

★ 饭店业岗位培训和学历教育“双证书”教程

饭店职业英语

《饭店职业英语》编写组◎编著



Workplace English
for Hotels

中国旅游出版社

★饭店业岗位培训和学历教育“双证书”教程

饭店职业英语



Workplace English
for Hotels

《饭店职业英语》编写组◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕
责任印制：冯冬青
图片摄影：姚宝荣
封面设计：回归线视觉传达

图书在版编目（CIP）数据

饭店职业英语 / 《饭店职业英语》编写组编著. --
北京：中国旅游出版社，2012.8
ISBN 978-7-5032-4504-6

I. ①饭… II. ①饭… III. ①饭店 - 英语 IV.
①H31

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第197642号

书 名：饭店职业英语
Workplace English for Hotels

作 者：《饭店职业英语》编写组
出版发行：中国旅游出版社
（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）
<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn
发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司
经 销：全国各地新华书店
印 刷：三河市灵山红旗印刷厂
版 次：2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷
开 本：787毫米×1092毫米 1/16
印 张：15.5
印 数：1-3000册
字 数：250千
定 价：32.00 元

I S B N 978-7-5032-4504-6

版权所有 翻印必究
如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《饭店职业英语》编委会

编委会主任：王铁志

编委会副主任：接素梅 张广宇

编委会成员：（以姓氏笔画为序）

马煜 支英琦 王爱英 王静
田纳新 张青 杨永青 李金龙
朱海涛 陈强 李隆基 张鹏
郑会广 郑军 周彦 姜少华
顾宁 贾艳霞 徐韬 曾招喜
魏亮珠

主 编：曾招喜 曹青 黄鸿

副 主 编：朱培锋 孟帅

参 编 人 员：（以姓氏笔画为序）

公学国 孔海燕 白璐 曲常军
孙健 李丽娜 李彦 肖树青
张健 沈鸿雁 邱顺玉 宋灵燕

审 校：曾招喜 刘爱利

前言

旅游业早已成为我国国民经济发展的支柱产业之一，也是高度开放的产业。据世界旅游组织预测，到2015年，中国将成为世界上最大的旅游目的地国和第四大旅游客源国。

旅游业的发展带来了饭店业的繁荣。随着中国饭店发展的国际化趋势以及众多跨国饭店涌进中国市场，饭店从业人员只有具备良好的英语交流与沟通能力，才能在接待国际旅游者时，消除语言障碍，提高工作效率，为自身的工作锦上添花，满足向国际旅游者提供全方位、高品质服务的要求。

《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号）强调，要加强旅游从业人员的素质建设；要大力发展旅游职业教育，提高旅游教育水平，建立和完善旅游职业资格制度。另据中华人民共和国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）的要求，饭店员工应训练有素，能用普通话和英语提供服务，通过“饭店职业英语等级测试”。

济南市是山东省的省会、副省级城市、闻名天下的“泉城”，也是山东省旅游业的中心城市之一，在山东省“十二五”规划中确定了建立“文化旅游中心”的目标。饭店从业人员的外语应用能力是衡量饭店国际化程度的重要标准。济南市旅游局为落实上级政府的文件精神 and 行业标准，



为达到旅游发展的国际化要求以及结合济南的实际情况,在现行饭店英语达标考试工作基础上,专门组织旅游院校专家和旅游饭店从业人员编写《饭店职业英语》一书作为全市旅游饭店从业人员和旅游院校学生饭店英语达标等级考试指定教材。

全书分Grade C(初级)、Grade B(中级)和Grade A(高级)三大部分。Grade C又分为Courtesy English(礼节英语)和Hotel English(饭店英语)两小部分,以小段情景对话为主,训练员工基本的英语交际能力和提供服务能力。Grade B是本书的主体,基本上按饭店部门分类,分为六个小部分。每个小部分包括若干单元,每个单元再细化为若干任务,主要针对面客岗位。内容除了景点情景对话之外,还有要求考生熟悉的工作岗位上应掌握的相关表格、任务单据以及工作职责、岗位描述、工作标准等。Grade A选取了与饭店服务与管理相关的经典文章,旨在提高考生的阅读理解和分析处理问题的能力。

