

《宾馆英语》

● 行业英语系列教材

学习指导

郭兆康等 编写



高等教育出版社

郭兆康
迟均
吴云

编 写

《宾馆英语》学习指导



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容提要

本书是行业英语丛书之一——《宾馆英语》的辅导用书。本书共分三大部分：第一部分是《宾馆英语》练习的参考答案；第二部分是《宾馆英语》课文的中文译文；第三部分是 8 套上海市旅游、饭店资格证书英语考试模拟试题及其答案。本书既可以帮助读者学习《宾馆英语》一书，还可以帮助参加相关考试的考生作好考前准备。

图书在版编目(CIP)数据

《宾馆英语》学习指导/郭兆康编著. —北京：高等教育出版社, 2004. 4
ISBN 7-04-015221-5

I. 宾… II. 郭… III. 宾馆—英语—自学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 027651 号

策划编辑 陈锡铨 责任编辑 杜颖方 封面设计 王 峥 责任印制 蔡敏燕

书 名 《宾馆英语》学习指导
主 编 郭兆康 等

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
电 话 021-56719902
010-82028899
传 真 021-56719902

购书热线 010-64054588
021-56964871
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
<http://www.hepsh.com>

排版校对 南京展望照排印刷有限公司
印 刷 常熟市华通印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 10.5
字 数 200 000

版 次 2004 年 6 月第 1 版
印 次 2004 年 6 月第 1 次
定 价 15.00 元

凡购买高等教育出版社图书，如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请在所购图书销售部门联系调换

前言

进入 21 世纪以来,中国已成为世界上最可靠的投资热土和最安全的旅游胜地。特别是 2008 年奥运会和 2010 年世博会将在我国举行,我国的旅游接待业正面临着前所未有的机遇,同时我国旅游从业人员的素质也正面临着空前的挑战。这一挑战,主要体现在我国旅游接待业特别是宾馆、酒店业员工的英语水平仍然普遍较低。为此,高等教育出版社于 2003 年 7 月出版了《宾馆英语》一书。为了满足宾馆业员工、培训者和教师在自学或教学中的需要,高等教育出版社约请该书的编者编写了《〈宾馆英语〉学习指导》。

本书共分三大部分。第一部分是《宾馆英语》一书中主要练习的答案,为了不框塞读者和学员的思路,部分练习未附参考答案,读者和学员可参照课文和实际情况自由发挥,不必囿于一格一式。第二部分是《宾馆英语》一书全部课文的中文译文,但是译无定式,见仁见智,仅供参考。第三部分是 8 套上海市旅游、饭店资格证书英语考试模拟试题及其答案。

《〈宾馆英语〉学习指导》一书由郭兆康(上海旅游高等专科学校)、迟均(上海市长宁区业余大学)、吴云(上海旅游高等专科学校)编写。其中,郭兆康、迟均提供了第 1 至 12 以及第 15、16 单元的译文和参考答案,吴云提供了第 13、14 单元的译文和参考答案,第三部分的 8 套模拟试题全部由迟均提供。本书在编写过程中,得到了许多同行和高等教育出版社编辑的大力帮助,在此一并致谢。谬误之处,敬请读者指正。

编 者

2004 年 4 月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)82028899 转 6897 (010)82086060

传 真：(010)82086060

E - mail : dd@hep. com. cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打读者服务部电话：(010)64054588





录

《宾馆英语》练习答案 1

第一单元	宾馆酒店业 ABC	3
第二单元	订房	6
第三单元	登记入住	9
第四单元	礼宾员	12
第五单元	收银员	15
第六单元	客房部(一)	18
第七单元	客房部(二)	20
第八单元	供应中国菜	23
第九单元	供应西餐	25
第十单元	供应酒水	27
第十一单元	商场部	30
第十二单元	康乐部	33
第十三单元	会议	35
第十四单元	展览	40
第十五单元	解决投诉	43
第十六单元	宾馆管理	46

《宾馆英语》课文译文 49

第一单元	宾馆酒店业 ABC	51
第二单元	订房	54
第三单元	登记入住	57

第四单元	礼宾员	60
第五单元	收银员	63
第六单元	客房部(一)	66
第七单元	客房部(二)	69
第八单元	供应中国菜	72
第九单元	供应西餐	76
第十单元	供应酒水	79
第十一单元	商场部	82
第十二单元	康乐部	85
第十三单元	会议	88
第十四单元	展览	91
第十五单元	解决投诉	94
第十六单元	宾馆管理	97

