



全国旅游外语专业规划教材

# Hotel English

An Interactive & Task-based Communication

## 酒店服务英语口语 情境互动任务型教程



庄婷 陶莹 陈小芳 编著



旅游教育出版社



全国旅游外语专业规划教材

# Hotel English

An Interactive & Task-based Communication

## 酒店服务英语口语 情境互动任务型教程

庄婷 陶莹 陈小芳 编著

北京·旅游教育出版社

策 划：李红丽  
责任编辑：李红丽 陈卫伟

图书在版编目 ( CIP ) 数据

酒店服务英语口语：情境互动任务型教程 / 庄婷，  
陶莹，陈 小 芳 编著. — 北京：旅游教育出版社，  
2015. 12

全国旅游外语专业规划教材  
ISBN 978-7-5637-3274-6

I. ①酒… II. ①庄… ②陶… ③陈… III. ①饭店—  
商业服务—英语—口语—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第268455号

全国旅游外语专业规划教材

**Hotel English: An Interactive & Task-based Communication**

**酒店服务英语口语：情境互动任务型教程**

庄 婷 陶 莹 陈 小 芳 编著

|        |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| 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) |
| 本社网址   | www.tepcb.com                        |
| E-mail | tepdfx@163.com                       |
| 印刷单位   | 北京柏力行彩印有限公司                          |
| 经销单位   | 新华书店                                 |
| 开 本    | 787毫米×960毫米 1/16                     |
| 印 张    | 17                                   |
| 字 数    | 203千字                                |
| 版 次    | 2016年1月第1版                           |
| 印 次    | 2016年1月第1次印刷                         |
| 定 价    | 39.00元 (含DVD光盘)                      |

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# **PREFACE**

## **前 言**

本教材旨在以专门用途英语（ESP）教学理论为基础，将情境教学法、任务型教学法、交互式教学法等教学方式进行有机整合，尽可能地将教学目标具体化、形式化和效果最大化。以提高酒店服务英语口语为出发点，本教材力图突破传统口语教材练习形式单一、以“教”为核心的不足，为学习者营造真实、生动、有效的练习情境，带动学习者运用积极、自主的学习策略，从而达到良好的学习效果。具体来讲，本教材具有如下特点：

### **一、模块教学，条理清晰**

本教材以任务模块为单位，内容涉及酒店及相关行业的基本服务流程，包括咨询、预订、接待、入住登记、客房服务、礼宾服务、商务及会务服务、结账离店等。根据酒店服务与管理的专业特色，本教材教学模块的设计理念在于：将酒店英语课程内容设计成若干个模块，然后根据专业学科特点和具体专业培养目标，搭配组合形成一些大小不一、有简有繁、结合实际的、完整的应用型主题或中心。在每个主题或中心中，所有子模块都围绕一个确定的应用性培训目标和相关的语言知识展开。子模块间形成链条，构成统一的“集成模块”。学生学完一个模块，就掌握了相应的专业语境下的语言知识与语言运用技能。

### **二、岗位细分，责任明确**

在每个模块中，本教材都设计了相应的岗位，并做到责任明确，任务到人。在教学过程中，教师的任务是设计学习任务，要求学生主动参与教学活动，学生唱“主角”，教师起到一个“引导”的作用。摒弃“填鸭式”的教学方式，以具体任务来激发学生的学习动机，引导学生发挥主观能动性，积极主动地

参与到课堂活动，自己去寻找答案。学生以完成任务作为学习过程，以展示任务成果来体现教学成果。

### **三、内容生动，贴近生活**

本教材以米勒一家出游为主线，从刚开始的家庭会议讨论出游计划，到预订酒店、入住登记和享受酒店服务等，内容充实，情节生动，贴近生活实际，并辅以适当的图片、音频（120分钟）及视频（20个）等现代化多媒体教学手段，图文并茂，有声有色。

另外，本教材改变了传统教材一个模式通用到底的做法，而是将每个模块中的子模块都设计成形式各异的练习，既能充分调动学生的学习兴趣 and 主动性，又有助于营造良好的课堂气氛，对形成有效的教学效果具有积极的正向效应。

### **四、难易适度，循序渐进**

本教材在设计时也充分考虑了不同英语水平的学生的需求。每个模块开头的“语音练习（Oral Movement）”部分主要是集中语音的训练，以帮助学生纠正、提高或完善其发音；学习任务随着每个子模块层层深入，同时每个子模块里的每个任务也是由易及难，循序渐进；完成所有子模块后，“要点备忘（Memo for the Module）”部分可以帮助学生更好地自主总结、复习本模块的要点；模块的最后设计了“拓展练习（Extended Practice）”，可以满足学有余力的学生更深层次的学习需求。

