

GUIDE TO HOTEL ENGLISH ALIVE

饭店情景英语

学习辅导

● 郭兆康
主编



● 复旦大学出版社

GUIDE TO HOTEL ENGLISH ALIVE

饭店情景英语

学习辅导

主编 郭兆康

编写 郭兆康 迟 均

陆剑初

审校 詹允昭

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店情景英语学习辅导/郭兆康主编. —上海:
复旦大学出版社, 2000. 9
ISBN 7-309-02646-2

I. 饭… II. 郭… III. 饭店-英语-教学参考资料
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 42318 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 同济大学印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 10.5

字数 273 千

版次 2000 年 9 月第一版 2001 年 6 月第二次印刷

印数 6 001—12 000

定价 15.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 简 介

《饭店情景英语》一书已被全国许多地方采用为饭店员工岗位培训的教材,2000年4月,其修订版也已面世。本书即为学习该书修订版的辅导读物。全书共分三部分:原书课文译文;原书练习答案;饭店员工岗位培训统考模拟试题及其答案。

本书既可作为《饭店情景英语》(修订版)的教师手册,也可作为有关职业学校和培训班的学生学习饭店英语的辅导材料和备考指南。

前 言

实行改革开放的政策以来,我国旅游事业迅速崛起,饭店行业也得到了很大的发展。为了适应与国际旅游业接轨的需要,为了进一步提高员工素质和服务质量,各地涉外旅游企业开始对全体员工进行岗位培训的工作。由上海市旅游局组织编写的《饭店情景英语》一书问世后,不仅成为上海涉外旅游企业员工培训考试的用书和各级旅游院校的教材,而且被全国许多兄弟省市采用为岗位培训教材。值此新世纪初,该书经过修订,增补了许多新的内容,为了满足饭店业的员工、培训者和教师在自学或教学的过程中的迫切需要,我们在《饭店情景英语学习指南》一书的基础上,重新编写了本书,作为读者学习《饭店情景英语》(修订版)的辅导读物。

本书收入了《饭店情景英语》(修订版)一书全部课文的中译文,并提供了几乎所有的练习的答案以及6套供饭店宾馆中不同部门使用的模拟考题及其答案。课文译文力求忠于原文,符合饭店业用语规范,便于读者理解。语法与词汇练习均有答案。功能练习与专业问题的答案力求精当。角色扮演练习(Role Play)则请读者参照课文根据实际情况自由发挥,不必囿于一格一式。

本书由上海市旅游高等专科学校郭兆康主编,参与编写的还有迟均、陆剑初。《饭店情景英语学习指南》一书的编写人员为郭兆康(主编)、周桂芳、张翠英、郝竹钧、詹允昭、张妙珍,对于他们的辛勤劳动,在此谨表衷心感谢。

目 录

(各行前数字为原书页码)

第一部分 课文译文

1	第 一 编	前厅	(3)
1	导 言	经理的话	(3)
5	第一单元	预订客房	(4)
20	第二单元	接待处	(7)
33	第三单元	应接服务员	(10)
45	第四单元	问讯处	(13)
57	第五单元	出纳员	(16)
68	第六单元	处理投诉	(19)
79	第七单元	商务中心和总机	(22)
99	第 二 编	房务部	(24)
99	导 言	经理的话	(24)
104	第一单元	引客进房	(25)
116	第二单元	客房服务	(28)
124	第三单元	特别服务	(31)
133	第四单元	洗衣服务	(34)
143	第五单元	多项服务	(37)
153	第六单元	唤醒服务	(40)

164	第七单元	客房内各种维修服务	(43)
183	第 三 编	餐饮部	(46)
183	导 言	经理的话	(46)
189	第一单元	酒吧	(47)
199	第二单元	顾客就座	(50)
208	第三单元	点菜	(53)
221	第四单元	上菜	(56)
231	第五单元	生日晚会	(59)
242	第六单元	付款方式	(62)
253	第七单元	西餐及自助餐	(65)
271	第 四 编	商场部	(68)
271	导 言	经理的话	(68)
275	第一单元	在旅游纪念品部	(69)
289	第二单元	在纺织品部	(72)
302	第三单元	在工艺品部	(76)
316	第四单元	在药品和食品柜台	(79)
329	第五单元	在刻印、绘画和文具柜台	(82)
343	第六单元	在账台等	(86)
362	第七单元	在文化娱乐部	(90)
383	第 五 编	饭店管理	(93)
383	导 言	总经理的话	(93)
387	第一单元	招待宾客	(94)
399	第二单元	推销	(97)
414	第三单元	公共关系	(101)
429	第四单元	解决投诉	(106)

