

# TRAVEL



浙江省高职高专“十一五”规划重点建设教材



全国高职高专规划教材·旅游类

# 饭店英语 服务实训

FANDIAN YINGYU FUWU SHIXUN

柯淑萍 主编

# TRAVEL



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS



浙江省高职高专“十一五”规划重点建设教材



全国高职高专规划教材·旅游类

# 饭店英语服务实训

主 编 柯淑萍  
副主编 王 君  
参 编 柳文娟 余 超



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

## 内 容 简 介

《饭店英语服务实训》一书，以岗位实训和服务流程为主线，内容全面，富有时代感，具有鲜明的特色：（1）以岗位服务为模块，具体服务为技能，服务流程为主线的编写模式；（2）创建以实训模块为中心的教学模式，以职业技能为中心的互动式教学；（3）实现岗位实训“零距离”，就业“零距离”；（4）培养用英语进行个性化服务和创新工作的能力。本书面对涉外饭店从业人员、餐饮和旅游专业学生及常出入外国酒店的旅客等读者，是一本在酒店等场合与外国人交流的必备工具书，也可以作为高职院校的教材及高星级酒店的培训教材使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

饭店英语服务实训 / 柯淑萍主编. —北京：北京大学出版社，2010.9

（全国高职高专规划教材·旅游类）

ISBN 978-7-301-17447-0

I. 饭… II. 柯… III. ①饭店—商业服务—英语—高等学校：技术学校—教材  
IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 129088 号

书 名：饭店英语服务实训

著作责任者：柯淑萍 主编

策划编辑：李 玥

责任编辑：栾 鸥

标准书号：ISBN 978-7-301-17447-0/H·2549

出 版 者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址：<http://www.pup.cn>

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

电子信箱：[zyjy@pup.cn](mailto:zyjy@pup.cn)

印 刷 者：北京宏伟双华印刷有限公司

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15 印张 294 千字

2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价：35.00 元（配光盘 1 张）

---

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024；电子信箱：[fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)

# 前言

旅游业和酒店业是充满诱惑力的黄金产业，是我国经济发展的支柱产业。据世界旅游组织（UNWTO）预测，到 2015 年，中国将成为全球最大的旅游目的地国和第四大旅游客源国，入境旅游人数的增长必然导致国际化旅游人才和酒店人才需求量的增长。面对广阔的市场前景，如何培养出相应的人才以满足巨大的需求，是人们关注的热点问题。酒店管理与服务专业旨在培养具有较强的外语沟通能力，又熟知酒店服务流程并具备专业技能的酒店管理人员和服务人员。“饭店英语”是高等职业院校酒店管理专业的一门重要的专业必修课，对英语口语及听力有较高的要求，对专业技能的训练也十分注重。我们根据多年的教学及酒店培训经验编写了《饭店英语服务实训》一书，以岗位实训和服务流程为主线，内容全面，富有时代感，每个实训模块提供了大量的单词和语音训练，经典对话全部模拟真实的饭店情景，具有很强的操作性。本实训教材在编写模式上进行了精心设计，具有一定的创新。

（1）以岗位服务为模块，以具体服务为技能，以服务流程为主线，提高学生饭店岗位英语实用服务技能。

（2）岗位知识能力包含 Word Stock（语料库）和 Pronunciation（语音训练）两块。语料库是对该技能训练模块的一次整理，把与该训练模块相关的词汇全部罗列出来，扩大学生的词汇量和知识点；而语音训练中出现的句型都是灵活的，在不同的场合有不同的应对，而且强调发音的准确性与流利性。

（3）服务流程包含 Service Performance（服务演练）、Position Practice（岗位实训）和 Important（特别关注）三块。服务演练是针对具体技能实训的经典对话；岗位实训则包括了某个技能实训可能出现的各种实训内容，要求学生能够灵活应变，操作性强；特别关注是对该模块可能遗漏的一些要点进行补充。

（4）本教材还设计了 Case and Development（案例与创新）。案例要求学生根据该岗位实训的内容进行一次新的演练。“创新”中设计的 Topic 都找不到现成的答案或者有多种答案，要求学生对这些话题进行深入的思考并在自己的岗位上有所创新。