总之，本教材内容结构清晰明了，为授课及学习活动搭建了一个立体化的多媒体平台，力求对酒店英语口语教学内容和形式进行探索和突破；但由于作者水平有限，疏漏和不足之处在所难免，还请读者和专家指正并提出宝贵意见。

编 者

## The Setting

## 情境设定

*To celebrate Gordon's graduation from high school, the Miller family decides to have a family vacation in Hawaii. Here they go...*



### *The Miller Family*

**Dad:** George Miller

**Mom:** Effie Miller

**Son:** Gordon Miller

**Daughter:** Emily Miller



# **CONTENTS**

## **目 录**

### **Module 1 Enquiries and Reservation**

#### **咨询与预订 / 001**

Oral Movement—Consonants (I) 语音练习——辅音 (I) / 002

Part I Categories of Hotels & Rooms 酒店及房间类别 / 004

1.1 Types of Hotels (酒店类别) / 004

1.2 Types of Rooms (房型) / 005

Part II Which One to Choose? 如何选择酒店? / 006

2.1 Which Hotel Can Fit the Bill? (哪家酒店符合要求呢?) / 006

2.2 What Should Be the Pick? (该如何挑选?) / 007

Part III Making Enquiries and Reservation 咨询与预订 / 011

3.1 Inquiries about the Hotel and the Rooms (酒店咨询) / 011

3.2 Reserving the Hotel Room (预订酒店房间) / 014

Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 017

4.1 Key Words (关键词) / 017

4.2 Key Points (相关情境表达) / 018

4.3 Procedure of Work—Room Reservations (工作流程——房间预订) / 018

Part V Extended Practice 拓展练习 / 019

5.1 Online Booking & Wireless Booking (在线预订和手机预订) / 019

5.2 Case Study—Talk the Talk and Not the Walk (案例分析——超预订) / 021

## **Module 2 Reception**

### **接 待 / 025**

Oral Movement—Consonants (II) 语音练习——辅音 (2) / 026

Part I Pick-up Service 接机服务 / 028

1.1 Meeting Guests at the Airport (机场迎接) / 028

1.2 On the Way to the Hotel (前往酒店) / 029

Part II Helping with the Luggage 行李服务 / 031

2.1 I'm a Good Porter (我是个称职的行李员) / 031

2.2 May I Help with Your Luggage? (我来帮您拿行李吧) / 032

Part III Checking in at the Reception Desk 入住登记 / 033

3.1 Checking in Walk-in Guests (散客入住) / 033

3.2 Checking in Guests with Reservations

(为有预订的客人办理入住登记) / 036

Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 039

4.1 Key Words (关键词) / 039

4.2 Key Points (相关情境表达) / 040

4.3 Useful Forms (相关表格) / 041

4.4 Procedure of Check-in (工作流程——入住登记) / 044

Part V Extended Practice 拓展练习 / 045

5.1 A Discussion on How Hotels Determine Room Rates

(酒店是如何给房间定价的) / 045

5.2 Case Study—Reg Dwight: A Night to Remember

(案例分析——接待“郁闷的”客人) / 048

## **Module 3 Housekeeping Service**

### **客房服务 / 051**

Oral Movement—Vowels 语音练习——元音 / 052

#### **Part I Room Facilities 客房设施 / 054**

- 1.1 Can You Describe the Room, Please? (请描述下房间) / 054
- 1.2 What Is a “Classic Room” Like? (“经典客房”是怎样的?) / 056
- 1.3 The Safe Doesn’t Work! (保险箱怎么用?) / 057

#### **Part II Laundry Service 洗衣服务 / 059**

- 2.1 Please Note Down the Special Requirements  
(请标注您的特别要求) / 059
- 2.2 Do You Have Express Laundry Service?  
(你们提供快速洗衣服务吗?) / 061

#### **Part III Meeting the Guests’ Needs 满足客人的需求 / 064**

- 3.1 We Do Offer the Service (我们提供的服务) / 064
- 3.2 Do It Right Now (现在就为您效劳) / 066

#### **Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 069**

- 4.1 Key Words (关键词) / 069
- 4.2 Key Points (相关情境表达) / 070
- 4.3 Procedure of Work (工作流程) / 071

#### **Part V Extended Practice 拓展练习 / 072**

- 5.1 To Be a Housekeeping Supervisor (成为客房部负责人) / 072
- 5.2 Case Study—How the ABC Hotel Drop the Ball?  
(案例分析——ABC 酒店的问题出在哪里了?) / 074

