

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
情景英语口语系列

- 中国酒店管理协会指定培训教材
- 酒店行业员工岗位技能培训教材
- 酒店行业职业资格考试辅导用书

主 编：梁志华 张丽君 贺湘辉
副主编：林 芸 张 洁

酒店客房

英语口语

Oral English for
Guest Rooms Service in Hotel

广东经济出版社
广东经济出版社

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
—— 情景英语口语系列 ——

主 编：梁志华 张丽君 贺湘辉
副主编：林 芸 张 洁

酒店客房 英语口语

Oral English for
Guest Rooms Service in Hotel

- 中国酒店管理协会指定培训教材
- 酒店行业员工岗位技能培训教材
- 酒店行业职业资格考试辅导用书

广东出版集团
广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房英语口语 / 梁志华, 张丽君, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2010. 6

(全国酒店行业职业技能提升与发展丛书. 情景英语口语系列)

ISBN 978-7-5454-0462-3

I. ①酒… II. ①梁…②张…③贺… III. ①饭店—商业服务—英语—口语 IV. ①H319-9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 072793 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	9.5 2 插页
字数	144 000 字
版次	2010 年 6 月第 1 版
印次	2010 年 6 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0462-3
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

图书发行有限公司网址: <http://www.gdpgfx.com>

电话: (020) 83781559 销售: (020) 83781543 / 57 / 27

本社市场部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 邮政编码: 510075

本社营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

Preface

在改革开放的春风沐浴下，中国这个东方大国的悠久历史、灿烂文化和旖旎风光，吸引了世界各国的游客慕名而来，这在客观上促进了作为我国第三产业重要组成部分之一的酒店行业如火如荼的发展。随着中国加入世界贸易组织（WTO），北京 2008 年成功举办了奥运会，上海和广州于 2010 年举办世博会和亚运会，这一连串的盛事向世界进一步彰显了中国的发展和强大，为中国的旅游酒店业注入了新的活力，更为其发展带来了契机，成为我国最早与国际接轨的行业之一。

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。从发展的观点来看，竞争的实际就是经营管理人员素质和经营理念的竞争。中外交流的日益频繁，使得酒店行业对从业人员的服务水平和服务能力提出了更高的要求。英语作为国际性的语言，在酒店服务业中已经成为最主要的工作语言，员工对专业英语的掌握程度也是评定该行业等级的重要指标之一。专业英语已成为参与就业竞争，和从业后在工作中所必需的工具之一。为适应这一需要，由广东经济出版社总策划，中国酒店管理协会特邀国内培训与酒店职业教育界的多位专家共同编著了《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书·情景英语口语系列》。这套丛书共三册，主要包括《酒店餐饮英语口语》、《酒店客房英语口语》和《酒店前厅英语口语》。详列了酒店服务从业人员常用的英语口语，以情景英语会话的方式，务必使酒店从业人员学会用简单、直接的英语与客人交流沟通。

《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书·情景英语口语系列》



能及时和广大读者、同仁见面，应该说是众人智慧的结晶。本丛书可供职业院校学生、酒店服务行业在职员工及再就业人员使用，作为学习酒店职业英语的教材或培训、资格考试的参考用书。在编写过程中，本丛书参考了近年来国内外出版的各种与酒店服务英文有关书籍，还结合了编者们在从事酒店服务行业英语培训的实际经验，融合了服务英语的实用性、活泼性以及专业性，囊括了各种应对顾客的技巧。对在从事或准备从事酒店行业的人员学习英语起到积极有效的帮助作用。另外，由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请有关专家和广大读者批评指正。

贺湘辉

中国酒店管理协会副会长
广东省餐饮职业技能鉴定专家
2010年4月22日于东华居



Contents

目 录

Part I Basic knowledge of Hotel Rooms

第一部分 酒店客户服务基础知识	1
-----------------------	---

Part II Scenes and Practices of House keeping

第二部分 客房服务实操情景	11
---------------------	----

Unit 1 Showing the Guest Room

客房迎宾服务	12
--------------	----

Unit 2 Room Service

客房送餐服务	25
--------------	----

Unit 3 Room Cleaning

房间清理	36
------------	----

Unit 4 Laundry Service

洗衣服务	45
------------	----

Unit 5 Maintenance Service

维修服务	55
------------	----

Unit 6 Miscellaneous Service (I)

