



❷ 新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

酒店英语会话

JIUDIAN YINGYU HUIHUA

主编 李永生



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

酒店英语会话

主 编 李永生

副主编 应铭华 龙 婷

高 等 教 育 出 版 社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书的主要内容包括酒店一般礼貌用语、前厅业务英语、餐厅业务英语、客房服务英语、商场服务英语以及酒店管理中一般会使用的英语。每章都分为导学、会话、小结和课外练习题。每个单元的会话之后还有单词表以及丰富及时的练习。

本书可以作为高职高专院校旅游服务类专业的教材,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语会话 / 李永生主编. —北京: 高等教育出版社, 2005.6

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

ISBN 7 04 016663 1

I. 酒... II. 李... III. 饭店—英语—口语—高等学校: 技术学校—教材 IV. H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第 065722号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴 昊 责任印制 蔡敏燕

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-82028899	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn
			http://www.hepsh.com

排版校对 南京展望文化发展有限公司
印 刷 上海市印刷七厂

开 本 787×960 1/16
印 张 21
字 数 420 000

版 次 2005年7月第1版
印 次 2005年7月第1次
定 价 28.00元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飘 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原科学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。

充分体现职业技术学院培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这



一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业

规划教材编写委员会

2004年3月

前 言

我国的旅游业的发展同我国改革开放同步,其国际地位正在迅速提高。21 世纪的中国将不容置疑地会成为亚洲乃至世界上的旅游客源大国,亦将成为旅游接待大国。我国旅游教育的发展同我国旅游业发展同步,已逐渐形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专、普通本科和研究生教育等众多层次,其中高职高专层次衔接上下,在金字塔般旅游教育结构层次中处于非常重要的位置。《酒店英语会话》一书正是为了适应我国旅游高等教育的需要而编写的一本教材,它可作为高职高专旅游服务类专业的酒店英语会话教材。

本书共分为 6 章,每章包括四大部分:(1) 导学:简明扼要地介绍每章所学内容、目的和要求,列出学习重点;(2) 会话:按照酒店服务工作中可能发生的实际情况设计,每章会话中有 10 个左右的主题,每个主题含 4 段对话。每个主题对话后提供生词表、常用词句和注释,并根据会话内容配有形式多样的练习;(3) 小结:总结每章所学内容,详尽地列出常用句型及表达方法,以便于学生记忆和查阅;(4) 课外练习题:根据每单元的教学内容,有针对性地设计练习,供学生学习和讨论。书末有附录,介绍了酒会和宴会礼仪,给出了酒店设备和用品、菜肴、酒类、水果、鲜花以及各种不同货币、酒店机构及职工岗位等中英文名词对照。

本教材可供高等职业学院、高等专科学校以及成人高等学校旅游服务类专业的学生使用,亦可用作旅游服务业酒店英语培训教材或自学课本。

本书由李永生教授主编,应铭华、龙婷担任副主编,具体编写分工如下:龙婷(第一、六章)、张丽君(第二章)、刘翔(第三章)、李竹青(第四章)、应铭华(第五章)、李永生(附录)。全书最后由李永生、应铭华统稿、审定。

虽然本书经过认真的修改,但书中不足之处在所难免,敬请读者批评指正,以便再版时修订。

编 者

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)82028899 转 6897 (010)82086060

传 真：(010)82086060

E - mail : dd@hep. com. cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打读者服务部电话：(010)64054588

目录 Contents

第一章 礼貌用语(Courtesies) /1

本章导学(Guidance to Chapter One) /1

第一节 打招呼(Greetings) /1

第二节 介绍(Introductions) /4

第三节 道别(Partings) /7

第四节 要求、感谢、回复(Requests, Thanks and Responses) /10

第五节 道歉(Apologies) /13

第六节 问路、问时间和日期(Asking the Way, Time and Date) /16

本章小结(Summary) /19

课外练习题(Additional Exercises) /22

第二章 在前厅(At the Front Office) /24

本章导学(Guidance to Chapter Two) /24

第一节 预订(Reservation) /24

第二节 礼宾服务(Bell Service) /32

第三节 接待(Reception) /37

第四节 问询(At the Information Desk) /44

第五节 收银(The Cashier) /50

第六节 处理投诉(Settling Guests' Complaints) /58

第七节 商务中心与总机(The Business Center and the Switchboard) /64

本章小结(Summary) /70

课外练习题(Additional Exercises) /76

第三章 在酒店的餐厅(At the Hotel's Restaurant) /79

本章导学(Guidance to Chapter Three) /79

第一节 打电话预订酒席(Making a Phone Call for Reserving a Table) /79



第二节	预订筵席(Making Arrangements for a Dinner Party)	/84
第三节	接待客人(Serving the Diners)	/89
第四节	点菜(Ordering Dishes)	/94
第五节	点酒(Ordering Wine)	/99
第六节	筵席间(At the Dinner Table)	/103
第七节	介绍主要地方菜特点(Introduction to the Features of Main Local Dishes)	/109
第八节	中式宴会的规范服务(Normal Service for a Chinese Banquet)	/115
第九节	西餐(Western Dishes)	/120
第十节	自助餐(Buffet)	/125
第十一节	在酒吧(At the Bar)	/130
第十二节	在咖啡厅(At the Hotel's Cafe)	/135
第十三节	结账(Paying the Bill)	/139
本章小结(Summary)		/144
课外练习题(Additional Exercises)		/146

