

# PART III

## HOTEL SERVICE



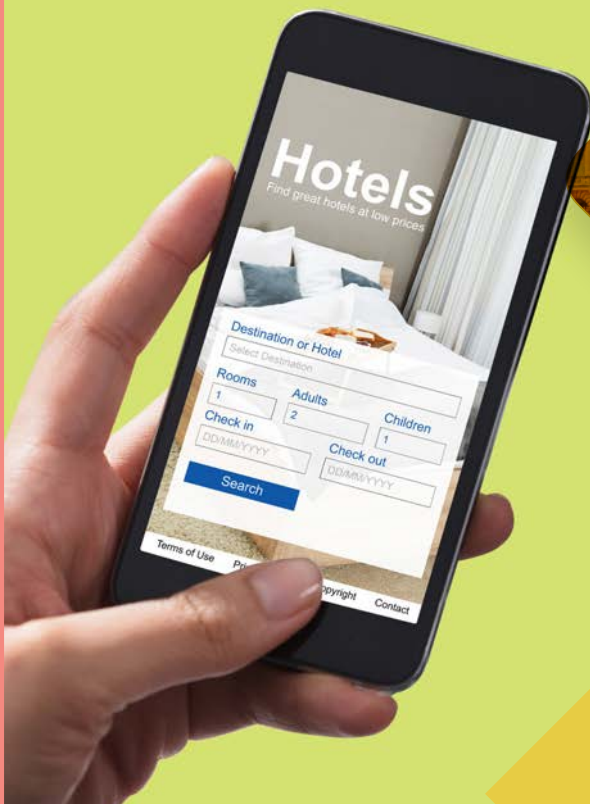
Housekeeping  
and Laundry  
Service

4



Check-Out Service  
and Handling  
Guests' Complaints

5



### PART III에서는

외국인 관광객들이 호텔을 이용하는 데 필요한 '호텔 객실 예약', '호텔 체크인과 체크아웃', '각종 호텔 서비스', '호텔 고객들의 불만 처리'와 관련된 영어 회화를 학습한다. 이를 통해 호텔 관련 영어 회화 기법을 함양하여 실제 현장에서 외국인 관광객들에게 친절한 응대와 서비스를 제공하고, 우리나라의 호텔 관광 산업 발전에 기여할 수 있도록 한다.

## 2 Check-In Service



## 3 Fitness Center and Sauna Service



## 1 Reservation Service

### LESSON 1

#### Reservation Service

### LESSON 2

#### Check-In Service

### LESSON 3

#### Fitness Center and Sauna Service

### LESSON 4

#### Housekeeping and Laundry Service

### LESSON 5

#### Check-Out Service and Handling Guests' Complaints

### Culture

#### Unique Hotels in the World

### Famous Tourist Attractions

#### London: The UK's All-in-One Destination

### Goals of Part III

- Responding to hotel reservations
- Responding to hotel check-in and check-out
- Explaining hotel service information
- Handling hotel guests' complaints

- 호텔 예약에 응대하기
- 호텔 체크인과 체크아웃에 응대하기
- 호텔 서비스 정보 설명하기
- 호텔 고객 불편 사항 다루기

**My Study Plan** Write your study plan for this part.

#### My Goals

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### How to Achieve the Goals

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# LESSON

# 1

## Reservation Service

예약 서비스



### Topics

- Room reservations
  - 객실 예약
  - 예약 변경 및 취소
- Changing or canceling reservations

### Goals

- How to take a room reservation
- How to change or cancel a room reservation
  - 호텔 객실 예약 방법
  - 객실 예약 변경 및 취소 방법

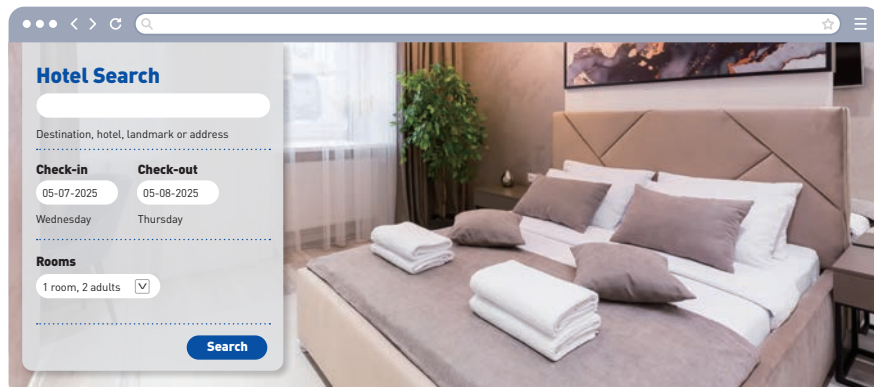
### Field Activity

- Taking a hotel reservation
  - 호텔 예약하기



### 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 to the words.

1. a room that is not currently reserved or occupied in a hotel	2. the procedure of vacating and paying for one's stay at a hotel	3. the process of announcing one's arrival at a hotel	4. an arrangement that you make to have a room in a hotel
	vacancy	check-in	reservation
		check-out	

### C Read and Choose

Choose ALL the expressions that a receptionist can use when taking a room reservation.

- Ⓐ How much is the rate per night?
- Ⓑ I am sorry. We are all booked that night.
- Ⓒ Let me check the availability for those dates.
- Ⓓ I'd like to book a room for two for the 5th of May, please.
- Ⓔ How many people is the reservation for?
- Ⓕ It's 150,000 won per night including breakfast.

### A Look and Think

사진을 보고, 이 웹사이트에서 여러분이 할 수 있는 일들을 생각해 보세요.

### B Read and Match

읽고 의미와 단어를 연결하십시오.

- 현재 예약이 되어 있지 않거나 사용되고 있지 않은 호텔의 방  
— vacancy(빈방, 빈 객실)
- 호텔에서 객실을 비우면서 머문 것에 대하여 대가를 지불하는 절차  
— check-out(퇴실 수속, 체크아웃)
- 호텔에 도착했다는 것을 알리는 과정  
— check-in(입실 수속, 체크인)
- 호텔에 방을 구하기 위해 협의하는 것  
— reservation(예약)

### C Read and Choose

객실을 예약할 때 접수 담당자가 사용할 수 있는 표현을 모두 고르시오.

- Ⓐ 1박 요금은 얼마입니까?
- Ⓑ 죄송합니다. 그날 밤은 예약이 다 찼습니다.
- Ⓒ 그 날짜에 이용 가능한지 확인해 보겠습니다.
- Ⓓ 5월 5일에 두 사람이 쓸 객실을 하나 예약하고 싶습니다.
- Ⓔ 예약 인원은 몇 명입니까?
- Ⓕ 조식 포함 1박에 15만 원입니다.

### Words & Expressions

- occupied a. 사용 중인 being used by someone  
Only half of the rooms are **occupied** at the moment.
- vacate v. (건물 · 좌석 등을) 비우다 to leave a building, seat, etc., especially so that someone else can use it  
Guests are requested to **vacate** their rooms by noon on the day of departure.
- rate n. 요금 a fixed amount of money that is charged or paid for something  
We offer special reduced **rates** for students.

### Learn More

### 호텔 예약 관련 유용한 표현

- I'd like to make a reservation for tonight/for my family.
- Do you have any vacancies (for) tonight?  
= Do you have a room (available) (for) tonight?  
= Can I put up at your hotel (for) tonight?  
= Can I get a room (for) tonight?
- What is your room rate for a single/double/twin room?
- How many nights is it for?  
= How long are you going to stay?
- What type of room would you like?
- I'd like to book a room with a view of the lake.
- Could I have an extra bed, please?
- Would it be possible to get an extra bed, please?
- Is breakfast included in the room rate?

## Taking a Room Reservation

객실 예약하기

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 남자는 어떤 종류의 방을 원하는가?

2. 남자는 언제 도착할 것인가?

- Ⓐ 1월 15일.
- Ⓑ 6월 5일.
- Ⓒ 6월 15일.

3. 남자는 얼마 동안 호텔에 묵을 것인가?

- Ⓐ 2박.
- Ⓑ 3박.
- Ⓒ 4박.

### B Talk Together

상자 안의 표현으로 대화를 완성하십시오. 그런 다음, 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 안녕하세요, 한라 호텔 예약부입니다. 1. 저는 윤지입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요, 6월 25일부터 27일까지 2박으로 객실을 예약하고 싶은데요. 빈방이 있나요?  
 A: 네, 있습니다. 2. 예약 인원은 몇 명입니까?  
 B: 아내와 저, 두 명입니다.  
 A: 잠시만요. 확인해 보겠습니다... 네, 디럭스 룸이 이용 가능합니다.  
 B: 3. 그 방의 요금은 얼마입니까?  
 A: 객실은 1박에 105,000원이고, 세금과 봉사료가 추가됩니다. 괜찮나요?  
 B: 4. 좋습니다. 그걸로 할게요.  
 A: 좋습니다. 성함과 전화번호를 알 수 있을까요?  
 B: 제 이름은 John Bankson입니다. 그리고 전화번호는 014-325-7712입니다.  
 A: 감사합니다, Bankson 씨. 5. 그때 고객님의 만나 뵙기를 고대하고 있습니다.

## Situation 1

## Taking a Room Reservation

### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



1. What type of room does the man want?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. When will the man be arriving?

Ⓐ January 15.

Ⓑ June 5.

Ⓒ June 15.

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

Ⓐ Two nights.

Ⓑ Three nights.

Ⓒ Four nights.

### B Talk Together

Complete the dialog with the expressions in the box. Then, practice it with a partner.

A: Hello, Halla Hotel Reservation. 1. b What can I do for you?

B: Hi, I'd like to reserve a room for two nights from June 25 to 27, please. Do you have any vacancies?

A: Yes, we have some. 2. d

B: There will be two of us, my wife and me.

A: Hold on, please. Let me check... Yes, we have a deluxe room available.

B: 3. c

A: Your room is 105,000 won a night plus tax and service charges. Will that be suitable?

B: 4. a

A: Great. Can I have your name and phone number, please?

B: My name is John Bankson. And my number is 014-325-7712.

A: Thank you, Mr. Bankson. 5. e

a. That's fine. I'll take it.

b. This is Yunji speaking.

c. What's the rate for the room?

d. How many people is the reservation for?

e. We are looking forward to seeing you then.

•book a room: 객실을 예약하다 •proceed with: ~을 진행하다 •confirm: 확인하다

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 88쪽

[Phone rings.]

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

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 15?

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

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

W: 120,000 won per night including breakfast. Should I proceed with the reservation?

M: Yes. Please reserve the room under Scott Evans.

W: Could you spell that, please?

M: S-C-O-T-T E-V-A-N-S.

W: Thank you, Mr. Evans. I want to confirm your reservation. That's one room

with two queen beds for three nights beginning June 15.

M: That's correct.

### Words & Expressions

•book a room 객실을 예약하다 to arrange a room in a hotel on a particular date in the future  
 Ross found a good hotel and **booked a room**.

•proceed with ~을 진행하다 to continue doing something that has already been started  
 The banks are **proceeding with** preparations for the merger.

•confirm v. 확인하다 to state or show that something is definitely true or correct, especially by providing evidence  
 We have to **confirm** the identities of the victims.

## Situation 2

## Changing or Canceling a Room Reservation

### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



- Why did the woman make a phone call?  
 Ⓐ To make a reservation.    Ⓑ To cancel a reservation.    Ⓒ To change a reservation.
- When is the woman going to check into Leodo Hotel?  
 Ⓐ June 25.    Ⓑ July 3.    Ⓒ July 5.
- How many nights will the woman be staying at the hotel?  
 Ⓐ Two nights.    Ⓑ Three nights.    Ⓒ Four nights.

### B Talk Together

Complete the dialog with the expressions in the box. Then, practice it with a partner.

- A: Hello, Cheonjiyeon Hotel Reservations. How may I assist you?  
 B: Good afternoon. 1. \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_  
 A: I'm sorry to hear that. 2. \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_  
 B: My name is Mark Denver, and my reservation number is 227898.  
 A: Thank you, Mr. Denver. I have located your reservation. 3. \_\_\_\_\_ c \_\_\_\_\_  
 B: Unfortunately, my travel plans have changed due to a family matter. So I won't be able to stay during those dates.  
 A: Family comes first, and we completely understand. Let me take care of the cancellation process for you right away.  
 B: Thank you. 4. \_\_\_\_\_ b \_\_\_\_\_  
 A: You're welcome. Your reservation is now canceled. 5. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ if you have any future bookings or need any further assistance. Have a great day!

- Please feel free to contact us
- I really appreciate your assistance.
- May I know the reason for the cancellation?
- Can I have your name and reservation number, please?
- I would like to cancel the reservation I made a week ago.

•reservation number: 예약 번호 •due to: ~때문에

Lesson 1 Reservation Service | 87

## 교과서 86~87쪽

### Changing or Canceling a Room Reservation

객실 예약 변경 및 취소하기

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

- 여자는 왜 전화를 걸었는가?  
 Ⓐ 예약을 하기 위해.  
 Ⓑ 예약을 취소하기 위해.  
 Ⓒ 예약을 변경하기 위해.
- 여자는 언제 Leodo 호텔에 체크인할 것인가?  
 Ⓐ 6월 25일.  
 Ⓑ 7월 3일.  
 Ⓒ 7월 5일.
- 여자는 그 호텔에서 며칠 동안 묵을 것인가?  
 Ⓐ 2박.    Ⓑ 3박.    Ⓒ 4박.

### B Talk Together

상자 안의 표현으로 대화를 완성하십시오. 그런 다음, 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 안녕하세요, 천지연 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요. 1. 일주일 전에 한 예약을 취소하고 싶습니다.  
 A: 그 말을 들으니 유감입니다. 2. 성함과 예약번호를 알 수 있을까요?  
 B: 제 이름은 Mark Denver이고, 예약 번호는 227898입니다.  
 A: 감사합니다, Denver 씨. 고객님의 예약을 찾았습니다. 3. 제가 취소 사유를 알 수 있을까요?  
 B: 안타깝게도 가족 문제로 여행 계획이 변경되었습니다. 그래서 저는 그 날짜 동안 묵을 수가 없을 것 같습니다.  
 A: 가족이 우선이고, 저희는 충분히 이해합니다. 바로 취소 처리를 해 드리겠습니다.  
 B: 감사합니다. 4. 도움을 주셔서 정말 감사합니다.  
 A: 천만에요. 고객님의 예약이 지금 취소되었습니다. 앞으로 예약하거나 추가로 도움이 필요하신 경우에는 5. 언제든지 저희에게 연락해 주세요. 좋은 하루 보내세요!

