



全国机械行业高等职业教育“十二五”规划教材
高等职业教育教学改革精品教材

酒店英语实训教程

JIUDIAN YINGYU
SHIXUN JIAOCHENG



王艳 任虹 主编

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



针对教材使用者

赠电子教案
及听力材料等

全国机械行业高等职业教育“十二五”规划教材

高等职业教育教学改革精品教材

酒店英语实训教程

A Training Course of Hotel English

主 编 王 艳 任 虹

副主编 程文玲 夏胜利

参 编 黄妍妍 张江梅 李江南 李嘉欣

刘志成 乔国恩

主 审 雷 兵



YZLI0890173244



机 械 工 业 出 版 社

本教材是以涉外酒店重要岗位的工作任务和所需职业核心能力为基础来构建编写结构和内容的。全书共有五章,分别为酒店简介、前厅部、客房部、餐饮部和辅助服务(Brief Introduction of a Hotel, Front Desk, Housekeeping, Food and Beverage, Auxiliary Services)。全书除第一章(酒店简介)外,其余四章分别由四到五个单元组成,共十七个单元。每个单元分为三个板块:“听与说”、“读与练”及“情景训练”。“听与说”包括四个与主题相关的对话型的任务设计,所选对话以工作场景为背景,以酒店员工和讲英语的外宾为对话主角,话题紧紧围绕着对客户服务展开,以训练学生的口语表达、听力理解;“读与练”以实用和紧扣单元主题的阅读材料为主,让学生及酒店从业人员通过阅读,对酒店各部门的岗位职责、服务有更深入的认识,熟悉相关的服务流程和服务技能,更好地了解这一行业;“情景训练”通过四个不同的任务设计,让学生对前面两个板块所学的知识、技能进行输出式的实际操作训练,实践性极强。三个板块和各任务之间紧密相连,语言技能和专业技能有机结合,能有效培养和提高学生英语的听、说、读、写综合技能。

本教材不仅可以作为中等和高等职业院校学生的行业英语教材,还可以作为酒店一线员工的培训教材、自学教材及参考手册。

本教材配有电子教案、听力录音(录制了MP3)、听力原文以及所有练习的答案,凡使用本书作为教材的教师可登录机械工业出版社教材服务网(<http://www.cmpedu.com>)下载。或发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com 索取。咨询电话:010-88379375。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语实训教程/王艳,任虹主编. —北京:机械工业出版社,2012.12
全国机械行业高等职业教育“十二五”规划教材
高等职业教育教学改革精品教材
ISBN 978-7-111-40684-6

I. ①酒… II. ①王… ②任… III. ①饭店—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第293346号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:崔占军 边萌 责任编辑:边萌 胡大华

版式设计:墨格文慧

责任印制:张楠

封面设计:鞠杨

唐山丰电印务有限公司印刷

2013年2月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15.25印张·285千字

标准书号:ISBN 978-7-111-40684-6

定价:30.00元(含1mp3)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

随着中国酒店的国际化发展以及众多国外酒店进入中国市场,酒店对从业人员的要求日益提高。不仅要求从业人员有优雅的举止、强烈的职业归属感、良好的团队合作精神,还要具备良好的英语交际能力,熟悉各国的文化背景,提高跨文化交际的能力,从而为国际客人提供全方位、高品质的服务。为适应我国旅游业尤其是酒店业持续发展的需要,编者组织具有丰富经验的旅游从业者和教学一线教师精心编写了高职高专酒店英语系列教材之《酒店英语实训教程》。本教材的编写具有以下特点:

1. 专业性和实践性有机结合,突出“学以致用”

本教材的编写遵循了“以学习者为中心”的指导原则,突出任务型语言教学的理念。任务设计是本教材编写的重要载体,每一单元各个板块采用不尽相同的任务设计,从听力、阅读等的语言输入任务到口语、写作等语言输出任务,各任务间紧密配合,语言规范地道,有助于提高学生用英语进行交流的能力和语言产出的质量,输入与输出合理搭配,学以致用。

