

行业篇

高职高专英语立体化系列教材

# 新职业英语

ENGLISH FOR CAREERS

总主编：徐小贞 主编：杨静怡

酒店英语 Hotel English

1



教师用书

外语教学与研究出版社  
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

行业篇

高职高专英语立体化系列教材

# 新职业英语

## ENGLISH FOR CAREERS

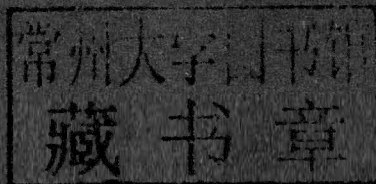
### 酒店英语 Hotel English

# 1

总主编：徐小贞

主 编：杨静怡

编 者：杨静怡 梁 毅 胡 静 张淑平



教师用书

外语教学与研究出版社  
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS  
北京 BEIJING

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店英语 1 教师用书 / 杨静怡主编; 杨静怡等编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010. 4  
(新职业英语 / 徐小贞主编. 行业篇)  
ISBN 978-7-5600-9546-2

I. ①酒… II. ①杨… III. ①饭店—英语—高等学校: 技术学校—教学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 065166 号

出版人: 于春迟

项目负责: 茹雪飞

责任编辑: 刘倩

封面设计: 刘冬

版式设计: 涂俐

出版发行: 外语教学与研究出版社

社址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网址: <http://www.fltrp.com>

印刷: 北京京师印务有限公司

开本: 850×1168 1/16

印张: 21.5

版次: 2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5600-9546-2

定价: 45.90 元 (含 MP3 光盘一张)

\* \* \*

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: [club@fltrp.com](mailto:club@fltrp.com)

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: [zhijian@fltrp.com](mailto:zhijian@fltrp.com)

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 195460001

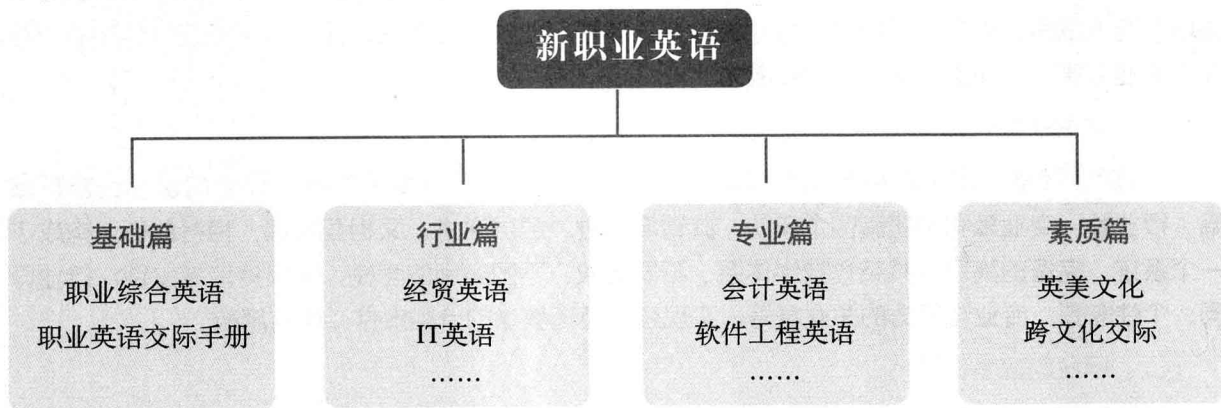
# 前言

近年来,在国家大力发展职业教育的方针指引下,我国高等职业教育蓬勃发展。高等职业教育的办学方针是“以服务为宗旨,以就业为导向”,采用“工学结合”的培养模式,实现培养技术、生产、管理和服务第一线高级技能人才的目标。因此,高职院校的课程必须反映职业岗位对人才的要求以及学生未来职业发展的要求,体现职业性与实践性的特点,能满足培养学生综合能力的需要。英语作为高职院校一门重要的必修课,长期以来一直被看作是孤立的公共基础课程,所教授的内容未能与学生未来的职业有效结合,很难满足不同工作岗位的实际需要。这一现状与培养目标之间的差距对新时期的高职高专英语教学提出了新的课题和新的要求,高职高专公共英语教学改革势在必行。

