

## MODULE 1

## Inquiries and Reservation

Dra. Neneng Setiawati, M.Ed.

PENDAHULUAN

---

Modul ini merupakan modul pertama mata kuliah **English for Hotel and Tourism**. Dalam modul ini, Anda akan mempelajari kosa kata dan ungkapan yang digunakan dalam konteks “Inquiries and Reservations by Phone” yang akan disajikan dalam 3 unit yaitu sebagai berikut.

Unit 1: General Inquiries by Phone.

Unit 2: Reservations by Phone.

Unit 3: Turning Down Reservations by Phone.

Setelah menyelesaikan modul ini, Anda diharapkan dapat:

1. menjawab telepon dari tamu/wisatawan asing yang berhubungan dengan lokasi hotel berikut fasilitas dan tarif kamar;
2. mengisi “registration form” berdasarkan informasi calon tamu lewat telepon;
3. mengungkapkan penolakan pesanan kamar dengan sopan;
4. mengungkapkan permohonan maaf sesuai konteksnya.

Kemampuan tersebut sangat penting bagi orang yang bekerja atau ingin bekerja di bidang perhotelan dan kepariwisataan. Apabila Anda seorang guru, kemampuan tersebut juga sangat berguna untuk mengajar karyawan biro perjalanan, karyawan hotel atau siswa sekolah perhotelan dan pariwisata.

Untuk membantu Anda menguasai kemampuan tersebut, modul ini menyajikan:

1. Model dialog (tertulis dan dalam kaset).
2. Daftar kosa kata dan ungkapan yang digunakan (tertulis dan dalam kaset) serta pembahasannya secara tertulis.
3. Berbagai Unit dan latihan (tertulis dan dalam kaset). Unit yang menggunakan kaset diberi tanda gambar kaset.

Petunjuk umum yang diberikan pada bagian Tinjauan Mata Kuliah juga berlaku untuk modul ini. Ikutilah petunjuk tersebut apabila Anda ingin berhasil mempelajari modul ini dengan baik.

**Selamat belajar!**

## UNIT 1

## General Inquiries by Phone

Seorang yang sedang bepergian ke luar kota atau luar negeri biasanya perlu bermalam di sebuah hotel. Biasanya orang tersebut akan mencari informasi yang dia butuhkan, seperti lokasi hotel, jenis hotel, dan tarif kamar. Informasi itu bisa dia dapatkan dari suatu biro perjalanan wisata yang mengurus perjalanannya atau langsung dari pihak hotel dan itu bisa dilakukan melalui telepon.

Untuk memudahkan proses belajar Anda, Unit 1 ini dibagi menjadi 3 sub-unit, yaitu sebagai berikut.

1. General Inquiries about Hotel Locations.
2. General Inquiries about Kinds of Hotel.
3. General Inquiries about Room Tariffs.

**A. GENERAL INQUIRIES ABOUT HOTEL LOCATIONS**

Berikut ini adalah contoh percakapan telepon antara White Smith, seorang wisatawan dan Utami, seorang karyawan sebuah biro perjalanan di Jakarta. White Smith sudah menerima tiket penerbangannya ke Yogyakarta. Sekarang dia ingin mendapatkan informasi tentang hotel di sana. Penggalan percakapan ini berakhir pada tanya jawab tentang lokasi hotel.





Hidupkan tape Anda.

### Percakapan 1

Utami : Indonesian Travel. Good morning.

White Smith : Good morning, I'm White Smith. I've got the ticket for my trip to Yogyakarta. Thank you.

Utami : You're welcome. Is there anything else we can do for you, Sir?

White Smith : Yes. I'd like some information about hotels in Yogyakarta.

Utami : I see. What sort of hotel would you like?

White Smith : Well, could you tell me what kind of accommodation is available?

Utami : Of course. There are different kinds of hotel. Where would you like to be?

White Smith : I'd like to be in the city center.

Utami : Well, the Garuda, the Santika, and the Mutiara are all very central.

.....

### Latihan 1

Anda sudah membaca dan menyimak Percakapan 1 Unit 1. Sekarang cobalah jawab beberapa pertanyaan berikut tentang Percakapan 1 Unit 1 tersebut.

1. Where is White Smith going to go?
2. What kind of information does he want from Indonesian Travel? What does he say?
3. Are all the hotels of the same kind?
4. Where would he like to be? What does he say?
5. How many hotels does Utami mention? What are they?
6. Where are they?

Sudah selesai? Pasti Anda dapat menjawabnya dengan baik. Meskipun demikian, coba cocokkan jawaban Anda dengan jawaban di bawah ini.

1. Yogyakarta
2. Hotels in Yogyakarta. "I'd like some information about hotels in Yogyakarta."
3. No, they aren't.
4. In the city center. "I'd like to be in the city center".

5. Three. The Garuda. The Santika, and the Mutiara.
6. In the city center. (They are very central).

## Latihan 2



Sekarang dengarkanlah Percakapan 1 Unit 1 sekali lagi.  
Hidupkan tape Anda.

Dalam dialog di atas, baik White Smith maupun Utami menggunakan ungkapan-ungkapan tertentu untuk mendapatkan dan memberikan informasi. Tentunya ada beberapa ungkapan lain yang dapat digunakan selain ungkapan-ungkapan tersebut. Kita mulai dari ungkapan yang paling awal.

Setelah White Smith memberitahu bahwa dia sudah mendapatkan tiketnya, Utami bertanya apa lagi yang dapat dia lakukan untuknya (*Is there anything else we can do for you, Sir*). Selain ungkapan itu, ada beberapa ungkapan lain yang dapat digunakan untuk menawarkan bantuan pada orang lain. Tentunya kata *else* yang berarti *lagi/lainnya* tidak digunakan bila kita menawarkan bantuan untuk pertama kali.

## Latihan 3

Perhatikan ungkapan-ungkapan berikut ini. Pelajarilah.

Is there | anything else | we can do for you, Sir?  
| anything |

What can | I | do for you, Sir?  
| we |

How can I help you?

Pertanyaan tersebut dijawab oleh White Smith dengan mengatakan bahwa dia membutuhkan informasi tentang hotel di Yogyakarta (*I'd like some information about hotels in Yogyakarta*).

## Latihan 4

- a. Perhatikan ungkapan berikut ini dan pelajarilah  
I'd | like some information about hotels in Yogyakarta.

We'd |

Could | you | give me | some information about hotels in Yogyakarta?

Could | I | have |

Could you tell me about hotels in Yogyakarta?

- b. Penggalan dialog berikut diambil dari percakapan antara White Smith dengan Utami. Peragakan penggalan dialog itu sebanyak paling tidak sepuluh kali (kalau bisa dengan seorang teman). Pada setiap peragaan, gantilah kalimat yang mereka ucapkan dengan ungkapan yang telah Anda pelajari di atas.

*Contoh:*

Dialog asli:

Utami : Is there anything else we can do for you, Sir?

White Smith : Yes. I'd like some information about hotels in Yogyakarta.


Dialog dengan ungkapan yang lain:

Utami : What can I do for you, Sir?

White Smith : Could you give me some information about hotels in Yogyakarta?

Mudah sekali bukan? Pada kunci jawaban Anda dapat melihat beberapa kemungkinan dialog yang dapat dibuat. Akan baik sekali kalau Anda dapat melakukan sekali lagi dengan tanpa membaca ungkapan yang digunakan.

Pertanyaan Utami yang berikutnya adalah tentang jenis hotel yang diinginkan oleh White Smith (*What sort of hotel would you like?*). Pada cerita berikut Anda dapat melihat ungkapan tersebut dan beberapa ungkapan lain yang dapat menggantikannya.

 Contoh dialog yang diharapkan:

1. Utami : Can I help you, Sir?

White Smith : Could I have some information about hotels in Yogyakarta?

2. Utami : How can I help you?

White Smith : Could you tell me about hotels in Yogyakarta?

**Latihan 5**

a. Baca ungkapan-ungkapan berikut ini.

What	sort of	hotel	would you like?
		accomodation	
	kind of		do you want?
Could you tell me what	sort of	hotel	you'd like?
		accomodation	
	kind of		
			you want?

Mendengar pertanyaan itu White Smith balik bertanya. Dia ingin tahu tentang jenis akomodasi yang ada (*Could you tell me what kind of accomodation is available?*) Selain pertanyaan itu, ada beberapa ungkapan lain yang dapat digunakan sebagai penggantinya seperti yang dapat dilihat dalam carita berikut ini.

b. Baca ungkapan-ungkapan berikut ini

What kind of accomodation is	available?		
	there		
Could you	tell me	what kind of accomodation	is available?
Please			
			there is

**Latihan 6**

Berikut ini adalah penggalan lanjutan percakapan antara Utami dengan White Smith. Peragakanlah penggalan percakapan itu sebanyak paling tidak tiga kali (kalau bisa dengan teman). Setiap kali peragaan, gunakanlah ungkapan yang berlainan seperti yang telah Anda pelajari pada latihan sebelumnya.

*Contoh:*

Dialog asli:

Utami : What sort of hotel would you like?

White Smith : Could you tell me what kind of accomodation is available?


Dialog dengan ungkapan yang lain:

Utami : Could you tell me what kind of hotel you want?

White Smith : What kind of accomodation is there?

Anda dapat melihat beberapa dialog yang mungkin dibuat dengan ungkapan yang lain pada kunci jawaban Latihan 2. Untuk lebih melatih kelancaran Anda, cobalah untuk melakukan latihan ini sekali lagi tanpa membaca ungkapan. Anda pasti bisa melakukannya.

