

21世纪全国高职高专旅游系列实用规划教材



酒店

英语

王迎新 · 主编



中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游系列实用规划教材

酒 店 英 语

主 编 王迎新
副主编 韦夏婵 彭 华
吴肖淮 张笑白

中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本教材从酒店专业学生将来实际工作需要出发,重视培养学生各方面能力。本教材分为酒店简介(第0章)和酒店服务(第1—4章)两大部分,书后附有练习答案。其特点是:内容全面实用、图表结合、直观性强,符合课程设置要求。

本教材适用于高职高专院校、成人高校、本科院校高职酒店专业及其他相关专业的教学用书,也可以作为酒店从业人员的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语/王迎新主编. —北京:中国林业出版社;北京大学出版社, 2008.4
(21世纪全国高职高专旅游系列实用规划教材)

ISBN 978-7-5038-5004-2

I. 酒… II. 王 III. 饭店—英语—高等学校:技术学校—教材 IV. H31
中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第044421号

书 名: 酒店英语

著作责任人: 王迎新 主 编

总 策 划: 牛玉莲 林章波

执行策划: 郑铁志 吴 迪

责任编辑: 吴 迪 杜 娟

出 版 者: 中国林业出版社(地址:北京市西城区德内大街刘海胡同7号 邮编:100009)

网址: <http://www.cfph.com.cn> E-mail: cfphz@public.bta.net.cn

电话: 编辑部 66170109 营销中心: 66187711

北京大学出版社(地址:北京市海淀区成府路205号 邮编:100871)

网址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn> E-mail: pup_6@163.com

电话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部: 62754962

印 刷 者: 北京市昌平百善印刷厂

发 行 者: 中国林业出版社 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

版次印次: 2008年4月第1版: 2008年4月第1次印刷

开 本: 787mm×960mm 16开本 17印张 326千字

定 价: 26.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究

21 世纪全国高职高专旅游系列实用规划教材 编写指导委员会

顾 问：谢彦君（东北财经大学旅游与酒店管理学院）

黄震方（南京师范大学旅游系）

主 任：李丰生（桂林旅游高等专科学校）

常务副主任：林伯明（桂林旅游高等专科学校）

副 主 任：卢 一（四川烹饪高等专科学校）

朱承强（上海师范大学旅游学院）

王昆欣（浙江旅游职业学院）

吴忠军（桂林工学院旅游学院）

委 员：（按拼音排序）

陈桂生（长沙航空职业技术学院）

邓清南（成都电子机械高等专科学校）

古文丽（新疆农业职业技术学院）

姜德刚（渤海大学高职学院）

李建峰（陕西财经职业技术学院）

谭传凤（武汉商贸职业学院）

谢 苏（武汉职业技术学院）

王 湘（北京联合大学旅游学院）

王亚伟（郑州牧业工程高等专科学校）

王 瑜（福建商业高等专科学校）

赵桂毅（淄博职业学院）

周国忠（浙江旅游职业学院）

周 旗（南阳师范学院环境科学与旅游学院）

秘 书 长：周江林（桂林旅游高等专科学校）

牛玉莲（中国林业出版社教材中心）

林章波（北京大学出版社第6事业部）

前 言

随着改革开放的深入、国民经济的发展和社会的进步，中国的旅游业和酒店业也势必迎来新的黄金发展期。

酒店从业人员可以说是站在旅游业的最前线，对于涉外酒店的一线员工，流畅的英语是他们为外宾提供优质服务的前提，更重要的是，在用英语为外宾服务的过程中，能够把中国人的热情、中国悠久的文化传递给世界各国的朋友。

目前，很多服务人员不能熟练地和外宾进行交流。原因有两个：一是大部分酒店员工文化基础差，英语底子薄，不知如何与客人进行交流；二是虽然有点英语基础，但对酒店服务的有关英语知识不甚了解，特别是一些专业词汇，如菜名、酒名、饮料等。只要掌握方法，在日常工作中多积累，多模仿，多实践，这些都不是问题。

