LÜYOU

新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

饭店服务英语

（第2版）

主　编　李啟金　郭学英

重庆大学出版社
http://www.cqup.com.cn

新编中等职业教育

旅游类专业系列教材

饭店服务英语

（第2版）

主　编　李啟金　郭学英

副主编　谭常娥　瞿慧琴　刘惠波

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书分为4章,共有29个单元,每个单元分为听说部分和阅读部分。内容主要包括礼节礼貌英语,即饭店服务人员在工作中使用的文明礼貌用语;前厅服务英语,即前厅服务人员在工作中应掌握的专业服务用语;客房服务英语,即客房服务工作的基本程序以及基本服务用语;餐厅服务英语,即餐饮服务的基本工作流程和中餐、西餐、宴会及酒吧服务中使用的基本用语。

本书可作为中等职业教育旅游类专业学生的教材,也可作为旅游从业人员的职业培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务英语/李啟金,郭学英主编. —2版. —
重庆:重庆大学出版社,2014.8
新编中等职业教育旅游类专业系列教材
ISBN 978-7-5624-8440-0

Ⅰ.①饭… Ⅱ.①李…②郭… Ⅲ.①饭店—商业服务—英语—中等专业学校—教材 Ⅳ.①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第160387号

新编中等职业教育旅游类专业系列教材
饭店服务英语
(第2版)
主 编 李啟金 郭学英
副主编 谭常娥 瞿慧琴 刘惠波
责任编辑:顾丽萍 版式设计:顾丽萍
责任校对:关德强 责任印制:赵 晟
*
重庆大学出版社出版发行
出版人:邓晓益
社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号
邮编:401331
电话:(023) 88617190 88617185(中小学)
传真:(023) 88617186 88617166
网址:http://www.cqup.com.cn
邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)
全国新华书店经销
重庆五环印务有限公司印刷
*
开本:720×1020 1/16 印张:13.25 字数:238千
2014年8月第2版 2014年8月第4次印刷
印数:6 501—9 500
ISBN 978-7-5624-8440-0 定价:29.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

BIANWEIHUI

编委会

主　任：

罗明义（经济学博士，教授，博士生导师，现任云南财经大学党委书记）

副主任：

范德华（云南旅游职业学院院长）
李啟金（湖北省旅游学校校长）
蒋卫平（四川省旅游学校校长）
朱维德（贵州省旅游学校校长）
屈泽周（湖南省张家界旅游学校校长）
陈怡君（桂林旅游中等职业学校校长）
邓晓益（重庆大学出版社社长）

常务委员：

韦明体　彭　萍　范运铭　宋宏生

委　员（按姓氏笔画为序）：

马友惠　马玉岗　马煜焜　王明强　叶晓梅　江列多　刘根华
朱维德　陈吉瑞　杨红波　杨益红　杨晨晖　杨雅利　张　琥
张兴贵　张伟强　岳楚华　祝红文　郭学英　聂海英　符　敏
龚晓鹃　蒋小华　彭淑清　黎万国

XU

序

随着现代经济的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996—2006年的10年时间里，全世界旅游业保持着良好的发展态势，国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%，6.1%。2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人，同比增长4.5%。全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。根据世界旅游组织预测，从现在起到2020年，全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平，旅游业发展前景将继续展现出良好发展态势。

在中国，旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。自1996年以来，中国旅游业的增幅保持在10%左右，高于全球增幅3～5个百分点，在国民经济中占有一席之地。据预测，到2015年，中国旅游业增加值可达2万亿元，约占GDP的4.8%；旅游业约占服务业增加值的11%；旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右。根据中国旅游业快速发展的态势，世界旅游组织预测，中国将成为世界第一旅游大国的时间，已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下，在中国旅游业强劲发展势头的带动下，在国家大力发展职业教育的号召下，旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出，尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际，由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材，无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心，既注重了内容的实用性和方法的可操作性，又对教学资源进行了立体化开发，使教与学更加灵活，体现了旅游业发展的实际要求，是一套理论与实际相结合的旅游专业教材，也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际，欣然为之作序。