442	第五单元	应付特殊问题	(110)
455	第六单元	面试和迎新培训	(114)
469	第七单元	经理办公室	(118)

第二部分 练习答案

Part I THE FRONT OFFICE

4	Introduction	(123)
14	Unit 1 Room Reservations	(125)
28	Unit 2 At the Reception Desk	(129)
41	Unit 3 The Bellman	(132)
52	Unit 4 At the Information Desk	(135)
64	Unit 5 The Cashier	(138)
75	Unit 6 Settling Guest's Complaints	(140)
87	Unit 7 The Business Center and the General Switchboard	(143)
92	Consolidation	(146)

Part II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

102	Introduction	(149)
112	Unit 1 Guiding the Guests to Their Rooms	(152)
122	Unit 2 Chamber Service	(154)
130	Unit 3 Special Services	(157)
140	Unit 4 Laundry Service	(160)
150	Unit 5 Miscellaneous Services	(163)
160	Unit 6 Wake-up Call Service	(166)

171	Unit 7	The Maintenance Service in the Guest Rooms	(168)
177	Consolidation		(171)

Part III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

187	Introduction	(175)
196	Unit 1 At the Bar	(173)
205	Unit 2 Seating the Diners	(180)
216	Unit 3 Taking Orders	(182)
228	Unit 4 Serving Dishes	(185)
238	Unit 5 Birthday Party	(188)
249	Unit 6 Ways of Paying	(189)
259	Unit 7 Western Food and Buffet	(192)
263	Consolidation	(195)

Part IV SHOPPING ARCADE

274	Introduction		(199)
282	Unit 1	At the Tourist Souvenir Department	 (202)
297	Unit 2	At the Textile and Knitwear Department	 (206)
310	Unit 3	At the Arts and Crafts Department	 (212)
324	Unit 4	At the Pharmacy and Foodstuff Counter	 (215)
338	Unit 5	At the Chinese Seal Cutting, Paintings and Stationery Counters	 (218)
355	Unit 6	At the Cashier's Desk, etc.	 (222)
368	Unit 7	At the Cultural and Recreational Articles Department	 (226)

373	Consolidation	(228)
------------	----------------------------	--------------

Part V HOTEL MANAGEMENT

386	Introduction	(233)
394	Unit 1 Hosting Guests	(235)
408	Unit 2 Sales Promotion	(240)
424	Unit 3 Public Relations	(245)
437	Unit 4 Settling Complaints	(250)
449	Unit 5 Dealing with Special Problems	(255)
464	Unit 6 Interview and Orientation	(259)
478	Unit 7 At the Manager's Office	(264)
481	Consolidation	(268)

第三部分 模 拟 试 题

一、前厅模拟试题	(277)
二、房务部模拟试题	(284)
三、餐饮部模拟试题	(290)
四、商场部模拟试题	(296)
五、饭店管理模拟试题	(302)
六、饭店英语 A 级模拟试题	(309)
模拟试题答案	(316)

第一部分

课文译文

第一编 前 厅

导 言

经 理 的 话

饭店的宗旨是为所有需要休憩和食宿的旅客创造一个“家外之家”。

饭店的前厅部既是饭店的“橱窗”，又是饭店的“神经中枢”。前厅部职员的工作效率和自身素质对实现饭店的宗旨起着极其重要的作用。正是这个部门决定了旅客们休假或公务旅行的成功或失败，同时也确是饭店经营本身成败的关键。

前厅部的员工似乎“样样都做”——接受预订、办理旅客入宿手续、安排房间、分发行李、代客保管贵重物品、提供咨询、传递邮件和口信、兑换外币、查核客房出租情况、办理旅客离店手续等等。

