

PART IV

FOOD AND DRINK SERVICE



Taking Orders
and Serving
at a Café
or Bar

4



Handling Guests'
Complaints

5



PART IV에서는

외국인 관광객들을 대상으로 하는 식음료 업장에서의 '예약 받기', '자리 안내와 주문 받기', '식음료 제공', '계산 및 환송 업무', '음료 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항 처리'와 관련된 영어 회화를 학습한다. 이를 통해 식음료 업장에서 영어로 외국인 관광객을 응대할 수 있는 영어 회화 기법을 함양하여 현장에서 외국인 관광객들에게 친절한 응대와 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

2 Welcoming and Seating Guests

3 Taking Orders and Serving at a Restaurant

1 Restaurant Reservation

LESSON 1

Restaurant Reservation

LESSON 2

Welcoming and Seating Guests

LESSON 3

Taking Orders and Serving at a Restaurant

LESSON 4

Taking Orders and Serving at a Café or Bar

LESSON 5

Handling Guests' Complaints

Culture

The Don'ts of American Table Manners

Famous Tourist Attractions

Grand Canyon National Park in the U.S.

Goals of Part IV

- Taking a restaurant reservation by phone
- Accommodating walk-in guests
- Seating guests and taking orders
- Serving food and drinks
- Taking payment and handling guests' complaints
 - 전화로 식당 예약 받기
 - 예약 없이 온 손님 받기
 - 손님 자리 안내 및 주문 받기
 - 음식 및 음료 제공하기
 - 계산 및 손님의 불만 사항 처리하기

My Study Plan Write your study plan for this part.

My Goals

- _____
- _____
- _____

How to Achieve the Goals

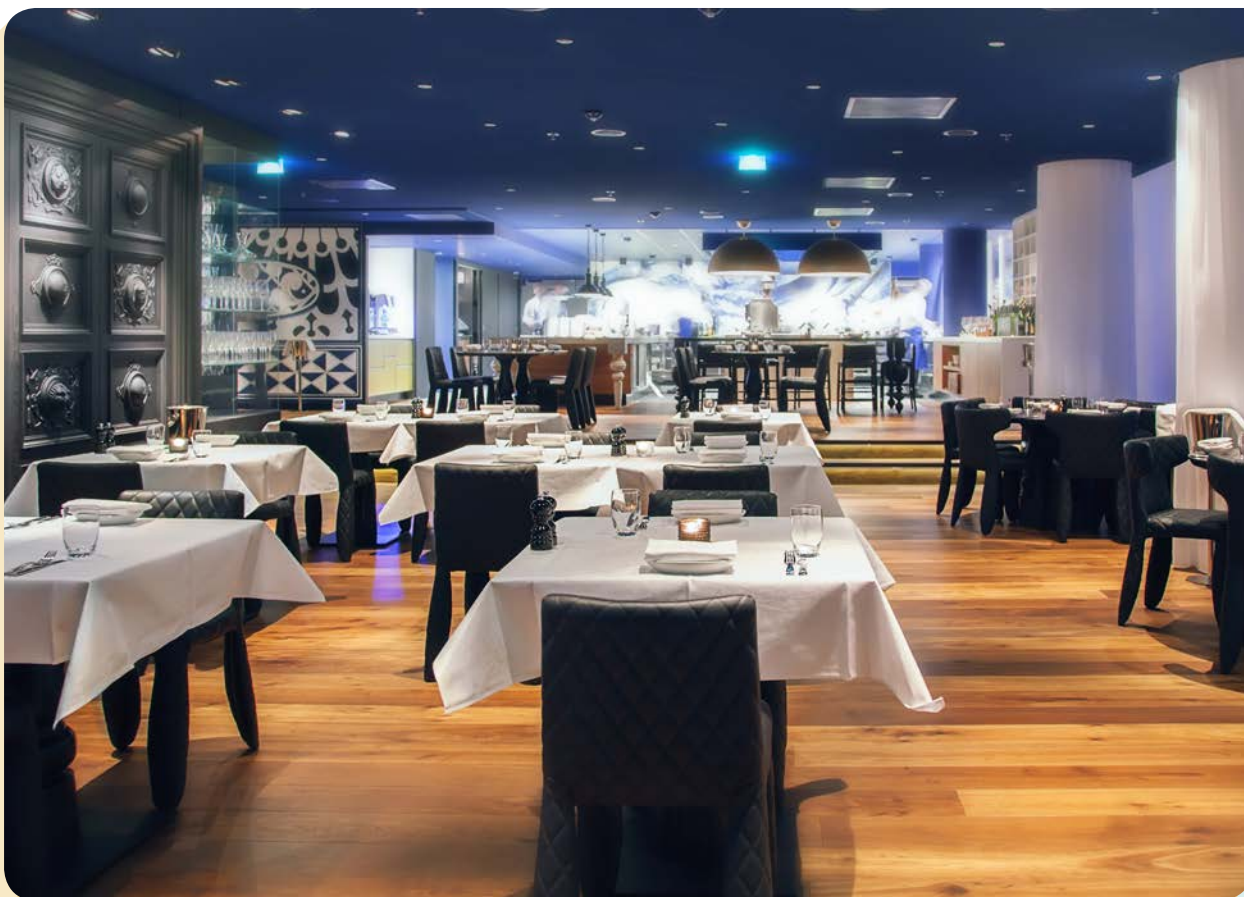
- _____
- _____
- _____

LESSON

1

Restaurant Reservation

식당 예약



Topics

- Restaurant reservation
 - 식당 예약
 - 식당 예약 변경 및 취소
- Changing or canceling a restaurant reservation

Goals

- How to take a restaurant reservation by phone
- How to change or cancel a restaurant reservation
 - 전화로 식당 예약을 받는 방법
 - 식당 예약을 변경하거나 취소하는 방법

Field Activity

- Taking a restaurant reservation
 - 식당 예약 받기

A Look and Think

Look at the pictures and think about what restaurant staff do at these places.



B Look and Match

Match the pictures from A to the expressions below.

- | | | | |
|----------------|-----|----------------------|-----|
| 1. pantry | (b) | 2. checkroom | (d) |
| 3. hot kitchen | (a) | 4. reception counter | (c) |

C Read and Choose

Choose the right response for each question.

- | | |
|---|---|
| 1. How can I help you? | b |
| 2. How many people is the booking for? | a |
| 3. Can I get a table for three around 7 p.m.? | e |
| 4. For which date and what time would you like to make a reservation? | d |
| 5. Can I have your phone number? | c |
- a. It is for two people.
b. I would like to make a reservation.
c. Yes, it is 014-9284-6587.
d. It's for July 24, at 7 o'clock.
e. I'm sorry, but our restaurant is fully booked for the evening.

Lesson 1 Restaurant Reservation | 119

Words & Expressions

- **pantry** *n.* 식료품 저장실 a cupboard or small room used for storing food
There's bread and cheese in the **pantry**.
- **checkroom** *n.* 휴대품 보관소 a room where people can leave coats, bags, etc. for a time
Where's the ladies' **checkroom**?
- **booking** *n.* 예약 an arrangement that you make in advance to reserve a table in a restaurant
No advance **booking** is necessary.
- **reservation** *n.* 예약 an arrangement which you make so that a place in a hotel, restaurant, plane, etc. is kept for you at a particular time in the future
I'd like to make a **reservation** for four people for Friday night, please.
- **fully** *ad.* 완전히 completely
She never **fully** recovered from the accident.

Learn More

식당 예약 관련 유용한 표현

- Hello. I'd like to make a reservation for four people on [date] at [time].
- Hi. Do you have any tables available for two people on Friday evening?
- Can I reserve a table for six people at [time] on [date]?
- I'd like to book a table for three at [time] tomorrow.
- We'd prefer a table by the window, if possible.
- Is it possible to have a table in a quiet area?
- I just want to make sure my reservation is confirmed for four people on [date] at [time].
- Can you send me a confirmation via email or message?

Taking a Restaurant Reservation by Phone

전화로 식당 예약 받기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?
2. 일행은 몇 명인가?
 Ⓐ 두 명. Ⓑ 세 명. Ⓒ 네 명.
3. 남자는 며칠 몇 시에 예약하기를 원하는가?
 Ⓐ 오늘 오후 7시.
 Ⓑ 내일 오후 5시.
 Ⓒ 다음 주 화요일 오후 7시.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요. 바다 식당입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 두 명의 예약을 하고 싶습니다.
 A: 성함이 어떻게 되나요?
 B: 저는 Maggie Martin입니다.
 A: 언제 오시기를 원하십니까?
 B: 내일 저녁 6시예요.
 A: 알겠습니다. 완료되었습니다. 내일 저녁 6시에 두 명의 테이블을 예약해 드렸습니다.
 B: 감사합니다.
 A: 연락처를 알려 주시겠어요?
 B: 네, 014-2178-5634입니다.

세 명	네 명
Brian Davis	Katie Jacobs
토요일 오후 7시	5월 15일 오후 6시 30분
잠시만요. 자리가 있는지 확인해 볼게요... 네, 그 시간에 가능합니다.	이용 가능한지 확인해 보겠습니다... 네, 5월 15일 오후 6시 30분에 네 명이 앉을 수 있는 테이블이 있습니다.
014-2323-1894	014-2225-3757

Situation 1

Taking a Restaurant Reservation by Phone



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Which picture best fits the dialog?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. How many people will be in the party?

Ⓐ Two.

Ⓑ Three.

Ⓒ Four.

3. For which date and what time does the man want to make a reservation?

Ⓐ Today, at 7:00 p.m.

Ⓑ Tomorrow, at 5:00 p.m.

Ⓒ Next Tuesday, at 7:00 p.m.

B Talk Together

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

Example

A: Hello. Bada Restaurant. How may I help you?

B: I'd like to make a reservation for two people.

A: May I have your name?

B: I'm Maggie Martin.

A: When would you like to come?

B: Tomorrow evening at six.

A: Okay, done. We reserved your table for two, for tomorrow evening at six.

B: Thank you.

A: Could I have a contact number?

B: Yes. It's 014-2178-5634.

three people	four people
Brian Davis	Katie Jacobs
Saturday at 7:00 p.m.	May 15 at 6:30 p.m.
Just a minute. I'll see if we have a table... Yes, we have availability for that time.	Let me check for availability... Yes, we have a table available for four on May 15 at 6:30 p.m.
014-2323-1894	014-2225-3757

•contact number: 연락 가능한 전화번호 •regarding: ~에 대하여(관하여)

A Listen and Do SCRIPT → 해석 122쪽

[Phone rings.]

W: Hello. Tamna Restaurant. How may I help you?

M: I'd like to make a dinner reservation for three.

W: When would you like the reservation for?

M: For this evening at 7 p.m.

W: Just a minute. I'll see if we have a table. [Pause] We do have availability for that time. May I have your name?

M: Yes, it's Baker. B-A-K-E-R.

W: Sir, could I have a contact number to reach you in case of any changes or updates regarding your reservation?

M: Sure. It's 014-5634-1278.

W: Thank you for calling. Have a nice day.

B Talk Together I Sample Answer

A: Hello. Bada Restaurant. How may I help you?

B: I'd like to make a reservation for three people.

A: May I have your name?

B: I'm Brian Davis.

A: When would you like to come?

B: Saturday at 7:00 p.m.

A: Just a minute. I'll see if we have a table... Yes, we have availability for that time.

B: Thank you.

A: Could I have a contact number?

B: Yes. It's 014-2323-1894.

Situation 2

Changing or Canceling a Reservation



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

- Why does the woman make a phone call to the man?
 - To change the reservation group size and date.
 - To change the reservation group size and time.
 - To change the reservation date and time.
- When will the woman be coming to the restaurant?
 - Tonight, at 7:00 p.m.
 - Tonight, at 7:30 p.m.
 - Tomorrow, at 7:00 p.m.
- Which is the best response to the man's last question?
 - No, that's all. Thank you so much!
 - Let's call it a day.
 - Sure. You deserve it!

B Talk Together

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

Example

A: Hello. White Castle Restaurant. How can I help you?
 B: Hi. I need to cancel my reservation for **tomorrow 2:00 p.m.**
 A: I'm sorry to hear that. May I have the name and phone number?
 B: It was made under the name of **Joe Wallace** and my phone number is **014-2234-8206**.
 A: Okay. I have located your reservation. May I know the reason for cancellation?
 B: **Something unexpected came up.** So, I won't be able to make it.
 A: I understand. Your reservation has been canceled. If you change your mind, please feel free to reach out to us. Have a great day.
 B: Thank you, you too.

Friday at 6:30 p.m.	May 15 at 8:00 p.m.	two people, tonight at 7:00 p.m.
Lisa Kim	Shawn Parker	Louise Banker
014-3355-8974	014-5555-0067	014-6969-2278
I am sorry, but I have to change my schedule due to a family matter.	Unfortunately, something urgent has come up.	I apologize for the inconvenience. My wife has a bad cold.

•update: 갱신하다, 최신의 것으로 하다 •come up: (일이) 생기다 •unfortunately: 유감스럽게도

Lesson 1 Restaurant Reservation | 121

교과서 120~121쪽

Changing or Canceling a Reservation

예약 변경 및 취소하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

- 여자는 왜 남자에게 전화를 거는가?
 - 예약 인원과 날짜를 변경하기 위하여.
 - 예약 인원과 시간을 변경하기 위하여.
 - 예약 날짜와 시간을 변경하기 위하여.
- 여자는 언제 식당에 올 예정인가?
 - 오늘 밤 7시.
 - 오늘 밤 7시 30분.
 - 내일 오후 7시.
- 남자의 마지막 질문에 대한 가장 적절한 응답은?
 - 아니요, 그게 다예요. 정말 감사합니다!
 - 오늘은 여기까지 하겠습니다.
 - 물론이죠. 당신은 그럴 자격이 있습니다!

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요. White Castle 식당입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 안녕하세요. 내일 오후 2시 예약을 취소해야 해요.
 A: 그렇다니 유감입니다. 성함과 전화번호를 알려 주시겠어요?
 B: Joe Wallace라는 이름으로 예약했고, 제 전화번호는 014-2234-8206입니다.
 A: 알겠습니다. 고객님의 예약을 찾았습니다. 취소 이유를 알 수 있을까요?
 B: 예상치 못한 일이 생겼어요. 그래서 못 가게 되었습니다.
 A: 알겠습니다. 예약이 취소되었습니다. 마음 이 바뀌면 언제든 연락하세요. 좋은 하루 보내세요.
 B: 감사합니다, 당신도요.

금요일 오후 6시 30분	5월 15일 오후 8시	오늘 밤 7시, 두 명
Lisa Kim	Shawn Parker	Louise Banker
014-3355-8974	014-5555-0067	014-6969-2278
죄송한데, 가족 문제로 일정을 변경해야 해요.	안타깝게도 급한 일이 생겼습니다.	불편을 끼쳐 죄송해요. 아내가 심한 감기예요.

