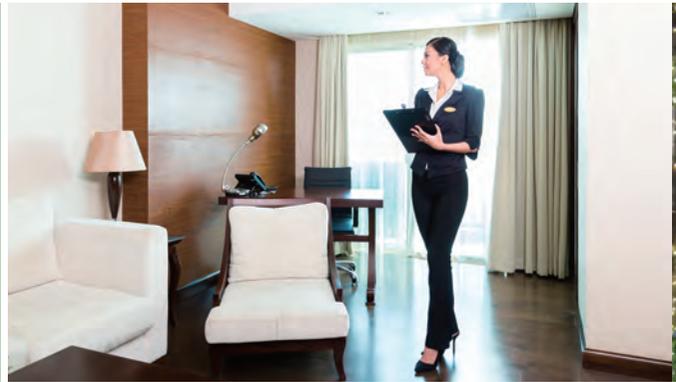


# PART IV

## Hotel Service



PART IV에서는 외국인 관광객들이 호텔을 이용하는 데 필요한, '예약과 등록', '호텔 내에서 발생할 수 있는 고객들의 불만 처리 업무', '호텔의 다양한 분야에서 일하는 직원들의 업무와 서비스' 등과 관련된 영어 회화를 학습한다. 이를 통해 호텔 관련 영어 회화 기법을 함양하여, 실제 현장에서 외국인 관광객들에게 친절한 서비스를 제공하고, 우리나라의 호텔 관광 산업 발전에 기여할 수 있도록 한다.





Lesson 1 Reservation and Registration Service

Lesson 2 Doorman and Bellman Service

Lesson 3 Concierge and Housekeeping Service

Lesson 4 Exchange and Laundry Service

Lesson 5 Restaurant and Cashier Service

Lesson 6 Fitness Center and Sauna Service

Lesson 7 Reception and Banquet Service

Lesson 8 Entertainment and Complaints



# Reservation and Registration Service



## Topics

- Reservation service
- Registration service

## Goals

- How to make a reservation by phone or online
- How to manage an on-site registration

## Field Activity

- Making a hotel reservation or registration



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 이 웹 사이트에서 여러분이 할 수 있는 일들을 생각해 보시오.

**|해설|** 그림을 살펴보면 목적지/도착지(destination), 호텔 이름, 랜드마크(landmark, 주요 지형 지물) 또는 주소를 이용하여 호텔 검색(Hotel Search)을 할 수 있고, 체크인(check-in), 체크아웃(check-out), 그리고 방의 사이즈를 결정할 수 있다는 것을 알 수 있다.

### B. Read and Match

◆ 다음을 읽고 의미와 단어를 연결하시오.

**|정답|** 1. landmark 2. check-out 3. check-in 4. destination

**|해설|**

1. 'a building or feature which is easily noticed(쉽게 알아 볼 수 있는 빌딩 또는 특징)'을 의미하는 것은 'landmark'이다.
2. 'the procedure of vacating and paying for one's staying at a hotel(호텔 방을 비우면서 머무른 것에 대하여 대가를 지불하는 수속/절차)'를 의미하는 것은 'check-out'이다.
3. 'the process whereby people announce their arrival at a hotel(호텔에 도착했다는 것을 알리는 과정)'을 의미하는 것은 'check-in'이다.
4. 'the place where you want to go(가고 싶어하는 곳)'을 의미하는 것은 'destination(목적지)'이다.

### C. Look and Choose

◆ 그림을 보고, 각 사람에 맞는 올바른 표현들을 고르시오.

**|정답|** 1. a, c, d 2. b, e, f

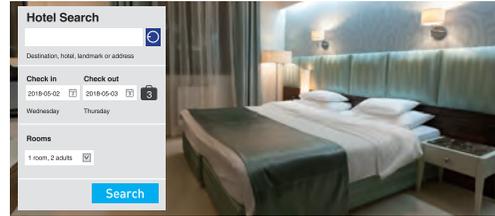
**|해설|**

1. 여자는 호텔 접수대의 직원이므로 쓸 수 있는 표현은 a, c, d이다.
  - a. Do you have a reservation? 예약하셨습니다까?
  - c. We have vacant rooms. 빈 방이 있습니다.
  - d. How many nights is it for? 며칠 밤 묵을 겁니까?
2. 남자는 호텔 손님이므로, 접수대에서 할 수 있는 표현은 b, e, f이다.
  - b. I'd like to book a room for myself and my wife. 저와 제 아내가 쓸 방을 예약하고 싶습니다.
  - e. For two nights. 2박 할 겁니다.
  - f. Do you have any vacancies? 빈 방 있습니까?

## Get Ready

### A Look and Think

Look at the picture and think about the things that you can do on this website.



### B Read and Match

Read and match the meanings with the words.

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. a building or feature which is easily noticed                     | • landmark    |
| 2. the procedure of vacating and paying for one's staying at a hotel | • destination |
| 3. the process whereby people announce their arrival at a hotel      | • check-in    |
| 4. the place where you want to go                                    | • check-out   |

### C Look and Choose

Look at the picture and choose the right expressions for each person.



- a. Do you have a reservation?
- b. I'd like to book a room for myself and my wife.
- c. We have vacant rooms.
- d. How many nights is it for?
- e. For two nights.
- f. Do you have any vacancies?

교과서 p. 113

## I Words & Expressions I

- have a reservation: 예약하다
- vacant room / vacancy: 빈방/객실
- book a room: 방을 예약하다

## Information\*

### 호텔 객실 종류

- Single Room: 1인실
- Double Room: 더블 침대 1개, 2인실
  - King Double Room: 킹-사이즈 침대 1개, 2인실
  - Queen Double Room: 퀸-사이즈 침대 1개, 2인실
- Twin Room: 1인용 침대 2개, 2인실
- Hollywood Twin Room: 헤드보드 1개, 1인용 침대 2개, 2인실
- Double-Double (Twin Double) Room: 더블 침대 2개, 2인실 (12살 이하 2명이 같이 할 수 있는 객실)
  - Two Double Beds Room: 퀸-사이즈 침대 2개
- Suite: 객실 1개 이상, 거실과 식탁 공간(dining area), 넓은 공간이 있으며 등급에 따라 Regular Suite < Penthouse Suite < Presidential Suite로 구분된다.

### Situation 1 | Making a Reservation

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

1. What type of room does he want?



2. When will the man be arriving?

3. How long is he going to stay at the hotel?

**Talk Together**

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Hi, I'd like to **book a room for myself and my husband**. Do you have any vacancies for tonight?  
 B: Yes, ma'am. We have lots of rooms available for tonight.  
 How many nights is it for? And what type of room would you like?  
 A: **One king-size bed for 3 nights**. How much is it?  
 B: Your room is **100,000 won** per night. Is that OK?  
 A: Yes, I'll take it.

book a room for my family / reserve a room for my family / get a room for two adults and one child

A double room for 2 nights / A family room for 2 nights / A suite just for tonight

200,000 won / 250,000 won / 370,000 won

■ reservation: 예약 • book a room: 방을 예약하다 • proceed with~: ~을 진행하다 • confirm: 확인하다

교과서 p. 114

## Situation 1

Making a Reservation (호텔 예약하기)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**W:** Good afternoon, Halla Hotel Reservation Desk, Yuna speaking. How may I help you?

안녕하세요. 한라 호텔 예약부에 있는 유나입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**M:** Hi, I'd like to book a room for my family, two adults and two children, please. Do you have two queen beds for June 15th, please?

안녕하세요. 저희 가족, 성인 둘하고 아이 둘을 위한 방을 예약하고 싶은데요. 6월 15일 퀸 사이즈 침대가 2개 있는 방 있습니까?

**W:** Yes, we do. How many nights is it for?

예, 있습니다. 며칠 밤 묵으실 거예요?

**M:** For three nights. How much will that be?

3박요. 얼마입니까?

**W:** 85,000 won per night including breakfast. Should I proceed with the reservation?

아침 식사 포함해서 1박에 85,000원이예요. 예약을 계속 진행할까요?

**M:** Yes. Please reserve the room under Philip Morrison. 좋습니다. Philip Morrison으로 그 방을 예약해 주십시오.

**W:** Could you spell that, please?

철자가 어떻게 되요?

**M:** P-H-I-L-I-P M-O-R-R-I-S-O-N.

P-H-I-L-I-P M-O-R-R-I-S-O-N입니다.

**W:** Thank you, Philip. I want to confirm your reservation.

That's one room with two queen beds for three nights.

감사합니다, Philip 씨. 예약을 확인하겠습니다. 3박에 퀸 사이즈 침대가 2개 있는 방 하나입니다.

**M:** That's correct.

맞습니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자는 어떤 종류의 방을 원하고 있는가?

**정답** ㉔

**해설** 남자의 대사 'Hi, I'd like to book a room for my family, two adults and two children, please. Do you have two queen beds for June 15th, please?'에서 남자가 원하고 있는 방의 종류는 a two queen bedroom이라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉔이다.

2. 남자는 언제 도착할 것인가?

**정답** ㉓

**해설** 남자의 대사 'Do you have two queen beds for June 15th, please?'에서 남자가 6월 15일에 도착할 거라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉓이다.

3. 남자는 얼마 동안 묵을 것인가?

**정답** ㉕

**해설** 남자의 대사 'For three nights. How much will that be?'와 여자의 대사 'Thank you, Philip. I want to confirm your reservation. That's one room with two queen beds for three nights.'에서 이 남자가 3박할 거라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉕이다.

#### I Words & Expressions I

• **Hotel Reservation Desk:** 호텔 예약부

• **I'd like to book a room for my family.:** 저희 가족을 위한 방을 예약하고 싶습니다.

• **Please reserve the room under (the name of) ~: ~** 라는 이름으로 방을 예약해 주십시오.

#### Talk Together

◆ 주어진 표현을 활용하여 대화를 짝과 연습하십시오.

## Situation 2

### Checking into a Hotel (호텔에 투숙하기)

#### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**W:** Good afternoon, sir. Can I help you?  
안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?

**M:** Good afternoon. My name's Daniel. I'd like to check in, please.

안녕하세요. 제 이름은 Daniel인데요. 체크인 하고 싶습니다.

**W:** Do you have a reservation?  
예약하셨나요?

**M:** Yes, I have a reservation for two nights.  
예, 이틀 밤 예약했습니다.

**W:** Let me check it for you. One minute, please. (Pause) Yes, today and tomorrow, the 5th and 6th of August. Could you please fill out this registration card?

확인해 보겠습니다. 잠시만 기다려주세요. (잠시 후) 예, 오늘과 내일, 8월 5일하고 6일로 되어 있습니다. 이 등록 카드를 작성해 주시겠습니까?

**M:** Yes, of course.  
예, 물론입니다.

**W:** Thanks. Could I see your passport, please?  
감사합니다. 여권을 좀 보여 주시겠어요?

**M:** Yes, here you are.  
예, 여기 있습니다.

**W:** Thank you, sir. Your room number's 311. It's on the third floor. And here's the key card for your room. Our bellman will show you to your room.

감사합니다. 객실 번호는 311이구요. 3층입니다. 여기 객실 키 카드 있습니다. 벨맨이 객실로 안내해 드릴 겁니다.

**M:** Thank you.  
감사합니다.

◆ 대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 그림을 보고 화자들이 있는 곳을 고르시오.

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 첫 대사에서 "Good afternoon. My name's Daniel. I'd like to check in, please."라고 대답하였으므로 대화가 이루어지고 있는 장소는 호텔 Front / Reservation Desk 이므로 정답은 ㉠이다.

2. 오늘은 며칠인가?

**|정답|** ㉡

**|해설|** 여자의 세 번째 대사에서 "Let me check it for you. One

## Situation 2 | Checking into a Hotel

#### Listen and Do

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

1. Look at the pictures and choose where the speakers are.



2. What's the date today?

- June 5.                       August 5.                       August 6.

3. How many nights will he be staying at the hotel?

- Two nights.                       Three nights.                       Four nights.

4. What is the man's room number?

- Room 113.                       Room 131.                       Room 311.

#### Talk Together

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Hello. My name is Charles Homer. I have a reservation for tonight under the name of Charles.  
B: One moment, please. Let me check. Yes, that is a single with a bath, right?  
A: That's right.  
B: All right. Could you please fill out this registration card?  
A: Yes, of course.  
B: Thanks. Could I see your passport, please?  
A: OK. Here you are.

Jim Brown  
Daniel Kim  
Jackson Brett

two nights  
three nights  
a week

a double room  
a suite  
two queen beds

■ check in: 투숙(입원) 수속을 밟다 • fill out: 양지(表) 채우다, 서식에 기입하다 • registration: 등록

**교과서 p. 115**

minute, please. (Pause) Yes, today and tomorrow, the 5th and 6th of August.”라고 하였으므로 답은 ㉡이다.

3. 남자는 이 호텔에 며칠 머무를 것인가?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 두 번째 대사에서 “Yes, I have a reservation for two nights.”라고 하였으므로 정답은 ㉠이다.

4. 남자가 묵을 객실 번호는 몇 번인가?

**|정답|** ㉢

**|해설|** 여자의 마지막 대사에서 “Thank you, sir. Your room number's 311.”라고 하였으므로 정답은 ㉢이다.

#### I Words & Expressions I

- I'd like to check in, please.: 체크인 하고 싶습니다.
- Our bellman will show you to your room.: 벨맨이 객실로 안내해 드릴 겁니다.

#### Talk Together

◆ 주어진 표현을 활용하여 짝과 대화를 연습하십시오.

## Field Activity

**STEP 1** 4명씩 한 모둠을 이루어, 호텔을 이용할 때 필요한 등록 카드를 작성해 봅시다.

|                 |                                 |  |
|-----------------|---------------------------------|--|
| First Name      | Last Name                       |  |
| Mobile Phone    | Email                           |  |
| Passport Number | Card Number                     |  |
| Room Type       | Room Number                     |  |
| Address         | ETA (estimated time of arrival) |  |
| Check-in Date   | Check-out Date                  |  |
| Hotel's Name    | Hotel Rate                      |  |
| Hotel's Address | Receptionist                    |  |

**STEP 2** 작성한 등록 카드를 보고, 호텔의 예약 또는 등록에 관한 대화문을 만들어 봅시다.



**STEP 3** 모둠별로 대화문을 발표해 봅시다.

교과서 p. 116

## Field Activity

### Step 1

#### I Words & Expressions I

- **First Name:** 이름 (= Given Name)
- **Last Name:** 성 (= Family Name)
- **ETA (estimated time of arrival):** 도착 예정 시간
- **Hotel Rate:** 객실 요금
- **Receptionist:** 접수 담당자

### Step 2

#### | 예시 정답 |

- A:** Good evening, Reservation Desk, Jiyeong speaking. How may I help you?
- B:** Hi, I'd like to make a reservation for two adults and one child, please. Do you have a double bed on July 17, please?
- A:** Yes, we do. How many nights is it for?
- B:** For four nights. How much will that be?
- A:** 80,000 won per night including breakfast. Should I proceed with the reservation?

- B:** Yes. Please reserve the room under Jackson.
- A:** Could you spell that, please?
- B:** J-A-C-K-S-O-N.
- A:** Thank you. Jackson, I want to confirm your reservation. That's one room with a double bed room for four nights.
- B:** That's correct.

## Check Up

### I Script & Translation I

#### A-1

- W:** Welcome to Arirang Hotel! How can I help you?  
Arirang 호텔에 오신 것을 환영합니다. 어떻게 도와드릴까요?
- M:** \_\_\_\_\_
- Ⓐ I'd like to check in, please. I have a reservation.  
체크인하고 싶은데요. 예약했습니다.
- Ⓑ The reservation is under the name of Robert.  
예약은 Robert라는 이름으로 되어 있습니다.
- Ⓒ We open from Tuesday to Sunday.  
우리는 화요일부터 일요일까지 엽니다.

#### A-2

- W:** Good morning, Reservations. This is Nagyeong speaking. How can I help you?  
안녕하세요, 예약부입니다. 저는 나경입니다. 무엇을 도와드릴까요?
- M:** Hello, I'd like to make a reservation for two adults and one child. Do you have a double room for next Monday?  
안녕하세요, 어른 2명과 어린이 1명이 묵을 방을 예약하고 싶은데요. 다음 주 월요일 더블룸 있나요?
- W:** Yes, we do. How many nights is it for?  
예. 있습니다. 며칠 묵으실 건가요?
- M:** Two nights. Monday and Tuesday. How much is it?  
2박입니다. 월요일하고 화요일, 얼마예요?
- W:** It's 75,000 won per night including breakfast.  
아침 식사 포함해서 1박에 75,000원입니다.
- M:** Good, that's fine.  
좋습니다.
- W:** OK. Let me confirm your reservation. That's one double room for two nights, Monday and Tuesday.  
좋습니다. 예약을 확인해 보겠습니다. 월요일하고 화요일 2박에 더블룸이죠.

M: That's right.  
예, 맞습니다.

**A** 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 가장 적절한 답은?

**|정답|** @

**|해설|** 여자가 호텔에 오신 것을 환영한다고 하고 있으므로 Front 또는 Reservation Desk에서 물어보고 있는 질문임을 알 수 있다. 따라서 정답은 @가 가장 적절하다.

2. 남자는 얼마를 지불해야 할 것인가?

**|정답|** ©

**|해설|** 여자의 세 번째 대사에서 "It's 75,000 won per night including breakfast."라고 했으므로 남자는 2박할 것이기 때문에 정답은 ©이다.

**B** 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

**|정답|** 1. c 2. a 3. b 4. d

**|해설|**

1. '무엇을 도와드릴까요?'라는 질문에 대한 대답으로는 c가 적절하다.
2. '여권을 보여줄 수 있습니까?'라는 질문에 대한 대답으로는 a가 적절하다.
3. '며칠 묵으실 겁니까?'라는 질문에 대답으로는 b가 적절하다.
4. '예약하셨습니까?'라는 질문에 대한 대답으로는 d가 적절하다.

**C** 순서대로 배열하여 대화를 완성하십시오.

**|정답|** c - a - d - e - b

**|해설|** 먼저 호텔에 손님이 도착해서 손님을 맞이하고 예약을 확인하는 과정인 C가 적절하다. 그 다음은 a와 같이 예약한 손님이 정확히 누구인지를 확인하고, 손님이 며칠 묵을 것인지(d) 그리고 손님이 묵을 방은 어떤 종류의 방인지(e)를 확인하고 나서 객실 열쇠를 전해주는 것이 올바른 순서이다.

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the woman's question?  
 a  b  c
2. How much will the man be paying?  
 a 75,000 won.  b 175,000 won.  c 150,000 won.

**B Choose the right response for each question in the box.**

1. How can I help you, ma'am?
2. Could I see your passport, please?
3. How many nights is it for?
4. Do you have a reservation?

a. Yes, here you are.  
 b. I will be staying for two nights.  
 c. Yes, I'd like to make a reservation for my family.  
 d. Yes, I have a reservation for tonight under the name of Brown.

