

饭店英文实务手册

HANDBOOK FOR HOTEL

HANDBOOK FOR HOTEL

BUSINESS ENGLISH

BUSINESS ENGLISH

张广瑞 杨冬松 著

中国经济出版社

饭店英文实务手册

HANDBOOK FOR HOTEL BUSINESS ENGLISH

张广瑞 杨冬松 著

中国经济出版社

(京)新登字 079 号

图书在版编目(CIP)数据

饭店英文实务手册/张广瑞, 杨冬松著. —北京: 中国经济出版社, 1995.1

ISBN 7-5017-2544-6

I. 饭… II. ①张… ②杨… III. 饭店-英语-手册 IV. H319.4-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (95) 第00270号

责任编辑: 李晓岚

电 话: 8319284

饭店英文实务手册

张广瑞 杨冬松 著

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号, 100037)

各地新华书店经销

北京通县建新印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/32 15.25 印张 370 千字

1995 年 1 月第 1 版 1995 年 1 月第 1 次印刷

印数: 00,001—4250

ISBN 7-5017-2544-6/G·262

定价: 25 元

序

中国的改革开放正在大踏步地前进,而中国的饭店业又可以说是改革开放的窗口,是投资环境的重要组成部分,是国民经济各行各业中率先接近国际水准的行业之一。截止至1993年底,中国已有旅游涉外饭店2252座,38万多间客房,形成了500亿元的固定资产。在发展过程中,国际竞争和国内的竞争都愈来愈激烈,竞争的焦点不仅在于饭店的规模、投资和位置,新的和更长远的趋势在于经营管理的深化和服务质量的不断提高。相对来说,硬件是固定的,较难变化的,而软件则是不断变化的,永无止境的。谁在这方面下真功夫,谁就能有更强的吸引力和竞争力。

自1988年以来,我国饭店业按照国际惯例,推行了星级标准,到1993年中,已有1160家星级饭店,其中五星级27家,四星级73家,三星级326家。星级制度的建立,使我国饭店业在几年之内,上了一个大台阶,有“国际语言”,标准、质量和价格的内在关联性和外在透明性,使各国的旅游者对中国的饭店有了稳定感,高星级饭店的豪华和中低星级饭店的舒适感都构成了我国饭店业的总体形象。但是,在现实生活中,也依然有大量的不尽人意之处,每日每时都会有各种问题发生。饭店上星级固然要努力,要把已经挂上的星始终保持亮度则要付出更大的努力。

星级标准本身就是“国际语言”,要在这一语言环境中达

到真正的语言准确和流畅是需要真正的专业水平和真正的努力的。有鉴于此,张广瑞与杨冬松先生广征博引,针对我国饭店业中的语言不标准和不规范等问题,编著了这本《饭店英文实务手册》,可以说是为饭店业的软件建设建功立业之举。本书具有几个突出的特点:首先是实用性,从饭店服务各个方面的书面语言和口语都一一列举,读者拿过来就可以用。其次是广博性,既包容了饭店内部的各个环节,又介绍了饭店行业,古今中外,均在作者视野之内,也自然都在读者脑海之中。第三是趣味性,书中所列的实例和举一反三的议论,都会使读者有兴趣看下去,学进去。这三个突出的特点也充分说明了作者治学的严谨、知识的广博和为读者着想的良苦用心。

希望我们都能从中学到一些东西,更希望我们学到的这些东西能够在饭店的经营管理和服务中体现出来,把我们饭店的一颗颗金星擦得雪亮、取得更好的成效。

中华人民共和国国家旅游局

饭店旅行社管理司司长 魏小安

自序

外出的旅游者愿将下榻的饭店当作“家外之家”。饭店上下精诚服务,也是尽力要创造出一种“如归”之感。这两者的愿望是一致的。

自开放、改革政策实施以来,中国的旅游业有了长足的发展,随之而来的是饭店业的大跃进。回顾建国 40 多年的历史,甚至华夏上下五千年的历史,似乎没有那个时期,在中国大地上曾有过如此大兴土木建造饭店的热潮。而且,和以往所不同的是,这次饭店建造热潮是为适应方兴未艾的国际旅游大发展而掀起来的。尽管人们对近几年来饭店的建造热潮褒贬不一,但似乎都承认这样一个事实:没有这些新的、现代化的饭店的出现,中国的旅游业是很难有资格在世界上与其它国家竞争的。

