



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



饭店服务英语

杨昆 主编 / 宋晓星 林 群 副主编

清华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



饭店服务英语

杨昆 主编 / 宋晓星 林 群 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书突出旅游饭店服务行业特点,注重应用型人才培养,结合国际旅游饭店行业发展的新形势和新特点,依照旅游饭店岗位服务场景、工作流程和职业技能要点,主要介绍旅游饭店各相关部门服务与管理等基本知识,并通过旅游饭店企业真实工作情境指导学生实训,以达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书融入了饭店英语最新的实践教学理念,突出“以任务为导向,以学生为核心”的教育模式;教师的作用不再体现为系统传授知识,而是“启发”和“指导”学生自主学习,创造性地学习,从而能够充分提高学生的综合素质和业务水平,尽快适应职业岗位,提高服务技能。本书附有听力训练和练习答案的配套光盘。

本书既可作为职业院校旅游和饭店管理专业的教材,也可作为旅游饭店企业在职从业者及管理人員的岗位培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务英语/杨昆主编. —北京:清华大学出版社,2010.7

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-22600-0

I. ①饭… II. ①杨… III. ①饭店—商业服务—英语—专业学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 079725 号

责任编辑:张 伟 张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:14 字 数:318 千字

(附光盘 1 张)

版 次:2010 年 7 月第 1 版

印 次:2010 年 7 月第 1 次印刷

定 价:25.00 元

产品编号:038286-01

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李月瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专家组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



P 序

preface

随着我国改革开放进程的加快和国民经济高速发展,随着交通管理和通信技术不断进步,随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘,随着旅游服务接待设施设备的不断更新完善,随着居民收入的大幅度提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动;大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元,2008 年全国旅游人数达 1.71 亿,2009 年在受金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游依然有 11.7% 的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元,直接或间接地刺激行业经济、促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的位置。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国在国际间的交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计

开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的在职从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才;加强旅游经营管理模式的创新、加速旅游经营管理专业操作技能型人才培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育“旅游管理”专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需、满足日益增长的旅游市场需求,我们组织北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日宾馆、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家教授与旅游企业经理、共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能、更好地为我国旅游事业作贡献。

作为旅游职业教育服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念、坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,结合解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的写法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本套系列教材依据职业教育“旅游管理”专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



F 前言

Foreword

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、丰富社会生活、促进经济发展、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着越来越大的作用,旅游业已成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有极其重要的位置。为了加快推动旅游业的发展,国务院常务会议于2009年讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和我国政府的伟大战略决策。

随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国在国际的交往与交流更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。外语是涉外服务的工具,也是对外交流的重要手段。英语是国际旅行的通用语言和主要的交际工具,旅游业从业人员的英语听说读写能力将直接影响着我国旅游饭店业的服务水平与发展速度。

面对国际饭店服务业激烈的市场竞争,加强旅游饭店经营管理模式的创新,加速旅游饭店服务英语专业人才培养已成为当前亟待解决的问题。为满足日益增长的旅游市场需求,培养社会急需的饭店服务英语实用人才,我们组织多年在一线从事旅游饭店英语教学和实践活动的专家教授,共同精心编撰了此教材,旨在迅速提高学生和旅游饭店服务从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游饭店事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育,突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛及就业实习反映出的各种问题,作者审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、深入推敲、细心写作,既注重基础知识,又突出基本技能训练,既注重听力、口语训练,也加强阅读、翻译练



习,力求做到课上讲、练结合,重在掌握;课下会用,能够自如地运用于旅游饭店服务活动中。对帮助学生尽快熟悉业务,走上社会就业,从事职业岗位工作具有特殊意义。

本教材从培养应用型人才的总体目标出发,以提高学习者的应用能力为主线,根据国际旅游饭店业发展的新形势和新特点,依照旅游饭店岗位服务场景、工作流程和职业技能要点,主要介绍旅游饭店各相关部门服务与管理等基本英语知识,并通过旅游饭店企业真实工作情境指导学生实训,以达到学以致用、强化技能培养的目的。

本书融入了饭店英语最新的实践教学理念,突出“以任务为导向,以学生为核心”的教育模式,具有设计新颖、内容丰富、版式活泼、贴近实际、突出实用、通俗易懂及适用范围宽泛等特点,并注重实践训练的创新性,且采取统一的格式化体例设计。本书既适用于职业院校旅游和饭店管理专业各学历层次的教学,也可作为旅游饭店企业在职从业者及管理人员的岗位培训教材。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织,杨昆主编并统稿,宋晓星、林群为副主编,由具有丰富国际旅游饭店服务教学与实践经验的留美专家蔡丽伟审定。作者分工:杨昆(第一单元、第十单元、第十一单元、第十二单元),李文洁(第二单元、第五单元),韩燕燕(第三单元、第四单元),董晓霞(第六单元、第七单元),安锦兰(第八单元、第九单元),林群(第十三单元、第十六单元),宋晓星(第十四单元、第十五单元),杨昆、李瑶、马瑞奇(附录),张桂霖、郑毅(录音),李晓新负责本书课件的制作。

