

★ PRELIMINARY INTERMEDIATE ADVANCED 初级 中级 高级 ★

TEACHERS & STUDENTS
MANUAL FOR
TASK ENGLISH
FOR HOTELS

饭店工作英语
教学指导

本书编写组

中国旅游出版社

TEACHERS & STUDENTS MANUAL FOR TASK ENGLISH FOR HOTELS

饭店工作英语 教学指导

王 琳 著

PEKING UNIVERSITY PRESS

100081 Beijing, China

★ PRELIMINARY INTERMEDIATE ADVANCED 初级 中级 高级 ★

TEACHERS & STUDENTS
MANUAL FOR
TASK ENGLISH
FOR HOTELS

饭店工作英语
教学指导

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

饭店工作英语教学指导/本书编写组编. —北京：中国旅游出版社, 2007. 6

ISBN 978-7-5032-3192-6

I. 饭… II. 本… III. 饭店—英语—语言教学—教学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 082004 号

书 名：饭店工作英语教学指导

编 者：本书编写组

出版发行：中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲九号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cнта.gov.cn

发行部电话：010-85166507 85166517

排 版：北京浩德博文信息科技有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米×970 毫米 1/16

印 张：14

印 数：9300 册

字 数：240 千

定 价：26.00 元

I S B N 978-7-5032-3192-6

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

TEACHERS & STUDENTS
MANUAL FOR
TASK ENGLISH
FOR HOTELS

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

TEACHERS & STUDENTS
MANUAL FOR
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 储少莹
编写人员：程中锐 徐国富 储少莹
夏汉华 周 霞 张 丽
杨春霞 徐黎明
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

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了一定的程度。但是作为做好国际化服务的最重要手段之一的语言——英语，却始终是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大潮，来中国进行商务活动、观光旅游、专项交流的外籍人士大量增加，语言的交流则最为迫切。假如饭店员工语言不通，答非所问，必然影响到饭店的服务质量，影响到改革开放的形象。为此，我们组织力量编辑出版这套《饭店工作英语》系列（含初中级、高级等）。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管理人员和员工的建议和意见，认真分析近几年来各地已经出版发行的饭店英语书籍，经过反复讨论，最后确定了现在的体例和内容。参加编纂的人员中，有博士生英语导师、外语学院的院长、英语及旅游专业的博士、硕士，以及赴美、加访问的教授，还有直接从事饭店管理工作和饭店教育培训工作的饭店总经理。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进行编写。所以，我们所编写的《饭店工作英语》无论2002年7月初版、2006年5月再版的初、中级本和2006年8月面世的高级本均受到了广大读者的欢迎；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、英语专业学生作为专用教材。我们为此感到欣慰，把这看作对我们的鞭策和鼓励；把这视为我们向更高层面攀登的起点。所以当广大读者要求编写《饭店工作英语》教学参考书、语法及词汇书的呼声在我们耳边响起时，我们感到自己责无旁贷，应该竭尽全力把这套书编好。

《饭店工作英语教学指导》是集教与学为一体的、突出“实”、“新”和“用”的实用手册；既提供了原书（初、中级本及高级本）中练习答案又为读者分忧解难，解答了一些使用过程中的难题。甚至连一些问答题都提供了答案（如高级部分），翻译部分提供了中英对照内容，便于读者使用。

更难能可贵的是本书提供了数套全真试题（初级三套、中级三套、高级一套）均为从江苏省旅游局组织的历年试题中精心挑选出来的，目的是让读者对实

际试题有一个大概了解，“窥斑见全豹”，有助于他们实考中发挥得更好。

本书的编写工作自始至终得到江苏省旅游局领导、特别是人教处领导的关心和支持，多次召开会议讨论本书的编纂工作，提出了许多专业性很强而又具体的宝贵意见，我们在此谨表由衷的谢意。南京师范大学旅游系、江苏省旅游学校、南京东郊国宾馆和南京明日大酒店对本书的编写给予很大的支持和帮助；澳大利亚旅游学院院长、澳洲饭店管理专家 June Clarissa Beck 女士仔细审阅了全书，提出了修改意见，并作了评述，在此一并致谢。

最后，当然要感谢广大关心、支持和使用《饭店工作英语》的读者。愿他们能借助饭店工作的翅膀直上蓝天，自由翱翔！

作 者

2007. 5

CONTENTS

目 录

Grade I (Preliminary)

Listening Exercises	3
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	4
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	5
Unit Four Making Phone Calls	
第四单元 打电话	6
Unit Five Congratulations and Appreciations	
第五单元 祝贺及感谢	7
Unit Six Requests and Complaints	
第六单元 要求及投诉	8
Unit Seven Sympathy and Care	
第七单元 同情与关心	9
Unit Eight Fondness and Satisfactions	
第八单元 爱好与满意	10
Unit Nine The Front Office	
第九单元 前厅	11
Unit Ten Housekeeping	
第十单元 房务	12
Unit Eleven Food & Beverage	
第十一单元 餐饮	13
Unit Twelve At the Bank	
第十二单元 在银行	14
Unit Thirteen At the Customs	
第十三单元 在海关	15

Unit Fourteen At the Post Office	
第十四单元 在邮局	16
Unit Fifteen At the Hospital	
第十五单元 在医院	17
Unit Sixteen Travel	
第十六单元 旅行	18
Unit Seventeen Telecommunications	
第十七单元 电信	19