Untuk menjawab pertanyaan White Smith tentang jenis hotel yang ada di Yogyakarta, Utami berkata “Tentu saja” dan menerangkan bahwa ada bermacam-macam hotel (*Of course. There are different kinds of hotel*). Perlu diperhatikan bahwa kata *of course* digunakan untuk menjawab pertanyaan yang dimulai dengan *Could you tell me* yang berarti *Dapatkah Anda memberitahukan saya*. Utami lalu bertanya tentang lokasi hotel yang diinginkan (*Where would you like to be?*), Carta berikut berisi ungkapan tersebut dan beberapa ungkapan yang dapat menggantikannya.

 Contoh dialog yang diharapkan:


1. Utami : What kind of accomodation do you want?

White Smith : What sort of accomodation is available?

2. Utami : Could you tell me what sort of hotel you'd like?

White Smith : Please tell me what kind of accomodation there is.

### Latihan 7

 Hidupkan tape Anda.

- Of course.

Certainly.

Sure.

- There are | different | kinds of | hotel  
 | | | | accomodation  
 | | | |  
 | many | | |

There are various hotels in Yogyakarta.

- Where | would you like | to be?

| do you want | ?



| do you prefer | ?  
 | | , in the city center or in the suburb?

Would you like | to be | in the city center or in the suburb?

Do you want | |

Do you prefer | |

Peragakan penggalan dialog tentang jenis dan lokasi hotel di atas sebanyak paling tidak tiga kali (kalau bisa dengan teman). Pada setiap peragaan, gunakan ungkapan yang berlainan seperti yang telah Anda pelajari pada latihan terdahulu.

*Contoh:*

Dialog asli:

White Smith : Could you tell me what kind of accomodation is available?

Utami : Of course. There are different kinds of hotel. Where would you like to be?

Dialog dengan ungkapan yang lain:

White Smith : Could you tell me what kind of hotel there is?

Utami : Certainly. There are various hotels in Yogyakarta. Where do you want to be?

Atau

White Smith : What kind of accomodation is available?

Utami : There are different sorts of accomodation. Where do you prefer to be, in the city center or in the suburb?

Sekarang marilah kita membahas penggalan dialog yang terakhir. Di sini White Smith mengatakan bahwa dia ingin tinggal di pusat kota (*I'd like to be in the city center*). Kemudian, Utami memberitahukan nama tiga buah hotel yang lokasinya tepat di tengah kota (*The Garuda, the Santika, and the Mutiara are all very central*). Kedua ungkapan tersebut dan beberapa ungkapan lain yang dapat menggantikannya dapat Anda lihat pada carta berikut ini.

Contoh dialog yang diharapkan:

1. White Smith : Please tell me what kind of accomodation there is.

---

Utami : Certainly. There are many kinds of accomodation.  
Where would you like to be?

---

2. White Smith : What kind of accomodation is there?

Utami : Sure. There are different sorts of hotel. Do you prefer to be in the city center or in the suburb?

---

### Latihan 8



Hidupkan tape Anda.

- I | 'd like | to be | in the city center.  
| want | |  
| prefer | |  
| | | in the suburb.  
| | to stay | in a hotel | in the city center  
| | | | in the suburb
  - The Garuda, the Santika, and the Mutiara | are | all very central.  
| | right in the city center.  
The Ambarukmo | is | in the suburb  
| | quite far from the city  
| | center.  
| | not very far from the city  
| | center.  
| | is about 1 km away from  
| | the city center.
- There | are | some hotels | in the city center, | the Garuda,  
| | | | the Santika, and the  
| | | | Mutiara.  
| is | a hotel | in the suburb, | the Ambarukmo

### Latihan 9

Seperti latihan-latihan sebelumnya, sekarang peragakanlah penggalan dialog yang terakhir ini. Lakukan sebanyak paling tidak tiga kali (kalau bisa dengan seorang teman). Pada setiap peragaan, gunakanlah ungkapan yang berlainan seperti yang telah Anda pelajari pada latihan-latihan yang terdahulu.

*Contoh:*

Dialog asli:

Utami : Where would you like to be?

White Smith : I'd like to be in the city center.

Utami : The Garuda, the Santika, and the Mutiara are all very central.

Dialog dengan ungkapan yang lain:


Utami : Where do you prefer to be, in the city center or in the suburb?

White Smith : I prefer to be in the suburb.

Utami : There is a hotel in the suburb, the Ambarukmo.

Sudah? Bagus. Lihatlah contoh dialog yang diharapkan. Pasti sebagian besar atau mungkin semua dialog yang Anda buat sama dengan yang ada pada kunci jawaban. Namun, akan lebih baik apabila Anda dapat melakukannya tanpa membaca ungkapannya. Cobalah.

Anda sudah selesai mempelajari semua penjelasan dan mengerjakan beberapa latihan tentang penggunaan yang berkaitan dengan informasi umum tentang hotel dan lokasi hotel. Agar penguasaan Anda tentang hal itu lebih mantap lagi, kerjakanlah beberapa latihan berikut ini. Selamat mencoba.

 Contoh dialog yang diharapkan:

Utami : Where do you want to be?

White Smith : I prefer to stay in a hotel in the city center.

Utami : The Garuda, the Santika, and the Mutiara are right in the city center.

### Latihan 10


Lengkapi penggalan dialog berikut. Pilihlah ungkapan yang sesuai dengan daftar yang tersedia.

1. Officer :

Tourist : I'd like some information about hotels in Jakarta?

2. Tourist : Could you tell me what kind of accomodation there is?  
Officer :
3. Officer :  
Tourist : I prefer to be in the suburb.
4. Tourist : I'd like to be in the city center.  
Officer :
5. Officer :  
Tourist : What sort of accomodation is available?
  - a. There are several hotels in the city center, for example the Indonesia, and the Grand Hyat.
  - b. How can I help you?
  - c. What kind of hotel would you like?
  - d. Where would you like to be?
  - e. There are different kinds of hotel.

Sekarang cocokkanlah jawaban Anda dengan kunci jawaban Latihan 10. Anda pasti berhasil dengan baik. Kalau masih ada yang salah, pelajari lagi penjelasan, latihan sebelumnya. Lalu, ulangi mengerjakan Latihan 10 sekali lagi. Apabila sudah berhasil dengan baik, Anda dapat melanjutkan ke Latihan 11.

-  1. b  
2. e  
3. d  
4. a  
5. c

### Latihan 11

Buatlah sebuah percakapan telepon antara seorang karyawan biro perjalanan Buana dan seorang wisatawan dengan mengacu pada petunjuk yang diberikan. Gunakan ungkapan-ungkapan yang telah dilatihkan sebelumnya. Praktekkan dialog tersebut dengan seorang teman.



Bunyi telepon.

Beri salam, sebut nama biro perjalanan Anda, dan tawarkan bantuan.

Tanya jenis akomodasi yang diinginkan.

Katakan di Jakarta ada banyak jenis hotel.

Tanyakan lokasi hotel yang diinginkan.


Katakan bahwa Hotel Indonesia, Hotel Wisata, Grand Hyat, dan Mandarin ada tepat di tengah kota.

Anda butuhkan informasi tentang hotel di Jakarta

Tanya jenis hotel apa saja yang ada.

Anda ingin tinggal di tengah kota.

Sekarang coba bandingkan dialog Anda dengan yang ada di kunci jawaban. Mungkin dialognya sama atau agak berbeda. Kalau berbeda, jangan khawatir, Dialog Anda sudah benar sepanjang Anda menggunakan ungkapan-ungkapan yang telah dilatihkan sebelumnya. Selamat!

 Contoh dialog yang diharapkan:

Officer : Good morning, Buana Wisata. Can I help you?

Tourist : I'd like some information about hotels in Jakarta.

Officer : What kind of accomodation would you like?

Tourist : What sorts of hotel are there?

Officer : There are many kinds of hotel. Where would you like to be, in the city center or in the suburtb?

Tourist : I prefer to be in the city center.

Officer : The Indonesia, the Wisata, the Grand Hyat, and the Mandarin are right in the city center.



## RANGKUMAN

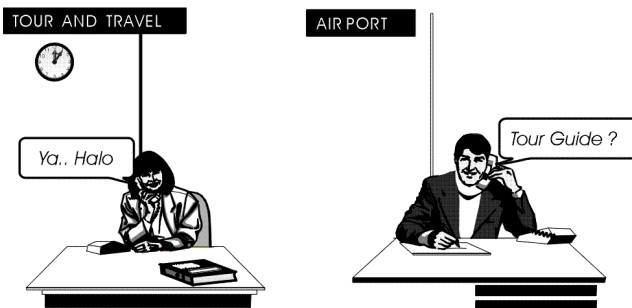
Anda baru saja selesai mempelajari dan berlatih mengucapkan dan menggunakan berbagai ungkapan yang dapat digunakan dalam percakapan tentang lokasi hotel. Di sini yang dimaksud dengan lokasi, adalah lokasi lingkup besar seperti “di tengah atau pinggir kota”.

Anda sekarang dapat mencoba tes formatif berikut ini. Apabila Anda masih kesulitan, pelajari dan lakukan lagi bagian-bagian Unit dan latihan yang Anda rasa masih kurang Anda kuasai. Kemudian lakukan sekali lagi latihan-latihan di atas.



## TES FORMATIF 1

Buatlah sebuah percakapan telepon antara seorang karyawan sebuah biro perjalanan dengan seorang wisatawan dengan mengacu pada petunjuk yang diberikan. Gunakan ungkapan-ungkapan yang telah dipelajari.



