

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

English

FOR ROOM ATTENDANTS
& HOUSEKEEPING CLERKS

客房服务员和客服文员 岗位英语

姜玲◎主编

- ★众星级酒店协力支持
- ★国内外专家精心打造



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

English

**FOR ROOM ATTENDANTS
& HOUSEKEEPING CLERKS**

客房服务员和客服文员 岗位英语

姜玲◎主编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

丛书策划:张 斌

责任编辑:王 艳

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员和客服文员岗位英语/姜玲主编. —北京:旅游教育出版社,
2007.3

(“新标准”酒店岗位英语)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1481 - 0

I. 客… II. 姜… III. 饭店 - 英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037710 号

“新标准”酒店岗位英语

客房服务员和客服文员岗位英语

English for Room Attendants & Housekeeping Clerks

姜 玲 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京国彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	9
字 数	139 千字
版 次	2007 年 8 月第 1 版
印 次	2007 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6000 册
定 价	33.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

近年来,伴随着我国酒店业国际化的迅速发展,酒店对员工的岗位英语水平要求也不断提升。为了组织一套符合国际规范、具有现代酒店行业标准的岗位英语实训教材,我们在中国旅游饭店业协会的指导下,组织了中国、美国、加拿大等国内外酒店业内专家以及语言专家,共同努力,历时一年多,精心编写了这套“‘新标准’酒店岗位英语”丛书。

本丛书以国际酒店标准为依据,融入“我们是淑女和绅士为淑女和绅士服务”的全新服务理念,在突出国际酒店服务礼仪标准的同时,突出员工工作态度,强调团队合作精神。以每个岗位上的“我”为主体展开编写,内容更加全面、细致、专业、实用和有个性。本丛书共分八本,涉及四个部门(前厅部、客房部、餐饮部、康乐部)14个岗位的工作细节。这八本书包括:

1. 《经理岗位英语》
2. 《大堂副理和商务中心文员岗位英语》
3. 《行李生和预订员岗位英语》
4. 《前台接待员和总机接线员岗位英语》
5. 《客房服务员和客服文员岗位英语》
6. 《餐厅迎宾员和服务员岗位英语》
7. 《房用膳送餐员和康乐服务员岗位英语》
8. 《酒吧调酒师岗位英语》

本丛书中的“国际酒店标准”根据“世界领先酒店”会员酒店员工服务标准编写而成,权威性的服务理念是本丛书的精髓;工作流程与情景对话参考英美酒店的惯例,以场景再现式出现,让不同层次的员工都能充分理解、吸收和应用书中的知识。

本丛书适用于酒店员工培训及旅游院校学生的实训教学。每单元包含服务要点、情景对话、词汇与练习等模块,旨在全面提高读者的专业英语水平、表达能力和阅读理解能力。在学习行业英语知识的同时,读者还可以全面了解国际酒店标准,领会享受工作的快乐以及快乐工作的精神。

本丛书图文并茂,版式设计新颖,能有效帮助读者理解与记忆学习内容。每本书后配以专家录制的对话光盘,方便读者模仿练习听力和口语。

本丛书曾在国内高星级酒店试用,如海口喜来登温泉度假酒店、海南博鳌索菲特大酒店、海南文华大酒店、上海锦沧文华大酒店、西安喜来登大酒店、海南/西安天域凯莱大酒店等,得到了很多积极的反馈与帮助。借此机会,特向他们表示感谢。同时,还要感谢参加本丛书策划、编写、编辑、校对、排版以及提供图片的全体人员!

编者希望业内专家及读者在使用过程中,多给我们反馈意见,对书中不足之处,予以指正。

姜 玲

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套非常合适的酒店专业书籍，只要你喜欢英语、喜欢酒店行业，或正在从事该行业。

这是一套非常值得阅读的书籍。丛书真正与国际行业标准接轨，融合五星级酒店应体现的专业知识、服务意识、积极态度，最重要的是它还体现了对客人的感恩之心。

衷心希望丛书早日与读者见面。

高蓓蓓

海南文华大酒店培训经理

.....

