

ДОБЪР АПЕТИТ!

Модул Келнери

Първо равнище

Диалози

Български-Словенски-Словашки-Чешки



Education and Culture

Leonardo da Vinci

Project No BG/06/B/F/LA-166036

Three level lexically oriented model for teaching, learning, and evaluation of oral Slavic languages competences in respect with the needs of tourism

www.travellang.org

Проект № BG/06/B/F/LA-166036

Тристепенен лексикално-ориентиран модел за създаване и оценка на устни езикови умения по славянски езици с оглед потребностите на туризма

Този проект е изпълнен с подкрепата на Европейската комисия. Европейската комисия не носи отговорност за съдържанието на този модул.

КОНТРАКТОР:

знаме

**Институт за български език
БАН
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

ПАРТНЬОРИ:

знаме

**Софийски университет
„Свети Климент Охридски”
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

знаме

**Международен бизнес и консултации
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

знаме

**Институт за чешки език
ЧАН
ЧЕШКА РЕПУБЛИКА**

знаме

**Център за изучаване на словенски
като втори/чужд език
Университет в Любляна
РЕПУБЛИКА СЛОВЕНИЯ**

знаме

**ПРО-Орава
СЛОВАШКА РЕПУБЛИКА**

знаме

**Тур-операторска фирма
Александрия
ЧЕШКА РЕПУБЛИКА**

К = келнер Г = гост

РЕЗЕРВАЦИЯ НА МАСА ПО ТЕЛЕФОНА

1. К: Добър ден, ресторант „Добър апетит“. Какво обичате, моля?

Г: Добър ден, искам да резервирам маса за *четирима*.

двама / трима души // пет / шест човека.

К: За кога?

Г: За днес от осем вечерта.

К: Да, имаме свободни места.

К: За съжаление от осем всичко е заето.

Може ли от осем и половина?

Г: Да, добре. Благодаря.

К: На кое име, моля?

Г: Ковачев.

Добавете липсващите думи:

име кога да резервирам вечерта добре за съжаление

Г: Добър ден, искам _____ маса за осем души.

К: За _____?

Г: За петък от осем _____.

К: _____, от осем всичко е заето. Може ли от осем и половина?

Г: Да, _____. Благодаря.

К: Вашето _____, моля?

Г: Ковачев.

ПОСРЕЩАНЕ НА ГОСТИ В РЕСТОРАНТ

2. К: Добър вечер, добре дошли.

Г: Добър вечер.

К: Имате ли запазена маса?

Г: Да, на името Ковачев.

Г: Не.

К: Заповядайте, това е вашата маса.

К: Съжалявам, всички маси са заети.

К: Може да оставите горните дрехи на гардероба.

Г: Много благодаря.

3. Г: Тук може ли да се пуши?

К: Не, за съжаление, можете да пушите навън.

Подредете репликите в диалог:

К: Заповядайте, това е вашата маса.

К: Имате ли запазена маса?

Г: Добър вечер.

Г: Да, на името Ковачев.

ПОРЪЧВАНЕ НА ХРАНА И НАПИТКИ

4. К: За вас, моля? *Решихте ли какво ще поръчате? Избрахте ли си вече?*
Г: *Кафе*, моля. капучино/ кафе с мляко/ чай/ какао/ лимонада/ минерална вода/ голяма бира/ малка наливна бира/ бяло вино/ червено вино...
5. Г: Може ли да поръчам закуска?
К: Закуската е на шведска маса – заповядайте там. Имаме хляб, масло, мармалад, мед, сирене, салам, яйца, корн флейкс, кисело мляко, ябълки ...
6. Г: *Пица*, ако обичате. супа/ спагетти/ ризото/ пържолоа/ картофи/ ориз/ салата/ торта/ сладолед/ палачинки...
К: Момент, записвам ...
7. Г: Какви сокове имате?
К: Ябълков, портокалов, ягодов, боровинков, ананасов ...
8. Г: Меню № 1, моля.
К: Един момент.
9. Г: Може ли менюто?
К: Заповядайте.
10. Г: Какво ще ни препоръчате?
К: Специалитетът на заведението е пъстърва на скара. К: Препоръчвам ви домашно вино.
11. Г: Имате ли детско меню?
К: Да, имаме. Да донеса ли и детско столче?
12. Г: Имате ли половинки порции?
К: Да, разбира се.
13. Г: Една морска пица за двамата, моля.
К: Да донеса ли две чинии?
14. К: Може ли да ми покажете номера на стаята?
Г: Заповядайте.
15. К: Имате ли купони за вечеря?
Г: Оставихме ги в стаята.

