



高等院校旅游专业“十三五”规划教材

酒店英语 实训教程

主 编 欧阳莉 范洪军 明 星

副主编 许宁宁 杨坤燕 熊力游



本书配有微课

湖南大学出版社



高等院校旅游专业“十三五”规划教材



酒店英语 实训教程

主 编 欧阳莉 范洪军 明 星
副主编 许宁宁 杨坤燕 熊力游
参 编 (按姓氏笔画排序)
刘春杨 赵 霞 唐 琪
曹丛丛



湖南大学出版社



内 容 简 介

全书由前台服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务和其他服务五个部分组成,每部分包括热身学习、常用酒店服务英语句型学习、英语情景对话、英语词汇学习和课后练习,且每章附有二维码链接编者制作的 PPT 课件。

本书适合高等院校旅游类专业学生使用,也可作为旅游行业人员培训和资格考试教材,还可作为旅游者参考图书。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语实训教程/欧阳莉,范洪军,明星主编.—长沙:湖南大学出版社,2018.1

(高等院校旅游专业“十三五”规划教材)

ISBN 978-7-5667-1497-8

I. ①酒… II. ①欧… ②范… ③明… III. ①饭店—英语—高等学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 022026 号

酒店英语实训教程

JIUDIAN YINGYU SHIXUN JIAOCHENG

主 编:欧阳莉 范洪军 明 星

策 划:严小涛

责任编辑:严小涛 责任校对:全 健

印 装:长沙宇航印刷有限责任公司

开 本:710×1000 16 开 印张:14.25 字数:261 千

版 次:2018 年 1 月第 1 版 印次:2018 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5667-1497-8

定 价:45.00 元

出 版 人:雷 鸣

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88821251(编辑室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址: <http://www.hnupress.com>

电子邮箱: pressjzp@163.com

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

高等院校旅游专业“十三五”规划教材

编委会

总主编：韦开蕾

执行总主编：王永强

执行副总主编：何彪 傅轶 杜肖寒 潘富

审定委员会委员：(以姓氏笔画为序)

韦开蕾 王永强 冯树祝 李永文 李旭芳 邵小慧
张宇红 陈芳 陈德广 吴肖淮 罗艳菊 尚志强
欧阳莉 柴勇 黄学彬

编委会委员：(以姓氏笔画为序)

于丽 韦开蕾 邓文渊 王永强 王丹 尹华光
田言付 冯树祝 伍海琳 李永文 李旭芳 李昭
李铭 邵小慧 张宇红 张国强 张洪双 张静
陈芳 陈德广 何进武 何丽芳 何彪 吴肖淮
杜肖寒 杨哲昆 周志宏 欧阳莉 尚志强 罗艳菊
金海龙 金颖 赵梦雪 柴勇 徐新华 银又
黄学彬 谢彦波 董在明 彭飞 蒋岚 蒋宸
傅萍 傅轶 谭殊萌 熊艳琴 潘富 颜燕



前言

中国正进入大众旅游时代，未来十年，中国旅游业将迎来新一轮的发展周期。旅游业具备融合度高、覆盖面广、拉动力强的综合特性。在新的发展时期，为了满足多元化旅游消费需求，如何通过产业融合开发旅游新业态将成为旅游供给侧改革的重要问题和考量方向。随着旅游消费需求的不断升级和产业变革的不断深化，旅游新业态不断涌现，市场上出现了“旅游+互联网”“旅游+地产”“旅游+文化”“旅游+虚拟现实（VR）/增强现实技术（AR）”等新概念。与此同时，在全域旅游的带动下，目的地全域大旅游综合协调管理体制能够发挥“旅游+”功能，旅游与其他产业融合势必形成新的生产力和竞争力。可以预见，旅游业作为综合性产业在经济社会发展中的作用和影响将会更加广泛、更加深远。

随着中国社会经济的发展、旅游业的快速增长，作为旅游供给侧改革的一部分，旅游高等教育的重要性日益凸显。在质量强国、人才强国的理念下，以提高质量为核心的内涵式发展成为高等教育发展的必由之路。旅游高等教育质量的提升同样需要不断深化教育教学改革，探索新的人才培养模式和教育教学方法。在这个进程中，开发适用于旅游高等教育的教材成为一个不断探索的课题。海南省旅游人才培养创新联盟的成立，旨在加快旅游教育教学模式改革和人才培养机制创新，实现资源共享、优势互补，培养旅游产业急需的一流创新型、应用型人才。有鉴于此，为更好地服务旅游业，促进旅游高等教育的发展，经湖南大学出版社和海南省旅游人才培养创新联盟精心策划，汇集了重点高等院校旅游专业的专家、学者，组织编写了这套产教融合的旅游管理系列教材。该套教材直接为社会培养一线的实用型人才，强调学以致用，具有以下几方面特色：

