



全国100所
高职高专院校旅游类专业系列教材
(酒店管理专业)

酒店服务英语

Jiudian Fuwu Yingyu

总主编 郑向敏
主 编 宁 毅

副总主编 谢 苏



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>





全国100所
高职高专院校旅游类专业系列教材
(酒店管理专业)

酒店服务英语

Jiudian Fuwu Yingyu

总主编 郑向敏
主 编 宁 毅

副总主编 谢 苏
副 主 编 江 波 缪小玲

重庆大学出版社

内容提要

本书的内容涉及了本书内容编排以酒店主要工作岗位和流程为主线,以语言的使用功能为主,一个工作岗位为一个单元,共 14 个单元,主要包括:Room Reservation, At the Airport, Check in, Bell Service, Housekeeping, Laundry Service, Information Desk, Business Center, Dining Hall, Maintenance, Complaints, Check out。本书的功能场景设计与现行的某个实训内容配合,以便学生在实训和练习时,可以中英文双语进行。

本教材所选取的材料全部涉及酒店服务实际操作,语言地道、简洁,难易适度、通俗易懂,既适合高职高专会展酒店管理专业和旅游类专业学生使用,也可作为酒店工作人员的培训和自学教材。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务英语/宁毅主编. —重庆:重庆大学出版社,
2008. 11

(全国 100 所高职高专院校旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4634-7

I. 酒… II. 宁… III. 饭店—商业服务—英语—高等学
校:技术学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 164431 号

全国 100 所高职高专院校旅游类专业系列教材

酒店服务英语

主 编:宁 毅

副主编:江 波 缪小玲

责任编辑:江欣蔚 版式设计:江欣蔚

责任校对:费 梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:10.75 字数:193 千

2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4634-7 定价:18.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究



编委会

总 主 编 郑向敏

副总主编 谢 苏 汪京强 韩 军
孟 华 张鸽盛

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁 霞	王世瑛	王振才	王 瑜
王雷亭	冯玉珠	宁 毅	朱水根
刘启亮	刘根华	江 群	张 波
张 青	余 昕	张树坤	张跃西
沈 捷	罗兹柏	范运铭	陆 朋
陈增红	姜 爽	袁 俊	贾俊环
黄咏梅	曹红蕾	韩 林	舒 晶
斯婉青	蔡敏华	檀小舒	



总序

21 世纪是中国成为旅游强国的世纪。根据世界旅游组织的预测,2020 年中国将成为世界第一大旅游目的地国家,并成为世界第四大旅游客源国。在我国旅游业迅速发展,需要大量优秀的专业人才。高职高专教育作为中国旅游教育的重要组成部分,肩负着为中国旅游业培养大量的一线旅游专业人才的重任。

教材建设是旅游人才教育的基础。随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元,旅游高职高专教育对旅游专业人才的培养目标更为明确。旅游高职高专人才培养需要一套根据高职高专教育特点、符合高职高专教育要求和人才培养目标,既有理论广度和深度,又能提升学生实践应用能力,满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

目前,我国旅游高职高专教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、学校和出版社的共同努力下,已出版了一大批旅游高职高专教材。但从整体性看,已有的多数系列教材有以下两个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化;二是不能适应目前多种教学体制和授课方式的需要,在不同课时要求和多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学方式中显得无能为力。

在研究和分析目前众多旅游高职高专系列教材优缺点的基础上,我们组织编写了 100 多所旅游高职高专院校参与的、能覆盖旅游高职高专教育 4 个专业的、由 60 多本专业教材组成的“全国 100 所高职高专院校旅游类专业规划教材”。为了解决多数系列教材存在的上述两个缺陷,本系列教材采取:



1. 组织了百所旅游高职高专院校有教学经验的教师参与本系列教材的编写工作,并以目前我国高职高专教育中设置的酒店管理、旅游管理、景区开发与管理、餐饮管理与服务4个专业为教材适用专业,编写出版针对4个专业的4个系列、共60多本书的系列教材,以保证本系列教材课程的覆盖面和学校的使用面。

