



Easy English 360句系列

Hotel English

360

饭店英语

360句

刘海霞 张 峰◎主 编

饭店服务全程语言“小助手”

- 句句为营，逐个突破
- 中英对照，易学易记
- 配录光盘，方便跟读
- 举一反三，活学活用



旅游教育出版社

Hotel English

360

饭店英语 360句

主 编◎刘海霞 张 峰
审 定◎张明生



旅游教育出版社

· 北 京 ·

丛书策划:李红丽

责任编辑:肖 扬

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语 360 句/刘海霞,张峥主编. —北京:旅游教育出版社,2008. 5

(Easy English 360 句系列)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1504 - 6

I. 饭… II. ①刘…②张… III. 饭店—英语—口语
IV. H319. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 005109 号

Easy English 360 句系列

饭店英语 360 句

刘海霞 张 峥 主编

张明生 审定

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市东兴装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	11. 875
字 数	151 千字
版 次	2008 年 6 月第 1 版
印 次	2008 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1 - 8000 册
定 价	28. 00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

学习和掌握一门语言应该是一个循序渐进、不断积累和熟练的过程,这一过程从来都不可能是一蹴而就的。学习母语之外的外语更应是这样。“Easy English 360 句系列”就是基于这样的语言学习规律编写策划的。本系列丛书强调的语言学习理念如下:一天一句、坚持不懈,积少成多,从“量”的积累达到“质”的飞跃。

本系列丛书第一辑与旅游领域相关,包括 4 本:《旅游英语 360 句》《导游英语 360 句》《饭店英语 360 句》和《景区景点英语 360 句》。之后我们还将陆续推出第二辑、第三辑……将涉及会议展览、经贸活动、体育运动、时尚生活等内容。

本系列丛书以所涉及领域的 360 个常用口语单句为特色内容,根据不同主题划分为若干单元,每单元均设有“重点词汇库”和“典型对话示例”模块,前者为学习单句“铺路”,后者则把单句串联成情景会话,以强化前面所学单句的适用情景,帮助学习者从操练单句向模拟情景会话过渡,逐步学会连贯地进行交谈。

360 句的每个单句下还特别设有“关键句”、“客用语”、“记忆提示”和“举一反三”四个模块,以帮助学习者提高记忆效果,学习拓展其他的表达句式。同时,还为“关键句”和“客用语”句子中的难词标注了国际音标。

本系列丛书均配有由美籍专家朗读的录音光盘,包括 360 个单句及每单元的“典型对话示例”内容,希望读者能充

分利用录音光盘去纠正发音、跟听模仿,达到提高听力及口语表达能力的目的。

请记住并实践我们的学习理念:一天一句、坚持不懈,积少成多,从“量”的积累达到“质”的飞跃。因为我们坚信:“只要功夫深,铁杵磨成针”,能坚持到最后,你——就是胜利者。

旅游教育出版社

前 言

自中国加入世界贸易组织(WTO)以来,经济发展迅速,国际交流日益增多,宾馆饭店等涉外服务行业也迅速崛起。为了满足中国旅游饭店行业涉外服务的需要,我们应积极提高窗口行业服务人员的业务素质,尤其是其外语工作能力的提高更成为一个亟待解决的问题。本书以饭店各部门一线工作人员日常工作用语为主要内容,旨在从语言方面为宾馆饭店一线员工提供最直接有效的帮助。

本书内容根据饭店的部门设置分为前厅部、客房部、餐饮部、商务中心、康乐中心和其他服务共六部分。它全面涵盖各部门的工作流程,并且内容都是经过反复筛选,是宾馆饭店日常工作的基本用语。本书既可以作为宾馆饭店对员工进行系统培训的教材,也可以作为员工提高自身业务素质的自学资料。对于其他有志于从事这个行业的朋友或爱好者来说,本书也极具参考和学习价值。

本书内容的三大特点:

(一)内容全面:本书涵盖了宾馆饭店各部门所有的工作环节和细节,相信不同读者都能在本书中找到适合自己工作岗位的内容。

(二)实用性强:本书因直接针对宾馆饭店服务行业的工作人员,所以在选择内容时编者把简单易学、准确实用作为标准,认真选择每一句话。帮助读者学习地道的英语,预防因受中文习惯影响而引起的语言错误。

(三)学用结合:虽然本书旨在讲解宾馆饭店的工作用语,但为了帮助读者在学习语言的同时也能够了解句子的使用方法,所以每个单元的后面都安排了“典型对话示例”,便于读者活学活用。

