

职业英语系列教材

宾馆职业英语

总主编 赵 雯

语言顾问 Gerald Cort

主 编 刘丽欣 黄卫祖

ENGLISH



Hotel



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

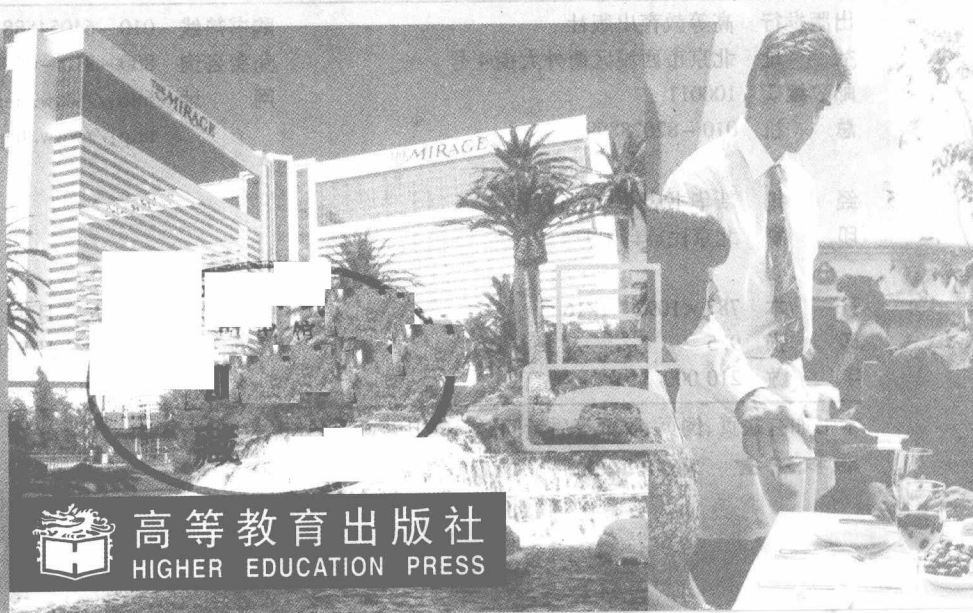
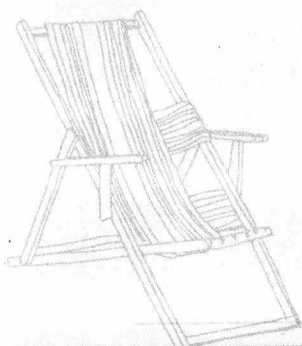
职业英语系列教材

宾馆职业英语

总主编 赵 雯

语言顾问 Gerald Cort

主 编 刘丽欣 黄卫祖



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容提要

本系列教材根据“就业导向”、“能力本位”等新的职教办学理念编写而成。全书共有 14 个单元,每单元包括热身活动、听说、阅读、写作、你知道吗、注释、自我评估表七部分;附录有自我评估表、各单元词汇表、不规则动词表三部分。本书可作为中等职业学校饭店服务专业的专业英语教材使用,还可供岗位培训使用。

本书版式精美,图文并茂,是一本融知识性、趣味性、实用性为一体的好教材。本书配有录音磁带、电子教案及多媒体学习课件等。

图书在版编目(CIP)数据

宾馆职业英语/赵雯总主编. —北京:高等教育出版社,
2004. 8

(职业英语)

ISBN 7-04-015231-2

I. 宾... II. 赵... III. 宾馆-英语-专业学校-
教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 063209 号

策划编辑	梁 玫	责任编辑	吕艳萍	封面设计	王凌波
版式设计	王 敏	责任校对	吕艳萍	责任印制	陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京民族印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 9.5
字 数 210 000

版 次 2004 年 8 月第 1 版
印 次 2004 年 8 月第 1 次印刷
定 价 12.50 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前言

