



主审 Paul.Proctor (英)



360 行业英语系列教材

# 实用前厅英语

PRACTICAL

ENGLISH

● 主编 王明生 万田华

FOR FRONT OFFICE



江西高校出版社  
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

实用前厅英语/王明生,万田华主编.—南昌:江西高校出版社,2013.12(2014.8 重印)

ISBN 978—7—5493—2201—5

I. ①实... II. ①王...②万... III. ①饭店—商业服务—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 284705 号

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 出版发行  | 江西高校出版社                |
| 社 址   | 江西省南昌市洪都北大道 96 号       |
| 邮政编码  | 330046                 |
| 总编室电话 | (0791)88504319         |
| 销售电话  | (0791)88511423         |
| 网 址   | www.juacp.com          |
| 印 刷   | 江西江报传媒彩印有限公司           |
| 照 排   | 江西太元科技有限公司照排部          |
| 经 销   | 各地新华书店                 |
| 开 本   | 787mm×1092mm 1/16      |
| 印 张   | 14                     |
| 字 数   | 350 千字                 |
| 版 次   | 2014 年 8 月第 1 版第 2 次印刷 |
| 书 号   | ISBN 978—7—5493—2201—5 |
| 定 价   | 36.00 元(含盘价)           |

赣版权登字—07—2013—585

版权所有 侵权必究

### 360 行业英语系列教材编委会

主 任 江 峰

副主任 但汉彪 郭小丽 欧阳咏梅 周淑华

委 员 (按姓氏拼音顺序排列)

曹 斌 曹 阳 陈根发 邓 涛

方 芳 傅凌芳 管丽红 郭建雯

韩 菁 黄柏萍 胡若冰 胡丽知

姜 媛 居珊珊 况卫华 李丽华

李芳媛 李海峰 李 睿 李运楼

林 芸 刘 恺 刘正英 罗 虹

潘国培 秦三川 唐于红 涂湘莹

万田华 王明生 魏 勤 谢胜平

谢诗琳 熊小春 徐 辉 阎 红

杨 峰 易小莉 张和赠 章 波

赵 波 曾雅静 朱爱云

# 序

根据教育部高等学校高职高专英语类专业教学指导委员会 2010 年 6 月《高等职业教育英语课程教学要求》对各高职院校在课程标准与教学模式方面的最新指导要求:各校应以培养学生职场环境下的语言交际能力为目标设置英语课程,以岗位需求为主线开发和构建教学内容体系,并建议高职英语教学分为两个阶段,即基础英语阶段与行业英语阶段。基础英语阶段的教学内容可与行业英语阶段的教学内容自然衔接,或将行业英语教学参透到教学的全过程。教育部高教司在 2010 年 9 月的《教育部关于推进高等职业教育改革发展的若干意见》(征求意见稿)中明确指出:高等职业院校要以培养生产、建设、管理、服务的第一线专科层次的高素质技能型专门人才为根本任务,主动适应区域经济社会发展需要,坚持以服务为宗旨,以就业为导向,走产、学、研结合发展道路,突出人才培养的针对性、灵活性和开放性,不断提高社会服务能力。

据统计,我国各高职院校所开设的专业大多与全国的行业经济和发展有着密切的联系,专业特色明显。但大多数院校的英语教学还停留在基础英语阶段,即使在开设行业英语课程的院校,也仅是依托了各校的强项专

业而定,并未做到全部专业都开设行业英语课程,导致英语教学与行业衔接得不够深入,人才培养显然与岗位需求有脱离之处。其原因是多方面的,师资缺乏是一方面,但市场上缺乏反映特色行业并适合学生英语水平的行业英语教材是关键。借鉴 2009 年我们尝试编写的高职高专商务英语系列教材,从教材的策划、体例的确立、内容的收集、编写的重点等,到教材使用的效果、社会的评价(2010 年 12 月获江西省教育厅组织评选的优秀教材一等奖)等经验,为体现行业特色的高职专业编写一个系列的行业英语教材的时机已经成熟。

本系列教材突出岗位需求,针对工作的流程或环节,创新实训内容,强化实训的目的、实训的内容、实训的步骤和实训的效果,旨在真正起到服务专业和强化专业人才水平的作用,在内容和结构方面有以下特点:

