



酒店英语视听说

主编 杨石云

Hotel English: Watching,
Listening & Speaking

西北工业大学出版社

Hotel English: Watching, Listening & Speaking

酒店英语视听说

主 编	杨石云	
副主编	王清军	李春燕
	田雪琴	黄跃华
主 审	黄引腾	黄 曦

西北工业大学出版社

【内容简介】《酒店英语视听说》由 Watching and Speaking 和 Listening 部分组成，一共 37 个单元，按照设定的情景为读者提供最为恰当的酒店英语对话内容，供读者模仿和学习，能够帮助读者提高英语视、听、说水平。本书读者对象为涉外酒店工作人员和酒店英语专业学生。

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语视听说/杨石云主编. —西安: 西北工业大学出版社, 2015. 10
ISBN 978-7-5612-4642-9

I. ①酒… II. ①杨… III. ①酒店-英语-听说教学-教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 257641 号

出版发行: 西北工业大学出版社

通信地址: 西安市友谊西路 127 号 邮编: 710072

电 话: (029) 88493844 88491757

网 址: www.nwpup.com

印 刷 者: 陕西天意印务有限责任公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 7.5

字 数: 175 千字

版 次: 2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

《酒店英语视听说》编委会

主 审：黄引腾 黄 曦

主 编：杨石云

副主编：王清军 李春燕 田雪琴 黄跃华

编 委（按姓名的拼音音序排序）：

陈 慧 陈嘉敏 关春燕 李 丽 李 墨 林楚娟 刘 兵
刘 毅 罗秋燕 罗玉婷 孙泽坤 韦力琿 巫辉强 杨炳星
叶彩霞 余少玉 曾建媚 曾丽芬 曾美华 郑宇筠

主要参编单位(排名不分先后)：

东莞市轻工业学校

东莞富盈酒店集团

惠州商贸旅游高级职业学校

东莞市机电工程学校

深圳技师学院

珠海市南屏中学（珠海曾正理工学校）

广州潜水学校

哈尔滨技师学院

惠州皇冠假日酒店

前言

Preface

根据联合国世界旅游组织预测，到2020年中国将成为世界第一旅游接待大国。旅游业的发展必将带动酒店业的蓬勃发展。中国酒店业在迅速发展的同时也迎来了知名酒店集团的竞争。这不仅仅是管理理念和服务理念的竞争，更是酒店人员服务素质和服务水平的竞争。因此，星级酒店选择员工的重要条件是其必须具备较高的酒店服务技能。如何迅速提高酒店从业人员和中高职院校酒店专业学生的英语水平，就成了一项重要任务。基于以上需要，我们编写了这本书，旨在帮助酒店从业人员快速掌握酒店英语，满足在工作中实际运用的需要。

《酒店英语视听说》由东莞富盈酒店集团提供目录和编写材料，由具有多年教学经验的一线中高职院校教师共同编写，该酒店集团总监李春燕和酒店各部门经理参与审稿。本书有丰富的图片和有趣的视频，除参编老师为本书提供照片外，刘伟机、刘洋、邓耀华、黎志文和钟佩玉也提供相关照片；孙泽坤、刘明和陈嘉敏为本书提供宝贵视频。本书为酒店从业人员和旅游酒店管理专业的学生量身定做，突出酒店工作对职业英语技能的要求，将职业训练贯穿于英语学习中，使他们能够全面提升酒店工作能力。

本书的内容有如下几部分：

1. Speaking 本书的口语部分分为6个单元，每单元由9个栏目组成。每个单元的对话及精选句型都来自酒店工作实景，相信读者只要加以模仿练习，在接待外宾时一定能从容若定，轻松自如；本书编写过程中充分考虑到学习者的需要，情景对话附有详细的注解和参考译文，还配备了丰富的听说练习；知识加油站将各个知识要点形象生动地表达出来，有利于提高学习兴趣。