为贯彻国家大力发展职业教育、培养高素质技能人才的精神,顺应高等职业教育英语课程改革的方向,我们通过广泛调研与充分论证,在深入了解社会单位用人要求和各学校教学需求的基础上,精心策划并开发了“高职高专新职业英语立体化系列教材”。“新职业英语”系列教材是针对高职高专院校公共英语课程开发的全新英语教材,以“工学结合、能力为本”的职业教育理念为指导,以培养学生在将来工作中所需要的英语应用能力为目标,在帮助学生打好语言基础的同时,重点提高听、说、写等应用能力,特别是工作过程中的英语交际能力,真正体现高职公共英语教学的职业性、实践性和实用性。

## 教材结构

为满足基础英语与相关职业英语学习需要,实现基础阶段与行业阶段的有机衔接,同时兼顾素质教育和个性需要,“新职业英语”系列教材根据实际教学需求,分为基础篇、行业篇、专业篇和素质篇四部分。各组成部分的结构和关系如下图所示:



### 基础篇

涵盖不同职业、涉外工作中共性的典型英语交际任务，以商务英语为核心内容，以典型工作活动中需要的英语知识、技能为线索组织教学内容，培养学生职业英语应用能力，并为其进一步学习英语打好语言基础。包括《职业综合英语》（共两册）和《职业英语交际一册》。其中《职业英语交际手册》是与《职业综合英语》配套的口语专项训练用典型的社交和职业场景。

### 行业篇

立足于高职高专院校各专业群所面向的行业，依据企业的工作流程、典型工作环节或场景设计教学内容，力求使学生具备在本行业领域内运用英语进行基本交流的能力，包括《机电英语》、《IT英语》、《经贸英语》、《医护英语》、《汽车英语》、《艺术设计英语》、《包装印刷英语》、《土建英语》、《化生英语》等。

### 专业篇

依据高职高专院校各专业所面向的职业岗位，培养学生从事目标岗位工作应具备的英语能力，侧重专业发展对英语的需求。与行业篇教材相比，专业篇教材分类更细致，内容更深入，专业及职业岗位特色更明显。

### 素质篇

旨在提高高职学生的综合素质，兼顾学生社会发展的需求和个性发展的需要，从而实现其全面发展。包括英语技能类、英语文化类、英语应用类等。可在基础英语教学阶段和行业英语教学阶段供感兴趣的学生选用，也可在之后的提高阶段供其专业与英语联系紧密的学生选用。

为确保教材的针对性、实用性与够用度，“新职业英语”系列教材的内容均是在对各行业及职业岗位进行深入调研与分析后才确定。基础篇与行业篇主要供高职高专英语课程必修阶段教学使用，专业篇和素质篇主要供高职高专院校专业英语课程或选修课使用。各高职高专院校也可根据自身的实际情况灵活安排，选择使用。

## 教材特色

“新职业英语”系列教材是一套顺应高职高专公共英语教学改革发展趋势、真正体现职业英语教学理念的教材，主要具有以下几方面的特点：

### 一、创新的教学理念

“新职业英语”系列教材以“工学结合、能力为本”的教育理念为指导，将语言学习与职业技能培养有机融合，确保教学内容与教学过程真正体现职业性与应用性，提高学生的英语交际能力与综合职业素质，从而提升他们的就业能力。

### 二、完备的教学体系

“新职业英语”系列教材根据高职高专公共英语基础阶段与高级阶段的教学需求，包含基础篇、行业篇、专业篇和素质篇四个模块，既循序渐进、层层递进，又相互协调、相得益彰，构成了一个系统、完备的高职公共英语教学体系。不同层次、不同类别的学校，可根据地域差别、行业异同、个性需要、专业与英语的关联度等，实现公共英语教学的分类安排、因材施教。

### 三、职业的教学设计

“新职业英语”系列教材在对院校及行业、企业广泛调研的基础上确定编写方案，针对行业和企业对高职高专毕业生英语技能的要求，根据企业的工作流程、典型工作任务或场景设计教学内容，每单元浓缩一个典型工作环节，学习任务与工作任务协调，实现“教、学、做”一体化。

#### 四、实用的选材内容

“新职业英语”系列教材特别选择各行业和职业活动中实际应用的真实语料作为教学材料，注重时代性、信息性与实用性，既适用于提高语言能力，又有利于培养学生的职业素质与技能。来自于现实工作中的真实选材，会为学生营造真实的语境，并通过学习内容与将来工作内容的结合提高他们的兴趣。

