

中国烹饪协会推荐教材

中等职业学校旅游·饭店服务专业系列规划教材

旅游饭店 英语

English for Tourism & Hotels

■ 主编 尹立荣 宋英邦



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

中国烹饪协会推荐教材

中等职业学校旅游·饭店服务专业系列规划教材

旅游饭店 英语

English for Tourism & Hotels

主 编：尹立荣 宋英邦

副主编：刘雪晖 洪柏年

编 委：于彩虹 韩玉慧

徐 佳 丁建

王微娜 包

于 爽 张

姚 飞



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP) 数据

旅游饭店英语 / 尹立荣, 宋英邦主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.8

中等职业学校旅游·饭店服务专业系列规划教材

ISBN 978-7-303-11062-9

I. ①旅… II. ①尹…②宋… III. ①旅游饭店—英语—专业学校—教材 IV. ① H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 099676 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京嘉实印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 184 mm × 260 mm

印张: 13.25

字数: 233 千字

版次: 2010 年 8 月第 1 版

印次: 2010 年 8 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元 (含光盘)

策划编辑: 易 新

责任编辑: 易 新

美术编辑: 李葆芬

装帧设计: 弓禾碧工作室

责任校对: 李 茵

责任印制: 李 丽

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

前言

本书是中等职业学校旅游、酒店、烹饪类专业学生的专业基础课规划教材之一。适用于中高等职业学校旅游、饭店服务以及烹饪专业的英语教学和岗前培训。

旅游饭店业是我国最早与国际接轨的第三产业之一，随着我国国际化程度的逐渐加深，为旅游、酒店、烹饪类专业输送具有理论和实际操作能力的、在生产、经营、服务、技术和管理第一线工作的、爱国、爱岗敬业的、能正确熟练运用外语接待外宾的高素质劳动者和中初级专门人才，已成为当前我国旅游、酒店烹饪专业的中高级院校的当务之急。因此，外语学科的教学，尤其是英语教学，就成为中高级职业院校学科教学的重中之重。可以这样说，重视中高级职业院校的英语教学，对于促进旅游业的对外开放、提高旅游业从业人员的素质，加速发展我国的旅游业发展具有重大的现实意义。

本教材的编者们大都是多年奋战在教学一线的专业教师，结合当前旅游酒店业的发展实际，按照这类人员应该具备的理论知识、专业知识、实践知识、专业技能和全员素质来设计，着眼于实际应用，以实际操作能力为本位，提高学生的技能为终极目标，编写了《旅游饭店英语》一书。在编写过程中，编者们充分听取了本行业的专家、学者、企业领导、一线工作人员以及实习学生的建议和意见，教材内容具有实践性和时效性。本教材旨在培养能熟练掌握英语听说技能、能用简单英语为海外宾客提供服务的旅游、饭店从业

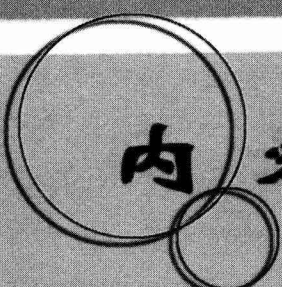
人员。

本教材遵循专门化的英语教学规律，紧密结合旅游、饭店行业特点，以情景功能法为平台，以口头交际能力培养为任务，将旅游、饭店业的服务意识、管理理念、服务流程、规范用语、常用语句以及旅游餐饮文化熔于一炉，突出听说技能的培养，但也没有偏废服务与管理；淡化语法，但也没有放弃必要的语言操练，尽量做到科学性、实用性、得体性、多样性的有机结合。

本教材由辽宁现代服务职业技术学院尹立荣、宋英邦主编。由沈阳市外语教研室的于彩虹审阅。参与本教材提纲讨论的有沈阳市外语教研室的于彩虹、辽宁省服务学校、辽宁现代服务职业技术学院、沈阳交通工程学校的宋英邦、尹立荣、刘雪晖、洪柏年、王微娜、于爽、张欣、包艳静、姚飞等。参加编写、审阅的有辽宁现代服务职业技术学院、辽宁省服务学校的尹立荣、韩玉慧、徐佳、丁建军。

