

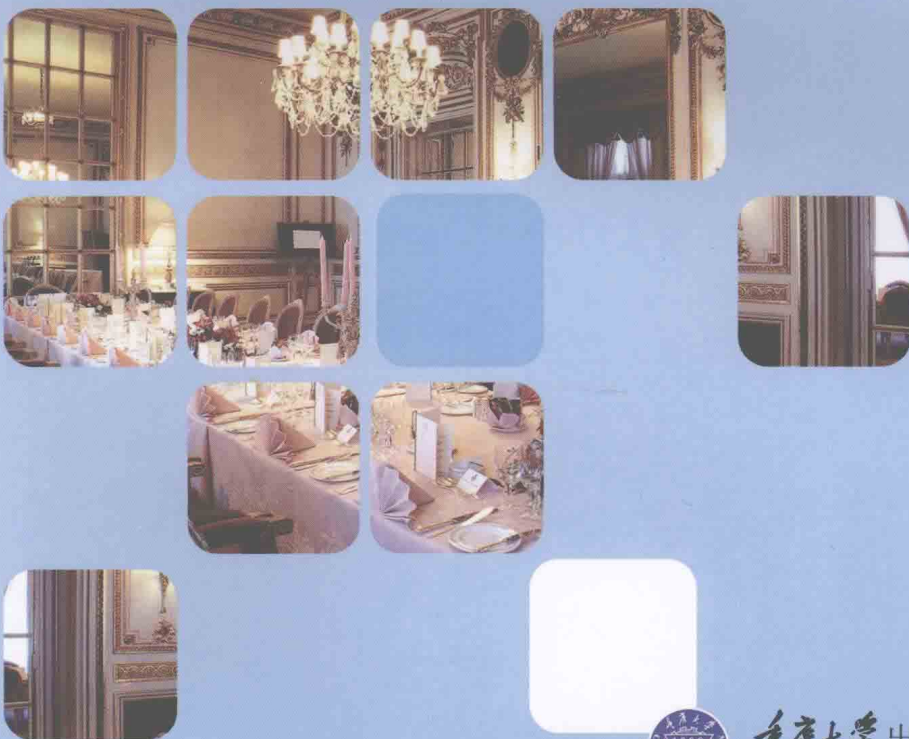


新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

LÜYOU

饭店服务英语

主 编 赵静洁 李启金



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



新编中等职业教育

旅游类专业系列教材

饭店服务英语

主 编 赵静洁 李启金

副主编 郭学英 刘惠波 全梦仙

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书分为4章,共有29个单元,每个单元分为听说部分和阅读部分。内容主要包括礼节礼貌英语,即饭店服务人员工作中使用的文明礼貌用语;前厅服务英语,即前厅服务人员工作中应掌握的专业服务用语;客房服务英语,即客房服务工作的基本程序以及基本服务用语;餐厅服务英语,即餐饮服务的基本工作流程和中餐、西餐、宴会及酒吧服务中使用的基本用语。

本书作为中等职业教育旅游类专业学生的教材,也可作为旅游从业人员的职业培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务英语/赵静洁,李启金主编. —重庆:重庆大学出版社,2008.11

(新编中等职业教育旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4388-9

I. 饭… II. ①赵…②李… III. 饭店—商业服务—英语—专业学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第013295号

新编中等职业教育旅游类专业系列教材

饭店服务英语

主 编 赵静洁 李启金

副主编 郭学英 刘惠波 全梦仙

责任编辑:马 宁 刘丽萍 版式设计:马 宁

责任校对:秦巴达 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

重庆现代彩色书报印务有限公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:14 字数:251千

2008年11月第1版 2008年11月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4388-9 定价:28.00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

BIANWEIHUI

编委会

主 任:

罗明义 (经济学博士,教授,博士生导师,现任云南财经大学党委书记)

副主任:

范德华 (云南省旅游学校校长)

李启金 (湖北省旅游学校校长)

蒋卫平 (四川省旅游学校校长)

朱维德 (贵州省旅游学校校长)

屈泽周 (湖南省张家界旅游学校校长)

陈怡君 (桂林旅游中等职业学校校长)

张鸽盛 (重庆大学出版社社长)

