

Korespondencja hotelowa
w języku angielskim
– zwroty i wyrażenia oraz
przykładowe listy

Opracowanie: mgr Ewa Karbowska

I A hotel offer – Oferta hotelu

Hotel types (rodzaje hoteli)

youth hostel – *schronisko młodzieżowe*
motel – *motel*
guest house – *pensjonat*
resort hotel – *dom wypoczynkowy*

Location (położenie)

The hotel **is located / situated** in the city centre. – *Hotel położony jest w centrum miasta.*

The hotel **is situated** far from the city's hustle and bustle. – *Hotel położony jest daleko od miejskiego zgiełku.*

The hotel **lies** in the heart of the city. – *Hotel leży w sercu miasta.*

The hotel **lies** beside the motorway. – *Hotel leży obok autostrady.*

The hotel **lies** 10 kilometers north of Paris.- *Hotel leży 10 km na północ od Paryża.*

The hotel **lies** only 5 minutes from the airport / railway station / bus station. – *Hotel leży zaledwie 5 minut od lotniska / dworca kolejowego / dworca autobusowego.*

The hotel **is set** in a stunning location. *Hotel położony jest w olśniewającym miejscu.*

Types of rooms (rodzaje pokoi)

single room – *pokój pojedynczy*
double room – *pokój dwuosobowy*
twin room – *pokój z dwoma łózkami*
triple room – *pokój trzyosobowy*
suite - *apartament*
family room – *pokój rodzinny*
non-smoking room – *pokój dla niepalących*

Facilities=amenities (udogodnienia)

In the hotel **there are** 200 air-conditioned rooms including single rooms, twin rooms, etc. – *W hotelu jest 20 klimatyzowanych pokoi wliczając pokoje pojedyncze, podwójne, itp.*

There are 5 conference rooms in the hotel.- *W hotelu jest 5 sal konferencyjnych.*

Our hotel **offers**...- *Nasz hotel oferuje ...*

The restaurant **offers** traditional Polish cuisine. – *Restauracja oferuje tradycyjną polską kuchnię.*

Our hotel **provides** a wide range of amenities and services. *Nasz hotel zapewnia szeroki zakres udogodnień i usług*

The restaurant **serves** international dishes. – *Restauracja serwuje międzynarodowe dania.*

The hotel **is furnished in** a stylish manner. – *Hotel jest urządzony w stylowy sposób.*

The rooms are tastefully furnished. – *Pokoje są gustownie urządzone.*

Our hotel **is equipped with** ... - *Nasz hotel jest wyposażony w ...*

We **organize**... - *Organizujemy ...*

It is an ideal place to ...-*Jest to idealne miejsce do ...*

It is an ideal place for people who appreciate ... - *Jest to idealne miejsce dla ludzi, którzy doceniają ...*

The hotel is suitable for ... - *Hotel jest odpowiedni dla ...*

We recommend using...-*Polecamy skorzystanie z ...*

The hotel is disabled people friendly. – *Hotel jest przyjazny dla osób niepełnosprawnych ...*

You can choose from a range of – *Możesz wybrać spośród wielu ...*

Basic and additional hotel services (Oferta usług podstawowych i uzupełniających)

accommodation -*zakwaterowanie*
catering services – *usługi cateringowe*
room service – *obsługa pokoju*
wake-up call - *budzenie*
mail delivery – *dostawa poczty*
tourist information – *informacja turystyczna*
dry cleaning – *pralnia chemiczna*
laundry service – *usługi pralnicze*
ironing - *prasowanie*
luggage service – *usługi bagażowe*
luggage storage – *przechowalnia bagażu*
safety deposit box - *sejf*
spa facilities – *udogodnienia SPA*
fitness centre – *centrum fitness*
indoor swimming pool – *kryty basen*
sauna - *sauna*
gym - *siłownia*
babysitting service – *opieka nad dziećmi*
coffee and tea making facilities – *urządzenia do przygotowania kawy i herbaty*
trouser press – *prasa do spodni*
satellite TV – *telewizja satelitarna*
hairdryer - *suszarka*
wireless access to the internet – *bezprowadowy dostęp do internetu*

recreational equipment rental – *wypożyczalnia sprzętu rekreacyjnego*
free admission to – *wolny wstęp na/do*
state-of-the-art equipment – *najnowocześniejszy sprzęt*
travel agency – *biuro podróży*
foreign exchange office – *kantor*
gallery of paintings and sculpture – *galeria malarstwa i rzeźby*
hair salon – *salon fryzjerski*
secretary service – *usługi sekretarskie*
guarded car park – *parking strzeżony*

Przykładowa oferta hotelu

The ABC hotel is located in the city centre, near one of the most marvelous parks in Warsaw.

