

实用行业英语系列丛书

宾馆工作人员实用英语

PRACTICAL ENGLISH
FOR
HOTEL PERSONNEL



上海外语教育出版社



5576-1
• 实用行业英语系列丛书 •

宾馆工作人员实用英语

PRACTICAL ENGLISH FOR HOTEL PERSONNEL

史惠莉

外语教学与研究出版社

上海外语教育出版社

SHANGHAI
FOREIGN LANGUAGE
EDUCATION PRESS

• 1997 •

•实用行业英语系列丛书•
宾馆工作人员实用英语
史惠莉 编著

上海外语教育出版社出版发行

(上海外国语大学内)

上海译文印刷厂印刷

新华书店上海发行所经销

开本 787×960 1/32 7.625 印张 1 插页 148 千字

1997 年 5 月第 1 版 1998 年 10 月第 2 次印刷

印数: 5 000 册

ISBN 7 - 81046 - 141 - 9

G · 524 定价: 8.60 元

本版图书如有印装质量问题,可向承印(订)厂调换。

实用行业英语系列丛书编委会

主 编：虞建华

副主编：胡浩然 袁鹤鹃

王信之 Anne Henderson

总 序

随着改革开放的不断深入,各行各业对外交流日益频繁。形势的发展对各行各业的干部、职工和科技人员提出了新的要求。适应新形势的人才必须既有专业知识,又懂外语。学习外语、提高工作水平和文化素质已在一个更大的范围内形成风尚。我们编写这套**实用行业英语系列丛书(ENGLISH FOR YOU!)**旨在为不同行业人员提供可靠而实用的英语进修读本。此系列以普及为宗旨,既强调语言交际的基本能力,又强调行业的特色,注重实用,循序渐进,使读者学以致用,学而有成,确确实实有所收获,有所长进,掌握一些与本行业最有关的实用交际英语,因而针对性强,有助于读者外语能力的迅速提高。这套系列丛书的每一单册既可以作为职业培训的英语教材,也可以作为自学手册。

实用行业英语系列丛书共分两辑,每辑 8 册,涉及

· I ·

16个不同的涉外行业。每单册围绕行业业务设计20个单元。每课课文之前有“行业英语100句”一项,醒目地列出5句与本专业相关的最常用而关键的句子,要求学员熟练掌握。这一项内容不多,但可以积少成多,学习者能实实在在地感到学完每课后都有收益。课文设计围绕与行业某一主题有关的5个关键句,同时被置入语言运用的实际环境中加以展开。每单元课文分A、B两部分,课文对话短小精炼,语言浅显,以适应一般读者的要求。课文后附译文,便于自学者参考。每课课文都配有生词表和语言要点,包括词义、注音、说明和例句等,以帮助学习者理解掌握课文的全部内容。课文后还安排了少量辅助练习,帮助学习者举一反三,巩固和扩展所学的内容。书后附有“参考词汇表”,列出与本行业有关的词汇和表达法,英汉对照,供参考查阅。本系列丛书每册都配有录音磁带,书中配有录音的部分以标出。

实用行业英语系列丛书由上海外语教育出版社提出设想,参加编写的全部是上海外国语大学富有教学经验的英语教师,由获英国东英格兰大学语言文学博士学位的虞建华教授担任主编,胡浩然副教授、袁鹤鹑副教授、王信之讲师和新西兰专家 ANNE HENDERSON 担任副主编。在设计与编写过程中,我们得到了出版社的大力支持,也得到了上海外国语大学国际经济法学院、新闻传播学院、英语学院和上海市通用外语水平等级考试办公室领导和老师们的鼎力相助,在此

我们谨向他们表示真诚的谢意。由于我们水平有限，
错误与疏漏在所难免，祈请专家和读者批评指正。

实用行业英语系列丛书编委

1995 年 4 月

前 言

为进一步推动我国旅游事业的发展,帮助广大宾馆工作人员更好地掌握英语工具以适应工作的需要,特编写《宾馆工作人员实用英语》(Practical English for Hotel Staffs)一书。

