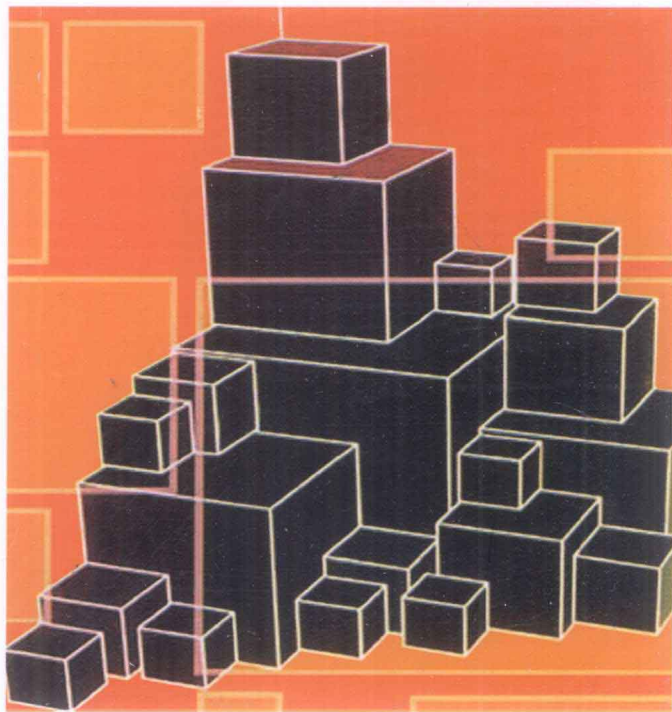全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

Practical English for Hotel and Hospitality Reference Book

酒店实务英语
辅导用书

主　编　梁　悦　刘朝阳
企业顾问　李锦馨　雷　州

酒店实务英语辅导用书

Practical English for Hotel and Hospitality

Reference Book

主　　编　梁　悦　刘朝阳

副 主 编　胡爱清　刘志霞

参　　编　蔡龙文　李　莹　黄冬梅　徐琨琳　张志龙

　　　　　杨晓旻　王　华　张慧颖　李吉英　刘红梅

　　　　　谢芬芬

企业顾问　李锦馨　雷　州

酒店实务英语辅导用书
Practical English for Hotel and Hospitality Reference Book

梁　悦　刘朝阳　**主编**
责任编辑：宋湘威　胡小平

出 版 说 明

　　教育部〔2006〕16 号文中提出："要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革"。与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是"与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂"。"全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材"正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

　　本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生；同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理等商科专业的学生。

　　本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现"基于工作过程"

　　在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指"为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序"建立起来的课程体系。

2. 突出"校企合作"

　　课程体系的"校企合作"以教师和企业人员参与为主体，是"校企合作，工学结合"的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

　　"全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材"的课程方案与传统的课程方案相比，它打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

　　本套教材包括《外贸函电与单证实训教程》、《商务翻译实务》、《国际市场营销实务》、

《商务英语函电》、《国际贸易实务（英）》、《商务谈判实务（英）》、《酒店实务英语》、《旅游实务英语》、《会展实务英语》、《商务英语口译》、《外事接待实务英语》、《商务礼仪实务英语》、《涉外企业管理实务》、《旅游英语口语》、《进出口报关实务》、《外贸跟单实务》、《国际商务单证实务》、《国际货运代理实务》和《商务英语视听说》等教材。作者都是本专业的"双师型"教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它随着教学模式和课程设置的变化，将不断推出新的教材，丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书和 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：http://www.uibep.com）。

对外经济贸易大学出版社
2011 年 3 月

编 写 说 明

一、指导思想与原则

《酒店实务英语》以行动导向理论为指导，从酒店工作过程与典型的工作任务出发，以酒店实务为视点，创建基于行动领域的学习情境，组织教学内容，以期让学习者通过课程学习，建构其酒店服务情境下的英语交际能力。

该教材遵循职业针对性、岗位实用性、实践可操作性原则，优化实训课程结构和内容；方便教师使用以学生为中心，教学做合一、理论与实施合一、工学结合的教学模式，开展酒店实务英语教学。

二、内容与体例

本教材包括《酒店实务英语》和《酒店实务英语辅导用书》，共两册。

《酒店实务英语》根据酒店工作流程分为六个模块：第一个模块为前厅服务，包括了预订服务、礼宾服务、登记入住、处理投诉以及结账退宿；第二个模块为客房服务，包括迎宾服务、清理服务、洗衣服务、送餐服务、客房个性化服务、处理特殊情况；第三个模块为餐饮服务，包括了餐饮预订服务、迎宾服务、点菜服务、上菜服务与席间服务、酒水服务；第四个模块为康乐服务，主要包括美容美发服务、健身馆、桑拿与水疗、游泳、高尔夫和卡拉 OK 服务。第五个模块为商务中心，内容包括文秘服务、会务服务。第六个模块为其他服务，主要包括购物服务及寄存服务。

全书的五个模块包含 24 个单元。每个单元根据岗位服务的不同情景又划分了工作任务（Task）。每个单元的内容有：1. 学习目标（Learning Objectives）；2. 导入（Warm-up）；3. 工作任务（Task）；4. 常用句型（Useful Expressions）；5. 单词表（Word List）。工作任务（Task）包括了情景对话（Sample Conversation）和活动（Activities）两个部分。

《酒店英语实务辅导用书》针对教材各单元设置了相对应的课外练习、酒店实务背景知识、课堂及课外练习参考答案等内容。其中的课堂及课外练习选材精炼、针对性强，能达到让学生举一反三、灵活运用的目的，帮助学生更好地理解教材各章节的实操要点；根据涉外酒店服务必须具备的知识背景，增加了拓展学习（Extended Study），学生可以学习酒店实务的基本知识、相关的文化背景知识及语言翻译技巧。

　　本书可以用作高职高专旅游与酒店管理专业、涉外酒店接待专业学生的专业基础课教材，也可用作酒店员工培训教材。

　　本书在编写过程中，参考了许多中外酒店业英语教材，在此向这些教材的编者表示感谢。由于编者水平有限，教材中难免有不妥之处，敬请广大读者不吝指正。

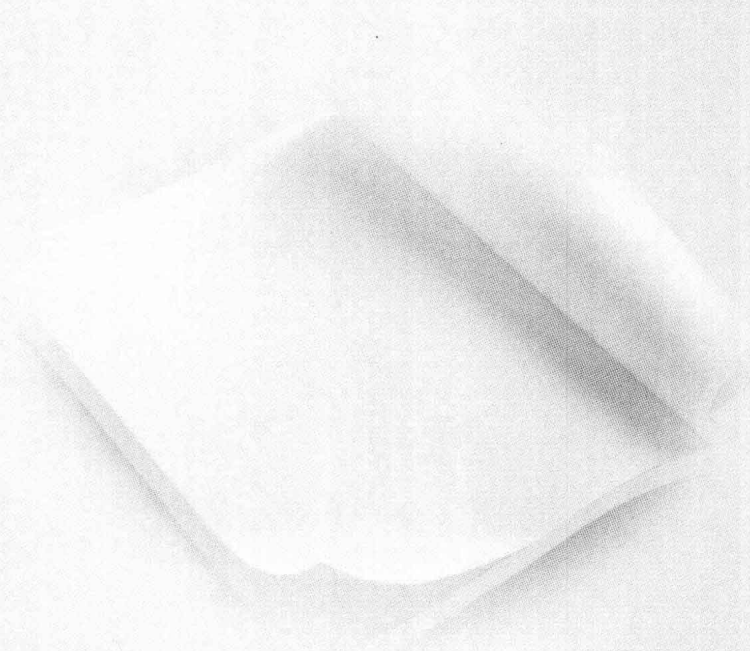<div style="text-align:right">

编　者

2011 年 1 月

</div>

Contents

Module 1

Front Office

Room Reservation

Activities

▌ Reading and Thinking

With the growing competition in the hospitality industry, the need for effective and efficient management of hotels, motels, and lodges is being felt by their owners. Hotel reservation software is truly a boon for the hoteliers looking to provide 100% customer satisfaction without having to work really hard for the same. The software not only helps automate the process of reservation in the hotel, but also helps the efficient management of the same.

Whether it is making reservations, bookings, billing or keeping track of the customers, the hotel software provides everything at just a few mouse clicks. This software is principally created to suit the requirement of the hotel management and can be easily installed and manipulated according to specific needs of the hotel. Software for hotels primarily runs on Windows, and can be developed to suit user's requirements. The functions performed by such software include room reservations, bookings, customer check in and check out, integrated statement for all customers and hotel billing. Benefits that can be derived from such an application include:

- Saving the processing time
- Making reservation easy and quick
- Easily keeping track of customers' information

The most prominent software is the hotel reservation software, which features dedicated room booking and reservation utilities. They help in storing the

information regarding room availability and expected duration of stay of the occupier. This will help the customer to have a beforehand report on the availability of rooms and booking status. Nowadays, hotel reservation systems are integrated with online access provisions, which could facilitate users with online booking and reservations, and provide a unique and intuitive interface improving the way web is used. Other additional functions include:

- guest room reservation
- group operations and management
- authorization of credit card
- seasonal rates setups
- multiple currency payments
- daily room and revenue report generation
- guest arrival list and guest folio
- Receipt generation

The hotel software can be employed in front desk department, housekeeping department, reservation department and accounts department of any hotel for proper organization of the hotel activities and day-to-day operations. This capability offers a wide range of adaptability that satisfies both the customers and hotel personnel.

Read the passage and answer the following questions.

1. What kind of functions does the hotel reservation software have according to the passage?

2. What are the benefits that can be derived from an application of the hotel reservation software?

▌▌ Translating

Translate the sentences from English to Chinese.

1. What's the price difference?

2. We have standard rooms, superior standard rooms, executive rooms and emperor rooms as well, which one do you want to reserve?

3. A double room with a front view is 140 dollars per night, and the one with a rear view is 115 dollars per night.

4. What services come with that?

That includes a continental breakfast, heating fee and a morning newspaper.

5. Can you keep my valuable things?

6. Do I have to leave a deposit?

7. I'd like to book a single room with a bath from the afternoon of October 4 to the morning of October 10.

8. By the way, I'd like a quiet room away from the street if possible.

9. That sounds not bad at all. I'll take it.

10. The current rate is $50 per night.

||| Matching

Match the guests' requests with the reservationist's responses.
Guest:

1. I am coming to your city this summer with my colleague and I'd like a room—not too expensive, of course.

2. Our Chairman of the board is coming here next month. He would like something deluxe...Yes, he is alone.

3. I've come to book a room for Mr. Richard Harisson, the pop singer. Nothing but the best will do—he can afford it. But he doesn't want all the reporters and fans waiting outside his room.

4. I'd like to reserve a room for my family, including my wife and two

children aging eight and ten.

5. Mr. and Mrs. White want to reserve a room for their daughter to hold a birthday party—about 30 guests are coming.

6. I am organizing this year's meeting of our association, and we have over 200 delegates and several important visiting speakers.

Reservationist:

A. Well, I'd recommand our twin room with a bath for 70 dollars per night, including buffet breakfast.

B. We have a family room with four comfortable beds and it's extremely spacious.

C. In that case, you might as well book two rooms, including the ballroom and the adjoining reception room.

D. I'm sure that our duluxe single will surely suit him.

E. Our multi-function hall is specially built for that type of meeting. It will accommodate up to 300 people.

F. Our penthouse suite is extremely luxurious and it is well away from the public eyes. Will that suit him?

Extended Study

客房报价类型

1. 基本房价（Rack Rate）：又叫标准房价、门市价、散客价等，也就是价目表（Tariff）上所公布的现行普通价格。

2. 追加房价（Extra Charge）：追加房价是在公布价格的基础上，根据客人住宿情况，另外加收的房费。通常包括：

   A. 白天租用价（Day Charge）——客人退房离店时间超过了规定时间，酒店将向客人收取白天租用价。许多酒店规定：客人在 12 时后、18 时前退房，加收半天房费；在 18 时以后退房，加收一天房费。

   B. 加床费（Rate For Extra Bed）——酒店向需要在房内临时加床的客人加收的房价。

   C. 深夜房价（Midnight Charge）——客人在凌晨抵店，酒店将向客人加收一天或半天房费。

   D. 保留房价（Hold-Room Charge）——住客短期外出旅行，或因特殊情况

未能及时抵店，但继续保留所住客房，酒店通常需要客人支付房费，但一般不再加收服务费。

E. 钟点价（Time Rate）——指酒店的客房完全根据入住时间的钟点计算的房价，一般在 6 小时以内。

3. 特别房价（Special Rate）

A. 团队价（Group Rate）——酒店为团队客人提供的优惠房价。

B. 家庭租用价（Family Plan Rate）——酒店为携带孩子的父母提供的折扣价格。

C. 小包价（Package Plan Rate）——酒店为特殊客人提供的报价，通常包括房租费及餐费、游览费、交通费等项目的费用。

D. 折扣价（Discount Rate）——酒店向常客（Regular Guest）或长住客（Long-staying Guest）或贵宾（VIP）提供的优惠价格。

E. 免费（Complimentary Rate）：酒店在互惠互利的原则下，给予客人免费待遇。

4. 合同房价（Contract Rate）——又称批发价格，是酒店给予中间商的优惠价。

前台部常见岗位

房务部总监	Director of Rooms Division
前台经理	Front Desk Manager
	Front Office Manager
前台副经理	Assistant Front Office Manager
前台主管	Front Office Supervisor
大堂副理	(Lobby)Assistant Manager
当值经理	Duty Manager
预订部经理	Reservation Manager
夜班经理	Night Manager
商务中心领班	Supervisor of Business Center
总台接待员	Reception Clerk
开房员	Bellman
总机领班	Switchboard Supervisor
大堂服务领班	Bell Captain
顾客关系代表	GRO (Guest Relation Officer)
文员	Clerk

收款员/收银员	Cashier
话务员/接线生	Operator
迎宾员	Hotel Greeter
机场代表	Airport Representative
行李员	Porter
宾馆礼宾部	Hotel Concierge
门童	Doorman
清洁员	Cleaner/Dustman