

饭店英语

曹丹 张炬主编



北京理工大学出版社



应用型本科旅游管理专业精品系列规划教材

饭店英语

HOTEL ENGLISH

主编 曹 丹 张 炬

内 容 简 介

本书共有 16 个单元,每个单元分为 4 个部分,分别是听力练习、场景对话、实操训练和知识链接。听力练习根据单元的主题编写,是该主题的具体展开或者部门的介绍,通过介绍饭店相关知识,以听力材料形式展现,并辅以填空练习,既为学生提供饭店英语听说读写的材料,又能锻炼听力,学习饭店英语术语,拓展词汇量和表达方式。场景对话根据饭店部门实际可能发生的场景设计,对话力求符合英语语言表达习惯,得体、恰当地模拟对话,力图做到场景的真实性和实用性,便于学生理解饭店各部门操作流程,学习实际对话中的关键语句,了解饭店服务的语境模式。实操训练以训练学生实际运用能力为主,为已经了解饭店基础知识的学生拓展提升空间,主要采用实际写作运用的方式,介绍饭店各部门运营和管理过程中可能运用到的应用文及其写作方法,或者有关饭店商务英语的中英翻译。实操训练部分主要针对应用型本科生。专科学生在选用本教材时,可以根据学生实际水平选用部分内容展开教学。知识链接主要针对旅游业和饭店接待业发展的前景,通过较新的网站、报纸杂志新闻链接,介绍饭店业发展的典型案例和新趋势,比如饭店的数字化营销、在线声誉维护等,同时为学生提供寻求行业参考资料的渠道。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语 / 曹丹, 张炬主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 4 (2017. 5 重印)
ISBN 978-7-5682-3968-4

I. ①饭… II. ①曹… ②张… III. ①饭店-英语 IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 084089 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)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 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 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 14. 5

字 数 / 403 千字

版 次 / 2017 年 4 月第 1 版 2017 年 5 月第 2 次印刷

定 价 / 35. 00 元

责任编辑 / 武丽娟

文案编辑 / 龙 微

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 施胜娟

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

出版说明

用创新性思维引领应用型旅游管理本科教材建设

市场上关于旅游管理专业的教材很多，其中不乏国家级规划教材。然而，长期以来，旅游专业教材普遍存在着定位不准、与企业实践背离、与行业发展脱节等现象，甚至大学教材、高职高专教材和中职中专教材从内容到形式都基本雷同的情况也不少见，让人难以选择。当教育部确定大力发展应用型本科后，如何编写出一套真正适合应用型本科使用的旅游管理专业教材，成为应用型本科旅游专业发展必须解决的棘手问题。

北京理工大学出版社是愿意吃螃蟹的人。2015年夏秋，出版社先后在成都召开了两次应用型本科教材研讨会，参会的人员有普通本科、应用型本科和部分专科院校的一线教师及行业专家，会议围绕应用型本科教材特点、应用型本科与普通本科教学的区别、应用型本科教材与高职高专教材的差异性进行了深入探讨，大家形成许多共识，并在这些共识基础上组成教材编写组和大纲审定专家组，按照“新发展、新理念、新思路”的原则编写了这套教材。教材在四个方面有较大突破：

一是人才定位。应用型本科教材既要改变传统本科教材按总经理岗位设计的思路，避免过高的定位让应用型本科学生眼高手低，学无所用；又要与以操作为主、采用任务引领或项目引领方式编写的专科教材相区别，要有一定的理论基础，让学生知其然亦知其所以然，有发展的后劲。教材编写组最终确定将应用型本科教材定位为培养基层管理人才，这种人才既懂管理，又会操作，能为旅游行业广为接纳。