A Listen and Do SCRIPT → 해석 122쪽

[Phone rings.]

M: Hello. Donghae Restaurant. How can I help you?

W: Hi. I'm calling to change a reservation. Is that possible?

M: Sure. Can I have your name and contact number, please?

W: Certainly. I am Emma Dickinson, and my phone number is 014-2234-0907.

M: Thank you, Ms. Dickinson. Let's see... You reserved a table for two people tonight at 7 p.m. Is that correct?

W: Yes. I'd like to change it to three people tonight at 7:30 p.m.

M: Just a minute. I can check the availability for you. [Pause] Okay, I have updated your reservation for three tonight at 7:30 p.m. Is there anything else I can help you with?

W: _____

B Talk Together I Sample Answer

A: Hello. White Castle Restaurant. How can I help you?

B: Hi. I need to cancel my reservation for Friday at 6:30 p.m.

A: I'm sorry to hear that. May I have the name and phone number?

B: It was made under the name of Lisa Kim and my phone number is 014-3355-8974.

A: Okay. I have located your reservation. May I know the reason for cancellation?

B: I am sorry, but I have to change my schedule due to a family matter. So, I won't be able to make it.

A: I understand. Your reservation has been canceled. If you change your mind, please feel free to reach out to us. Have a great day.

B: Thank you, you too.

A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's statement?
 (a) (b) (c)
2. For what time does the man make the reservation?
 (a) 7:00 p.m. (b) 7:30 p.m. (c) 8:30 p.m.



B Choose the right response for each statement or question.

1. I need to cancel my reservation for tomorrow due to personal reasons. (b)
2. Could I have a contact number? (d) BASIC
3. Is there anything else I can assist you with? (a) BASIC
4. I'd like to change my reservation time from 6:00 p.m. to 8:00 p.m. (c)

- a. No, that's all. Thank you.
 b. Sure. Can I have your name and reservation details, please?
 c. Certainly. Let me check for availability... Yes, we have a table available at 8:00 p.m.
 d. Yes. It's 014-2489-4455.

C Complete the following dialog using the words in the box.

- A: Hello, I am calling to make a dinner 1. reservation.
- B: For 2. when do you want to make the reservation? BASIC
- A: Do you have any tables 3. available tonight at 7:00 p.m.?
- B: How 4. many people will be in your group? BASIC
- A: There will be five of us.
- B: Sorry, sir. Unfortunately, there are no tables left at that time.

• many • reservation • available • when

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-8	9-10
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 1 Restaurant Reservation | 123

A SCRIPT

1. W: Hi. I would like to change my reservation date from May 18 to May 20.
 M: _____
 (a) Sure. I can definitely change that for you. What time would you like to come in on May 20?
 (b) No problem. We'll prepare a fantastic birthday cake as you've requested.
 (c) As you like, you are welcome to arrive one hour earlier than the reserved time.
2. [Phone rings.]
 W: Hello. Grand Restaurant. How may I help you?
 M: I am calling to make a reservation for five people for tonight.
 W: All right. What time would you like the reservation for?
 M: I'd prefer 7:30.
 W: Fine. Can I have your name and phone number?
 M: I am James Howell and my phone number is 014-3337-8997.
 W: Thank you for calling, Mr. Howell. See you later.
 M: Great. Thanks for the help!

1. 여: 안녕하세요. 예약 날짜를 5월 18일에서 5월 20일로 변경하고 싶습니다.
 남: _____
 (a) 물론입니다. 제가 확실히 변경해 드릴 수 있습니다. 5월 20일에 몇 시에 오시겠습니까?
 (b) 문제없습니다. 요청하신 대로 환상적인 생일 케이크를 준비해 드리겠습니다.
 (c) 원하시는 대로 예약된 시간보다 한 시간 더 일찍 도착하는 것을 환영합니다.
2. [전화가 울린다.]
 여: 안녕하세요. Grand 식당입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 남: 오늘 밤 다섯 명의 예약을 하려고 전화했습니다.
 여: 알겠습니다. 몇 시로 예약해 드릴까요?
 남: 7시 30분이면 좋겠습니다.
 여: 알겠습니다. 성함과 전화번호를 알려 주시겠습니까?
 남: 저는 James Howell이고, 전화번호는 014-3337-8997입니다.
 여: 전화해 주셔서 감사합니다, Howell 씨. 나중에 뵙겠습니다.
 남: 좋습니다. 도와주셔서 감사합니다!

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 말에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
 (a) 오후 7시.
 (b) 오후 7시 30분.
 (c) 오후 8시 30분.
2. 남자는 몇 시로 예약을 하는가?
 (a) 오후 7시.
 (b) 오후 7시 30분.
 (c) 오후 8시 30분.

B 각각의 말이나 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 개인 사정 때문에 내일의 예약을 취소해야 합니다. — b. 네. 성함과 예약 내역을 알려 주시겠어요?
 2. 연락 가능한 전화번호를 알려 주시겠습니까? — d. 네, 014-2489-4455입니다.
 3. 그 밖에 제가 더 도울 일이 있나요? — a. 아니요, 그게 다예요. 감사합니다.
 4. 제 예약 시간을 오후 6시에서 오후 8시로 변경하고 싶은데요. — c. 물론입니다. 가능 여부를 확인해 보겠습니다. 네, 저녁 8시에 이용 가능한 테이블이 있습니다.

C 상자에 있는 단어를 사용하여 다음 대화를 완성하십시오.

- A: 안녕하세요, 저녁 식사 1. 예약을 하려고 전화드렸습니다.
 B: 2. 언제로 예약하기를 원하세요?
 A: 오늘 밤 7시에 3. 이용 가능한 테이블이 있나요?
 B: 일행이 4. 몇 명인가요?
 A: 저희는 다섯 명입니다.
 B: 죄송합니다, 고객님. 유감스럽게도, 그 시간에는 자리가 남아 있지 않습니다.

LESSON

2

Welcoming and Seating Guests

손님맞이와 자리 안내



Topics

- Welcoming guests • 손님 맞이하기
- Seating guests • 손님에게 자리 안내하기

Goals

- How to welcome guests
- How to guide guests to the table
 - 손님을 맞이하는 방법
 - 손님에게 자리를 안내하는 방법
- Making a dialog as a host in welcoming walk-in guests
 - 호스트로서 사전 예약 없이 오는 손님을 맞이하는 대화문 만들기

Field Activity

A Look and Think

Look at the picture and think about the questions that these people can ask their customers at a restaurant.



B Read and Choose

Read and choose the right expressions for each situation.

- The host shows the guests to the table which was reserved for them. **d**
- The host checks the reservation record and confirms the details with the guest. **a**
- The host asks for the size of a group of walk-in guests. **e**
- The host explains that no table is available at this time. **b**
- The host welcomes the guests in the reception area and asks if they have a reservation. **c**

- Just to confirm, may I have the name on the reservation?
- I'm sorry. We don't have any tables available right now.
- Do you have a reservation?
- Here is your reserved table.
- How many are in your party?

C Read and Match

Match each question on the left to the response on the right.

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Can I take your coats? | | e. Yes, I made a reservation under the name of Jones. |
| 2. Is this table all right? | | a. Yes, it's perfect. |
| 3. Would you like a table or a booth? | | b. We would like a window table. |
| 4. Welcome. Do you have a reservation? | | c. Yes, please. Thank you. |
| 5. We don't have a reservation. Can we have a table? | | d. Sorry, we are fully booked tonight. |

Lesson 2 Welcoming and Seating Guests | 125

A Look and Think

사진을 보고, 이 사람들이 식당에서 손님들에게 물어볼 수 있는 질문들을 생각해 보세요.

B Read and Choose

읽고 각 상황에 적절한 표현을 고르시오.

- 호스트는 손님들을 예약된 테이블로 안내한다. — d. 여기가 고객님의 예약하신 자리입니다.
- 호스트는 예약 기록을 알아보고 손님에게 세부 사항을 확인한다. — a. 확인을 위해 예약자의 이름을 알 수 있을까요?
- 호스트는 예약 없이 온 손님 일행의 인원을 묻는다. — e. 일행은 몇 분인가요?
- 호스트는 현재 이용 가능한 테이블이 없다고 설명한다. — b. 죄송합니다. 지금 당장 이용 가능한 테이블이 없습니다.
- 호스트는 리셉션 구역에서 손님들을 맞이하고 예약을 했는지 여부를 묻는다. — c. 예약하셨나요?

C Read and Match

왼쪽에 있는 각각의 질문을 오른쪽에 있는 응답과 연결하십시오.

- 외투를 주시겠어요? — c. 네, 부탁드립니다. 감사합니다.
- 이 테이블 괜찮은가요? — a. 네, 완벽합니다.
- 테이블을 원하십니까, 아니면 칸막이로 된 자리를 원하십니까? — b. 저희는 창가 쪽 테이블을 원합니다.
- 어서 오세요. 예약하셨나요? — e. 네, Jones라는 이름으로 예약했습니다.
- 저희는 예약을 하지 않았습니다. 자리가 있을까요? — d. 죄송합니다, 오늘 밤은 예약이 꽉 찼습니다.

Words & Expressions

- host** *n.* 호스트, 손님을 접대하는 직원 a front-of-house staff member responsible for managing the dining experience from the moment guests arrive
The **host** added our name to the waitlist and gave us an estimated wait time of 20 minutes.
- record** *n.* 기록 a written account of something that is kept so that it can be looked at and used in the future
He has always kept an accurate **record** of his spending.
- confirm** *v.* 확인하다 to state or show that something is definitely true or correct, especially by providing evidence
We have yet to **confirm** the identities of the victims.
- walk-in** *a.* 예약이 안 된 not arranged in advance; where you do not need to arrange a time in advance
The clinic accepts **walk-in** patients for urgent medical care.

- party** *n.* 일행 a group of guests dining together
We have a reservation for a **party** of five under the name of Smith at 6:30 p.m.
- perfect** *a.* 완벽한 having everything that is necessary; complete and without faults or weaknesses
The car was in **perfect** condition.
- booth** *n.* (식당의) 칸막이로 된 자리 an enclosed place to sit in a restaurant which consists of two long seats with a table between them
We sat in a cozy **booth** by the window and enjoyed a delicious dinner at the restaurant.

Welcoming and Seating Guests

손님맞이와 자리 안내하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 남자의 일행은 몇 명인가?

- ㉠ 두 명. ㉡ 세 명. ㉢ 네 명.

2. 대화에 따르면 오늘의 날씨는 어떠한가?

- ㉠ 따뜻하다. ㉡ 덥다. ㉢ 춥다.

3. 여자가 남자에게 안내한 테이블은 어느 것인가?

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

- A: 안녕하세요! 아리랑 식당에 오신 것을 환영합니다. 예약하셨나요?
B: 네, Lewis Martin이라는 이름으로 예약했습니다.
A: 감사합니다. 예약자 명단을 확인해 보겠습니다. 아, 여기 있네요. 손님을 위해 준비된 자리가 있습니다. 저를 따라오세요.
B: 감사합니다.
A: 여기가 손님 자리입니다. 앉으세요. 이 자리가 괜찮은가요?
B: 네, 좋습니다.
A: 웨이터가 곧 올 것입니다. 즐거운 저녁 식사하시기 바랍니다.

삼다 식당	하르방 식당
Jessica Lee라는 이름으로 두 명	Newton이라는 이름으로 네 명
손님의 예약을 찾아 보겠습니다.	예약자 명단을 빨리 확인해 보겠습니다.
손님 자리는 바로 저 쪽입니다. 이쪽으로 오세요.	손님 자리로 안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오세요.
이 자리에 만족하십니까?	자리는 괜찮은가요?

Situation 1

Welcoming and Seating Guests



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. How many people are in the man's party?

- ㉠ Two. ㉡ Three. ㉢ Four.

2. According to the dialog, what's the weather like today?

- ㉠ Warm. ㉡ Hot. ㉢ Cold.

3. Which is the table the woman guided the man to?



B Talk Together

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

Example

- A: Good evening! Welcome to Arirang Restaurant. Do you have a reservation?
B: Yes, I made a reservation under the name of Lewis Martin.
A: Thank you. Let me check our reservation list. Ah, here it is. We have a table ready for you. Please follow me.
B: Thank you.
A: Here is your table. Please have a seat. Will this be all right?
B: Yes, this is fine.
A: Your waiter will be with you shortly. I hope you have a good dinner.

Samda Restaurant	Hareubang Restaurant
for two under the name of Jessica Lee	for four under the name of Newton
Let me find your reservation.	I'll quickly check our reservation list.
Your table is right over there. Please come this way.	I'll show you to your table. This way, please.
Are you happy with this spot?	Is everything okay with your seating?

•reservation list: 예약자 명단 •have a seat: 자리에 앉다, 착석하다 •shortly: 곧 •spot: 장소

A Listen and Do SCRIPT → 해석 128쪽

- W: Good evening! Welcome to Tina's Dining Room. Do you have a reservation?
M: Yes, I made a reservation for two under the name of Brown.
W: Thank you, Mr. Brown. Let me check our reservation list. [Pause] Ah, here it is. Now, there is a table near the window or one out on the terrace. Which one would you prefer?
M: It's a little bit cold today, so I think we will stay inside.
W: Okay, I'll show you to your table. Please come this way.
M: Thank you so much.
[After a while]
W: Here is your table by the window. Please have a seat. Will this be all right?
M: Yes, this is fine.
W: Your waiter will be with you shortly. I hope you have a good dinner.

B Talk Together I Sample Answer

- A: Good evening! Welcome to Samda Restaurant. Do you have a reservation?
B: Yes, I made a reservation for two under the name of Jessica Lee.
A: Thank you. Let me find your reservation. Ah, here it is. Your table is right over there. Please come this way.
B: Thank you.
A: Here is your table. Please have a seat. Are you happy with this spot?
B: Yes, this is fine.
A: Your waiter will be with you shortly. I hope you have a good dinner.

Words & Expressions

- reservation list 예약자 명단 a list of booked or reserved tables or accommodations
- have a seat 자리에 앉다, 착석하다 to sit down or take a seat
- shortly ad. 곧 in a short time; soon
- spot n. 장소 a particular place or location

Situation 2

Welcoming and Seating Walk-In Guests



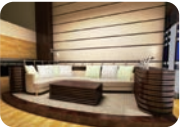
A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



- How long will it take for the woman to be seated at the table?
 Ⓐ Ten minutes. Ⓑ Twenty minutes. Ⓒ Thirty minutes.

