

旅游行业技术等级
培训考核系列教材

PRACTICAL ENGLISH
FOR STAR HOTELS

星级饭店 实用英语

浙江省旅游局人事教育处 编



浙江人民出版社

旅游行业技术等级
培训考核系列教材

PRACTICAL ENGLISH
FOR STAR HOTELS

星级饭店 实用英语

浙江省旅游局人事教育处 编

浙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

星级饭店实用英语/浙江省旅游局人事教育处编.
杭州:浙江人民出版社,2001.1(2001.11 重印)
旅游行业技术等级培训考核系列教材
ISBN 7-213-02154-0

I.星... II.浙... III.饭店-英语-职业教育-
教材 IV.H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 80974 号

旅游行业技术等级培训考核系列教材

星级饭店实用英语

浙江省旅游局人事教育处 编

出版发行 浙江人民出版社
(杭州体育场路 347 号)
责任编辑 蔡颖春
封面设计 池 晨
责任校对 朱晓阳
经 销 浙江省新华书店
激光照排 杭州兴邦电子印务有限公司
印 刷 杭州大众美术印刷厂
(杭州电厂路谢村)
开 本 850 × 1168 1/32
印 张 11.25
字 数 27.5 万
印 数 14001 - 18500
版 次 2001 年 1 月第 1 版
2001 年 11 月第 3 次印刷
书 号 ISBN 7-213-02154-0/H·5
定 价 16.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

旅游行业技术等级培训考核系列教材

编辑委员会

主 任：纪根立

副 主 任：张志顺 姚升厚

委 员：邹益民 许文华 李静昊 江巧第 鲁兰洲
刘向荣 陈 鹰 曾子敬 胡国平 蔡小华
李 颖 徐宏岗 阮裕仁 许 澎 王建平
王昆欣 祝 亚 杨益华 葛计水

本书主编：袁智敏

序 言

现代旅游的重要标志是旅游活动的大众化、国际化和系统化。自 20 世纪中叶以来,世界旅游业以前所未有的规模向前发展,并逐渐成为全球最大的产业。中国所处的东亚及太平洋地区不仅是世界经济热点,也是国际旅游业发展的热点。据世界旅游组织预测,到 2020 年,中国将成为世界排名第一的旅游目的地,年接待游客将达 1.3 亿人次,同时,中国又将是世界第 4 大旅游客源地,年出境游客将上升到 1 亿人次。1999 年中国接待入境旅游者已超过 7200 万人次,国内旅游收入达 2830 亿元人民币,比 1998 年增长 18.4%。旅游业高速发展的新形势对旅游从业人员的素质提出了越来越高的要求。

党和国家在发展旅游基础教育和旅游高等教育的同时,十分重视发展旅游职业技术教育,对已经走上生产或工作岗位的从业人员进行适应性教育培训,以提高他们的业务素质,从而达到提高服务质量、工作效率和经济效益的目的。多年来,我局注重旅游从业人员上岗培训,积极开展饭店员工的技术等级培训,逐步做到全员“持证上岗”。我省旅游企业和旅游从业人员的素质在不断地提高,并有力地推动了我省旅游事业的发展。

我十分欣喜地看到,由我局人事教育处组织牵头,浙江旅游职业学院老师悉心编写的这一套实用性很强的饭店员工培训教材今天终于与大家见面了。这套教材是多年实践的总结,是旅游实践与理论结合的产物。特别值得一提的是,这套教材独辟蹊径,与星

级饭店评定这一国家标准相结合,为我国旅游饭店从业人员规范化、科学化的培训开创了一条新路。希望我省饭店从业人员能通过学习这套教材,不断提高自身业务水平和理论水平。愿辛勤的汗水,浇灌出美丽的花朵,为我们的旅游事业增光添彩。

浙江省旅游局局长 纪根立

2000年9月20日

前 言

现代旅游饭店不仅为旅游者提供住宿和餐饮服务,而且向综合服务方向发展,为游客提供文化娱乐、体育健身和购买物品的场所和服务。饭店服务水平可以说标志着一个国家、一个地区的旅游业发展水平。为进一步提高饭店服务人员,特别是旅游饭店服务人员的业务水平,我们组织浙江旅游职业学院的教师编写了这套“旅游行业技术等级培训考核系列教材”,其中包括《饭店服务基础知识》、《星级饭店实用英语》、《一、二星级饭店业务知识》、《三星级饭店业务知识》、《四、五星级饭店业务知识》等五本教材。

我国饭店业的发展,既需要理论的指导,也需要对实践经验的总结。基于此,编者在把握我国和国际旅游职业培训发展趋势的同时,总结了饭店服务的基本情况,对旅游饭店服务的程序、方法和质量保证等各方面进行了较系统的阐述,并且将在全国范围实施的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准与饭店员工技术等级培训考核相结合,努力贯彻教学和培训的科学性、实用性、先进性原则。这套教材是旅游饭店服务人员上岗和等级培训的指定教材,也可作为旅游职业学校的教学参考用书。

