



北京市高等教育精品教材立项项目

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

English Practice for Hotel Service Second Edition

酒店英语服务实训 第2版



胡扬政 主 编

刘 梅 副主编

Glenn L. Hyatt 主 审



含1CD

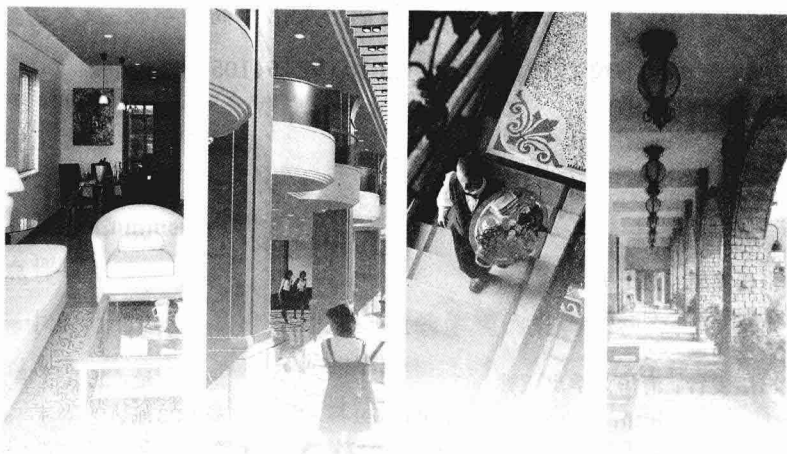


清华大学出版社

国家示范性高职院校建设成果 · 职业英语系列

English Practice for Hotel Service Second Edition

酒店英语服务实训 第2版



胡扬政 主 编 •

刘 梅 副主编 •

Glenn L. Hyatt 主 审 •

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书为北京市高等教育精品教材立项项目。本教材根据酒店,特别是五星级酒店对酒店人的需求特点而编写。作者以学习者酒店英语工作技能发展为中心,将英语语言习得与岗位服务功能相结合,将相同岗位不同的英语服务技能构成若干实训项目,以不同的岗位服务功能构成若干酒店英语服务实训模块,通过这些模块的综合实践,提高新的酒店人的酒店英语实用职业技能,包括:用英语与客人交流沟通的能力,酒店英语礼仪服务得体应用能力,酒店英语服务实际操作技能,用英语处理投诉的能力,用英语解决突发事件的应变能力以及用英语进行个性化服务的能力。通过酒店服务案例实训,“案例与提高”和“酒店经理点评”等栏目进一步培养学生的创新服务能力。

《现代酒店实用英语》和《酒店英语服务实训》为配套教材,前者供课堂教学使用,后者用于模拟实训和酒店岗位实训。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语服务实训/胡扬政主编. —2版. —北京:清华大学出版社,2010.9
(国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列)
ISBN 978-7-302-23449-4

I. ①酒… II. ①胡… III. ①饭店—英语—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 154105 号

责任编辑:刘士平

责任校对:刘 静

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:18.5 字 数:426 千字

附光盘 1 张

版 次:2010 年 9 月第 2 版 印 次:2010 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00 元

中国酒店业的快速发展有目共睹。2008年北京的星级酒店已达到800多家;到2020年中国将成为世界第一旅游大国,这就意味着一直到2020年中国酒店业将持续快速发展。现在在校的酒店管理专业学生毕业后将处于职业环境的黄金时段——酒店业的快速发展,将为具有较高的酒店英语服务技能和管理技能的酒店人才提供前所未有的发展机遇。

高等职业院校酒店管理专业教育培养的是具有一定的职业竞争力的酒店专业人才,要让他们在未来的酒店职业生涯中有能力去发挥,有才华去施展。提高这些学生的酒店英语实用技能,增强他们的职业竞争力,培养受星级酒店欢迎的实用性高技能特色人才,不仅是酒店业快速发展对高水准服务人才和管理人才的迫切要求,更是酒店管理专业课程建设和教学改革的方向和重要任务。