- What will alert the woman that her table is ready?
 Ⓐ  Ⓑ  Ⓒ 

- Where will the woman be after the conversation?
 Ⓐ  Ⓑ  Ⓒ 

B Talk Together

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

Example

A: Good evening! Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?
 B: No, we don't.
 A: I'm sorry, but we are very full right now. If you're willing to wait for approximately 30 minutes, we can accommodate you. Is that all right with you?
 B: Yes, we can wait.
 A: Can I have your name, please?
 B: Jimmy Jensen.
 A: Please make yourselves comfortable in our waiting area, and we'll notify you as soon as your table is ready.

there is no table free right now	all our tables are currently occupied
Are you okay with waiting for about 20 minutes?	Do you mind waiting for about 30 minutes?
Yes, we're willing to wait.	No. That'll be fine.
Helen Bankson	Richard Conway
our lounge area	the bar or nearby

•currently: 현재, 지금 •approximately: 대략 •accommodate: 자리를 마련하다 •notify: 알리다 •occupied: 사용 중인

교과서 126~127쪽

Welcoming and Seating Walk-In Guests

예약 없이 온 손님 맞이하기와 자리 안내하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

- 여자가 테이블에 앉으려면 시간이 얼마나 오래 걸리는가?
 Ⓐ 10분. Ⓑ 20분. Ⓒ 30분.
- 무엇이 여자에게 자리가 준비되었다고 알려 주는가?
- 대화 후에 여자는 어디에 있을 것인가?

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요! 저희 식당에 오신 것을 환영합니다. 예약하셨나요?
 B: 아니요, 안 했어요.
 A: 죄송하지만, 지금은 만석입니다. 30분쯤 기다리실 의향이 있다면 저희가 손님께 자리를 마련하겠습니다. 괜찮은가요?
 B: 네, 기다릴 수 있습니다.
 A: 성함을 알려 주시겠어요?
 B: Jimmy Jensen입니다.
 A: 저희 대기실에서 편히 쉬고 계시면 자리가 준비되는 대로 손님께 알려 드리겠습니다.

지금 비어 있는 테이블이 없습니다	현재 모든 테이블이 찻습니다
20분쯤 기다리셔도 괜찮은가요?	30분쯤 기다리시겠습니까?
네, 저희는 기다릴 의향이 있습니다.	네. 괜찮습니다.
Helen Bankson	Richard Conway
저희 라운지	바 또는 근처에

A Listen and Do **SCRIPT** → 해석 128쪽

M: Good evening! Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?
 W: No, we don't.
 M: How many are in your party?
 W: There are four of us.
 M: Hmm... I'm sorry, but currently, we don't have any tables available. Would you mind waiting? It will be about 30 minutes.
 W: No problem. We're in no rush.
 M: All right. Can I have your name, please?
 W: Mary Smith.
 M: Thank you, Ms. Smith. Here is your call pager. Feel free to wait in our lounge area and it will alert you as soon as your table is ready.
 W: Thank you.

B Talk Together | Sample Answer

A: Good evening! Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?
 B: No, we don't.
 A: I'm sorry, but there is no table free right now. Are you okay with waiting for about 20 minutes?
 B: Yes, we're willing to wait.
 A: Can I have your name, please?
 B: Helen Bankson.
 A: Please make yourselves comfortable in our lounge area, and we'll notify you as soon as your table is ready.

Making a Dialog as a Host in Welcoming Walk-In Guests

호스트로서 사전 예약 없이 오는 손님에 맞이하는 대화문 만들기

STEP 1

- Long Wait Times(긴 대기 시간): 사전 예약 없이 온 손님들을 위한 테이블이 없는 피크 시간대에는 대기 시간이 길 수 있다.
- Limited Seating Options(제한된 좌석 옵션): 테이블이 부족하기 때문에 주방이나 화장실 근처와 같은 덜 바람직한 좌석 위치를 제공받을 수 있다.
- Inattentive Service(부주의한 서비스): 식당 직원이 많은 손님들에게 압도되어 서비스가 느리거나 불친절할 수 있다.
- Noisy Environment(시끄러운 환경): 사람이 많은 식당은 소음 수준이 높아서 여유롭게 식사하기 어려울 수 있다.

STEP 2

- A: Good evening, ma'am! How may I help you?
B: We'd like to have dinner.
- A: I'm sorry, but we are fully booked at the moment. If you don't mind waiting, it will be about 20 minutes.
- B: No problem. We can wait.
- A: Thank you for your understanding.
- [After 30 minutes]
- B: We've been waiting for over 30 minutes! This wait is ridiculous!
- A: I sincerely apologize for the extended wait. Please allow me to find you the next available table.
- B: All right, but we're hungry.
- A: I completely understand. While you wait, can I offer you some complimentary appetizers or drinks on the house as a token of our apology?
- B: That would be nice. Thank you.
- A: You're welcome. I'll make sure your table is ready shortly, and your drinks and appetizers will be brought to you right away.
- [After five minutes]
- A: Thank you for waiting. Your table is ready now. Please follow me.
- B: Finally! Thank you for your efforts.
- A: You're welcome, and I truly apologize for the delay. I hope you enjoy your meal. If there's anything you need, just let me know.

Field Activity

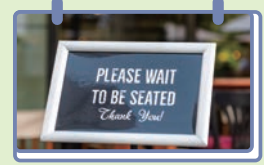
Making a Dialog as a Host in Welcoming Walk-In Guests

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 사전 예약 없이 식당에 갔을 때 생길 수 있는 불편한 상황을 조사해 봅시다.

An unhappy situation you might experience as a walk-in guest

-
-
-
-
-



STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 참고하여, 사전 예약 없이 식당에 온 손님이 겪을 수 있는 불편한 상황에 관하여 식당 종업원으로서 손님과 나누는 대화문을 만들어 봅시다.

-
-
-
-
-
-



STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 사전 예약 없이 식당에 갔을 때 생길 수 있는 상황에 관한 내용을 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기와 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

126쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 안녕하세요! Tina's Dining Room에 오신 것을 환영합니다. 예약하셨나요?
남: 네, Brown이라는 이름으로 두 명 예약했습니다.
여: 감사합니다, Brown 씨. 예약자 명단을 확인해 보겠습니다. [잠시/후] 아, 여기 있네요. 지금은 창가나 밖의 테라스에 자리가 있습니다. 어떤 것을 선호하시나요?
남: 오늘은 날씨가 좀 추워서 안에 있어야 할 것 같아요.
여: 알겠습니다. 테이블로 안내해 드리겠습니다. 이쪽으로 오세요.
남: 정말 감사합니다.
[잠시/후]
여: 여기 창가에 손님들의 자리가 있습니다. 앉으세요. 이 자리가 괜찮나요?
남: 네, 좋습니다.
여: 웨이터가 곧 올 것입니다. 즐거운 저녁 식사하시기 바랍니다.

127쪽 A. Listen and Do 해석

- 남: 안녕하세요! 저희 식당에 오신 것을 환영합니다. 예약하셨나요?
여: 아니요, 하지 않았습니다.
남: 일행이 몇 분인가요?
여: 저희는 네 명입니다.
남: 음... 죄송하지만, 지금은 이용 가능한 자리가 없습니다. 기다리시겠습니까? 30분 정도 걸릴 것 같습니다.
여: 그럼요. 저희는 시간이 충분합니다.
남: 알겠습니다. 성함을 알려 주시겠습니까?
여: Mary Smith입니다.
남: 감사합니다, Smith 씨. 여기 고객님의 호출기가 있습니다. 라운지에서 편히 기다리시면 저희가 준비되는 대로 알려 드리겠습니다.
여: 감사합니다.

A Listen and answer the questions.



- 1.** Which is the best response to the woman's question?
- (a) (b) (c)
- 2.** How long will it take for the man to be seated?
- (a) Fifteen minutes. (b) Thirty minutes. (c) Fifty minutes.

B Choose the right response for each question or statement.

1. Can I leave this overcoat with you? (c)
2. I made a reservation for four under the name of Johnson. **BASIC** (d)
3. We don't have any tables available now. Would you mind waiting? **BASIC** (a)
4. Which one would you prefer, a table near the window or one out on the terrace? (b)

- a. No problem. We're in no rush.
- b. It's very cold. I'd like to stay inside.
- c. Absolutely! We have a coat check service available.
- d. Thank you, sir. Let me check our reservation list.

C Complete the 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: 1. How many are in your party? **BASIC**

B: Just two. Can we have a table?

A: You may have to wait for a while.

B: That'll be fine.

[After a while]

A: Your table is ready. I'll show you to your table. Come **2.** this way, please. How about here?

B: Great.

교과서 128~129쪽

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 남자가 자리에 앉으려면 시간이 얼마나 걸리는가?
- ㉠ 15분 ㉡ 30분 ㉢ 50분

B 각각의 질문이나 말에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 이 외투를 맡겨도 될까요? — c. 물론이죠! 저희에 게는 이용 가능한 외투 보관 서비스가 있습니다.
2. Johnson이라는 이름으로 네 명을 예약했습니 다. — d. 감사합니다, 손님. 예약자 명단을 확인 해 보겠습니다.
3. 지금은 가능한 자리가 없습니다. 기다려 주시겠 습니까? — a. 좋습니다. 저희는 바쁘지 않습니다.
4. 창가 근처 자리와 밖에 있는 테라스 자리 중 어느 쪽이 더 좋습니까? — b. 날씨가 매우 추워요. 저 는 안에 있고 싶어요.

C 빈칸을 채워 대화를 완성하십시오.

A: 한라 그릴에 오신 것을 환영합니다. 제 이름은 해주이고, 제가 여러분의 호스트가 되어 드리겠습니다. 예약은 하셨나요?

B: 아니요, 하지 않았습니다.

A: 일행은 1. 몇 분인가요?

B: 두 사람입니다. 자리가 있나요?

A: 잠시 기다리셔야 할 것 같습니다.

B: 감사합니다.

[잠시 후]

A: 손님 자리가 준비되었습니다. 자리로 안내
해 드리겠습니다. 2. 이쪽으로 오세요. 여기
는 어떨까요?

B: 좋습니다.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-6	7-8
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 2 Welcoming and Seating Guests | 129

A SCRIPT

1. W: If you're willing to wait for about 30 minutes, we can accommodate you.
Is that all right with you?
M: _____
 a) No, I don't. b) Yes, I am. c) Yes, we can wait.
 2. W: Good evening, sir. Do you have a reservation?
M: No, I don't.
W: How many are in your party?
M: Just two of us.
W: Please wait to be seated. It will be about 15 minutes.
M: That's fine. We don't mind waiting.
W: Thanks. Here is your call pager. We will alert you when your table is ready.
M: Great. Thanks.
 1. 여: 30분 정도 기다리실 의향이 있다면 저희가 손님의 자리를 마련할 수 있습니다. 괜찮습니까?
남: _____
 a) 아니요, 안 됩니다. b) 네, 그렇습니다. c) 네, 저희는 기다릴 수 있어요.
 2. 여: 안녕하세요, 고객님의 예약하셨나요?
남: 아니요, 하지 않았습니다.
여: 일행이 몇 분인가요?
남: 저희 둘뿐입니다.
여: 자리에 앉으실 때까지 기다려 주세요. 15분 정도 걸릴 거예요.
남: 괜찮습니다. 기다려도 상관없습니다.
여: 감사합니다. 여기 호출기가 있습니다. 테이블이 준비되면 알려 드리겠습니다.
남: 좋습니다. 감사합니다.

LESSON 3

Taking Orders and Serving at a Restaurant

식당에서 주문 받기와 음식 제공하기



Topics

- Taking food orders • 음식 주문 받기
- Serving food • 음식 제공하기

Goals

- How to take food orders from guests
- How to serve food to guests
 - 손님에게 음식 주문 받는 방법
 - 손님에게 음식 제공하는 방법

Field Activity

- Making a conversation as a server
at a restaurant
 - 식당에서 종업원으로서 대화문 만들기

A Look and Think

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



B Read and Match

Match the words to the descriptions.

- | | | | |
|----------------------|----------|-------------------|----------|
| 1. appetizer/starter | a | 2. order | e |
| 3. dessert | b | 4. drink/beverage | d |
| 5. main course | c | 6. dressing | f |

- a. food served before meal
- b. food served after meal
- c. the primary dish of the meal
- d. any drinkable liquid
- e. a request for food or drink in a restaurant or bar
- f. a mixture of liquids, usually oil and vinegar, added to food, especially salads



C Read and Choose

Choose the right response for each question.

- | | |
|--|----------|
| 1. Could you tell me what venison is? | d |
| 2. Would you like something to drink? | b |
| 3. What are today's specials? | c |
| 4. How would you like your steak cooked? | e |
| 5. Is there something else I can do for you? | a |

- a. No, thanks. We are good for now.
- b. A diet Coke and an orange juice, please.
- c. Today's starter is chowder soup and the main course is salmon and chips.
- d. It is the meat of a deer, a lean and flavorful red meat.
- e. Medium-rare, please.

Lesson 3 Taking Orders and Serving at a Restaurant | 131

A Look and Think

사진을 보고, 이 사람들이 식당에서 하는 일에 관해 생각해 보시오.

Sample Answer

greeting and seating guests / presenting menus and specials / taking orders / serving food and beverages / answering questions from guests / clearing tables / processing payments / handling customers' complaints / preparing tables / managing reservations and waitlists 등

B Read and Match

단어와 설명을 연결하십시오.

- 전채 요리 — a. 식사 전에 제공되는 음식
- 주문 — e. 식당이나 바에서 음식이나 음료를 요청하는 것
- 후식 — b. 식사 후에 제공되는 음식
- 음료 — d. 마실 수 있는 액체
- 주요리 — c. 식사의 주된 요리
- 드레싱 — f. 특히 샐러드와 같은 음식에 첨가되는 대개 기름과 식초와 같은 액체 혼합물

C Read and Choose

각각의 질문에 대한 적절한 응답을 고르시오.

- venison이 무엇인지 말씀해 주시겠습니까? — d. 그것은 사슴 고기로, 기름기가 적고 풍미가 있는 붉은색 고기입니다.
- 음료는 무엇으로 하시겠습니까? — b. 다이어트 콜라 하나와 오렌지 주스 하나 주세요.
- 오늘의 특별 메뉴는 무엇입니까? — c. 오늘의 전채 요리는 차우더 수프이고 주요리는 연어와 칩스(얇썬 감자튀김)입니다.
- 스테이크는 어떻게 익혀 드릴까요? — e. 미디엄 레어로 부탁드립니다.
- 그 밖에 제가 더 도와드릴 일이 있나요? — a. 아니요, 감사합니다. 지금은 괜찮습니다.

