

中国饭店职业英语标准 培训与测试指南



中国饭店职业英语标准培训与测试中心专家组 编

A Guide to the CNTA G-TELP

旅游教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国饭店职业英语标准培训与测试指南/中国饭店职业英语标准培训与测试中心专家组编. —北京:旅游教育出版社, 2000.4

ISBN 7-5637-0868-5

I. 中… II. 中… III. 饭店-英语-技术培训-试题 IV. H31-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 19169 号

中国饭店职业英语标准培训与测试指南

中国饭店职业英语标准培训与测试中心专家组编

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
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	14.5
字 数	320 千字
版 次	2000 年 4 月第 1 版
印 次	2000 年 4 月第 1 次印刷
印 数	8000 册
定 价	23.00 元

《中国饭店职业英语标准 培训与测试指南》

编者名单

戚文琴

戴宗显

修月祯

朱咏梅

李向民

前 言

为推动饭店业的发展,加强人力资源的管理和提高从业人员的英语素质,经过多年的艰苦工作,国家旅游局与美国圣地亚哥大学联合推出了中国饭店职业英语标准培训与测试系统(英文名为 CNTA G-TELP)。1999年7月进行了首次试行测试。在此次成功测试的基础上,国家旅游局决定,从2000年起在全国进行正式测试,并对合格者颁发证书。为了将这项工作作好,根据广大考生的要求,中国饭店职业英语标准与测试中心编写了《中国饭店职业英语标准培训与测试指南》。

《中国饭店职业英语标准培训与测试指南》分为三部分:第一部分介绍了中国饭店职业英语标准与测试系统及美国圣地亚哥大学测试中心设计的评分方法,使考生了解该系统的内容、报名方式、如何为测试作准备及如何通过测试结果来评定自己的英语水平;第二部分提供了笔试模拟试题;第三部分是口试模拟试题。模拟试题严格按照测试标准(大纲)编写,题量、题型、难度与 CNTA G-TELP 标准一致。考生应认真阅读第一部分,了解 CNTA G-TELP 标准,才能作好考前准备。掌握评分方法,可以在做完模拟题后自己评出分数,了解自己的英语水平,找出改进方向。考生在做第二部分提供的笔试模拟试题时,最好由初级做起,当发现自己不能通过的级别时,通过培训或自学《中国饭店职业英语》教材后继续做高一级模拟试题。口试试题包括试题和不同级别的答案,并配有录音磁带。模拟试题不但可以给考生提供练习机会,而且还给考生报考级别提供依据。在培训中,培训教师可使用该书了解考生英语水平,有针对性地进行辅导。

由于编写时间仓促,如有不当之处,请予以批评指正。

编 者

中国饭店职业英语标准培训与测试中心

2000年1月20日

目 录

中国饭店职业英语标准(试行)	(1)
中国旅游饭店各岗位英语水平与 CNTA G-TELP 级别对照表(试行)	(6)
关于试推行中国饭店职业英语标准培训和测试系统工作的通知	(12)
关于推行中国饭店职业英语标准培训和测试系统的实施办法(试行)	(13)
中国饭店职业英语标准培训和测试系统介绍	(15)
CNTA G—TELP 试题题量和各部分时间	(15)
CNTA G—TELP 笔试答题卡	(16)
CNTA G—TELP 成绩报告单	(18)
水平证书	(22)
考生须知	(24)
笔试模拟试题初级(Level 4)	(25)
笔试模拟试题中级(Level 3)	(71)
笔试模拟试题高级(Level 2)	(117)
笔试模拟试题答案	(167)
中国饭店职业英语测试——口语测试	(172)
中国饭店职业英语测试口语测试模拟试题	(175)
口语测试模拟试题参考答案	(187)
笔试模拟试题听力试题录音文字材料	(195)

中国饭店职业英语标准 (试 行)

一、基础级 基础课堂英语

1. 总体要求

本级测试应试者认知、运用最低数量英语的能力。应试者在课堂上曾接触有限英语,掌握语言基本要素。

2. 技能要求

语法

应试者应已接触一些基本的语法结构,例如常用的动词、现在时态等。应试者应在一至两句话的语境中理解基本语法结构。本级语法结构包括:

动词:

- 常用动词的简单现在时
- 命令句
- 一般动词的否定形式

名词:简单名词及名词词组

代词:人称代词;主格、宾格,物主代词

疑问句:用 be 和 do 对“yes/no”疑问句(即一般疑问句)作简要回答。

听力

应试者能听懂母语为英语的人士的简短陈述和对话的大体含意。语速缓慢,词汇为基本常用词,有最低程度的交流。本级测试内容包括:

- 简短陈述与饭店或旅游有关的一系列图片
- 简要描述饭店或旅游的一般环境
- 饭店工作的简单指令
- 用于饭店或旅游的日常问候和简单交谈

阅读和词汇

应试者能阅读包含短句和简单词汇(包括饭店主要部门及设施的名称)的基础课文。本级测试内容包括:

- 涉及个人或几个人日常生活的简单记叙文
- 家人或朋友间的简单的私人信件
- 饭店工作的简单书面指令
- 用于饭店或旅游业的简单标记和通知

本级应试者还应能理解上述范围内阅读材料中的指定单词。

二、初级 简单交际中的基础英语

1. 总体要求

本级测试应试者初步运用英语进行最基本交际的能力。应试者能在问候和介绍中使用基本常用语,成功地进行基本的交谈,并能在其工作范围内用简单英语接待或服务于客人。

2. 技能要求

语法

应试者能在一至两句话的语境中理解基本语法结构。本级语法结构包括:

动词:

- 简单过去时
- 现在进行时
- will 和 be going to 结构的将来时
- 非人称结构 there be

疑问句:

- yes/no 疑问句(一般疑问句)的过去时、现在时和将来时
- 特殊疑问句

听力

应试者不仅能听懂母语为英语人士的基本交谈的字面意思,还能理解一些引申含意。对话语速缓慢,专门用于课堂内外只能接触有限英语的学习者。本级测试内容包括:

- 对一幅表现饭店内要求辨认的某一区域或物品、场所、状况的圖片的简短问题
- 针对听者的简单陈述或问题,包括基本礼仪英语,问候和简短对话以及与饭店或旅游业有关的普通询问和陈述
- 饭店服务人员和客人之间的一段简短对话
- 询问饭店或旅游业情况的一段简短对话

阅读和词汇

应试者应能阅读并理解针对初学者的包含简单词汇的课文以及饭店业实际工作中的一般用词和用语。测试内容包括:

- 用于饭店和旅游业的表格、便条的有关内容
- 饭店或旅游业有关事件的通告
- 有关地理、文化或一般活动的实际报道
- 时事或历史人物的简单传记

应试者应能理解上述阅读课文范围内的指定单词。

口语

应试者虽然语速较慢,表达有一定困难,带有浓重口音,常出语法错误,表达时音标、重音和语调问题常妨碍其语言的表达,但是能成功完成测试,并能使人基本听懂。

三、中级 简单交流中经简化而基本标准的英语

1. 总体要求

本级测试应试者运用英语进行基本交际的能力。应试者除在课堂上接触英语外,在课外与母语为英语的人士也进行过有限接触。应试者虽然还不能独立自如地运用语言,也还不能完全应付未经简化或用较简单英语进行解释的英语,但他能在有限的标准英语范围内进行交流。

2. 技能要求

语法

应试者能在较复杂的一至两句话的语境中理解基本的语法结构。包括:

动词

- 现在完成时(含主动式、被动式)
- 现在、将来真实条件式(含主动式、被动式)
- 过去进行时

连词:

- 并列连词
- 从属连词

词的形态:形容词、副词比较级

听力

应试者能理解母语为英语的人士针对母语非英语人士的以慢于正常的语速并带有停顿、重复和解释的谈话。测试内容包括:

- 询问饭店或旅游业信息的电话交谈
- 说明饭店或旅游业常见物品的功能、特性
- 饭店客人、游客或饭店员工讲述他人的个人经历或事情
- 对某一地理区域或饭店某特定地点的方位描述

阅读和词汇

应试者能阅读并理解针对将英语作为第二语言或外语的学习者的简单课文。测试内容包括:

- 摘自旅行指南、旅游杂志、宣传册或介绍,描述国际重大事件和名胜古迹的简单文章,以及一些与饭店、旅游业有关的文章
- 摘自国际旅游文献和历史书籍,讲述历史事件的简单文章
- 如何处理解决游客或饭店客人的有关事务的文章,员工规范行为举止的文章,以及介绍饭店有关政策、规章等文章
- 与饭店或旅游业有关的物品使用及履行某种职责的简单说明

