

Test Your Business English
Hotel and Catering



企鹅商务英语

酒店餐饮



687
2



原著 ALISON POHL
丛书编辑 NICK BRIEGER

湖南人民出版社

Test Your... series developed by Peter Watcyn-Jones

Test Your Business English
Hotel and Catering
企 鹅 商 务 英 语
酒 店 餐 饮

原著 ALISON POHL

丛书编辑 NICK BRIEGER

湖南人民出版社



Published and distributed
by Pearson Education

图书在版编目(CIP)数据

企鹅商务英语·酒店餐饮 / (英) 鲍尔 (Pohl, A.) 著.

—长沙: 湖南人民出版社

(企鹅商务英语丛书)

ISBN 7-5438-2214-8

I. 企... II. 鲍... III.. ①商务-英语②服务业-英语 IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2000第18554号)

Text copyright © Alison Pohl 1997

Illustrations copyright © Neville Swaine 1997

This edition of *Test Your Business English Hotel and Catering* is published by license with Penguin Longman Publishing, London.

本书经企鹅朗文出版集团授权,由湖南人民出版社出版,在中华人民共和国境内销售。

版权所有 翻印必究

丛书策划: 尹飞舟

责任编辑: 戴茵

装帧设计: 廖铁

Test Your Business English

Hotel and Catering

企鹅商务英语·酒店餐饮

ALISON POHL 著

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市银盆南路78号 邮编: 410006)

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷一厂印刷

2000年5月第1版第1次印刷

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 5

字数: 140,000 印数: 10,000

ISBN7-5438-2214-8/H·52 定价: 11.80元

出版说明

当今，全球经济一体化进程在加快，英语学习，尤其是商务英语的学习就显得更为重要。为了满足广大读者学习商务英语的需要，我们推出了这套“企鹅商务英语系列”。

这是一套非常优秀且在欧美很受欢迎的商务英语教材，整个系列共分8本，除了3本通用性的商务英语教材以外，还有针对营销、金融、酒店餐饮、会计核算及文秘等专业的5本商务英语教材。它以商务英语中心词汇和基本概念为核心，通过各种不同的自测来帮助读者迅速而熟练地掌握商务英语知识，从而使读者的商务英语水平得以迅速提高。

这套教材还有如下特色：

1. 语言十分地道。本书的作者均为英语国家具有相当丰富的专业知识和从业经验的人员。书中语言十分地道，知识十分系统，这是国内的出版物所无法比拟的。

2. 练习形式生动多样。各种精心设计的练习，大量生动传神的优美插图，可以使读者轻松而真切地掌握相应的英语技能。

3. 本系列实现了系统性和独立性的有机统一。各分册均针对某一具体领域，而整个系列又是一套完整的商务英语教材。读者既可根据需要选择某一册来进行专业领域的训练，也可通读全套以获得更加系统的商务英语知识。

4. 本系列所有内容均经过精心编排和挑选，每分册都附有练习答案和词汇表以供读者参考，非常适合读者自学。

为了更适合我国读者使用，我们特将各分册中的目录、词汇表和习题形式都加上了注释和译文，以便读者更好地使用和理解教材。

我们衷心希望这套书能成为广大英语爱好者的良师益友，同时欢迎广大读者多提宝贵意见，以期本套教材能更好地服务于读者和社会。

湖南人民出版社译文室

2000年3月

导 言

语言知识和交际技能是提高外语能力的基本工具。词汇连同对语法和语音的掌握是构成语言知识的主要成分。

这套丛书针对专业商务人员和准备从事商务的学生，目标是扩展他们所需词汇。书中提供简单、明了的测试材料，涉及约500个各专门领域的重要概念和表达法。每本书分为8个部分，集中展示一个领域的词汇。每个部分围绕一个主题，对相关概念和表达法进行测试。这些既可用作专业学生语言课程的辅助材料，又可作为自学的备用参考。

在首批丛书中，我们选择出一些目前商务界热门的领域。每本书都由在该领域具有丰富实践经验的专家编写，我们希望这套丛书能成为使用者的得力助手。

关于本书

《企鹅商务英语·酒店餐饮》是为以英语为外语的酒店餐饮业人员编写的。它着重帮助他们：

- * 检验工作中所用基本概念和重要表达法的掌握情况
- * 了解这些表达法的用法，以便将来能有效、正确地使用它们

本书也可为开设酒店餐饮培训课程者提供信息来源。

本书为具有中等或中等水平以上人员设计，既可用于课堂教学，又可用于自学。

材料组织

本书分为8个部分，每部分围绕酒店餐饮事务的一个重要方面展开。由于书中各部分涉及不同方面，所以在材料组织上，它更像一本教科书，而不仅仅是一本测试用书。我们这样做，是为了让学习者根据自己的意愿，通读书中各个部分，了解词汇是如何组织成句的。我们相信这将有助于他们有组织、有系统地扩展表达能力。