Words & Expressions

- **serve** v. (식당 등에서 음식을) 제공하다 to give someone food or drink, for example at a restaurant or during a meal
Breakfast is **served** between 7 and 10 a.m.
- **meal** n. 식사, 끼니 an occasion when people eat food, especially breakfast, lunch, or dinner
What time would you like your evening **meal**?
- **primary** a. 주된, 주요한 main; most important; basic
What is the **primary** reason for global warming?
- **request** n. 요청 the action of asking for something formally and politely
I've put in a **request** for a room with a view of the sea.
- **mixture** n. 혼합물 a combination of different things
The cloth is made from a **mixture** of linen and cotton.
- **vinegar** n. 식초 a liquid with a bitter taste made from wine or malt
I added some balsamic **vinegar** to the salad for an extra burst of flavor.

- **venison** n. 사슴 고기 meat from a deer
The gourmet restaurant's menu featured a **venison** steak.
- **lean** a. (고기) 기름기가 없는[적은] (of meat) containing little or no fat
Lean pork is a great source of protein in your diet.
- **flavorful** a. 풍미 있는 having a lot of flavor
The chef prepared a **flavorful** curry, bursting with fresh herbs.

At a Fine Dining Restaurant

고급 식당에서

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 이 대화는 어디서 이루어지는가?

2. 부부는 주요리로 무엇을 주문하는가?

- ㉠ 스테이크와 샐러드.
- ㉡ 스테이크와 스파게티.
- ㉢ 스파게티와 샐러드.

3. 부부는 어떤 종류의 음료를 마실 것인가?

- ㉠ 커피.
- ㉡ 청량음료.
- ㉢ 생수.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요, 제가 서빙을 해 드릴게요. 어떤 음료로 하시겠어요?

B: 맥주 한 병과 오렌지 주스 하나 주세요.

A: 좋습니다. 금방 돌아올게요. ... 네, 여기 손님의 음료가 있습니다. 전체 요리를 드시겠어요?

B: 네. 양파 수프와 시저 샐러드를 먹고 싶습니다.

A: 주요리는요?

B: 저는 스테이크를 주시고, 제 친구는 크림 파스타를 먹을 거예요.

A: 손님의 스테이크는 어떻게 익혀 드릴까요?

B: 보통보다 조금 더 익혀 주세요.

어떤 음료를 드릴까요?	마실 것 좀 드릴까요?
생수 한 병과 사과 주스 하나 주세요.	탄산수 한 병과 녹차 하나 주세요.
전체 요리와 수프 중 무엇으로 시작하시겠습니까?	시작할 전체 요리를 가져다드릴까요?
양파 수프와 콕샐러드	야채수프와 그리스 샐러드
언어구이	페투치니 알프레도
미디엄 레어로 해 주세요.	바삭 익혀 주세요.

Situation 1

At a Fine Dining Restaurant



A 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?

㉠ Steak and salad.

㉡ Steak and spaghetti.

㉢ Spaghetti and salad.

3. What kind of drinks will the couple have?

㉠ Coffee.

㉡ Soft drinks.

㉢ Still water.

B Talk Together

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

Example

A: Hello, I'll be your server. What would you like to drink?

B: A beer and an orange juice, please.

A: Great. I'll be back soon. ... Okay, here are your drinks. Would you like any appetizers?

B: Sure. We'd like to have an onion soup and a Caesar salad.

A: How about a main dish?

B: I'd like the steak, and my friend will have cream pasta.

A: How would you like your steak cooked?

B: Medium-well, please.

What can I get you to drink?	Can I get you something to drink?
A mineral water and an apple juice, please.	A sparkling water and a green tea, please.
Would you like an appetizer or soup to start?	Can I get you some appetizers to start?
an onion soup and a Cobb salad	a vegetable soup and a Greek salad
grilled salmon	fettuccine Alfredo
Medium-rare, please.	Well-done, please.

•medium-rare: 보통보다 약간 덜 익힌 •appetizer: 전체 요리 •medium-well: 보통보다 조금 더 익힌

132 | PART IV Food and Drink Service

A Listen and Do SCRIPT → 해석 134쪽

M: Good evening, ma'am. My name is Mike. I'll be your server today. Are you ready to order? Or do you need some more time?

W: We are ready, thanks. I'd like the New York strip steak, and my husband will have the seafood spaghetti.

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

W: Medium-rare, please. And can I have rice instead of French fries?

M: Yes, of course. Would you like a salad or vegetables with that?

W: A salad with Caesar dressing would be nice.

M: Great, and would you like an appetizer or soup to start?

W: Hmm... what's the soup of the day?

M: Today we have clam chowder.

W: Good. Okay, we'll have two bowls of that.

M: Certainly. And can I get you anything to drink?

W: We'd like just still water with ice, please.

M: Yes. Coming shortly. [Pause] Here's what you ordered. Is there something else I can do for you?

W: No, thanks. We are good for now.

M: Enjoy your meal.

B Talk Together I Sample Answer

A: Hello, I'll be your server. What can I get you to drink?

B: A mineral water and an apple juice, please.

A: Great. I'll be back soon. ... Okay, here are your drinks. Would you like an appetizer or soup to start?

B: Sure. We'd like to have an onion soup and a Cobb salad.

A: How about a main dish?

B: I'd like steak, and my friend will have grilled salmon.

A: How would you like your steak cooked?

B: Medium-rare, please.

Situation 2

At a Korean Restaurant

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. Which picture best fits the dialog?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What does the man order for their appetizer?

- Ⓐ Kimch-jeon[Kimchi Pancake]. Ⓑ Bindae-tteok[Mung Bean Pancake].
 Ⓒ Haemul-pajeon[Seafood and Green Onion Pancake].

3. What does the man order for their main course?

- Ⓐ Bulgogi for three people. Ⓑ Galbi for four people.
 Ⓒ Samgyeopsal[Grilled Pork Belly] for five people.

B Talk Together

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

A: Good evening! How many are in your party?
 B: There are **four** of us.
 A: Great! Follow me, please. I'll show you to your table. ... Are you ready to order?
 B: Yes, we are. We'll start with an order of **kimchi-jeon**, please.
 A: Excellent choice. And for the main course?
 B: We'll have **the bulgogi set for two and galbi for two people**.
 A: Very good. Can I get you something to drink?
 B: **No, thank you. We are all set.**
 A: All right, please let me know if you need anything else.

two	three
a haemul-pajeon	a mandu
a kimchi-jjigae and a galbi-tang	bulgogi-jeongol for three people
A bottle of soju, please.	Sparkling water, please.

•main course: (식사의) 주요리, 메인 코스 •side dish: 반찬, (주요리에) 곁들이는 요리

Lesson 3 Taking Orders and Serving at a Restaurant | 133

교과서 132~133쪽

At a Korean Restaurant

한식당에서

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 남자는 전체 요리로 무엇을 주문하는가?

Ⓐ 김치전. Ⓑ 빈대떡. Ⓒ 해물파전.

3. 남자는 주요리로 무엇을 주문하는가?

Ⓐ 불고기 3인분.
 Ⓑ 갈비 4인분.
 Ⓒ 삼겹살 5인분.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요! 일행이 몇 분인가요?
 B: 저희는 네 명입니다.
 A: 좋습니다! 저를 따라오세요. 손님 자리로 안내해 드릴게요. ... 주문하시겠어요?
 B: 네, 할게요. 저희는 김치전으로 시작할게요.
 A: 탁월한 선택입니다. 그러면 주요리는 무엇으로 하시겠습니까?
 B: 불고기 세트 2인분과 갈비 2인분으로 할게요.
 A: 아주 좋습니다. 마실 것도 드릴까요?
 B: 아니요, 괜찮습니다. 이제 다 됐습니다.
 A: 알겠습니다. 그 밖에 더 필요한 것이 있으면 말씀해 주세요.

두 명	세 명
해물파전	만두
김치찌개와 갈비탕	불고기전골 3인분
소주 한 병 주세요.	탄산수로 주세요.

A Listen and Do **SCRIPT** → 해석 134쪽

W: Good evening! Welcome to our Korean restaurant. How many people are in your party?
 M: There are four of us.
 W: Great! Come this way, please. I'll show you to your table. [Pause] This table is for you.
 M: Thank you.
 W: Are you ready to order? Or do you need some more time?
 M: Yes, we are ready. We'd like to try haemul-pajeon first, and the main course will be galbi. What does that come with?
 W: It comes with rice and banchan, Korean traditional side dishes such as kimchi, namul, jjigae, and more.
 M: Great! We'll take it for four people.
 W: Wonderful. Your order will be ready shortly. And anything to drink?
 M: No, thank you.

W: I'll be back soon. [Pause] Here's your meal. Is there anything more I can assist you with?
 M: No, thanks. We're fine at the moment.
 W: I hope you enjoy your meal!

B Talk Together | Sample Answer

A: Good evening! How many are in your party?
 B: There are two of us.
 A: Great! Follow me, please. I'll show you to your table ... Are you ready to order?
 B: Yes, we are. We'll start with an order of a haemul-pajeon, please.
 A: Excellent choice. And for the main course?
 B: We'll have a kimchi-jjigae and a galbi-tang.
 A: Very good. Can I get you something to drink?
 B: A bottle of soju, please.
 A: All right, please let me know if you need anything else.

식당에서 종업원으로서 대화 만들기

A: Hello. I'll be your server. Can I get you something to drink?

B: I'll have a sparkling water.

C: An apple juice, please.

A: Great. I'll be back soon. ... Okay, here are your drinks. Would you like any appetizers?

B: Sure. We'd like to have the onion soup and the garden salad.

A: What kind of dressing would you like?

C: I'd like Thousand Island dressing.

A: How about a main dish?

B: I'd like mushroom risotto, and my friend will have the steak.

A: How would you like your steak?

C: Medium-rare, please.

A: 안녕하세요. 제가 서빙을 해 드리겠습니다. 마실 것 좀 가져다드릴까요?

B: 저는 탄산수로 할게요.

C: 사과주스 하나 주세요.

A: 좋습니다. 금방 돌아오겠습니다. ... 네, 여기 음료를 왔습니다. 전채 요리를 드시겠어요?

B: 네. 양파 수프와 가든 샐러드로 할게요.

A: 어떤 드레싱을 원하십니까?

C: 사우전드 아일랜드 드레싱을 원합니다.

A: 주요리는 어떻게 할까요?

B: 저는 버섯 리소토를 원하고, 제 친구는 스테이크로 하겠습니다.

A: 스테이크는 어떻게 해 드릴까요?

C: 미디엄 레어로 부탁드립니다.

Making a Conversation as a Server at a Restaurant

4명씩 한 모둠을 이루어, 레스토랑에서 종업원이 손님들을 응대하는 업무들을 조사해 봅시다.

1

2

3

4

5



STEP 1에서 조사한 내용을 참고하여, 레스토랑에서 종업원이 손님들을 응대하면서 나누는 대화문을 만들어 봅시다.



모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 레스토랑에서 고객을 응대하는 내용을 포함했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문 만들기과 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊

남: 안녕하세요, 손님. 제 이름은 Mike입니다. 오늘 제가 손님께 서빙을 해 드립니다. 주문하시겠습니까? 아니면 시간이 더 필요한가요?

여: 준비됐어요, 고마워요. 저는 뉴욕 스트립 스테이크, 제 남편은 해산물 스파게티 주세요.

남: 뉴욕 스트립 스테이크는 어떻게 준비해 드릴까요?

여: 미디엄 레어로 주세요. 그리고 감자튀김 대신에 밥을 주실 수 있나요?

남: 네, 그럼요. 그것과 같이 샐러드가 하시겠어요, 아니면 채소로 하시겠어요?

여: 시저 드레싱을 곁들인 샐러드가 좋을 것 같습니다.

남: 좋습니다, 그리고 전체 요리나 수프로 시작하시겠습니까?

여: 음... 오늘의 수프가 뭐죠? 남: 오늘은 클램차우더입니다.

여: 좋아요. 알겠습니다, 그걸로 둘 주세요.

남: 네. 그리고 마실 것 좀 가져다드릴까요?


여: 저희는 그냥 얼음을 넣은 생수로 주세요.

남: 네. 곧 오겠습니다. [잠시 후] 주문하신 음식 나왔습니다. 제가 해 드릴 일이 또 있나요?

여: 아니요, 감사합니다. 지금은 괜찮습니다. 남: 식사 맛있게 하세요.

여: 안녕하세요! 저희 한식당에 오신 것을 환영합니다. 일행이 몇 분인가요?
남: 저희는 네 명입니다.
여: 좋습니다! 이쪽으로 오세요. 자리가 모실게요. [잠시 후] 이 자리입니다.
남: 감사합니다.
여: 주문하시겠습니까? 아니면 시간이 더 필요한가요?
남: 네, 준비됐어요. 먼저 해물파전을 먹어 보고 싶은데, 주요리는 갈비로 하겠습니다. 그것은 무엇과 함께 나오나요?
여: 밥과 함께 김치, 나물, 찌개와 같은 한국 전통 반찬이 함께 제공됩니다.
남: 잘됐네요! 저희 넷은 그걸로 할게요.
여: 좋습니다. 주문하신 것이 곧 준비될 거예요. 마실 것은요?
남: 아니요, 됐습니다.
여: 곧 오겠습니다. [잠시 후] 여기 식사 나왔습니다. 제가 해 드릴 일이 더 있나요?
남: 아니요, 감사합니다! 지금은 괜찮습니다.
여: 식사 맛있게 하세요!

A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's question? (BASIC) 
- Ⓐ An onion soup and a garden salad. Ⓑ A vegetable soup and a Greek salad. Ⓒ A chicken noodle soup and a Caesar salad.
2. What did the woman order for their appetizer?
- Ⓐ A vegetable soup and a Greek salad. Ⓑ An onion soup and a garden salad. Ⓒ A chicken noodle soup and a Caesar salad.

B Choose the right response for each question.

1. May I take your order? (e) (BASIC)
2. Would you like an appetizer or soup to start? (c)
3. Would you like a salad or vegetables with that? (a) (BASIC)
4. Can I get you something to drink? (b) (BASIC)
5. Is there anything else I can assist you with? (d)

- a. A salad with ranch dressing would be nice.
b. Just still water, please.
c. Hmm... yes. But first, can you tell me what the soup of the day is?
d. Yes. Could I have some more water?
e. I'd like the garlic and oil pasta, and my wife will have the roast chicken.

C Complete the dialog by filling in the blanks.

- A: Hello, I'll be your server. Can I get you something to drink?
B: I'll have an apple juice, and my wife will have a mineral water.
A: Great. I'll be back soon. ... Here are your 1. drinks. Would you like any appetizers?
B: Sure. We'd like to have the potato soup and the chicken salad.
A: How about a(n) 2. main dish?
B: I'd like the grilled salmon, and my wife will have the steak.
A: How would you like your steak 3. cooked?
C: Medium-rare, please. [prepared, done]

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 여자는 전체 요리로 무엇을 주문했는가?
- Ⓐ 야채수프와 그릭 샐러드
Ⓑ 양파 수프와 가든 샐러드
Ⓒ 치킨 누들 수프와 시저 샐러드

B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 주문하시겠어요? — e. 저는 갈릭 오일 파스타를 원하고, 제 아내는 로스트 치킨을 먹을 거예요.
2. 전체 요리나 수프로 시작하시겠어요? — c. 음... 네. 그런데 먼저 오늘의 수프가 무엇인지 알려 주실 수 있나요?
3. 그것과 함께 샐러드나 채소를 드시겠습니까? — a. 랜치 드레싱을 곁들인 샐러드가 좋을 것 같습니다.
4. 마실 것 좀 가져다드릴까요? — b. 그냥 생수면 됩니다.
5. 그 밖에 제가 더 도와드릴 일이 있나요? — d. 네. 물 좀 더 주실 수 있나요?

