

● 中等职业学校

饭店服务 与管理英语

(第二版)

ENGLISH
FOR HOTEL SERVICE
AND MANAGEMENT

中等职业学校专业英语编写组



高等教育出版社

中等职业学校

饭店服务与 管理英语

(第二版)

中等职业学校专业英语编写组

郭兆康 主编

郭兆康 肖建平 迟均 夏倩 编写

高等教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店服务与管理英语/郭兆康主编. —2版. 北京: 高等教育出版社, 2001.6

中等职业学校教材

ISBN 7-04-009287-5

I. 饭... II. 郭... III. ① 饭店—商业服务—英语—专业学校—教材 ② 饭店—企业管理—英语—专业学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字 (2001) 第26034号

饭店服务与管理英语 (第二版)
中等职业学校专业英语编写组

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街55号

邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

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 北京市鑫鑫印刷厂

开 本 880×1230 1/32

版 次 1997年4月第1版

印 张 7.5

2001年6月第2版

字 数 180 000

印 次 2001年6月第1次印刷

插 页 1

定 价 9.00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

内 容 提 要

本书是中等职业学校专业英语系列教材之一。全书以涉外饭店的一线工作流程为主线,根据该行业侧重口语交际的特点,遵循专门化用途外语教学规律而编写。

本书共16个单元,每单元包括:“听力热身”、课文、情景会话、练习、阅读理解、听力训练等几部分。书中内容涵盖了涉外饭店的主要服务内容及管理基础知识。本书注重语言的实用性和得体性。

本书配有《饭店服务与管理英语练习答案》(包括参考译文、练习答案和听力材料等),并配有录音带。

本书可作为中等职业学校饭店服务与管理专业的专业英语教材及涉外饭店的岗位培训用书,也可供自学者选用。

修订版前言

原国家教委规划教材《饭店服务英语》出版3年多来受到广大师生的欢迎。在充分听取了各地对《饭店服务英语》的意见和建议的基础上，我们对原书作了大幅度的修改和增删，认真编写了《饭店服务与管理英语》一书。本书旨在培养能较熟练地掌握英语听、说、读、写技能、能用英语为海外宾客提供服务的饭店服务人员和基层管理人员，为填补我国中等旅游职业教育饭店服务与管理英语教材的空白抛砖引玉。

本教材遵循专门化用途英语的教学规律，紧密结合饭店行业特点，以情景功能法为指针，以口头交际能力的培养为任务，将饭店业的服务意识、管理理念、经营流程、用语规范和文化导入融于一炉。突出听、说技能的培养，但不偏废服务与管理的基础知识，适当淡化语法，但不放弃必要的语言操练，尽量做到科学性、实用性、得体性和趣味性的有机结合，做到服务与管理的有机统一。

本教材共16单元，各单元含“听力热身”两则，“课文”一篇，“情景会话”两篇及大量口、笔头练习。每单元都围绕饭店服务或饭店管理的一个主题，各项目用不同的形式从不同的角度来凸现这一主题，并进行大量语言操练。其中，“听”为“四会”技能的基础，故我们加重了听力在书中的份量，每单元起始与结尾均为听力训练。同时，本教材对“说”的要求也较高，注意做到形式的多样化和多层次性，如看图说话、小品扮演等都需要在模仿课文的同时，调动学生的想象力和创造力。至于练习中的写作部分，则多以与饭店有关的应用性写作为主，对其中难度偏大的题目，在实施教学中可适当留有余地，不必强求一律。

本教材建议每周学时为3~4课时，分两学期教授，或每周学时6~8课时，一学期内完成教学。

本书修订版主编为郭兆康（上海旅游高等专科学校），参加编写的有郭兆康、肖建平（上海市锦江集团）、迟均（上海市国际旅游服务职业技术学校）、夏倩（上海市旅游服务职业技术学校）；主审为外交学院

何群。迟均、夏倩对全书进行了校核。在本书编写过程中，得到了旅游界许多朋友的支持和指点，在此一并致谢！

一元复始，万象更新。新世纪的曙光照亮了中国成为旅游强国的康庄大道，我们这本教材愿为这条大道上的一块小铺路石。将饭店服务英语与饭店管理英语磨合而成一体，尚属探索与尝试。书中错漏之处在所难免，恳求读者不吝指正。

