

★ PRELIMINARY & INTERMEDIATE 初级&中级 ★

TASK ENGLISH *FOR* ★★★★★ HOTELS

饭店工作英语

本书编写组

中国旅游出版社

★ PRELIMINARY & INTERMEDIATE 初级&中级 ★

TASK ENGLISH FOR ★★★★★ HOTELS

饭店工作英语

本书编写组

中国旅游出版社

责任编辑:殷 钰

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店工作英语:初级&中级/本书编写组. —北京:中国旅游出版社,2006.9

ISBN 7-5032-2944-6

I. 饭… II. 本… III. 饭店—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 087820 号

书 名:饭店工作英语(初级&中级)

编 者:本书编写组

出版发行:中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲九号 邮编:100005)

http://www.cttp.net.cn E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话:010-85166507 85166517

排 版:东远先行彩色图文中心

经 销:全国各地新华书店

印 刷:三河市灵山红旗印刷厂

版 次:2006年9月第1版 2006年9月第1次印刷

开 本:787毫米×1092毫米 1/16

印 张:21.5

印 数:10000册

字 数:380千

定 价:36.00元

ISBN 7-5032-2944-6/G·813

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

TASK
ENGLISH
FOR
HOTELS

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

**TASK
ENGLISH
FOR
HOTELS**

本书编写委员会

主 任：陆素洁
委 员：肖 飞 程中锐
鲁 斌 黄震方 徐国富

本书编写组

主 编：程中锐
副 主 编：徐国富 夏汉华
编写人员：程中锐 徐国富 夏汉华
储少莹 周 霞 薛惠娟
张 丽 陈学龙
审 校：澳洲饭店管理专家、澳大利亚旅游学院院长
June Clarissa Beck
Director Tourism Training Australia
Director Tourism Hospitality &
Catering Institute Australia
录 音：Ribecca Lindon (英, 博士)
Laing Simon (美, 硕士)
Danny Grainger (澳)
Lauren Kowalski (美)

序

中国饭店业是最早与国际接轨的行业之一,饭店硬件水平基本达到了发达国家水平,软件水平诸如服务质量也达到一定的程度。但是作为做好国际化服务的最重要手段之一的语言——英语,却始终制约我国饭店业服务质量进一步提升的瓶颈。特别是中国加入世贸组织以后,中国经济进一步融入世界经济之中,来中国进行商务活动、观光旅游、专项交流的外国人将会大量增加,他们下榻酒店,语言的交流是最为迫切的。假如饭店员工语言不通,答非所问,必然影响到酒店的服务质量,影响到改革开放的形象。为此,决定组织力量编撰这本《饭店工作英语》,为了使本书摆脱一般教科书的刻板性,增强其行业针对性和灵活性,我们广泛听取各类星级酒店员工的建议和意见,认真分析近几年来各地已经出版发行的英语书籍,经过反复讨论,最后确定了现在的体例和内容。参加编撰的人员中,有博士生英语导师,也有不少直接从事饭店管理工作和饭店教学培训工作的同志,他们都具有英语水平高、饭店业务十分熟悉的优势。

顾名思义,《饭店工作英语》注重饭店工作岗位的适用性,力求从旅游饭店及一般饭店的工作实际情况出发进行编写,使该书成为饭店员工在实际工作中能得心应手使用的一本“英语工作手册”。本书突出“实”、“新”和“用”。所谓“实”,就是所编内容紧扣旅游业特别是饭店业实际,讲求实用。所谓“新”,就是内容新鲜入时。如初级英语部分,除一般的“招呼送行、投诉、询问、兑币、雇出租车和打长途电话”外,增加了“兑换欧元、国际互联网、电子商务和用电脑缴关税”等简单实用的新内容;在中级英语部分有许多切实有用、新颖入时的内容,如:发伊妹儿(E-mail)、解释时区及时差的不同、打对方付款电话、安排团队乘车、饭店促销、安排新闻发布会、寄存、保姆服务、和客人讨论时尚、服饰等。另外,中级英语部分还有一些介绍中国文化、习惯及中国特有的饭店服务内容,如打麻将、文房四宝、中药及中国补酒补品、东方特色风味食品、中国篆刻、书法及中国画等。所谓“用”,就是学习本书的目的不是为了考试,而是要能在工作中实际交流运用。故本书不以语法为重点,而是强调对文章、对话的整体记忆,把学习的着眼点和立足点放在对话交流上。为了达到此目的,还专门请英语发音纯正的外籍专家和外籍教师灌录了听力磁带。