应试者应能理解上述范围内阅读课文的指定单词。

口语

虽然应试者讲话有偶尔的停顿、重复并带有重复性的发音错误,本国的语调、节奏、重音,但基本上不妨碍交流,总体上能清楚地、语法无误地完成测试中的各项任务。

四、高级 在实际交流中稍加简化或未经简化的标准英语

1. 总体要求

本级应试者在课堂外运用英语的能力,能运用标准英语或基本标准的英语与母语为英语的客人进行饭店实际工作方面的交流以及更大范围内的交流。

2. 技能要求

语法

应试者能理解基本及更复杂的语法结构。测试内容包括:

动词:

- 分词短语/形容词
- 动名词短语
- 现在、将来非真实条件句
- 过去非真实条件句
- 其他形式的虚拟语气
- 所有形式的被动式

修饰语:

- 状语从句
- 名词从句

听力

应试者能听懂母语为英语的人士以正常语速的谈话,或经过简化或解释说明的谈话。测试内容包括:

- 饭店或旅游业背景下关于日期、时间、约见和预定等的长段交谈,简单的商务会谈、问讯
- 饭店客人、游客、饭店员工或经理叙述的投诉及其恰当的处理
- 通过非正式讨论,达成共识,包括选择物品或在通常情况下该采取的行动
- 对一般性的非技术性的程序、步骤、手续的解释或说明

阅读和词汇

应试者能阅读并理解经改写过的一般性文章。经改写的文章是指不常用的习惯用语已被简化,但句法未经修改的文章。测试内容包括:

- 对历史或当代人物的叙述和个人自述
- 报刊上详细叙述当代社会和科技发展的一般性文章
- 对饭店或旅游业有关物品或涉及的有关方面进行非技术性描绘的参考材料
- 函件:包括饭店使用的书面信函和客人的询问性信函

应试者应能理解上述范围内阅读课文的指定单词和词汇。

口语

应试者几乎完全能清楚明白地完成测试。口语相当流利,表达自如,允许个别发音有错误。应试者词汇量大,显示出良好的驾驭语言结构的能力。

口语测试内容

G-TELP 三个级别(初级、中级、高级)的口语测试内容反映了对应试者的综合语言知识的口头表达能力(语法、词汇、语言、语速等)的不同要求,重点放在应试者在某一明确的环境或任务中使用语言完成该任务的能力。测试内容(共 11 项)包括了日常生活的各种状况:

初级

第 1 项 自我介绍 应试者能用单词、短语或简单句回答关于个人和家庭的简单问题,如工作、学校、旅游、娱乐等方面。

第 2 项 描述熟悉的环境或物品 应试者能说出并描述饭店或旅游业范围内熟悉的环境或物品。应试者能指明物品的名称并描述物品之间的空间关系,还能描述这些物品的某些物理特性,如大小、形状等。

第 3 项 描述习惯活动 应试者能说出并描述连贯发生的一系列个人活动,还能列出事件或活动顺序,并详述其中部分细节。

第 4 项 看图讲故事 应试者能根据一系列图片讲述简单的故事,能准确描述饭店或旅游业环境、人物及物品,并能根据时间顺序连贯描述事件。

中级

第 5 项 表达支持一种观点 应试者能对饭店或旅游业熟悉的有关问题表达个人观点或倾向,并举出至少两件具体的简单事例来支持其观点。

第 6 项 对地点或事件进行自传性的详述 应试者能较详细地来描述其个人曾经历过的事件或到过的地方。

第 7 项 回答对旅游景点的询问 应试者能就个人、饭店、地方文化或地方名胜古迹提出恰当问题并作答。

第 8 项 讨论两件相关物品的优缺点 应试者能比较饭店或旅游业中熟悉的物品的相同与不同,每件能指出至少两个优点和缺点。

高级

第 9 项 从地图上指明方向 应试者能清楚详细地说明如何到达一个不熟悉的地点。

第 10 项 对具体问题提出解决方案 应试者能就某个话题清楚表明立场,并举出有力证据。能将所讨论的问题或抽象的假设与有关饭店或旅游业或中国文化状况的具体方面结合起来进行讨论。

第 11 项 对复杂的假定问题提出解决方案 应试者能用有力证据解释说明如何解决与饭店或旅游业有关的假定状况下的问题。

中国旅游饭店各岗位英语水平 与 CNTA G – TELP 级别对照表 (试 行)

