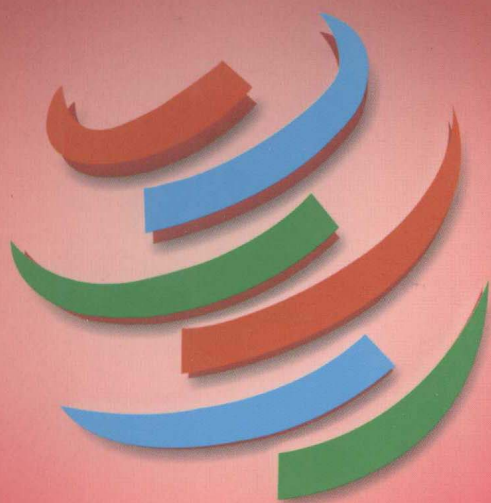




Hello, VITO 

饭店 英语手册

郑颖 王效军 编著

MASTER ENGLISH FOR HOTEL



天津科技翻译出版公司



Hello, VTO

饭店 英语手册

郑颖 王效军 编著



天津科技翻译出版公司

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语手册/郑颖,王效军编著. - 天津:天津科技翻译出版公司,2002.1(2002.3重印)

ISBN 7-5433-0992-0

I. 饭… II. ①郑…②王… III. 饭店-英语-手册 IV. H31-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 068981 号

出 版:天津科技翻译出版公司

出 版 人:邢淑琴

地 址:天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码:300192

电 话:022-87893561

传 真:022-87892476

E-mail: tsttbc@ public. tpt. tj. cn

印 刷:天津市蓟县宏图印务有限公司

发 行:全国新华书店

版本记录:787×960 1/16 开本 11.75 印张 230 千字

2002 年 1 月第 2 版 2002 年 3 月第 2 次印刷

印数 3001-6000 册

定价 13.80 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

前 言

我国入世后,越来越多的外国游客和商人会来到中国——这一东方古老而充满神奇色彩的国家,与此同时,旅游、饭店服务将成为我国的重要经济产业。旅游、饭店涉外服务语言也应该规范化。越来越多的服务业从业人员必将迫切需要一些得心应手且又符合时代精神的英语工具书,此书就是基于此种目的而编写的。

全书即以通俗易懂的语言向读者普及世界贸易组织的有关背景知识,同时以实际的饭店英语为素材,力求语言口语化,并贴进生活,所列举的词汇重点突出涉及广泛,并以附录形式收入饭店广告语,饭店名称,饭店术语缩写和饭店各岗位的英文表达法,相信这样一本实用便捷的手册会使饭店从业人员能轻松地学习和掌握英语。

目 录

第一章 世界贸易组织 ABC	(1)
第二章 星级饭店标准的具体内容	(18)
第三章 教你说地道的饭店英语	(20)
1. 预订房间	(20)
2. 接待处	(28)
3. 应接服务	(33)
4. 问讯处	(40)
5. 出纳员	(46)
6. 电话总机	(53)
7. 客房服务	(60)
8. 洗衣服务	(63)
9. 特殊服务	(69)
10. 餐厅预定	(75)
11. 接待客人	(78)
12. 点菜	(80)
13. 上菜	(84)
14. 付账	(87)
15. 酒吧	(90)
16. 商务中心	(93)
17. 娱乐健身中心	(99)
18. 购物	(102)



第四章 常用中餐菜名	(105)
冷盘类	(105)
1. 北京风味	(105)
2. 广东风味	(106)
3. 福建风味	(107)
4. 上海风味	(107)
5. 四川风味	(108)
6. 扬州风味	(108)
山珍海味类	(109)
1. 北京风味	(109)
2. 潮州风味	(110)
3. 广东风味	(111)
4. 福建风味	(112)
5. 上海风味	(112)
6. 四川风味	(113)
7. 扬州风味	(115)
家禽类	(116)
1. 北京风味	(116)
2. 潮州风味	(117)
3. 福建风味	(118)
4. 广东风味	(119)
5. 四川风味	(121)
6. 扬州风味	(122)
7. 上海风味	(123)
水产类	(124)

1. 北京风味	(124)
2. 潮州风味	(126)
3. 福建风味	(127)
4. 广东风味	(128)
5. 上海风味	(130)
6. 四川风味	(132)
7. 扬州风味	(133)
肉类	(134)
1. 北京风味	(134)
2. 潮州风味	(135)
3. 福建风味	(135)
4. 广东风味	(136)
5. 上海风味	(137)
6. 扬州风味	(138)
7. 四川风味	(138)
野味类	(139)
1. 潮州风味	(139)
2. 福建风味	(140)
3. 广东风味	(140)
4. 四川风味	(141)
5. 扬州风味	(141)
其它	(141)
1. 北京风味	(141)
2. 潮州风味	(143)
3. 福建风味	(143)



