



酒店情景英语

● 主编 尹立荣 徐玉萍 杨 国



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十三五”教研成果系列规划教材·酒店管理专业

酒店情景英语

主 编 尹立荣 徐玉萍 杨 国
副主编 李燕艳 韩 婷 王 卓
唐 昊

内 容 摘 要

根据酒店管理专业学生的就业需求,《酒店服务英语》由三大模块、13 个小单元和 39 个情景对话组成。三大模块分别是礼仪英语、餐饮英语、前厅和客房服务英语。每一模块的内容都由工作任务简介、常见场景、常用词汇、常用句型和模拟练习 5 部分组成。遵循前后单元由浅入深、循序渐进的原则,系统而连贯,互相渗透、融会贯通,形成科学的有机整体。不但从横向上体现了语言基础、职业能力、文化背景,更在纵向上围绕着一个服务环节展开,以与主题密切相关的优美图片、单元学习内容或任务介绍为导引,引导学生进入学习环节。其教学重点是营造语境,让学生对所学单词和常用语句进行深化练习,难点是对职场需要的服务用语进行模拟训练,掌握相关听说技能。计划用时 120 学时,8 个学分,酒店管理专业的学生在第三、第四两个学期完成全部学习内容。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

酒店情景英语 / 尹立荣, 徐玉萍, 杨国主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2016.10 (2016.11重印)
ISBN 978-7-5682-3268-5

I. ①酒… II. ①尹… ②徐… ③杨… III. ①饭店—英语—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第244030号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 12

字 数 / 207千字

版 次 / 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 11 月第 2 次印刷

定 价 / 26.00 元

责任编辑 / 梁铜华

文案编辑 / 梁铜华

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

“酒店情景英语”是面向高职酒店服务与管理专业开设的专业基础课，是酒店管理专业学生的必修课，对学生职业能力培养起到主要的促进作用。本教材是顺应我国高职外语教学改革的潮流，以酒店服务技能和流程为导向，以工作流程为主线，以“服务内容”为载体，以培养学生酒店英语应用能力为目标，在市场调研、教学实践和借鉴相关教育教学成果的基础上编写而成的。

本教材遵循专门化的英语教学规律，紧密结合酒店行业特点，以情景功能法为平台，以口头交际能力培养为任务，将酒店业的服务意识、管理理念、服务流程、规范用语、常用语句以及中西方餐饮文化熔于一炉。突出听说技能的培养，但也不偏废服务与管理；淡化语法，但也不放弃必要的语言操练；尽量做到科学性、实用性、得体性、多样性的有机结合。

本教材在编写过程中，充分听取了行业专家、学者、企业领导、一线工作人员的建议和意见，结合当前酒店管理专业的发展实际，按照从业人员应该具备的理论知识、专业知识、实践知识、专业技能和综合素质来设计，教材内容具有一定的应用性、实践性和时效性。本教材旨在培养能熟练掌握英语听说技能、能用简单的英语为海外宾客提供服务的酒店从业人员。

本教材由辽宁现代服务职业技术学院教授尹立荣、辽宁农业职业技术学院副教授徐玉萍、辽宁政法职业学院教授杨国担任主编；辽宁政法职业学院的李燕艳、王卓，辽宁建筑职业学院讲师韩婷、辽宁农业职业技术学院助教唐昊老师担任副主编，大家在共同调研、探讨的基础上，共同编制、校对此教材。

本教材在编写的过程中，借鉴了大量的相关教材、书籍、相关网站及其他教研成果，在此谨向相关作者表示敬意和衷心的感谢！

另外，感谢辽宁现代服务职业技术学院公共教学部外语教研室的全体教师、感谢酒店管理系的各位专业教师、沈阳皇朝万豪酒店、上海齐鲁万怡酒店等相关工作人员的鼎力支持与帮助！



由于编者水平有限，本教材存在许多疏漏和不当之处，希望广大读者和使用
者批评指正。

编 者

2016年6月

目 录

Part One Hotel Courtesy English

Unit 1 Hotel Courtesy English	1
-------------------------------------	---

Part Two Food and Beverage Department

Unit 2 Reserving the Table	4
<i>Text Banquet Service</i>	6
Unit 3 Receiving the Guest	15
Unit 4 Taking Order	22
<i>Text Knowledge about Western Food</i>	23
<i>Text Knowledge about Chinese Food</i>	37
Unit 5 Bar Service	51
<i>Text Knowledge about Beverage</i>	51
Unit 6 Service During the Meal	82
Unit 7 Settling the Bill	89

Part Three The Front Office and Housekeeping Service

Unit 8 Reservation Desk	100
Unit 9 Reception Desk	107
Unit 10 Bellman's Service	118
Unit 11 Executive Floor	125
Unit 12 Floor Attendant's Service	134
Unit 13 Check-out	145



模拟练习答案	161
参考书目	179
相关网站	180



Part One Hotel Courtesy English

Unit 1 Hotel Courtesy English

I .Greetings

1. Good morning / afternoon / evening, sir / madam / Mr Smith / Mrs / Miss / Ms Smith.
2. Nice / glad / happy / pleased to see / meet you.
3. Welcome to our hotel / restaurant / shop / coffee shop / bar.
4. Wish you a nice day / trip / flight.
5. Have a nice day / trip / flight / a good night.

