

旅游服务实用英语系列
Practical English for Tourism Services
丛书主编 金惠康

宾馆

服务英语

◆李广荣 编著

P

ractical English for Hotels





旅游服务实用英语系列

Practical English for Tourism Services

丛书主编 金惠康

Practical English
for Hotels

H 31

153

宾馆

服务英语

◆李广荣 编著

BOOK

广东旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

宾馆服务英语/李广荣编著. —广州: 广东旅游出版社,
2006. 3

(旅游服务实用英语系列)

ISBN 7-80653-731-7

I. 宾... II. 李... III. 宾馆—商业服务—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 139251 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600

联系电话: (020) 87347994

广州市官侨彩印有限公司印刷

(广州市番禺区石楼镇官桥村)

889 × 1194 毫米 32 开 13.75 印张 162 千字

2006 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 - 6000 册

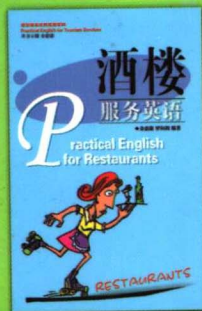
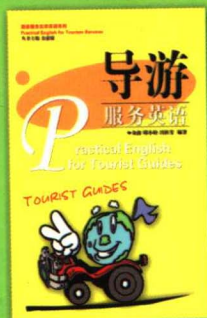
定价: 25.00 元

版权所有 侵权必究

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

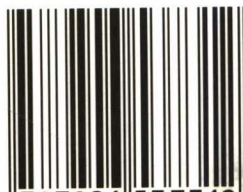
丛书主编

金惠康 1950年生, 湖南邵东人, 翻译家, 英语语言文学教授。现任中国英汉比较学会理事、中国跨文化交际研究会常务理事、中国翻译协会理事、广东省翻译工作者协会常务理事。研究方向: 应用语言学、跨文化交际翻译、中国英语。发表的核心刊物论文有二十余篇, 出版专著有: 《贵州旅游》(英汉双语版)、*JEFC & SEFC English Methodology*、《跨文化交际翻译: 汉英语言文化比较》、《汉英跨文化交际翻译》(2000年贵州省政府社会科学三等奖)、*Guizhou Tourism, Aspects of Guangdong Province*、《中国英语》、《跨文化交际翻译》(“十五”国家重点图书)、《跨文化交际翻译续篇》(“十五”国家重点图书)、《汉英文化旅游实用手册》、《汉英旅游服务英语手册》。



丛书策划:姚芸 责任编辑:黄柏莉
丛书设计:何阳 责任技编:许佳
ISBN7-80653-731-7/H·39
定价:25.00元

ISBN 7-80653-731-7



9 787806 537312 >

李广荣 男，1973年生，江苏扬州人。2003年广东外语外贸大学国际商务英语学院研究生毕业，获硕士学位。2002年10月获广东省“南粤优秀研究生奖”，同年12月获全国“第三届多语翻译研讨会论文一等奖”。

研究方向：英汉语对比与翻译及跨文化交际。已发表省级核心刊物论文十余篇。出版编著有《MBA联考英语全程突破》、《品牌翻译多维视域》（商务印书馆即出）、《高等学校旅游专业教材——旅游文化》（南开大学出版社即出）。曾主持、参加并完成商务英语校级和部级项目各一项。

出版前言

自1999年我社推出“实用英语书系丛书”以来，一直都很受读者的欢迎，尤其是《酒店实用英语》、《酒楼餐厅英语》、《旅行社英语》等更是连年再版。随着旅游业的发展，对从业人员的服务水平要求越来越高，为了满足实际的需要，我们诚邀对旅游服务业有较深了解且有丰富教学经验和实践经验的高校老师编写了这套“旅游服务实用英语系列”，首批推出《酒楼服务英语》、《宾馆服务英语》和《导游服务英语》三本。该系列图书的内容在整体层次上比原来的“实用英语书系丛书”有较大的提升；同时我们考虑到旅游服务人员中，酒楼服务人员、宾馆服务人员和导游服务人员需要掌握的相关服务英语的程度和难度不同，因此该系列图书的编撰一改以往丛书均按统一的体例和难度来编写的惯例，根据不同岗位的实际要求来进行更有针对性的编写。