本书在编写上突出以下特点:

- (1) 教材的行业指向性——面向饭店行业
- (2) 培训的目标定位——以饭店英语应用能力的培养为本
- (3) 教材内容的选取——突出岗位特征、真实、有可操作性
- (4) 教材内容的编排——模块设计、任务驱动、方便教与学

本书在编写过程中,得到了山东大厦、济南贵和皇冠假日酒店、索菲特银座大饭店以及山东良友富临大酒店、山东大学府连锁酒店、舜和国际大酒店等单位的大力支持,它们提供的工作表格、任务单、服务流程和管理制度等成为本教材编写的重要参考资料。同时,编写者还查阅了大量书籍、杂志、网站资料,在此一并表示衷心感谢。

由于饭店英语所涉及的内容广泛且在不断发展,鉴于篇幅限制,加之编写者水平有限,所编写教材难免存在不妥之处,敬请广大读者不吝指正。

Contents

目 录

Grade C C 级

PART ONE Courtesy English..... 3

第一部分 礼节英语

UNIT ONE Greetings & Farewells 3

第一单元 问候与道别

UNIT TWO Making Introductions 5

第二单元 作介绍

UNIT THREE Requests & Helps 7

第三单元 请求与帮助

UNIT FOUR Apologies & Regrets 9

第四单元 道歉与后悔

UNIT FIVE Congratulations & Good Wishes 11

第五单元 祝贺和良好祝愿

PART TWO Hotel English 15

第二部分 饭店英语

UNIT ONE Front Office Businesses 15

第一单元 前厅业务



Workplace English for Hotels
饭店职业英语

UNIT TWO	Housekeeping Services	20
第二单元	客房服务	
UNIT THREE	Food & Beverage Services	24
第三单元	餐饮服务	
UNIT FOUR	Other Services	27
第四单元	其他服务	

Grade B
B 级

PART ONE	The Front Office Businesses	33
第一部分	前厅服务业务	
UNIT ONE	General Knowledge of the Front Office	33
第一单元	了解前厅部	
UNIT TWO	Reservations	36
第二单元	客房预订	
UNIT THREE	Receptions	42
第三单元	前台接待	
UNIT FOUR	Concierge's Work	49
第四单元	礼宾工作	
UNIT FIVE	Other Services	63
第五单元	其他服务	
PART TWO	The Housekeeping Services	75
第二部分	客房部服务项目	
UNIT ONE	General Knowledge of the Housekeeping Department	75
第一单元	了解客房部	



UNIT TWO	Floor Attendant's Services	79
第二单元	楼层值班服务	
UNIT THREE	Chamber Services	90
第三单元	客房清扫服务	
UNIT FOUR	Laundry Services	99
第四单元	洗衣服务	
PART THREE	The Food & Beverage Businesses	107
第三部分	餐饮服务业务	
UNIT ONE	General Knowledge of the F. & B. Department	107
第一单元	了解餐饮部	
UNIT TWO	Chinese Food Services	111
第二单元	中餐服务	
UNIT THREE	Western Food Services	122
第三单元	西餐服务	
UNIT FOUR	Banquet or Dinner Party	130
第四单元	宴会	
PART FOUR	The Shopping Arcade Businesses	137
第四部分	商场部业务	
UNIT ONE	General Knowledge of the Shopping Arcade	137
第一单元	了解商场部	
UNIT TWO	Buying Something at the Shopping Arcade	139
第二单元	在商场部购物	
PART FIVE	Sales & Public Relations	142
第五部分	销售公关部业务	
UNIT ONE	Hotel's Marketing	142
第一单元	饭店销售业务	



Workplace English for Hotels
饭店职业英语

UNIT TWO Hotel Public Relations	147
第二单元 饭店公关业务	
PART SIX Handling Complaints	151
第六部分 投诉的处理	
UNIT ONE General Knowledge of Complaints Handling	151
第一单元 了解投诉处理	
UNIT TWO Simulations	154
第二单元 仿真模拟	