4. 广东风味	(143)
5. 上海风味	(144)
6. 四川风味	(146)
7. 扬州风味	(147)
主食	(148)
第五章 常用西餐菜名	(150)
冷盘类	(150)
汤类	(151)
鱼虾类	(153)
各种肉类	(155)
鸡鸭类	(159)
蛋类	(161)
蔬菜类	(161)
西欧名菜	(162)
西点	(165)
酒水	(169)
附录	(173)
附录 1 饭店常用的英文缩略语	(173)
附录 2 饭店各岗位名称英文对照表达	(175)

第一章 世界贸易组织 ABC

一、世界贸易组织(World Trade Organization 简称 WTO)简介

1994年4月15日在摩洛哥的马拉喀什市举行的关贸总协定乌拉圭回合部长会议上决定成立更具全球性的世界贸易组织(世贸组织),以取代成立于1947年的关贸总协定(GATT)。

世贸组织是一个独立于联合国的永久性国际组织。该组织的基本原则和宗旨是通过实施市场开放、非歧视和公平贸易等原则,来达到推动实现世界贸易自由化的目标。1995年1月1日正式开始运作,负责管理世界经济和贸易秩序,总部设在日内瓦莱蒙湖畔的关贸总协定总部大楼内。1996年1月1日,它正式取代关贸总协定临时机构。

与关贸总协定相比,世贸组织管辖的范围除传统的乌拉圭回合新确定的货物贸易外,还包括长期游离于关贸总协定外的知识产权、投资措施和非货物贸易(服务贸易)等领域。世贸组织具有法人地位,它在调解成员争端方面具有更高的权威性和有效性。

建立世贸组织的设想是在1947年7月举行的布雷顿森会议上提出的,当时设想在成立世界银行和国际货币基金组织的同时,成立一个国际性贸易组织,从而使它们成为二次大战后左右世界经济的“货币—金融—贸易”三位一体的机构。1947年联合国贸易及就业会议签署的《哈瓦那宪章》同意成立世贸组织,后来由于美国的反对,世贸组织未能成立。同年,美国发起拟定了关贸总协定,作为推行贸易自由化



的临时契约。1986 年关贸总协定乌拉圭回合谈判启动后,欧共体和加拿大于 1990 年分别正式提出成立世贸组织的议案,1994 年 4 月在摩洛哥马拉喀什举行的关贸总协定部长级会议才正式决定成立世贸组织。

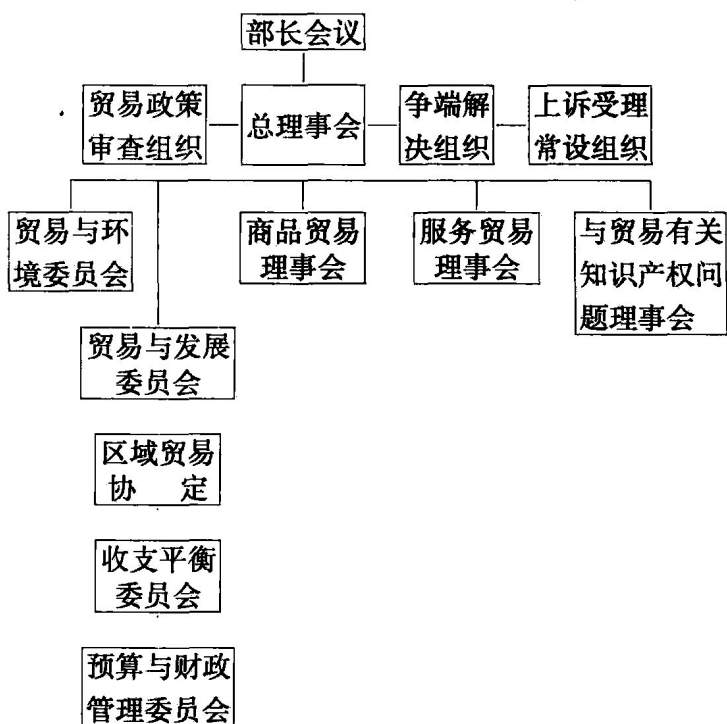
该组织作为正式的国际贸易组织在法律上与联合国等国际组织处于平等地位。它的职责范围除了关贸总协定原有的组织实施多边贸易协议以及提供多边贸易谈判场所和作为一个论坛外,还负责定期审议其成员的贸易政策和统一处理成员之间产生的贸易争端,并负责加强同国际货币基金组织和世界银行的合作,以实现全球经济决策的一致性。

