

国家旅游局人事劳动教育司 编

# 旅游饭店 职业英语

[初级]

Professional

ENGLISH

For

Tourist  
Hotel

中国旅游出版社

# 旅游饭店职业英语

(初 级)

国家旅游局人事劳动教育司 编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 郭海燕

责任印制：李崇宝

---

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店职业英语 (初级) / 国家旅游局人事劳动教育司编.  
-- 北京: 中国旅游出版社, 2004.4  
ISBN 7-5032-2344-8

I. 旅... II. 国... III. 旅游饭店-英语-口语  
IV. H1319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 034784 号

---

书 名: 旅游饭店职业英语 (初级)

---

编 者: 国家旅游局人事劳动教育司

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@cmta.gov.cn

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷: 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次: 2004 年 5 月第 1 版

2004 年 5 月第 1 次印刷

印 张: 5.75

字 数: 143 千

印 数: 1-20000 册

定 价: 15.00 元

---

版权所有 翻印必究

## 前 言

改革开放以来,我国旅游业持续、快速、健康发展,已经实现由亚洲旅游资源大国向亚洲旅游大国的转变,接待入境过夜旅游人数和旅游外汇收入均位居世界前列。作为旅游业重要组成部分的我国旅游饭店业,不论是数量还是质量都有了飞速的提高。到2003年末,全国共有星级饭店近万家,客房90多万间,从业人员130多万人,旅游饭店业已经形成了较大的规模。

饭店业是我国和国际接轨最早的行业之一,现排名世界前列的饭店业巨头都在我国投资或管理着饭店。我国正式加入世界贸易组织后,国际间交往和交流更为频繁,尤其是2008年北京奥运会和2010年上海世博会的召开,对饭店服务质量和员工的外语水平将会提出更高的要求。长期以来,我国旅游饭店员工的外语水平总体还不高,成为影响饭店服务质量的一个重要因素,也是引起外国客人投诉的主要原因之一。为了适应饭店业发展的新形势对饭店员工英语水平提出的新要求,提升我国饭店业的整体服务质量和国际竞争力,国家旅游局人事劳动教育司专门组织有关旅游外语院校的资深专家、学者编写了这本《旅游饭店职业英语(初级)》,供各地旅游部门和旅游饭店培训考核参考使用。本书也可作为广大饭店员工自学和旅游院校学生的教学参考书。

该书的突出特点是实用性强,内容紧密结合饭店主要岗位的要求展开,涵盖了饭店员工工作的基本用语。教材分为两部分,

第一部分是饭店工作的员工都应该掌握的日常基本用语，第二部分是不同员工应该掌握的基本用语。由于编写时间紧，该书难免存在一些不足之处，欢迎广大读者批评指正，以便我们今后修订时加以完善。在本书编写过程中，得到了北京第二外国语学院、北京国际饭店和北京建国饭店的大力支持，在此一并表示感谢！

国家旅游局  
人事劳动教育司  
二〇〇四年二月

# Contents

## 目 录

### Part I Daily English

- Unit 1 Greetings and Parting 问候和离别 ..... (3)
- Unit 2 Introduction 介绍 ..... (11)
- Unit 3 Time and Dates 时间和日期 ..... (19)
- Unit 4 Showing the Way 指路 ..... (28)
- Unit 5 Making Telephone Calls 打电话 ..... (36)
- Unit 6 Talking About Weather 谈论天气 ..... (47)
- Unit 7 Making Suggestions and Offers 建议和提议 ..... (55)
- Unit 8 Making Apologies and Replies 道歉和回答 ..... (64)

### Part II English for Hotels Attendants

- Unit 9 Room Reservations 客房预订 ..... (75)
- Unit 10 Reception and Check-in 接待和入住 ..... (86)