2013年2月

DIERBANQIANYAN

第2版前言

随着改革开放的不断深化和发展，我国的旅游事业得到迅猛发展，其中饭店业的发展更为迅猛。为了适应饭店业持续发展的需要，饭店业不仅需要数量的不断增加和设备的不断完善，更需要文化素质好、专业技能强、英语水平高的一线服务人员，为此我们编写了《饭店服务英语》这本教材，旨在帮助旅游中等职业技术学校饭店服务管理专业的学生精通专业知识，提高听说以及语言表达的应用能力，为国内外宾客提供更加优质的服务。

本书的特点是，以就业为导向，以培养学生职业能力为目的，结合饭店服务工作中的实际，强调其专业性、实用性、趣味性。特别是编入了灵活多样的练习，使学生上口易、掌握快，同时教师在授课时也具有相当大的可操作性。

全书从礼节礼貌英语着手，提高学生的服务意识和基本素质，并将饭店服务工作的基本流程、服务规范、专业英语知识和英语交际能力融为一体，重在培养学生的服务意识和语言习惯，告诉学生在接待服务工作中，应该用英语说什么，应该如何去说。此外，根据中等旅游职业教育的特点和饭店服务工作的实际需要，本教材淡化语法，强调精讲多练，对于常用的重要句子和专业术语，要求学生多模仿、多听、多说、多练。学生只有掌握了最基本、最规范的服务用语，才能在实际的接待服务工作中比较连贯地、准确地表达自己的思想，为客人提供一流的服务。

全书共分为四大部分：礼节礼貌英语、前厅服务英语、客房服务英语、餐厅服务英语。每个部分又由几个单元组成，全书共有29个单元。每个单元分为两大部分，听说部分和阅读部分。尤其是在听说部分，以 Warming-up 为导入，提供与本单元相关的词、词组、句型，再给出本单元中最常见、最有用的重点句子，为之后的听说训练打下基础。在听说训练中，每单元都设计了大量的、多种形式的练习，包括专业词汇匹配、看图说话、听力理解、服务情景和模拟演习等。这样就可以促使学生多模拟、多练习、多实践，以达到在实际工作中能熟练运用英语为外

宾提供服务,进行交流的目的。在阅读部分中,是强调以能力培养为目的,选择了大量与章节有关的饭店拓展材料,不仅进一步巩固了学生的专业英语能力,而且开阔了他们的视野。

值得一提的是,参与本书编写工作的教师,都是在旅游中等职业教育中教学第一线辛勤耕耘的老师们。他们不仅有着多年丰富的饭店英语教学经验,而且都在一些著名的五星级酒店中工作过并参与员工的英语培训。他们把自己在饭店英语培训中的收获和饭店英语教学中的体会都融入了教材,在教材的编写中力求做到专业性、实用性、趣味性、可操作性。通过该书的学习,学生在掌握大量英语知识和技能的同时,又可掌握大量饭店专业知识,使学生的“学”与“用”紧密地结合起来。因此,本书除适合于中等旅游职业技术学校饭店服务专业的学生使用之外,也可作为饭店培训员工的教材。

本书由湖北省旅游学校校长李啟金、外语教研室主任郭学英担任主编,由湖北省旅游学校外语教师谭常娥、瞿慧琴、云南省旅游发展委员会市场开发处刘惠波副处长担任副主编,由湖北省旅游学校孙丽华、江波、蒋红、张赟、李雪老师和湖南张家界旅游学校全梦仙老师参加编写。具体分工如下:第 1 章由孙丽华、谭常娥、瞿慧琴、张赟编写;第 2 章由全梦仙、李雪编写;第 3 章由郭学英、李雪编写;第 4 章由江波、蒋红、张赟编写。全书由郭学英统稿、定稿。

本书经重庆大学外国语学院青年教师邹远鹏审阅,提出了不少非常有价值的修改建议,在此表示衷心的感谢。由于编者水平有限,难免存有不足之处,恳请专家和读者批评指正。

编　者

2014 年 8 月

Chapter 1 Courtesy English（礼节礼貌英语）…… (1)
Unit 1 Greetings（问候）…… (2)
Unit 2 Introductions（介绍）…… (9)
Unit 3 Thanks（致谢）…… (16)
Unit 4 Congratulations（祝贺）…… (23)
Unit 5 Apologies（道歉）…… (29)
Unit 6 Requests（请求）…… (34)
Unit 7 Offering Help（提供帮助）…… (40)
Unit 8 Farewell（道别）…… (46)