第一，以学生为中心，贯彻高等教育新理念。人才培养是高等学校的根本任务，提高人才培养质量的重点是提高教学质量。当代教育理念告诉我们：学校及教师应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念；解放思想，以



学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。

第二,以就业为导向,突出能力培养。旅游高等教育以实用为核心内容,把专业理论和操作技能系统地结合在一起,追求“零距离就岗”,即用最短的时间和最有效的方法,使学生熟练掌握某项技能,适应中国旅游业发展的新趋势、新业态,弥补了传统教材讲练分离的不足,收到事半功倍的效果。

第三,以新技术为工具,提高学习的趣味性。在数字化教材的框架下,本套教材用二维码链接编者的微课或 PPT 课件,生动形象地帮助学生更好地理解 and 复习所学知识。借助手机扫描二维码,学生能从枯燥无味的单色课本上体验到多姿多彩的视频教学;借助手机扫描二维码,大段的文字说明变成简单的演示,学生可以更好地学习、掌握重点和难点。

总而言之,本套教材的编写体现了产教融合的特点,提供了国际前沿的行业资讯和实践范例,具有一定的创新性和引领价值。

本套教材包括旅游学概论、旅游文化学、旅游经济学、旅游心理学、旅游市场营销、旅游英语、中国旅游客源国概况、中国旅游地理、酒店管理概论、酒店前厅服务与管理、酒店餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店英语、商务礼仪和旅游人力资源管理。本套教材适合高等院校旅游专业学生使用,也可作为旅游从业人员行业培训和资格考试的教材,还可作为旅游者参考图书。

编委会



目次

Chapter 1 Front Office

Part 1	Room Reservation 客房预订	001
Part 2	Checking in 登记入住	010
Part 3	Bell Service 行李服务	020
Part 4	Checking out 结账退房	027
Part 5	Deposit Service 寄存服务	033
Part 6	Information Desk 咨询服务	041

Chapter 2 Food and Beverage

Part 1	Table Reservation 餐桌预订	049
Part 2	Banquet Reservation 宴会预订	058
Part 3	Greeting the Guests 餐厅迎宾	066
Part 4	Chinese Restaurant Service 中餐服务	075
Part 5	Western Restaurant Service 西餐服务	082
Part 6	Bar Service 酒水服务	090

Chapter 3 Housekeeping

Part 1	Cleaning the Room 客房清扫	098
Part 2	Room Service 送餐服务	105
Part 3	Laundry Service 送洗服务	112
Part 4	Emergency Handling 突发事件处理	118
Part 5	Other Services 其他服务	125

Chapter 4 Recreation

Part 1	Swimming Pool 泳池服务	131
Part 2	Fitness Center 健身中心服务	138
Part 3	Spa 水疗	144
Part 4	Kids' Wonderland 儿童乐园	150

Chapter 5 Other Services

Part 1	Business Center 商务中心服务	155
Part 2	Switchboard 总机服务	165
Part 3	Settling Complaints 投诉处理	173

Appendix

Appendix I	总词汇表	180
Appendix II	部分课文对话中文翻译	189
Appendix III	酒店员工及酒店部门词汇中英文一览表	212
Appendix IV	餐饮词汇中英文一览表	214
Appendix V	客房用品词汇中英文一览表	218
Appendix VI	康乐词汇中英文一览表	219



Chapter 1

Front Office



Teaching aims:

1. To be familiar with terms concerning the Front Office
2. To learn some useful expressions in terms of room reservation, check-in, check-out, bell service, deposit service and information desk
3. To learn the basic procedures of checking in and checking out
4. To grasp some skills in making conversations with guests in the Front Office

Difficult points:

1. How to change a room reservation
2. How to help guests deposit or withdraw luggage

Part 1 Room Reservation 客房预订

Lesson One Warm-up

Task 1 You're required to write each of the expressions of different room types under its corresponding picture

single room	double room	twin room	triple room
junior suite	deluxe suite	executive suite	presidential suite



Task 2 You're required to fill out the reservation form according to the given information below



