shampoo: : dầu gội dạng lỏng
- pomade : sáp thơm bôi tóc
- scent : nước hoa
- shampoo : dầu gội
- soap suds: sữa tắm
- talcum powder : phấn rôm
- toilet water : nước rửa nhà vệ sinh
- vanishing cream : kem bôi mặt

Bài 2:

Phản nàn mất đồ

Mẫu 1:

A: Attendant

Người phục vụ

G: Guest

Khách

A: Good afternoon, Mrs. Smith. May I help you?
Chào bà Smith. Tôi có thể giúp gì cho bà?

G: Someone has stolen my golden necklace.
Ai đó đã lấy kiềng vàng của tôi rồi.

A: I'm sorry to hear that. Would you mind coming to my office and tell me what exactly happened, Mrs. Smith?
Tôi rất lấy làm tiếc khi nghe điều đó. Xin bà vui lòng đến văn phòng của tôi và kể tôi nghe chính xác điều gì đã xảy ra được chứ, thưa bà Smith?

G: Of course not.
Đĩ nhiên là không rồi.

- A:** Are you sure it isn't somewhere in your room or you lost it somewhere outside the hotel?
Bà có chắc rằng nó không nằm đâu đó trong phòng bà hay bà đã làm mất nó bên ngoài khách sạn rồi?
- G:** Yes, I have looked everywhere in my room and haven't found it.
Vâng, tôi đã tìm khắp nơi trong phòng và không tìm thấy nó.
- A:** When and where did you last see it?
Lần cuối bà thấy nó là khi nào và ở đâu?
- G:** Last night I saw it in the rest room. I took it off before I took shower and couldn't find it this morning.
Tối hôm qua tôi thấy nó trong nhà vệ sinh. Tôi tháo nó ra trước khi tắm và không thể tìm thấy nó vào sáng nay.
- A:** Are you sure that you didn't wear it this morning?
Bà có chắc chắn là không đeo nó vào sáng nay chứ?
- G:** Yes, I'm sure.
Vâng, tôi chắc chắn.
- A:** Did you remember to lock your door before you left then?
Bà có nhớ khóa cửa trước khi rời khỏi phòng không?
- G:** Yes, I think I did. It must be one of your maids who took them.
Vâng, tôi nghĩ là có. Chắc rằng một trong các cô hầu phòng đã lấy nó.

- A:** Well, I understand how you feel now and we'll try to do our best to help you.
À, tôi hiểu cảm giác của bà lúc này thế nào rồi và chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giúp bà.
- A:** But at first, please allow me send one of the housemaids to your room and check for it thoroughly just in case it is still there.
Nhưng trước tiên, hãy cho tôi gửi một cô hầu phòng lên phòng bà kiểm tra nó kỹ lưỡng trong trường hợp nó còn ở đó.
- A:** If she finds it, we'll all be happy. If she doesn't, we must turn the whole matter to the police.
Nếu cô hầu phòng tìm thấy nó, thì ai nấy đều vui vẻ. Còn nếu không, chúng ta phải chuyển tất cả vụ việc đó cho cảnh sát.
- A:** However, I must say that the hotel can't be held responsible for your loss.
Tuy nhiên, tôi phải nói rằng khách sạn không chịu trách nhiệm về việc mất mát tài sản của bà.
- G:** That just isn't good enough. Get me your general manager. I want to speak to him directly and right now.
Như vậy là quá đủ rồi. Hãy cho tôi gặp tổng giám đốc. Tôi muốn nói chuyện trực tiếp với ông ta ngay lập tức.

- A: I'm afraid that he'll say the same thing. We have very clear instructions about valuables. But if you insist, I'll go and find our general manager.

Tôi e rằng ông ta sẽ nói như vậy thôi. Chúng tôi có những hướng dẫn rõ ràng về những tài sản có giá trị. Nhưng bà cố nài, tôi sẽ đi tìm tổng giám đốc.