C 빈칸을 채워 대화를 완성하십시오.

- A: 안녕하세요, 제가 서빙을 해 드릴게요. 마실 것 좀 가져다드릴까요?
B: 저는 사과주스를 원하고, 제 아내는 생수를 마실 거예요.
A: 좋습니다. 금방 돌아오겠습니다. ... 여기 손님의 1. 음료가 있습니다. 전체 요리를 드시겠습니까?
B: 네. 감자수프와 치킨샐러드를 먹을게요.
A: 2. 주요리는 어떻게 하시겠어요?
B: 저는 연어 구이를 원하고, 제 아내는 스테이크를 먹을 거예요.
A: 스테이크를 어떻게 3. 요리해[준비해] 드릴까요?
C: 미디엄 레어로 부탁드립니다.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-7	8-10
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

A SCRIPT

1. W: How would you like your steak?
M: _____
Ⓐ We're leaving now.
Ⓑ Medium-rare, please.
Ⓒ Could I have the bill now, please?
2. M: Hello. I'll be your server. What would you like to drink?
W: A sparkling water and an orange juice, please.
M: Great. I'll be back soon. [Pause] Okay, here are your drinks. Would you like an appetizer or soup to start?
W: Sure. We'd like to have a vegetable soup and a Greek salad.
M: How about a main dish?
W: I'd like cream pasta, and my husband will have the steak.
1. 여: 스테이크는 어떻게 해 드릴까요?
남: _____
Ⓐ 저희는 지금 떠날 겁니다.
Ⓑ 미디엄 레어로 부탁드립니다.
Ⓒ 지금 계산서를 가져다주시겠어요?
2. 남: 안녕하세요. 제가 서빙을 해 드리겠습니다. 어떤 음료를 드시겠어요?
여: 탄산수 하나와 오렌지주스 하나 주세요.
남: 좋습니다. 금방 돌아오겠습니다. [잠시 후] 네, 여기 음료 나왔습니다. 전체 요리나 수프로 시작하시겠습니까?
여: 네. 저희는 야채수프와 그릭 샐러드를 먹고 싶어요.
남: 주요리는 어떻게 하시겠어요?
여: 저는 크림파스타를 원하고, 제 남편은 스테이크로 할게요.

LESSON 4

Taking Orders and Serving at a Café or Bar

카페나 바에서 주문 받기와 음료 제공하기



Topics

- Taking drink orders • 음료 주문 받기
- Serving drinks • 음료 제공하기

Goals

- How to take drink orders • 음료 주문 받는 방법
- How to serve drinks • 음료 제공하는 방법

Field Activity

- Taking orders from guests at a bar
• 바에서 손님에게 주문 받기

A Look and Think

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



B Read and Match

Match the words to the descriptions.

- | | |
|--------------|---|
| 1. extra | a. added to what is normal |
| 2. brewery | b. the particular taste of a food or drink |
| 3. flavor | c. to say that something or someone is good |
| 4. recommend | d. to buy food in a restaurant and eat it at home |
| 5. topping | e. a place where beer is made, or a company that makes beer |
| 6. takeout | f. something you put on top of food to make it look nicer or taste better |

C Read and Choose

Choose the right response for each question.

- Could we have an English menu?
- How much does that come to?
- Good evening, ma'am. What can I get you to drink?
- Is this for here or to go?
- Can I have a draft beer, please?

c

b

e

a

d

- | | |
|---|---|
| a. To go, please. | b. That comes to \$24. |
| c. Sure. Here it is. | d. I'm sorry, we don't have any draft beer. |
| e. I'd like a gin and tonic, and a Coke with plenty of ice. | |

A Look and Think

사진을 보고, 이 사람들이 하는 가능한 업무에 관해 생각해 보시오.

Sample Answer

preparing drink / taking orders / handling payments / cleaning or maintaining equipment / sanitizing surfaces / managing inventory / restocking supplies 등

B Read and Match

단어를 설명과 연결하십시오.

- 추가 — a. 보통의 것에 추가된
- (맥주) 양조장 — e. 맥주를 만드는 곳 또는 맥주를 만드는 회사
- 맛, 풍미 — b. 음식이나 음료의 특별한 맛
- 추천하다 — c. 어떤 것 또는 어떤 사람이 좋다고 말하다
- 토픽 — f. 더 좋아 보이거나 더 맛있게 만들기 위해 음식 위에 올리는 것
- 테이크아웃하다 — d. 음식점에서 음식을 사서 집에서 먹다

C Read and Choose

각각의 질문에 대한 적절한 응답을 고르시오.

- 영어 메뉴판 좀 주시겠어요? — c. 네. 여기 있습니다.
- 전부 얼마입니까? — b. 24달러입니다.
- 안녕하세요, 고객님. 어떤 음료를 드릴까요? — e. 진토닉 한 잔과 얼음을 가득 넣은 콜라 한 잔 주세요.
- 여기서 드시겠습니까 아니면 포장하시겠어요? — a. 포장해 주세요.
- 생맥주 한 잔 주시겠어요? — d. 죄송합니다만, 저희 가게에는 생맥주가 없습니다.

Words & Expressions

- normal** a. 보통의, 정상적인 typical, usual, or ordinary; what you would expect
The unemployment rate was above **normal** levels.
- particular** a. 특별한 greater than usual; special
I had nothing **particular** planned.
- company** n. 회사 a business organization that makes money by producing or selling goods or services
Steve and Mike decided to start his own **company** after gaining enough experience.
- on top of** ~의 위에 on the highest surface of something
On top of the mountain, they could see the entire valley below.
- menu** n. (식당의) 메뉴(판) a list of the food that is available at a restaurant or to be served at a meal
Many restaurants do a very reasonable set **menu** at lunchtime.

- come to** (총계가) ~가 되다 to add up to something
I never expected those few items to **come to** so much.
- draft beer** 생맥주 beer that is stored in and served from a large container, usually a barrel
They do some good **draft beers** at the local pub.
- plenty of** 많은 a large quantity that is enough or more than enough
No need to hurry — you've got **plenty of** time.

Serving Drinks at a Café

카페에서 음료 제공하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 이 대화는 어디서 이루어지는가?

2. 여자는 무엇을 주문했는가?

- Ⓐ 보통 사이즈 아이스커피 한 잔과 초콜릿케이크 한 조각.
 Ⓑ 샷이 추가된 작은 사이즈 뜨거운 커피 한 잔과 페퍼로니피자 한 조각.
 Ⓒ 샷이 추가된 큰 사이즈 아이스아메리카노 한 잔과 치즈케이크 한 조각.

3. 여자에게는 얼마가 청구될 것인가?

- Ⓐ 10달러. Ⓑ 12달러. Ⓒ 24달러.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: Coffee House에 오신 것을 환영합니다. 무엇을 주문하시겠습니까?
 B: 아이스라떼 한 잔, 보통 사이즈로 주세요.
 A: 네. 그것에 어떤 맛이나 토핑을 추가하시겠어요?
 B: 제 커피에 캐러멜시럽을 추가하고 싶어요.
 A: 알겠습니다. 캐러멜시럽을 넣은 보통 사이즈 아이스라떼 한 잔이요. 그 밖에 다른 것은요?
 B: 네, 티라미수 한 조각도 주세요.
 A: 잘 선택하셨어요! 여기서 드시고 가실 건가요, 아니면 포장해 가실 건가요?
 B: 여기에서 먹겠습니다.

음료	맛 또는 토핑	후식
• 뜨거운 드립 커피 한 잔, 작은 사이즈 • 작은 사이즈 뜨거운 드립 커피 한 잔	• 휘핑크림	• 초콜릿 케이크 한 조각
• 뜨거운 카푸치노 한 잔, 보통 사이즈 • 보통 사이즈 뜨거운 카푸치노 한 잔	• 코코아 가루	• 브라우니
• 콜드브루 한 잔, 중간 사이즈 • 중간 사이즈 콜드브루 한 잔	• 메이플 시럽	• 마카롱 두 개

Situation 1

Serving Drinks at a Café

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. Where does this conversation take place?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What did the woman order?

- Ⓐ One regular iced coffee and one slice of chocolate cake.
 Ⓑ One small hot coffee with an extra shot and one slice of pepperoni pizza.
 Ⓒ One large iced Americano with an extra shot and one slice of cheesecake.

3. How much will the woman be charged?

- Ⓐ \$10. Ⓑ \$12. Ⓒ \$24.

B Talk Together

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

Example

A: Welcome to Coffee House. What would you like to order?
 B: I'll have an iced latte, in a regular size, please.
 A: Sure. Would you like any additional flavors or toppings with that?
 B: I'd like to add caramel syrup to my coffee, please.
 A: All right. One regular-sized iced latte with caramel syrup. Anything else?
 B: Yes, I'd also like a slice of tiramisu.
 A: Great choice! For here or to go?
 B: For here, please.

Drinks	Flavors or Toppings	Desserts
• a hot drip coffee, in a small size • one small-sized hot drip coffee	• whipped cream	• a slice of chocolate cake
• a hot cappuccino, in a regular size • one regular-sized hot cappuccino	• cocoa powder	• a brownie
• a cold brew, in a medium size • a medium-sized cold brew	• maple syrup	• two macarons

• topping: 요리 위에 얹거나 치는 것 • extra: 추가의 • regular: (사이즈가) 보통의, 표준의

A Listen and Do SCRIPT → 해석 140쪽

M: Good morning! Welcome to Hazel Café. What can I get for you today?
 W: Hi, I'll have an iced Americano, in a large size, please.
 M: Sure. Would you like any additional flavors or toppings with that?
 W: I'd like to add an extra shot to my iced coffee, please.
 M: All right. One large iced Americano with an extra shot. Anything else?
 W: Yes, I'd also like a slice of cheesecake.
 M: Great choice! One large iced Americano with an extra shot and one slice of cheesecake. Dine-in or takeout?
 W: Dine-in. How much does that come to?
 M: That comes to \$12.
 W: I'll pay with my credit card. Here you are.
 M: Thanks. Here is your call pager. We will alert you when your order is ready.
 [After a while, beeping sound]
 W: Here is my pager.
 M: Thank you. Here is your drink. Enjoy!

B Talk Together I Sample Answer

A: Welcome to Coffee House. What would you like to order?
 B: I'll have a hot drip coffee, in a small size, please.
 A: Sure. Would you like any additional flavors or toppings with that?
 B: I'd like to add whipped cream to my coffee, please.
 A: All right. One small-sized hot drip coffee with whipped cream. Anything else?
 B: Yes, I'd also like a slice of chocolate cake.
 A: Great choice! For here or to go?
 B: For here, please.

Words & Expressions

- **topping** n. 요리 위에 얹거나 치는 것 something you put on top of food to make it look nicer or taste better
- **additional** a. 추가의 more than was first mentioned or is usual
- **regular** a. (사이즈가) 보통의, 표준의 of a normal or standard size

Situation 2

Serving Alcoholic Drinks at a Bar

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. Which picture best fits the dialog?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What kind of drink does the woman recommend?

Ⓐ

Jeju Craft Beer.

Ⓑ

Jeonju Craft Beer.

Ⓒ

Cheongju Craft Beer.

3. What did the man order for snacks?

Ⓐ

French fries and stuffed mushrooms.

Ⓑ

Spring rolls and stuffed mushrooms.

Ⓒ

French fries and chicken wings.

B Talk Together

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

Example

A: Welcome to Pub Paradise. What can I get for you?

B: I'll have a mojito, please.

A: Sure. Would you like it with regular or extra mint?

B: Extra mint, please.

A: Great choice! One mojito with extra mint. Anything else I can get for you?

B: I'll go with bruschetta, please.

A: Certainly. I'll get that in for you right away. ... Here is your drink, and your food will be up shortly. Enjoy!

a beer

a glass of wine

Would you like bottled or draft beer?

Would you like red or white?

Draft beer

Red wine

One draft beer.

A glass of red wine.

Could I get the mini veggie pizza, please?

I would like to order the cheese platter.

•suggest: (사람·물건 등을) 추천하다 •a selection of: (엄선된) ~모음 •brewery: 맥주 공장(회사)

Lesson 4 Taking Orders and Serving at a Café or Bar | 139

교과서 138~139쪽

Serving Alcoholic Drinks at a Bar

바에서 술 제공하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 여자는 어떤 종류의 음료를 추천하는가?

Ⓐ 제주 수제 맥주.

Ⓑ 전주 수제 맥주.

Ⓒ 청주 수제 맥주.

3. 남자는 간식으로 무엇을 주문했는가?

Ⓐ 감자튀김과 속을 채운 버섯 요리.

Ⓑ 스프링 롤과 속을 채운 버섯 요리.

Ⓒ 감자튀김과 치킨 윙.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: Pub Paradise에 오신 것을 환영합니다. 무엇을 가져다드릴까요?

B: 모히토 한 잔 마실게요.

A: 네. 그것을 보통으로 드릴까요, 아니면 민트를 추가해 드릴까요?

B: 민트를 추가해 주세요.

A: 잘 선택하셨습니다! 민트를 추가한 모히토 한 잔 주문하셨습니다. 그 밖에 더 필요한 것은 없으신가요?

B: 브루스케타를 주세요.

A: 네. 지금 바로 가져다드릴게요. ... 여기 음료가 있고, 음식도 곧 나올 겁니다. 맛있게 드세요!

맥주 한 잔	와인 한 잔
병맥주로 하시겠어요, 아니면 생맥주로 하시겠어요?	레드와인으로 하시겠어요, 아니면 화이트와인으로 하시겠어요?
생맥주	레드와인
생맥주 한 잔 주문하셨습니다.	레드와인 한 잔 주문하셨습니다.
미니 야채 피자를 주실래요?	치즈 플래터를 주문하고 싶습니다.

A Listen and Do **SCRIPT** → 해석 140쪽

W: Good evening, sir. How many are in your party, sir?

M: Can we have a table for three?

W: Yes. Would you like a table or a booth?

M: We would like a window table.

W: Okay. Please come this way. [Pause] Is this table all right?

M: Yes, this table is perfect. Thank you.

W: May I take your order?

M: Could we have an English menu?

W: Sure. Here it is.