由李广荣老师编写的《宾馆服务英语》一书，在体系上突破同类书籍中分裂语言和文化的惯例，将现代宾馆服务环境与有效传达交际意图相结合，在分析语言的同时，阐述准确运用英语的文化语境因素。每个单元的内容自成体系，不仅符合宾馆行业的操作实践，而且充分考虑行业特点，遴选了大量常用服务词汇，以便于随用随查，从而使得本书在一定意义上成为宾馆工作人员的活字典。而且，由于本书采用中英文双语对照和注释的方式编写，这又在很大程度上降低了学习和使用难度，极易模仿和活用。



宾馆

服务英语

Practical English for Hotels

目前国内已经出版的同类书籍中，绝大部分是从宏观视角讲解中西方国家的文化，鲜有结合具体行业，如宾馆，阐述中西方文化共性与差异的；而深入讲解具体操作层面的文化知识与技巧的宾馆英语书籍，更是难觅踪迹。正是在此背景下，编著者以当前英语语言和教学研究的理论成果为指引，结合宾馆行业的发展趋势和实践特征，在多年使用和修整的基础上，编写了这本书。

该书不仅是宾馆行业等涉外部门工作人员的得力助手，而且也是广大英语爱好者拓宽知识面、提高交际能力的有益参考。

编 者

总序：新千年的中国旅游

旅游业是当今世界上最大的服务产业，新千年将是中国旅游业发展的“黄金世纪”，中国将成为新世纪世界上最大的游客接待国。在中国国民经济发展中，旅游业已经成为第三产业的领跑产业，不少地区都在制定旅游发展规划，通过旅游业来促进和带动当地社会经济的发展。中国幅员辽阔，地大物博，历史悠久，既具有丰厚的历史文化积淀，又拥有多姿多彩的自然风光；而且随着现代经济蓬勃发展，各种各样的会展与盛会不断，吸引着愈来愈多的世界游客前来旅游观光，认识与见证这正在崛起的古老东方文明。

新千年，开门红。华夏欣逢四大盛事，带来无限的发展机遇。龙年伊始，中国加入 WTO 成功，与国际接轨，按国际惯例办事成为新的时尚。开放的新世纪给海外客商、中国社会带来无限的商机，给中国旅游业带来无限的海外市场。

好事连台，北京申办第 29 届夏季奥运会成功。2008 年，全新的北京将举办人类社会有史以来最盛大的奥运盛会。第 29 届奥林匹克运动会的图徽——中国印（China Seal），吸引了全世界的眼球。“活力北京”（Kicking Beijing）体现了古老的北京重新充满了现代活力；“中国印”的承诺再次赢得了世界大家庭的满堂彩（Carrying the house）。“新北京，新奥运”（New Beijing, Great Olympics）将掀起一场宏大的中国文化、旅游、体育大促销的热潮。“一个世界，一个梦想”（One World, One Dream）。



2010 年上海市将代表中国首次举办世界博览会, 展现上海与世界同步发展的现实与前景。融东西方文化为一炉的“海派文化”(Internationally-oriented culture) 又将带来数以百万计的海外商贾宾朋。“城市, 让生活更美丽”(Better City, Better Life)。

2004 年夏季广州市申办第 16 届夏季亚运会成功。2010 年, 我们相约广州 (2010 Let's Meet in Guangzhou)。一年两度的“广交会”引来海内外客商云集。华南商都 (Guangzhou as South China's capital of commerce) 商战 (biz events/activities) 如潮, 科技展览 (science exhibition) 不断, 广州成了购物天堂 (a shopping paradise)。各种各样的会展引来世界各地、各色、各种、各样的商贾游客。她像一块磁石, 把天下的投资者、客商、游客、人才与机遇通通聚在一起。广州是一个非常开放的城市, 在吸引海外客商与游客方面也独具匠心: “您不来, 那是您的错。如果您来了, 不想再来, 那是我的错。” (If you don't come, that's your fault. If you have been here and don't want to come again, that's my fault.) 这充满了人情味的语言使全世界都发出会心的微笑: “这正是新广东的风格。” (This is a new Guangdong all over.)