Từ vựng

- apple pear : táo thơm
- banana apply : chuối
- coconut : trái dừa
- crisp pear : lê giòn
- down peach : đào dai
- full-juiced apple : táo có nhiều nước
- green apple : táo xanh
- heart cherry : anh đào hình trái tim
- juicy peach : đào mọng nước
- lemon : quả chanh
- loquat : trái sơn trà
- lychee : trái vải
- pineapple : trái dứa
- plantain : trái chuối tây
- pomegranate : trái lựu
- sour cherry : anh đào chua
- sour grape : nho chua
- starring apple : táo sao đỏ

- strawberry : quả dâu tây
- sweet cherry : anh đào ngọt
- sweet pear : lê ngọt
- sweet grape : nho ngọt
- tart apple : táo chát
- tough pear : lê chắc
- white pear : lê trắng
- wine grape : nho để làm rượu

Bài 3:

Giặt hư quần áo

Mẫu 1:

A: Attendant

Người phục vụ

G: Guest

Khách

M: Manager

Giám đốc

G: Is that Housekeeping?

Có phải bộ phận phục vụ phòng không?

A: Yes, this is. What can I do for you sir?

Vâng tôi đây. Tôi có thể làm gì cho ông?

G: I want to speak to the manager now!

Tôi muốn nói chuyện với quản lý ngay lập tức!

A: Is there anything wrong, sir?

Có gì trục trặc thưa ông?

G: My laundry. It is badly washed. What a poor service you offer!

Quần áo của tôi. Nó không được giặt sạch. Thật đúng là một dịch vụ tồi tệ!

A: The manager will be up in a minute, sir.

Quản lý sẽ có mặt trong chốc lát thưa ông.

M: Mr. White, I'm the housekeeping manager, Henry. Is there anything I can do for you?

Thưa ông White, tôi là Henry giám đốc bộ phận phòng. Có điều gì tôi làm được cho ông không?

A: Take a look at those clothes. There are holes on this shirt when it was sent back. The wool sweater is also badly shrunk although your housemaid has guaranteed that they will be carefully washed.

Hãy xem những bộ đồ này. Có những lỗ thủng trên áo khi chúng được đưa về. Cái áo len cũng bị co lại một cách tệ hại mặc dầu cô hầu phòng đã đảm bảo rằng nó sẽ được giặt kỹ lưỡng.

M: I'm terribly sorry for this. We will pay for the damage. Could you buy a new one and give us the receipt? We'll refund it.

Tôi rất lấy làm tiếc về điều này. Chúng tôi sẽ bồi thường thiệt hại. Ông có thể mua một cái mới và đưa hóa đơn cho chúng tôi được không? Chúng tôi sẽ hoàn trả lại tiền.

G: They were birthday gifts sent by my wife who passed away last year. They are irreplaceable.

Chúng là những món quà sinh nhật do vợ tôi tặng mà bà ta đã qua đời năm ngoái.

M: I'm so sorry to hear that. Please accept my apology on behalf of the hotel. How would you think we should do for the compensation?

Tôi thật sự lấy làm tiếc khi nghe điều đó. Thay mặt khách sạn, xin hãy chấp nhận lời xin lỗi của tôi. Ông nghĩ chúng tôi nên làm thế nào cho việc đền bù?

G: I don't know. Please leave me alone.

Tôi không biết nữa. Xin hãy để tôi một mình.

M: I'm so sorry, but if you have any solution, please let us know.

Tôi rất lấy làm tiếc, nhưng nếu ông có bất kỳ giải pháp nào, xin hãy cho chúng tôi biết.