二是课程和教材体系创新。在人才定位确定后，教材编写组对应用型本科课程和教材体系进行了创新，核心是弥补传统本科教材过于宏观的缺陷，按照市场需要和业务性质来创新课程体系，并根据新课程体系创新教材体系，譬如在《旅行社经营与管理》之外，配套了《旅行社计调业务》《旅游产品设计与开发》《旅行社在线销售与门店管理》等教材。将《饭店管理》细化为《前厅服务与管理》《客房服务与管理》《餐饮服务与管理》，形成与人才定位一致的应用型本科课程体系和教材体系。与此同时，编写组还根据旅游业新的发展趋势，创新了许多应用型本科教材，如《乡村旅游经营与管理》《智慧旅游管理与实务》等，使教材体系更接地气并与产业结合得更加紧密。

三是知识体系的更新。由于旅游业发展速度很快，部分教材从知识点到服务项目再到业

务流程都可能已经落后了，如涉旅法规的变更、旅游产品预订方式的在线化、景区管理的智慧化以及乡村旅游新业态的不断涌现等，要求教材与时俱进，不断更新。教材编写组在这方面做了大量工作，使这套教材能够及时反映中外旅游业发展成就，掌握行业变化动态，传授最新知识体系，并与相关旅游标准有机融合，尽可能做到权威、全面、方便、适用。

四是突出职业教育，融入导游考证内容。2016年1月19日国家旅游局办公室正式发布了《2016年全国导游人员资格考试大纲》（旅办发〔2016〕14号），大纲明确规定：从2016年起，实行全国统一的导游人员资格考试，不指定教材。本套教材中的《旅游政策与法规》《导游实务》《旅游文化》等属于全国导游资格考试统考科目，教材紧扣《全国导游资格考试大纲》，融入了考证内容，便于学生顺利地获取导游证书。

为了方便使用，编写体例也极尽人性化，大部分教材各章设计了“学习目标”“实训要求”“小知识”“小贴士”“知识归纳”“案例解析”和“习题集”，同时配套相应的教学资源，无论是学生还是教师使用都十分方便。本套教材的配套资源可在北京理工大学出版社官方网站下载，下载网址为：www.bitpress.com.cn 或扫封底二维码关注出版社公众号。

当然，由于时间和水平有限，这套教材难免存在不足之处，敬请读者批评指正，以便教材编写组不断修订并臻完善。希望这套教材的出版，能够为旅游管理专业应用型本科教材建设探索出一条成功之路，进一步促进并提升旅游管理专业应用型本科教学的水平。

四川省旅游协会副会长

四川省导游协会会长

四川省旅发委旅行社发展研究基地主任

四川师范大学旅游学院副院长 陈乾康

总 序

随着高等教育迈向大众化发展的趋势，人才培养逐渐由重理论、重学术向重实践、重能力转变，强调职业素质、职业技能与职业能力的培养，注重培养适宜时代发展需要的应用型人才。旅游管理作为一门应用性极强的学科，在探索应用型本科的专业建设、课程体系重构、教学手段革新、教学内容丰富等方面走在前列，对其他专业向应用型本科转型具有引领示范性作用。

2015年10月国家旅游局、教育部联合出台了《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》，其中指出要“加强普通本科旅游类专业，特别是适应旅游新业态、新模式、新技术发展的专业应用型人才培养”。在当今时代背景下，本套“旅游管理专业应用型本科规划教材”对推动普通本科旅游管理专业转型，培养适应旅游产业发展需求的高素质管理服务人才具有重要的意义。具体来说，本套教材主要有以下四个特点：

一、理念超前，注重理论结合实际。本套教材始终坚持“教材出版，教研先行”的理念，经过了调研旅游企业、征求专家意见、召开选题大会、举办大纲审定大会等多次教研活动，最终由几十位高校教师、旅游企业职业经理人共同开发、编写而成。

二、定位准确，彰显应用型本科特色。该套教材科学区分了应用型本科教材与普通本科教材、高职高专教材的差别，以培养熟悉企业操作流程的基层管理人员为目标，理论知识按照“本科标准”编写，实践环节按照“职业能力”要求编写，在内容上凸显了教材的理论与实践相结合。

三、体系创新，符合职业教育要求。本套教材按照职业教育“课程对接岗位”的要求，优化了教材体系。针对旅游企业的不同岗位，出版了不同的课程教材，如针对旅行社业的教材有：《旅行社计调业务》《导游实务》《旅行社在线销售与门店管理》《旅游产品设计与开发》《旅行社经营与管理》等，保证了课程与岗位的对接，符合旅游职业教育的要求。

四、资源配备，搭建教学资源平台。本套教材以建设教学资源数据库为核心，制作了图文并茂的电子课件，从方便教师教学，还提供了课程标准、授课计划、案例库、同步测试题及参考答案、期末考试题等教学资料，以便于教师参考；同步测试题中设置了单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、技能操作题及参考答案，便于学生练习和巩固所学知识。

在全面深化“大众创业，万众创新”的当代社会，学生的创新能力、动手能力与实践能

力成为旅游管理应用型本科教育的关键点与切入点，而本套教材的率先出版可谓是一个很好的出发点。让我们一起为旅游管理应用型本科教育的发展壮大而共同努力吧！

教育部旅游管理教学指导委员会副主任委员
湖北大学旅游发展研究院院长



根据近年来世界旅游组织的统计数据显示,中国已经成为世界上最为重要的热点旅游目的地国家之一,每年接待超过千万人次的国际游客。而我国国内旅游发展也已步入大众化时代。在此背景下,我国饭店的国际化成长速度惊人。世界各大知名国际饭店集团在我国主要城市均设有旗下主要品牌的酒店群,中国本土饭店集团拓展速度也十分迅速。由此,国内饭店业对从业人才数量和质量的要求也不断提高,急需具备服务意识、服务技能、管理水平和语言能力的实践型从业人才,这对饭店人才的培养提出了新的要求。

由此,本教材的编写结合当下饭店人才的新需求,以及旅游业和饭店业发展的新型时代特征,着力突出教材的应用性、专业性和时代性。教材根据饭店各个部门英语应用程度的高低,按部门展开,包括直接对客服的饭店前厅部、餐饮部、客房部、预订部、会展部、销售部、康乐部、购物廊等部门,通过部门工作内容概述、模拟场景对话、实际应用写作和相关案例以及理论知识链接的方式,结合饭店管理理论发展和英语语言发展,从语言学习、理论指导和专业参考的角度展开编写,突出对话场景的生动性、现实性和实用性,以及专业参考知识的新趋势和新角度。同时,考虑到饭店管理工作对内的行政管理部分,结合实际工作中的经验,在部分章节专门设立饭店英语的应用文写作训练,包括工作电子邮件、备忘录、会议记录、销售合同、工作进度表等。本书旨在与饭店管理课程实现横向衔接,在饭店管理理论学习的基础上,从英语语境的角度切入,使得学生能够进一步理解饭店管理工作的内容,掌握饭店工作英语语言技能。本书设立 16 个单元,每个单元需 3~4 课时完成,另外可以配备 16 课时的实践课,用于饭店英语场景模拟和对话练习。

本书共有 16 个单元,每个单元分为 4 个部分,分别为听力练习、场景对话、实操训练和知识链接。听力练习根据该单元的主题编写,是该主题的具体展开或者部门的介绍,以听力材料形式介绍饭店相关知识,并辅以练习,既为学生提供饭店英语听说读写的材料,又能锻炼听力,学习饭店英语术语,拓展词汇量和表达方式。场景对话根据饭店部门实际可能发生的场景设计,力求符合英语语言表达习惯,得体、恰当地再现场景,力图做到场景真实,便于学生理解饭店各部门操作流程,学习实际对话中的关键语句,了解饭店服务的语境模式。

实操训练以训练学生实际运用能力为主，拓展提升学生的饭店管理技能，主要采用实际写作运用的方式，介绍饭店各部门运营和管理过程中可能运用到的应用文及其写作方法，或者有关饭店商务英语的中英翻译。实操训练部分主要针对应用型本科生。专科学生在选用本教材时，可以根据学生实际水平选用部分内容展开教学。知识链接主要针对旅游业和饭店接待业发展的前景，通过较新的网站、报纸杂志新闻链接，介绍饭店业发展的典型案例和新趋势，比如饭店的数字化营销、在线声誉维护等，同时为学生提供寻求行业参考资料的渠道。教材的读者对象包括普通高校本科、专科的旅游管理专业和酒店管理专业的学生，以及饭店宾馆酒店的从业人员。

本教材由四川师范大学历史文化名城与旅游学院曹丹担任主编，并负责定稿和校对工作。在编写过程中，受到了旅游业同仁和北京理工大学出版社编辑的指导和大力支持，在此表示感谢。此外，本教材还得到了饭店从业者范雅女士的帮助，深表感谢。另外，还要感谢四川师范大学的梁凤熙、陈胜杰、崔敬潇、李东益、洪洁莹、许纳等同学在编者编书过程中帮助进行资料的查阅和整理。由于时间紧迫、编者能力水平有限，本教材难免有疏漏之处和值得进一步商榷推敲的地方，敬请各位专家和读者批评指正。

曹 丹

Unit 1 General Information About Hotel 饭店概述	1
Part I Listening Practice 听力练习	1
Hotel's Definition and Classification	1
Part II Situational Dialogue 场景会话	2
Dialogue 1 An Intern Interview	2
Dialogue 2 A Discussion on Hotel Internship	3
Part III Practice Training 实操训练	6
A. How to Write a Hotel Job Application Letter	6
B. Practice: Job Application Letter	7
Part IV Knowledge Link 知识链接	7
Sharing Economy and New Accommodation Types:	
AirBnb and CouchSurfing	7
Unit 2 Reservation Department 预订部	10
Part I Listening Practice 听力练习	11
The Role of Reservation Department	11
Part II Situational Dialogue 场景会话	12
Dialogue 1 Reservation Call	12
Dialogue 2 Face to Face Reservation	13
Dialogue 3 Group Reservation Call	14
Part III Practice Training 实操训练	17
A. What Is SOP?	17

B. Translation	18
Part IV Knowledge Link 知识链接	19
Overbooking Management and Yield Management	19
Unit 3 Front Office Department I 前厅部 I	21
Part I Listening Practice 听力练习	22
The Functions of Front Office Department	22
Part II Situational Dialogue 场景会话	23
Dialogue 1 Walk-in Guest	23
Dialogue 2 A Guest with Reservation	24
Part III Practice Training 实操训练	27
A. Memo Writing	27
B. Practice: Write a Memo	28
Part IV Knowledge Link 知识链接	29
Hotels Expand Mobile Check-in Options	29
Unit 4 Front Office Department II 前厅部 II	31
Part I Listening Practice 听力练习	32
Concierge Service	32
Part II Situational Dialogue 场景会话	33
Dialogue 1 Concierge Service — Sightseeing Advice	33
Dialogue 2 Concierge Service — Getting Concert Tickets	34
Dialogue 3 Bell Service	35
Dialogue 4 Ordering a Taxi	36
Part III Practice Training 实操训练	37
A. Bell Service SOP	37
B. Practice: Bell Service Conversation	38
Part IV Knowledge Link 知识链接	39
Using Your Smartphone as Your Hotel Room Key	39
Unit 5 Front Office Department III 前厅部 III	41
Part I Listening Practice 听力练习	42
Financial Control at the Hotel	42
Part II Situational Dialogue 场景会话	43
Dialogue 1 Book a Taxi	43
Dialogue 2 Store the Luggage	43
Dialogue 3 Cancel the Reservation	44
Dialogue 4 Check Out and Get to the Airport	45
Part III Practice Training 实操训练	46

A. Internal Email Writing	46
B. Practice: A Work Email	49
Part IV Knowledge Link 知识链接	50
How Electronic Payment Works	50
Unit 6 Housekeeping Department I 客房部 I	52
Part I Listening Practice 听力练习	53
Housekeeping Department's Role	53
Part II Situational Dialogue 场景会话	54
Dialogue 1 Room Cleaning Service	54
Dialogue 2 Turn-down Service	55
Dialogue 3 Laundry Service 1	56
Dialogue 4 Laundry Service 2	57
Part III Practice Training 实操训练	57
A. Turn-down Service	57
B. Translation	59
Part IV Knowledge Link 知识链接	60
Boutique Hotel	60
Unit 7 Housekeeping Department II 客房部 II	63
Part I Listening Practice 听力练习	64
Housekeeping Services	64
Part II Situational Dialogue 场景会话	65
Dialogue 1 Mini-bar Refill	65
Dialogue 2 Wi-Fi Access	66
Dialogue 3 Lost and Found	67
Dialogue 4 Open the Room Door	67
Part III Practice Training 实操训练	68
A. Customer Email Writing	68
B. Practice: Costumer Email	71
Part IV Knowledge Link 知识链接	71
Green Hotel Practice	71
Unit 8 Housekeeping Department III 客房部 III	74
Part I Listening Practice 听力练习	74
Housekeeping Department Staff Duties	74
Part II Situational Dialogue 场景会话	76
Dialogue 1 Medical Emergency	76
Dialogue 2 Complaint About Laundry Service	77

Dialogue 3 Wake-up Call	78
Dialogue 4 Send-off Guest	78
Part III Practice Training 实操训练	79
A. Hotel Performance Indexes	79
B. Translation	80
Part IV Knowledge Link 知识链接	80
Budget Hotel	80
Unit 9 Food & Beverage Department I 餐饮部 I	83
Part I Listening Practice 听力练习	84
Subdivisions in Food & Beverage Department	84
Part II Situational Dialogue 场景会话	85
Dialogue 1 Restaurant Reservation Call	85
Dialogue 2 Room Service	86
Dialogue 3 Hotel Lounge	88
Part III Practice Training 实操训练	91
A. Meeting Minutes Writing	91
B. Practice: Meeting Minutes	94
Part IV Knowledge Link 知识链接	95
Afternoon Tea at Peninsula Hotel Hong Kong	95
Unit 10 Food & Beverage Department II 餐饮部 II	98
Part I Listening Practice 听力练习	99
Wines	99
Part II Situational Dialogue 场景会话	100
Dialogue 1 Taking an Order	100
Dialogue 2 In a Bar	101
Dialogue 3 Corkage Fees	102
Dialogue 4 Ordering Western Food	102
Part III Practice Training 实操训练	106
A. Translation	106
B. Practice: Ordering Beer Conversation	106
Part IV Knowledge Link 知识链接	107
Michelin Guide	107
Unit 11 Food & Beverage Department III 餐饮部 III	110
Part I Listening Practice 听力练习	111
Chinese Cuisines	111
Part II Situational Dialogue 场景会话	112

Dialogue 1	Ordering Chinese Food	112
Dialogue 2	Ordering Chinese Dessert	113
Dialogue 3	Paying the Bill	114
Part III	Practice Training 实操训练	120
A.	Report Writing	120
B.	Practice: A Report	122
Part IV	Knowledge Link 知识链接	122
	Differences between Chinese and Western Dining	122
Unit 12	Recreation Department 康乐部	125
Part I	Listening Practice 听力练习	125
	Facilities in the Recreation Department	125
Part II	Situational Dialogue 场景会话	127
Dialogue 1	Asking About the Gym Facilities	127
Dialogue 2	Thai Massage and Aromatherapy	128
Dialogue 3	Tips of Spa Service	129
Part III	Practice Training 实操训练	131
A.	Translation	131
B.	Practice: Spa Service Conversation	131
Part IV	Knowledge Link 知识链接	132
	Luxury Resorts and Hotels	132
Unit 13	Event Department 会展部	136
Part I	Listening Practice 听力练习	137
	Event Department Job Summary	137
Part II	Situational Dialogue 场景会话	138
Dialogue 1	Conference Venue Reservation	138
Dialogue 2	Site Inspection	140
Part III	Practice Training 实操训练	142
A.	How to Reply a Thank-you Note or Positive Reviews	142
B.	Practice: Reply a Thank-you Note and Online Positive Reviews	145
Part IV	Knowledge Link 知识链接	145
	MICE Economy	145
Unit 14	Sales and Marketing Department 销售部	148
Part I	Listening Practice 听力练习	148
	Hotel Sales and Marketing Department	148
Part II	Situational Dialogue 场景会话	150
Dialogue 1	Sales Visit	150