由于时间仓促、水平有限,若有错漏之处还请广大同行和读者不吝赐教。

编 者

Contents

目 录

Part I Front Office Department

前厅部(1-75)/1

Unit 1 Room Reservation

客房预订(1-14)	2
1. What rooms do you prefer?	
您想订哪种房间?	2
2. For what dates?	
请问住宿的起止日期是哪天?	3
3. For how many people?	
多少人?	4
4. It's 660 RMB a night.	
每晚 660 元人民币。	5
5. What time will you be arriving?	
您什么时候到呢?	5
6. Let me check if there is any room available.	
我查一下有没有空房间。	6
7. May I have your name, please?	
请问您的名字?	7
8. We'll give you 10% off.	
我们给您打九折。	7
9. Who is the booking for?	
在谁的名下订房呢?	8
10. Let me confirm the details of your reservation.	
我来确认一下您预订的具体内容。	9



Hotel English 360

饭店英语 360 句

11. We look forward to your coming.
期待您的光临。 9
12. We'll send you our confirmation of your booking.
我们会把确认函给您发过去。 10
13. We are fully booked.
我们的房间已经订满了。 11
14. How would you like to pay?
您准备如何付账呢? 12
- Dialogue
典型对话示例 13

Unit 2 Check-in

- 入住登记 (15 - 25) 14
15. Do you have a reservation?
您有预订(房间)吗? 14
16. Under whose name, please?
请问以谁的名义预订的? 15
17. Let me check the reservation list.
我查一下预订单。 16
18. Could I see your passport?
可以看一下您的护照吗? 16
19. Would you please fill out the registration form?
麻烦您填一下入住登记表,可以吗? 17
20. Would you please pay 1000 Yuan as a deposit?
请先付 1000 元订金,好吗? 18
21. I'd like to reconfirm your check-out date and time.
我想再次确认您的离店日期和时间。 18
22. Here is the receipt and your room card.
这是收据和您的房卡。 19
23. Please remember to return your key.
请不要忘记交回房间钥匙。 20
24. Sorry, we have no record of your reservation.
对不起,我们没有您的预订记录。 21



25. Would you like me to get you a room in another hotel?

我为您联系另外一家饭店,可以吗? 21

Dialogue

典型对话示例 22

Unit 3 Concierge Service—Escorting Guests to Rooms

礼宾服务——送客进房 (26 - 36) 24

26. Welcome to our hotel.

欢迎来我们饭店。 24

27. Let me help you with your luggage.

让我帮您拿行李吧。 25

28. How many pieces of baggage do you have?

您有多少件行李? 26

29. The reception desk is over there.

前台在那边。 27

30. Follow me, please.

请跟我来。 27

31. May I show you to your room?

可以带您去房间了吗? 28

32. Your room is on the sixth floor.

您的房间在六楼。 28

33. Here is your room.

这是您的房间。 29

34. May I put your luggage here?

把您的行李放在这儿,可以吗? 29

35. If you need anything, call the reception.

如果您有任何需要,请给总台打电话。 30

36. Wish you a most pleasant stay in our hotel.

希望您在我们的饭店住得愉快。 31

Dialogue

典型对话示例 32



Hotel English 360

饭店英语
360句

Unit 4 Concierge—Ordering a Taxi

礼宾服务——叫车 (37 - 39) 33

37. What time and where are you going?
什么时间, 去哪儿呢? 33
38. Ten Yuan for the first 3 kilometers, and after that 2 Yuan a kilometer.
前 3 公里 10 元, 以后每公里 2 元。 34
39. The taxi will come in 15 minutes.
出租车 15 分钟后到。 35

Dialogue

典型对话示例 36

Unit 5 Concierge—Booking a Flight Ticket

礼宾服务——订票 (40 - 45) 37

40. Where to, please?
您要去哪儿? 37
41. First class or economy?
头等舱还是经济舱? 38
42. What airline would you like to fly?
您想订哪条航线? 39
43. Here is your ticket. Please check it.
这是您的机票, 请核对一下。 40
44. May I see your passport and room card?
请出示一下您的护照和房卡, 好吗? 40
45. Please sign your name here.
请在这里签名。 41