“东方之珠” (The Oriental Pearl) 香港作为五大国际金融中心之一, 是中国通往世界的重要纽带。东西方文化荟萃于此, (a living fusion of East and West) 使香港成为“世界之都” (The World City)、“动感之都”、“活力之都” (City of Life: Hong Kong is it!)。“粤桂湘琼和闽赣, 香港澳门云贵川”推动了“泛珠三角”区域经济的合作, 旅游当仁不让地成为主要合作项目之一, 建立九省两特区的无障碍旅游区, 使南中国的旅游业成为一体。珠三角与汕头市所推行的 144 小时的旅游护照免签 (free visa for overseas tourists), 更对海外游客敞开了欢

迎的大门。

现在，随着越来越多的外国游客和商人来到中国这个古老而充满神奇色彩的东方国家，旅游、餐饮和宾馆服务将成为我国的重要经济产业。旅游、餐饮、宾馆涉外服务语言也需要进一步规范。越来越多的服务业从业人员必将迫切需要一些得心应手且又符合时代精神的英语工具书，这套“旅游服务实用英语系列”（*Practical English for Tourism Services*）应时而生。首批包括《导游服务英语》（*Practical English for Tourist Guides*）、《宾馆服务英语》（*Practical English for Hotels*）和《酒楼服务英语》（*Practical English for Restaurants*）。此套书以通俗易懂的语言向读者介绍有关知识，同时以中国国情为素材，贴近生活，所列举的词汇重点突出，涉及广泛。并以旅游服务的“六要素”内容为主线，以当代旅游管理理念为指导，体现旅游业的最新信息，普及旅游行业的国际知识与新要求，追求内容的全面更新换代，按照国际标准与惯例来提升我们的旅游从业人员的素质，提高旅游的服务水平。

丛书主编金惠康谨识于南国羊城

目 录

Contents

Part I The Front Office 前台

Unit 1 Room Reservations 预订房间	(2)
1. 1 Service Situation 服务场景	(2)
1. 2 Professional Routines 行业套话	(3)
1. 3 Useful Dialogues 实用对话	(5)
1. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(13)
Unit 2 Registration 登记住宿	(15)
2. 1 Service Situation 服务场景	(15)
2. 2 Professional Routines 行业套话	(16)
2. 3 Useful Dialogues 实用对话	(18)
2. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(22)
Unit 3 Booking Tickets 预订票务	(25)
3. 1 Service Situation 服务场景	(25)
3. 2 Professional Routines 行业套话	(25)
3. 3 Useful Dialogues 实用对话	(27)
3. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(32)



Unit 4 Changing Money 兑换钱币	(34)
4. 1 Service Situation 服务场景	(34)
4. 2 Professional Routines 行业套话	(34)
4. 3 Useful Dialogues 实用对话	(36)
4. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(42)
Unit 5 Depositing Luggage 存放行李	(44)
5. 1 Service Situation 服务场景	(44)
5. 2 Professional Routines 行业套话	(44)
5. 3 Useful Dialogues 实用对话	(46)
5. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(49)
Unit 6 Inquiring Information 咨询信息	(51)
6. 1 Service Situation 服务场景	(51)
6. 2 Professional Routines 行业套话	(51)
6. 3 Useful Dialogues 实用对话	(53)
6. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(59)
Unit 7 Sending Parcels and Money 邮寄汇款	(61)
7. 1 Service Situation 服务场景	(61)
7. 2 Professional Routines 行业套话	(61)
7. 3 Useful Dialogues 实用对话	(63)
7. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(68)
Unit 8 Complaining of Service 投诉服务	(70)
8. 1 Service Situation 服务场景	(70)
8. 2 Professional Routines 行业套话	(70)
8. 3 Useful Dialogues 实用对话	(73)

Practical English for Tourism Services

8. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(77)
Unit 9 Checking Out 结账离店	(79)
9. 1 Service Situation 服务场景	(79)
9. 2 Professional Routines 行业套话	(80)
9. 3 Useful Dialogues 实用对话	(82)
9. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(87)