2. 在教材编写内容上,根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲,结合目前高职高专学生的知识层次,准确定位和把握教材的内容体系。在理论知识的处理上,以理论精当、够用为度、兼顾学科知识的完整性和科学性;在实践内容的把握上,重视方法应用、技能应用和实际操作、以案例阐述新知识,以思考、讨论、实训和案例分析培养学生的思考能力、应用能力和操作能力。

3. 在教材编写体例上,增设学习目标、知识目标、能力目标和教学实践、章节自测、相关知识和资料链接、教学资源包(包括教案、教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案)等相关内容,以满足各种教学方式和不同课时的需要。

4. 在4个专业系列教材内容的安排上,强调和重视各专业系列教材之间,课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性,处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系,避免内容的断缺和不必要的重复。

作为目前全国唯一的一套能涵盖旅游高职高专4个专业、100所旅游高职高专院校参与、60多本专业教材组成的大型系列教材,我们邀请了国内旅游教育界知名学者和企业界有影响的企业家作为本系列教材的顾问和指导,同时我们也邀请了多位在旅游高职高专教育一线从事教学工作的、现任教育部高职高专旅游管理类和餐饮管理与服务类教学指导委员会委员参与本系列教材的编写工作,以确保系列教材的知识性、应用性和权威性。

本系列教材的第一批教材即将出版面市,我们想通过此套教材的编写与出版,为我国旅游高职高专教育的教材建设探索一个“既见树木,又见森林”的教材编写和出版模式,并力图使其成为一个优化配套的、被广泛应用的、具有专业针对性和学科应用性的旅游高职高专教育的教材体系。

教育部高职高专旅游管理类教学指导委员会主任委员

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2008年2月

前言

随着高职高专教育改革的不断深化,以及高职教育层次旅游和饭店专业教学模式的不断创新,对教材提出了新的要求。为适应这种变化和要求,我们组织多所高职院校教师,编写本教材。

一、适用范围

高职高专院校酒店管理和旅游类专业学生。学生的单词量在2 000以上,并且已经完成英语语法基础学习。

也可作为酒店工作人员的培训和自学教材。

二、编写指导思想

该教材属于 ESP(English for Special Purpose) 范畴,属专业教材,而非纯语言教材。

体现 ESP 英语教学改革思想和内容。“以用带学”,实用为主,突出语言的使用功能。

旨在培养学生实际工作能力,即听说能力。

不再提及语法,以句型为主。

三、特点

本书内容编排以酒店主要工作岗位和流程为主线,以各个工作岗位为基本语言功能。

以语言的使用功能为主,一个工作岗位为一个单元。

配合课堂教学改革,反映实习实训内容。功能场景设计与现行的某个实训内容配合,以便学生在实训和练习时,可以中英文双语进行。

本书由武汉职业技术学院外语学院宁毅副教授担任主编,并承担第3,4单元的编写工作;武汉职业技术学院旅游学院缪小玲讲师担任副主编,并编写第5,6,7单元;湖北大学职业技术学院武昌校区江波讲师担任副主编,并编写第8,12,13单元;武汉职业技术学院外语学院匡薇老师编写第9,14



单元,湖北大学职业技术学院武昌校区孙丽华讲师负责第 10,11 单元,武汉职业技术学院旅游学院王莉老师负责第 1 单元和附录的编写,武汉职业技术学院外语学院肖虎老师负责第 2 单元的编写。

由于编者的知识和水平有限,不当之处在所难免,恳请广大教师和读者批评指正。本书主编的电子邮箱是:jackning2005@126.com。

宁 毅

2008 年 3 月于武汉

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

书名:		版次	
书号:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
您所在的校(院)、系:	校(院)		系
您所讲授的课程名称:			
学生人数:	____人	____ 年级	学时:
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话	(家) (手机)
E-mail:(必填)			
您对本书的建议:		系主任签字	
		盖章	

请寄:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)

重庆大学出版社市场部

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:fxk@cqup.com.cn



目 录

CONTENTS

Unit 1	Room Reservation	1
Unit 2	At the Airport	10
Unit 3	Check in[1]	18
Unit 4	Check in[2]	26
Unit 5	Bell Service	34
Unit 6	Housekeeping	42
Unit 7	Laundry Service	50
Unit 8	Information Desk	58
Unit 9	Business Center	66
Unit 10	Dinning Hall[1]	74
Unit 11	Dinning Hall[2]	83
Unit 12	Maintenance	91
Unit 13	Complaints	99
Unit 14	Check out	107
Appendix	116
参考文献	157

Unit 1

Room Reservation

Part 1 课文 Text

Job Description of the Booking Service

SUMMARY

The booking service is all dedicated to providing the guests with a professional service in a relaxing and welcome manner.

