



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



高等职业学校旅游类专业教材

酒店情景英语

(第二版)

王青 主编



专业
基础课程
★
ZHUAN YE JI CHU
KE CHENG



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



高等职业学校旅游类专业教材

酒店情景英语

(第二版)

王青 主编
祝道才 唐亚军 副主编



专业
基础课程

★
ZHUAN YE JI CHU
KE CHENG



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店情景英语 / 王青主编. —2版. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.3

“十二五”职业教育国家规划教材

高等职业学校旅游类专业教材

ISBN 978-7-5184-0804-7

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第307264号

责任编辑: 史祖福 曾 娅

策划编辑: 史祖福

责任终审: 劳国强

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 吴大鹏

责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年3月第2版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 17.25

字 数: 360千字

书 号: ISBN 978-7-5184-0804-7 定价: 36.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140082J2X201ZBW

本教材第二版较第一版无论是在编写形式、教学内容还是编写思路等方面均有很大的调整。本教材以酒店前厅、餐厅、客房、康乐和管理五大部门的工作流程为主线，形成系统的酒店工作现场和工作任务，每一个工作情景的设置与相关岗位的工作流程、工作任务、工作内容、岗位标准、工作技巧对接，真正培养学生在职场环境下的酒店岗位口语交际能力。

本教材选取的 128 个典型工作情景均符合酒店服务与管理五大部门的工作流程，所有内容均来自一线工作岗位，以各部门的典型工作情景为载体，围绕这些工作情景设置多样的学习任务，突出职场情景下专业英语“以言行事”的能力。取材真实，操作流程先进，具有前瞻性、专业性强和简洁易懂等特点。

作为一本专业英语教材，酒店服务与管理语言的实用功能在本教材中得到了准确而完整的体现。在“够用为度”的原则下，学习者可以充分地利用本教材训练自己的职场口语交际能力，以达到在未来的工作中娴熟运用并顺利完成工作任务的目的。为此，编者在编写形式上做了合理的编排，以专业内容贯穿始终、以专业技能支撑语言功能、语言知识与专业知识有机结合，以说为主、读为辅。选取第一手语言资料，然后对其进行加工、整理，力求本教材中的语言表达准确、纯正、口语化、职业化和规范化。

本教材分为五大部分，共计 23 个单元，每部分由各自部门的主要工作流程组成，每个部分自成完整的学习内容。每个工作流程为 1 个学习单元，每个单元设定 2~4 个典型工作情景，围绕每个工作情景，设置 3~4 个不同的学习任务。每个单元还包含 1 篇拓展阅读，2~3 个情景对话及词汇表和详细的注释，还配有句型操练、角色扮演、情景对话、口头翻译等口头练习以及常用句型和附加专业词汇等。

本教材由安徽工商职业学院王青担任主编，祝道才、唐亚军担任副主编，合肥古井假日酒店程艳审阅。具体编写分工如下：王青编写第 1、2、3、4、5、8 单元；李晓维编写第 6、16、17 单元；祝道才编写第 7、22、23 单元；刘宗贤编写第 9、10、11 单元；唐亚军编写第 12、13、14、15 单元；徐晓琴编写第 18、19 单元；王晓耘编写第 20、21 单元。

本教材的主要读者对象是酒店服务与管理专业人士，尤其适合职业院校相关专业的学生使用，还适用于企业在岗员工的培训。另外，意欲从事酒店行业、涉外工作的人员，也可使用本书。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏不足之处，恳请读者提出宝贵的意见和建议，编者将不胜感激。

编者
2015 年 12 月

Part I	The Front Office	7
Unit 1	General Enquiries	8
Unit 2	Taking a Booking	19
Unit 3	Meeting a Guest	29
Unit 4	Receiving a Guest	39
Unit 5	Payment and Checking out	52
Unit 6	Welcoming to the Business Center	67
Unit 7	Giving Directions in a Hotel	79

Part II	Food and Beverage Department	91
Unit 8	Booking a Table	92
Unit 9	Serving Drinks	103
Unit 10	Seating a Guest	113
Unit 11	Taking Orders	122
Unit 12	Serving Dishes	137

Part III	Housekeeping Department	149
Unit 13	Guiding a Guest to His Room	150
Unit 14	Chamber Service	161
Unit 15	Laundry Service	170
Unit 16	Wake-up Service	181
Unit 17	Special Services	191

Part IV	Health and Recreation Department ...	209
Unit 18	At the Fitness Center	210
Unit 19	At the Beauty Salon	222
Unit 20	At the Bathing Center	236
Unit 21	At the Night Club	245