1 教材简介

随着我国职业教育改革不断深化及向本质的回归，中等职业教育人才培养模式也在变化着。中等职业教育正在真正担负起为生产、服务一线培养具有综合职业素质的技能型人才这一重要任务。在这一新时期，教育部对职业教育提出了新任务和新要求，中等职业教育英语教学环境也发生了很大的变化。根据“就业导向”、“能力本位”等新的职教办学理念，我们编写了低起点的“职业英语”系列立体化教材。《宾馆职业英语》是系列教材之一。

《宾馆职业英语》全套教材包括：

- 《宾馆职业英语》：共14个单元；
- 《宾馆职业英语练习册》：与教材各单元配套，提供多种形式的同步练习题；
- 《宾馆职业英语教学指导书》：针对各单元的学习目标、交际功能与学习难点，提供各学习部分的教学建议，指导教师组织教学活动；
- 与教材配套的录音带：由美籍专业人士朗读录制而成；
- 多媒体学习课件：补充教材内容，丰富的联机互动活动便于学生自主学习；
- 电子教案：便于教师备课与课堂讲解用；
- 网络课程：基于教学资源库的立体化教学环境，为教学全过程提供支持和服务。

本套教材既可作为中等职业学校饭店服务专业的英语教材使用，也可供个人岗位培训和自学使用。本书为《宾馆职业英语》，教学时数60到80，教师可酌情增删教学内容，灵活地组织、安排教学活动。

2 编写思想与特点

本套教材编写过程中广泛征求了中等职业教育英语教研人员和教师们的意见与反馈，汇集了全国优秀教师的教学实践经验，集先进的语言学习理论、教学理论与教学手段于一体，注意新世纪职业英语交际能力的需求。

系统的语言教学思想

本套教材遵循专门用途英语的教学规律，以提高学习者在特定场景下英语交际能力为目标，贯彻“学为主体、教为主导”的原则，以交际话题为线索，以交际任务为驱动，辅以先进的多媒体与网络教学手段，获得较高的学习效率和教学质量。

内容有弹性，主题以工作流程为序

充分考虑了不同层次学生的需求，每个单元的2个对话分别为2个相对独立的模块。第一个

模块适用于程度较低的初始级学生，第二个模块适用于程度略高于初始级的学生。教师可根据学生的不同程度来讲授相应的学习内容，因材施教，分类指导。

每单元以与涉外饭店的服务流程和工作内容密切相关的交际话题为中心，含2~3种语言功能；内容富有时代感，情景设置与宾馆服务人员的工作场所密切相关。

综合训练语言技能

本套教材采用多技能大纲，融语言知识点与听、说、读、写四项技能于一体。基于任务的交际教学法突出了听说技能和英语交际能力的培养，旨在综合、均衡地发展学生的各项语言技能，并能在真实的交际情景中灵活运用英语完成交际任务。

知识性与趣味性并重

选材立足于本土环境，同时注重语言材料与中西方文化背景知识的结合，力求内容浅显、有趣，形式新颖、活泼，语言地道、精练。本教材收入大量真实场景对话，使学生如身临其境。

教材版式设计图文并茂，生动活泼。

完备的教学体系

由教材、练习册、教学指导书、录音带、多媒体学习课件、电子教案与网络课程等构成，形成完备、集成、个性化的英语教学体系。

3 教材体例结构

宾馆职业英语

本书共14个单元，每单元包括如下部分：

热身活动 (Warm-up)

由一组主题图片构成，提供互动的英语教学环境与训练场景，引导学习者调出已有知识，为听说读写训练做好准备。

听说部分 (Listening & Speaking)

本部分为2个相对独立的模块，教师可根据学生的程度，完成第一或第二模块的内容。

听力 (Listening)

结合图片，训练学生听的各种认知型技能，包括听大意、听细节、根据上下文猜测意思等。

对话 (Dialogue)

每个环节引入新的语法点和功能点，通过情景和交际环境来展示语法材料，同时为会话表达和口语练习提供范例。对话典型、简练，将培养接受能力与产出能力相结合，尽量为学生提供真实语境中独立运用语言的机会。

角色扮演 (Role Play)

