

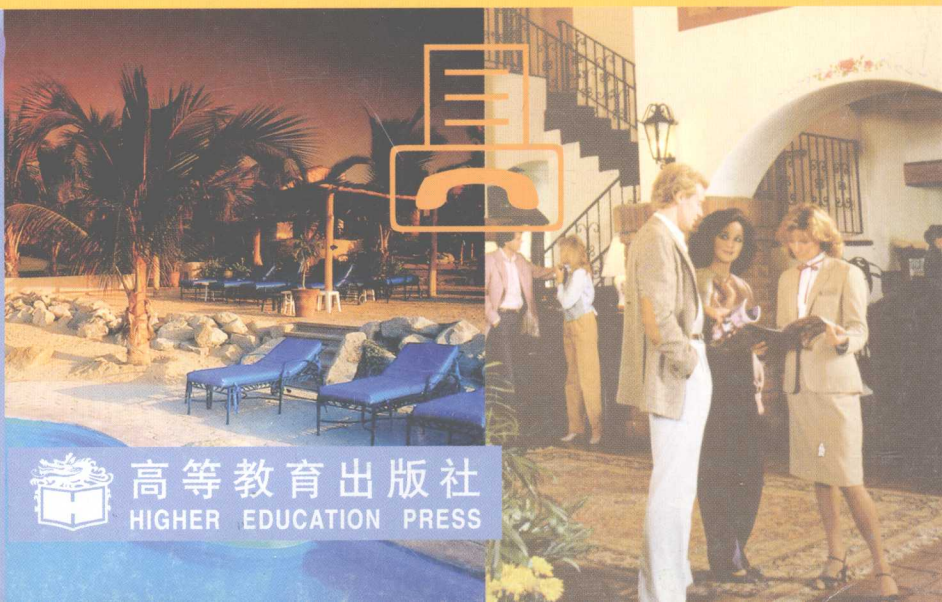
职业英语系列教材

# 宾馆职业英语 教学指导书

总主编 赵雯

语言顾问 Gerald Cort

主 编 王勃然



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

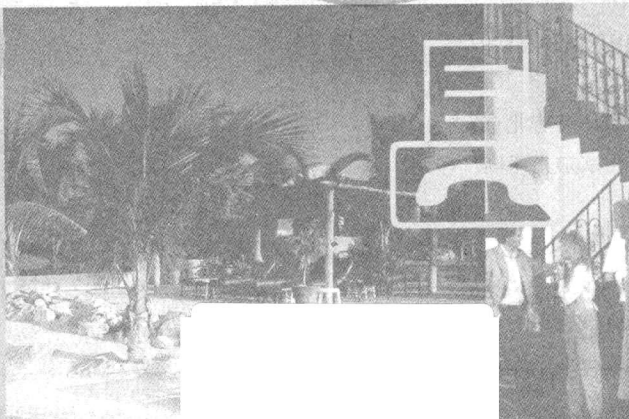
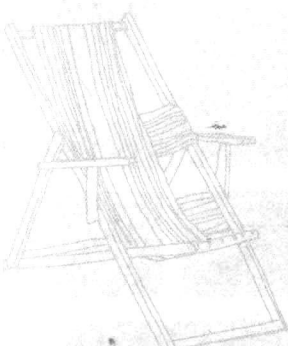
职业英语系列教材

# 宾馆职业英语 教学指导书

总主编 赵 雯

语言顾问 Gerald Cort

主 编 王勃然



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

## 内容提要

本系列教材根据“就业导向”、“能力本位”等新的职教办学理念编写而成。本书是《宾馆职业英语》的配套用书,全书共有14个单元,每单元包括学习目标、交际功能、学习难点及各部分的教学建议、知识点、语法点、互动活动、练习答案及听力脚本等,便于教师备课、讲解。

### 图书在版编目(CIP)数据

宾馆职业英语教学指导书/赵雯总主编. —北京:高等教育出版社,2004.7  
(职业英语)  
ISBN 7-04-015233-9

I. 宾... II. 赵... III. 宾馆-英语-专业学校-教学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 063221 号

策划编辑 梁 玫  
封面设计 王凌波  
责任校对 吕艳萍

责任编辑 吕艳萍  
版式设计 王 敏  
责任印制 孔 源

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100011  
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588  
免费咨询 800-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所  
印 刷 北京东光印刷厂印刷