应当说,无论是口岸城市还是一般旅游城市,凡属星级饭店都可能接待境外来的客人。或者说,大多数高星级饭店,其主要接待对象是入境的来访者,至少饭店的愿望是如此。既然有为数众多的海外旅游者,饭店自然要考虑如何更好地为他们服务,使他们时时处处都感到方便、舒适、安全。因此,在象中国这样语言比较特殊的国家,加强、改善饭店内外国语言文字的使用更显得格外重要。除了不断提高饭店从业人员的外语表述水平外,尤其是掌握多种语言的能力之外,应当不断地改进饭店内外文的使用,使客人在没有服务人员在场的情况下,也可以感到自由无羁。由于历史的原因,英语已经成为世界通用的语言文字,自然饭店里英文文字的使用是第一重要的。

饭店的英文一般可分为两大部分:一是标识语言,即如标识牌、通告、告示与警语等;二是文字材料,主要是摆放在饭店内的那些关于饭店设施、服务和其它信息的文字介绍,入住登记、结算以及其它业务往来的文件、表格等。实际上,这些东西,无论对主人还是对客人来说都是

非常重要的。

十几年来,随着国外饭店管理集团的进入,中外合资饭店的增加,以及饭店管理人员结构的变化,在大多数饭店中,英语使用得不仅越来越广泛,而且越来越规范,这和十几年以前不可同日而语。但同时还要看到,由于认识不足、人才的缺乏或其它技术上的原因,目前在饭店英语的使用方面仍然存在不少问题。有的不准确,不规范,甚至错误百出,看后令人啼笑皆非。值得一提的是,这种问题的存在,并未真正引起有关饭店的管理人员的注意,以致长期存在,置若罔闻。而且,还以讹传讹,贻误他人。

笔者从事过导游、翻译,曾多次听外国人把这些错误当戏言笑柄。可我们听后总笑不出来,常常有一种难言的苦涩与隐痛,总觉得这种局面应当扭转。虽然,我们手中尚无因文字错误造成多大事故的例子,但有不少错误的确使人感到不安。记得在一家三星级的饭店里,卫生间的冷热水管龙头的标志倒置,C(冷)与H(热)装反了,冷水变成了热水。笔者就有“冷”水越放越热、险些造成烫伤的经历。在另外一家四星级的饭店里,其洗衣单英文表述中将“因衣物丢失、损坏的赔偿最多不超过洗烫费的10倍”变成“赔偿最少要超过10倍”。这不得不令人担心,万一出了争执,饭店必定要败诉的。这恐怕不是杞人忧天。一家饭店的客房的写字台上,堂堂正正地摆放着“小心烟火”的警告卡,而英文却是“FIRE WITH CARE”,其含意是“开枪射击要谨慎”,真令人啼笑皆非。至于把WARMLY(热烈地)印成WARLY(战争式的),把“客房服务台”翻译成“ROOM SERVICE STATION”,把“大堂”译成“BIG HOUSE”,把“总服务台”翻译成“TOTAL SERVICE DESK”的笑话更是不胜枚举。

最近一些年来,作者一直留心此事。无论是在国内出差,还是到国外出访,总是尽量搜集一些文字材料,也常托人帮助收集,把收集到的材料进行分析、比较,求教于内行人,冀希编撰一本供饭店——主要是缺乏这方面人才的国内中小饭店——参考的《饭店英文实务手册》。这

就是编撰本书的初衷。

本书在编撰过程中,得到许多饭店老总们的帮助与支持,还特别感谢那些我们曾下榻过的饭店,是他们为我们编撰本书提供了第一手材料,有不少东西是直接从中汲取的。当然,需要说明的是,如果我们引用了那家饭店的例子,只想用以说明问题,别无他意,更无意冒犯。

坦率地说,笔者不是饭店业的行家,充其量是个对饭店业感兴趣者。虽然在撰写此书时,尽量做到反复核对,多方请教,但仍怕有一些不当之处,有“外行话”。这里愿意把它奉献给大家,诚心诚意地请行家们不吝赐教,予以指正,使之不断完善,真正成为一本名副其实的手册,为中国的饭店业、旅游业做一点小小的贡献。