《酒店英语服务实训》是一本根据酒店,特别是五星级酒店对高职培养的酒店人的需求特点而编写的实训教材。本书以学习者酒店英语职业技能发展为中心编写,将英语语言习得与岗位服务功能结合,将相同岗位不同的英语服务技能构成若干实训项目,以不同的岗位服务功能构成若干酒店英语服务实训模块,通过这些模块的综合实践,提高酒店人的酒店英语实用职业技能,包括:用英语与客人交流沟通的能力,酒店英语礼仪服务得体应用的能力,酒店英语服务实际操作的能力,用英语销售酒店产品的能力,用英语处理投诉的能力,用英语解决突发事件的应变能力,以及用英语进行个性化服务和创新服务的能力。

《酒店英语服务实训》和《现代酒店服务英语》为配套教材。本实训教材在编写模式上进行了精心设计,具有一定的创新性:

(1) 以岗位服务为模块,以具体服务为技能,提高学生酒店岗位英语实用服务技能。

(2) 把服务案例编排在技能实训中,在酒店模拟实训(室)和酒店岗位上完成这些实训任务,提高学生酒店英语服务的综合技能。本教材也可用作酒店岗位工作中的自我提高教材。

(3) 设计了“Case and Improvement”(案例与提高)栏目。精心选择和编写案例,根据案例设计题目让学生训练和讨论,培养学生创新工作的能力。

(4) 设计了“Hotel Manager's Comments”(酒店经理点评)栏目。在学生进行了上述的“Case and Improvement”的训练和讨论之后,酒店经理人的评讲不仅具有说服力,而且对未来的酒店人将产生深远的职业影响。

本书由胡扬政任主编,刘梅任副主编。胡扬政编写了前台服务(一)、前台服务(二)、礼

宾服务、客房服务(一)、客房服务(二)和餐饮服务共六个模块,刘梅编写了商务中心服务(一)、商务中心服务(二)和康乐服务三个模块,苑丽娟编写了总机服务和购物服务模块,胡冰冰编写了会展服务模块,刘玥编写了酒吧服务和其他服务模块。美籍专家 Glenn L. Hyatt 对全书进行了审校。

本书的全部实训项目均配有音频文件光盘,帮助学习者提高英语听说能力。亦可供课堂教学使用。英文配音:Glenn L. Hyatt Mariah J. Xu。

由于时间仓促,编者水平有限,错漏之处在所难免,恳请使用者多提宝贵意见,以便再版时补充更正。

编者

2010年6月

Chapter One Front Office(I)

实训模块一 前台服务(一)

Unit 1 Making Room Reservations

技能实训 1 客房预订服务	2
Practice 1 Making an FIT Reservation	
实训项目 1 散客预订	4
Practice 2 Making a Group Reservation	
实训项目 2 团队预订	5
Practice 3 Changing a Reservation	
实训项目 3 改变预订	7
Practice 4 Canceling a Reservation	
实训项目 4 取消预订	8

Unit 2 Checking In

技能实训 2 入住登记服务	11
Practice 1 Checking In a Guest with a Reservation	
实训项目 1 为预订的客人办理入住登记	13
Practice 2 Checking In a Walk-in Guest	
实训项目 2 为无预订的客人办理入住登记	14
Practice 3 Checking In a Group	
实训项目 3 为团队客人办理入住登记	16
Practice 4 Checking In the Handicapped	
实训项目 4 为残疾客人办理入住登记	18

Unit 3 Extending the Stay and Changing the Room

技能实训 3 延宿和换房服务	21
Practice 1 Extending the Stay	
实训项目 1 延宿	22
Practice 2 Changing Rooms	
实训项目 2 换房	24

Case and Improvement: Thirteenth or Thirtieth	
案例与提高:13号还是30号	26
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	28
Chapter Two Front Office(II)	
实训模块二 前台服务(二)	
Unit 4 Dealing with a Complaint and on the Guest's Request	
技能实训 4 处理投诉和回应客人要求的服务	30
Practice 1 Meeting the Guest's Request	
实训项目 1 满足客人要求	31
Practice 2 Dealing with a Complaint	
实训项目 2 处理投诉	32
Unit 5 Foreign Currency Exchange	
技能实训 5 外币兑换服务	35
Practice 1 Changing Euros to RMB	
实训项目 1 欧元兑换人民币	36
Practice 2 Going to the Bank of China for Changing	
实训项目 2 到中国银行兑换	38
Unit 6 Checking Out	
技能实训 6 结账退宿服务	41
Practice 1 Checking Out by Credit Card	
实训项目 1 信用卡结账	42
Practice 2 Checking Out in Cash	
实训项目 2 现金结账	43
Practice 3 Checking Out by Traveler's Check	
实训项目 3 旅行支票结账	45
Case and Improvement: Sorry for Overcharging You	
案例与提高:抱歉向您多收了钱	48
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	50