测试后附有：

- * 完整的答案
- * 英式英语词汇与美式英语词汇比较
- * 按字母顺序排列的词汇表

材料使用

目录中标明了本书所覆盖的8个主要方面。学习者可以根据自己的兴趣和需要，或从头到尾通读，或选择其中的一部分。每次测试后，学习者都应该对照答案进行检查。测试时，学习者有

可能碰到陌生或不熟悉的词。对于他们来说，这是一个检验理解力和扩展知识的机会，所以，一本好的普通或专业的词典会成为学习者的好伙伴。基于此，本书中的材料既可作为测试用途，又可作为教学用途。

词汇选择

所选词汇均与酒店餐饮行业有关。极普通和极专业的词汇均未列入书中。语言模式以英式英语为主。

丛书其他品种

企鹅商务英语（初级）
企鹅商务英语（中级）
企鹅商务英语·通用
企鹅商务英语·金融
企鹅商务英语·营销
企鹅商务英语·文秘
企鹅商务英语·会计核算

本书目录、词汇等由杨军等翻译。

CONTENTS

Section 1	The front office 总服务台	
Guest relations	Test 1 Lost property 失物招领	1
待客之道	Test 2 Guest relations 待客之道	2
Reception 接待	Test 3 Reception 接待	4
Reservations	Test 4 Reservations 订房	6
订房	Test 5 Word building 1 派生词练习 1	7
Checking out	Test 6 Checking out 退房	8
退房	Test 7 Two-word nouns 复合名词练习	10
Section 2	Hotel services 饭店服务	
Facilities	Test 8 Hotel facilities 饭店设施	12
设施	Test 9 Hotel accommodation 饭店房间	13
Local information	Test 10 Out and about 饭店之外	15
当地的情况	Test 11 Giving directions 指路	17
Conferences	Test 12 Conferences 1 会议 1	19
会议	Test 13 Conferences 2 会议 2	20
Complaints	Test 14 A letter of complaint 一封投诉信	22
投诉	Test 15 The correct reply 得体的答复	23
Section 3	Housekeeping 楼层服务	
Fixtures and fittings	Test 16 The bathroom 浴室	24
房间用品	Test 17 Furniture and fittings 家具和用品	25
Accommodation	Test 18 Name the place 饭店布局	26
住房	Test 19 The building 饭店建筑	27

Cleaning	Test 20	Cleaning 清扫	29
清扫	Test 21	Mixed up letters 拼写练习	30
Air and light	Test 22	Hotel systems 1 饭店装置 1	32
空气和光线	Test 23	Hotel systems 2 饭店装置 2	34

Section 4

Food and drink 餐饮

Fruit and vegetables	Test 24	Fruit 水果	35
水果和蔬菜	Test 25	Vegetables 蔬菜	36
Food and beverages	Test 26	Classifications 类别	37
食物和饮料	Test 27	Tastes 辨味	39
Food preparation	Test 28	Cooking 烹饪	40
备餐	Test 29	Utensils 厨具	42
Working in the kitchen	Test 30	Phrasal verbs 短语动词练习	43
厨房工作	Test 31	Hygiene 卫生	45

Section 5

Food service 餐厅服务

Menu 菜单	Test 32	A menu 一份菜单	47
Equipment 设备	Test 33	Service items 服务项目	49
Service 1	Test 34	What type of service? 服务类别	51
服务 1	Test 35	Giving service 实施服务	52
Service 2	Test 36	A breakfast tray 早餐盘	54
服务 2	Test 37	How to be polite 礼貌用语	55

Section 6

Responsibilities 饭店的责任

Safety	Test 38	Safety first 安全第一	56
安全	Test 39	Fire procedures 防火措施	57
Security	Test 40	Unwelcome guests 不受欢迎的客人	58
保卫工作	Test 41	Word building 2 派生词练习 2	59

Legal matters	Test 42	Legal words 法律用语	61
法律事务	Test 43	What do they mean? 它们是什么意思?	63
Hygiene	Test 44	Carriers of disease 疾病的携带者	65
卫生保健	Test 45	Health and hygiene 卫生和保健	66

Section 7

Management 饭店管理

Personnel	Test 46	Employment 聘用	68
人事	Test 47	Whose job is it? 这是谁的工作?	70
	Test 48	Job advertisements 招聘广告	72
Sales and marketing	Test 49	Positive thinking 尽善尽美的追求	73
市场营销	Test 50	Marketing 市场推广	74
Information technology	Test 51	Computer systems 计算机系统	76
信息技术			

Section 8

Financial affairs 财会事务

The business office	Test 52	Office items 办公用品	78
商务部门	Test 53	At work in the office 办公室工作	79
Official forms	Test 54	Handling stock 贮物的管理	81
公务表格	Test 55	Business documentation 商务文件	83
Accounts	Test 56	Facts and figures 数据资料	84
账目	Test 57	Accountancy terms 会计用语	85
	Test 58	Final accounts 结账	87
	Test 59	Nationalities and currencies 各国货币	88