世贸组织的最高决策权力机构是部长会议,至少每两年召开一次会议。下设总理事会和秘书处,负责世贸组织日常会议和工作。总理事会设有货物贸易、非货物贸易(服务贸易)、知识产权三个理事会和贸易与发展、预算、财务和行政二个委员会。总理事会还下设贸易政策核查机构,它监督着各个委员会并负责起草国家政策评估报告。对美国、欧盟、日本、加拿大每两年起草一份政策评估报告,对最发达的 16 个国家每 4 年一次,对发展中国家每 6 年一次。上诉法庭负责对成员间发生的分歧进行仲裁。

世贸组织成员资格分为两种,即创始成员和新加入成员。创始成员必须是关贸总协定的缔约方,世贸组织在接纳新成员时,须在部长级大会上由三分之二多数成员投票表决通过。

1997 年 10 月 9 日,世贸组织启用新的标识。该标识由六道向上弯曲的弧线组成,上三道和下三道分别为红、蓝、绿三种颜色。标识意味着充满活力的世贸组织在持久和有序地扩大世界贸易方面将发挥关键作用。六道弧线组成的球形表示世贸组织是不同成员组成的国际机构。标识久看有动感,象征世贸组织充满活力。标识的设计者是新加坡的杨淑女士,她的设计采用了中国传统的笔势,六道弧线带有毛笔书法起笔和收笔的韵味。

二、世界贸易组织架构图



三、世界贸易组织(WTO)的工作范围

世界贸易组织 1995 年成立,其前身是 1948 年正式开始生效的关贸总协定(以



下简称 GATT)。WTO 是当今规范国际经贸规则的多边经济组织,其宗旨是通过实施非歧视原则,削减贸易壁垒,促进贸易自由化,以在可持续发展的基础上,充分利用世界资源,扩大商品的生产和交换。

GATT 和 WTO 在战后扩大国际贸易,解决国际贸易争端,吸收广大发展中国家参与多边贸易,促进世界经济发展方面发挥了重要的作用。WTO 目前拥有 135 个成员,与国际货币基金组织、世界银行并称为世界经济的“三大支柱”。

(一)WTO 的三大职能

1. 制定和规范国际多边贸易规则

WTO 制定和实施的一整套多边贸易规则涵盖面非常广泛,几乎涉及到当今世界经济贸易的各个方面,从原先纯粹的货物贸易,到后来的服务贸易、与贸易有关的知识产权、投资措施,一直延伸到新一轮多边贸易谈判可能要讨论的一系列新议题,如:贸易与环境、竞争环境、贸易与劳工标准以及电子贸易等。

2. 组织多边贸易谈判

WTO 及其前身 GATT 通过八轮回合的多边谈判,各成员大幅度削减了关税和非关税壁垒,极大地促进了国际贸易的发展。自关贸总协定成立以来的 50 年间,发达国家的加权关税水平已从 1948 年的 40% 左右,降到目前的 3.8% 左右,发展中国家的加权关税水平已降到 12.3% 左右。

3. 解决成员之间的贸易争端

WTO 的争端解决机制在保障 WTO 各协议有效实施以及解决成员间贸易争端方面发挥了重要的作用,为国际贸易顺利发展创造了稳定的环境。越来越多的 WTO 成员,特别是发展中成员开始利用争端解决机制,从 1995 年 WTO 成立到 1999 年 11 月底,WTO 共受理了 144 起争端投诉,已经结案 39 起。

(二) WTO 的基本原则

WTO 主要协议有:关税与贸易总协议,服务贸易总协定,与贸易有关的投资措施协议,与贸易有关的知识产权协议等。这些协议主要体现了以下基本原则:

1. 非歧视原则:非歧视原则是 WTO 的基石,由无条件最惠国待遇和国民待遇原则组成。“最惠国待遇”是指在货物贸易的关税、费用等方面,一成员给予其他任一成员的优惠和好处,都须立即无条件地给予所有成员。而“国民待遇”是指在征收国内税费和实施国内法规时,成员对进口产品和本国(或地区)产品要一视同仁,不得歧视。