第四章 在客房部(At the Housekeeping Department) /148

本章导学(Guidance to Chapter Four) /148

第一节	迎接客人(Recognize the Guests)	/148
第二节	介绍房间设施(Introducing the Room Facilities)	/154
第三节	介绍服务项目(Introducing the Hotel Service)	/159
第四节	收拾房间(Making up the Room)	/163
第五节	打扫房间(Cleaning the Room)	/167
第六节	代客购物(Buying Things on Request)	/171
第七节	介绍洗衣服务(Introducing the Laundry Service)	/176
第八节	介绍唤醒服务(Introducing the Wake-up Call Service)	/182
第九节	综合服务(Miscellaneous Services)	/187
第十节	在酒店的美容中心(At the Hotel's Beauty Center)	/192
第十一节	在酒店的健身中心(At the Hotel's Fitness Center)	/199
第十二节	在商务中心(At the Business Center)	/205
本章小结(Summary)		/209
课外练习题(Additional Exercises)		/213

第五章 在酒店的商场(At the Hotel's Store) /214

**本章导学(Guidance to Chapter Five) /214**

- 第一节 在旅游纪念品部(At the Tourist Souvenir Department) /214
- 第二节 在手提包部(At the Handbag Department) /220
- 第三节 在纺织品部(At the Textile and Knitwear Department) /226
- 第四节 在工艺品部(At the Arts and Crafts Department) /231
- 第五节 在绸缎部(At the Silk and Satin Department) /237
- 第六节 在药品和食品部(At the Pharmacy and Foodstuff Counter) /243
- 第七节 在文化娱乐品部(At the Cultural and Recreational Articles) /248

本章小结(Summary) /253**课外练习题(Additional Exercises) /256****第六章 酒店管理英语(English for Hotel Management) /257****本章导学(Guidance to Chapter Six) /257**

- 第一节 招待客人(Hosting Guests) /257
- 第二节 推销(Sales Promotion) /262
- 第三节 公共关系(Public Relations) /267
- 第四节 解决投诉(Settling Complaints) /272
- 第五节 应付特殊问题(Dealing with Special Problems) /276
- 第六节 面试和迎新培训(Interview and Orientation) /281

本章小结(Summary) /286**课外练习题(Additional Exercises) /288****附录(Appendices) /289****一、酒会、宴会礼仪(Banquet Etiquette) /289**

- 1. 参加宴会的礼仪 /289
- 2. 举办酒会、宴会的礼仪 /291

二、酒店设备及餐饮分类中英文名词对照 /292

- 1. 酒店设备和用品(Hotel Fixtures and Furnishings) /292
- 2. 菜肴原料(Food Raw Materials) /294
- 3. 蔬菜(Vegetables) /295
- 4. 酒(Wines) /297
- 5. 饮料(Beverages) /300
- 6. 调味品(Seasonings) /300



- 7. 水果(Fruits) /301
- 8. 点心与甜品(Refreshments and Desserts) /302
- 9. 鲜花一览表(Principal Fresh Flowers) /303
- 10. 中餐菜单(Chinese Food Menu) /304
- 11. 西餐菜单(Western Food Menu) /310
- 三、货币、酒店机构及职工岗位中英文名词对照 /316
 - 1. 各种不同的货币(The Different Kinds of Currency) /316
 - 2. 酒店机构表(Hotel Organization Chart) /317

第一章 礼貌用语(Courtesies)

本章导学(Guidance to Chapter One)

1. 本章内容提要

本章主要介绍宾主相互打招呼、介绍、道别及提出要求、表示感谢、回复、道歉时的实用对话。通过这些对话的学习,学会酒店里以及其他更多的交际场合所要遵循的礼貌用语及礼貌常识。

2. 本章学习重点

- 1) How to greet each other at different periods of time
- 2) How to introduce and introduce each other
- 3) How to part from each other on given occasions
- 4) How to raise one's request and how to respond
- 5) How to thank somebody for his/her doing sth. and how to respond to one's thanks
- 6) How to apologize to others
- 7) How to ask the way
- 8) How to ask the time
- 9) How to ask the date

第一节 打招呼(GREETINGS)

Dialogue A

Scene: It is early morning, and it's time for work. Mr. Smith (S) is on his way to the Grand Hotel. He meets a customer (C) at the gate.

S: Good morning, sir.

C: Good morning.

S: Welcome to the Grand Hotel.

C: Thank you.



Dialogue B

Scene: It is afternoon. Mrs. Donald (D) is at the door of her office. Mr. Mec (M), one of her colleagues, is coming towards her.

D: Good afternoon, Mr. Mec.