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 88쪽

- [Phone rings.]  
 M: Hello, Leodo Hotel Reservations. How may I assist you?  
 W: Hi, I have a reservation for June 25 to June 27, but I need to make some changes. Is it possible to move my stay to July 3 to July 5 instead?  
 M: Let me check the availability for those dates... Yes, we have rooms available for July 3 to July 5. I can make the changes for you. Can I have your name and reservation number, please?  
 W: My name is Julia King, and my reservation number is 698512.  
 M: Thank you, Ms. King. I've updated your reservation to July 3 to July 5. Is there anything else I can help you with?  
 W: No, that's all. Thank you for your help!  
 M: You're welcome, Ms. King. If you need any further assistance, feel free to call us.

### Words & Expressions

- reservation number 예약 번호 a unique identifier assigned to a booking or reservation for a service or event  
 Make sure to save your **reservation number** when booking online, as you'll need it at check-in.
- due to ~때문에 because of  
 The bus was delayed **due to** heavy snow.

## Taking a Hotel Reservation

### 호텔 예약하기

#### STEP 1

##### 호텔 예약 시 필요 사항

- Name 성명
- Email Address 이메일 주소
- Passport Number 여권 번호
- Credit Card Number 신용카드 번호
- Mobile Phone Number 휴대 전화 번호
- Room[Bed] Type 객실[침대] 유형
- Room Occupancy 객실 인원수
- Check-In Date 체크인 날짜
- Check-Out Date 체크아웃 날짜

#### STEP 2

- ~이 묵을 방을 예약하고 싶습니다.
- 1박에 얼마입니까?
- ~이 묵을 빈방이 있습니까?
- 1박 요금은 얼마입니까?
- 몇 박인가요?
- 어떤 종류의 방을 원하십니까?
- 며칠 동안 머무르실 예정인가요?
- 성함과 전화번호를 알 수 있을까요?

A: Good evening. Reservation Desk, Jiyeong speaking. How may I help you?

B: Hi, I'd like to book a room for my wife and me. Do you have any vacancies for next weekend?

A: Let me just check... Yes, we do. How many nights will you be staying? And what type of room would you like?

B: One king-size bed for three nights.

A: So, you are arriving on Friday, May 7 and leaving on Monday morning, May 10?

B: Right. How much is it per night?

A: Your room is 200,000 won per night including breakfast. Is that okay?

B: Yes, I'll take it.

A: Okay. May I have your name and phone number?

B: Sure. My name's Bradley Clark, and my phone number is 014-2345-6789.

A: Thanks, Mr. Clark. I want to confirm your reservation. That's one room with a king-size bed for three nights.

B: That's correct.

## Field Activity

## Taking a Hotel Reservation

#### STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 호텔 예약을 할 때 필요한 사항들을 써 봅시다.

☒ Name (First Name: Sujin / Last Name: Lee)

☒ E-mail Address

☐

☐

☐

☐

☐

☐



#### STEP 2

STEP 1에서 조사한 내용을 참고하여 호텔 예약에 관한 대화문을 만들어 봅시다.



- I'd like to book/reserve a room for ....
- Do you have any vacancies for ...?
- How many nights is it for?
- How many nights will you be staying?

- How much will that be per night?
- How much is the charge/rate per night?
- What type/kind of room would you like?
- May I have your name and phone number?

#### STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 호텔 예약에 필요한 내용을 모두 포함했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

### 86쪽 A. Listen and Do 해석

[전화가 울린다.]

여: 안녕하세요. 한라 호텔 예약부의 유나입니다. 무엇을 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 저희 가족, 성인 둘과 아이 둘을 위한 방을 예약하고 싶은데요. 6월 15일에 퀸 사이즈 침대가 두 개 있는 방이 있나요?

여: 네, 있습니다. 며칠간 묵으실 건가요?

남: 3박이요. 얼마입니까?

여: 아침 식사를 포함해서 1박에 12만 원이에요. 예약을 진행할까요?

남: 네. Scott Evans 이름으로 방을 예약해 주십시오.

여: 철자가 어떻게 되나요?

남: S-C-O-T-T E-V-A-N-S입니다.

여: 감사합니다, Evans 씨. 고객님의 예약을 확인하겠습니다. 6월 15일부터 시작하여 3박에 퀸 사이즈 침대가 두 개 있는 객실 하나입니다.

남: 맞습니다.

### 87쪽 A. Listen and Do 해석

[전화가 울린다.]

남: 안녕하세요. Leodo 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

여: 안녕하세요. 6월 25일부터 27일까지 예약을 했는데, 변경이 좀 필요해서요. 제 체류 기간을 그 대신에 7월 3일에서 7월 5일까지로 옮길 수 있을까요?

남: 그 날짜에 이용 가능한지 확인해 보겠습니다... 네, 7월 3일부터 7월 5일까지 이용 가능한 방이 있습니다. 변경해 드릴 수 있습니다. 성함과 예약 번호를 알려 주시겠어요?

여: 제 이름은 Julia King이고, 예약 번호는 698512입니다.

남: 감사합니다, King 씨. 7월 3일에서 7월 5일로 고객님의 예약을 갱신해 드렸습니다. 그 밖에 도와드릴 일이 있나요?

여: 아니요, 그게 다예요. 도와주셔서 감사합니다!

남: 천만에요, King 씨. 도움이 더 필요하시면 언제든지 저에게 전화해 주세요.

## 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 woman be paying? **(a)** 75,000 won. **(b)** 150,000 won. **(c)** 175,000 won.



## B Choose the right response for each question.

1. How much is it per night? ( d ) **BASIC**
2. How may I help you, ma'am? ( c ) **BASIC**
3. Do you have any vacancies for the weekend? ( b )
4. How many nights is it for? ( a )

- a. I will be staying for three nights.  
b. I am sorry. We have no rooms available for the weekend.  
c. I'd like to make a reservation for my family.  
d. 150,000 won per night, including breakfast.

## C Put the boxes in the correct order to complete the dialog.

- a. A: 200,000 won per night, including breakfast. Is that okay?  
B: Yes, I'll take it.
- b. A: Certainly. How many nights is it for?  
B: For two nights, starting from June 25. How much will that be?
- c. A: Hello. Rainbow Hotel Reservations. May I help you?  
B: Yes. I would like to book a twin room for tomorrow.
- d. A: Thanks, Mr. Brown. Let me confirm your reservation. That's one twin room for two nights, on Monday, June 25, and Tuesday, June 26. Is that right?  
B: Yes, that's correct.
- e. A: I'll need your name and phone number, please.  
B: Certainly. My name is Tom Brown, and my phone number is 014-5656-7890.

c b a e d

## Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-5	6-7
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 1 Reservation Service | 89

## 교과서 88~89쪽

### A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 여자는 얼마를 지불해야 할 것인가?
- ㉠ 75,000원.  
㉡ 150,000원.  
㉢ 175,000원.

### B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 1박에 얼마인가요? — d. 조식 포함해서 1박에 150,000원입니다.  
2. 무엇을 도와드릴까요, 손님? — c. 제 가족을 위해 예약을 하고 싶은데요.  
3. 주말에 빈방이 있나요? — b. 죄송합니다. 주말에는 이용 가능한 객실이 없습니다.  
4. 며칠 동안 묵으실 건가요? — a. 3박을 할 예정입니다.

### C 글 상자를 올바른 순서로 배열하여 대화를 완성하십시오.

- ㉠ A: 안녕하세요. Rainbow 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
B: 네. 내일 묵을 트윈 룸을 예약하고 싶습니다.
- ㉡ A: 그렇군요. 며칠 동안 묵으실 건가요?  
B: 6월 25일부터 시작해서 2박입니다. 얼마인가요?
- ㉢ A: 조식 포함해서 1박에 20만 원입니다. 괜찮은가요?  
B: 네, 그걸로 하겠습니다.
- ㉣ A: 고객님의 성함과 전화번호가 필요합니다.  
B: 물론이죠. 제 이름은 Tom Brown이고, 전화번호는 014-5656-7890입니다.
- ㉤ A: 감사합니다. Brown 씨, 고객님의 예약을 확인해 드리겠습니다. 6월 25일 월요일과 6월 26일 화요일 2박에 트윈 룸 하나를 예약하셨습니다. 맞나요?  
B: 네, 맞습니다.

## A SCRIPT

1. W: Good evening, Arirang Hotel Reservation Desk. How can I help you?  
M: \_\_\_\_\_  
㉠ Hi, I'd like to reserve a room for my family.  
㉡ The reservation is under the name of Ryan Simpson.  
㉢ We're open from Tuesday to Sunday.
2. [Phone rings.]  
M: Good morning, Sunflower Hotel Reservations. This is Hojun speaking.  
How can I help you?  
W: Hello, I'd like to make a reservation for two adults and one child. Do you have a double room for next Monday?  
M: Yes, we do. How many nights is it for?  
W: Two nights. Monday and Tuesday. How much is it per night?  
M: It's 75,000 won per night, including breakfast. W: Good, that's fine.  
M: Okay. Let me confirm your reservation. That's one double room for two

nights, Monday and Tuesday. W: That's right.

1. 여: 안녕하세요, 아리랑 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
남: \_\_\_\_\_  
㉠ 안녕하세요, 저희 가족의 방을 예약하고 싶습니다.  
㉡ 예약은 Ryan Simpson의 이름으로 되어 있습니다.  
㉢ 저희는 화요일부터 일요일까지 영업합니다.
2. [전화가 울린다.]  
남: 안녕하세요, Sunflower 호텔 예약부입니다. 저는 호준입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
여: 안녕하세요. 성인 두 명과 아이 한 명의 예약을 하고 싶은데요. 다음 주 월요일에 묵을 더블 룸이 있나요?  
남: 네, 있습니다. 며칠간 묵으시나요?  
여: 2박입니다. 월요일과 화요일이요. 1박에 얼마인가요?  
남: 조식 포함해서 1박에 75,000원입니다. 여: 잘됐네요. 좋습니다.  
남: 네, 예약 확인해 드릴게요. 월요일과 화요일, 2박에 더블 룸 하나입니다. 여: 맞습니다.



# LESSON 2

## Check-In Service

체크인 서비스



### Topics

- Check-in service for guests with reservation
- Check-in service for walk-in customers
  - 예약한 손님을 위한 체크인 업무
  - 예약하지 않은 손님을 위한 체크인 업무

### Goals

- How to greet a check-in guest
- How to manage an on-site registration
  - 체크인하는 손님에게 인사하는 방법
  - 현장 등록을 처리하는 방법

### Field Activity

- Welcoming a check-in guest
  - 체크인 손님 맞이하기

### A Look and Think

Look at the picture and think about what information should be included on a hotel registration form.



### B Read and Write

Read and write the appropriate words in the box.

1. a room with one single bed for one person
2. a room with two single beds for two people
3. a room with one double bed for two people; an extra bed possible
4. a room with at least one bedroom and a sitting area

single  
twin  
double  
suite

• double • single • suite • twin

### 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 my wife and me. |
| c. We have rooms available.   | d. How many nights is it for?                  |
| e. For two nights.            | f. Do you have any vacancies?                  |

Lesson 2 Check-In Service | 91

### A Look and Think

사진을 보고, 호텔 등록 양식에 어떤 정보가 포함 되어야 하는지 생각해 보시오.

#### Sample Answer

I think it includes the guest's name, phone number, email address, passport number, address, room type, number of guests, estimated time of arrival (ETA), check-in date, check-out date, and so on.

### B Read and Write

읽고 상자에 있는 적절한 단어를 쓰시오.

1. 1인용 싱글 침대가 하나 있는 방
2. 두 사람을 위한 싱글 침대가 두 개 있는 방
3. 2인용 더블 침대가 하나 있는 방; 침대 추가 가능
4. 적어도 하나의 침실이 있고 좌식 공간도 있는 방

### C Look and Choose

그림을 보고, 각 사람에게 적절한 표현을 고르시오.

1. 호텔 접수 직원
  - a. 예약하셨나요?
  - c. 이용 가능한 객실이 있습니다.
  - d. 며칠 동안 묵으시나요?
2. 손님
  - b. 아내와 제가 묵을 방을 예약하고 싶습니다.
  - e. 2박입니다.
  - f. 빈방 있습니까?

### Words & Expressions

- **registration** *n.* 등록 the act of recording names and details on an official list  
Student **registration** starts in the first week of September.
- **form** *n.* 양식 an official document containing questions and spaces for answers  
We asked them to read and sign the consent **forms**.
- **extra** *a.* 추가의, 가외의 more of something, in addition to the usual or standard amount or number  
Residents can use the gym at no **extra** cost.
- **at least** 적어도, 최소한 not less than a particular number or amount  
It will take you **at least** 20 minutes to get there.
- **available** *a.* 이용할[구할] 수 있는 ready for use or accessible  
This was the only room **available**.

### Learn More

### 호텔 체크인 주요 표현

예약한 손님이 호텔 체크인할 때 사용할 수 있는 표현 예시

- May I have your name, please, so I can locate your reservation?
- Could you kindly provide your confirmation number or email address?
- May I see a valid photo ID and the credit card used to secure the reservation?
- I have assigned you a [specific room type] on the [floor]. Your room number is [number].

예약하지 않은 손님이 호텔 체크인할 때 사용할 수 있는 표현 예시

- Let me check our availability for you. Could you please let me know how many nights you'd like to stay?
- Are there any specific preferences for your room, such as bed type or view?
- The rate for [room type] is [price] per night, excluding taxes and fees. Does that work for you?
- Unfortunately, we are fully booked for tonight. Let me assist you in finding nearby accommodations if you'd like.

## Handling Check-Ins with Reservations

예약을 한 손님 체크인 처리하기

### 1 Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 남자와 여자는 어디에 있는가?

2. 오늘은 며칠인가?