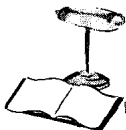
Dialogue

典型对话示例 42

Unit 6 Operator

总机 (46 - 56) 43

46. You may dial 5 to place a morning call with the operator.
您可以拨 5, 在总机登记叫早服务。 43



47. What kind of morning call would you like to have? 您需要哪种叫早服务?	44
48. By phone or by knocking at the door? 电话叫早, 还是敲门呢?	45
49. We'll wake you up at 6 tomorrow morning. 我们明天早晨六点叫醒您。	45
50. For inside calls, you can simply dial the room number. 如果是饭店内部电话, 您直接拨房间号码就可以了。	46
51. Do you want an IDD call, sir? 先生, 您想打国际直拨长途电话吗?	47
52. Would you please repeat your name and room number? 请重复一遍您的姓名和房间号, 好吗?	47
53. I'll connect you to Room 1908. 我帮您接通 1908 号房间。	48
54. The line is engaged. 现在占线。	49
55. It's 12 Yuan every minute, plus service charge. 每分钟 12 元, 另加服务费。	50
56. I'll give you the bill when you finish the call. 等您打完电话, 我会给您账单的。	50
Dialogue 典型对话示例	51

Unit 7 Money Exchange

外币兑换 (57 - 65)	52
57. You can change money at the cashier's. 您可以在收银台换外币。	52
58. What kind of currency do you want? 您要兑换哪种货币?	53
59. One US dollar to 7.01 RMB. 1 美元兑换 7.01 元人民币。	54
60. How much would you like to change? 您想换多少钱?	55



Hotel English 360

饭店英语 360 句

61. Please fill out the exchange form.
请填写兑换单。 55
62. May I see your passport?
可以看一下您的护照吗? 56
63. What notes do you want?
您要什么面值的钞票? 57
64. Here is the cash and the exchange memo.
这是现金和兑换单。 57
65. We can change three currencies, US dollars, Japanese yen
and Hong Kong dollars.
我们能兑换 3 种外币, 美元、日元和港币。 58
- Dialogue
典型对话示例 59

Unit 8 Check-out

- 结账离店 (66 - 75) 60
66. Please tell me when you will check out.
请告诉我您准备什么时候结账。 60
67. The check-out time is 12:00 noon.
办理离店手续时间截止到每天中午 12 点。 61
68. May I have your name and room number?
请问您的姓名和房间号? 62
69. Your bill is ready.
您的账单准备好了。 62
70. It totals \$889.
共 889 美元。 63
71. Would you like to check it?
您要核对一下吗? 64
72. This is for the phone calls you made from your room.
这个是您在房间里打电话的费用。 64
73. I'm terribly sorry, sir. We made a mistake.
非常抱歉, 先生, 是我们弄错了。 65



74. We'll deduct this from your bill. 我们会从您的账单中扣除这项费用。	66 景
75. Be sure not to leave anything behind. 请别落下随身物品。	66
Dialogue	
典型对话示例	67

Part II Housekeeping Department

客房部 (76 - 135) / 69

Unit 9 Receiving Guests

迎客 (76 - 85)	70
76. Your room is at the end of the corridor. 您的房间在走廊的尽头。	70
77. This room faces south. 这个房间朝南。	71
78. This room has a good view of the beautiful garden. 这个房间可以让您饱览花园的美丽景色。	72
79. Here is tea and some fresh towels for you. 这是为您准备的茶和几条新毛巾。	73
80. Your suitcase will be here shortly. 您的行李很快就会送来。	73
81. There is a switchboard on the bedside table. 床头柜上有一个控制台。	74
82. The hot water supply is from 6:00 a. m. to 12:00 midnight. 从早上 6 点到午夜 12 点都有热水供应。	75
83. If you don't want to be disturbed, just leave the "Do Not Disturb" sign outside the door. 如果您不想被打扰,请把“请勿打扰”牌放到门外。	76
84. Is there anything I can do for you? 我能为您做点什么吗?	77