Từ vựng

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| • cherry | : trái anh đào |
| • cigar | : xì gà |
| • cigarette | : điếu thuốc lá |
| • cut tobacco | : thuốc lá cắt |
| • extralong cigarette | : điếu thuốc cực dài |
| • filter-tipped cigarette | : thuốc có đầu lọc |
| • hand-rolled cigar | : xì gà quấn tay |
| • Hilton | : thuốc Hilton |
| • king-sized cigarette | : điếu thuốc cỡ lớn |
| • Lido | : thuốc Lido |
| • locally-made cigarette | : thuốc lá địa phương |
| • Marlboro | : thuốc Marlboro |

- Mark Ten : thuốc Mark Ten
- mind-strength tobacco : thuốc lá loại nhẹ
- pipe blend : thuốc lá sợi tổng hợp
- rank cigar : xì gà có mùi khét
- regular-sized cigarette : điếu thuốc cỡ thường
- tobacco dust : bột thuốc lá
- tobacco flake : mẫu thuốc lá
- tobacco mixture : hỗn hợp thuốc lá
- Viscount : thuốc Viscount
- Westminster : thuốc Westminster

Bài 4:

Thức ăn không tươi

Mẫu 1:

W: Waiter
Bồi bàn

G: Guest
Khách

W: Good evening, madam. Do you enjoy your food?
Chào bà. Bà thích món ăn này chứ?

G: No, the fish is not fresh.
Không, cá hôm nay không tươi.

W: I'm sorry to hear that. That's quite unusual. I'll look into the matter at once.
Tôi lấy làm tiếc khi nghe điều đó. Điều đó hiếm khi xảy ra. Tôi sẽ xem lại vấn đề này ngay.

G: Your service is of such poor quality. Please cross the fish off my bill and I'll leave now.
Dịch vụ của anh chất lượng thật tệ. Hãy bỏ món cá trên hóa đơn của tôi và tôi sẽ đi ngay.

W: Please accept my apology on behalf of the hotel. Do you wish to try something else, madam? Of course, it would be on the house.

Xin bà hãy chấp nhận lời xin lỗi của tôi thay mặt khách sạn. Bà có muốn dùng thêm món nào nữa không, thưa bà? Dĩ nhiên, món đó sẽ được thết đãi.

G: No, I have enough. Just give me the bill.

Không, tôi dùng đủ rồi. Chỉ cần đưa cho tôi hóa đơn.

Bài 5:

Đem lộn thức ăn

Mẫu 1:

W: Waiter

Bồi bàn

G: Guest

Khách

G: Excuse me, sir. I gave ordered a creamed fish soup but you give me a chicken soup instead.

Xin lỗi anh. Tôi đã yêu cầu món súp cá nhưng anh lại đưa tôi món súp gà.

W: I'm awfully sorry. There must be some mistakes. I'll change it for you immediately.

Tôi rất tiếc. Chắc có sự nhầm lẫn. Tôi sẽ đổi lại nó cho ông ngay.

G: I'm afraid I don't have time to wait. I have an appointment in my room.

Tôi e rằng tôi không có thời gian để đợi. Tôi có một cuộc hẹn ở phòng tôi.

W: Shall I ask the Room Service to serve you in your room? Of course, it is all on the house.

Cho phép tôi hỏi dịch vụ phòng để phục vụ tại phòng cho ông nhé? Dĩ nhiên, tất cả đều được thết đãi.

G: Thank you. My room number is 1021.

Cảm ơn. Số phòng của tôi là 1021.

W: Thank you very much, sir. I assure that this won't happen again.

Cảm ơn ông rất nhiều. Tôi cam đoan rằng điều đó sẽ không xảy ra nữa.

CHƯƠNG VIII.

ĐIỆN THOẠI

Bài 1:

Nhận cuộc gọi đến từ bên ngoài

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

O: Operator

Nhân viên trực điện thoại

C: Is this the Garden Hotel?

Có phải là khách sạn Garden?

O: Yes, it is. May I help you, sir?

Vâng, đúng vậy. Tôi có thể giúp gì thưa ông?

C: I'd like to speak to Mr. Wood.

Tôi muốn nói chuyện với ông Wood.

O: Could you tell me his room number?

Ông có thể cho tôi biết số phòng của ông ta được không?

C: Sorry, I don't know. I'm a friend of his.

Xin lỗi, tôi không biết. Tôi là bạn của ông ta.

