

口袋实用英语系列丛书

饭店英语

HOTEL ENGLISH MADE EASY



内蒙古少年儿童出版社

图书馆
章

口袋实用英语系列丛书

HOTEL ENGLISH MADE EASY

饭店 英语

李伟 编

内蒙古少年儿童出版社

• 口袋实用英语系列丛书 •

饭店英语

李伟 编

*

内蒙古少年儿童出版社出版

(通辽市霍林河大街 24 号)

内蒙古自治区新华书店发行

沈阳市第一印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 开本:1/64 印张:4.5 千字:98

1998 年 6 月第一版 1998 年 6 月第一次印刷

印数:1—3000 册 全套定价:136.00 元 单册定价:6.80 元

书号:ISBN 7-5312-0941-I/G • 380

前言

由于我国经济的迅速发展,国外投资,旅游人士日渐增多。一时之间,餐旅馆服务人员成为热门行业。为了让第一线上的服务人员,在短时间内入行,掌握工作必备基础英语,我们特地编写这本“饭店英语”(Hotel English Made Easy)。

全书特色如下:

1. 内容浅显,专为初学者编写,以学会用最简洁、合宜的英语来应对为目标。
2. 精选饭店业务必备实况会话及常用句型,详加解说,再配合句型代换练习,从头学起,彻底学会。
3. 书末附自我测验(Oral Practice),提供读者研读之

后做口头练习，将中文译成英文，一面训练自己的临场反应，一面复习所学，加深记忆。

本书虽经多次校对，但仍恐有任何疏漏之处，还望各界先进不吝指正为荷。

目 录

前言

CHAPTER 1	Useful information for the Hoetl industry	(1)
-----------	--	-------

饭店业必备常识

Unit 1	Let's wouk in the Hotel	(2)
--------	----------------------------------	-------

饭店业务面面观

Unit 2	Let's Read the Menu	(11)
--------	---------------------------	------

欧美三餐简介

CHAPTER 2 Basic Knowlege for hotel
English

..... (27)

饭店英语基础知识

Unit 1 Essencial in Hotel English

..... (28)

饭店英语会话要点

Unit 2 Basic Sentence of Hotel English

..... (34)

饭店英语基本句型

CHAPTER 3 Situational Conversations

..... (49)

实况会话篇

Unit 1 May I help you? (50)

我能为您效劳吗?

Unit 2 Certainly, Ma'am

..... (58)

好的,小姐

Unit 3 I'm very sorry, sir (66)

非常抱歉,先生

Unit 4 I beg your pardon? (75)

请再说一遍好吗?

Unit 5 Could you fill out the form,
please? (83)

请您填写这张表格好吗?

Unit 6 How would you like your steak?
..... (92)

您的牛排要几分熟?

Unit 7 It's RMB ¥2000 a night
..... (101)

住一晚人民币 2000 元

Unit 8 Go ahead, please (109)

请通话

Unit 9	It's in the middle of the next block	(118)
--------	---	-------

就在下一个街区的中央

Unit 10	It's next to the elevators, ma' am	(127)
---------	---	-------

就在电梯旁边, 小姐

Unit 11	When would you like to check in?	(135)
---------	---	-------

您什么时候会到?

Unit 12	May I have your name?	
---------	-----------------------	--

..... (143)

请问尊姓大名?

Unit 13 How many bags do you have?

..... (151)

您有几件行李?

Unit 14 Your bill comes to ¥2000

..... (160)

您的帐单总共是 2000 元

Unit 15 Mr. Smith is in room 312

..... (169)

史密斯先生住在 312 号房

Unit 16 What would you like to buy?

..... (175)

您要买什么

Unit 17 We will deliver it by tomorrow

noon (183)

我们会在明天中午以前送过来

Unit 18 I'll show you to your table

..... (191)

我带您入座

Unit 19 Would you like to order now?

..... (200)

您要点餐了吗?

Unit 20 Would you care for a drink?

..... (209)

您要喝点饮料吗?

Unit 21 May I have your room number,

please? (217)

请问您的房间是几号?

★附录:饭店英语活用字典..... (225)

CHAPTER 4 Oral Practice (233)

自我测验篇

• Oral Practice 1~21

Chapter 1

饭店业必备常识

**Useful Information For
The Hotel Industry**

1

Let's work in the hotel

饭店业务面面观

Hotel

“hotel——旅馆”这个词原为法文,指法国大革命前,贵族们用于招待宾客的别墅,后来欧美的旅馆业者就沿用了这个词。

旅馆业的兴起与工商业的发展密切相关,因此直到英国工业革命后,才真正促成了近代旅馆业的兴盛。第一次世界大战后是旅馆业的黄金时代。此时,由于交通便捷,缩短空间距离,使各种商务旅行,观光旅游等往来频繁,因而造就了许多大型的旅馆。一九〇八年,美国旅馆业巨子史达特莱(Ellsworth M. Statler)在水牛城(buffalo)开设了一家“史达特莱饭店”(Statler Hotel),以“服务”与“便利”为经营理念,可说是现代旅馆的雏型。

Hotel 的人事组织

各级饭店因规模大小不同,而有不同的人员编制,但一般中型的饭店都包括以下六大部门:

1. 客房部:分为柜台部和房务部。柜台部包括住宿、结帐人员、总机、服务台及行李服务生等。房务部的业务则为负责客房服务、清洁打扫和洗衣服务等。
2. 餐饮部:餐饮部负责饭店内的餐厅及提供房客餐饮服务。
3. 人事部:负责统筹规划饭店内人事分配,训练等。
4. 会计部:处理饭店一切收入支出帐目。
5. 工务部:拥有各项工程、水电、装潢人员,负责饭店硬件设备的养护工作。
6. 业务部:负责为饭店招徕客人,建立饭店形象等。拥有业务人员及广告公关等人员。

服务人员必备条件

饭店所出售的唯一商品就是“服务”，因此位在第一线上的服务人员就是直接让顾客感受到“服务品质”的关键。一位优秀的饭店服务人员必须具备以下各项条件：

1. 对工作的熟悉与掌握。
2. 基本的旅馆安全措施与常识。
3. 国内外相关法律知识、旅馆法规等。
4. 仪态端正；注重礼貌，如在顾客外出或回房时，向其问安道早，给予顾客良好印象。
5. 殷勤服务的态度，给顾客宾至如归的感受。
6. 养成记忆顾客的习惯，如顾客的国籍、特殊爱好、惯用物品等，并适时给予贴心的服务。