Bunyi telepon berdering.  
Sebutkan nama biro perjalanan  
Anda, beri salam, dan tawarkan  
bantuan.

Anda membutuhkan informasi  
tentang akomodasi di Bandung.

Tanya jenis akomodasi yang  
diinginkan.

Tanya jenis akomodasi apa saja  
yang ada.

Katakan bahwa ada banyak macam  
akomodasi dan tanya tentang lokasi  
hotel yang diinginkan.

Anda ingin berada di tepi kota.

Katakan bahwa hotel Lembang dan  
Maribaya ada di tepi kota.

Sudah selesai? Dialog Anda sama atau hampir sama seperti contoh jawaban yang ada di kunci jawaban? Kalau ya, selamat! Anda telah berhasil menyelesaikan sub-unit 1. Ini dengan baik, dan Anda bisa maju ke sub-unit 2. Kalau belum, jangan putus asa. Cobalah lagi. Ingat, sepanjang Anda menggunakan ungkapan-ungkapan yang telah dilatih, Anda pasti benar.

## B. GENERAL INQUIRIES ABOUT KINDS OF HOTEL

Pada sub-unit 1. Anda telah mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk berbicara tentang lokasi hotel. Di sini Anda akan mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan tentang jenis hotel.

Berikut ini adalah lanjutan penggalan dialog antara Utami (karyawan sebuah biro perjalanan) dan White Smith (seorang wisatawan). Di sini White Smith meminta informasi lebih lanjut tentang keadaan dan jenis masing-masing hotel yang disebut oleh Utami.





Hidupkan tape Anda.

### Percakapan 2

White Smith : I'd like to be in the city center.

Utami : Well, the Garuda, the Santika, and the Mutiara are all very central.

White Smith : Which of these is a good place?

Utami : The Garuda is a big luxurious hotel. It's a five-star hotel, so it has got everything you need. It also has a large parking area. The Santika is a fourstar hotel. It's not as big as the Garuda, but it is as luxuriuos. It has a nice landscape too.

White Smith : What about the Mutiara?

Utami : It's an old medium-sized hotel but, as far as I know, it's quite comfortable.

Saya yakin Anda tidak mengalami kesulitan untuk memahami percakapan tersebut. Namun demikian, untuk memantapkan pemahaman Anda, cobalah jawab beberapa pertanyaan pada latihan berikut.

### Latihan 1

Jawablah beberapa pertanyaan berikut ini.

1. Are the Garuda, the Santika, and the Mutiara hotels of the same kind?
2. Which is the best kind of hotel?
3. Describe the Garuda.
4. What kind of hotel is the Santika? Describe it.
5. What about the Mutiara? Describe it.
6. Sekarang cocokkanlah jawaban Anda dengan jawaban berikut ini.
7. No, they aren't.
8. The Garuda.
9. It's a five-star hotel and has got everything. It has a large parking area. It's big and luxurious.
10. It's a four-star and luxurious hotel. It also has a nice landscape.
11. It's old, medium-sized, and quite comfortable.

Bagaimana? Betul semuakan? Itu berarti Anda memahami percakapan tersebut dengan baik



## Latihan 2



Sekarang dengarkanlah Percakapan 2 Unit 1 sekali lagi.  
Hidupkan tape Anda.

Seperti telah dijelaskan sebelumnya, dalam percakapan itu White Smith bertanya tentang jenis dan keadaan ketiga hotel yang telah disebutkan dan Utami berusaha menerangkannya. Mari kita lihat semua ungkapan yang kedua orang itu gunakan.

Untuk bertanya, White Smith mengatakan “*Which of these is a good place?*” (Di antara ketiga hotel itu mana yang bagus?) Selain ungkapan tersebut ada sejumlah ungkapan lain yang dapat digunakan untuk maksud yang sama, misalnya “*What are these hotels like?*” (Seperti apakah hotel-hotel itu?) Perhatikan carta berikut ini.

## Latihan 3



Hidupkan tape Anda.

Which of these | is | a good place?

Which one | |

Which hotel | |  
| | the best?

Could | you tell me | which of these | is | a good place?

Would | | | |  
| | | | the best?

What are | these hotels | like?  
| they |

Could | you tell me | what | these hotels | are | like?

Would | | | they | |

Oleh karena masih ada hotel yang belum diterangkan oleh Utami, White Smith bertanya: “*What about the Mutiara?*” (Bagaimana dengan hotel Mutiara?). Perhatikanlah carta berikut yang memuat ungkapan tersebut dan beberapa ungkapan lain yang dapat menggantikannya.

**Latihan 4**

Hidupkan tape Anda.

What about the Mutiara?

Could you tell me about the Mutiara?

What is the Mutiara like?

Could you tell me what the Mutiara is like?

Utami menjelaskan jenis dan keadaan masing-masing hotel dengan menggunakan kata-kata dalam daftar berikut.

**Latihan 5**

Hidupkan tape Anda.

Four-star hotel	=	hotel bintang empat
Five-star hotel	=	hotel bintang lima
Medium-sized hotel	=	hotel berukuran sedang
Big	=	besar
Large	=	besar; luas
Large parking area	=	pelataran parkir yang luas
Luxurious	=	mewah
Nice landscape	=	pemandangan/pertamanan yang indah
Old	=	tua
Comfortable	=	nyaman

Anda sudah tahu arti kata-kata tersebut. Tentu sekarang mudah bagi Anda untuk memahami semua kalimat atau ungkapan Utami yang digunakan untuk menerangkan jenis dan keadaan hotel. Perhatikan carta berikut ini.

**Latihan 6**

Hidupkan tape Anda.

The Garuda	is	a	big, luxurious	hotel
It			five-star	
			medium-sized	
		an	old	

The Garuda	is	big
It		big and luxurious
		old
		quite comfortable

The Santika	is	as luxurious as	the Garuda
It		as comfortable as	
	is not	as big as	

The Santika	is not	as big as	the Garuda,	but	it	is	as	luxurious
It								comfor-
	is				is not			table

It	has got	everything you need.
		all the facilities you need.
	has	
		a large parking area
		a nice landscape
		a beautiful scenery. (pemandangan yang indah)
		good sports facilities. (fasilitas olahraga yang baik)


Sekarang Anda dapat memahami dan mengucapkan sejumlah ungkapan yang dapat digunakan untuk bertanya jawab tentang jenis dan keadaan hotel. Tiba saatnya Anda mencoba untuk menggunakan berbagai ungkapan tersebut dalam beberapa latihan berikut. Setiap sekali selesai mengerjakan suatu latihan, jangan lupa untuk membandingkan hasil pekerjaan Anda dengan yang ada di kunci jawaban. Apabila sama atau hampir sama, berarti Anda berhasil dengan baik dan dapat melanjutkan ke latihan berikutnya. Apabila tidak, pelajarilah contoh dialog dan semua ungkapan yang telah diberikan sebelumnya dan cobalah lagi latihannya. Selamat berlatih.

### Latihan 7

Susun rangkaian kalimat berikut sehingga membentuk sebuah percakapan antara seorang karyawan sebuah biro perjalanan (Deddy) dan seorang wisatawan (Nicholas).

1. What about the Srikandi?
2. Well, there are the Panorama and the Srikandi

3. The panorama is a big five-star hotel
4. I'd like a hotel in a mountaneous area, far from the city center
5. But it's as comfortable and has got a nicer view over the mountain.
6. It has got everything you need.
7. It's medium-sized hotel.
8. Could you tell me what they are like?

 Officer : I'd like a hotel in a mountaneous area, far from the city center.

Tourist : Well, there are the Panorama and the Srikandi.

Officer : Could you tell me what they are like?

Tourist : The Panorama is a big five-star hotel. It has got everything you need.

Officer : What about the Srikandi?

Tourist : It's a medium-sized hotel. But it's as comfortable and has got a nicer view over the mountain.

### Latihan 8

Lengkapi percakapan berikut dengan kata-kata atau frasa-frasa yang diperlukan.

Tourist : I'd \_1\_ a hotel in the city center.

Travel agent : There \_2\_ the Raya. It's very \_3\_.

Tourist : Could you \_4\_ me about it?

Travel agent : It's a \_5\_ hotel. It's very big and \_6\_. It's got all the \_7\_ you need.

Tourist : Is it the only \_8\_ in the city center?

Travel agent : Of course not. There \_9\_ some other hotels. The Sarayu, for example. It's not \_10\_ luxurious as the Raya, \_11\_ it's as comfortable.


-  1. like
2. is
3. central
4. tell
5. five-star
6. luxurius/comfortable
7. things/facilities

8. are
9. as
10. but

### Latihan 9

Buatlah sebuah percakapan antara seorang karyawan sebuah biro perjalanan dengan seorang wisatawan tentang jenis dan keadaan hotel. Gunakan ungkapan-ungkapan yang sudah dipelajari dan informasi dalam tabel berikut.

Hotel	Location	Kind and Condition
Surya	Central	three-star, comfortable, nice swimming pool
Purnama	not far from city center	medium-sized, good sports facilities
Bintang	central	bigger, more luxurious, beautiful landscape

 Contoh dialog yang diharapkan

Tourist : I'd like to be in or near the city center.

Officer : The Surya and the Bintang are very central. And the Purnama is not very far from the city center.

Tourist : What are they like?

Officer : The Surya is a three-star hotel. It's very comfortable and has a nice swimming pool. The Bintang is bigger and more luxurious. It's also got a beautiful landscape.

Tourist : What about the Purnama?

Officer : It's a medium-sized hotel. It's got good sports facilities.