#### 五、科学的测评手段

“新职业英语”系列教材采用形成性测评和终结性评估相结合的评价方法，着重考查学生的英语综合应用能力，培养学生的自主学习策略。本系列教材将提供专门的《形成性评估手册》及许多经过教学检验的形成性评估手段，既能引导学生不断进步，也不会增加教师负担。

#### 六、立体化的教学资源

“新职业英语”系列教材根据各教学环节的需要，配备教师用书、MP3光盘、教学课件与网络资源，提供合理的教学建议与丰富的辅助资源，方便教师备课与授课，促进教师与学生之间的互动与交流。

## 编写队伍

“新职业英语”系列教材由外语教学与研究出版社与深圳职业技术学院应用外国语学院共同策划开发。总主编为教育部高职高专英语类专业指导委员会副主任委员、深圳职业技术学院应用外国语学院院长徐小贞教授。各分册在对不同行业特点与需求以及高职院校教学情况等调研的基础上，由各行业领域中著名本科院校及高职院校的英语教师、专业教师及企业人员共商方案、合作编写。

编者

2009年5月

# 编写说明

《酒店英语》是高职高专“新职业英语”系列教材行业篇中酒店行业的主干教材，可供旅游、酒店类各专业使用，旨在培养学生用英语处理涉及相关酒店业务的能力。本教材分为两册，共二十个单元，涵盖了酒店类职业典型的工作过程，包括客房预订、前台登记入住、礼宾服务、商务中心、总机、收银、客房服务、中餐服务、西餐服务、酒水服务、会议服务、购物、销售、解决投诉等。本教材可基本满足酒店从业人员工作过程中的英语交际需要，并为学生因职业发展而进一步学习专业英语打好基础。

## 教材设计

### 一、内容组织

本教材和传统专业英语教材在内容组织上有着本质的区别。本教材始终坚持听说领先的原则，改变传统专业英语教材偏重阅读、听说不足的状况，以突出培养学生听说技能为主，边学边练，使学生“学一点，会一点，用一点”。本教材编写素材源于酒店实际工作环境，紧扣行业特征，通过对酒店行业核心业务基本工作过程的分析，提炼出酒店行业核心业务典型的工作情景，并确定每一工作情景中的主要工作任务，然后根据这些工作任务所需要的英语知识和技能设计英语学习任务。因此，本教材是让学习者真正体验酒店职业典型的工作情景，获取以英语为载体的过程性知识，并能在以后的工作中熟练地使用英语进行相关的交际活动。

### 二、开发模式

本教材采用“英语教师 + 专业教师 + 行业人员”的开发模式。由三方人员组成本教材“双师结构”的开发团队，以专业教师和行业人员为主分析确定酒店行业典型的工作情景和基本的工作任务，以英语教师为主设计语言学习任务，充分发挥各方专长。在工作过程和工作任务的分析过程中，本教材广泛调研了专业教师、学生、酒店等的意见，重点参考了酒店行业的英语标准，如《北京市旅游饭店英语等级考试》等。

### 三、适用对象

本教材根据目前星级酒店行业一线岗位的典型工作过程来组织内容，因此可供旅游酒店类各专业学生使用。适合高职高专教育、成人教育（含夜大、职大、电大等）院校旅游、酒店及相关专业的在校生使用；也可作为酒店员工的英语培训教材和自学指南。

# 教学设计

## 一、兼顾语言技能的训练和语言知识的巩固

本教材立足于高职高专的教育定位,适应酒店业的实际需要,既着眼于酒店一线部门和岗位的导入,又注重国际酒店业的新发展、新用语。书中大量运用图词配对、图表、典型案例,系统介绍了酒店一线各服务岗位的服务规范、操作程序和交际用语。始终坚持听说领先的原则,凸现了酒店业在一线服务以听说交际为主的职业特点。各单元都包含语言技能的训练和语言知识的巩固,语言技能包括听、说、读、写、译五种基本技能,语言知识包括语音、词汇、语法三种基本的语言知识。语言技能以读、听、说、读、写、说的顺序排列,既保证课堂教学中各技能的训练交叉进行,不会因相似技能训练时间太长而觉得枯燥,也符合语言习得输入、输出的相关理论,突出以听、说为主的应用能力的培养。