Изслушайте диалога и определете какво са поръчали клиентите:

Келнер: *Какво ще обичате?*

Детето: *Ананасов сок.*

Госпожата: *За мен кафе с мляко и минерална вода, моля.*

Господинът: *Голяма наливна бира, ако обичате.*

Детето пие: портокалов сок, ананасов сок, вода, кока-кола.

Госпожата пие: капучино, кафе с мляко, бяло вино, минерална вода, водка.

Господинът пие: малка бира, зелен чай, голяма наливна бира, червено вино.

СЕРВИРАНЕ

16. К: Заповядайте. Добър апетит!

Г: Благодаря.

17. К: Да ви донеса ли още една бутилка вино?

Г: Да, ако обичате. И още една минерална вода.

18. К: *Наред ли е всичко?* Доволни ли сте?/ Вкусно ли беше?

Г: Да, всичко беше много вкусно.

19. К: Вкусно ли беше? Искате ли още нещо?

Г: Да, моля, още две кафета с мляко, едното безкофеиново, и една топка ванилов сладолед.

20. К: Още нещо за вас?

Г: Може ли една салфетка, моля?

К: Разбира се, сега ще ви донеса.

Свържете логически следните реплики:

Заповядайте.	Да, много.
Още нещо за вас?	Благодаря.
Доволни ли сте?	Да, две кафета със сметана, моля.

ОПЛАКВАНИЯ

21. Г: Чакаме вече половин час!

К: Извинете, веднага идвам.

22. Г: Келнер! *Бирата не е студена.* Чашата е мръсна./Чинията е изцапана.

К: Извинете. Веднага ще ви донеса друга.

23. Г: Нямам прибори. лъжица/ вилица/ нож/ десертна лъжичка

К: Ей-сега ще ви донеса, момент, моля.

24. Г: Хлябът свърши. Вече няма и кафе.

К: Извинете, сега ще донеса.

25. К: Вкусно ли беше?

Г: Супата беше изстинала.

К: Извинете, съжалявам.

26. Г: Къде е книгата за оплаквания?

К: Там, до бара, господине.

Реагирайте правилно:

Какво става с пицата? Чакаме вече двацет минути!

Тази чиния е мръсна.

Свърши зелената салата.

Рибата не беше прясна.

ПЛАЩАНЕ, СБОГУВАНЕ

27. Г: Сметката, моля.

К: Заповядайте, 9 лева, моля.

28. Г: Мога ли да платя?

Н: Разбира се. В брой или с карта?

Г: В брой.

Г: С карта.

К: 49 лева, моля.

К: Един подпис, моля.

Г: Заповядайте. Задръжете рестото.

29. К: Заповядайте шлифера.

Г: Благодаря, много сте любезен.

К: Пак заповядайте!

ХРАНЕНЕ НА ОРГАНИЗИРАНИ ТУРИСТИ

Т = Турист Е = Екскурзовод

30. Т: Аз имам платена закуска. Къде ще закусваме?

Е: В ресторанта на хотела.

Т: А от колко часа?

Е: От седем до десет.

N = natakar G = gost

SPREJEMANJE NAROČIL PO TELEFONU

1. N: Dober dan, restavracija "Dober tek". Želite, prosim?

G: Dober dan, želim rezervirati mizo za štiri osebe.

dve osebi / tri osebe / štiri osebe / pet oseb / šest oseb

N: Za kdaj pa?