开 本 787 × 1092 1/16  
印 张 10  
字 数 240 000

版 次 2004 年 7 月第 1 版  
印 次 2004 年 7 月第 1 次印刷  
定 价 13.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

# 前言

## 1 教材简介

随着我国职业教育改革不断深化及向本质的回归，中等职业教育人才培养模式也在变化着。中等职业教育正在真正担负起为生产、服务一线培养具有综合职业素质的技能型人才这一重要任务。在这一新时期，教育部对职业教育提出了新任务和新要求，中等职业教育英语教学环境也发生了很大的变化。根据“就业导向”、“能力本位”等新的职教办学理念，我们编写了低起点的“职业英语”系列立体化教材。《宾馆职业英语》是系列教材之一。

《宾馆职业英语》全套教材包括：

- 《宾馆职业英语》：共14个单元；
- 《宾馆职业英语练习册》：与教材各单元配套，提供多种形式的同步练习题；
- 《宾馆职业英语教学指导书》：针对各单元的学习目标、交际功能与学习难点，提供各学习部分的教学建议，指导教师组织教学活动；
- 与教材配套的录音带：由美籍专业人士朗读录制而成；
- 多媒体学习课件：补充教材内容，丰富的联机互动活动便于学生自主学习；
- 电子教案：便于教师备课与课堂讲解用；
- 网络课程：基于教学资源库的立体化教学环境，为教学全过程提供支持和服务。

本套教材既可作为中等职业学校饭店服务专业的英语教材使用，也可供个人岗位培训和自学使用。本书为《宾馆职业英语教学指导书》，教师可酌情增删教学内容，灵活地组织、安排教学活动。

## 2 编写思想与特点

本套教材编写过程中广泛征求了中等职业教育英语教研人员和教师们的意见与反馈，汇集了全国优秀教师的教学实践经验，集先进的语言学习理论、教学理论与教学手段于一体，注意新世纪职业英语交际能力的需求。

### 系统的语言教学思想

本套教材遵循专门用途英语的教学规律，以提高学习者在特定场景下英语交际能力为目标，贯彻“学为主体、教为主导”的原则，以交际话题为线索，以交际任务为驱动，辅以先进的多媒体与网络教学手段，获得较高的学习效率和教学质量。

### 内容有弹性，主题以工作流程为序

充分考虑了不同层次学生的需求，每个单元的2个对话分别为2个相对独立的模块。第一个



模块适用于程度较低的初始级学生，第二个模块适用于程度略高于初始级的学生。教师可根据学生的不同程度来讲授相应的学习内容，因材施教，分类指导。

每单元以与涉外饭店的服务流程和工作内容密切相关的交际话题为中心，含2~3种语言功能；内容富有时代感，情景设置与宾馆服务人员的工作内容密切相关。

### 综合训练语言技能

本套教材采用多技能大纲，融语言知识点与听、说、读、写四项技能于一体。基于任务的交际教学法突出了听说技能和英语交际能力的培养，旨在综合、均衡地发展学生的各项语言技能，并能在真实的交际情景中灵活运用英语完成交际任务。

### 知识性与趣味性并重

选材立足于本土环境，同时注重语言材料与中西方文化背景知识的结合，力求内容浅显、有趣，形式新颖、活泼，语言地道、精练。本教材收入大量真实场景对话，使学生如身临其境。

教材版式设计图文并茂，生动活泼。

### 完备的教学体系

由教材、练习册、教学指导书、录音带、多媒体学习课件、电子教案与网络课程等构成，形成完备、集成、个性化的英语教学体系。

## 3 教材体例结构

### 宾馆职业英语

本书共14个单元，每单元包括如下部分：

#### 热身活动（Warm-up）

由一组主题图片构成，提供互动的英语教学环境与训练场景，引导学习者调出已有知识，为听说读写训练做好准备。

#### 听说部分（Listening & Speaking）

本部分为2个相对独立的模块，教师可根据学生的程度，完成第一或第二模块的内容。

##### 听力（Listening）

结合图片，训练学生听的各种认知型技能，包括听大意、听细节、根据上下文猜测意思等。

##### 对话（Dialogue）

每个环节引入新的语法点和功能点，通过情景和交际环境来展示语法材料，同时为会话表达和口语练习提供范例。对话典型、简练，将培养接受能力与产出能力相结合，尽量为学生提供真实语境中独立运用语言的机会。

