

饭店情景英语

学习指南

GUIDE TO
HOTEL ENGLISH ALIVE

● 郭兆康

主 编

● 复旦大学出版社

饭店情景英语

学习指南

GUIDE TO HOTEL ENGLISH ALIVE

主	编	郭兆康		
编	写	郭兆康	周桂芳	张翠英
		郝竹钧	詹允昭	张妙珍

复旦大学出版社

(沪)新登字 202 号

责任编辑 周仲良

**饭店情景英语
学 习 指 南**

郭兆康 主编

复旦大学出版社出版

(上海国权路 579 号)

新华书店上海发行所发行 复旦大学印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 9.25 字数 241,000

1995 年 2 月第 1 版 1995 年 2 月第 1 次印刷

印数 1—10,000

ISBN7-309-01467-7/H·245

定价: 11.00 元

内 容 提 要

《饭店情景英语》一书已被全国许多省市采用为饭店员工岗位培训的教材或教学参考书。本书即为学习该书的指导读物。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。

本书可作为饭店和旅游业员工岗位培训和有关专业教学和自学的参考书。

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。近年来,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。饭店业的员工、培训者和教师在自学或教学的过程中迫切需要获得该书的辅导材料。复旦大学出版社为满足这一社会需要,约请该书的主编和部分作者编写了《饭店情景英语学习指南》。

本书收入了《饭店情景英语》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5套供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。第五编第一单元至第六单元的课文由郝竹钧翻译,第一编大部分练习答案由张妙珍提供,第三编全部练习答案由詹允昭编写初稿。其余的译文、练习答案、模拟试题等均为郭兆康、张翠英和锦江集团培训中心周桂芳所作。全书由郭兆康、张翠英校改并审定。本书编者大部分是

《饭店情景英语》的原作者,但是,译无定式,见仁见智,不可划一,练习答案也仅供参考。谬误之处,敬请读者指正。

编 者

1994 年 10 月

目 录

(各行前数字为原书页码)

前言.....	(1)
---------	-----

第一部分 课文译文

1	第一编 前厅	(3)
1	导 言 经理的话	(3)
6	第一单元 预订客房	(4)
20	第二单元 接待处	(7)
31	第三单元 应接服务员	(9)
43	第四单元 问讯处.....	(12)
56	第五单元 出纳员.....	(15)
67	第六单元 处理投诉.....	(18)
85	第二编 房务部	(20)
85	导 言 经理的话.....	(20)
90	第一单元 引客进房.....	(21)
103	第二单元 客房服务.....	(24)
113	第三单元 特别服务.....	(27)
122	第四单元 洗衣服务.....	(30)
132	第五单元 多项服务.....	(33)

141	第六单元	唤醒服务	(36)
157	第三编	餐饮部	(39)
157	导 言	经理的话	(39)
163	第一单元	酒吧	(40)
173	第二单元	顾客就座	(43)
183	第三单元	点菜	(46)
196	第四单元	上菜	(49)
206	第五单元	生日晚会	(52)
217	第六单元	付款方式	(55)
235	第四编	商场部	(58)
235	导 言	经理的话	(58)
240	第一单元	在旅游纪念品部	(59)
255	第二单元	在纺织品部	(62)
269	第三单元	在工艺品部	(65)
284	第四单元	药品和食品	(68)
297	第五单元	刻印、绘画和文具	(71)
311	第六单元	在帐台等	(74)
339	第五编	饭店管理英语	(78)
339	导 言	总经理的话	(78)
343	第一单元	招待宾客	(79)
355	第二单元	推销	(82)
371	第三单元	公共关系	(85)
387	第四单元	解决投诉	(90)
400	第五单元	应付特殊问题	(94)
413	第六单元	面试和迎新培训	(98)

第二部分 练习答案

Part I THE FRONT OFFICE

4	Introduction	(105)
14	Unit 1	(108)
27	Unit 2	(111)
39	Unit 3	(113)
51	Unit 4	(116)
63	Unit 5	(119)
74	Unit 6	(121)
78	Consolidation	(124)

Part I THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

88	Introduction	(127)
99	Unit 1	(130)
110	Unit 2	(132)
119	Unit 3	(135)
129	Unit 4	(138)
139	Unit 5	(141)
148	Unit 6	(144)
152	Consolidation	(146)

Part I FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

161	Introduction	(150)
170	Unit 1	(152)
179	Unit 2	(154)
190	Unit 3	(156)

203	Unit 4	(159)
213	Unit 5	(162)
224	Unit 6	(163)
228	Consolidation	(166)

Part IV SHOPPING ARCADE

238	Introduction	(170)
248	Unit 1	(173)
263	Unit 2	(177)
278	Unit 3	(183)
292	Unit 4	(186)
306	Unit 5	(189)
323	Unit 6	(193)
330	Consolidation	(197)

Part V ENGLISH FOR HOTEL MANAGEMENT

342	Introduction	(202)
350	Unit 1	(204)
364	Unit 2	(209)
382	Unit 3	(215)
394	Unit 4	(220)
407	Unit 5	(225)
422	Unit 6	(229)
427	Consolidation	(234)

第三部分 模拟试题及其答案

一、前厅部模拟试题	(243)
-----------------	-------

二、房务部模拟试题	(250)
三、餐饮部模拟试题	(257)
四、商场部模拟试题	(264)
五、饭店管理英语模拟试题	(271)
模拟试题答案	(278)

第一部分
课文译文

第一编 前 厅

导 言

经 理 的 话

饭店的宗旨是要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、传递邮件和口讯、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: 贝罗。B—E—L—L—O—W。

预: 谢谢,贝罗先生。请问:你的到店和离店日期?

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。

预: 贝罗先生,您将几点钟到?

贝: 下午5点左右。

预: 清楚了。届时我们恭候你的光临。

贝: 太好了,谢谢。

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 市内电话预订

情景：预订员(预)一听到电话铃响就去接电话。

预：这儿是接待处，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。

预：他要住多久？

客：我不知道，可能要住 7 至 10 天吧。

预：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？

预：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饭店去。

客：行。一间包早餐的单人房收费多少？

预：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。

预：谢谢，先生。

客：谢谢，再见。