

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】

HZ BOOKS
华章教育

饭店实用英语

陈的非 刘朝晖 主编

免费
赠送
授课用电子课件



机械工业出版社
China Machine Press

走向职业化高职高专“十一五”规划教材
【旅游及酒店管理系列】

饭店实用英语

陈的非 刘朝晖 主编



机械工业出版社
China Machine Press

本书力求从饭店从业人员的实际工作需要,尤其是从提高饭店服务人员的英语交际能力出发进行构思、设计和编写,同时兼顾理论知识的提升。本书共分为6篇38章,前5篇中各章简明扼要地介绍了学习目标,列出了学习重点,并且每章按照酒店服务工作中可能发生的实际情况设计,力求贴近饭店各相关部门的工作实际。每章都附有常用句型及表达方法,以便于学生记忆和查阅,此外编者根据每章的教学内容,有针对性地设计练习,供学生学习和讨论。第6篇在前面内容的基础上加深拓宽专业英语的教学,用英语讲授饭店管理的基本理论、最新理念、各种管理功能与职能,以便进一步凸显专业英语教材的特点。

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

饭店实用英语/陈的非,刘朝晖主编. —北京:机械工业出版社,2008.8
(走向职业化高职高专“十一五”规划教材 旅游及酒店管理系列)

ISBN 978-7-111-24980-1

I. 饭… II. ①陈… ②刘… III. 饭店-英语-高等学校:技术学校-教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 126961 号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:宁嫻 版式设计:刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷 · 新华书店北京发行所发行

2008 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 22 印张

标准书号:ISBN 978-7-111-24980-1

定价:38.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010)68326294

投稿热线:(010)88379007

高职高专经管类、旅游类规划教材 总编委会名单

顾	问	吴念香	卢 一	陈 智	康乃真
		叶小明	唐子峰	杨群祥	查振祥

主任委员 陈粟宋

副主任委员	陈云川	林惠华	刘跃南	廖俊杰	张渝涓
-------	-----	-----	-----	-----	-----

委	员	(排名不分先后)				
		唐 宇	黄文刚	汪 治	石 强	谢金生
		陈 健	刘志娟	刘佩华	赵 红	于雁翎
		熊 焰	朱 权	曾艳英	肖 平	罗千人
		陈碧凤	谢小梅	高 伟		

秘 书 长	欧阳丽
秘 书	高 伟

高职高专经管类、旅游类规划教材

旅游分编委会名单

主任委员 陈云川

副主任委员 陈 健 石 强 李 丽

委 员 (排名不分先后)

付钢业 刘致良 刘国强 苏日娜

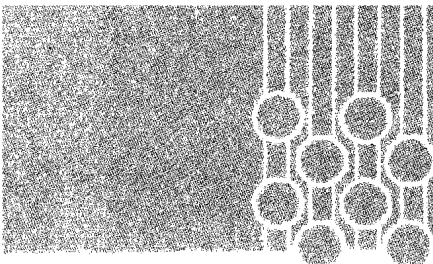
陈咏淑 舒惠芳 姜先行 黄文刚

梁王巧云 曾国友 蒲 阳

走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校[四川旅游学院(筹)]
6. 广东交通职业技术学院
7. 中山职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 广东农工商职业技术学院
10. 广州番禺职业技术学院
11. 广东邮电职业技术学院
12. 广东铁路职业技术学院
13. 广州航海高等专科学校
14. 黄河水利职业技术学院
15. 佛山职业技术学院
16. 珠海城市职业技术学院
17. 广东女子职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 内蒙古财经学院职业学院
21. 山西金融职业学校



出版说明

高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分，它以培养生产、建设、管理、服务第一线的高技术应用性专门人才为根本目标。随着我国经济的迅速发展，高等职业教育正得到空前的发展。目前高等职业教育规模已占全国高等教育的半壁江山。“十一五”期间，全国将向社会输送1 100万高职毕业生。然而，高等职业教育在全国的发展水平仍不均衡，各高职高专院校的教学质量也参差不齐。这种情况大大制约了高职教育的发展。因此，推动教学改革、提高教学质量已成为高职教育的当务之急。为此教育部先后下发文件，要求全国高职院校“加快高职教育改革与发展，提高高职教育教学质量”。