- Ⓐ 6월 5일.
- Ⓑ 8월 5일.
- Ⓒ 8월 6일.

3. 남자는 호텔에서 며칠간 묵을 예정인가?

- Ⓐ 2박.
- Ⓑ 3박.
- Ⓒ 4박.

4. 남자의 객실 번호는 무엇인가?

- Ⓐ 113호실.
- Ⓑ 131호실.
- Ⓒ 311호실.

### 2 Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요. 도와드릴까요?

B: 안녕하세요. Janet Homer라는 이름으로 오늘 밤을 예약했습니다.

A: 잠시만요. 확인해 보겠습니다. 네, 욕실이 있는 싱글 룸 맞죠?

B: 맞습니다.

A: 알겠습니다. 이 등록 카드를 좀 작성해 주시겠습니까?

B: 네, 물론입니다.

A: 감사합니다. 여권 좀 보여 주시겠어요?

B: 네. 여기 있습니다.

- 2박
- 3박
- 일주일

- Jim Tyler
- Brenda Kim
- Jackson Brett

- 더블 룸
- 스위트룸
- 두 개의 queen 사이즈 침대

## Situation 1

## Handling Check-Ins with Reservations



### A Listen and Do

1 Listen to the dialog and answer the questions.

1. Where are the man and the woman?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. What's the date today?

Ⓐ June 5.

Ⓑ August 5.

Ⓒ August 6.

3. How many nights will the man 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.

### B Talk Together

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

Example

A: Good afternoon. Can I help you?

B: Hello. I have a reservation for tonight under the name of Janet Homer.

A: One moment, please. Let me check. Yes, that is a single with a bath, right?

B: That's right.

A: All right. Could you please fill out this registration card?

B: Yes, of course.

A: Thanks. Could I see your passport, please?

B: Okay. Here you are.

- two nights
- three nights
- a week

- Jim Tyler
- Brenda Kim
- Jackson Brett

- a double room
- a suite
- two queen beds

• bellman: 짐을 옮겨 주는 사람, 짐꾼(= luggage porter)

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 93쪽

W: Good afternoon, sir. Can I help you?

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

W: Do you have a reservation?

M: Yes, I have a reservation for two nights.

W: Let me check it for you. One moment, please. [Pause] Yes, today and tomorrow, the 5 and 6 of August. Could you please fill out this registration card?

M: Yes, of course.

[After a while]

W: Thanks. Could I see your passport, please?

M: Yes, here you are.

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

M: Thank you.

### B Talk Together I Sample Answer

A: Good afternoon. Can I help you?

B: Hello. I have a reservation for two nights under the name of Jim Tyler.

A: One moment, please. Let me check. Yes, that is a double room, right?

B: That's right.

A: All right. Could you please fill out this registration card?

B: Yes, of course.

A: Thanks. Could I see your passport, please?

B: Okay. Here you are.

### Words & Expressions

- bellman n. 짐을 옮겨 주는 사람, 짐꾼(= luggage porter) a person whose job is to carry people's cases to their rooms in a hotel  
The **bellman** will take your bags up for you.




## Situation 2

## Handling Walk-In Check-Ins



### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

- What is the room rate per night?  
 Ⓐ 100,000 won. Ⓑ 120,000 won. Ⓒ 200,000 won.
- What is the woman's room number?  
 Ⓐ Room 506. Ⓑ Room 516. Ⓒ Room 536.
- Who will help the woman?  
 Ⓐ  Ⓑ  Ⓒ 

### B Talk Together

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

A: Good afternoon, sir/ma'am. How can I help you?  
 B: Hi. Do you have a room left for **my child and me** tonight?  
 A: Yes, sir/ma'am. What type of room would you like?  
 B: A **double room**, please.  
 A: Okay. The rate is **150,000** won per night. May I please have your passport?  
 B: Here it is.  
 A: All right. Could you sign the registration form, please?  
 B: Sure.  
 A: Additionally, we need to take an imprint of your credit card. May I please have it?  
 B: Here you go.  
 A: Thank you. Here's your key. Your room number is **234**. I hope you enjoy your stay.  
 B: Thank you.

• one	• single room	• 100,000	• 315
• two adults	• twin room	• 130,000	• 512
• my family	• suite	• 200,000	• 735

•vacancy: (호텔 등의) 빈방(객실) •additionally: 아울러

### Example

## 교과서 92~93쪽

### Handling Walk-In Check-Ins

예약을 하지 않은 손님 체크인 처리하기

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

- 하룻밤 묵는 데 숙박료는 얼마인가?  
 Ⓐ 10만 원.  
 Ⓑ 12만 원.  
 Ⓒ 20만 원.
- 여자의 객실 번호는 무엇인가?  
 Ⓐ 506호실.  
 Ⓑ 516호실.  
 Ⓒ 536호실.
- 누가 여자를 도와줄 것인가?

### B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요, 고객님의 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요. 혹시 오늘 밤에 **제 아이와** 제가 묵을 방이 남아 있나?  
 A: 네, 고객님의 어떤 종류의 방으로 하시겠어요?  
 B: 더블 룸으로 부탁드립니다.  
 A: 네. 요금은 1박에 **15만 원**입니다. 여권을 주시겠습니까?  
 B: 여기 있습니다.  
 A: 좋습니다. 등록 양식에 서명해 주시겠어요?  
 B: 네.  
 A: 또한 저희가 고객님의 신용카드를 확인해야 합니다. 저에게 그것을 주시겠습니까?  
 B: 여기 있습니다.  
 A: 감사합니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 고객님의 객실 번호는 **234호실**입니다. 머무시는 동안 즐겁게 보내십시오.  
 B: 감사합니다.

• 한 명	• 싱글룸
• 성인 두 명	• 트윈룸
• 우리 가족	• 스위트룸
• 10만 원	• 315호실
• 13만 원	• 512호실
• 20만 원	• 735호실

Lesson 2 Check-In Service | 93

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 93쪽

W: Hi. I don't have a reservation. But do you have any vacancies for two nights?  
 M: Yes, ma'am. What type of room would you like?  
 W: A twin room, please.  
 M: All right. The rate is 120,000 won per night. May I please have your passport?  
 W: Here it is.  
 M: All right. Could you sign the registration form, please?  
 W: Sure.  
 M: Additionally, we need to take an imprint of your credit card. May I please have it?  
 W: Here you go.  
 M: Thank you. Here's your key. Your room number is 536. Are those your bags?  
 W: Yes, and they are heavy.  
 M: Let me get a luggage porter to help you.  
 W: Thank you.

### B Talk Together I Sample Answer

A: Good afternoon, sir/ma'am. How can I help you?  
 B: Hi. Do you have a room left for **one** tonight?  
 A: Yes, sir/ma'am. What type of room would you like?  
 B: A **single room**, please.  
 A: Okay. The rate is **100,000** won per night. May I please have your passport?  
 B: Here it is.  
 A: All right. Could you sign the registration form, please?  
 B: Sure.  
 A: Additionally, we need to take an imprint of your credit card. May I please have it?  
 B: Here you go.  
 A: Thank you. Here's your key. Your room number is **315**. I hope you enjoy your stay.  
 B: Thank you.



## 체크인 손님 맞이하기

## STEP 2

A: Good morning! How may I assist you?  
 B: Good morning. I have a reservation for two nights under the name of Dennis Stanford.  
 A: One moment, please. Let me check... Yes, that is a single with a bath, right?  
 B: That's right.  
 A: All right. Could you please fill out this registration card?  
 B: Yes, of course.  
 A: Can I have your passport, please?  
 B: Yes, here you go.  
 A: Thank you. Would you like any additional services, such as breakfast or dry-cleaning?  
 B: Yes, I would like to add breakfast for both mornings, please.  
 A: All right. Here are your breakfast coupons. You can have your breakfast at the buffet restaurant on the first floor from 6:30 to 10:30 in the morning.  
 B: Oh, I see. Thanks.  
 A: Here's your key. Your room number is 726. Your room is on the seventh floor, and the elevators are to your left. Your room key will give you access to the elevators. Enjoy your stay!  
 B: Thank you.  
 A: 안녕하세요! 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요. Dennis Stanford라는 이름으로 2박을 예약했는데요.  
 A: 잠시만 기다려 주세요. 확인해 볼게요... 네, 객실이 포함된 싱글 룸 맞죠?  
 B: 맞습니다.  
 A: 알겠습니다. 이 등록 카드를 작성해 주시겠습니까?  
 B: 네, 물론입니다.  
 A: 고객님의 여권을 좀 주시겠어요?  
 B: 네, 여기 있습니다.  
 A: 감사합니다. 조식이나 드라이클리닝 같은 추가 서비스를 원하시나요?  
 B: 네, 이를 아침 모두 조식을 추가하고 싶습니다.  
 A: 알겠습니다. 여기 고객님의 조식 쿠폰이 있습니다. 조식은 아침 6시 30분부터 10시 30분까지 1층에 있는 뷔페 레스토랑에서 드실 수 있습니다.  
 B: 오, 알겠습니다. 감사합니다.  
 A: 여기 열쇠가 있습니다. 객실 번호는 726호입니다. 객실은 7층이고 엘리베이터는 왼쪽에 있습니다. 객실 열쇠로 엘리베이터를 이용할 수 있습니다. 즐거운 시간 보내세요!  
 B: 감사합니다.

## Welcoming a Check-In Guest

## STEP 1

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

First Name		Last Name	
Mobile Phone		Email	
Passport Number		Credit 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

우리나라를 찾아온 외국인 관광객이 호텔에 체크인할 때 나눌 수 있는 대화문을 만들어 봅시다.

[illegible]

### STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 보시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 호텔 체크인에 필요한 내용을 모두 포함했나요?	☹️😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊
대화문 만들기과 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊	😊😊😊😊

여: 안녕하세요, 손님. 도와드릴까요?  
남: 안녕하세요. 제 이름은 Adam Harper입니다. 저는 체크인을 하고 싶어요.  
여: 예약하셨나요?  
남: 네, 2박을 예약했습니다.  
여: 확인해 드릴게요. 잠시만요. [잠시 후] 네, 오늘과 내일 8월 5일과 6일을 예약하셨네요. 이 등록 카드를 작성해 주시겠습니까?  
남: 네, 물론입니다.  
[잠시 후]  
여: 감사합니다. 여권을 좀 보여 주시겠어요?  
남: 네, 여기 있습니다.  
여: 감사합니다. 고객님의 객실 번호는 311호입니다. 3층에 있습니다. 그리고 여기에 고객님의 객실 키 카드가 있습니다. 저희의 짐 담당 직원이 고객님의 객실로 안내해 드릴 거예요.  
남: 감사합니다.

여: 안녕하세요. 제가 예약을 못했는데요. 2박을 할 수 있는 빈방이 있나요?  
남: 네, 고객님의 어떤 종류의 방으로 하시겠어요?  
여: 트윈 룸으로 부탁드립니다.  
남: 알겠습니다. 요금은 1박에 12만 원입니다. 여권을 주시겠습니까?  
여: 여기 있습니다.  
남: 알겠습니다. 등록 양식에 서명을 해 주시겠어요?  
여: 네.  
남: 또한 저희가 고객님의 신용 카드를 각인해야 하는데요. 저에게 그것을 주시겠습니까?  
여: 여기 있습니다.  
남: 감사합니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 객실 번호는 536호입니다. 저것이 고객님의 가방인가요?  
여: 네, 그것은 무겁습니다.  
남: 저희 짐 담당 직원이 고객님의 도와드릴 수 있도록 하겠습니다.  
여: 감사합니다.

# Check Up

## A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's question? **BASIC**
2. Which room will the woman be staying in?
3. What kind of room would you like? **BASIC**
4. Do you have a room left for us tonight? ( c )

## B Choose the right response for each question.

1. Do you have a reservation? ( d )
2. Could I have your passport, please? ( a ) **BASIC**
3. What kind of room would you like? ( b ) **BASIC**
4. Do you have a room left for us tonight? ( c )
- a. Okay. Here you are.  
b. A twin room, please.  
c. Yes, sir. We have many vacant rooms today.  
d. Yes, I have a reservation for tonight under the name of Greg Johnson.

## C Put the boxes in the correct order to 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 are in Room 8012.  
B: Thank you.
- c A: Hello. Welcome to the Rainbow Hotel, ma'am.  
B: Thanks. I have a reservation. My name is Martha Carter.
- d A: Okay. Your reservation is for two nights. Is that right?  
B: Yes, that's correct.
- e A: A smoking or a nonsmoking room?  
B: Nonsmoking, please.

c a d e b

## 교과서 94~95쪽

### A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?
2. 여자는 어느 방에 묵을 것인가?
3. 705호실.  
4. 750호실.  
5. 715호실.

### B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

1. 예약을 하셨나요? — d. 네, 오늘 밤 Greg Johnson이라는 이름으로 예약했습니다.
2. 여권 좀 주시겠어요? — a. 네, 여기 있습니다.
3. 어떤 종류의 방을 원하십니까? — b. 트윈룸으로 부탁드립니다.
4. 오늘 밤에 우리가 묵을 방이 남아 있습니까?  
— c. 네, 고객님의 오늘은 빈방이 많이 있습니다.

### C 글 상자를 올바른 순서로 배열하여 대화를 완성하십시오.

- a A: 안녕하세요. Rainbow 호텔에 오신 것을 환영합니다, 고객님의.  
B: 감사합니다. 예약을 했습니다. 제 이름은 Martha Carter입니다.
- b A: 고객님의 성(姓)의 철자를 알려 주시겠습니까?  
B: 네, C-A-R-T-E-R입니다.
- c A: 네. 2박을 예약하셨는데, 그게 맞습니까?  
B: 네, 맞습니다.
- d A: 흡연실로 하시겠습니까, 금연실로 하시겠습니까?  
B: 금연실로 부탁드립니다.
- e A: 그렇게 하겠습니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 8012호실입니다.  
B: 감사합니다.

## Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-5	6-7
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 2 Check-In Service | 95

## A SCRIPT

1. W: Good afternoon, sir. Do you have a reservation?  
M: \_\_\_\_\_  
a Okay, thanks.  
b Oh, that sounds fine. How much is it?  
c No, I don't. Do you have any vacancies for tonight?
2. M: Good afternoon. How may I help you?  
W: I have a reservation under the name of Matilda Harris.  
M: Yes, ma'am. It's a single room for two nights. Is that right?  
W: Yes, it is.  
M: Could you please fill out this registration card?  
W: Yes, of course.  
[After a while]  
M: Thanks. Could I have your passport, please? W: Here you go.  
M: Thank you. Here's your key. Your room number is 715. W: Great. Thanks.

1. 여: 안녕하세요, 고객님의. 예약하셨나요?  
남: \_\_\_\_\_  
a 네, 감사합니다.  
b 아, 괜찮을 것 같네요. 얼마인가?  
c 아니요, 안 했어요. 오늘 밤 묵을 빈방이 있나요?
2. 남: 안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?  
여: Matilda Harris라는 이름으로 예약을 했는데요.  
남: 네, 고객님의. 싱글 룸으로 2박 예약하셨네요. 맞나요?  
여: 네, 그렇습니다.  
남: 이 등록 카드를 좀 작성해 주시겠습니까?  
여: 네, 물론입니다.  
[잠시 후]  
남: 감사합니다. 여권 좀 주시겠어요? 여: 여기 있습니다.  
남: 감사합니다. 여기 열쇠 받으세요. 객실 번호는 715호입니다. 여: 좋습니다. 감사합니다.

# LESSON 3

## Fitness Center and Sauna Service

피트니스 센터와 사우나 서비스



### Topics

- Fitness center service • 피트니스 센터 서비스
- Sauna service • 사우나 서비스

### Goals

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

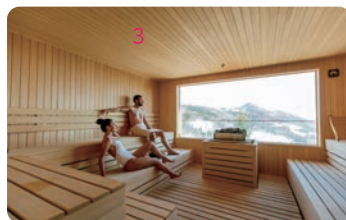
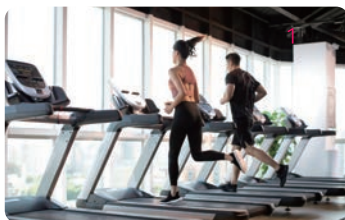
• 피트니스 센터 서비스에 관해 고객에게 정보를 제공하는 방법  
• 사우나 서비스에 관해 고객에게 정보를 제공하는 방법

### Field Activity

- Telling a guest how to use hotel facilities
- 고객에게 호텔 시설 이용 방법 알려 주기

### A Look and Think

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

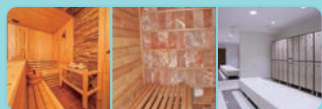


### B Read and Match

Match the words to the descriptions.

- |                  |                                |                   |                                |
|------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. finnish sauna | <input type="text" value="d"/> | 2. fitness center | <input type="text" value="a"/> |
| 3. locker room   | <input type="text" value="c"/> | 4. infrared sauna | <input type="text" value="b"/> |

- 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

Choose the right expressions for each situation.


1. **Situation**  
When talking about a fitness center

- a .....
- c .....
- d .....



2. **Situation**  
When talking about a hotel sauna

- b .....
- e .....
- f .....



- a. When is the gym open?
- 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 staying here.
- f. One is a finnish sauna and the other is an infrared sauna.

### A Look and Think

사진을 보고, 호텔 직원이 받을 수 있는 질문을 생각해 보시오.

### B Read and Match

단어와 설명을 연결하십시오.

- 1. 핀란드식 사우나 — d. 돌무더기로 데워진 핀란드식 건식 사우나
- 2. 피트니스 센터 — a. 신체 운동을 할 수 있는 장비가 있는 곳
- 3. 로커 룸[탈의실] — c. 옷을 갈아입기 위한 방
- 4. 적외선 사우나 — b. 적외선 히터가 있는 사우나

### C Read and Choose

각 상황에 적절한 표현을 고르시오.

- 1. 상황: 피트니스 센터에 관해 말할 때
  - a. 헬스장은 언제 문을 여나요?
  - c. 운동하실 때 조심하시기 바랍니다.
  - d. 피트니스 센터가 어디에 있는지 알려 주시겠습니까?
- 2. 상황: 호텔 사우나에 관해 말할 때
  - b. 저희에게는 두 가지 종류의 사우나가 있습니다.
  - e. 저는 여기 머무는 동안 호텔 사우나를 이용하고 싶습니다.
  - f. 하나는 핀란드식 사우나이고, 다른 하나는 적외선 사우나입니다.

### Words & Expressions

- **finnish** a. 핀란드의, 핀란드 사람[말]의 from or connected with Finland or its language  
The game was created by Rovio Entertainment, a **Finnish** company.
- **locker** n. 로커, (자물쇠가 달린) 개인 물품 보관함 a small cupboard that can be locked, where you can leave your clothes, bags, etc. while you play a sport or go somewhere  
I left my things in my **locker**.
- **equipment** n. 장비, 용품 the things that are needed for a particular purpose or activity  
Everyone should bring the necessary **equipment** for camping in the mountains.
- **physical** a. 육체의, 신체의 connected with a person's body rather than their mind  
He tends to avoid all **physical** contact.

- **a pile of** 한 무더기의 a lot of something  
I found the report in a **pile of** documents on his desk.

#### More Information

건물 층수 표현(영어의 미국식과 영국식의 차이)

층수	미국식 영어	영국식 영어
5층	fifth floor	fourth floor
4층	fourth floor	third floor
3층	third floor	second floor
2층	second floor	first floor
1층	first floor	ground floor
지하 1층	first basement level	lower ground floor[level] one
지하 2층	second basement level	lower ground floor[level] two
지하 3층	third basement level	lower ground floor[level] three



## Talking About a Fitness Center

피트니스 센터에 대해 이야기하기

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 호텔 피트니스 센터는 어디에 있는가?

㉠ 2층에. ㉡ 1층에. ㉢ 지하 1층에.

2. 헬스장은 언제 이용할 수 있는가?

㉠ 오전 6시에서 오후 8시까지.  
㉡ 오전 6시에서 오후 10시까지.  
㉢ 하루 종일.

3. 누가 헬스장을 이용할 수 있는가?

㉠ 호텔 손님 누구나.  
㉡ 16세가 넘는 호텔 손님만.  
㉢ 누구나.

### B Talk Together

상자 안의 표현으로 대화를 완성하십시오. 그런 다음, 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 이 호텔에 운동할 수 있는 피트니스 센터가 있나요?  
B: 네, 저희는 신체 단련을 포함하여 모든 고객의 요구에 부응하려고 노력합니다.  
A: 잘됐네요. 1. 헬스장이 어디에 있는지 알려 주시겠습니까?  
B: 3층에 있습니다.  
A: 2. 그것은 언제 이용 가능합니까?  
B: 그것은 일주일에 7일, 하루 종일 운영합니다.  
A: 3. 헬스장에 추가 요금이 있나요?  
B: 아니요. 호텔 손님에게는 무료입니다.  
A: 4. 제 십 대 아들도 헬스장을 이용할 수 있나요?  
B: 아드님이 16세가 넘었다면 괜찮습니다.

## Situation 1

## Talking About a Fitness Center



### A 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.

㉡ 6:00 a.m. to 10:00 p.m.

㉢ 24 hours a day.

3. Who can use the gym?

㉠ All hotel guests.

㉡ Only hotel guests over 16. ㉢ Anybody.

### B Talk Together

Complete the dialog with the expressions in the box. Then, practice it with a partner.

- A: Is there a fitness center for working out in this hotel?  
B: Yes, we try to accommodate all our guests' needs, including fitness.  
A: That's good. 1. \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_  
B: It is on the third floor.  
A: 2. \_\_\_\_\_ b \_\_\_\_\_  
B: It is open twenty-four hours a day, seven days a week.  
A: 3. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
B: No. It's free for hotel guests.  
A: 4. \_\_\_\_\_ c \_\_\_\_\_  
B: If your son is over 16, that's okay.

a. Is there a surcharge for the gym?

b. When is it available?

c. Can my teenage son use the gym, too?

d. Could you tell me where the gym is?

•exercise facility: 운동 시설 •surcharge: 추가 요금 •roam: 돌아다니다

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 100쪽

W: Excuse me. Do you have a fitness center?

M: Yes, ma'am. We have a great exercise facility.

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

M: It's just below the lobby. Go down to the first basement level. You can't miss it.

W: Is there a surcharge for the gym?

M: No, ma'am. There's no extra charge. All you need is your room key to open the door.

W: When is it available?

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

W: Thank you very much.

M: My pleasure. Please be careful when exercising.

### Words & Expressions

- exercise facility 운동 시설 buildings, services, equipment, etc. that are provided for exercise  
There are not enough exercise facilities for families with young children.
- surcharge n. 추가 요금 an additional fee or charge that is added to the cost of a product or service, typically above the base price  
Upon checking out of the hotel, the guest was dismayed to discover a surcharge on their bill for using the exercise facility, which they had assumed was free.
- roam v. 돌아다니다 to move about or travel without a specific destination or purpose, often in a leisurely or aimless manner  
The sheep are allowed to roam freely on this land.

## Situation 2

## Talking About a Hotel Sauna

### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.



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

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



2. When is the sauna available?

Ⓐ 10:00 a.m. to 9:00 p.m.

Ⓑ 11:00 a.m. to 8:00 p.m.

Ⓒ 11:00 a.m. to 9:00 p.m.

3. Where is the sauna?

Ⓐ On the first floor.

Ⓑ On the second floor.

Ⓒ On the third floor.

### B Talk Together

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

A: Good afternoon, sir/ma'am. 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: Okay. Where is it?

A: It's \_\_\_\_\_.

B: Thanks a lot.

• tell your name

• tell your room number

• show your room key

On Your Own

• from 9:00 a.m. to 9:00 p.m.

• 24 hours a day

• from 6:00 a.m. to 11:00 p.m.

On Your Own

• on the third floor

• on the second floor

• on the first basement level

On Your Own

•infrared sauna: 적외선 사우나 •access card: 출입증 •hall: 복도

Lesson 3 Fitness Center and Sauna Service | 99

교과서 98~99쪽

### Talking About a Hotel Sauna

호텔 사우나에 대해 이야기하기

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하시오.

1. 남자는 사우나에 출입하기 위해서 무엇을 가지고 가야 하는가?

2. 사우나는 언제 이용할 수 있는가?

Ⓐ 오전 10시에서 오후 9시까지.

Ⓑ 오전 11시에서 오후 8시까지.

Ⓒ 오전 11시에서 오후 9시까지.

3. 사우나는 어디에 있는가?

Ⓐ 1층에.

Ⓑ 2층에.

Ⓒ 3층에.

### B Talk Together

대화를 완성하고, 짝과 함께 연습하시오. 상자 안의 표현을 사용하시오.

A: 안녕하세요, 고객님. 무엇을 도와드릴까요?

B: 네, 호텔 사우나를 이용하고 싶은데요. 어떻게 해야 하나요?

A: \_\_\_\_\_만 하면 됩니다.

B: 그것은 언제 운영하나요?

A: \_\_\_\_\_에 이용 가능합니다.

B: 알겠습니다. 그것은 어디에 있나요?

A: 그것은 \_\_\_\_\_ 있습니다.

B: 정말 감사합니다.

• 이름을 말하다  
• 객실 번호를 말하다  
• 객실 키를 보여 주다

• 오전 9시부터 오후 9시까지  
• 하루 종일  
• 오전 6시부터 오후 11시까지

• 3층에  
• 2층에  
• 지하 1층에

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 100쪽

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

M: Yeah, does the hotel have a sauna that I could use while staying here?

W: Yes, we have two types of saunas. One is a finnish sauna and the other is an infrared sauna.

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

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

M: Is it still open?

W: Yes. It's available from 11:00 a.m. to 8:00 p.m.

M: Okay. Where is it?

W: It's on the first floor. It is at the end of the hall.

M: Thanks a lot.

### B Talk Together I Sample Answer

A: Good afternoon, sir/ma'am. 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 tell your name.

B: When is it open?

A: It's available from 9:00 a.m. to 9:00 p.m.

B: Okay. Where is it?

A: It's on the third floor.

B: Thanks a lot.

### Words & Expressions

- **infrared sauna** 적외선 사우나 a type of sauna that uses infrared light to produce heat
- **access card** 출입증 a physical or digital device that is used to gain entry to a secured area or to access specific resources, services, or privileges
- **hall** n. 복도 a passage or corridor within a building that connects various rooms or areas

## Telling a Guest How to Use Hotel Facilities

고객에게 호텔 시설 이용 방법 알려 주기

### STEP 2

A: Excuse me. Does your hotel have a fitness facility?  
 B: Yes, sir/ma'am.  
 A: Great! Could you tell me where the gym is?  
 B: It's just below the lobby. You can take the elevator or use the stairs.  
 A: Is there a surcharge for the gym?  
 B: No, sir/ma'am. It's free. 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.  
 A: 실례합니다. 혹시 호텔에 피트니스 시설이 있나요?  
 B: 네, 고객님의.  
 A: 잘됐네요! 체육관이 어디에 있는지 알려 주시겠어요?  
 B: 로비 바로 아래에 있습니다. 엘리베이터를 타시거나 계단을 이용하시면 됩니다.  
 A: 체육관은 추가 요금이 있나요?  
 B: 아니요, 고객님의. 무료입니다. 고객님의 객실 키만 가져가시면 들어갈 수 있습니다.  
 A: 그것은 언제 이용할 수 있나요?  
 B: 24시간 연중무휴로 운영된다는 것을 알게 되시면 기쁠 겁니다.  
 A: 좋군요! 트레이너는 있나요?  
 B: 죄송하지만, 없습니다. 전에는 트레이너가 있었는데 이제는 없어요.