**C Put the boxes in the correct order and complete the dialog.**

**a** A: Could you spell your last name, please?  
 B: Yes, it's C-A-R-T-E-R.

**b** A: No problem. Here's your key. You're in Room 8012.  
 B: Thank you.

**c** A: Hello. Welcome to the Rainbow Hotel, sir.  
 B: Thanks. I have a reservation. My name is David Carter.

**d** A: OK. Your reservation is for two nights. Is that right?  
 B: Yes, that's correct.

**e** A: A smoking or a non-smoking room?  
 B: Non-smoking, please.

● — ● — ● — ● — ●

교과서 p. 117

**Information\***

**호텔 객실 등급**

- Standard Room: 일반적인 호텔의 보통 객실
- Superior Room: Standard Room과 방의 넓이나 구성은 비슷하나 각종 비품들이 조금 더 고급스러운 객실
- Deluxe Room: Superior Room과 구성은 비슷하나 방의 넓이가 조금 더 크고 각종 비품들이 조금 더 고급스러운 객실
- Executive Room: Standard Room보다 업그레이드 된 객실로 각종 사무 용품이 비치되어 있으며 업무를 볼 수 있는 개별 책상이 비치되어 있는 객실
- Residential Room: 주거형 객실로 침실 외에 거실과 주방이 있음
- Suite Room: 최고급 객실로 2개 이상의 침실과 별도의 거실과 발코니가 있음

# Doorman and Bellman Service



### Topics

- Doorman service
- Bellman service

### Goals

- How to greet a guest
- How to orient a guest to a room
- How to help a guest check in

### Field Activity

- Showing a guest into the hotel as a doorman or bellman



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 이 두 사람이 손님을 위해 각자 할 수 있는 일들을 생각해 보시오.

[예시 정답]

- 도어맨의 주요 업무
- 1. 고객의 차량이 호텔 입구로 들어오면 정차 위치를 지시하고 차량 문을 열어주고, 짐을 운반하도록 벨맨에게 지시한다.
- 2. 고객의 요청에 따라 고객의 차량을 주차(valet parking: 대리 주차) 하거나 택시를 호출해 준다.
- 3. 상대적으로 혼잡한 호텔 입구에서 원활한 차량 소통을 위해 주차 통제 등을 한다.
- 4. 주차장에 대기 중인 고객 차량이나 운전 기사를 호출한다.
- 5. 호텔 시설, 주변 관광지, 교통 등의 정보를 고객에게 제공하기도 한다.
- 벨맨의 주요 업무
- 1. 고객이 도착하면 고객의 짐을 프론트로 운반한다.
- 2. 프론트에서 고객이 등록 절차를 마치면 배정된 객실 열쇠를 받아 해당 객실로 안내하고 또한 고객의 짐을 객실까지 운반한다.
- 3. TV, 에어컨, 등의 객실 내의 시설물 사용법과 호텔 부대 시설 및 그 시설의 영업 시간 등의 정보를 제공한다.
- 4. 퇴실할 때는 짐을 들어다 주고 배웅한다.

[출처] 한국고용정보원(재인용: <http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=873rosie&logNo=220111178680>)

### B. Read and Match

◆ 다음을 읽고 단어와 그 단어에 대한 설명을 연결하시오.

[정답] 1. c 2. a 3. b 4. d

[해설]

1. automatic revolving door(자동 회전문): a door that consisting of 3 or 4 doors and turns around by itself(3~4개의 문으로 된 자동으로 돌아가는 문)
2. bellman(벨맨): a person who shows customers to their rooms, delivers messages and mail, and carries luggage(손님들을 객실로 안내하고, 메시지나 우편물을 배달하며 수하물을 운반하는 사람)
3. doorman(도어맨): a person who receives guests, opens the door, orders the taxi, parks the guest's car and so on(손님을 받고, 문을 열어 주고, 택시를 호출하며, 손님의 차를 주차시키는 일 등을 하는 사람)
4. trolley(손수레): a cart on wheels pushed by hand, used to carry large or heavy items(크거나 무거운 물품을 운반하는 데 쓰

## Get Ready

### A Look and Think

👉 Look at the pictures and think about what each person can do for a guest in a hotel.



### B Read and Match

👉 Read and match the words with the descriptions in the box.

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. automatic revolving door | 2. bellman |
| 3. doorman                  | 4. trolley |

- a. A person who shows customers to their rooms, delivers messages and mail, and carries luggage
- b. A person who receives guests, opens the door, calls a taxi, parks the guest's car, and so on
- c. A door that consists of 3 or 4 doors and turns around by itself
- d. A cart on wheels pushed by hand, used to carry large or heavy items

### C Read and Choose

👉 Choose any expressions that a bellman can use in a hotel.

- a. Please call the front desk if you need anything.
- b. Please take the elevator. After you, sir.
- c. You can register at the front desk over there.
- d. Mind your hand in the revolving door, please.
- e. May I carry your bags?
- f. May I have your room key, please.

교과서 p. 119

이고, 손으로 미는 바퀴 달린 손수레)

### C. Read and Choose

◆ 호텔에서 벨맨이 하는 일들을 고르시오.

[Translation] | -----

- a. 무엇이든지 필요하시면 프론트로 전화 주세요.
- b. 엘리베이터/승강기를 타십시오. 먼저 타세요.
- c. 저쪽에 있는 프론트에서 등록하십시오.
- d. 회전문에서 손을 주의해 주십시오.
- e. 가방을 운반해 드릴까요?
- f. 객실 키를 주시겠습니까?

[정답] a, b, e, f

[해설] Look and Think에서 도어맨과 벨맨의 주요 업무를 참고하면 c와 d는 도어맨의 업무이고 벨맨의 업무는 a, b, e, f 라는 것을 알 수 있다.

## Situation 1 | Doorman Service

### Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Look at the pictures and choose the picture that best fits the dialog.



2. Who is expected to carry the woman's baggage?

- A doorman.    
  A bellman.    
  A valet.

### Talk Together

Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Good afternoon, ma'am. Welcome to our hotel. **May I help you with your baggage?**  
 B: Thank you so much.  
 A: OK. I'll call our bellman. He will take care of them.  
 B: Great. By the way, **where can I wash my hands before I register?**  
 A: Go through the lobby and you can find a restroom on your left, past the front desk.  
 B: Thank you so much.

Let me help you with your baggage. / May I help you with your bags? /  
Let me help you carry your bags.

where can I register /  
is there a place where we can grab something to eat before we check in /  
I forgot my bathing suit. Is there a place where I can buy one in the hotel

You can register at the front desk over there, ma'am. /  
If you go through the lobby and then turn right, you'll see a restaurant. /  
Yes, there is. We have an excellent boutique straight ahead in the back lobby, behind the gift shop.

■ fragile: 부서지기[손상되기] 쉬운   
 • parking lot: 주차장   
 • valet parking: 대리 주차   
 • revolving door: 회전문

교과서 p. 120

my hands before I register?

아, 정말로요? 감사합니다. 그런데, 등록하기 전에 화장실에 들  
르고 싶은데요?

**M:** Go through the lobby and you can find it on your left, past  
the front desk.

로비를 지나가시면 프론트 다음에 왼쪽에 있습니다.

**W:** Thank you so much.

대단히 감사합니다.

**M:** Mind your hand in the revolving door.

회전문에서 손을 조심하십시오.

**W:** Thanks again.

거듭 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 그림들을 보고 대화에 가장 잘 어울리는 그림을 고르시오.

**|정답|** ㉠

**|해설|** 대화의 내용으로 보아 도어맨과 호텔 손님의 대화임을 알 수  
있으므로 정답은 ㉠이다.

2. 누가 여자의 가방을 운반할 것으로 예상되는가?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'May I help you with your suitcases?'  
와 두 번째 대사 'Sure. I will take care of them.'의 내용으로 보아 도  
어맨 자신이 가방을 처리하겠다는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉠이  
다.

## I Words & Expressions I

- fragile: 부서지기[손상되기] 쉬운
- I will take care of them.: 제가 그것들을 처리[운반]하겠습니다.
- parking lot: 주차장
- free valet parking: 무료 발렛 파킹[대리 주차]
- I appreciate it.: 감사합니다.
- Where can I wash my hands?: 화장실이 어디예요?
- register: 등록하다
- Mind your hand.: 손을 조심하십시오.

### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 짝과 대화를 연습하십시오.

## Situation 1

Doorman Service (도어맨의 업무)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**M:** Good afternoon, ma'am. Welcome to Sarang Hotel. May I  
help you with your suitcases?

안녕하세요, 손님. 사랑 호텔에 오신 것을 환영합니다. 제가 가  
방을 들어드릴까요?

**W:** Yes, please. They are in the trunk, but please be careful  
with them. There are some fragile items there.

예, 감사합니다. 그것들은 트렁크에 있는데 조심히 다루어 주세  
요. 거기엔 몇 가지 깨지기 쉬운 것들이 들어 있습니다.

**M:** Sure. I will take care of them.

예. 제가 처리하겠습니다.

**W:** That's very helpful. Where is the parking lot?

도움이 많이 되는군요. 주차장은 어디예요?

**M:** You can use our free valet parking.

무료 발렛 파킹[대리 주차]을 이용하실 수 있습니다.

**W:** Oh, really? I appreciate it. By the way, where can I wash

## Situation 2

### Bellman Service (벨맨의 업무)

#### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**M:** Good afternoon, ma'am. I'm the hotel bellman. Can I help you? 안녕하세요, 손님. 저는 이 호텔의 벨맨입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**W:** Yes, please. These suitcases and bags are ours.  
예. 이 여행용 가방들하고 백들이 저희들 것인데요.

**M:** OK. I'll carry them to the front desk over there. Come this way, please. (In front of the front desk) After you finish checking in, I will show you to your room.  
알겠습니다. 제가 저기 있는 프론트로 이것들을 가져다 드리겠습니다. 이쪽으로 오세요. (프론트 데스크 앞에서) 체크인이 끝나시면, 객실로 안내해 드리겠습니다.

**W:** Thanks a lot. (Pause) 대단히 감사합니다.

**M:** Now, may I see your room key?  
저, 객실 열쇠 좀 주시겠습니까?

**W:** Here you are. 여기 있습니다.

**M:** Your room is on the 7th floor. We'll go up in the elevator. Right, this way. 객실은 7층에 있습니다. 엘리베이터를 타고 올라가시죠. 이쪽으로 오세요.

(After a while)

Please, take the elevator. After you, ma'am.  
엘리베이터를 타십시오. 먼저 타세요, 손님.

**W:** Thanks. (Pause) 감사합니다.

**M:** This is the 7th floor. Room 715 on the right.  
7층입니다. 715실은 오른쪽에 있습니다.

◆ 그림들을 보고 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 그림들을 보고 대화에 가장 잘 어울리는 그림을 고르시오.

**|정답|** ㉠

**|해설|** 손님의 가방을 운반하고 객실로 손님을 안내하는 대화의 내용으로 보아 벨맨과 호텔 손님과의 대화임을 알 수 있으므로 정답은 ㉠이다.

2. 누가 여자를 도와주고 있는가?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'Good afternoon, ma'am. I'm the hotel bellman.'에서 남자가 벨맨이라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉠이다.

3. 여자는 몇 호실에 머무를 것인가?

**|정답|** ㉢

### Situation 2 | Bellman Service

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🔊

1. Look at the pictures and choose the picture that best fits the dialog.





2. Who is helping the woman?  
 A doorman.       A bellman.       A valet.

3. Which room will she be staying in?  
 Room 705.       Room 750.       Room 715.

**Talk Together**

▶ Complete the dialog with the expressions in the box. Practice the dialog with a partner.

A: Good morning, ma'am. I'm the hotel bellman. How may I help you?  
 B: I .....  
 A: .....  
 B: Here you are.  
 A: .....  
 B: Thanks.

a. Your room is 537. We'll take the elevator to the 5th floor.  
 b. OK. I will show you to your room. May I see your room key?  
 c. I can't find my room.

■ suitcase: 여행 가방    • elevator: 승강기    • his way: 이리로

교과서 p. 121

**|해설|** 남자의 마지막 대사 'This is the 7th floor. Room 715 on the right.'에서 손님의 객실이 715호라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉢이다.

#### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 가지고 대화를 완성하고 그 대화를 짝과 연습하십시오.

**|정답|** 1. c    2. b    3. a

**|해설|**

**A:** Good morning, ma'am. I'm the hotel bellman. How may I help you? 안녕하세요, 손님. 저는 이 호텔의 벨맨입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**B:** I can't find my room. 제 객실을 찾을 수 없어요.

**A:** Okay. I will show you to your room. May I see your room key? 좋습니다. 제가 객실로 안내해 드리죠. 객실 열쇠를 보여주시겠습니까?

**B:** Here you are. 여기 있습니다.

**A:** Your room is 537. We'll take the elevator to the 5th floor. 손님의 객실은 537호입니다. 5층까지 엘리베이터를 타고 가시죠.

**B:** Thanks. 고맙습니다.

**Field Activity**

**STEP 1** 4명씩 한 모둠을 이루어, 호텔에서 도어맨과 벨맨의 업무들을 조사해 봅시다.

|          |         |         |
|----------|---------|---------|
|          | Doorman | Bellman |
| The Work |         |         |

**STEP 2** 호텔의 도어맨 또는 벨맨이 되어 외국인 관광객을 안내하는 대화문을 만들어 봅시다.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**STEP 3** 모둠별로 대화문을 발표해 봅시다.

교과서 p. 122

## Field Activity

### Step 1

#### |예시 정답|

- Doorman
  - To create a welcoming environment for hotel guests
  - To facilitate hotel guests' arrival or departure which includes opening doors, hailing taxicabs, greeting guests and carrying their bags into the hotel
  - To keep their work area tidy by sweeping and removing
  - To assist guests by giving directions and providing important information about the hotel
- Bellman
  - To unload the luggage of the guests staying at the hotel
  - To transport the guests' luggage and/or bags to their rooms and back from their rooms to cars when their stay is over
  - To escort the guests to their respective hotel rooms and also takes the luggage along with them after the hotel guests check in at the front desk
  - To guide the guests about the available facilities and any

features of the room that guests should know about

### Step 2

#### |예시 정답|

(In the room after arriving at the guest room)

- A: After you, ma'am.
- B: Thanks.
- A: Here is your room. I will leave your baggage here.
- B: Thanks. Uh, can you help me, please?
- A: Yes, ma'am.
- B: Where's the remote control?
- A: It's over there – next to the lamp.
- B: Oh, good! Thank you.
- A: You're welcome. If you need anything, just dial 9.
- B: OK. Thank you.
- A: Have a good evening, ma'am. Enjoy your stay.
- B: Thanks.

## Check Up

### | Script & Translation |

A-1

W: Excuse me, where can I register?  
실례하지만, 어디서 등록할 수 있나요?

M: \_\_\_\_\_

Ⓐ I'd like to check in, please. I have a reservation.

체크인 하고 싶은데요, 예약했습니다.

Ⓑ Come this way, please.

이쪽으로 오세요.

Ⓒ We have no rooms available for tonight.

오늘밤 빈방이 없는데요.

A-2

M: After you, ma'am.

먼저 타세요.

W: Thanks.

감사합니다.

M: Here is your room. I will leave your baggage here. The minibar in the room is yours to use. Two bottles of water are free of charge, but some drinks and snacks are available for purchase. The price list is on this card. And if you need extra pillows and blankets, you will find them here. Well, if

you have any questions at all later on, please don't hesitate to call the front desk. They will help you with whatever you need.

여기가 손님 객실입니다. 짐은 여기다 두겠습니다. 이 방에 있는 소형 냉장고는 이용해서도 좋습니다. 물 2병은 무료입니다. 하지만 다른 음료와 스낵들은 구매하셔야 이용할 수 있습니다. 가격표는 이 카드에 있습니다. 만약에 여분의 베개와 담요가 필요하시면 여기서 찾으시면 됩니다. 그리고 혹시 나중에 문의할 사항이 있으시면 주저하지 마시고 프런트 데스크로 전화 주세요. 필요하신 거 뭐든지 도와 드릴 겁니다.

**W:** Thank you for the bags and your kindness.

가방과 호의에 감사를 드립니다.

**M:** Enjoy your stay!

머무시는 동안 즐거운 시간 보내세요.

**A** 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은?

**|정답|** ㉔

**|해설|** 프런트 데스크를 찾고 있는 질문에 대한 대답으로 가장 적절한 것은 ㉔이다.

2. 남자는 무엇을 하고 있는가?

- ㉑ 손님 맞이하기
- ㉒ 손님을 객실까지 안내하기
- ㉓ 객실 내 시설물 사용법 설명하기

**|정답|** ㉓

**|해설|** 남자의 두 번째 대화의 내용으로 남자가 객실 내 시설물 사용법을 설명하고 있으므로 가장 적절한 정답은 ㉓이다.

**B** 각 질문이나 진술에 대한 올바른 응답을 고르시오.

**|정답|** 1. c 2. a 3. d 4. e 5. b

**|해설|**

1. 등록하기 위하여 프런트의 위치를 묻고 있으므로 응답은 c가 적절하다.
2. 객실 키를 보여 줄 수 있느냐는 물음에 대한 응답은 a가 적절하다.
3. 수화물 운반을 도와드리겠다는 제안에 대한 응답은 d가 적절하다.
4. 화장실이 어디냐고 묻는 질문에 대한 응답은 e가 적절하다.
5. 회전문에서 손을 조심하라는 말에 대한 응답은 b가 적절하다.

**C** 다음 기사를 읽고 빈칸을 주어진 단어로 채우시오.

**I Translation |** -----

이 사람은 누구입니까?

이 사람은 호텔 손님을 맞이하는 분위기를 조성하며 손님이 도착하고 떠나는 것을 편리하게 해준다. 여기에는 문을 열어 주는 것, 택시를 불러주는 것, 손님들에게 인사하기, 가방을 호텔 안으로 운

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the woman's question?  
 a  b  c  d
2. What is he doing?  
 a Welcoming a guest.  
 b Escorting a guest to their room.  
 c Explaining the usage of the in-room amenities.

**B Choose the right response for each question or statement in the box.**

1. Where can I check in?
2. May I see your room key?
3. May I help you with your baggage?
4. Where can I wash my hands before I register?
5. Mind your hand in the revolving door. The door is automatic.

a. Here you are.  
 b. Thank you so much.  
 c. Come this way, please.  
 d. Yes, please. They are in the trunk.  
 e. Go past the front desk and you can see the restroom sign on your left.

**C Read the article and fill in the blanks with the words in the box.**

**Who is this man?**

This man creates a welcoming environment for hotel guests and facilitates their arrival or departure. This includes opening doors, hailing taxicabs, \_\_\_\_\_ guests and \_\_\_\_\_ their bags into the hotel. This man may also be responsible for keeping their work area tidy by sweeping and removing trash. Beyond these basic duties, this man is expected to assist guests by giving directions and \_\_\_\_\_ important information about the hotel. This man also stations near the entrance and keeps an eye out for suspicious activity.

