

行业英语系列



Andrew E. Bennett (美) 著



English  Hotel Workers

外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

● 行业英语系列



■ Andrew E. Bennett (美) 著

饭店英语

English for Hotel Workers

外语教学与研究出版社
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

京权图字: 01 - 2003 - 1907

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语/(美)白安竹(Bennett, A. E.)著.—北京:外语教学与研究出版社, 2004.6
(行业英语系列)

ISBN 7-5600-4163-9

I. 饭… II. 白… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 050291 号

© Classic Communications Co. 2003

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or transmitted by any means without the prior permission of the publishers. This edition is published by arrangement with Classic Communications Co. It is for sale in the mainland territory of the People's Republic of China only.

本书由台湾经典传讯文化股份有限公司授权外语教学与研究出版社出版

饭店英语

Andrew E. Bennett (美) 著

* * *

责任编辑: 王霖霖

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京师印务有限公司

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 6.75

版 次: 2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5600-4163-9/G·2120

定 价: 21.90 元(书配 CD 2 张)

* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

内容介绍

“行业英语系列”丛书共五册，分别是《餐厅英语》、《饭店英语》、《店员英语》、《电话英语》以及《出租车英语》。每册20个单元，每单元都是一个独立的学习主题。

在内容的编排设置上，以“正确实用”和“循序渐进”为两大原则，由经验丰富的外籍英语教育专家撰稿，并经各行业权威从业人员审阅，力求提供最正确、实用的英语会话，以及与各行业相关的服务信息。

为了便于读者学习，书中每单元都由一个最具代表性的主题对话开头，点出该单元的学习重点，然后以“实用语句”、“实用会话”巩固、扩展所学，并且每个部分均标明了学习主题，以方便读者随时复习、查询、读者也可以根据自己的学习需要选读其中的内容，调整学习进度。每个单元最后都附有测试题，整理了该单元的学习重点，读者可以用来验收自己的学习效果。

另外，每册书都配有CD，以纯正的美音模拟录制了情景对话，以帮助读者训练听说能力。

使用指南

主题对话

单元主题

单元编号

单元标题 及翻译

主题对话

Unit 1 办理住宿登记

Do you have a reservation?

您是否预订了房间?

Guest: Good afternoon, I'd like to check in.
Clerk: Do you have a reservation?
Guest: Yes, I do. My name is Betty Gables.
Clerk: Thank you, Miss Gables. Let me check the computer...
Guest: Sure.
Clerk: You're staying for three days, correct?
Guest: That's right.

顾客：下午好，我要办理住宿登记。
服务员：您有预订吗？
顾客：是的，我的名字是盖布尔斯·贝蒂。
服务员：好的，我来帮您查一下。
顾客：好的。
服务员：您住三天，对吗？
顾客：没错。

录音位置标示：
CDI-2表示本页
内容在CD1第2段

对话翻译

每个单元的首页以一则“主题对话”点出单元主题和学习重点，读者可以用本页作为学习本单元的开始。

为了有效训练听说能力，读者可以先直接听CD，看能听懂多少内容，听不懂的部分就多听几次，再对照原文和翻译，就可以知道自己掌握了多少内容，最后再听一次CD，记住那些原本没听懂的部分。

听CD的时候，不妨跟着录音大声朗读，多试几次之后，书中的对话内容自然琅琅上口。

实用语句

补给小站

录音位置标示:
CDI-10表示本页
内容在CD1第10段

主题
名称实用
语句

酒店英语

Unit 2

确认订房信息

☞ “Just a moment, please. 请稍等一下。”

☞ “Your reservation is confirmed. 您订的房间没有问题。”

☞ “Yes, we have rooms available. 是的, 我们有空房。”

☞ “Is that your daytime phone number? 这是您的日常联络电话吗?”

☞ “What time will you arrive? 您会在何时抵达?”

☞ “A: ‘Can you make it another date? 您能否改为其他日期呢?’
B: ‘I can’t change the dates of my stay. 我无法更改住宿的日期。”

☞ “客人打电话订房时没有空房, 您需要稍候至退房时, 也可以订到‘10 check if there’s a vacancy.’ (有空一下再订空房。)”

☞ confirmed (has been) (and) 确定的

☞ 如果酒店有空房, 您可以这样回答: “There are plenty of rooms open. (我们还有许多空房。)” 如果已订满, 您可以说: “Sorry, we’re fully booked on that date. (抱歉, 当日的房间已被预订满了。)”

☞ 客人要求更改住宿的第二天才有空房, 可以答复客人: “How about the day after that?” (隔一天怎么样?)

