

“高星级饭店运营与管理”专业教材 唐燕 / 总主编



F andian Fuwu Yingyu 饭店服务英语

桂莉 王玉霞 / 主编

饭店是城市的一个窗口
良好的服务就是饭店的名片



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“高星级饭店运营与管理”专业教材

唐燕 / 总主编

饭店服务英语

Fandian Fuwu Yingyu

桂莉 王玉霞 / 主编



西南师范大学出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务英语 / 桂莉, 王玉霞主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2014.4
ISBN 978-7-5621-6755-6

I. ①饭… II. ①桂… ②王… III. ①饭店—商业服务—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 076383 号

饭店服务英语

桂 莉 王玉霞 主编

责任编辑:李玲

装帧设计:畅想设计

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区天生路 2 号

邮编:400715 市场营销部电话:023-68868624

<http://www.xsbs.com>

经 销:新华书店

排 版:重庆新综艺图文广告有限责任公司

印 刷:重庆荟文印务有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:12

字 数:264 千字

版 次:2014 年 5 月 第 1 版

印 次:2014 年 5 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6755-6

定 价:35.00 元

编委会

重庆市北碚职业教育中心 国家改革发展示范校教材编写委员会

顾问:姜伯成 向才毅 谭绍华

主任:丁建庆

副主任:林安全

委员(按姓名笔画排序):

王建军 田 伦 刘芝秀 刘 丹 李小琼

李文静 李天容 张 蓉 吴锦平 周 彬

周永伦 侯泽武 唐 燕 费明卫 桂 莉

殷万全 袁智强 熊 强 潘红宇 潘渝冬

“高星级饭店运营与管理”专业教材编写委员会

专业顾问:向才毅 常献贞

行业顾问:刘 燕 代翼凡 项小娟 胡春生 何 唯

彭渝林 贺晓莉

总 主 编:唐 燕

序

随着我国社会经济的高速发展,近年来中国饭店业发展迅猛,新建的饭店数量逐年递增。大批高星级的饭店急需具备一定职业能力和素养的中、高级饭店服务与管理人才。

为适应当前中等职业教育发展趋势,根据教育部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见(教职成[2010]9号)》文件精神,为培养适应区域经济社会发展的高星级饭店人才,本着积极稳妥、务实创新的原则,我们组织了一批在教学一线从事高星级饭店运营与管理专业教学经验丰富的优秀教师,深入行业,与工作饭店一线的行业专家一起,吸取借鉴其他教材的成功经验,以职业分析与工作任务分析为依据,以岗位需求为基本,以培养管理、服务一线的应用型人才为宗旨,编写了适合中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的系列教材,包括《饭店餐饮服务》《饭店客房服务》《饭店前厅服务》《饭店康乐服务》《饭店服务礼仪》与《饭店服务英语》。

本系列教材以项目为载体,采用以工作任务为驱动的项目化教学模式,具有以下鲜明的特色:

1. 定位更加强调“以就业为导向”,力求从实际应用的需要出发,突出实践技能培养和职业素养提升,将“教、学、做”有机地融为一体。

2. 基于专业特色、资源优势,与国家教材、地方教材紧密配合,具有多样性、灵活性和可选择性。

3. 教材内容力争与学生实际情况相结合,做到因“材”施教;与企业人才需要及企业发展需要相结合,做到学以致用;与专业建设发展需要及职业资格标准相结合,做到持续发展。

4. 图文并茂能满足学生个性发展的需要,丰富了教学内容、增强了教学手段的有效性。

5. 本系列教材均配有电子教案、课件、视频、习题库,为教师教学和学生学习提供了方便。

本系列教材在编写过程中,无论是课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选还是教材图片的拍摄,均得到了重庆天来大酒店的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重,教材编写中难免存在不足之处,欢迎大家提出宝贵的意见和建议,以求得到不断改进和完善。

重庆市北碚职业教育中心
“高星级饭店运营与管理”专业教材编写组
2014年2月

前言

饭店是城市的一个窗口,良好的服务礼仪就是饭店的名片。有形、规范的服务礼仪,不仅可以树立服务人员和企业良好的形象,更能赢得顾客的理解、好感和信任。

“饭店服务英语”课程是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程,适用于中等职业学校高星级饭店运营与管理专业,是从事酒店服务工作的必修课程,其主要功能是让学生了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点,准确领会宾客的英语表达,并运用英语进行酒店各部门服务工作,培养学生从事涉外酒店接待工作的实践能力。

