

2009年河南省

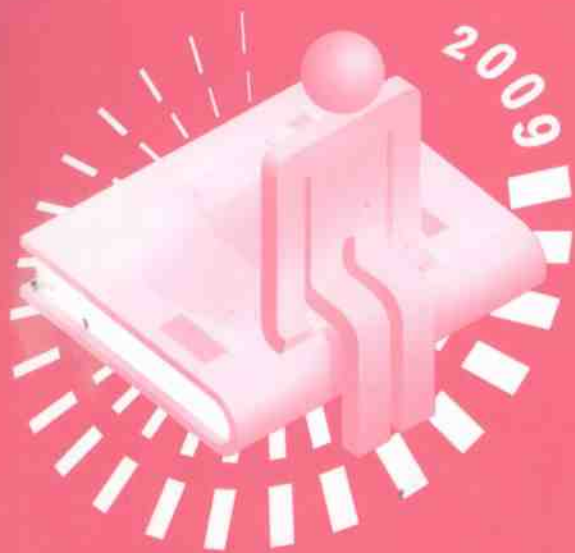
中等职业学校对口升学考试复习指导

旅游类专业

(下册)

饭店服务与管理英语 餐饮服务与管理

河南省职业技术教育教研室 编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

2009 年河南省中等职业学校对口升学考试复习指导

旅游类专业（下册）

饭店服务与管理英语
餐饮服务与管理

河南省职业技术教育教学研究室 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书为2009年河南省中等职业学校对口升学考试复习指导丛书之一,主要内容有:饭店服务与管理英语、餐饮服务与管理 and 参考答案,同时还收录了近两年河南省中等职业学校毕业生对口升学考试旅游类专业课试卷、参考答案及评分标准。

本书适用于参加旅游类专业对口升学考试的学生作为复习参考资料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务与管理英语·餐饮服务与管理/河南省职业技术教育教学研究室编. —北京:电子工业出版社, 2009.2

2009年河南省中等职业学校对口升学考试复习指导·旅游类专业·下册

ISBN 978-7-121-08203-0

I. 饭… II. 河… III. ①饭店-商业服务-英语-专业学校-升学参考资料②饭店-企业管理-英语-专业学校-升学参考资料③饮食业-商业服务-专业学校-升学参考资料④饮食业-企业管理-专业学校-升学参考资料 IV. H31 F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第011622号

责任编辑:吴亚芬

印 刷:涿州市京南印刷厂

装 订:涿州市桃园装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开 本:787×1092 1/16 印张:19 字数:450.5千字

印 次:2009年2月第1次印刷

定 价:29.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※

普通高等学校对口招收中等职业学校应届毕业生，是中等职业教育与普通高等教育相互沟通和衔接，建立人才成长“立交桥”的重要举措；是职业教育领域坚持以人为本，满足学生终身学习需求的具体体现。为了做好2009年河南省中等职业学校毕业生对口升学考试指导工作，帮助学生有针对性地复习备考，我们组织有关专家和教师编写了这套《2009年河南省中等职业学校对口升学考试复习指导》。这套复习指导是以2009年河南省中等职业学校对口升学《考纲》为依据，以国家中等职业教育规划教材、河南省中等职业教育规划教材为参考编写的。每本复习指导包括复习内容和要求、题型示例、参考答案三部分内容，同时还收录了近两年河南省中等职业学校毕业生对口升学考试试卷、参考答案及评分标准。

在编写过程中，我们以科学发展观为指导，认真贯彻《关于实施职业教育攻坚计划的决定》（豫政〔2008〕64号）文件精神，坚持“以服务为宗旨、以就业为导向”的职业教育办学方针，以基础性、科学性、适应性、指导性为原则，紧扣《考纲》，着重反映了各专业（学科）的基础知识和基本技能，注重培养和考查学生分析问题和解决问题的能力。在内容选择和例题设计上，既适应了高考选拔性能力考试的需要，又注意了对中等职业学校教学工作的引导，充分体现了职业教育特色。在复习时，建议以教材为基础，以复习指导为参考，二者配合使用，效果更好。

