



教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21世纪职业技术教育规划教材 (酒店管理专业)

酒店实用英语

HOTEL PRACTICAL ENGLISH

张丽君 主编



南海出版公司

教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪职业技术教育规划教材(酒店管理专业)

Hotel English

酒店实用英语

主 编 张丽君
副主编 杨 娟 董全悦

南海出版公司

2010·海口

图书在版编目(CIP)数据

酒店实用英语/张丽君主编. —海口:南海出版公司,
2008.12

21世纪职业技术教育规划教材. 酒店管理专业

ISBN 978-7-5442-4302-5

I. 酒… II. 张… III. 饭店—英语—专业学校—教材
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 194882 号

JIUDIAN SHIYONG YINGYU

酒店实用英语

主 编 张丽君
责任编辑 杨 苏
装帧设计 水木时代(北京)图书中心
出版发行 南海出版公司
电 话 (0898)66568511(出版)、65350227(发行)、68658567(发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206
电子信箱 nanhaicbgs@yahoo.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 北京广达印刷有限公司
开 本 787×960 1/16
印 张 13
字 数 233 千字
版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4302-5
定 价 19.80 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

总 序

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想上注重处理好理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有丰富教学经验和教材编写经验的一线优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

在众多参编学校的共同努力下,本套教材基本上达到了以下几个方面的编写要求:

第一,适应性和层次性。针对近年来职业院校生源主要来自农村的特点,我们破除过去多年强调的学科性、系统性、理论性的束缚,坚持理论精练、够用为度的编写原则,同时注意与普通中学教育知识点的衔接,并针对各专业的职业特点,确定知识点和能力点。教材是教学的基本依据,因此在本套教材中,在理论概念上力求做到少而精,增加了图表和案例的比重,对各专业教材都努力做到通俗易懂,既利于教,又利于学。对一些专业又适当注重了拓展性,为学生今后的深造与发展提供了扎实的基础。

第二,职业性和实用性。为了达到培养技术型应用人才的目的,本套教材的专业特色鲜明,并大量选取在生产技术中应用的实用知识和技术作为教材主要内容。对于专业基础类课程,以应用知识为主,反映出为专业课服务的目的;对于专业课教材,则强调知识的应用,加强专业实践能力和职业技能的培养。在各专业教材的编写中,我们有计划地突出了实训内容,并根据职业特点对部分专业课教材配套出版习题集和教学课件,既为教师课堂教学和课下辅导提供了便利,也为学生复习和练习创造了条件,达到培养、锻炼、提高学生动脑、动手能力的目的。

第三,创新性和立体性。在教材内容上,我们果断摒弃了过时、陈旧的内容,大胆引进先进新颖的知识、技能,紧跟科学、技术、生产的发展,及时反映新知识、新技术、新工艺、新方法。同时适度预见各种技术的发展,用明天的技术培养今天的学生。在教材形式上,我们充分发挥了现代教学技术的特点,对一些专业的重点课程,将多媒体课件和网络教学与教材有机地结合在一起,形成了立体化教学体系,更好地为职业教育教学服务。在与社会需求的衔接上,我们将教材内容和课后练习与社会化考证要求有意地结合起来,力求实现学校教学与社会化考证的协调和统一。

当代中国的飞速发展和科学技术进步的日新月异,对职业技术教育教学不断提出新目标,我们希望本套教材能够适应当前各职业院校教学需要,同时也真诚地希望各位老师及时提出修改意见,以便使本套教材日臻完善。

教育部商业职业教育教学委员会
主任、教授 王晋卿

编审说明



世界旅游组织预测,至2020年,中国将成为全球最大旅游目的地、世界第四大旅游客源地。2008年奥运会的成功举办以及即将在上海举行的2010年世博会,将会使全世界的目光聚焦在中国。

中国旅游业的迅猛发展对从业人员提出了更高的要求。旅游业服务人员外语水平越高,越能准确地把握外国游客的需求,把服务工作做得更加国际化、专业化。

本书面对新时代旅游业的新趋势,从提高服务人员英语的沟通交流能力出发,与时俱进地选用了实用、新颖的内容,有针对性地融合了实际工作场景,使读者能够快速提高英语应用能力。这就是我们编著《酒店实用英语》教材的初衷。

