

实用

饭店情景英语

教学参考书

■ 郭兆康 迟 均 主编



复旦大学出版社

Guide to Hotel English Alive

Guide to Hotel English Alive

**实用饭店情景英语
教学参考书**

主 编 郭兆康 迟 均

復旦大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用饭店情景英语教学参考书/郭兆康,迟均主编. —上海:
复旦大学出版社, 2010. 12
ISBN 978-7-309-07607-3

I. 实… II. ①郭…②迟… III. 饭店-英语-口语-高等学校-
教学参考资料 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 187070 号

实用饭店情景英语教学参考书

郭兆康 迟 均 主编

出品人/贺圣遂 责任编辑/施胜今

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址: fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

上海第二教育学院印刷厂

开本 850 × 1168 1/32 印张 11.125 字数 256 千

2010 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-07607-3/H · 1552

定价:20.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

《实用饭店情景英语》系饭店员工岗位培训的教材。本书即为学习该书的指导读物。全书共分三部分:课文译文;练习答案;饭店员工岗位培训考虑模拟试题及其答案。

本书可作为饭店和旅游业员工培训和有关专业教学和自学的参考书。

编者的话

从《饭店情景英语》到《实用饭店情景英语》，我们和数十万读者携手前行，不觉已走过了二十个年头，见证了中国旅游业一个又一个生气勃勃的春天。为方便各级旅游学校师生教学《实用饭店情景英语》，为方便各地宾馆、饭店员工利用《实用饭店情景英语》开展培训工作，我们应广大读者和出版社的要求，认真编写了《实用饭店情景英语教学参考书》

《实用饭店情景英语教学参考书》共分三大板块。第一板块为全书全部课文、对话的汉语译文。第二板块包括各单元练习的参考答案。第三板块为五套考试样卷及参考答案，其中前厅部、房务部、餐饮部三套考卷在题型和内容上作了适应的修改，以突出成果性测试(EAT)和水平测试(EPT)相结合的原则。

译无定式，题出百家。我们这本书只是为读者提供一些参考，讹误之处在所难免，敬请朋友们不吝指正。

编者

2010年10月

Contents

目 录

(各行前数字为原书页码)

第一部分 课文译文

1 第一编 前厅部

2	导 言	经理的话	4
6	第一单元	预订客房	5
20	第二单元	在接待处	8
35	第三单元	礼宾部(I)	11
47	第四单元	礼宾部(II)	14
59	第五单元	商务中心和电话总机	17
68	第六单元	收银	20
79	第七单元	处理投诉	23

99 第二编 房务部

100	导 言	经理的话	28
104	第一单元	引客进房	29

117	第二单元	客房服务	32
127	第三单元	个性化服务	35
137	第四单元	洗衣服务	38
147	第五单元	多项服务	41
157	第六单元	唤醒服务	44
168	第七单元	客房内各种维修服务	47

187 第三编 餐 饮 部

188	导 言	经理的话	52
193	第一单元	酒吧	53
205	第二单元	顾客就座	56
214	第三单元	中餐	59
228	第四单元	西餐	62
240	第五单元	上菜	66
253	第六单元	生日晚会	69
264	第七单元	付款方式	72

283 第四编 商 场 部

284	导 言	经理的话	76
288	第一单元	在旅游纪念品部	77
300	第二单元	在纺织品部	80
312	第三单元	在工艺品部	84
324	第四单元	在药品和食品柜台	87
336	第五单元	在篆刻、绘画和文具柜台	90
349	第六单元	在文化娱乐部	94

359	第七单元	在账台等	97
-----	------	------------	----

385 第五编 饭店管理

386	导 言	总经理的话	102
390	第一单元	经理办公室	103
402	第二单元	招待宾客	106
414	第三单元	推销	110
429	第四单元	公共关系	114
443	第五单元	解决投诉	119
456	第六单元	应付特殊问题	122
468	第七单元	人员招聘与迎新培训	126

第二部分 练习答案

Part I The Front Office

前 厅

5	(导 言)	
	The Manager's Remarks (经理的话)	134
14	Unit 1	
	Room Reservations (预订客房)	136