谢晋洋 (重庆大学出版科学研究所所长)

常务委员:

韦明体 彭 萍 范运铭 宋宏生

委 员(按姓氏笔画为序):

马友惠 马玉岗 马煜焜 王明强 叶晓梅 江列多 刘根华

朱维德 陈吉瑞 杨红波 杨益红 杨晨晖 杨雅利 张 琥

张兴贵 张伟强 岳楚华 祝红文 赵静洁 聂海英 符 敏

龚晓鹃 蒋小华 彭淑清 黎万国

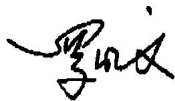
随着现代经济的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996—2006年的10年时间里,全世界旅游业保持着良好的发展态势,国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%,6.1%。2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人,同比增长4.5%。全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。根据世界旅游组织预测,从现在起到2020年,全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平,旅游业发展前景将继续展现出良好发展态势。

在中国,旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右,高于全球增幅3~5个百分点,在国民经济中占有一席之地。据预测,到2015年,中国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%;旅游业约占服务业增加值的11%;旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右。根据中国旅游业快速发展的态势,世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间,已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下,在中国旅游业强劲发展势头的带动下,在国家大力发展职业教育的号召下,旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出,尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际,由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材,无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心,既注重了内容的实用性和方法的可操作性,又对教学资源进行了立体化开发,使教与学更加灵活,体现了旅游业发展的实际要求,是一套理论与实际相结合的旅游专业教材,也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际,欣然为之作序。



2008年2月

随着改革开放的不断深化和发展,我国的旅游事业得到迅猛发展,其中饭店业的发展更为迅猛。为了适应饭店业持续发展的需要,我们的饭店业不仅需要数量上的不断增加和设备上的不断完善,更重要的是需要培养和造就出一大批文化修养好、专业技能强,又能熟练运用英语进行交际的高素质的一线服务人员,为此我们编写了《饭店服务英语》这本教材,旨在帮助旅游中专职业技术学校饭店服务管理专业的学生既能精通专业知识,又能提高听说以及语言表达的应用能力,为外宾和客人提供更加优质的服务。

本书的特点是,以就业为导向,以培养学生职业能力为目的,结合饭店服务工作中的实际,强调其专业性、实用性、趣味性。特别是编入了灵活多样的练习,使学生上口快、好掌握,同时教师在授课时也具有相当大的操作性。

全书以礼节礼貌英语着手,提高学生的服务意识和基本素质,并将饭店服务工作的基本流程、服务规范、专业英语知识和英语交际能力融合为一体,重在培养学生的服务意识和语言习惯,告诉学生在接待服务工作中,应该用英语说什么,应该如何去说。此外,根据中等旅游职业教育的特点和饭店服务工作的实际需要,本教材淡化语法,强调精讲多练,对于常用的重要句子和专业术语,要求学生多模仿、多听、多说、多练。学生只有掌握了最基本、最规范的服务用语,才能在实际的接待服务工作中比较连贯地、准确地表达自己的思想,为客人提供一流的服务。

全书共分为四大部分:礼节礼貌英语、前厅服务英语、客房服务英语、餐厅服务英语。每个部分又由几个单元组成,全书共有 29 个单元。每个单元分为两大部分,听说部分和阅读部分。尤其是在听说部分,以 Lead-in 为导入,提供与本单元相关的词、词组、句型,再给出本单元中最常见、最有用的重点句子,为之后的听说训练打下了基础。在听说训练中,每单元都设计了大量的、多种形式的练习,包括词语联系、看图说话、听力理解、角色扮演练习等。这样就可以促使学生

多练习、多实践,以达到在实际工作中能用英语为外宾提供服务,进行交流的目的。在阅读部分中,也是强调以交际为目的,以 Pre-reading 导入,充分发挥学生的想象力和创造力,围绕材料的主题进行对话和讨论,帮助学生更好地理解阅读材料。通过认真反复地练习,学生可以进一步巩固所学的知识,循序渐进地提高语言的沟通表达能力。