2. Watching 本书光盘内含五星级酒店——东莞富盈美爵酒店根据口语部分的每个单元的第一个对话所拍的视频，英籍专家纯正的英语配音和丰富的视频练习题以及练习参考答案，能够为老师授课和学生学习提供诸多方便。

3. Listening 听力(31个单元)分为两部分，涵盖了酒店八个核心服务部门的业务，并按照酒店工作流程排序。以真实的工作情景和岗位模拟训练为载体，内容难度适中，贴近实际，可以更好地帮助学习者理解和掌握学习内容，提高听力水平和语言交际能力。每个单元对应一个主题，题型丰富，使用大量的图片、表格，由浅至深分梯度安排练习内容。

参考答案、视频和视频练习在光盘里。光盘内容下载地址：www.nwpup.com。

本书涉猎广泛，专业性、实用性和趣味性强，可作为旅游酒店管理专业的学生的学习用书，也可作为酒店员工的培训用书。

在本书编写过程中，参考了大量的国内外同行们的有关资料，吸收了国内外学者的最新研究成果，在此，谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。特别向西北工业大学出版社李东红编辑和美籍专家Professor Richard A. Giese表示感谢，谢谢他们审校全书。录音朗读由英国专家Andrew Harrison和Catherine Harrison夫妇完成，在此一并表示感谢！

由于时间匆促，加之笔者学识有限，书中难免有不足和疏漏之处，敬请专家和读者不吝赐教，以便再版时修订。

编 者

2015年8月

目 录

Contents

Part 1 Watching and Speaking 视和说

Unit 1	General Information about the Hotel 酒店基本情况	1
Unit 2	Banquet Service 宴会服务	13
Unit 3	Room Service 送餐服务	19
Unit 4	Guests' Complaints 客人抱怨	27
Unit 5	Accepting Complaints 接受投诉	32
Unit 6	Dealing with Complaints 应对抱怨	39

Part 2 Listening 听力

Unit 7	Room Reservation 客房预订	45
Unit 8	Change Reservation 更改预订	47
Unit 9	Cancel Reservation 取消预订	48
Unit 10	Group Reservation 团队预订	50
Unit 11	Welcoming Guests 迎宾	51
Unit 12	Baggage Service 行李服务	53
Unit 13	At the Cloakroom 在寄存处	55
Unit 14	Introducing the Hotel Service 介绍酒店服务	56
Unit 15	Reception/Check in 接待/入住登记	58
Unit 16	Foreign Currency Exchange 外币兑换	60
Unit 17	Check out 结账退房	62
Unit 18	Complaints at Front Office 前台投诉	63
Unit 19	Telephone Etiquette 电话礼仪	65

Unit 20	Wake-up Service 叫醒服务	66
Unit 21	Phone Transferring 转接电话服务	67
Unit 22	Paging a Guest 传呼客人	68
Unit 23	International and Domestic Long-Distance Calls 拨打国际国内长途	69
Unit 24	Room Cleaning 清理房间	70
Unit 25	Turn-Down Service 做晚床服务	72
Unit 26	Laundry Service 洗衣服务	74
Unit 27	Complaints at Housekeeping Department 客房投诉	76
Unit 28	Printing & Copying Service and Using the Internet 打印、复印服务和使用网络	78
Unit 29	Sending & Receiving Faxes 发送、接收传真	80
Unit 30	Booking and Tourism 预订和旅游	82
Unit 31	At a Chinese Restaurant 在中餐厅	83
Unit 32	At a Western Restaurant 在西餐厅	84
Unit 33	At the Cafe 在咖啡厅	85
Unit 34	Shopping 购物	86
Unit 35	Recreation Center 娱乐中心	88
Unit 36	Beauty Salon 美容	89
Unit 37	Hair Salon 美发	91
Appendix	附录	92
参考文献		112

Part 1 Watching and Speaking 视和说

Unit 1 General Information about the Hotel 酒店基本情况

Background 背景常识

酒店的分类

1.传统分类将酒店分为4种，即：

- (1) 商业型酒店 (Commercial Hotel)
- (2) 长住型酒店 (Residential Hotel)
- (3) 度假型酒店 (Resort Hotel)
- (4) 会议型酒店 (Conventional Hotel)