Adapted from: Tambien, E. (n. d.). Job Description for a Hotel Doorman.

providing
greeting
carrying

**교과서 p. 123**

반해 드리기가 포함된다. 이 사람은 또한 자기들이 일하고 있는 구역을 쓸고 쓰레기를 치움으로써 언제나 깨끗하게 유지해야 할 책임이 있다. 이런 기본적인 의무들 외에도, 이 사람은 손님들에게 길을 안내하거나 호텔에 대한 중요한 정보를 제공해 준다. 호텔 입구 근처에 배치된 이 사람은 바깥의 의심스러운 행동에 대해서 지켜본다.

**|정답|** 1. greeting 2. carrying 3. providing

**|해설|** 해석 참조

# Concierge and Housekeeping Service



**Topics**

- Concierge service
- Housekeeping service

**Goals**

- How to provide a guest with necessary information
- How to respond to a guest's request
- How to make up the guest's room

**Field Activity**

- Assisting guests as a concierge or a housekeeper



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 이 사람들이 호텔에서 하는 일들을 생각해 보시오.

**[예시 정답]**

• 컨시어지의 주요 업무

이들의 업무 영역은 정확하게 구분되어 있지 않다.

1. 고객이 필요로 하는 정보를 제공하고 고객이 해결하고자 하는 일들을 법적, 도덕적 테두리 안에서 모두 해결해 주는 것이 주 업무이다.
2. 고객의 짐 들기부터 교통 안내, 관광 및 쇼핑 안내, 음식점 추천 및 예약 등의 정보를 제공한다.
3. 고객이 직접 구하기 어려운 티켓 구매, 기념품 구매 대행까지 고객이 어려움을 호소하는 모든 사항을 신속하게 해결하여 주는 등 개인 비서의 역할도 마다하지 않고 고객을 만족시키는 일을 한다.

• 호텔의 'Housekeeping(객실 관리부)'이란 객실의 관리 및 객실부 문에서 제공되는 서비스의 모든 것을 가리킨다.

- 일반적으로 객실 정비의 업무를 보면 객실 청소와 객실의 설비, 가구, 비품류의 정비 그리고 객실용의 린넨류, 소모품류의 관리를 말한다.
- 하우스키퍼(Housekeeper); 룸메이드, 호텔 객실 청소원의 가장 기본적인 업무는 청결이다. 즉, 호텔의 청결과 유지 보수, 그리고 건물의 미관을 효율적으로 관리하는 부서이다. 하우스 키퍼는 객실에 투숙(check-in)하는 손님을 위해 적절한 시간에 맞추어 청소하는 일뿐만 아니라 영업을 위해 호텔 내의 모든 시설물들을 멋지고 매혹적인 상태로 유지하고 청결하게 하는 역할을 한다.
- 그러기 위해서 하우스 키퍼(housekeeping)은 객실 청소(room cleaning)와 객실 설비(facilities), 시설(furniture & fixtures), 비품(guest supplies) 관리뿐 아니라 호텔 내 레스토랑(restaurants), 화장실(restroom), 라운지(lounges), 주방(kitchens) 등 호텔 전역의 공공 지역(public areas), 린넨 류(Linens), 직원 유니폼(staff uniform)의 지급과 수선(repair), 세탁 등에 이르기까지 많은 업무를 담당하는 부서로서 그 업무 범위가 상당히 크다고 할 수 있다.

### B. Read and Match

◆ 다음을 읽고 서비스와 그 서비스를 설명하는 어구를 연결하십시오.

**[정답]** 1. a, c, d, f    2. b, e, g, h

**[해설]** 위의 A. Look and Think의 concierge와 housekeeping의 업무들을 참조 바람.

### C. Read and Choose

◆ 주어진 어구를 가지고 문장을 완성하십시오.

## Get Ready

### A Look and Think

Look at the pictures and think about the things that these people do for the hotel.



### B Read and Match

Read and match the phrases with the correct services.

1. Concierge Service:

2. Housekeeping Service:

a. book a conference  
c. find a babysitter  
e. make up the room  
g. take away the dishes

b. bring up the towels  
d. give a bus schedule  
f. rent a car  
h. turn down the beds

### C Read and Choose

Complete the sentences with the phrases in the box.

1. I enjoy sightseeing, but \_\_\_\_\_.  
2. There is so much \_\_\_\_\_.  
3. \_\_\_\_\_, I will send someone up right away.  
4. \_\_\_\_\_ does the bus run?  
5. \_\_\_\_\_ is the bus station from here?  
6. \_\_\_\_\_ will it take to bring up the towels here?

a. to see  
b. How far  
c. How long  
d. How often  
e. I don't like amusement parks  
f. if you don't mind

교과서 p. 125

**[정답]** 1. e    2. a    3. f    4. d    5. b    6. c

**[해설]**

1. '구경/관광하는 것을 좋아하지만,'이라고 했으므로 but 다음에는 부정적인 표현이 와야 적절하다. 정답은 e. I don't like amusement parks.이다.
2. There is so much 다음에는 a. to see가 적절하다. much가 명사로 쓰이고 있어서 to see가 부정사의 형용사적 용법으로 쓰이고 있다. '볼 것들이 많다.'라고 하는 표현으로는 There is a lot to see. 또는 There are so many things to see.도 가능하다.
3. 'if you don't mind(괜찮으시다면,)'는 자기가 하려는 것에 대해 남이 반대하는지를 확인하거나, 남에게 정중한 요청을 할 때 쓰는 표현이므로 If you don't mind, I will send someone up right away.가 적절하다. 손님 객실로 사람을 보내려고 하는데 손님의 의중을 물어보는 것이 예절에 맞다.
4. 버스가 얼마나 자주 다니는지를 물어보는 표현이므로 빈칸에는 d. How often이 가장 적절하다.
5. 버스 터미널이 여기서 얼마나 멀리 있는지를 물어 보는 표현이므로 거리를 묻는 b. How far가 적절하다.
6. 수건을 갖다 주는 데 얼마나 시간이 오래 걸리는지를 묻는 표현이므로 c. How long이 적절하다.

### Situation 1 | Concierge Service

#### Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. What is the man going to do?



2. How often does the bus run?

- Ⓐ The bus leaves every hour on the hour, from 7:00 a.m. until 8:00 p.m.
- Ⓑ The bus leaves every hour on the hour, from 8:00 a.m. until 8:00 p.m.
- Ⓒ The bus leaves every hour on the hour, from 8:00 a.m. until 7:00 p.m.

3. How long does it take to walk to the bus station from the hotel?

- Ⓐ 5 minutes.
- Ⓑ 15 minutes.
- Ⓒ 50 minutes.

#### Talk Together

Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Concierge, how may I help you?

B: Yes, I need some recommendations.

A: What would you like to do?

B: I'd really like to eat Korean food.

A: Well, there is a famous Korean restaurant nearby. From the hotel entrance, walk to the left and turn right at the second corner. It's across from the bank.

B: Thanks a lot.



교과서 p. 126

### Situation 1

Concierge Service (컨시ерж의 업무)

#### Listen and Do

#### I Script & Translation I

W: Concierge. How may I help you?

컨시ерж입니다. 무엇을 도와드릴까요?

M: Yes, I need some recommendations on things to do around here.

네, 이 근처에서 할 만한 것들을 추천 좀 해주세요.

W: What do you like?

뭐 좋아하세요?

M: I'd really like to go to sightseeing, but I don't like amusement parks.

관광을 가고 싶습니다. 하지만 놀이 공원은 싫습니다.

W: How about a city tour? There is so much to see: historical sites, museums, and jogging and walking courses. And you may use the city tour bus downtown. If you like Korean food, you might enjoy eating in the traditional market.

시내 관광은 어때요? 볼 것들이 많이 있습니다. 유적지, 박물관,

관, 조깅과 산책 코스가 있습니다. 그리고 시내에서 시티 투어 버스를 이용하실 수 있습니다. 한국 음식을 좋아하시면 전통 시장에서 먹을거리를 즐길 수 있습니다.

M: How often does the bus run?

버스는 얼마나 자주 다니죠?

W: The bus leaves every hour on the hour starting at 8 a.m. until 7 p.m.

아침 8시에 시작해서 저녁 7시까지 매시 정각에 버스는 출발합니다.

M: How far is the bus station from here?

여기서 버스 터미널까지는 얼마나 멀어요?

W: It takes about 15 minutes on foot.

걸어서 약 15분 걸립니다.

M: Thanks a lot.

감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자는 무엇을 할 것인가?

|정답| Ⓐ

|해설| 시티 투어 버스에 대하여 관심을 보이고 있으므로 정답은 Ⓐ이다.

2. 투어 버스는 얼마나 자주 다니는가?

|정답| Ⓒ

|해설| 여자의 네 번째 대사에서 'The bus leaves every hour on the hour starting at 8 a. m. until 7 p. m.'라고 했으므로 정답은 Ⓒ이다.

3. 호텔에서 버스 터미널까지는 걸어서 얼마나 걸리는가?

|정답| Ⓑ

|해설| 여자의 마지막 대사에서 'It takes about 15 minutes on foot.'라고 했으므로 정답은 Ⓑ이다.

#### I Words & Expressions I

- recommendation: 추천
- historical sites: 유적지
- In addition: 게다가(= besides / furthermore / moreover)
- traditional market: 전통 시장

#### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 짝과 대화를 연습하십시오.

#### I Words & Expressions I

- old palaces: 고궁
- a bus that goes to Gyeongbok Palace: 경복궁 가는 버스

## Situation 2

Housekeeping Service (하우스키핑의 업무)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**W:** Housekeeping. How may I help you?

객실 지원부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**M:** This is Donald, Room 912. We just finished breakfast. Could someone come and take the dishes away?

912호에 Donald입니다. 방금 아침식사를 끝냈는데요. 누군가 와서 그릇들을 좀 치워 주시겠습니까?

**W:** Of course, Sir. Is there anything else?

알겠습니다, 손님. 더 필요한 것 없으세요?

**M:** Yes. I would like you to send someone to make up the room, if it is possible.

예. 가능하면 방 정리할 사람을 좀 보내 주셨으면 합니다.

**W:** Sure. Do you want it cleaned now or later?

예, 지금 아니면 나중에 치워 드리기를 원하세요?

**M:** Well, we are leaving in 15 minutes. Could you send someone after we leave?

아, 예 저희들은 15분 후에 방을 비우게 되는데 저희들이 나간 후에 사람을 보내주실 수 있으십니까?

**W:** All right, that is no problem. Is there anything else I may help you with?

예, 좋습니다. 그건 아무런 문제가 안 됩니다. 그밖에 저희들이 도와 드릴 것은 없으세요?

**M:** No, that'll be all for now. If I need anything I will give you a call.

없습니다. 현재로는 그게 전부입니다. 만약 필요한 것이 있으면 전화할게요.

**W:** OK. Have a nice day. Your room will be clean by midday.

알겠습니다. 좋은 하루 보내세요. 정오까지는 정리되어 있을 거예요.

**M:** Thank you.

감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자가 필요로 하는 것은?

**|정답|** ㉔

**|해설|** 여자의 마지막 대사 'OK. Have a nice day. Your room will be clean by midday.'에서 정오까지 객실을 청소할 거라는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉔이다.

2. 남자의 이름과 객실 번호는?

### Situation 2 | Housekeeping Service

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

1. What does he need?



a



b



c

2. What's the man's name and which room is he in?

Donald, Room 912    
  John, Room 911    
  Robert, Room 291

3. When will the man's request be met?

Right now.    
  Within 15 minutes.    
  By noon.

**Talk Together**

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Housekeeping. How may I help you?  
 B: Well, I need someone to make up the room right away.  
 A: Of course, sir. Which room are you in?  
 B: I'm Brown in Room 713.  
 A: I'll send someone up right away.  
 B: Thanks. Bye.

to turn down the beds

to take away the dishes

What room are you calling from?

What's your room number?

Room 523. How long will it take?

My room number is 322.

It will take 15 minutes.

We'll be right there.

■ take the dishes away: 그릇들을 치우다   
 • make up the room: 방을 정리하다   
 • by midday: 정오까지

교과서 p. 127

**|정답|** ㉔

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'This is Donald, Room 912.'에서 남자의 이름과 객실 번호를 알 수 있으므로 정답은 ㉔이다.

3. 언제 남자의 요청이 해결될 것인가?

**|정답|** ㉔

**|해설|** 이미 1번에서 언급된 봐와 같이 여자의 마지막 대사 'Your room will be clean by midday.'에서 손님의 객실이 정오까지 청소될 것이므로 정답은 ㉔이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 대화를 짝과 연습하십시오.

### I Words & Expressions I

- right away: 즉시
- send someone up: 누군가를 위로 보내주다

### Field Activity

**STEP 1** 4명씩 한 모임을 이루어, 호텔에서 컨시어지와 하우스키핑의 업무들을 조사해 봅시다.

|          | Concierge | Housekeeper |
|----------|-----------|-------------|
| The Work |           |             |

**STEP 2** 호텔의 컨시어지 또는 하우스키핑가 되어 외국인 관광객을 안내하는 대화문을 만들어 봅시다.



**STEP 3** 모음별로 대화문을 발표해 봅시다.

교과서 p. 128

### Field Activity

#### Step 1

|예시 정답| p. 172 내용 참조

#### Step 2

|예시 정답|

- A: Concierge. How may I help you?  
 B: Yes, I want to know the location of a good restaurant.  
 A: OK. What kind of food do you like?  
 B: I really like to eat Korean food.  
 A: There is a famous Korean restaurant nearby. The service and food are excellent.  
 B: I wanted to go out somewhere and see another neighborhood. Do you know of another good restaurant?  
 A: You can't go wrong with Arirang Restaurant. It's famous for its food and service.  
 B: That sounds great. Could you please make a reservation for me?  
 A: Sure. You'll love this place, I assure you. How large is your

- party?  
 B: A party of four, please.

### Check Up

#### I Script & Translation I

##### A-1

M: How long will it take to take the dishes away?  
 그릇들을 치우는 데 얼마나 걸립니까?

W: \_\_\_\_\_

- Ⓐ We're in room 207.  
 207호실입니다.  
 Ⓑ It should have been cleaned by now.  
 지금쯤은 청소가 돼 있어야 하는데.  
 ⓒ About 10 minutes. If you don't mind, I will send someone up right away.  
 약 10분 걸릴 겁니다. 괜찮으시다면, 지금 당장 사람을 보내 드리겠습니다.

##### A-2

M: Hello, may I help you?

안녕하세요, 무엇을 도와 드릴까요?

W: Hi, we need to find a babysitter tonight for our two children.

두 아이를 돌봐 줄 아기 보는 사람이 필요한데요.

M: We have a free child care center — our kid's club until 7:00 in the evening.

저희는 저녁 7시까지 키즈클럽이라는 무료 아이 돌봄 센터를 운영하고 있습니다.

W: Yes, I heard about that from the front desk. I'm afraid we'll be out much later, from 6:00 to 9:00.

예, 프론트에서 그 점에 대해서 이야기를 들었습니다. 저희는 훨씬 늦게 6시에서 9시까지 나가 있을 거예요.

M: Then perhaps one of our on-call child care workers would be available. Let me check .... Yes, we have someone.

그럼 아마도 비상 대기 중인 아이 돌보미 한 분을 이용하실 수 있을 겁니다. 확인해 보겠습니다. 아, 예. 계십니다.

W: Thanks a lot.

감사합니다.

A 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은?

|정답| Ⓒ

|해설| 그릇들을 치우는 데 얼마나 걸리냐는 질문에 대한 대답으로 가

장 적절한 것은 ㉔이다.

2. 다음 질문에 답하십시오.

(1) 여자는 누구를 찾고 있는가?

- ㉑ 하우스키퍼
- ㉒ 컨시어지
- ㉓ 아기 보는 사람

**|정답|** ㉓

**|해설|** 여자의 첫 번째 대사 'Hi, we need to find a babysitter tonight for our two children.'에서 여자가 아이 보는 사람을 찾고 있다는 것을 알 수 있으므로 가장 적절한 정답은 ㉓이다.

(2) 언제 여자는 이런 서비스를 필요로 하는가?

- ㉑ 내일, 7시에서 9시까지
- ㉒ 오늘밤, 6시에서 9시까지
- ㉓ 오늘밤, 7시에서 9시까지

**|정답|** ㉓

**|해설|** 여자의 첫 번째 대사에서 오늘밤에 아이를 봐 줄 사람이 필요하다고 했고 두 번째 대사 'Yes, I heard about that from the front desk. I'm afraid we'll be out much later, from 6:00 to 9:00.'에서는 6시에서 9시까지 밖에 나가 있을 거라고 하는 것으로 미루어 가장 적절한 정답은 ㉓이다.

**B** 각 질문이나 진술에 대한 올바른 응답을 고르시오.

**|정답|** 1. c 2. b 3. d 4. a

**|해설|**

1. 얼마나 시간이 걸리는지를 묻고 있으므로 대답으로는 c가 적절하다.
2. 택시를 불러 달라는 물음에 대한 대답으로는 b가 적절하다.
3. "무엇을 도와드릴까요?"라는 제안에 대한 대답으로는 d가 적절하다.
4. 저녁 식사할 식당을 찾고 있으므로 이에 대한 대답으로는 a가 적절하다.

**C** 다음 글을 읽고 빈칸을 주어진 단어로 채우시오.

**I Translation I** -----

하우스키퍼인 정혜는 객실을 정리합니다.: 스폰지로 화장실을 닦고, 침대를 정리하고, 쓰레기통을 비우고, 더러운 타월은 깨끗한 것으로 교체를 합니다. 게다가, 카페트도 청소합니다. 객실 정리 정돈이 끝나면 클립보드에 점검 표시를 합니다. 그는 종종 객실로 여분의 물품/용품들을 가져다 달라는 부탁을 받습니다.

컨시어지인 민호는 호텔에 대한 세부적인 것들을 설명해 달라, 근처에 있는 식당들과 관광지에 대한 조언을 해 달라, 그리고 택시와 고객 수송용 차를 준비해 달라는 요청을 받습니다. 게다가, 그는 앞으로 있을 컨퍼런스를 위해 호텔을 예약하고 호텔 근처에 있는 편의 시설들을 손님들에게 안내해 드립니다.

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the woman's question?  
 a  b  c
2. Answer the following questions.  
 (1) Who is the woman looking for?  
 a Housekeeper.  b Concierge.  c Babysitter.  
 (2) When does the woman need this service?  
 a Tomorrow, from 7:00 to 9:00  
 b Tonight, from 6:00 to 9:00  
 c Tonight, from 7:00 to 9:00

**B Choose the right response for each question or statement.**

1. How long will it take?      2. Can you call a taxi for Room 302, please?
3. What can I do for you?      4. We're looking for a good restaurant for dinner.

a. What kind of food are you interested in?  
 b. What time would you like to be picked up?  
 c. It will take 15 minutes. If you don't mind, I'll send someone up right away.  
 d. Well, this place is a mess. I need someone to make up the room right away.