## **Module 4 Food & Beverage Services**

### **餐饮服务 / 079**

Oral Movement—Stress in Syllables & Sentences 语音练习——重读 / 080

Part I What & How in Cooking 烹饪的基本要素 / 082

1.1 Ingredients & Ways of Cooking (烹饪原料和基本方法) / 082

1.2 Typical Dishes in Our Country (我们国家的特色菜肴) / 085

Part II Booking a Table 预订餐桌 / 087

2.1 Is There Any Private Room for Tomorrow?

(明天还有包房吗?) / 087

2.2 Sorry, But No Table Available for 5:00 P.M.

(抱歉, 晚上五点的桌子都订完了) / 089

Part III What Can I Get You? 您要点什么? / 090

3.1 Taking Dish Orders (点菜) / 090

3.2 Taking Drink Orders (酒水点单) / 095

Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 100

4.1 Key Words (关键词) / 100

4.2 Key Points (相关情境表达) / 101

4.3 Procedure of Work (工作流程) / 102

Part V Extended Practice 拓展练习 / 104

5.1 Booking a Banquet Hall (预订宴会厅) / 104

5.2 Case Study—Let's Start Over

(案例分析——让我们重新来一次) / 105

## Module 5 Concierge Service

### 礼宾服务 / 107

Oral Movement—Word Groups and Phrasing 语音练习——意群和断句 / 108

#### Part I We Are the Best Concierge 我们是最棒的礼宾 / 110

1.1 Qualities and Responsibilities (资质和责任) / 110

1.2 Les Clefs d'Or (金钥匙) / 112

#### Part II I'll Do It for You 我来帮您 / 114

2.1 Renting a Car (租车) / 114

2.2 Ala Moana Shopping Center Might Be a Good Choice!

(阿拉莫阿那购物中心或许是个好主意!) / 117

#### Part III All for the Guests 一切为了客人 / 118

3.1 I Know Everything Around Here (我对周围了如指掌) / 118

3.2 To Make Romances and Surprises (制造浪漫和惊喜) / 121

#### Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 124

4.1 Key Words (关键词) / 124

4.2 Key Points (相关情境表达) / 125

4.3 Procedure of Work (工作流程) / 126

#### Part V Extended Practice 拓展练习 / 127

5.1 Tipping Matters (如何给小费) / 127

5.2 Case Study—Stories from Concierges

(案例分析——礼宾的故事) / 128

## **Module 6 Business and Meeting Service**

### **商务和会务服务 / 133**

Oral Movement—Word Connections 语音练习——连读 / 134

Part I Conducting Business Away from the Office 不在办公室办公 / 136

1.1 Business Facilities & Services (商务设施和服务) / 136

1.2 An Annual Conference Program (年会项目) / 138

Part II Meeting Facilities 会议设施 / 141

2.1 Meeting Rooms of All Types (会议室类型) / 141

2.2 What a Perfect Meeting May Need? (完美的会议需要什么?) / 142

Part III Meeting Services 会议服务 / 143

3.1 We'll Arrange It for You (让我们来为您安排) / 143

3.2 Booking a Meeting Room (会议室预订) / 148

Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 152

4.1 Key Words (关键词) / 152

4.2 Key Points (相关情境表达) / 153

4.3 Procedure of Work—Meeting Reservation (工作流程——会议预订) / 153

Part V Extended Practice 拓展练习 / 154

5.1 Grand Opening (盛大的开幕式) / 154

5.2 Case Study—Web Conference Service (案例分析——网络会议服务) / 155

## **Module 7 Miscellaneous Services**

### **其他服务 / 157**

Oral Movement—Weak and Strong Pronunciations 语音练习——弱读和重读 / 158

Part I In the Fitness Center 在健身中心 / 160

1.1 What Facilities Do You Have in the Fitness Center?

(你们的健身中心有哪些设施?) / 160

- 1.2 Welcome to Our Fitness Center! (欢迎来到我们的健身中心!) / 161
- Part II In the Gift Shop 在礼品店 / 162
- 2.1 Can You Recommend Some Special Local Products?  
(你能为我推荐当地的特色商品吗?) / 162
- 2.2 I Want to Buy Some Souvenirs for My Friends  
(我想给朋友们带点纪念品) / 162
- Part III At the Exchange Office 在外汇兑换处 / 164
- 3.1 Can You Tell Me the Exchange Rate for Dollars?  
(请告诉我美元的汇率) / 164
- 3.2 Does That Include Commission? (包括佣金吗?) / 165
- Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 168
- 4.1 Key Words (关键词) / 168
- 4.2 Key Points (相关情境表达) / 168
- 4.3 Procedure of Work—Currency Exchange (工作流程——外币兑换) / 169
- Part V Extended Practice 拓展练习 / 170
- 5.1 Getting the Best Exchange (如何得到最好的汇率?) / 170
- 5.2 Case Study—Choosing a Gift for Your Friends  
(案例分析——为朋友挑选礼物) / 172