修订者

2001年3月

第一版前言

本书是国家教育委员会规划教材，适用于中等职业学校饭店服务专业的教学和饭店的岗位培训。

今天，旅游业已与汽车制造业及石油业三足鼎立，成为世界贸易的擎天柱。我国的旅游业随着改革开放的深化，正迅猛发展。年轻而充满希望的中国旅游业正在召唤千千万万各级各类的跨世纪人材为之奋斗。从某种意义上讲，旅游教育质量的高低直接关系到我国旅游业的成败。旅游类中等职业学校的职责正是向旅游业各类企业、部门输送既爱国、爱岗、勤业又能较熟练、正确地用外语接待外宾的初级和中级人材。因此，外语学科的教学，尤其是英语教学，在旅游职业教育中有特殊重要的地位。可以说，加强旅游类中等职业学校的外语教学，提高全行业员工（特别是年轻人）的外语水平，对促进改革开放、提高跨世纪旅游业从业者的素质、加速发展我国的旅游业都具有重大的现实意义。

本教材在与“中等职业学校基础英语”衔接的基础上，遵循旅游中等职业教育的特殊规律，密切结合旅游业（尤其是饭店、餐馆、商场）的工作特点和服务内容，对学员进行英语听、说、读、写、译技能的全面训练，适当深化语言知识，强化语言交际能力，特别是听说技能和口头交际能力的培养；注重提高学员的观察、记忆、思维和应变能力。同时，本教材以各种显性或隐性的形式，用英语进行爱国主义、国际主义、职业道德和有关服务规范的教育。

全书共有18课。每课含课文一篇、情景对话两则、语法学习、多种有关语言点和专业内容的口笔头练习、阅读理解和听力训练。全书生词约1000个。全书从我国旅游业的实际需要出发，以涉外饭店、餐馆、商场等企业一线部门的服务流程和工作内容为主线，涵盖了这些部门中主要岗位的职责和用语规范，每课围绕一个中心内容。从课文、会话到练习、听力等项都相互关联、烘云托月。各课内容选材广泛、体裁多样，论说描述、趣闻传说、信函故事，无不入书；实际工

作中的应知应会、操作交际、皆有比照，力争使学员对餐旅业略窥全貌，又使其掌握对外宾应该说些什么和怎么说。换言之，全书的编写特别侧重其应用性、系统性和得体性。

本教材供旅游类中等职业学校学生二年级使用，也可在二年级下学期和三年级上学期使用。建议每课教学时数为 6~8 课时。在具体实施教学时，可根据实际情况确定进度。但在教学中应坚持以情景—功能法为主，辅以听说法（句型教学法）和语法翻译法，坚持精讲多练，加强听说，坚持以口头交际能力训练为主、语法知识教学为辅的方向，做到学用结合，学以致用。在这个前提下，适当引入关于中外文化差异及服务知识等内容。书后附有总词汇表。其他附录与饭店专业有关，可供教学时参考。

本教材配有《饭店服务英语听力材料及练习答案》，收入课文与会话的参考译文、听力材料原文及各课练习答案；本教材的“课文、对话”和“听力训练”配有录音带。供教学或自学时参考。

本教材由上海旅游高等专科学校郭兆康主编，上海国际旅行社詹允昭审阅。参加编写的有郭兆康、迟均（上海市国际旅游职业学校）、张兆良（上海市闵行中学）、张翠英（上海旅游高等专科学校）、蔡志英（上海闵行三中）。参加本教材编写提纲讨论的有武汉市教学研究室汤惠民、上海振华职业学校楼世达和北京、天津、江苏、福建等地的专业教师或教研员。他们对本书提出了许多宝贵意见。上海市教育委员会职教办公室和许多涉外旅游企业的同志也给予我们极大的关心和帮助。在此一并表示感谢。

恳请读者在使用本教材的过程中提出批评、意见，以便今后改进。

编 者

1996年8月

Contents

Unit 1	What Is a Hotel?	1
	Warm-up	1
	Text It is my dream	2
	Dialog 1 Hotel industry ABCs	3
	Dialog 2 A job-hunting interview	3
	Reading Comprehension	10
	Listening Comprehension	12
Unit 2	Front Office	13
	Warm-up	13
	Text The first representatives of a hotel	14
	Dialog 1 A room reservation call	15
	Dialog 2 Welcome to our hotel	16
	Reading Comprehension	23
	Listening Comprehension	25
Unit 3	Communication	26
	Warm-up	26
	Text Guest foremost	27
	Dialog 1 Telephone service	28
	Dialog 2 Sending a fax	28
	Reading Comprehension	35
	Listening Comprehension	35
Unit 4	The Cashier	37
	Warm-up	37
	Text The history of money	38
	Dialog 1 Foreign exchange	39
	Dialog 2 Checking-out	40
	Reading Comprehension	46
	Listening Comprehension	47