2. 根据酒店所处的地理位置，可以分为：(要求：将正确的词组填在括号内空白处)

- (1) 公路酒店 (_____): 这类最常见的是汽车酒店(Motel)。
- (2) 机场酒店 (_____)
- (3) 城市中心酒店 (_____)
- (4) 观光地酒店 (_____)

3. 按设施和服务质量的等级来分，可分为：

- (1) 一星级酒店 (One-star Hotel)：设备简单，只具备食宿的基本功能；
- (2) 二星级酒店 (Two-star Hotel)：设备一般，除提供食宿外，还有小卖部、邮电等简单的服务设施；
- (3) 三星级酒店 (Three-star Hotel)：设备齐全，在二星级酒店设施的基础上，还有会议室、休息室、酒吧、咖啡厅、美容厅、舞厅等多种综合服务设施；
- (4) 四星级酒店 (Four-star Hotel)：设备豪华，设施完善，服务项目多，服务质量优良，室内布置与装潢考究；
- (5) 五星级酒店 (Five-star Hotel)：设备十分豪华，设施更加完善，服务质量要求极高。

Warming up 热身

Interview and write.采访你的同伴，并记录答案。

1. Which hotel do you think is the best in your city?

2. Have you stayed in that hotel?

3. What is the hotel's star rating?

4. What type of hotel is it?

5. How is the hotel? Can you describe it?

Dialogues 对话

Questions 问题

Have you ever been to Shangri-la Hotel?

Situational Dialogues 情景对话

Dialogue 1 (对话一)

A guest is asking some information about a hotel by phone. Mary, a receptionist in Shangri-la Hotel, is answering the phone. M=Mary G=guest

M: This is the Shangri-la Hotel. Mary speaking. May I help you?

G: Hello, I'd like to know the hotel address, please.

M: Certainly. It is 1002 Jianshe Road, Luohu Shenzhen, Guangdong, China. Anything else?

G: Can you tell me the telephone number of your Housekeeping Department?

M: Yes, sir. It is 82330888.

G: Thank you very much.

M: You are welcome. Have a nice day.

Dialogue 2 (对话二)

A guest is asking how to get to the hotel by phone. Mary, a receptionist in Shangri-la Hotel, is answering the phone. M=Mary G=guest

M: This is Shangri-la Hotel. Mary speaking. Can I help you?

G: Hello. I have a booking in your hotel on August 1st. Could you please tell me how to get to your hotel from Shenzhen Airport?

M: Certainly, sir. Our hotel is located in Luohu district. Taxis and city shuttle buses can be found on the ground floor of the domestic and international arrival halls. We also provide airport pick-up service.

G: Ok, I'd like an airport pick-up.

M: Yes, sir. May I have your flight number?

G: It's CA3211.

M: CA3211, isn't it?

G: Yes.

M: Could you tell me the estimated time of arrival?

G: Certainly. 17:00.

M: Yes, sir. I just confirm your flight number is CA3211 and you will arrive at 17:00 pm on August 1st. Is that right?

G: Right. Thank you.

M: It's my pleasure. We look forward to your presence.

New Words 生词

*general ['dʒenərəl] *adj.* 综合的; 大体的

*commercial [kə'mɜːʃ(ə)l] *adj.* 商业的

*residential [rezɪ'denʃ(ə)l] *adj.* 住宅的

resort [rɪ'zɔːt] *n.* 度假胜地

*conventional [kən'venʃ(ə)n(ə)l] *adj.* 大会的, 会议的

motel [məu'tel] *n.* 汽车旅馆

airport ['eəpɔːt] *n.* 机场

receptionist [rɪ'sepʃ(ə)nɪst] *n.* 接待员

guest [gest] *n.* 客人

book [buk] *v.* 预订

housekeeping ['haʊski:pɪŋ] *n.* 家政; 家务管理

department [dɪ'pɑːtm(ə)nt] *n.* 部; 部门

*located [ləu'keɪtɪd] *adj.* 处于, 位于; 坐落的

district ['dɪstrɪkt] *n.* 区域, 行政区

*shuttle ['ʃʌt(ə)l] *n.* 公共汽车

*shuttle bus 机场内来往班车

*domestic [də'mestɪk] *adj.* 国内的

*international [ɪntə'næʃ(ə)n(ə)l] *adj.* 国际的

*arrival [ə'raɪv(ə)l] *adj.* 到达的

*estimated ['estɪmetɪd] *adj.* 估计的

*confirm [kən'fɜːm] *vt.* 确认

flight [flaɪt] *n.* 飞行, 班机

*presence ['prez(ə)ns] *n.* 出席; 参加

(注: 星号单词要求学生听、说和读, 不需默写)