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套详细的酒店岗位英语培训教材，又是一套专业酒店职业规范手册。

这套丛书对提高酒店从业人员的服务交际和会话交流能力，使他们可以自如地使用英语与客人交流，让“语言障碍”成为“服务工具”非常有帮助。

李澄宇

海南华运凯莱大酒店培训经理



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书专业实用，通俗易懂，图文并茂，构思巧妙，内容丰富，集知识性、操作性及趣味性于一体。它是酒店员工难得的工作图书、英语培训教科书，也是对酒店工作感兴趣人士的趣味读物。

作为一名酒店业资深管理人员，我对丛书主编和作者对酒店业的深刻理解及渊博的专业知识感到惊喜，深知没有巨大的投入不可能把这样一套好书奉献给致力于酒店工作的广大读者。我衷心地祝贺他们！衷心地祝愿“‘新标准’酒店岗位英语”丛书能够真正帮助并激励中国酒店业员工在酒店职业生涯道路上取得成功！

邓兴平

新加坡君华酒店集团高级副总裁

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套难能可贵的好书籍。它对提高酒店从业人员的岗位英语技能有极大的帮助。书中英语用法准确，还配有图片和练习，学员可以通过课后练习巩固学到的知识。愿这套好书尽早与读者见面。

高 军

西安喜来登大酒店副总经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书非常适合酒店员工培训需要。简单的词语和对话反映了员工在实际工作中与客人沟通所遇到的情景、问题以及应对的方法。酒店业新员工能够从中学习工作内容、工作职责，学到非常有用的英语；从业很久的员工依然能从中获益。

丛书浅显易懂，由浅入深，员工能够循序渐进地学习和掌握日常工作需要用到的英语知识。这是一套难得的好书！

马永芳

西安天域凯莱大酒店副总经理



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书系统专业，特别适合酒店行业英语培训；教材按不同部门和岗位分类，适合不同部门和岗位员工学习，更有针对性；不仅注重英语培训，更加入酒店知识部分，很适合员工学习、培训。

Irene 李远梅

海口喜来登温泉度假酒店人力资源总监

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是酒店开展英语培训的好教材，也是运作部门日常工作用语的培训指南，更是员工自学英语的良好工具。丛书具有以下特点：

- 反映酒店组织构架和工作职责，英语学习更加“场景化”；
- 是酒店工作岗位与工作职能的简略缩影；
- 内容全面，难易程度适当，既可通篇学习，也可有选择性地按照兴趣或需要挑选学习内容。通过学习掌握，完全可以做到在工作中应对自如；
- 丛书也可以作为酒店对员工的英语考核资料。

这是一套值得使用和推荐的酒店英语工具书！

Simpson 韩国兴

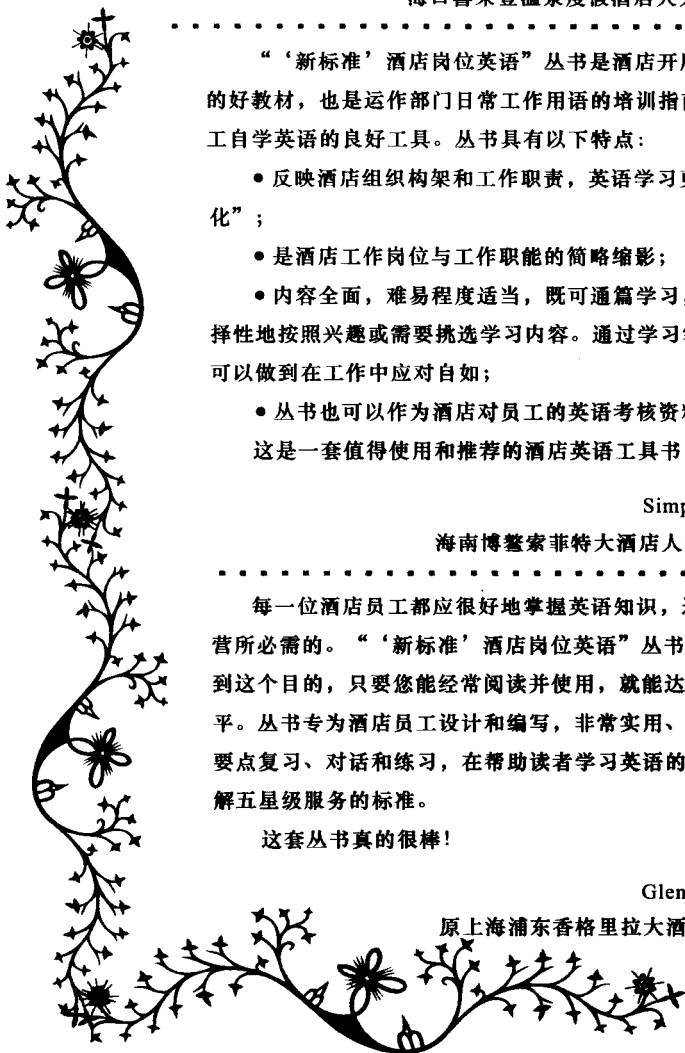
海南博鳌索菲特大酒店人力资源总监

每一位酒店员工都应很好地掌握英语知识，这是酒店经营所必需的。“‘新标准’酒店岗位英语”丛书将帮助您达到这个目的，只要您能经常阅读并使用，就能达到流利的水平。丛书专为酒店员工设计和编写，非常实用、简单。通过要点复习、对话和练习，在帮助读者学习英语的同时还能了解五星级服务的标准。