本书编写遵循了情景教学的原则,旨在培养和提高读者会话能力和语言应用能力。全书共分为四大部分:英语口语入门、酒店知识入门、酒店服务和附录。其中英语口语入门部分有英语语音基础知识、英语朗读技巧、酒店日常英语三个模块(张丽君编);酒店知识入门部分有酒店新概念、酒店一词的起源、酒店的服务和设施三个模块(张丽君编);酒店服务部分有前厅服务(张丽君编)、客房服务(刘静文编)、餐饮服务(董全悦编)、康乐服务(杨娟编)四个模块;附录(杨娟编)包括世界著名酒店介绍、饭店常用词汇、常用饮食词汇等。每个模块又由若干单元组成,全书共41个单元。每个单元分为五个部分:“热身活动”、“情景对话”、“重点句子”、“巩固练习”和“知识加油站”。

全书内容丰富,不但对酒店服务技能和服务规范作了全面系统的归纳和总结,而且结合实际工作情境精选实用句型,无论是用于自学,还是用于课堂教学,本书都可以帮助读者熟练掌握酒店业实用英语知识,解答一些经常碰到的问题。我们认为本书出版不仅及时,而且实用,值得向广大旅游从业人员推荐。

在本书编写过程中,编者博采众长,查阅了大量国内外最新资料,听取了許多酒店业专家的宝贵意见,在此提出诚挚谢意!限于水平,书中欠缺之处在所难免,敬请广大读者不吝批评指正。

21世纪职业技术教育规划教材编审指导委员会

2010年1月

Contents

Part I An Introduction to English	(1)
英语口语入门	
Module 1 English phonetics ABC	(1)
英语语音基础知识	
Section 1 Concept on Phonetics	(1)
关于语音的几个概念	
Section 2 Vowel	(1)
元音	
Section 3 Confusing Vowels	(2)
容易混淆的元音	
Section 4 Consonant	(2)
辅音	
Section 5 Confusing Consonants	(3)
容易混淆的辅音	
Module 2 English Reading Skills	(4)
英语朗读技巧	
Section 1 Pronunciation Skills	(4)
熟练地掌握英语发音要领	
Section 2 Sentence Stress, Intonation and Pause	(5)
正确使用句子重音、语调及停顿	
Section 3 Criterion for Your Spoken English	(8)
了解衡量口语水平的标准	
Module 3 Daily Hotel English	(9)
酒店日常英语	
Section 1 Welcoming and Greeting	(9)
欢迎和问候	
Section 2 Phone Calling	(10)
电话用语	
Section 3 Congratulating	(10)

祝贺语	
Section 4 Thanking and Responding to Thanks	(10)
答谢和应答语	
Section 5 Apologizing and Responding to Apologies	(11)
道歉与应答用语	
Section 6 Offering Help and Responding	(11)
征询语	
Section 7 Showing Directions	(11)
指路用语	
Section 8 Reminding	(12)
提醒用语	
Section 9 Saying Good-bye	(12)
告别语	
Part II The ABC of Hotel	(13)
酒店知识入门	
Module 1 What is a Hotel	(13)
酒店新概念	
Module 2 Origins of the Term	(14)
酒店一词的起源	
Module 3 Services and Facilities	(14)
酒店的服务和设施	
Part III Hotel Services	(17)
酒店服务	
Module 1 Front Office	(17)
前厅部	
Section 1 About the Front Office	(17)
前厅简介	
Section 2 Room Reservation	(23)
客房预定	
Section 3 Concierge	(30)
礼宾部	
Section 4 Check-in	(36)
登记入住	