##### 角色扮演（Role Play）

在对话后配有互动性的角色扮演练习，使学生掌握并灵活运用所学内容。教师应鼓励学生积

极参与，及时提供课堂指导。

### 阅读部分 (Reading)

阅读前活动帮助学生将新旧知识有机地联系起来。阅读材料包括与行业相关的不同题材和体裁的内容，字数在100字左右，与前面的听说部分及后面的写作部分有机地衔接，构成完整的体系，通过练习提高学生的阅读能力。生词表除基本的常用词汇外，还包括专业词汇。教师可根据学生的实际情况和需要加以增删。

### 写作 (Writing)

主要练习与课文主题相关的重点词组与句型。

### 你知道吗? (Do you know?)

介绍课文的宾馆服务行业文化背景知识，拓展学生的知识面。

### 注释 (Notes)

讲解、注释课文中出现的重点、难点词汇、短语、句型。

### 自我评估表 (Self-checklist)

单元后的自我评估表帮助学生构建个人学习成就档案；同时在光盘与网络课程中构建学生的电子学习档案，这也是本学习系统的一大特色。

## 宾馆职业英语练习册

### 练习部分

所收练习与教材同步，与教材各单元的教学点和学习内容相呼应，综合性强。此外，还增加了字谜游戏。

## 宾馆职业英语教学指导书

### 学习目标

明确学生学完本单元后应掌握的知识与技能。学习目标综合体现英语学习的认知目标、情感目标和技能发展目标。

### 交际功能

明确每个单元所体现的交际功能。

### 学习难点

明确每单元的学习难点，便于教师在教学中把握重点与难点，有针对性地讲解。

### 其它

提供教材每单元各部分的教学建议、知识点、语法点、互动活动、练习答案及听力材料录音文字稿等，便于教师备课、讲解。

## 4 结束语

本系列教材由东北大学外国语学院赵雯任总主编。本书由东北大学外国语学院王勃然任主

编，参加编写的还有：李素菊、张春良、任九菊。语言顾问 **Gerald Cort** 与首都师范大学林立教授审阅了全书。在编写过程中我们得到东北大学教务处、外国语学院的大力支持与帮助，沈阳信达科技有限公司的鼎力支持与合作；南京市职业教育教学研究室陈小兵、武汉市教育科学院职教教研室周宪珍、宁波市教育局职业教育与成人教育教学研究室崔瑾、广州市教育局教学研究室陈咏、辽宁基础教育教研中心职教部贾愚、长春市职教中心王觉民等对本书的编写提纲提出了宝贵的意见和建议；本系列教材在出版过程中还得到高等教育出版社外语出版中心的支持与通力合作，在此一并表示感谢。由于作者的知识与水平有限，不当之处在所难免，恳请广大读者批评指正。衷心希望本书能成为广大教师与学生的良师益友。

编 者

2004年6月于东北大学

《大学英语》编写组

《大学英语》编写组 编

《大学英语》编写组 编

# Contents

|         |                                      |     |
|---------|--------------------------------------|-----|
| Unit 1  | Room Reservations .....              | 1   |
| Unit 2  | Front Desk (I) .....                 | 12  |
| Unit 3  | Front Desk (II) .....                | 24  |
| Unit 4  | Bell Service .....                   | 34  |
| Unit 5  | Room Service (I) .....               | 44  |
| Unit 6  | Room Service (II) .....              | 54  |
| Unit 7  | Foreign Exchange .....               | 64  |
| Unit 8  | Food and Beverage Service (I) .....  | 74  |
| Unit 9  | Food and Beverage Service (II) ..... | 86  |
| Unit 10 | Recreational Service .....           | 98  |
| Unit 11 | Other Services .....                 | 110 |
| Unit 12 | Shopping .....                       | 119 |
| Unit 13 | Dealing with Complaints .....        | 130 |
| Unit 14 | Payment Handling .....               | 140 |