恳请读者在使用过程中不吝指正，以便今后的改进。

编者



内 容 简 介

全书共分3个模块,由23个单元,51个对话、500多句专业常用语句组成。第一模块是旅游服务部分,由8个单元、18个对话、200多句常用语句组成。从地接开始到送站服务,包含导游服务的基本环节;第二模块是饭店服务部分,由10个单元、20个对话、200多句常用语句组成。包含餐厅、前台服务的各个环节;第三部分是烹饪服务。由5个单元、13个对话、100多句常用语句组成。包含后厨厨师的日常用语、常用菜肴、调料等部分。本教材从我国的旅游饭店业的实际需要出发,以涉外酒店、饭店、餐厅、后厨等一线部门的服务流程和工作内容为主线,涵盖了这些部门的主要职责和规范用语。基本上每段对话都附带单词、句型、对话内容、常用句子归纳以及相关专业词汇以及专业知识补充。

在具体实施教学过程中,教师应坚持精讲多练,加强听说训练。学生应坚持以口头交际练习为主,做到学以致用、学用结合。本教材可以根据不同专业的教学实际,有选择的应用不同的模块。建议课时为每周4学时,分2~3个学期完成,或每周2学时,4学期内完成。

目录

Part 1 English for Tourism	1
Unit 1 Meeting the group	1
Unit 2 Helping with lodging	9
Unit 3 Sightseeing	15
Unit 4 Shopping	23
Unit 5 Free day activities	30
Unit 6 Helping with checking-out	36
Unit 7 Complaints	41
Unit 8 Seeing the group off	47
 Part 2 English for Hotels	 53
Unit 1 Reserving the table	53
Unit 2 Receiving the guest	58
Unit 3 Taking orders	64
Unit 4 Bar service	71
Unit 5 Settling the bill	77
Unit 6 Reservation desk	83
Unit 7 Reception desk	89
Unit 8 Bellman's service	95

Unit 9 Laundry service	101
Unit 10 Check-out	106

Part 3 English for Cuisine 114

Unit 1 Main course and side course	114
Unit 2 Main food	149
Unit 3 Soup	159
Unit 4 Seasoning	169
Unit 5 Cooking ways and flavours	176

附录 186

Part 1 English for Tourism

Unit 1 Meeting the group

接站服务在整个接待服务中起着非常重要的作用，因为这是地陪和游客的第一次接触，将直接关系到能否给客人留下良好的第一印象。特别是从接站点到下榻的饭店途中，导游员要致欢迎词，并做好提醒游客将手表时间调至当地时间等初步工作，为游客提供及时、热情、友好的接待工作。



Learning Objectives :

- To learn the useful phrases and dialogue at the airport, railway station and the port.
- To know the etiquette of reception. Get ready for the meeting guests; Be able to make a welcome speech.

Dialogue 1 Meeting guests at the airport

New Words:

1. airport ['eəpɔ:t] *n.* 机场
2. guide [gaɪd] *n.* 向导, 导游
3. international [ɪntə'næʃənl] *adj.* 国际的
4. trip [trɪp] *n.* 旅行, 旅游
5. luggage ['lʌgɪdʒ] *n.* 行李 (不可数名词)
6. altogether [ɔ:l'tə'geðə] *adv.* 全部地, 完全地

Useful Expressions:

1. LA=Los Angeles 洛杉矶 (美国)
2. local guide 地陪 (地方导游)
3. Spring International Travel Service 春天国际旅行社
4. tour leader 领队
5. tour bus 观光巴士

Dialogue: (G-Local Guide L-Tour Leader)

G: Excuse me! Are you Mr Black from LA?

L: Yes, I'm Michael Black.

G: Nice to meet you, Mr Black. Welcome to Shanghai. My name is Wang Li.

I'm your local guide from Spring International Travel Service. Are you the tour leader of the group?

L: Yes. I am. Nice to meet you, too! Wang ... what's your name again?

G: My name is Wang Li. You can call me Lily. Did you have a good trip?

L: Yes, pretty good. You can call me Mike. It's very kind of you to have come

to meet us.

