

BOOK
广东旅游出版社

实用英语书系

Do you have one single room for two nights?

Yes. Which date will that be?

From November 1 to 2.

酒店实用英语

PRACTICAL

English

FOR HOTEL SERVICE

蔡寒松 周玮 主编
向有明 编著

实用英语书系

酒店实用英语

PRACTICAL

English

FOR HOTEL SERVICE

蔡寒松 周玮 主编
向有明 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店实用英语/向有明编著. — 广州: 广东旅游出版社, 1999.8

(实用英语书系/蔡寒松, 周玮主编)

ISBN 7-80653-021-5

I. 酒 … II. 向 … III. 饭店—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 18984 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

东莞市东印印刷有限公司印刷

(东莞市东城区下桥银岭街8号)

850×1168 毫米 32 开 8.25 印张 180 千字

2005 年第 1 版第 8 次印刷

印数: 28501—31500 册

定价: 12.80 元

话说酒店·····

A BRIEF INTRODUCTION TO HOTELS

酒店也称宾馆、饭店。开始于十二世纪末，当时叫客栈。当时，马是唯一的交通工具，所以后院就需要宽敞的马厩。在英国，仍有许多饭店为了炫耀自己在 19 世纪就开设的，至今仍把现代化的饭店叫 Inn 或 Holiday Inn。

另外，还有 Motel (汽车酒店)、Airport Hotel (机场酒店)、Grand Hotel (大酒店)、Tavern (小酒店)、Lodge (小旅馆)、House (公寓)、Guesthouse (招待所或称 Hostel)、Tourist Hotel (旅游酒店)、Ordinary (小旅店)、Resort (休养地酒店) 等等称呼。真是五花八门。

综观世界，称为 Hotel、Inn 及 Motel 的居多。译为中文，称

酒店、宾馆的居多。为了更好的与国际市场接轨，更好的参与国际市场竞争，更准确的反映现实多功能发展的趋势，统称为酒店或宾馆比较适宜。称宾馆还有更深层的含义，即把所有客人都视为至高无上的宾客来倍加关心与热情接待，这更能反映这们“宾至如归”的接待服务要求与“宾客至上，服务第一”的接待服务宗旨。

酒店业是服务行业，这一性质就决定了它的任务与功能：

旅游宾馆提供的一切产品和设施归根结底都是为了服务。宾馆的服务是由服务设施、服务环境、服务项目、服务人员素质、服务质量、管理工作质量等的在机组合所构成的。换句话说，宾馆的服务包括了有形设施和无形服务。通过保证高质量的服务来满足旅客日益增长的物质和文化生活的需要，满足旅客生存因素、享受因素和发展因素等方面的种种需求。这个行业的工作对象是客人，并且是由宾馆员工去从事服务工作，对客人提供劳务的一种方式。不是像工业企业根据工艺流程进行加工就可以的劳务方式，而是为活生生的有思想有感情有欲望的客人服务，是要根据客人的活动规律和客人心理特点来进行劳务服务，提供优质的服务，提供让客人感受极为美好的服务。

宾馆是我国和当地物质文明、精神文明建设的一个窗口接待服务工作的优劣反映了中华民族的风貌。我们应通过热情、友好、周到、细致、安全、卫生、方便、舒适的服务，增加世界各国人民、国内各族人民的相互了解，增进友谊、团结与合作。

我们从宾馆的任务与功能作用，可以找到对宾馆的定义。然而，时至今日，对宾馆（酒店）的定义也是五花八门，众说纷纭的。

国外一些权威性的辞典，曾对（酒店）宾馆下过这样的一些定义。

《科利尔百科全书》中将宾馆定义为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《牛津插图英语辞典》将宾馆定义为是提供住宿、膳食而收取费用的依住所。

《大不列颠百科全书》将宾馆定义为是在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往是提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》将宾馆定义是设备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他人所需要的服务。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》中将宾馆定义为是提供住宿，也经常提供膳食与某些其它服务的设施，以接待外出旅游者和依法永久居住的人。

笔者认为现代宾馆是经政府批准的、服务设施完善的建筑与机构；并为旅客提供吃、住、乐、行、购、商务、文化、信息服务的综合服务系统；其服务宗旨是“宾客至上，服务第一，文明服务，讲究效益”，是能将经济效益、社会效益、环境效益密切结合的经济实体。

因此，对现代酒店的定义，从其舒适度来讲，又可理解为是比自己家还要温馨、舒适、方便的“人间天堂”。顾客到达宾馆不仅有宾至如归之感，甚至其服务大超过了在家的舒适度，所以现实生活很多人都愿花钱离开自己家到外地去旅游，使自己在紧张工作学习之余得到松弛和快乐。

一个具有国际水准的现代酒店，首先，要有舒适安全并能吸引客人居住的客房，具有能提供有风味特色的美味佳肴的各式餐厅，还要有商业会议厅，贸易洽谈室所需的现代化会议设备和办公通讯系统，旅游者所需要的康乐中心、游泳池、健身