1. 品种比较“全”。本系列教材涵盖了十多个特色明显的行业,由各专业院校组织校内骨干教师与校外实习基地经验丰富的兼职教师一道,结合行业特点共同打造。

2. 理论比较“精”。本系列教材在内容上将需要掌握的知识点进行最大限度地精练,体现了高职教育“必需、够用”的原则。

3. 内容比较“新”。本系列教材吸收了各专业对应岗位的典型工作流程和最新案例,兼收并蓄,也给深入探讨研究的求学者一定的拓展空间,以适应不同层次的教学对象使用。

4. 情境比较“真”。本系列教材重点设计的综合实训项目,是根据职业教育重点培养操作型、技能型人才的要求,以实用为原则,突出行业实践教

学环节,注重学生动口能力与动手能力的培养相结合,设计了仿真实践情境,搭建了“教、学、做一体”的平台。

本系列教材可以作为高职高专各专业的教科书,也可供从事相关行业工作的其他有关人员参考。

本系列教材凝聚了编委、作者和编辑的集体智慧,整个策划、编写过程中充分体现了精诚合作的精神。大家克服跨地区、跨单位等方面的困难与不便,围绕共同目标,通力合作,相互支持,终于取得了最后的成果。

在此,我谨向所有编委、作者,向江西高校出版社相关工作人员致以诚挚的谢意:感谢大家的辛勤工作!感谢大家的信任与支持!

江 峰

2013 年 7 月

# 前言

随着经济全球化的不断深化,酒店业进入飞速发展时期,对酒店从业人员提出了更高的要求。酒店的前厅是酒店的“窗口”,前厅岗位员工与其他部门及各种人员打交道最多。所以,涉外酒店对前厅部的工作人员的英语素养和水平有较高的要求。

本教材经过深入的行业调研和对前厅岗位的详细分析,跳出“学科体系”的藩篱,依据“工作体系”思想,以工作过程为线索,以能力培养为本位,以就业为导向,以项目为载体对酒店前厅英语课程的内容进行了解构和重构,编写内容更新、结构更合理、语言更实用、理念更前瞻。为了加强教学内容的实践性,编写团队在编写过程中进行了深入的行业调研和岗位分析,走访了江西宾馆、前湖迎宾馆、上海丽晶假日酒店等五星涉外酒店,与酒店的负责人、前厅主管、本校的毕业生和实习生进行了深入的交流,获取了第一手宝贵资料。

为充分体现校企共同培养技术技能人才的思想,本教材力邀行业专家参与编写,特聘了原江西饭店人力资源部经理、前厅部经理、现任银星大厦副总经理楼素英和江西饭店客房部经理吴文凤参与教材指导和编写,吸收了行业专家观点和思想,使本书的内容更加切合工作实际,有利于培养学生的实践技能。并特聘上海浦东盛高假日酒店总经理保罗·普罗克校 (Paul.Proctor) (英籍)作为本书外籍主审,对全书进行了把关。

本教材共分八个项目,每个项目下包含了若干听、说任务,创设了真实的交流场景,体现“教、学、做”一体化的教学理念。其中

还收集了前厅部常用的表格,汇集了丰富的专业词汇和服务用语,具有较强的实用性。因此,本教材可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校酒店管理专业、旅游管理专业学生用书,也可作为酒店、餐饮业员工培训用书以及对酒店英语感兴趣的社  
会人员自学用书。

本教材由江西旅游商贸职业学院的王明生和江西现代职业技术学院的万田华担任主编,由江西旅游商贸职业学院的曾凤娟、江西青年职业学院的傅凌芳、江西旅游商贸职业学院的李婧和江西中医药大学叶丽萍担任副主编。王明生负责编写项目一、三和附录并统稿,参与编写项目四;曾凤娟负责编写项目六、八;尹晓霞、李婧负责编写项目二;彭洁负责编写项目五;涂湘莹负责编写项目四;傅凌芳负责编写项目七;叶丽萍参与编写附录。在本教材的编写过程中,江西现代职业技术学院的万田华,江西旅游商贸职业学院的周淑华、李菁、胡辉丽、章小瑾也做了大量的工作,付出了辛勤的劳动。在此要特别感谢的是,银星大厦副总经理楼素英和江西饭店客房部经理吴文凤参与教材指导和编写,他们在本教材的编写中提出了大量宝贵意见。

由于编者水平有限,书中难免存在不当之处,恳请专家和读者不吝赐教。

编者

2013 年 11 月

## Words from Paul. Proctor

*Practical English for Front Office* is the essential guide to the front office environment in hotel. It provides an introduction to all facets of front office management including: reservations, concierge, front desk, switchboard and information desks. The Hotel Industry has changed radically in recent years with the onset of many technological and economic changes. This invaluable introduction is written for all students of tourism and all those involved in the industry who want to know more about the structure, component activities and environment within which they work.