G: It's my pleasure. Is everyone all here?

L: Yes. A group of 25.

G: How many pieces of check-in luggage do you have altogether?

L: One each.

G: OK. The tour bus is just waiting outside. Shall we go now?

L: That's fine. Let's go.

◎ Dialogue 2 Meeting guests at the railway station



New Words:

1. offer ['ɒfə] *vt.* 提供
2. suitcase ['sju:tkeɪs] *n.* 手提箱
3. scene [si:n] *n.* 景色, 景象
4. still [stɪl] *adv.* 仍然, 依旧
5. coach [kəʊtʃ] *n.* 长途客运汽车

Useful Expressions:

1. have a rest 休息
2. just a little 一点点
3. coach plate number 旅游大巴车牌号



Dialogue: (G-Tour Guide T-Tourist)

(Lily is waiting at the railway station. She is holding a piece of paper which says "Welcome Michael Black from LA".)

T: Excuse me. I'm Michael, Michael Black from LA.

G: Nice to meet you Mr Black. I'm your tour guide from Spring International Travel Service. You can call me Lily.

T: Hello, Lily. Thank you for coming.

G: I'm very happy to do that. I'll try to offer the best service for you. Is it your entire luggage?

T: Yes, only one suitcase.

G: Let me help you with your suitcase.

T: OK. Thank you.

G: It's a long trip. Did you have a good rest on the train?

T: Never. Because I don't want to miss the scenes out of the window. They are so beautiful!

G: Are you still feeling tired?

T: Yes, just a little.

G: Our coach is over there. The coach plate number is A4587. This way, please.

T: Great. Let's go.

● Dialogue 3 Meeting guests in the port



New Words:

1. pale [peɪl] *adj.* 苍白的, 灰白的
2. seasick ['si:ɪk] *adj.* 晕船的
3. sick [sɪk] *adj.* 恶心的; 不舒服的
4. tablet ['tæblɪt] *n.* 药片
5. rough [rʌf] *adj.* 不平的, 剧烈的

Useful Expressions:

1. thank sb for doing sth 感谢某人某事
2. the number of的数量
3. be afraid 恐怕

**Dialogue: (G-Tour Guide T-Tourist L- Tour Leader)**

G: Welcome to Shanghai Mr Black. Nice to meet you!

L: Nice to meet you, too. Are you ...?

G: Oh, my name is Lily Wang. I'm your tour guide.

L: Thank you for coming to meet us, Lily.

G: You are welcome. Is everyone all here?

L: Let me check the number of the people. One, two ... Yes, we are all here.

T: Excuse me, Mr Black. I don't feel very good.

G: Hello, I'm your local guide Lily. You look pale. Are you seasick?

T: Oh, hi, Lily, I'm Jenny. I'm afraid I'm going to be sick.

L: The sea is very rough.

G: Don't worry. Now you should have a rest on the tour bus. I have some seasick tablets.

T: Thank you, Lily.

G: That's all right. You'll be OK.

Useful Patterns:

1. I'm your local guide from Spring International Travel Service.

我是来自春天国际旅行社的地陪导游。

联想: I'm your guide. I'm from Spring International Travel Service.

我是你们的导游, 我来自春天国际旅行社。

2. Did you have a good trip? 您的旅途还顺利吗?
联想: How about your trip? 您的旅途怎样?
3. It's very kind of you to have come to meet us. 你能来接我们真是太好了。
联想: Thank you for coming. 谢谢你来接我们。
4. How many pieces of luggage do you have altogether?
你们一共有多少件行李?
联想: Do you need to check in your luggage? 您需要托运行李吗?
5. The tour bus is just waiting outside. 旅游巴士在外面等着呢。
联想: Let's get on the coach now. 让我们上车吧。
6. Nice to meet you. 见到你很高兴。
联想: Glad to meet you. 看到你很高兴。
7. I'll offer the best service for you. 我将为您提供最好的服务。
联想: I'll do my best to make you happy. 我将尽我全力使您高兴。
8. This way, please. 这边请。
联想: Follow me, please. 请跟我来。
9. Welcome to Shanghai. 欢迎到上海来。
联想: Nice to meet you in Shanghai. 欢迎来上海。
10. Let me check the number of the people. 让我来查一下人数。
联想: Let me have the number of people in the group. 让我查一下团里的人数。
11. Are you seasick? 你晕船吗?
联想: airsick 晕机 bussick 晕车 trainsick 晕车
12. I'm afraid I'll be sick. 我恐怕要吐了。
联想: I'm afraid not. 恐怕不行。(Notes: I'm afraid 接 that 从句常省略“that”。)

