

FLUENCY IN SPOKEN ENGLISH

丛书主编 吴耀武



Hotel English

英语口语大全——酒店英语

主编 周春艳 王国栋

西北工业大学出版社

丛书主编 吴耀武

Fluency in Spoken English: Hotel English

英语口语大全——酒店英语

主 编 周春艳 王国栋

西北工业大学出版社

【内容简介】 本书为酒店从业人员和需要熟悉酒店英语会话的人士编写,全书共包括酒店常识、客房预订、前台接待、客房服务、电话服务、结账收银、餐饮服务、娱乐休闲、处理投诉等 10 个会话场景(单元)。每个单元由 3 个经典对话、常用句型和补充词汇构成。所有的英文内容都有汉语译文对照,对话部分还通过 *Notes* 和 *Cultural Square* 对重要的语言点和文化背景知识做了详尽的解释说明。

图书在版编目(CIP)数据

英语口语大全——酒店英语/周春艳,王国栋主编. —西安:西北工业大学出版社,2010.11

ISBN 978-7-5612-2968-2

I. ①英… II. ①周… ②王… III. ①饭店—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 232786 号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号 邮编:710072

电 话:(029) 88493844 88491757

网 址:<http://www.nwpup.com>

编辑信箱:lidonghong@nwpu.edu.cn

印 刷 者:陕西向阳印务有限公司

开 本:850 mm×1 168 mm 1/32

印 张:5.75

字 数:131 千字

版 次:2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

定 价:19.00 元(含 MP3 听力光盘 1 张)



前言

随着我国旅游业的持续繁荣和涉外酒店数量的不断增多,酒店从业人员和普通游客的酒店英语口语能力对于他们的职业发展和旅行过程中的顺利交际至关重要。一本能够集酒店英语最常用会话场景和语汇的小册子一定能为他们提高口头表达和交际能力提供很大的帮助。正是基于这个想法,我们编写了这本《英语口语大全——酒店英语》,希望能够对上述人士有所裨益。

全书共分为酒店常识(ABCs of a Hotel)、客房预订(Room Reservations)、前台接待(At the Reception)、客房服务(Housekeeping)、电话服务(Telephone Service)、咨询(Asking for Information)、结账收银(At the Cashier)、餐饮服务(Food & Beverage)、娱乐休闲(Recreation & Shopping Arcade)、处理投诉(Handling Complaints)等10个会话场景,每个场景单列为1个单元,共10个单元。每个单元由3个经典对话、常用句型和补充词汇构成。为了让使用者能够更为方便、快捷地使用本书,所有的英文内容都有汉语译文对照,对话部分还通过Notes和Cultural Square对重要的语言点和文化背景知识做了详尽的解释说明。

本书的编写方式符合酒店行业服务类型繁多的特点,提高了本书的实用性和参考性。本书中的对话贴近实际、易于模仿,能够在较短的时间内使学习者的交际水平得到提高,所选择的参考句型和补充词汇也都是各个交际场景中最具代表性的。此外,中英



文对照的编写方式,很大程度上也降低了学习和使用的难度。

本书配有 MP3 听力光盘 1 张,由美国犹他州专家 Julie Monson 和 David Monson 等人朗读,音质清晰饱满、语调自然、发音纯正,相信会对读者的英语口语和语音语调水平的提高有很大的帮助。

《英语口语大全》丛书主编由西安外国语大学国际学院副院长吴耀武副教授担任,负责全套丛书的整体规划和写作体例,并统稿和审稿。本册《酒店英语》由长安大学外语学院的周春艳和西北大学外语学院的王国栋老师主持编写。

本书在编写过程中参阅了有关材料,力求达到通俗、易懂、全面、实用。虽经精心编写,但因水平等条件所限,书中或有不妥与疏漏之处,敬请读者不吝赐教,我们将会认真处理您的意见和建议,以期再版时更正相关内容。

本书在出版过程中得到西北工业大学出版社李东红等编辑的大力协助,丛书其他分册的编者也与我们互通有无、共同进步,谨在此一并表示感谢!