## 二、兼顾课内和课外两个教学环节

其一、本教材所倡导的教学目标之一是英语应用能力的提高,特别是听说能力,而听说能力的提高需要足够的课堂时间来组织相关教学活动,可能导致没有足够的时间来处理语言知识,这部分内容只能放在课外处理;其二、行业英语一般开设在基础英语(或职场英语)之后,基本的语言知识已不是本阶段学习的重点,放在课外环节仅起巩固提高的作用;其三、语言知识的积累一定程度上可由学习者自行完成,通过教师在课堂上布置作业引导学生在课外自学,有助于培养学生良好的英语学习策略和自主学习能力。课内语言技能训练和课外语言知识巩固的区分当然不是绝对的,使用者可根据教学的实际情况灵活处理,本教材模块化的布局可灵活满足个性化教学的需要。

## 三、兼顾语用意识、跨文化交际意识、学习策略意识和职业技能的培养

上述内容以隐性、非系统的方式分散在各单元中,旨在使学生在掌握相关英语知识和英语技能之外,能有一些语用意识、跨文化交际意识、学习策略的意识,并最终形成英语的职业技能,包括专业能力、方法能力和社会能力。教师在上课过程中遇到相关内容可灵活处理:比如对基础一般的学生可略去,对基础较好的学生则可充分讲解并适当补充,使他们具备更完善的职业英语综合能力,在未来的职场中更有竞争优势。

## 四、兼顾优秀的教学理论和教学方法

职业性和实用性是本教材的区别性特征,同时也继承了外语教学及教材编写的一些优秀理论和做法,主要包括折中主义的教学思想、整体教学的思想、任务教学/项目教学的思想以及多元大纲的教材编写理论等。在教学内容的组织上以工作过程为主线,辅以结构大纲、功能大纲等合理要素;在教学方法上,不局限于某一特定理论而是博采众长、为我所用,重点强调听、说实用技能的培养,确立教学中学生的中心地位,以任务、项目的形式让学生在学中,最终获得必要的英语过程性知识及综合能力的提高。因此,教师可在教学过程中合理使用这些成熟理论和措施,来有效实现自己的教学目的。



## 教材结构

本书每单元涵盖一个典型工作任务，二十个单元组成酒店行业主要岗位最典型的工作过程，同时每单元又由不同的微任务组成，这些微任务共同组成一个完整的微工作过程。每单元均分为课内、课外两个环节，课内环节包括 Unit Objectives, Warming-up, Reading, Listening, Speaking, Writing, Project, Self-evaluation 八个部分，课外环节包括 New Words and Expressions, Vocabulary and Structure, Useful Expressions 三个部分。每单元计划 6—8 个学时，全书计划用时 120—160 学时，可供行业英语教学阶段 2 个学期（每学期 72 学时或 64 学时左右）使用。不同地区的院校也可根据课时和当地实际需要选择重点单元教学。

### 一、课内部分

#### 1. Unit Objectives

单元目标部分，提供单元所涉及的主要职业技能，帮助学生在开始学习之前了解该单元的职业技能目标。

#### 2. Warming-up

单元主题的导入部分，通过图片、讨论等生动有趣的活动引入单元主题，并帮助学生了解单元的微工作过程和核心职业词汇。

#### 3. Reading

通用阅读部分，提供相应工作任务需要阅读的材料或对该任务的介绍，共设计四个任务，分别是阅读前提示、总体阅读、仔细阅读和阅读后拓展。学生可对应词汇表和词汇练习放在课外部分的 New Words and Expressions 自行阅读，在课堂上不宜做精读讲解，通过检查任务的完成可了解学生对阅读内容的基本掌握情况。

#### 4. Listening

听力部分，重点训练内容之一，共设计五个任务，各任务间环环相扣，共同形成一个任务环，精心编排了各种形式的听力训练，包括填空、选择、正误判断、匹配、问答等目前主要的听力题型。

#### 5. Speaking

口语活动部分，重点训练内容之二，共设计四个任务，任务一是本单元提炼出的最为经典的工作场景对话，要求学生重点熟读（必要时可要求背诵）；任务二是对任务一的模拟表演，运用任务一中的典型词汇、语句，进一步熟悉典型交际情景；任务三总结酒店工作人员提供此项服务的工作流程和步骤，通过小组讨论的方式重新排序；任务四给出另一相似工作场景的提示信息，根据以上三个任务的信息积累，学生分组完成某项具体工作任务的角色扮演。