**C Read the passage and fill in the blanks with the words in the box.**

Jeonghye, a housekeeper, makes up the room; cleans the bathroom with a sponge, makes the bed, empties the wastebasket, and \_\_\_\_\_ the dirty towels with clean ones. In addition, she vacuums the carpet. When she finishes, she \_\_\_\_\_ the room off on her clipboard. She is often asked to bring extra supplies to the rooms.

Minho, a concierge, is asked to explain the details of a hotel, advise guests about nearby restaurants or tourist attractions, and arrange for a taxi and courtesy car for them. In addition, he \_\_\_\_\_ the hotel for future conferences, and \_\_\_\_\_ guests to facilities near the hotel.

Adapted from Zwiw, L. J. & Caplan, N. (2007). Everyday English for HOSPITALITY PROFESSIONALS.

books
checks
directs
replaces

교과서 p. 129

**|정답|** 1. replaces 2. checks 3. books 4. directs

**|해설|** 위 해석 참조

**I Words & Expressions I**

- **replace A with B:** A를 B로 교체하다/바꾸다
- **vacuum:** 진공청소기로 청소하다
- **check off:** ...에 대조표의 표시를 하다
- **facilities:** 편의, 편의 시설

# Exchange and Laundry Service



**Topics**

- Exchange service
- Laundry service

**Goals**

- How to respond to a guest room amenities' exchange
- How to respond to a guest's laundry service

**Field Activity**

- Responding to a request for laundry service



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 이 사람들이 호텔에서 할 수 있는 일들을 생각해 보세요.

[예시 정답]

- Exchange Service(용품 교환 업무)와 세탁 서비스(Laundry Service)는 3과에서 다루었던 housekeeping(객실 관리부) 부서에 속하는 업무들이다. 일반적으로 하우스키퍼부에는 housekeeper, room maid, laundry, butler, 그리고 linen으로 나누어진다. 여기서 Exchange Service는 전화 교환 업무도 아니고 환전 업무도 아닌 호텔 객실 손님의 요구에 따른 비품의 교환을 말한다.
- 세탁 서비스(Laundry Service)는 큰 호텔에서는 3가지 부서로 나뉘는데, Laundry 부서는 고객 세탁물 관리를 말하고, Linen 부서는 전반적인 섬유 자체 관리, 즉 린넨류의 노후 상태, 재고 관리, 감독 등을 책임지는 부서이다. 그리고 Uniform 부서는 직원들의 유니폼을 종류에 따라 분류하고, 교환해 주며 직원들의 유니폼 관리를 한다.

### B. Read and Match

◆ 다음을 읽고 서비스와 그 서비스를 설명하는 어구를 연결하십시오.

I Translation I -----

- change coverlets as required  
필요에 따라 침대 커버를 갈다
- bring up the toothbrush  
칫솔을 갖다 주다
- put out clean towels  
깨끗한 타월을 내놓다
- sort, wash, load and unload laundry  
세탁물을 분류하고, 빨고, 신고 내리다.
- pick up the laundry bag  
세탁 바구니를 거둬가다
- change the pillow covers  
베개 커버를 갈다
- iron and press clothing and linen  
옷과 리넨을 다림질하다
- replace dirty linens with clean items  
더러운 리넨들을 깨끗한 것들로 교체하다

[정답] 1. a, b, f, h    2. c, d, e, g

[해설] 위 해석 참조

## Get Ready

### A Look and Think

Look at the pictures and think about the things that these people do for this hotel.



### B Read and Match

Read and match the phrases with the correct services.

- Exchange Service: \_\_\_\_\_
  - Laundry Service: \_\_\_\_\_
- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| a. change coverlets as requested     | b. bring up the toothbrush              |
| c. dry clean a suit                  | d. sort, wash, load and unload laundry  |
| e. pick up the laundry bag           | f. change the pillow covers             |
| g. iron and press clothing and linen | h. replace dirty linen with clean items |

### C Read and Choose

Complete the sentences using the proper expression from the box.

- We \_\_\_\_\_ extra towels.
- I need some pants \_\_\_\_\_.
- Could someone \_\_\_\_\_ extra hangers?
- Please \_\_\_\_\_ the instructions on the laundry bags.
- Could you please send someone to \_\_\_\_\_ my laundry?
- Could you \_\_\_\_\_ the laundry form and put it in the laundry bag?

a. fill out    b. follow    c. bring    d. dry-cleaned    e. pick up    f. need

교과서 p. 131

### C. Read and Choose

◆ 주어진 적절한 표현을 가지고 문장을 완성하십시오.

I Translation I -----

- We need extra towels.  
여분의 타월이 필요합니다.
- I need some pants dry-cleaned.  
바지들을 드라이 크리닝 해 주세요.
- Could someone bring extra hangers?  
여분의 옷걸이를 가져다 주시겠어요?
- Please follow the instructions on the laundry bags.  
세탁물 바구니에 있는 지시 사항을 따라 주십시오.
- Could you please send someone to pick up my laundry?  
세탁물을 가져갈 사람을 보내 주시겠습니까?
- Could you fill out the laundry form and put it in the laundry bag?  
세탁 주문서를 작성하시고 세탁물 바구니에 넣어 주시겠습니까?

[정답] 1. f    2. d    3. c    4. b    5. e    6. a

[해설] 위 해석 참조

## Situation 1 | Exchange Service

### Listen and Do

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🔊

1. What does she need?



2. Who is calling the front desk?

- Ⓐ Chris.      Ⓑ Christine.      Ⓒ Charles.

3. Why does the woman want to change pillows?

- Ⓐ They are dirty.      Ⓑ They smell bad.      Ⓒ They are stained with sweat.

4. Which room is the woman staying in?

- Ⓐ Room 455.      Ⓑ Room 515.      Ⓒ Room 545.

### Talk Together

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Hello, Front Desk. How may I help you?  
 B: Hello, this is **Martin** in Room 216. The blankets are so dirty. Can you change them?  
 A: Of course, sir. I'm very sorry. How many blankets do you need?  
 B: Two blankets, please.  
 A: All right. I'll ask Housekeeping to bring them to you as soon as possible.  
 B: Thanks.

| Who     | Where     | What       | Why      | How Many | How Long            |
|---------|-----------|------------|----------|----------|---------------------|
| Martin  | Room 216  | blanket    | dirty    | two      | as soon as possible |
| Brown   | Room 837  | sheet      | wrinkled | two      | in five minutes     |
| Charles | Room 1012 | bath towel | stained  | three    | immediately         |

On your own

▶ pillow: 베개 • smell funny: 이상한 냄새가 난다 • as soon as possible: 가능한 빨리

교과서 p. 132

## Situation 1

Exchange Service (용품교환 업무)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**M:** Hello, this is Sangcheol at the Front Desk. How may I help you?

안녕하세요. 저는 프런트부에 있는 상철입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**W:** Hello, this is Christine in Room 545. The pillows smell funny. Can you change them?

안녕하세요. 저는 545호실에 있는 Christine이에요. 베개에서 이상한 냄새가 나서요. 바꿔주시겠어요?

**M:** Of course, ma'am. I'm very sorry. How many pillows do you need?

물론입니다. 손님. 대단히 죄송합니다. 베개가 몇 개 필요하십니까?

**W:** Two pillows, please.  
두 개입니다.

**M:** All right. Is there anything else you need today?

알겠습니다. 오늘 그 밖에 더 필요한 것은 없으십니까?

**W:** I forgot. There isn't any shampoo.

깜빡했네요. 샴푸가 조금도 없네요.

**M:** OK. You need two pillows and a shampoo. Is that correct?

알겠습니다. 베개 2개랑 샴푸 1개가 필요하신거지요. 맞습니까?

**W:** Yes, it is. 예, 그래요.

**M:** OK. I'll ask Housekeeping to bring them to you as soon as possible. 예. 가능한 한 빨리 객실 관리부에 그것들을 가져가라고 하겠습니다.

**W:** Thanks. 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하시오.

1. 여자는 무엇을 필요로 하는가?

|정답| Ⓐ

|해설| 남자의 네 번째 대사 'OK. You need two pillows and a shampoo. Is that correct?'와 여자의 네 번째 대사 'Yes, it is.'에서 여자가 필요로 하는 것이 베개 2개와 샴푸 1개인 것을 알 수 있으므로 정답은 Ⓐ이다.

2. 누가 프론트에 전화를 하고 있는가?

|정답| Ⓒ

|해설| 여자의 첫 번째 대사 'Hello, this is Christine in Room 545. The pillows smell funny. Can you change them?'에서 전화를 걸고 있는 사람이 Christine이라는 것을 알 수 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

3. 여자는 왜 베개를 바꾸고 싶어 하는가?

|정답| Ⓑ

|해설| 여자가 "The pillows smell funny. Can you change them?"이라고 했으므로 정답은 Ⓑ이다.

4. 여자는 몇 호실에 묵고 있는가?

|정답| Ⓒ

|해설| 여자의 첫 번째 대사 'Hello, this is Christine in Room 545.'라고 했으므로 정답은 Ⓒ이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 짝과 대화를 연습하시오.

#### I Words & Expressions I

- The pillows smell funny.: 베개에서 이상한 냄새가 난다.
- How many pillows do you need?: 베개가 몇 개 필요하십니까?
- Is there anything else you need today?: 그 밖의 더 필요한 것은 없으십니까?
- I'll ask Housekeeping to bring them to you as

soon as possible.: 객실 관리부에 가능한 한 빨리 가져다 드리도록 하겠습니다.

## Situation 2

### Laundry Service (세탁 업무)

#### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**W:** Good afternoon. Laundry Service. Minhui speaking. How can I help you?

안녕하세요. 세탁부의 민희입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

**M:** Hello. Could you please send someone to pick up my laundry?

안녕하세요. 세탁물을 가져갈 사람을 좀 보내 주시겠습니까?

**W:** Sure. Can I have your room number?

그렇게 하겠습니다. 몇 호실이에요?

**M:** Room 307. 307호실입니다.

**W:** Room 307. Could you fill out the laundry form and put it in the laundry bag? 307호실. 세탁물 신청서를 작성하셔서 세탁물 바구니에 넣어주시겠어요?

**M:** Yes, I did. Well, I'm leaving to downtown in about thirty minutes. So, if you could send someone in the next fifteen to twenty minutes, that would be great.

예, 그렇게 했습니다. 약 30분 후에 시내로 갈려고 하고 있습니다. 그래서 15분에서 20분 후에 사람을 보내주시면 좋겠습니다.

**W:** Sure, sir. That won't be a problem. I will send up someone right away if you don't mind.

예, 손님. 그렇게 하겠습니다. 괜찮으시다면 지금 당장 사람을 보내드릴게요.

**M:** Of course not. When will the clothes be returned to my room? I'm leaving on Thursday. 괜찮습니다. 언제 옷들을 받아 볼 수 있나요? 목요일에 떠날 겁니다.

**W:** Well, today is Monday, it usually takes a day so we will deliver it to your room by tomorrow evening.

글쎄, 오늘이 월요일이니까. 보통 하루 걸리므로 내일 저녁까지는 방으로 배달될 거예요.

**M:** Alright. Thank you. 네, 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자가 필요로 하는 것은?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'Hello. Could you please send someone to pick up my laundry?'에서 세탁을 부탁하고 있으므로 정답은 ㉠이다.

### Situation 2 | Laundry Service

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

- What does the man need?
 



**a**



**b**



**c**
- Which room is the man staying in?
 

Ⓐ Room 307.
Ⓑ Room 317.
Ⓒ Room 327.
- When is he expected to get back his clean clothes?
 

Ⓐ On Tuesday.
Ⓑ On Thursday.
Ⓒ On Friday.

**Talk Together**

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Good morning. Laundry Service. How may I help you?  
 B: Hi. This is Brown from Room 713. Could you send someone to pick up the laundry from my room?  
 A: Sure. Would you like me to send the laundry staff right now or later?  
 B: We are leaving in 15 minutes.  
 A: I see. I'll send someone up right away.  
 B: Thanks. Bye.

Hello. This is Smith from Room 214.

This is Nicolas from Room 504.

I'll send someone up right away. Is there anything else?

I'll be up in a minute.

Yes, I'd like the trousers pressed.

Thank you. When will it be ready?

OK. It will be ready by tomorrow evening.

It takes a day, so it will be ready by tomorrow afternoon.

■ pick up: 가져다   
 ■ if you don't mind: 관철시키다   
 ■ deliver: 배달하다

교과서 p. 133

2. 남자가 머물고 있는 객실은?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 두 번째 대사 'Room 307.'에서 남자의 객실 번호를 알 수 있으므로 정답은 ㉠이다.

3. 언제 남자는 자기의 깨끗한 옷을 돌려받을 수 있을까?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 여자의 마지막 대사 'Well, today is Monday, it usually takes a day so we will deliver it to your room by tomorrow evening.'에서 남자의 세탁물이 내일 저녁에 배달된다고 하였으므로 정답은 ㉠이다.

#### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 대화를 짝과 연습하십시오.

#### I Words & Expressions I

- **Could you fill out the laundry form?:** 세탁물 신청서를 작성해 주시겠습니까?
- **put it in the laundry bag:** 그것을 세탁물 바구니에 넣다
- **That won't be a problem.:** 그건 문제가 되지 않을 겁니다. 별 문제 없을 것이다. 그럼요(부탁 등)=(No problem.)

**Field Activity**

**STEP 1** 4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객이 호텔의 렌드리 서비스 담당자에게 도움을 청할 수 있는 상황을 조사해 봅시다.



**STEP 2** 호텔의 렌드리 서비스 담당자가 되어, 외국인 관광객과의 대화문을 만들어 봅시다.

**STEP 3** 모음별로 대화문을 발표해 봅시다.

**교과서 p. 134**

**Field Activity**

**Step 1**

|예시 정답| p. 172 내용 참조

**Step 2**

|예시 정답|

- A: Laundry Service. How can I help you?  
 B: I need a suit dry-cleaned, please.  
 A: Please follow the instructions on the laundry bag.  
 B: OK. Where's the bag?  
 A: It's in the wardrobe.  
 B: All right. But I need my suit tonight.  
 A: That's fine. We return laundry in the evening.  
 B: Perfect! By the way, I also need my jeans pressed.  
 A: No problem. Just use two different bags, please.  
 B: OK, thanks.  
 A: You're welcome. Have a nice day.

**Check Up**

**I Script & Translation I** -----

**A-1**

**M:** Hello, This is Room 921. The pillow covers are so wrinkled. Can you change them?  
 안녕하세요? 921호인데요. 베개 커버가 구김이 아주 심해요. 바꿔줄 수 있나요?

**W:** \_\_\_\_\_

- ㉠ Of course, sir. I'm very sorry.  
물론입니다. 손님. 대단히 죄송합니다.
- ㉡ If you don't mind, I will return it to you.  
괜찮으시다면, 돌려드리겠습니다.
- ㉢ I will send someone up to make up the bed right away.  
당장 침대를 정리할 사람을 보내겠습니다.

**A-2**

**M:** Laundry Service. Minho speaking. How can I help you?  
세탁부. 민호입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

**W:** My husband's suit needs dry-cleaning and I have a dress that needs ironing. Shall I leave them at the front desk?  
제 남편 양복을 드라이 크리닝을 해야 하고, 제 드레스는 다리미질을 해야 해서요. 프론트 데스크에 맡겨도 되나요?

**M:** No, you don't need to do that. I'll send someone up for them. What's your room number?  
아니요. 그럴 필요 없습니다. 제가 사람을 보내드리겠습니다. 몇 호실이십니까?

**W:** Thanks. My room number is 717. When do you send someone to pick up my laundry?  
감사합니다. 제 방은 717호실입니다. 언제 세탁물을 가져갈 사람을 보내주시나요?

**M:** I will send up someone right away if you don't mind.  
괜찮으시다면 지금 곧바로 사람을 보내겠습니다.

**W:** OK. Thanks. 좋습니다. 감사합니다.

**M:** You're welcome. Do you need anything else?  
천만에요. 다른 것 필요한 거 있습니까?

**W:** No, I don't. But when will the clothes be returned to my room?  
아니요, 없습니다. 언제 옷들을 갖다 주나요?

**M:** Well, it usually takes a day so we will deliver it to your room by tomorrow afternoon, September 7.  
음, 보통 하루 걸리므로 내일 오후, 9월 7일까지는 배달해 드릴 수 있을 것입니다.

**W:** OK. Thank you.  
좋습니다. 감사합니다.

A 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은?

|정답| ㉠

|해설| 베개 커버들을 갈아 줄 수 있느냐는 질문에 대한 대답으로 가장 적절한 것은 ㉠이다.

2. 다음 질문에 답하십시오.

(1) 왜 여자는 남자에게 전화를 했는가?

- ㉠ 여분의 수건이 필요해서
- ㉡ 세탁 서비스를 받기 위해서
- ㉢ 방을 정리해 달라고 하기 위해서

|정답| ㉡

|해설| 여자의 첫 번째 대사 'My husband's suit needs dry-cleaning and I have a dress that needs ironing.'의 내용으로 보아 여자가 세탁 서비스를 받고 싶어 한다는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉡이다.

(2) 언제 여자는 그녀의 깨끗한 옷을 받을 수 있을까?

- ㉠ 오늘
- ㉡ 내일
- ㉢ 모레

|정답| ㉡

|해설| 남자의 마지막 대사 'Well, it usually takes a day so we will deliver it to your room by tomorrow afternoon, September 7.'에서 내일 오후에 배달해 줄 것이라고 하고 있으므로 정답은 ㉡이다.

B 빈칸에 알맞은 문장을 골라 대화를 완성하십시오.

|정답| 1. b 2. c 3. a 4. d

|해설|

1. 그것들을 바꿔줄 수 있냐고 묻고 있으므로 대답으로는 b가 적절하다.
2. 시트가 냄새나서 갈아 달라고 부탁하고 있으므로 몇 개의 시트가 필요한지를 묻는 문장이 가장 적절하므로 정답은 c이다.
3. 시트가 몇 개 필요한지 묻는 질문에 대한 대답은 a가 적절하다.
4. 시트를 갖다 주도록 하겠다는 말이 오는 것이 자연스러우므로 d가 적절하다.

C 이것은 무슨 업무인가?

I Translation I -----

출장이나 관광으로 다닐 때, 많은 여행객들은 너무 많은 옷가지를 챙기거나 아니면 너무 적게 챙겼다는 알게 됩니다. 체류하는 동안에 지낼 만큼의 충분한 옷을 챙기지 못했을 때에는 여러분은 언제나 호텔에서 이 서비스를 이용할 수 있습니다. 비록 전에 이 서비스를 이용해 본 적이 없어도, 일단 이용해 보신 후에는 여러분은 숙련된 전문가가 될 것입니다. 여러분은 모임이나 관광을 나갔다 호텔로 돌아오실 때에는 깨끗하고 산뜻한 세탁물을 받아 보실 수 있습니다.

|정답| Laundry service[Hotel laundry service]

|해설| 위 해석 참조

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the woman's question?