在编著过程中,我们参考了大量有关饭店英语等方面的最新书刊资料,并得到了有关旅游饭店业界专家教授和业务经理的具体指导,在此特别致以衷心的感谢。由于作者水平有限,书中难免存在不足之处,因此恳请专家和广大读者给予批评指正。

本书附有听力训练与练习答案的配套光盘供读者学习参考。

编 者

2010 年 7 月



C 目录 Contents

1 Unit One Hotel Basics

Situational Conversations	2
Conversation 1 The Sense of Service	3
Conversation 2 Choosing Your Hotel	4
Summary of the Useful Expressions	5
Classroom Activities	7
Reading	9
“Green” Hotels and “Green” Hotels Association	9
Exercises	11

14 Unit Two Room Reservation

Situational Conversations	15
Conversation 1 Making a Reservation	16
Conversation 2 Desired Room Being Fully Booked	16
Summary of the Useful Expressions	18
Classroom Activities	19
Reading	20
The Duties of Reservationists	21
Exercises	22

26 Unit Three Bell Service

Situational Conversations	27
Conversation 1 Showing the Guests to Their Rooms	28

Conversation 2	Depositing Some Valuable Items	29
Summary of the Useful Expressions		29
Classroom Activities		31
Reading		34
The Duties of Doormen and Bellboys		34
Exercises		36

40 Unit Four Reception

Situational Conversations		41
Conversation 1	Checking in Guest with a Reservation	42
Conversation 2	Helping a Walk-in Guest	42
Summary of the Useful Expressions		43
Classroom Activities		45
Reading		47
The Duties of Receptionists and Reservation Clerks		48
Exercises		49

53 Unit Five Switchboard

Situational Conversations		54
Conversation 1	Receiving a Phone Call	54
Conversation 2	Explaining the Way to Make Phone Calls	55
Summary of the Useful Expressions		56
Classroom Activities		58
Reading		59
The Duties of Switchboard Operators		59
Exercises		61

65 Unit Six Information Service

Situational Conversations		66
Conversation 1	Asking the Way	67
Conversation 2	City Tour	67
Conversation 3	Leaving a Message	68

Summary of the Useful Expressions	69
Classroom Activities	70
Reading	72
The Duties of Hotel Desk Clerks	72
Exercises	74

78 Unit Seven Foreign Exchange and Cashier's

Situational Conversations	79
Conversation 1 Exchanging Money	80
Conversation 2 Changing Coins	80
Conversation 3 Checking Out	81
Summary of the Useful Expressions	81
Classroom Activities	83
Reading	85
What Does a Cashier Pay Attention to?	85
Exercises	87

90 Unit Eight Housekeeping (I)

Situational Conversations	91
Conversation 1 Cleaning the Room	91
Conversation 2 Turn-down Service	92
Summary of the Useful Expressions	93
Classroom Activities	94
Reading	96
Housekeeping Department	97
Exercises	99

102 Unit Nine Housekeeping (II)

Situational Conversations	103
Conversation 1 Laundry	103
Conversation 2 Room Service	104
Summary of the Useful Expressions	105

Classroom Activities	106
Reading	108
The Duties of Room Attendants	108
Exercises	111

114

Unit Ten Maintenance and Safety

Situational Conversations	115
Conversation 1 My Key Card Doesn't Work	115
Conversation 2 I Can't Stay Here Any Longer	116
Summary of the Useful Expressions	117
Classroom Activities	118
Reading	120
Hotel Safety Regulations Abroad	120
Exercises	122

126

Unit Eleven Restaurant Service

Situational Conversations	127
Conversation 1 Receiving Guests	128
Conversation 2 Taking Orders and Giving Advice	129
Summary of the Useful Expressions	130
Classroom Activities	131
Reading	133
The Duties of Waiters and Waitress	133
Exercises	135

139

Unit Twelve Bar Service

Situational Conversations	140
Conversation 1 On Duty	141
Conversation 2 Serving the Guest	141
Summary of the Useful Expressions	142
Classroom Activities	144
Reading	147

What Does It Take to Become a Good Bartender?	147
Exercises	149

153 Unit Thirteen Business Service

Situational Conversations	154
Conversation 1 Booking Air Tickets	155
Conversation 2 Copying and Typing	155
Summary of the Useful Expressions	156
Classroom Activities	157
Reading	160
Welcome to Business Services	160
Exercises	162

165 Unit Fourteen Shopping Arcade

Situational Conversations	166
Conversation 1 Choosing a Pearl Necklace	167
Conversation 2 At the Arts and Crafts Counter	168
Summary of the Useful Expressions	169
Classroom Activities	169
Reading	171
Main Duties of Shop Assistants	171
Exercises	173