British English and American English 英式英语词汇与美式英语 词汇比较 90

Answers 答案 92

Word list 词汇表 112

SECTION 1: THE FRONT OFFICE

1 Lost property

以下物品是顾客遗落下的。请将物品旁的序号写在物品的正确名称旁 (见范例):

binoculars	11
cap	5
carrier bag	1
compact	7
doll	9
glasses	14
glove	8
keys	10
lipstick	13
pocket diary	8
purse	4
ski stick	15
tie	12
toilet bag	2
umbrella	3



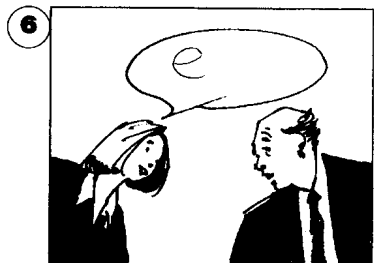
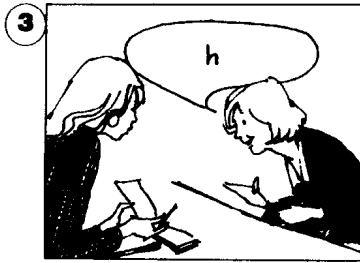
2 Guest relations

总台服务员对来酒店的客人说了什么？将下列每句话首的字母填在恰当的图中的对话框里（见范例）：

- a) 'Could you spell that, please?'
- b) 'Good evening, sir. May I help you?'
- c) 'I'm afraid your room isn't quite ready yet. Would you mind taking a seat in the lounge for a few minutes?'
- d) 'I'm sorry you've had to wait, madam. How can I help you?'
- e) 'Of course, sir. I'll call you when it comes.'
- f) 'I'm terribly sorry that you're not happy with your room.'
- g) 'Could I possibly ask you to park your car round the back?'
- h) 'One moment, please madam, and I'll work out the total.'
- i) 'Can I suggest you try our evening entertainment? It's always very popular.'
- j) 'I'm so glad you've enjoyed your stay with us. We look forward to welcoming you back again in the future.'



Section 1: The front office



3 Reception

在句中空格上填入最合适的词语。

- 1) Guests entering the hotel will find the reception desk in the
a) scullery b) foyer c) back office d) corridor
- 2 One of the jobs of a receptionist is to complaints.
a) manage b) deal with c) organize d) regret
- 3 People who use the same hotel on several occasions are called
a) normals b) returners c) regulars d) usuals
- 4 Customers with valuable items should use the provision.
 a) safe deposit b) secure c) savings d) lock up
- 5 The people who use a particular hotel are known as the
 a) guest list b) long stays c) clientele d) usuals
- 6 When guests arrive the receptionist usually asks them to sign the
 a) register b) bookings form c) ledger d) guest bill
- 7 Each day the list shows the names of the guests expected.
a) stop-go b) records c) arrivals d) room
- 8 If guests lose their room keys, a member of staff can open their room door with a key.
a) main b) passage c) pass d) card

Section 1: The front office

9 Messages for guests who are out should be placed in the appropriate at reception.

- a) pigeon hole b) key hole c) bird box d) key hook

10 Hotels may manage to fill vacant rooms with bookings.

- a) opportunity b) chance c) early d) provisional

11 People who have booked but don't arrive are known as

- a) delays b) no comers c) failures d) no shows

12 In order to be successful, a hotel must try to maximize room

- a) availability b) turnover c) status d) occupancy

4 Reservations

下列片断取自两封不同的信，一封要订房，一封予以确认，但它们给弄混了。请将两封信分开，并按正确顺序排列。

- | | | | |
|---|---|----|--|
| 1 | Yours faithfully
Susan Peacock
Secretary | 7 | The rooms should be booked in the names of John Brown, Mary Black, Bill Franks and Ann Jones. |
| 2 | I look forward to receiving your confirmation. | 8 | Could you please inform me of your rates and whether you offer discounts for company bookings? |
| 3 | I would like to reserve four single rooms from 19th to 24th November 19— for four of our managers. | 9 | I would like to confirm your reservation for four single rooms for these dates. We are happy to be able to offer you our corporate rates, which you will find in the enclosed leaflet. |
| 4 | We look forward to receiving our guests. | 10 | Yours sincerely
Peter Black
Reservations Clerk |
| 5 | Dear Sir/Madam | 11 | Dear Ms Peacock |
| 6 | Thank you for your letter of 16th September 19—. We are very pleased that you have chosen to use our hotel for your four managers who will be in Anyton from 19th to 24th November 19—. | | |

letter of reservation

□	□	□	□	□	□
5	3	7	8	2	1

letter of confirmation

11	6	9	4	10
----	---	---	---	----