《饭店工作英语》选材面较宽,初级部分为日常生活对话,包括十四个单元,每个

单元中又按实际需要分为若干部分,考虑到使用初级英语员工的实际水平,所有对话均为中英对照。对话后附有词汇、短语表,供使用者更好地理解 and 记忆,有一份测试试卷,包括语法测试、听力测试、口试测试和参考答案。初级部分是对饭店工作人员英语水平的最低要求,掌握了这些内容,可以和客人进行基本的语言沟通,达到较低层次交流的目的。中级部分内容涉及饭店实务,共分三十一个单元,每个单元中又按实际需要分为若干部分,每个单元均列有词汇、短语表并附有注释,所有正文均只列英文,以促进使用者学习查找词典。而且,每个单元后均附有一定量的练习,供使用者巩固所学内容。中级英语最后也附有一份测试试卷,包括语法测试、听力测试、口试测试和参考答案。较好地掌握了中级部分的内容,在饭店工作中就可以应付自如地为外国客人提供良好的服务。本书不仅可供饭店员工学习、培训及工作之用,亦可供旅游英语、商务英语、经贸英语及一般院校英语专业学生作教材使用。

在编撰该书过程中,我们得到了江苏省内有关高校、饭店的鼎力支持,他们为该书提出了许多很好的意见和建议,不少饭店同志还参加了修订工作,在此一并表示谢忱。

编 者

2002. 7

再版说明

《饭店工作英语》*Task English for Hotels* 上册(初、中级本)自 2002 年 8 月正式面世以来,深受广大读者的欢迎,被许多饭店指定为饭店员工学习、培训用书,被很多旅游英语、商务英语及一般院校英语专业学生用作专用教材。我们以此感到欣慰,把这看作对我们的鞭策和鼓励。

因此,为了更好地为读者服务,我们向使用该书的广大饭店员工,旅游商务、经贸界人士及一些高等及职业院校师生征求了意见,对本书在文字、内容、形式等方面作了较大的改进。包括初级部分增加了听力练习和饭店常用的前厅、房务及餐饮三方面内容,增加了饭店常用英语 180 句,供饭店员工练习及备考之用,增加了常用的谚语、成语,以提高读者对英语学习的兴趣。为排除读者学习中的困难,附录中又列出了饭店工作中常用的英语缩略语和听力练习部分的答案。

该书原配套有录音带,为了让读者使用方便,我们重新录制了全书的录音,刻制成光盘,附于书后。

本书的修订再版工作得到了江苏省旅游局的直接关心和支持,特别是人教处领导的大力帮助,对本书提出了许多改进意见。江苏省旅游学校的老师、江苏省东郊国宾馆的领导对本书的修改给予了很大的支持,澳大利亚旅游学院院长、澳大利亚旅游培训中心主任 June Clarissa Beck 统审了全书,我们在此一并致谢。

编 者

于南京

2006. 5

CONTENTS

目 录

Grade I (Preliminary)

初 级

Unit One	Greetings and Sending off	
第一单元	打招呼及送行	(3)
Unit Two	Asking about Public and Business Areas	
第二单元	询问公共场所	(9)
Unit Three	Asking the Guest to Wait and Offering Help	
第三单元	请客人等候以及提供帮助	(15)
Unit Four	Making Phone Calls	
第四单元	打电话	(19)
Unit Five	Congratulations and Appreciations	
第五单元	祝贺及感谢	(22)
Unit Six	Requests and Complaints	
第六单元	要求及投诉	(24)
Unit Seven	Sympathy and Care	
第七单元	同情与关心	(27)
Unit Eight	Fondness and Satisfactions	
第八单元	爱好与满意	(29)

Unit Nine The Front Office

第九单元 前 厅(32)

Unit Ten Housekeeping

第十单元 房 务(37)

Unit Eleven Food & Beverage

第十一单元 餐 饮(41)

Unit Twelve At the Bank

第十二单元 在银行(45)

Part One Opening a Bank Account

第一部分 银行开户(45)

Part Two Asking about Deposit

第二部分 询问存款(45)

Part Three Asking about Savings

第三部分 询问储蓄(46)

Part Four Asking to Change Money

第四部分 要求兑换钱(46)

Unit Thirteen At the Customs

第十三单元 在海关(49)

Part One At the Customs

第一部分 在海关(49)

Part Two Anything to Declare

第二部分 有东西要报关吗(49)

Part Three Paying Duty on a Computer

第三部分 为电脑缴税(50)

Part Four Going Through the Customs Formalities

第四部分 办理海关手续(50)