在对话后配有互动性的角色扮演练习，使学生掌握并灵活运用所学内容。教师应鼓励学生积



极参与，及时提供课堂指导。

阅读部分 (Reading)

阅读前活动帮助学生将新旧知识有机地联系起来。阅读材料包括与行业相关的不同题材和体裁的内容，字数在100字左右，与前面的听说部分及后面的写作部分有机地衔接，构成完整的体系，通过练习提高学生的阅读能力。生词表除基本的常用词汇外，还包括专业词汇。教师可根据学生的实际情况和需要加以增删。

写作 (Writing)

主要练习与课文主题相关的重点词组与句型。

你知道吗? (Do you know?)

介绍课文的宾馆服务行业文化背景知识，拓展学生的知识面。

注释 (Notes)

讲解、注释课文中出现的重点、难点词汇、短语、句型。

自我评估总表 (Self-checklist)

单元后的自我评估总表帮助学生构建个人学习成就档案；同时在光盘与网络课程中构建学生的电子学习档案，这也是本学习系统的一大特色。

宾馆职业英语练习册

练习部分

所收练习与教材同步，与教材各单元的教学点和学习内容相呼应，综合性强。此外，还增加了字谜游戏。

宾馆职业英语教学指导书

学习目标

明确学生学完本单元后应掌握的知识与技能。学习目标综合体现英语学习的认知目标、情感目标和技能发展目标。

交际功能

明确每个单元所体现的交际功能。

学习难点

明确每单元的学习难点，便于教师在教学中把握重点与难点，有针对性地讲解。

其它

提供教材每单元各部分的教学建议、知识点、语法点、互动活动、练习答案及听力材料录音文字稿等，便于教师备课、讲解。

4 结束语

本系列教材由东北大学外国语学院赵雯任总主编。本书由东北大学外国语学院刘丽欣、计

算中心黄卫祖任主编，参加编写的还有：韩宏丽、姜雪、高志英。语言顾问 **Gerald Cort** 与首都师范大学林立教授审阅了全书。在编写过程中我们得到东北大学教务处、外国语学院的大力支持与帮助，沈阳信达科技有限公司的鼎力支持与合作；南京市职业教育教学研究室陈小兵、武汉市教育科学院职教研究室周宪珍、宁波市教育局职业教育与成人教育教学研究室崔瑾、广州市教育局教学研究室陈咏、辽宁基础教育教研中心职教部贾愚、长春市职教中心王觉民等对本书的编写提纲提出了宝贵的意见和建议；本系列教材在出版过程中还得到高等教育出版社外语出版中心的支持与通力合作，在此一并表示感谢。由于作者的知识与水平有限，不当之处在所难免，恳请广大读者批评指正。衷心希望本书能成为广大教师与学生的良师益友。

编 者

2004年6月于东北大学

Contents

Unit 1 Room Reservations

Warm-up.....	2
Listening & Speaking.....	2
Reading.....	5
Rossiya Hotel	
Writing.....	7
Do You Know?.....	7
Notes	8
Self-checklist.....	8

Unit 2 Front Desk (I)

Warm-up.....	10
Listening & Speaking.....	10
Reading.....	13
The Front Desk	
Writing.....	15
Do You Know?.....	15
Notes	15
Self-checklist.....	16

Unit 3 Front Desk (II)

Warm-up.....	18
Listening & Speaking.....	18
Reading.....	21
London	
Writing.....	22
Do You Know?.....	23
Notes	23
Self-checklist.....	23

Unit 4 Bell service

Warm-up.....	26
Listening & Speaking.....	26

Reading.....	29
Working in a Hotel Room	
Writing.....	30
Do You Know?.....	30
Notes	30
Self-checklist.....	31

Unit 5 Room service (I)

Warm-up.....	34
Listening & Speaking.....	34
Reading.....	37
Driving away for a Holiday	
Writing.....	39
Do You Know?.....	39
Notes	39
Self-checklist.....	39

Unit 6 Room service (II)