房、商品房、礼品部，以及综合服务部，如银行、邮局、电传室、书店、花房、美容客厅等等。同时，各部位要有素质良好的服务员，向顾客能够提供一流水平的服务。

因此，从现代酒店具有综合服务系统的功能角度看，从它的复杂性来理解，我们又可以把宾馆（酒店）称之为“城市中心的城市”、“世界中的世界”。

目前，不少国家和地方，特别是旅游业与宾馆业发达的国家和地区，对其宾馆或其它住宿设施按一定的标准与程序进行分级，并用某种标志表示出来，在宾馆显著的地方公诸于众。国际上也采用了大多数国家基本上公认的分级制度，以方便顾客、方便比较、统计和竞争。

目前，国际上采用的（酒店）宾馆等级制度与表示方法大致有以下四种：

星级制：是把宾馆按一定的标准分成的等级，分别用星号☆表示出来，以区别其档次的制度。比较流行的是五星制。即把定级宾馆分成五级，分别称为一星级、二星级、三星级、四星级与五星级宾馆，用相当个数的☆号来表示。星越多，等级越高，宾馆档次也越高。

与此相似的还有其它标志与名称表示分级制的。如英国最近几年在全国推行一种皇冠制宾馆分级法。它把宾馆、汽车酒店、客栈等提供报务的住宿设施（Serviced accommodation）分成五级，分别以皇冠的个数来表示，皇冠数越多，宾馆的等级越高，取代联合王国内各国所用的其它分级制。

美国汽车协会则采用钻石为标志，与星或皇冠相类似。

另外还有字母表示法：A、B、C、D、E；数字表示法和价格表示法。

服务要求：除了职工要穿着得体、干净整洁、讲究礼貌、乐于助人的要求之外，至少要有接待、行李运送、保险寄存、代客寄送信件、呼唤、早餐供应以及最基本的医疗服务等。

一般地讲，宾馆的规模大小不作为宾馆极别高低的标准。不同宾馆定级标准中，对最低标准的设计大都相同，差别是最大的最高级别。而且，对最高级别的宾馆要求最为突出的不仅是设备与设施，而且更强调服务项目与服务质量。

在酒店的设施（硬件）相同的形势下，宾馆员工特别是服务第一线人员能否达到一流水平极为重要。只有热情、认真熟练和训练有素的服务队伍，才能提供快捷、热情、周到、细致的服务，这些是酒店成功经营的秘密。

英语是全球酒店的通用语言，英语语言水平的高低直接影响到员工的素质和服务水平，一个涉外酒店的员工如果不能用英语交际，很难想象会使人有宾至如归的感觉。

同样，出国旅游，如果不会英语，则不能自由地交际，自助旅游的困难可想而知。

目 录

CONTENTS

Unit One	1	第一单元
Room Reservation		预约房间
Unit Two	29	第二单元
Reception		接待处
Unit Three	51	第三单元
Baggage		提送行李
Unit Four	79	第四单元
Housekeeping		客房部
Unit Five	111	第五单元
Telephone		酒店内转接电话
Unit Six	139	第六单元
General Services & Information		提供信息等综合服务
Unit Seven	171	第七单元
Accounting		会计收银部
Unit Eight	191	第八单元
Hotel Shop		商场部
Unit Nine	225	第九单元
Complaints		投诉
Unit Ten	239	第十单元
Tour Guide		旅游指南

第一单元

Unit

One

预约房间

Room

Reservation

一、业务述要

酒店是公务旅行和旅游的一个重要组成部分，预订房间是外出的第一步。

预订房间一般由本人自订或由第三方代订，可以通过电话、传真、或 E-mail。书信已显得太慢，星级酒店大多通过传真确认。E-mail 也将越来越普及。

订房一般通过酒店（宾馆）的销售部、预订部或前台来预订，有时需要付定金，需通过电话或书面函件确认。如有变更，应及时通知酒店，酒店如有变化，也有义务通知客人。预订房间一般根据自己的需要和爱好选择，注意说明需订的规格、楼层、窗户的朝向等等。确认是否淡季、旺季，有无折价。

酒店预订业务的另一发展是建立电脑控制的预订网络，把联号酒店联结起来，还可以同航空公司的机座预订系统以及一些重要旅行社的办公室的计算机终端联接起来。现在客人只需在旅行社、航空公司、或酒店的任意一处，就可以把整个旅行的安排都办好，因此，这一新发展极大地便利了客人的预订手续。

接到预订请示后，预定员首先检查一下饭店的预订情况，看看在客人指定的日期内店方有没有空房间。如果店方能接受客人的预订，预定员就要填写一份预订单，并把有关情况记录在预订记录中。

作为酒店服务人员应热情、礼貌地、诚实地回答客人的询问，并提出相应的建议，以保证客人住得满意，舒适。

二、核心词语

advance reservation	预订	Presidential Suite	总统套房
room reservation	客房预约部	prefer	喜欢
single room	单人房	booking	预订
reserve	预订	cancellation	取消
double room	双人房	king size	大床
triple	三人房	appreciate	感激
standard	标准房	tariff	房价表
twin	两张单人床的双人房	in the name of	以...名义
deluxe	豪华间	hold the line	“请别挂断电话”
available	可用的	extend	延长
superior	高级间	record	记录 / 录音
initial	姓名的起首字母	correction	改正
reservation clerk	受理预约的职员		
look forward to	期待，盼望		