Section 5	Check-out	(41)
	结账	
Section 6	Business Center & General Switch Board	(49)
	商务中心与总机	
Module 2	Housekeeping Department	(56)
	客房部	
Section 1	About Housekeeping	(56)
	客房部简介	
Section 2	Regular Services in Guest Room	(60)
	客房常规服务	
Section 3	Laundry Service	(65)
	洗衣服务	
Section 4	Miscellaneous Services	(70)
	多项服务	
Section 5	Personal Services	(75)
	个人特殊服务	
Module 3	Food & Beverage Department	(79)
	餐饮部	
Section 1	About Food & Beverage	(79)
	餐饮部简介	
Section 2	Table Reservations	(81)
	预定	
Section 3	Greeting the Guests	(87)
	迎宾	
Section 4	Taking Orders	(91)
	点菜	
Section 5	Serving Dishes	(96)
	上菜	
Section 6	Buffet	(101)
	自助餐	
Section 7	Banquet Services	(106)
	宴会服务	
Section 8	Bar Service	(111)
	酒吧服务	

Module 4 Recreational Service Department	(116)
康乐服务	
Section 1 The Recreation Center	(116)
康乐部简介	
Section 2 In the Gym	(119)
健身房服务	
Section 3 In the Swimming Pool	(123)
游泳池服务	
Section 4 Sauna & Spa	(128)
桑拿与水疗	
Section 5 At the Beauty Salon	(131)
美容美发服务	
Appendix	(136)
附录	
Appendix I World Famous Hotels Introduction	(136)
世界著名酒店介绍	
Appendix II Hotel Vocabulary	(156)
饭店常用词汇	
Appendix III Food Vocabulary	(174)
常用饮食词汇	
参考文献	(198)



Part I An Introduction to English

英语口语入门

Module 1 English Phonetics ABC

英语语音基础知识

Section 1 Concept on Phonetics

关于语音的几个概念

- 1) 字母: 语言的书写形式。元音字母 a, e, i(y), o, u。
- 2) 音标: 词的语音形式。
- 3) 音素: 音的最小的单位。英语中有 48 音素。
- 4) 音节: 由元音和辅音构成的发音单位。ap^ˌple, stu^ˈdent, tea^ˈcher, un^ˈderstand
- 5) 元音: 发音响亮, 是乐音; 口腔中气流不受阻碍; 是构成音节的主要音。英语中有 20 元音。
- 6) 辅音: 发音不响亮, 是噪音; 口腔中气流受到阻碍; 不是构成音节的主要音。英语中有 28 辅音。
- 7) 开音节: a) 辅音+元音+辅音+e name bike; b) 辅音+元音 he, go, hi
- 8) 闭音节: a) 辅音+元音+辅音 bad, bed, sit, hot, cup; b) 元音+辅音 it
- 9) 重读音节: 单词中发音特别响亮的音节。

Section 2 Vowel

元音

- 1) [i:] sea, he, see, piece, ceiling
- 2) [i] sit, build, miss, myth
- 3) [e] bed, desk, head

- 4) [æ] bad, land, bank, stamp
- 5) [ɑ:] car, fast, class, plant, calm, aunt
- 6) [ʌ] cup, come, blood, rough
- 7) [ɔ:] door, more, sport, ball, warm, author, court, bought, caught
- 6) [ɔ] hot, want
- 8) [u:] good, who, blue, soup
- 9) [u] look, put, women, could
- 11) [ə:] girl, work, serve, nurse
- 12) [ə] cadre, ago, forget, polite, dollar, doctor, famous, Saturday
- 13) [ei] cake, they, play, eight, great
- 14) [ai] bike, die, neither, light, try, find, height, eye
- 15) [əu] phone, cold, boat, soul, grow
- 16) [au] house, town
- 17) [ɔi] boy, oil
- 18) [iə] dear, ieda, deer, here, fierce
- 19) [εə] pear, care, there, fair
- 20) [uə] tour, poor

Section 3 Confusing Vowels

容易混淆的元音

- 1) [e] [æ] bed bad; men, man; pen, pan; lend land
- 2) [i:] [ei] real rail; great, great; mean, main; read raid
- 3) [e] [ai] bet bite; red write; said side; head, hide
- 4) [au] [ɔ:] house horse; loud lord; south sauce; now nor; count corn;
cloud clause
- 5) [au] [ʌ] found fond; gown gone; down done

Section 4 Consonant

辅音

- 1) [p] pen
- 2) [b] bed
- 3) [t] tell
- 4) [d] day, played, wanted
- 5) [k] cold, sky, quick, school, back, acept, box
- 6) [g] big, go, guess, language