旅游、饭店资格证书英语考试模拟试题及参考答案

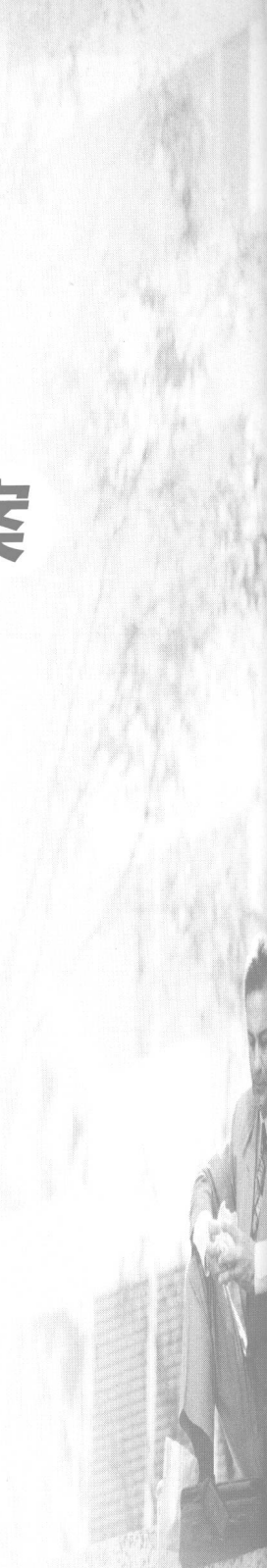
101

模拟试题一	前厅(I)	103
模拟试题二	客房(I)	110
模拟试题三	餐饮(I)	117
模拟试题四	前厅(II)	124
模拟试题五	客房(II)	131
模拟试题六	餐饮(II)	138
模拟试题七	A 级(I)	145
模拟试题八	A 级(II)	153

第一章

《宾馆英语》练习答案

第一单元	宾馆酒店业 ABC	3
第二单元	订房	6
第三单元	登记入住	9
第四单元	礼宾员	12
第五单元	收银员	15
第六单元	客房部(一)	18
第七单元	客房部(二)	20
第八单元	供应中国菜	23
第九单元	供应西餐	25
第十单元	供应酒水	27
第十一单元	商场部	30
第十二单元	康乐部	33
第十三单元	会议	35
第十四单元	展览	40
第十五单元	解决投诉	43
第十六单元	宾馆管理	46



第一单元

宾馆酒店业 *ABC*

1.

A

	Commercial Hotel	Resort	Convention Hotel	Motel	Airport Hotel
Inquiry 1				✓	
Inquiry 2					✓
Inquiry 3		✓			
Inquiry 4			✓		
Inquiry 5	✓				

B

(See the tapescripts.)

C

1 C 2 A 3 D 4 B

D

(See the tapescripts.)

2.

A

- 1 To create a home away from home for all the traveling guests who need rest, food, and drink.

- 2 The reason is that hotel receives and serves people from all walks of life and from all over the world.
- 3 That is a real liking for people and a warm desire to help them.
- 4 To get things done by the right people.
- 5 On the one hand, golden management hatches golden service. On the other hand, the success of management depends on the service of all employees.

B

- 1 I took such courses as English, Computer, Accounting, etc.
- 2 Well, I like working with people. In a hotel, I can serve people from all walks of life and from all over the world. In return, they are friendly to me, and this makes me happy.
- 3 Yours is a famous hotel, and its managerial system fits me well. That's the reason I'd like to work in your hotel.
- 4 Thank you for your time.

C

- 1 A ... I ... I ... A ... A ... I ... I ... A ... I ... A
- 2 (10) ... (3) ... (5) ... (2) ... (6) ... (1) ... (9) ... (4) ... (7) ... (8)

D

- I: It's because yours is a famous 5-star hotel and its managerial system fits me well.
- M: As a receptionist you'll have to register guests, assign rooms, and so on. While a Room Service waiter should send meals to guestrooms.
- M: What salary package do you have in mind?
- I: Thank you for your time.

4.

B

- 1 B 2 A 3 C 4 E 5 D

C

Guest A: commercial hotel

Guest B: airport hotel

《宾馆英语》练习答案

Guest C: bed-and-breakfast inn

Guest D: convention hotel

Guest E: motel

Guest F: resort

D

1 C 2 B 3 B 4 B 5 A

F

最早的经营借宿服务的行业可以追溯到古希腊和古罗马时代,但直到18世纪,hotel这个词才进入这一行业。Hotel一词源于法语,原指富贵者之家,后演变成专指经营住宿业的场所并广为世人所接受。

第二单元

订 房

1.

A

	Room Type	No. of Nights	Date	Room Rate
Conversation 1				✓
Conversation 2		✓		
Conversation 3	✓			
Conversation 4			✓	
Conversation 5		✓	✓	

B

Name <u>Alexander Moore</u>	Mr. <input checked="" type="checkbox"/>	Arrival Date <u>Apr. 19th</u>
	Mrs. <input type="checkbox"/>	No. of Nights <u>Three</u>
	Miss <input type="checkbox"/>	
Address <u>No. 32, Hill Street, Los Angeles, USA</u>		
Telephone <u>62191934</u>	No. of Persons <u>One</u>	
Single <input checked="" type="checkbox"/>	Double <input type="checkbox"/>	Twin <input type="checkbox"/> Suite <input type="checkbox"/>
Rate <u>50 dollars per night including breakfast</u>		
Remarks <u>A vegetarian and a little particular about food</u>		

C

(See the tapescripts.)