2. 构思新颖,点面结合,内容丰富

本教材结合了中国酒店业的发展现状和趋势,以及酒店业对人才的需求现状,通过对涉外酒店的各个重要岗位进行任务分类,以工作任务为引领确定本教材的结构,以职业能力为基础确定本教材的内容,比较全面地介绍了涉外酒店业主要岗位的各个程序和方面,同时让学生和从业人员在酒店行业工作场景的导入下,通过任务型教学,提高英语听、说、读、写、译的综合技能和培养学生专业知识的实际应用能力。

全书共有五章,分别为酒店简介、前厅部、客房部、餐饮部和辅助服务。后四章又分别由四到五个单元组成,全书共17个单元。每个单元分为三个板块:“听与说”、“读与练”及“情景训练”。“听与说”包括四个与主题相关的对话型的任务设计,所选对话以工作场景为背景,以酒店员工和讲英语的外宾为对话主角,话题紧紧围绕着对客户服务的展开,以训练学生的口语表达、听力理解。“读与练”让学生及酒店从业人员通过阅读,对酒店各部门的岗位职责、服务有更深入的认识,熟悉相关的服务流程和服务技能,更好地了解这一行业。“情景训练”通过四个任务设计,让学生对前面两个板块所学的知识、技能进行输出式的实际操作训练,实践性极强。三个板块和各任务之间紧密相连,语言技能和专业技能有机结合,能有效培养和提高学生的英语听、说、读、写综合技能。

本教材配有听力录音(赠送MP3听力原文)以及所有练习的答案,不仅可以作为中等和高等职业院校学生的行业英语教材,还可以作为酒店一线员工的培训教材、自学教材及参考手册。

雷兵教授审阅了全书。英籍教师 Fiona Magowan 和 Liam Slyth 为本书提出了许多宝贵意见。在此表示感谢。

由于编者水平有限,缺陷和不足在所难免,恳请读者不吝批评指正。

编 者

目 录

前言

Chapter One	Brief Introduction of a Hotel (酒店简介)	1
Chapter Two	Front Desk (前厅部)	11
Unit One	Room Reservations (客房预订)	12
Unit Two	Check-in (住宿登记)	19
Unit Three	Concierng (礼宾服务)	25
Unit Four	Check-out (离店结帐)	32
Chapter Three	Housekeeping (客房部)	39
Unit One	Chamber Service (客房服务)	40
Unit Two	Laundry Service (洗衣服务)	46
Unit Three	Room Service (客房送餐服务)	52
Unit Four	Miscellaneous Services (其他服务)	59
Chapter Four	Food & Beverage (餐饮部)	67
Unit One	Reserving a Table (订座)	68
Unit Two	Taking Orders (点餐)	73
Unit Three	Serving Food (上菜)	79
Unit Four	Ways of Payment (付款方式)	87
Chapter Five	Auxiliary Services (辅助服务)	93
Unit One	Business Service (商务服务)	94
Unit Two	Meeting & Exhibition Service (会展服务)	99
Unit Three	Sports and Recreation Service (运动与休闲服务)	105
Unit Four	Tourism Service (旅游服务)	111
Unit Five	Complaints Handling (投诉处理)	116
Appendix (附录)		123
Appendix A	Suggested Answers (参考答案)	123
Appendix B	Listening Script (听力原文)	183
Appendix C	Hotel Facilities and Prompt Identification (酒店功能设施及提示标示图)	237
Reference (参考文献)		240

Chapter One

Brief Introduction of a Hotel

(酒店简介)

Part One The Structure of a Hotel (酒店的组织结构)

所谓酒店的组织结构,是指酒店企业为了有效地开展经营活动而建立的内部权责配置和分工协作的体系。酒店员工在日常工作中,经常会涉及与其他部门的协作与配合,因此必须了解酒店的机构设置情况。由于各酒店的规模和经营管理方式不同,机构设置不完全一致。随着酒店业的发展,酒店工作越来越专业化,其组织机构的设置,应考虑到既要保证工作效率,又要方便客人。因此,组织机构的设置,应根据酒店规模的大小、业务量的多少而定。