Chapter 2 Front Office Service English（前厅服务英语）…… (52)
Unit 1 Room Reservation（客房预订）…… (53)
Unit 2 Information Desk（问询服务）…… (60)
Unit 3 Reception Desk（接待服务）…… (67)
Unit 4 Switchboard（总机服务）…… (74)
Unit 5 Bell Service（行李服务）…… (81)
Unit 6 Business Center（商务中心）…… (88)

Chapter 3 Housekeeping Service English（客房服务英语）…… (93)
Unit 1 Chamber Service（客房服务）…… (94)
Unit 2 Laundry Service（洗衣服务）…… (100)
Unit 3 Miscellaneous Service（其他服务）…… (107)
Unit 4 Dealing with Complaints（处理投诉）…… (113)

Chapter 4 Restaurant Service English(餐厅服务英语) …… (120)
Unit 1 Table Reservation(用餐预订) …… (121)
Unit 2 Seating Guests(安排座位) …… (127)
Unit 3 Taking Orders(点菜服务) …… (133)
Unit 4 Serving Dishes(上菜服务) …… (141)
Unit 5 Paying the Bills(结账服务) …… (148)
Unit 6 Chinese Restaurant(中餐厅) …… (154)
Unit 7 Western Restaurant(西餐厅) …… (160)
Unit 8 Banquet(宴会厅) …… (167)
Unit 9 Bar(酒吧) …… (175)
Unit 10 Coffee Shop(咖啡厅) …… (182)
Unit 11 Room Service(送餐服务) …… (189)

客房词汇附录 …… (195)

Bibliography(参考文献) …… (199)

Chapter 1

Courtesy English

（礼节礼貌英语）

Unit 1 Greetings（问候）

Section 1 Speaking & Listening

Warming up

1. Word bank.

1) courtesy	*n.*	礼貌
2) none of your business		不关你的事
3) well-done	*adj.*	干得好
4) pretty well		非常好
5) a bit off color		有点不舒服
6) a lunch engagement		约定的午餐
7) delighted	*adj.*	高兴的
8) International Hotel		国际饭店
9) graduation	*n.*	毕业

2. Give the responses to the following greetings with the words or phrases above.

1) How do you do?

2) How's everything going?

3) How's your family?

4) What's up?

Part Ⅰ Key Sentences

1. A: How do you do?
   您好。
   B: How do you do?
   您好。
2. A: Glad to meet you.
   见到您很高兴。
   B: Glad to meet you, too.
   见到您也很高兴。
3. A: How are you?
   您好吗?
   B: Fine, thanks, and you?
   好,谢谢,您呢?
   A: I'm very well.
   我很好。
4. A: Haven't seen you for a long time. How's your work going?
   好久未见您了,工作顺利吗?
   B: Well, everything is OK. Thanks.
   万事如意,谢谢。
5. A: How's everything going?
   您近来好吗?
   B: I'm not too bad, and you?
   我还可以,您可好?
   A: I'm quite all right.
   我很好。

6. A：How are you doing?
最近过得如何?
B：Not bad./Just so-so.
不算太糟。/一般。
7. A：What's new? /What's up?
近来如何?
B：Not much./Nothing special.
没什么特别的。
8. A：Hello, Mr. Smith.
您好,史密斯先生。
B：Hello.
您好。
9. A：Where did you come from?
您刚从哪里来?
B：I just came from England.
我刚从英国来。
10. A：How long have you been in China?
您来中国多久了?
B：I've been here only two weeks.
我在这儿不过两星期。

Notes：

①Good day 既可作问候,又可用作道别。Good morning, Good afternoon 和 Good evening 通常只用作问候,而 Good night 则只能用于道别。

②How are things with you?
How's life (everything) with you?
How's it going?
这些都是老朋友分别一段时间后,重逢时常用的问候语。回答时与回答 How are you 一样。

③美国人回答习惯用"fine",而英国人则会说"very well"。

④How are you getting on? 通常包括事业、健康状况,等等。

Activity 1 Answer the following questions.

What would you say if,

1) you meet a lady whom you don't know in the morning?