广东省是中国改革开放的前沿，也是我国高等职业教育蓬勃发展的代表之一。在广东省汇集了一大批优秀的高职院校和优秀教师。在教育部有关领导的指导及广东省教育厅高教处的大力协助下，我们以广东省为中心，联合全国一批致力于高职教育改革且已具成效的院校，共同成立了“高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编审委员会”。编委会以研讨高职高专教育教学改革方向、交流教学改革成果及经验为宗旨，并借助教材这一形式将成果和经验进行分享与传播，从而进一步向全国推广，为我国的高职教育发展尽一份力量。

教材是体现教学内容和教学要求的知识载体，是教师进行教学活动的基本工具，是提高教学质量的重要保证。发展高等职业教育，提高教学质量，必须重视教材的建设。目前，编委会以机械工业出版社为平台，计划用2~3年的时间出版经济管理类和旅游类高职高专系列教材100余种，范围覆盖经济管理类专业基础课、电子商务、物流管理、会计电算化、旅游管理、酒店管理等专业的主要课程。此次规划教材按照教育部“提高教学质量、推行工学结合、以就业为导向”等要求，根据高职高专教育的实际情况，邀请具有丰富高职教学经验的一线授课教师、具有相关行业工作背景的双师型教师以及企业一线工作者联合编写，旨在真正做到“产学结合”、“工学结合”。

此次系列教材的编写指导思想体现了编委会研究制定的方针：教材编写要结合教学方法的改革与实践；要与相关的职业资格认证相结合；在写作方法上要打破传统的以学科体系设置课程体系、以知识点为核心的框架，更多地考虑学生所学知识与行业需求及相关岗位、岗位群的需求相一致，使教材内容“项目化”、“工作流程化”；突出“走向职业化”的特点，努力培养学生的职业素质、职业能力和专业技术。此外在高职教育的理论“必需、够用”方面也进行了有益的探索与尝试。在系列教材的开发过程中，众多资深的一线授课老师、双师型老师、企业工作者们，在教学、专业知识与企业实际工作的有效结合方面进行了探索。此批教材以“立足广东，面向全国”为目标，在突出广东特色的同时更兼顾到与全国通用性的结合。

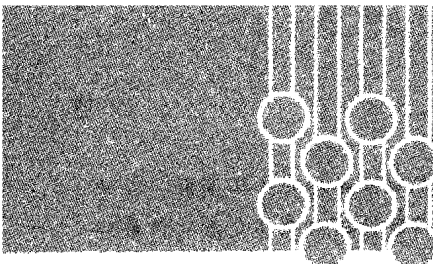
系列教材尝试打破常规的学科体系教学模式，探索一种更符合高职教育实际情况的模

式。在通过案例教学、项目式教学、互动式教学强化实践性、应用性和针对性的同时，以学生为本的思想也增强了学生学习的趣味性和主动性。系列教材以建设成为立体化教材为最终目标，将会在实践中逐步完善整个教材体系。

此批教材为编委会组织编写的高职高专教育教学改革规划教材，被机械工业出版社列为“十一五”期间重点发展的规划教材，同时已参评广东省“十一五”省级规划教材。

在编委会运作及系列教材出版期间，得到了广东省教育厅高教处吴念香副处长以及顺德职业技术学院、深圳职业技术学院、四川烹饪高等专科学校、广东轻工职业技术学院和广东工贸职业技术学院等一大批优秀院校的鼎力支持，在此特别致以衷心的感谢！

高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编委会
机械工业出版社华章分社



前言

《饭店实用英语》是高职高专经管旅游类教学改革规划教材编委会组编的“走向职业化”旅游管理及酒店管理系列教材之一。

旅游酒店业作为永远的朝阳产业已越来越受到各方关注。旅游酒店业因其涉外性强、客源多元化而带来的语言多元化决定了饭店从业人员在服务工作中要具备良好的涉外语言能力(一般指英语能力),从而为住店客人提供优质的服务。这是酒店各个部门亟需解决的问题之一。同时,是否能够流利地用英语与客人沟通,也是考察酒店工作人员职业素质的重要标准。