## Field Activity

### Telling a Guest How to Use Hotel Facilities

### STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객들이 호텔의 운동 시설이나 사우나를 이용할 때 가장 좋아하는 것을 조사해 봅시다.

**Top 5**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

### STEP 2

외국인 관광객들이 호텔의 운동 시설이나 사우나를 이용할 때 호텔의 직원들과 나눌 수 있는 대화문을 만들어 봅시다.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 호텔의 운동 시설이나 사우나에 대한 내용을 포함했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문 만들기 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊

### 98쪽 A. Listen and Do 해석

여: 실례합니다. 혹시 피트니스 센터가 있나요?  
 남: 네, 고객님의. 저희에게는 훌륭한 운동 시설이 있습니다.  
 여: 그 말을 들으니 기쁘네요. 그것이 어디에 있는지 알려 주시겠어요?  
 남: 로비 바로 아래에 있습니다. 지하 1층으로 내려가시면 됩니다. 분명 찾으실 수 있을 겁니다.  
 여: 체육관은 추가 요금이 있나요?  
 남: 아니요, 고객님의. 추가 요금은 없습니다. 객실 열쇠만 있으면 문을 열 수 있습니다.  
 여: 그것은 언제 이용 가능한가요?  
 남: 음, 저희 체육관은 아침 6시에 문을 열고 밤 10시에 문을 닫습니다. 그곳은 다양한 장비를 제공해 드립니다. 16세 이상의 호텔 손님만 이용할 수 있고요. 시설 내에서 어린이들이 돌아다니거나 운동하는 것은 허용되지 않습니다.  
 여: 정말 감사합니다.  
 남: 천만에요. 운동하실 때 조심하십시오.

### 99쪽 A. Listen and Do 해석

여: 안녕하세요, 고객님의. 무엇을 도와드릴까요?  
 남: 네, 제가 여기에서 묵고 있는 동안 이용할 수 있는 사우나가 이 호텔에 있나요?  
 여: 네, 저희에게는 두 가지 종류의 사우나가 있습니다. 하나는 핀란드식 사우나이고, 다른 하나는 적외선 사우나입니다.  
 남: 잘됐네요. 사우나는 어떻게 이용하나요?  
 여: 객실 키만 지참하시고 당일 접수를 하시면 됩니다. 그러면 저희가 사우나와 로커 룸 출입증을 고객님의께 드릴게요.  
 남: 지금도 운영 중인가요?  
 여: 네. 오전 11시부터 오후 8시까지 이용 가능합니다.  
 남: 알겠습니다. 그것은 어디에 있죠?  
 여: 1층에 있습니다. 복도 끝에 있어요.  
 남: 정말 감사합니다.

## A Listen and answer the questions.

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

Ⓐ

Ⓑ

Ⓒ

2. Which facility will the man use? **BASIC**

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



## B Choose the right response for each question.

- How can I use the facility? ( d )
- When can I use the facility? ( c ) **BASIC**
- Is there a surcharge for the sauna? ( a )
- Does the hotel have any weight-training facilities? ( b ) **BASIC**

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

## C Complete the dialog by filling in the blanks.

A: Hello. I'd like to go to a(n) 1. **sauna**. Do you have that kind of facility?

B: Yes, we have two types of saunas: a finnish sauna and an infrared sauna.

A: Great. 2. **What** do I need to do to use it?

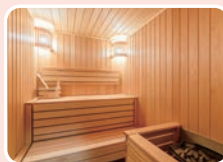
B: You need your room key to 3. **access** it.

A: Okay, I see. 4. **Where** is it?

B: It's next to the indoor pool on the first basement level.

A: Is the sauna still open?

B: Sure. It's 5. **open** from 6:00 a.m. to 10:00 p.m.



## A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?

2. 남자는 어떤 시설을 이용할 것인가?

## B 각 질문에 대한 올바른 응답을 고르시오.

- 제가 그 시설을 어떻게 이용할 수 있나요?  
— d. 호텔 내 시설의 이용을 원하시면 출입을 위해 객실 키를 가지고 오셔야 합니다.
- 언제 그 시설을 이용할 수 있나요? — c. 저희 헬스장은 아침 6시부터 밤 10시까지 운영합니다.
- 사우나는 추가 요금이 있나요? — a. 아니요, 고객님의 추가 요금은 없습니다.
- 호텔에 웨이트[근력] 트레이닝 시설이 있나요?  
— b. 네, 피트니스 센터가 있습니다.

## C 빈칸을 채워 대화를 완성하십시오.

A: 안녕하세요. 1. **사우나**에 가고 싶은데요. 혹시 그런 종류의 시설이 있나요?

B: 네, 저희에게는 핀란드식 사우나와 적외선 사우나 두 종류의 사우나가 있습니다.

A: 좋군요. 그것을 이용하려면 2. **무엇이** 필요하나요?

B: 그것에 3. **출입하려면** 고객님의 객실 키가 필요합니다.

A: 네, 알겠습니다. 그것은 4. **어디에** 있나요?

B: 지하 1층의 실내 수영장 옆에 있습니다.

A: 사우나는 지금 운영 중인가요?

B: 물론이죠. 그것은 오전 6시부터 오후 10시까지 5. **운영합니다**.

## Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-3	4-8	9-11
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

## A SCRIPT

1. W: When is the sauna open?

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

Ⓐ No, it is not open.

Ⓑ The finnish sauna and the infrared sauna.

Ⓒ From six in the morning to eight at night.

2. W: Good afternoon, sir. How may I help you?

M: I am staying in Room 521. I'd like to work out while staying here. Do you have a gym?

W: Yes, we have an excellent fitness center.

M: Great. How can I use the gym?

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

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

W: No, it is free of charge.

M: Thank you.

1. 여: 사우나는 언제 운영하나요?

남: \_\_\_\_\_

Ⓐ 아니요, 그것은 열려 있지 않습니다.

Ⓑ 핀란드식 사우나와 적외선 사우나입니다.

Ⓒ 아침 6시부터 밤 8시까지요.

2. 여: 안녕하세요, 고객님의 무엇을 도와드릴까요?

남: 저는 521호에 묵고 있습니다. 여기 묵는 동안 운동을 하고 싶은데요. 여기에 체육관이 있나요?

여: 네, 저희에게는 훌륭한 피트니스 센터가 있습니다.

남: 좋네요. 어떻게 이용하나요?

여: 객실 키를 가져오시면 지하 1층에 있는 체육관에 출입할 수 있습니다.

남: 아, 알겠습니다. 그것을 이용하려면 돈을 내야 하나요?

여: 아니요, 무료입니다.

남: 감사합니다.



# LESSON 4

## Housekeeping and Laundry Service

객실 관리와 세탁 서비스



### Topics

- Housekeeping service • 객실 관리 서비스
- Laundry service • 세탁 서비스

### Goals

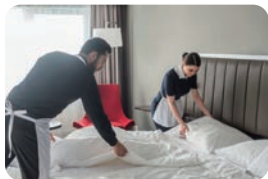
- Making up a guest's room
- Responding to a guest's request for a housekeeping or laundry service
- 손님의 객실 정리하기
- 객실 관리나 세탁 서비스에 관한 손님의 요청에 응대하기

### Field Activity

- Responding to a request for a laundry service
- 세탁 서비스 요청에 응대하기

### A Look and Think

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



### B Read and Write

Complete the sentences using the proper expression from the box.

- We need extra towels.
- I need some pants dry-cleaned.
- Could someone bring extra hangers?
- Please follow the instructions on the laundry bags.
- Could you please send someone to pick up my laundry?
- Could you fill out the laundry form and put it in the laundry bag?

• fill out • follow • bring • dry-cleaned • pick up • need

### C Look and Choose

Choose the right phrases for each service.

1.

#### Housekeeping Service

- a
- b
- f
- h



2.

#### Laundry Service

- c
- d
- e
- g



- make up the room
- dry-clean a suit
- pick up the laundry bag
- iron and press clothing and linen

- bring up a toothbrush
- sort, wash, load, and unload laundry
- change the pillowcases
- replace dirty linen with clean items

Lesson 4 Housekeeping and Laundry Service | 103

### A Look and Think

사진을 보고, 이 사람들이 호텔에서 하는 일들에 대해 생각해 보시오.

#### Sample Answer

- 객실 관리 직원: 객실 침구류 정리 및 교환, 객실 청소, 객실 쓰레기 수거, 욕실 어메니티 보충 등
- 세탁 서비스 직원: 객실 침구류 세탁, 고객의 의류 수거, 고객이 맡긴 의류의 드라이클리닝과 다림질 등

### B Read and Write

상자에 있는 적절한 표현을 사용하여 문장을 완성하시오.

- 우리는 여분의 수건이 필요합니다.
- 저는 바지를 드라이클리닝해야 해요.
- 누가 여분의 옷걸이를 좀 가져다주실 수 있나요?
- 세탁물 가방에 있는 지시 사항을 따라 주세요.
- 제 세탁물을 수거하러 사람을 좀 보내 주실 수 있나요?
- 세탁물 양식을 작성해서 그것을 세탁물 가방에 넣어 주실래요?

### C Look and Choose

각 서비스에 적절한 여구를 고르시오.

- 객실 관리 서비스
  - 객실을 정리하다[청소하다]
  - 침대를 꺼내 놓다
  - 베갯잇을 갈다
  - 더러운 리넨을 깨끗한 물품으로 교체하다
- 세탁 서비스
  - 정장을 드라이클리닝하다
  - 세탁물을 분류하고 세탁하고 싣고 내리다
  - 세탁물 가방을 수거하다
  - 옷과 리넨을 다림질하다

### Words & Expressions

- hanger *n.* 옷걸이 a curved piece of wood, plastic, or wire that you use to hang clothes up on  
There are some spare **hangers** in the wardrobe.
- instruction *n.* 설명, 지시 사항 detailed information on how to do or use something  
You should always read the **instructions** on medicines thoroughly.
- laundry *n.* 세탁물 clothes, sheets, etc. that need washing, that are being washed, or that have been washed recently  
There was a pile of clean **laundry** on her bed.
- sort *v.* 분류하다 to arrange things in groups or in a particular order according to their type, etc.  
Events are **sorted** by date and category.
- load *v.* 싣다 to put a large quantity of things or people onto something  
Can you help me **load** the dishwasher?

- unload *v.* (짐을) 내리다 to remove things from a vehicle or ship  
Everyone helped to **unload** the luggage from the car.
- iron *v.* 다림질하다 to make clothes, etc. smooth by using an iron  
I'll need to **iron** that dress before I can wear it.

## Housekeeping Service

객실 관리 서비스

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 남자의 이름은 무엇이며 그는 몇 호실에 있는가?

- Ⓐ Donald Davis, 912호실
- Ⓑ Jason Davis, 911호실
- Ⓒ Robert Davis, 291호실

2. 남자는 무엇을 필요로 하는가?

3. 남자의 요청은 언제 충족될 것인가?

- Ⓐ 지금 당장.
- Ⓑ 15분 이내에.
- Ⓒ 12시까지.

### B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

- A: 객실 관리부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 음, 지금 당장 방을 정리해 줄 사람이 필요 합니다.  
 A: 물론입니다, 고객님의 어느 객실에 계신가요?  
 B: 저는 713호실에 있습니다.  
 A: 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.  
 B: 감사합니다. 안녕히 계세요.

• (잠자리에 들도록) 침대를 준비하다	• 접시를 치우다
• 몇 호실에서 전화 하시는 건가요?	• 고객님의 객실 번호는 무엇인가요?
• 523호실입니다. 얼마나 오래 걸리 나요?	• 제 객실 번호는 322호실입니다.
• 15분 걸립니다.	• 금방 가겠습니다.

## Situation 1

## Housekeeping Service



### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

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

- Ⓐ Donald Davis, Room 912
- Ⓑ Jason Davis, Room 911
- Ⓒ Robert Davis, Room 291

2. What does the man need?

Ⓐ



Ⓑ



Ⓒ



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

- Ⓐ Right now.
- Ⓑ Within 15 minutes.
- Ⓒ By 12 o'clock.

### B Talk Together

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

Example

- A: Housekeeping. How may I help you?  
 B: Well, I need someone to make up the room right away.  
 A: Of course, sir/ma'am. Which room are you in?  
 B: I'm 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.

• make up the room: 방을 정리하다 • by noon: 정오까지

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 106쪽

[Phone rings.]

W: Housekeeping. How may I help you?

M: This is Donald Davis, Room 912. I would like you to send someone to make up the room.

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

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

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

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

W: Okay. Have a nice day. Your room will be cleaned by noon.

M: Thank you.

### B Talk Together I Sample Answer

A: Housekeeping. How may I help you?

B: Well, I need someone to turn down the beds right away.

A: Of course, sir/ma'am. What room are you calling from?

B: Room 523. How long will it take?

A: It will take 15 minutes.

B: Thanks. Bye.

### Words & Expressions

- make up a room 방을 정리하다 to clean a hotel room and make the bed  
 After guests checked out, the housekeeping staff quickly moved in to make up the room for the next arrivals.
- by noon 정오까지 before or no later than 12 o'clock in the afternoon  
 I need the report on my desk by noon tomorrow for the meeting in the afternoon.

## Situation 2

## Laundry Service



### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. What does the woman need?



2. Which room is the woman staying in?

- (a) Room 307.                      (b) Room 317.                      (c) Room 327.

3. When is the service expected to be completed?

- (a) On Monday.                      (b) On Tuesday.                      (c) On Thursday.

### B Talk Together

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

#### Example

- A: Good morning. Laundry Service. How may I help you?  
 B: Hi. This is Sally Ramos 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 Ted Smith from Room 214.                  | • This is Miranda Shaw 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 my trousers pressed.                       | • Thank you. When will it be ready?                          |
| • Okay. They will be ready by tomorrow evening.            | • It takes a day, so it will be ready by tomorrow afternoon. |

• pick up one's laundry: 세탁물을 수거하다 • if you don't mind: 괜찮다면 • deliver: 배달하다

Lesson 4 Housekeeping and Laundry Service | 105

교과서 104~105쪽

### Laundry Service

세탁 서비스

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하시오.

1. 여자는 무엇이 필요한가?

2. 여자는 몇 호실에 묵고 있는가?

- (a) 307호실.  
 (b) 317호실.  
 (c) 327호실.

3. 서비스는 언제 완료될 예정인가?

- (a) 월요일에.  
 (b) 화요일에.  
 (c) 목요일에.