Bagaimana? Masih belum memuaskan? Jangan putus asa. Belajarlah dan berlatihlah lagi. Apabila Anda sudah berhasil dengan baik, selamat. Itu berarti Anda telah siap untuk mengerjakan tes formatifnya. Perintahnya sama dengan perintah pada Latihan 9 di atas. Sebelumnya bacalah dahulu rangkuman di bawah ini.



## RANGKUMAN

---

Pada sub-unit ini Anda telah mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk bertanya jawab tentang macam hotel: apakah hotel berbintang atau bukan, seberapa besar hotelnya, bagaimana fasilitasnya, serta bagaimana tampaknya.



## TES FORMATIF 2

---

Buatlah sebuah percakapan antara seorang karyawan sebuah biro perjalanan dengan seorang wisatawan tentang jenis dan keadaan hotel. Gunakan ungkapan-ungkapan yang sudah dipelajari dan informasi dalam tabel berikut.

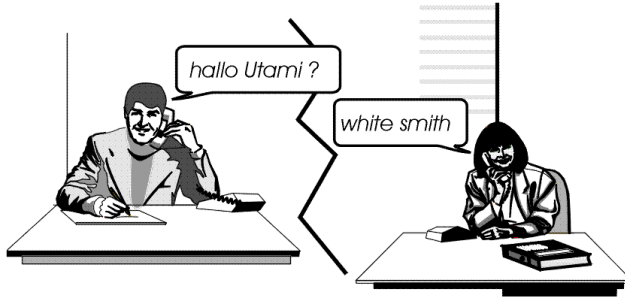
Hotel	Location	Kind and condition
Asri	suburb	not very big, nice and comfortable
Jaya	far from city center	bigger, modern, good facilities
Mendut	suburb	three-star, beautiful flower garden

Seperti biasanya, bandingkanlah hasil kerja Anda dengan dialog pada kunci jawaban. Jika sama atau hampir sama, berarti Anda telah menyelesaikan sub-unit ini dengan baik. Anda dapat langsung menuju ke sub-unit 3. Jika belum memuaskan, pelajaryliah lagi penjelasannya dan kerjakan lagi latihan-latihannya berikut tes formatifnya. Anda pasti bisa.

### C. GENERAL INQUIRIES ABOUT ROOM TARIFFS

Setelah membahas dan berlatih tentang lokasi dan jenis hotel, pada sub-unit ini Anda akan belajar bagaimana bertanya jawab tentang tarif kamar hotel melalui telepon.

Berikut ini adalah lanjutan pembicaraan antara Utami dan White Simith. Masih ingat bukan? Utami adalah seorang karyawati sebuah biro perjalanan dan white Smith adalah seorang wisatawan.



Hidupkan tape Anda.

### Percakapan 3

White Smith : How much is a single room in the Santika?

Utami : Let me see. Mm, a single room is Rp250.000,- per night.

White Smith : What about in the Garuda?

Utami : In the Garuda a single room costs Rp200.000,- per night.

White Smith : I think I'd like a single room in the Garuda. Could you please make a reservation for me?

Utami : With pleasure.

### Latihan 1

Untuk mengecek pemahaman Anda tentang isi percakapan tersebut, cobalah jawab beberapa pertanyaan berikut ini.

Jawablah beberapa pertanyaan berikut ini.

1. What kind of room does Mr. Smith want?
2. How many rooms does he need?
3. What's the tariff of a single room in the Santika?
4. What about in the Garuda?
5. Which hotel does he prefer?

Sekarang cocokkan jawaban Anda dengan jawaban berikut ini.

1. A single room
2. One
3. Rp250.000,00
4. Rp200.000,00
5. The Garuda.

Bagaimana? Pasti jawaban Anda betul semua

**Latihan 2**

Sekarang dengarkan sekali lagi Percakapan 3 Unit 3.  
Hidupkan tape Anda.

Pada penggalan percakapan tersebut di atas, White Smith menanyakan tarif kamar untuk satu orang (*How much is a single room in the Santika?*). Berikut ini adalah beberapa ungkapan yang dapat digunakan untuk menanyakan tarif kamar hotel.

**Latihan 3**

Hidupkan tape Anda.

How much | is | a single room | in the Santika?  
| double |

Could | you tell me | how much | a single room?

Would |  
| the charge | for | a single room?  
| the cost |

What is |

Utami menjawabnya dengan mengatakan *A single room is Rp250.000,00 per night*. Selain dari ungkapan tersebut, ada beberapa ungkapan lain yang dapat digunakan untuk memberitahu tentang tarif kamar hotel. Perhatikan ungkapan-ungkapan berikut ini.

**Latihan 4**

Hidupkan tape Anda.

A single room | is | Rp 250.000,00 | per night.

Double |

It |

| costs |

The charge | for a single room | is | Rp 250.000,00 | per night.  
cost |



The charge | is | Rp 250.000,00| for a single room | per night.  
 cost |

### Latihan 5

Lengkapi percakapan berikut ini dengan kata-kata yang sesuai.

1. Tourist : --a—you tell me how --b—a single --c—is?  
 Officer : The --d—is Rp 150.000,00 per night.
  
2. Tourist : --a-- is the --b—for a double room?  
 Officer : It's Rp 200.000,00 --c—night.
  
3. Tourist : --a—much is a single --b—per --c--?  
 Officer : --d—cost for --e—single room --f—Rp 125.000,00
  
4. Tourist : Would you --a—me the --b—for a double --c--?  
 Officer : It --d—Rp 150.000,00

Sudah selesai? Cocokkanlah jawaban Anda dengan yang ada di kunci jawaban. Hasilnya baik bukan? Selamat. Sekarang Anda bisa mencoba latihan berikutnya. Kalau belum memuaskan, pelajailah lagi contoh percakapan dan ungkapan-ungkapannya. Lalu kerjakanlah lagi Latihan 4 tadi.

- 🔑
1. a. Could/Would  
 b. much  
 c. room  
 d. charge/cost
  2. a. What  
 b. charge/cost  
 c. per
  3. a. How  
 b. room  
 c. night  
 d. the  
 e. a  
 f. is

4. a. tell
- b. charge/cost
- c. room
- d. costs/is

### Latihan 6


Berlatihlah dengan seorang teman. Pada latihan ini Anda dapat menjadi wisatawan dan yang lain menjadi wisatawan dan yang lain menjadi karyawan sebuah biro perjalanan atau sebaliknya. Dalam berlatih Anda harus melengkapi tabel dalam kartu Anda dan tidak boleh melihat pasangan Anda. Gunakanlah ungkapan yang bervariasi.

Kartu A

Hotel	Single Room	Double Room
Lestari	Rp100.000,00	Rp125.000,00
Puspa	-	-
Mawar	Rp25.000,00	Rp150.000,00
Melati	-	-

Kartu B

Hotel	Single Room	Double Room
Lestari	-	-
Puspa	Rp150.000,00	Rp175.000,00
Mawar	-	-
Melati	Rp175.000,00	Rp200.000,00

 Contoh dialog yang diharapkan:

1. A: How much is a single room in the Puspa?

---

B: It costs Rp150.000,00

A: And the charge for a double room?

B: It's Rp175.000,00

A: What about in the Melati?

B: In the Melati, a single room costs Rp175.000,00 and a double room is Rp200.000,00

---

2. B: What's the charge for a single room in the Lestari?

---

A: It's Rp 100.000,00

B: A double room?

A: Rp 125.000,00

B: What about in the Mawar?

A: A single room is Rp175.000,00 and a double room is Rp200.000,00

---

Sekarang bandingkanlah semua percakapan yang telah Anda lakukan dengan yang ada di kunci jawaban. Sepanjang Anda menggunakan ungkapan-ungkapan yang telah dilatihkan, pasti Anda telah berhasil bertanya jawab tentang tarif kamar hotel dengan baik. Apabila merasa belum lancar, cobalah lagi.



### RANGKUMAN

---

Sub-unit ini memberi Anda penjelasan dan latihan pengucapan dan penggunaan berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk bertanya jawab tentang tarif kamar hotel, yang berbeda tergantung dari lokasi, jenis hotel, dan jenis kamarnya.

Sub-unit ini juga merupakan sub-unit terakhir dari Unit 1 yang berjudul *General Inquiries by Phone*, yang mencakup 3 bahasan, yaitu lokasi hotel, jenis hotel, dan tarif kamar.



### TES FORMATIF 3

---

Buatlah percakapan tentang tarif kamar hotel berdasarkan informasi dalam tabel di bawah ini.

Hotel	Single Room	Double Room
Makasar	Rp200.000,00	Rp250.000,00
Tosari	Rp150.000,00	Rp200.000,00

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1, 2, dan 3 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Unit 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

## UNIT 2

## Reservations by Phone

Sebelum bepergian sering kali kita ingin segalanya sudah terencana dengan baik termasuk dimana atau di hotel mana harus bermalam. Untuk itu kita sering harus memesan kamar hotel melalui telepon sebelum berangkat ke kota yang dituju. Pada Unit 2 ini Anda akan belajar bagaimana memesan dan menerima pesanan kamar hotel melalui telepon. Anda juga akan belajar mengisi formulir pemesanan kamar.

Untuk mempermudah proses pembelajaran, Unit 2 ini akan dibagi menjadi 2 sub-unit sebagai berikut:

Sub-unit 2.1. Handling Reservation for oneself.

Sub-unit 2.2. Handling Reservations for other(s).

Sub-unit 2.2. Filling in a registration form.

### A. HANDLING RESERVATIONS FOR ONESELF

Berikut ini adalah percakapan telepon antara seorang wisatawan dan seorang karyawan hotel. Wisatawan tersebut bermaksud memesan kamar hotel.