Grade A
A 级

LESSON ONE Registration at the Hotel	161
第一课 入住饭店	
LESSON TWO Hotel Managers	180
第二课 饭店经理	
LESSON THREE Front Desk Clerks	184
第三课 前台员工	
LESSON FOUR Introduction to Hotel Rating	187
第四课 介绍饭店等级	
LESSON FIVE Hotel Star Rating System	189
第五课 饭店星评体系	
LESSON SIX Phone Answering Skills to Win Business	191
第六课 接听业务电话的技巧	
LESSON SEVEN Secrets of Good Customer Service	194
第七课 做好客户服务的秘诀	
LESSON EIGHT Chinese Delicacies	199
第八课 中式佳肴	



LESSON NINE Food in the 21 st Century	204
第九课 21世纪的食品	
LESSON TEN International Hotel Chains	207
第十课 国际连锁饭店	
LESSON ELEVEN A Brief Introduction to the Hotel Industry	214
第十一课 饭店业简介	

Appendix 附录

Appendix I: Hotel English Frequently Used Vocabulary	219
附录一：饭店英语常用词汇	
Appendix II: The Related Provisions About Hotel English Examination ...	231
附录二：饭店英语达标考试相关规定	

References 参考文献

Grade C

C 级



PART ONE Courtesy English

第一部分 礼节英语

UNIT ONE Greetings & Farewells

第一单元 问候与道别

Simulation 1: Meeting an Old Friend¹ (1)

仿真模拟 1: 遇见老朋友 (1)

A: Hello, Mr. Smith.

B: Hi, Wang Fang.

A: Haven't seen you for a long time.² How's everything going on?³

B: Fine, thanks. How have you been?⁴

A: Quite well. Thank you. And how is your wife?

B: She's very well. Thank you.

A: I think I'd better go now.⁵ I have a meeting at 10 o'clock.⁶

B: I've got to go, too.⁷

A: Well, then, good-bye!

1. Meeting an old friend 遇见老朋友

2. Haven't seen you for a long time. 好久没见到你了。

3. How's everything going on? 近况如何? (一切都还顺利吧?)

4. How have you been? 你最近怎么样?

5. I'd better go now. 我现在得走了。

6. I have a meeting at 10 o'clock. 我 10 点钟有个会。

7. I've got to go, too. 我也得走了。



8. How are you doing these days? 近来好吗?

9. Glad to see you. 很高兴见到你。

10. Nice talking to you. 很高兴和你聊天。

11. Knowing a new friend 结识新朋友

12. I'm from the United States. 我来自美国 (我是美国人)。

13. How do you do, Mr White? 怀特先生, 您好。

14. Glad to meet you. 见到您很高兴。

15. Welcome to Jinan. 欢迎到济南来。

16. I hope you'll enjoy your stay here. 希望您在此过得愉快。

Simulation 2: Meeting an Old Friend (2)

仿真模拟 2: 遇见老朋友 (2)

A: Good morning, Mr. Smith.

B: Good morning, Miss Wang.

A: How are you doing these days?⁸

B: I'm fine, thank you. And you?

A: I'm fine, too.

B: How's your brother?

A: He's fine. Thank you.

B: Glad to see you.⁹

A: Nice talking to you.¹⁰

B: Good-bye.

A: Bye-bye!

Simulation 3: Knowing a New Friend¹¹

仿真模拟 3: 结识新朋友

A: Excuse me. Are you Mr. White?

B: Yes, I'm Thomas White. I'm from the United States.¹²

A: How do you do, Mr White?¹³ I'm Wang Fang, from the hotel.

B: How do you do, Wang Fang? Glad to meet you.¹⁴

A: Glad to meet you, too. Welcome to Jinan,¹⁵ and I hope you'll enjoy your stay here.¹⁶

B: I think I will. Thank you.