本教材由柯淑萍负责模块一至模块四及附录的编写工作，王君负责模块五至模块九的编写工作，余超负责本书的课件制作工作，柳文娟参与本书的资料收集以及课后习题的解

答工作。本教材的课件可以从北京大学出版社的网站 (<http://www.pup.cn>) 直接下载, 本教材还附有语音光盘。本教材可以作为高职高专酒店管理专业教学使用, 也可作为高星级酒店的培训教材或酒店从业人员自学之用。

由于时间仓促, 编者水平有限, 本教材中的缺点和错误在所难免, 欢迎各位专家、同仁及读者批评指正。

编 者

2010 年 6 月

# 目 录

<b>实训模块一 饭店业须知 Hospitality Industry ABCs</b>	(1)
技能实训 1 饭店类型 Hotel Types	(2)
技能实训 2 服务是什么 What Is Service?	(10)
技能实训 3 客人类型 Different Guests	(14)
<b>实训模块二 前台服务 Front Office</b>	(17)
技能实训 4 客房预订服务 Room Reservation	(18)
技能实训 5 入住登记服务 Check in	(26)
技能实训 6 礼宾服务 The Concierge	(32)
技能实训 7 总机服务 Operator	(39)
技能实训 8 外币兑换服务 Foreign Currency Exchange	(44)
技能实训 9 结账退宿服务 Check out	(49)
技能实训 10 商务中心服务 Business Center	(55)
<b>实训模块三 客房服务 Housekeeping</b>	(60)
技能实训 11 打扫房间 Cleaning the Room	(61)
技能实训 12 洗衣服务 Laundry Service	(67)
技能实训 13 客房送餐服务 Room Service	(74)
技能实训 14 维修服务 Maintenance Service	(80)
<b>实训模块四 餐饮服务 Food and Beverage</b>	(85)
技能实训 15 餐台预订 Reservations	(86)
技能实训 16 餐厅迎客服务 Receiving Diners	(92)
技能实训 17 中餐厅服务 At a Chinese Restaurant	(97)
技能实训 18 西餐厅服务 At a Western Restaurant	(104)
技能实训 19 早餐服务 Breakfast Service	(111)
技能实训 20 酒吧服务 At the Bar	(116)

技能实训 21 就餐礼仪 Table Manners .....	(124)
<b>实训模块五 康乐服务 Recreation Center .....</b>	<b>(130)</b>
技能实训 22 健身服务 Gym Service .....	(131)
技能实训 23 美容美发服务 Beauty Parlor Service .....	(137)
技能实训 24 桑拿服务 Sauna Service .....	(142)
技能实训 25 娱乐服务 Entertainment Service .....	(147)
<b>实训模块六 购物服务 Shopping Arcade .....</b>	<b>(153)</b>
技能实训 26 旅游纪念品 Souvenirs .....	(154)
技能实训 27 当地特产 Local Specialty .....	(160)
<b>实训模块七 会展服务 Convention and Exhibition .....</b>	<b>(166)</b>
技能实训 28 会议服务 Convention Service .....	(167)
技能实训 29 展览服务 Exhibition Service .....	(173)
<b>实训模块八 其他服务 Other Services .....</b>	<b>(179)</b>
技能实训 30 失物招领服务 Lost and Found .....	(180)
技能实训 31 寄存服务 Deposit Service .....	(186)
技能实训 32 介绍旅游信息 Tourism Information .....	(191)
技能实训 33 托婴服务 Baby-Sitting Service .....	(196)
<b>实训模块九 投诉 Complaints .....</b>	<b>(201)</b>
技能实训 34 处理投诉 Dealing With Complaints .....	(202)
技能实训 35 刁钻客人 Difficult Guests .....	(208)
<b>附录一：饭店日常英语 100 句 .....</b>	<b>(213)</b>
<b>附录二：饭店常用词汇 .....</b>	<b>(219)</b>
<b>附录三：饭店常用告示语 .....</b>	<b>(226)</b>
<b>附录四：中餐特色菜肴 .....</b>	<b>(230)</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>(233)</b>