《星级饭店实用英语》一书由袁智敏主编。参加书稿审定的有祝亚、沈建龙、许文娟、许建、宋宏强、朱晓霞、杜觉祥、王玲、邵世骏、祝一鸣、江心浩、陈爱桃。

愿本书能起到它应有的作用,也敬请读者批评、指正。

浙江省旅游局人事教育处

2000年9月29日

内容提要

《星级饭店实用英语》是浙江省旅游局人事教育处组织编写的旅游行业技术等级培训考核系列教材之一，是根据《旅游涉外饭店星级的划分及评定》的国家标准和对星级饭店评定的考核要求编写的。全书以满足星级饭店服务对英语的基本要求为目标，淡化句式和语法内容，并结合前厅、客房、餐饮等部门，通过情景教学，达到强化服务用语的学习目的，力求易学、实用。

本书除可作为星级饭店员工技术等级培训考核教材外，还可供广大的饭店从业人员和大专院校、中专、职业高中等饭店专业学生参加技术等级考核培训学习使用。

封面照片：杭州五洲大酒店

目 录

第一部分 一、二星级饭店英语

第一章 初级服务员	(1)
一、礼仪英语	(1)
二、前厅服务	(4)
三、客房服务	(5)
四、餐饮服务	(6)
第二章 中、高级服务员	(8)
一、日常接待用语	(8)
二、前厅中级服务员	(23)
三、前厅高级服务员	(43)
四、客房中级服务员	(81)
五、客房高级服务员	(92)
六、餐饮中级服务员	(112)
七、餐饮高级服务员	(128)
第三章 后台工作人员	(167)

第二部分 三星级饭店英语

第一章 日常接待用语	(171)
第二章 前厅服务	(186)
一、前厅初级服务员	(186)

二、前厅中级服务员	(186)
三、前厅高级服务员	(186)
第三章 客房服务	(227)
一、客房初级服务员	(227)
二、客房中级服务员	(227)
三、客房高级服务员	(227)
第四章 餐饮服务	(247)
一、餐饮初级服务员	(247)
二、餐饮中级服务员	(247)
三、餐饮高级服务员	(247)
第五章 后台工作人员	(265)
一、日常接待用语	(265)
二、饭店服务用语	(265)

第三部分 四、五星级饭店英语

第一章 日常接待用语	(267)
第二章 前厅服务	(282)
一、前厅初级服务员	(282)
二、前厅中级服务员	(282)
三、前厅高级服务员	(282)
第三章 客房服务	(315)
一、客房初级服务员	(315)
二、客房中级服务员	(315)
三、客房高级服务员	(315)
第四章 餐饮服务	(325)
一、餐饮初级服务员	(325)
二、餐饮中级服务员	(325)
三、餐饮高级服务员	(325)

第五章 后台工作人员	(346)
一、日常接待用语	(346)
二、饭店服务用语	(346)

第一部分 一、二星级饭店英语

第一章 初级服务员

一、礼仪英语(公用部分)

欢迎和问候语

1. Good morning (afternoon, evening), sir (madam). 早上(下午、晚上)好,先生(夫人)。
2. How do you do? 您好!(初次见面)
How do you do? 您好!
Glad to meet you. 很高兴见到您。
3. How are you? 您好吗?
Fine, thanks. And you? 好的,谢谢,您呢?
4. Welcome to our hotel (restaurant, shop). 欢迎到我们宾馆(餐厅、商店)来。
5. Wish you a most pleasant stay in our hotel. 愿您在我们宾馆过得愉快。(客人刚入店时)
6. I hope you will enjoy your stay with us. 希望您在我们宾馆过得愉快。(客人在饭店逗留期间)
7. Have a good time! 祝您过得愉快!

电话用语

8. Park Hotel, Front Desk. Can I help you? 公园饭店,前厅。您找谁?
9. Sorry, I've dialed the wrong number. 对不起,我拨错号了。
10. May I speak to your General Manager? 能和你们总经理说话吗?
Speaking. 我就是。
11. Sorry. He is not in at the moment. 对不起,他现在不在。
Would you like to leave a message? 您要留口信吗?
12. Pardon? 对不起,请再说一遍好吗?
I beg your pardon? 对不起,请再说一遍好吗?

祝贺语

13. Congratulations! 祝贺您!
14. Happy birthday! 生日快乐!
15. Happy New Year! 新年快乐!
16. Merry Christmas! 圣诞快乐!
17. Have a nice holiday! 节日快乐!
18. Wish you every success! 祝您成功!