本书力求从饭店从业人员的实际工作需要,尤其是从提高饭店服务人员的英语交际能力出发进行构思、设计和编写,同时兼顾理论知识的提升。本书共分为6篇,前5篇包括4部分内容:(1)导入学习(Warm up):学生在学习每章之前,先完成几个与章节内容相关的单词练习,并就给出的问题师生互动讨论,为每章内容的学习做“热身”准备;(2)情景会话(Situational Conversations):根据酒店服务工作中可能发生的实际情况设计。编写情景对话时力求贴近饭店各相关部门的工作实际,紧密结合酒店行业的特点,使教学内容真正具有实用性,并在对话后提供生词表和注释;(3)实用句型总结(Useful Sentences):总结每章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(Exercises):根据每章的教学内容,有针对性地设计练习,供学生学习和讨论。其中,特别把第1篇的内容设置为“礼貌用语”,其目的是为了帮助学生打下坚实的英语交际语言基础。第2~5篇内容定位于“操作型饭店服务英语”。第6篇将在前面内容的基础上,加深拓宽专业英语的教学,用英语讲授饭店管理的基本理论、最新理念、各种管理功能与职能,以便进一步凸显专业英语教材的特点。

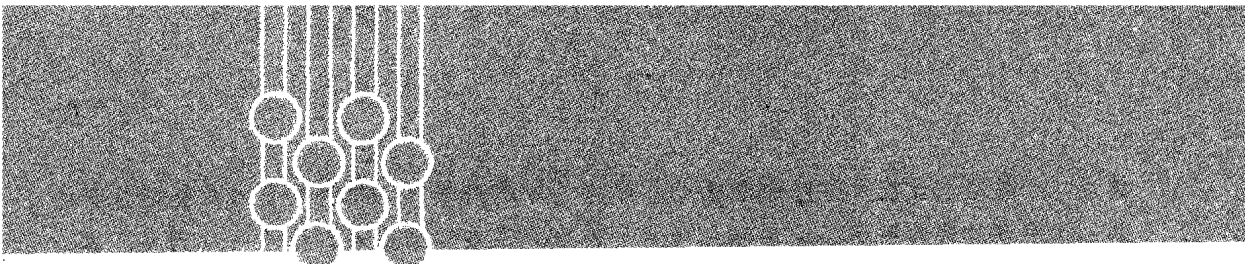
本教材可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校、本科院校高职教育酒店管理专业、旅游管理专业学生学习用书,也可作为酒店、餐饮业员工培训用书。

本书由广东轻工职业技术学院陈的非老师和深圳职业技术学院刘朝晖老师担任主编,广东轻工职业技术学院王小梅老师和广州铁路职业技术学院刘文彬老师任副主

编。广州铁路职业技术学院的李蜜老师参与了本书的编写，并收集了大量基础性资料。本书还参考和引用了国内相关教材、论著的许多宝贵资料，恕不一一列举。本书在机械工业出版社高伟编辑的精心策划和积极推动下得以出版。在此一并向他们表示衷心感谢。

由于编者水平有限，粗疏浅陋之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者



教学建议

课程的性质和目的

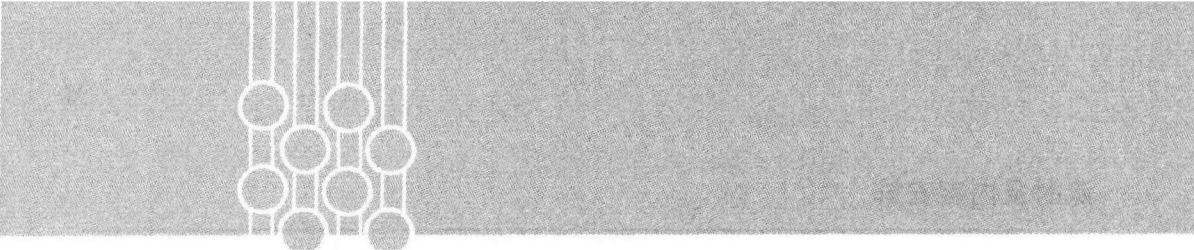
本课程是旅游类各专业的专业基础课程，是旅游管理、饭店管理等专业的专业核心课程。本课程的目的在于通过师生教学互动，使学生在掌握操作型饭店服务英语的前提下，熟练地听、说英语，并在此基础上，加深拓宽学生饭店专业英语知识，通过双语教学方式讲授饭店管理的基本理论、最新理念、各种管理功能与职能，使学生系统地掌握饭店管理专业英语词汇，从而利用专业英语获取更多信息，提高饭店管理专业方面的英语交际能力。

