

360° 学行业英语
FIELD SPECIFIC ENGLISH 360°

体验

酒店

EXPERIENCING ENGLISH
FOR HOTEL PRACTITIONER

英语

王月 等 编著



词汇精粹+情景对话+经典句型+互动练习+文化之窗

=

最适合酒店从业人员系统学习英语的方案



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

30天
30 Days
酒店英语口语
Hotel English Oral

体验

酒店

EXPERIENCING ENGLISH
FOR HOTEL PRACTITIONER

30天 30 Days

英语

英语



酒店英语口语
30天 30 Days

酒店英语口语
30天 30 Days

360° 行业英语
FIELD SPECIFIC ENGLISH 360°

体验

酒店

EXPERIENCING ENGLISH
FOR HOTEL PRACTITIONER

英语

王月 等 编著

词汇精粹+情景对话+经典句型+互动练习+文化之窗

=

最适合酒店从业人员系统学习英语的方案



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书在内容上涉猎广泛,专业性和实用性强。从餐厅到旅游服务,面面俱到,主题包括打招呼和领位、介绍菜系、餐饮问题解决、登记入住、客户服务、洗衣服务、娱乐休闲服务、旅行线路咨询等。以场景主题描述为主,使从业人员能够形象地了解到如何和客人进行场景交流。每一章内容主要有以下几个方面,即词汇、句子、对话、角色互动、文化补充以及词汇互动。

图书在版编目(CIP)数据

体验酒店英语 / 王月等编著. —北京:中国水利水电出版社, 2008

(360°学行业英语)

ISBN 978-7-5084-5355-2

I. 体… II. 王… III. 饭店—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 026437 号

书 名	360°学行业英语 体验酒店英语
作 者	王月 等 编著
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京中科印刷有限公司
规 格	787mm×1092mm 16 开本 12 印张 211 千字
版 次	2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	29.80 元 (含光盘)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前言

中国酒店业是最早与国际接轨的行业之一，酒店硬件水平基本达到了发达国家水平，软件水平诸如服务质量也达到了一定的程度。但是作为做好国际化服务的最重要手段之一的语言——英语，却始终是制约我国酒店业服务质量进一步提升的瓶颈。特别是中国加入世贸组织以后，中国经济进一步融入世界经济之中，来中国进行商务活动、观光旅游、专项交流的外国友人与日剧增。假如酒店员工语言不通，答非所问，势必影响酒店的服务质量，影响中国在国际上的形象。本书集英语口语交流、专业词汇学习、文化知识了解于一体，为酒店从业人员量身定做，使他们能够掌握所从事行业所需的英语能力。本书摆脱一般教科书的刻板性，增强其行业的针对性和灵活性。在编写中，我们广泛听取各类星级酒店员工的建议和意见，经过反复讨论推敲，最后确定了现在的体例和内容。

本书在内容上涉猎广泛，专业性和实用性强。从餐厅到旅馆服务，面面俱到，主题包括领位、打招呼、介绍菜系、解决抱怨问题、入住登记、结账离开、洗衣服务、娱乐休闲服务等。以场景主题描述为主，使从业人员能够形象地了解到如何和客人进行场景交流。每一章内容主要有以下几个方面，即词汇、句子、对话、角色互动、文化补充以及词汇互动。