本教材正是按照这种方法编写的，其内容涵盖了对酒店各个服务部门的介绍，并按照工作流程的顺序来设计编排。本教材分为两大部分，第一部分“酒店业简介”（第0章）对现代酒店的类型、酒店集团及发展做了总体介绍；第二部分“酒店服务”（第1—4章）包括前台服务、客房服务、餐饮服务、其他服务4章内容，每一章首先对部门做简要介绍，而章内又划分为单元，每一单元设有学习目标、背景常识、经典演习（对话，课文，其后附有生词、注释、重点句型、情景表演、思考练习（包括句型练习、判断酒店行业中经常出现的表达上的错误、完成对话、翻译、有关酒店行业的阅读资料）和知识链接。本教材的特点是：

（1）课程体系定位明确：本教材的设计是以满足社会和学生的需要为目的，结合职业岗位群，面向就业，突出应用。

（2）内容全面实用、图表结合、直观性强：本教材首先对各服务部门的岗位结构和岗位职能做了简要介绍，接着是与服务人员工作密切相关的某些岗位常识、情景对话、短文阅读和实用语句，同时还设置了典型的课外练习和知识链接，此外，书中还列出了大量实用样板和表格，具有很强的直观性。

（3）符合学校课程设置要求：本教材以高职教育的培养目标为依据，充分考虑我国高等职业院校的教学实践和高职学生的知识结构与接受能力，同时注重教材的科学性、实用性和通用性。

本教材适合酒店从业人员作为学习英语的自学教材，也适合该行业作为培训教材。

本教材由多所高校从事专业英语教学的资深教授和老师编写。王迎新担任主编,韦夏蝉、彭华、吴肖淮、张笑白担任副主编。全书由王迎新统稿。其编写分工如下:韦夏蝉编写第一部分酒店业简介(第0章)、第二部分第1章的第3、4单元和第3章的第2单元;王迎新编写第二部分第1章的第1、2单元;彭华编写第1章的第5、6、7单元;吴肖淮编写第2章的第1、2、3单元;张笑白编写第2章的第4、5、6单元;于本凤编写第3章的第1单元;孙晓茜编写第3章的第3、4、5单元;刘静娜编写第4章的第1、2、3单元;周涛编写第4章的第4单元;张燕编写第4章的第5单元和最后的附录。

在编写的过程中,我们参考了大量的酒店文献和相关书籍,在此一并表示感谢!
因作者水平有限,书中不当之处在所难免,敬请各界读者批评指正。

编 者
2007年11月

Contents

目 录

Chapter 0	A BRIEF INTRODUCTION TO HOTEL INDUSTRY 酒店业简介	1
Chapter 1	FRONT DESK 前台服务	8
Unit 1	Making a Reservation 客房预订	9
Unit 2	Reception 登记入住	20
Unit 3	Bell Service 提送行李服务	30
Unit 4	Information Service 信息服务	38
Unit 5	Exchanging Money 兑换外币	44
Unit 6	Complaints 处理投诉	53
Unit 7	Checking out 结账	63
Chapter 2	HOUSEKEEPING 客房服务	72
Unit 1	Guiding the Guests to Their Rooms 迎客人进房	73
Unit 2	Cleaning the Room 客房清理服务	82
Unit 3	Maintenance 维修服务	91
Unit 4	Laundry Service 洗衣服务	99
Unit 5	Room Service 客房送餐服务	108
Unit 6	Emergency 处理客房突发事件	117
Chapter 3	FOOD AND BEVERAGE 餐饮服务	126
Unit 1	Booking a Table 预订餐位	127
Unit 2	Greeting and Farewell 迎送宾客	136
Unit 3	Taking Orders 点菜	144
Unit 4	Bar Service 酒水服务	153
Unit 5	Serving at the Dinner 席间服务	161
Chapter 4	OTHER SERVICE 其他服务	169
Unit 1	Business Center 商务中心	170

