

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

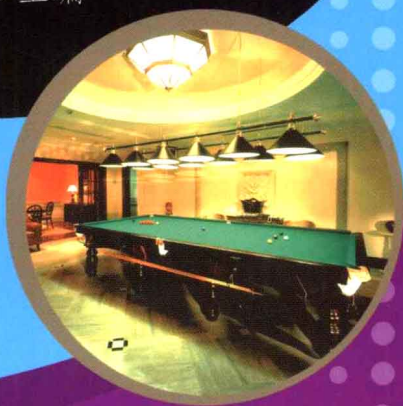
English

FOR ROOM SERVICE &
RECREATION ATTENDANTS

房内用膳送餐员和康乐服务员

岗位英语

姜玲◎主编



- ★众星级酒店协力支持
- ★国内外专家精心打造



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

English

**FOR ROOM SERVICE &
RECREATION ATTENDANTS**

房内用膳送餐员和康乐服务员

岗位英语

姜玲◎主编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

丛书策划:张 斌

责任编辑:李红丽

图书在版编目(CIP)数据

房内用膳送餐员和康乐服务员岗位英语/姜玲主编. —北京:旅游教育出版社,2007.3

(“新标准”酒店岗位英语)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1485 - 8

I. 房… II. 姜… III. 饭店 - 英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037706 号

“新标准”酒店岗位英语

房内用膳送餐员和康乐服务员岗位英语

English for Room Service and Recreation Attendants

姜 玲 主 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)
E - mail	tepx@163.com
印刷单位	北京国彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	9.625
字 数	149 千字
版 次	2007 年 9 月第 1 版
印 次	2007 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6000 册
定 价	32.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

“新标准”酒店岗位英语 编委会

主编：姜玲

编委：孙根枝

虞珊珊

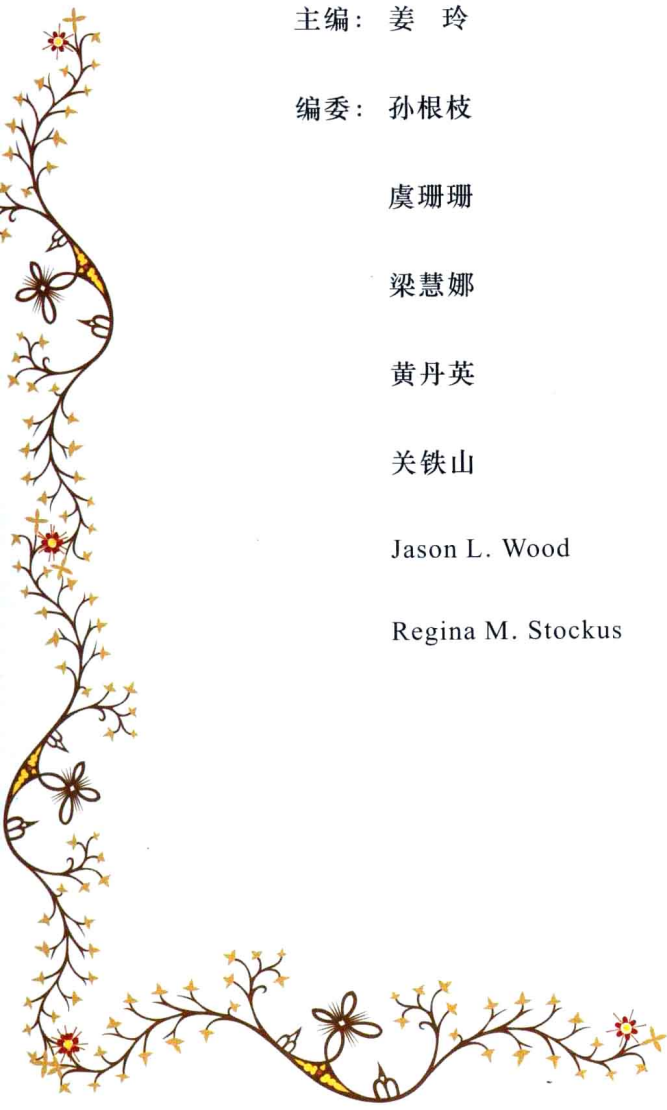
梁慧娜

黄丹英

关铁山

Jason L. Wood

Regina M. Stockus



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书专业实用，通俗易懂，图文并茂，构思巧妙，内容丰富，集知识性、操作性及趣味性于一体。它是酒店员工难得的工作图书、英语培训教科书，也是对酒店工作感兴趣人士的趣味读物。