M: Good afternoon.

D: How are you this afternoon?

M: I'm very well, thank you. And you?

D: I'm very well, too. Thank you.

Dialogue C

Scene: In the evening, Mr. Brown (B), a customer, is going towards Xiao Li (XL) at the front desk.

XL: Good evening, Mr. Brown.

B: Good evening, Xiao Li.

XL: Is this your first visit to Beijing?

B: Yes, it is.

XL: How do you enjoy your stay in our hotel?

B: Oh, it's a grand new hotel with every modern comfort. The room is tidy and clean. The food is excellent and the service is superb. I like it very much.

XL: I'm very glad you like it.

Dialogue D

Scene: It is in the late evening. Mr. Brown (B) is having a walk outside the hotel. He meets Mr. Smith (S), a once roommate in the hotel.

B: Good evening. Glad to see you again, Mr. Smith.

S: Hi, glad to see you, too, Mr. Brown.

B: How's everything?

S: Fine, thank you. And you?

B: Fine, too. Thanks.

S: And how's your kid?

B: Not bad. He is now in college.

S: Congratulations!

B: Thank you! What about yours?



- S: He is still in a middle school.
 B: How is he getting on with his studies?
 S: Just-so-so, thank you!
 B: Don't worry. He'll be fine.

Word List

greeting /'gri:tɪŋ/ <i>n.</i>	问候;招呼;迎接;致意
customer /'kʌstəmə/ <i>n.</i>	顾客
colleague /'kɒli:g/ <i>n.</i>	同事
superb /sju(:)'pɜ:b/ <i>adj.</i>	卓越的,极好的
congratulation /kən'grætju'leɪʃən/ <i>n.</i>	祝贺(口语)

Useful Expressions

be glad to	很愿意做某事
wish sb. to do sth.	希望某人做某事
get along with	与(某人)保持良好的关系

Notes

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1. I'm glad to serve you. | 很高兴为您服务。 |
| 2. Nice to meet you. | 见到您很高兴。 |
| 3. Fancying meeting you. | 见到您很高兴。(意想不到的见面) |
| 4. Haven't seen you for ages. | 很久不见了。 |
| 5. How are you getting along? | 最近怎么样? |

Exercises

1. Complete the following dialogues:

- 1) R: Receptionist B: Mr. Brown
 R: Good morning, Mr. Brown.
 B: _____.



R: _____ for ages. How are you _____ ?

B: _____. And you?

R: Just fine.

2) R: _____, sir.

G: Good afternoon.

R: Welcome to Yunnan Hotel. _____ to serve you.

G: Thank you.

2. Translations:

1) 接待员: 下午好,先生!有什么可以帮助您吗?

顾客: 下午好!我想要一间单人间。

接待员: 好的,请稍等。这是您的房间。

顾客: 谢谢!

接待员: 不客气!

2) 餐厅服务员: 晚上好,怀特女士!很高兴见到您。

怀特: 晚上好!我也很高兴见到您。

服务员: 近来好吗?

怀特: 我很好,谢谢。你呢?

服务员: 还行。

3. Role-play:

1) Mr. John comes to the reception and wants to book a room.

2) Miss Liu stayed in Shanghai Hotel one month ago, and now she wants to stay again.

第二节 介绍 (INTRODUCTIONS)

Dialogue A

Scene: Mr. Ronda (G) has reserved a single room in a hotel. He is making self-introduction to a receptionist (R), so the receptionist will check it.

R: Good morning, sir. May I help you?

G: Yes, I've reserved a single room for three days. My name's Ronda.

R: Let me check it, Mr. Ronda. Yes, your booking is from 12th to 15th.

G: Yes, that's right.



Dialogue B

Scene: Miss Mary (G) lives in a hotel during her holiday, she and a receptionist (R) are introducing each other.

R: I'm glad to see you. Miss Mary.

G: Glad to meet you, too.

R: Please allow me to introduce myself. My name's Marks. Please call me if there's anything I can do for you during your holiday.

G: Thanks. That's very kind of you.

R: It's my pleasure.

Dialogue C

Scene: Mr. Smith (G) lives in a hotel, he and a receptionist (R) are introducing each other.

R: Good afternoon, Mr. Smith.

G: Good afternoon, sir.

R: I'm the manager here. My name's Yang Xin. I'm very glad to have the opportunity to meet you.

G: Nice meeting you, too.

R: I hope you'll enjoy your stay in our hotel.

G: Thank you.

Dialogue D

Scene: Mrs. Jack (G) wants to meet the manager of Human Resources Department, and a receptionist (R) is introducing the manager (Mr. Hu) (H) to Mrs. Jack.

G: I'd like to see the manager of Human Resources Department, please.

R: Please wait a minute, Mrs. Jack. Mrs. Jack, this is our manager, Mr. Hu. This is Mrs. Jack.

H: Nice to meet you, Mrs. Jack.

G: It is my honor to meet you. I've heard a lot about you.

H: Really? I hope it's not anything bad about me.

G: Not at all. Everything I've heard has been good.