本书 20 个基本单元系统地介绍了宾馆工作的各个环节。每个单元都由关键句、对话、生词和词组、注释、练习及课文参考译文组成。书后附有单词表及练习答案,供读者参阅。

在本书的编写过程中,编者得到了上海外国语大学很多同志的帮助及关心。国际经济法学院的袁鹤鹑教授及外籍教师 Anne Handerson 等仔细审阅了全书。此外,上海外语教育出版社的先生们为本书的出版仔细审读付梓,在此一并致谢。

限于作者的水平,不当之处在所难免,恳请读者不吝指正。

编者

1995.10.2

目 录

Unit One	Welcome to Our Hotel	
	欢迎来我宾馆	1
Unit Two	Booking Rooms	
	租房	11
Unit Three	Visitors	
	宾客	22
Unit Four	Booking Tickets	
	订票	31
Unit Five	Foreign Currency Exchange	
	外币兑换	40
Unit Six	Checking Out	
	结帐	50
Unit Seven	Showing Visitors to Their Rooms	
	领客人到房间	59
Unit Eight	Daily Service	
	日常服务	67
Unit Nine	Laundry and Mending	

	洗衣服和织补	76
Unit Ten	Taking Care of Patients	
	护理有病的客人	88
Unit Eleven	Service Before Departure	
	行前服务	96
Unit Twelve	Switchboard Operator	
	总机服务	105
Unit Thirteen	In the Restaurant (1)	
	在餐厅(1)	114
Unit Fourteen	Table Service	
	服务到餐桌	123
Unit Fifteen	In the Restaurant (2)	
	在餐厅(2)	132
Unit Sixteen	Café and Bar	
	咖啡馆和酒吧	141
Unit Seventeen	Shopping (1)	
	购物 (1)	152
Unit Eighteen	Shopping (2)	
	购物 (2)	162
Unit Nineteen	At the Beauty Parlour	
	在美容院	170
Unit Twenty	At the Post Office	
	在邮局	179
Appendix I	Key to the Exercises	185
Appendix II	Glossary	202

Welcome to Our Hotel

欢迎来我宾馆



Practical English 100 (实用英语 100 句)

Key Sentences (1 — 5)

1. How many pieces of luggage do you have?
您有几件行李?
2. I'll show you to the Front Desk.
我带您去大厅服务台。
3. This way, please.
请这边走。
4. Let me have another check again.
让我再核对一下。
5. After you.
请您先走。



Dialogue I

(D = doorman; G = guest)

D: Good evening,¹ sir. Welcome to our hotel.

G: Good evening.

D: How many pieces of luggage do you have?

G: Just two pieces, one suitcase and a briefcase.

D: One suitcase. Is that right?²

G: Well, yes. The briefcase is here.

D: I'll show you to the Front Desk. This way, please.³

...

I'll put your suitcase over here.

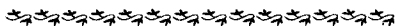
G: Thank you.⁴

D: A bellman will show you to your room when you have finished your checking in.

G: OK. Fine.

D: It's nice to see you.⁵

G: Nice to see you, too.





Dialogue II

(D = doorman; H = Henry Manson; J = Jessie Manson)

D: Good afternoon, sir, madam.⁶ Welcome to Shanghai Mansions.

H&J: Good afternoon.

(*The doorman opens the boot, taking out the luggage.*)

D: So you have got three pieces of luggage altogether?

H: Er... Maybe four. Jessie?

D: Four? Oh, sorry. Let me have another check. There are only three pieces in the boot.

J: Oh, no, Henry. Always poor memory. We've got three there. My makeup case is here.

H: I see. (*to the bellman*) Sorry, boy. You're right. Three pieces.

D: That's all right. The Reception Desk is straight ahead.⁷ After you,⁸ please.