II .Congratulation

1. Congratulations!
2. Happy birthday / new year / wedding / Christmas!

III .Thanks and Response

1. Thank you / thank you very much.
2. Thanks for your advice / information / help / coming.
3. It is very kind of you / you are welcome / Not at all / Don't mention it / It is my pleasure /
That's all right / It doesn't matter / Let's forget it.
4. I am sorry / I am awfully sorry / I am sorry, it is my fault.
5. Sorry to have kept you waiting / sorry for delay.



6. Sorry to interrupt you.

IV .Consultation [kənsəl'teɪʃ(ə)n]

1. Can I help you / What can I do for you / Is there anything I can do for you / May I help you?
2. May I have your name / May I take your order / May I have your room number?
3. Would you like to speak slowly / Would you like something to drink / Would you like to order now / Would you like Chinese food / Japanese food?

V .Directions

1. Go upstairs / downstairs / Go down to the lobby / Go straight ahead / Go straight and turn right at the next traffic lights.
2. It is on the second / third floor / it is in the basement at the end of the corridor / it is on your right.
3. Excuse me, where is the washroom / restroom / elevator / lift / this way, please / turn left / turn right at the first corner.
4. Please take the lift to the thirty-ninth floor / Please take NO.117 Bus to the railway station.
5. The bar is on this floor. Please go straight along the lobby, turn right at the end and it is on the right.

VI .Reminding

1. Mind / watch your step / There is no hurry, sir, please take your time.
2. Please be careful / Please don't leave anything behind / Don't worry / Don't smoke here.
3. Take it easy. / Are you all right?

VII .Apology and Comfort

1. Thank you all the same!
2. I apologize to you on behalf of the hotel.

3. I do apologize to you for inconvenience on behalf of our hotel.
4. I will look into the matter right away.
5. I assure you it won't happen again.
6. I will send someone to your room right away.
7. I can't guarantee you anything, but I will try my best.
8. I am afraid we cannot do that / I am afraid it is against the hotel's regulations.

VIII. Sales

1. What kind of rooms / food would you like to have?
2. Here is a brochure and tariff of our hotel.
3. We will give you a 10% (ten percent) discount.
4. I am sorry, there is no discount.
5. We will offer tour guides and complimentary breakfast.
6. May I present you a little souvenir?
7. I am sorry, I am afraid we don't have any available.
8. Cheers / Bottoms up!

Part Two Food and Beverage Department

Unit 2 Reserving the Table

一般情况下，客人或者旅游团前来就餐时都应预订，而且越高档的酒店越要预订。为客人预订时，应该弄清楚预订的主人或者导游的姓名、就餐人数、联系电话、就餐时间、有何要求等细节性问题。如果客人就餐前几天预订，在就餐的前一天，最好跟客人确认一下预订情况，以免出现意外。



Dialogue One: Reserving the Table

New Words:

1. reserve [ri'zə:v]: v. 预订
2. guarantee [gæərən'ti:]: v. 保证

3. private ['praɪvɪt]: *adj.* 私人的
4. booth [bu:ð]: *n.* 包厢
5. expect [ɪks'pekt]: *v.* 期盼, 盼望

Useful Expressions:

1. Imperial Marriott Hotel: 皇朝万豪
2. hold the line: 别挂断
3. the private room: 包房
4. check the reservation book: 查看预订记录
5. sorry to have kept you waiting: 对不起, 让您久等了
6. keep the table: 保留桌子
7. a table for six: 6 人台

Dialogue: (W=Waiter G=Guest)

W: Good afternoon. This is Imperial Marriott Hotel. Can I help you?

G: Good afternoon. I'd like a table.

W: Yes, sir. May I have your name?

G: Of course. My name is George Davis.

W: Mr. Davis, how many people?

G: A table for six.

W: Oh, Mr Davis, hold the line, please. Let me check the reservation book...Oh, sorry to have kept you waiting. We have a table for six. When would you like the table?

G: Around 5: 30 this evening.

W: OK, Mr Davis, by the way, we will keep your table until 6: 00 in the evening. We cannot guarantee your table if you come late.

G: I see.

W: Mr Davis, you book a table for six in the private room at 6: 00 this evening. We will expect you in the evening. Thank you for calling.

G: Thank you. Good Bye.

Dialogue Two: Changing the Dinner Time

Useful Expressions:

1. hot pot: 火锅
2. make a reservation: 预订

Dialogue: (W=Waiter G=Guest)

W: Good morning. This is Donglaishun Hot Pot Restaurant. Can I help you?

G: Yes, a table for four this evening.

W: Hold the line please. Let me check the reservation book. Sorry, I am afraid we are fully booked for tonight. Would you like to make a reservation at another time in our restaurant?

G: Do you have hot pot service at noon?

W: Of course, the same food and service as in the evening. And we still have several tables at noon. How about the table for four at noon?

G: Good idea. We will take it.

W: Yes, sir. A table for 4 at noon. May I have your name?

G: It is Steven.

W: Thanks for calling, Mr Steven. Have a nice day.

Text Banquet Service

一、宴会简介

宴会是为了表示欢迎、答谢、祝贺、喜庆等举行的一种隆重的、正式的餐饮活动。宴会具有就餐人数多、消费标准高、菜点品种多、气氛隆重热烈、就餐时间长、接待服务讲究等特点。宴会一般要求格调高雅，在厅堂布置及台面上既要舒适、干净，又要突出隆重热烈的气氛。在菜点选配上有一定格式和质量要求，按一定的顺序和礼节递送上台，讲究色、香、味、形、器、质、名，注重菜式的

季节性,用拼图及雕刻等形式烘托喜庆、热烈的气氛。在接待服务上强调周到细致,讲究礼节礼貌,讲究服务技艺和服务规格。

1. 宴会的种类

宴会的种类很多。从规格上分,有国宴、便宴。从进餐形式分,有立式宴会和坐式宴会。从宴会的餐别上分,有中餐、西餐、自助餐和鸡尾酒会等。从举行宴会的时间上分,有早宴、午宴和晚宴。从礼仪上分,有欢迎宴会、答谢宴会等。此外,还有各种形式的招待会及民间举办的婚宴、寿宴、筵席等。

1) 国宴

国宴是国家领导人或政府首脑为国家庆典活动或为欢迎来访的外国元首、政府首脑而举行的正式宴会。这种宴会规格最高,庄严而又隆重。宴会厅内悬挂国旗,设乐队演奏国歌及席间乐,席间有致词或祝酒,代表性强,宾主均按身份排位就座,礼仪严格。

2) 正式宴会

正式宴会通常是政府和团体等有关部门为欢迎应邀来访的宾客,或来访的宾客为答谢主人而举行的宴会。这种形式除不挂国旗、不演奏国歌以及出席者规格低于国宴外,其余的安排大致与国宴相同。宾主同样按身份就座,礼仪要求也比较严格,席间一般都有致词或祝酒,有时也有乐队演奏席间乐。

3) 便宴

便宴多用于招待熟识的亲朋好友,是一种非正式宴会。这种宴会形式简便,规模较小,不拘严格的礼仪,不用排席位,不做正式致词或祝酒,宾主间较随便、亲切,用餐标准可高可低,适用于日常友好交往。

4) 招待会

招待会是一种灵活便利、经济实惠的宴请形式,常见的有冷餐会、鸡尾酒会、茶话会。

(1) 冷餐会(自助餐)。冷餐会是一种立餐形式的自助餐,不排座位,但有时设主宾席。冷餐会供应的食品以冷餐为主,兼有热菜。食品有中式、西式或中西结合式,分别以盘碟盛装,连同餐具陈设在菜台上,供宾客自取。酒水饮料则由服务员端至席间巡回敬让。由于冷餐会对宾主来说都很方便,特别是省去了排座

次步骤,消费标准可高可低,丰俭由人,参加人数可多可少,时间亦灵活,所以宾主间可以广泛交际,也可以与任何人自由交谈,拜会朋友。这种形式多为政府部门或企业、银行、贸易界举行人数众多的盛大庆祝会、欢迎会、开业典礼等活动所采用。

(2) 鸡尾酒会。鸡尾酒会也是一种立餐形式,它以供应鸡尾酒为主,附有各种小食,如三明治、小串烧、炸薯片等。鸡尾酒会一般在正式宴会之前举行。鸡尾酒会与冷餐会一样,都不需要排座次,宾客来去自由,不受约束,既可迟到又可早退。整个酒会气氛和谐热烈、轻松活泼、交际面广。近年来,庆祝各种节日,欢迎代表团访问以及各种开幕、闭幕典礼,会议公布要闻,文艺、体育招待演出前后等,往往都采用鸡尾酒会这种形式。

(3) 茶话会。茶话会也是一种简便的招待形式,多为社会团体单位举行纪念和庆祝活动所采用。会上备茶、点心和数种风味小吃。茶话会对茶叶、茶具的选择要有讲究并具地方特色。外国人一般备红茶、咖啡和冷饮。茶话会不排座次,但在入座时要有意识地将主宾和主人安排在一起,其他人则随意入座,宾主共聚一堂,饮用茶点、亲切交谈,席间常安排一些短小的文艺节目助兴。