编 者



目 录

Unit 1 ABCs of a Hotel	1
Model Dialogue 1	1
Model Dialogue 2	6
Model Dialogue 3	10
Useful Sentences	13
Supplementary Vocabulary	16
Unit 2 Room Reservations	18
Model Dialogue 1	18
Model Dialogue 2	22
Model Dialogue 3	26
Useful Sentences	29
Supplementary Vocabulary	33
Unit 3 At the Reception	34
Model Dialogue 1	34
Model Dialogue 2	37
Model Dialogue 3	40
Useful Sentences	44
Supplementary Vocabulary	47



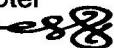
Unit 4 Housekeeping	49
Model Dialogue 1	49
Model Dialogue 2	53
Model Dialogue 3	58
Useful Sentences	62
Supplementary Vocabulary	65
Unit 5 Telephone Service	68
Model Dialogue 1	68
Model Dialogue 2	72
Model Dialogue 3	76
Useful Sentences	80
Supplementary Vocabulary	84
Unit 6 Asking for Information	85
Model Dialogue 1	85
Model Dialogue 2	89
Model Dialogue 3	93
Useful Sentences	98
Supplementary Vocabulary	102
Unit 7 At the Cashier	103
Model Dialogue 1	103
Model Dialogue 2	107
Model Dialogue 3	111
Useful Sentences	116
Supplementary Vocabulary	120





Unit 8 Food & Beverage	121
Model Dialogue 1	121
Model Dialogue 2	124
Model Dialogue 3	127
Useful Sentences	132
Supplementary Vocabulary	135
Unit 9 Recreation & Shopping Arcade	138
Model Dialogue 1	138
Model Dialogue 2	142
Model Dialogue 3	146
Useful Sentences	152
Supplementary Vocabulary	157
Unit 10 Handling Complaints	158
Model Dialogue 1	158
Model Dialogue 2	162
Model Dialogue 3	168
Useful Sentences	170
Supplementary Vocabulary	173





Unit 1 ABCs of a Hotel



Model Dialogue 1

A Job Interview in a Hotel

A — Interviewee

B — Interviewer

A: Good afternoon.

B: Good afternoon, Mr. Johnson. Please sit down.

A: Thank you.

B: Your resume says¹ you have a BM² degree in hotel management. So, what is the most important thing you have learned in college?

A: Service.

B: What is service to you?

A: Service in this industry means to understand and meet the needs of³ guests with courtesy and care.

B: Why do you want to serve in this hotel? ⁴

A: Well, this is a well known⁵ five-star hotel with a balanced managerial system⁶. Here I can surely prepare for⁷ more opportunities and challenges in this industry.

B: You want to work as a sales representative⁸ in the Sales





Department, but what if⁹ you are assigned to the Food and Beverage Department.

A: I admit that is not what I would expect but I would take it as¹⁰ a new challenge and keep going.¹¹

B: Fine. One more thing, when would you start working if you are hired?

A: I'd be happy to start working at any time.

B: OK. We'll inform you of the decision within three days.

Thank you for coming. See you.

A: Thanks for your time. See you.



酒店面试

A — 面试者

B — 面试官

A: 下午好。

B: 下午好, 约翰逊先生, 请坐。

A: 谢谢。

B: 你的简历上写着你有酒店管理专业的学士学位。那么, 你觉得你在大学主要学到了什么东西?

A: 服务。

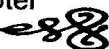
B: 对你来说服务是什么?

A: 在这个行业, 服务就是在注重礼节、体贴入微的基础上理解并尽量满足宾客的需求。

B: 那你为什么想要在这家宾馆供职?

A: 这是一家著名的五星级酒店, 这里完善的管理体系可以让我





学到更多,更好地应对这个行业的机遇与挑战。

B: 你想要在销售部做客房销售工作,但如果我们把你安排在餐饮部怎么办呢?