值得一提的是,参与本书编写工作的教师,都是在中等旅游职业教育中教学第一线辛勤耕耘的老师。他们不仅有着多年丰富的饭店英语教学经验,而且都在一些著名的五星级酒店中带队实习过,并参与了各酒店对员工进行的英语培训工作。他们把自己在饭店英语培训中的收获和饭店英语教学中的体会都融入了教材,对教材的编写力求做到专业性、实用性、趣味性、可操作性。通过该书的学习,学生在掌握大量英语知识和技能的同时,又掌握了大量的专业知识,使学生的学与用紧密地结合起来。因此,本书除适合于中等旅游职业技术学校饭店服务专业的学生使用之外,也可作为饭店培训员工的教材。

本书由湖北省旅游学校外语教研室主任赵静洁、校长李启金任主编,湖北省旅游学校外语教研室副主任郭学英、云南省旅游学校外语教研室主任刘惠波、湖南张家界旅游学校全梦仙任副主编。湖北省旅游学校江波、孙丽华、蒋红、谭嫦娥老师参编。具体编写分工如下:第1章由孙丽华、谭嫦娥编写。第2章由全梦仙编写。第3章由郭学英、赵静洁编写。第4章由江波、蒋红编写。全书由赵静洁、郭学英统稿、定稿。

本书经重庆大学外国语学院青年教师邹远鹏审阅,提出了不少非常有价值的修改建议,在此表示衷心的感谢。由于编者水平有限,难免存有不足之处,恳请专家和读者批评指正。

编 者
2008年2月

Chapter 1	Courtesy English (礼节礼貌英语)	(1)
Unit 1	Greetings(问候)	(2)
Unit 2	Introductions(介绍)	(9)
Unit 3	Thanks(致谢)	(16)
Unit 4	Congratulations(祝贺)	(23)
Unit 5	Apologies(道歉)	(29)
Unit 6	Requests(请求)	(34)
Unit 7	Offering Help(提供帮助)	(40)
Unit 8	Farewell(再见)	(46)
Chapter 2	Front Office Service English(前厅服务英语)	(52)
Unit 1	Reservation Desk(预订处)	(53)
Unit 2	Information Desk(问询处)	(60)
Unit 3	Reception Desk(接待处)	(67)
Unit 4	Switchboard(总机房)	(75)
Unit 5	Bell Service(行李处)	(82)
Unit 6	Business Center(商务中心)	(89)
Chapter 3	Housekeeping Service English(客房服务英语)	(95)
Unit 1	Chamber Service(客房服务)	(96)
Unit 2	Laundry Service(洗衣服务)	(103)
Unit 3	Miscellaneous Service(其他服务)	(111)
Unit 4	Dealing with Complaints(处理投诉)	(118)

Chapter 4 Restaurant service English(餐厅服务英语)	(125)
Unit 1 Table Reservation(用餐预订)	(126)
Unit 2 Receiving and Seating Guests(安排座位)	(133)
Unit 3 Taking Orders(点菜服务)	(140)
Unit 4 Serving Dishes(上菜服务)	(148)
Unit 5 Paying the Bills(结账服务)	(156)
Unit 6 Chinese Restaurant(中餐厅)	(163)
Unit 7 Western Restaurant(西餐厅)	(171)
Unit 8 Banquet(宴会厅)	(178)
Unit 9 Bar(酒吧)	(187)
Unit 10 Coffee Shop(咖啡厅)	(195)
Unit 11 Room Service(送餐服务)	(203)
Bibliography(参考文献)	(210)

(Unit 1 Greetings) (问候)