作为一名酒店业资深管理人员，我对丛书主编和作者对酒店业的深刻理解及渊博的专业知识感到惊喜，深知没有巨大的投入不可能把这样一套好书奉献给致力于酒店工作的广大读者。我衷心地祝贺他们！衷心地祝愿“‘新标准’酒店岗位英语”丛书能够真正帮助并激励中国酒店业员工在酒店职业生涯道路上取得成功！

邓兴平

新加坡君华酒店集团高级副总裁

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套难能可贵的好书籍。它对提高酒店从业人员的岗位英语技能有极大的帮助。书中英语用法准确，还配有图片和练习，学员可以通过课后练习巩固学到的知识。愿这套好书尽早与读者见面。

高军

西安喜来登大酒店副总经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书非常适合酒店员工培训需要。简单的词语和对话反映了员工在实际工作中与客人沟通所遇到的情景、问题以及应对的方法。酒店业新员工能够从中学习工作内容、工作职责，学到非常有用的英语；从业很久的员工依然能从中获益。

丛书浅显易懂，由浅入深，员工能够循序渐进地学习并掌握日常工作需要用到的英语知识。这是一套难得的好书！

马永芳

西安天域凯莱大酒店副总经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书系统专业，特别适合酒店行业英语培训；教材按不同部门和岗位分类，适合不同部门和岗位员工学习，更有针对性；不仅注重英语培训，更加入酒店知识部分，很适合员工学习、培训。

Irene 李远梅

海口喜来登温泉度假酒店人力资源总监

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是酒店开展英语培训的好教材，也是运作部门日常工作用语的培训指南，更是员工自学英语的良好工具。丛书具有以下特点：

- 反映酒店组织架构和工作职责，英语学习更加“场景化”；
 - 是酒店工作岗位与工作职能的简略缩影；
 - 内容全面，难易程度适当，既可通篇学习，也可有选择性地按照兴趣或需要挑选学习内容。通过学习掌握，完全可以做到在工作中应对自如；
 - 丛书也可以作为酒店对员工的英语考核资料。
- 这是一套值得使用和推荐的酒店英语工具书！