2. Answer the following questions.

(1) Why does the woman make a phone call to the man?

(2) When can she expect to get her clean clothes?

**B Choose the right sentence for each blank to complete the dialog.**

A: Good morning, Front Desk. How may I help you?  
 B: Hello. This is Michael from Room 214. Can you change them?  
 A: Of course, sir. I'm very sorry.  
 B:   
 A: Alright, that is no problem. Is there anything else I may help you with?  
 B: No, that'll be all for now.  
 A: OK.  
 B: Thanks.

a. Three sheets, please.  
 b. The sheets smell funny.  
 c. How many sheets do you need?  
 d. I'll ask Housekeeping to bring them to you as soon as possible.

**C What is this service?**

When on a business or pleasure trip, many travelers realize they have either packed too many clothes or too few. When you've not packed enough apparel to last for the duration of your stay, you can always take advantage of this service at a hotel. Even if you've never used this service before, after you've done it once, you'll be an old pro. You can head off to a meeting or a day of sightseeing and enjoy clean, fresh laundry when you return to your room.

Adapted from: Taylor, Annie. (n. d.). How to Use Hotel Laundry Services.

교과서 p. 135

### I Words & Expressions I

- on a business or pleasure trip: 출장이나 관광 목적으로
- apparel: 의복, 의상
- take advantage of ...: ...을 이용하다
- an old pro: (美 속어) 베테랑, 제1인자, 숙련자
- head off to ...: ...로 떠나다/출발하다

# Restaurant and Cashier Service



## Topics

- Restaurant service
- Cashier service
- Waiter(Waitress)

## Goals

- How to take orders from guests
- How to handle the billing process at check-out

## Field Activity

- Making a conversation as a server at a restaurant



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 이 사람들이 해야 할 의무들을 생각해 보시오.

**[예시 정답]**

#### ▣ Waiter & Waitress 업무

- 정확한 고객 주문 처리 및 신속한 식음료 서비스 제공
- 친절한 서비스 제공
- 다양한 메뉴 숙지 및 칵테일 주조 기술 습득
- 위생 청결 유지
- 영어 및 업무 필수 언어 교육 및 서비스 교육 적극 참여
- 고객의 불평 사항 신속히 상사에게 보고 처리
- Up selling, 동료 간, 상하 간 원활한 유대 관계 유지

#### ▣ General Cashier 업무

- 현금 출납 업무 담당
- 캐셔의 출납 업무
- 각종 청구서의 증빙 첨부 자료를 확인하고 정확한 계정 과목으로 회계 시스템에 입력
- 거래처 계산서 조합, 검토
- 거래처 질의에 신속히 응대
- 채권자에게는 매월 정해진 시기에 지급
- 청구서 회계 시스템에 정확히 입력 여부 확인
- 월말 결산 관련 업무 수행
- 구매 허가서와 검수 서류의 일치 여부
- 월말 외상 매입 명세서 작성 및 확인
- 은행 계좌별 입출금 내역 확인
- 총계정 원장의 잔액 점검

### B. Read and Match

◆ 다음 단어와 그것의 설명을 연결하십시오.

#### I Translation I

1. appetizer[starter]: 전채
  2. bill: 계산서, 청구서
  3. dessert: 디저트, 후식
  4. drink[beverage]: 음료
  5. main course: 주요리
  6. traveller's cheque: 여행자 수표
- a. food served before meal  
식사 전에 제공되는 음식
- b. food served after meal  
식사 후에 제공되는 음식
- c. the primary dish of the meal

## Get Ready

### A Look and Think

👉 Look at the pictures and think about the possible duties these people have.



### B Read and Match

👉 Match the words with the descriptions.

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| 1. appetizer(starter) | 2. bill              |
| 3. dessert            | 4. drink(beverage)   |
| 5. main course        | 6. traveller's check |

- a. food served before meal  
b. food served after meal  
c. the primary dish of the meal  
d. any drinkable liquids  
e. a statement of money owed  
f. a check to be cashed or used in payment abroad after it is signed by the holder



### C Read and Choose

👉 Look at the pictures and choose the right expressions for each situation.



1. a. Could you sign here, please?  
b. How would you like your steak prepared?  
c. How many are in your party?
2. a. Your total bill comes to 412,500 won.  
b. I'll show you to your table.  
c. How will you be paying, sir?

**교과서 p. 137**

- 식사의 주된 요리
- d. any drinkable liquids  
마실 수 있는 액체
- e. a statement of money owed  
지불할 요금/대금 내역서
- f. a check to be cashed or used in payment abroad after it is signed by the holder  
소지자의 사인 후에 해외에서 현금처럼 사용되는 수표

**[정답]** 1. a 2. e 3. b 4. d 5. c 6. f

**[해설]** 위 해석 참조

### C. Read and Choose

◆ 그림을 보고 상황에 알맞은 표현들을 고르시오.

**[정답]** 1. c, d, e 2. a, b, f

**[해설]**

1. Waiter 또는 Waitress가 업무상 쓸 수 있는 표현들로 적합한 것은 c, d, e이다.
2. 프론트 캐셔(cashier)가 업무상 쓸 수 있는 표현들로는 a, b, f가 적절하다.

## Situation 1 | Restaurant Service

### Listen and Do

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🔊

1. Where does this conversation take place?



2. What does the couple order for their main course?  
 Ⓐ Salad and steak. Ⓑ Spaghetti and steak. Ⓒ Spaghetti and salad.
3. Where is the position recommended by the waitress?  
 Ⓐ Near a window. Ⓑ Near an aisle. Ⓒ In the corner.

### Talk Together

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Welcome to Best Grill. My name is Cheolsu. I'll be your host. Do you have a reservation?  
 B: Yes. The name is Jessica.  
 A: OK. Please come with me. This table is for you.  
 B: Thank you.  
 A: Here is the menu. What would you like to drink?  
 B: A diet Coke and an orange juice.  
 A: Great. I'll be back soon ... Here are your drinks. Are you ready to order?  
 B: Not yet. What are today's specials?  
 A: Our today's starter is chowder soup and the main course is salmon and chips.  
 B: OK. I'll take it.

| Host     | Guest  | Drinks                        | Starter              | Main Course          |
|----------|--------|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Sora     | Brown  | mineral water and apple juice | cream of potato soup | fillet tips          |
| Sumi     | Guss   | fanta and sprite              | fish soup            | roast chicken breast |
| Cheolmin | Daniel | cappuccino and tonic water    | onion soup           | lamb fricassee       |

▶ How many are in your party?: 일행이 모두 몇 분이신가요? \*seafood: 해산물

교과서 p. 138

## Situation 1

Restaurant Service (식당 업무)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

W: Good evening, sir. Do you have a reservation?

안녕하세요. 예약하셨습니까?

M: No. I'm afraid not.

아니요. 못했는데요.

W: That's alright. How many are in your party?

괜찮습니다. 일행은 몇 분이세요?

M: Three. Can we have a table?

세 명입니다. 자리가 있습니까?

W: Yes. Would you like a window table?

예. 창가 쪽 테이블로 할까요?

M: We would rather sit in the corner.

구석에 앉는 것이 좋겠는데요.

W: OK. Please come with me. Is this table all right?

알겠습니다. 저를 따라 오십시오. 이 테이블은 괜찮으시겠습니까?

M: It's perfect.

아주 좋습니다.

W: May I take your order now?

지금 주문하시겠습니까?

M: I'd like seafood spaghetti, and my wife will have the New York strip steak.

저는 해물 스파게티 주시고, 제 아내는 뉴욕 스트립 스테이크 주세요.

W: How would you like the New York strip steak prepared?

뉴욕 스트립 스테이크는 어떻게 준비해 드릴까요?

M: Medium-well, please.

미디엄 웰로 해 주세요.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 어디에서 이 대화가 이루어지고 있는가?

|정답| Ⓒ

|해설| 남자의 다섯 번째 대사 'I'd like seafood spaghetti, and my wife will have the New York strip steak.'에서 이 대화가 식당에서 이루어지고 있음을 알 수 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

2. 이 부부가 메인 코스로 무엇을 주문하였는가?

|정답| Ⓓ

|해설| 앞서 이야기한 것처럼 남자의 다섯 번째 대사에서 남자는 해물 스파게티 그리고 부인은 뉴욕 스트립 스테이크를 주문하고 있으므로 정답은 Ⓓ이다.

3. 웨이트리스가 추천한 좌석은 어디인가?

|정답| Ⓐ

|해설| 이 부부가 앉은 좌석은 구석이지만 추천을 받은 좌석은 여자가 세 번째 대사에서 'Yes. Would you like a window table?'라고 했으므로 정답은 Ⓐ이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 짝과 대화를 연습하십시오.

#### I Words & Expressions I

- **Are you ready to order?:** 주문하시겠습니까?(= May I take your order? / Can I take your order, please? / What would you like to order, sir?)
- **chowder:** 차우더(생선이나 조개류와 야채로 만든 걸쭉한 수프)
- **main course:** 주 요리(= main dish)

## Situation 2

Cashier Service (출납원의 업무)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**W:** Good afternoon, sir. How can I help you?  
안녕하세요. 무엇을 도와 드릴까요?

**M:** I'm Eckhart Stone from Room 618. I'm leaving today, so I'd like to settle my bill.  
618호실의 Eckhart Stone입니다. 오늘 나가려고 하는데 정산을 하려고 해요.

**W:** Just a moment sir. Here you are. Three nights for 225,000 won and you had three meals at the hotel, which adds 150,000 won. So your total bill comes to 412,500 won with the ten percent service charge.  
잠시만 기다려주세요, 손님. 여기 있습니다. 3박에 225,000원, 그리고 호텔에서 세 번 식사를 하셔서 150,000원이 추가되었습니다. 그래서 10퍼센트의 서비스 요금을 포함해서 전체 412,500원이 되었습니다.

**M:** So, the service charge is included?  
그래요, 서비스 요금이 포함되나요?

**W:** Yes, sir.  
예, 손님.

**M:** Yes. OK. Now, can I pay by credit card?  
예. 좋습니다. 지금 카드로 계산해도 되지요?

**W:** Certainly, sir. May I have the card, please?  
물론입니다, 손님. 카드 주시겠습니까?

**M:** Here you are.  
여기 있습니다.

**W:** Would you sign here, please? (Pause) Thank you very much.  
여기에 서명 좀 해 주시겠습니까? (잠시 후) 대단히 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 잘 어울리는 그림은?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'I'm Eckhart Stone from Room 618. I'm leaving today, so I'd like to settle my bill.'에서 호텔에서 나가려고 하고 있는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉠이다.

2. 남자는 어떻게 계산을 했는가?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 남자의 세 번째 대사 'can I pay by credit card?'에서 남자가 카드로 계산하고자 한다는 것을 알 수 있으며, 여자의 네 번째 대사에

### Situation 2 | Cashier Service

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

1. Which picture best fits the dialog?





2. How does the man pay the bill?  
 By credit card.     By traveler's check.     By cash.

3. How much does the man pay?  
 150,000 won.     225,000 won.     412,500 won.

**Talk Together**

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Excuse me, I'd like to settle my bill.  
 B: Certainly. Here you are.  
 A: This all looks OK. Are service charge and tax included?  
 B: Yes, they are included in the total. How will you be paying, madam?  
 A: I'd like to pay by credit card. Is that OK?  
 B: Of course. May I have the card, please?  
 A: Here you are.  
 B: Would you sign here, please? Thank you.

I'd like to settle my bill. / Is my bill ready? / Can I have the bill?

Are service charge and tax / Is the service charge / Are the meals

credit card / cash / traveler's check

■ \*settle: 정산하다    \*bill: 계산서    \*service charge: 봉사료

교과서 p. 139

서 'Certainly, sir. May I have the card, please?'라고 하고 있으므로 정답은 ㉠이다.

3. 남자는 얼마를 지불했는가?

**|정답|** ㉠

**|해설|** 여자의 두 번째 대사 'So your total bill comes to 412,500 won with the ten percent service charge.'에서 남자가 지불해야 할 금액을 알 수 있으므로 정답은 ㉠이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현들을 사용하여 대화를 짝과 연습하십시오.

### I Words & Expressions I

• Can I pay by credit card?: 카드로 계산해도 되나요?

• I'd like to settle my bill.: 정산하고 싶습니다.

• How will you be paying (for it/that)? : 어떻게 계산하실 거예요?(= How would you like to pay? / Would you like to pay in cash or by credit card?)

Lesson 5. Restaurant and Cashier Service 137

**Field Activity**

**STEP 1** 4명씩 한 모임을 이루어, 호텔의 레스토랑에서 웨이터와 웨이트리스가 외국인 관광객들을 접대하는 업무들을 조사해 봅시다.

Top 5

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**STEP 2** 위에서 조사한 내용을 참고하여, 호텔의 레스토랑에서 웨이터와 웨이트리스가 외국인 관광객들을 접대하면서 나누는 대화문을 만들어 봅시다.

**STEP 3** 모둠별로 대화문을 발표해 봅시다.

**교과서 p. 140**

**Field Activity**

**Step 1**

**|예시 정답|** p. 173, p. 174 내용 참조

**Step 2**

**|예시 정답|**

- A: Hello, I'll be your server. What would you like to drink?  
 B: I'll have a beer, and my wife will have an orange juice.  
 A: Great. I'll be back soon. ... OK, here are your drinks. Would you like any appetizers?  
 B: Sure. We'd like to have the stuffed mushrooms and the garden salad.  
 A: What kind of dressing would you like?  
 B: I'd like Thousand Island dressing.  
 A: How about a main dish?  
 B: I'd like cream pasta, and my wife will have the steak.  
 A: How would you like your steak?  
 C: Medium-rare.

**Check Up**

**| Script & Translation |** -----

**A-1**

**W:** How would you like your steak done?  
 스테이크는 어떻게 해드려요?

**M:** \_\_\_\_\_

- ㉠ We're leaving now.  
지금 떠나요.
- ㉡ Medium-well, please.  
중간보다 좀 더 익은 걸로.
- ㉢ Could I have the bill now, please?  
계산서 갖다 주세요.

**A-2**

**W:** Good morning. May I help you?  
 안녕하세요. (무엇을) 도와 드릴까요?

**M:** Hello. We're checking out now. Could we have the bill for Room 212, please? I asked for it to be prepared.  
 안녕하세요. 저희 지금 체크아웃하려고 하는데요. 212호실 계산서 주실 수 있어요? 계산서 준비해달라고 부탁드렸는데요.

**W:** Yes, your bill's ready for you. Your total bill comes to 70,000 won. Would you like to pay with cash or credit card?

예, 계산서 준비되어 있습니다. 총액이 70,000원입니다. 현금으로 지불하시겠습니까, 아니면 카드로 지불하시겠습니까?

**M:** Here's my card.  
 여기 카드 있습니다.

**W:** Could you sign here, please? (Pause) Thank you. Here's your receipt.  
 여기에 서명 좀 해 주겠습니까? 감사합니다. 여기 영수증 있습니다.

**M:** Thank you.  
 감사합니다.

**A** 대화를 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 웨이트리스의 질문에 대한 가장 적절한 응답은?

**|정답|** ㉡

**|해설|** 스테이크를 어떻게 할 거냐는 질문에 대한 대답으로 가장 적절한 것은 ㉡이다.

2. 남자는 어떻게 계산할 것인가?

**|정답|** ㉢

**|해설|** 남자의 두 번째 대사 'Here's my card.'의 내용으로 남자가 카드로 지불하고 있다는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉢이다.

B 각 질문에 대한 올바른 응답을 보기 상자에서 고르시오.

**|정답|** 1. d 2. a 3. c 4. b 5. e

**|해설|**

1. 주문하겠냐고 묻고 있으므로 대답으로는 조금 기다려 달라는 d가 적절하다.
2. 어떻게 지불하겠냐고 묻고 있으므로 현금으로 계산하겠다는 대답인 a가 적절하다.
3. 일행이 몇 명이냐고 묻고 있으므로 2명이라고 하는 c가 적절하다.
4. 마실 음료를 주문하겠냐고 묻고 있으므로 이에 대한 대답으로는 b가 적절하다.
5. 카드가 결제되지 않으므로 다른 결제 방법이 있냐고 묻고 있으므로 다른 카드를 해보라고 하는 e가 대답으로 적절하다.

C 빈칸을 채워서 다음 대화문을 완성시키시오.

**I Translation |** -----

**A:** Welcome to Halla Grill. My name is Haeju, and I'll be your host. Do you have a reservation?

할라 그릴에 오신 것을 환영합니다. 여러분의 호스트 해주입니다. 예약하셨습니까?

**B:** No, I don't.  
아니요.

**A:** How many are in your party?  
일행이 몇 분이시죠?

**B:** Just two. Can we have a table?  
단 둘입니다. 테이블 있나요?

**A:** You may have to wait for a while.  
잠시 기다려 주셔야 할 것 같은데요.

**B:** That'll be fine.  
괜찮습니다.

**A:** Your table is ready. I'll show you to your table. Come this way, please. How about here?

테이블이 준비됐습니다. 제가 테이블로 안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오십시오(저를 따라오세요). 여기 어떠세요?

**B:** Great.  
좋습니다.

**A:** What would you like to drink?  
뭐 마시겠습니까?

**B:** I'll have a water with a big, long straw, and my wife will have orange juice.

저는 긴 빨대와 물이면 되고, 제 아내는 오렌지 주스 주세요.

**|정답|**

1. How many
2. this way 또는 with me
3. would you like to drink

**|해설|** 위 해석 참조

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the waitress's question?  
 a  b  c
2. How did the man pay his bill?  
 a With cash.  b By credit card.  c With traveler's checks.

**B Choose the right response for each question in the box.**

1. Are you ready to order?
2. How will you be paying?
3. How many are in your party?
4. Would you like something to drink?
5. I am sorry. Your card has been declined. Do you have another form of payment?

a. I'll pay in cash.  
b. Water would be fine.  
c. Just two. Can we have a table?  
d. I think we need a few more minutes.  
e. Yes. Try this card, and if it does not work, I will pay in cash.

**C Complete the following dialog by filling in the blanks.**

A: Welcome to Halla Grill. My name is Haeju, and I'll be your host. Do you have a reservation?  
B: No, I don't.  
A: \_\_\_\_\_ are in your party?  
B: Just two. Can we have a table?  
A: You may have to wait for a while.  
B: That'll be fine.  
A: Your table is ready. I'll show you to your table. Come \_\_\_\_\_, please. How about here?  
B: Great.  
A: What \_\_\_\_\_?  
B: I'll have a water with a long straw, and my wife will have an orange juice.