Unit 5	Housekeeping Department (I)	48
	Warm-up	48
	Text Housekeeping department	
	— the backbone of a hotel	49
	Dialog 1 Turn-down a service	50
	Dialog 2 Providing something extra	51
	Reading Comprehension	57
	Listening Comprehension	58
Unit 6	House keeping Department (II)	60
	Warm-up	60
	Text Adventure on the highway	61
	Dialog 1 About the laundry service	62
	Dialog 2 Baby-sitting service	63
	Reading Comprehension	70
	Listening Comprehension	71
Unit 7	Food and Beverage (I)	72
	Warm-up	72
	Text The food and beverage department	
	always counts	73
	Dialog 1 At the bar	73
	Dialog 2 Taking the order	74
	Reading Comprehension	83
	Listening Comprehension	84
Unit 8	Food and Beverage (II)	85
	Warming-up	85
	Text The story of chopsticks	86
	Dialog 1 Room service	87
	Dialog 2 A complaint about the dining room	88
	Reading Comprehension	95
	Listening Comprehension	96
Unit 9	Recreation (I)	98

	Warm-up	98
	Text The hotel recreation center	99
	Dialog 1 The kingdom of pingpong	100
	Dialog 2 At the hairdresser's	100
	Reading Comprehension	107
	Listening Comprehension	109
Unit 10	Recreation (II)	110
	Warm-up	110
	Text Bowling	111
	Dialog 1 Exploring mystery of health and longevity	112
	Dialog 2 Talking about the sauna	113
	Reading Comprehension	121
	Listening Comprehension	122
Unit 11	Shopping Arcade	123
	Warm-up	123
	Text Creating a Shopping Eden	124
	Dialog 1 This one looks very nice on you	124
	Dialog 2 Recommending a tea set	125
	Reading Comprehension	132
	Listening Comprehension	134
Unit 12	Service and Management	135
	Warm-up	135
	Text Service and management.....	136
	Dialog 1 Service knowledge and culture awareness (I)	137
	Dialog 2 Service knowledge and culture awareness (II)	138
	Reading Comprehension	145
	Listening Comprehension	146
Unit 13	Supervision	148

	Warm-up	148
	Text Supervision	149
	Dialog 1 Talking about supervision	150
	Dialog 2 When the hotel is booked solid	151
	Reading Comprehension	158
	Listening Comprehension	159
Unit 14	Functions of Management	160
	Warm-up	160
	Text Functions of management	161
	Dialog 1 Solve problems wisely	162
	Dialog 2 Fair play	163
	Reading Comprehension	170
	Listening Comprehension	172
Unit 15	Leader and Power	173
	Warm-up	173
	Text Leader and power	174
	Dialog 1 Fire an employee	175
	Dialog 2 Dealing with a short-tempered guest	176
	Reading Comprehension	183
	Listening Comprehension	185
Unit 16	Leadership style	186
	Warm-up	186
	Text Leadership style	187
	Dialog 1 Varying leadership style	188
	Dialog 2 Rotating a job	189
	Reading Comprehension	197
	Listening Comprehension	198
APPENDIX		200
VOCABULARY		205
USEFUL TERMS AND EXPRESSIONS		218

1

What Is a Hotel ?



Warm-up

Section A: Listen carefully, and choose the words you hear from the tape.

1. It's a 5-star _____ in our city.
a. house b. home c. hour d. hotel
2. Mr Bellow is a _____ guide.
a. too b. two c. tour d. tower
3. I'll be a _____ of Xinzhong Hotel.
a. trainee b. trainer c. train d. training
4. Give me a _____ of water, please.
a. class b. glass c. miss d. trees
5. He has gone to the United States on _____.
a. busy b. bus c. business d. pass

Section B: Fill in the blanks with the words you hear from the tape.

A hotel is a home _____ from _____ for the _____. The guests can stay

Unit 1 What Is a Hotel

and _____, eat and _____, _____ and do _____ there. _____ is the most important _____ that a hotel sells.

Text

It is my dream



Every teenager has a dream for tomorrow. My dream is to be a good hotel worker. I take service as a career. I hope I can create a temporary home for the travelers from home and abroad. How proud I feel when I let the guests enjoy comfort with Chinese flavor! How happy it will be to make so many friends of all nations and from all walks of life! What a wonderful thing it is to make my hotel enjoy financial success through our down-to-earth effort! Now, don't you think to work in a hotel is an honorable occupation? Don't you think my dream is modest but lofty?

Rome was not built in a day. It is no easy job to realize my dream. I must try my best to be neat and smart, courteous and cooperative, good in foreign languages, and efficient in work. The most important quality is a real liking for people and a warm desire to help them.

I like my dream. I love my country's hospitality industry. May my dream come true tomorrow! May the life, which is full of chance and challenge, always be with us young people!