一、组织结构

1. 前厅

Front Office 前厅部

Front Office Manager 前厅部经理

Front Office Assistant Manager 前厅部主管

Bell Captain 行李主管

Chief Operator 电话总机主管

Chief Receptionist 前台主管

Chief Cashier 收银主管

Doorman 门厅接应员

Receptionist 前台服务员

Bellman 行李员

Cashier 收银员

Operator 电话接线员

2. 客房

Housekeeping Department 客房部

Housekeeper 客房部经理

Senior Supervisor 客房部主管

Floor Supervisor 房务部领班

Room Attendant 客房服务员

3. 销售

Sales Department 销售部

Sales Manager 销售部经理

Sales Promotion Officer 推销员

4. 财务

Financial Department 财务部

Financial Controller 财务部经理

Chief Accountant 财务部主管

Accountant 会计

Cashier 出纳

5. 餐饮

Food & Beverage Department 餐饮部

Food & Beverage Manager 餐饮部经理

Restaurant Supervisor 餐厅主管

Restaurant Captain 餐厅领班

Waiter/Waitress 餐厅服务员

6. 人事

Personnel Resources Department 人事部

Personnel Manager 人事部经理

Payroll Master 劳动工资员

Personnel Assistant 人事调配员

Personnel Clerk 组织员

7. 采购

Purchasing Department 采购部

Purchasing Manager 采购部经理

Purchasing Supervisor 采购部主管

Food Buyer 食品采购员

Food Storeman 食品保管员

8. 维修

Engineering Department 工程维修部

Chief Engineer 工程维修部经理

Mechanician 机修工

Boiler Man 锅炉工

Lift Man 电梯工

9. 安全

Security Department 保卫部

Chief Security Officer 保卫部经理

Security Officer 安全保卫员

10. 商场

Shopping Arcade 商场部

Sales Manager 商场部经理

Sales Clerk 营业员

11. 康乐

Recreation Department 康乐部

Recreation Department Manager 康乐部经理

Gym Attendant 健身房服务员

Sauna Attendant 桑拿浴室服务员

Stage Attendant 舞厅服务员

二、组织结构层次

1. 操作层

操作层包括酒店的一线服务人员。如门厅接应员、前台服务员、行李员、收银员、电话接线员、机修工、锅炉工、电梯工、安全保卫员、营业员、客房服务员、餐厅服务员、推销员、采购员、保管员、健身房服务员、桑拿浴室服务员、舞厅服务员等。

2. 执行层

执行层由酒店中担任基层管理岗位的员工组成。如行李主管、电话总机主管、前台主管、收银主管、房务部领班、餐厅领班、劳动工资员、人事调配员等。

3. 管理层

管理层由酒店中层管理人员担任。如前厅部经理、客房部经理、销售部经理、财务部经理、餐饮部经理、人事部经理、采购部经理、工程维修部经理、保卫部经理、培训部经理、商场部经理、康乐部经理等。

4. 决策层

决策层是由酒店高层管理人员组成。如总经理、副总经理和总经理助理等。

三、机构设置原则

1. 精简原则

组织机构的设置，必须遵循精简原则。机构精简，不仅有利于劳动力的节省，而且有利于工作效率的提高和人际关系的融洽。即以工作要求定员，而不能因人而设岗位。

2. 统一原则

无论酒店规模的大小，和管理层次的差别，在设置各部门的机构时，一定要权力和职责明确，让员工明确自己的上级和下级以及自己所负责的具体工作。这种责权分明的组织原则，更利于酒店整体效能的发挥。

3. 灵活原则

为了保证酒店的运行，通常根据酒店的规模和档次采取不同的管理体制。只要有利于沟通、协调，能够更好地配合，可以灵活设置岗位的管理体制。

Part Two The Function of Each Position (岗位职责)