本教材采用项目—任务式的结构设计,每个项目由若干单元构成,包括:

项目目标(Competency Standards):明确本项目学习目标。

任务目标(Task Aims):具体明确任务目标,具有可操作性和实效性。

热身(Warming Up):从饭店工作需要和能力需要中提取典型任务,通过图片和词汇的搭配以及填空等活动引入工作任务。

任务活动(Activities):分析任务的内容,介绍完成任务的过程和方法。

语言知识(Language Points):归纳常用的英语表达方式、句型,分析各种语言现象。

角色表演(Role Play):以活动为主线,学生为主体,以实践为导向,学生通过说与练,掌握并巩固工作任务。

文化知识(Culture Notes):重点讲解与高星级饭店行业有关的文化知识和专业知识。

课后训练与拓展(Assignments):与任务有联系的延伸知识,或实现该任务的窍门、个性化经验、引发思考与行动的测试题、具体的训练任务等。

任务评价(Assessments):紧贴任务目标,具体写实。采用三方评价,以表格形式呈现。这是对学生自我管理意识和能力的训练,也是提高学习能力的良好途径。

反馈单(Feedback Form):是学生学习该项目的一个总结反馈,便于学生反思本项目阶段的学习效果,同时便于教师了解学生掌握的情况。

具体学时安排如下表:

项目	课程内容	建议学时
项目一 Section 1	前厅服务 Front Office Service	48
项目二 Section 2	客房服务 Housekeeping Service	36
项目三 Section 3	餐饮服务 Food & Beverage Service	48
项目四 Section 4	康乐服务 Recreation Service	12
总学时		144

本教材由桂莉、王玉霞共同编写。具体分工如下:项目一和项目二由桂莉编写;项目三和项目四由王玉霞编写。全书图片拍摄由桂莉、王玉霞负责,统稿由桂莉负责。

本教材在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料,特别是作为全国中职高星级饭店运营与管理专业数字资源共建共享的共建学校,在本教材编写中引用了相关的数字资源。全书中的图片拍摄场地由重庆天来大酒店友情提供,并由重庆天来大酒店酒管公司人力资源总监刘燕女士任总指导,项小娟经理等行业专家对本教材的编写提供了专业建议和材料。在此向相关单位与作者致以衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免有不足之处,恳请广大读者批评指正。

编 者
2014 年 2 月

目 录

Section 1 Front Office Service	1
Unit 1 Concierge Service	2
Unit 2 Reservation	12
Unit 3 Check-in	21
Unit 4 Check-out	29
Unit 5 Operator Service	36
Unit 6 Business Center	44
 Section 2 Housekeeping Service	 53
Unit 1 Room Cleaning	54
Unit 2 Laundry Service	62
Unit 3 Maintenance Service	69
Unit 4 Handling Complaints	78
 Section 3 Food & Beverage Service	 85
Unit 1 Making a Reservation	86
Unit 2 Receiving the Guest	95
Unit 3 Taking Order	103

Unit 4	Serving the Food	112
Unit 5	Paying the Bill	120
Unit 6	Chinese Dishes	129
Unit 7	Western Dishes	137
Unit 8	Bar Service	147
Section 4	Recreation Service	157
Unit 1	Fitness Service	158
Unit 2	Swimming Pool Service	163
Unit 3	Ball Service	168
参考文献		175
附录		177



Section 1

Front Office Service

COMPETENCY STANDARDS

- Can greet guests and provide luggage services
- Can deal with reservation
- Can help the guest to check-in
- Can help the guest to check-out
- Can provide operator services for the guest
- Can provide business services for the guest

Concierge Service

1

Unit



Task Aims

TASK 1	Can greet the guest in English
TASK 2	Can offer luggage services
TASK 3	Can direct the way

Warming Up

1.Look and match.



luggage

lobby

reception

doorman

2.Discussion.

What do these pictures remind you of?

What would you say when you meet guests?