作 者

1993 年岁末

目 录

序

自序

饭店入住欢迎卡(册)的格式与常用语句

WELCOMING CARD	1
----------------------	---

世界一些国家的敬语举例

GREETINGS	20
-----------------	----

送餐进房订单的格式与常用语句

ROOM SERVICE	23
--------------------	----

中西餐菜谱举例

MENUS	47
-------------	----

饭店房价单的格式与常用语句

ROOM RATE	70
-----------------	----

世界各国(地区)货币名称一览表

CURRENCIES	91
------------------	----

航空业务使用的各国货币代号

CURRENCY CODES	101
----------------------	-----

饭店征求意见表的格式与常用语句

QUESTIONNAIRE	108
---------------------	-----

饭店洗衣单的格式与常用语句

LAUNDRY & DRY CLEANING	125
------------------------------	-----

饭店服务指南的格式与常用语句

SERVICE DIRECTORY	142
-------------------------	-----

世界主要城市代号一览表

CITY CODES	166
世界主要航空公司的名称与代号	
AIRLINES CODES	170
北京外国使馆地址及电话	
DIPLOMATIC MISSIONS	187
饭店介绍小册子的格式及常用语	
HOTEL BROCHURE	199
中国的星级旅游饭店名单	
STARRED HOTELS	231
世界著名饭店与汽车旅馆联号	
HOTEL CHAINS	243
饭店信封、信笺与便笺	
ENVELOPE & OTHERS	246
电话使用指南与常用语句	
TELEPHONE	266
世界主要城市的国际电话代号	
IDD CODES	275
中国主要城市的电话代号	
DDD CODES	288
饭店常用告示语句	
PUBLIC NOTICE	291
饭店常用的图案标识	
DIAGRAMS & LOGOS	305
饭店设施与服务项目常用语句	
FACILITIES & EQUIPMENTS	314
饭店消防安全用语	

FIRE SAFETY & SECURITY	363
饭店广告的形式与常用语句	
HOTEL ADS	384
世界各国的国庆与独立日	
NATIONAL DAYS	409
名片与请柬	
NAME CARD & INVITATION	427
附录	
世界饭店业大事记	
HOTEL CHRONICLE	436
港澳台著名饭店名录(中英)	
HOTELS IN HONG KONG, MACAU & TAIWAN	
.....	454
常用技术计量折算表	
CONVERSION FACTORS	461
世界各地时间对照表	
WORLD TIME	465
世界主要城市机场情况表	
WORLD AIRPORTS	468
后记	475

饭店入住欢迎卡(册) 的格式与常用语句

客人进店办理入住手续时,总台接待员经常送他们一张欢迎卡(Welcoming Card)或者一本欢迎小册子(Welcoming Booklet)。这种欢迎卡(册),一般印制美观,小巧玲珑,方便实用,颇受客人的青睐。国内一些饭店把这些卡(册)也称之为住房证(Residence Certificate)或住房卡(Guest Passport),也有的还称为钥匙卡(Key Card),因为凭此卡客人可以领取房间的钥匙。

功 能:

①入住证明。这是客人办完入住手续之后发给的,欢迎卡(册)上明显的地方有客人的姓名、房间号码、房价及抵离时间;

②临时身分证。持此卡(册)客人可以从服务台取钥匙,或在餐厅享受免费早餐或用餐记帐;

③方便记忆。欢迎卡(册)上有饭店的名称、地址、电话号码,客人外出随身携带,便于与饭店联系或请人指点返回住地;

④介绍饭店服务设施与项目、重要注意事项,使客人住在饭店感到方便;

⑤纪念品与宣传品。外出的客人也常把它当作访问某地或那家饭店的纪念品,当然同时也成了饭店的宣传品。

种类与规格:

从形式上,可以分成两类:欢迎卡和欢迎册。

欢迎卡是单张的,或为单张卡,或为对折或三折卡。多为长方形,宽约 7.0—8.0cm,长为 11—14.5cm。也有个别小的,6.5cm×10cm,或大一点的,8.5cm×13.5cm。

欢迎册是个小册子,一般 20—30 页(也有个别薄的仅有 4 页,或特别厚的达 50 多页)。其规格多为 8cm×12cm。虽然有的稍大一些,但长不超过 14cm,宽不超过 10cm。主要考虑外出旅游的客人便于随身携带。

根据饭店主要客人构成的实际需要,欢迎册多采用英文,有的使用两种或两种以上文字,其顺序一般是本国文字、英文和其他文字。

主要内容及词语

欢迎卡内容比较简单,只有最重要和最常用的信息。一般包括:

饭店名称和标识,有的有一幅饭店建筑照片。有的带有饭店所属饭店联号或联合体的标识;

顺序号码;

饭店的地址、电话;

客人姓名(先生/夫人/小姐/女士): _____

GUEST NAME/NAME: Mr/Mrs/Miss/Ms _____

房间号码 ROOM NO./YOUR ROOM NO.: _____

人 数 NUMBER OF PERSONS: _____

到店日期 DATE OF ARRIVAL: _____

或 ARRIVAL DATE: _____

离店日期 DATE OF DEPARTURE: _____

或 DEPARTURE DATE: _____

抵离日期 IN/OUT DATE: _____

房价(美元)RATE:USD _____

人民币 RMB¥ _____

接待员(经手人) CLERK: _____

签 字 SIGNATURE: _____

备 注 REMARKS: _____

简单注意事项(NOTICE)举例,如:

根据政府规定,每位住店的客人都必须办理住宿登记手续。

In conformity to the Government rules, each room occupant must register.