本书是这套书中的一种，其中《饭店服务与管理英语》部分，主编张永海，副主编盛东克，参编赵宗昀、张雅敏；《餐饮服务与管理》部分，主编李晓东，参编李玫、李英、钱丽娟、牛家庆。本书由李劲松审稿。

由于经验不足，时间仓促，书中瑕疵在所难免，恳请广大师生及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

河南省职业技术教育教研室

2009年1月



第一部分 饭店服务与管理英语

复习指导	1
第一章 Front Office (前厅服务篇)	1
第二章 Housekeeping Department (客房服务篇)	3
第三章 Food & Beverage Department (餐饮服务篇)	5
第四章 Recreation (康乐服务篇)	6
第五章 Hotel Service and Management (饭店服务与管理篇)	8
饭店服务与管理英语题型示例	10

第二部分 餐饮服务与管理

复习指导	114
第一章 餐饮概述	114
第二章 中餐厅服务	120
第三章 西餐厅服务	133
第四章 酒水知识	147
第五章 酒吧服务	157
第六章 中餐宴会服务	165
第七章 西餐宴会服务	174
第八章 餐饮部组织机构设置	178
第九章 餐厅员工管理	181
第十章 餐饮设备、用品管理	187
第十一章 餐饮服务质量管理	191
第十二章 餐饮安全管理	196
餐饮服务与管理题型示例	199

第三部分 2007—2008 年试题

2007 年河南省普通高等学校对口招收中等职业学校毕业生考试 旅游类专业课试卷·····	229
2008 年河南省普通高等学校对口招收中等职业学校毕业生考试 旅游类专业课试卷·····	236

第四部分 参考答案

饭店服务与管理英语题型示例参考答案·····	243
餐饮服务与管理题型示例参考答案·····	264
2007 年河南省普通高等学校对口招收中等职业学校毕业生考试 旅游类专业课试卷参考答案及评分标准·····	291
2008 年河南省普通高等学校对口招收中等职业学校毕业生考试 旅游类专业课试卷参考答案及评分标准·····	294



第一部分 饭店服务与管理英语

✽ 复习指导 ✽

第一章 Front Office (前厅服务篇)

考纲要求

1. 了解 Unit 1 What Is a Hotel
2. 熟练掌握 Unit 2 Front Office
3. 掌握 Unit 3 Communication
4. 熟练掌握 Unit 4 The Cashier

知识结构

Front Office

1. What Is a Hotel?
2. Front Office
 - (1) Reservation
 - (2) Bell service
 - (3) Checking-in
3. Communication
 - (1) Telephone service
 - (2) Sending a fax
 - (3) Information Desk

- (4) Messages
- 4. The Cashier
 - (1) Foreign exchange
 - (2) Checking-out

复习具体要求

复习重点

1. 了解 Unit 1 What Is a Hotel

考核要求:

- (1) 掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (2) 掌握 Notes
- (3) 掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (4) 了解 Reading Comprehension
- (5) 掌握饭店类型划分和部门设置方面的基础专业理论知识

2. 熟练掌握 Unit 2 Front Office

考核要求:

- (1) 掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 熟练掌握 Text The first representatives of a hotel
- (3) 熟练掌握 Dialog 1 A room reservation of call
- (4) 熟练掌握 Dialog 2 Welcome to our hotel
- (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 掌握 Notes
- (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
- (9) 熟练掌握 Listening Comprehension (从阅读理解和专业实操方向掌握)
- (10) 掌握前台预订、接待、礼宾(门童、行李生)等服务的相关专业理论知识

3. 掌握 Unit 3 Communication

考核要求:

- (1) 掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 熟练掌握 Text Guest foremost
- (3) 掌握 Dialog 1 Telephone Service
- (4) 熟练掌握 Dialog 2 Sending a fax
- (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 掌握 Notes
- (7) 掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)

(8) 掌握 Reading Comprehension

(9) 掌握前台问讯、留言、商务中心(电话、传真)等服务的相关专业理论知识

4. 熟练掌握 Unit 4 The Cashier

考核要求:

(1) 熟练掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)