G: Za danes ob osmih zvečer.

N: Ja, imamo prosto.	N: Ob osmih imamo žal vse polno. Lahko ob pol devetih?
	G: Ja, bo v redu. Hvala.

N: Vaše ime, prosim?

G: Kovač.

Vstavite:

G: Dober dan, želim _____ mizo za osem oseb.

N: Za _____ pa?

G: Za petek ob osmih _____.

N: Ob osmih imamo _____ vse zasedeno. Lahko ob pol devetih?

G: Ja, bo v redu. Hvala.

N: Vaše _____, prosim?

G: Kovač.

ime	kdaj	rezervirati	zvečer	žal
-----	------	-------------	--------	-----

SPREJEMANJE GOSTOV

2. N: Dober večer, dobrodošli.

G: Dober večer.

N: Imate rezervacijo?

G: Ja, na ime Kovač.	G: Ne.
N: Izvolite, to je vaša miza.	N: Oprostite, vse mize so žal zasedene.

N: Oblačila lahko daste v garderobo.

G: Hvala lepa.

3. G: A lahko tukaj kadim?

N: Žal ne, kadite lahko le zunaj. Prinesem pepelnik.

Uredite dialog:

_____ N: Izvolite, to je vaša miza.

_____ N: Imate rezervacijo?

_____ G: Dober večer.

_____ G: Ja, na ime Kovač.

NAROČANJE HRANE IN PIJAČE

4. N: Želite, prosim? Ste se že odločili?/ Ste že izbrali?
G: Kavo, prosim. kapučino / kavo z mlekom / belo kavo / čaj / kakav / limonado / mineralno vodo / veliko pivo / malo točeno pivo / belo vino / rdeče vino
5. G: Lahko naročim zajtrk?
N: Zajtrk je samopostrežni – izvolite tja. Imamo kruh, maslo, marmelado, med, sir, salamo, jajca, kosmiče, jogurt, jabolko ...
6. G: Pico, prosim. Juho / Špagete / Rižoto / Zrezek / Krompir / Riž / Solato / Torto / Sladoled / Palačinke
N: Samo trenutek, prosim.
7. G: Katere soke imate?
N: Imamo jabolčni, pomarančni, jagodni, borovničev in ananasov sok.
8. G: Prvi meni, prosim.
N: Takoj prinesem.
9. G: A lahko dobim jedilni list in vinsko karto?
N: Izvolite.
10. G: Kaj priporočate?

N: Hišna specialiteta so postrvi na žaru.	N: Priporočam vam domače vino.
---	--------------------------------
11. G: Imate otroški meni?
N: Ja, imamo. A prinesem še otroški stolček?
12. G: Ali imate polovične porcije?
N: Seveda.
13. G: Skupaj bova eno morsko pico, prosim.
N: Prinesem dva krožnika?
14. N: Mi lahko pokažete številko sobe?
G: Izvolite.
15. N: A imate kupončke za večerjo?
G: Joj, pustili smo jih v sobi.

Poslušajte dialog in označite, kaj so osebe naročile:

Natakar: *Želite, prosim?*

Otrok: *Ananasov sok.*

Gospa: *Jaz bi belo kavo in mineralno vodo, prosim.*

Gospod: *Veliko točeno pivo, prosim.*

Otrok pije: pomarančni sok, ananasov sok, vodo, kokakolo.

Gospa pije: kapučino, belo kavo, belo vino, mineralno vodo, vodko.

Gospod pije: malo pivo, zeleni čaj, veliko točeno pivo, rdeče vino.

POSTREŽBA

16. N: Izvolite. Dober tek.

G: Hvala.

17. N: A vam prinesem še eno steklenico vina?

G: Ja, prosim. In še eno mineralno vodo.