Hidupkan tape Anda.

Percakapan 4.

Reception : Good morning, Sartika Hotel. Can I help you?

Caller : I'd like to book a single room for three nights.

Reception : Yes, madam. Could I have your name, please?

Caller : Mrs. Andrews.

Reception : When is it for Mrs. Andrews?

Caller : From July 10<sup>th</sup>

Reception : A single room for three nights from July 10<sup>th</sup>. Is that right?

Caller : Yes, that's right

Reception : Thank you, Mrs. Andrews.


Anda paham percakapan tadi? Cobalah jawab beberapa pertanyaan di bawah ini untuk mengecek pemahaman Anda.

### Latihan 1

Jawablah beberapa pertanyaan berikut ini.

1. Who is the caller?
2. What does she want?
3. Who answers the phone?
4. What kind of room does Mrs. Andrews want?
5. How long is she going to stay?
6. When is she going to come to the hotel?

Sekarang cocokkan jawaban Anda dengan jawaban berikut ini.

-  1. Mrs. Andrews
2. Book a room
  3. A receptionist
  4. A single room
  5. Three nights
  6. Juli 10th

Benar semua? Bagus sekali.



Hidupkan tape Anda.

Percakapan 5.

Reception : Good afternoon, Raya Hotel. Can I help you?

Caller : My name's Mr. Brown. I'd like to make a reservation.

Reception : Yes, Mr. Brown. When for?

Caller : For two nights from October 20<sup>th</sup>

Reception : Would you like a single room or a double room, Sir?

Caller : I'm with my wife. So, I'd like a double room.

Reception : Alright. A double room for two nights from October 20<sup>th</sup>.  
Thank you Sir.


### Latihan 2

Sekarang jawab beberapa pertanyaan tentang percakapan itu.

1. Who is the caller?
2. Who answers the phone?
3. What's the name of the hotel?

4. What does Mr. Brown want?
5. Does he want a double room or a single room?
6. With whom is he coming?
7. How long are they going to stay at the hotel?
8. When are they going to come?

Jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah:

-  1. Mr. Brown
2. A receptionist
  3. Raya
  4. Make a reservation
  5. A double room
  6. His wife
  7. Two nights
  8. October 20th

Betul semua kan? Selamat.

### Latihan 3



Hidupkan tape Anda.

Sekarang dengarkan kedua percakapan 4 unit 2.1 sekali lagi.

Anda sudah memahami isi kedua percakapan tadi dan mampu mengucapkan semua kalimatnya dengan baik. Pada kedua percakapan itu, baik Mrs. Andrews maupun Mr. Brown ingin memesan kamar. Mrs. Andrews berkata *I'd like to book a single room for three nights*, sedang Mr. Brown berkata *I'd like to make a reservation*. Di samping kedua ungkapan tersebut, ada beberapa ungkapan yang dapat digunakan untuk memesan kamar hotel.

### Latihan 4



Hidupkan tape Anda.

I'd like to | make a reservation  
 | book | a room  
 | | a single room

				double	
				for	two nights
					the weekend
I want to					

Apabila penelepon hanya mengatakan *I'd like to make a reservation* atau tidak mengatakan informasi penting yang diperlukan maka resepsionis harus menanyakan “nama”, “untuk kapan”, “untuk berapa lama”, “mulai kapan”, dan “kamar macam apa yang diinginkan”. Untuk memastikan bahwa informasi yang didengar sudah benar, resepsionis mengulang kembali pesanan kamar penelepon dengan mengatakan *A single room for three nights from July 10<sup>th</sup>. Is that right?* Pada percakapan pertama dan *A double room for two nights from October 20<sup>th</sup>* pada percakapan kedua. Ada berbagai macam ungkapan yang dapat digunakan untuk itu. Perhatikanlah carta berikut ini.

### Latihan 5



Hidupkan tape Anda.

#### *Menanyakan nama*

Could | I | have | your name?

May | | know |

Could | you | tell me | your name?

Would |

What's your name?

Your name, please?

What name's is it, please?

#### *Menanyakan untuk kapan*

When is it for?

When for?

When would you like to make the reservation for?



*Menanyakan untuk berapa lama*

How long is it for?

For	how long?	
	how many nights?	
		is it?

*Menanyakan jenis kamar yang diinginkan*

Would you like	a single room or a double room?
	a single room?
	a double room?

What kind of room would you like?

What kind of room would you like, a single room or a double room?

*Menyakinkan kebenaran informasi*

A single room	for three nights	from July 10 <sup>th</sup>
A double room	for two nights	from October 20 <sup>th</sup>

Sekarang Anda telah memahami dan mampu mengucapkan berbagai ungkapan yang diperlukan untuk pemesanan kamar hotel. Tiba saatnya untuk berlatih menggunakan ungkapan-ungkapan tersebut.

**Latihan 6**

a. Cocokkan pertanyaan di sebelah kiri dengan jawaban di sebelah kanan.

**Questions**

1. How long would you like to stay?
2. Can I help you?
3. What kind of room would you like?
4. When for, Sir?
5. Could I have your name, please?

**Answers**

- A. I'm Mr. Yamada
- B. January 5<sup>th</sup>
- C. A week
- D. I'd like to make a reservation.
- E. A double room.

Cocokkan jawaban Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Benar semua? Bagus. Sekarang coba latihan berikut.

- 🔑 1. C  
2. D  
3. E  
4. B  
5. A

b. Lengkapi percakapan antara seorang wisatawan dengan seorang resepsionis hotel di bawah ini.

Reception : Good morning, Pinus Hotel. ---1---?

Caller : I'd like to book a single room for four nights.

Reception : ---2---?

Caller : My name's Mark Hansen.

Reception : ---3---, Mr. Hansen?

Caller : From April 15<sup>th</sup>. You have a room vacant then, don't you?

Reception : Yes, we do. So, ---4---. Is that right?

Caller : That's right. Thank you.

Tidak sulit bukan? Seperti biasanya, cocokkanlah jawaban Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Benar semua? Mungkin tidak semua ungkapan yang Anda gunakan sama dengan yang ada pada kunci jawaban. Hal itu dapat dibenarkan sepanjang cocok dengan jenis ungkapan yang diminta. Bila hasilnya belum baik, pelajarilah semua contoh percakapan dan ungkapan yang sudah dilatihnya. Kemudian cobalah lagi mengerjakan Latihan 6.

🔑 Contoh ungkapan yang diharapkan.


1. Can I help you
2. May I have your name, please?
3. When is the reservation for.
4. a single room for four nights from April 15<sup>th</sup>.

c. Lakukan latihan ini dengan seorang teman. Buatlah suatu percakapan telepon antara seorang wisatawan dan seorang resepsionis hotel berdasarkan situasi di bawah ini.

1. Mrs. Namuri calls Cempaka Hotel to make a reservation. She would like a double room for a week from September 27<sup>th</sup>.

2. Mr. John Michael calls Lembah Hijau Hotel. He wants to make a reservation for a single room. He plans to stay for two nights from Januari 10<sup>th</sup>.

Bandungkanlah percakapan Anda dengan yang ada di kunci jawaban. Apabila Anda berhasil dengan baik, Anda dapat langsung mengerjakan tes formatifnya setelah membaca rangkuman di bawah ini. Apabila belum, cobalah lagi.

 Contoh dialog yang diharapkan:

1. Receptionist : Good morning, Cempaka Hotel. Can I help you?
- 

Caller : My name's Namuri. I'd like to book a double room for a week.

Receptionist : When for, Mrs. Namuri?

Caller : September 27<sup>th</sup>

Receptionist : A double room for a week from September 27<sup>th</sup>. Is that right?

Caller : Yes, it is.

---

2. Receptionist : Good afternoon, Lembah Hijau Hotel. Can I help you?
- 

Caller : I'd like to make a reservation for a single room.

Receptionist : For how many nights and when is it for, Sir?

Caller : It's for two nights from Januari 10<sup>th</sup>.

Receptionist : Could you tell me your name, please?

Caller : My name's John Michael.

Receptionist : A single room for two nights from Januari 10<sup>th</sup>. Is that right?

Caller : Yes, that's right.



## RANGKUMAN

---

Pada sub-unit ini Anda telah mempelajari bagaimana mengucapkan dan menggunakan berbagai ungkapan yang dapat digunakan apabila

penelepon memesan kamar hotel untuk dirinya sendiri. Untuk itu informasi yang diperlukan adalah jenis dan jumlah kamar yang diinginkan serta berapa malam dan sejak kapan akan digunakan.



#### TES FORMATIF 4

---

Buatlah percakapan antara seorang wisatawan dengan seorang resepsionis hotel berdasarkan situasi berikut.

Mrs. Lorenzo calls Puncak Indah Hotel. She would like to book a single room for a week from March 18<sup>th</sup>.

### B. HANDLING RESERVATION FOR OTHER(S)

Pada Sub-unit 2 Anda telah mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk pemesanan kamar bagi si penelepon sendiri. Namun, kadang orang memesan kamar untuk orang lain. Pada Sub-unit 2 ini Anda akan mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk itu ungkapan-ungkapan yang telah Anda pelajari.



Hidupkan tape Anda.

#### Percakapan 6

Receptionist : Good morning, Nusantara Hotel. Can I help you?

Caller : I'm calling to make a reservation for Mr. Allen.

Receptionist : I see. When would you like to make the reservation for?

Caller : June 10<sup>th</sup> to June 15<sup>th</sup>.

Receptionist : Could you give me Mr. Allen's full name, please?