答谢和应答语

19. Thank you(very much). 谢谢您(非常感谢)。
20. Thank you for your advice(information, help). 感谢您的忠告(信息、帮助)。
21. It's very kind of you. 您真客气。
22. You are welcome. 不用谢。
23. Not at all. 不用谢。
Don't mention it. 不用谢。

24. It's my pleasure. 非常高兴为您服务。
With pleasure. 非常高兴为您服务。
My pleasure. 非常高兴为您服务。
25. I am at your service. 乐意为您效劳。
26. Thank you for staying in our hotel. 感谢您在我们饭店下榻。

道歉语

27. I'm sorry. 很抱歉。
28. Excuse me. 对不起。
29. I'm sorry. It's my fault. 很抱歉,那是我的过错。
30. Sorry to have kept you waiting. 对不起,让您久等了。
31. Sorry to interrupt you. 对不起,打扰您了。
32. I'm sorry about this. 我对此表示抱歉。
33. I apologize for this. 我为此道歉。
34. That's all right. 没关系。
35. Let's forget it. 算了吧。

征询与应答语

36. Can(May) I help you? 我能为您做什么?
What can I do for you? 我能为您做什么?
37. Just a moment, please. 请稍等一下。
38. Yes, of course. 当然可以。
Certainly. 当然可以。

指路用语

39. Go upstairs/ downstairs. 上楼/下楼。
40. It's on the second (third) floor. 在二(三)楼。
41. Turn left/right. 往左/右转。

42. This way, please. 请这边走。

43. It's in the lobby near the main entrance. 在大厅靠近大门。

提醒用语

44. Mind (Watch) your step. 请走好!

45. Please be careful. 请当心。

46. Don't worry. 别担心。

47. Take it easy. 放心好了。

48. Good-bye. 再见。

49. Good night. 晚安。

50. Good-bye and hope to see you again. 再见,希望再见到您。

二、前厅服务

1. Good morning. This is Room Reservation. May I help you? 早上好! 客房预订处,我能为您做什么?

2. For which date? 您要订哪一天的房间?

3. For how many nights? 您要住几个晚上?

4. A single room or a double room? 要单人房间还是双人房间?

5. For how many people? 你们一起几个人?

6. What time will you be arriving? 您将在何时到达?

7. Have you made a reservation? 您有没有预订房间?

8. May I know your name and room number? 您能告诉我您的名字和房间号码吗?

9. May I see your passport? 能看一下您的护照吗?

10. Your room number is... 您的房间号码是……

11. Could you fill in this form, please? 请您填一下这张登记表好吗?

12. May I take your luggage for you? 我来帮您拿行李,好吗?
13. This is your room card and room key. 这是您的房卡和房间钥匙。
14. Sign your name, please. 请签上您的名字。
15. May I take a message for you? 我帮您传个口信,好吗?
16. Here is the paper and pen. Please write down your message. 这是纸和笔,请写下您的留言。
17. Here is your bill. It's 2000 Yuan in all. 这是您的账单。总共2000元。
18. Please pay at the cashier's desk over there. 请去那边账台付款。
19. How would you like to pay, sir, in cash or by credit card? 先生,请问您是用现金付账还是用信用卡付账?
20. Please check it and sign here. 请核对一下,在这里签个字。

三、客房服务

1. Housekeeping. May I come in? 客房服务。我可以进来吗?
2. I'm your room attendant. May I help you with your bag, please, madam? 我是您的客房服务员。要我帮您拿包吗,小姐?
3. After you, madam. 小姐,您先请。
4. Please let me know if there is anything I can do for you. 如果有什么事需要我帮忙的话,请告诉我。
5. I'm sorry to trouble you, sir. May I clean the room now? 先生,对不起麻烦您了。现在我可以打扫房间吗?
6. Shall we come back later? 我们等一会再来,好吗?
7. When would you like me to do your room, sir? 您要我什么时候来为您整理房间,先生?
8. I hope I'm not disturbing you. 我希望没有打扰您。

9. One moment, madam. I'll bring them to you right away. 等一会, 夫人。我马上送来。
10. I'm very sorry, sir. A repairman will come and check it right away. 我很抱歉, 先生。修理工马上来检查。
11. I will take care of it personally. 我会亲自去关照这件事。
12. I'll do it right away. 我马上去办。
13. Turn-down service. May I come in? 夜床服务。我能进来吗?
14. All right, sir. We will do that then. 好的, 先生。到时我们会这样做的。
15. Have you got any laundry, sir? 先生, 您有衣服要洗吗?
16. Are they to be dry-cleaned? 要不要干洗?
17. Leave your laundry in the laundry bag behind the bathroom door. 请把要洗的东西放在浴室门后的洗衣袋中。
18. It'll be ready this afternoon. 今天下午就能洗好。
19. Sorry, madam. The laundry has got things mixed up. Which one is yours? 很抱歉, 夫人。洗衣房把衣服搞乱了。哪一件是您的?
20. Your laundry is back, madam. 小姐, 您的衣服送来了。
You'd better check your laundry. 您最好查看一下洗好的衣服。

四、餐饮服务

1. Chinese (Western) restaurant. May I help you? 这是中(西)餐厅。能为您服务吗?
2. When would you like your table? 您什么时候用餐?
For what time? 您什么时候用餐?
3. For how many? 几个人?
How many person, please? 你们一共有几位?