为了完成上述任务，该部员工必须做到着装整洁、热情大方、彬彬有礼、适应性强、懂得数种语言并善于计算。而其首要的品质则是真诚爱人、热心助人。

除此以外，前厅部员工还应当欢迎客人投诉并予以妥善处理。这样做，不仅能安抚客人的不满情绪，还能暴露饭店经营中的问题，以便改进。

总而言之，我们应当铭记，只有使旅客们对在这个“家外之家”中受到的服务倍加满意，饭店才能获得更多的经济效益。

第一单元 预订客房

1-1 长途电话预订

情景：亨利·贝罗(贝)和马格丽特·贝罗(马)是一对美国夫妇。
他们打算到中国来度假。现在贝罗先生正通过长途电话向上海华天饭店预订房间。

预订员(预)：这儿是上海华天饭店预订处。有何吩咐？

贝：我正在纽约给你们打电话，我想在你们饭店预订一个房间。

预：先生，您要什么样的房间？我们有单人房、双人房、套房和日本式、英国式、罗马式、法国式的豪华套房及总统套房。

贝：请为我预订一套英式套房。

预：您要不要包早餐？

贝：不用了，谢谢。

预：好的。请问先生贵姓？

贝：亨利·贝罗。B—E—L—L—O—W。

预：谢谢，贝罗先生。请问您到店和离店的日期？

贝：5月26日至5月29日。

预：明白了，贝罗先生。您要一套英式套房，不包早餐，日期是5月26日至5月29日，贝罗先生，对吗？

贝：没错，谢谢。还有，请告诉我怎么才能确保我的预订？

预：我只需要您的信用卡号码，别的我来帮您办。

贝：美国运通卡，号码是1734,4018,2273,1868。

预：谢谢，贝罗先生。届时我们恭候您的光临。

贝：太好了，谢谢你，小姐。再见。

预：再见。

1-2 团体预订

情景：电话铃响了，预订员(预)接电话。

预：这儿是预订处。有何吩咐？

客：美国的一个民间教育代表团将于本月底访问上海。我要预订
10间有对床的双人房，为期5天。

预：哪5天？

客：从5月23日至27日。

预：请稍候，先生。

(预订员查看登记册。)

行，我们能确保10间房间，为期5天。

客：谢谢，请问团体预订有优惠吗？

预：有的，9折优惠。

客：很好。

预：顺便问一下，他们怎样来上海？乘飞机来吗？

客：是的。

预：请告诉我飞机的航班，以防晚点。

客：噢，对不起，我还不知道是哪次航班，不过我明天可以打电话
告诉你。

预：谢谢您，先生。

客：噢，对了，根据日程安排，25日那天他们要举行个会议，你们
有没有大会议厅？

预：有的，先生。我们有一个非常漂亮的多功能厅，但您得跟销售
部经理联系一下，请别挂电话，我看看是否能把您的电话接
过去。

1-3 门市预订

情景：接待员(接)接待一位顾客(客)。

接：先生，有何吩咐？

客：我想给乔治·史密斯先生预订一间有淋浴的单人房。他计划在本月 20 日到达。

接：他要住多久？

客：我不知道，可能要住 7 到 10 天吧。

接：那么我们只能给您确认一间 20 日至 27 日的房间了。恐怕 27 日以后就不能保证。旺季时我们的客房出租率通常很高。

客：万一到时没有空房怎么办呢？

接：先生，不必担心。我们要么把他列入候房名单，要么把他安排到附近的饭店去。

客：明白了。此外，史密斯先生有残疾，行动不便。你们有没有专用设施？

接：是的，先生。我们有专用客房。它们都有较宽的门通往浴室。浴室里有适宜于残疾人使用的盥洗设备。此外，从街上到饭店大门辟有无障碍通道。从(地下)停车场到一楼大堂有专门的电梯，里面可以容纳轮椅。

客：行。一间包早餐的残疾人专用单人房间收费多少？

接：一晚上收费 200 元。他将怎样付款，先生？

客：他的公司会替他承付一切费用的，我们马上把支票送给你们。

接：谢谢，先生。

客：谢谢。再见。

第二单元 接 待 处

2-1 登 记 住 宿

情景：一辆轿车在华天饭店门口停下，行李员(行)迎上前去为来客打开车门。

行：晚上好，先生、太太，欢迎光临。

贝罗先生(贝)贝罗太太(马)：谢谢，晚上好。

行：(打开车尾行李箱，取出行李，看了一下行李标签上的姓名。)

贝罗先生，我是行李员。您一共带了四件行李，是不是？

贝：是的。

(门卫为他们拉开门。)

行：接待处就在前面，两位先请。

接待员(接)：(在接待处)晚上好，先生。我能为您做些什么？

贝：三个星期前我预订了一间英式套房。我叫亨利·贝罗。

接：请稍候，贝罗先生。我查一下到客单。(接待员查看到客单。)

接：我能看一下你们的护照吗？

(看好护照交还贝罗)

谢谢，先生。

请填写一下住宿登记表。

贝：我来填吧。

(填好表)

给，这样填行吗？

接：行，谢谢，您打算怎样付款，用现金还是用信用卡？