为了保证酒店的运行，必须采取一种适合本酒店的管理模式和组织机构，根据管理部门的职责处理好各部门之间的关系。层级管理体制中，任何一级领导、管理人员、服务员都要

明确自己的业务范围、工作职能。以下是工作人员和各部门的岗位职责。

一、工作人员的职责范围

1. 服务员（最基层的工作人员）

执行领班或主管的工作指令；按照工作程序及工作规程要求进行操作；解决客人临时提出的要求和处理各类特殊问题；做好交接班记录。

2. 领班或主管（班、组级负责人）

领班或主管主要负责安排日常工作，安排员工班次，做好考勤，监督本班服务员的服务程序和服务标准，随时检查他们的服务是否符合本酒店的服务质量标准。还要随时随地协助本班人员的工作或代班。特别是在服务高峰时或缺少服务人员的情况下，要亲自参与服务工作，因此领班必须具有较高的服务技能和服务技巧，是本班服务员的样板，是一线服务员的组织者和指挥者。

3. 部门经理（酒店的中层领导）

部门经理主要负责本部门人员的工作分工、领导指挥和监督。同时，还要负责制订本部门的工作计划，汇报本部门的工作，确定本部门的经营方针和服务标准，以求得最高的经济效益；不仅要熟悉掌握部门的服务标准、服务程序，还要具有实际工作经验并具有一定的服务技能。另外，还要具有组织计划和人事管理、员工岗位培训、安全管理、沟通协调等方面的能力。部门经理是酒店的一线指挥者、领导者和组织者。

4. 总经理（酒店的最高领导者和决策人）

酒店的总经理主要负责制定经营方针，确定和寻找酒店的客源市场和发展目标，同时对酒店的经营战略、管理手段和服务质量标准等重大业务问题做出决策。另外，他还要选择、培养高素质的管理人员，负责指导公关宣传和对外业务联系，使酒店不断提高信誉度和知名度，扩大经营销售。

二、各部门的岗位职责

1. 办公室

一般由文员、后勤部门、档案管理员和车队等组成。主要职能如下：

- (1) 根据总经理室的要求起草各类公文。
- (2) 安排总经理召集的有关会议和活动。
- (3) 负责酒店内外各类文件及有关资料的收发、传阅、立卷、归档、保管等，并负责酒店档案和印章、介绍信的管理。
- (4) 制定必要的管理制度，规范办公秩序和程序。
- (5) 负责检查和督促总经理各项工作指令的贯彻和落实。
- (6) 接待访客，协调内外关系。
- (7) 负责行政车辆的管理和使用。

2. 财务部

一般由结账组、审核信用组、成本控制组、会计组和电脑组等组成。主要职能如下：

- (1) 负责向客人提供结账收银服务。
- (2) 审核酒店当天的营业情况, 并编制成营业日报表供总经理室参考。
- (3) 负责酒店营业成本和费用的控制与管理。
- (4) 负责酒店各类采购物资的验收及付款。
- (5) 负责酒店财务核算, 编制财务报表。
- (6) 负责酒店电脑系统软、硬件的维护与管理, 并对操作人员进行培训。
- (7) 制定和完善酒店财务操作和管理制度。
- (8) 负责酒店日常运转资金的管理。

3. 人力资源部

由人事管理、劳动工资福利和员工培训、质检员等组成。主要职能如下:

- (1) 根据国家和地方的劳动人事政策、法规, 制定酒店人事管理、劳动工资福利和员工培训等方面的规章制度。
- (2) 根据酒店实际情况组织机构和岗位, 确定各岗位的职责和任职要求。
- (3) 负责新员工的招聘, 组织员工培训并考核。
- (4) 对员工进行考核和奖惩, 增强凝聚力, 调动积极性, 挖掘和发展员工潜在工作能力。
- (5) 组建质检培训网络, 制定并落实《服务质量评审细则》, 监督服务操作规范化、程序化。

4. 销售部

主要职能如下:

- (1) 分析研究酒店的营销环境, 根据市场和酒店自身的条件选择合适的目标市场。
- (2) 制定合理的价格政策, 研究、预测和拓展客源市场。
- (3) 重点销售酒店客房、宴会和会议产品, 并与各主要客户保持和发展良好的业务关系。
- (4) 树立酒店良好的市场形象, 不断扩大酒店知名度, 逐步提高市场占有率。

5. 公关部

由策划、美工设计、信息整理及公关接待等组成。主要职能如下:

- (1) 运用各种媒体和公关手段进行企业形象的系统宣传。
- (2) 策划各种经营性主题活动、专项促销活动和其他公关活动, 并协同其他部门共同实施。
- (3) 收集、整理和分析酒店内外资料, 为总经理室的决策服务。
- (4) 参与酒店企业文化建设, 营造积极向上的文化氛围。
- (5) 与社会各界保持良好的沟通, 做好酒店重要客人的接待工作。

6. 前厅部

由总台、礼宾部、前台总机部、商务预订部、大堂副理、行政楼层部等组成。主要职能如下:

- (1) 负责接待所有抵店客人。
- (2) 联络和协调酒店客服工作, 及时将客房预订、实际到客情况、房间报告及客人的特殊要求等对客服务信息传递给其他有关部门。
- (3) 提供预订、问询、开房、礼宾、行李寄存及运送、商务中心、机场接送等各类前厅服务。
- (4) 负责接受并处理客人投诉。

7. 客房部

由客房服务、洗衣房、公共区域卫生及客房中心等组成。主要职能如下:

- (1) 为客人提供高标准客房服务。
- (2) 负责做好客房及公共区域清洁卫生。
- (3) 负责洗涤客房和餐厅的所有织品、客人衣物以及全店员工的制服。
- (4) 负责客房设备、用品管理,降低营业成本。

8. 餐饮部

由宴会预订、餐厅服务、会议服务、厨房、客房送餐、酒吧等组成。主要职能如下:

- (1) 根据客人的具体要求,举办各种类型的宴会、酒会、招待会和专业会议等,向客人提供各种不同风味的精美食品和优质服务。
- (2) 举办各种美食节和时令、节日特选等餐饮活动,吸引更多的客人来店用餐,为酒店创造良好的声誉。
- (3) 提供各类会议服务。
- (4) 严格控制餐饮成本,不断提高经济效益。

9. 康乐部

由桑拿中心、KTV、健身房、台球室和棋牌室等组成。主要职能如下:

- (1) 营造良好的康乐氛围和环境。
- (2) 为客人提供一流的娱乐、健身服务。
- (3) 不断推出新的娱乐活动和娱乐项目,增强酒店对客人的吸引力。

10. 采购部

由物资采购部、食品采购部及总仓库等组成。主要职能如下:

- (1) 负责酒店物资、食品等的供应。
- (2) 负责酒店总仓库的管理,保持合理的库存。
- (3) 采购物品做到价格适中、质量上乘、供货及时。
- (4) 及时了解市场行情,保持与各供应商的联系。

11. 工程部

由运行组、暖通组、维修组、强电组、弱电组等组成。主要职能如下:

- (1) 根据酒店对客服务要求和设备运行规范,经济合理地安排、调度各系统设备的运行,为宾客提供舒适、优雅、安全的环境。
- (2) 对酒店机械、电气、暖通等设备以及建筑装潢等设施进行日常维修和保养,并根据需要进行预防性维护和更新改造,以保证酒店设施、设备的正常运转。
- (3) 对酒店设备、设施的日常运行与维修费用、能源费用等开支进行管理和控制。

12. 安全部

由内保、警卫、门卫及消防等部门组成。主要职能如下:

- (1) 指导并协助酒店各部门采取措施,做好防盗、防火、防灾等安全保卫工作,逐步健全安全防范规章制度,积极推行安全工作责任制,保障住店客人和员工的人身财产安全。
- (2) 对酒店员工开展安全教育,进行安全工作程序及技术的培训。