A: 我承认这不是我期待的工作,但如果是那样的话,我会把这当作一个新的挑战,继续努力。

.....

B: 好,还有一个问题。如果我们聘任你在这里工作,你什么时候可以开始上班?

A: 我随时可以开始上班。

B: 好,我们会在三天内通知你最终的结果。谢谢你能来,再见。

A: 麻烦你了,再见。

Notes

1. Your resume says: It can be seen from your resume. "Say" is used here to introduce what is included in the interviewee's resume. Similar uses of "say" can be found in introducing the content of a letter or proverb.

意为“从你的简历中可以看出”。say 用在这里是说明面试者的简历有何内容。用于说明信件和谚语等的内容时,say 的用法和这里是相似的。

2. BM degree: short for Bachelor of Management; also as Bachelor of Business Management (BBM); This is an undergraduate program offered in Management by many universities worldwide.

BM: 全称管理学学士,常指商务管理类学士,世界各地大学多有开设的本科学历教育专业。





3. Meet the needs of

满足……的需要(惯用搭配)

4. Serve in this hotel; work and contribute in this hotel; “Serve” can be used in different ways; “do duty or hold office” (as used in this dialogue) and “help with food or ‘drink” are among the most important uses.

意为“在这家酒店工作”。serve 的用法很多,此对话中的工作、履职之意与上菜、摆餐之意较为常用。

5. well-known; widely known and esteemed

“著名的,有声望的”之意,意义相近的词语还有 celebrated, famed, far-famed, famous, illustrious, notable, noted 等。

6. Balanced managerial system

意为“完善的管理体系”,和这里 balanced 用法相似的还有 coordinated,用来描述组织机构设置完备、管理得当。

7. Prepare me for

可以让我为……做好准备(惯用搭配)

8. Sales rep; short for sales representative; The responsibilities of this position is to represent a business and to sell its merchandise.

意为“销售代表”。销售代表是一个公司产品的直接面对客户的销售人员,他代表了一个企业的文化,与客户接触的一瞬间代表了你所销售的是否会被你的客户所接受。

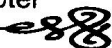
9. What if ...

如果……将会怎样(常用句型),例如: What if it is true? (如果这是真的又该怎么办呢?)。

10. Take it as; regard it as; also see “take it serious”; The use of “take” here is similar to “regard” or “consider”.

意为“当作、看作”,在“take it serious”中也是相似的用法。这





里 take 的意思接近 regard 和 consider。

11. Keep going

继续(谈话、努力、运转等)(惯用语)

Cultural Square

Five-star Hotel

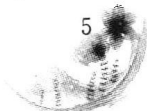
In Germany, Austria and Switzerland the hotel rating is defined by the respective hotel industry association using a 5-star system and many countries admit this system in turn. The classifications are Tourist (*), Standard (**), Comfort (***), First Class (****) and Luxus (*****) with the mark Superior to flag extras beyond the minimum defined in the standard. This system has influenced the world Hotelstars rating system.

五星级酒店

在德国、奥地利和瑞士酒店的评定是由独立的行业协会进行的,这个协会执行五星级的评定标准,许多其他国家也认同这个标准。该标准包括:住宿型(一星级),标准型(二星级),舒适型(三星级);高端型(四星级);奢华型(五星级)。这个标准在世界范围内对酒店星级的评定都有一定的影响。

Food and Beverage Department

The food and beverage department is a very important division of a hotel. It is often one of the foremost income earners of a hotel. The food and beverage department can account for more than two fifths of a hotel's profit. A hotel, especially a





deluxe one, may have many food and beverage outlets.

餐饮部

餐饮部是酒店的重要部门,通常是酒店收入的重要来源之一,占到酒店总利润的 2/5 或者更多。一家酒店特别是豪华型酒店的餐饮部会有很多不同的经营部门。

Model Dialogue 2

Talking about the Arrangement of Internship

A — Human Resources Manager

B — An Intern

A: Morning, Mr. Lee. I'm Teresa Morgan, the human resources manager.