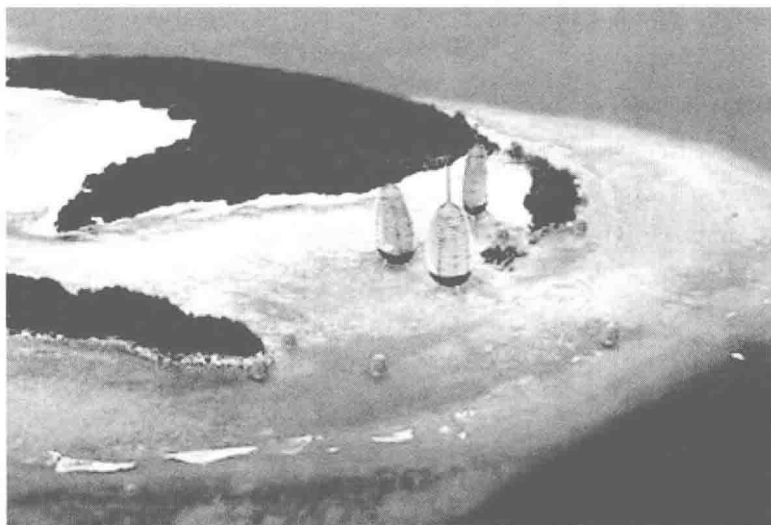
# 实训模块一

## 饭店业须知

## Hospitality Industry ABCs

Introduction: Hospitality industry is part of a larger enterprise known as the travel and tourism industry. The travel and tourism are both vast group of businesses with one thing in common: providing necessary or desired products and services to the traveler. It is one of the largest industries in the world. Hospitality frequently refers to the hospitality industry jobs for hotels, restaurants, casinos, resorts, clubs and any other service position that deals with tourists.

服务业是旅行业、旅游业的组成部分。旅行业和旅游业都是大行业，两者有一个共同点：就是给旅游者提供必要或心仪的产品和服务。服务业是全世界最大的行业之一。“Hospitality”一词经常指与酒店、餐馆、赌场、旅游景点、俱乐部还有其他跟游客相关的服务性工作。





## 技能实训 1 饭店类型 Hotel Types

### Section A:

#### **Basic Knowledge for Position 岗位知识能力**

##### **I. Word Stock 语料库**

Commercial hotel	商务酒店
Resort hotel	度假酒店
Convention hotel	会议酒店
Conference center	会议中心
Motel	汽车旅馆
Residential hotel	长住酒店
Suite hotel	套房酒店
Airport hotel	机场酒店
Economy hotel/ budget hotel	经济型酒店
Guesthouse	宾馆
Shangri-la Hotel	香格里拉饭店
Hyatt Regency Hotel	凯悦酒店
Hilton Hotel	希尔顿酒店
Marriott Hotel	万豪酒店
Sofitel Westlake Hotel	索菲特西湖大酒店
Xihu State Guest Hotel	西湖国宾馆
Radisson Plaza Hotel	雷迪森广场酒店
World Trade Center Grand Hotel	世贸大酒店
Merchant Marco Hotel	马可波罗假日酒店
Hangzhou Sunny Hotel	杭州香溢大酒店
Ramada Plaza Haihua	海华广场酒店
Holiday Wuyang	五洋宾馆
Lake View Hotel	望湖宾馆
Zhejiang International	浙江国际
Super 8 Hotel	速 8 酒店
Express by Family Inn	如家快捷酒店

Jinjiang Inn  
Hanting Express  
Motel 168  
Pod Inn

锦江之星  
汉庭快捷酒店  
莫泰 168  
布丁酒店

## II. Pronunciation 语音训练

1. A hotel is a home away from home.

酒店是家外之家。

2. A hotel is an establishment that provides paid lodging, usually on a short-term basis.

酒店是一个暂时的付费才能住宿的地方。

3. Reputation first, customer foremost.

信誉第一，顾客至上。

4. New concepts in hotel design have been developed to meet the needs of guests.

为了满足客人的需要，在酒店设计上已经融入新的理念。

5. In a hotel, we can meet and serve people from all walks of life.

在酒店我们会遇见各个领域的人并给他们提供服务。

6. Hospitality is a service industry, deciding to work in that means to give a much more and better service.

Hospitality 是一种服务业，你一旦选择了它就意味着要提供更多更好的服务。

## Section B:

### Position Practice 岗位实训

#### Hotel ratings according to functions 酒店根据功能划分

##### 1. Commercial Hotel 商务酒店

All hotels are commercial. Commercial hotels provide services for business guests as well as those just passing through and need a place just for the night. They are usually located in business and downtown areas. The commercial hotel category contains the largest number of hotels.