II ••• | 酒店英语

Unit 2	Health and Recreation Center 康乐中心	179
Unit 3	Shopping Center 购物中心	192
Unit 4	Telephone 电话服务	200
Unit 5	At the Cloakroom 寄存服务	208
APPENDIX 1	Reference Answer 参考答案	216
APPENDIX 2	Expressions for Hotel Introduction 酒店性质的英文表达	251
APPENDIX 3	Public Notice in Hotels 酒店告示常用语	254
APPENDIX 4	Traditional Festivals 中外重要传统节日	260
APPENDIX 5	Diets Forbids, Preferences and Etiquettes of Main Guest Countries 我国主要客源国的饮食禁忌、偏好与礼节	262
	参考文献	264

Chapter 0

A BRIEF INTRODUCTION TO HOTEL INDUSTRY

酒店业简介

0.1 A Brief Introduction To Hotels

酒店简介

对酒店或宾馆一词的解释可追溯到千年以前，早在 1800 年《国际词典》一书中写到：酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所，一般来说就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。具体地说，酒店是以它的建筑物为凭证，通过出租客房、餐饮及综合服务设施向客人提供服务而获得经济收益的组织。

在英语中，除了 hotel 外，用来表示住宿设施的词还有 motel(汽车旅馆)、tavern(小酒店)、inn(公路边的客栈)、lodge(小旅馆)、house(公寓)、guesthouse(招待所)、hostel(宿舍、青年旅馆)、ordinary(小旅店)、resort(度假村)等。

0.1.1 酒店的分类

(1) 根据酒店市场及宾客特点划分

商业型酒店(Commercial Hotel)：一般位于交通便利的商业中心，商务所需的服务及各种设施要一应俱全。

长住型酒店(Resident Hotel)：这类饭店只提供住宿、饮食等基本服务，饭店的组织、设施、管理较其他类型简单。

度假型酒店(Resort Hotel)：多位于山区、海滨等风景区，便于开展各种娱乐、体育、休闲项目。

会议型酒店(Convention Hotel)：一般位于政治、经济中心或游览胜地，需配备会议厅、展览厅、宴会厅、多媒体设备等相应的配套设施。

赌场酒店(Casino Hotel)：多位于全球几大博彩中心，饭店收入以博彩业为主，住宿、餐饮为配套设施。

汽车旅馆(Motel)：位于高速公路等干线旁，为驾车旅行者提供住宿、餐饮等服务。

B&B 家庭式饭店(Bed and Breakfast)：一种家庭式的向客人提供住宿和早餐的饭店。

(2) 根据设施和服务质量的等级划分

一星级酒店(one-star hotel)：设备简单，只具备食宿的基本功能，能满足客人最简单的旅行需要。

二星级酒店(two-star hotel)：设备一般，除提供食宿外，还有小卖部、邮电、理发等简单服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级。

三星级酒店(three-star hotel): 设备齐全, 在二星级酒店设施的基础上, 还有会议室、休息室、酒吧、咖啡厅、美容院、舞厅等多种综合服务设施。这种属于中等水平的酒店因设施及服务良好而价钱相对较便宜, 在国际上最受欢迎, 数量较多。

四星级酒店(four-star hotel): 设备豪华, 综合服务设施完善, 服务项目多, 服务质量优良, 室内布置装潢考究。客人不仅能够得到高级的物质享受, 也能得到很好的精神享受。

五星级酒店(five-star hotel): 设备十分豪华, 设施更加完善, 服务质量要求极高。除了房间设施豪华外, 服务设施齐全。具有各种各样的餐厅, 较大规模的宴会厅、会议厅, 综合服务比较齐全, 是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动的中心。

0.1.2 酒店的组织结构

各酒店会根据实际的经营情况来设计自己的组织结构, 一般而言, 酒店中会包含以下部门:

总经理室	General Manager's Office
总经理办公室	Executive Office
销售部	Sales Department
公共关系部	Public Department
前厅部	Front Office
客房部	Housekeeping Department
餐饮部	Food and Beverage Department
康乐部	Recreation Department
商场部	Shopping Center
财务部	Financial Department
采购部	Purchasing Department
人事部	Personnel Department
培训部	Training Department
保卫部	Security Department
工程维修部	Engineering Department
行政部	Administration Department