# Unit 1 Room Reservations

## 学习目标

在学完本课的内容后，学生应能够

- 对客房预订要求做出肯定或否定答复
- 提供客人所需的客房预订信息
- 尽量帮助客人解决预订客房时遇到的各种问题
- 简要介绍宾馆各方面的情况
- 掌握和运用本单元所学的词汇和短语
- 按照所给对话中的重点句型进行模拟对话
- 根据掌握本课知识与技能的情况，做出客观的自我评价

## 交际功能

有关客房预订方面的信息交流

## 学习难点

如何应对客人的客房预订要求

如何拒绝客人的客房预订要求并设法提供可能的帮助

如何简要介绍某个宾馆的各方面情况

## Warm-up

### 教学建议

- 1 让学生分组讨论，选出他们最中意的客房类型，并说明理由。
- 2 结合图片讲解本部分介绍的各种客房类型，并就个别单词的发音重点操练（例如：suite, non-smoking, balcony, view 等）。
- 3 将所列的6种客房类型和其相对应的图片连线，用英语简要说明这些客房的标准。
- 4 核对答案。

## Key to Warm-up

- |                                   |                      |                         |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|
| 1 a double room                   | 2 a non-smoking room | 3 a suite room          |
| 4 a room with a view of the ocean | 5 a single room      | 6 a room with a balcony |

## Listening & Speaking

### Listening 1

#### 教学建议

- 1 明确练习目的，让学生看图片，并猜测录音内容。
- 2 放录音，让学生根据录音内容选择正确的图片。
- 3 重新播放录音，由教师或学生复述播放内容并核对答案。
- 4 如有必要，教师可就一些容易混淆的日期做进一步讲解操练（如：August 13th/August 30th）。复习序数词，训练学生对数字的快速反应能力。

#### Listening Script 1

- 1 My parents and I will go to Hainan this summer.
- 2 We would like to go there by air.
- 3 We will get there on August 17th.
- 4 My father booked a room in a hotel last week.
- 5 We will leave Hainan on August 22nd.

#### Key to Listening 1

- 1 C      2 B      3 B      4 C      5 A

### Dialogue 1

#### 教学建议

- 1 解释重点单词与短语，鼓励学生就所学词汇造句。
- 2 在讲解对话之前，让学生猜测当客人打电话预订房间时，接待人应该就哪些事项提问。提醒学生注意 “May I have your name and telephone number, please?” 等句型所体现的婉转语气，不能用 “What's your name and telephone number?” 直接向客人提问。

- 3 教师领读。在学生基本掌握本部分的内容后, 让学生分角色朗读。
- 4 让学生为对话中的客人设计一个信息卡, 内容包含他的姓名、电话号码、客房类型、客房价格及居住日期。
- 5 本部分的重点句型:  
I'd like to book a room, please.  
A single or a double?  
When for, sir?  
May I have your name and telephone number, please?  
What's the rate for a single room?  
OK, we are looking forward to seeing you.

## Role Play 1

### 教学建议

- 1 操练重点句型。
- 2 教师先与一位口语较好的学生一起示范, 让学生做句型替换练习, 注意角色的调换, 要求他们尽量脱离书本进行对话。也可让学生结合实际情况拓展操练的内容。
- 3 教师做简短讲评, 要求学生了解这些句型所体现的有关客房预订的交际功能。
- 4 本部分涉及的生词较多, 需反复操练, 以确保学生能灵活运用。

## Words & Expressions

**reservation**     /,rezə'veiʃn/     *n.*     预订

Did you make any reservation in that hotel?

**single**     /'sɪŋɡl/     *adj.*     单一的; 个别的

I am going to book a single room.

**double**     /'dʌbl/     *adj.*     双人的

We need two double rooms for two nights.

**suite**     /swi:t/     *n.*     套房

The hotel is fully booked and there is only one suite left.