根据公安部门规定访客请在服务台登记。

Visitors are requested to register at the Front Desk as required by the Public Security Department.

晚上 11 点过后,访客不得在房间逗留。

Visitors are not allowed in the guest rooms after 11:00 pm.

* 请注意,这里的访客只能用 visitor,不得使用 guest,以免与住店的宾客和来探访的客人相混淆。

请在大堂或咖啡厅会客。

Kindly entertain your visitors in the Lobby or coffee shop.

此卡仅供签字的客人使用。

The card can only be used by the signed guest.

领取房间钥匙时请出示此卡。

Please present this card when collecting your room key.

在服务台取钥匙时请出示此卡。

To be presented when picking up your room key at reception.

为了您的安全,取钥匙时请出示此卡。

For added security purpose, please show this card when asking for your room key.

取钥匙请出示此卡。

Please show this card each time you collect your key.

本卡可代用早餐券。

This "Welcome" card also serves as a breakfast ticket.

出示此卡,客人在酒店内餐食、公务及娱乐消费可签单。

To be presented when signing for meals, business costs and entertainment in the hotel.

_____先生/夫人/小姐是位注册的宾客,在本店享受优惠。

Mr/Mrs/Miss _____ is a registered guest and is entitled to charge privileges throughout the hotel.

凭此卡可免费享受康乐宫内的服务。

By this card, you can enjoy the entertainment free of charge at Recreation Centre.

结帐时请出示此卡。

Please show this card when making room charges.

每日房价包括房租、大陆早餐、税金和服务费。

Daily rate includes room and continental breakfast, tax and service.

房费另加 15% 的服务费。

Room rate subject to 15% surcharge.

退房时间为中午 12 点。

Check-out time is 12 noon. (Check-out time: 12:00 noon.)

12 点以后退房者另外加费。

If you check out after 12:00 a. m., there will be an extra charge added to your bill.

退房时间是第二天中午 12 点。

Check-out time is 12:00 am of the following day.

退房时请将钥匙交给账务处。

Please return the key to Cashier when checking out.

使用支票需交验银行支票卡。

Cheques can only be accepted when backed by a Bank Cheque

Card.

总服务台为您保存贵重物品。

The front desk will accept valuables for safe-keeping.

贵重物品保险箱在收银处。

Safe Deposit Boxes are available at the Cashier's.

未存放在饭店安全保险箱里的钱财与贵重物品丢失本店恕不负责。

The management cannot be responsible for any loss of money or valuables not deposited in the hotel's safe deposit boxes.

入住登记各项如有差错,请向工作人员提出。

Please notify room clerk if there is any error in this record of your registration.

为了您的安全,请睡觉时将门链扣好。

Be sure to fasten the door chain for your safety while sleeping.

会客请在二楼休息室。

Please use the main lobby on the 2nd floor when you have visitors.

有的欢迎卡还印有标有饭店位置的地图和预订该饭店或属于同一饭店联号、联合体的电话号码。有的欢迎卡在背面印有广告。

△欢迎册(Welcoming Booklet)内容要比欢迎卡多,而且往往是图文并茂。其内容一般包括:

饭店的名称、标识、地址、电话、电传号码等。欢迎册的封面多是饭店的名称、标识,有的还有饭店建筑的照片。

客人的姓名、房号、房价和抵、离店时间栏也多印在封面上,由接待服务员在办理入住手续时填写。

欢迎词。欢迎册的封面或首页上大多印着饭店经理的欢迎词。欢迎

词一般都不长,言简意赅。多为表示欢迎,良好的祝愿,介绍饭店设施与服务。例如:

欢迎您的光临 Welcome

欢迎您光临本店 Welcome to our hotel

欢迎您的光临 We are delighted to have you with us.

欢迎您下榻本店 Welcome in our hotel

热烈欢迎您的光临 We are delighted to have you with us.

您光临华美达酒店我们感到非常荣幸。

It is our pleasure to have you at the Ramada Hotel.

本店经理衷心地欢迎您光临国际饭店。

The management cordially welcomes you to the International Hotel.

王府饭店的经理们高兴地欢迎您光临。

The management of the Palace Hotel is pleased to welcome you.

本店经理与全体职工向您表示热烈欢迎。

The management and staff wish to extend a warm welcome to you.

本店(假日饭店)管理人员和全体职工祝您舒适愉快、万事如意。

The management and the entire staff (of Holiday Inn) would like to wish you a pleasant and comfortable stay.

愿您逗留愉快。

We hope that your stay is pleasurable.

We wish you a most enjoyable stay.

We wish you a pleasant stay.

愿您在本店逗留期间有“宾至如归”之感。

We hope you will make our hotel your “home away from home” while staying with us.

愿您与我们一起度过愉快的时光。