Unit Fourteen At the Post Office

第十四单元 在邮局(53)

Part One Sending a Letter

第一部分 寄 信(53)

Part Two Posting a Letter

第二部分 寄 信	(54)
<i>Part Three Sending a Parcel</i>	
第三部分 寄包裹	(55)
<i>Part Four Sending Money</i>	
第四部分 寄 钱	(55)
 Unit Fifteen At the Hospital	
第十五单元 在医院	(59)
<i>Part One Seeing a Doctor</i>	
第一部分 看医生	(59)
<i>Part Two Stomach Problem</i>	
第二部分 犯胃病	(60)
<i>Part Three Making an Appointment with the Doctor</i>	
第三部分 与医生约诊	(60)
<i>Part Four Buying Medicine</i>	
第四部分 买 药	(61)
 Unit Sixteen Travel	
第十六单元 旅 行	(64)
<i>Part One On the Plane</i>	
第一部分 在飞机上	(64)
<i>Part Two Traveling by Train</i>	
第二部分 乘火车旅行	(65)
<i>Part Three Traveling by Bus</i>	
第三部分 乘公共汽车旅行	(65)
<i>Part Four Taking a Taxi</i>	
第四部分 乘出租汽车	(66)
 Unit Seventeen Telecommunications	
第十七单元 电 信	(69)
<i>Part One Making a Long Distance Call</i>	
第一部分 打长途电话	(69)
<i>Part Two The Internet</i>	
第二部分 国际互联网	(69)
<i>Part Three Talking about Telecommunications</i>	
第三部分 谈论电信	(70)

Part Four	E – commerce	
第四部分	电子商务	(70)
English Test at Preliminary Level		(74)
初级英语试卷		

Grade II (Intermediate)

中 级

Front Office

Unit One	At the Airport	(81)
Part One	Meeting the Guest	(81)
Part Two	Recognizing a Tour Group	(81)
Part Three	A Brief Welcome Speech	(82)
Unit Two	Room Reservations	(87)
Part One	Accepting Reservations	(87)
Part Two	Fully Booked	(88)
Part Three	Canceling a Reservation	(88)
Unit Three	Bellman	(95)
Part One	Greeting a Guest on Arrival	(95)
Part Two	Introducing Hotel Facilities	(95)
Part Three	Baggage Delivery	(96)
Part Four	Hiring a Taxi	(97)
Unit Four	Reception and Check – in	(102)
Part One	Checking in a Guest with Reservation	(102)
Part Two	Checking in a Walk – in Guest	(102)
Part Three	Changing a Room	(103)
Part Four	Extending the Stay	(104)
Unit Five	At the Information Desk	(109)
Part One	Asking the Way	(109)
Part Two	Arranging a Tour Bus	(109)
Part Three	City Tour	(110)
Part Four	Leaving a Message	(111)

Unit Six	Sales Promotions	(116)
Part One	Talking about Hotel Reservations	(116)
Part Two	Negotiating on Terms	(117)
Part Three	Persuasive Talks	(117)
Unit Seven	Public Relations	(124)
Part One	Soliciting Comments and Suggestions	(124)
Part Two	Arranging a News Conference	(124)
Part Three	Invitation and Replies	(126)
Unit Eight	Front Cashier	(132)
Part One	Checking Out	(132)
Part Two	A Miscalculation	(132)
Part Three	Foreign Currency Exchange	(133)
Unit Nine	Business Center	(138)
Part One	Booking Air Tickets	(138)
Part Two	Sending a Fax	(138)
Part Three	Sending E – mails	(139)
Part Four	Explaining Time Differences	(139)
Part Five	Asking for An Interpreter	(140)
Unit Ten	Operator	(144)
Part One	A Call from Outside	(144)
Part Two	Making a Collect Call	(144)
Part Three	Wake – up Call Service	(145)

Housekeeping

Unit Eleven	Floor Attendant	(151)
Part One	Showing a Guest to the Room	(151)
Part Two	Explaining Room Facilities	(151)
Part Three	Valuables Deposit	(152)
Unit Twelve	Chamber Service	(158)
Part One	Making up the Room	(158)
Part Two	The Turn – down Service	(158)
Part Three	Bringing Something on Request	(159)