词汇部分：

通过丰富多彩形式多样的练习，达到让学习者彻底掌握的目的。而且每个词汇下面的三道线有助于您重复记忆，熟练拼写出本单词。

句子：

精选运用频率较高的关键句型，与对话中使用的句子不重复，让学习者达到英语口语学习的举一反三的效果。



Preface

对话（或课文）：

切合主题的对话，让学习者能够深入理解主题，并可以进行模仿。

角色互动：

学习者可以对酒店行业情景对话进行实战演练，在互动中达到语言的运用自如。

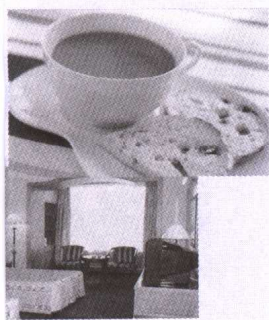
文化补充：

给读者补充必要的英语文化知识。

词汇互动：

本书最有特点的词汇练习部分，能让读者反复练习词汇，在亲身场景游戏中自觉地掌握单词，避免了枯燥的死记硬背记单词。

希望本书能帮助您达到最佳的学习效果，并成为您学习行业英语的一项重要资源，让您在从业过程中把握每一次机会，成功夺得先机！



Contents

目 录

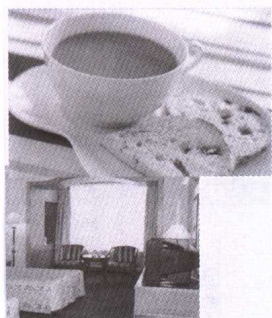
前言

- Unit 1** Greeting and Showing
打招呼 and 领位 / 1
- Unit 2** Reservation
预订 / 7
- Unit 3** Cuisine Introduction
介绍菜系 / 14
- Unit 4** Food Problems and Complaints
餐饮问题与抱怨 / 22
- Unit 5** Pay Bills
结账 / 31
- Unit 6** Check in
登记入住 / 38
- Unit 7** Hotel Problems and Complaints
酒店问题与抱怨 / 46
- Unit 8** Housekeeping
客房服务 / 54
- Unit 9** Laundry Service
洗衣服务 / 62
- Unit 10** Hotel Facilities and Services
酒店设施与服务 / 71



Contents

- Unit 11** Check out
离店 / 79
- Unit 12** KTV and Beer Bar
KTV 与酒吧 / 87
- Unit 13** Teatime
茶点时间 / 95
- Unit 14** Swimming Pool and Gymnasium
游泳池与健身房 / 104
- Unit 15** The Barber and Beauty Salon
理发店与美容厅 / 112
- Unit 16** Meeting (PPT, Presentation)
会议(演示文件,演讲) / 120
- Unit 17** Meeting (Discussion, Yearly Party)
会议(讨论,年会) / 128
- Unit 18** Introduction of Tour Packages
旅游线路咨询 / 135
- Unit 19** Tour Guide
旅行社导游 / 142
- Unit 20** The Introduction of Olympic Games
奥运会简介 / 152
- 附录一 中国小吃英文译法 / 164
- 附录二 中国各地主要景点的英文译法 / 167
- 附录三 酒店词汇大点兵 / 182



Unit 1

Greeting and Showing 打招呼 and 领位



After the guests come to the restaurant, the waiter who stands near the door should greet to the guests in a very friendly and amiable way and then lead them to the table. In most of the restaurants, there are smoking area and non-smoking area for guests to choose. And when the restaurant is too busy to have any vacant table, the waiter should invite the guests to wait for a while very politely and sincerely.

顾客进入餐厅后，站在门口迎宾的服务员要非常友好、亲切地向顾客打招呼并领位。大多数餐厅都会分吸烟区和非吸烟区供顾客选择。如果餐厅太忙，没有空位，服务员要非常礼貌和诚挚地请客人等待片刻。

Words 词汇库

► a party of four 一行四个人

► marvelous *adj.* 不可思议的

► near the street 临街

► menu *n.* 菜单

► waiter *n.* 服务员

► waitress *n.* 女服务员

► book *v.* 预订

► wait *n.* 等待时间

► take order *v.* 点菜

► breakfast *n.* 早餐

Dialogue 情景会话

Dialogue A

(A = Waiter 服务员 B = Guest 客人)

- A Good evening, sir. Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?
晚上好, 先生。欢迎光临。您有预约吗?
- B No, we don't.
没有。
- A How many people are you together?
您们一共几个人?
- B Just two persons.
只有两个人。
- A How about the table by the window over there?
那边靠窗的座位怎么样?
- B That's marvelous.
太好了。
- A This is your menu. Your waiter will be here soon. Enjoy your dinner.
这是您的菜单, 服务员马上来, 请享用您的晚餐。
- B Thank you.
谢谢你。

Dialogue B

(A = Guest 客人 B = Clerk 店员)

- A Do you have a table for three? We'd like to have a table near the street.
有没有可供三个人坐的桌位? 我们想要一个临街的位子。
- B I'm sorry. We have so many guests this evening.

很抱歉。今晚客人太多了。

A How long is the wait?