Simpson 韩国兴

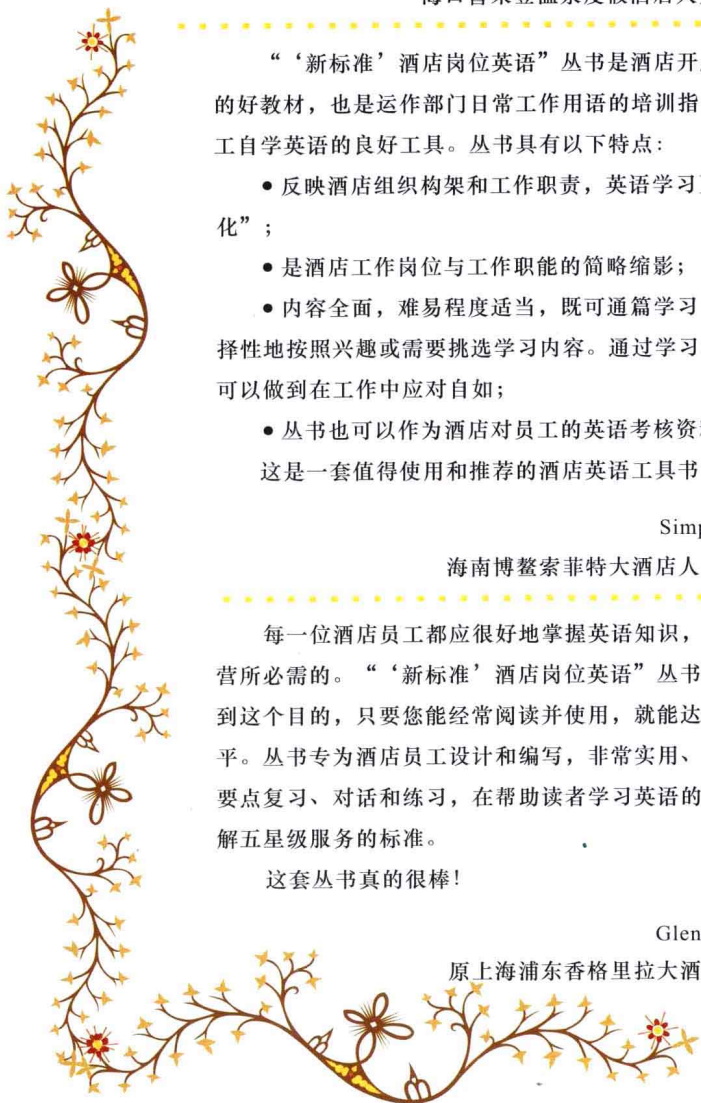
海南博鳌索菲特大酒店人力资源总监

每一位酒店员工都应很好地掌握英语知识，这是酒店经营所必需的。“‘新标准’酒店岗位英语”丛书将帮助您达到这个目的，只要您能经常阅读并使用，就能达到流利的水平。丛书专为酒店员工设计和编写，非常实用、简单。通过要点复习、对话和练习，在帮助读者学习英语的同时还能了解五星级服务的标准。

这套丛书真的很棒！

Glenn Wilkinson

原上海浦东香格里拉大酒店培训总监



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套非常合适的酒店专业书籍，只要你喜欢英语、喜欢酒店行业，或正在从事该行业。

这是一套非常值得阅读的书籍。丛书真正与国际行业标准接轨，融合五星级酒店应体现的专业知识、服务意识、积极态度，最重要的是它还体现了对客人的感恩之心。

衷心希望丛书早日与读者见面。

高蓓蓓

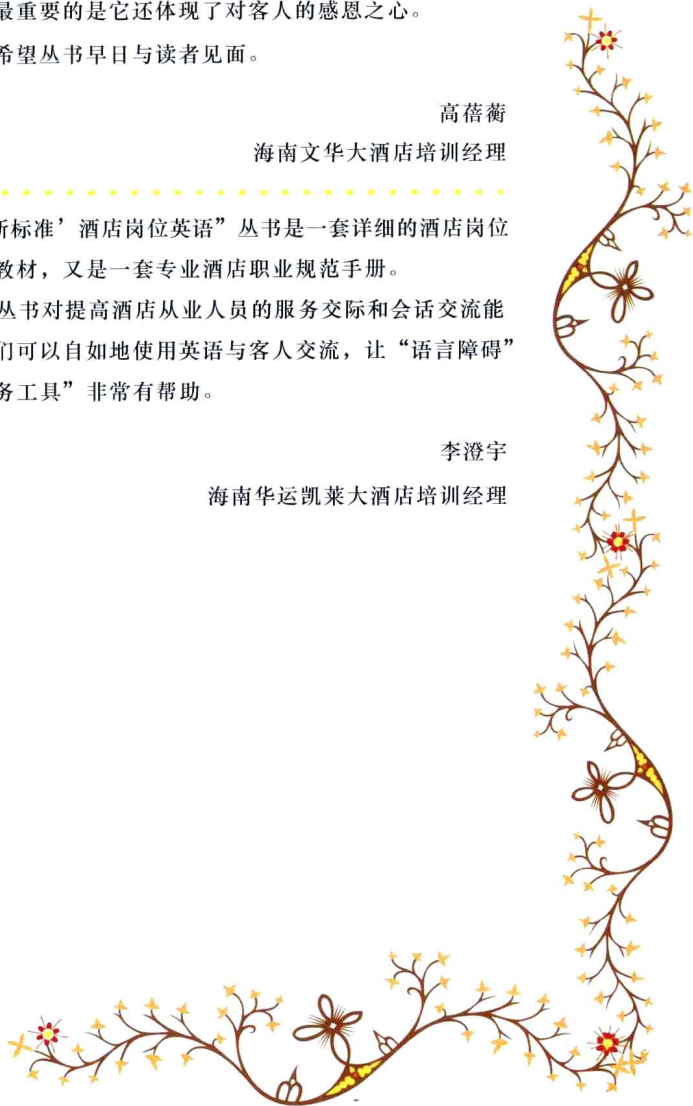
海南文华大酒店培训经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套详细的酒店岗位英语培训教材，又是一套专业酒店职业规范手册。