29	Unit 2	
	At the Reception Desk (在接待处)	139
43	Unit 3	
	Concierge (I) (礼宾部 I)	141
54	Unit 4	
	Concierge (II) (礼宾部 II)	144
65	Unit 5	
	The Business Center and the General Switchboard (商务中心和电话总机)	147
74	Unit 6	
	The Cashier (收银)	149
86	Unit 7	
	Settling Guests' Complaints (处理投诉)	152
90	Consolidation (复习)	155

Part II The Housekeeping Department

房 务 部

103	(导言)	
	The Manager's Remarks (经理的话)	160

113	Unit 1	
	Guiding the Guests to Their Rooms (引客进房)	163
123	Unit 2	
	Chamber Service (客房服务)	165
134	Unit 3	
	Personalized Services (个性化服务)	168
144	Unit 4	
	Laundry Service (洗衣服务)	170
154	Unit 5	
	Miscellaneous Services (多项服务)	173
164	Unit 6	
	Wake-up Call Service (唤醒服务)	176
175	Unit 7	
	The Maintenance Service in the Guest Rooms (客房内各种维修服务)	179
180	Consolidation (复习)	182

Part III Food and Beverage Department

餐 饮 部

- 192 (导 言)
The Manager's Remarks (经理的话) 188
- 201 *Unit 1*
At the Bar (酒吧) 190
- 211 *Unit 2*
Seating the Diners (顾客就座) 193
- 222 *Unit 3*
Chinese Cuisine (中餐) 195
- 236 *Unit 4*
Western Cuisine (西餐) 198
- 248 *Unit 5*
Serving Dishes (上菜) 200
- 261 *Unit 6*
Birthday Party (生日晚会) 203

271	Unit 7	
	Ways of Paying (付款方式)	205
275	Consolidation (复习)	208

Part IV Shopping Arcade

商 场 部

287	(导 言)	
	The Manager's Remarks (经理的话)	212
295	Unit 1	
	At the Tourist Souvenir Department (在旅游纪念品部)	215
308	Unit 2	
	At the Textile and Knitwear Department (在纺织织品部)	219
320	Unit 3	
	At the Art and Craft Department (在工艺品部)	224
332	Unit 4	
	At the Pharmacy and Foodstuff Counter (在药品和食品柜台)	227

345 Unit 5

- At the Chinese Seal Cutting, Paintings and
Stationery Counters (在篆刻、绘画和文具
柜台) 230

356 Unit 6

- At the Cultural and Recreational Articles
Department (在文化娱乐部) 234

371 Unit 7

- At the Cashier's Counter, etc. (在柜台, 等) 237

375 Consolidation (复习) 240

Part V Hotel Management

饭店管理

389 (导言)

- The General Manager's Remarks (总经理的话)
..... 246

399 Unit 1

- At the Manager's Office (经理办公室) 248

409 Unit 2

- Hosting Guests (招待宾客) 253

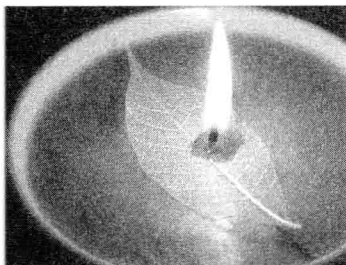
423	Unit 3	
	Sales Promotion (推销)	257
439	Unit 4	
	Public Relations (公共关系)	262
450	Unit 5	
	Settling Complaints (解决投诉)	266
464	Unit 6	
	Dealing with Special Problems (应付特殊问题)	271
477	Unit 7	
	Staff Recruitment and Orientation (人员招聘与迎新 培训)	275
482	Consolidation (复习)	280

第三部分 模拟试题及其答案

1. 前厅部模拟试题	289
2. 房务部模拟试题	300
3. 餐饮部模拟试题	311
4. 商场部模拟试题	322
5. 饭店管理模拟试题	328
模拟试题答案	335

第一部分

课文译文



第一编 前厅部

导言

第一单元

第二单元

第三单元

第四单元

第五单元

第六单元

第七单元

