

ENGLISH FOR RECEPTION OF THE RECEPTION OF THE PROPERTY OF THE

Manana Rusieshvili Maya Rogava

2008





English for Receptionists

Prepared by Manana Rusieshvili and Maya Rogava

With the assistance of the British Council

Tbilisi, Georgia

ინგლისური ენა სასტუმროს ადმინისტრატორებისათვის სახელმძღვანელო ტურიზმის კოლეჯის სტუდენტებისათვის

სახელმძღვანელო გამოიცა 3 წიგნად:

- ინგლისური ენა სასტუმროს ადმინისტრატორებისათვის. English for Receptionists
- ინგლისური ენა მიმტანებისათვის. English for Waiters.
- ინგლისური ენა ბარმენებისათვის. English for Bar Staff

პროექტი განხორციელდა **ბრიტანეთის საბჭოს** დახმარებით. პროექტის კოორდინატორი და რედაქტორი **რუსუდან ტყემალაძე**

The project was supported by the **British Council**Project coordinator and editor **Rusudan Tkemaladze**

ISBN 978-9941-404-29-0

Publishing House "Nekeri", 2008

CONTENTS

Introducti	on the more landing skills by means of	Some to the state of 5	
PART 1	WHAT RECEPTIONISTS DO	6	no j
Lesson 1	Handling telephone calls	6	110
Lesson 2	Making a reservation (1)	8	}
Lesson 3	Making a reservation (2)	5 Saburtalo Astoria: 1 Sabiliamostas ot atribuctos	0
Lesson 4	Making a reservation (3)	o nedburk me Knesiz	12
Lesson 5	Hotel booking by email	enia ii biiligili galdataryy om or nigaastogs sellich	14
Lesson 6	Confirming reservations by email		16
Lesson 7	Confirming reservations by fax		18
Lesson 8	Refusing a reservation	10 Paris hotel	20
Lesson 9	Checking in	Y:	22
Lesson 10	Checking out	1	24
Lesson 11	Complaints (1)	KEYS	26
Lesson 12	Complaints (2)	•	28
PART 2	HOTEL TYPES AND JOBS		30
Lesson 1	Which hotel to book?		30
Lesson 2	What do housekeepers and chambermaids do?		32
Lesson 3	Hotel staff: likes and dislikes		34
Lesson 4	The face and voice of a company		36
Lesson 5	Why become a receptionist?		38
Lesson 6	National receptionist's day		40
Lesson 7	Other people in the hotel. (1)		42
Lesson 8	Other people in the hotel (2)		44

PART 3 RECEPTIONIST'S JOB AND HOTEL FACILITIES) HOTEL FACILITIES	46
Lesson 1	Job vacancies		46
Lesson 2	Job advertisements		48
Lesson 3	Hotels and hotel facilities		50
Lesson 4	Hotel Mtatsminda		52
Lesson 5	Saburtalo Astoria		54
Lesson 6	Helping the guests		56
Lesson 7	Getting around Tbilisi		58
Lesson 8	Hotel upgrading		60
Lesson 9	Gerald's Hotel		62
Lesson 10	Paris hotel		64
GLOSSARY			66
ANSWER K	KEYS		77