85. I'll be glad to be at your service anytime.
我很乐意随时为您效劳。 77
- Dialogue
- 典型对话示例 78

Unit 10 Chamber Service

客房服务(86 - 105) 80

86. Housekeeping. May I clean your room now?
客房服务,现在可以给您打扫房间吗? 80
87. What time would you like me to tidy up your room?
您希望什么时候为您整理房间呢? 81
88. We may clean certain rooms earlier upon request.
我们可以应(客人)要求早点整理房间。 82
89. I'm sure I can finish the job in half an hour.
我保证在半小时内将工作做完。 83
90. I'll clean the bathroom and get you some fresh towels.
我会打扫一下浴室,再换几条新毛巾。 83
91. Shall I draw the curtains for you?
我为您把窗帘拉上,好吗? 84
92. The hotel provides free shoe shining service for our guests.
我们饭店为住在这儿的客人提供免费擦鞋服务。 85
93. I take care of 15 rooms.
我负责打扫 15 个房间。 86
94. We have to get the rooms ready for the Front Office to rent.
我们必须把房间整理好,供前台销售。 86
95. Then you will have to go to the Reception Desk to get permission.
那您要到总台获得许可。 87
96. The hotel will charge you for an extra bed.
饭店会对加床服务收取费用。 88
97. Please fill in a rental form and sign your name here.
请填写租借单并在这里签名。 89
98. I'll report it to the maintenance.
我会向维修部反映这个问题。 89



99. We are sure to have it fixed right away. 我们保证马上修好。	90
100. I'll send a plumber to your room to check it right away. 我让管道工马上到您房间检查一下。	91
101. We are very sorry for the inconvenience. 我们对给您造成的不便非常抱歉。	92
102. I'm very sorry for that. We'll get another room for you. 对不起,我们马上给您另外安排一个房间。	93
103. I understand. How about Room 632? 我理解,632 房间怎么样?	93
104. I'm afraid we will have to charge this to your account. 恐怕我们得向您收取赔偿金。	94
105. Does it have a tag with your name on it? 上面有您的姓名牌吗?	95
Dialogue	
典型对话示例	96

Unit 11 Laundry Service

洗衣服务 (106 - 120)	97
106. Do you have any laundry? 您有衣服要洗吗?	97
107. It can be found in the bureau drawer. 在写字台的抽屉里。	98
108. Leave your laundry in the laundry bag. 把要洗的衣服放在洗衣袋里。	99
109. How would you like it cleaned? 您的衣服要怎么洗?	100
110. Please fill out the laundry list. 请填写洗衣单。	101
111. We offer the same-day service. 我们提供当日可取洗衣服务。	101
112. We usually collect laundry before 10 a. m. 我们通常早上 10 点前收衣服。	102



Hotel English 360

饭店英语
360句

113. When would you like your laundry back?
您希望我们什么时候送回您的衣服呢? 103
114. Would you like an express laundry service?
您需要快洗服务吗? 103
115. 30% surcharge.
加收 30% 的服务费。 104
116. I'll tell the dry-cleaner to clean them up.
我会让洗衣工把它们洗干净。 105
117. We will sew on a new one for you
我们会给您缝上一个新(扣子)的。 106
118. Your clothes are ready. Please check them.
您的衣服洗好了,请看一下。 106
119. I'm sorry. There is a little laundry damage. I apologize
for this.
对不起,衣服洗坏了。我向您道歉。 107
120. Press only charges 75% of the total dry-cleaning price.
单烫只收干洗价的 75%。 108
- Dialogue
典型对话示例 109

Unit 12 Baby-sitting

- 托婴服务(121 - 124) 110
121. We offer baby-sitting service.
我们提供托婴服务。 110
122. 30 Yuan an hour.
每小时 30 元。 111
123. You can call the Housekeeping Department.
您可以给客房部打电话。 112
124. They are reliable.
他们都很可靠。 112
- Dialogue
典型对话示例 114



Unit 13 Seeing the Doctor

看病 (125 - 135)	115	录
125. Sorry to hear that. What seems to be the trouble? 听到这个我很难过。您哪儿不舒服?	115	
126. I can take you to the hotel clinic. 我可以陪您去我们饭店的医务室。	116	
127. How long have you been like this? 这种症状有多长时间了?	117	
128. How is your appetite? 胃口怎么样?	118	
129. This medicine is for three days. 这是三天的药。	118	
130. It's not serious. 病情不严重。	119	
131. Stay in bed and have a good rest. 要卧床好好休息。	120	
132. You will be all right soon. 您很快就会好的。	120	
133. Would you like to take the medicine now? 您现在想吃药吗?	121	
134. If you need help, just call me. 如果您需要帮助,就给我打电话。	122	
135. Hope you feel better now. 希望您现在感觉好些了。	122	
Dialogue		
典型对话示例	124	

Part III Food & Beverage Department

餐饮部 (136 - 251) / 125

Unit 14 Reserving a Table

订位 (136 - 144)	126
----------------------	-----