所有的酒店都是商务型的。商务酒店给商务客人及临时需要住宿的客人提供服务。它们一般位于商务中心或市中心。商务酒店占了酒店的大多数。



## 2. Guesthouse 宾馆

A guesthouse typically appears on large properties and estates, and it may be close to the main house or set apart, depending on the taste of the designer. The features of a guesthouse vary widely. In some cases, the structure is designed very simply, with a bedroom and a bathroom and perhaps a lounging area. In other instances, a guesthouse is like an entirely separate house, complete with a kitchen and other amenities. Typically, the guesthouse is designed to blend in with the rest of the property, creating a uniform look and feel.

宾馆通常以大型建筑物及房屋的形式出现，根据设计师的品味不同，它们可能靠近主楼或者与主楼分开。宾馆的特点有很大的不同，在某些情况下，结构设计非常简单，一间卧室和一间浴室，或者还有可供休息的地方。在其他情况下，宾馆就像一个完全独立的房子，有厨房及其他设施。通常，宾馆的设计融入其他房子，给人统一的观感。



### 3. Motel 汽车旅馆

The word motel, combination of motor and hotel or motorists' hotel, referred initially to a type of hotel in Columbia, a single building of connected rooms whose doors faced a parking lot. Later long distance road journeys becoming more and more common and the need for inexpensive, easily accessible overnight accommodation sited close to the main routes led to the growth of the motel concept.

汽车旅馆是汽车和旅馆的组合,最早指的是哥伦比亚的一种酒店形式,一幢建筑物拥有一些房间面临停车场。之后长途旅行变得越来越普遍,人们对价格便宜交通便捷的住宿需求引发了汽车旅馆理念的诞生。



### 4. Residential Hotel 长住酒店

It is a hotel where individuals can rent apartments, and choose services offered by the hotel. The layout of a residential guest unit may closely resemble that of a suite hotel. People who do not wish to keep house themselves can rent accommodations on a seasonal basis or even permanently in these hotels.

个人可以承租长住酒店的公寓,选择酒店提供的服务。长住酒店的布局跟套房酒店很相似。那些不愿意自己打理房子的人可以季节性地承租酒店房间或长期住在酒店里。

### 5. Airport Hotel 机场酒店

Airport hotels are popular because they always located near the major travel centers. More than other hotel types, airport hotels vary in size and service level. Typical markets for these hotels include business guests, airline passengers with overnight layovers or canceled flights and airline personnel. Hotel-owned limousines are used to transport guests to and from the airport.

机场酒店很受欢迎因为它们通常位于旅游中心。与其他类型的酒店相比,机场酒店在



规模和服务水平上有很大的不同。机场酒店的客人包括商务客人，因航班延误或航班取消的乘客和空乘人员。酒店的大巴从机场接送乘客。



## 6. Resort Hotel 度假酒店

Unlike other types of hotels, resort hotels are the planned destination of their guests. Guests often vacation at a resort hotel. Resort hotels typically provide scenery and activities unavailable at most other hotels. Resort hotel guests normally stay longer than guests at most other types of hotels.

跟其他类型的酒店不同的是度假酒店就是客人的目的地。客人就在度假酒店度假，度假酒店提供的景观和活动是其他大部分酒店无法提供的，度假酒店的客人通常比其他类型的酒店客人逗留的时间长。



### 7. Conference Center 会议中心

Conference centers are specifically designed to handle group meetings. Because meetings are their focal point, conference centers typically place great emphasis on providing all the services and equipment necessary to ensure a meeting's success.