Our hotel offers 25 single rooms, 30 double rooms and 5 suites. All the rooms are tastefully furnished and most of them have air-conditioning. In the rooms there are satellite TV, wireless access to the Internet, tea and coffee making facilities.

In the hotel you can use our indoor swimming pool, sauna, fitness centre, gym and travel agent.

Our CBA restaurant serves dishes of Polish and international cuisine. Balls, weddings, banquets often take place here.

The ABC hotel is an ideal place to organize a conference. Our business centre is equipped with the latest technology.

We offer a free airport transfer. You may also use our car park.

The hotel guarantees professional service by well-trained staff.

We accept all major credit cards.

II Invitation to a hotel (*Zaproszenie do hotelu*)

Dear Mr / Mrs ..., - *Drogi Panie.../ Droga Pani ...*

Yours sincerely, - *z poważaniem*

on behalf of – *w imieniu*

The hotel has the pleasure of inviting you to our hotel from ... to – *Hotel ma przyjemność zaprosić Pana/Panią do naszego hotelu od ... do*

We are pleased / delighted to invite you ... - *Milo nam zaprosić Pana / Panią ...*

We cordially invite you to use ... - *Serdecznie zapraszamy do skorzystania ...*

Moreover / What is more, / In addition ... - *Co więcej ...*

If you have any further queries, please do not hesitate to contact me at 123456. – *Jeśli będziesz miał dalsze pytania, nie wahaj się i skontaktuj się ze mną pod numerem 123456.*

We look forward to welcoming you to our hotel. – *Czekamy z niecierpliwością, aby powitać Pana / Panią w naszym hotelu.*

Przykładowe zaproszenie do hotelu

Paradise Hotel
34 London Road
BA1 2BL Bath

25th March 2015

Mr John Smith
23 Oxford Street
LO5 6GT London

Dear Mr Smith,

The Paradise Hotel, on behalf of Mr Jack Brown, has the pleasure of inviting you to our hotel for the conference that will be held from the 30th June to 3rd July 2015.

The Paradise Hotel lies in the heart of magnificent Bath. We offer the highest standard of services. As our guest you are entitled to use one of our air-conditioned, comfortably equipped suites. Our conference centre is an ideal place for social and business events such as conferences, exhibitions, presentations, lectures, banquets. It is equipped with the latest audiovisual devices.

We cordially invite you to use our SPA centre, a perfect place for guests who wish to unwind and improve their health. Our rich offer includes beauty and healing packages, colon detox programs, etc. In the hotel you will also find a number of recreation facilities including a swimming pool, gym, sports centre. There are three restaurants and a café.

In addition, Mr Brown is planning a tour around Bath on 2nd July. The participants are requested to cover the cost of the trip.

We do hope that you will be able to participate in the event.

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely,
Kate Johnson
Hotel Manager

III A reservation confirmation (Potwierdzenie rezerwacji)

Thank you for your reservation. – *Dziękujemy za Twoją rezerwację.*

With reference to your fax/email/letter of (date).- *W odniesieniu do Twojego faksu/maila/listu z dnia (data).*

Your reservation number is ...- *Twój numer rezerwacji to ...*

We are delighted / pleased to confirm your reservation as follows ...- *Miło nam potwierdzić Twoją rezerwację, jak poniżej ...*

We confirm your reservation as follows ...- *Potwierdzamy Twoją rezerwację, jak poniżej...*

We guarantee free of charge cancellation up to 5 days of arrival. – *Gwarantujemy darmową anulację rezerwacji do 5 dni przed dniem przyjazdu.*

This reservation is guaranteed until 6 p.m. on the day of arrival. – *Ta rezerwacja jest gwarantowana do godziny 18 w dniu przyjazdu.*

The room will be at your disposal from ... on the day of arrival until ... on the day of departure. – *Pokój będzie do Twojej dyspozycji od ... w dniu przyjazdu do ... w dniu wyjazdu.*

Rate per person per night is ...- *Stawka za osobę za noc wynosi ...*

The rate includes ... - *Stawka zawiera ...*

We guarantee you ... - *Gwarantujemy ...*

In case of delayed arrival we will charge the fee of ... - *W przypadku opóźnionego przyjazdu pobierzemy opłatę w wysokości ...*