## **Module 8 Handling Complaints & Problems**

### **处理投诉和问题 / 175**

Oral Movement—Intonation (I) 语音练习——语调 (I) / 176

Part I What If... 如果……该怎么办? / 179

- 1.1 Cases and Types of Complaints and Problems  
(投诉与问题的例子和类型) / 179
- 1.2 The Proper Solution to Complaints (处理投诉的正确方法) / 181

**Part II Complaints in Restaurants 餐厅投诉 / 183**

2.1 Was Everything All Right, Sir? (有什么事吗, 先生?) / 183

2.2 What Happened to My Steak? (我的牛排有问题!) / 184

**Part III Complaints and Problems in Hotels 酒店投诉和问题 / 185**

3.1 Complaints about Hotel Facilities & Services

(关于酒店设施和服务的投诉) / 185

3.2 Problems and Emergencies in Hotels

(酒店出现的问题和紧急状况) / 186

**Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 189**

4.1 Key Words (关键词) / 189

4.2 Key Points (相关情境表达) / 190

4.3 Procedure of Work—Handling Complaints & Problems

(工作流程——处理投诉和问题) / 191

**Part V Extended Practice 拓展练习 / 192**

5.1 Customers' Complaints Are Hidden Opportunities

(客人的投诉其实隐藏着机会) / 192

5.2 Case Study—The Joy of Surprise (案例分析——惊喜) / 193

**Module 9 Check out**

**结账离店 / 195**

Oral Movement—Intonation (II) 语音练习——语调 (2) / 196

**Part I Check-out Time & Options 结账离店的时间和方式 / 199**

1.1 Sir, You Have Stayed in Our Hotel for 3 Nights

(先生, 您一共住了三个晚上) / 199

1.2 Options for Checkout (选择结账离店的方式) / 199

Part II Your Bill Comes to \$500 您一共要付 500 美元 / 201

2.1 What Items Would You Expect to Find on a Hotel Bill?

(酒店账单上有什么?) / 201

2.2 How Would You Like to Pay Your Bill? (您想怎么结账?) / 201

Part III That's the 10% Service Charge in Lieu of Gratuities

包括 10% 的服务费 / 204

3.1 What's This Charge for? (这是什么费用?) / 204

3.2 You're Always Welcome in Our Hotel (期待您的再次下榻) / 206

Part IV Memo for the Module 要点备忘 / 209

4.1 Key Words (关键词) / 209

4.2 Key Points (相关情境表达) / 209

4.3 Procedure of Check-out (工作流程——结账离店) / 210

Part V Extended Practice 拓展练习 / 211

5.1 A Discussion of a Hotel Feedback Questionnaire

(酒店服务反馈调查表) / 211

5.2 Case Study—Checking out a Guest

(案例分析——为客人办理结账离店) / 213

Appendix I Glossary 词汇表 / 215

Appendix II Tapescripts 录音材料 / 221

Appendix III Key to the Exercises 练习答案 / 246

# Module

# 1

## Enquiries and Reservation

### 咨询与预订

---

Oral Movement—Consonants (I) 语音练习——辅音 (1)

---

Part I Categories of Hotels & Rooms 酒店及房间类别

---

Part II Which One to Choose? 如何选择酒店?

---

Part III Making Enquiries and Reservation 咨询与预订

---

Part IV Memo for the Module 要点备忘

---

Part V Extended Practice 拓展练习

---



|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| 清辅音 | /p/ /t/ /k/ /f/ /θ/ /s/ /ʃ/ /h/ |
| 浊辅音 | /b/ /d/ /g/ /v/ /ð/ /z/ /ʒ/ /r/ |

- ◇ Vowels (元音) are pronounced with an open vocal tract so that there is no build-up of air pressure at any point.
- ◇ Where pronouncing consonants (辅音), there is a constriction or closure at some point along the vocal tract.

### Activity 1 Read Aloud

**Directions:** Read the words or phrases to your partners. Correct each other when necessary.

|               |              |              |                          |
|---------------|--------------|--------------|--------------------------|
| pie / buy     | pear / bear  | rope / robe  | sick / tick / thick      |
| cab / gap     | write / ride | tore / door  | sank / tank / thank      |
| class / glass | bus / buzz   | sell / shell | breed / breeze / breathe |
| sign / shine  | eat / heat   | roof / rove  | doze / those / tooth     |

### Activity 2 Shopping in the Supermarket

**Directions:** Play this game with the whole class. Choose words from the list below. Each person adds