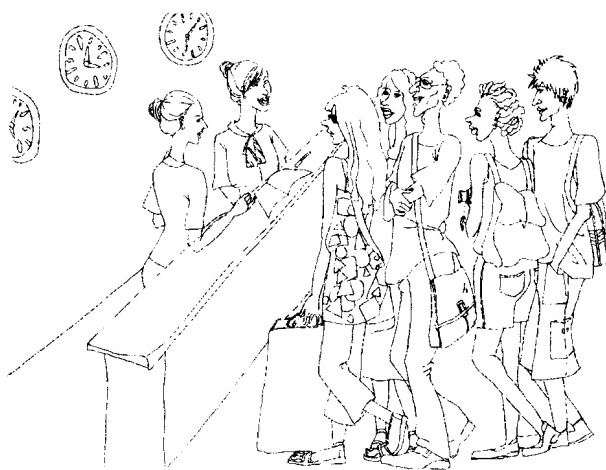
## 2 旅游饭店职业英语

---

|                                     |                                        |       |
|-------------------------------------|----------------------------------------|-------|
| Unit 11                             | Bellman 行李员·····                       | (96)  |
| Unit 12                             | Cashier 收银处 ·····                      | (103) |
| Unit 13                             | Housekeeping Department 客房部·····       | (111) |
| Unit 14                             | Food and Beverage Department 餐饮部 ····· | (122) |
| Unit 15                             | Fitness Center 健身中心 ·····              | (132) |
| Unit 16                             | Maintenance Department 维修部 ·····       | (141) |
| Transcript and Key to the Exercises |                                        |       |
| 录音材料及练习答案·····                      |                                        | (148) |

# Part I

## DAILY ENGLISH





# Unit 1 Greetings and Parting

## 问候和离别

### Words and Expressions 单词和短语

|              |                  |
|--------------|------------------|
| greetings    | <i>n.</i> 问候     |
| nice         | <i>a.</i> 好的     |
| good morning | 早安               |
| good-bye     | 再见               |
| take care    | 保重               |
| surname      | <i>n.</i> 姓      |
| welcome      | <i>v.</i> 欢迎     |
| claim        | <i>v. n.</i> 领取  |
| pity         | <i>n.</i> 遗憾; 可怜 |
| hospitality  | <i>n.</i> 热情     |
| number       | <i>n.</i> 数目, 数量 |
| parting      | <i>a. n.</i> 离别  |
| meet         | <i>v.</i> 见面, 认识 |
| glad         | <i>a.</i> 高兴     |
| hope         | <i>v.</i> 希望     |
| airport      | <i>n.</i> 机场     |
| pleasure     | <i>n.</i> 愉快     |

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| luggage            | <i>n.</i> 行李  |
| see...off          | 送行, 送别        |
| warm               | <i>a.</i> 温暖的 |
| flight             | <i>n.</i> 航班  |
| Northwest Airlines | 西北航空公司        |

### Useful Sentence Patterns 常用句型

1. Nice to meet you!  
很高兴见到你。
2. Excuse me, are you Mr. Smith?  
请问, 您是史密斯先生吗?
3. Good morning (afternoon, evening), John.  
早安 (午安, 晚安), 约翰。
4. I'm glad to meet you.  
很高兴认识你。
5. How are you doing?  
您好吗?
6. I'm fine, thank you.  
很好, 谢谢。
7. Good-bye.  
再见。
8. Have a nice day!  
祝您一天愉快!
9. Hope to see you again soon.  
希望能很快再见到您。
10. Take care!  
保重。

## Mini Dialogues 小对话

A: Good morning, sir. Nice to meet you.

B: Nice to meet you, too.

A: 早上好, 先生。很高兴见到您。

B: 见到您我也很高兴。

A: How are you doing?

B: I'm fine, thank you.

A: 您好吗?

B: 我很好, 谢谢。

A: May I have your name, please?

B: My name is John Smith.

A: 请问尊姓大名?

B: 我叫约翰·史密斯。

A: What's up?

B: Nothing new!

A: 最近还好吗?

B: 一切照旧。

A: Good-bye. Have a nice day.

B: You too!

A: 再见! 祝您一天愉快!

B: 您也是!

## Situational Dialogues 情景对话

### Dialogue 1

meeting Mr. Smith at the airport

Zhang: Excuse me, are you Mr. Smith?

Smith: Yes, I am.

Zhang: How do you do? Mr. Smith.

My surname is Zhang, I'm here to meet you.

Smith: How do you do? Mr. Zhang. Thank you for meeting me.

Zhang: My pleasure. Welcome to Beijing, Mr. Smith.