Paul. Proctor

《实用前厅英语》是对酒店前厅运作管理的基本指南。它涵盖了前厅管理涉及的各个领域:预订部、礼宾部、前台、总机和问讯处等。近几年,酒店行业随着科技与经济的发展有了很大变化。这本书对于旅游、酒店专业的学生和那些想了解更多关于酒店架构、各部门运作情况及工作环境等信息的酒店从业的人员会非常有用。

保罗·普罗克特

### 保罗·普罗克特简介

保罗·普罗克特先生现任上海浦东盛高假日酒店总经理,是一位资深的酒店管理人,在酒店行业已从业多年,所管理过的酒店曾获英国 2006 年度最佳酒店和 2007 年度酒店排名第二的荣誉。保罗先生毕业于林肯大学酒店管理专业,并在赫特福德大学获得 MBA 学位。他的职业生涯始于维珍酒店,相继在毛特豪斯酒店、最佳西方酒店和洲际集团工作。保罗先生坚信,要让企业获得成功的最好方法是不断学习和培养、发展员工。在业余时间,保罗先生爱好钓鱼、烹饪及品尝美酒。

# 目录

## Project One Reservation

Lead-in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1 Make a Room Reservation by Phone

 Task 2 Make a Face to Face Reservation

 Task 3 Fully Booked

Further Reading Steps and Types of Reservations

## Project Two Concierge

Lead-in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1 Show Guests to Front Desk

 Task 2 Show Guests to the Room

 Task 3 Running Errands for Guests

 Task 4 Luggage Delivery

Further Reading What does “Concierge” Mean?

## **Project Three Reception**

Lead-in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1 Receiving Reserved Guests

 Task 2 Receiving Walk-in Guests

 Task 3 Receiving Group Guests

 Task 4 Receiving Regular Guests

Further Reading Contact Between Staff and Guests

## **Project Four Information**

Lead-in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1 Hotel Information

 Task 2 Transportation Information

 Task 3 Touring Information

Further Reading Basic Tips on Hotel Information Desk Customer Service

## **Project Five Switchboard Operator**

Lead—in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1 Answering In—house Calls

 Task 2 Answering Outside Calls

 Task 3 DDD Service

 Task 4 Overseas Calls

Further Reading   Switchboard Operator

## **Project Six   Business Center**

Lead—in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

 Task 1   Secretarial Service

 Task 2   Faxing

 Task 3   Booking Tickets

 Task 4   Sending Mails

Further Reading   Business Centers

## **Project Seven   Checking—out**

Lead—in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

### Speaking Practice

-  Task 1 Checking—out
-  Task 2 Explaining the Bills
-  Task 3 Presenting the Bills
-  Task 4 Extending Stay
-  Task 5 Money Exchange

Further Reading Tips

## Project Eight Complaints

Lead—in

Project Description

Key Terms and Expressions

Practical Skills

Task Practice

Listening Practice

Speaking Practice

-  Task 1 Complains About the Rooms
-  Task 2 Complains About the Service
-  Task 3 Complains About the Luggage

Further Reading A Sample of Complaint Letter

## Appendix

- 附录 1 酒店前厅常用英语术语
- 附录 2 酒店前厅常用英语
- 附录 3 前厅接待常用英语
- 附录 4 酒店机构英文名称
- 附录 5 酒店职位英文名称
- 附录 6 世界十大酒店管理集团
- 附录 7 听力练习答案
- 附录 8 拓展阅读部分的翻译

# Project One

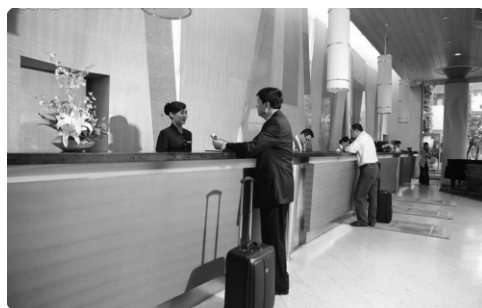
## Reservation



### Lead-in 【项目导入】

Please look at the following pictures and answer:

-  What do you see in the pictures?
-  In your opinion, what is a front office of a hotel?
-  How many types of reservation systems are there?
-  Can you describe the different function areas of front office?





## Project Description 【项目描述】

In the hotel industry, the front office welcomes guests to the accommodation section: meeting and greeting them, taking and organizing reservations, allocating check in and out of rooms, organizing porter service, issuing keys and other security arrangements, passing on messages to customers and settling the accounts.

Reservation is the first contact that a guest has with the hotel. Reservations are usually made through telephone, fax or computer. The reservation clerk represents the hotel whenever he or she answers the phone and deals with a caller. Every caller is a potential client, whether the person is an individual tourist or a travel agent. The clerk should make sure that callers become customers. So it's important that each reservation request should be dealt with professionally, efficiently and courteously. Therefore, the following knowledge is necessary and vital for a reservation clerk:

