

旅游饭店英语等级考试参考用书

Hotel English

旅游饭店 职业英语

第2版

旅游饭店职业英语编委会 编

—— 初级 ——



旅游教育出版社

※旅游饭店英语等级考试参考用书※

旅游饭店职业英语

第3版

(初级)

旅游饭店职业英语编委会 编

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:李红丽

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店职业英语(初级)/北京市旅游局岗位职务培训指导委员会编. - 北京:旅游教育出版社,2005.9

旅游饭店英语等级考试参考用书

ISBN 7-5637-1322-0

I. 旅… II. 北… III. 旅游饭店—英语—水平考试—自学参考资料 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 103611 号

旅游饭店英语等级考试参考用书

旅游饭店职业英语

(初级)

北京市旅游局岗位职务培训指导委员会 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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	6.875
字 数	109 千字
版 次	2005 年 11 月第 1 版
印 次	2005 年 11 月第 1 次印刷
印 数	1 ~ 10 000 册
定 价	20.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

“旅游饭店英语等级考试参考用书”

编委会

主 任：于长江

副主任：熊玉梅 温子吉 顾晓园 于德斌
马树群 徐锦祉 辛 涛

编 委：(以姓氏笔画为序)

王 东 王 建 孙仲兰 孙佳莉
刘海霞 张 迅 张 延 郑建平
周树琦

审 订：David Tool(美) 赵 丽 潘素玲
林树华

《旅游饭店职业英语》(初级)编写人员

主 编：刘海霞

编 者：(以姓氏笔画为序)

王 瑾 孙雪莲 姚 蕾

《旅游饭店职业英语》(中级)编写人员

主 编：刘海霞

编 者：(以姓氏笔画为序)

王鲜云 张启伦 韩 宁

《旅游饭店职业英语》(高级)编写人员

主 编：张 迅 张 延

前 言

2008年北京奥运会的召开,对旅游饭店从业人员的英语水平提出了更高的要求。为适应新形势的需求,北京市旅游局岗位职务培训指导委员会组织有关专家重新修订了《北京市旅游饭店英语等级考试大纲》,并按照新大纲编写了这套“旅游饭店英语等级考试参考用书”。

本套教材分为《旅游饭店职业英语》初级、中级和高级三本。在编写过程中,充分吸取了以往相关教材的编写经验,紧贴饭店工作实际,每个对话和练习都注意选择饭店工作中最真实、最常用的场景,具有很强的实用性,有助于提高学习者实际应用语言的能力。另外,结合饭店业从业人员的职业特点以及员工应具备的基本语言交际能力,将功能训练与情景对话结合,注重交际技能的训练,单元教学和练习内容尽量模拟饭店一线员工工作中与客人真实对话的情景,增强了趣味性,有助于提高学习者的语言交际能力。

本套教材的内容和北京市旅游饭店英语等级考试紧密结合,针对性强,既适用于旅游院校的专业英语教学,也适用于饭店在职员工的英语培训,又可作为参加饭店英语等级考试人员的自学教材。

本套教材的初、中级部分由刘海霞担任主编,王瑾、孙雪莲、姚蕾负责初级的具体编写工作,王鲜云、张启伦、韩宁负责中级的具体编写工作。另外,史慧洁为初级本提供了部分插图。

本套教材高级部分由张迅和张延共同担任主编。其中张迅负责第1单元至第7单元的编写工作,张延负责第8单元至第14单元及课文译文、练习答案和词汇表的编写工作。

本套教材在编写和审订过程中,得到了旅游教育出版社、浙江财经学院外国语学院、浙江工商大学旅游学院及首都旅游集团、北京中国大饭店、北京凯宾斯基饭店、北京长安戴斯大饭店、北京京伦饭店、北京京瑞温泉国际酒店的帮助,北京市振华旅游学校校长王东也对本教材的编写给予了大力的支持,在此表示真诚的感谢。

由于时间仓促,本套教材若有不足之处,恳请广大读者批评指正。

北京市旅游局岗位职务培训指导委员会
2005年9月

目 录

Unit One Concierge

礼宾服务

Lesson 1 Welcome to Our Hotel

欢迎来到我们酒店 3

Lesson 2 May I Show You to Your Room

我可以带您去您的房间吗 9

Unit Two Front Office

前厅服务

Lesson 3 What Kind of Room Would You Like

您想预订什么样的房间 19

Lesson 4 Do You Have a Reservation

您有预订吗 26

Lesson 5 Your Total Is 588 Dollars

您的费用总共是 588 美元 33

Unit Three Housekeeping

客房服务

- Lesson 6 May I Clean Your Room Now
现在可以为您打扫房间吗 43
- Lesson 7 We'll Send Someone to Repair It Right Now
我们马上就派人去修 49
- Lesson 8 I'll Pick up Your Laundry Right Now
我马上去取您要洗的衣服 55
- Lesson 9 Business Floor Service
商务楼层服务 62

Unit Four Operator

总机服务

- Lesson 10 This Is Your Wake-up Call
这是您的叫早电话 69
- Lesson 11 You May Call Directly from Your Room
您可以从房间直接打过去 76
- Lesson 12 Would You Like to Leave a Message
您要留言吗 82

Unit Five Food & Beverage

餐饮服务

- Lesson 13 The Order Will Be Sent to Your
Room in a Few Minutes
您点的食物一会儿就送到您的房间 91
- Lesson 14 Are You Ready to Order Now
您现在点菜吗 99
- Lesson 15 How About a Beer
来杯啤酒怎么样 106

Unit Six Business Center

商务中心

- Lesson 16 We Provide Fax and Internet Service
我们提供传真和网络服务 111
- Lesson 17 How About a Flight Leaving at 7 a. m.
早上七点的飞机怎么样 118
- Lesson 18 We Have Several Conference Rooms
for You to Choose from
我们这儿有多个会议室供您选择 127

Unit Seven Other Services

其他服务

Lesson 19 Giving Directions in the Hotel

店内指示方向 133

Lesson 20 You Can Go There by Bus

您可以坐公共汽车去那里 140

Lesson 21 There Are Many Typical Chinese-style

Clothes for You to Choose from

这儿有很多中式特色的服装供您选择
..... 147

Appendix

附录

Key to the Exercises

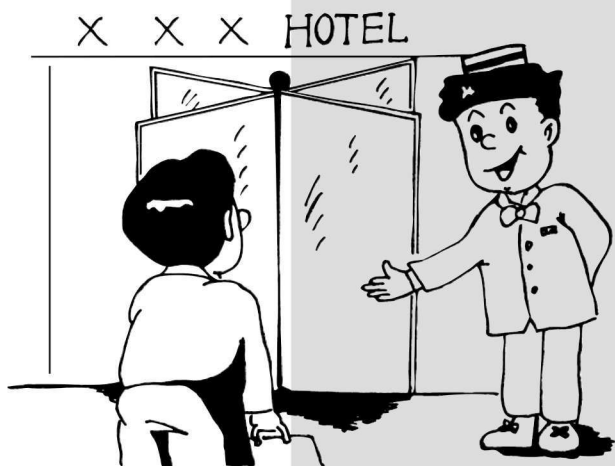
练习答案 157

Glossary

词汇表 178

Unit 0 ne Concierge

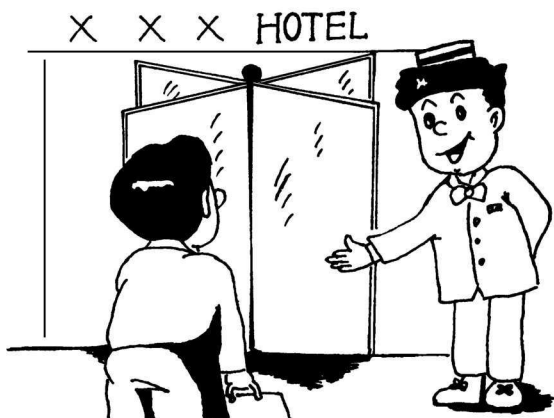
礼宾服务



Lesson 1

Welcome to Our Hotel

欢迎来到我们酒店



Talking to the Guest (情景会话)

1 Doorman: Good morning, Sir. Welcome to our hotel.

门童：先生，早上好。欢迎来我们饭店。

Guest: Good morning.

客人：早上好。

Doorman: I'm the doorman. Let me help you with your luggage.¹

门童:我是这个饭店的门童。我来帮您拿行李吧。

Guest: Thank you.

客人:谢谢。

Key Words (关键词汇)

1. welcome / 'welkəm / v. 欢迎
2. doorman / 'dɔ:mən / n. 门童
3. luggage / 'lʌgɪdʒ / n. 行李



Notes (注释)

1. *Let me help you with your luggage.*

句中 help ... with ... 是连用结构,意思是“帮助某人做某事”。例如:Let me help you with your work. 我来帮您做这项工作吧。

2 Doorman: Good afternoon, Madam. Very glad to have you here.¹

门童:女士,下午好。很高兴您来我们饭店。

Guest: Good afternoon. Can you help me with my luggage?

客人:下午好。你能帮我拿一下行李吗?

Doorman: No problem, Madam.² The Reception Desk is over there. Follow me, please.

门童:没问题,女士。前台就在那边,请跟我来。

Guest: OK.

客人:好的。

Key Words (关键词汇)

1. very / 'veri / *adv.* 非常
2. glad / glæd / *adj.* 高兴的
3. problem / 'prɒbləm / *n.* 问题
4. follow / 'fɒləu / *v.* 跟随

Notes (注释)

1. *Very glad to have you here.*

此句为“I'm very glad to have you here”的省略说法。“I'm glad to do sth.”意思是“我很高兴做某事”。例如:I'm glad to see you again. 很高兴又见到您。

2. *No problem, Madam.* 没问题,女士。

当客人提出要求时,员工一般使用 No problem, Sure 或 Certainly 等回答,让客人感觉到员工服务的热情周到。

We May Also Use These Sentences in Our Work

(工作中我们可能还会使用下面这些句子)

1. It's nice to see you here again, Mr. Smith.

很高兴又见到您,史密斯先生。

2. This way, please.

请这边走。

3. I'll take care of your suitcase.

我来照看您的箱子。

Do You Know This? (你知道吗?)

英语中常用的称呼语

对男士的称呼,常用 Mr. 加上姓氏,英语中人名的顺序为“名字+姓氏”,名字为 given name,姓氏为 last name, family name 或 surname。例如:对 John Brown 先生应称为 Mr. Brown(布朗先生)。

对女士的称呼,常用 Mrs., Miss 或 Ms., 对不同的对象应使用不同的称呼:对于已婚的女性应使用 Mrs. 加上丈夫的姓氏,例如:Mrs. Brown(布朗夫人);对于未婚的女性应使用 Miss 加上姓氏,例如:Miss Brown(布朗小姐);对于婚姻状况不明的女性应使用 Ms. 加上姓氏,例如:Ms. Brown(布朗女士)。

Your Turn to Try Now (试试看)



Listen to the words and repeat (跟读单词)

- | | |
|-----------------|---------|
| 1. case | 箱子 |
| 2. baggage | 行李 |
| 3. carry-on | 手提行李箱 |
| 4. shoulder bag | 挎包 |
| 5. suitcase | 衣箱, 手提箱 |
| 6. belongings | 物品; 财产 |
| 7. article | 物品 |
| 8. wallet | 钱包 |
| 9. handbag | 手提包 |
| 10. backpack | 背包 |



Listen to the sentences, repeat and translate (跟读句子并翻译)

1. I'll take care of your luggage.
2. You've got three pieces of baggage. Is that right, Sir?
3. May I put your suitcase here?
4. Would you mind my putting your baggage here?
5. Shall I show you to your room?



Listen and complete the dialogues (听录音完成对话)

1. Doorman: Good morning, Madam. _____.