Smith: Thanks.

Zhang: Shall we go now?

Smith: I have to go to the luggage claim.

Zhang: Let me do it.

Smith: OK.

### 在机场迎接史密斯先生

张先生：对不起，您是史密斯先生吗？

史密斯：我是。

张先生：您好！史密斯先生。

我姓张，我是来接您的。

史密斯：您好！张先生。谢谢您来接我。

张先生：不客气。史密斯先生，欢迎您来到北京。

史密斯：谢谢！

张先生：我们可以走了吗？

史密斯：我得先去取行李。

张先生：让我来吧。

史密斯：好的。

### Dialogue 2

#### At the airport

A: It's very kind of you to come and see me off.

B: It's a pity that you're leaving so soon.

A: I'm very grateful to you for your warm hospitality.

B: What's your flight number?

A: It's Flight No.302, Northwest Airlines.

Thank you very much for everything you have done for me.

Thank you again for your help.

B: My pleasure. Hope to see you again soon.

A: It's time for me to leave. Good-bye.

B: Take care, Mr. Smith.

A: Thank you. Bye-bye.

### 在 机 场

A: 您来给我送行真是太客气了。

B: 真遗憾, 您这么快就要离开了。

A: 您热情好客, 我非常感谢。

B: 您乘几号班机?

A: 是西北航空公司的 302 号班机。

十分感谢您为我所做的一切。

再次感谢您对我的帮助。

B: 不客气。希望能早日再见到您。

A: 我该走了。再见。

B: 保重, 史密斯先生。

A: 谢谢, 再见。

## Exercises 练习

### I . Oral Exercises 口语练习

Give responses and replies according to the situations in

## 8 旅游饭店职业英语

---

Chinese:

根据以下的中文情景，做出合适的反应：

1. 见到客人，与他打招呼。  
\_\_\_\_\_.

2. 早上见到客人，向他问好。  
\_\_\_\_\_.

3. 见到一位客人，想确认他是否是史密斯先生。  
\_\_\_\_\_.

4. 在机场迎接客人，见到客人后欢迎他来北京。  
\_\_\_\_\_.

5. 跟客人说再见。  
\_\_\_\_\_.

## II. Listening Exercises 听力练习

1. Listen to the dialogue and then answer the question:

先听录音中的对话，然后回答问题：

(1) How long did Mr. Smith stay here?  
\_\_\_\_\_.

(2) Where are they now?  
\_\_\_\_\_.

(3) What's Mr. Smith's flight number?  
\_\_\_\_\_.

(4) Is Mr. Smith satisfied with his stay?  
\_\_\_\_\_.

(5) Will Mr. Smith come back soon?  
\_\_\_\_\_.

2. Listen to the dialogue twice and fill in the blanks with what you have heard in the dialogue: —

先听录音中的对话，然后根据听到的内容填空：

Zhang: Excuse me, are you Mrs. White?

White: Yes, I am.

Zhang: How do you do? Mrs. White.

My \_\_\_\_\_ is Zhang, I'm here to \_\_\_\_\_ you.

White: How do you do? Mr. Zhang. Thank you for meeting me.

Zhang: My \_\_\_\_\_. Welcome to Beijing, Mrs. White.

White: Thanks.

Zhang: Is it your first time to \_\_\_\_\_ to China?

White: Yes, it is.

Zhang: Welcome. I hope you enjoy your stay in China.  
\_\_\_\_\_ we go now?

White: I have to \_\_\_\_\_ my luggage first.

Zhang: Can I help you?

White: No, I'm OK. Thank you.

### III. Translation Exercises 翻译练习

#### 1. Translate the following into English:

将以下句子译成英文：

- (1) 很高兴见到您。
- (2) 请问，您是史密斯先生吗？
- (3) 祝您一天愉快。
- (4) 请问尊姓大名？
- (5) 保重，史密斯先生。

#### 2. Translate the following into Chinese:

将以下句子译成中文：

- (1) Excuse me, are you Mr. Bryant?

## 10 旅游饭店职业英语

---

- (2) Good morning, sir.
- (3) I'm fine, thank you.
- (4) Have a nice day!
- (5) Hope to see you again soon.