各式服务(1)	65
---------------	----

Unit 7 Miscellaneous Service (II)

各式服务(2)	77
---------------	----

Unit 8 Complaints

投诉处理	88
------------	----



Unit 9 Emergencies

紧急情况处理	98
--------------	----

Part III Appednix

第三部分 附录	111
----------------------	------------

附录1 客房服务常用句型	112
--------------------	-----

附录2 广州主要旅游景点	119
--------------------	-----

附录3 酒店服务指南	121
------------------	-----

附录4 接待旅客英语会话注意事项	125
------------------------	-----

附录5 基本的电话应对	128
-------------------	-----

附录6 世界各地经典酒店介绍	132
----------------------	-----

Reference	147
------------------------	------------



第一部分

酒店客房服务基础知识

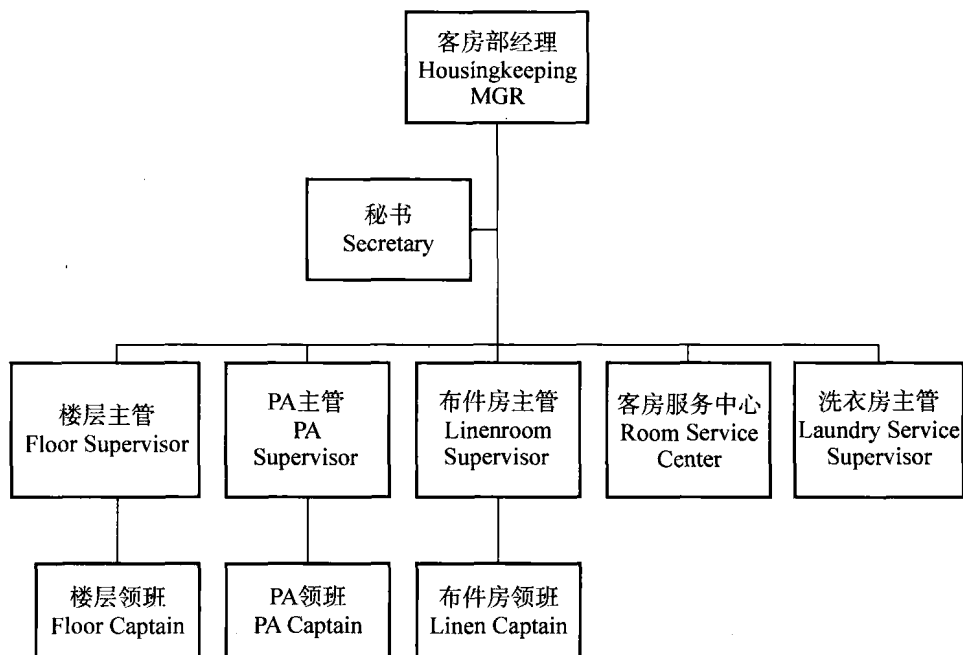


Part I
Basic Knowledge of Hotel Rooms

HOTEL
ENGLISH

房务人员或清洁服务人员对于房间内的物件接触最频繁，因此对于这些物品都应有基本的认识。这样，外宾在住宿期间如果遇到任何需求和麻烦，房务人员或清洁人员才有能力应付和协助解决。

I. Guest room organization 客房部管理结构图



II. Items in the hotel room 客房内的各项用品

1. Items in the bedroom

bed [bed]

folding bed

rollaway bed

mattress ['mætrəs]

quilt [kwilt]

blanket ['blæŋkit]

卧室物品

床

折叠床

加床

床垫

被子, 毛被

毛毯

sheet [ʃi:t] (常 pl.)	被单
bed-cover ['bed, kʌvə]	被罩
pillow ['piləʊ]	枕头
pillow-slip [slip]	内枕
pillowcase ['piləʊ, keɪs]	枕套
table ['teɪbl]	桌子
night stand / bedside table	床头柜
wall [wɔ:l]	墙壁
curtain ['kɜ:tn]	窗帘
floor [flɔ:r]	地板
carpet ['kɑ:pɪt]	地毯
mirror ['mɪrə]	镜子
slipper ['slɪpə]	拖鞋
light bulb [bʌlb]	灯泡
bedside lamp [ləmp]	床头灯
floor lamp/light	落地灯
reading /desk lamp	台灯
mirror lamp	镜灯
wall lamp	壁灯
night lamp/ light	夜灯
lamp shade	床头灯