我们大概需要等多久?

B Eight o'clock should be OK.

8点应该没问题。

(at 8 o'clock 8点钟)

B I'm sorry for making you wait for so long. Now there is a table available in non-smoking section. Please follow me.

很抱歉让您等这么久。现在非吸烟区有一个空桌。请跟我来。

A Thank you.

谢谢。

Sentences 经典绝句

1. We're a party of five.

我们五个人。

2. We've booked a table.

我们已经订了桌位。

3. We have so many guests today.

今天我们客人太多了。

4. Do you have a table for three?

有没有可供三个人坐的桌位?

5. How long a wait do you think there will be?

你觉得大概要等多久?

6. When can we get a table?

什么时候我们可以有桌位?

7 Are you serving breakfast now?

你们现在正供应早餐吗?

8 May I take your order?

您可以点菜了吗?

9 I'd like to see the menu, please.

我想看看菜单。

10 I'm sorry. I thought you had one. Here you are.

抱歉, 我以为您已经有一份了, 给您。

Dialogue in Action 互动练习

Some questions are listed as followed. You are required to answer these questions. You can use the key words:

请回答下面列举的问题, 您可以用重点词汇:

a party of four near the street waiter book take order

(Q = Question A = Answer)

Q1: Have you made a reservation?

A: _____.

Q2: May I take your order?

A: _____.

Q3: Do you have a table near the street?

A: _____.

Q4: Are you serving lunch now?

A: _____.

Words in Action 单词演练

Match a word to each of the following definition.

- | | |
|---|-----------|
| 1 a list of the dishes to be served or available for a meal | waitress |
| 2 a woman who serves at a table, as in a restaurant | book |
| 3 to arrange for (tickets or lodgings, for example) in advance | menu |
| 4 the first meal of the day, usually eaten in the morning | wait |
| 5 the act of waiting or the time spent waiting | breakfast |

Insert the proper term in the blank and use its correct form.

window party together wait serving

- 1 How many people are you _____?
- 2 How about the table by the _____ over there?
- 3 Are you _____ breakfast now?
- 4 I'm sorry for making you _____ for so long.
- 5 We're a _____ of five.

Unit 2

Reservation 预订



When the guests intend to take dinner in a restaurant, especially for a popular restaurant, they need to make a reservation in advance. When the clerk receives the call, he needs to ask for several questions including the name of the guest, the arrival time, the number of the guests, and whether they need non-smoking area or not, etc.

当客人需要去餐厅就餐时，尤其是很受欢迎的餐厅，都需要提前预订。当店员接到相关电话时，他要问清一些事项，比如客人的名字、到达时间、客人人数以及是否需要非吸烟区等。



Words 词汇库

► dress code 衣着规定

► reserve v. 预订

► by the window 靠窗边

► smoking section 吸烟区

► non-smoking area 非吸烟区

► cancel v. 取消

► on time 准时

► guarantee v. 保证

► dinner party 晚宴

► jeans n. 牛仔裤

Dialogue 情景会话

Dialogue A

(A = Clerk 店员 B = Guest 客人)

- A This is "Century Hotel". Good morning. May I help you?
早安，世纪大酒店，能为您效劳吗？
- B Yes, sir. I'd like to reserve a table for tonight. We are a group of six.
是的，先生。我想订一张今晚的桌子。我们一共六个人。
- A May I have your name first, please?
请先告诉我您的名字好吗？
- B Sure. My name is Jack Carson.
当然。我叫杰克·卡森。
- A All right. I've written it down. For what time?
好的，我记下了。您要订几点的？
- B We'll come around eight o'clock. By the way, we'd like a table with a view of garden in the smoking section.
我们大约八点钟到达。顺便说一下，我想要面对花园的吸烟区的桌子。
- A OK. We will hold the table for you about 20 minutes.
好的。我们会帮您保留 20 分钟。
- B I see. We'll be there on time. And do you have a dress code for the guests?
我知道了。我们会准时到达。你们对顾客有衣着规定吗？
- A No jeans, please.
请不要穿牛仔裤。
- B OK.
好的。
- A Thank you for calling, sir. We look forward to your visit.
先生，感谢您的电话，我们盼望着您的光临。