Warm-up.....	42
Listening & Speaking.....	42
Reading.....	45
Christine's Visit to London	
Writing.....	46
Do You Know?.....	46
Notes	47
Self-checklist.....	47

Unit 7 Foreign Exchange

Warm-up.....	50
Listening & Speaking.....	50
Reading.....	53
The US Currency	
Writing.....	54
Do You Know?.....	54
Notes	55
Self-checklist.....	55

Unit 8 Food and Beverage Service (I)

Warm-up.....	58
Listening & Speaking.....	58
Reading.....	61
Sandwich	
Writing.....	62
Do You Know?.....	63
Notes	63
Self-checklist.....	63

Unit 9 Food and Beverage Service (II)

Warm-up.....	66
Listening & Speaking.....	66
Reading.....	69
The Story of Chopsticks	
Writing.....	71
Do You Know?.....	71
Notes	72
Self-checklist.....	72

Unit 10 Recreational Service

Warm-up.....	74
Listening & Speaking.....	75
Reading.....	77
The Recreation Center	
Writing.....	79
Do You Know?.....	79
Notes	80
Self-checklist.....	80

Unit 11 Other Services

Warm-up.....	82
Listening & Speaking.....	82
Reading.....	85
Washington D C	
Writing.....	86

Do You Know?.....	86
Notes	87
Self-checklist.....	87
Unit 12 Shopping	
Warm-up.....	90
Listening & Speaking.....	90
Reading.....	93
Hong Kong	
Writing.....	94
Do You Know?.....	95
Notes	95
Self-checklist.....	95
Unit 13 Dealing with Complaints	
Warm-up.....	98
Listening & Speaking.....	98
Reading.....	101
Customer Relation	
Writing.....	102
Do You Know?.....	103
Notes	103
Self-checklist.....	103
Unit 14 Payment Handling	
Warm-up.....	106
Listening & Speaking.....	106
Reading.....	109
Credit Cards	
Writing.....	110
Do You Know?.....	110
Notes	111
Self-checklist.....	111
Self-assessment	112
各单元词汇表.....	115
不规则动词表.....	135

Unit 1

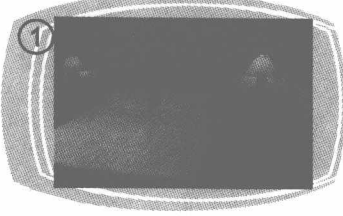


Room Reservations

房间预订

Warm-up

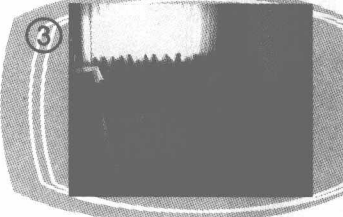
Match.



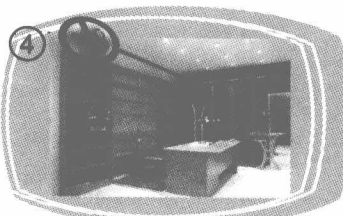
1



2



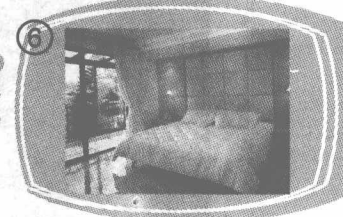
3



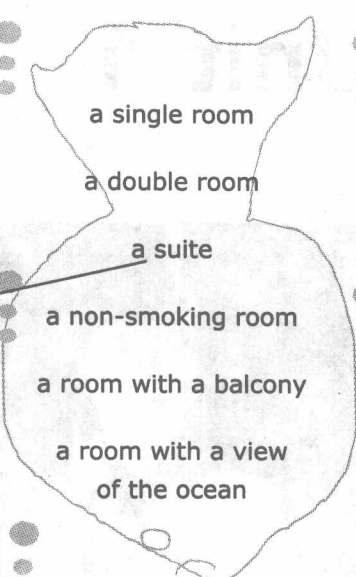
4



5



6



a single room
a double room
a suite
a non-smoking room
a room with a balcony
a room with a view of the ocean

Listening & Speaking

Listening 1

Choose the one you hear.