这套丛书真的很棒！

Glenn Wilkinson

原上海浦东香格里拉大酒店培训总监



“新标准”酒店岗位英语
编委会

主编：姜 玲

编委：王 欣

李俊星

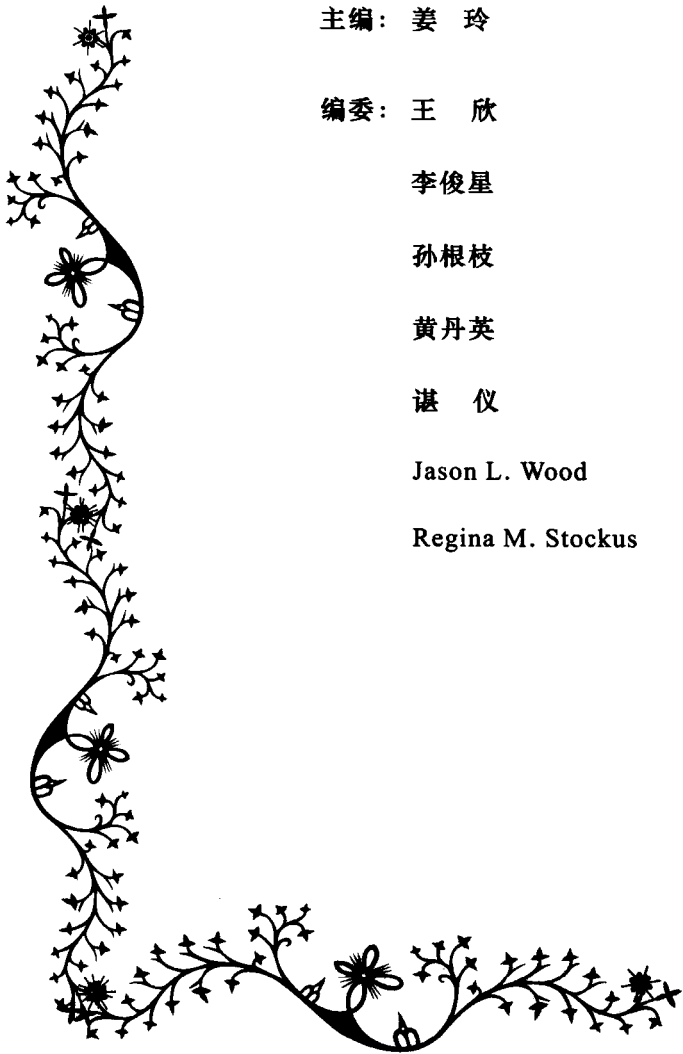
孙根枝

黄丹英

湛 仪

Jason L. Wood

Regina M. Stockus



Contents

目录

Part One I Am a Room Attendant

我是一名客房服务员

Unit 1 I Am a Room Attendant

我是一名客房服务员

A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

3

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

A. Facilities

设施

B. Departments

部门

13

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

A. The Secrets of Successful Hotels

成功酒店的秘诀

B. I Am a Team Member

我是团队一员

C. I Am Here

我在这里

D. They Are My Co-workers

他们是我的同事

22

Unit 4 Housekeeping Cart

工作车

A. Housekeeping Cart

客房工作车

B. Organizing the Housekeeping Cart

整理工作车

39

Unit 5 Entering the Guestroom

进客房

A. Guestroom

客房

B. Entering the Guestroom

进客房

C. Decline Service

拒绝服务

47

61

Unit 6 Cleaning the Guestroom

清洁客房

- A. Guestroom Amenities
- B. Cleaning the Guestroom

客房物品
清洁客房

70

Unit 7 Cleaning the Bathroom

清洁卫生间

- A. Bathroom Amenities
- B. Cleaning the Bathroom

卫生间用品
清洁卫生间

79

Unit 8 Making Beds

做床

- A. Bed Amenities
- B. Making Beds

床上用品
做床

88

Unit 9 Amenities

客用品

- A. Guest Amenities
- B. Bedroom Amenities

客用品
卧室用品

99

Unit 10 Laundry Service

洗衣服务

- A. Collecting Laundry
- B. Delivering Laundry

收取客衣
送还客衣

107

Unit 11 Evening Turn-down Service

开夜床服务

- A. A Pleasant Atmosphere
- B. Leaving the Room

愉悦的氛围
离开房间

116

Unit 12 Welcome and Goodbye

欢迎与再见

- A. Welcome
- B. Goodbye

欢迎
再见

123

Keys

练习答案

124

Vocabulary

词汇

Part Two I Am a Housekeeping Clerk

我是一名客服文员

Unit 1 I Am a Housekeeping Clerk

我是一名客服文员

A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

145

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

A. Facilities

设施

B. Departments

部门

153

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

A. The Secrets of Successful Hotels

成功酒店的秘诀

B. I Am a Team Member

我是团队一员

C. I Am Here

我在这里

D. They Are My Co-workers

他们是我的同事

161

Unit 4 Guest Laundry

宾客洗衣

A. Picking up Guests' Laundry

收取客衣

B. Receiving Guests' Laundry

接收客衣

C. Delivering Guests' Laundry

送客衣

174

Unit 5 Delivering Equipment and Supplies

递送设备和用品

A. Entering the Guestroom

进客房

B. Placing Items

放物品

C. Iron and Ironing Board

熨斗和烫衣板

184