Part II The Housekeeping Department 客房部

Unit 10 Showing a Guest to the Room 带客进房 ...	(90)
10. 1 Service Situation 服务场景	(90)
10. 2 Professional Routines 行业套话	(90)
10. 3 Useful Dialogues 实用对话	(93)
10. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(98)
Unit 11 Laundry Service 洗衣服务	(100)
11. 1 Service Situation 服务场景	(100)
11. 2 Professional Routines 行业套话	(100)
11. 3 Useful Dialogues 实用对话	(103)
11. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(107)
Unit 12 A Morning Call Service 唤醒服务	(109)
12. 1 Service Situation 服务场景	(109)
12. 2 Professional Routines 行业套话	(109)
12. 3 Useful Dialogues 实用对话	(111)
12. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(115)



Unit 13 Room Service 客房送餐	(117)
13. 1 Service Situation 服务场景	(117)
13. 2 Professional Routines 行业套话	(118)
13. 3 Useful Dialogues 实用对话	(120)
13. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(123)

Part III Food and Beverage Department 餐饮部

Unit 14 Booking Seats 订位	(126)
14. 1 Service Situation 服务场景	(126)
14. 2 Professional Routines 行业套话	(126)
14. 3 Useful Dialogues 实用对话	(128)
14. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(133)

Unit 15 Seating Guests 安排就座	(136)
15. 1 Service Situation 服务场景	(136)
15. 2 Professional Routines 行业套话	(136)
15. 3 Useful Dialogues 实用对话	(139)
15. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(142)

Unit 16 Taking Orders 点菜	(144)
16. 1 Service Situation 服务场景	(144)
16. 2 Professional Routines 行业套话	(145)
16. 3 Useful Dialogues 实用对话	(147)
16. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(152)

Unit 17 Serving Dishes 用餐服务	(154)
17. 1 Service Situation 服务场景	(154)

Practical English for Tourism Services

17. 2 Professional Routines 行业套话	(154)
17. 3 Useful Dialogues 实用对话	(156)
17. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(161)
Unit 18 Guest Complaints 顾客投诉	(163)
18. 1 Service Situation 服务场景	(163)
18. 2 Professional Routines 行业套话	(163)
18. 3 Useful Dialogues 实用对话	(165)
18. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(170)
Unit 19 Bill Payment 结算账单	(172)
19. 1 Service Situation 服务场景	(172)
19. 2 Professional Routines 行业套话	(172)
19. 3 Useful Dialogues 实用对话	(174)
19. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(179)
 Part IV Health and Recreation 健康娱乐	
Unit 20 At the Health Center 健身中心	(182)
20. 1 Service Situation 服务场景	(182)
20. 2 Professional Routines 行业套话	(183)
20. 3 Useful Dialogues 实用对话	(185)
20. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(193)
Unit 21 At the Beauty Salon 美容美发	(195)
21. 1 Service Situation 服务场景	(195)
21. 2 Professional Routines 行业套话	(195)
21. 3 Useful Dialogues 实用对话	(197)



21. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(204)
Unit 22 Recreation 休闲娱乐	(206)
22. 1 Service Situation 服务场景	(206)
22. 2 Professional Routines 行业套话	(206)
22. 3 Useful Dialogues 实用对话	(209)
22. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(217)

Part V Shopping 商场购物

Unit 23 Jewelry and Crafts 珠宝工艺品	(220)
23. 1 Service Situation 服务场景	(220)
23. 2 Professional Routines 行业套话	(220)
23. 3 Useful Dialogues 实用对话	(222)
23. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(228)
Unit 24 Chinese Arts 中国书画	(230)
24. 1 Service Situation 服务场景	(230)
24. 2 Professional Routines 行业套话	(230)
24. 3 Useful Dialogues 实用对话	(233)
24. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(239)
Unit 25 Textile and Knitwear 丝绸纺织	(242)
25. 1 Service Situation 服务场景	(242)
25. 2 Professional Routines 行业套话	(243)
25. 3 Useful Dialogues 实用对话	(245)
25. 4 Simulated Exercises 模拟练习	(249)