2. Items in bathroom

towel ['tauəl]	浴室物品
face towel	毛巾
towel rack	中巾
bath towel	中巾架
towel rack	大巾
hand towel	大巾架
bath mat	小巾
	地巾



toothbrush ['tu:θ, brʌʃ]	牙刷
toothpaste ['tu:θpeɪst]	牙膏
soap [səʊp]	肥皂
body lotion/wash	沐浴露
shampoo [ʃ æm'pu:]	洗发水
comb [kəʊm]	梳子
shaver ['ʃ eɪvə]	剃须刀
hanger ['hæŋɡə]	衣架
hair dryer	吹风机
clothes line	晾衣绳
shower cap	浴帽
shower curtain	浴帘
bathrobe ['bæθrəʊb]	浴袍
bath tub	浴缸
grab bar	浴缸扶手
jacuzzi [dʒə'ku:zi:]	按摩浴缸
faucet/tap	水龙头
waste pipe	排水管
wash basin/sink	洗脸盆
stopper ['stɒpə]	下水堵
toilet paper	卷纸
toilet paper holder	卷纸架
toilet bowl	抽水马桶
toilet seat	马桶垫

3. Items in the living room

TV	客厅物品
cable TV	电视
movie channel	有线电视
satellite TV	酒店频道
	卫星电视

TV program list	节目单
VOD	机顶盒
remote control	遥控器
TV shelf	电视柜
switch [swɪʃ]	开关
writing desk	写字台
sofa ['səʊfə]	沙发
coffee table	咖啡桌
armchair ['ɑːm, ʃ er]	扶手椅
dress table stool	梳妆椅
mini bar	小冰箱
mini-bar list	酒单
drawer [drɔːr]	抽屉
air condition	空调
pen [pen]	笔
picture ['pɪkʃ ə]	壁画
wallpaper ['wɔːl, peɪpə]	壁纸
ashtray ['æʃ treɪ]	烟灰缸
telephone ['teləfəʊn]	电话
telephone directory	电话本
extension [ɪk'stenʃ n]	分机

4. Other relevant words and expressions

其他相关单词补充

lock [lɒk]	门锁
handle ['hændl]	门把手
door hook	门钩
spy-hole	窥镜
full-length mirror	穿衣镜
bathroom mirror	镜子
vanity counter	化妆镜

dressing mirror

skirting ['skɜ:tɪŋ]

plug [plʌg]

adapter [ə'dæptə]

match [mætʃ]

flash light

laundry list (form)

laundry bag

cloths brush

garbage can

vacuum cleaner

window ['windəu]

window sill

electric kettle

stationery box

fax paper

Service Guide

wardrobe/closet

extra pillow

shoehorn ['ʃ u:hɔ:m]

shoeshine ['ʃ u:ʃ ain]

safe [seɪf]

luggage rack

socket ['sɒkət]

vase [veɪs]

fire escape plan

breakfast ['brekfəst]

DO NOT DISTURB SIGN (DND)

PLEASE CLEAN ROOM SIGN

梳妆镜

壁角板

插头

插座, 万能插头

火柴

手电筒

洗衣单

洗衣袋

衣刷子

垃圾筒

吸尘器

窗户

窗台

电热水壶

文具盒

电传

服务指南

衣橱

备用枕头

鞋拔子

擦鞋纸

保险箱

行李架

电源插座

花瓶

紧急疏散图

早餐牌

“请勿打扰”牌

“请打扫”牌

5. Types of Hotel Rooms

Standard Room	标准房
Connecting Room	连接房
Business Suite	商务套房（带有会客室）
Duplex Suite	复式套房（由楼上、楼下两层组成）
Deluxe Suite	豪华套房
Presidential Suite	总统套房
Studio Room	多功能房间（可根据客人需要变换用途，如变成单人房、双人房或套房）
Lake/Sea/Mountain View Room	湖/海/山景房
Inside Room	内景房
Outside Room	外景房
Villa	别墅式客房
Cottage	度假屋
Apartment Room	公寓式酒店客房
Healthy Subject Room	健康主题客房（配备保健设施的特色客房）
Ladies' Room	女性客房
Children's Room	儿童客房
Executive Floor	行政楼层（高星级酒店为接待高档商务客人，向他们提供特殊的优质服务而专门设立的楼层）