B: Good morning, Ms. Morgan. Very nice to meet you!

A: So, you are going to spend 5 months here doing a professional internship.

B: Yes. If possible¹. I'd like to² work in different departments to know both the front and the back³ of the hotel.

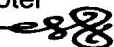
A: Why not? ⁴ First of all, you will be put in the front office where you can work at reception, information and reservation desk. You will be interacting with our guests directly.

B: Thank you. And then?

A: Then, you'll move on to work in the Housekeeping Department. Work in Housekeeping entails physical labor⁵. I hope you can take it⁶.

B: No problem.





A: After that, you will be placed in the Food and Beverage Department. When you have worked in these three departments, you will work in the Finance Department and the General Manager's Office to learn the back of the hotel.

B: Oh, that's great! It's a great chance for me⁷. Thank you very much!

A: You are welcome!⁸ Please come at 3 p. m. this Thursday. You will be having intern orientation with some other people. See you Thursday then.

B: See you.



实习安排

A — 人力资源经理

B — 实习生

A: 早上好,李先生。我是特蕾莎·摩根,人力资源经理。

B: 早上好,摩根女士,很高兴见到你。

A: 那么,你要在我们这里进行五个月的专业实习。

B: 是的。如果可能的话,我想在酒店的不同部门工作,以便能够熟悉酒店前台运作和后台管理。

A: 为什么不呢? 首先,我们会安排你在前厅工作。那里你可以体验接待员、咨询员、客房预订员等不同的岗位。你会有很好的机会直接接触住店的旅客。

B: 谢谢,接下来呢?

A: 接下来会安排你在客房部工作,客房部的工作比较耗费体力,希望你能受得了。





B: 没有问题的。

A: 接下来你可以去餐饮部。在这三个部门实习结束以后,你还可以去控制部和总经理办公室工作,那里你可以了解酒店的后台管理。

B: 太好了! 这真的是很好的机会。非常感谢!

A: 没什么。这周四下午三点请到这里来,你要和其他几个实习人员一起参加实习情况介绍会,周四见。

B: 再见。



1. If possible: short for “if it is possible”; used as an adverb
完整形式为 if it is possible, 整体当作副词使用, 意为“如果可能的话”。

2. I'd like to ...

我想要做某事(惯用句型)

3. The front and the back of the hotel: Here “front” refers to departments having direct contact with guests and “back” refers to those responsible for the management and global operation of a hotel.

这里的前台部门指的是和酒店客人直接接触的部门,而后台部门指的是负责酒店管理和总体运营的部门。

4. Why not?

为什么不呢?(含有建议、反问语意的惯用句型)

5. Entails physical labor: Physical labor is necessary; “entail” means “to make necessary”.

意为“肯定会耗费体力”。这里 entail 是使动意义,意为“使成





为必须”。

6. Take it: get accustomed to it, bear it

适应,受得了(惯用语)

7. A rare chance for me

难得的机会(常见表达)

8. You are welcome: This sentence is often used in giving response to thanks.

意为“你客气了”,“不用谢”,一般是用于对方表示感谢的时候的回答用语。相似的回答还可以用: That's ok. That's all right. It's my pleasure. 等句型。

Cultural Square

Intern Orientation

Orientation week or Freshers' week is the first week of the academic year at a university or other tertiary institutions, and a variety of events are held to help orient and welcome new students. It goes by a variety of names in different countries. Here in this dialogue intern orientation is the training session aimed at helping interns better understand how this hotel works.

实习指导

在国外高校新生入学的第一周叫做 orientation week(可译为指导周或迎新周),用于欢迎新生及帮助新生了解学校生活中应该了解的信息。对话中的 intern orientation 指的是实习生在上岗前进行的关于酒店基本情况和工作要点的培训。