0.2 A Brief Introduction To Hotel Management Groups

世界著名酒店集团简介

根据2007年1月1日的全球酒店行业报告中,MKG Consulting统计全球共有43 000家运营的酒店,550万间客房。而全球十大酒店管理集团就管理和控制着32 040家酒店,提供约388万间客房,约占全球总数的75%和70%,具有举足轻重的地位。目前世界各大酒店管理集团非常重视中国市场的开发。本节将根据酒店集团的规模及其在中国的发展程度介绍一些著名的酒店集团。

0.2.1 洲际酒店集团(Intercontinental Hotels Group)

英国洲际酒店集团成立于1946年,是全球最大且拥有最多酒店品牌的酒店管理公司。在100多个国家里拥有、运营及管理的酒店有3 741多家,酒店客房超过55.6万间,是目前在华拥有酒店数量最多的集团,计划到2008年在华酒店总数扩至125家。其旗下的主要酒店品牌包括:

洲际饭店及度假村(Intercontinental Hotels & Resorts): 这个品牌满足国际商务客人和旅游者的需要,并将国际化的服务与当地特色有机地结合起来。

皇冠广场饭店及度假村(Crown Plaza Hotels & Resorts): 这个假日集团的独立品牌专门根据旅游者的需求而设计会议设施,并有专业的人员提供完善的服务。另外还有健康设施和高雅的餐厅及各种各样的娱乐设施,以良好的市场形象来吸引商务客人。

中文假日饭店(Holiday Inn): 在世界各地有1500多间连锁酒店,能提供一些使游客的旅行更满意的服务,包括附有咖啡具、吹风机和电熨斗的舒适客房,高级餐饮服务、房间服务、休息室、游泳池和健身中心。对于商务旅客还提供24小时商务助理、会议设施和忠实宾客奖励计划(Priority Club)。

除此之外,洲际集团还拥有 Holiday Inn Express(假日快捷饭店)、Holiday Inn Garden Court(假日花园庭院)、Holiday Inn Select(假日精选饭店)、Holiday Inn Sun Spree Resorts(假日阳光度假村)、Candlewood Suites(蜡木公寓饭店)等品牌。

0.2.2 万豪国际酒店集团(Marriott International Hotels)

美国万豪是全球首屈一指的酒店管理公司,创建于1927年,在美国及其他67个

国家和地区管理着 2 775 家酒店, 提供约 50.2 万间客房。于 1997 年进入中国酒店业市场, 到 2006 年底, 万豪在中国管理的酒店突破 37 家, 提供 13 237 间客房。上海已经成为万豪唯一在美国本土以外拥有万豪全部国际品牌的城市。万豪国际酒店旗下的主要品牌有:

丽兹卡尔顿(The Ritz-Carlton): 全球顶级酒店, 提供优越非凡的私人服务和酒店设施, 而且四周洋溢温馨欢悦的气氛, 令顾客放怀享受度假时光。各式各样尊贵的服务融会地方文化, 能为顾客带来一次与众不同的旅游体验。

万豪酒店及度假酒店(Marriott Hotels & Resorts)是面向高消费阶层、全面服务的酒店。它提供一整套高质量的服务, 包括各种餐厅与休息厅, 设备齐全的健身中心、游泳池、礼品商店、服务中心、商务中心和会议设施。将“服务精粹”的定义发挥得淋漓尽致。

JW 万豪酒店及度假酒店(JW Marriott Hotels & Resorts): 每家 JW 万豪酒店都提供非凡的设施和体贴称心的服务、雅致的装潢及丰富的餐膳, 凸显每位贵宾的优越身份, 为豪华住宿服务下了一个新的定义。

万丽酒店及度假酒店(Renaissance Hotels & Resorts): 以时尚的风格及优越的设施为商务、会议以及度假旅游提供全服务住宿。通常位于大城市的商业区和机场附近。

除此之外, 万豪酒店集团还拥有万怡酒店(Courtyard By Marriott Hotels & Resorts)、万豪行政公寓(Marriott Executive Apartment)、万豪居家(Residence Inn)、万豪费尔菲尔德(Fairfield Inn)、万豪春丘(Springhill Suites)、万豪度假俱乐部(Marriott Vacation Club)、华美达(Ramada Plaza)等高中低档品牌。