2. 市场开放原则。WTO 倡导成员在权利与义务平衡的基础上,依其自身的经济状况及竞争力,通过谈判不断降低关税和非关税壁垒,逐步开放市场,实行贸易自由化。

3. 公平贸易原则。WTO 禁止成员采用倾销或补贴等不公正贸易手段扰乱正常贸易行为,并允许采取反倾销和反补贴的贸易补救措施,保证国际贸易在公平的基础上进行。

4. 权利与义务平衡的原则。权利与义务的平衡是 WTO 的最大特点。WTO 成员要履行 WTO 的义务,如遵守 WTO 的基本规则,履行承诺的减让义务,确保贸易政策法规统一性和透明度。与此同时,WTO 成员也享受一系列 WTO 赋予的权利,如参加与制定多边贸易规则;在贸易伙伴不履行 WTO 义务,对本国(或地区)产业造成损失时,可提出磋商或诉诸 WTO 贸易争端解决机制,或在其他贸易领域获得相应补偿。此外,WTO 成员在特殊情况下确实无法履行 WTO 义务时,可以向 WTO 申明理由,提出暂停或延期履行相关义务。

WTO 是世界上最大的多边贸易组织,已经有 135 个国家和地区参加。我国作为目前世界第十大贸易国,加入 WTO 是我国深化改革,扩大开放和建立社会主义市场经济体制的内在要求,是我国经济发展的需要,也是世界经济发展的需要。加入 WTO,对我国经济发展有利有弊,但总的看来是利大于弊。



(一)为我国改革开放和经济建设营造一个有利的国际环境

第一、我国加入 WTO 后,按照国际通行规则办事,遵守多边贸易规则,增加贸易政策 and 管理的透明度,保证经贸政策的统一实施,逐步实行国民待遇等,将会有助于在国际上进一步树立我国改革开放和负责任的经济大国的形象,有助于消除所谓“中国威胁论”,增强我国市场对外国投资者的吸引力,使我国扩大吸收外资工作在质和质量上更上一层楼。

第二、加入 WTO,能够使我国在所有 WTO 成员提供的一个多边、稳定、无条件的最惠国待遇原则下进行国际贸易,可以享受其他国家和地区开放市场的好处,主要贸易大国对我国的歧视性贸易限制将逐步取消。这对扩大出口,发展我国具有比较优势(如纺织品、家电等)的产业都有很大的促进作用。

第三、加入 WTO 将使中国有可能利用多边争端解决机制,避免与美国及其他国家的正面冲突和对抗,有利于经济贸易的非政治化,有利于创造稳定的外部环境和赢得更多的海外市场,使我国除了双边渠道外,获得一个解决贸易纠纷的多边途径和手段,增加了我国在处理对外经贸关系方面的回旋余地。

(二)有利于加快国内产业结构调整,增加我国企业的竞争力,加入 WTO 有助于我国社会主义市场经济体制的建立和完善,推进我国的改革开放过程,促进经济结构的调整 and 产业的升级,提高有关产业和服务业的国际竞争力,增强我国的经济实力。与此同时,还将推进我国现代企业制度的建立,更好地利用国外资金、技术和管理经验,提高我国企业的管理水平。以农业为例,加入 WTO 有利于我国适量进口那些以土地资源为主要生产要素、国内比较优势不够的大宗农产品,出口劳动密集型农产品,包括水果、蔬菜、畜产品、水产品等具有比较优势的农产品,进而调整农业产业结构。以保险业的开放为例,美国友邦保险公司 1992 年进入我国市场后,引进了国际通行的保险营销制度,提高了中资保险公司的服务意识,促进了中国个人寿险业务的迅速发展。以汽车业为例,由于国际竞争的加强,国内大的汽车企业将会进一步走向联合,实现规模经济,增强竞争能力,改变目前我国汽车工业散、乱、差

的局面,从而带来新的发展机遇。

(三)有利于提高我国的国际地位,参与国际贸易新规则的制定,我国作为联合国常任理事国,世界银行和国际货币基金组织成员,加入 WTO,参与多边经贸规则的制定,将大大提高我国的国际地位,充分发挥我国在国际经济事务中的作用,反映和维护我国和发展中国家的正当权益。

(四)有利于我国参与经济全球化。为了适应经济全球化、贸易自由化的形势,我国需要寻求稳定、透明、可预见的多边贸易机制的保障,在参与经济全球化过程中更好地趋利避害,发展自己。按国际规则办事,降低关税壁垒和非关税壁垒,有利于我国全面参与全球性生产和国际分工。同时,加入 WTO 还有利于加强我国与跨国公司的合作。跨国公司是经济全球化的主要动力,我国承诺按照国际规则办事,承诺开放市场,有利于加强中国企业与跨国公司的合作,引进跨国公司的资金、技术和管理经验,利用跨国公司的销售渠道和销售网络,扩大出口。