Part V Hotel Management..... 257

Unit 22 Settling Complaints 258

Unit 23 Dealing with Problems 269

参考文献..... 276

“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

高等职业学校旅游类专业教材

酒店情景英语

(第二版)

王青 主编
祝道才 唐亚军 副主编



专业
基础课程
★
ZHUAN YE JI CHU
KE CHENG

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店情景英语 / 王青主编. —2版. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.3

“十二五”职业教育国家规划教材

高等职业学校旅游类专业教材

ISBN 978-7-5184-0804-7

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第307264号

责任编辑: 史祖福 曾 娅

策划编辑: 史祖福

责任终审: 劳国强

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 吴大鹏

责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年3月第2版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 17.25

字 数: 360千字

书 号: ISBN 978-7-5184-0804-7 定价: 36.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140082J2X201ZBW

本教材第二版较第一版无论是在编写形式、教学内容还是编写思路等方面均有很大的调整。本教材以酒店前厅、餐厅、客房、康乐和管理五大部门的工作流程为主线，形成系统的酒店工作现场和工作任务，每一个工作情景的设置与相关岗位的工作流程、工作任务、工作内容、岗位标准、工作技巧对接，真正培养学生在职场环境下的酒店岗位口语交际能力。

本教材选取的 128 个典型工作情景均符合酒店服务与管理五大部门的工作流程，所有内容均来自一线工作岗位，以各部门的典型工作情景为载体，围绕这些工作情景设置多样的学习任务，突出职场情景下专业英语“以言行事”的能力。取材真实，操作流程先进，具有前瞻性、专业性强和简洁易懂等特点。

作为一本专业英语教材，酒店服务与管理语言的实用功能在本教材中得到了准确而完整的体现。在“够用为度”的原则下，学习者可以充分地利用本教材训练自己的职场口语交际能力，以达到在未来的工作中娴熟运用并顺利完成工作任务的目的。为此，编者在编写形式上做了合理的编排，以专业内容贯穿始终、以专业技能支撑语言功能、语言知识与专业知识有机结合，以说为主、读为辅。选取第一手语言资料，然后对其进行加工、整理，力求本教材中的语言表达准确、纯正、口语化、职业化和规范化。

本教材分为五大部分，共计 23 个单元，每部分由各自部门的主要工作流程组成，每个部分自成完整的学习内容。每个工作流程为 1 个学习单元，每个单元设定 2~4 个典型工作情景，围绕每个工作情景，设置 3~4 个不同的学习任务。每个单元还包含 1 篇拓展阅读，2~3 个情景对话及词汇表和详细的注释，还配有句型操练、角色扮演、情景对话、口头翻译等口头练习以及常用句型和附加专业词汇等。

本教材由安徽工商职业学院王青担任主编，祝道才、唐亚军担任副主编，合肥古井假日酒店程艳审阅。具体编写分工如下：王青编写第 1、2、3、4、5、8 单元；李晓维编写第 6、16、17 单元；祝道才编写第 7、22、23 单元；刘宗贤编写第 9、10、11 单元；唐亚军编写第 12、13、14、15 单元；徐晓琴编写第 18、19 单元；王晓耘编写第 20、21 单元。

本教材的主要读者对象是酒店服务与管理专业人士，尤其适合职业院校相关专业的学生使用，还适用于企业在岗员工的培训。另外，意欲从事酒店行业、涉外工作的人员，也可使用本书。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏不足之处，恳请读者提出宝贵的意见和建议，编者将不胜感激。

编者
2015 年 12 月

Part I	The Front Office	7
Unit 1	General Enquiries	8
Unit 2	Taking a Booking	19
Unit 3	Meeting a Guest	29
Unit 4	Receiving a Guest	39
Unit 5	Payment and Checking out	52
Unit 6	Welcoming to the Business Center	67
Unit 7	Giving Directions in a Hotel	79
<hr/>		
Part II	Food and Beverage Department	91
Unit 8	Booking a Table	92
Unit 9	Serving Drinks	103
Unit 10	Seating a Guest	113
Unit 11	Taking Orders	122
Unit 12	Serving Dishes	137
<hr/>		
Part III	Housekeeping Department	149
Unit 13	Guiding a Guest to His Room	150
Unit 14	Chamber Service	161
Unit 15	Laundry Service	170
Unit 16	Wake-up Service	181
Unit 17	Special Services	191
<hr/>		
Part IV	Health and Recreation Department ...	209
Unit 18	At the Fitness Center	210
Unit 19	At the Beauty Salon	222
Unit 20	At the Bathing Center	236
Unit 21	At the Night Club	245
<hr/>		

Part V Hotel Management..... 257

Unit 22 Settling Complaints 258

Unit 23 Dealing with Problems 269

参考文献..... 276

Part I

The Front Office

Objectives

In this unit, you will learn various ways to:

- enquire about hotel facilities;
- enquire about a restaurant;
- respond to questions about facilities.