0.2.3 希尔顿酒店管理集团公司(Hilton Hotels Corporation)

创立于 1919 年, 如今的希尔顿酒店管理集团公司由希尔顿国际酒店集团(HI)和希尔顿酒店管理公司(HHC)组成, 分别管理美国境内和美国之外全球范围的希尔顿酒店。在世界 55 个国家经营超过 2900 家连锁酒店, 提供约 49.7 万间客房。

港丽酒店(Conrad Hotels)代表着希尔顿家族品牌的超豪华酒店, 它采取高档饭店策略, 酒店专门开设在欧洲、亚洲、澳洲、南美和中东地区的国家首都和极具异国情调的旅游胜地。港丽酒店为商务和休闲旅客提供一流的服务和豪华的环境, 拥有最好的娱乐设施、餐厅、现代化的健康中心、丰富多彩的娱乐活动和最高级的会议设施。

希尔顿集团还拥有希尔顿(Hilton Hotel)、斯堪的克(Scandic)、双树(Double Tree)、大使套房酒店(Embassy Suite)、哈里逊会议中心(Harrison Conference Center)、庭园旅馆(Garden Inn)、汉普顿旅馆(Hampton Inn and Suites)等品牌。

0.2.4 喜达屋国际酒店集团(Starwood Hotels & Resorts Worldwide)

喜达屋集团运用直接或间接由其子公司管理的方法来经营饭店和娱乐休闲业务。目前在全球管理约 871 间酒店, 提供 26.5 万间客房。喜达屋旗下的品牌主要有:

圣·瑞吉斯(St. Regis): 圣·瑞吉斯饭店是世界上最高档饭店的标志, 代表着绝对私人的高水准服务。

寰鼎(Westin): 每一家寰鼎酒店都有不同的建筑风格和环境, 但总保持着一致的质量和服务。酒店每天都提供全新的可供选择的服务, 为商务客人和带小孩的游客提供宁静和高效的个性化服务。

喜来登(Sheraton): 是一个在传统而雅致的环境中为顾客提供温馨服务的跨国酒店品牌。作为喜达屋最大的酒店品牌, 喜来登为商务和休闲客人提供满足他们需求的服务, 酒店地域分布广泛。

除此之外, 喜达屋酒店集团还拥有福朋(Four Point)、W 饭店(W Hotels)等品牌。

0.2.5 凯悦酒店集团(Hyatt Hotels)

自 1957 年第一家凯悦酒店在美国洛杉矶开业, 经过 50 余年的发展, 凯悦的酒店总数达到 733 家, 客房 14.1 万间, 为商务及休闲旅客提供理想居所及高质量的服务。旗下主要品牌有:

凯悦(Hyatt Regency): 凯悦是普遍意义的五星级酒店, 是中型的豪华商务酒店, 为客人提供舒适豪华的客房、各式餐厅、大中型宴会以及会议设施等。

君悦(Grand Hyatt): 君悦定位是大型的超豪华酒店, 君悦一般有 450~600 个床位, 价格在 125 美元/天左右, 多设在大都市或旅游度假胜地, 往往以宏伟的外观以及华丽尊贵的大堂设计取胜。

柏悦(Park Hyatt): 定位于超豪华精品酒店, 多设在大都市的中心区, 以极尽讲究的设计和细致入微的专人服务而闻名。柏悦一般只有 200 多个床位, 价位在 175 美元/天左右。

此外, 凯悦酒店集团旗下还拥有凯悦度假村(Hyatt Resorts)及凯悦度假俱乐部(Hyatt Vacation Club)等品牌。

0.2.6 雅高酒店管理集团(ACCOR Hotels)

法国雅高集团是全球最大的酒店集团之一, 在欧洲处于业界主导地位。ACCOR 法语意为和谐。雅高集团目前管理着超过 4 121 家酒店, 提供 48.6 万间客房。旗下主要品牌有:

索菲特(Sofitel Hotels & Resorts): 索菲特是雅高豪华酒店品牌。索菲特酒店的特点是高雅的内部设计、热情周到的服务、精美的餐饮。索菲特把法国优雅的生活格调融入了世界著名的旅游胜地。