口语部分所涉及的交际功能与听力部分基本对应，强调语言的输出，帮助学生在熟悉典型交际情景的同时，能够比较熟练地掌握相关交际功能的语言表达方式，课堂上应抽出一定的时间让学生

重点练习，任务形式包括对话、小组活动、角色扮演、个人陈述等。

## 6. Writing

实用写作部分，根据单元主题和相关工作任务，选取工作过程中涉及的实用写文体，如邮件、备忘录、预订表和入住登记表等相关表格、酒店广告、回复投诉信等。共设计两个任务，任务一为一定量的文本输入；任务二则根据任务一所提供的信息和给定的词汇提示完成相应的应用文实用写作。

## 7. Project

单元内容的应用部分，以项目的形式让学生实践单元的语言技能和职业技能，同时复习单元所涉及的主要微工作过程，从而把英语和职业联系起来，把学习和工作联系起来。项目内容与学生将来从事的工作密切相关，提供明确的操作指令，一般以小组角色扮演的形式完成。

## 8. Self-evaluation

学生自我评估部分，与单元目标相呼应，从语言学习的角度引导学生自行检查学习效果，进而培养学生一定的英语学习策略和自主学习能力。

## 二、课外部分

### 1. New Words and Expressions

Reading 的生词和短语部分，包括生词、短语、专有名词、术语等，提供词性和词义。本部分可让学生课外自学，也可根据需要在课堂上有选择地精讲。

### 2. Vocabulary and Structure

词汇和结构练习部分，共设计五个任务，紧密结合高等学校英语应用能力 A、B 级考试的要求，提供拼写、词形变换、词义运用、语法结构和英译汉的练习。本部分一般在课堂上和 Reading 一起完成，也可用作课外作业。

### 3. Useful Expressions

重点语句部分，按不同主题分别给出本单元所涉及的重点句型和更多的实用语句，使学生有更多可借鉴的模板，背熟后可以活学活用，有助于学生的自我拓展学习。

本教材还配有相应的助教课件，教师可以从外研社高等英语教育出版分社的网站（[www.heep.cn](http://www.heep.cn)）上下载。

## 编写队伍

“新职业英语”系列教材总主编为教育部高职高专英语类专业教学指导委员会副主任委员、深圳职业技术学院应用外国语学院院长徐小贞教授。《酒店英语》主编为杨静怡，编者为杨静怡、

梁毅、张淑平、胡静。编者所在的单位中国劳动关系学院高职学院十年来与北京香格里拉、东方君悦等数十家五星级酒店保持了良好的合作。本教材的编写者都是长期从事酒店英语教学的一线教师，教材主编曾出版过十余本英语教材和辅导书，具有较丰富的教材编写经验。中国劳动关系学院各级领导、兄弟院系的老师对职业外语教学改革给予了大力支持，并为教材编写前期的调研等创造了诸多便利条件，在此表示衷心的感谢！