宾客姓名: 张杨 宾客人数: 2 人 预订房型: 标间 客房数量: 1 间
 入住时间: 2014 年 12 月 23 日—25 日 付款方式: 信用卡

HOTEL BOOKING FORM 预订单

Attention 致: Yalong Bay Mangrove Tree Resort From 由: _____

Tel 电话: 86-898-88××8888 Tel 电话: _____

Fax 传真: 86-898-88××8988 Fax 传真: _____

Web-site: www.mangrovetreeresort.com Email 电邮: _____

Address 地址: 三亚亚龙湾国家旅游度假区

Contact person 联系人: Monica Reservation Tel/ 预约电话: 86-898-8××8988

Subject 主题

☐ New Reservation ☐ Reservation Confirmation ☐ Reservation Amendment
 新预定 预订确认 预订修改

Guest name 宾客姓名: _____

Arrival date 到店日期: _____ Arrival time 到店时间: _____

Departure date 离店日期: _____ Departure time 离店时间: _____

Room rate 房价: _____ Number of guests 宾客人数: _____

Method of payment 付款方式: _____

Room type Number of rooms
 房间类型/标准间 数量

☐ (RMB900 per room night+RMB11 tax per person per night) standard room _____

Room cost inclusive of breakfast for 1-2 guests.

Requirements 要求:

☐ Non-smoking 无烟房 ☐ Late check-in 延迟入住 ☐ Others 其他: _____

☐ Airport pick up 机场接机

*If no flight information, no pick up service to be arranged. Airport pickup only available for Official Hotel and Yalong Bay Golf Club.

如不提供航班信息, 不予安排接机; 此服务只安排送达官方酒店和亚龙湾高尔夫球会。

Arrival airport 抵达机场: _____ Arrival flight 航班号: _____

Arrival date 抵达日期: _____ Arrival time 抵达时间: _____

Luggage 行李 (pieces 件数): _____ Remarks 备注: _____

For Hotel Use Only

Confirmation No: _____ Reservation: _____ Date: _____

确认号

预订员

日期



Lesson Two Key Sentences

Level 等级	Room Reservation Sentences 客房预订常用句	
Level 1 (1-5)	1	Good morning/afternoon/evening, may I help you? 早上/中午/晚上好, 请问有什么可以帮您的?
	2	May I know your name/phone number, please? 可否告知您的姓名/电话?
	3	How do you spell that, sir/madam? 请问如何拼写呢, 先生/女士?
	4	Thank you for waiting, sir/madam. 感谢您的等待, 先生/女士。
	5	Could you show me your passport, please? 请给我看一下您的护照好吗?
Level 2 (1-10)	6	How many nights will you expect to stay, sir/madam? 您预计住几晚呢, 先生/女士?
	7	Which date would that be? /For which date? 请问您要订在哪一天?
	8	What kind of room would you prefer, sir/madam? 您想预定什么房型呢, 先生/女士?
	9	Please hold on, I am checking it now. 请稍等, 我正在给您查询。
	10	Could you hold the line, please? I'll check our available rooms. 请不要挂断电话, 我查一下是否有空房。



续表

Level 等级	Room Reservation Sentences 客房预订常用句	
Level 3 (1-15)	11	How and in whose name was the reservation made? 请问,您是以何种方式,用谁的名字预定的?
	12	When do you expect to arrive? 请问您什么时间入住?
	13	We can only hold the room till 7 p.m. 我们只能把房间为您预留到晚上 7 点。
	14	Is it possible for you to change your reservation date? 您是否可以更改预定日期呢?
	15	I'm afraid we have no standard available. Would you mind a double room? 我们恐怕没有空的标间,您介意住一间大床房吗?
Level 4 (1-18)	16	Would you like to make a guaranteed reservation by credit card? If so, we can hold the room overnight. 您要用信用卡做担保预定吗? 这样的话,我们就可以把房间为您保留整晚。
	17	I'm terribly sorry, but our rooms are fully booked for those days. 非常抱歉,那几日的客房全部被预订一空了。
	18	May I have your flight number, please? We offer free airport pick up service. 请告知您的航班号好吗? 我们提供免费的接机服务。

Lesson Three Conversations

Read and practice the conversations in pairs

1. Making a Reservation

R=Reservationist 预订员

G=Guest 客人

R: Good afternoon, sir. May I help you?



G: I'd like to reserve a room, please?

R: Certainly, sir. For which date?

G: From December 24th to 26th.

R: What kind of room would you prefer?

G: A double room, please.

R: May I know your name and phone number?

G: Jack Peterson and my number is 0898-88352950.