- O:** Could you tell me his full name?
Ông có thể cho tôi biết tên đầy đủ của ông ta được không?
- C:** Henry Wood.
Henry Wood.
- O:** Just a moment, please. I'll check it for you.
Xin chờ một chút. Tôi sẽ kiểm tra cho ông.
- O:** Thanks for waiting. It's Room 1102. I'll put you through now.
Cám ơn ông đã chờ. Là phòng 1102. Tôi sẽ nối máy ngay cho ông.

Bài 2:

**Sau khi chuyển điện thoại
không có người nghe**

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

O: Operator

Nhân viên trực điện thoại

O: Hello, Gadern Hotel. May I help you?

Xin chào, khách sạn Gadern đây. Tôi có thể giúp gì cho ông?

C: Can I speak to Mr. Smith in Room 1121?

Tôi có thể nói chuyện với ông Smith ở phòng 1121 không?

- O:** Certainly, sir. Please don't hang the line. Sorry for having kept you waiting. I'm afraid there is no reply from Room 1121.

Đĩ nhiên rồi thưa ông. Xin đừng gác máy. Xin lỗi vì đã để ông chờ. Tôi e rằng không có trả lời ở phòng 1121.

- O:** Would you like to leave a message?

Ông có muốn nhắn lại gì không?

- C:** No thanks. I'll call him later. Bye.

Không cảm ơn. Tôi sẽ gọi ông ta sau. Tạm biệt.

- O:** Bye.

Tạm biệt.

Bài 3:

Phát thanh gọi khách

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

O: Operator

Nhân viên trực điện thoại

C: Is this the International Hotel?

Có phải khách sạn Quốc tế không?

O: Yes, this is. What can I do for you?

Thưa đúng. Tôi có thể làm gì cho ông?

C: Could you put me through to Mr. Wood in 1412.

Cô có thể nối máy cho tôi tới chỗ ông Wood ở phòng 1412.

- O:** Certainly, sir. Sorry for having kept you waiting. I'm afraid there is no reply from Room 1412. Would you like to leave a message?

Tất nhiên thưa ông. Xin lỗi vì đã để ông chờ. Tôi e là không có trả lời ở phòng 1412. Ông có muốn nhắn lại gì không?

- C:** Well, I'm sure he is in the hotel. Could you page him for me?

À tôi chắc là ông ta ở khách sạn này mà. Cô có thể gọi ông ta trên loa dùm tôi được không?

- O:** Certainly, sir. Where do you think he will be?

Dĩ nhiên, thưa ông. Ông nghĩ rằng ông ta sẽ ở đâu?

- C:** He's probaly in the billiard room.

Chắc chắn ông ta đang ở phòng bida.

- O:** May I have his full name?

Tôi có thể biết tên đầy đủ của ông ta chứ?

- C:** Henry Wood.

Henry Wood.

- O:** Paging Mr. Henry Wood. Paging Mr. Henry Wood. Please come to the reception. Here's a phone call for you.

Gọi ông Henry Wood. Gọi ông Henry Wood. Xin đến quầy tiếp tân. Ông có điện thoại.

Bài 4:

Gọi điện thoại nội bộ như thế nào?

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

O: Operator

Nhân viên trực điện thoại

C: Is that Operator?

Có phải nhân viên trực điện thoại không?

O: Yes, May I help you?

Vâng, tôi có thể giúp gì cho ông?

C: I'd like to call my friend in his room. What shall I do?

Tôi muốn gọi bạn của tôi trong phòng của ông ấy.

Tôi nên làm gì?

O: Do you know his room number, sir?

Ông có biết số phòng của ông ta không?

C: Yes, its 1323.

Vâng, là 1323.

O: Please dial 0 and then the room number.
Xin quay số 0 và sau đó là số phòng.

C: Thanks.
Cảm ơn.

O: You are welcome.
Không có chi.