(3) 执行日常的安全巡逻和监视工作。

(4) 与当地公安、消防等部门保持良好的工作联系。

13. 行政事务部主要职能如下:

(1) 负责酒店员工用餐及管理。

(2) 负责酒店各部分的花卉布置及酒店室外部分的清洁卫生。

(3) 负责酒店员工的后勤福利。

(4) 负责协调与卫生防疫、街道等行政管理机关的关系。

Part Three Basic Knowledge for Staying in a Hotel (住店常识)

一、酒店类型 (国内酒店)

按客户需求划分: 商务型、会议型、度假型、青年旅馆等。

按管理性质划分: 集团管理、连锁经营、自主经营等。

二、酒店的星级划分

为了促进旅游业的发展, 保护旅游者的利益, 便于酒店之间的比较, 在国际上, 按照酒店的建筑设备、规模、服务质量和管理水平, 逐渐形成了比较统一的等级标准。一般来说酒店的等级共分五等, 即五星、四星、三星、二星、一星酒店。

五星酒店: 这是旅游酒店的最高等级。设备十分豪华, 设施非常完善, 除了房间设备豪华外, 服务设施也非常齐全。各种各样的餐厅, 较大规模的宴会厅、会议厅及综合服务比较齐全。是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。

四星酒店: 设备豪华, 综合服务设施完善, 服务项目多, 服务质量优良, 室内环境有艺术性, 提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受, 也能得到很好的精神享受。

三星酒店: 设备齐全, 不仅提供食宿, 还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的酒店因设施及服务良好, 而且价格相对便宜, 在国际上最受欢迎, 数量较多。

二星酒店: 设备一般, 除具备客房、餐厅等基本设备外, 还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施, 服务质量较好, 属于一般旅行等级。

一星酒店: 设备简单, 具备食、宿两个最基本功能, 能满足客人最简单的旅行需要。

三、部分进驻中国的国际品牌酒店

(1) 雅高 (ACCOR) 酒店管理集团

(2) 希尔顿 (HILTON FAMILY) 酒店集团

(3) 洲际 (International) 酒店集团

(4) 温德姆 (Wyndham) 酒店集团

(5) 最佳西方 (Best Weste) 国际酒店集团

(6) 凯悦 (Hyatt) 国际酒店集团

(7) 凯宾斯基 (Kempinski) 酒店集团

(8) 四季 (Four Seasons) 酒店集团

(9) 悦榕 (Banyan Tree) 酒店集团

(10) 喜达屋 (STARWOOD) 酒店管理集团

(11) 香格里拉 (SHANGRI-LA) 酒店集团

四、酒店房间类型

1. 按设施及规格分

单人间 Single Room

双人间 Twin Room/Double Room

大床间 King size or Queen size Room

标准间 Standard (Single, Double or Twin)

三人间 Triple

四人间 Quad

套间 Suite

公寓 Apartment

别墅 Villa

2. 按级别分

经济间 Economic Room

普通间 Standard Room

高级间 Superior Room

豪华间 Deluxe Room

商务标间 Business Room

行政标间 Executive Room

3. 按朝向分

朝街房 Front View Room

背街房 Rear View Room

城景房 City View Room

园景房 Garden View Room

海景房 Sea View Room

湖景房 Lake View Room

山景房 Mountain View Room

4. 特殊房型

无烟标准间 Non-Smoking Room

残疾人客房 Handicapped Room

带厨房客房 Room with Kitchen

相邻房 Adjoining Room

连通房 Connecting Room

五、酒店的安全标志

住酒店不能缺了安全意识,尤其是下榻陌生的酒店时,里面有一些非常人性化的安全设

施,是设计者按照通用的建筑规范为酒店设置的,它们有特殊的位置,特别的用途。

1. 逃生路线图

逃生路线图一般置于客房门背后,其上印有本楼层平面示意图,清晰地标明本房间的位置和房号,同时有一个箭头(通常是红色)自房间的位置沿走廊指向最近的疏散部位,因为火灾时,熟悉的电梯是不能使用的,除非有特别标识。