(2) 了解 Text The history of money

(3) 熟练掌握 Dialog 1 Foreign exchange

(4) 熟练掌握 Dialog 2 Checking out

(5) 掌握 Words、Useful Terms and Expressions

(6) 熟练掌握 Notes

(7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)

(8) 掌握 Reading Comprehension

(9) 熟练掌握 Listening Comprehension (从阅读理解和专业实操方向掌握)

(10) 掌握前台外币兑换、结账退房服务的相关专业理论知识

知识要点

1. 对饭店业入门基础知识、前厅服务相关专业术语的理解与掌握。
2. 对重点句子的理解与掌握。
3. 以所学英语知识为基础,对前厅部各岗位的基本业务流程和服务程序的掌握及综合运用(包括前台接待、问讯、收银、外币兑换、商务中心、礼宾、总机等),重点强化听、说、写、译四方面的能力。

第二章 Housekeeping Department (客房服务篇)

考纲要求

1. 熟练掌握 Unit 5 Housekeeping Department (I)
2. 掌握 Unit 6 Housekeeping Department (II)

知识结构

Housekeeping Department

1. Housekeeping Department (I)

- (1) Room Cleaning
- (2) Providing something extra
- (3) Damage Problems
2. Housekeeping Department (II)
 - (1) Laundry service
 - (2) Baby-sitting service
 - (3) Dealing with Complaints

复习具体要求

复习重点

1. 熟练掌握 Unit 5 Housekeeping Department (I)

考核要求:

- (1) 熟练掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 熟练掌握 Text Housekeeping Department—the backbone
- (3) 熟练掌握 Dialog 1 Turn-down service
- (4) 掌握 Dialog 2 Providing something extra
- (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 熟练掌握 Notes
- (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (8) 了解 Reading Comprehension
- (9) 掌握客房清扫、做晚床、增添物品等服务的相关专业理论知识

2. 掌握 Unit 6 Housekeeping Department (II)

考核要求:

- (1) 了解 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 熟练掌握 Dialog 1 About the laundry service
- (3) 掌握 Dialog 2 Baby-sitting service
- (4) 了解 Words、Useful Terms and Expressions
- (5) 了解 Notes
- (6) 掌握 Exercises (II. WHAT's and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (7) 掌握 Reading Comprehension
- (8) 熟练掌握 Listening Comprehension (从阅读理解和专业实操方向掌握)
- (9) 掌握洗衣服务、临时托婴服务、处理投诉等的相关专业理论知识

知识要点

1. 对客房服务相关专业术语的理解与掌握;

2. 对重点句子的理解与掌握;
3. 以所学英语知识为基础,对客房部各岗位的基本业务流程和服务程序的掌握及综合运用(包括房间清扫、做晚床、增添物品、损坏物品、洗衣服务、临时托婴服务、处理投诉等),重点强化听、说、写、译四方面的能力。

第三章 Food & Beverage Department (餐饮服务篇)

考纲要求

1. 熟练掌握 Unit 7 Food and Beverage (I)
2. 熟练掌握 Unit 8 Food and Beverage (II)

知识结构

Food & Beverage Department

1. Food and Beverage (I)
 - (1) At the Bar
 - (2) Taking the Order
 - (3) Taking a Reservation
 - (4) Breakfast
 - (5) Dinner
2. Food and Beverage (II)
 - (1) At the Bar
 - (2) Room Service
 - (3) Settling the Bill
 - (4) Dealing with Requests
 - (5) Dealing with Complaints

复习具体要求

复习重点

1. 熟练掌握 Unit 7 Food and Beverage (I)
考核要求:

- (1) 熟练掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
 - (2) 熟练掌握 Text The food and beverage department always counts
 - (3) 熟练掌握 Dialog 1 At the bar
 - (4) 熟练掌握 Dialog 2 Taking the order
 - (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
 - (6) 熟练掌握 Notes
 - (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the Following into Chinese)
 - (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
 - (9) 掌握 Listening Comprehension (从阅读理解和完成对话方向掌握)
 - (10) 掌握酒吧、点菜、订餐、值台(早餐、正餐)等服务的相关专业理论知识
2. 熟练掌握 Unit 8 Food and Beverage (II)

考核要求:

- (1) 熟练掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 了解 Text The story of chopsticks
- (3) 熟练掌握 Dialog 1 Room service
- (4) 熟练掌握 Dialog 2 A complaint about the dining room
- (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 掌握 Notes
- (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
- (9) 掌握 Listening Comprehension (从阅读理解和完成对话方向掌握)
- (10) 掌握客房送餐业务、餐厅结账业务、处理投诉等的相关专业理论知识

知识要点

1. 对餐饮服务相关专业术语的理解与掌握。
2. 对重点句子的理解与掌握。
3. 以所学英语知识为基础,对餐饮部各岗位的基本业务流程和服务程序的掌握及综合运用(包括订餐、迎宾、值台、传菜、酒吧、收银、客房送餐、处理投诉等),重点强化听、说、写、译四方面的能力。

第四章 Recreation (康乐服务篇)

考纲要求

1. 掌握 Unit 9 Recreation (I)

2. 掌握 Unit 10 Recreation (II)

知识结构**Recreation**

1. Unit 9 Recreation (I)

- (1) The kingdom of pingpong
- (2) At the hairdresser's
- (3) At the Fitness Center
- (4) At the Beauty Parlor

2. Unit 10 Recreation (II)

- (1) Exploring mystery of health and longevity
- (2) Talking about the sauna
- (3) Bowling
- (4) Karaoke

复习具体要求**复习重点**

1. 掌握 Unit 9 Recreation (I)

考核要求:

- (1) 掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 熟练掌握 Text The Hotel Recreation Center
- (3) 掌握 Dialog 1 The kingdom of pingpong
- (4) 掌握 Dialog 2 At the hairdresser's
- (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 掌握 Notes
- (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
- (9) 了解 Listening Comprehension (从阅读理解方向掌握)
- (10) 掌握饭店乒乓球馆服务、美容美发等康乐服务的相关专业理论知识

2. 掌握 Unit 10 Recreation (II)

考核要求:

- (1) 了解 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
- (2) 掌握 Text Bowling
- (3) 熟练掌握 Dialog 1 Exploring mystery of health and longevity

- (4) 掌握 Dialog 2 Talking about the sauna
- (5) 掌握 Words、Useful Terms and Expressions
- (6) 掌握 Notes
- (7) 掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
- (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
- (9) 掌握 Listening Comprehension (从判断正误、翻译方向掌握)
- (10) 掌握保龄球、桑拿浴、饭店室内游泳池等康乐服务的相关专业理论知识

知识要点

1. 对康乐服务相关专业术语的理解与掌握。
2. 对重点句子的理解与掌握。
3. 以所学英语知识为基础,对康乐部各岗位的基本业务流程和服务程序的掌握及综合运用(包括健身房、乒乓球馆、美容美发中心、台球室、保龄球馆、桑拿浴、室内游泳池等),重点强化听、说、写、译四方面的能力。

第五章 Hotel Service and Management (饭店服务与管理篇)

考纲要求

1. 掌握 Unit 12 Service and Management
2. 了解 Unit 13 Supervision

知识结构

Hotel Service and Management

1. Service and Management
 - (1) Service knowledge and culture awareness (I)
 - (2) Service knowledge and culture awareness (II)
2. Supervision
 - (1) Talking about supervision
 - (2) When the hotel is booked solid

复习具体要求

复习重点

1. 熟练掌握 Unit 12 Service and Management
 - (1) 掌握 Warm-up (从判断正误、阅读理解方向掌握)
 - (2) 熟练掌握 Text Service and Management
 - (3) 熟练掌握 Dialog 1 Service knowledge and culture (I)
 - (4) 熟练掌握 Dialog 2 Service knowledge and culture (II)
 - (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
 - (6) 熟练掌握 Notes
 - (7) 熟练掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills)
 - (8) 熟练掌握 Reading Comprehension
 - (9) 了解 Listening Comprehension (从阅读理解方向掌握)
 - (10) 掌握饭店管理方面的相关理论知识
2. 熟练掌握 Unit 13 Supervision
 - (1) 掌握 Warm-up (从词汇、阅读理解方向掌握)
 - (2) 熟练掌握 Text Supervision
 - (3) 熟练掌握 Dialog 1 Talking about supervision
 - (4) 熟练掌握 Dialog 2 When the hotel is booked solid
 - (5) 熟练掌握 Words、Useful Terms and Expressions
 - (6) 熟练掌握 Notes
 - (7) 掌握 Exercises (II. WHATs and HOWs in Our Business、III. Structure and Vocabulary Drills、IV. Skills Developing 中的 Translate the following into Chinese)
 - (8) 掌握 Reading Comprehension
 - (9) 了解 Listening Comprehension (从判断正误、翻译方向掌握)
 - (10) 掌握饭店管理方面的相关专业理论知识