ESSENTIAL DUTIES

Responsibilities vary considerably in details depending on different positions.

The Reservationist's primary responsibility is to book and upgrade group telephone reservations, and process individual telephone sales. This includes entering group(s) in the Gateway Ticketing System, mailing out confirmations. Other responsibilities include contacting groups in the event in which advance payment is not received by a specified deadline, soliciting information from groups as to their future plans and/or other sales related information, general maintenance of reservations files, and general office and clerical duties as needed. Reservationists will be trained to perform as box office cashiers and telephone operators, and expected to perform those and other general guest service duties as necessary.

Assistant reservation manager is responsible for the day to day and long term planning for inbound operations. Responsibilities also include budgeting, forecasting,



management and development of staff.

Reservation supervisors' key responsibilities involve supervising the operations of the Reservations Department during shift, conducting shift briefings and attending hotel meetings in line managers, absence, converting bedroom accommodation enquiries into bookings on the phone in person or by letter, recording and processing using a computer booking system, cancellations and amendments via phone, fax or email promptly and in line with company standards, managing hotel selling strategy by opening and closing to specified rates linked to hotels' business plans and as directed by the line manager, liaising and communicating special requirements to other departments e. g. Cots, VIP's and late arrivals, preparing reports using both computerized reservation system and other computer softwares such as Word and Excel, recording and managing bookings that fail to arrive.

Reservation/PBX manager: Responsible for implementing revenue management systems, standards and practices to control rooms inventories and rates. Participate in strategic hotel marketing plans by monitoring future room's occupancy and revenues in addition to managing the hotel reservations.

Reservation agent's primary responsibility is to handle guests' room reservation requests for the hotel, provide guests with hotel facility information and answer questions related to the hotel and local area.

Function 1 Reservation by telephone

(R = Reservationist, G = Guest)

R: Advance Reservations. May I help you?

G: Yes. I want to book an adjoining room for my family from July 15th to 29th.

R: Excuse me, wait a moment, I'll check...We can confirm one from July 15th to 20th. After that I'm not sure. For we'll be busy with the International Kite Festival. However, we will try to put your family in another hotel. There will be no problem.

G: Very well. Please reserve one for me.

R: For whom is the reservation?



G: Mr. Leacock.

R: Ok. An adjoining room from July 15th for seven days for Mr. Leacock.

G: That's right. Thank you very much.

R: Thank you for calling, madam. Good-bye.

G: You are welcome. Good-bye.

Function 2 Reservation on the spot

(R = Reservationist, G = Guest)

R: Can I help you?

G: Yes, I'd like to book a single room with a bath for next Friday.

R: That's fine, sir. We do have a single room available for Friday, with a front view or rear view?

G: What is the price difference, please?

R: The current rate for a single room with a front view is \$50 per night, one with a rear view is \$35 per night.

G: Suppose I'll take the one with a front view, what services come with that?

R: For \$50 you'll have a radio, a color television, a telephone and a major international newspaper delivered to your room every day.

G: That sounds not bad at all. I'll take it.

R: Very good. Could you tell me your name, sir, please?

G: Yes, it is Kern.

R: And what is your address, please?

G: It is 3,600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. .

R: Excuse me, sir, but could you speak a little more slowly, please?

G: Sure, no problem. It's 3,600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. . Have you got it?

R: Yes, so it is 3,600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. .

G: That's right.

R: What about your telephone number?



G: (601) 264-9716.

R: OK. We look forward to seeing you next Friday.

G: Thank you and good-bye.

R: Good-bye.