M: We'd like to have beer, but we can't decide. Can you suggest something?

W: How about Jeju Craft Beer? We have a selection of craft beers from local breweries. However, if you enjoy hoppy and flavorful beers, I can recommend Jeju Craft Beer.

M: Sounds great. We'll have a pitcher of that! And what kind of snacks do you have?

W: We have French fries, chicken wings, spring rolls, and stuffed mushrooms.

M: We will take French fries and chicken wings, please.

W: Yes. Coming right up, sir.

B Talk Together | Sample Answer

A: Welcome to Pub Paradise. What can I get for you?

B: I'll have a beer, please.

A: Sure. Would you like bottled or draft beer?

B: Draft beer, please.

A: Great choice! One draft beer. Anything else I can get for you?

B: Could I get the mini veggie pizza, please?

A: Certainly. I'll get that in for you right away. ... Here is your drink, and your food will be up shortly. Enjoy!

Taking Orders from Guests at a Bar

바에서 손님에게 주문 받기

STEP 1

- Alcoholic Beverages: beer, wine, spirits(vodka, gin, rum, whiskey, brandy, ...), cocktails(mojito, margarita, martini, ...) 등
- Non-Alcoholic Beverages: soft drinks(cola, lemon-lime soda, root beer, and ginger ale, ...), juices, water, tea, coffee 등
- Specialty Drinks: craft cocktails, infused spirits, artisan sodas, special blends 등
- Bar Snacks: nuts, chips and crisps, finger foods(chicken wings, mozzarella sticks, onion rings, ...), charcuterie(selections of cured meats, cheeses, olives, crackers, ...), pretzels, popcorn 등

STEP 2

- 일행이 몇 분인가요?
- 가능하다면 카운터 테이블에 앉고 싶습니다.
- 영어 메뉴판을 주시겠어요?
- 추천 좀 해 주시겠어요?
- 어떤 종류의 안주가 있습니까?
- 잘 선택하셨습니다! 곧 오겠습니다.

A: Good evening. Welcome to Tamna Bar. Do you have a reservation?

B: No, I don't.

A: May I ask how many are in your party?

B: There are two of us. Is there seating available?

A: Yes. Would you like a table or a booth?

B: We prefer counter seating, if possible.

A: Okay. Please come this way. Is this all right?

B: Yes, this is fine. Thank you.

A: May I take your order?

B: We'd like to drink wine with some snacks.

A: Which wine do you like better, red or white?

B: We like dry white wine better than red wine.

And what kind of snacks do you have?

A: We have fish and chips, hot chicken wings, mashed potatoes, and fried onion rings.

B: We will take fish and chips and fried onion rings.


A: Good choice! Coming right up.

Field Activity

Taking Orders from Guests at a Bar

STEP 1

4명씩 한 모듬을 이루어, 바에서 주문할 수 있는 음료에 대해 조사해 봅시다.

	Alcoholic Beverages	
	Non-Alcoholic Beverages	
	Specialty Drinks	
	Bar Snacks	

STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 참고하여, 바텐더가 되어 바에 온 손님을 맞이하고 음료 주문을 받는 대화문을 만들어 봅시다.



- May I ask how many are in your party?
- Could we have an English menu?
- What kind of snacks do you have?
- We prefer counter seating, if possible.
- Can you suggest something?
- Good choice! Coming right up.

STEP 3

모듬별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모듬을 정해 봅시다.

	모듬 1	모듬 2	모듬 3	모듬 4
대화문에 바에서 음료 주문을 받는 내용을 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기와 발표에 모듬원들이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

138쪽 A. Listen and Do 해석

남: 안녕하세요! Hazel 카페에 오신 것을 환영합니다. 오늘은 무엇으로 드릴까요?

여: 안녕하세요, 아이스아메리카노를 큰 사이즈로 주세요.

남: 네. 그것에 어떤 맛이나 토핑을 추가하시겠어요?

여: 아이스커피에 샷을 추가하고 싶어요.

남: 알겠습니다. 아이스아메리카노 큰 사이즈 한 잔에 샷 추가요. 그 밖에 다른 것은요?

여: 네, 치즈케이크도 한 조각 주세요.

남: 좋은 선택입니다! 샷 추가 아이스아메리카노 큰 사이즈 하나와 치즈케이크 한 조각을 주문 하셨습니다. 여기서 드실 건가요, 포장해 드릴까요?

여: 여기서 먹을 겁니다. 다 합쳐서 얼마인가요?

남: 12달러입니다.

여: 신용카드로 계산할게요. 여기 있습니다.

남: 감사합니다. 여기 호출기 받으세요. 주문하신 것이 준비되면 알려 드리겠습니다.

[잠시 후, 삐 소리]

여: 여기 제 호출기가 있습니다.

남: 감사합니다. 음료 나왔습니다. 맛있게 드세요!

139쪽 A. Listen and Do 해석

여: 안녕하세요, 손님. 일행이 몇 분인가요, 손님?

남: 세 명이 앉을 수 있는 자리가 있을까요?

여: 네. 테이블로 하시겠습니까, 아니면 부스로 하시겠습니까?

남: 저희는 창가 테이블을 원합니다.

여: 알겠습니다. 이쪽으로 오세요. [잠시 후] 이 테이블 괜찮나요?

남: 네, 이 테이블은 딱 좋습니다. 감사합니다.

여: 주문하시겠어요?

남: 영어 메뉴판이 있을까요? 여: 물론입니다. 여기 있습니다.

남: 저희는 맥주를 마시고 싶은데, 결정할 수가 없네요. 추천해 주시겠어요?

여: 제주 수제 맥주는 어때요? 저희는 지역 맥주 공장에서 온 여러 가지 수제 맥주를 갖추고 있어요. 하지만 맥아 맛이 나고 풍미 있는 맥주를 즐기신다면 제주 수제 맥주를 추천합니다.

남: 좋아요. 그걸 피쳐로 마실게요! 어떤 종류의 안주가 있나요?

여: 저희는 감자튀김, 치킨 wings, 스프링 롤, 스터프트 버섯이 있습니다.

남: 저희는 감자튀김과 치킨 wings로 할게요.

여: 네. 바로 가져다드리겠습니다, 손님.

A Listen and answer the questions.



- 1. Which is the best response to the man's question?**
- (a) Margarita and blended wine.
- (b) Martini and a grilled chicken salad.
- (c) Margarita and a grilled chicken taco.

B Read and match the situations to the expressions.

1. The employee gives the guests the café menu. (e) **BASIC**
2. The guests seek a drink recommendation from the employee. (c)
3. The employee asks if the guests want to order something. (b) **BASIC**
4. The employee checks if the guests need anything else. (d) **BASIC**
5. The employee asks the guests whether they want to enjoy their drink in the café or prefer to take it with them. (a)

- a. Dine-in or takeout?
c. Can you suggest something?
e. Here is the menu.

C Complete the dialog by filling in the blanks.

- A: Good evening. What can I **1.** get you?
B: I'll **2.** have a large beer.
A: Would you **3.** like draft or bottled?
B: Draft, please.
A: Good choice! A large draft beer. Coming right up.
B: Thank you. Take your time.

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 남자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 남자는 무엇을 마실 것인가?
- ㉠ 마르가리타와 혼합 와인.
- ㉡ 마티니와 구운 치킨샐러드.
- ㉢ 마르가리타와 구운 치킨 타코.

B 읽고 상황과 표현을 연결하시오.

1. 종업원이 손님에게 카페 메뉴판을 준다. — e. 메뉴판 여기 있습니다.
2. 손님이 직원에게 음료 추천을 구한다. — c. 추천 좀 해 주시겠어요?
3. 종업원이 손님에게 무언가를 주문하고 싶은지 묻는다. — b. 주문하시겠어요?
4. 종업원이 손님에게 그 밖에 더 필요한 것이 있는지 확인한다. — d. 그 밖에 더 필요한 것이 있습니까?
5. 종업원이 손님에게 카페에서 음료를 즐기고 싶은지, 아니면 음료를 가져가는 것을 선호하는지 묻는다. — a. 매장에서 드시겠어요, 아니면 포장해 드릴까요?

C 빈칸을 채워 대화를 완성하십시오.

- A: 안녕하세요. 무엇을 1. 드릴까요?
B: 저는 맥주 큰 걸로 한 잔 2. 마실게요.
A: 생맥주와 병맥주 중에서 무엇으로 3. 하시
겠어요?
B: 생맥주로 주세요.
A: 잘 선택하셨습니다! 생맥주 큰 걸로 한 잔 주문
하셨습니다. 금방 가져다드릴게요.
B: 감사합니다. 친절히 하세요.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-7	8-10
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 4 Taking Orders and Serving at a Café or Bar | 141

A SCRIPT

1. M: What would you like to order?
W: _____
 ㉠ I'm sorry. We don't have craft beer.
 ㉡ I'd like an iced mocha, in a large size, please.
 ㉢ Of course. I'll get you one right away.
 2. W: Good evening! What can I get you to drink?
M: I'd like a margarita, please.
W: Great choice! Would you like it on the rocks or blended?
M: I'll have it on the rocks, please.
W: A margarita on the rocks. Is there anything else to eat along with that?
M: Yes, I'd like a grilled chicken taco.
W: Yes, sir. Coming right up!
 1. 남: 무엇을 주문하시겠습니까?
여: _____
 ㉠ 죄송합니다. 수제 맥주는 없습니다.
 ㉡ 아이스모카 한 잔을 큰 사이즈로 주세요.
 ㉢ 물론이죠. 바로 가져다드리겠습니다.
 2. 여: 안녕하세요. 마실 것을 무엇으로 하시겠습니까?
남: 마르가리타 한 잔 주세요.
여: 좋은 선택입니다! 그것을 얼음과 함께 드릴까요, 혼합해 드릴까요?
남: 얼음과 함께 주세요.
여: 마르가리타 한 잔을 얼음과 함께 주문하셨습니다. 그 밖에 곁들여 먹을 수 있는 것은요?
남: 네, 구운 치킨타코로 주세요.
여: 네, 손님. 바로 가져다드리겠습니다!

Handling Guests' Complaints

고객 불만 처리하기



Topics

- Dealing with complaints at a restaurant
- Handling guests' complaints at a café or bar

- 식당에서의 불만 사항 처리하기
- 카페나 바에서의 고객의 불만 사항 처리하기

Goals

- How to deal with general guest complaints
- How to deal with complaints about mischarges
 - 일반적인 고객 불만 사항 처리하는 방법
 - 잘못 청구된 요금에 관한 불만 사항 처리하는 방법

Field Activity

- Making a dialog about dealing with guests' complaints
 - 고객의 불만 사항 처리에 관한 대화문 만들기


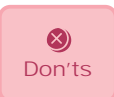
A Look and Think

Look at the picture and think about the things that you can do as a server.



B Read and Match

Match the statements on the right regarding dealing with an angry guest to Do's and Don'ts.

- | | |
|---|--|
| <p>1.  Do's</p> <p>2.  Don'ts</p> | <p>a. I don't have time for this right now.</p> <p>b. I understand how frustrating this must be for you.</p> <p>c. We value your feedback, and we will use it to improve our service.</p> <p>d. I'll make sure to take immediate action to fix the problem.</p> <p>e. It's not my fault. I didn't handle your issue.</p> <p>f. You're the first person to complain about this.</p> |
|---|--|

C Read and Choose

Choose the right response for each complaint.

- We've been waiting for 30 minutes for our table. Will it be much longer?
- I made a reservation for a table, but we don't have a reserved table.
- Look at this steak. I ordered my steak medium-rare, but this is burnt to a crisp!
- The music is so loud that we can't hear each other speak.
- There's a hair in my soup. I just lost my appetite!

- a
- e
- b
- c
- d

- a. Sorry about the delay. We're very busy tonight. I'll just go and check.
 b. I'm sorry. Let me have the chef prepare another one for you.
 c. I'm sorry. Let me turn down the music.
 d. Sorry. Let me get you a fresh bowl of soup.
 e. I apologize for the inconvenience. Let me look into the reservation right away and find out what happened.

Lesson 5 Handling Guests' Complaints | 143

A Look and Think

사진을 보고, 종업원으로서 할 수 있는 일들에 관해 생각해 보시오.

B Read and Match

화난 손님에 대한 것과 관련한 오른쪽의 표현을 '해야 할 일(Do's)'과 '하지 말아야 할 일(Don'ts)'과 연결하십시오.

- 해야 할 일(Do's)
 - 이것이 고객님의 얼마나 실망스러웠는지 이해합니다.
 - 고객님의 피드백을 소중하게 생각하며, 저희의 서비스 개선을 위해 그것을 사용할 것입니다.
 - 문제를 해결하기 위해 반드시 즉각적인 조치를 취하겠습니다.
- 하지 말아야 할 일(Don'ts)
 - 지금은 이것을 처리할 시간이 없어요.
 - 제 잘못이 아닙니다. 제가 고객님의 문제를 처리하지 않았습니다.
 - 이것에 대해 불평하는 사람은 고객님의 처음입니다.

C Read and Choose

각 불만 상황에 대한 적절한 응답을 고르시오.

- 저희는 자리가 나기를 30분이나 기다렸습니다. 시간이 더 오래 걸릴까요? — a. 늦어져서 죄송합니다. 오늘 밤은 매우 바쁘네요. 제가 바로 가서 확인해 보겠습니다.
- 테이블을 예약했는데, 예약된 테이블이 없습니다. — e. 불편을 끼쳐 죄송합니다. 바로 예약 내용을 확인하고 무슨 일인지 알아보겠습니다.
- 이 스테이크 좀 보세요. 저는 스테이크를 미디엄 레어로 주문했는데, 이것은 새까맣게 타 버렸어요! — b. 죄송합니다. 주방장님께 고객님의 위해 다른 것으로 하나 준비해 달라고 하겠습니다.
- 음악이 너무 커서 서로가 말하는 것을 알아들을 수가 없어요. — c. 죄송합니다. 음악 소리를 좀 줄이겠습니다.
- 수프에 머리카락이 있어요. 입맛이 떨어졌어요! — d. 죄송합니다. 수프를 새로 가져다드리겠습니다.

Words & Expressions

- frustrating** a. 실망스러운, 불만스러운 making you feel annoyed, upset, or impatient because you cannot do what you want to do
It's **frustrating** to have to wait so long.
- value** v. 소중하게 생각하다 to think that someone/something is important
He has come to **value** her advice and support.
- feedback** n. 피드백 advice, criticism, or information about how good or useful something or someone's work is
We need both positive and negative **feedback** from our customers.
- take action** 조치를 취하다 to do something to deal with a problem
The government must **take action** to control inflation.
- immediate** a. 즉각적인 happening or done without delay
The company announced the **immediate** availability of an updated version of the software.