- 7) [m] man
- 8) [n] nine, knife, autumn
- 9) [ŋ] bank, unucle, Engulish, siung
- 10) [l] land, world
- 11) [r] read, write
- 12) [f] five, cough, laugh
- 13) [v] voice, of
- 14) [θ] think
- 15) [ð] this, bathe
- 16) [s] sit, miss, science, case, scarf
- 17) [z] zoo, close
- 18) [ʃ] sure, she, social, nation
- 19) [ʒ] pleasure
- 20) [h] hot, who
- 21) [w] wall, what, answer
- 22) [j] yes
- 23) [tʃ] child, teach, cach
- 24) [dʒ] joke, bridge
- 25) [ts] boats
- 26) [dz] goods
- 27) [tr] tree
- 28) [dr] dream

Section 5 Confusing Consonants

容易混淆的辅音

- 1) [v] [w] vet wet; vest west; vine wine; very well
- 2) [s] [θ] sink think; sort thought; miss myth; mass math
- 3) [z] [ð] closing clothing; breeze breathe; bays bathes
- 4) [n] [ŋ] thin thing; sin sing; ban bang; win wing; ran rang

Module 2 English Reading Skills

英语朗读技巧



Section 1 Pronunciation Skills

熟练地掌握英语发音要领

- ☞ 第一,长元音和双元音要念长、念够,发音要力求饱满。

Outside the house [au]

A large room [ɑ:]

- ☞ 第二,短元音要念得短促有力,不能拖泥带水。

A big black box [ɒ]

A gust of wind [ʌ]

Best wishes [i]

- ☞ 第三,连续和省略。

Look at it! [lu kætɪt]

I want to live in a student dormitory.

[i 'wɒntu'livinə s'dju:dən'dɔmɪtəri] (两个辅音连续时,前一个失去爆破)

- ☞ 第四,注意咬舌。

We'll weather the weather whether we like it or not. [ð]

If the thought I thought had been the thought I thought, I wouldn't

have thought so much. [θ]

较之汉语,“咬舌音”是英语发音的一大特点,大家在学习时要注意体会并多加练习。

Section 2 Sentence Stress, Intonation and Pause

正确使用句子重音、语调及停顿

第一,句子重音(Sentence Stress)

与词重音一样,句子也有重音,因为句子是由词构成的。不过,句子重音不像每个词都有重音,而是在句中重音的词才具有句子重音。

(1)名词、形容词、数词、动词、副词、指示代词、复合代词、名词性物主代词、否定词、疑问代词和疑问副词以及用于加强语气的 do 一般都重读。

例如:

It is a 'desk. (名词)

It is an 'old 'book. (形容词)

I have 'three 'red 'pencils. (数词)

'Open 'your 'book. (动词)

'Early to 'bed and 'early to 'rise. (副词)

'Nobody is 'absent. (复合代词)

It is 'not my 'book. It is 'his. (名词性物主代词)

'No, it is 'not him. (否定词)

'What is your 'name? (疑问代词和疑问副词)

'Do be 'careful! (用语加强语气的 do)

(2)冠词、介词、代词、助动词、连词一般都不重读。例如:

'Spell the new word. (冠词不重读)

'Who are 'those 'people? (人称代词、物主代词一般不重读,但疑问代词 who, what, which, 指示代词 this, that, these, those 在句子中一般要重读。)

I'm 'working on my 'English 'lessons. (介词不重读)

'If the imperialists 'dare to invade our 'country, we will 'wipe them 'out. (连词除了在句首要重读外,一般不重读。)

第二,语调(Intonation)

语调是读书或讲话时所产生的语音上的抑扬顿挫的调子。英语中基本上有两种语调:由低向高的升调和由高向低的降调。大体上升调一般用在意思不充分或语意不明确场合;降调则更多地使用于确实的判断。