177 Unit Fifteen Recreation and Fitness

Situational Conversations	178
Conversation 1 In the Night Club	179
Conversation 2 In the Fitness Center	179
Summary of the Useful Expressions	181
Classroom Activities	181
Reading	183
Job of the Fitness Worker	183
Exercises	185

189 Unit Sixteen Meeting Service

Situational Conversations	190
Conversation 1 Arranging a Conference	190
Conversation 2 Booking Facilities and Personnel	191
Summary of the Useful Expressions	192
Classroom Activities	193
Reading	195
How to Choose the Right Conference Call Service	195
Exercises	197

201 Appendix Terminology of Hotel Service

209 Reference



Unit **ONE**

Hotel Basics



Learning Goals

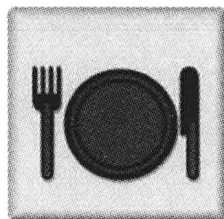
- To be able to
- know the basic hotel services and amenities
 - tell the hotel departments and their duties
 - use courtesy English when serving guests
 - publicize the new concept of "Green Hotel"



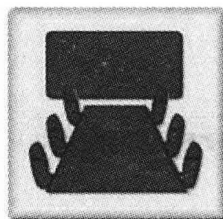
Warming-up

I . Look at the symbols of hotel services below and identify each service that hotels can offer. Use the words from the list.

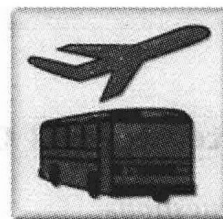
24-hour airport shuttle bus	meeting facilities	indoor swimming pool
laundry service	exercise facilities available	valet parking
24-hour room service	restaurant on premises	satellite or cable TV



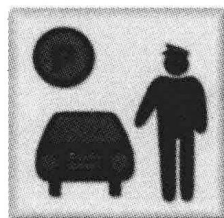
1. _____



2. _____



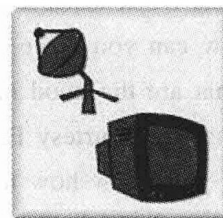
3. _____



4. _____



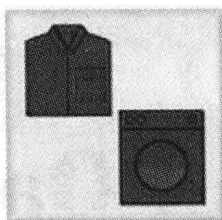
5. _____



6. _____



7. _____



8. _____



9. _____

II. Working in a hotel, you have to know your hotel services and amenities very well, Which can make you serve guests more efficiently and professionally. Now have a brainstorming to collect as many words or phrases as possible according to the following classification.

hotel departments

_____	_____
_____	_____
_____	_____

hotel services

_____	_____
_____	_____
_____	_____

hotel amenities

_____	_____
_____	_____
_____	_____

what guests need

_____	_____
_____	_____
_____	_____



Situational Conversations

Pre-questions

Suppose you are a clerk in a hotel.

1. What is the sense of service?
2. How can you serve guests better?
3. What are the good manners, when you are talking to guests?
4. What are courtesy English when serving guests?
5. Do you know how to choose a hotel?

Conversation 1 The Sense of Service

Tang Ling, a third year student of a tourism institute and majoring in Hotel Management, is doing his internship in Holiday Inn Beijing. The training manager is talking to him about the sense of service.

(M: The Hotel Training Manager T: Tang Ling)

M: Good morning, Mr. Tang. Welcome to our hotel. You're going to spend four months on having your operations intern here. Are you ready for that?

T: Yes, Sir. I'm so excited and a bit upset.

M: That's for sure. After all, it's your first full-time job. Could you tell me what makes you feel uneasy?

T: I don't have much experience to communicate with strangers.

M: Great! I understand. Take it easy. I will tell you what you can do, but before that, please tell me what you think of the hotel business?

T: A hotel should be the home away from home for all the travelling guests.

M: Good idea. Then, what about hotel service?

T: I think hotel service is a very decent and honorable occupation because I can help others and make them feel comfortable.

M: Right you are. Do you happen to know what the word "SERVICE" stands for?

T: Sorry, Sir. What do you mean?

M: Actually, service is the SERVICE. As you can see, each of its letters is rich in meaning. S stands for Smile, E for Excellent, R for Ready, V for Viewing, I for Inviting, C for Creating and the last E for Eye.

T: Oh, I see. You are telling me how to treat the guests. However, I'm not quite sure about viewing, inviting and eye.

M: OK. Let me tell you each of them in detail. Viewing implies that every member of staff should be seen as guests of the hotel need to provide quality services. The implication of inviting is that staff in each end of the reception services, should show sincerity and respect to the guests, and take the initiative to invite the guests come again. Eye or vision, refers to professional looking, including uniform, hair, nail, and so on.

T: Well, I'll regard every guest as a VIP.

M: Good. I do hope you can bear in mind our hotel's mission—Holiday Inn is the perfect choice for both your business and leisure travel needs. In addition, pay particular attention to your behavior and language, and be aware of the cultural diversity.

T: Thank you, Sir. We did have such training courses for courtesy English, and service etiquette.