Bài 5:

**Gọi điện thoại ra ngoài
như thế nào?**

- C:** Caller
Người gọi
- O:** Operator
Nhân viên trực điện thoại
- O:** This is operator. What can I do for you?
Đây là nhân viên trực điện thoại. Tôi có thể giúp gì cho bà?
- C:** I want to call a friend in the downtown. What should I do?
Tôi muốn gọi một người bạn ở thị trấn. Tôi cần làm gì?
- O:** Please dial 9 and then the number of your friend.
Xin nhấn số 9 và sau đó là số điện thoại của bạn bà

Bài 6:

Điện thoại Quốc tế

Mẫu 1:

- C:** Caller
Người gọi
- O:** Operator
Nhân viên trực tổng đài
- C:** Is that Operator?
Có phải nhân viên trực tổng đài không?
- O:** Yes, its is. What can I do for you?
Thưa vâng. Tôi có thể làm gì cho ông?
- C:** I'd like to make a call to France. Could you tell me the rate?
Tôi muốn gọi đi Pháp. Có thể nói giá cho tôi biết không?
- O:** Certainly. The rate for France calls is 20 yuan per minute.
Dĩ nhiên. Gọi đi Pháp tốn 20 tệ cho mỗi phút.

- C:** Is that the rate for operator calls or IDD calls?
Giá tiền đó dành cho cuộc gọi qua tổng đài hay cuộc gọi quốc tế chuyển tiếp?
- O:** For both, but there is a minimum charge of three minutes for operator calls.
Cả hai, nhưng có một chi phí nhỏ nhất của 3 phút cho cuộc gọi qua tổng đài
- C:** Well, I'd like to place a call to my mother in France.
À, tôi muốn sắp xếp một cuộc gọi cho mẹ tôi ở Pháp
- O:** Ok. May I have your name and room number?
Được thôi. Tôi có thể biết tên và số phòng của ông?
- C:** Mr. Wood in Room 1104.
Ông Wood ở phòng 1104.
- O:** Which city in France are you calling, please?
Ông muốn gọi đến thành phố nào ở Pháp?
- C:** I'm calling Paris. The number is 709-4452 and I'd like to make it a collect call.
Tôi gọi đến Paris. Số điện thoại là 709-4452 và tôi muốn thực hiện cuộc gọi mà bên gọi trả tiền.
- O:** All right, sir. Could you tell me the name of your mother?
Được thôi, thưa ông. Ông có thể cho tôi biết tên mẹ của ông không?
- C:** Susan Wood.
Susan Wood.

O: Thank you. Please hang up now and I'll connect Paris and call you.

Cám ơn. Xin hãy gác máy và tôi sẽ kết nối tới Paris và gọi ông sau.

C: Thank you.

Cám ơn.

O: You are welcome.

Không có chi.

Bài 7:

Gọi điện thoại giúp khách

Mẫu 1:

C: Caller

Người gọi

O: Operator

Nhân viên trực điện thoại

O: Operator. May I help you?

Nhân viên trực điện thoại xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho bà?

C: I've tried calling a number in Fuzhou but I can't understand what they are saying. Could you place the call for me?

Tôi đã cố gọi cho số điện thoại ở Phúc Châu nhưng tôi không hiểu họ đang nói gì. Cô có thể gọi dùm tôi được không?

O: Certainly madam. What number are you calling, please?

Dĩ nhiên thưa bà. Xin cho biết số bà muốn gọi?

C: 734-2341.

734-2341.

- O:** Is this a private number or a company number?
Đây là số điện thoại cá nhân hay công ty vậy?
- C:** A private number.
Điện thoại cá nhân.
- O:** May I have the name of the person you are calling?
Tôi có thể biết tên người mà bà đang gọi được chứ?
- C:** Yan Hui.
Nghiêm Huy.
- O:** May I have your name and room number?
Xin cho tôi biết tên và số phòng của bà?
- C:** Susan in Room 1011.
Susan ở phòng 1011.
- O:** Thank you. Could you hang up please and I'll call you back?
Cảm ơn. Xin vui lòng gác máy và tôi gọi lại sau được chứ?
- C:** Thank you.
Cảm ơn.
- O:** You are welcome.
Không có chi.