2. 宴会的特点

按宴会菜点的性质、规格、标准,可分为高档宴会、普通宴会、素食宴会、清真宴会等。

1) 高档宴会

高档宴会是选用山珍海味或土特产为原料,由名厨师精心烹调制作的菜品而组成的宴会。如“燕翅席”、“鱼翅席”、“全羊席”、“满汉全席”等。要求其色、香、味、形、器、质、名俱佳,餐厅环境高雅华贵,餐具考究,配合优质的宴会服务,使客人在精神和物质上都得到高档次享受。

2) 普通宴会

普通宴会是用猪、牛、羊、鸡、鹅、禽蛋、水产品等一般原材料制作的菜品组成的宴会。由于它比较经济实惠,菜肴质量高低均可,数量可多可少,烹制方法多种多样,不受格局限制,是一种非常适合大众的宴会形式。一般的婚礼、祝寿、酬谢、饯行、团聚等活动均适用。

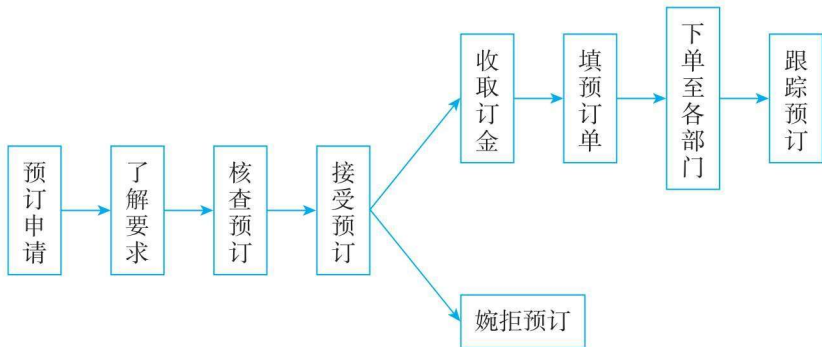
3) 素食宴会

从严格意义上讲，素食指的是禁用动物性原料及禁用“五辛”和“五荤”的寺院菜、道观菜。但是对于现在的人们来说，凡是从土地中和水中生长出来的植物，可供人们直接食用或加工食用的食品，我们都可以统称为素食。比如说蔬菜、果品、豆制品和面筋等材料制作的素菜等食物。一般适用于寺庙、道院、丧事或者素食主义者聚会。

4) 清真宴会

清真菜就是回族菜，因为回族信仰伊斯兰教，居住区内都建有清真寺，“清真菜”一名由此而来。广义上的清真菜，是指信仰伊斯兰教的中国少数民族的饮食菜肴。这些民族包括回、维吾尔、哈萨克、塔吉克、塔塔尔、柯尔克孜、撒拉、东乡、保安等民族。他们有着共同的饮食习俗和饮食禁忌，但在饮食风味上则存在着一定的差别，因而人们在习惯上又常常把主要居住在新疆的几个少数民族的风味菜肴划出来，称为新疆菜，而特指回族菜肴为清真菜。这样从清真菜的历史变革、辐射范围、风味特色等方面与四大菜系比较，都毫不逊色。所以，清真菜是中国五大菜系之一。清真宴会一般适用于伊斯兰教徒的聚会。

二、宴会服务流程



三、宴会预订风险

宴会需要准备的时间较长,成本付出比一般的预订要高很多,所以降低预订的风险对于预订员来说非常重要。因此,在预订过程中,预订员要额外注意以下几点:

(1) 认真填写宴会预订单 (function sheet), 尽量详细记录客人的信息, 必要时进行查实。

(2) 较大型的宴会如果是电话预订 (telephone reservation), 则需要以确认信 (confirmation letter) 的方式及时与客户签订宴会合同 (banquet contract)。

(3) 收取订金 (deposit)。除熟客以及小型预订以外, 一般大型宴会预约都需要支付订金。

(4) 确认 (confirmation) 和通知 (information)。在宴会开始前几天与客人沟通联系。如有变化, 应填写宴会变更通知单并送到各相关部门。

四、宴会预订登记表

编号:

宴会预订单

年 月 日

预订日期 Date /Day		联系人姓名 Contact Name	
单位名称 Organizer		联系电话 Phone No.	
联系地址 Address		设宴厅房 Room Name /Venue	
宴会名称 Banquet name		宴会类型 Banquet Type	
消费标准 Price (yuan/ table)		宴会台数 Table Amount	
结账方式 Settlement		预收订金 Deposit/Guaranteed	
具体要求 Requirement			
宴会菜单 Banquet Menu	酒水 Beverage	场地布置要求 Decoration Requirement	其他特殊要求 Other Special Request