Caller : It's Robert Allen.

Receptionist : Is the reservation only for himself?

Caller : There will be four of them. So I'd like to book four single rooms.

Receptionist : Fine. Four single rooms from June 10<sup>th</sup> to June 15<sup>th</sup>

Caller : That's right.

Receptionist : May I have your name and telephone number, please?

Caller : My name's Nancy Wood, and the number is 435 6871.

Receptionist : 435 6871. Thank you Miss. Wood. Could you confirm the reservation?

Caller : Certainly.


Anda mengerti percakapan di atas?

### Latihan 1

Jawablah beberapa pertanyaan berikut ini.

1. Who is the caller?
2. Is she making a reservation for herself?
3. Who is she making a reservation for?
4. How many rooms are needed?
5. What does the receptionist ask her to do?

Mudah bukan? Pasti jawaban Anda sama dengan jawaban berikut.

-  1. Nancy Wood
2. No, she isn't
3. Mr. Robert Allen
4. Four single rooms
5. Confirm the reservation

### Latihan 2



Simaklah lagi percakapan 6 Sub-unit 2.2.

Hidupkan tape Anda.

Dalam percakapan tadi ada beberapa ungkapan yang agak berbeda dengan yang sebelumnya dan harus Anda perhatikan. Pertama, pada saat Nancy Wood memberitahu bahwa dia memesan kamar untuk Mr. Allen (*I'm calling to make a reservation for Mr. Allen*). Selain itu, resepsionis hotel juga menanyakan apakah pemesanan kamar itu hanya untuk Mr. Allen sendiri (*Is the reservation only for himself?*), yang dijawab oleh Nancy Wood bahwa akan ada empat orang hingga dibutuhkan empat kamar (*There will be four of them. So I'd like to book four single rooms*). Pada akhir percakapan resepsionis meminta penelepon untuk mengkonfirmasi pemesanan kamar tersebut (*Could you confirm the reservations?*) yang dijawab penelepon

dengan *Certainly*. Carta berikut berisi beberapa ungkapan yang dapat digunakan untuk maksud yang sama.

### Latihan 3

Buatlah kalimat-kalimat dari kata-kata dalam tabel berikut ini.

I	'm calling	to make a reservation	for Mr. Allen.
	want		
	'd like		
		to reserve a room	

Is	the reservation	only for himself?
	it	

There	will be	four	of them.
	are	eight	
			altogether.

He	is coming	with	four other	men.
	will come			people.

So	I	'd like	to book	four	single rooms.
		want	to reserve	two	double rooms.
			to make a reservation for		

Could you | confirm the reservation?

Would you		by phone?
		by fax?

Certainly

Sure

Of course

### Latihan 4

- Di bawah ini ada beberapa kalimat yang diucapkan oleh penelepon yang ingin memesan kamar hotel dan beberapa kalimat yang diucapkan oleh resepsionis hotel. Susunlah semua kalimat tersebut hingga menjadi suatu percakapan.

## Penelepon

- No. There will be ten of them.
- My name's Suzuki and my phone number is 538 6729.
- I'd like to make a reservation for my manager, Mr. Takada.
- So I'd like to book two single rooms and four double rooms.
- It's Namura Takada.
- For four nights from November 11<sup>th</sup>.
- Certainly
- Yes, it is.

**Receptionist hotel**

- Good afternoon, Denpasar Hotel
- When is it for?
- Can I help you?
- Could I have Mr. Takada's full name, please?
- Could you confirm the reservations, please?
- Fine. Two single rooms and four double rooms for four nights from November 11<sup>th</sup>.
- Is the reservation only for himself?
- May I have your name and telephone number?
- Is that right?

Seperti biasanya, cocokkan jawaban Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Pasti hasilnya baik. Sekarang coba latihan 4b.

- 🔑 Receptionist : Good afternoon, Denpasar Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'd like to make a reservation for my manager, Mr. Takada.  
 Receptionist : Could I have Mr. Takada's full name, please?  
 Caller : It's Namura Takada.  
 Receptionist : Is the reservation only for himself?  
 Caller : No. There will be ten of them. So I'd like to book two single rooms and four double rooms.  
 Receptionist : When is it for?  
 Caller : For four nights from November 11<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Fine. Two single rooms and four double rooms for four nights from November 11<sup>th</sup>. Is that right?

- Caller : Yes, it is.  
 Receptionist : May I have your name and telephone number?  
 Caller : My name's Suzuki and my telephone number is 5386729.  
 Receptionist : Could you confirm the reservation, please?  
 Caller : Certainly.

b. Lengkapi percakapan tentang pemesanan kamar hotel di bawah ini.

- Receptionist : Good morning, Jawa Hotel. Can ---1---?  
 Caller : I'm calling to book a single room for Mr. Bronson.  
 Receptionist : When---2---?  
 Caller : It's for two nights from May 24<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Fine. Could I ---3---?  
 Caller : It's Charles bronson.  
 Receptionist : What about ---4---?  
 Caller : My name's Jill Ireland and the telephone number is 434 5692.  
 Receptionist : Thank you. So ---5---. Is that right?  
 Caller : Yes, that's right.  
 Receptionist : ---6--- the reservation, please?  
 Caller : All right.

Sudah? Lihatlah kunci jawabannya dan bandingkan dengan hasil pekerjaan Anda. Baik? Selamat. Silakan lanjutkan ke latihan berikutnya. Bila belum, cobalah lagi.


- 🔑 1. Can I help you?  
 2. Is it for/is the reservation for  
 3. Have Mr. Bronson's full name?  
 4. Your name and telephone number  
 5. A single room for two nights from May 24<sup>th</sup>  
 6. Could you confirm

### Latihan 5

Buatlah percakapan berdasarkan situasi yang diberikan. Lakukanlah latihan ini dengan seorang teman.



Jane Watson menelepon Hotel Cempaka. Dia ingin memesan kamar untuk seseorang yang bernama Kenneth Johnston. Mr. Johnston akan bermalam di sana dengan seorang rekan bisnisnya selama tiga malam mulai 7 February. Nomor telepon Jane Watson adalah 648 3759.

 Contoh dialog yang diharapkan:

Receptionist : Good morning, Cempaka Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'm Jane Watson. I'd like to make a reservation for Mr. Kenneth Johnston.  
 Receptionist : When is it for, Madam?  
 Caller : It's for three nights from February 7<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Is the reservation only for himself?  
 Caller : No. He'll be with his client.  
 Receptionist : Fine. Two single rooms for three nights from February 7<sup>th</sup>. Is that right?  
 Caller : Yes, it is.  
 Receptionist : Could I have your telephone number, please?  
 Caller : It's 6483759  
 Receptionist : 6483759. Right. Would you confirm your reservation?  
 Caller : Certainly.

Kalau sudah selesai, bandingkan percakapan Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Apabila sama atau hampir sama, Anda dapat langsung mengerjakan tes formatifnya setelah membaca rangkumannya. Apabila tidak atau merasa belum lancar, belajar dan cobalah lagi.



## RANGKUMAN

---

Pada sub-unit ini yang Anda pelajari adalah berbagai ungkapan yang digunakan dalam melayani pemesanan kamar untuk orang lain. Jadi, selain informasi tentang jenis dan jumlah kamar yang diperlukan serta berapa lama dan sejak kapan penggunaannya, resepsionis hotel juga membutuhkan informasi tentang identitas penelpon dan calon tamu hotelnya.

**TES FORMATIF 5**

Buatlah percakapan berdasarkan situasi yang diberikan.

Jane Austin adalah karyawan sebuah biro perjalanan. Dia menelepon Hotel Brastagi untuk memesan kamar bagi seorang wisatawan, Andrew Right. Dia akan bermalam di sana selama 5 malam mulai 10 April dengan istri dan seorang anaknya. Nomor telepon kantor Sita adalah 368 7578.

Sekarang bandingkanlah percakapan Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Apabila hasilnya memuaskan maka Anda telah menyelesaikan sub-unit ini dengan baik dan dapat melanjutkan ke sub-unit berikutnya. Apabila belum, jangan putus asa, Belajarlah dan cobalah lagi semua latihan yang ada dan tes formatifnya.

**C. FILLING IN A REGISTRATION FORM**

Pada sub-sub-unit sebelumnya Anda telah mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan percakapan tentang pemesanan kamar hotel baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. Dalam menerima pemesanan kamar melalui telepon, resepsionis hotel harus mencatatnya dalam borang/formulir pendaftaran. Pada Sub-unit 2.3, ini Anda akan berlatih mengisi formulir pendaftaran pemesanan kamar hotel.

Berikut ini adalah percakapan tentang pemesanan kamar hotel antara seorang penelepon dan seorang resepsionis hotel. Pada saat pembicaraan langsung, resepsionis mencatat semua data tentang calon tamu hotel dan penelepon dalam formulir pendaftaran.





Hidupkan tape Anda.

Percakapan 7

- Resepionist : Good morning. Abadi Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'm Bill Brown. I'd like to make a reservation for Mrs. Audrey Donovan.  
 Resepionist : Is it only for herself?  
 Caller : No. There will be four of them. So I'd like to book two double rooms  
 Resepionist : And when is the reservation for?  
 Caller : From November 5<sup>th</sup>. And they'll stay for three nights.  
 Resepionist : I see. Two double rooms for three nights from November 5<sup>th</sup> for Mrs. Audrey Donovan. Is that right?  
 Caller : Yes, that's right.  
 Resepionist : Could I have your telephone number, Mr. Brown?  
 Caller : It's 439 7871  
 Resepionist : 439 7871. Thank you. Could you confirm the reservation, please?  
 Caller : Certainly.