<u>职位</u>	<u>CNTA G – TELP 级别</u>	<u>职位</u>	<u>CNTA G – TELP 级别</u>
总经理	2	公共关系部	
总会计师	2/3	经理	2
总工程师	2/3	秘书	2
销售总监	2	翻译	2
房务总监	2	美工	3/4
餐饮总监	2	摄影师	5
人力资源总监	2	前厅部	
总经理办公室		经理	2
主任	2	夜班经理	2
秘书	2	大堂值班经理	2
档案管理员	3/4	秘书	2/3
市场销售部		接待主管	2/3
经理	2	接待领班	2/3
秘书	2	接待员	3
商务市场销售主任	2	预订主管	2/3
商务市场销售代表	2	预订领班	3
团队市场销售主任	2	预订员	3
团队市场销售代表	2/3	问讯主管	2/3
团队协调员	3/4	问讯领班	2/3
驻外销售代表	2	问讯员	3

职位 CNTA G – TELP 级别

行李主管	3
行李领班	3
行李员	3/4
迎宾员	4/5
驻机场代表	3
电话总机主管	3
电话总机领班	3
电话接线员	2/3
商务中心主管(经理)	2
商务中心领班	3
商务中心文员	3
会议部领班	3/4
会议部服务员	4
客房部	
经理	2
秘书	3
楼层主管	3
楼层领班	3
楼层服务员	4
清洁员	5
公共区域主管	4
公共区域领班	4
公共区域清扫员	5
地毯洗涤工	5

职位 CNTA G – TELP 级别

布草房主管	3/4
布草房领班	4
布草发放员	5
工服领班	—
缝补工	—
库房管理员	5
保管员	—
洗衣部经理	4
洗衣部文员	4
洗衣部主管	4
干洗组领班	5
干洗工	—
湿洗组领班	5
湿洗工	—
熨烫组领班	5
熨烫工	—
客衣组领班	5
客衣收发员	5
衣物分类工	—
花房主管	5
花房领班	5
花房服务员	5
花工	5
花房保管员	—

职位 CNTA G – TELP 级别

公寓部经理	4
公寓部秘书	4
公寓部主管	4
公寓部领班	4
公寓部服务员	5

餐饮部

经理	2
秘书	3
行政总厨师长	4
宴会部经理	2
宴会销售员	3
宴会预订员	3
餐厅经理	3
餐厅领班	3/4
餐厅引座员	4/5
餐厅服务员	4
备餐间服务员	5
跑菜员	5
酒吧经理	2
酒吧领班	3/4
调酒员	3/4
酒吧服务员	3
房内用膳主管	3/4
房内用膳领班	3/4
房内用膳服务员	4/5

职位 CNTA G – TELP 级别

房内用膳订单员	3/4
管事部主管	4/5
管事部领班	4/5
库房保管员	5
擦银员	—
食品检验主管	4/5
食品检验员	4/5
初加工主管	4/5
初加工清洗员	—
冷菜间厨师长	4/5
冷菜间领班	4/5
冷菜间厨师	5
烧烤厨师	5
炉灶厨师长	4/5
炉灶领班	5
炉灶厨师	5
切配厨师长	4/5
切配领班	4/5
切配厨师	5
打荷厨师	5
中式面点厨师长	5
中式面点厨师	5
中式面点工	5
西厨房厨师长	3
西厨房领班	4

<u>职位</u>	<u>CNTA G – TELP 级别</u>	<u>职位</u>	<u>CNTA G – TELP 级别</u>
西厨房厨师	4	仓库管理员	5
西式面点厨师长	3	仓库记帐员	5
西式面点厨师	5	业务员	3/4
西式面点工	5	财务部	
康乐部		经理	3
经理	2/3	秘书	3
秘书	3	会计核算主管	3
主管	3/4	会计核算员	4
领班	3/4	总出纳员	4
陪练员	4	统计员	4
服务员	4/5	成本控制主管	3/4
救生员	4	餐饮成本核算员	4
美容师	4	前台结算收款主管	2/3
美容师助手	4	前台结算收款领班	3
理发师	4	前台结算收款员	3
按摩师	4	外币兑换员	3
桑拿浴室服务员	5	营业点收款领班	4
库房管理员	5	营业点收款员	4
商品部		夜审领班	4
经理	2/3	夜审员	4
秘书	3	信用结算主管	4
商场经理	3	信用结算收款员	4
营业员	4	计算机房主管	3
收银员	4	计算机房领班	3、4