H: Thank you.

J: You're really very kind.

D: It's my pleasure, madam.

H&J: See you.⁹

D: Bye-bye.



Words and Expressions (生词和短语)

welcome /'welkəm / *int.* 欢迎

n. 欢迎

adj. 受欢迎的

doorman /'dɔ:mən / *n.* 门卫人员

guest /gest / *n.* 1. 客人, 宾客 2. 旅客

piece /pi:s / *n.* 件, 个

luggage /'lʌgɪdʒ / *n.* [总称]行李 (美国一般用
baggage)

a piece of luggage 一件行李

bellman /'belmən / *n.* (英)男听差

bellboy /'belbɔɪ / *n.* (美)青年侍者

suitcase /'sju:tkeɪs / *n.* 手提箱, 衣箱

briefcase /'brɪfkeɪs / *n.* (扁平的)公事皮包, 公文
箱

front /frʌnt / *n.* 前面, 正面

the Front Desk 大厅服务台

altogether /ɔ:l'tə'geðə / *ad.* 完全, 全部地

check /tʃek / *v.* 检查, 核对

poor /pʊə/ *a.* 不好的
memory /'meməri/ *n.* 记忆;记忆力
makeup /'meɪkʌp/ *n.* (妇女用的)化妆品
reception /rɪ'sepʃən/ *n.* 接待, 接见
the Reception Desk 大厅服务台
straight /streɪt/ *a.* 直的, 笔直的
ahead /ə'hed/ *ad.* 在前, 向前
really /'ri:əli/ *ad.* 真正地, 实在地; 真实地
boot /bu:t/ *n.* (英) (设在汽车后部的) 行李箱
trunk /trʌŋk/ *n.* (美) (设在汽车后部的) 行李
箱

Notes (注释)

1. Good evening. 晚上好。Good afternoon. (下午好) 和 Good morning. (早上好) 都是招呼用语, 用于较客气的场合。接待人员可以用这样的招呼用语去迎接客人。
2. Is that right? 对吗? (口语体, 对前面的提问证实是, 否正确)。例如:
You have two suitcases. Is that right?
你有两件行李, 对吗?
Yes, that's right.
是的, 是这些。
3. This way, please. 请这边走。(礼貌用语, 给客人指方向。)

4. Thank you. 谢谢。(在日常生活中使用最多的常用语,表示感谢。)
5. It's nice to see you. 见到你很高兴。(初次见面时的招呼语,也可以作为与某人初次见面后的告别语。)

例如:

Nice to see you, too.

Glad to see you.
6. Good afternoon, sir, madam. (招呼用语)接待人员对于年长的不知姓名的客人,通常称为 sir(先生)或 madam(夫人)。例如:

Good evening, sir, madam.

夫人,先生,晚上好。
7. Straight ahead. 就在前面。
8. After you. 您先请!(礼貌用语,请客人走在前面)
9. See you. 再见。例如:

See you later.

See you tomorrow.

Exercises (练习)

I. Substitution drills (替换练习)

1. Good

morning,
afternoon,
evening,
night,

 sir /madam.

2. How many pieces of luggage
pieces of baggage
suitcases do you have?

3. It's nice to see
a pleasure to meet
wonderful to see
great to meet you.

II. Fill in the missing words (填空)

1. A: Good (1) _____, sir and madam. Welcome to our (2) _____.
- B: (3) _____. Good evening.
- A: How many (4) _____ of luggage do you have?
- B: Just (5) _____ pieces.
- A: Two suitcases. Is that right?
- B: Yes, (6) _____ all.
- A: The (7) _____ Desk is (8) _____ a-head. (9) _____ you, please.
- B&C: Thank (10) _____.
- ...
- A: I'll put your (11) _____ here. When you have finished your check in, a bellboy will show you to your room.
- B&C: Thanks. You're really very (12) _____.

2. A: Good morning, sir. (1) _____ to our ho-