知识要点

1. 对饭店服务与管理相关专业术语的理解与掌握。
2. 对重点句子的理解与掌握。
3. 以所学英语知识为基础,对饭店服务与管理的基本业务流程的掌握及综合运用(包括处理投诉、督导管理、处理突发事件等),重点强化听、说、写、译四方面的能力。

饭店服务与管理英语题型示例

一、词汇选择（请选出下列专业词汇的正确翻译形式，并将其序号填在题后的括号内）

1. 行李生 ()
 A. Bellman B. Doorman C. Receptionist D. Waiter
2. 佐餐酒 ()
 A. Beer B. Liquor C. Liqueur D. Table wine
3. 市场营销部 ()
 A. Housekeeping Department B. Shopping Arcade
 C. Human Resources Department D. Sales & Marketing Department
4. 已清扫房 ()
 A. Checked out B. Vacant C. Occupied D. Vacant clean
5. 扩胸拉力器 ()
 A. Chest expander B. Spring grip
 C. Rowing machine D. Muscle builder set
6. 过路客 ()
 A. Stay-in guest B. Walk-in guest C. Walk-away guest D. No-show
7. 迎宾员 ()
 A. Accountant B. Cashier C. Hostess D. Waitress
8. 盘花式（发型） ()
 A. Bobbed B. Shoulder length style
 C. Chaplet style D. Hair done in a bun
9. 叫醒服务 ()
 A. Morning call B. Outside call C. Inside call D. IDD
10. 服务费 ()
 A. Surcharge B. Service charge C. Discount D. Tip
11. 导游 ()
 A. tourist B. traveler C. tour guide D. customer
12. 自助型饭店 ()
 A. B&B B. Motel
 C. Café D. Self-service restaurant
13. 前台部门 ()
 A. the front desk B. the reception desk
 C. the Front Office D. "the Front of the House" Dept

14. 接触 ()
 A. currency B. contact C. register D. deliver
15. 小套间 ()
 A. a junior suite B. a deluxe suite
 C. a penthouse suite D. a family room
16. 软盘 ()
 A. floppy disc B. hard disc C. photocopy D. typewriting
17. 缝补 ()
 A. dry-clean B. iron C. mend D. wash
18. 鸡尾酒 ()
 A. cocktail B. coffee C. coca-cola D. soft drinks
19. 卷烫 ()
 A. regular B. pin curl C. cold perm D. straight perm
20. 卖出价 ()
 A. buying rate B. direct rate C. indirect rate D. selling rate
21. 崇高的 ()
 A. cooperative B. courteous C. modest D. lofty
22. 合资饭店 ()
 A. state-owned B. joint venture hotel
 C. tertiary industry D. foreign-funded hotel
23. 入住登记表 ()
 A. the Arrival list B. Waiting list
 C. Reservation form D. Registration form
24. 商务中心 ()
 A. Room Center B. Health Center
 C. Business Center D. Shopping Center
25. 受话人付款电话 ()
 A. collect call B. extension number
 C. pay call D. the general switchboard
26. 英镑 ()
 A. US dollars B. British Pounds
 C. French Francs D. Japanese Yen
27. 梳妆台 ()
 A. bureau B. night stand C. bathtub D. wardrobe
28. 雪利酒 ()
 A. Aperitif B. Sherry C. Port D. Gin
29. 火腿 ()
 A. bacon B. sausage C. ham D. toast
30. 衷心的, 诚挚的 ()