由于编者水平所限，疏漏在所难免，希望使用者不吝赐教，批评指正，以便再版时更正和改进。

编者

2009年9月

# Contents

Unit	Reading	Listening and Speaking	Writing	Project	Vocabulary	Useful Expressions	Page
<b>Unit 1</b> Reservation	Central Reservation System	FIT Reservation and Group Reservation	Reservation Record	Reserving Rooms	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Making Reservations/No Vacancy or Booked Up/Revision and Cancellation	1
<b>Unit 2</b> Checking In	The Receptionist's Work	Registering Guests with Reservation and Without	Registration Form	Checking In Walk-in Guests	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Checking in FIT/Checking in Groups	19
<b>Unit 3</b> Bell Service	Concierge	Bell Service	Introduction of Hotel Services	Bell Service	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Helping the Guest with Baggage/On the Way to the Guestroom/Introducing Hotel Services	35
<b>Unit 4</b> Information Desk	Qualities of a Concierge	Information Service	Giving Directions	Information Service	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Asking for Directions/Giving Directions/Suggesting Activities	51
<b>Unit 5</b> Switchboard	Telephone Service	Transferring Calls, Making Wake-up Calls and International Calls	Taking a Message	Making International Calls	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Answering and Transferring Phone Calls/Making International Calls	67
<b>Unit 6</b> Cashier	Check-out Service	Foreign Currency Exchange and Check-out	Exchange Memo	Checking Out Guests Paying by Credit Card	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Foreign Exchange/Preparing and Explaining Bills/Collecting Payment	85
<b>Unit 7</b> Business Center	The Business Center	Secretarial Services & Ticket Service	Booking Tickets	Secretarial Services	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Booking Tickets/Secretarial Service/Offering Convention Services	101
<b>Unit 8</b> Chamber Service	Housekeeping Department	Services in Housekeeping Department	Memo	Cleaning Service	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Explaining Room Facilities/Performing Cleaning Service/Explaining Maintenance Service	117
<b>Unit 9</b> Laundry Service	Sarah's Place	Laundry Service	A Letter of Inquiry	Personal Services in Housekeeping Department	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Explaining Laundry Service/Specifying Requirement of Laundry Service/Inquiring About Laundry Service	133
<b>Unit 10</b> Other Services in Housekeeping Department	Chicago Nannies International	Personal Services in Housekeeping Department	A Notice of Lost and Found	Personal Services	New Words and Expressions Vocabulary and Structure	Explaining Baby-sitting Service/Offering Things on Request/Dealing with Emergency/Handling Lost and Found Articles	151



**UNIT**

**1**

# Reservation



## Unit Objectives

After studying this unit, you should be able to:

- name different room types in English
- make reservations for group guests
- make reservations for FIT guests
- revise and cancel reservations
- make and maintain reservation records

# Warming-up

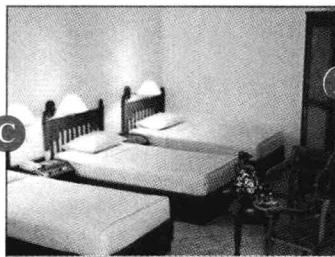
**Task 1** Match the room types with their corresponding pictures.

single room

double room

TWB/standard room

triple room



**Task 2** Write each of the expressions under its corresponding picture.

junior suite    executive suite    deluxe suite    presidential suite



**Task 3** How many room types do you know now? What are they? Discuss with your partner with the help of the words in Tasks 1 and 2.

# UNIT 1

Unit 1	Working Process/Language Skills						
Reservation 预订	Hotel Rooms	→	Hotel Reser- vation System	→	Reservation Service	→	Reservation Record
	↓		↓		↓		↓
	Warming-up		Reading		Listening & Speaking		Writing
	Room Types		Central Reser- vation System		Group Reservation, FIT Reser- vation, and Reservation Revision and Cancellation		Fill Out Reser- vation Form

## 单元流程说明:

1. 本单元围绕预订中的服务流程、工作情景和表格文档,介绍了酒店英语中的房间预订这一服务环节。
2. **客房类型**:在预订服务中,预订员需要确定客人想要预订的房间类型 (**Warming-up**)。客房类型部分引入与此相关的一些术语。
3. **酒店预订系统**:预订员通过操作中央预订系统 (**Reading**) 为客人预订房间并维护客人的预订信息。
4. **预订服务**:根据客人的不同要求,预订员为客人进行团体预订、散客预订、预订修改和预订取消服务 (**Listening & Speaking**)。
5. **预订记录**:在为客人进行预订服务的过程中和预订完成之后,预订员需要整理预订记录,填写预订登记表 (**Writing**)。



## Warming-up

### Task 1

#### Suggested Answers

single room—B  
double room—D  
TWB/standard room—A  
triple room—C

### Task 2

#### Suggested Answers

A—deluxe suite  
B—presidential suite  
C—executive suite  
D—junior suite

### Task 3

#### Suggested Answers

From Task 1 and 2, now I know eight room types.

They are single room, double room, TWB (twin beds room with private bath 带浴室的两人单人床房) or standard room, triple room, deluxe suite, presidential suite, executive suite, and junior suite.

# Reading

**Task 1** Try to answer the following questions before you read the passage.

1. Why is reservation very important in the work of Front Office?
2. How can the Central Reservation System facilitate the reservation work?

## Central Reservation System

Since most people make reservations before their stay, the Reservation Department usually becomes guests' first contact with the hotel. Therefore, reservation performs an important Front Office function. Efficient and high-quality reservation service helps create higher levels of guest satisfaction and bring hotel profitability in return.