Practice:

I. Welcome Speech (欢迎词)

欢迎词是导游人员与客人正式沟通的开始,它也是整个导游服务过程的重要内容之一,决定着导游是否能给游客留下良好的第一印象。欢迎词的撰写主要有以下几部分组成:

1. Greeting (问候)
2. Introduce yourself and the driver (介绍你自己和司机)

3. Your attitude (你自己对工作的态度)

4. Your wish for the trip (祝愿和希望)

Sample

Good morning, ladies and gentlemen,

Welcome to Shanghai. Please allow me to introduce myself to you. My name is Wangli. Wang is my last name, you can call me Lily. I'll be your local tour guide during your three-day trip. This is our driver Mr Zhang. He is an experienced driver. Please remember our coach plate number A1219. If you have any special interests, please let me know. Just make yourself at home. I'll try to offer the best service. Now we are on the way to the hotel. It will take us about 30 minutes to get there.

We hope you'll enjoy your trip in Shanghai. That's all. Thank you!



Vocabulary:

allow [ə'laʊ] *vt.* 允许

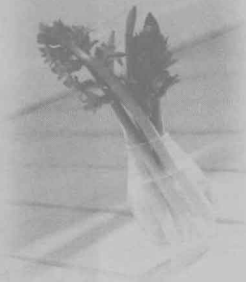
introduce [intrə'dju:s] *vt.* 介绍, 引见

experienced [ɪks'piəriənst] *adj.* 有经验的, 老练的

special ['speʃəl] *adj.* 特殊的, 特别的

interest ['intrɪst] *n.* 兴趣; 爱好, 嗜好

last name 姓



范例

各位女士, 先生, 大家上午好:

欢迎大家来到上海。请允许我作一下自我介绍。我的名字叫王丽。王是我的姓, 大家可以叫我丽丽。在接下来的三天旅行中我将是您的地陪导游。这位是司机张先生, 他是一位有经验的司机。请记住我们的车牌号是 A1219。如果您有什么特殊的需要和兴趣请告诉我, 不要客气, 就像在自己家一样。我将竭尽全力为您服务。现在, 我们正在去饭店的路上, 这大约需要 30 分钟。

衷心地希望您在上海的旅途愉快，谢谢大家！

Compose a Welcome Speech (撰写欢迎词)

结合上面的例子，根据自己的实际情况撰写一篇英语欢迎词。

II. Role play (表演对话：根据提示编写对话，进行场景模拟表演)

Role A: Local guide from China International Travel Service (中国国际旅行社地陪)

- 问候格林先生并欢迎他的到来
- 介绍自己
- 帮助游客拿行李
- 在观光巴士上对游客表示欢迎 (欢迎词的讲演)

Role B: Tour leader Jack Green from Canada (加拿大领队杰克·格林)

- 问候地陪导游
- 感谢她能来接机
- 告诉团里的人数和托运行李件数
- 表示感谢

Unit 2 Helping with lodging

在抵达饭店后，导游人员应尽快帮助游客办理入住手续、进住房间、取行李、宣布当日和次日的活动安排等工作，为游客提供细致周到的服务。同时在客人进入房间后，地陪应该在旅游团所居住的楼层稍作停留，以便处理临时发生的问题，如房间设施不齐全，房间没打扫和行李错投等问题。地陪要协助饭店有关部门处理该类问题，必要时要向旅行社请示汇报。



Learning Objectives :

- To learn how to help the tourists to check-in and introduce the itinerary.
- To know the basic procedure of checking in and how to duly handle the itinerary.