诺福特酒店(Novotel Hotels & Resorts): 诺福特酒店一般位于城市中心、市郊、主要高速干道、航空机场或海滨附近,是商务旅行顾客的休闲场所,也是家庭周末休假或度假的目的地。

除此之外,雅高集团还拥有美居酒店(Mercure Hotels & Resorts)、宜必思饭店(Ibis Hotels)、一级方程式汽车旅馆(Formule 1 Hotels)等品牌。

0.2.7 香格里拉酒店集团(Shangri-la Hotels & Resorts)

由郭鹤年先生 1971 年创办于新加坡,香格里拉酒店以香港为大本营,在亚洲、中东的主要城市及广受欢迎的度假地点都建有豪华酒店和度假村。一共有 47 家酒店提供约 2.1 万间客房,如今已成为亚洲区最大的豪华酒店集团。有五星级的香格里拉(Shangri-La)和四星级的商贸饭店(Trader)两个品牌。借助香格里拉(Shangri-La)优美名称的深切含义,配以融合现代化及亚洲建筑特色的[S]标志,体现酒店以亲切、和谐及自然美的精神为顾客服务的宗旨。

0.2.8 锦江酒店管理集团

锦江酒店管理集团是国内最大的酒店集团。锦江酒店获许可使用享誉中国的“锦江”及“锦江之星”商标,旗下营运中及筹建中的酒店包括经典酒店、豪华酒店、商务酒店和锦江之星旅馆共 277 间,客房总共超过 5.4 万间;由高雅经典的锦江饭店及和平饭店到简约经济的锦江之星旅馆,致力于迎合各阶层顾客的需要。名列全球酒店集团 300 强第 22 位,列亚洲第一位,获“中国最具影响力本土酒店集团”的称号。

Chapter 1

FRONT DESK

前台服务

About Front Desk 前台简介

前台，也称大堂部、前厅部，一般设在酒店最前部的醒目位置，是客人进出酒店的会集场所，也是酒店对客户服务开始和最后完成的场所，又是客人对饭店产生第一印象和最后印象的地方。因此，人们常把前厅称做是酒店的门面和橱窗。它为客人提供订房、登记、分房、换房、问询、电话、订票、留言、行李、退房等一系列服务。

Unit 1 Making a Reservation

客房预订

【学习目标】

知识目标: 学习客房预订的有关知识、重点句型, 了解客房预订的基本程序。

技能目标: 掌握客房预订的重点句型和有关表格的填写。

能力目标: 通过本单元的学习, 能熟练运用客房预订的有关语句和客人进行交流, 并能帮助客人解决某些疑难问题。

1.1 客房预订常识

1.1.1 客房预订的常见方式

柜台预订(talk)、电话预订(telephone)、传真订房(fax)、信函订房(mail)、口头订房(verbal)、网络订房(internet)、口头预订(contact)。

1.1.2 客房预订的种类

(1) 临时性预订(advanced reservation)

临时性预订是客房种类中最常见、最简单的一种预订。临时性预订是指客人的订房日期与抵店日期非常接近, 甚至在抵达酒店当天才联系订房。这种预订通常由总台接待处受理, 而且超过 18:00 以后酒店有权将房间出租给其他客人。

(2) 确认性预订(confirmed reservation)

确认性预订是酒店经常采用的一种比较重信誉的预订方式。若客人到了规定时间而未到达, 也没有提前与酒店联系, 则在用房紧张时期, 酒店有权将保留的客房出租给未经预订而直接抵店的客人。

(3) 保证性预订(guaranteed reservation)

保证性预订是指宾客通过使用信用卡预付定金、签订合同等方法, 来保证酒店应有的收入, 同时饭店会保证为这类客人提供所需的客房, 使双方建立起一种更为牢靠的关系。酒店在任何情况下必须保证提供客人所需要的房间, 并保留房间至到店日期的次日退房结账时间为止。同时客人也要保证按时入住, 否则要承担经济责任。在一般情况下, 保证性预订可以通过预付定金、使用信用卡和订立合同等形式进行担保,