Dialog 1

Hotel industry ABCs

Situation: Annie (A) and George (G), two students of a tourism vocational school, are talking about their future jobs in the hotel industry.

- G: Annie, we'll soon graduate. Which hotel do you plan to work in, a deluxe tourist hotel or a convention hotel?
- A: Well, I'd like to work in a resort. I think I can serve the guests with heartfelt warmth. What about you?
- G: A 5-star tourist hotel or a state guesthouse is my first choice.
- A: Sounds great! Now, tell me, what your favorite department is.
- G: I'd like to work either as a receptionist at the Front Office or as a bartender at the Food and Beverage Dept.
- A: But I look forward to being a salesgirl in the Sales Department.
- G: How I hope our dreams will come true!

Dialog 2

A job-hunting interview

Situation: The Personnel Manager (M), with Annie's (A) résumé in hand, is now giving her an interview.

- M: Good morning, Miss Annie. Please sit down.
- A: Thank you.
- M: Now, your résumé shows that you have a good education at the tourism vocational school. So, what is the most important thing you've learned at school?
- A: Service.

Unit 1 What Is a Hotel

M: Fine. What is service?

A: Service means to understand and fulfil the needs of others. I'll try my best to provide satisfactory service to all my hotel guests.

M: Good. Why do you want to serve in our hotel?

A: Well, yours is a 5-star hotel. I'm informed that the managerial system is suitable for me. That's why I choose to work in your hotel.

M: You want to work as a salesperson at the Sales Department. But what if you are put at the Housekeeping Department as a room attendant?

A: Eh, I'd consider it a new challenge, sir.

M: The work there will be quite heavy, you see.

A: Mm, I practised a lot in the school. And I'm ready to do any hard work.

M: Fine. Now, one more thing, when can you start?

A: I'd be happy to start immediately.

M: OK. We'll let you know our decision in one week. Thank you for coming for the interview. Good-bye.

A: Thank you for your time, sir. Good-bye.

Word List

teenager /'ti:neɪdʒə/ *n.*

dream /dri:m/ *n. v.*

career /kə'riə/ *n.*

temporary /tempə'rəri/ *a.*

flavor /'fleɪvə/ *n.*

all walks of life

down-to-earth /daʊntə'ə:θ/ *a.*

financial /faɪ'nænʃəl/ *n.*

honorable /'ɒnərəbl/ *a.*

occupation /'ɒkjʊ'peɪʃən/ *n.*

modest /'mɒdɪst/ *a.*

(13 ~ 19岁的)青少年

梦; 做梦

职业, 生涯

暂时的, 临时的

口味, 滋味

社会各阶层

现实的, 实际的

财政的, 金融的

光荣的, 荣誉的

事业, 职业

谦虚的, 不过分的

lofty /'lɒfti/ *a.*
 realize /'ri:əlaɪz/ *v.*
 neat /ni:t/ *a.*
 courteous /'kɜ:tiəs/ *a.*
 cooperative /kəu'ɒpərətɪv/ *a.*
 efficient /ɪ'fɪʃənt/ *a.*
 desire /di'zaɪə/ *n.*
 hospitality /hɒspi'tælɪti/ *n.*
 convention /kən'venʃən/ *n.*
 resort /ri'zɔ:t/ *n.*
 heartfelt /'hɑ:tfelt/ *a.*
 receptionist /ri'sepʃənɪst/ *n.*
 bartender /'bɑ:tendə/ *n.*
 beverage /'bevərɪdʒ/ *n.*
 résumé /rezju:'meɪ/ *n.*
 interview /'ɪntəvjʊ/ *n.*
 education /,edʒu'keɪʃən/ *n.*
 vocational /vəu'keɪʃən/ *a.*
 inform /ɪn'fɔ:m/ *v.*
 managerial /,mæni'dʒɪəriəl/ *a.*
 system /'sɪstəm/ *n.*
 suitable /'sju:təbl/ *a.*
 attendant /ə'tendənt/ *n.*
 consider /kən'sɪdə/ *v.*
 challenge /'tʃælɪndʒ/ *n. v.*

崇高的
 实现,认识到
 整洁的,整齐的
 彬彬有礼的,客气的
 合作的
 高效率的
 愿望,渴望
 热情好客,殷勤
 会议
 常去之地,胜地
 衷心的,诚挚的
 接待员
 酒吧服务员
 饮料
 履历
 接见,采访
 教育
 职业的,关于职业的
 通知
 管理的
 系统
 合适的,适宜的
 服务员
 认为,考虑
 挑战; 向...挑战

Useful Terms and Expressions

tertiary industry
 state-owned hotel
 joint venture hotel

第三产业
 国有饭店
 合资饭店