职位 CNTA G – TELP 级别

计算机操作员 3、4

采供部

经理 2/3

秘书 4

采购主管 4

采购员 4

报关员 4

收货主管 4

收货员 4

仓库管理员 5

仓库记帐员 5

人事部

经理 2/3

秘书 3

人事调配主管 3/4

人事调配员 4

劳动工资主管 4

劳动工资员 5

培训部

经理 2

秘书 3

培训主管 3

培训员 3

工程部

经理 2/3

职位 CNTA G – TELP 级别

值班工程师 3/4

秘书 3/4

运行主管 3/4

锅炉房领班 5

锅炉工 —

锅炉设备维修工 —

水质化验员

(锅炉水处理工) —

空调运行领班 5

空调运行工 5

空调维修工 —

水泵房领班 5

水泵工 5

消防器材维修工 —

电气主管 4

强电领班 4

配电电工 5

维修电工 5

电梯领班 4

电梯工 5

弱电领班 4

通讯设备维修工 5

音响工 4/5

电视播放领班 4/5

电视播放操作员 4

职位	CNTA G - TELP 级别
维修主管	4
机修领班	4
机修工	5
万能工	5
管道工领班	5
管道工	5
装饰工领班	—
装饰工	—
库房主管	—
库房保管员	—
保安部	
经理	2/3
秘书	3
内保主管	4/5
内保领班	4/5
内保员	5
监控领班	4/5
监控员	5
警卫主管	4
警卫领班	4
警卫	4/5
门卫	5
消防主管	4

职位	CNTA G - TELP 级别
消防领班	4
消防员	5
总务部	
经理	2/3
管理员	—
员工更衣室管理员	—
员工宿舍服务员	—
员工理发室理发员	—
员工餐厅管理员	—
员工餐厅厨师	—
员工餐厅服务员	—
医务室主任	3
医生	3
护士	4

几点说明:

1. “职位”是饭店的岗位, CNTA G - TELP 级别, 表示该岗位对英语水平的要求;
2. 测试级别包括笔试和口试两项;
3. 有些岗位定为两个级别(如: 总会计师 2/3 级)是指饭店可根据实际情况规定该岗位级别为 2 级或 3 级;
4. 5 级——基础级测试只有笔试, 不含口试。

关于试推行中国饭店职业英语标准 培训和测试系统工作的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市、新疆生产建设兵团旅游局、各直属单位、各有关院校：

改革开放以来，我国旅游业得到了迅速发展。到 1998 年底，我国旅游涉外饭店已超过 5000 家，饭店的管理水平和服务质量不断提高，与国际接轨的步伐日益加快。但是，我国饭店员工的英语水平仍然普遍较低，与海外客人的要求和国际水准相比还存在一定的差距。据统计，海外游客对我国饭店的投诉，有近 40% 是由于员工听不懂或讲不清英语，无法满足客人的要求而造成的。因此，大力提高我国饭店员工的英语水平，已成为我国饭店行业队伍建设和服务质量提高的突出任务。

为此，近三年来，在广泛吸收有关省市旅游局及一些饭店英语培训考试工作经验的基础上，经原劳动部推荐，我局与美国圣地亚哥大学国际测试服务中心进行合作，联合研制出一套既符合中国饭店业特点，又达到国际英语交际标准的培训和测试系统——中国饭店职业英语标准培训和测试系统（该系统由职业英语标准、培训、测试三部分组成），决定于今年在有关饭店和旅游院校中试推行。从 2000 年起，全国各地区普遍开展此项工作。

中国饭店职业英语标准系根据国家技术监督局发布的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》中有关规定和我局人教司编写的《中国旅游行业岗位规范》中对各岗位员工英语水平的要求并经中美双方语言及饭店管理专家充分研讨后制定的。随着这套标准的推行、发展和不断完善，我局将在适当时候将此标准作为评定星级饭店的标准之一。

为了适应旅游涉外饭店员工提高英语水平以达到饭店职业英语标准的要求，我局与美国圣地亚哥大学国际测试服务中心联合审定了培训教材编写大纲并由美方编写了培训教材，分为基础级、初级、中级和高级，此套教材将于今年年初开始陆续出版发行。各地旅游局可根据情况，安排培训。

此项工作由我局人事劳动教育司负责，并已在第二外国语学院设立中国饭店职业英语标准培训与测试中心，各省、自治区、直辖市旅游局也可由相关部门负责并相应设立“XX 省（自治区、直辖市）饭店职业英语标准培训与测试中心”（原则上不另立新单位，可采取两块牌子、一套人马的做法），中心的职责见后附的《实施办法》。

根据《实施办法》，我局将于今年 6 月份开始对饭店员工进行首批测试。今后每年进行 1~2 次全国性的测试。请各省（自治区、直辖市）旅游局接到此通知后，根据本省的情况和有关文件要求，研究制定出本单位推行此项工作的具体计划和措施于 2 月底之前报我局人教司，我局将根据以上情况确定首批开展英语标准测试的地区。

国家旅游局

一九九九年元月五日