会议中心的顾客群是团队会议，因为会议是它们的焦点，会议中心特别强调会议必需的设施和服务以保证会议的成功。



### 8. Suite Hotel 套房酒店

Suite hotels are the fastest-growing part of the lodging industry. Suite hotel accommodations feature guestroom with separate bedroom and living room or parlor areas. Some guest suites include a compact kitchen with refrigerator and bar. In exchange for more complete living quarters, suite hotels generally offer less public space and fewer guest services than other hotel types in order to remain price competitive.

套房酒店在酒店行业中增长很快。套房酒店的明显特征是卧室和起居室或休息室分开。有的套房酒店还拥有一个带冰箱和吧台的厨房。为了保持价格上的竞争力，套房酒店因为有了完整的起居室，会提供相对较少的公共区域及服务给客人。



Bedroom



Lounge

### 9. Economy Hotel/Budget Hotel 经济型酒店

Economy hotel is the representation of a new value, instead of the misunderstanding

as the cheap hotel equals to the economy hotel. It represents several basic factors as the function, price, standard and service. It is a living place where provides standard services and requires bearable prices for the common people.

经济型酒店是一种新理念的代表，并不等于便宜的酒店。它包含几个基本的要素，如功能，价格，水准和服务，可为普通人群提供价格合理、服务标准化的居住地点。



## Hotel ratings according to stars 酒店根据星级划分

The star classification system is a common one for rating hotels. Higher star ratings indicate more luxury. Food services, entertainment, view, room variations such as size and additional amenities, spas and fitness centers, ease of access and location may be considered in establishing a standard.

星级划分系统是酒店比较常见的划分系统。越是高星级的酒店代表越奢侈。饮食服务，娱乐，景观，房间规模，附加设施，健身中心，交通及酒店的位置在评星的时候都会参考。

**1-Star hotel** provides a limited range of amenities and services, but adheres to a high standard of facility-wide cleanliness.

一星级酒店提供有限的服务和设施，但拥有高星级酒店一样的清洁。

**2-Star hotel** provides good accommodation and better equipped bedrooms, each with a telephone and attached private bathroom.

二星级酒店提供的住宿条件相对要好点，每个房间都有电话和单独的卫生间。

**3-Star hotel** has more spacious rooms and adds high-class decorations and furnishings and color TV. It also offers one or more bars or lounges.

三星级酒店空间更大，装修及设施的标准也高，还有一个或多个酒吧间、休息间。

**4-Star hotel** is much more comfortable and larger, and provides excellent cuisine (table d'hôte and à la carte), room service, and other amenities.

四星级酒店更加舒适豪华，提供极好的膳食服务（零点或套餐），送餐服务及其他设施。

**5-Star hotel** offers most luxurious premises, widest range of guest services, as well as swimming pool and sport and exercise facilities.

五星级酒店设备十分豪华, 服务设施齐全, 还有游泳池, 运动场所和健身中心。

**7-Start hotel** is like Burj Al Arab in Dubai. Seven star hotels are largely created as marketing type, as the hotels hope to attract visitors from around the world.

七星级酒店如迪拜的阿拉伯塔主要是作为一种营销的手段, 因为酒店旨在吸引全世界的游客。

## Section C

### Case and development 案例和创新

#### Case 案例

You and your partner both have dreams about career in your mind. Discuss with your partner how to make it true. Do not be afraid to set your sights high. Do not be afraid to be laughed by others. Do not be so concerned with what you cannot do now but, rather, with what you want to do now. Remember that it is possible to realize such a dream if you have a little faith and a little luck.

#### Development 创新

- Discuss as many types of hotels as possible in your city and discuss their differences in functions.
- Do you have any experience of staying in a hotel? What do you think are the most attractive features of a hotel?
- Is hospitality industry a potential industry in the future? And what will the future hotels be like?



## 技能实训 2 服务是什么 What Is Service?



### Section A:

#### **Basic Knowledge for Position 岗位知识能力**

##### I. Word Stock 语料库

conciierge

门房

golden key

金钥匙

tact

老练，得体

courtesy

礼貌，谦恭，彬彬有礼

endurance

忍耐力，耐久力

punctuality

严守时间，正确，规矩

discretion

慎重，谨慎

loyalty

忠诚

honesty

诚实

excellent memory

出色的记忆力

organizing ability

组织能力

language talent

语言才能

flexible

灵活的