**교과서 p. 141**

# Fitness Center and Sauna Service



**Topics**

- Fitness service
- Sauna service

**Goals**

- How to provide guests with information about fitness service
- How to provide guests with information about sauna service

**Field Activity**

- Telling a guest how to use hotel facilities



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 호텔 직원이 받을 수 있는 질문들을 생각해 보세요.

**[예시 정답]**

1. Fitness Center or Gym 2. Sauna에 관해서

- What facilities do you have?
  - We have a fully equipped fitness center.
- What time does it open?
  - It opens at 8:00 a.m. and closes at 9:00 p.m.
- Is there a sauna in the hotel?
  - We have a very nice sauna.
- Where is the gym?
  - It's on the first floor.
- Is there a surcharge for the gym?
  - No. It's free for the hotel guest.

**[해설]** 호텔 직원이 호텔 피트니스 센터 및 사우나 등에 관하여 호텔 손님으로부터 받을 수 있는 질문들을 생각해 보도록 한다.

### B. Read and Match

◆ 다음 단어와 그것의 설명을 연결하십시오.

**I Translation I** -----

- a. a place with equipments for physical exercise  
육체적 운동을 위한 기구들이 있는 곳
- b. a sauna using infrared heaters to emit infrared light  
적외선을 방출하기 위하여 적외선 히터를 사용하는 사우나
- c. a room for changing one's clothes  
옷을 갈아 입기 위한 곳
- d. a Finnish style dry sauna heated by a pile of heat retaining stones  
보온용 돌더미에 의해 뜨거워진 핀란드식 건식 사우나

**[정답]** 1. d 2. a 3. c 4. b

**[해설]** 위 해석 참조

### C. Read and Choose

◆ 그림을 보고, 각 상황에 알맞은 표현들을 고르시오.

**I Translation I** -----

- a. When is the gym available?  
헬스장은 언제 이용할 수 있어요?
- b. We have two types of saunas.

## Get Ready

**A Look and Think**

Look at the pictures and think about the things that a staff member can be asked.



**B Read and Match**

Match the words with the descriptions.

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1. Finnish sauna | 2. fitness center |
| 3. locker room   | 4. infrared sauna |

a. a place with equipment for physical exercise  
b. a sauna with infrared heaters  
c. a room for changing one's clothes  
d. a Finnish style dry sauna heated by a pile of stones



**C Read and Choose**

Read and choose the right expressions for each situation.

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1. When talking about the fitness center | 2. When talking about the hotel sauna |
|--|---------------------------------------|

a. When is the gym available?  
b. We have two types of saunas.  
c. Please be careful when exercising.  
d. Could you tell me where the fitness center is?  
e. I'd like to use the hotel sauna while I stay here.  
f. One is a Finnish sauna and the other is an infrared sauna.



교과서 p. 143

2가지 유형의 사우나가 있습니다.

- c. Please be careful when exercising.  
운동할 때 조심하세요.
- d. Could you tell me where the fitness center is?  
피트니스 센터가 어디 있습니까?
- e. I'd like to use the hotel sauna while I stay here.  
이곳에 머무는 동안 호텔 사우나를 이용하고 싶습니다.
- f. One is a Finnish sauna and the other is an infrared sauna.  
하나는 핀란드식 사우나이고 다른 것은 적외선 사우나입니다.

**[정답]** 1. a, c, d 2. b, e, f

**[해설]**

- 1. When talking about the fitness center  
헬스 클럽에 대하여 이야기할 때
- 2. When talking about the hotel sauna  
호텔 사우나에 대하여 이야기할 때

### I Words & Expressions I

- **infrared:** 적외선의
- **retain:** 유지하다
- **available:** 이용할 수 있는
- **Finnish:** 핀란드의

## Situation 1 | Talking about the Fitness Center

### Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Where is the hotel fitness center?



2. When is the gym available?

- 6:00 a.m. to 8:00 p.m.  
  24 hours a day.  
  6:00 a.m. to 10:00 p.m.

3. Who can use the gym?

- Any hotel guests.  
  Only hotel guests over 16.  
  Anybody.

### Talk Together

Complete the dialog and then practice it with a partner. You may use the expressions from the box.

A: Is there a fitness center to work out in this hotel?  
 B: Yes, we try to accommodate all our guests' needs, including fitness.  
 A: That's good.  
 B: It is on the third floor.  
 A:  
 B: It is open twenty-four hours, seven days a week.  
 A:  
 B: No. It's free for hotel guests.

- Is there a surcharge for the gym?
- When is it available?
- Could you tell me where the gym is?

• exercise facility: 운동 시설  
 • surcharge: 추가 요금  
 • room: 객실이다

교과서 p. 144

## Situation 1

Talking about the Fitness Center (헬스 클럽에 대하여 이야기하기)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

**M:** Excuse me. Do you have a fitness center?

실례합니다. 피트니스 센터 있습니까?

**W:** Yes, sir. We have a fine exercise facility.

예, 손님. 훌륭한 운동 시설을 갖추고 있어요.

**M:** I'm happy to hear that. Could you tell me where it is?

다행입니다. 어디 있습니까?

**W:** It's just below the lobby. Go down to the first basement.

You can't miss it. 로비 바로 아래 있는데요. 지하 1층으로 가시면 찾을 수 있을 거예요.

**M:** Is there a surcharge for the gym?

헬스장을 이용하는 데 추가 요금이 있습니까?

**W:** No, sir. There's no extra charge. All you need is your room key to open the door.

아니요, 손님. 별도 요금이 없어요. 필요한 것은 문을 열 수 있는 객실 열쇠뿐이에요.

**M:** When is it available?

언제 이용할 수 있나요?

**W:** Well, our gym opens at 6 in the morning and closes at 10 at night. It offers a variety of equipment. It's only for hotel guests over the age of 16. No children are allowed to roam or work out in the facility.

음, 피트니스 센터는 아침 6시부터 밤 10시에 닫아요. 다양한 기구들을 제공하고 있죠. 16세 이상의 호텔 손님에게만 이용할 수 있어요. 어린이들은 어느 누구도 시설 내에서 돌아다니거나 운동하는 것이 허락되지 않고 있어요.

**M:** Thank you very much.

대단히 감사합니다.

**W:** My pleasure. Please be careful when exercising.

별말씀을요. 운동하실 때 조심하세요.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 호텔 피트니스 센터는 어디에 있는가?

- a 2층  
  b 1층  
  c 지하 1층

**|정답|** c

**|해설|** 여자의 두 번째 대사 'It's just below the lobby. Go down to the first basement. You can't miss it.'에서 피트니스 센터가 지하 1층에 있다는 것을 알 수 있으므로 정답은 c이다.

2. 피트니스 센터는 언제 이용할 수 있는가?

- a 오전 6시에서 오후 8시까지  
 b 하루 24시간  
 c 오전 6시에서 밤 10시까지

**|정답|** c

**|해설|** 여자의 네 번째 대사 'Well, our gym opens at 6 in the morning and closes at 10 at night. It offers a variety of equipment.'에서 피트니스 센터는 오전 6시에서 밤 10시까지 이용할 수 있으므로 정답은 c이다.

3. 누가 피트니스 센터를 이용할 수 있는가?

- a 호텔 손님은 누구나  
 b 16세 이상의 호텔 손님만  
 c 누구든지

**|정답|** b

**|해설|** 여자의 네 번째 대사 'It's only for hotel guests over the age of 16. No children are allowed to roam or work out in the facility.'에서 16세 이상의 호텔 손님만 이용할 수 있다고 했으므로 정답은 b이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현을 활용하여 다음 대화문을 완성하고 짝과 연습하십시오.

**|정답|**

1. Could you tell me where the gym is?
2. When is it available?
3. Is there a surcharge for the gym?

**Situation 2**

Talking about the Hotel Sauna (호텔 사우나에 대하여 이야기하기)

**Listen and Do**

**I Script & Translation I**

**W:** Good afternoon, sir. How can I help you?

안녕하세요. 무얼 도와 드릴까요?

**M:** Yeah, does the hotel have a sauna that I could use while I stay here? 예, 호텔에 우리가 머무는 동안에 이용할 수 있는 사우나가 있나요?

**W:** Yes, we have two types of saunas. One is a Finnish sauna and the other is an infrared sauna. 예, 저희 2가지 종류의 사우나가 있습니다. 하나는 핀란드식 사우나이고 다른 하나는 적외선 사우나입니다.

**M:** That's great. How do I use the saunas?

그거 좋군요. 사우나를 어떻게 이용할 수 있나요?

**W:** You only have to bring your room key and register for the day. Then we will give you an access card to the fitness center, sauna, locker room, and the swimming pool.

객실 열쇠를 갖고 가서 당일 등록만 하시면 됩니다. 그러면 저희들이 피트니스 센터, 사우나, 라커룸, 그리고 수영장에 출입할 수 있는 카드를 드릴 것입니다.

**M:** Is it still open? 지금도 열려 있습니까?

**W:** Yes. It's available from 11 a.m. to 8 p.m.

예, 오전 11시부터 오후 8시까지 이용하실 수 있습니다.

**M:** OK. Where is it? 예, 알겠습니다. 어디에 있죠?

**W:** It's on the ground floor. Go past the fitness center. Turn right and the sauna is at the end of the hall.

1층에 있습니다. 피트니스 센터를 지나서 오른쪽으로 돌아가시면 사우나는 복도 끝에 있습니다.

**M:** Thanks a lot. 대단히 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자는 사우나에 출입하기 위해서 무엇을 가지고 가야 하는가?

- Ⓐ 객실 열쇠 Ⓑ 신용카드 Ⓒ 여권

**|정답|** Ⓐ

**|해설|** 여자의 세 번째 대사 'You only have to bring your room key and register for the day.'에서 객실 열쇠를 가지고 가서 등록하라고

**Situation 2 | Talking about the Hotel Sauna**

**Listen and Do**

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🎧

1. What should the man bring to get access to the sauna?

**a**



**b**



**c**



2. When is the sauna available?

Ⓐ 10:00 a.m. to 9:00 p.m. Ⓑ 11:00 a.m. to 9:00 p.m. Ⓒ 11:00 a.m. to 8:00 p.m.

3. Where is the sauna?

Ⓐ On the ground floor. Ⓑ On the first floor. Ⓒ On the second floor.

**Talk Together**

▶ Practice the dialog with a partner. Use the information in the table.

A: Good afternoon, sir. How can I help you?  
 B: Yeah, I'd like to use the hotel sauna. What do I need to do?  
 A: You only have to \_\_\_\_\_  
 B: When is it open?  
 A: It's available \_\_\_\_\_  
 B: OK. Where is it?  
 A: It's \_\_\_\_\_  
 B: Thanks a lot.

|  |
|--|
| bring your room key / tell your room number / show your room key / On your own       |
| from 11:00 a.m. to 8:00 p.m. / 24 hours / from 6:00 a.m. to 11:00 p.m. / On your own |
| on the ground floor / on the second floor / in the first basement / On your own      |

■ infrared sauna: 적외선 사우나 • access card: 출입증 \*hall: 복도

**교과서 p. 145**

하고 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

2. 사우나는 언제 이용할 수 있는가?

- Ⓐ 오전 10시에서 오후 9시까지  
 Ⓑ 오전 11시에서 오후 9시까지  
 Ⓒ 오전 11시에서 밤 8시까지

**|정답|** Ⓒ

**|해설|** 여자의 네 번째 대사 "Yes. It's available from 11 a.m. to 8 p.m."에서 사우나는 오전 11시에서 오후 8시까지 이용할 수 있다고 했으므로 정답은 Ⓒ이다.

3. 사우나는 어디에 있는가?

- Ⓐ 1층 Ⓑ 2층 Ⓒ 3층

**|정답|** Ⓐ

**|해설|** 여자의 마지막 번째 대사 'it's on the ground floor. Go past the fitness center. Turn right and the sauna is at the end of the hall.'에서 사우나가 the ground floor에 있다고 했으므로 정답은 Ⓐ이다.

**Talk Together**

◆ 주어진 정보를 활용하여 다음 대화를 짝과 연습하십시오.

**Field Activity**

**STEP 1** 4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객들이 호텔의 사우나나 운동 시설을 이용할 때, 가장 선호하는 내용을 조사해 봅시다.

Top 5

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**STEP 2** 외국인 관광객들이 호텔의 사우나나 운동 시설을 이용할 때, 호텔의 직원들과 나눌 수 있는 대화문을 만들어 봅시다.

**STEP 3** 모음별로 대화문을 발표해 봅시다.

**교과서 p. 146**

이 인지하는 것으로 나타났다.

출처: 박연주, 이현진, 리순화(2015). 한국 스파 시설을 이용하는 한국, 일본, 중국인 관광객의 특성과 만족도에 대한 조사. Kor. J. Aesthet. Cosmetol.13(6). 849-856.

**Step 2**

**[예시 정답]**

- A: Excuse me. Does your hotel have a fitness facility?  
 B: Yes, sir.  
 A: Great! Could you tell me where the gym is?  
 B: Sir, the gym is just below the lobby. You can take the elevator or the stairs.  
 A: Is there a surcharge for the gym?  
 B: No, sir. It's free[complimentary]. Just take your room key so you can get in.  
 A: When is it available?  
 B: You'll be happy to know that it's open 24/7.  
 A: Great! Is a trainer available?  
 B: I'm sorry, but no. We used to have a trainer, but we don't anymore.

**Field Activity**

**Step 1**

**[참고]** 본 연구는 한국, 중국, 일본 스파 이용객의 스파 선택 기준과 스파 이용 형태 및 국가별 만족도에 관해 알아보기 위해 국내 스파에 방문한 한국, 중국, 일본 스파 방문자들 148명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 스파 관광 특성 사항에서 스파 이용 정보는 전체적으로 인터넷(41.9%)을 가장 많이 선호하는 것으로 나타났다. 스파 이용 횟수는 일본이 '5회 이상'이 33명(55.9%)으로 가장 높게 나타났다. 스파 지출 금액은 중국이 '400\$ 이상'이 14명(51.9%)로 가장 높게 나타났다. 스파 인식 및 선택 속성 사항에서 스파 이미지는 한국은 '고급 피부 관리실, 체형 관리실'이 34명(33.0%)으로 가장 높게 나타났고 중국은 '찜질방, 사우나'가 14명(42.4%)로 가장 높았으며, 일본은 '고급 피부 관리실, 체형 관리실'이 37명(38.1%)으로 가장 높게 나타났다. 스파 선호도는 한국은 '도심형 스파'가 34명(45.3%)으로 가장 높게 나타났고, 중국은 '메디컬 스파'가 13명(39.4%)으로 가장 높았으며, 일본은 '호텔, 리조트 내 피부 관리실'이 46명(58.2%)으로 가장 높게 나타났다. 스파 종류 인지도에서는 전체적으로는 타이 마사지 84명(8.52%), 다음으로 헤드 스파 80명(8.11%) 등의 순으로 많

**Check Up**

**I Script & Translation I** -----

- A-1**  
 W: When is the sauna open?  
 사우나 언제 열어요?  
 M: \_\_\_\_\_  
 ㉠ No, it is not open.  
 아니요, 열려 있지 않습니다.  
 ㉡ The Finnish sauna and the infrared sauna.  
 핀란드식 사우나와 적외선 사우나가 있습니다.  
 ㉢ From 6 in the morning to 8 at night.  
 아침 6시에서 밤 8시까지.
- A-2**  
 W: Good afternoon, sir. How may I help you?  
 안녕하세요. 무엇을 도와 드릴까요?  
 M: Yes, I am staying in Room 521. I'd like to work out while I stay here. Do you have a gym?  
 예, 저는 521호실에 머물고 있는데요. 여기 있는 동안 운동하고 싶은데, 피트니스 센터 있어요?

W: Yes, we have an excellent fitness center.

예, 훌륭한 피트니스 센터가 있습니다.

M: Great. How can I use the gym?

좋았어! 어떻게 이용할 수 있어요?

W: Bring your room key to access the gym in the first basement.

객실 열쇠를 갖고 가시면 지하 1층에 있는 피트니스 센터를 출입할 수 있습니다.

M: Oh, OK. Do I have to pay to use it?

아, 알겠습니다. 사용하기 위해서 돈을 내야 하나요?

W: No, it is free of charge.

아닙니다. 무료입니다.

M: Thank you.

감사합니다.

A 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 가장 적절한 것은?

|정답| ㉔

|해설| 사우나 여는 시간을 묻고 있으므로 정답은 ㉔이다.

2. 남자가 이용하려는 시설은?

㉑ 피트니스 센터    ㉒ 수영장    ㉓ 사우나

|정답| ㉑

|해설| 남자의 첫 번째 대사에서 "I'd like to work out while I stay here. Do you have a gym?"라고 했으므로 정답은 ㉑이다.

B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

|정답| 1. d    2. c    3. a    4. b

|해설|

1. 어떻게 시설을 이용할 수 있느냐는 물음에 대한 응답은 d가 적절하다.

2. 언제 이용할 수 있느냐는 질문에 대한 응답은 c가 적절하다.

3. 추가 요금에 대한 질문이므로 응답으로 a가 적절하다.

4. 근력 단련하기를 할 수 있는 시설이 있느냐는 질문이므로 이에 대한 응답은 b가 적절하다.

C 적절한 단어로 빈칸을 채우시오.

A: Good afternoon. How can I help you?

B: Yes, I am staying at Room 605. I'd like to go to a sauna. Do you have that kind of facility?

A: Yes, we have two types of saunas: a Finnish sauna for 6 persons and an infrared sauna for 2 persons.

B: Great. What do I need to do to use it?

A: You need your room key to access it.

B: OK, I see. Where is it?

A: It's next to the indoor pool on the basement floor.

**Check Up**

**A Listen and answer the questions.**

1. Which is the best response to the woman's question?  
 a     b     c

2. Which facility will the man use?  
 a     b     c

**B Choose the right response for each question from the box.**

1. How can I use the facility?  a  
 2. When can I use the facility?  b  
 3. Is there a surcharge for the sauna?  c  
 4. Does the hotel have any weight-training facilities?  d

a. No, sir. There's no extra charge.  
 b. Yes, we have a fitness center.  
 c. Our gym is open from 6 in the morning to 10 at night.  
 d. If you use any facility in the hotel, you have to bring your room key to access it.

**C Fill in the blanks with appropriate words.**

A: Good afternoon. How can I help you?  
 B: Yes, I am staying at Room 605. I'd like to go to a sauna. Do you have that kind of facility?  
 A: Yes, we have two types of saunas: a Finnish sauna for 6 persons and an infrared sauna for 2 persons.  
 B: Great. What do I need to do to use it?  
 A: You need your room key to access it.  
 B: OK, I see. Where is it?  
 A: It's next to the indoor pool on the basement floor.  
 B: Is the sauna still open?  
 A: Sure. It's open from 6:00 a.m. to 10:00 p.m.  
 B: Thank you for your help.

교과서 p. 147

B: Is the sauna still open?

A: Sure. It's open from 6 a.m. to 10 p.m.