18. N: *Je bilo v redu?* *Ste zadovoljni? / Je bilo dobro?*

G: Ja, hrana je zelo okusna.

19. N: Je bilo dobro? Želite še kaj?

G: Ja, prosim, še dve kavi z mlekom, eno brez kofeina, in kepico vanilijevega sladoleda.

20. N: Bi še kaj?

G: A lahko dobim prtiček, prosim?

N: Seveda, takoj ga prinesem.

Povežite:

1. Izvolite.	a) Zelo okusno.
2. Želite še kaj?	b) Hvala.
3. Je bilo dobro?	c) Ja, dve kavi s smetano, prosim.

PRITOŽBE PRI POSTREŽBI

21. G: Čakamo že pol ure!

N: Oprostite, takoj pridem.

22. G: Natakar! *Moje pivo ni mrzlo.* *Kozarec je umazan. / Krožnik je počen.*

N: Oprostite. Takoj vam prinesem novega.

23. G: Nimam *pribora*. žlice / vilic / noža / žličke
N: Takoj dobite, samo trenutek, prosim.

24. G: Zmanjkalo je kruha, tudi kave ni več.
N: Oprostite, takoj prinesem.

25. N: Je bilo dobro?
G: Juha je bila premrzla.
N: Oprostite, žal mi je.

26. G: Kje imate knjigo pritožb?
N: Gospod, tam pri šanku je.

Ustrezno odgovorite:

Kje so naše pice? Čakamo že dvajset minut!

Ta krožnik je umazan.

Zmanjkalo je zelene solate.

Riba ni bila sveža

PLAČEVANJE, ODHOD

27. G: Račun, prosim.
N: Izvolite, 9 evrov.

28. G: A lahko plačam?
N: Seveda. Z gotovino ali s kartico?

G: Z gotovino.	G: S kartico.
N: 49 evrov, prosim.	N: Vaš podpis prosim.
G: Izvolite. Je že v redu.	

29. N: Izvolite plašč.
G: Hvala, zelo ste prijazni.
N: Pridite še kdaj!

ORGANIZIRANE SKUPINE TURISTOV

T = turist V = vodič

30. T: Plačan imam zajtrk. Kje bo?
V: V hotelski restavraciji.
T: Kdaj pa je?
V: Od sedmih do desetih.

Č = Čašník H = Host'

PRÍJEM TELEFONICKÝCH REZERVÁCIÍ

1. Č: Dobrý deň, reštaurácia „Dobrá chuť“. Čo si želáte, prosím?

H: Dobrý deň, chcel by som rezervovať stôl pre štyri osoby.

dve osoby / tri osoby / päť osôb / šesť osôb

Č: Na kedy?

H: Na dnes večer o ôsmej.

Č: Áno, máme voľné miesta.	Č: Lutujem, ale o ôsmej máme všetko plné. Môže to byť od pol deviatej? H: Áno, v poriadku. Ďakujem
----------------------------	--

Č: Vaše meno, prosím?

H: Kováč.

Doplňte chýbajúce slová:

meno	kedy	rezervovať	večer	Putujem
------	------	------------	-------	---------

H: Dobrý deň, chcel by som _____ stôl pre štyri osoby.

Č: Na _____?

H: Na piatok od ôsmej _____

Č: Od ôsmej _____ máme všetko plné. Môže to byť od pol deviatej?

H: Áno, v poriadku.

Č: Vaše _____, prosím?

H: Kováč.

VÍTANIE HOSTÍ V REŠTAURÁCIÍ

2. Č: Dobrý večer, vítajte u nás.

H: Dobrý večer.

Č: Máte rezerváciu?

H: Áno, na meno Kováč.	H: Nie.
Č: Prosím, tu je váš stôl.	Č: Bohužiaľ, všetky stoly sú už obsadené.

Č: Veci si môžete zložiť v šatni.

H: Ďakujem pekne.

3. H: Smiem tu fajčiť?

Č: Bohužiaľ nie, môžete fajčiť len vonku.