6. Types of Room Status

MUR (Make Up Room)	请即清扫房
Sleep Out	外宿房

Occupied with Light Luggage

DND (Do not Disturb)

Doubled Locked

House Use

LSG (Long Staying Guest)

Day Use

Out of Order

VD (Vacant Dirty)

携少量行李的住客房 (客房部工作人员应将此种客房状态及时通知前厅部, 以免出现客人逃账的情况)

请勿打扰房

双锁房 (客人在房内双锁房门, 工作人员不能用普通钥匙打开房门, 对此种客房, 工作人员应特别关注)

酒店用房 (酒店给管理人员提供使用的房间)

长住房

半天用房

待修房

未清扫房

7. Types of Guests

Tourists

Commerce Customers

Conference Customers

Holiday Makers

Long-stayed Customers

Group Customers

观光客人

商务客人

会议客人

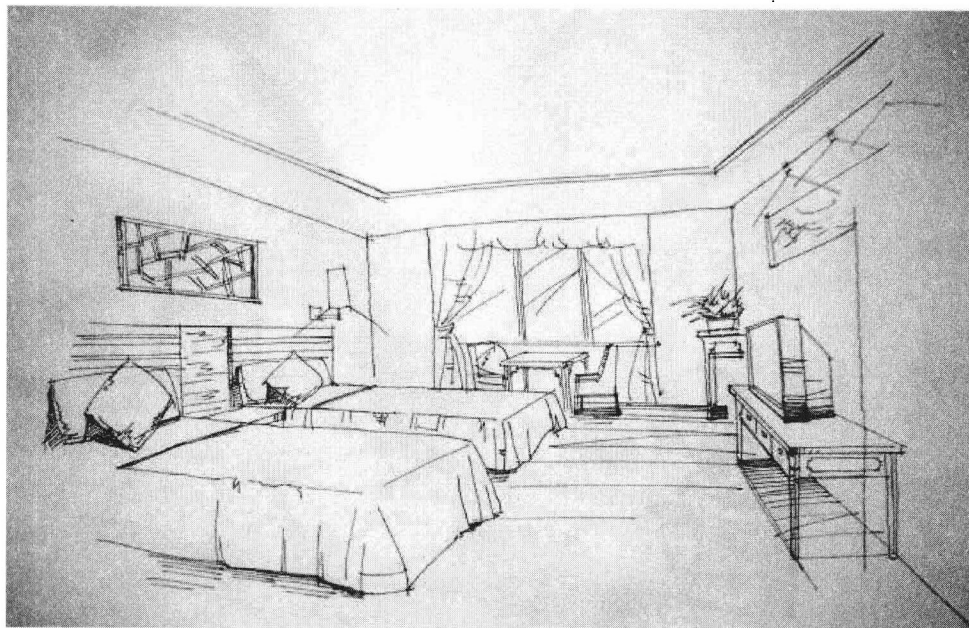
度假客人

长住客人

团队客人



III. Activity: look at the picture given below and discuss what facilities are included in a standard room.



Tips 小贴士

Golden Key

随着国际旅游业日益发达和经济全球化的不断深入，来华的外宾不断增加。良好的英文能力会让你在面对来自五湖四海的外宾时能够从容应付，为他们提供 Golden Key 级的服务。Golden Key 对我们来说尚且陌生，然而在国际间 32 个国家的五星级酒店中早已风行半个多世纪。它是国际间服务品质的指标与服务人员的精神荣誉。任何外宾在见到配有 Golden Key 别针的服务人员时，都会主动找他/她服务。