2. .

A

- 1 The hotel provides single rooms, deluxe single rooms, standard double rooms/TWBs, junior suites, etc.
- 2 By saying, "May I have your name, please?"
- 3 By asking, "For which dates?" or something like that.
- 4 To confirm a reservation, the reservationist usually gives the guest a phone call or a fax.
- 5 At the end of a reservation, the reservationist may say, "We look forward to your coming."

B

GROUP RESERVATION REQUEST	
Date of Arrival: <u>Sept. 12th</u>	Number of Nights: <u>Five</u>
Time of Arrival: _____	Persons: <u>Twenty-eight</u>
Guestrooms: Single _____	
Double <u>Thirteen</u>	
Suites: Junior <u>One</u>	
Deluxe _____	
Name of Applicant: <u>Roger Cane</u>	
Name of Group: <u>General Electric Company, Shanghai Branch</u>	
Rate:	
Single: 400 yuan RMB	Double: 640 yuan RMB
Junior Suite: 720 yuan RMB	Deluxe Suite: 1,100 yuan RMB
<ul style="list-style-type: none"> • Check-out time: 12:00 noon • Reservations held until 6:00 PM unless an advanced deposit of one day's rate has been received. 	
Received by: _____	

C

- 1 May I have your name, please?
- 2 I'm afraid our hotel is full for those dates.
- 3 Please wait a moment.
- 4 I'm afraid we don't have anything less expensive.

D

- 1 R...G...G...G...G...G...R...R...R
- 2 (4)...(3)...(5)...(1)...(7)...(9)...(6)...(2)...(8)

E

R: May I have your arrival and departure dates?

R: Could you give me your telephone number or E-mail address?

R: It's also a five-star hotel not far from here. And its phone number is 51726059.

4.

B

- 1 D 2 A 3 F 4 B 5 C 6 E

C

- 1 D 2 B 3 C 4 A 5 A

E

我们有专供残疾人使用的卧室,卧室通往卫生间的门都非常宽敞,卫生间里有适合残疾人使用的盥洗设备。此外,从街道通往饭店大门辟有无阶梯通道。从地下停车场到底楼有专用电梯,电梯门都很宽敞,可供轮椅通过。

第三单元

登记入住

1.

A

	Nationality	Length of Stay	Occupation	Ways of Paying	Room Type
Dialog 1		✓			
Dialog 2				✓	
Dialog 3	✓				
Dialog 4					✓
Dialog 5			✓		

B

REGISTRATION CARD

ROOM NO.	ARR DATE	DEP DATE	ADULT	CHILD	RATE
1104	May. 14th	May. 17th	One		

SURNAME Mackintosh FORENAME Henry

HOME ADDRESS 25 Kurast Street, Chicago, USA

OCCUPATION Teacher

COMPANY NAME & ADDRESS _____

NATIONALITY American PASSPORT NO. 0294087

NEXT DESTINATION Paris

ACCOMMODATIONS REQUIRED

(Table 2 Continued)

<input checked="" type="checkbox"/> SINGLE <input type="checkbox"/> DOUBLE <input type="checkbox"/> JUNIOR SUITE <input type="checkbox"/> DELUXE SUITE MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY <input type="checkbox"/> CASH <input type="checkbox"/> CHECK * <input type="checkbox"/> COMPANY ACCOUNT <input checked="" type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS <input type="checkbox"/> DINERS' CLUB <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> JCB <input type="checkbox"/> OTHER CREDIT CARD * BY PRIOR ARRANGEMENT	
SPECIMEN SIGNATURE	CLERK'S INITIALS

C

(See the tapescripts.)

2.**A**

- 1 We may say, "Good morning/afternoon/evening, sir/madam/sir and madam/ladies and gentlemen" respectively.
- 2 By saying, "Could I see your passports?"
- 3 We may say, "Would you please fill in the registration form?"
- 4 We may say, "Would you pay 800 *yuan* as deposit?"
- 5 By saying "I hope you will enjoy your stay with us."

C

- 1 G...R...G...R...G...R...R...G...R
- 2 (2)...(5)...(8)...(1)...(6)...(9)...(3)...(4)...(7)

D

- R: Have you made a reservation, sir?
- R: What about Green Grass Hotel? It's also a five-star hotel not far from here. And we'll arrange transportation for you free of charge.
- R: Our bellman will take care of your baggage. And you may have a walk along the Bund. Our hotel provides guided local tours for our guests. Or if you feel tired, you might have a drink in our lobby bar.
- R: Please wait a moment. Let me call Green Grass Hotel to make a