Simulation 4: Saying Good-bye

仿真模拟 4: 辞行

- A:** Hello, I come to say good-bye to you.¹⁷
- B:** When will you be off?¹⁸
- A:** Tomorrow morning, at 7:30.
- B:** Good-bye then, and don't forget to keep in touch.¹⁹
- A:** Good-bye and remember me to your manager.²⁰
- B:** Thank you. I will. Bon voyage!²¹

17. I come to say good-bye to you. 我来向您辞行。
18. When will you be off? 您什么时候走(离开)?
19. Don't forget to keep in touch. 别忘了保持联系。
20. Remember me to your manager. 代我向您的经理问好。
21. Bon voyage! [bɒn'vɔɪdʒ] 一路平安!

UNIT TWO Making Introductions

第二单元 作介绍

Simulation 1: Introducing Oneself¹

仿真模拟 1: 介绍自己

- A:** Please allow² me to introduce³ myself.⁴ I'm John Smith, from England. I'm a tourist⁵ here. My family come with me.⁶
- B:** How do you do, Mr. Smith. I'm Li Ping, your guide⁷. Glad to meet you.
- A:** How do you do, Ms. Li? Nice to meet you, too.
- Now meet my wife.⁸ This is my wife, Lena.
- B:** How do you do, Lena? I'm very please to know you.⁹
- C:** please to know you, too.
- B:** Hope you'll enjoy your stay in Jinan.

1. Introducing oneself 介绍自己
2. allow [ə'laʊ] vt. 允许
3. introduce [ˌɪntrə'djuːs] vt. 介绍
4. Please allow me to introduce myself. 请让我作一下自我介绍。
5. tourist ['tuərɪst] n. 旅行者; 观光客
6. My family come with me. 我带着家人一起来的。
7. guide [gaɪd] n. 导游; 向导; 指南
8. Now meet my wife. 现在来认识一下我的太太。
9. I'm very please to know you. 我很高兴认识您。



10. Asking for being introduced
要求别人介绍自己

11. Could you introduce me to that gentleman? 请您把我介绍给那位先生好吗?

12. gentleman ['dʒentlmən] n. 先生; 绅士

13. May I introduce Ms. West to you? 我可以把韦斯特女士(小姐)介绍给你吗?

14. general manager 总经理

15. pleasure ['pleʒə] n. 快乐; 令人高兴的事

16. It's my pleasure to meet you. 很高兴认识你。

17. privilege ['prɪvɪlɪdʒ] n. 特权; 优待; 基本权利

18. It's a privilege to know you. 很荣幸认识你。

19. Introducing each other 互相介绍

20. May I know your name? 我可以知道你的名字吗?

21. attendant [ə'tendənt] n. 服务员; 侍者

22. British ['brɪtɪʃ] adj. 英国的; 英国人的; 大不列颠的。
n. 英国人

23. I think we've met each other before, haven't we?
我认为我们以前见过, 不是吗?

A & C: Thank you. We'll.

Simulation 2: Asking for Being Introduced¹⁰

仿真模拟 2: 要求别人介绍自己

A: Could you introduce me to that gentleman?¹¹

B: Yes, I'd like to. (to that gentleman¹²) Hello, Mr. Yang. May I introduce Ms. West to you?¹³ This is Ms. West, a tourist from England. (to Ms. West) And Ms. West, this is Mr. Yang, the general manager¹⁴ of our hotel.

C: How do you do, Ms. West? It's my pleasure¹⁵ to meet you.¹⁶

A: It's a privilege¹⁷ to know you,¹⁸ Mr. Yang.

Simulation 3: Introducing Each Other¹⁹ (1)

仿真模拟 3: 互相介绍 (1)

A: May I know your name?²⁰

B: My name is Liu Lei, the attendant²¹ here. And may I know your name?

A: My name is John Smith. I'm a British²².

B: How do you do, Mr. Smith?

A: How do you do, Miss Liu. Glad to meet you.

B: Glad to meet you, too.

Simulation 4: Introducing Each Other (2)

仿真模拟 4: 互相介绍 (2)

A: I think we've met each other before, haven't we?²³