2) you meet a guest called Mr. Miller in the evening?

3) you meet several men in the afternoon?

4) you meet several ladies in the morning?

5) you meet a group of guests in the evening?

Part Ⅱ Listening

Activity 2 Listen to the following dialogue and try to complete it.

A: _____. Mr. Green.

B: Good morning. Mr. Zhang.

A: How's _____ going?

B: Really _____. Thank you. And how is your wife?

A: She felt a bit off color, but she's much better now. _____.

B: Well. I'm glad to _____ that.

A: And how is everyone at your house?

B: _____ well. Thank you. I'm meeting my wife and son for lunch at 12 o'clock. Would you care to join us? John really missed you.

A: Oh, me too. _____, but I'm afraid I can't, I already have a lunch engagement. How's John?

B: He's fine.

A: What's he doing these days?

B: Oh, he's studying _____.

A: That's good.

B: Well. Then, perhaps we can get together another time.

A: I hope so, too.

B: Are you free for our party next _____ evening?

A: Friday? Yes, I'm free that evening.

B: Well, we're having a few friends _____ for _____, and we'd like you and your wife to join us.

A: It's very _____ you, Mr. Green. We'd be much like delighted to accept your invitation.

B: Well. I think I'd better be running along, my wife is waiting for me.

A: OK. Have a nice time. Remember me to Mrs. Green.

B: I certainly will. Thank you. _____.

A: See you.

Activity 3 Decide whether the statements are True or False.

( ) Mr. Zhang's wife doesn't feel well .

( ) Mr. Green's son is named John.

( ) John is studying Japanese now.

( ) Mr. Zhang will have lunch with Mr. Green together.

( ) Mr. Green will have party Friday Evening.

Part Ⅲ Speaking

Activity 4 Complete the dialogues.

Conversation 1

A: Good evening, Mr. Wright. How are you?

B: _____.

A: Fine, thanks. It's a beautiful evening, isn't it?

B: Yes, _____.

Conversation 2

A: Mike: Hello, Tony. How's _____ with you?

B: Tony: _____.

Conversation 3

A: Good morning, sir.

B: _____.

A: Welcome to the International Hotel.

B: _____.

Activity 5 Give the correct order to the following dialogue.

( ) Good afternoon.

( ) How are you this afternoon?

( ) I'm very well, too. Thank you.

( ) Good afternoon, Mr. Brown.

( ) I'm very well, thank you. And you?

Activity 6 Situational dialogue.

1) You meet a school friend in the street. You haven't seen each other in a while.

2) You're walking in the street. Suddenly you see your High School teacher, Mr. Li. You haven't seen him since graduation.

Section 2 Reading

On Courtesy

If you are courteous to other people, you have good manners (行为). Here are some ways to be courteous. Shake hands when you meet someone new. Let other people have a turn when using public facilities. If you need help or want something, ask politely. Be quiet when someone is sleeping. Share your tools with your friends when you are not using them. If you accidentally (碰巧地) hurt someone, be sure to apologize (道歉). If you know how and when to say "How do you do" "Thank you" "please" and "I'm sorry", your everyday life will be much happier.

Activity 7 Answer the following questions.

1) Can you list some ways to be courteous?

2) How can you make your life happier?
3) When you are not using your tools, do you want to share them with others?
4) Can you list some bad manners around you?

Activity 8 Translate the following sentences into English.

1) 这里是一些礼貌的方式。
2) 如果你需要帮助或想要些什么东西,要有礼貌地询问。
3) 当别人睡觉的时候要安静。
4) 如果你不小心伤害了别人,请一定要道歉。
5) 你的生活将会更幸福。

Cultural background

寒暄禁忌

两人交谈时,声音大小以对方听清为宜,不要相距很远高声交谈,也不要在大厅、旅馆走廊远距离打招呼、问候。

应避开疾病、死亡、灾祸以及其他不愉快的类似话题。此外,不要怨天尤人。可以交谈的话题是天气、工作情况、住房情况、兴趣和爱好。

切忌询问妇女年龄,是否结婚。西方女性对年龄和婚姻十分敏感,认为这些是个人隐私,他人不得干涉。切忌询问对方工资收入、财产状况、个人履历、服饰价格等私生活方面的问题。