Unit Thirteen	Laundry Service	(164)
<i>Part One</i>	<i>Demanding Laundry Service</i>	(164)
<i>Part Two</i>	<i>Special Instructions</i>	(164)
<i>Part Three</i>	<i>Suggesting Express Laundry Service</i>	(165)
Unit Fourteen	Miscellaneous Services	(171)
<i>Part One</i>	<i>Shopping for Guests</i>	(171)
<i>Part Two</i>	<i>Baby – sitting Service</i>	(171)
<i>Part Three</i>	<i>Room Service</i>	(172)
<i>Part Four</i>	<i>Repairing the TV Set</i>	(173)
Unit Fifteen	Dealing with Emergencies	(178)
<i>Part One</i>	<i>Guest Injured</i>	(178)
<i>Part Two</i>	<i>A Sick Guest</i>	(178)
<i>Part Three</i>	<i>A Small Fire</i>	(179)
Food & Beverage		
Unit Sixteen	Reservations	(184)
<i>Part One</i>	<i>Booking Seats</i>	(184)
<i>Part Two</i>	<i>Banquet Reservations</i>	(184)
<i>Part Three</i>	<i>Reserving a Meeting Room</i>	(185)
Unit Seventeen	Seating Guests	(191)
<i>Part One</i>	<i>Seating the Guest without a Reservation</i>	(191)
<i>Part Two</i>	<i>Seating the Guest with a Reservation</i>	(191)
Unit Eighteen	Chinese Food Service	(196)
<i>Part One</i>	<i>Chinese Food</i>	(196)
<i>Part Two</i>	<i>Chinese Restaurant Service</i>	(197)
<i>Part Three</i>	<i>Ordering Drinks</i>	(197)
<i>Part Four</i>	<i>Serving the Dishes</i>	(198)
Unit Nineteen	In the Coffee Shop	(204)
<i>Part One</i>	<i>At Dinner Time</i>	(204)
<i>Part Two</i>	<i>A Buffet Breakfast</i>	(205)
<i>Part Three</i>	<i>A Continental Breakfast</i>	(205)
<i>Part Four</i>	<i>An American Breakfast</i>	(206)

Unit Twenty	At the Bar	(213)
Part One	Chinese Liquors and Wines	(213)
Part Two	Mixing Cocktail	(213)
Unit Twenty – one	Room Service	(219)
Part One	Ordering Room Service	(219)
Part Two	Sending the Room Service Order	(219)
Unit Twenty – two	Ways of Paying	(223)
Part One	Signing the Bill	(223)
Part Two	Paying by Credit Card	(223)
Part Three	Explaining the Bill	(224)
Part Four	Explaining the Credit Limit	(224)
Unit Twenty – three	Guest Complaints	(230)
Part One	Changing a Dish	(230)
Part Two	Complaining about the Dishes	(230)
Unit Twenty – four	A Birthday Party	(236)
Shopping		
Unit Twenty – five	At the Textile and Knitwear Counter	(240)
Part One	Buying Chinese Silk Fabrics	(240)
Part Two	Buying T – shirts	(241)
Part Three	Fashion	(242)
Unit Twenty – six	At the Jewelry and Crafts Counter	(249)
Part One	Recommending Traditional Chinese Crafts	(249)
Part Two	Jewelry	(250)
Part Three	Recommending Typical Chinese Toys	(251)
Unit Twenty – seven	At the Medicine and Foodstuff Department	(258)
Part One	Chinese Tea	(258)
Part Two	Chinese Medicine and Tonics	(258)
Part Three	Chinese Local Flavor Food	(259)

Unit Twenty – eight	At the Chinese Arts and Stationery	
	Department	(265)
Part One	Chinese Seal Cutting, Calligraphy and Paintings	(265)
Part Two	The Four Treasures of Study	(266)
Part Three	Packaging and Shipping	(267)
Health and Recreation		
Unit Twenty – nine	At the Health Center	(273)
Part One	Talking about Health Club Facilities	(273)
Part Two	Sauna	(274)
Part Three	At the Indoor Swimming Pool	(275)
Unit Thirty	In the Beauty Salon	(281)
Part One	At the Barber's	(281)
Part Two	A Permanent Wave	(281)
Unit Thirty – one	Recreation	(288)
Part One	At the Ball Room	(288)
Part Two	Karaoke Bar	(289)
Part Three	Mahjong	(290)
Part Four	Bowling	(291)
English Test at Intermediate Level		(298)
Appendix I useful English Abbreviations For Hotels		
附录 I	饭店工作部分英语常用缩略语	(304)
Appendix II 180 Useful Sentences For Fotels		
附录 II	饭店工作常用英语 180 句	(308)
Appendix III Key to Listening Exercises (Tape Script)		
附录 III	听力练习答案 (录音文字材料)	(318)
参考书目		(327)