Chapter Three Concierge

实训模块三 礼宾服务

Unit 7 Accompanying the Guest

技能实训 7 陪送客人	53
Practice 1 Accompanying the Guest to the Front Office	
实训项目 1 陪送客人到前台	54

Practice 2 Accompanying the Guest to the Room	
实训项目 2 陪送客人去房间	55
Unit 8 Introducing the Facilities and Services	
技能实训 8 介绍设施和服务	58
Practice 1 Introducing the Facilities and Services	
实训项目 1 介绍设施和服务	58
Practice 2 Introducing the Services to the Group	
实训项目 2 向团队客人介绍服务安排	61
Unit 9 Other Concierge Services	
技能实训 9 其他礼宾服务	64
Practice 1 Receiving a Guest at the Airport	
实训项目 1 机场接客人	65
Practice 2 Calling a Taxi for the Guest	
实训项目 2 为客人叫出租车	67
Practice 3 Helping the Guest with the Luggage	
实训项目 3 为客人搬运和保管行李	68
Case and Improvement: Birthday Cake and Marigold, Birthday Cards and Flowers	
案例与提高:生日蛋糕和万寿菊,生日贺卡和鲜花	70
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	72
Chapter Four Housekeeping(I)	
实训模块四 客房服务(一)	
Unit 10 Cleaning the Room	
技能实训 10 打扫房间	74
Practice 1 Cleaning the Room Now	
实训项目 1 现在打扫房间	75
Practice 2 What Time Can I Clean the Room	
实训项目 2 什么时间可以打扫房间	76
Unit 11 Turn-down Service and Extending a Bed Service	
技能实训 11 晚床服务和加床服务	79
Practice Turning Down the Bed and Asking an Extra Bed	
实训项目 做晚床与要求加床	80
Unit 12 Laundry Service	
技能实训 12 洗衣服务	83
Practice 1 Introducing Laundry Service	
实训项目 1 介绍洗衣服务	83

Practice 2 Quick Service	
实训项目 2 快洗服务	85

Chapter Five Housekeeping(II)

实训模块五 客房服务(二)

Unit 13 Room Service

技能实训 13 客房送餐服务	89
Practice 1 Booking the Room Service by Telephone	
实训项目 1 客房电话送餐预订	90
Practice 2 Sending the Ordered Breakfast to the Guest's Room	
实训项目 2 客房送早餐	91

Unit 14 Maintenance Service

实训项目 14 维修服务	94
Practice 1 Complaining About the Bathroom Problem	
实训项目 1 卫生间设备问题投诉	95
Practice 2 Repairing the Bathroom Facilities	
实训项目 2 修理卫生间设备	96

Unit 15 Other Housekeeping Services

技能实训 15 客房其他服务	99
Practice 1 Showing Electric Appliances	
实训项目 1 教客人如何使用电器设备(设施)	100
Practice 2 Showing How to Use the Room Safe	
实训项目 2 教客人怎样使用保险箱	101