### B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하시오. 주어진 표현을 사용하시오.

- A: 안녕하세요. 세탁 서비스부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요. 713호실의 Sally Ramos입니다. 혹시 제 방의 세탁물을 수거하러 사람을 보내 주실 수 있나요?  
 A: 그럼요. 세탁부 직원을 지금 바로 보내 드릴까요, 아니면 나중에 보내 드릴까요?  
 B: 저희는 15분 후에 출발할 겁니다.  
 A: 그렇군요. 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.  
 B: 감사합니다. 안녕히 계세요.

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| • 안녕하세요. 214호실의 Ted Smith입니다.         | • 504호실의 Miranda Shaw입니다.     |
| • 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다. 그 밖에 다른 건 없나요? | • 잠시 후에 올라가겠습니다.              |
| • 네. 바지를 좀 다림질해 주세요.                  | • 감사합니다. 그것은 언제 준비될까요?        |
| • 알겠습니다. 그것은 내일 저녁까지는 준비될 것입니다.       | • 하루가 걸리므로 내일 오후까지는 준비될 것입니다. |

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 106쪽

- [Phone rings.]  
 M: Good afternoon. Laundry Service. How can I help you?  
 W: Hello. Could you please send someone to pick up my laundry?  
 M: Sure. Can I have your room number?  
 W: It's Room 307.  
 M: All right, Room 307. Could you fill out the laundry form and put it in the laundry bag?  
 W: Yes, I did. Well, I'm leaving for downtown in about 30 minutes. So, if you could send someone in the next 15 to 20 minutes, that would be great.  
 M: Sure, ma'am. That won't be a problem. I will send someone up right away if you don't mind.  
 W: Of course not. When will the clothes be returned to my room? I'm leaving on Thursday.  
 M: Well, today is Monday. It usually takes a day, so we will deliver them to your room by tomorrow evening.  
 W: All right. Thank you.

### B Talk Together | Sample Answer

- A: Good morning. Laundry Service. How may I help you?  
 B: Hello. This is Ted Smith from Room 214. Could you send someone to pick up the laundry from my room?  
 A: Sure. I'll send someone up right away. Is there anything else?  
 B: Yes. I'd like my trousers pressed.  
 A: Okay. They will be ready by tomorrow evening.  
 B: Thanks. Bye.

### Words & Expressions

- pick up one's laundry 세탁물을 수거하다 to collect clothes that have been washed, cleaned, or sent for laundry service
- if you don't mind 괜찮다면 used to check someone does not object to something you want to do, or to ask someone politely to do something
- deliver v. 배달하다 to take goods, letters, etc. to someone



## Responding to a Request for a Laundry Service

세탁 서비스 요청에 응대하기

### STEP 2

A: Laundry Service. How can I help you?  
 B: I need a suit dry-cleaned, please.  
 A: Sure. Please follow the instructions on the laundry bag.  
 B: Okay. 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: Okay, thanks.  
 A: You're welcome. Have a nice day.  
 A: 세탁 서비스부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 정장을 드라이클리닝하려고 하는데요.  
 A: 네. 세탁물 가방에 있는 지시 사항을 따라 주세요.  
 B: 알겠습니다. 가방은 어디에 있나요?  
 A: 그것은 옷장 안에 있어요.  
 B: 알겠습니다. 하지만 저는 오늘 밤에 정장이 필요해요.  
 A: 괜찮습니다. 저희는 세탁물을 저녁에 돌려드려요.  
 B: 완벽하네요! 그런데 제 청바지도 다림질이 필요해요.  
 A: 문제없습니다. 두 개의 서로 다른 가방을 사용해 주세요.  
 B: 네, 감사합니다.  
 A: 천만에요. 좋은 하루 보내세요.

## Field Activity

## Responding to a Request for a Laundry Service

### STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 외국인 관광객이 호텔 런드리 서비스 담당자에게 도움을 요청할 수 있는 상황을 조사해 봅시다.

#### Top 5

1

2

3

4

5



### STEP 2

호텔 런드리 서비스 담당자가 되어 외국인 관광객과의 대화문을 만들어 봅시다.



### STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 호텔 런드리 서비스에 대한 내용을 포함했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문 만들기과 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊

### 104쪽 A. Listen and Do 해석

[전화가 울린다.]

여: 객실 관리부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 남: 저는 912호의 Donald Davis인데요. 객실을 정리해 줄 사람을 보내 주셨으면 합니다.  
 여: 네. 지금 청소해 드릴까요, 아니면 나중에 해 드릴까요?  
 남: 음, 저희가 15분 후에 출발할 건데요. 저희가 출발한 후에 사람을 보내 주실 수 있나요?  
 여: 그럼요. 문제없습니다. 그 밖에 제가 도와드릴 일이 있나요?  
 남: 아니요, 지금은 그게 다예요. 필요한 게 있으면 전화드릴게요.  
 여: 알겠습니다. 좋은 하루 보내세요. 고객님의 방은 정오까지는 청소될 겁니다.  
 남: 감사합니다.

### 105쪽 A. Listen and Do 해석

[전화가 울린다.]

남: 안녕하세요. 세탁 서비스부입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 여: 안녕하세요. 제 세탁물을 수거하러 사람을 보내 주실 수 있나요?  
 남: 물론이죠. 고객님의 객실 번호를 알려 주시겠어요?  
 여: 307호입니다.  
 남: 알겠습니다. 307호요. 세탁물 양식을 작성해서 세탁물 가방에 넣어 주시겠어요?  
 여: 네, 그렇게 했어요. 음, 저는 약 30분 후에 시내로 출발할 거예요. 그러니 지금부터 15분에서 20분 후에 사람을 보내 주시면 좋을 것 같습니다.  
 남: 네, 고객님의 별문제 없을 것 같습니다. 괜찮다면 지금 바로 사람을 불러 보내겠습니다.  
 여: 물론 괜찮습니다. 언제 제 방으로 옷을 돌려보내 주실 건가요? 저는 목요일에 출발합니다.  
 남: 음, 오늘은 월요일입니다. 보통 하루가 걸리니 저희가 내일 저녁까지 고객님의 객실로 배달해 드리겠습니다.  
 여: 알겠습니다. 감사합니다.

## A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's question?  
 (a) (b) (c)
2. Why does the woman make a phone call to the man?  
 (a) To get extra towels. (b) To get a laundry service. (c) To get the room made up.



## 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 Bates from Room 214. 1. b Can I get them changed?  
 A: Of course, sir. I'm very sorry. 2. c BASIC  
 B: 3. a  
 A: All right, that is no problem. 4. d BASIC  
 B: No, that'll be all for now.  
 A: Okay. 5. e BASIC  
 B: Thanks.

- a. Three sheets, please. b. The blankets smell funny.  
 c. How many blankets do you need? d. Is there anything else I may help you with?  
 e. I'll ask housekeeping to bring them to you as soon as possible.

## C What service is the following passage about? Hotel laundry 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.

### Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-5	6-8
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

Lesson 4 Housekeeping and Laundry Service | 107

## A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 질문에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?  
 (a) 여분의 수건을 받기 위해.  
 (b) 세탁 서비스를 받기 위해.  
 (c) 객실 정리를 받기 위해.
2. 여자가 남자에게 전화를 건 이유는 무엇인가?  
 (a) 여분의 수건을 받기 위해.  
 (b) 세탁 서비스를 받기 위해.  
 (c) 객실 정리를 받기 위해.

## B 각 빈칸에 올바른 문장을 골라 대화를 완성하십시오.

A: 안녕하세요. 프런트 데스크입니다. 무엇을 도와드릴까요?  
 B: 안녕하세요. 저는 214호실에 묵고 있는 Michael Bates라고 합니다. 1. 담요에서 이상한 냄새가 납니다. 그것을 바꾸어 주실 수 있나요?  
 A: 물론입니다. 고객님의 정말 죄송합니다. 2. 담요가 몇 장 필요하십니까?  
 B: 3. 세 장 주세요.  
 A: 네, 문제없습니다. 4. 그 밖에 제가 도와드릴 일이 있나요?  
 B: 아니요, 지금은 그게 전부입니다.  
 A: 알겠습니다. 5. 가능한 한 빨리 고객님의 그 것을 가져가라고 객실 관리부에 요청하겠습니다.  
 B: 감사합니다.

## C 다음 글은 어떤 서비스에 관한 것인가?

출장이나 관광을 다닐 때 많은 여행객은 자신이 옷가지를 너무 많이 챙겼거나 너무 적게 챙겼다는 것을 깨닫게 된다. 체류하는 동안 버틸 만큼의 충분한 옷을 챙기지 못했을 때 여러분은 언제나 호텔에서 이 서비스를 이용할 수 있다. 전에 이 서비스를 이용해 본 적이 없더라도 일단 이용해 본 후에는 여러분은 숙련된 전문가가 될 것이다. 여러분이 회의나 하루 관광을 나갔다가 객실로 돌아올 때 깨끗하고 산뜻한 세탁물을 받아 볼 수 있다.

## A SCRIPT

1. W: Hello, this is Room 921. The pillowcases are so wrinkled. Can you change them?  
 M: \_\_\_\_\_  
 (a) Of course, ma'am. I'm very sorry.  
 (b) If you don't mind, I will return it to you.  
 (c) I will send someone up to drop off your dry-cleaning right away.
2. [Phone rings.]  
 W: Hello. This is Dolly Rogers from Room 717.  
 M: Ms. Rogers, how may I help you?  
 W: I have a dress that needs ironing. Should I leave it at the front desk?  
 M: No, you don't need to do that. I'll send someone up for it.  
 W: Thanks. When will you send someone to pick up my laundry?  
 M: Right away, if you don't mind.  
 W: Okay. Thanks.

1. 여: 안녕하세요, 921호예요. 베개 커버가 너무 구겨져 있어요. 그것을 교체해 주실 수 있나요?  
 남: \_\_\_\_\_  
 (a) 물론이죠, 손님. 정말 죄송합니다.  
 (b) 괜찮다면 그것을 고객님의게 돌려 드리겠습니다.  
 (c) 드라이클리닝 한 세탁물을 배달할 사람을 즉시 올려 보내겠습니다.
2. [전화가 울린다.]  
 여: 안녕하세요. 저는 717호에 묵고 있는 Dolly Rogers라고 합니다.  
 남: Rogers 씨, 무엇을 도와드릴까요?  
 여: 다림질이 필요한 드레스가 있는데요. 제가 그것을 프런트 데스크에 맡겨야 하나요?  
 남: 아니요, 그러실 필요 없습니다. 제가 그것을 위해 사람을 올려 보내겠습니다.  
 여: 감사합니다. 언제 제 세탁물을 수거할 분을 보내실 건가요?  
 남: 괜찮다면 지금 바로요.  
 여: 알겠습니다. 감사합니다.

## LESSON

# 5

# Check-Out Service and Handling Guests' Complaints

체크아웃 서비스와 고객 불만 처리하기



### Topics

- Check-out service
- Handling guests' complaints
- 체크아웃 서비스
- 고객 불만 처리하기

### Goals

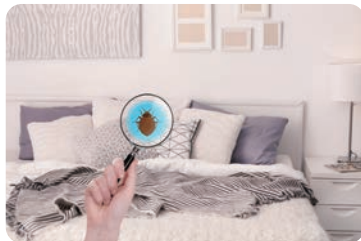
- How to check out of a hotel
- How to handle hotel guests' complaints
- 호텔에서 체크아웃하는 방법
- 호텔 고객의 불만 사항 처리 방법

### Field Activity

- Making a dialog about handling guests' complaints
- 고객의 불만 사항 처리에 관한 대화 만들기

### A Look and Think

Look at the pictures and think about the things that hotel guests complain about at the hotel.



### B Read and Match

Match each verb on the left to the expressions on the right.

- |          |                   |
|----------|-------------------|
| 1. enjoy | by credit card    |
| 2. pay   | you a voucher     |
| 3. take  | your stay         |
| 4. give  | action right away |

### C Read and Choose

Choose the right expressions for each situation.

- |  |   |
|--|---|
| 1. <b>Situation</b><br>When you check out of a hotel | 2. <b>Situation</b><br>When you handle a complaint from a hotel guest |
| • a  | • b   |
| • d  | • c   |
| • e  | • f   |

- I'd like to settle my bill.
- I have a problem with my room.
- This situation will be taken care of.
- Are the service charges and taxes included?
- How will you be paying for this?
- We'll move you to a quieter and more comfortable room immediately.

Lesson 5 Check-Out Service and Handling Guests' Complaints | 109

### A Look and Think

사진을 보고, 호텔 투숙객이 호텔에서 불평하는 것들에 대해 생각해 보세요.

#### Sample Answer

- 왼쪽 사진: The guests in the next room are too noisy. / I can hear loud music from the hallway. / The walls are too thin, and I can hear everything. 등
- 오른쪽 사진: I found bugs in my room. Could you please send housekeeping? / There are ants in the bathroom. Can you take care of this? / I saw a cockroach near the bed. I'd like to change rooms, please. 등

### B Read and Match

왼쪽에 있는 각각의 동사를 오른쪽에 있는 표현과 연결하세요.

- enjoy your stay (머무는 동안 즐거운 시간을 보내다)
- pay by credit card (신용 카드로 지불하다)
- take action right away (즉시 조치를 취하다)
- give you a voucher (상품권을 주다)

### C Read and Choose

각 상황에 적절한 표현을 고르세요.

- 상황: 호텔에서 체크아웃할 때
  - (요금을) 계산하고 싶습니다.
  - 봉사료와 세금이 포함되어 있나요?
  - 이것을 어떻게 지불하시겠습니까?
- 상황: 호텔 고객의 불만 사항을 처리할 때
  - 제 방에 문제가 좀 있습니다.
  - 이 상황은 처리될 것입니다.
  - 고객님을 더 조용하고 더 안락한 객실로 즉시 옮겨 드리겠습니다.

### Words & Expressions

- **take action** v. 조치를 취하다 to do something to deal with a problem  
The government must **take action** to control inflation.
- **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.
- **complaint** n. 불만, 불평 a statement in which someone complains about something  
The most common **complaint** is about poor service.
- **tax** n. 세금 an amount of money that you must pay to the government according to your income, property, goods, etc. and that is used to pay for public services  
He already paid 40% **tax** on his income.
- **include** v. 포함하다 to make someone/something part of something  
Does the price **include** tax?