这套丛书对提高酒店从业人员的服务交际和会话交流能力，使他们可以自如地使用英语与客人交流，让“语言障碍”成为“服务工具”非常有帮助。

李澄宇

海南华运凯莱大酒店培训经理



前言

近年来,伴随着我国酒店业国际化的迅速发展,酒店对员工的岗位英语水平要求也不断提升。为了组织一套符合国际规范、具有现代酒店行业标准的岗位英语实训教材,我们在中国旅游饭店业协会的指导下,组织了中、美、加拿大等国内外酒店业内专家以及语言专家,共同努力,历时一年多,精心编写了这套“‘新标准’酒店岗位英语”丛书。

本丛书以国际酒店标准为依据,融入“我们是淑女和绅士为淑女和绅士服务”的全新服务理念,在突出国际酒店服务礼仪标准的同时,突出员工工作态度,强调团队合作精神。以每个岗位上的“我”为主体展开编写,内容更加全面、细致、专业、实用和有个性。本丛书共分九本,涉及四个部门(前厅部、客房部、餐饮部、康乐部)14个岗位的工作细节。这九本书包括:

1. 《酒店岗位基础英语》
2. 《经理岗位英语》
3. 《大堂副理和商务中心文员岗位英语》
4. 《行李生和预订员岗位英语》
5. 《前台接待员和总机接线员岗位英语》
6. 《客房服务员和客服文员岗位英语》
7. 《餐厅迎宾员和服务员岗位英语》
8. 《房内用膳送餐员和康乐服务员岗位英语》
9. 《酒吧调酒师岗位英语》

本丛书中的“国际酒店标准”根据“世界领先酒店”会员酒店员工服务标准编写而成,权威性的服务理念是本丛书的精髓;工作流程与情景对话参考英美酒店的惯例,以场景再现式出现,让不同层次的员工都能充分理解、吸收和应用书中的知识。

本丛书适用于酒店员工培训及旅游院校学生的实训教学。每单元包含服务要点、情景对话、词汇与练习等模块,旨在全面提高读者的专业英语水平、表达能力和阅读理解能力。在学习行业英语知识的同时,读者还可以全面了解国际酒店标准,领会享受工作的快乐以及快乐工作的精神。

本丛书图文并茂,版式设计新颖,能有效帮助读者理解与记忆学习内容。每本书后配以专家录制的对话光盘,方便读者模仿练习听力和口语。

本丛书曾在国内高星级酒店试用,如海口喜来登温泉度假酒店、海南博鳌索菲特大酒店、海南文华大酒店、上海锦沧文华大酒店、西安喜来登大酒店、海南/西安天域凯莱大酒店等,得到了很多积极的反馈与帮助。借此机会,特向他们表示感谢。同时,还要感谢参加本丛书策划、编写、编辑、校对、排版以及提供图片的全体人员!

编者希望业内专家及读者在使用过程中,多给我们反馈意见,对书中不足之处,予以指正。

姜玲

Contents

目录

Part One I Am a Room Service Attendant

我是一名房内用膳送餐员

Unit 1 I Am a Room Service Attendant

我是一名房内用膳送餐员

- A. Who Am I? 我是谁
B. My Responsibilities 我的工作职责
C. I Love My Job 我喜爱我的工作

3

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

- A. Facilities 设施
B. Departments 部门

14

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

- A. The Secrets of Successful Hotels 成功酒店的秘诀
B. I Am a Team Member 我是团队一员
C. I Am Here 我在这里
D. They Are My Co-workers 他们是我的同事

22

Unit 4 Menu

菜单

- A. Breakfast Menu 早餐菜单
B. All Day Dining Menu 全天菜单
C. Wine List 酒水单

39

Unit 5 Taking Orders

点菜

- A. Greeting the Caller 问候致电人
B. Asking for a Guest's Name 询问宾客姓名
C. Taking Orders 点菜
D. Selecting a Wine 选酒
E. Guest Check 宾客账单

51

75	Unit 6 Preparing Delivery	准备送餐
	A. Sending the Order	送单
	B. Picking Up Beverage Order	取酒水
	C. Picking Up Food Order	取菜
	D. Preparing Delivery	准备送餐
84	Unit 7 Delivering Order	送餐
	A. Checking	检查
	B. Using Tray and Cart	使用托盘与餐车
	C. Entering the Guestroom	进客房
97	Unit 8 Serving the Meal	服务用膳
	A. Setting Up the Table	摆台
	B. Serving Food and Drink	上菜与酒水
105	Unit 9 Guest Checks	宾客账单
	A. Presenting the Check	呈上账单
	B. Paying in Cash	现金支付
	C. Paying by Credit Card	用信用卡支付
	D. Charging to the Room	记入房账
117	Unit 10 Guests' Satisfaction	宾客满意度
	A. Following up	后续跟进
	B. Resolving Complaints	处理投诉
	C. Collecting Trays	收回托盘
129	Keys	练习答案
130	Vocabulary	词汇