Case and Improvement: How to Create a Home Away from Home

案例与提高:怎样营造“家外之家”	103
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	105

Chapter Six Food & Beverage

实训模块六 餐饮服务

Unit 16 Table Reservation

技能实训 16 用餐预订服务	108
Practice 1 Booking a Table	
实训项目 1 餐台预订	109

Practice 2 Booking a Private Room	
实训项目 2 包房预订	111
Practice 3 Reserving the Banquets	
实训项目 3 宴会预订	113
Unit 17 Serving in the Restaurant	
技能实训 17 餐厅用餐服务	120
Practice 1 Serving Breakfast	
实训项目 1 早餐服务	122
Practice 2 Serving the Buffet	
实训项目 2 自助餐服务	124
Practice 3 Serving Chinese Food	
实训项目 3 中餐服务	125
Practice 4 Serving Western Food	
实训项目 4 西餐服务	128
Chapter Seven Bar Service	
实训模块七 酒吧服务	
Unit 18 General Service	
技能实训 18 常规服务	133
Practice 1 Leading in the Guest	
实训项目 1 领位	135
Practice 2 Taking Orders and Serving Wines	
实训项目 2 点餐和送酒服务	137
Practice 3 Paying the Bill	
实训项目 3 结账	138
Practice 4 Communicating with the Guest	
实训项目 4 与客人交流	140
Unit 19 Dealing with Unexpected Events	
技能实训 19 应对突发事件	142
Practice 1 Handling a Complaint About Bar Service	
实训项目 1 处理酒吧服务投诉	143
Practice 2 Handling a Drunken Guest	
实训项目 2 应对醉酒客人	144
Case and Improvement: The Ice-cold Beer	
案例与提高: 冰镇啤酒	145
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	146

Chapter Eight Telephone 实训模块八 总机服务

Unit 20 Telephone Operator

技能实训 20 转接电话	148
Practice 1 Making an International Call	
实训项目 1 打国际长途	149
Practice 2 Connecting an Incoming Call	
实训项目 2 外线电话的处理(接进)	150
Practice 3 Connecting an Outgoing Call	
实训项目 3 外线电话的处理(打出)	152

Unit 21 Other Services

技能实训 21 其他服务	155
Practice 1 Connecting Room-to-Room Calls	
实训项目 1 客房间的通话	156
Practice 2 Wake-up Call	
实训项目 2 预订叫醒电话	158
Practice 3 Taking a Message	
实训项目 3 电话留言	160

Case and Improvement: The Hotel Operator Refused to Serve Her Guest

案例与提高: 酒店总机拒绝为客人服务	162
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	162

Chapter Nine Business Center(I) 实训模块九 商务中心服务(一)

Unit 22 Secretarial Services

技能实训 22 文秘服务	165
Practice 1 Making Photocopies	
实训项目 1 复印	166
Practice 2 Typing	
实训项目 2 打字服务	168
Practice 3 Arranging the Interpreter	
实训项目 3 安排翻译服务	169

Unit 23 Fax Sending and Receiving

技能实训 23 收发传真服务	173
Practice 1 Sending a Fax	
实训项目 1 发传真	174

Practice 2 Receiving a Fax	
实训项目 2 收传真	176

Chapter Ten Business Center(II)

实训模块十 商务中心服务(二)

Unit 24 Ticket Booking	
技能实训 24 票务服务	180
Practice 1 Booking Air Tickets	
实训项目 1 预订机票	181
Practice 2 Booking a Train Ticket	
实训项目 2 预订火车票	182
Unit 25 Entrusted Services	
技能实训 25 委托代办服务	187
Practice 1 Sending Express Mail	
实训项目 1 快件处理	188
Practice 2 Renting Equipment	
实训项目 2 出租设备	189
Practice 3 Wrapping a Souvenir	
实训项目 3 包装物品	191
Case and Improvement: The Quality of the Staff Should Be Promoted	
案例与提高: 员工的专业素质有待提高	194
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	195

Chapter Eleven Health and Recreation

实训模块十一 康乐服务

Unit 26 The Body Care Services	
技能实训 26 康体服务	197
Practice 1 Attending Basketball	
实训项目 1 篮球服务	198
Practice 2 Attending Bowling	
实训项目 2 保龄球服务	200
Unit 27 The Health Care Services	
技能实训 27 保健服务	205
Practice 1 Providing Beauty Services	
实训项目 1 美容服务	206

Practice 2 Providing Body Care Services	
实训项目 2 美体服务	208
Unit 28 The Bathing Services	
技能实训 28 洗浴服务	212
Practice 1 Attending Swimming	
实训项目 1 游泳服务	213
Practice 2 Attending the Sauna	
实训项目 2 桑拿服务	216
Unit 29 Entertainment Services	
技能实训 29 娱乐服务	221
Practice 1 Karaoke	
实训项目 1 歌舞厅服务	222
Practice 2 Net Bar	
实训项目 2 网吧服务	224
Case and Improvement: Take Honesty as Hotel's Cardinal Principle	
案例与提高: 服务必须讲求诚信	227
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	228