**balcony**     /'bælkəni/     *n.*     阳台

The balcony has a good view of the park.

**view** /vju:/ *n.* 景色

The house has a view over the sea.

**ocean** /'əuʃn/ *n.* 海洋

There are five oceans on the earth.

**book** /buk/ *v.* 预订

I have booked a double room in this hotel.

**clerk** /kla:k; klə:k/ *n.* 职员

My father is a clerk working in this office building.

**guest** /gest/ *n.* 客人

Three guests are coming for the evening dinner.

**certainly** /'sə:tənli/ *adv.* 的确; (口语)当然, 行

— Could you help me carry the box?

— Certainly.

**rate** /reit/ *n.* 价格

What is the rate for a single room?

**by the way** 顺便说一句

By the way, bring your English book with you tomorrow.

**forward** /'fɔ:wəd/ *adv.* 将来; 今后

**look forward to** 期待, 盼望

I am looking forward to hearing from you soon.

**non-smoking** *adj.* 禁烟的

You are not allowed to smoke in the non-smoking sleeper.

## Listening 2

### 教学建议

- 1 明确练习目的, 解释生词与短语, 鼓励学生就所学内容造句。

- 2 让学生看图片，并猜测听音内容。
- 3 放录音，学生根据录音内容给图片编号。
- 4 重新播放录音，由教师或学生复述播放内容并核对答案。

## Listening Script 2

- 1 I'm a clerk. I'm working at the Reservations Desk.
- 2 I'm Lily Miller. I want to book a room in the hotel.
- 3 I'm Mary Miller. I'm waiting for my husband.
- 4 I'm John Miller. I'm looking at the clocks on the wall.

## Key to Listening 2

4—3—2—1

## Dialogue 2

### 教学建议

- 1 解释重点单词与短语，鼓励学生就所学内容造句。
- 2 在讲解对话之前，教师把客人的预订要求（I'd like to book a single room with bath from October 2nd to 5th, please.）写在黑板上，让学生设想什么句型可以达到婉言拒绝的目的。然后与对话中的原句比较，看看孰优孰劣。
- 3 教师领读。在学生基本掌握本部分的内容后，让学生分角色朗读，也可要求学生到前面来表演。教师要特别强调拒绝客人时的语气。
- 4 本部分的重点句型：

I'm afraid we are fully booked for the ..., but I can give you a room from the ... to the ... .

What time will you arrive, sir?

We'll see you on the ... .

## Role Play 2

### 教学建议

- 1 操练重点句型。
- 2 教师先与一位口语较好的学生一起示范，然后让学生做句型替换练习，注意角色的

调换。也可让学生结合实际情况拓展操练的内容。

3 了解这些句型在委婉拒绝客人预订房间方面体现出的交际功能。

## Words & Expressions

**wait** /weit/ *v.* 等待, 等候

**wait for** 等待, 等候

Bob is waiting for his mother at the school gate.

**husband** /'hʌzbənd/ *n.* 丈夫

My husband is on his vacation.

**clock** /klɒk/ *n.* 时钟

There are four clocks on the wall.

**Paris** /'pæris/ *n.* 巴黎

Tony comes from Paris.

**bath** /bɑːθ/ *n.* 沐浴; 浴室

I take a bath in the morning each day.

**fully** /'fʊli/ *adv.* 完全地

The hotel is fully booked this week.

**booked** *adj.* 预定的, 登记的

This hotel is fully booked.

**arrive** /ə'raiv/ *v.* 到达, 抵达

They will arrive at 8:00 tonight.

**around** /ə'raʊnd/ *adv.* 大约, 大概

He will arrive there around 3 o'clock in the afternoon.