Part Two I Am a Recreation Attendant

我是一名康乐服务员

Unit 1 I Am a Recreation Attendant

我是一名康乐服务员

A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

147

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

A. Facilities

设施

B. Departments

部门

155

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

A. The Secrets of Successful Hotels

成功酒店的秘诀

B. I Am a Team Member

我是团队一员

C. I Am Here

我在这里

D. They Are My Co-workers

他们是我的同事

162

Unit 4 Reservations

预约

A. Recreation Service Items

康乐服务项目

B. Answering the Phone

接听电话

C. Making Suggestions

建议

178

Unit 5 Nightclub

夜总会

A. Greeting the Guests

问候宾客

B. Hall Service

大厅服务

C. KTV Service

KTV服务

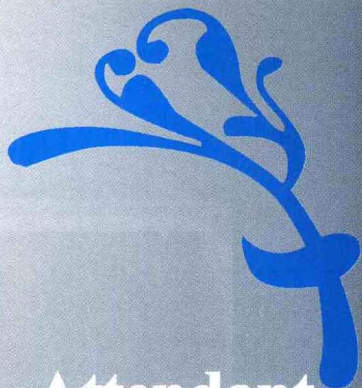
191

	Unit 6 Massage Therapy	按摩
206	A. Services	服务项目
	B. Massage	按摩
	C. Settling Accounts	结账
	Unit 7 Sauna	桑拿
220	A. Facilities	设施
	B. Changeroom	更衣室
	C. Sauna Room	桑拿房
	Unit 8 Fitness Club	健身俱乐部
232	A. Reception	接待
	B. In the Gym	在运动馆
	C. Equipment Maintenance	设备保养
	Unit 9 Swimming Area	游泳区
244	A. Greeting Guests	迎接客人
	B. In the Changeroom	在更衣室
	C. At the Swimming Pool	在游泳池
	Unit 10 Balls	球类
256	A. Bowling	保龄球
	B. Snooker	台球
	C. Tennis	网球
	Unit 11 Beauty Salon	美容美发
269	A. Greeting Guests	迎接客人
	B. Hairdressing Service	美发服务
	C. Beauty Service	美容服务
281	Keys	练习答案
282	Vocabulary	词汇
296	References	参考书目

Part One

I Am a

Room Service Attendant



我是一名房内用膳送餐员





I Am a Room Service Attendant

我是一名房内用膳送餐员

Unit

1



A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

A

Who Am I? 我是谁

I am a room service attendant.

我是一名房内用膳送餐员。

My name is Jane.

我是 Jane。

I am 22 years old.

我22岁了。

I am a lady serving ladies and gentlemen.

我是一位淑女，为淑女和绅士服务。

I take guests' orders.

我为宾客点菜。

I provide room service to guests.

我为宾客提供房内用膳。

I provide good service to guests.

我为宾客提供优质服务。

I help our co-workers.

我帮助同事。

Do you know?

“We are Ladies and Gentlemen Serving Ladies and Gentlemen”, is the motto of Ritz Carlton Hotel.

您知道吗?

“我们是淑女和绅士，为淑女和绅士服务”，这是来自里兹-卡尔顿酒店的服务理念。





room service attendant	房内用膳送餐员
gentleman ['dʒentlmən]	<i>n.</i> 绅士, 男士
serve [sə:v]	<i>v.</i> 服务, 招待
lady ['leidi]	<i>n.</i> 淑女, 女士
order ['ɔ:də]	<i>v. & n.</i> 点 (菜); 次序
provide [prə'vaɪd]	<i>v.</i> 提供, 供应
service ['sə:vɪs]	<i>n.</i> 服务, 服务性工作
help [help]	<i>n.</i> 帮助, 帮忙
co-worker ['kəu'wə:kə]	<i>n.</i> 同事, 共同工作者
motto ['mɒtəu]	<i>n.</i> 格言, 座右铭