### Learn More

호텔에 관한 불만을 말할 때 사용할 수 있는 표현

- The wi-fi is slow.
- The sheets on my bed are dirty.
- There are not enough amenities in my room.
- There's a bad[unpleasant] smell in the room.
- I want to take a shower and there's no hot water.
- A light bulb or light fitting(영) / light fixture(㉠) is broken.
- The key card doesn't work.
- The batteries in the TV remote control are dead.
- I requested a non-smoking room, but you put me in a smoking room.
- I specifically requested an ocean view, but the room I was given has a view of the street.
- It's cold in my room and I can't get the heating to come on.
- There's a mistake on my bill.



## Check-Out Service

체크아웃 서비스

### A Listen and Do

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

1. 대화에 가장 알맞은 그림은 무엇인가?

2. 남자는 얼마를 지불하는가?

- Ⓐ 150,000원.
- Ⓑ 225,000원.
- ⓒ 412,500원.

3. 남자는 어떻게 요금 결제를 하는가?

- Ⓐ 신용카드.
- Ⓑ 여행자 수표로.
- ⓒ 현금으로.

### B Talk Together

짝과 함께 대화를 연습하십시오. 주어진 표현을 사용하십시오.

A: 안녕하세요. 요금을 계산하고 호텔에서 체크아웃을 하고 싶은데요.

B: 네. 성함과 객실 번호를 알려 주시겠어요?

A: 여기 제 방 열쇠가 있습니다. 제 이름은 Diane Cooper이고, 객실 번호는 705호실입니다.

B: 감사합니다, Cooper 씨. 여기 영수증 있습니다. 머무시는 동안 즐거운 시간을 보내셨나요?

A: 네, 대개는요. 이것은 모두 괜찮아 보이네요. 봉사료와 세금이 포함된 건가요?

B: 네, 총액에 포함되어 있습니다. 이것을 어떻게 지불하실 건가요?

A: 신용카드 지불하고 싶은데요. 괜찮은가요?

B: 그럼요.

A: 여기 있습니다.

B: 감사합니다.

- William Crowley
- Janet Grant
- Eric Hopkins

- 1205호실
- 957호실
- 938호실

- 식사
- 미니바의 음료와 간식
- 식사와 세금

- 현금
- 신용카드
- 여행자 수표

## Situation 1

## Check-Out Service



### A Listen and Do

Listen to the dialog and answer the questions.

1. Which picture best fits the dialog?

Ⓐ



Ⓑ



ⓒ



2. How much does the man pay?

Ⓐ 150,000 won.

Ⓑ 225,000 won.

ⓒ 412,500 won.

3. How does the man pay the bill?

Ⓐ By credit card.

Ⓑ By traveler's check.

ⓒ By cash.

### B Talk Together

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

Example

A: Good morning. I'd like to settle my bill and check out of the hotel.

B: Certainly. May I have your name and room number?

A: Here is the key to my room. My name is Diane Cooper, and my room number is 705.

B: Thank you, Ms. Cooper. Here's your receipt. Did you enjoy your stay?

A: Yes, for the most part. This all looks okay. Are the service charges and taxes included?

B: Yes, they are included in the total. How will you be paying for this?

A: I'd like to pay by credit card. Is that okay?

B: Of course.

A: Here you are.

B: Thank you.

- William Crowley
- Janet Grant
- Eric Hopkins

- 1205
- 957
- 938

- the meals
- the drinks and snacks from the mini-bar
- the meals and tax

- cash
- credit card
- traveler's check

• settle one's bill: 정산하다, 계산하다 • service charge: 봉사료

110 | PART III Hotel Service

### A Listen and Do SCRIPT → 해석 112쪽

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

M: I'm Andrew Stone from Room 618. I'm leaving today, so I'd like to settle my bill.

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 10 percent service charge.

M: So, the service charge is included in that total?

W: Yes, sir.

M: Okay. Now, can I pay by credit card?

W: Certainly, sir. May I have the card, please?

M: Here you are.

W: Would you sign here, please? [Pause] Thank you very much.

### B Talk Together I Sample Answer

A: Good morning. I'd like to settle my bill and check out of the hotel.

B: Certainly. May I have your name and room number?

A: Here is the key to my room. My name is William Crowley, and my room number is 1205.

B: Thank you, Mr. Crowley. Here's your receipt. Did you enjoy your stay?

A: Yes, for the most part. This all looks okay. Are the meals included?

B: Yes, they are included in the total. How will you be paying for this?

A: I'd like to pay by cash. Is that okay?

B: Of course.

A: Here you are.

B: Thank you.

**A Listen and Do**

**1b** Listen to the dialog and answer the questions.



- What problem does the woman have?  
 Ⓐ Her room is too dirty.    Ⓑ Her room is too noisy.    Ⓒ Her room has no television.
- What does the man offer to do for the woman?  
 Ⓐ Move her to a better room.  
 Ⓑ Make a reservation at another hotel.  
 Ⓒ Pass her complaint to the general manager.
- How does the woman feel about the man's action?  
 Ⓐ    Ⓑ    Ⓒ

**B Talk Together**

**1a** Match each complaint to the correct response below. Practice the dialogs with a partner.

- A: There are not enough towels in my room.  
 B: ..... **c** .....
- A: The sink is leaking in the bathroom.  
 B: ..... **d** .....
- A: The bed hasn't been made, and the trash bin has not been emptied, either.  
 B: ..... **a** .....
- A: I was assured that there would be a bottle of wine in the mini-bar, but there isn't.  
 B: ..... **b** .....

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

•international soccer tournament: 국제 축구 대회 •voucher: 무료 숙박권 •work out: (문제를) 해결하다

Lesson 5 Check-Out Service and Handling Guests' Complaints | 111

**Handling Guests' Complaints**

고객 불만 처리하기

**1b A Listen and Do**

대화를 듣고, 질문에 답하십시오.

- 여자에게는 어떤 문제가 있는가?  
 Ⓐ 객실이 너무 더럽다.  
 Ⓑ 객실이 너무 시끄럽다.  
 Ⓒ 객실에 텔레비전이 없다.
- 남자는 여자를 위해 무엇을 해 주겠다고 하는가?  
 Ⓐ 더 좋은 방으로 옮겨 준다.  
 Ⓑ 다른 호텔을 예약해 준다.  
 Ⓒ 불만 사항을 총지배인에게 전한다.
- 남자의 조치에 대해 여자는 어떻게 느끼는가?

**B Talk Together**

각각의 불만을 적절한 대응과 연결하십시오. 짝과 함께 대화를 연습하십시오.

- A: 제 방에 수건이 충분하지 않아요.  
 B: 즉시 고객님의 방으로 수건을 더 가져다 드리도록 시키겠습니다.
- A: 욕실의 세면대에서 물이 새요.  
 B: 관리부가 곧 그 문제를 해결할 것입니다.
- A: 침대 정리가 안 되어 있고, 휴지통도 비어 있지 않아요.  
 B: 지금 당장 사람을 올려 보내서 고객님의 방을 점검하고 정리하도록 하겠습니다.
- A: 미니바에 와인 한 병이 있어야 하는데 없네요.  
 B: 즉시 무료로 한 병을 배달해 드리겠습니다.

**A Listen and Do** **SCRIPT** → 해석 112쪽

W: Good morning.  
 M: Good morning. May I help you?  
 W: Yes. The people in the next room have loud parties every night. I can't sleep very well.  
 M: I'm so sorry. There are a lot of people in the hotel because there's an international soccer tournament in town. They are unfortunately quite noisy.  
 W: I understand, but it is very annoying. Please do something about it.  
 M: Don't worry, ma'am. We'll help you.  
 W: Okay. I hope so.  
 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.

W: Oh, that's just great! I am so glad that we could work this out.

**Words & Expressions**

- international soccer tournament 국제 축구 대회 a competition involving national soccer teams from different countries  
 Participate in **international soccer tournaments** and enjoy Olympic-style opening ceremonies.
- voucher n. 무료 숙박권 a printed piece of paper or an electronic code that can be used instead of money to pay for something, or that allows you to pay less than the usual price of something  
 This discount **voucher** entitles you to 10% off your next purchase.
- work out (문제를) 해결하다 to find the answer to something  
 Please see to it that the matter is **worked out** quickly.

## Making a Dialog About Handling Guests' Complaints

고객의 불만 사항 처리에 관한 대화 만들기

### STEP 2

- 무엇이 문제인지 말씀해 주시겠습니까?
- ...에 대해 정말[진심으로] 사과드립니다.
- 바로 확인할 사람을 올려 보내겠습니다.
- 즉시 조치를 취하겠습니다.

A: Front Desk. How may I help you?

B: I'm calling from Room 1205. I have a problem with my room.

A: Would you tell me what the problem is?

B: The air conditioner doesn't work, so it's very hot in the room.

A: We really apologize for that. We will take action immediately.

B: Okay. Thank you.

A: 프런트 데스크입니다. 무엇을 도와드릴까요?

B: 1205호에서 전화드립니다. 제 방에 문제가 있어  
서요.

A: 무엇이 문제인지 말씀해 주시겠습니까?

B: 에어컨이 작동하지 않아서 방 안이 매우 덥습  
니다.

A: 그것에 대해 정말 죄송합니다. 바로 조치를 취하  
겠습니다.

B: 알겠습니다. 감사합니다.

## Field Activity

## Making a Dialog About Handling Guests' Complaints

### STEP 1

4명씩 한 모둠을 이루어, 호텔에서 발생할 수 있는 고객들의 불만을 조사해 봅시다.

#### Top 5

1

2

3

4

5



### STEP 2

호텔에서 발생할 수 있는 고객의 불만과 이를 적절하게 처리하는 대화문을 만들어 봅시다.

.....

.....

.....

.....

.....

.....



- Would you tell me what the problem is?
- I'll send someone up to check right away.

- We really/sincerely apologize for ....
- We will take action immediately.

### STEP 3

모둠별로 작성한 대화문을 발표하고 가장 잘한 모둠을 정해 봅시다.

	모둠 1	모둠 2	모둠 3	모둠 4
대화문에 고객의 불만을 처리하는 내용을 포함했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문을 유창하고 자연스러운 영어로 발표했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊
대화문 만들기과 발표에 모둠원이 모두 협력하면서 적극적으로 참여했나요?	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊

### 110쪽 A. Listen and Do 해석

여: 안녕하세요, 고객님의. 무엇을 도와드릴까요?

남: 저는 618호의 Andrew Stone입니다. 제가 오늘 출발할 예정이라서 요금 정산을 하고 싶  
은데요.

여: 잠시만요, 고객님의. 여기 있네요. 3박에 225,000원이고, 호텔에서 세 끼 식사를 하셔서  
150,000원이 추가되었습니다. 그래서 총 요금은 봉사료 10%를 포함해서 412,500원입  
니다.

남: 그럼 서비스료는 총 금액에 포함된 건가요?

여: 네, 고객님의.

남: 알겠습니다. 이제 신용 카드로 결제해도 되나요?

여: 물론이죠, 고객님의. 카드를 주시겠어요?

남: 여기 있습니다.

여: 여기에 서명해 주시겠습니까? [잠시 후] 대단히 감사합니다.

### 111쪽 A. Listen and Do 해석

여: 안녕하세요.

남: 안녕하세요. 도와드릴까요?

여: 네. 옆방 사람들이 매일 밤 시끄러운 파티를 해요. 저는 잠을 잘 자지 못하겠어요.

남: 정말 죄송합니다. 시내에서 국제 축구 대회가 있어서 호텔에 사람이 많네요. 유감스럽게도  
그들은 상당히 시끄럽고요.

여: 이해는 하지만, 정말 짜증 나는 일이에요. 제발 어떻게 좀 해 주세요.

남: 걱정하지 마세요, 고객님의. 저희가 도와드리겠습니다.

여: 네. 그러기를 바랍니다.

남: 지금 바로 더 조용하고 더 편안한 객실로 옮겨 드리겠습니다. 그리고 사과의 표시로 무료 속  
박권을 드리겠습니다. 언제든지 원하시는 때 사용하시면 됩니다.

여: 오, 잘됐네요! 이 문제를 해결할 수 있어서 정말 기쁩니다.

## A Listen and answer the questions.

1. Which is the best response to the woman's statement?  
 (a) (b) (c)
2. How did the man pay his bill? **BASIC**  
 (a) By credit card. (b) By traveler's check. (c) By cash.



## B Match each question or statement to the correct response.

1. I have a problem with my room. ( b )
2. How will you be paying for this? ( a ) **BASIC**
3. The sink is leaking in the bathroom. ( d )
4. I'm leaving today, so I'd like to settle my bill. ( c ) **BASIC**

- a. I'd like to pay by credit card. b. Can you tell me exactly what's wrong?  
 c. Just a moment, sir. Here is your bill. d. I'm very sorry. I'll send someone up right away.

## C Read the message and fill in the blanks with the correct expressions from the box.

NEW MESSAGE

Dear Mr. Roberts,

Thank you for your letter sent to us at Arirang Hotel. We are sorry to hear that your stay at our hotel did not 1.           c          . In your letter, you stated that you had bites on your arms and legs. We are sorry to 2.           a           on your visit to Arirang. We will further investigate the cause of the problem. Your complaint has inspired us to retrain the desk staff.

Please 3.           b           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  
 Tina Jang

a. have inconvenienced you  
 b. accept our most sincere apologies  
 c. meet your expectations

SEND

## A 듣고 질문에 답하십시오.

1. 여자의 말에 대한 가장 적절한 응답은 무엇인가?  
 (a) 신용 카드로.  
 (b) 여행자 수표로.  
 (c) 현금으로.
2. 남자는 요금을 어떻게 지불했는가?  
 (a) 신용 카드로.  
 (b) 여행자 수표로.  
 (c) 현금으로.

## B 각각의 질문이나 말을 알맞은 응답과 연결하십시오.

1. 제 방에 문제가 있습니다. — b. 정확히 무엇이 잘못된 건지 말씀해 주시겠습니까?  
 2. 이것을 어떻게 지불하실 건가요? — a. 신용 카드로 지불하고 싶습니다.  
 3. 욕실 세면대가 새고 있어요. — d. 정말 죄송합니다. 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.  
 4. 제가 오늘 떠날 예정이라 계산을 하고 싶습니다. — c. 잠시만요, 고객님의 여기 계산서가 있습니다.