Perhatikan formulir pendaftaran berikut ini.

<b>HOTEL</b>		<b>REGISTRATION CARD</b>		
ABADI		Name of caller : Brown		
		First names : Bill		
		Telephone No. : 439 7871		
Name of Visitor : Donovan		<b>FOREIGN VISITORS</b>		
First Names : Audrey		Passport Number :		
Home Address :		Date & Place of Issue :		
Room No.	Single/Double	Charge	Date of Arrival	No. of Nights/ Departure Date
	-/2		Nov 5 <sup>th</sup>	3/Nov 8 <sup>th</sup>

Kadang kala ada informasi yang kurang jelas terdengar atau rasa tidak yakin akan ejaan nama seseorang. Untuk itu dapat digunakan beberapa ungkapan seperti yang terdapat dalam carta berikut.

### Latihan 1



Hidupkan tape Anda.

I beg your pardon?

Could you repeat that, please?

How do you spell the last name?

Johnston. Is it J O H N S T O N?

Karena itu, tidak ada ungkapan yang baru kecuali beberapa ungkapan di atas maka tak ada yang perlu dijelaskan lagi. Anda bisa langsung berlatih mengisi formulir pendaftaran seperti yang telah dicontohkan di atas.

### Latihan 2

Isilah formulir pendaftaran di bawah ini sesuai dengan yang informasi Anda dengar.



Hidupkan tape Anda.

1.

Room No.	Single/Double	Charge	Date of Arrival	No. of Nights/ Departure Date
	4/5		6	7/8

**HOTEL REGISTRATION CARD**

BALI

Name of caller : 1  
Telephone No. : 2

Name of Visitor : 3

FOREIGN VISITOR

Home Address :                      Passport No :  
Next Address :                      Date & Place of Issue :


2.

<b>HOTEL</b>	<b>REGISTRATION CARD</b>		
INDO	Name of caller	:	1
	Telephone No.	:	2
Name of Visitor	:	3	<b>FOREIGN VISITOR</b>
Home Address	:	Passport No	:
Next Address	:	Date & Place of Issue	:

Room No.	Single/Double	Charge	Date of Arrival	No. of Nights/ Deperture Date
	4/5		6	7/8

Pada kunci jawaban Anda dapat membaca percakapannya dan melihat isi informasi yang ditanyakan pada formulir pendaftaran. Periksa lah jawaban Anda. Memuaskan bukan? Sekarang bacalah rangkuman berikut dan kemudian kerjakanlah tes formatifnya.

 Dialog yang diperdengarkan:

1. Receptionist : Good morning, Bali Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'd like to reserve a single room for next week, November 17<sup>th</sup>.  
 Receptionist : For how many nights is it, Sir?  
 Caller : Three nights.  
 Receptionist : May I have your name, please?  
 Caller : My name's David Wilson.  
 Receptionist : So, a single rooms for three nights from November 17<sup>th</sup>.  
 Caller : Yes, that's right.  
 Receptionist : Thank you, Sir. We'll be waiting for you.
  
2. Receptionist : Good afternoon, Indonesia Hotel. Can I help you?  
 Caller : I want to make a reservation for Mr. Willis.  
 Receptionist : When is the reservation for?  
 Caller : It's for two nights from December 1<sup>st</sup>.  
 Receptionist : Is it only for Mr. Willis himself?

- Caller : No. He'll be coming with two other men.
- Receptionist : So, three single rooms for two nights from December 1<sup>st</sup>. Is that right?
- Caller : Yes, that's right.
- Receptionist : Could I have Mr. Willis' full name?
- Caller : It's Fred Willis.
- Receptionist : And your name and telephone number?
- Caller : I'm James Brown and my telephone number is 387 4865.
- Receptionist : 387 4865. Right. Could you confirm the reservation, please.
- Caller : Certainly.

- 🔑 1. David Wilson
2. –
3. 1
4. –
5. November 17<sup>th</sup>
6. 3
7. November 20<sup>th</sup>

- 🔑 1. James brown
2. 387 4865
3. Fred willis
4. 3
5. –
6. December 1<sup>st</sup>
7. 2
8. December 3<sup>rd</sup>



## RANGKUMAN

Selain bertanggung jawab dengan penelepnan yang memesan kamar, resesionis hotel juga harus mengisi formulir pendaftaran berdasarkan keterangan yang didengarnya. Itulah yang telah Anda pelajari pada sub-unit ini, yang merupakan sub-unit terakhir dari Unit 2 yang berjudul **Reservation by Phone**. Itu berarti Anda telah mempelajari bagaimana

menerima pemesanan kamar melalui telepon, baik untuk si penelepon sendiri maupun untuk orang lain, serta cara mengisi formulir pendaftaran berdasarkan informasi yang didengar melalui telepon.



**TES FORMATIF 6**

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

Isilah formulir pendaftaran ini dengan informasi yang Anda dengar dari Percakapan 7 Sub-unit 2 antara seorang penelepon yang memesan kamar hotel dengan seorang resepsionis hotel.



<b>HOTEL</b>	<b>REGISTRATION CARD</b>			
<b>INDO</b>	Name of caller : 1			
	Telephone No. : 2			
Name of Visitor : 3			<b>FOREIGN VISITOR</b>	
Home Address :			Passport No :	
Next Address :			Date & Place of Issue :	
Room No.	Single/Double	Charge	Date of Arrival	No. of Nights/ Departure Date
	4/5		6	7/8

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 4, 5, dan 6 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Unit 3. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 2, terutama bagian yang belum dikuasai.



## UNIT 3

## Turning Down Reservation by Phone

Unit ini merupakan unit terakhir dari Unit 1 yang berjudul **Inquiries and Reservations**. Pada unit sebelumnya telah disajikan berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk menerima pemesanan kamar hotel. Kenyatannya, kadang permintaan pemesanan kamar tidak dapat dipenuhi karena tidak ada lagi kamar kosong untuk tanggal yang diinginkan. Tentunya penolakan harus disampaikan sesopan mungkin agar pemesan tidak terlalu kecewa. Pada unit ini, Anda akan belajar dan berlatih menggunakan berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk itu. Berikut ini adalah contoh percakapannya.



Hidupkan tape Anda.

## Percakapan 8

- Receptionist : Good morning, Pandawa Hotel. Can I help you?  
 Caller : My name is Dalbret. I'd like to book a single room for August 25<sup>th</sup>.  
 Receptionist : I'm very sorry, Sir. We have no single rooms available for that date. I can put you in the waiting list and ring you if there's a cancellation.  
 Caller : Thank you.

Ada beberapa kosakata yang harus Anda pelajari agar dapat memahami percakapan tersebut.

**Latihan 1**

Pelajari kosa kata berikut.


- waiting list = daftar tunggu  
 ring = menelepon  
 cancellation = pembatalan

sudah paham? Sekarang cobalah cek pemahaman Anda.

**Latihan 2**

Jawablah beberapa pertanyaan berikut.

1. What's the caller's name?
2. What does he want?
3. When is the reservation for?
4. Is there a single room available for that day?
5. What does the receptionist offer to do?

-  1. Dalbret
2. Book a single room
  3. August 25<sup>th</sup>
  4. No
  5. He'll put Mr. Dalbret in the waiting list and call him if there's a cancellation.

Benar semua? Bagus sekali.

**Latihan 3**

Sekarang dengarkan lagi percakapan 8.  
Hidupkan tape Anda.

Pada contoh percakapan tadi ketika terpaksa menolak pemesanan kamar resepsionis meminta maaf dengan mengatakan tidak ada kamar untuk penolakannya (*We have no single rooms available for that date* = Tidak ada kamar untuk sendiri yang kosong hari ini). Selain ungkapan tersebut ada beberapa ungkapan lain yang dapat digunakan untuk menolak pemesanan kamar seperti dapat Anda lihat pada carta berikut ini.

**Latihan 4**

Buatlah kalimat-kalimat dari kata-kata yang ada pada tabel berikut ini.

I'm very sorry,	we have no	single rooms	available	for	that date
I'm sorry					
I'm afraid					
	we don't have any				
	there are no				
	there aren't any				

		double rooms		
		family rooms		
		rooms		
			left	
				those dates
				tonight
				this weekend
	we're fully booked			

Selain meminta maaf dan memberi alasan penolakan, resepsionis juga dapat menawarkan untuk menulis nama pemesan pada daftar tunggu dan menghubunginya apabila ada pembatalan pemesanan kamar untuk tanggal yang diinginkan pemesan. Perhatikan beberapa ungkapan pada carta berikut.

**Latihan 5**

Buatlah kalimat-kalimat dari kata-kata yang ada pada tabel berikut ini.

I can	put you in the waiting list and	ring you	if there's
			a cancellation
			if somebody cancels
			his reservation
Would you like me to			?
			?

Anda sudah memahami dan mampu mengucapkan berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk menolak pemesanan kamar hotel. Sekarang Anda harus berlatih menggunakannya. Jangan lupa untuk mencocokkan atau membandingkan jawaban Anda dengan yang ada pada kunci jawaban. Apabila berhasil, lanjutkan ke latihan berikutnya. Apabila belum, cobalah lagi. Selamat berlatih.

**Latihan 6**

Lengkapi penggalan percakapan berikut ini.

- Caller : Can I book a double room for tonight?  
 Receptionist : I'm sorry, we're fully ...
- Caller : Could I book a family room for the weekend?  
 Receptionist : I'm afraid we don't ...