Vytvorte dialóg:

Č: Prosím, to je váš stôl.

Č: Máte rezerváciu?

H: Dobrý večer.

H: Áno, na meno Kováč.

OBJEDNÁVANIE JEDÁL A NÁPOJOV

4. Č: Čo si želáte, prosím? Už ste sa rozhodli?/ Už ste si vybrali?
H: Kávu, prosím. kapučíno/ kávu s mliekom / bielu kávu / čaj / kakao / limonádu /
minerálku / veľké pivo / malé točené pivo / biele víno ...
5. H: Môžem si objednať raňajky?
Č: Raňajky sú formou švédskych stolov – nech sa páči. Máme chlieb, maslo, marmeládu, med, syr, salámu, vajcia, lupienky, jogurt, jablká ...
6. H: Pizzu, prosím. polievku / špagety / rizoto / rezeň / zemiaky / ryžu / šalát/ tortu /
zmrzlinu / palacinky...
Č: Malý moment, napíšem si to ...
7. H: Aké ovocné šťavy máte?
Č: Jablkovú, pomarančovú / jahodovú / čučoriedkovú/ ananásovú ...
8. H: Prvé menu, prosím.
Č: Hneď to bude.
9. H: Môžem dostať jedálny lístok?
Č: Prosím.
10. H: Čo mi poradíte?

Č: Miestnou špecialitou je pstruh na rošte.	Č: Odporúčam vám domáce víno.
---	-------------------------------
11. H: Máte detské menu?
Č: Áno, máme. Mám priniesť ešte detskú stoličku?
12. H: Máte tiež polovičné porcie?
Č: Samozrejme.
13. H: My dvaja si dáme jednu morskú pizzu, prosím.
Č: Mám priniesť dva taniere?
14. Č: Môžete mi ukázať číslo izby?
H: Nech sa páči.
15. Č: Máte lístky na večeru?
H: Zostali v izbe.

Počúvajte dialóg a povedzte, čo si objednali osoby:

Čašník: Čo si prajete, prosím?

Dieťa: Ananasovú šťavu.

Pani: Pre mňa bielu kávu a minerálku, prosím.

Pán: Veľké točené pivo, prosím.

Dieťa pije: pomarančovú šťavu, ananasovú šťavu, vodu, kokakolu.

Pani pije: kapučíno, bielu kávu, biele víno, minerálku, vodku.

Pán pije: malé pivo, zelený čaj, veľké točené pivo, červené víno.

PODÁVANIE JEDÁL

16. Č: Nech sa páči. Dobrú chuť!

H: Ďakujem.

17. Č: Mám vám priniesť ešte jednu fľašu vína?

H: Áno, prosím. A ešte jednu minerálku.

18. Č: V poriadku? Ste spokojní?/ Bolo to dobré?

H: Áno, jedlo je veľmi chutné.

19. Č: Bolo to dobré? Prajete si ešte niečo?

H: Áno, prosím, ešte dve kávy s mliekom, jednu bez kofeínu a kopček vanilkovej zmrzliny.

20. Č: Ešte niečo?

H: Môžem dostať jeden obrúsok, prosím?

Č: Samozrejme, hneď vám ho prinesiem.

Spojte vety do dvojíc:

Prosím.	Veľmi chutné.
Prajete si ešte niečo?	Ďakujem.
Bolo to dobré?	Áno, dve kávy so smotanou, prosím.

SŤAŽNOSTI

21. H: Čakáme už pol hodiny!

Č: Prepáčte, hneď prídem.

22. H: Pán vrchný! Moje pivo nie je studené. Pohárik je špinavý / Tanier je ušpinený

Č: Prepáčte. Hneď vám prinesiem iné. iný

23. H: Nemám *príbor*. *lyžicu / vidličku / nôž / lyžičku*
Č: Hneď dostanete nový, malý moment.

24. H: Chlieb dochádza, káva už nie je.
Č: Prepáčte, hneď prinesiem.

25. Č: Bolo to dobré?
H: Polievka bola studená.
Č: Prepáčte, ľutujem.