... is / are included in the price. - *... jest/są wliczone w cenę.*

I also recommend you ... - *Również polecam ...*

We charge ... for a pet. – *Pobieramy ... za zwierzę domowe.*

Our guests may use ... without additional charge. – *Nasi goście mogą skorzystać z ... bez dodatkowej opłaty.*

We would like to invite you to use ...- *Chcielibyśmy zaprosić Cię do skorzystania z ...*

We cordially invite you to use ... - *Serdecznie zapraszamy do skorzystania*

Please send us the list of participants one week prior to arrival. – *Prosimy o wysłanie listy uczestników tydzień przed przyjazdem.*

We need/require an exact list of names until ... - *Potrzebujemy dokładnej listy z nazwiskami do ...*

The bill will be sent (directly) to your company. – *Rachunek zostanie przesłany (bezpośrednio) do Twojej firmy.*

As agreed we expect a deposit/prepayment of ... - *Zgodnie z ustaleniami oczekujemy zaliczki w wysokości ...*

The bill will be paid directly at the hotel. – *Rachunek zostanie uregulowany bezpośrednio w hotelu.*

We look forward to welcoming you to our hotel. – *Czekamy z niecierpliwością na powitanie Ciebie w naszym hotelu.*

Przykładowe zaproszenie do hotelu

Paradise Hotel
34 London Road
BA1 2BL Bath

25th March 2015

Mr John Smith
23 Oxford Street
LO5 6GT London

Ref.: reservation of 23/03/2015

Dear Mr Smith,

Thank you for choosing The Paradise Hotel – one of the most beautifully located places in Bath.

We are delighted to confirm your reservation details as follows:

Guest Name:	Mr. John Smith
Arrival Date:	10/06/2015
Departure Date:	15/06/2015
Number of Guests:	2
Room Type:	a suite
Rate per night:	£300,00
Check-in Time:	2:00pm
Check-out Time:	10:00am
Confirmation number:	25413

If you find it necessary to cancel or change your reservation, please contact our reservations team on (+44) **985632110** by 2 pm on the day of arrival to avoid a cancellation fee.

If you wish to settle your account with a credit card, please provide us with full credit card details. However, if you

prefer to settle your account with cash, you will be required to pay the total cost of accommodation at the time of check-in. To confirm the reservation, we expect a deposit of £300 until 25th May 2015 to our hotel account (0123456789).

Parking is available at the hotel premises.

We cordially invite you to use our sauna and swimming pool. You may also unwind in our Spa Centre.

We look forward to welcoming you to the Paradise Hotel!

**Yours sincerely,
Kate Johnson
Reservations Manager**

IV A welcome letter (list powitalny)

Paradise Hotel
34 London Road
BA1 2BL Bath

25th March 2015

Dear Mr Smith,
On behalf of our entire team, I would like to welcome you to the Paradise Hotel. We hope you will be having a pleasant stay with us.

We wish to provide you a room that is comfortable and elegant, with attentive service at a reasonable price. Our rooms are splendidly equipped with conveniences such as air-conditioning, DVD, satellite TV, mini-bar, high speed internet access. Moreover, the hotel is specially equipped for wheelchair access.

We cordially invite you to use our refurbished SPA Centre as well as indoor swimming pool with jacuzzi. We also offer our guests a trip to a nearby ski resort.

May I take this opportunity to thank you for having chosen our hotel. If you require any additional information, do not hesitate and contact our duty manager on extension 123.

I trust your stay with us will be both pleasant and comfortable.

We look forward to serving you in the near future.

Yours sincerely,
Joe Carter
Hotel Manager

V A thank you letter (list z podziękowaniem)

Przykładowy list z podziękowaniem.

Dear Mr Spencer,

Thank you for staying with us at The Royal Hotel. We hope we achieved our goal in making your visit an unforgettable experience by providing excellent service.

As complete satisfaction is our major goal, we would be grateful if you could make any suggestions on how to improve our service.

We would like to inform you that as our special guest you are entitled to a 20% discount on your next stay with us.

We look forward to your return in the near future.

Yours sincerely,
Philip Black
Hotel Manager

VI A letter of apology (list z przeprosinami)

Thank you for your letter of 2nd June regarding ... -
Dziękujemy za Twój list z dnia 2 czerwca dotyczący ...

We are grateful for bringing this to our attention. –
Jesteśmy wdzięczni za zwrócenie nam na to uwagi.

I am writing to apologize for the fact that ...-
Piszę, aby przeprosić za ...