Dialogue 2 Benefits of Digital Marketing	151
Part III Practice Training 实操训练	153
A. Translation	153
B. Job Description	153
Part IV Knowledge Link 知识链接	156
Digital Marketing	156
Unit 15 Hotel Recruitment 饭店招聘	160
Part I Listening Practice 听力练习	161
Hotel Job Hunting Skills	161
Part II Situational Dialogue 场景会话	162
Dialogue 1 A Job Interview 1	162
Dialogue 2 A Job Interview 2	163
Part III Practice Training 实操训练	164
A. Resume Writing	164
B. Practice: Resume	167
Part IV Knowledge Link 知识链接	168
How Employee Engagement Leads to Customer Loyalty (excerpts)	168
Unit 16 Hotel Complaints Settling and Public Crisis Handling 饭店投诉解决与公共危机处理	171
Part I Listening Practice 听力练习	171
Hotel Complaints	171
Part II Situational Dialogue 场景会话	173
Dialogue 1 Complaining About the Air Conditioner	173
Dialogue 2 Settling Complaints — TV doesn't work	174
Dialogue 3 Problems with the Room	174
Dialogue 4 An Earthquake	175
Part III Practice Training 实操训练	177
A. How to Write a Letter of Apology and Handle a Negative Online Review ..	177
B. Practice: Complain Letter and Reply	179
Part IV Knowledge Link 知识链接	180
How to Manage Your Hotel's Online Reputation	180
听力原文及参考答案	183
参考文献	216

General Information About Hotel

饭店概述

Key Words and Expressions

lodge 寄宿; 暂住

en-suite 与卧室配套的; 套房的

B&B Bed and Breakfast, 也可写作 BnB,
提供住宿和早餐的小型旅馆

board 为……提供膳食

casino 赌场

generic 普通的

competent 足以胜任的

keen 渴望的

superb 卓越的

switchboard 总机

allocate 分配

reassuring 令人放心的

courteous 礼貌的

prestigious 声誉高的

CV curriculum vitae 履历

Part I Listening Practice 听力练习

Hotel's Definition and Classification

A. Listen to Passage 1 and fill in the blanks with the information you hear.

A hotel is an establishment that provides _____ paid on a short-term basis. _____ provided may range from a basic bed and storage for clothing, to luxury features like _____ bathrooms. Larger hotels may provide additional guest facilities such as a swimming pool, _____, childcare, conference facilities and _____ services. All service is intended for the _____, both those who stay _____ at the hotel or those who simply use certain facilities _____ by the hotel. Hotel rooms are usually _____ (or named in some smaller hotels and B&Bs) to allow guests to _____ their rooms. Some hotels offer meals as part of a room and

board arrangement.

B. Listen to Passage 2 twice and answer the following questions.

1. What are the classification standards mentioned according to the passage? (List at least 3 of them)

2. What types of hotels are mentioned in this passage?

C. Listen to Passage 2 again and match the hotel types in Column A with the features in Column B.

Column A

- a. Business Hotels
- b. Suite Hotels
- c. Resort Hotels
- d. Casino Hotels
- e. Economy Hotels

Column B

- 1. locate in the scenic area with recreational facilities
- 2. hotels with gambling facilities
- 3. provide limited amenities for travelers with limited budget
- 4. have a living room and a separate bedroom
- 5. locate in downtown or business districts with well-equipped facilities

Part II Situational Dialogue 场景会话

Dialogue 1

An Intern Interview



The Recruiting Manager (R) of Human Resource Department, Ritz-Carlton Hotel, is now interviewing one of the intern candidates (C) at a university recruitment.

R: Nice meeting you, Miss Wu. Please have a seat.