B: Thank you for your help.

|정답| 1. sauna    2. What    3. access    4. Where    5. open

|해설| 위 대화문 참조

# Reception and Banquet Service



## Topics

- Reception service
- Banquet service

## Goals

- How to welcome hotel guests hospitably
- How to provide guests with information about banquet service

## Field Activity

- Making a dialog about reserving a banquet room



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 호텔 손님들이 이 직원들에게 할 수 있는 질문들을 생각해 보시오.

**[예시 정답]** 6번부터는 p. 174 참조

1. HOW DO I BOOK A MEETING OR CONFERENCE AT YOUR HOTEL?

- You can submit a booking enquiry to our meeting department detailing your requirements, or contact the booking service by email, or by phone.

2. WHAT IS THE CAPACITY OF THE MEETING ROOMS?

- The largest room has a capacity of 100 seats, and the total capacity of our meeting rooms is around 500.

3. HOW MANY CONFERENCES AND MEETING ROOMS ARE THERE AT YOUR HOTEL?

- There are a total of 15 meeting rooms.

4. AFTER MY SUBMISSION, WHAT HAPPENS TO MY REQUEST?

- We will check to ensure that your requirements have been met, confirm or detail out the actual pricing, compile this information and reply to you within 24 hours.

5. I WOULD LIKE TO SUBMIT A REQUEST DOCUMENT ABOUT THE CONFERENCE ONLINE. HOW DO I GO ABOUT DOING THIS?

- First, access the contact information page, and go through the request process and fill out the appropriate forms. Next, upload your documents and submit the request.

**[해설]** 호텔 손님이 결혼 피로연, 돌잔치, 컨퍼런스 등에 관하여 호텔 직원에게 물어볼 수 있는 질문들을 생각해 보도록 한다.

### B. Read and Match

◆ 다음 그림과 상자 안의 단어를 연결하십시오.

**I Translation I** -----

a. banquet: a ceremonious public dinner

연회: 의식을 갖춘 공식 만찬

b. conference: a meeting for discussion

토론을 위한 모임

c. wedding reception: a party held after the completing the marriage ceremony

결혼식이 끝난 후 이루어지는 파티

결혼식이 끝난 후 이루어지는 파티

**[정답]** 1. b 2. c 3. a

**[해설]** 위 해석 참조

## Get Ready

### A Look and Think

Look at the pictures. What questions might guests ask these staff members?



### B Look and Match

Match the pictures with the words in the box.



a. banquet

b. conference

c. (wedding) reception

### C Read and Choose

Read and choose the right expressions for each situation.

1. When you ask a hotel guest if he or she needs any help

2. When you ask a guest to get information about his or her banquet event

a. How may I help you?  
c. What can I do for you?

b. When is the exact date of the reception?  
d. How many people are expected to come?

**교과서 p. 149**

### C. Read and Choose

◆ 각 상황에 알맞은 표현들을 고르시오.

**I Translation I** -----

1. When you ask a hotel guest if he/she needs any help

여러분이 호텔 손님에게 필요한 것이 있는지를 물을 때

2. When you ask a guest to get information about his/her banquet event

여러분이 손님에게 연회 행사에 대한 정보를 얻기 위해 질문할 때

a. How may I help you?

무엇을 도와드릴까요?

b. When is the exact date of the reception?

피로연의 정확한 날짜는 언제예요?

c. What can I do for you?

무엇을 도와드릴까요?

d. How many people are expected to come?

몇 명 오실 걸로 예상하세요?

**[정답]** 1. a, c 2. b, d

**[해설]** 위 해석 참조

**Situation 1 | Welcoming a Hotel Guest Hospitably**

**Listen and Do**

Listen to the dialog and answer the questions.

- What brings the man here today?
  - He is preparing the event.
  - He is attending the conference.
  - He is working at the hotel.
- When does the conference start?
  - At noon.
  - At one o'clock.
  - At two o'clock.
- What does the man want to do before the event starts?
  - He wants to take a rest.
  - He wants to meet people.
  - He wants to review the speech script.

**Talk Together**

Practice the dialog with a partner. Use the expressions in the box.

A: Good afternoon. How may I help you?  
 B: I'm here to attend Dr. Kim's press conference. Where is the room?  
 A: It's held in the Bamboo Ballroom, which is on the second floor. But it begins at four o'clock. I'm afraid you've come too early.  
 B: Oh, really? I heard it would begin at noon. Then, where can I wait for a while?  
 A: You may use the staff lounge over there.  
 B: Thank you.

How can I help you? / What can I do for you? / On your own  
 the general meeting of English instructors / the academic conference on sea science / On your own  
 Lily Ballroom / Oak Ballroom / On your own  
 at one o'clock / earlier than that / On your own

International conference: 국제회의 • opening ceremony: 개막식 • disturb: 방해하다

교과서 p. 150

**Situation 1**

Welcoming a Hotel Guest Hospitably (호텔 손님 환대하기)

**Listen and Do**

**I Script & Translation I**

**W:** Good afternoon, sir. How may I help you?  
 안녕하세요, 손님. 무엇을 도와 드릴까요?

**M:** I'm here to attend the International Design Conference. Where is the conference room?  
 국제 디자인 학회에 참석하기 위해서 여기 왔는데요. 회의실이 어디 있습니까?

**W:** It's held in the Rose Ballroom, which is on the second floor. But it begins at 2 o'clock. I'm afraid you've come too early.  
 Rose Ballroom에서 열리고 있는데, 2층이에요. 하지만 2시부터 시작인데 너무 일찍 오신 것 같은데요.

**M:** Oh, really? I heard it would begin at noon. Oh, my. Is it possible to enter the conference room now?  
 어, 그래요? 정오에 시작하는 걸로 들었는데, 오, 이런! 지금 회의실에 들어가는 게 가능한가요?

**W:** I'm afraid not, sir. Our staff members are preparing for the event. How about waiting in our coffee shop?

유감스럽지만 안 되는데요, 손님. 우리 직원들이 행사 준비를 하고 있어서요. 커피숍에서 기다리시겠어요?

**M:** Well, I have to review the speech script before the opening ceremony. If possible, I'd like to stay in a quiet room for a while.  
 그럼, 개회식 전에 연설 원고를 검토해야 하는데, 가능하다면, 잠시 조용한 방에 있고 싶습니다.

**W:** If you don't mind, you may use the staff lounge. There is no one there during the daytime, so you may do your work without being disturbed.  
 괜찮으시다면, 직원 휴게실을 이용하셔도 좋습니다. 낮에는 아무도 없으니 방해받지 않고 일을 할 수 있을 거예요.

**M:** That would be great. Thank you. Where is the lounge?  
 그레 주면 좋겠습니다. 고맙습니다. 직원 휴게실이 어디 있나요?

**W:** This way, please. I'll show you the way.  
 이쪽으로 오세요. 제가 길을 안내해 드릴게요.

**M:** Thanks a lot.  
 대단히 감사합니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

- 남자는 오늘 무슨 일로 왔는가?
  - 그는 행사를 준비하고 있다.
  - 그는 학회에 참석하고 있다.
  - 그는 이 호텔에서 일을 하고 있다.

**|정답|** ㉑

**|해설|** 남자의 첫 번째 대사 'I'm here to attend the International Design Conference.'에서 국제 디자인 학회에 참석하러 왔다는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉑이다.

- 학회는 언제 시작하는가?
  - 정오에
  - 1시에
  - 2시에

**|정답|** ㉓

**|해설|** 여자의 두 번째 대사 "But it begins at 2 o'clock. I'm afraid you've come too early."에서 학회가 2시에 시작한다는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉓이다.

- 행사가 시작되기 전에 남자는 무엇을 하고 싶어 하는가?
  - 그는 쉬고 싶어 한다.
  - 사람들을 만나고 싶어 한다.
  - 스피치 원고를 검토하고 싶어 한다.

**|정답|** ㉓

**|해설|** 남자의 세 번째 대사 'Well, I have to review the speech script before the opening ceremony.'에서 스피치 원고를 검토해야 한다고 했으므로 정답은 ㉓이다.

**Talk Together**

◆ 주어진 표현을 활용하여 대화문을 짝과 연습하십시오.

## Situation 2

Talking about Banquet Service (연회 업무에 대하여 이야기하기)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

(Phone rings.)

(전화벨 소리가 울린다.)

**M:** Hello. Marketing manager Kim Inho speaking. How may I help you?

안녕하세요. 마케팅부 매니저 김인호입니다. 무엇을 도와드릴까요?

**W:** Hello. This is Jenny Davidson. I'm a sales representative from Global Trading. We'd like to have a reception including a buffet for about 200 people. I wonder if you have a banquet room available.

안녕하세요. Jenny Davidson입니다. Global Trading(세계 무역)의 영업 담당자입니다. 약 200명분의 뷔페를 포함하여 리셉션을 갖고 싶은데요. 이용 가능한 연회실이 있는지 궁금합니다.

**M:** When is the exact date of the reception, ma'am?

리셉션의 정확한 날짜는 언제죠, 손님?

**W:** It's Saturday, June 15th.

6월 15일 토요일입니다.

**M:** So you need a banquet room for 200 people on June 15th. Let me check ... (Pause) ... Yes, we have a suitable banquet room available on that day.

그럼 6월 15일 200명의 연회실이 필요하겠군요. ... (잠깐 멈춤) ... 예, 그날 사용할 수 있는 알맞은 연회실이 있습니다.

**W:** Oh, that's great!

오! 그거 좋아요!

**M:** What time do you have in mind for the reception hours?

연회 시간은 몇 시로 생각하고 계신가요?

**W:** Well, we're planning to begin at 6 in the evening. We would be finished by about 11 p.m., I expect.

글쎄, 저녁 6시에 시작해서 11시쯤에 끝내려고 계획하고 있는데요.

**M:** No problem, ma'am. Your reservation is made for Crystal Ballroom on June 15th from 6 p.m. to 11 p.m. including buffet dinner. If you drop by our hotel sometime, I will show you our banquet room.

문제 없습니다, 손님. 예약은 6월 15일 오후 6시부터 11시 저녁 뷔페를 포함해서 Crystal Ballroom으로 정했습니다. 언제든지 호텔에 잠깐 들리시면, 제가 연회실을 보여드리겠습니다.

**W:** Sounds good. I'll visit you tomorrow afternoon.

좋습니다. 내일 오후에 방문할게요.

**M:** Thanks a lot.

대단히 감사합니다.

◆ 대화를 듣고, 글상자를 순서에 맞게 배열하시오.

## Situation 2 | Talking about Banquet Service

### Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. When will the event take place?



2. What does the woman want to reserve?

- A restaurant.  A seminar room.  A banquet room.

3. How many people are expected to come to this event?

- About 200 people.  About 20 people.  About 12 people.

### Talk Together

Practice the dialog with a partner. Use the expressions in the box.

A: Hello. Marketing manager Kim Sanghun speaking. How may I help you?  
 B: Hello. This is Patricia Robert. We'd like to have a wedding reception with a buffet on March 10th. Do you have a banquet room available?  
 A: How many people are expected to come?  
 B: Well, about 50 guests. We're planning to begin at 6 in the evening. We would be finished by about 11:00 p.m., I expect.  
 A: I see. We have a suitable banquet room available on that day.  
 B: Oh, that's great. I'd like to make a reservation.

|             |                 |                                     |             |                  |             |
|-------------|-----------------|-------------------------------------|-------------|------------------|-------------|
| Yang Sumi   | Elizabeth Hesse | a diamond wedding anniversary party | 40          | noon             | 2:00 p.m.   |
| Kim Sora    | Melissa Brown   | my son's first birthday party       | 80          | 7 in the evening | 9:00 p.m.   |
| On your own | On your own     | On your own                         | On your own | On your own      | On your own |

banquet: 연회 • reception: 환영회, 리셉션

## 교과서 p. 151

1. 행사는 언제 개최될 것인가?

- Ⓐ 8월 15일 Ⓑ 7월 15일 Ⓒ 6월 15일

[정답] Ⓒ

[해설] 여자의 두 번째 대사 'It's Saturday, June 15th.'에서 6월 15일이라고 하고 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

2. 여자는 무엇을 예약하고 싶어 하고 있는가?

- Ⓐ 식당 Ⓑ 세미나실 Ⓒ 연회실

[정답] Ⓒ

[해설] 여자의 첫 번째 대사 'I wonder if you have a banquet room available.'에서 여자가 연회실이 필요하다는 것을 알 수 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

3. 몇 명이 이 행사에 올 것으로 예상되는가?

- Ⓐ 약 200명 Ⓑ 약 20명 Ⓒ 약 12명

[정답] Ⓐ

[해설] 여자의 첫 번째 대사 'We'd like to have a reception including a buffet for about 200 people.'에서 '200명의 뷔페를 포함해서'라고 했으므로 정답은 Ⓐ이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현을 활용하여 다음 대화를 짝과 연습하시오.

**Field Activity**

**STEP 1** 4명씩 한 모둠을 이루어, 호텔에서 개최될 수 있는 각종 연회나 리셉션을 조사해 봅시다.

Top 5

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**STEP 2** 호텔에서 개최되는 연회나 리셉션과 관련된 대화문을 만들어 봅시다.

How may I help you?  
When is the exact date of ~?  
How many people are expected ~?  
What time do you have in mind?

**STEP 3** 모둠별로 대화문을 발표해 봅시다.

교과서 p. 152

**Field Activity**

**Step 1**

**[참고] 1. 연회의 정의**

- 연회란 호텔의 실용적인 용어 면에서는 일반적으로 고객이 원하는 장소에서 행사 성격에 맞는 분위기를 연출하고 고객이 주문한 음식을 제공하는 것으로, 고객이 행사의 목적을 달성할 수 있도록 정성을 다한 모든 서비스를 제공하는 것이다.

**2. 연회 장소별 분류**

- 1) 호텔 내 파티 : 연회장 파티(In House Party)
- 2) 출장 파티 : 호텔 외에서 진행되는 파티(Outside Catering Party)
- 3) 가든 파티 : 호텔 내 야외 가든에서 진행되는 파티(Garden Party)
- 4) 테이크아웃 : 호텔 내 식음료 영업장의 상품(Take Out)
- 5) 배달 상품 : 호텔 내 식음료 상품의 배달 서비스(Delivery Service)

**3. 연회 목적별 분류**

- 1) 가족 모임 : 결혼식, 약혼식, 장수연(회갑연, 고회연, 팔순연), 회혼식, 금혼식, 돌잔치
- 2) 기업 행사 : 창립식, 이/취임식, 제품 발표회, 협력사 간담회, CI 선포식, 워크숍
- 3) 학교 행사 : 사은회, 동창회, 개교 기념식, 정년 퇴임식

- 4) 정부 행사 : 기념의 날, 시상식, 연찬회
  - 5) 기타 : 신년회, 송년회, 전시회, 기자 회견, 간담회, 중무식
- 4. 연회 메뉴별 분류**
- 1) 양식 정찬 2) 중국식 정찬 3) 한식 정찬 4) 일식 정찬
  - 5) 스페셜 정찬 6) 뷔페 7) 스탠딩 뷔페 8) 칵테일 뷔페
  - 9) 바비큐 파티 10) 다과
- 5. 시간별 분류**
- 1) Breakfast Party : 07:00~09:30
  - 2) Brunch Party : 10:00~12:00
  - 3) Luncheon Party : 12:00~15:00
  - 4) Afternoon Tea Party : 15:00~17:00
  - 5) Dinner Party : 17:00~22:00
  - 6) Supper Party : 22:00~24:00
- [출처] <http://blog.naver.com/alwk1228/220458534992>

**Step 2**

**[예시 정답]**

- A:** Hello. Ocean Hotel Marketing manager Yang Sumi speaking. How may I help you?
- B:** Hello. This is Eckhart Stone. We'd like to have a wedding reception including a buffet.
- A:** When is the exact date of your wedding reception?
- B:** On December 22nd, 2018. Do you have a banquet room available?
- A:** How many people are expected to come?
- B:** Well, about 60 guests.
- A:** What time do you have in mind?
- B:** We're planning to begin at noon. We would be finished by about 5 p.m., I expect.
- A:** I see. Chookjae Hall is a suitable banquet room, and it's available on that day.
- B:** Oh, that's great. I'd like to make a reservation.

## Check Up

### I Script & Translation I

#### A-1

**W:** Is it possible to enter the conference room now?

지금 회의실 들어갈 수 있나요?

**M:** \_\_\_\_\_

Ⓐ Yes, that's right.

예, 맞습니다.

Ⓑ I'll take care of it.

제가 돌보겠습니다.

Ⓒ I'm afraid not, ma'am.

유감스럽게도 들어갈 수 없습니다.

#### A-2

**W:** Hello, I'm Jiyun, the marketing manager. Can I help you?

안녕하세요. 마케팅 매니저 지윤입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

**M:** Yes, please. I am Jim Wilkinson. I was wondering if you have a banquet room available for a welcome ceremony with 500 people?

예. 저는 Jim Wilkinson입니다. 환영회를 위한 500명이 이용할 수 있는 연회실이 있는지 궁금합니다.

**W:** When is it, sir?

언제요?

**M:** It's Sunday, January 20th.

1월 20일 일요일입니다.

**W:** So you need a banquet room for 500 people on January 20th. Let me check ... (Pause) ... Yes, we do have one available.

음 1월 20일 500명이 이용할 연회실이 필요하시군요. 확인해 보겠습니다. ... (잠깐 멈춤) ... 예, 하나 있습니다.

**M:** Oh, that's good. Can I reserve it now?

오, 그거 좋군요. 지금 예약할 수 있을까요?

**W:** Sure, please fill this out.

그럼요. 이걸 작성해 주세요.

### A 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 가장 적절한 대답은?

**|정답|** Ⓒ

**|해설|** 지금 회의실에 들어갈 수 있느냐는 여자의 물음에 들어갈 수 없다고 하는 것이 대담으로 적절하므로 정답은 Ⓒ이다.

2. 남자는 무엇을 하고 싶어 하는가?

Ⓐ 호텔 서비스에 불평한다.

Ⓑ 연회실을 예약한다

Ⓒ 파티 손님들에 대한 정보를 얻는다.

## Check Up

### A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's question?

- Ⓐ Ⓑ Ⓒ Ⓓ

2. What does the man want to do?

- Ⓐ Complain about the room service.  
Ⓑ Make a reservation for a banquet room.  
Ⓒ Get some information about party guests.

### B Choose the right response for each question in the box.

1. What time do you have in mind for the party hours? ■  
2. Do you know the exact date of the reception, ma'am? ■  
3. Ah! I'm afraid I've come too early. Where can I wait for a while? ■  
4. Hello, I'm here to attend the academic conference on sea science. Where is it held? ■

- a. It's Saturday, June 15th.  
b. You may use the guest lounge over there.  
c. This way, please. I'll show you the way.  
d. Well, we are planning to start at noon and continue until 4:00 p.m.