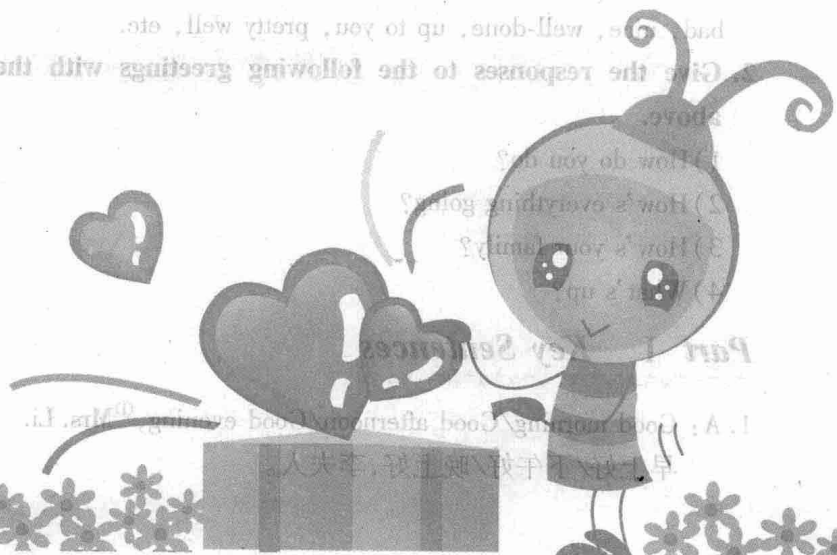
Chapter 1

Courtesy English

(礼节礼貌英语)

Section 1 Speaking & Listening

1. Practise reading the following words or phrases and catch their meanings.
wonderful, just so-so, special, fine, none of your business, great, terrible, too bad, well-done, up to you, pretty well, etc.
Give the responses to the following greetings with the words or phrases



Unit 1 Greetings (问候)



Section 1 Speaking & Listening

Lead-in

1. Practise reading the following words or phrases and catch their meanings.
wonderful, just so-so, special, fine, none of your business, great, terrible, too bad, nice, well-done, up to you, pretty well, etc.
2. Give the responses to the following greetings with the words or phrases above.
 - 1) How do you do?
 - 2) How's everything going?
 - 3) How's your family?
 - 4) What's up?

Part I Key Sentences

1. A: Good morning/Good afternoon/Good evening, ^①Mrs. Li.
早上好/下午好/晚上好, 李夫人。

B: Good morning/Good afternoon/Good evening.

早上好/下午好/晚上好。

2. A: Hello, Dr. Smith.

你好,史密斯博士。

B: Hello.

你好。

3. A: Hi, Mary.

你好,玛丽。

B: Hi, Jane.

你好,简。

4. A: How are you doing? ②

你最近怎么样?

B: I'm doing fine/I'm OK/I'm pretty well/It's great/It's super/ Just so-so.

还不错/可以/非常好/很好/太好了/一般般。

Or: Not bad./The same as ever./I can't complain too much.

不算太糟/和以前一样/我不能太抱怨。

Terrible. I've had a headache all morning.

太糟了。我一早上都一直头痛。

5. A: How's it going? /How's everything (going) with you?

近来如何? /一切都还好吗?

B: Fine. ③/Pretty good./ So far so good.

很好/非常好/一般。

6. A: How've you been?

你近来怎么样?

B: All right./Not much lately.

还行。

7. A: How are things (going) with you?

最近过得如何?

B: Great./I'm just taking one day at a time.

很好/我只是过一天算一天。

8. A: What's happening? /What's happening with you these days?

这段时间过得还好吗?

B: Nothing much.

没什么。

9. A: What's new? /What's up?

近来如何?

B: Not much. / Nothing in particular. / Nothing special.

没什么特别的。

10. A: How are you (are they/is she /is he) getting along?^④

近来如何?

B: Keeping busy. Yourself?

还是很忙。你呢?

Notes:

①Good day 既可作问候,又可用作道别。Good morning, Good afternoon 和 Good evening 通常只用作问候,而 Good night 则只能用于道别。

②通常表达为“How are you doing?”,类似于 How are you 的用法。

③美国人回答习惯用“Fine.”,而英国人则会说“very well”。

④通常包括事业、健康状况,等等!



Activity 1 Answer the following questions.

What would you say if,

1) you meet a lady whom you don't know in the morning?

2) you meet a guest called Mr. Miller in the evening?

3) you meet several men in the afternoon?

4) you meet several ladies in the morning?

5) you meet a group of guests in the evening?



Activity 2 Besides the above expressions, what sentences else can you use to greet others? Discuss with your partner.

Part II Listening



Activity 3 Listen to the following dialogue and try to complete them.

A: _____ Mr. Green.