- | | | |
|---|--|--|
| () 1. A. this fall  | B. this spring  | C. this summer  |
| () 2. A. by train  | B. by air  | C. by bus  |
| () 3. A. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 7th</div> | B. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 17th</div> | C. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 27th</div> |
| () 4. A. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">next week</div> | B. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">this week</div> | C. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">last week</div> |
| () 5. A. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 22nd</div> | B. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 20th</div> | C. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">on August 2nd</div> |

Dialogue 1

I'd Like to Book a Room, Please

(C=clerk, G=guest)

- C: Good morning. Room Reservations, may I help you?
 G: Yes, I'd like to book a room, please.
 C: Certainly, sir. A single or a double?
 G: A single.
 C: For when, sir?
 G: From the 8th to 10th of July.
 C: May I have your name and telephone number, please?
 G: Yes, my name's John Miller and the number is 2233 4455.
 By the way, what's the rate for a single room?
 C: 340 *yuan* a night.
 G: That's all right.
 C: OK, we are looking forward to seeing you.



Role Play 1

A: Reservations Desk, may I help you?

B: I'd like to book a

double room
 single room
 suite
 room with a balcony

A: For when, sir?

B: From

August
 January
 May
 July

2nd to 6th.



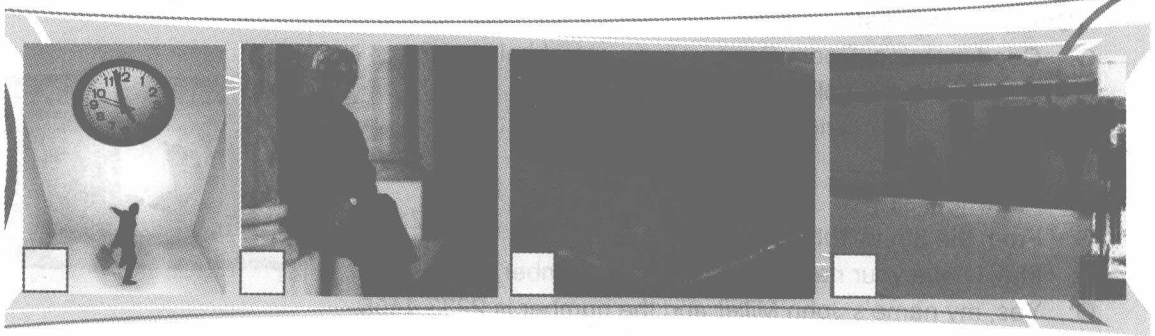
Words & Expressions

reservation	<i>n.</i>	预定
single	<i>adj.</i>	单一的; 个别的
double	<i>adj.</i>	双人的
suite	<i>n.</i>	套房
balcony	<i>n.</i>	阳台
view	<i>n.</i>	景色
ocean	<i>n.</i>	海洋
book	<i>v.</i>	预定

clerk	<i>n.</i>	职员
guest	<i>n.</i>	客人
certainly	<i>adv.</i>	的确; (口语)当然, 行
rate	<i>n.</i>	价格
by the way		顺便说一句
forward	<i>adv.</i>	将来; 今后
look forward to		期待, 盼望
non-smoking	<i>adj.</i>	禁烟的

Listening 2

Number the pictures.



Dialogue 2

Refusing a Reservation

(C=clerk, G=guest)

C: Reservations Desk, may I help you?

G: I'm calling from Paris. I'd like to book a single room with a bath from October 2nd to 5th, please. My name's Lan Wilson.

C: I'm afraid we are fully booked for the 5th, but I can give you a room from the 1st to the 4th.

G: That's all right.

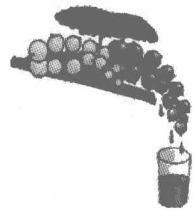
C: What time will you arrive, sir?

G: Around 6 in the evening.

C: We'll see you on the 1st.

G: Thank you. Goodbye.