### C Fill in the blanks with the words in the box.

A: Good afternoon. Welcome to Namuri Hotel.  
B: Our students are tired \_\_\_\_\_ of the long flight. Can we check in now?  
A: I'm \_\_\_\_\_ not, sir. It's too early to check in, and our maids are still cleaning the rooms.  
B: Then how \_\_\_\_\_ should we wait?  
A: Maybe two hours.  
B: Well, it's too long. I think the students need a place to rest.  
A: Then how about this, sir? Leave your and your students' luggage at our Guest Relations Office, and then have a \_\_\_\_\_ at the staff lounge for a while.  
B: Thank you very much.

rest because long afraid

## 교과서 p. 153

**|정답|** Ⓑ

**|해설|** 남자의 마지막 번째 대사에서 "Can I reserve it now?"라고 했으므로 정답은 Ⓑ이다.

**B** 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

**|정답|** 1. d 2. a 3. b 4. c

**|해설|**

- 파티가 열릴 시간을 묻는 물음에 대한 응답으로는 d가 적절하다.
- 파티 열 날짜를 묻는 질문에 대한 응답으로는 a가 적절하다.
- 잠시 기다릴 장소를 묻고 있으므로 이에 대한 응답으로는 b가 적절하다.
- 회의 장소의 위치를 묻고 있으므로 이에 대한 응답으로는 c가 적절하다.

**C** 적절한 단어로 빈칸을 채우시오.

**|정답|** 1. because 2. afraid 3. long 4. rest

**|해설|**

- 장거리 비행 때문에 저희 학생들이 피곤합니다.
- 유감스럽지만 안 되는데요.
- 그럼 얼마나 오랫동안 기다려야 합니까?
- 잠시 직원 휴게실에서 쉬십시오.

# Entertainment and Complaints



## Topics

- Hotel entertainment
- Dealing with guests' complaints

## Goals

- How to provide guests with information about entertainment
- How to handle hotel guests' complaints

## Field Activity

- Making a dialog about handling guests' complaints



## Get Ready

### A. Look and Think

◆ 그림을 보고 호텔 손님들이 호텔에 대해서 불평하거나 호텔에서 즐길 수 있는 것들을 생각해 보시오.

**[예시 정답]** p. 175 참조

**[해설]** 미국인들은 호텔에 대한 가장 큰 불평거리로 인터넷, 소음, 객실 비품의 오작동, 방의 청결 상태, 냄새, 히팅, 환기, 에어컨 등을 들고 있다. 또 즐길 수 있는 것으로는 table tennis, tennis, basketball, volleyball, mini football field, aerobic, dart, water polo, water aerobics, other pool activities, various tournament and competitions, fitness center. Water sports, diving course, internet cafe, video game arcade and billiard, playpens, verdant garden, and at Mini-club, open air theatre and kids disco, shows, cabarets, competitions, special and different performances at amphitheatre also concept nights and parties 가 있음을 알 수 있다.

### B. Read and Match

◆ 다음을 읽고 동사와 표현 어구를 연결하시오.

**[정답]**

1. American pop songs
2. through the sculpture garden
3. action right away
4. you a voucher

**[해설]**

1. sing American pop songs: 미국 팝송들을 부른다
2. walk through the sculpture garden: 조각 공원을 산책하다
3. take action right away: 곧 바로 조치를 취하다
4. give you a voucher: 쿠폰(상품권, 할인권)을 주다

### C. Look and Choose

◆ 그림을 보고, 각각의 상황에 알맞은 올바른 표현들을 고르시오.

**[Translation]** -----

1. When you talk about entertainment facilities with a guest  
호텔 손님과 오락 시설에 대해 이야기할 때:
2. When you handle a complaint from a hotel guest  
호텔 손님의 불만을 처리할 때:
  - a. This situation will be taken care of.  
이 상황을 처리해 드리겠습니다.
  - b. I have a problem with my room.

## Get Ready

### A Look and Think

③ Look at the pictures and think about the things that hotel guests complain about or enjoy in this hotel.



### B Read and Match

③ Match each verbs on the left with the expressions on the right.

- |           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| 1. sing • | • through the sculpture garden |
| 2. walk • | • you a voucher                |
| 3. take • | • American pop songs           |
| 4. give • | • action right away            |

### C Read and Choose

③ Choose the right expressions for each situation.

- |  |   |
|--|---|
| 1. When you talk about entertainment facilities with a guest | 2. When you handle a complaint from a hotel guest |
|--|---|

- a. This situation will be taken care of.
- b. I have a problem with my room.
- c. We have a variety of entertainment programs for our guests.
- d. Could you recommend some kind of family entertainment in the hotel?
- e. Do you have any entertainment facilities in the hotel?
- f. We'll move you to a quieter and more comfortable room immediately.

**교과서 p. 155**

제 방에 문제가 있습니다.

- c. We have a variety of entertainment programs for our guests.  
손님들을 위한 다양한 오락 프로그램들이 있다.
- d. Could you recommend some kind of family entertainment in the hotel?  
호텔에서 가족들이 즐길 수 있는 것을 몇 가지 추천해 주시겠어요?
- e. Do you have any entertainment facilities in the hotel?  
이 호텔에는 어떤 오락 시설들이 있나요?
- f. We'll move you to a quieter and more comfortable room immediately.  
좀 더 조용하고 편안한 방으로 즉시 옮겨 드리겠습니다.

**[정답]** 1. c, d, e    2. a, b, f

**[해설]** 위 해석 참조

## Situation 1 | Talking about Entertainment Facilities

### Listen and Do

▶ Listen to the dialog and answer the questions. 🔊

1. Where would the man go for entertainment?



2. What does the man want to do?

- Ⓐ Find out where the hotel casino is.
- Ⓑ Make a reservation for the live bar.
- Ⓒ Get information about entertainment facilities in the hotel.

3. Which is the relationship between the speakers?

- Ⓐ artist – visitor
- Ⓑ hotel employee – guest
- Ⓒ casino dealer – customer

### Talk Together

▶ Practice the dialog with a partner. Use the given expressions.

A: Good afternoon. May I help you?  
 B: Yes, I have a question. Do you have any entertainment facilities in the hotel?  
 A: Oh, sure. How about the live bar?  
 B: What is it like?  
 A: You can enjoy soft and hard drinks and listen to beautiful live music.  
 B: That's great. Where is it?  
 A: It's at the sky lounge.

|                      |  |                         |
|----------------------|--|-------------------------|
| the sculpture garden | see interesting sculptures in the beautiful garden | next to the parking lot |
| the casino           | pass the time with just a few coins                | in the first basement   |
| On your own          | On your own  | On your own             |

▶ a variety of ~ 여러 가지의 • sculpture: 조각 • lyrics: 가사

교과서 p. 156

## Situation 1

Talking about Entertainment Facilities  
 (오락 시설에 대해 이야기하기)

### Listen and Do

#### I Script & Translation I

W: Good morning. May I help you?

안녕하세요. 무엇을 도와 드릴까요?

M: Yes, I have a question. Do you have any entertainment facilities in the hotel?

예, 질문이 있습니다. 호텔에 오락 시설이 있습니까?

W: Yes, we have a variety of entertainment programs for our guests. There is a sculpture garden, a *noraebang*, a casino, and a live bar.

예, 손님들을 위한 다양한 오락 프로그램들이 있는데요. 조각 공원, 노래방, 카지노 그리고 라이브 바가 있어요.

M: What's the sculpture garden and where is it?

조각 공원이 뭘니까? 그리고 어디 있습니까?

W: It's a garden with a lot of beautiful sculptures in it. Many people like walking through it. It's just next to the parking lot.

조각 공원은 아름다운 조각들이 많은 공원인데요. 많은 사람들이 그곳을 돌아다니는 것을 좋아해요. 주차장 바로 옆에 있어요.

M: I see. Can you tell me what a *noraebang* is?  
 알겠습니다. 노래방이 무엇인지 말해 주세요?

W: Well, it's a Korean-style singing room. You can choose the songs and the lyrics are printed on a screen.  
 음, 노래방은 한국식 노래 부르는 방이에요. 노래를 선택하면 가사가 스크린에 나와요.

M: That sounds interesting. Can we sing American pop songs there? 재미있겠는데요. 거기서 미국 팝송을 부를 수 있나요?

W: Of course. Are you interested in going to a casino or a live bar? 물론입니다. 카지노나 라이브 바에 가는 것은 관심 있어요?

M: No, I'd rather not. I'm going to try the *noraebang*.  
 아니요, 사양하겠습니다. 노래방 한번 가보겠습니다.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자는 오락을 위해 어디로 갈 것인가?

- Ⓐ 노래방
- Ⓑ 라이브 바
- Ⓒ 조각 공원

|정답| Ⓐ

|해설| 남자의 마지막 대사 'No, I'd rather not. I'm going to try the *noraebang*.'에서 남자가 노래방에 갈 거라고 하고 있으므로 정답은 Ⓐ이다.

2. 남자는 무엇을 하고 싶어 하는가?

- Ⓐ 호텔 카지노가 어디에 있는지 찾는다.
- Ⓑ 라이브 바에 예약한다.
- Ⓒ 호텔에 있는 오락 시설들에 대한 정보를 얻는다.

|정답| Ⓒ

|해설| 남자의 첫 번째 대사 'Yes, I have a question. Do you have any entertainment facilities in the hotel?'에서 남자가 무엇을 원하는지 알 수 있으므로 정답은 Ⓒ이다.

3. 대화를 나누고 있는 두 사람의 관계는?

- Ⓐ 예술가와 방문객
- Ⓑ 호텔 직원과 손님
- Ⓒ 카지노 딜러와 손님

|정답| Ⓑ

|해설| 남자의 첫 번째 대사와 여자의 두 번째 대사 'Yes, we have a variety of entertainment programs for our guests. There is a sculpture garden, a *noraebang*, a casino, and a live bar.'에서 두 사람의 관계가 호텔 직원과 손님이라는 것을 알 수 있으므로 정답은 Ⓑ이다.

### Talk Together

◆ 주어진 표현을 활용하여 대화를 짝과 연습하십시오.

## Situation 2

### Dealing with a Complaint (불만 처리하기)

#### Listen and Do

##### I Script & Translation I

W: Good morning. 안녕하세요.

M: Good morning. May I help you?  
안녕하세요. 무엇을 도와 드릴까요?

W: Yes. The people in the next room have loud parties every night. I can't sleep very well. 예. 옆방에 사람들이 매일 밤 시끄럽게 파티를 해서요. 잠을 잘 수가 없어요.

M: I'm so sorry. There are a lot of younger people in the hotel because there's an international soccer tournament in town. They are unfortunately quite noisy. 미안합니다. 시내에 국제 축구 대회가 있어서 호텔에 많은 젊은이들이 있어요. 불행하게도 꽤 시끄럽네요.

W: I understand, but it is very uncomfortable. Please do something about it. 이해하지만, 아주 불편하네요. 뭔가를 해 주세요.

M: Don't worry, ma'am. We'll help you. 걱정하지 마세요, 손님. 저희들이 도와드릴게요.

W: OK. I hope so. 알았어요. 그렇게 해주면 좋겠네요.

M: We'll move you to a quieter and more comfortable room immediately. And, as a token of our apology, we'll give you a voucher. You can use it anytime you wish. 즉시 더 조용하고 편안한 방으로 옮겨드릴게요. 그리고 사과의 증표로 쿠폰도 드릴게요. 사용하고 싶을 때 언제든지 사용할 수 있어요.

W: Oh, that's just great! I am so glad that we could work this out. 오, 그거 굉장하군요! 이렇게 해결해 주셔서 정말 고마워요.

◆ 대화를 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자의 조치에 여자는 어떻게 느꼈을까?

|정답| ㉓

|해설| 여자의 마지막 대사에서 여자가 아주 만족해 하는 것을 알 수 있으므로 정답은 ㉓이다.

2. 여자의 문제는 무엇인가?

- ㉑ 여자의 방이 너무 더럽다.
- ㉒ 여자의 방이 너무 시끄럽다.
- ㉓ 여자의 방에 TV가 없다.

|정답| ㉒

|해설| 여자의 두 번째 대사에서 옆방이 너무 시끄러워 잠을 잘 수 없다고 불평을 하고 있으므로 정답은 ㉒이다.

3. 남자는 여자에게 무엇을 해주겠다고 제안했는가?

- ㉑ 더 좋은 방으로 옮긴다.
- ㉒ 다른 호텔을 예약한다.

## Situation 2 | Dealing with a Complaint

### Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. How does the woman feel about the man's action?



2. What's the problem with the woman?

- ㉑ Her room is too dirty.
- ㉒ Her room is too noisy.
- ㉓ Her room has no TV set.

3. What does the man offer to do for the woman?

- ㉑ Move her to a better room.
- ㉒ Make a reservation at another hotel.
- ㉓ Pass her complaint to the general manager.

### Match and Talk

Match each complaint with the correct response. Practice the dialogs with a partner.

- 1. There are not enough towels in my room.
- 2. The sink is leaking in the bathroom.
- 3. The bed hasn't been made, and the waste-paper basket has not been emptied, either.
- 4. I was assured that there would be a bottle of wine in the mini-bar, but there isn't.

- a. I will send someone up to check and make up your room right away.
- b. I'll have a complimentary bottle delivered immediately.
- c. I'll have someone deliver more towels to your room immediately.
- d. Maintenance will fix the problem shortly.

International soccer tournament: 국제 축구 대회 • voucher: 무로 숙박권 • work out: (문제) 해결하다

## 교과서 p. 157

㉓ 그녀의 불만을 총지배인에게 전한다.

|정답| ㉑

|해설| 남자의 마지막 대사에서 “We'll move you to a quieter and more comfortable room immediately. And, as a token of our apology, we'll give you a voucher. You can use it anytime you wish.”라고 하였으므로 정답은 ㉑이다.

### Match and Talk

◆ 다음 각각의 불만에 대한 올바른 대응을 연결하고 짝과 대화를 연습하십시오.

|정답| 1. c 2. d 3. a 4. b

|해설|

- 1. 방에 수건이 충분하지 않아요. - c. 즉시 수건을 방으로 더 갖다 드리도록 시키겠습니다.
- 2. 욕실의 세면대에서 물이 세요. - d. 호텔 관리부에서 곧 문제를 해결할 것입니다.
- 3. 침대 정리가 안 되어 있고, 휴지통도 비워 있지 않아요. - a. 지금 담당 사람을 보내서 점검하고 정리하도록 하겠습니다.
- 4. 미니바에 와인 한 병이 있어야 하는데 없네요. - b. 즉시 서비스로 한 병을 배달해 드리겠습니다.



**W:** Of course. How about the bowling alley?  
물론입니다. 볼링장은 어때요?

**M:** That's great. Could you tell me where it is?  
좋습니다. 어디 있는지 말해 주시겠어요?

**W:** Sure. It's next to the swimming pool in the basement.  
그럼요. 지하 수영장 옆에 있어요.

**M:** When is it available?  
언제 이용할 수 있나요?

**W:** It's open from 7 a.m. to midnight.  
오전 7시부터 자정까지 열려 있습니다.

**A** 잘 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 진술에 대한 가장 적절한 반응은?

**|정답|** ①

**|해설|** 여자가 호텔 방이 더럽다고 했으므로 당장 청소해 드리겠다는

①가 정답으로 가장 적절하다.

2. 남자는 재미로 무엇을 할 것인가?

① 볼링 치러 간다.

② 노래방 간다.

③ 수영장 간다.

**|정답|** ②

**|해설|** 남자의 두 번째 대사에서 "That's great. Could you tell me where it is?"라고 했으므로 남자가 볼링장에 관심을 보이고 있으며 또 남자의 마지막 대화에서 'When is it available?'이라고 볼링장을 이용할 수 있는 시간을 물어 보고 있으므로 정답은 ②이다.

**B** 각 질문과 진술을 올바른 응답과 연결하십시오.

**|정답|** 1. d 2. a 3. c 4. b

**|해설|**

1. 조각 공원은 어디에 있습니까? - d. 주차장 바로 뒤에 있습니다.

2. 제 방에 문제가 있습니까. - a. 뭐가 잘 못됐는지 정확하게 말씀해 주실 수 있습니까?

3. 욕실 싱크대에서 물이 샐니다. - c. 정말 죄송합니다. 당장 조치를 취하겠습니다.

4. 노래방이 무엇인지 말씀해 주시겠습니까? - b. 한국식 노래 부르는 방입니다.

**C** 다음 글을 읽고 빈칸을 적절한 표현으로 채우시오.

**| Translation |**

Roberts 씨께,

저희 아리랑 호텔로 6월 30일 최근에 편지를 보내 주셔서 감사합니다. 호텔에 머무르시는 동안에 손님의 기대에 충족을 시켜 드리지 못해 죄송합니다.

편지에 팔과 다리를 벌레에 물리셨다고 하셨는데 저희 호텔 방문에서 불편을 끼쳐드렸던 점에 대해서 다시 한 번 미안합니다. 고

### Check Up

**A Listen and answer the questions.**

- Which is the best response to the woman's statement?  
 a. Go bowling.     b. Go to the *noraebang*.     c. Go to the swimming pool.
- What is the man going to do for fun?  
 a. Can you tell me what's wrong exactly?     b. It's a Korean-style singing room.  
 c. I'm very sorry. We'll take action right away.     d. It's just behind the parking lot.

**B Match the questions and statements with the correct responses.**

- Where is the sculpture garden?
- I have a problem with my room.
- The sink is leaking in the bathroom.
- Can you tell me what a *noraebang* is?

**C Read the article and fill in the blanks with the correct expressions from the box.**

Dear Mr. Roberts,

Thank you for  sent to us at Arirang Hotel. We are sorry to hear that your stay at our hotel did not meet .

In your letter, you stated that you had bites on your arms and legs. We are sorry to have inconvenienced you on your visit to Arirang. Your complaint has inspired us to retrain the desk staff. Now, all employees have been reminded that we should always have the kindness to deal with the guests' complaints.

Please accept  on behalf of the hotel management. As a sign of our concern, we would like to offer you this \$100 voucher for your next stay at our establishment. We hope that your next stay with us will better meet our standard of excellence.

Sincerely,  
Arirang Hotel Customer Manager  
Jang Miran

a. your recent letter of June 30    b. our most sincere apologies    c. your expectations

**교과서 p. 159**

객님의 불만 덕분에 저희 직원들을 재교육시킬 수 있었습니다. 지금 전 직원은 손님의 불만을 친절하게 처리해 드려야 한다는 것을 언제나 되새기고 있습니다.

부디 호텔 경영진을 대신하여 저희의 진심어린 사과를 받아주시기 바랍니다. 저희의 관심의 표시로 우리 호텔에 다음 체류를 위해 100달러짜리 무료 쿠폰을 드리하고자 합니다. 다음에 저희 호텔에 머무르시는 동안에는 보다 더 나은 수준에서 보내실 수 있기를 바랍니다.

**|정답|** 1. a 2. c 3. b

**|해설|** 위 해석 참조