Section A

Task one Questions for Discussion

1. What are the advantages and disadvantages of working in a hotel?
2. What facilities would you expect a typical one-star, three-star or five-star hotel to provide for its guests?

Task two Work in Pairs

Do you know these facilities below? What types of hotel would you expect to find these facilities?

1. 24-hour room service
2. health or fitness facilities
3. wheelchair access
4. cloakroom
5. swimming pool
6. children facilities
7. credit cards accepted
8. restaurant

New Words and Expressions

general	一般的, 综合的
enquiry (n.)	询问
enquire (v.)	询问
hotel facility	酒店设施
respond	回答
advantage	优势
disadvantage	劣势

expect	期望, 预料
typical	典型的
five-star hotel	五星级酒店
provide for	供给, 提供
24-hour room service	24小时客房送餐服务
health or fitness facility	健康或健身设施
wheelchair access	轮椅通道
cloakroom	衣帽间
children facility	儿童设施
credit cards accepted	信用卡支付

Section B

Task one A Telephone Enquiry about the Hotel's Facilities

Scene: *Sunshine Hotel is a four-star hotel in Hefei. Susan works at the reception desk. She is talking to a caller who wants to get some information about the hotel's facilities.*

Susan (S): Sunshine Hotel. Good afternoon. Susan speaking. How can I help you?

Guest (G): Hello. I'm Peter from London. I've got some questions about your hotel.

S: That's fine, Peter. What would you like to know?

G: First of all, are your rooms suitable for the disabled? I need to use a wheelchair.

S: Yes, sir. We have five double rooms with disabled facilities. They're on the ground floor and have grab rails in the shower. The restaurant also has wheelchair access, of course.

G: Great. And is there room service?

S: Yes, there is. Room service is available for 24 hours.

G: That's fine. Oh, yes, is there Wi-Fi Internet access in the room?

S: Yes, there is. You can use it for free.

G: OK. Thanks. Is there a car park?

S: Yes, there's a car park with 60 spaces right next to the hotel. Is there anything else I can help you?

G: No, that's all. Thanks for your help.

S: You're welcome, Peter. Goodbye.

New Words and Expressions

reception desk	前台, 总服务台, 接待处
information	信息
suitable	适当的, 恰当的
disabled	残疾的

double room	双人房
on the ground floor	一楼（英国）
grab rail	扶手杆
shower	淋浴
available	可获得的
Wi-Fi Internet access	无线网络连接
address	称呼, (说话时) 用适当称呼
male	男性的
female	女性的
fitness center	健身中心
smoking room	(可以) 吸烟的房间
credit card	信用卡

Professional Tips

Addressing a guest

Address a male guest as “sir” and a female guest as “madam” if you don’t know his or her name.

Asking how you can help

How may/can I help you?

What can I do for you?

May / Can I help you?

Asking about facilities

Is there a swimming pool?

Are there smoking rooms?

Do you have a fitness center?

Do you take credit cards?

Responding to questions about facilities

Yes, there is/are.

Yes, we do.

No, I’m afraid not.

Expressing thanks

Thank you very much.

Thanks for your help.

Thanks a lot.

Responding to thanks

You’re welcome.

It’s my pleasure.

Task two Work in Pairs

Drills on conversational patterns.

1. Sunshine Hotel. Good afternoon. Susan speaking. How can I help you?

May I help you

Can I help you

What can I do for you

2. I've got some questions about your hotel.

the restaurant

the fitness center

the room service

the conference room

3. Is there Wi-Fi Internet access in the room?

a minibar

a cable TV

a computer

4. Do you have 24-hour room service?

airport pick-up service

a fitness center

express laundry service

business facilities

shoe shining service

5. Does the hotel have a fitness center?

a suite bathrooms

24-hour reception

a beauty salon

Wi-Fi Internet access

New Words and Expressions

conference room

minibar

cable TV

business facility

airport pick-up service

express laundry service

shoe shining service

suite bathroom

会议室

小酒吧

有线电视

商业设施

机场接送服务

快洗服务

擦鞋服务

套房浴室