Notes 注解

1. by phone 用电话, 通过电话

2. answering the phone 接电话; make a phone 打电话

3. Anything else? 还有没有其他什么事呢?

else 与不定代词或副词(以-one, -body, -thing, -where结尾的词)连用, 表示“另外”“其它”的意思, 用于这些词后面。

e.g. (1) Would you like something else to drink?

您还要喝点别的什么吗?

(2) We went to the zoo and nowhere else.

我们去动物园了, 其他什么地方也没去。

4. August 1st 8月1日, 也可以用: the first of August

5. is located in Luohu district. 位于罗湖区。

be located in 位于, 坐落在

e.g. The new hotel will be located in the center of the town.

新酒店将建在市中心。

6. airport pick-up service 机场接送服务

7. look forward to 期待, 盼望。后面接名词或动名词。

e.g. I am looking forward to your good news.

我等待您的好消息。

Look forward to hearing from you.

等待您的来信。

Translation 对话译文

对话一

M: 这是香格里拉酒店。我是玛丽。需要服务吗?

G: 你好, 我想了解一下酒店地址。

M: 当然可以。它在深圳市罗湖区建设路1002号。还需要其他服务吗?

G: 你能告诉我客房部的电话号码吗?

M: 好的, 先生。我们的电话号码是82330888。

G: 非常感谢。

M: 不用谢, 祝您今天愉快。

对话二 (略)