3. Caller : I'd like to make a reservation for April 4<sup>th</sup>.  
 Receptionist : I'm very sorry, we have ...

- 🔑 1. booked for tonight  
 2. have any family rooms available for the weekend/  
 \_\_\_\_\_  
 3. have any family rooms left for the weekend  
 \_\_\_\_\_  
 4. no rooms left for April 4<sup>th</sup>/  
 \_\_\_\_\_  
 5. no rooms available for that date  
 \_\_\_\_\_

### Latihan 7

Susun beberapa kalimat berikut menjadi sebuah percakapan antara seorang penelepon dan seorang resepsionis hotel.


- Thank you.
- I'd like to book a single room.
- Can I help you?
- It's for two nights from May 11<sup>th</sup>.
- Good morning, Pantai Indah Hotel.
- When is the reservation for, Sir?
- I'm very sorry.
- Would you like me to put you in the waiting list?
- We haven't any single rooms available for those dates.
- I'll ring you when somebody cancels his reservation.
- It's my Pleasure.

- 🔑 Receptionist : Good morning, Pantai Indah Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'd like to book a single room.  
 Receptionist : When is the reservation for, Sir?  
 Caller : It's for two nights from May 11<sup>th</sup>  
 Receptionist : I'm very sorry. We haven't any single rooms available for those dates. Would you like me to put you in the waiting list? I'll ring you when somebody cancels his reservation.  
 Caller : Thank you.  
 Receptionist : It's my pleasure.

### Latihan 8

Buatlah percakapan antara seorang penelepon dengan seorang resepsionis hotel berdasarkan situasi di bawah ini.

1. David Hunt menelepon Hotel Krakatau. Dia ingin memesan sebuah kamar untuk tiga malam mulai tanggal 3 Juni. Namun, tidak ada lagi kamar kosong untuk tanggal-tanggal tersebut. Resepsionis menanyakan apakah dia mau dimasukkan dalam daftar tunggu kalau-kalau ada yang membatalkan pesanan kamar untuk tanggal tersebut.
2. Mary Brown menelepon Hotel Homan. Dia memerlukan sebuah kamar untuk berdua untuk tanggal 25 Oktober. Resepsionis terpaksa menolaknya karena semua kamar telah dipesan untuk tanggal itu. Akan tetapi,, dia menawarkan untuk memasukkannya dalam daftar tunggu dan memberitahunya bila ada pembatalan pesanan kamar untuk tanggal tersebut.

 Contoh dialog yang diharapkan:

1. Receptionist : Good morning, Krakatau Hotel. Can I help you?

---

Caller : My name's David Hunt and I'd like to make a reservation.

Receptionist : When is it for?

Caller : It's for three nights from June 3<sup>rd</sup>.

Receptionist : A single room for three nights from June 3<sup>rd</sup>. Is that right?

Caller : Yes, it is.

---

Receptionist : Thank you, Sir.

2. Receptionist : Good morning, Homan Hotel. Is there anything I can do for you?

---

Caller : I'm Mary Brown. I'd like to book a double room for October 25<sup>th</sup>.

Receptionist : I'm afraid we have no double rooms left for that date. Madam. But I can put you in the waiting list if you'd like. I'll ring you when there's a cancellation.

Caller : Thank you.

Receptionist : It's a pleasure.

Berhasil dengan baik? Selamat. Anda dapat mengerjakan tes formatifnya sesudah membaca rangkumannya. Bila belum, belajarlah dan cobalah lagi. Anda pasti bisa.



## RANGKUMAN

---

Pada unit terakhir Module 1 ini Anda telah mempelajari bagaimana pemesanan kamar hotel dengan sopan. Untuk itu, Anda harus minta maaf karena harus menolak, menjelaskan alasannya, dan dapat juga kemudian menawarkan daftar tunggu.

Karena ini unit terakhir, berarti pada modul ini Anda telah mempelajari berbagai ungkapan yang dapat digunakan untuk permintaan informasi umum tentang hotel (lokasi, jenis, dan tarif), menerima pemesanan kamar untuk diri sendiri atau orang lain dan cara mengisi formulir pendaftaran, berikut menolak pemesanan kamar melalui telepon.



## TES FORMATIF 7

---

Seseorang menelepon Hotel Musi untuk memesan kamar. Dia membutuhkan sebuah kamar untuk 5 malam mulai tanggal 6 Juni. Akan tetapi, tak ada lagi kamar kosong untuk tanggal-tanggal tersebut. Resepsionis hotel menawarkan untuk memasukkannya dalam daftar tunggu dan akan memberitahunya apabila ada yang membatalkan pesanan kamar untuk tanggal-tanggal tersebut.

Apabila sudah selesai bandingkanlah percakapan yang Anda buat dengan yang ada pada kunci jawaban. Apabila hasilnya belum memuaskan, cobalah lagi. Apabila sudah, selamat. Itu berarti Anda telah menyelesaikan unit ini dengan baik.

Itu juga berarti Anda telah berhasil menyelesaikan modul pertama yang berjudul **Inquiries and Reservation**, modul pertama dari mata kuliah **Hotel and Tourism** dengan baik. Sekali lagi selamat karena sekarang Anda dapat melanjutkan ke modul yang kedua.

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 7 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 3.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Kunci Jawaban Tes Formatif

### *Tes Formatif 1*

Contoh dialog yang diharapkan:

Officer : Good afternoon, Nusantara Wisata. Is there anything we can do for you?

Tourist : Could you tell me about accomodation in Bandung?

Officer : What kind of accomodation do you want?

Tourist : What sort of accomodation is available?

Officer : There are different kinds of accomodation. Where would you like to be?

Tourist : I'd like to be in the suburb.

### *Tes Formatif 2*

Contoh doalog yang diharapkan:

Tourist : I'd like a hotel in the suburb.

Officer : The Asri and the Mendut are in the suburb. The jaya is also far from the city center.

Tourist : Could you tell me what they are like?

Officer : The Asri is not very big. But it's nice and comfortable. The jaya is bigger. It's a modern hotel and has got good facilities.

Tourist : What about the Mendut?

Officer : It's a three-star hotel and has a beautiful flower garden.

### *Tes Formatif 3*

Contoh dialog yang diharapkan:

A: Could you tell me the charge of a single room in the Makasar?

B: It's Rp200.000,00

A: And a double room?

B: Rp250.000,00

A: What about in the Tosari?

B: In the Tosari a single room is Rp150.000,00 and a double room Rp200.000,00



*Tes Formatif 4*

Contoh dialog yang diharapkan:

- Receptionist : Good morning, Puncak Indah Hotel. How can I help you?  
 Caller : I'm Mrs. Lorenzo. I'd like to make a reservation.  
 Receptionist : When for, Mrs. Lorenzo?  
 Caller : For a week from March 18<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Would you like a single room or a double room?  
 Caller : A single room, please.  
 Receptionist : So, a single room for a week from March 18<sup>th</sup>.  
 Caller : Yes, that's right.

*Tes Formatif 5*

Contoh dialog yang diharapkan:

- Receptionist : Good morning, Brastagi Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'm calling to make a reservation for Mr. Andrew Right.  
 Receptionist : When is the reservation for?  
 Caller : It's for five nights from April 10<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Is it only for himself?  
 Caller : No. He'll be with his wife and their son. So, I'd like to book a double room and a single room.  
 Receptionist : Could you tell me your name and telephone number, please?  
 Caller : It's Jane Austin. And the telephone number is 368 7578.  
 Receptionist : A double room and a single room for five nights from April 10<sup>th</sup>, is that right?  
 Caller : Yes, it is.  
 Receptionist : Could you please confirm the reservation, Miss. Austin.  
 Caller : Certainly.

*Tes Formatif 6*

Dialog yang diperdengarkan:

- Receptionist : Good morning, Batavia Hotel. How can I help you?  
 Caller : I'd like to make a reservation for my manager, Mr. Charles Jordan.  
 Receptionist : When is it for?  
 Caller : It's for four nights from July 5<sup>th</sup>.  
 Receptionist : Is it only for Mr. Jordan himself?

- Caller : No. There will be two other persons, a man and a woman.  
 Receptionist : So, three single rooms for four nights from July 5<sup>th</sup>.  
 Caller : Yes, that's right.  
 Receptionist : Could you tell me your name?  
 Caller : My name's Susan Ward.  
 Receptionist : Susan Ward. Is it W A R D?  
 Caller : Right. And my telephone number is 598 4372.  
 Receptionist : Could you confirm your reservation, please?  
 Caller : Sure, I will.

*Jawabannya:*

1. Susan Ward
2. 598 4372
3. Charles Jordan
4. 3
5. –
6. July 5<sup>th</sup>
7. 4
8. July 9<sup>th</sup>.

*Tes Formatif 7*

Contoh dialog yang diharapkan:

- Receptionist : Good morning, Musi Hotel. Can I help you?  
 Caller : I'd like to book a single room and a double room.  
 Receptionist : When is the reservation for?  
 Caller : It's for a week from February 9<sup>th</sup>.  
 Receptionist : I'm very sorry. We don't have any rooms available for those dates. Would you like me to put you in the waiting list? We'll let you know when there's a cancellation.  
 Caller : Thank you.  
 Receptionist : It's my Pleasure.

## Daftar Pustaka

- Cyssco, Dhanny. R. (2000). *Special Conversation for Hotel and Restaurant*. Jakarta: Buana Ilmu Populer.
- Stott, Chris and Rod Revel. (1986). *Five Star English – For the Hotel and Tourist Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Stott, Tirsh dan rod Revel. (1988). *Highly Recommended – English for The Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Visutskie, Lynne. (1997). *Hotel Staff*. Jakarta: Kesaint Blanc.