PHỤ LỤC 1:

Tên gọi dụng cụ ăn

Từ vựng:

- bamboo chopsticks : đôi đũa tre
- bread basket : giỏ bánh mì
- candlestick : giá đỡ nến
- China bowl : chén Trung Quốc
- chopsticks : đôi đũa
- compote : mút quả
- dinner set : bộ đồ ăn
- dinnerware set : dụng cụ dùng để ăn
(dao, nĩa...)
- dish : cái đĩa
- fork : cái nĩa
- fruit knife : dao cắt và gọt trái cây
- fruit plate : đĩa đựng trái cây
- glass bowl : chén thủy tinh
- glass ware : đồ thủy tinh
- ivory chopsticks : đũa ngà
- large bowl : bát lớn
- knife : dao

- pepper-bottle : lọ tiêu
- place plate : nơi để đĩa
- rice bowl : bát cơm
- salt cellar : lọ muối
- sauce cruit : chài nước tương
- saucer : đĩa đựng tách
- serving-cart : xe phục vụ
- serving spoon : thìa phục vụ
- smoking set : gạt tàn thuốc
- soup ladle : cái môi múc xúp
- soup plate : đĩa xúp
- soup tureen : liễn xúp
- square plate : đĩa vuông
- table cloth : khăn trải bàn
- table nepkin : khăn ăn
- toothpick : tăm
- vinegar cruet : lọ giấm

Tên trà

Từ vựng:

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| • almond tea | : trà hạnh nhân |
| • beef tea | : nước thịt bò hầm trà
ngưu nhục |
| • black tea | : hồng trà |
| • bohea | : hồng trà (Trung Quốc) |
| • brick tea | : chè bánh |
| • broken pekoe | : trà bạch mao |
| • buttered tea | : trà bơ |
| • cemellia | : sơn trà |
| • common tea | : nước trà đậu |
| • crudle tea | : trà mao |
| • double scented tea | : trà thơm |
| • first brew | : nước cốt (trà) |
| • green tea | : trà xanh |
| • gunpowder tea | : trà trân châu Trung Quốc |
| • herb tea | : trà dược thảo |
| • hot tea | : trà nóng |
| • iced tea | : trà đá |
| • jamine tea | : trà lài |
| • lemon tea | : trà chanh |

- malt tea : trà mạch nha
- orange pekoe : trà bạch mao cam hoàng
- perfumed tea : trà thơm
- rose black tea : trà hoa hồng đỏ
- rose tea : trà hoa hồng
- scented tea : trà thơm
- silver needle : trà kim ngân
- single scented tea : trà đậm
- strong tea : trà đậm
- tea with milk : trà sữa
- weak tea : trà lợt
- white gourd tea : lá bí đao
- young tea-leaves : lá trà non

PHỤ LỤC 3:

Tên các loại nước mát

Từ vựng:

- almond syrup : xirô hạnh nhân
- canned fruit juice : nước ép trái cây đóng hộp
- chocolate ice cream : kem sôcôla
- chocolate sundae : kem nước quả pha socola
- cocoa ice cream : kem cacao
- coconut juice : nước dừa
- cold water : nước lạnh
- fruit juice : nước ép trái cây
- fruit parfait : trái cây ướp lạnh
- grape cordial : nước ép nho
- grape juice : nước nho
- ice : đá
- ice cream : kem
- ice cream cup : ly kem
- ice water : nước đá
- ice-cream brick : kem ký
- ice-sucker : kem cây
- lemonade : nước ép chanh
- lime juice : nước chanh

- mineral water : nước khoáng
- milk frost : kem sữa (cây)
- milk shake : sữa khuấy
- milkshake : sữa kem
- orange juice : nước ép cam
- orange squash : nước cam
- orangeade : nước ngọt có mùi cam
- pear juice : nước ép lê
- pineapple juice : nước ép dứa
- plum syrup : xi-rô mận
- punch : rượu pha nước trái cây
- soda water : nước soda
- sundae : kem nước quả
- sugar-cane juice : nước mía
- tomato juice : nước ép cà chua
- watermelon juice : nước ép dưa hấu

TUYỂN CHỌN CÁC BÀI DỊCH ANH - VIỆT THEO CHỦ ĐIỂM

HYGIENE

VỆ SINH

Cleaning your teeth or having a bath can seem very boring sometimes. But keeping clean is one way of keeping your body healthy. It also helps to prevent the spread of disease. Hygiene describes the basic rules for keeping clean and healthy. personal hygiene includes regular baths, wearing clean clothes, and washing you hands after using the toilet and before handling food. It also includes washing your hair; brushing your teeth every day, ideally after every meal; keeping cuts clean and covered, and not spreading disease by coughing or sneezing ver food or other people.