Unit 6 Services Requested

对客服务

A. Providing Information

提供信息

B. Calling Another Department

致电其他部门

C. Making Restaurant Reservations

为客人预订餐位

194

for Guests

205

Unit 7 Handling Guest Complaints

处理宾客投诉

- | | |
|--------------------------|------|
| A. Listening | 聆听 |
| B. Responding | 回答 |
| C. Resolving the Problem | 解决问题 |
| D. Following up | 后续跟踪 |

218

Unit 8 Lost and Found

失物招领

- | | |
|-----------------------------|--------|
| A. Tag Items | 贴标签 |
| B. Lost and Found Log | 失物招领日志 |
| C. Guests Report Lost Items | 宾客报失 |

229

Unit 9 Maintenance Requests

维修要求

- | | |
|-----------------------------------|-------|
| A. Listen | 聆听 |
| B. Apologize | 道歉 |
| C. Contact Engineering Department | 联系工程部 |
| D. Follow up | 后续跟踪 |

243

Unit 10 Lending Guest Amenities

客用品借用

- | | |
|----------------------|-------|
| A. Storage | 保管 |
| B. Lending | 借用 |
| C. Return and Record | 收回及登记 |

253

Unit 11 First Aid

急救

- | | |
|----------------------------|------|
| A. First Aid Person | 急救人员 |
| B. Helping the Injured | 救护伤员 |
| C. Handling Minor Injuries | 处理轻伤 |

263

Keys

练习答案

264

Vocabulary

词汇

276

References

参考书目

Part One

I Am a

Room Attendant



我是一名客房服务员



Unit

I Am a Room Attendant 我是一名客房服务员

1



A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

A

Who Am I?
我是谁

I am a room attendant.

我是一名客房服务员。

My name is Helen.

我叫Helen。

I am 22 years old.

我22岁。

I am a lady serving ladies and gentlemen.

我是一位淑女，为淑女和绅士服务。

I tidy guestrooms.

我清洁整理客房。

My guests are satisfied with their neat rooms.

我的宾客对他们整洁的房间很满意。

I try to exceed guests' expectations.

我努力超出宾客的期望值。

Do you know?

“We are Ladies and Gentlemen
Serving Ladies and Gentlemen”, is
the motto of Ritz Carlton Hotel.

您知道吗？

“我们是淑女和绅士，为淑女和
绅士服务”，这是来自里兹-卡尔顿酒
店的服务理念。





room attendant	客房服务员
guest [gest]	<i>n.</i> 客人, 宾客
name [neim]	<i>n.</i> 姓名, 名字
lady (ladies) ['leidi]	<i>n.</i> 女士, 淑女
serve [sə:v]	<i>v.</i> 服务, 招待
gentleman (gentlemen) ['dʒentlmən]	<i>n.</i> 男士, 绅士
tidy ['taidi]	<i>v.</i> 清洁, 整理
guestroom ['gestrum, -ru:m]	<i>n.</i> 客房
be satisfied with	对……满意
neat [ni:t]	<i>adj.</i> 整洁的, 雅致的
try to	设法……, 尝试……
exceed [ik'si:d]	<i>vt.</i> 超出, 胜过
expectation [.ekspek'teɪʃən]	<i>n.</i> 期望, 预料
motto ['mɒtəu]	<i>n.</i> 格言, 座右铭
hotel [həu'tel]	<i>n.</i> 酒店, 饭店