Activities

◆ TASK 1 Video *Greeting the Guest*

At the Gate of Hotel

Words and expressions

conciierge *n.* 看门人, 门房, 礼宾

doorman *n.* 门卫, 门童

welcome *vt.* 欢迎; 乐于接受 *adj.* 受欢迎的

luggage *n.* 行李

reception *n.* 接待

Good morning, sir. 早上好, 先生。

Good afternoon, madam. 下午好, 女士。

Good evening, ladies and gentlemen. 晚上好, 女士们、先生们。

1. Watch the video and decide true(T) or false(F).

- 1) The doorman greets the guest in the afternoon. ()
- 2) The doorman helps the guest to carry his luggage. ()
- 3) The doorman shows the way to the room for the guest. ()

2. Complete the dialogue according to the video.

Doorman: D Guest: G

D: _____. Welcome to our hotel.

G: Good morning.

D: I am the _____. Let me help you with your _____.

G: Thank you.

D: The Reception Desk is _____. Follow me, please.

G: _____.

◆ TASK 2 Listening **Luggage Service**

Mrs. Steven comes to the hotel. A doorman helps her open the door of the car, and helps her with her luggage.

Words and expressions

bellman *n.* 敲钟人, 传达员, 更夫

piece *n.* 一件; 一部分, 一段; 片, 部分

comfortable *adj.* 舒适的; 安逸的

room card 房卡

Doorman: D Mrs. Steven: S Bellman: B

D: Good evening, madam. Welcome to our hotel.

S: Good evening.

D: Excuse me, madam. Have you got three pieces of luggage?

S: Yes.

D: OK. Leave it to me, madam. I'll take care of your luggage.

S: Thank you.

D: Not at all. The Reception Desk is over there. This way, please.

(after check-in)

B: Is this everything, madam?

S: Yes, that's everything.

B: OK. May I have a look at your room card?

S: Oh, yes. It's 1335.

B: I see. Now please follow me. I will show the way to your room...

(The bellman shows the way to the room.)

B: Here we are, madam. Room 1335. Let me help you to open the door...

You first, madam. How do you mind if I put your luggage here?

S: It's OK. Thank you very much.

B: That's my job. How do you like this room?

S: It's very comfortable and nice. I like it very much.

B: Thanks. Is there anything else I can do for you?

S: No. Thank you.

B: OK. Good night.



4. Role play the dialogue with your partner.

5. Decide true(T) or false(F).

- 1) The bellman greets the guest in the morning. ()
- 2) The bellman is very polite to his guest. ()
- 3) The guest has four pieces of luggage. ()
- 4) The bellman helps the guest with her luggage to Room 1335. ()
- 5) The guest is satisfied with the bellman's service. ()

6. Put the following sentences in order to form a conversation.

- () Excuse me, madam. Have you got three pieces of luggage?
 () Yes.
 () Thank you.
 () Not at all. The Reception Desk is over there. This way, please.
 () OK. Leave it to me, madam. I'll take care of your luggage.

◆ TASK 3 Listening *Directing the Way*

At the Lobby

Words and expressions

western *adj.* 西方的

service time 服务时间

fitness center 健身中心

restaurant *n.* 餐厅

business center 商务中心

coffee bar 咖啡厅

lift *n.* 电梯

Mrs. Steven: S Bellman: B

S: Where is the western restaurant?

B: Oh, it's on the first floor. Get out the lift and then turn right, madam.

S: When will it open?

B: The service time is from 7:00 a.m. to 10:00 p.m.

S: OK. Thanks.

B: You're welcome.



Asking the way

- Excuse me, how to get to the toilet?
- Is this the right way to the western restaurant?
- Excuse me, can you tell me how to get to the business center?
- Excuse me, can you show me the way to the fitness center?
- Could you direct me to the coffee bar?

Directing the way

- Turn left/right.
- Go straight, the toilet is in front of you.
- The global restaurant is on the second floor.
- Go upstairs/downstairs.
- You can take the lift to the sixth floor, and the fitness center is on your left.
- Coffee bar is next to the restaurant.

7.Discussion.

If you are a bellman standing at the gate of a hotel, please direct the way for your guests according to the picture.

1F lobby

2F western restaurant

3F Chinese restaurant

4F-10F guestrooms