26. H: Kde máte knihu sťažností?
Č: Tam je, pane, vedľa výčapu.

Reagujte správne:

Kde máme pizzu? Čakám už dvadcať minút!

Ten tanier je špinavý.

Došiel zelený šalát.

Ryba nebola čerstvá.

PLATENIE, ODPIS

27. H: Účet, prosím.
Č: Prosím, 90 korún.

28. H: Môžem zaplatiť?
Č: Iste. V hotovosti alebo kartou?

H: V hotovosti. Č: 49 korún, prosím. H: Prosím. V poriadku.	H: Kartou. Č: Váš podpis, prosím.
---	--------------------------------------

29. Č: Nech sa páči, plášť.
H: Vďaka, ste veľmi láskavý.
Č: Príďte opäť!

TURISTICKÉ SKUPINY

T = Turista S = Sprievodca

30. T: Mám zaplatené raňajky. Kde budú?
S: V hotelovej reštaurácii.
T: A o koľkej?
S: Od siedmej do desiatej.

Č = číšník H = host

PŘÍJEM TELEFONICKÝCH REZERVACÍ

1. Č: Dobrý den, restaurace „Nechte si chutnat“. Co si přejete, prosím?
 H: Dobrý den, chtěl bych rezervovat stůl pro čtyři osoby.
dvě osoby / tři osoby / čtyři osoby / pět osob / šest osob

Č: Na kdy?

H: Na dnešek od osmi večer.

Č: Ano, máme volné stoly.

Č: Od osmi bohužel máme všechno plné.

Může to být od půl deváté?

H: Ano, v pořádku. Děkuju.

Č: Vaše jméno, prosím?

H: Kovář.

Dodejte chybějící slova:

jméno	kdy	rezervovat	večer	bohužel
-------	-----	------------	-------	---------

H: Dobrý den, chtěl bych _____ stůl pro čtyři osoby.

Č: Na _____?

H: Na pátek od osmi _____.

Č: Od osmi _____ máme všechno plné. Může to být od půl deváté?

H: Ano, v pořádku. _____.

Č: Vaše _____, prosím?

H: Kovář.

VÍTÁNÍ HOSTŮ

2. Č: Dobrý večer, vítejte u nás.

H: Dobrý večer.

Č: Máte rezervaci?

H: Ano, na jméno Kovář.

H: Ne.

Č: Prosím, to je váš stůl.

Č: Bohužel, všechny stoly už jsou obsazené.

Č: Můžete si odložit v šatně.

H: Děkuju.

3. H: Smím tady kouřit?

Č: Bohužel ne, kouřit můžete jen venku.

Uspořádejte věty do dialogu:

Č: Prosím, to je váš stůl.

Č: Máte rezervaci?

H: Dobrý večer.

H: Ano, na jméno Kovář.

OBJEDNÁVÁNÍ JÍDEL A NÁPOJŮ

4. Č: Co si přejete, prosím? Už jste se rozhodli? Už máte vybráno?
H: Kávu, prosím. *kapučíno / kávu s mlékem / bílou kávu / čaj / kakao / limonádu / minerálku / velké pivo / malé pivo / malé točené pivo / bílé víno / červené víno ...*
5. H: Můžu si objednat snídaní?
Č: Snídaně jsou formou švédských stolů – prosím tam. Máme chleba, máslo, marmeládu, med, sýr, salám, vejce, lupínky, jogurt, jablka ...
6. H: Pizzu, prosím. *polévku / špagety / rizoto / řízek / brambory / rýži / salát / dort / zmrzlinu / palačinky*
H: Okamžik, píšu si to...
7. H: Jaké džusy máte?
Č: Jablečný, pomerančový, jahodový, borůvkový, ananasový džus.
8. H: Menu číslo jedna, prosím.
Č: Hned to bude.
9. H: Můžu dostat jídelní lístek?
Č: Prosím.
10. H: Co mi doporučujete?
- | | |
|---|------------------------------|
| Č: Místní specialita jsou pstruzi na roštu. | Č: Doporučím vám domácí víno |
|---|------------------------------|
11. H: Máte dětské menu?
Č: Ano, máme. Mám přinést ještě dětskou židličku?
12. H: Máte tady poloviční porce?
Č: Jistě.
13. H: Jednu mořskou pizzu pro dva, prosím.
Č: Mám přinést dva talíře?
14. Č: Můžete mi ukázat číslo pokoje?
H: Prosím.
15. Č: Máte lístky na večeři?
H: Nechali jsme je na pokoji.