Vệ sinh răng hay tắm rửa đôi khi trở nên nhàm chán. Tuy nhiên giữ cho thân thể sạch sẽ là một cách để bảo vệ cho cơ thể khỏe mạnh. Nó còn giúp phòng chống việc lây lan bệnh. Sự vệ sinh cho biết những phương pháp cơ bản để giữ gìn cơ thể sạch sẽ và khỏe mạnh. Giữ vệ sinh cá nhân bao gồm những việc như: tắm rửa thường xuyên, ăn mặc sạch sẽ, rửa tay sau khi đi vệ sinh và trước khi ăn uống. Giữ vệ sinh còn có cả giữ vệ sinh đầu tóc, chải răng hàng ngày, tốt nhất là ngay sau khi ăn xong, chăm sóc những chỗ bị xây xước, trầy xước, băng bó sạch sẽ và tránh lây lan bệnh bằng cách không ho, nhảy mũi vào thức ăn hay vào người khác.

HYPOTHERMIA

SỰ GIẢM THÂN NHIỆT

Every winter many elderly people die of hypothermia. Hypothermia happens in cold conditions when the body cannot stay warm and body temperature drops to a dangerously low level.

Usually body temperature remains at a constant level (37°C, 98.6°F) in humans. If the body becomes cold or chilled it can automatically warm itself. Blood vessels near the skin's surface contract (close up) so that warm blood is kept deep inside the body. The muscles cause us to shiver to create more heat.

In elderly people, however, this automatic process does not work very efficiently, mainly because their blood circulation is poor. So they have to rely on their sur-

Vào mùa đông nhiều người lớn tuổi qua đời vì tình trạng cơ thể không đủ ấm và nhiệt độ cơ thể giảm đến mức nguy kịch.

Cơ thể người luôn ổn định ở nhiệt độ nhất định (37 độ C, 98,6 độ F). Nếu cơ thể bị lạnh hay nóng thì nó có khả năng tự sưởi ấm. Các mạch máu nằm gần ngoài da sẽ co lại để máu nóng được giữ bên trong cơ thể. Những mô cơ làm chúng ta run lên để tạo ra nhiệt.

Tuy nhiên ở người lớn tuổi quá trình tự nhiên này không hoàn toàn hoạt động, chủ yếu là vì hệ tuần hoàn của họ bị suy nhược. Do đó họ phải dựa vào những điều kiện xung quanh để giữ ấm. Nhiều người già sống cô đơn không đủ khả năng đốt lò

roundings to keep warm. Many elderly people live on their own and cannot afford adequate heating, good food and warm clothing. If they become chilled their body temperature drops sharply. A drop of only 20°C can cause speech to become slow and the victim becomes drowsy. If the temperature drops much further, the victim becomes unconscious and may die. If you know an elderly person living on their own, check on them during winter.

During some operations surgeons create hypothermia in the patient. They do this to slow down the activity of the organs and need for oxygen.

sưởi, thức ăn đủ dinh dưỡng và quần áo ấm. Nếu họ bị lạnh thì nhiệt độ cơ thể sẽ hạ xuống rất thấp. Nhiệt độ giảm đi 2 độ C có thể gây nên hiện tượng nói năng chậm chạp và trở nên buồn ngủ. Nếu nhiệt độ tiếp tục giảm xuống thì nạn nhân sẽ trở nên mất cảm giác và có thể chết. Nếu bạn biết có người lớn tuổi sống cô đơn, nên theo dõi giúp đỡ họ trong suốt mùa đông.