We sincerely apologized for any inconvenience caused. –
Serdecznie przepraszamy za powstałe niedogodności.

Please accept our sincere apologies.-
Proszę przyjąć nasze szczere przeprosiny.

We would like to apologize for ...-
Chcielibyśmy przeprosić za ...

We are sorry you were disappointed with ...-
Przykro nam, że byłeś rozczarowany ...

We understand how frustrating this experience could be. –
Rozumiemy, jak frustrujące mogło być to doświadczenie.

We regret that the usual high standards of our services were not met in this instance. – *Żałujemy, że zazwyczaj wysokie standardy naszych usług nie zostały spełnione w tym przypadku.*

We have changed our ... - *Zmieniliśmy nasze ...*

We assure you that this will never happen again in the future. – *Zapewniamy, że to nigdy nie wydarzy się ponownie w przyszłości.*

We will take any necessary steps to ensure that any such mistakes do not happen again. – *Podjmiemy wszelkie niezbędne kroki, aby zapewnić, że takie błędy nie pojawią się ponownie.*

We would like to offer you compensation. – *Chcielibyśmy zaproponować rekompensatę.*

Please, accept an offer of ... - *Proszę, przyjmij propozycję w postaci ...*

We can offer you ... with price reduction of ...%. – *Możemy zaoferować Ci ... z ... procentową zniżką*

We would like to offer you a ...% discount on your next stay with us. – *Chcielibyśmy zaoferować Ci ... procentową zniżką na Twój następny pobyt z nami.*

We can refund the full/partial cost of your stay. – *Możemy zwrócić cały / częściowy koszt Twojego pobytu.*

We hope this will suit you. – *Mamy nadzieję, że będzie Ci to odpowiadało.*

We hope this will be to your satisfaction. – *Mamy nadzieję, że to Cię usatysfakcjonuje.*

VII Conference services (*usługi konferencyjne*)

Conference equipment (*sprzęt konferencyjny*)

projector – *projector*
flipchart
screen – *ekran*
microphone – *mikrofon*
loudspeaker – *głośnik*
white board – *biała tablica*
interactive board – *tablica interaktywna*
ID badge – *identyfikator*
remote control – *pilot*
pointer - *wskazówka*
poster stand - *stojak*
notepad - *notatnik*
audio-visual equipment – *sprzęt audiowizualny*

Types of events organized by the hotels (*rodzaje wydarzeń organizowanych w hotelach*)

conference - *konferencja*
seminar - *seminarium*
workshop - *warsztaty*
banquet - *bankiet*
congress - *kongres*
exhibition - *wystawa*
board meeting – *spotkanie zarządu*
convention – *konwencja, zjazd*
reception - *przyjęcie*
press conference – *konferencja prasowa*

Types of seating arrangements (*rodzaj rozmieszczenia miejsc siedzących*)

classroom style
U-shape style
theatre style
herringbone style
boardroom style
banqueting style

Other (*inne*)

artificial/natural light – *sztuczne/naturalne oświetlenie*
capacity - *pojemność*
plenary (session) – *100% frekwencja*
to partition - *dzielić*
sliding door – *przesuwane drzwi*
layout - *rozmieszczenie*
coffee break – *przerwa kawowa*
to seat up - *pomieścić*

Przykładowy list dotyczący usług konferencyjnych

ABC Hotel
ul. Warszawska 5
26-632 Poznań
Poland

28th March, 2015

Mr John Smith
33 New King Street
BR1 2BL Bristol
England

Dear Mr Smith,

Thank you for your letter of 25th March concerning the organization of a medical conference that is going to be held from 5th to 8th May. We are delighted to inform you that on these dates our conference room is available.

Our conference room is located on the first floor and it is 400 m². It is for 200 people for your plenary sessions. You can partition the room using the sliding door. The tables are arranged in a classroom style. It is artificially lit. What is more, our conference room is equipped with the latest technology.

We also offer you 3 breakout rooms where you can freshen up during coffee breaks. The rooms are for 20 people each and the tables are arranged in a boardroom style.

We can book 25 twin rooms for you. All the rooms are air-conditioned.

If you have any further queries, do not hesitate to contact out duty receptionist at 124356.

We look forward to your reply.

Yours sincerely,
Jan Kowalski
Hotel Manager

LITERATURA

1. Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., *How can I help? część I i II*, Rea, 2009.
2. Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., *How can I help you? Suplement do podręcznika.*, Rea, 2011.