- B: Good morning. Mr. Zhang.
- A: How's _____ going?
- B: Really _____. Thank you. And how is your wife?
- A: She felt a bit off color, but she's much better now. _____.
- B: Well. I'm glad to _____ that.
- A: And how is everyone at your house?
- B: _____ well. Thank you. I'm meeting my wife and son for lunch at 12 o'clock. Would you care to join us? John really missed you.
- A: Oh, me too. _____, but I'm afraid I can't, I already have a lunch engagement. How's John?
- B: He's fine.
- A: What's he doing these days?
- B: Oh, he's studying _____.
- A: That's good.
- B: Well. Then, perhaps we can get together another time.
- A: I hope so, too.
- B: Are you free for our party next _____ evening?
- A: Friday? Yes, I'm free that evening.
- B: Well, we're having a few friends _____ for _____, and we'd like you and your wife to join us.
- A: It's very _____ you, Mr. Green. We'd be much like delighted to accept your invitation.
- B: Well. I think I'd better be running along, my wife is waiting for me.
- A: OK. Have a nice time. Remember me to Mrs. Green.
- B: I certainly will. Thank you. _____.
- A: See you.



Activity 4 Listen to the dialogue again and try to repeat.



Activity 5 Decide whether the statements are True or False.

- () Mr. Zhang's wife doesn't feel well .
- () Mr. Green's son is named John.

- () John is studying Japanese now.
 () Mr. Zhang will have lunch with Mr. Green together.
 () Mr. Green will have party Friday Evening.

Part III Speaking



Activity 6 Complete the dialogues.

Conversation 1

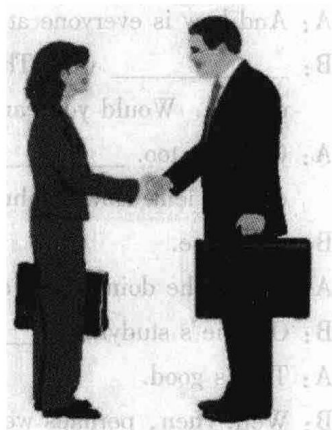
- A: Good evening, Mr. Wright. How are you?
 B: _____
 A: Fine, thanks. It's a beautiful evening, isn't it?
 B: Yes, _____.

Conversation 2

- A: Mike: Hello, Tony. How's _____ with you?
 B: Tony: _____.

Conversation 3

- A: Good morning, sir.
 B: _____
 A: Welcome to the International Hotel.
 B: _____.



Activity 7 Give the correct order to the following dialogue.

- () Good afternoon.
 () How are you this afternoon?
 () I'm very well, too. Thank you.
 () Good afternoon, Mr. Brown.
 () I'm very well, thank you. And you?



Activity 8 Situational dialogue.

- 1) You meet a school friend in the street. You haven't seen each other for a while.

2) You're walking on the campus. Suddenly you see your classmate Li Lin, who has been absent for a week.

Section 2 Reading

Part I Pre-reading

Discussion :

1. Can you list some impolite manners which happen in your daily life?
2. How much do you know about courtesy?

Part II Reading Material

Words to be used:

courtesy *n.* 礼节 **manner** *n.* 行为
shake hands 握手 **polite** *a.* 礼貌的
quiet *a.* 安静 **happy** *a.* 幸福, 开心
hurt *v.* 伤害 **apologize** *v.* 道歉
accidentally *adv.* 碰巧地
tool *n.* 工具

On Courtesy



If you are courteous to other people, you have good manners. Here are some ways to be courteous. Shake hands when you meet someone new. Let other people have a turn when using public facilities. If you need help or want some thing, ask politely. Be quiet when someone is sleeping. Share your tools with your friends when

you are not using them. If you accidentally hurt someone, be sure to apologize. If you know how and when to say “How do you do?”, “Thank you”, “please”, and “I’m sorry”, your everyday life will be much happier.

Part III Exercises



Activity 9 Answer the following questions.

- 1) Can you list some ways which are courteous?
- 2) How can you make your life happier?
- 3) When you are not using your tools, do you want to share them with others?
- 4) Can you list some bad manners around you?



Activity 10 Translate the following sentences into English.

- 1) 这里是一些礼貌的方式。
- 2) 如果你需要帮助或想要些什么东西,要有礼貌地询问。
- 3) 当别人睡觉的时候要安静。
- 4) 如果你不碰巧伤害到了别人,请一定要道歉。
- 5) 你的生活将会更幸福。