Trong nhiều cuộc giải phẫu, các bác sĩ làm giảm nhiệt độ cơ thể của bệnh nhân để làm các hoạt động của các cơ quan trong cơ thể chậm lại và cần ít oxy.

MỤC LỤC

Chương I: Đặt phòng **7**

Đặt phòng qua điện thoại	9
Đặt phòng giùm người khác	16
Đặt phòng cho đoàn	20
Khách sạn hết phòng	26
Thay đổi việc đặt phòng	30
Hủy bỏ đặt phòng	34

Chương II: Tiếp đãi **37**

Khách đã đặt phòng đăng ký ở trọ	39
Khách chưa đặt phòng đăng ký ở trọ	44
Tiếp đoàn du khách	49

Chương III: Dịch vụ hành lý **53**

Giúp khách hàng mang hành lý đến quầy dịch vụ	55
Giúp khách hàng mang hành lý vào phòng	59
Hành lý sau khi đã mang vào phòng	64
Lạc hành lý	69
Giúp xách hành lý khi trả phòng	75
Nhận hành lý	79

Chương IV: Dịch vụ phòng ở cho khách

Dọn phòng	81
Chuẩn bị phòng ngủ	83
Dịch vụ giặt ủi	86
Dịch vụ giữ trẻ	91
Dịch vụ đặc biệt	105
Cho mượn đồ dùng	110
Sửa máy móc bị trục trặc	113
	115

Chương V: Bộ phận ẩm thực

Đặt bàn qua điện thoại	117
Không còn bàn trống	119
Việc gọi món ăn	128
Trả tiền	136
	143

Chương VI: Bộ phận thu ngân

Thanh toán bằng thẻ tín dụng	147
Thanh toán theo tài khoản công ty	149
Đổi ngoại tệ	156
	160

**Chương VII: Xử lý những ý kiến
đóng góp của khách**

165

Phòng không sạch	167
Phản nản mất đồ	171
Giặt hư quần áo	176
Thức ăn không tươi	180
Đem lộn thức ăn	182

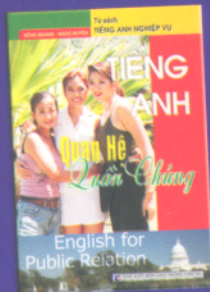
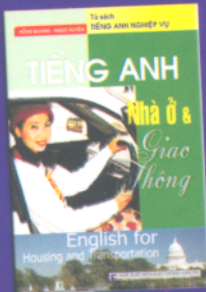
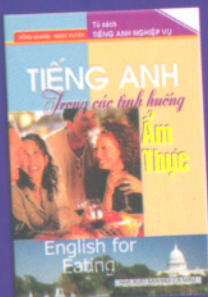
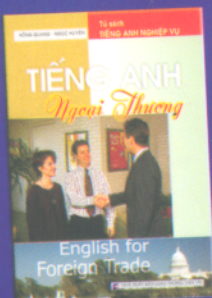
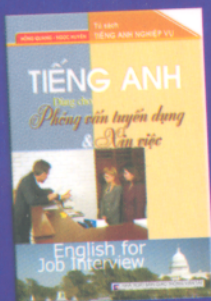
Chương VIII: Điện thoại

185

Nhận cuộc gọi đến từ bên ngoài	187
Sau khi chuyển điện thoại không có người nghe	189
Phát thanh gọi khách	191
Gọi điện thoại nội bộ như thế nào?	193
Gọi điện thoại ra ngoài như thế nào?	195
Điện thoại Quốc tế	196
Gọi điện thoại giữ khách	199

Phụ lục 1: Tên gọi dụng cụ ăn	201
Phụ lục 2: Tên trà	203
Phụ lục 3: Tên các loại nước mát	205

Tủ sách TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ



DN SÁCH THÀNH NGHĨA TP HỒ CHÍ MINH
NHÀ SÁCH NGUYỄN VĂN CỬ
 288B An Dương Vương, Q.5, TP.HCM - ĐT: 8392516
 Website: dnsachthanhnghiatphcm.com.vn
 Email: dnsthanhngia@vnn.vn

Giá: 24.000đ

¥345 127