Poslechněte si dialog a řekněte, co si objednal/a osoba:

Číšník: *Co si přejete, prosím?*

Dítě: *Ananasový džus.*

Paní: *Pro mne bílou kávu a minerálku, prosím.*

Pán: *Velké točené pivo, prosím.*

Dítě pije: pomerančový džus, ananasový džus, vodu, cocacolu.

Paní pije: kapučíno, bílou kávu, bílé víno, minerálku, vodku.

Pán pije: malé pivo, zelený čaj, velké točené pivo, červené víno.

PODÁVÁNÍ JÍDEL

16. Č: Prosím. Nechte si chutnat.

H: Děkuju.

17. Č: Mám vám přinést ještě jednu láhev vína?

H: Ano, prosím. A ještě jednu minerálku.

18. Č: *V pořádku? Jste spokojeni? / Bylo to dobré?*

H: Ano, jídlo je moc dobré.

19. Č: Bylo to dobré? Přejete si ještě něco?

H: Ano, prosím, ještě dvě kávy s mlékem, jednu bez kofeinu, a kopeček vanilkové zmrzliny.

20. Č: Ještě něco?

H: Můžu dostat jeden ubrousek, prosím?

Č: Jistě, hned vám ho přinesu.

Spojte logicky následující výpovědi.

Prosím.	Moc dobré.
Přejete si ještě něco?	Děkuju.
Bylo to dobré?	Ano, dvě kávy se smetanou, prosím.

STÍŽNOSTI

21. H: Čekáme už půl hodiny!

Č: Promiňte, hned přijdu.

22. H: Pane vrchní! *Mé pivo není vychlazené. Sklenička je špinavá. / Talíř není čistý*
 Č: Promiňte. Hned vám přinesu jiné.
23. H: Mně chybí *příbor lžíce / vidlička / nůž / lžička na dezert.*
 Č: Okamžik, hned to přinesu .
24. H: Došel chléb, ani káva už není.
 Č: Promiňte, hned to vám přinesu.
25. Č: Bylo to dobré?
 H: Polévka byla studená.
 Č: Promiňte, to je mi líto.
26. H: Kde máte knihu stížností?
 Č: Tam je, pane, vedle výčepu.

Reagujte správně:

Kde máme pizzu? Čekáme už dvacet minut!
 Ten talíř je špinavý.
 Došel hlávkový salát.
 Ryba nebyla čerstvá.

PLACENÍ, ODCHOD

27. H: Účet, prosím.
 Č: Prosím, 90 korun.
28. H: Můžu zaplatit?
 Č: Jistě. V hotovosti nebo kartou?
- | | |
|---|--------------------------------------|
| H: V hotovosti.
Č: 490 korun, prosím.
H: Prosím. V pořádku. | H: Kartou.
Č: Váš podpis, prosím. |
|---|--------------------------------------|

29. Č: Prosím, plášť.
 H: Děkuju, jste velmi laskav.
 Č: Přijďte zas!

STRAVOVÁNÍ TURISTICKÝCH SKUPIN

T = Turista P = Průvodce

30. T: Mám zaplacenou snídani. Kde to bude?
 P: V hotelové restauraci.
 T: A od kolika?
 P: Od sedmi do desíti.