(五)有利于发展海峡两岸经贸关系,维护我国家主权。目前,台湾作为中国的单独关税区加入 WTO 的双边谈判已基本结束。在此情况下,我国尽早加入 WTO,可以凸显我主权国家地位,并对台湾的活动有所牵制,防止出现西方国家支持台湾先我加入的情况。两岸加入 WTO,都应遵循 WTO 的非歧视原则和市场开放原则,这样有利于促进海峡两岸实现三通,特别是通商问题的解决,有利于两岸经贸关系的进一步发展。

WTO 作为国际贸易组织,每个成员都必须遵循权利与义务平衡的原则,在享受一定的权利的同时,履行相应的义务,承担开放市场所面临的风险与压力。同时,我们还必须看到,西方发达国家特别是美国在 WTO 中具有明显的经济优势,他们经常试图利用自己的优势在 WTO 中获得更多的利益,给发展中国家带来不利的影响。因此,我们必须对加入 WTO 可能带来的风险、压力和影响进行深入分析,以采取相应的对策,趋利避害。



四、世界贸易组织(WTO)与发展中国家

在世贸组织的许多协议中都有“发展中国家成员”的提法,还专门有为“发展中国家成员”制定的条款。世贸组织中的发展中国家成员基本上可分为三大类:

第一类是最不发达国家和地区(以联合国认定为依据),按 1995 年世界银行标准,是指年人均国民生产总值 765 美元及其以下的国家,这样的国家有 49 个,其中 29 个是世贸组织成员。

第二类是年人均国民生产总值低于 1000 美元的国家,世贸组织曾列举过这类国家主要指玻利维亚、喀麦隆、埃及、加纳、印度、印度尼西亚、肯尼亚、摩洛哥、尼加拉瓜、尼日利亚、巴基斯坦、菲律宾、塞内加尔、斯里兰卡和津巴布韦等。

第三类是“其它发展中国家成员”,即不属于上述两类。但是,世贸组织没对这类成员,也没对“发达国家成员”规定判断标准。这对一些协定、协议的执行会带来不确定因素。

从 1947 年关贸总协定的签署到今天的世界贸易组织,经过 50 多年的发展,其成员已从当初的 23 个缔约方到目前拥有 135 个成员,发展中国家也由最初的 8 个发展到今天的 120 多个,已占世贸组织成员的 80%。可以看出,世贸组织的成员主体已经是发展中国家和地区,世贸组织不再是“富人俱乐部”,已成为发展中国家维护自身利益的一个场所。

(一)为发展中国家提供合作和参与的机会

世贸组织作为一个多边贸易谈判场所和论坛组织,为所有成员提供了多边的合作和参与的机会。对发展中国家来说,通过这一组织,可以提出们的要求和建议;通过谈判达成协议,使其履行义务与承诺的同时,享受相应的权利和优惠。在这一体制内,它们可以与 130 多个成员国更广泛、更有效地开展经贸合作与交流,寻求更

多的发展机会。

(二) 发展中国家成员拥有平等参与国际经贸竞争规则的制定权

世贸组织的各项协定、协议覆盖了世界经济贸易的众多领域。在世贸组织内, 在多边贸易规则的制定中, 每个成员不分大小均享有一票投票权。发展中国家和最不发达国家可以充分行使自己的否决权, 阻止少数发达国家强行推行一些不符合发展中国家利益的协议或规则, 使多边贸易体制公平地维护包括发展中国家在内的所有成员的共同利益。在一个共同议定的规则下, 各成员企业较平等地进行市场竞争, 实现互惠互利, 共同发展。

(三) 争端解决机制是发展中国家对付强权、单边主义的有力武器

世贸组织争端解决机制的强化和权威性的确定, 为发展中国家提供了对付少数发达国家强权的重要手段。因为在国与国之间的双边贸易争端中, 如果其中之一不是世贸组织成员, 这种争端的解决很大程度上由双方的经济实力、报复力量决定, 是非曲直是依某一方自身的利益或标准来判断的, 争端解决不具有客观性和公正性。而参加世贸组织可以借助其争端解决机制, 按世贸组织规则, 来解决贸易争端。

这不仅仅是在双边途径之外, 多了一种维护自身经贸利益的手段, 而且在双边谈判不能奏效时, 在面临单边主义的威胁或压力时, 利用这一多边体制以讨回公道, 维护自身利益。

世贸组织中发展中国家成员在世界出口中所占的比重, 从1982年的11%, 上升到1996年的19%, 1998年则达20%。这一方面是世贸组织中的发展中国家成员不断增多; 另一方面, 90年代以来发展中国家的出口增长速度远超过发达国家。1990~1996年, 发展中国家货物出口平均增速达10.9%, 发达国家为6.2%, 转型经济体为5.8%。在服务贸易方面, 同期发展中国家出口增长速度为13%; 发达国家为6%; 转型经济体为4.5%。