2. 绿色指示牌

它是一些绿色长方形、画着人奔跑形态的指示牌。在火灾发生时,为了避免更大的意外,正常的照明用电会被切断,这些具有应急照明的绿牌子会显得异常明亮。按照它们的引导,无论在走廊里、餐厅里还是会议室等公共空间里,都能以最便捷的路线找到出口。这些牌子通常在门的上方,表明从这里出去;到了走廊里,它通常在墙的下方,因为发生火灾时,有毒气体在上方,人们应该俯身或匍匐前进,指示牌位于距地面几十厘米的高度刚好方便看到。

六、酒店服务一览

预订服务:预订房间,预订机票、火车票,如客人需要可帮助预订旅游团。

住宿服务:酒店提供床位、被褥、衣柜、洗浴、饮用水、电视、空调……

咨询服务:在酒店大堂前厅部,客人有旅行和住宿问题都可以咨询。

清洁服务:房间清洁,衣物清洁。

安全服务:磁卡房门,闭路监视器(电梯、走廊、大堂、安全通道等公众场合),保安人员,防火措施(烟雾感应器、灭火器、逃生门……)。

餐饮服务:酒店内有餐厅、咖啡厅和酒吧,也提供房间内订餐,每个房间内提供一定的饮料、小食品。

康乐服务:酒店内部康乐服务有健身,球类项目,游泳,卡拉OK,桑拿……

医疗服务:成规模的星级酒店设有医疗室,只是治疗一些常发性小疾病,对诊断没把握和临床大病需要及时送往附近医院。

交通服务:酒店可以帮客人订车,同时还有运载客人去机场的巴士。

七、入住常识

1. 酒店房租以日计算,一般由当日中午12时至次日中午12时为一天;如需提前入住或逾时退房需与酒店前台联系。

2. 客人在酒店前台办理入住手续时,除房费外,还需交纳押金。

3. 客人的现金、有价证券或贵重物品,可存放于前台收银处或客房的保险箱中。

4. 房内冰箱中的物品是需付费的,但是茶包及咖啡包是免费的;有些电视的特定频道是要付费的。

5. 电话费、洗衣、房间送餐、按摩等服务消费自理。

6. 房内物品如有损坏或遗失,酒店有权要求赔偿。

7. 严禁携带武器以及易爆、易燃、剧毒、有放射性、刺激性和异味的物品进入酒店内;另外,宠物也是严禁带入酒店内的。

Chapter Two

Front Desk

(前厅部)

Unit One Room Reservations (客房预订)

Unit Two Check-in (住宿登记)

Unit Three Concierge (礼宾服务)

Unit Four Check-out (离店结帐)

Unit One

Room Reservations

(客房预订)

Part One Listen and Speak

Direction: There are four conversations in this section. Listen to them one by one and complete tasks 1-4 as required.

Task 1: Taking a FIT reservation on the phone (Conversation 1).

Lead in

Susan, the receptionist, is receiving a FIT reservation call and helping the customer to reserve a room in the hotel. Listen to Conversation 1 and fill in the reservation form with the information you hear.

Lotus Hotel		
Name _____	Mr. ☐	Arrival Time & Date _____
	Mrs. ☐	No. of Nights _____
	Miss ☐	
Telephone _____		No. of People _____
Single ☐ Double ☐ Twin ☐ Suite ☐		
Rate _____		
Requirements _____		

Task 2: Taking a guaranteed reservation (Conversation 2).

Lead in

Susan, the receptionist, is receiving a guaranteed reservation at the front desk and helping the customer to reserve a room in the hotel. Listen to Conversation 2 and complete the following blanks.

R: Receptionist

G: Guest

R: Good morning. Reservations. This is Susan speaking. (1) _____?

G: Good morning. I'd like to (2) _____. I'll be coming to Kunming from Honolulu next month.