(1)一般疑问句通常用升调。

Did he answer the question in English? ↗



Is he kind to you? ↗

(2) 特殊疑问句通常用降调。

What's your name? ↘

How old is your daughter? ↘

(3) 命令句和感叹句一般用降调。

Wait a bit! ↘

How long I have been waiting! ↘

(4) 对于含有 or 的选择疑问句, or 之前一般使用升调, 之后常用降调。

Is he an American ↗ or an Englishman? ↘

(5) 反义疑问句

☆ 如果追加问句并不希望对方回答(或许是明知故问)时, 就用降调。

He is a movie-goer, isn't he? ↘

☆ 如果追加的问句是希望对方回答的, 就用升调。

She is a drug dealer, isn't she? ↗

(6) 含有相对意义的对照句, 通常前句采用升调, 后句采用降调。

While they know by reading ↗, I know by experience. ↘

Where there is a will ↗, there is a way. ↘

(7) 多个词汇或片语并列时, 前几个应用升调, 最后一个必须采用降调。

They are bananas ↗, oranges ↗, pears ↗, and apples. ↘

第三, 停顿(Pause)

停顿是指朗读或说话时, 在句中适当处暂时停顿, 并在该处换气。书写时词与词是分开的, 然而说话时切不可一个词一个词地分开来说, 要按照句子的意群停顿。请看下面的例子:

☆ Why are cell phones so popular | especially among teenagers? |

The answer seems to be | that we have a need to stay in touch
with friends and family | no matter where we are | or what we
are doing. Having a cell phone | also makes us
safer | since we can call for help | in case of an
emergency.



☆ "Yes, Sir. | I know it."

☆ This letter, I think, | is for you.

☆ My brother said, | "I like it best."

☆ They said "Yes" | and went away.

☆ He is, | so far as I can see, | wiser than you.

☆ Tom was the greater genius; | Virgil, | the better artist.

☆ I shall go, | if it is fine.

☆ He said | that his father was not at home.

☆ To live long | is the desire of all men.

☆ He is the boy, | whose father died last year.

第四, 日常英语的强弱发音

一般来说, 词典中所给出的音标通常表示词语的单独发音, 因而通常采用强读方式。但在日常生活中并非每个单词都单独发音且发音清晰, 往往有同化音、连续、略读以及弱读等种种现象发生。

☆ 连读: 把前一个词末尾的辅音和后一个词开始的元音连在一起来说, 这种现象叫做连读。连读在讲话或阅读中十分重要。连起来读, 给人浑然一体的印象; 分开来读, 使人听起来有零零散散之感。在正常语速中, 同一个意群内部不同词或音节之间音的连接或连读有三种情况:

- (1) 一个词以辅音结尾, 后一个词以元音(或半元音)开首, 把前一个尾辅音和后一个首元音连起来读就是一种连读。例如: Will ∪ you? / That's ∪ all. / Shall ∪ I? / Have ∪ I? / Not ∪ at ∪ all.
- (2) 前一个词以字母 r 或 re 结尾, 后一个词以元音开首, 这时 r 或 re 读 [r] 音, 例: for ∪ example / for ∪ instance / far ∪ away / over ∪ all / faster ∪ and faster / There ∪ isn't anyone here. / There ∪ are some students over there.
- (3) 元音连在一起时, 气流不间断地从第一个元音过渡到第二个元音, 即不在发第二个元音前把气憋住。这种元音之间的联结也是一种连读。例如: you ∪ or me [ju:ə'mi] how ∪ and why ['hauən'wai] / pronunci ∪ ation [prə'nʌnsi'eɪʃn]

连读的关键是要联结得自然, 在两连读的音之间既不要中断, 也不要生硬地将前一个音归并到后一个音节里去。例如读 an oilfield 时, 既不要读成 [ən/'ɔɪfi:ld], 也不要读成 [ə/'nɔɪfi:ld]。

☆ 同化: 当两个相邻的音在互相影响之下, 使两音相同或相似, 这种过程叫做同化。其实, 同化也是读得顺畅的一种手段, 因为同化了的音总是与相邻的音在发音部位或方法上更接近, 因而读起来更方便。例如: Does she? 读作 ['dʌʒʃi:] 或 ['dʌʃʃi:]。这是因为 she 中的 [ʃ] 音影响了前面的 [z] 音, 使其变成 [ʒ] 或 [ʃ]。再如, news [nju:z] 中的 s 读 [z], 但在 newspaper ['nju:speɪpə] 中, s 又受后面清辅音 [p] 的影响