Grade II (Intermediate)

Front Office	23
Unit One At the Airport	23
Unit Two Room Reservations	26
Unit Three Bellman	29
Unit Four Reception and Check-in	31
Unit Five At the Information Desk	34
Unit Six Sales Promotions	36
Unit Seven Public Relations	39
Unit Eight Front Cashier	42
Unit Nine Business Center	45
Unit Ten Operator	47
Housekeeping	49
Unit Eleven Floor Attendant	49
Unit Twelve Chamber Service	51
Unit Thirteen Laundry Service	53
Unit Fourteen Miscellaneous Services	55
Unit Fifteen Dealing with Emergencies	57
Food & Beverage	59
Unit Sixteen Reservations	59
Unit Seventeen Seating Guests	61
Unit Eighteen Chinese Food Service	64
Unit Nineteen In the Coffee Shop	67
Unit Twenty At the Bar	70
Unit Twenty-one Room Service	72
Unit Twenty-two Ways of Paying	74
Unit Twenty-three Guest Complaints	76
Unit Twenty-four A Birthday Party	79

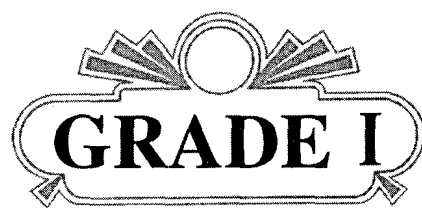
Shopping	81
Unit Twenty-five At the Textile and Knitwear Counter	81
Unit Twenty-six At the Jewelry and Crafts Counter	84
Unit Twenty-seven At the Medicine and Foodstuff Department	87
Unit Twenty-eight At the Chinese Arts and Stationery Department	90
Health and Recreation	93
Unit Twenty-nine At the Health Center	93
Unit Thirty In the Beauty Salon	96
Unit Thirty-one Recreation	99

Grade III (Advanced)

Part One	105
Unit One The Front Office	105
Unit Two The Housekeeping Department	107
Unit Three Food and Beverage Department	109
Unit Four The Sales and Marketing Department	111
Unit Five The Maintenance Department	113
Unit Six The Security Department	115
Unit Seven The Human Resources Department	117
Unit Eight The Finance Department	119
Part Two	121
Unit Nine Tourism Industry (I)	121
Unit Ten Tourism Industry (II)	124
Unit Eleven Hotel Industry	127
Unit Twelve Hotel Chains in the World	130
Unit Thirteen Competition in Hotel Industry	133
Unit Fourteen Computer Systems in Hotels	136
Unit Fifteen An Interview on Hotel Business	139
Unit Sixteen Complaints	142
《饭店工作英语》全真试题	145
Grade I (Preliminary)	
初级全真试题及答案 (A)	145
初级全真试题及答案 (B)	152
初级全真试题及答案 (C)	159
Grade II (Intermediate)	
中级全真试题及答案 (A)	166

饭店工作英语教学指导

中级全真试题及答案 (B)	177
中级全真试题及答案 (C)	188
Grade III (Advanced)	
高级全真试题及答案	199



Preliminary

初 级



Unit One

Greetings and Sending off

第一单元 打招呼及送行

I. Listen to the sentences, repeat and translate them. (跟读句子并翻译)

1. Welcome to our hotel.
欢迎光临我们饭店。
2. Please allow me to introduce to you Mr Zhang, our Restaurant Manager.
请允许我把我们的餐厅经理张先生介绍给您。
3. Here is my business card. Glad to meet you.
这是我的名片。很高兴认识您。
4. Excuse me, Miss, could we sit by the window, please?
对不起,小姐,请让我们坐靠窗的位置,好吗?
5. Thank you for your understanding. I hope you will enjoy your dinner tonight.
感谢您的谅解。我希望您今晚用餐愉快。

II. Listen and complete the dialogues. (听录音完成对话)

1. A: Good evening, ladies and gentlemen. Have you made a reservation?
B: I am afraid not.
A: We are very sorry, sir, but this restaurant is full for a wedding party. Would you like to go to the restaurant on the second floor?
B: All right.
2. A: Will you call a taxi, please?
B: Sure. A minute, please.
... There comes the taxi. Have a nice journey.

Asking about Public and Business Areas

第二单元 询问公共场所

I. Listen to the sentences, repeat and translate them. (跟读句子并翻译)

1. Could you show me the way to the nearest bank?
您能告诉我离这儿最近的银行怎么走吗?
2. Thank you for coming. I hope you will come again.
感谢您的光临。我希望您下次光临。
3. Go straight ahead along this street and turn left when you see a motor car advertisement.
沿着这条街向前走。当看到一个汽车广告时左拐弯。
4. I am afraid you are going in the opposite direction.
你恐怕在向反方向走了。
5. You have to go there either by subway or by bus.
你必须乘地铁或者乘公共汽车去。

II. Listen and complete the dialogues. (听录音完成对话)

1. A: Excuse me. Is there a cinema near here?
B: So you are a stranger here.
A: Yes. This is the first time I have been in China.
2. A: Excuse me. When does your Chinese Restaurant close?
B: It closes at 9:30.
A: Oh, my god. It's already 9:45.