- handle** v. 처리하다, 다루다 to deal with a situation, a person, an area of work, or a strong emotion
We all have to learn to **handle** stress.
- issue** n. (걱정거리가 되는) 문제 a problem or worry that someone has with something
All technical **issues** have now been resolved.
- burn ~ to a crisp** ~(음식)을 새까맣게 태우다[숯덩이로 만들다] to make something become completely burnt, especially because you've cooked them for too long
By the time I got home, the cake was **burnt to a crisp**.
- appetite** n. 식욕 physical desire for food
He suffered from headaches and loss of **appetite**.

Dealing with General Guest Complaints

일반적인 고객 불만 처리하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?
 ㉠ 예약. ㉡ 음식. ㉢ 요금 청구.
2. 여자는 무엇에 문제가 있었는가?
 ㉠ 지배인에게 불만을 제기한다.
 ㉡ 당장 다른 식당을 찾아본다.
 ㉢ 요청한 대로 새 음식을 기다린다.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

- A: 실례합니다.
 B: 제가 도와드릴 일이 있나요, 손님?
 A: 스테이크와 함께 곁들일 샐러드를 주문했는데, 그것이 누락되었어요.
 B: 죄송합니다. 제가 지금 당장 해결해 드리겠습니다.
 A: 부탁드립니다.
 B: 기다리시는 동안 다른 것을 드시겠어요?
 A: 아니요, 괜찮습니다. 가능한 한 빨리 처리해 주시기를 부탁드립니다.

착오가 있었던 것 같습니다. 이것은 제가 주문한 것이 아니에요.

죄송합니다. 주방을 대신해서 사과드립니다. 바로 고객님의 음식을 가져다드리겠습니다.

다른 나이프를 가져다주시겠어요? 이것은 깨끗하지 않아요.

정말 죄송합니다. 즉시 새 나이프를 가져다드리겠습니다.

이 치킨은 너무 매워요. 저는 그것을 순한 맛으로 주문했는데요.

불편을 끼쳐 죄송합니다. 그것은 주방으로 다시 가져가고 순한 맛을 가져다드리겠습니다.

Situation 1

Dealing with General Guest Complaints



A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Which picture best fits the dialog?

㉠



㉡



㉢



2. What did the woman have a problem with?

- ㉠ Reservation. ㉡ Food. ㉢ Billing.

3. What is the woman expected to do now?

- ㉠ Make a complaint to a manager.
 ㉡ Find another restaurant right away.
 ㉢ Wait for the new food as requested.

B Talk Together

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

Example

- A: Excuse me.
 B: Is there anything I can assist you with, sir/ma'am?
 A: I ordered a side salad with my steak, but it's missing.
 B: I'm sorry. Let me get that sorted out for you right away.
 A: Please.
 B: Would you like something else while you're waiting?
 A: No, thank you. Please do it as quickly as possible.

I think there has been a mistake.
 This is not what I ordered.
 Could I have another knife?
 This one is not clean.

This chicken is much too spicy.
 I ordered it mild.

Sorry. I apologize on behalf of the kitchen. I'll bring you your food immediately.

I'm so sorry. I'll bring a new knife at once.

I apologize for the inconvenience. I'll take it back to the kitchen and bring you a mild one.

•apologize: 사과하다 •preference: 선호 •on behalf of: ~을 대신하여, ~을 대표하여

A Listen and Do SCRIPT → 해석 146쪽

- W: Excuse me.
 M: Is there anything I can assist you with, ma'am?
 W: Yes, I ordered the steak medium-rare, but it's well-done.
 M: I apologize for the mistake. I'll take care of that right away. Would you like a new steak cooked to your preference, or would you prefer something else from the menu?
 W: I'd like a new steak, please, cooked medium-rare this time.
 M: Of course. I'll inform the kitchen immediately. I'm sorry for the inconvenience. Can I get you something to drink while you wait for the new steak?
 W: That would be great. Can I get a soft drink, please?
 M: Of course! We have a variety of soft drinks available. What type of soft drink would you like? We have cola, lemon-lime soda, root beer, and iced tea.
 W: I'll have a cola, please.
 M: Sure! Your drink is coming right up for you. I'll ensure the kitchen prioritizes your new steak. It shouldn't take too long.

W: Thank you for your help.

B Talk Together I Sample Answer

- A: Excuse me.
 B: Is there anything I can assist you with, sir/ma'am?
 A: I think there has been a mistake. This is not what I ordered.
 B: Sorry. I apologize on behalf of the kitchen. I'll bring you your food immediately.
 A: Please.
 B: Would you like something else while you're waiting?
 A: No, thank you. Please do it as quickly as possible.

Words & Expressions

- apologize v. 사과하다 to say that you are sorry for doing something wrong
- preference n. 선호 a greater liking for one alternative over another
- on behalf of ~을 대신하여, ~을 대표하여 instead of someone, or as their representative

Situation 2

Dealing with Complaints About Mischarges

A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Where does this conversation take place?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What did the man complain about?

Ⓐ Reservation.

Ⓑ Food.

Ⓒ Billing.

3. What did the man order?

Ⓐ A bottle of wine and a grilled salmon.

Ⓑ Two bottles of beer and a fried chicken.

Ⓒ Two bottles of beer and a grilled sausage.

B Talk Together

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

A: Was everything all right, ma'am?

B: Yes. It was very nice, thank you.

A: I'm glad to hear that you enjoyed your meal.

B: Could I have the bill, please?

A: Of course. Here it is.

B: Excuse me. I think there's a mistake. I didn't have much wine or any extra dishes.

A: Oh, I'll check it for you. ... I'll get the right bill for you. ... Here you are. I'm sorry about that.

B: No problem.

Was everything to your satisfaction, sir?

I'd like to settle the bill. Could you bring it over?

I didn't drink any beer.

Was everything to your liking, ma'am?

We're ready to pay. Can you bring the bill, please?

I didn't eat pizza.

Did you find everything to be satisfactory, sir?

May we get the check, please?

We were charged for an extra appetizer that we didn't order.

•mistake: 실수, 오류 •correct: 올바른, 정확한; 바로잡다, 정정하다

Lesson 5 Handling Guests' Complaints | 145

교과서 144~145쪽

Dealing with Complaints About Mischarges

잘못된 요금 청구에 대한 불만 사항 처리하기

A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하시오.

1. 이 대화는 어디서 이루어지는가?

2. 남자는 무엇에 대해 불평했는가?

Ⓐ 예약. Ⓑ 음식. Ⓒ 요금 청구.

3. 남자는 무엇을 주문했는가?

Ⓐ 와인 한 병과 구운 연어 한 마리.

Ⓑ 맥주 두 병과 프라이드치킨 한 마리.

Ⓒ 맥주 두 병과 구운 소시지.

B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하시오. 주어진 표현을 사용하시오.

A: 모든 것이 괜찮았나요, 손님?

B: 네. 정말 좋았어요, 감사합니다.

A: 즐거운 식사를 하셨다니 기쁩니다.

B: 계산서 좀 주시겠어요?

A: 그럼요. 여기 있습니다.

B: 실례합니다. 착오가 있는 것 같아요. 저는 와인도 많이 마시지 않았고, 추가 요리도 먹지 않았어요.

A: 아, 확인해 드릴게요. ... 제대로 된 계산서를 가져다드릴게요. ... 여기 있습니다. 죄송합니다.

B: 괜찮습니다.

모든 것이 만족스러웠나요, 손님? 계산을 하고 싶습니다. 계산서를 주시겠어요? 저는 맥주를 마시지 않았 습니다.

모든 것이 마음에 드셨나요, 손님? 저희는 지불하려고 해요. 계산서를 주시겠어요? 저는 피자를 먹지 않았어요.

모든 것이 만족스러웠나요, 손님? 계산서를 받을 수 있을까요? 저희가 주문하지 않은 추가 전채 요리 비용이 청구되었어요.

A Listen and Do SCRIPT → 해석 146쪽

W: Was everything all right, sir?

M: Yes. It was very nice, thank you.

W: I'm glad to hear that you enjoyed it.

M: Could I have the bill, please?

W: Here you are.

M: Excuse me. I think there's a mistake. Is this item correct? We had only two bottles of beer and a grilled sausage.

W: Oh, I'm sorry, sir. I'll check it for you. [Pause] Here you are. We've corrected the mistake. I'm sorry about that.

M: Can I pay with a credit card?

W: No problem, sir.

M: That's great. Here's my credit card.

W: Thank you, sir.

B Talk Together I Sample Answer

A: Was everything to your satisfaction, sir?

B: Yes. It was very nice, thank you.

A: I'm glad to hear that you enjoyed your meal.

B: I'd like to settle the bill. Could you bring it over?

A: Of course. Here it is.

B: Excuse me. I think there's a mistake. I didn't drink any beer.

A: Oh, I'll check it for you. ... I'll get the right bill for you. ... Here you are. I'm sorry about that.

B: No problem.

Words & Expressions

- mistake n. 실수, 오류 an action or an opinion that is not correct, or that produces a result that you did not want
- correct a. 올바른, 정확한 accurate or true, without any mistakes / v. 바로잡다, 정정하다 to make something right or accurate

Making a Dialog About Dealing with Guests' Complaints

고객의 불만 사항 처리에 관한 대화 만들기

STEP 1

- We've been waiting for a long time.
- Our order is taking too long.
- The service here is really slow.
- The server got our order wrong.
- We haven't received our drinks/appetizers yet.
- No one has checked on us since we sat down.
- This dish is cold/undercooked/overcooked.
- This isn't what I ordered.
- There's a hair in my food.
- There's something floating in my drink.
- This food is too salty/spicy/bland.
- This dish doesn't taste fresh.
- Our table is dirty.
- The restrooms are not clean.
- It's too noisy.
- There's a bad smell in here.
- There's a mistake on the bill.
- I was overcharged for this item.
- We were charged for something we didn't order.

STEP 2

- A: Excuse me.
- B: Is there anything I can assist you with, sir/ma'am?
- A: Yes. We have been here for half an hour already. Could you tell us when our dishes will be ready? We're quite hungry.
- B: Sorry, sir/ma'am. We didn't expect so many guests today. I'll talk to the chef immediately.
- ... I apologize for the delay. Your dish will be ready shortly.
- A: I hope so.
- B: Would you please accept a bottle of wine on the house as an apology for the inconveniences of the dinner?
- A: Yes, of course. Thank you.

Field Activity

Making a Dialog About Dealing with Guests' Complaints

STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 식당에 온 손님들이 가질 수 있는 불만 사항을 조사해 봅시다.

Top 5

1

2

3

4

5



STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 참고하여, 식당에 온 손님들이 가질 수 있는 불만 사항을 적절히 처리하는 대화문을 만들어 봅시다.



STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 식당에 온 손님들의 불만 사항을 처리하는 내용을 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

144쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 실례합니다.
- 남: 제가 도와드릴 일이 있나요, 손님?
- 여: 네, 제가 스테이크를 미디엄 레어로 주문했는데, 웰던으로 나왔어요.
- 남: 착오가 있어서 죄송합니다. 바로 처리해 드리겠습니다. 스테이크를 손님 기호에 맞게 새로 해 드릴까요, 아니면 메뉴에 있는 다른 것이 좋으신가요?
- 여: 새 스테이크를 원해요, 이번에는 미디엄 레어로 익혀 주세요.
- 남: 물론입니다. 주방에 바로 알려드리겠습니다. 불편을 끼쳐 죄송합니다. 새로 나온 스테이크를 기다리시는 동안 마실 것 좀 가져다드릴까요?
- 여: 그렇게 해 주시면 좋겠습니다. 청량음료로 주시겠어요?
- 남: 물론이죠! 청량음료는 다양하게 준비되어 있습니다. 어떤 종류의 청량음료를 원하시나요? 콜라, 레몬 라임 소다, 루트 비어, 아이스티가 있습니다.
- 여: 콜라로 주세요.
- 남: 물론이죠! 음료를 바로 가져다드릴게요. 주방에서 손님의 새 스테이크를 우선으로 하도록 할게요. 시간이 그다지 오래 걸리지는 않을 거예요.
- 여: 도와주셔서 감사합니다.

145쪽 A. Listen and Do 해석

- 여: 모든 것이 괜찮았나요, 손님?
- 남: 네. 정말 좋았어요. 감사합니다.
- 여: 즐거운 식사를 하셨다니 기쁩니다.
- 남: 계산서 좀 주시겠어요?
- 여: 여기 있습니다.
- 남: 실례합니다. 착오가 있는 것 같습니다. 이 항목이 맞나요? 저희는 맥주 두 병과 구운 소시지만 시켰는데요.
- 여: 아, 죄송합니다, 손님. 확인해 드릴게요. [잠시 후] 여기 있습니다. 오류를 수정했습니다. 죄송합니다.
- 남: 신용 카드로 결제해도 되나요?
- 여: 그럼요, 손님.
- 남: 잘됐네요. 여기 제 신용 카드가 있어요.
- 여: 감사합니다, 손님.

Check Up

A Listen and answer the questions.

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

Ⓐ

Ⓑ

Ⓒ

2. What problem happened to the man? **BASIC**

Ⓐ He's been waiting for almost an hour.

Ⓑ He had cold soup.

Ⓒ There was a hair in his soup.



B Choose the right response for each statement or question.

1. Excuse me. This steak is raw. I asked for it medium-rare!

(e)

2. I ordered the Greek salad with cream pasta, but it's missing.

(d)

BASIC

3. Excuse me. There must have been a mistake. This is not our bill.

(b)

4. Can I get you another steak or would you prefer something else?

(a)

BASIC

5. We've been waiting for about an hour for our table. Will it be much longer?

(c)

BASIC

a. I'll have the steak.

b. I am so sorry. Let me get you the correct one right now.

c. I apologize for the delay. I'll just go and check if there is a table available.

d. I apologize for the mistake. Let me bring you a Greek salad right away.

e. I do apologize, sir. Would you like it cooked a little more?

C Complete the dialog by filling in the blanks.

A: Could I 1. have the bill, please?

B: Of course, sir.

mistake

A: Excuse me. I think there's a(n) 2. [error]. This looks too much.

B: I'm sorry, sir. This isn't your bill. I'll 3. get the right bill for you.

Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-7	8-10
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 5 Handling Guests' Complaints | 147

교과서 146~147쪽

A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 말에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?

2. 남자에게 무슨 문제가 있었는가?

Ⓐ 거의 한 시간 동안 기다리고 있다.

Ⓑ 차가운 수프를 먹었다.

Ⓒ 수프에 머리카락이 있었다.

B 각각의 말이나 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 실례합니다. 이 스테이크는 익지 않았어요. 저는 그것을 미디엄 레어로 부탁드렸는데요! — e. 정말 죄송합니다, 손님. 그것을 조금 더 익혀 드릴까요?