Chapter Twelve Convention and Exhibition Services

实训模块十二 会展服务

Unit 30 Convention Service	
技能实训 30 会议服务	231
Practice 1 Reserving a Conference	
实训项目 1 预订会议	233
Practice 2 Discussing with the Conference Planner	
实训项目 2 与会议策划者商议	235
Practice 3 Registering for Conference	
实训项目 3 会议报到服务	238
Unit 31 Exhibition Service	
技能实训 31 展览服务	241
Practice 1 Reserving an Exhibition	
实训项目 1 预订展览	242
Practice 2 Setting Up an Exhibition	
实训项目 2 布展	245
Case and Improvement: Meeting the Guest's Urgent Needs	
案例与提高: 满足客人急需	248

Hotel Manager's Comments 酒店经理点评	249
--	-----

Chapter Thirteen Shopping Service 实训模块十三 购物服务

Unit 32 Shopping(I)	
技能实训 32 购物(一)	252
Practice 1 At the Jewelry and Crafts Shop	
实训项目 1 在珠宝工艺品部	253
Practice 2 At the Textile and Knitwear Shop	
实训项目 2 在丝绸纺织品部	255
Unit 33 Shopping(II)	
技能实训 33 购物(二)	257
Practice 1 At the Chinese Arts and Stationery Shop	
实训项目 1 在中国书画部	257
Practice 2 At the Chinese Tea Counter	
实训项目 2 在中国茶品部	258

Chapter Fourteen Other Services 实训模块十四 其他服务

Unit 34 Lost and Found Service	
技能实训 34 失物招领服务	262
Practice 1 Reporting the Lost Property	
实训项目 1 报失	263
Practice 2 Claiming the Property	
实训项目 2 失物认领	265
Practice 3 Mailing the Property	
实训项目 3 失物邮递	267
Unit 35 Safekeeping Service	
技能实训 35 寄存服务	269
Practice 1 Depositing the Luggage	
实训项目 1 寄存行李	270
Practice 2 Depositing the Valuables	
实训项目 2 寄存贵重物品	271
Unit 36 Introducing Tourism Information	
技能实训 36 介绍旅游信息	273
Practice 1 Recommending Tourism Spots	
实训项目 1 推荐景点	273

Practice 2 Showing the Way	
实训项目 2 指路	275
Unit 37 The Baby-sitting Service	
技能实训 37 托婴服务	278
Practice Baby-sitting Service	
实训项目 托婴服务	278
Case and Improvement; a Lost Purse	
案例与提高: 丢失的皮夹	280
Hotel Manager's Comments	
酒店经理点评	281
参考文献	282

Chapter One Front Office(I)

实训模块一 前台服务(一)

Unit 1 Making Room Reservations

技能实训 1 客房预订服务

Unit 2 Checking In

技能实训 2 入住登记服务

Unit 3 Extending the Stay and Changing the Room

技能实训 3 延宿和换房服务

Unit 1

Making Room Reservations

技能实训 1 客房预订服务

Service Procedure 服务流程

- ◆ Greet the guest.
向客人问好。
- ◆ Ask the guest of the reservation information;
询问客人下列预订信息：
 - The date of arrival and departure.
客人到达和离开酒店的时间。
 - The number of the people.
住店的人数。
 - The room type and the number of rooms.
客人所要的房型和房间数。
- ◆ Search for the room available/needed in the computer.
在计算机上查找所需要的空房。
- ◆ Get the following information from the guest;
从客人那里获得下列信息：
 - The name of the guest or name of the group.
客人的姓名或团队名称。
 - The guest's telephone number.
客人的电话号码。
 - The contact name and his telephone number.
如果是代订还要留下代订人的姓名及电话号码。
- ◆ Confirm the reservation.
确认预订。
- ◆ Express your wishes.
表示祝愿客人。
- ◆ Form the reservation record.
形成预订记录。