## C 메시지를 읽고, 상자에서 알맞은 표현을 골라 빈 칸을 채우십시오.

Roberts 씨께,  
 저희 아리랑 호텔로 편지를 보내 주셔서 감사합니다. 저희 호텔에 머무신 것이 1. 고객님의 기대에 미치지 못했다는 말씀을 들어 유감입니다. 편지에서 고객님은 팔과 다리에 벌레에 물린 자국이 있다고 하셨습니다. 아리랑 호텔 방문에서 2. 고객님의 불편을 끼쳐 죄송합니다. 저희는 그 문제의 원인을 더 자세히 조사할 것입니다. 고객님의 불만으로 인해 저희는 안내 데스크 직원들을 재교육할 수 있었습니다. 부디 호텔 경영진을 대신하여 3. 저희의 가장 진심 어린 사과를 받아 주십시오. 저희의 관심의 표시로서 저희 시설에서의 고객님의 다음 체류를 위해 100달러짜리 무료 숙박권을 드리 고자 합니다. 다음 저희 호텔에서의 숙박이 저희의 우수성 기준에 더 부합기를 바랍니다. 아리랑 호텔 고객 관리자 Tina Jang 드림

## Self-Assessment Scale

CORRECT ANSWERS	0-2	3-7	8-9
COMMENT	COMPLETE REVIEW REQUIRED	PARTIAL REVIEW REQUIRED	EXCELLENT

## A SCRIPT

1. W: The bathroom in my room is dirty.  
 M: \_\_\_\_\_  
 (a) I'm very sorry about that. I will send someone up to check and clean your bathroom right away.  
 (b) I'm sorry, ma'am. I'll bring an unsweetened tea immediately.  
 (c) I'm afraid there are no double rooms available.
2. W: Good morning. May I help you?  
 M: Hello. We're checking out now. Could we have the bill for Room 212, please? I asked for it to be prepared.  
 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?  
 M: Here's my card.  
 W: Could you sign here, please? [Pause] Thank you. Here's your receipt.  
 M: Thank you.
1. 여: 제 방 욕실이 더러워요.  
 남: \_\_\_\_\_  
 (a) 그것에 대해 정말 죄송합니다. 고객님의 욕실을 점검하고 청소할 사람을 바로 올려 보내겠습니다.  
 (b) 죄송합니다, 고객님의 무가당 차를 바로 가져다드리겠습니다.  
 (c) 죄송하지만 더블 룸은 지금 없습니다.
2. 여: 안녕하세요. 도와드릴까요?  
 남: 안녕하세요. 저희는 지금 체크아웃을 하려고 하는데요. 212호의 계산서를 주시겠어요? 그것을 준비해 달라고 요청드렸거든요.  
 여: 네, 계산서가 준비되었습니다. 전체 청구액은 70,000원입니다. 현금으로 하시겠어요, 카드로 하시겠어요?  
 남: 여기 제 카드가 있습니다.  
 여: 여기에 서명 좀 해주시겠어요? [잠시 후] 감사합니다. 여기 영수증 있습니다.  
 남: 감사합니다.



## Unique Hotels in the World

### 세계의 독특한 호텔

호텔에 묵는 것을 생각할 때 무엇이 떠오르는가? 아늑한 침대, 멋진 야경, 아니면 고급스러운 수영장? 전형적인 호텔 이외에도 세상에는 독특한 호텔들이 많이 있다. 다음 독특한 호텔들을 확인해 보라. 어느 호텔에 가장 묵고 싶은가?

#### 기린과 함께 묵기 - 케냐

기린과 함께 일어나라! 케냐의 나이로비에 위치한 이 호화롭고 매력적인 호텔은 140에이커의 토착 숲으로 둘러싸여 있다. 그것은 땅을 가로질러 자유롭게 돌아다니며 손님들과 교류하는 지구에서 가장 장엄한 생물체인 기린을 특징으로 한다. 때때로 이 거대한 동물들은 침실 창문으로 머리를 디밀거나 아침 식사 때 창문과 문을 통해 아침 간식을 찾으러 대담하게 안을 들여다봄으로써 손님들과 함께한다.

#### 2층 버스에서 잠을 자다 - 영국

여기에 상징적인 2층 버스 안에서 잠을 잘 수 있는 기회가 있다. 영국 데본에 위치한 이 호텔은 손님들을 마치 과거로 돌아간 것처럼 느끼게 한다. 버스는 아늑한 숙박 시설로 탈바꿈했다. 전부 1950년대 장식으로 멋지게 스타일링되어 있어 손님들을 과거로 돌아간 것처럼 느끼게 한다. 여러분은 애거사 크리스티의 고전으로 가득 찬 도서관과 함께 작동하는 레코드플레이어와 1950년대의 라디오를 찾아볼 수 있다. 버스는 다섯 명이 잘 수 있고 온수 욕조가 있으며, 배회하는 알파카와 염소가 있는 농장에 위치해 있다.

#### 등대에서의 하룻밤 - 노르웨이

노르웨이 트란노이에 있는 이 멋진 등대 안에서 침대의 편안함으로 최고의 북극광 쇼를 즐겨라. 안으로 들어가 있는 동안 외부에서 무슨 일이 일어나고 있는지 360도 시야를 확보할 수 있다. 내부는 매우 현대적이고 가열된 바닥과 같은 특징을 가지고 있으므로, 외부 온도에 관계없이 따뜻하고 포근할 것이다. 또한 가이드 투어를 즐기거나 바위에서 낚시하러 가거나 바다에 들어가거나 지역 조류 생활을 관찰하거나 도보 또는 자전거로 이 지역의 자연의 아름다움을 탐험할 수 있다.

**Q** 인터넷을 검색해서 여러분이 묵고 싶은 또 다른 독특한 호텔을 찾아보시오.

## Culture

## Unique Hotels in the World

What comes to mind when you think about staying in a hotel? Cozy beds, a nice night view, or a luxury pool? Besides typical hotels, there are a lot of unique hotels in the world. Check out the unique hotels below. Which one would you most like to stay in?



### Stay with Giraffes - Kenya

Wake up with the giraffes! Located in Nairobi, Kenya, this luxurious and charming hotel is surrounded by 140 acres of indigenous forest. It features the most majestic creatures on Earth, giraffes, which roam freely across the grounds, interacting with guests. Sometimes these giant animals poke their heads into bedroom windows or join guests at breakfast by cheekily peering in through the windows and doors looking for a morning snack.

### Sleep in a Double-Decker Bus - UK

Here's your chance to sleep inside an iconic double-decker bus. This hotel, located in Devon, UK, makes guests feel as if they've stepped back in time. The bus has been transformed into cozy accommodations. It is wonderfully styled with 1950s decor throughout, making guests feel as if they've stepped back in time. You'll find a working vinyl record player and a 1950s radio, along with a library full of Agatha Christie classics. The bus sleeps five, comes with a hot tub, and is situated on a farm with roaming alpacas and goats.



### One Night in the Lighthouse - Norway

Enjoy the best northern lights show from the comfort of your bed inside this gorgeous lighthouse in Tranøy, Norway. While you're tucked in, you have a 360° view of what's going on outside. The interior is very modern and has features like heated floors, so no matter the temperature outside, you'll be warm and cozy. Additionally, you can enjoy a guided tour, go fishing from the rocks, take a dip in the sea, observe the local birdlife, or explore the natural beauty of the area on foot or by bike.

**Q** Search the Internet to find out another unique hotel you want to stay in.

### Self-Check

- ☐ I can respond to hotel reservations.
- ☐ I can respond to hotel check-in and check-out.
- ☐ I can explain hotel service information.
- ☐ I can handle hotel guests' complaints.

### Sample Answer

#### Hotel Served by Robots — Japan

Don't miss the world's first hotel staffed by robots. This futuristic hotel is in Tokyo, Japan. If you've ever wanted to feel like a character in a sci-fi film, here is your chance! When you enter, humanlike robots will check you into your room and take your luggage. The hotel uses a facial recognition system instead of room keys, and the guest rooms include luxurious features and even more high-tech details.

## Words & Expressions

- **majestic** a. 장엄한 impressive because of size or beauty
- **roam** v. 돌아다니다 to move about or wander freely, often without a specific destination or purpose
- **transform** v. 탈바꿈하다 to completely change the appearance or character of something/someone, especially so that it is better

- **cozy** a. 아늑한, 포근한 giving a feeling of comfort, warmth, and intimacy
- **observe** v. 관찰하다 to watch someone/something carefully, especially to learn more about them

### Comprehension Check Questions

1. Where is the Giraffe Hotel located?  
→ It is located in Nairobi, Kenya.
2. What is the Double-Decker Bus Hotel filled with?  
→ It is filled with 1950s stuff, such as a vinyl record player, a radio, and Agatha Christie classics.
3. What do you enjoy in the Lighthouse Hotel?  
→ We can see everything happening in the surrounding area and enjoy a guided tour, go fishing from the rocks, take a dip in the sea, observe the local birdlife, or explore the natural beauty of the area on foot or by bike.

## Famous Tourist Attractions

### London: The UK's All-in-One Destination



London is the capital and largest city of England and the United Kingdom, where there are plenty of attractions to keep you busy exploring.

First, in the City of London, the heart of the old Roman city, you'll find evidence of pretty much every period in history ever since. Some of the top attractions in London are located here, including the Tower of London. Located beside the spectacular Tower Bridge on the banks of the River Thames, this former palace and prison includes highlights such as the iconic 1,000-year-old White Tower, with its fascinating displays of armor and weaponry, and the Jewel House, home to the Crown Jewels.

Next, you'll want to head to Buckingham Palace, London's Royal home since Queen Victoria's reign. Here, you can enjoy the colorful pomp of the Changing of the Guard



Tower Bridge

or even take a tour of the Palace's State Rooms. In addition, from here you can wander along the Thames to the city's Whitehall Road area. Here you'll find Big Ben and the Parliament Buildings, as well as Westminster Abbey, the scene of many royal weddings.

Finally, another area to visit in London is South Kensington, home to the city's best museums, including the Victoria and Albert Museum and the Natural History Museum, as well as Harrods, the famous luxury department store located on Brompton Road in Knightsbridge. Also check out Trafalgar Square, where you can find the iconic Nelson's Column and the National Portrait Gallery.



Buckingham Palace

Trafalgar Square

Famous Tourist Attractions | 115

### London: The UK's All-in-One Destination

런던: 영국의 모든 것이 있는 여행지

런던은 잉글랜드와 영국의 수도이자 가장 큰 도시로, 여러분이 계속 바쁘게 탐험하도록 하는 명소가 많다.

우선, 옛 로마 도시의 중심지인 런던에서 여러분은 그 이후로 역사의 거의 모든 시기의 증거를 발견할 수 있을 것이다. 런던 타워를 포함한 런던의 최고 명소들 중 일부가 여기에 위치한다. 템스강 기슭에 있는 화려한 타워 브리지 옆에 위치한 과거에 궁전이자 감옥이었던 이곳에는 갑옷과 무기의 매혹적인 전시와 함께 1,000년 된 상징적인 화이트 타워와 왕실 보물이 모여 있는 왕실 박물관과 같은 가장 중요한 곳들이 있다.

다음으로, 여러분은 빅토리아 여왕의 통치 기간 때부터 런던의 왕실 본거지였던 버킹엄 궁전으로 향하기를 원할 것이다. 여기서 여러분은 근위병 교대식의 화려한 장관을 즐기거나 궁전의 국빈실을 둘러볼 수도 있다. 게다가, 여러분은 이곳에서 템스강을 따라 도시의 화이트홀로(路) 지역까지 돌아다닐 수 있다. 여기에서 여러분은 많은 왕실 결혼식 현장인 웨스트민스터 사원뿐만 아니라 빅 벤과 의회 건물도 발견할 것이다.

마지막으로, 런던에서 방문해야 할 또 다른 지역은 나이트브리지의 브롬튼로(路)에 위치한 유명한 고급 백화점인 Harrods뿐만 아니라 빅토리아 앨버트 박물관과 자연사 박물관을 포함한 런던 최고의 박물관 본거지인 사우스 켄싱턴이다. 또한 상징적인 넬슨의 기둥과 국립 초상화 갤러리를 찾을 수 있는 트라팔가르 광장도 확인해 보라.

#### Self-Check

- ☐ 호텔 예약에 응대할 수 있다.
- ☐ 호텔 체크인과 체크아웃에 응대할 수 있다.
- ☐ 호텔의 서비스 정보를 설명할 수 있다.
- ☐ 호텔 고객의 불만 사항을 처리할 수 있다.

목표를 달성했나요?

어떤 부분에서 더 노력을 기울여야 하나요?

### Words & Expressions

- **attraction** *n.* (사람을 끄는) 명소 an interesting or lively place to go or thing to do
- **explore** *v.* 탐험하다 to travel to or around an area or a country in order to learn about it
- **ever since** ~이후로 [계속] continuously since the time mentioned
- **highlight** *n.* 가장 좋은[흥미로운] 부분, 하이라이트 the best, most interesting or most exciting part of something
- **reign** *n.* (왕의) 통치 기간, 치세 the period during which a king, queen, emperor, etc. rules

#### More Information

영국은 United Kingdom(UK)이고, 잉글랜드(England)는 영국을 이루는 하나의 구성 국가이다. 영국의 공식 국명은 The United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland이다.

#### England와 United Kingdom

다. 이름에서 알 수 있듯이 브리튼섬(잉글랜드, 웨일스, 스코틀랜드)의 나라와 북아일랜드까지 포함해서 영국, 즉 UK라고 한다. 영국은 잉글랜드, 웨일스, 스코틀랜드, 북아일랜드의 4개국이 연합해 이루어진 단일 국가이며, 영문 이름 UK라고 부른다.

#### Comprehension Check Questions

1. Where can you see the Changing of the Guard?  
→ At Buckingham Palace, London's Royal home since Queen Victoria's reign.
2. What is known as the scene of many royal weddings in London?  
→ Westminster Abbey.
3. Which place in London can you find the iconic Nelson's Column and the National Portrait Gallery?  
→ Trafalgar Square.