三、句型范例

1. Do you have one single room for two nights?

我想订两个晚上的单人房一间，行吗？

2. Reservations, Can I help you?

客房预订部，可以为你效劳吗？

3. What kind of room do you want ?/prefer?

你想要什么样的房间？

4. I'm sorry, but we are all fully booked for next week.

很抱歉，下个星期的房间都被订光了。

5. How many nights do you wish to stay ?

你希望住几晚？

6. How much is the room.?

每一间多少钱？

7. I'd like to reserve a room.

我想预订一个房间。

8. Which date would that be?

要订在什么时候？

10. Which kind of room would they prefer?

他们比较喜欢什么样的房间？

11. To whom should we send the bill?

我们应该把帐单寄给谁？

12. Would you like us to charge this to your company?

您要我们向贵公司索费吗？

13. A single room is U.S.\$ 60 per night. There is also a

10% tax and a 10% service charge.

单人房每晚 60 美元，另外还要加算 10% 的税金和 10% 的服务费。

14. I'm afraid we have no credit arrangements with your company. We will need an advance deposit by bank draft or in cash before the reservation date.

恐怕我们和贵公司没有信用贷款的协定，您必须在预约之

前, 预先送来银行汇票和现金, 做为订金。

15. Where can we contact you in Macao?

在澳门我们可以经由哪个单位与您联络?

16. A double room, please.

请给我一间双人房。

17. I'm afraid we have no double rooms available, but we can offer you a twin room.

我们恐怕没有双人床的房间了, 但是可以提供您两张单人床的房间。

18. How much will that be?

那要多少钱?

19. Is it possible for you to change your reservation date? You can't change your reservation date?

20. This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again later on this week? We may have a cancellation.

现在是旺季, 非常抱歉, 但是能不能请您这个周末再打电话过来, 可能会有人取消预约。

21. We are fully booked for all types of rooms on that night.

那天晚上各种类型的房间都预约额满了。

22. Can you book me into another hotel in the area?

可不可以当地为我预订另一家旅馆呢?

23. I'm checking out. Will you make out my bill?

我要退宿, 请帮我结帐好吗?

24. Let me figure it out.

让我算算看。

25. Would you like to vacate the room now?
您要现在退房吗?
26. I'm afraid you'll have to vacate your room by eleven.
您恐怕得在十一点以前退房。
27. Will you make out two separate bills for me?
帮我分别开两张帐单好吗?
28. Is my overseas telephone call included in this bill?
国际电话费有没有包括在帐单内?
29. Is the service charge included in this bill?
服务费有没有包括在帐单内?
30. We don't have any single available.
我们没有任何空的单人房。
31. Would you mind a double room instead?
您介意改住双人房吗?
32. I'd like a room with a sea view(mountain view)
我要一间看得见海景(山景)的房间。
33. We'll note down your request and if two twin rooms with a connecting door become available, we'll reserve them for you.
我们会记下您的要求, 若有中门隔开的两间双人房, 我们会为您保留。
34. I'm rather tall and I'd like a room with a very large bed.
我很高, 我想要一间有大床的房间。
35. Certainly, sir. We'll book you into the room with a king-size bed.

好的, 先生。我们会为您登记一间有特大号床的房间。

36. I'd like to confirm a reservation.

我要确认一项预约。

37. We have no record of a reservation (for that date) in your room.

我们没有您(当天)预约的记录。

38. When did you make the reservation?

您什么时候预约的?

39. When was the reservation made?

什么时候预约的?

40. Shall I make a reservation for you?

要我为您预约吗?

41. Is this a new reservation or a confirmation call?

这是新的预约电话还是确认的电话呢?

42. Do you have a reservation or do you wish to make one?

您已经预约了还是想预约呢?

43. Do you remember the name of the reservation clerk?

您记得那位预约员的名字吗?

44. Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?

您记得受理这项预约的职员姓名吗?

45. In whose name was the reservation made?

这项预约是用谁的名字订的?

46. The room may have been reserved in the name of the person who made the reservation.

这个房间可能已经以办理此预订的人名订下了。

47. I'd like to extend it for two more nights.
我想再延长两个晚上。
48. We'll extend the reservation for you.
我们会为您延长预约的。
49. I'd like to cancel a reservation.
我要取消一项预约。
50. We hope we'll have another opportunity of serving you.
我们希望另有机会为您效劳。

四、情景对话

1. 本地预约住店

Dialogue: C = Clerk 柜台职员 G = Guest 旅客

C: Good morning. This is Room Reservations.

May I help you, sir?

客房预约部, 您早, 能为您效劳吗?

G: Yes, I'd like to reserve a room.

我想预订一个房间。

C: Thank you, sir. For which date?

谢谢您, 要订在什么时候?

G: From October 15th.

从10月15号开始。

C: For how many nights?

要住几晚呢?

G: For three nights.