☞ “I can hold the room until 4:30. 我可以将房间保留到4点半。”

☞ “这与您可以订Phone In Room by 4:30. (请您在4点半以前到达。)”

补给小站

一般预订房间的方式有当场订房 (walk-in business), 通过旅行社 (through travel agencies) 或是打电话预订房间 (phone reservations)。一般来说, 打电话预订房间主要掌握实际的状况, 再加上语言的理解, 比较容易出问题。

用电话向国外饭店预订房间时需要准备个人信用卡的基本资料。常用的信用卡有维萨卡 (Visa), 万事达卡 (MasterCard), 美国运通卡 (American Express) 等。另外, 还得说明所订房间的种类、住宿的时间等等。这要注意饭店所在地是不是您所希望的, 因为在国际的大城市, 比如洛杉矶 (Los Angeles) 就有40多家连锁的假日酒店 (Holiday Inn)。

补给
小站

词汇说明及补充

“实用语句”学习以首页的主题对话为基础, 将其中的常用语句分类整理, 并加以扩展和补充。读者如果已经熟读首页的主题对话, 可以继续学习这个部分, 或者直接选择自己感兴趣或需要学习的主题。

“补给小站”是与该单元相关的补充信息, 可以作为学习中的背景知识。

饭店英语

实用会话

录音位置标示:
CDI-29表示本页
内容在CD1第29段

主题
名称

会话及
翻译

饭店英语

Unit 5

实用会话

1 A: I want to order room service.
我想叫客房服务。

B: OK. Please tell me the item numbers from the menu.
好的。请告诉我菜单上的项目编号。

A: What item numbers?
什么项目编号?

B: Each food item has a number next to it.
每道菜旁边都有一个编号。

3 A: I want to order something from the food menu.
我要点一些菜单上的东西吃。

B: What would you like, sir?
您要点什么, 先生?

A: The seafood platter, plus a glass of white wine.
海鲜拼盘, 外加一杯白酒。

2 A: Can you send up some food?
能送些吃的东西上来吗?

B: Sure. I can take your order.
没问题。我可以接受您点餐。

A: I'll have the eggs and toast breakfast.
我要鸡蛋吐司早餐。

B: Sorry, breakfast is over. We're only serving lunch now.
抱歉, 早餐已经结束了。现在我们只供应午餐。

4 A: Can I order room service?
可以叫客房服务吗?

B: Sorry, we don't offer room service.
抱歉, 我们不提供客房服务。

A: That's too bad.
真糟糕。

B: Try one of the restaurants near the hotel.
您可以到饭店附近的餐厅去试试。

46

47

“实用会话”以“实用语句”为基础, 扩展成两大主题、八则会话。读者如果已经熟读“实用语句”的内容, 可以先不看书, 直接听CD中的“实用会话”, 多听几次直到能掌握大致内容后, 再对照原文, 确认没听懂的部分。

小试身手

饭店英语

小试身手

Section 1

填空 在空格中填入最适当的词，完成下列句子。

- I need to book a room _____ my colleague.
- For _____ date?
- What _____ of room do you want?
- How many nights _____ you stay?
- Can you _____ if another date?
- _____ time will you arrive?

听力 听CD中的问题或陈述，选出最佳答案。

- _____
 - We'll arrive on the 20th.
 - 200 yuan per night.
 - There are plenty of rooms available.
- _____
 - Three people.
 - I'll check for availability.
 - Please tell me the dates of your stay.
- _____
 - A D-A-T-S-O-N.
 - Is that your daytime phone number?
 - I'd like a corner room.
- _____
 - Sorry, we're fully booked on that date.
 - Can you recommend another hotel?
 - Sometime before 5:00.

20

试题答案页码

听力题录音位置
标示: CDI-13表示
本页内容在
CD1第13段

填空题

听力题

“小试身手”用来验收每个单元的学习成果。试题分为“填空”和“听力”两部分，内容皆取材自该单元。读者每学习完一个单元，可以接着做测试题，以了解自己的学习效果。

此外，我们建议读者要善于利用本书配套的CD，反复聆听并模仿录音中的发音和语调，从而能够做到轻松地脱口说英语。

CONTENTS

内容介绍	i
使用指南	ii

住宿须知

Unit 1	办理住宿登记	1
Unit 2	电话订房	11
Unit 3	带旅客进房间	21
Unit 4	房客对房间有意见	31
Unit 5	客房服务	41

饭店设施

Unit 6	饭店餐厅—早餐	51
Unit 7	饭店餐厅—午餐	61
Unit 8	饭店餐厅—晚餐	71
Unit 9	饭店酒吧	81

Unit 10	饭店商店	91
----------------	------	----

Unit 11	服务台	101
----------------	-----	-----

饭店服务

Unit 12	保险箱与寄放行李服务	111
----------------	------------	-----

Unit 13	清洁服务	121
----------------	------	-----

Unit 14	商务服务	131
----------------	------	-----

Unit 15	晨唤服务	141
----------------	------	-----

Unit 16	电话服务	151
----------------	------	-----

Unit 17	接听外线电话和留言	161
----------------	-----------	-----

Unit 18	转达留言和接收邮件	171
----------------	-----------	-----

Unit 19	办理退房手续	181
----------------	--------	-----

Unit 20	沟通问题	191
----------------	------	-----

小试身手答案

201

Unit 1 办理住宿登记



Do you have a reservation?

您是否预订了房间?

Guest: Good afternoon. I'd like to check in.

Clerk: Do you have a reservation?

Guest: Yes, I do. My name is Betty Gables.

Clerk: Thank you, Miss Gables. Let me check the computer...

Guest: Sure.

Clerk: You're staying for three days, correct?

Guest: That's right.

旅客: 下午好, 我要办理住宿登记。

前台人员: 您是否预订了房间?

旅客: 是的, 我的名字是贝蒂·盖伯斯。

前台人员: 谢谢您, 盖伯斯小姐, 我来查一下电脑……

旅客: 好的。

前台人员: 您要住三天, 是吗?

旅客: 没错。

实用语句

➡ 预订了房间

CD I-3 

□ A: Welcome to the Hilton.

欢迎光临希尔顿饭店。

B: ¹⁾I'd like to ²⁾check in.

我要办理住宿登记。

□ A: Do you have a reservation?

您是否预订了房间?

B: My company ³⁾booked a room
for me.

我的公司替我订了一间房。

□ A: Did you ⁴⁾reserve a room?

您是否订过房间?

B: I made a reservation last
month.

我上个月订过一个房间。

□ Let me check the computer.

我来查一下电脑。

1) B 句的回答还可以用 I
need to register(我要登
记住宿)。

2) check in 办理住宿登
记; 报到

3) book [buk] (v.) 预订

4) reserve [ri'zɜ:v] (v.) 预
订; reservation 为其名词。

- ⁵⁾How many nights are you staying?
您要住几个晚上?
- How do you spell your last name?
您的姓怎么拼写?
- Would you like to pay in full now?
您要现在一次付清吗?
- Please ⁶⁾fill out this ⁷⁾registration card.
请填写这张登记卡。
- Remember, ⁸⁾check out time is 12:00.
请记住, 退房时间是中午12点。

5) 要是前台人员在登记资料上已经知道客人要住宿几晚, 也可以这样跟客人确认: You're staying for ... days, correct? (您要停留……天, 对吗?)

6) fill out 填写

7) registration card 登记卡; 在前台办理住宿登记时填写的个人资料小卡片。

8) check out 办理退房

➡ 没有预订房间

(1) I-4 

- A: Do you have any rooms
⁹⁾ available?

你们还有空房间吗?

- B: I'll check if there's a
¹⁰⁾ vacancy.

我查看查看还有没有空房。

- A: I don't have a reservation.
我没有预订房间。

- B: ¹¹⁾ I'm sorry, we're ¹²⁾ fully
booked.
很抱歉, 我们的客房都被订满了。

- A: How much are ¹³⁾ double
rooms?
双人房的房价是多少?

- B: Double rooms are 260 yuan
per night.
双人房的房价是每晚260元。

9) available [ə'veləbəl] (*adj.*)
可得到的; 可用的

10) vacancy ['vekənsɪ] (*n.*)
空房

11) B句也可以说: I'm sorry.
We don't have any
vacancies. (很抱歉, 我
们没有空房间了。)

12) fully booked
预订一空; 客满

13) double room 双人房
相关用语
single room 单人房
deluxe room 豪华套房

- A: Can you give me a ¹⁴⁾discount?
你能给我打折吗?

14) discount ['diskaunt] (n.)
折扣

B: We give discounts for longer stays.

我们对长住旅客才有折扣。

补给小站

办理住宿登记 (check in) 小秘诀 (tips):

- 如果是通过电脑预订房间，因为电脑连网问题，或其他非人为因素导致订房资料不完整，而无法顺利订到原先要求的房间，这并不是饭店前台人员的错。此时你可以试着要求饭店以同样的价钱提供更好的房间 (upgrade)。但要记住客气的态度才能让事情进行得更加顺利。
- 如果因饭店失误而使你无法住进预订的房间，则可以要求饭店给予补偿（如饭店应该为房客找到同样等级、品质相当的饭店，并且提供交通费用以及补偿房间的差价）。客人要记得保留任何因此项失误所导致的各种花费的收据。

实用会话

➡ 预订了房间

CD 1-5 

1 A: How can I help you?
需要我为您服务吗?

B: I need to register.
我要登记住宿。

A: Did you reserve a room?
您预订房间了吗?

B: Yes, I did.
是的。

2 A: Hi, my company booked a room for me.
嗨，我的公司替我预订了一个房间。

B: What's your name, please?
请问您的姓名?

A: Marcus Steinham.
马库斯·斯坦汉。

B: How do you spell your last name?
您的姓怎么拼写?

A: S-T-E-I-N-H-A-M.
S、T、E、I、N、H、A、M。

3 A: How many nights are you staying?
您要住几晚?

B: Four nights.
四晚。

A: OK, please fill out this form. And, I need to see your passport.
好的, 请填写这份表格, 另外, 我需要看一下您的护照。

4 A: I need to make a printout of your credit card information.
我需要打印您信用卡的详细资料。

B: Sure. Here's my Visa.
好的, 这是我的维萨卡。

A: Thank you. This is your key card and your breakfast coupon for tomorrow.
谢谢。这是您房间的钥匙卡片和明天的早餐券。