2. 크림파스타와 함께 그리스 샐러드를 주문했는데, 누락됐습니다. — d. 실수에 대해 사과드립니다. 바로 그리스 샐러드를 가져다드리겠습니다.

3. 실례합니다. 착오가 있었나 봅니다. 이것은 저희 계산서가 아닙니다. — b. 정말 죄송합니다. 지금 바로 정확한 것으로 가져다드리겠습니다.

4. 스테이크를 하나 더 가져다드릴까요, 아니면 다른 것이 더 좋으십니까? — a. 스테이크로 할게요.

5. 저희는 자리가 나기를 약 한 시간 동안 기다리고 있습니다. 시간이 훨씬 더 길어질까요? — c. 늦어져서 죄송합니다. 바로 가서 사용 가능한 자리가 있는지 확인해 보겠습니다.

C 빈칸을 채워 대화를 완성하십시오.

A: 계산서를 1. 받 수 있을까요?

B: 물론입니다, 손님.

A: 실례합니다. 2. 착오가 있는 것 같습니다. 너무 많이 청구된 것 같아요.

B: 죄송합니다, 손님. 이것은 손님의 계산서가 아닙니다. 제대로 된 계산서를 3. 가져다 드리겠습니다.

A SCRIPT

1. W: Excuse me. There seems to be an error with the bill. There is something in our bill that we didn't order.

M: _____

Ⓐ I'm sorry, but we are fully booked.

Ⓑ I'm sorry about that. I can ask our chef to prepare another one.

Ⓒ I apologize for the mistake. I'll fix it right away.

2. W: Is everything okay, sir?

M: Not exactly. Look at this! There's a hair in my soup.

W: I'm so sorry. Let me get you a fresh bowl of soup. Will that be all right, sir, or would you prefer something else?

M: Yes, that's fine. I'll still have soup.

1. 여: 실례합니다. 계산서에 오류가 있는 것 같습니다. 계산서에 저희가 주문하지 않은 것이 있어요.

남: _____

Ⓐ 죄송하지만, 예약이 꽉 찼습니다.

Ⓑ 죄송합니다. 주방장에게 또 하나를 준비해 달라고 요청하겠습니다.

Ⓒ 실수에 대해 사과드립니다. 바로 수정하겠습니다.

2. 여: 모든 게 괜찮은가요, 손님?

남: 그렇지 않습니다. 이거 좀 보세요! 제 수프 안에 머리카락이 들어 있어요.

여: 정말 죄송합니다. 제가 수프를 새로 가져다드릴게요. 그걸로 되겠습니까, 그 밖에 다른 것을 원하세요, 손님?

남: 네, 괜찮습니다. 그냥 수프를 먹을게요.

The Don'ts of American Table Manners

미국의 식탁 예절에서 하지 말아야 할 것들

미국에서 가족(특히 대가족)과 식사를 할 때는 대단히 부끄러운 장면이 생기되지 않도록 도와줄 몇 가지 식사 예절을 지켜야 한다. 진지하게 말하자면, 식사 예절을 지키는 것은 저녁 식사를 함께하는 사람들이 존경 받고 소속감을 느끼고 환영을 받고 있다는 느낌을 갖도록 해 줄 수 있다. 그것은 모든 사람들이 식사를 더 만족스럽게 즐기도록 해 준다. 아래에 미국 식사 예절에서 필수적인 '하지 말아야 할 것들'을 몇 가지 나열하고자 한다.

1. 트림하지 마라

소리가 큰 트림은 미국의 저녁 식탁에서 용납될 수 없다. 트림을 할 필요를 느낀다면 정중하게 실례한다고 말하고 트림을 하기 위해 화장실에 가야 한다. 아니면 코를 통해 그것을 매우 천천히 내보내는 기술을 익혀라. 실수로 작은 트림을 했다면 "실례했습니다."라고 말해라.

2. 팔꿈치를 탁자 위에 올려놓지 마라

저녁 식탁에 팔꿈치를 모두 올려놓는 것은 결례이다. 그것은 무례한 것이다. 휴식이 필요하다면 양팔을 탁자 가장자리에 기대 채 팔꿈치를 탁자 아래로 반쯤 내려놓아라. 이것의 예외는 다른 모든 사람들이 그렇게 할 때이다. 어떤 사람들은 정말로 이 에티켓 규칙을 따르지 않는다. 그런 사람들과 함께하려면 한번 시도해 보라.

3. 구부정한 자세를 취하지 마라

구부정한 자세를 취하는 것은 일반적으로 무관심과 자신감이 부족하다는 것을 의미할 수 있다. 그것은 또한 식사 자리에서는 무례한 행동이다. 저녁 식사 자리에 사람들과 함께 앉을 때는 등을 곧게 펴고 앉아라. 자세를 꼴딱이 해서 모든 사람들이 접근하기 쉽게 해라.

4. 음식을 큰 덩어리로 먹지 마라

미국 문화에서는 음식을 입으로 가져가기 전에 그것을 항상 한 입 크기의 더 작은 조각으로 부셔야 한다. 스테이크 조각이라면 포크를 사용하여 그것을 제 자리에 고정한다. 칼로 한 입 크기의 조각으로 자른다. 포크로 그 스테이크 조각을 찔러서 입으로 가져가라. 또한 입을 다문 채로 씹어라. 불쾌한 소리가 나지 않도록 해라.

Q 인터넷을 검색해서 미국의 식탁 예절에서 '해야 할 것들'의 목록을 만들어 보시오.

Culture

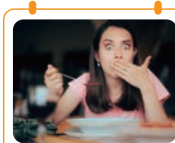
The Don'ts of American Table Manners

written by Luke Priddy

In America, when you're having a meal with family (especially extended family), you should observe a few table manners that will help you avoid causing a major scene. In all seriousness, observing manners at the table can make your dinner companions feel respected, included, and welcomed. It makes the meal more fulfilling and enjoyable for everyone. Below, I'll list some essential "Don'ts" of American dining etiquette.

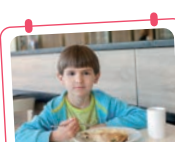
1. Don't Burp

Loud burps are unacceptable at the American dinner table. If you feel the need to burp, politely excuse yourself and go to the bathroom to burp. Or, master the art of letting it out through your nose ever so slowly. If you've accidentally had a small burp, say, "Excuse me."



2. Don't Put Your Elbows on the Table

It's impolite to have both your elbows on the dinner table. It's disrespectful. If you need a rest, keep your elbows half down the table with your arms leaning on the edge of the table. The exception to this is when you see everyone else doing it. Some people really don't follow this etiquette rule. If you're with people like that, go for it.



3. Don't Slouch

Slouching signals general disinterest, and perhaps a lack of confidence. It is also disrespectful at the dinner table. When sitting with people at the dinner table, sit with a straight back. Ensure that you're upright and approachable to all.



4. Don't Eat Big Chunks of Food

In American culture, you should always break your food into smaller bite-sized pieces before you bring it to your mouth. If it's a piece of steak, use a fork to hold it in place, then cut a bite-sized piece with your knife. Stab the piece of steak with a fork and bring it to your mouth. Also, chew with your mouth closed. Make sure you don't make any annoying sounds.



Q Search the Internet and make a list of "Do's" for American table manners.

Self-Check

- ☐ I can take a restaurant reservation by phone.
- ☐ I can accommodate walk-in guests.
- ☐ I can seat guests and take orders.
- ☐ I can serve food and drinks.
- ☐ I can take payment and handle guests' complaints.

Sample Answer

1. Always Say "Please" and "Thank You"

In America, even very close friends will say "please" and "thank you" to one another when necessary. So, at the dinner table, ensure that you say "please" when asking for something. And say "thank you" when someone has done something for you or given you something (like passing the salt).

2. Focus on Asking Questions

It's quite rude to keep talking about yourself. So, it's best to begin conversations with questions. Ask someone about their day or how they feel. If you're meeting someone for the first time, you can ask "What do you do?" It's a good icebreaker.

3. Ask for the Things You Need

If you want someone to pass something to you, always ask for it. Do not reach. It's

rude. Also, don't demand it like you're royalty. For example, if you want someone to pass the salad, you can say "Can you please pass the salad?" instead of "Pass the salad."

4. Compliment the Cook

At dinners like Thanksgiving, everyone brings a dish they're particularly good at making. They're looking forward to positive feedback. So, it's a good idea to praise the cook. Who doesn't like a little praise? Even at everyday dinners, it's polite to try the dish and compliment the cook. Stay quiet if you do not have something nice to say about the dish.

written by Luke Priddy

Grand Canyon National Park in the U.S.

Famous Tourist Attractions

Grand Canyon National Park in the U.S.

미국의 그랜드 캐니언 국립 공원

그랜드 캐니언 국립 공원은 지구상의 다른 어떤 것과 달리 진정한 보물이다. 그랜드 캐니언을 방문하는 것은 신선한 공기와 시야, 감당할 수 있는 만큼의 흥분을 제공한다. 선호하는 여행 방식과 숙박 형태가 방문하고 싶은 그랜드 캐니언의 림(rim)을 결정할지도 모른다. 그랜드 캐니언 국립 공원에는 본질적으로 남쪽, 서쪽, 북쪽의 세 가지 주요한 림이 있으며, 이스트 림은 호스슈 벤티와 앤텔로프 캐니언과 같은 명소를 포함하는 파월 호수 지역으로 더 뻗어 있다. 전통적으로 애리조나를 통해 접근하는 그랜드 캐니언의 사우스 림은 그랜드 캐니언을 볼 수 있는 가장 좋은 방법이었다. 그러나 최근 몇 년 동안 라스베이거스행 비행기가 매우 저렴했기 때문에 많은 방문객이 '그랜드 캐니언 스카이워크'라고 불리는 캐니언 가장자리에 매달려 있는 유리 다리가 특징인 웨스트 림을 방문한다. 공항을 통해 여행하는 것이 많은 사람들에게 스트레스를 주므로, 자동차로 여행하는 것도 그랜드 캐니언 국립 공원을 방문하는 인기 있는 방법이다. 각각의 림과 각각의 여행 유형은 캐니언을 경험할 수 있는 독특한 방법을 제공하고, 그것을 할 수 있는 유일한 '최상의' 방법은 없다. 그러나 어떤 것이 당신이 가장 좋아 하는지 알아낼 수 있는 유일한 방법이 있다.

방문할 그랜드 캐니언의 림 선택하기

그랜드 캐니언은 네 개의 주(애리조나, 네바다, 유타, 콜로라도)와 접해 있다. 그랜드 캐니언을 보기에 가장 접근하기 쉽고 인기 있는 주는 애리조나주(사우스 림)과 네바다주(웨스트 림)이다.

사우스 림은 공원 관리원의 안내와 무료 홈-온-홈 셔틀, 식사 제공을 겸한 고전적인 국립 공원 경험을 제공할 것이다.

웨스트 림은 화이라파이 부족에 의해 운영된다. 주차장에서 웨스트 림으로 가는 셔틀에는 손님에게 부과되는 1인당 입장료가 있다. 손님은 추가 요금으로 그랜드 캐니언 스카이워크 티켓을 추가할 수 있다. 라스베이거스에서 헬리콥터를 타는 것도 여기에 오는 또 다른 인기 있는 방법이다.

노스 림은 등산객과 배낭여행 캠퍼에게 사랑받는 캐니언에서 가장 외진 곳이다. 노스 림이 가장 덜 붐빌 뿐만 아니라 접근하기 가장 어려운 곳이라는 것을 알게 될 것이다. 노스 림은 겨울에는 10월부터 5월까지 문을 닫는다.



Grand Canyon National Park is truly a treasure unlike anything else on Earth. Visiting the Grand Canyon offers fresh air, perspective, and as much excitement as you can handle. Your preferred mode of travel and accommodation preferences may determine which rim of the Grand Canyon you want to visit. There are essentially three main rims of Grand Canyon National Park—South, West, and North Rims, with the East Rim reaching out more toward the Lake Powell area, which includes attractions like

Horseshoe Bend and Antelope Canyon. Traditionally, the South Rim of the Grand Canyon accessed through Arizona was the best way to see the Grand Canyon. But with flights to Las Vegas being so affordable in recent years, many visitors choose to visit the West Rim, which features a glass bridge hanging over the Canyon edge called the Grand Canyon Skywalk. As flying and traveling through an airport is stressful for many people, traveling by car is also a popular way to visit Grand Canyon National Park. Each rim and each type of tour offers a unique way to experience the Canyon, and there's no single "best" way to do it. But there's only one way to find out which is your favorite.

Choosing Which Grand Canyon Rim to Visit

The Grand Canyon touches four states: Arizona, Nevada, Utah, and Colorado. The most accessible and popular states to see the Grand Canyon are Arizona (South Rim) and Nevada (West Rim).

The South Rim will provide you with the classic national park experience with ranger talks, free hop-on-hop-off shuttles, and concessionaires.

The West Rim is run by the Hualapai Tribe. There is a per-person entrance fee that provides guests with a shuttle to the West Rim from the parking area. Guests may add on a Grand



Canyon Skywalk ticket for an additional fee. A helicopter ride from Las Vegas is another popular way to get here.

The North Rim is the more remote side of the Canyon loved by hikers, backpacking campers, and the like. You'll find the North Rim to be the least busy, but also the most difficult to access. Please note that the North Rim is closed from October to May due to winter conditions.

Did you achieve your goals?
What needs more effort?

Famous Tourist Attractions | 149

Words & Expressions

- **access** v. 접근하다, 들어가다 to reach, enter, or use something
The balcony is **accessed** via French doors from the living room.
- **affordable** a. (가격 등이) 알맞은 cheap enough that people can afford to pay it or buy it
There is a lack of **affordable** housing in the city.
- **tribe** n. 부족 a social group consisting of people of the same race who have the same beliefs, customs, language, etc.
They were a nomadic horse-riding **tribe**.
- **remote** a. 외진, 외딴, 먼 far away from places where other people live
The area is **remote**, mountainous, and roadless.

Comprehension Check Questions

1. Which rim of the Grand Canyon is traditionally considered the best way to see the Grand Canyon, and how is it accessed?

→ The South Rim, accessed through Arizona, is traditionally considered the best way to see the Grand Canyon.

2. Which states does the Grand Canyon touch, and which are the most accessible and popular states to see the Grand Canyon?

→ The Grand Canyon touches Arizona, Nevada, Utah, and Colorado. Arizona (South Rim) and Nevada (West Rim) are the most accessible and popular states to see the Grand Canyon.

Self-Check

- ☐ 전화로 식당 예약을 받을 수 있다.
- ☐ 사전 예약 없이 온 손님에게 자리를 마련해 줄 수 있다.
- ☐ 손님을 자리에 앉히고 주문을 받을 수 있다.
- ☐ 음식과 음료를 제공할 수 있다.
- ☐ (요금) 계산과 손님들의 불만 사항을 처리할 수 있다.