Part 2 词汇和短语 [New words and expressions]

1. dedicate	['dedikeit]	vt. 献(身), 致力
2. professional	[prə'feʃənl]	adj. 专业的, 职业的
3. upgrade	['ʌpgreid]	vt. 使升级, 提升
4. deadline	['dedlain]	n. 最后期限
5. confirmation	[,kɒnfə'meɪʃən]	n. 证实, 确认
6. confirm	[kən'fə:m]	vt. 确定
7. inbound	['inbaund]	adj. 内地的, 归航的
8. strategic	[strə'ti:dʒɪk]	adj. 战略的, 战略上的
9. contact	['kɒntækt]	vt. 接触, 联系
10. implement	['implimənt]	vt. 贯彻, 实现
11. revenue	['revɪnju:]	n. 收入, 税收
12. solicit	[sə'lisit]	v. 恳求
13. supervise	['sju:pəvaɪz]	v. 监督, 管理
14. maintenance	['meɪntɪnəns]	n. 维护, 保持
15. clerical	['klerɪkəl]	adj. 书记的
16. occupancy	['ɒkjupənsi]	n. 占有
17. briefing	['brɪfɪŋ]	n. 简报
18. convert	[kən've:t]	vt. 使转变, 转换
19. process	['prəuses]	vt. 加工, 处理
20. standard	['stændəd]	n. 标准
21. enquiry	[in'kwaiəri]	n. 询问
22. cancellation	[kænsə'leɪʃən]	n. 取消



23. amendment	[ə'mendmənt]	<i>n.</i> 改善,改正
24. via	['vaɪə, 'vi:ə]	<i>prep.</i> 经,通过,经由
25. liaise	[li:'eɪz]	<i>vi.</i> 联络
26. file	[faɪl]	<i>n.</i> 文档
27. adjoining	[ə'dʒɔɪnɪŋ]	<i>adj.</i> 邻接的,隔壁的
28. available	[ə'veɪləbl]	<i>adj.</i> 可用到的,有空的
29. rear	[riə]	<i>adj.</i> 后面的,背面的
30. Mississippi	[,mɪsi'sɪpi]	<i>n.</i> 密西西比河,密西西比州(美国州名)
31. booking service		预订部
32. Ticket System		订票系统
33. advance payment		预付
34. solicit information		客人问讯
35. participate in		参加
36. marketing plan		市场营销计划
37. reservation manager		预定部经理
38. assistant reservation manager		预定部助理
39. reservation supervisor		订房部主管
40. reservation agent		订房经理
41. COTS(customer order tracking system)		用户订单跟踪系统
42. VIP(very important person)		贵宾

Part 3 注释[Notes]

1. 常见房间类型:

single room	单人间
double room	带一张双人床的房间
twin room	带两张单人床的房间
triple room	三人间



Continued

family suite	家庭套房
junior suite	一般套房
standard suite	标准套房
presidential suite	总统套房
royal suite	高级套房
deluxe suite	豪华套房
honeymoon suite	蜜月套房
adjoining room	相邻的两套房间
studio room	带有沙发床的房间

2. with a front view: 朝阳面, with a rear view: 朝阴面
3. Gateway Ticketing System: 网关订票系统

Part 4 功能句[Top 10 of Functional Sentences]

1. I'd like to book a single room for next Friday.
2. What's the price difference?
3. I'll take the one with a front view.
4. For whom is the reservation?
5. We can confirm one from 15th to 20th.
6. We'll try to put your family in another hotel.
7. What services come with that?
8. What about your telephone number?
9. What's your address, please?
10. We look forward to seeing you next Friday.



Part 5 备用语库[Sentences for Various Scenarios]

Scenario 1 Recommending another hotel nearby

R: I'm sorry, but we're fully booked.

G: Oh, then can you recommend another hotel nearby?

Scenario 2 Recommending another room that is available

R: Let me see. Sorry, the adjoining room has been reserved. But we have a twin room available and the current price is \$600 a night, plus tax, but supper is included.

G: That sounds terrific. I'll take it.

Scenario 3 Confirming a reservation

G: I'd like to confirm a reservation.

R: Certainly, sir. May I have the date of your reservation, please?

Part 6 练习[Exercise]

1. Role-play.

(1) Information: Mr. David, a guest calling from Paris, make a reservation, a standard suite from May 1st for ten days.

(2) Information: Ms. Keller, makes a reservation at the booking service, honeymoon suite for her friends, from Oct. 10th to Nov. 5th.

2. Listen to the conversation and answer the questions.

Questions:

(1) What kind of room does the guest want? _____

(2) How long will the guest stay? _____