R: When do you expect to arrive, Mr. Peterson?

G: About 5 p.m..

R: Thank you, Mr. Peterson. I'd like to confirm your reservation. You have booked a double room for two nights from December 24th to 26th. Is that correct?

G: Yes, that's right.

R: By the way, we can only hold the room till 7 p.m. on that day.

G: Fine.

R: Thank you, Mr. Peterson. We look forward to your arrival.

2. Changing a Reservation

R=Reservationist 预订员

G=Guest 客人

R: Good morning. Room Reservation. What can I do for you?

G: Yes. I have to change the date of the reservation.

R: In whose name was the reservation made?

G: Johnson Howard.

R: Please wait a moment. I'll check it... Thank you for waiting. You've booked 12 junior suites for a seminar from April 10th to 15th. Is that right?

G: Right, but the seminar has been postponed till 20th to 25th of April. Can I change the reservation?

R: Let me check the reservation list. Fortunately, we have junior suites available for those days.

G: Great.

R: Then I'll change the reservation for you, sir.

G: Thank you so much.

R: It's my pleasure.



Lesson Four Words & Expressions

Room Types 房型:

single room 单人房

twin room/standard room 双床房/标间

suite 套房

business suite 商务套房

executive suite 行政套房

honeymoon suite 蜜月套房

a suite with a sea/mountain/Lake view 海景/山景/湖景套房

a room with a balcony 带阳台的房间

double room 大床房

triple room 三床房

junior suite 普通套房

deluxe suite 豪华套房

family suite 家庭套房

presidential suite 总统套房

Bed Types 床型:

twin-size bed 单人床

queen-size bed 大号双人床

extra bed 加床

double-size bed 双人床

king-size bed 特大号双人床

cot 婴儿床

Other words & expressions 其他词汇:

reservationist 预订员

room rate 房价

cash 现金

flight number 航班号

local time 当地时间

confirm 确认

extend 延长

discount 折扣

credit card 信用卡

payment 付款

pick up service 接机服务

available 可用的, 空余的

recommend 推荐

cancel 取消

Exercises

1. You're going to make dialogues based on the following instructions.

Practice 1: Making an FIT Reservation

5. 我们会给团队预定八折优惠。

6. 请问您打算什么时候入住?

7. 非常抱歉, 所有客房全都被预订一空了。

8. 房费包含早餐。



For student A

Guest

Name: Mr. Kim
Purpose: book a room
Request: a sea view suite
Date: from August 20th to 25th
Phone number: 88332599
Time: About 5 p.m.
Way of paying: guaranteed
reservation by credit card(信用卡担保)

For student B

Reservationist

Greet the guest.
Room types?
Arrival date?
Departure date?
Name and phone number?
How to pay?

Practice 2: Making a Group Reservation

For student A

Guest

Name: Mr. Brown
Purpose: book rooms for a group of 15
Request: one suite for its group leader and 7 standard rooms for the rest
Date: from June 20th to 25th Charge?
Way of paying: covered by the company voucher(公司付费)

For student B

Reservationist

Greet the guest.
In whose name?
How many people?
Room types?
Arrival date and departure date?
A 15% discount
How to pay?

**Practice 3: Cancelling a Reservation****For student A****Guest**

Name: Ms. Johnson

Purpose(目的): cancel a reservation

Date: from September 11th to 13th

For student B**Reservationist**

Greet the guest.

In whose name?

Date of reservation?

Confirmation.

2. Translation Practice**Practice 1: Translate the following sentences into Chinese**

1. What kind of room would you prefer?
2. In whose name was the reservation made?
3. When do you expect to arrive, Mr. Peterson?
4. Fortunately, we have junior suites available for those days.
5. By the way, we can only hold the room till 7 p.m. on that day.
6. I'd like to book a family suite with breakfast from 5th to 9th of September.
7. How much do you charge a day for a suite with a balcony?
8. I'll be arriving in Sanya early in the morning by air, could you send someone to pick me up then?
9. Could you confirm twelve twin-bed rooms for five days as a group reservation for our travel agency?
10. Would you like to guarantee your reservation by credit card?

Practice 2: Translate the following sentences into English

1. 我想要办理入住。
2. 请问您有预订吗?
3. 请不要挂断电话,我查一下是否有空房。
4. 请问有折扣吗?
5. 我们会给团队预定八折优惠。
6. 请问您打算什么时间入住?
7. 非常抱歉,所有客房全部被预订一空了。
8. 房费里含早餐。