# Reading

## Pre-reading Activities

### 教学建议

- 1 明确练习内容，让学生分组讨论后选出他们认为正确的答案。
- 2 教师准备一些国内外著名宾馆的图片，让学生猜测它们的名称。
- 3 教师核对答案，并对学生完成的任务及时给出鼓励性的评语。
- 4 如有必要，可向学生简单介绍一下俄罗斯的背景知识，以增加学生的学习兴趣。

俄罗斯位于东欧和亚洲北部。莫斯科是其首都，人口约为143,093,000。

### Key to Pre-reading Activities

1 C      2 B

## Text

### 教学建议

- 1 让学生在2分左右的时间内阅读完课文，做后面的练习，教师讲解并核对答案。
- 2 解释重点单词与短语，鼓励学生就所学内容造句。讲解学生理解困难的语言点。
- 3 先听课文录音，然后由教师领读，再让学生朗读。
- 4 让学生找出有关 **Rossiya Hotel** 的数字，并归纳成一个表格，从而对世界上规模最大的宾馆有更为直观的了解。也可让学生课后上网查找有关该宾馆的信息与图片，进一步丰富课外活动内容，拓展学生的课外知识，也可锻炼学生获取信息的能力。
- 5 让学生完成阅读后的练习，由教师来核对答案。

- 6 本部分的重点短语：

be known as

be allowed to

more than

- 7 课文理解：

a. It is a 12-story building that has 3,200 rooms.



Besides, there's a 21-story "Presidential tower" in the central courtyard.

带有表示量度的词语（如：12 stories, 21 stories）变成合成形容词作定语用时，词语中的各个单词用连字符连接，且名词复数形式需变成单数形式。类似的例子有：a 5-year plan; a ten-minute walk; a twenty-year-old young man等。

b. And foreigners are charged 16 times more than the usual very low rate charged to Russian officials.

这家宾馆对俄罗斯官员收费很低，而对外国人的定价则超出了此标准的15倍。

## Words & Expressions

**article** /ɑ:tɪkl/ *n.* 文章；论文

There is an interesting article in today's newspaper.

**newspaper** /'nju:speɪpə/ *n.* 报纸

We can get a lot of information from newspapers.

**Moscow** /'mɒskəʊ/ *n.* 莫斯科

Moscow is one of the most famous cities in the world.

**story** /'stɔ:ri/ *n.* (=storey) (建)层

The tall building has thirty stories.

**building** /'bɪldɪŋ/ *n.* 建筑物，营造物（如房屋、大楼、工厂、船等）

The new hospital is a big building.

**accommodate** /ə'kɒmədeɪt/ *v.* 提供住宿

This house can accommodate a family of five.

**lift** /lɪft/ *n.* 电梯

The lift does not work and we will have to walk upstairs.

**ballroom** /'bɔ:lrum/ *n.* 舞厅

We had a good time at the ballroom last night.

**furthermore** /,fə:ðə'mɔ:(r)/ *adv.* 此外，而且

The house is too small; furthermore, it is too far from the office.

**presidential** /,prezɪ'denʃl/ *adj.* 总统的

Not many young people are interested in the presidential election.

**central** /'sentrəl/ *adj.* 中心的; 中央的

The shops are in the central part of the city.

**courtyard** /'kɔ:tjɑ:d/ *n.* 庭院

I have planted some vegetables in the courtyard.

**local** /'ləʊkl/ *adj.* 当地的

My brother goes to the local university.

**resident** /'rezɪdənt/ *n.* 居民

Jack is not a local resident; he has just moved in.

**allow** /ə'laʊ/ *v.* 允许

Tim is only allowed to play computer games at weekends.

**foreigner** /'fɔ:rinə/ *n.* 外国人

There are many foreigners in this hotel.

**charge** /tʃɑ:dʒ/ *v.* 收费; 索价; 要价

How much did he charge you for repairing the bicycle?

**more** /mɔ:(r)/ *adv.* 更多地; 更加

He likes summer more than winter.

**than** /ðən/ *conj.* (置于形容词、副词的比较级之后) 比..., 比较...

He swims faster than any other student in his class.

**more than** 比...多, 多过...

There were more than 100 people at the party.

**low** /ləʊ/ *adj.* 低的; 少的; 浅的

My mark in math was very low.

**Russian** /'rʌʃn/ *n.* 俄罗斯人; 俄语

*adj.* 俄罗斯的; 俄罗斯人的; 俄语的

During my journey, I found the Russians to be quite friendly.

The Russian language is not easy to learn.

**official** /ə'fi:ʃl/ *n.* 官员; 公务员

My uncle is an official in the department of health.