People can book hotel rooms in a number of ways, by telephone, mail, fax, or the Internet. The introduction of the Central Reservation System (CRS) greatly facilitates the reservation process. The CRS is a computerized system that stores and distributes information on a hotel, resort, or other lodging facility.

The information commonly stored in the CRS includes the room rate, room allotments, room types, room availability, hotel information (such as address, phone number, fax number, room features, and hotel features), hotel cancellation, deposit and minimum stay information, nearby International Air Transport Association (IATA) cities and airports, on-site or nearby restaurants, bars and attractions.

The CRS links different hotels in a hotel chain with each other. It also links the major airline seat reservation systems and the computer terminals in the offices of important travel agencies. Thus the guest's reservation is very



much facilitated. For now the guest can simply go to either a travel agency or an airline office or a hotel and have all his travel arrangements made.

“The Internet is becoming more and more important for hotel bookings. However, I wouldn't say overall it is going to increase our bookings. We have to be aware of it because it's a different method of the way guests can book,” the sales manager John from one five-star hotel says. “So, we have to make sure we are offering the right rates, at the right time and in simple English, so that everyone around the world can understand, as now it is not just travel agents accessing the hotel information, it's somebody sitting at home.”





# Reading

## Background Information

### 1. Central Reservation System

With the advent of the Internet, web-based Central Reservation System (CRS) connectivity is the answer to our reservation processing needs. Through CRS, transportation and lodging operations are linked to the travel industry by participating in the Global Distribution Systems (GDS) and through an extensive network of Internet travel websites. CRS allows thousands of guests, and groups to check availability and make online reservations 24 hours a day, 365 days a year. It enables guests to make reservations of their choice at hotels, motels, vacation rentals, book tours, and receive booking confirmations online in real time.

### 2. International Air Transport Association

The International Air Transport Association (IATA) is an international industry trade group of airlines headquartered in Montreal, Quebec, Canada. It is an international trade body, created over 60 years ago by a group of airlines. Its mission is to represent, lead and serve the airline industry. Today, IATA represents some 230 airlines comprising 93% of scheduled international air traffic. Currently, IATA is present in over 150 countries covered through 101 offices around the globe.

## Task 1

### Objectives:

- ▶ Ss brainstorm the importance of reservation service.
- ▶ Ss brainstorm the importance of the Central Reservation System.

**Time:** 10 minutes.

### Steps:

- ▶ Ss do this in pairs or small groups to brainstorm a list. Circulate in the classroom to assist if necessary. Write any useful vocabulary on the board.
- ▶ When Ss have finished talking, get one or two pairs to present an oral report of their discussion result. Give each speaker a time limit.

- ▶ The rest of the class should listen and compare answers and be prepared to discuss whether they agree or disagree with the speakers.

### Note:

- ▶ Accept any ideas as this is simply a way of getting Ss to think about the topic. When making a comment, encourage rather than dishearten. Emphasize any good point made by Ss. To encourage fluency, don't always try to interrupt.

### Suggested Answers

1. Since most people make reservations before their stay, the Reservation Department usually becomes hotel guests' first contact with the hotel. Efficient and high-quality reservation service will create guest satisfaction and bring hotel profitability in return. Therefore, reservation is an important Front Office function.
2. The CRS links different hotels in a hotel chain with each other and with major airline seat reservation systems and the computer terminals in the offices of important travel agencies. Thus the guest's reservation is very much facilitated. Now the guest can simply go to either a travel agency or an airline office or a hotel and have all his travel arrangements made.

## Translation

### 中央预订系统

由于多数人会在住店之前先进行预订，因此预订部通常会成为客人与酒店打交道的第一个环节。因此预订服务是前厅部的一项重要工作职能。有效高质的服务会使顾客更加满意，从而为酒店带来盈利。

人们可以通过多种方式预订房间，包括电话预订、邮件预订、传真预订和网上预订。中央预订系统（CRS）的引进使预订流程大大地便捷起来。CRS 是一个由计算机操作的信息系统，其内存储着饭店、度假以及其他住宿设施的信息，可供人们检索。

CRS 中存储的信息一般包括：房间价格、房间分配、房间类型、空房间、酒店信息（如