Useful Sentences 句型精选

Greetings 打招呼

1. Good morning, sir /madam.

早上好, 先生/女士。

2. Good afternoon, ladies and gentleman.

下午好, 女士们, 先生们。

3. Good evening, madam.

晚上好, 女士。

4. How are you today, sir?

您今天好吗? 先生。

5. I'm quite well, thank you.

非常好，谢谢您。

6. It's good to see you again, Miss Black.

再次见到您真高兴，布莱克小姐。

7. Nice to see you, sir.

先生，真高兴见到您。

Appellations 称呼

8. Are you Mrs. Smith?

您是史密斯夫人吗？

9. You must be professor Black.

您一定是布莱克教授。

10. May I know your name, sir /madam?

先生/女士，请问您的大名。

11. Here's a letter for you, Dr. Brown.

布朗医生，这儿有您的一封信。

12. You're wanted on the phone, Captain Smith.

史密斯船长，有您的电话。

13. Welcome to our hotel, madam.

欢迎来到我们饭店，女士。

14. May I be of service to you, Mr. Baker?

需要服务吗？贝克先生。

15. Can I help you, Ms. Blake?

我能帮你吗？布雷克女士。

16. Would you take the seat, young lady?

小姐，请坐这里。

Offering Help 主动提出帮助

17. Can/May I help you?

需要服务吗？

18. What can I do for you?

我能为您做什么吗？

19. May I take your bag for you?

我可以为您拿您的手提包吗？

20. May I help you with your suitcase?

我能帮您拿您的箱子吗？

21. Would you like me to call a taxi for you?

需要我为您叫一辆计程车吗？

22. Thank you very much.

非常感谢您。

23. It's very kind of you.

您真是太好了。

24. No, thanks.

不用了，谢谢！

Answers to Thanks 对感谢语的应答

25. You're welcome.

不用谢。

26. Not at all.

不客气。

27. That's all right.

没关系。

28. Don't mention it.

小事一桩。

29. It's my pleasure.

这是我的荣幸。

Expressing Welcome 表示欢迎

30. Welcome, sir /madam.

欢迎光临，先生/女士。

31. Welcome to our hotel, sir /madam.

欢迎光临我们的酒店，先生/女士。

32. Welcome to our restaurant.

欢迎光临本餐厅。

33. We're glad to have you here.

我们很高兴您来这儿。

34. I'm always at your service, sir /madam.

随时为您效劳，先生/女士。

Apologies 表示道歉

35. I'm sorry, sir /madam.

对不起，先生/女士。

36. I'm very sorry.

非常抱歉。

37. I'm sorry to trouble you.

对不起打扰你了。

38. I'm sorry to have taken so much of your time.

对不起占用您太多时间了。

39. I'm sorry to have kept you waiting.

对不起让您久等了。

40. Excuse me for interrupting you.

原谅我打扰您了。

Answers to Apology 对道歉语的应答

41. It doesn't matter.

没关系。

42. It's /That's nothing.

没什么。

43. Never mind.

别放在心上。

44. Don't worry about it.

别担心。

45. Don't apologize. It was my fault.

别道歉，这是我的错。

Good Wishes 祝福

46. Have a good time!

祝你们玩得愉快!

47. Have a nice evening!

祝你晚上愉快!

48. Happy birthday!

生日快乐!

49. Merry Christmas!

圣诞快乐!

50. May you succeed!

祝你成功!

51. Good-bye and good luck.

再见，祝你好运。

52. Hope you will have a nice trip.

祝你旅途愉快。

53. Wish you a pleasant journey.

祝你旅途愉快。

54. Happy landing.

祝你安全抵达。

55. Hope to see you again.

希望再次见到你。

56. Good night.

晚安。

57. See you tomorrow.

明天见。

Self-introduction 自我介绍

58. I'm Mary. I'm from ABC Hotel. I'm here to meet you.

我叫玛丽，来自ABC饭店，我是来接您的。

59. My name is Rose. I'm the Housekeeping Department waiter.

我的名字是罗斯，我是客房部服务员。

60. I'm the receptionist here. Welcome to our hotel.

我是这儿的接待员，欢迎来到我们饭店。

61. Reservations. May I help you?

订房部，需要服务吗？

62. Room service. May I come in?

送餐服务，我可以进来吗？

63. This is Henry speaking.

我是亨利。

Affirmative Response 肯定回答

64. Certainly, sir/madam.

当然可以，先生/女士。

65. Yes, sir / madam.

是的，先生/女士。

66. That's true, sir /madam.

是的，先生/女士。

67. Very well.

非常好。

Negative Responses 否定回答

68. No, sir/madam.

不，先生/女士。

69. I don't think so.

我不这样认为。

70. Of course not.

当然不。

71. I'm afraid that's not a good idea.

我想那不是个好主意。

Asking the Way and Giving Directions 问路和指路

72. Go down/ along the road/ street.

沿着这条路/街一直走。

73. It's only five minutes' walk from here.

离这儿只有五分钟的行程。

74. Turn right/left at the second crossing/turning.

在第二个十字路口/拐弯处向右/左转。

75. Take the first turning on the left/right.

在第一个十字路口向左/右拐。

76. Walk along the road until you reach the end.

沿着马路走，一直走到路的尽头。

77. It's on the right of the post office.

在邮局的右边。

78. It's between the bookstore and the furniture store.

在书店和家具店之间。

Useful Questions 常用问句

79. What do you prefer, tea or coffee?

您喜欢哪一种？茶还是咖啡？

80. Would you please sign here?

请在这儿签名好吗？

81. A table for two?

一张两人的桌子吗？

82. How long do you plan to stay?

您计划住多久？

83. Could you please spell your name?

请拼一下您的名字好吗？

84. What kind of room would you like?

您要哪一种房间？

85. May I see your passport?

我可以看您的护照吗？

86. May I have your telephone number?

我可以知道您的电话号码吗？

87. What's the trouble, sir?

您怎么啦？先生。

88. Shall I call a doctor for you?

我为您叫一个医生好吗？

89. Do you enjoy the play?

您喜欢这个节目吗？

90. Do you like the song?

您喜欢这首歌吗？