C: Goodbye.



Role Play 2

A: I'd like to book a double
single
non-smoking room with a bath.

B: For when, sir?

A: From June
May
August 1st to 5th.

B: I'm afraid we are fully booked for the 5th, but I can give you a room from the 1st to the 4th.

A: That's all right.



Words & Expressions

wait	v.	等待, 等候	bath	n.	沐浴; 浴室
wait for		等待	fully	adv.	完全地
husband	n.	丈夫	booked	adj.	预定的, 登记的
clock	n.	时钟	arrive	v.	到达, 抵达
Paris	n.	巴黎	around	adv.	大约, 大概

Reading

Pre-reading Activities

Choose the correct answer.

- Moscow is the capital of _____.
A. the United States B. the United Kingdom C. Russia
- Russia is a country in _____.
A. Africa B. Europe and Asia C. America



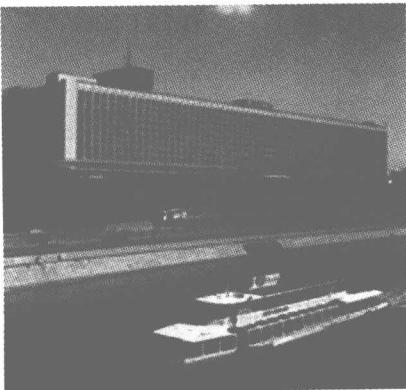
Think and talk.

Name some of the big hotels you know. Discuss your list with your partner.

Text

Rossiya Hotel

I read an article in the newspaper yesterday that the Hotel Rossiya in Moscow is the largest one in the world. It is a 12-story building that has 3,200 rooms. It can accommodate 6,000 guests. It has 15 restaurants and 93 lifts. About 3,000 people work in the hotel. The ballroom is known as the world's largest. Furthermore, there is a 21-story "Presidential tower" in the central courtyard. Local residents are not allowed to live in the hotel. Foreigners are charged 16 times more than the usual very low rate charged to Russian officials.





Words & Expressions

article	<i>n.</i>	文章; 论文	courtyard	<i>n.</i>	庭院
newspaper	<i>n.</i>	报纸	local	<i>adj.</i>	当地的
Rossiya	<i>n.</i>	<俄> = Russia 俄罗斯	resident	<i>n.</i>	居民
Moscow	<i>n.</i>	莫斯科	allow	<i>v.</i>	允许
story	<i>n.</i>	(=storey) (建) 层	foreigner	<i>n.</i>	外国人
building	<i>n.</i>	建筑物, 营造物(如房屋、大楼、工厂、船等)	charge	<i>v.</i>	收费; 索价; 要价
accommodate	<i>v.</i>	提供住宿	more	<i>adv.</i>	更多地; 更加
lift	<i>n.</i>	电梯	than	<i>conj.</i>	比..., 比较...
ballroom	<i>n.</i>	舞厅	more than		比...多, 多过...
furthermore	<i>adv.</i>	此外, 而且	low	<i>adj.</i>	低的; 少的; 浅的
presidential	<i>adj.</i>	总统的	Russian	<i>n.</i>	俄罗斯人; 俄语
central	<i>adj.</i>	中心的; 中央的		<i>adj.</i>	俄罗斯的; 俄罗斯人的; 俄语的
			official	<i>n.</i>	官员; 公务员



Exercise

Choose the best answer according to the passage.

- Which is the largest hotel in the world?
A. Hilton Hotel B. Trade Hotel C. the Great Wall Hotel D. Rossiya
- How many people can this largest hotel accommodate at one time?
A. 3,200 B. 6,000 C. 930 D. 3,000
- How many people work in this largest hotel?
A. 3,200 B. 6,000 C. 930 D. 3,000
- Which part of the hotel is known as the largest in the world?
A. The Presidential tower. B. The Central courtyard.
C. The Ballroom. D. The Suite.
- Foreigners have to pay _____ more than the usual rate Russian officials pay.
A. 16 times B. 21 times C. 12 times D. 6 times