课程教学环节的安排和基本要求

本课程在教学环节安排上要注意以下几点：首先，教师要注重教学过程中的“师生互动”。本教材在编写过程中设置了较多的师生互动内容，其中，特别设置了几个集趣味性、知识性和互动性于一体的环节来加强课程教学过程中的“师生互动”，即每章第一部分的“Warm up”和每单元结尾部分的“Fun Time”。它们有助于教师在课堂教学中开展灵活多变、生动有趣的“师生互动”教学。其次，每章的对话部分是第1篇到第5篇的教学重点，是操作型饭店服务英语，教师要灵活采用情景教学法和角色模拟法来开展“生生互动”教学，为学生创造出一个虚拟的工作语言环境，从而提高学生的语言应用能力。第三，对于“Useful Sentences”部分，教师可根据学生的具体情况选定需要课堂教授的内容，大部分应由学生课后复习掌握，老师可随机考查学生的掌握程度。第四，本教材每章的练习较多，教师可根据具体的学时安排，适当删减，选择一部分在课堂上讲解，其余可作为学生的课后作业。最后，本教材的第6篇在体例上有别于前5篇，是在前5篇基础上的提升，目的是为了突破“操作型饭店服务英语”，进一步凸显专业英语教材的特点，从而拓宽学生饭店专业英语知识。在教学上建议用双语教学形式来讲授饭店管理的基本理论、最新理念、各种管理功能与职能，以便学生的能力得到全方位提高。

课时及内容安排

教学内容	学习要点	课时安排		
		MBA	管理类专业 本科(专科)	非管理类专业 本科(专科)
第1篇 礼貌用语	1. 问候与介绍 2. 道别 3. 客套话 4. 请求与回复 5. 道歉 6. 建议	—	12	12
第2篇 前厅部	1. 客房预订 2. 入住登记 3. 礼宾服务 4. 问询 5. 处理投诉 6. 结账离店	—	12	12
第3篇 客房部	1. 引客人房 2. 客房服务 3. 洗衣服务 4. 多样服务 5. 特殊服务 6. 唤醒服务 7. 房内设备维修服务	—	20	14
第4篇 餐饮部	1. 餐厅预订 2. 迎宾入座 3. 点菜与菜肴推荐 4. 早餐供应 5. 中餐厅 6. 西餐厅 7. 房间送餐服务 8. 自助餐与咖啡厅 9. 酒吧服务 10. 餐厅投诉	—	30	20
第5篇 饭店其他部门	1. 美容中心 2. 健身中心 3. 商务中心	—	6	6
第6篇 饭店管理英语	1. 饭店管理概述 2. 人力资源管理 3. 前厅管理 4. 客房管理 5. 餐饮管理 6. 绿色酒店	—	18	12
课时总计		—	98	76



目 录

出版说明 前 言 教学建议

第 1 篇

礼貌用语 (Courtesy English)

- 第 1 章 问候与介绍 (Greetings and Introductions) 2
- 第 2 章 道别 (Partings) 12
- 第 3 章 客套话 (Polite Remarks) ... 22
- 第 4 章 请求与回复 (Requests and Answers) 33
- 第 5 章 道歉 (Apologies) 44
- 第 6 章 建议 (Suggestions) 54

第 2 篇

前厅部 (Front Office)

- 第 7 章 客房预订 (Room Reservation) 66
- 第 8 章 入住登记 (Reception) 75
- 第 9 章 礼宾服务 (Bell Service) 83
- 第 10 章 问询 (At the Information Desk) 92

- 第 11 章 处理投诉 (Settling Guests' Complaints) ... 100
- 第 12 章 结账离店 (Paying the Bill and Checking Out) 108

第 3 篇

客房部 (Housekeeping Department)

- 第 13 章 引客人房 (Guiding the Guests to Their Rooms) 118
- 第 14 章 客房服务 (Chamber Service) 127
- 第 15 章 洗衣服务 (Laundry Service) 137
- 第 16 章 多样服务 (Miscellaneous Services) 146
- 第 17 章 特殊服务 (Special Services) 155
- 第 18 章 唤醒服务 (Wake-up Call Service) 164
- 第 19 章 房内设备维修服务 (The Maintenance Service in the Guest Rooms) ... 173

第4篇

餐饮部(Food and Beverage Department)

- 第20章 餐厅预定(Restaurant Reservation) 180
- 第21章 迎宾入座(Receiving Diners) 188
- 第22章 点菜与菜肴推荐
(Taking Orders and Recommendations) 195
- 第23章 早餐供应(Breakfast) ... 203
- 第24章 中餐厅(Chinese Food Restaurant) 212
- 第25章 西餐厅(Western Food Restaurant) 221
- 第26章 房间送餐服务(Room Service) 229
- 第27章 自助餐与咖啡厅(Buffer and Coffee Shop) 236
- 第28章 酒吧服务(At the Bar) 242
- 第29章 餐厅投诉
(Complaints) 251

第5篇

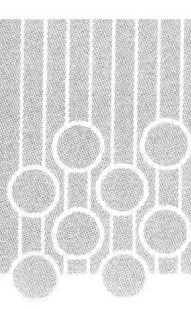
酒店其他部门(Other Departments)

- 第30章 美容中心(Beauty Center) 260
- 第31章 健身中心(Recreation and Fitness Center) 269
- 第32章 商务中心(Business Center) 279

第6篇

饭店管理英语(English for Hotel Management)

- 第33章 饭店管理概述(General Introduction to Hotel Management) 288
- 第34章 人力资源管理
(Human Resources Management) 297
- 第35章 前厅管理(Front Office Management) 304
- 第36章 客房管理(Housekeeping Management) 311
- 第37章 餐饮管理(Food & Beverage Management) 319
- 第38章 绿色酒店(Green Hotel) 326
- 参考文献 335



第 1 篇
Part 1

礼 貌 用 语
Courtesy English



第 1 章

Chapter 1

问候与介绍

Greetings and Introductions

Warm up

1. Match the word or words with the related picture.



A



B



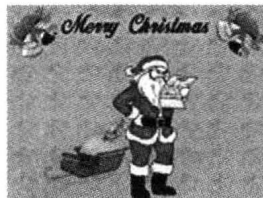
C



D



E



F

- | | | | | | |
|-------------------|-------|----------------|-------|------------|-------|
| 1. have dinner | _____ | 2. shake hands | _____ | 3. friends | _____ |
| 4. chritsmas card | _____ | 5. lawyer | _____ | 6. picnic | _____ |

2. Answer the following questions briefly.

- (1) *How would you greet an old friend when you meet him in the street?*
- (2) *What would you say if someone asked "How are you?" and you were feeling unwell?*
- (3) *How would you introduce yourself to someone?*
- (4) *What would you say when introducing a speaker?*

Situational Conversations

Conversation 1

Joe: Mary! Mary Stewart!
Mary: Joe? Hello, Joe.

Joe: Good morning. How are you?
 Mary: Fine, thanks. How are you?
 Joe: Fine, thanks.
 Mary: What are you doing here?
 Joe: I'm meeting Martin Smith.
 Mary: Who is Martin Smith?
 Joe: He's a reporter of *South China Morning Post*.
 Mary: A reporter?
 Joe: Yes. He's visiting our new hotel.

Conversation 2

Joe: Hi, David, Long time no see.
 David: Hello, Joe. I didn't expect to meet you here.
 Joe: How are you doing?
 David: Just fine, thanks. How about you?
 Joe: Surviving. I'm told you've hopped to a famous hotel. Is that true?
 David: Yes, I was bored of working in a company where everyone eats from the same big pot. Now I work in White Swan Hotel.
 Joe: Oh, that's terrific! White Swan Hotel, what an amazing place! What kind of job do you do?
 David: I'm the Assistant Manager. You know it's in line with my field of specialization, and most important, the management mechanism there is better. The employees are paid and promoted on their performance and contribution to the hotel.
 Joe: Oh, I'm very glad to hear that. (Reading his watch) I'm afraid I have to leave now. Here is my business card, let's keep in touch. I hope to see you again soon.
 David: Thank you, goodbye.

Conversation 3

David Brown: Good morning. My name is David Brown. I'm here to meet Don Green.
 Receptionist: Ah, yes. One moment, please.
 Receptionist: Hello, Don, David Brown is in reception. Please, sit down.
 David Brown: Thank you.
 Don Green: Don Green, nice to meet you.
 David Brown: David Brown, nice to meet you.
 Don Green: Welcome to White Swan Hotel.
 David Brown: Thank you.
 Don Green: I'm the Head of Administration in the Marketing Department.

Conversation 4

Managing Director: Good afternoon, everyone! This is David Brown, the new vice president of our hotel. He will be in charge of the Financial Department. Let's give him a warm welcome.
 David: Thank you!
 Managing Director: Mr. Brown is an expert in the field of finance. So, it is a pleasure for us to have him here. Now, Mr. Brown, I'd like to introduce the vice presidents and managers to you.
 David: Ok, thank you!