

宾馆英语

ENGLISH FOR HOTEL RECEPTION

仲伟合 编著



广州外语音像出版社

宾馆英语

ENGLISH FOR HOTEL RECEPTION

仲伟合 编著

肖惠云 主审

广州外语音像出版社

1994. 7.

宾馆英语

仲伟合 编著

*

广州外语音像出版社出版发行
(广州市黄石东路广东外语外贸大学)

广东佛冈县印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开本 6.875 印张 180 千字

1994 年 9 月第 1 版 1996 年 5 月第 2 次印刷

定价:7.00 元

前 言

随着改革开放政策的深入实施,我国的旅游事业得到了空前的发展。来华经商、投资、旅游的外国友人越来越多。这一方面活跃了我国的酒店业,另一方面也给酒店从业人员提出更高的要求。这就是要求酒店从业人员能准确、流利地用英语与外宾交流,有效地用英语接待、服务外宾。“宾馆英语”正是以帮助酒店从业人员达到这一要求为宗旨而编著的。

“宾馆英语”一改同类教材单纯以情景对话为主的形式,将听、说、读、练有机地结合在一起,用听、读去了解,用说去交流,听说互助,有效地达到交际的目的。全书共三十四课,每课大致分为四个部分。第一部分:听力训练。囊括了宾馆服务员在接待、服务外宾时所遇到的各种真实情景,如登记、结帐、预订等,旨在提高宾馆服务员对真正生活英语的理解,并在此基础上与外宾交流。第二部分:表演。以表演的形式使学习者自然而然地进入用英语服务的角色。表演的对话为宾馆服务真实情景的再现。第三部分:口语训练。以宾馆服务员必需了解的图片、图表等形式,提供口语训练的内容。第四部分:阅读训练。本书的阅读部分选材于宾馆业书面用语,如宾馆介绍,电传、传真、书信预订房间等,突出实用性,使学员了解宾馆业,以更好地做好服务工作。另外,本书在附录部分提供宾馆服务员必需熟悉的酒店术语。在每一课的注释中,解释语言点,补充一些宾馆服务员必需了解的常识,如对外交往的礼节,电传、传真的发展与传写,部分国家的货币,与我国的时差,国际通用的信用卡介绍等。

在本书的编写过程中,参考了国内外有关的书籍和资料。另

外,还从许多酒店收集了很多有关素材。在本书的出版过程中,得到了广州外语音像出版社酒店培训中心及酒店培训中心高作礼先生、广州外语音像出版社伍尚光、陈尚松两位老师的大力支持和热情帮助。广州外国语学院肖惠云教授在百忙中审阅了全部书稿并提出了许多宝贵的修改意见,在此一并表示谢意。

由于编著者水平有限,本书难免有错漏不足之处,敬请读者不吝指正。

编著者

1994,7.

CONTENTS

Lesson One	(1)
Lesson Two	(5)
Lesson Three	(9)
Lesson Four	(13)
Lesson Five	(18)
Lesson Six	(23)
Lesson Seven	(28)
Lesson Eight	(35)
Lesson Nine	(39)
Lesson Ten	(43)
Lesson Eleven	(48)
Lesson Twelve	(51)
Lesson Thirteen	(55)
Lesson Fourteen	(59)
Lesson Fifteen	(63)
Lesson Sixteen	(66)
Lesson Seventeen	(73)
Lesson Eighteen	(76)
Lesson Nineteen	(79)
Lesson Twenty	(81)
Lesson Twenty—One	(84)
Lesson Twenty—Two	(88)
Lesson Twenty—Three	(92)

Lesson Twenty—Four	(96)
Lesson Twenty—Five	(101)
Lesson Twenty—Six	(103)
Lesson Twenty—Seven	(107)
Lesson Twenty—Eight	(113)
Lesson Twenty—Nine	(118)
Lesson Thirty	(122)
Lesson Thirty—One	(127)
Lesson Thirty—Two	(138)
Lesson Thirty—Three	(149)
Lesson Thirty—Four	(158)
Appendix	(161)
Tapescript	(173)

Lesson One

Part I. Listening

You'll hear nine short conversations. While listening, pay attention to the alternative forms of time. Check the pictures and see if the receptionist give the guest the right time. (听录音中的九段对话, 在听录音时, 注意时间的几种表达方法, 对照图片检查服务员是否告诉了客人正确的时间。)

1  P.M.	2 	3 
4 	5  P.M.	6 
7 	8  A.M.	9  A.M.

TRUE OR FALSE?

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____
6. _____ 7. _____ 8. _____ 9. _____

Notes:

英语时间的表示方法有好几种:

(1)用“past”表示“几点过几分”，过几分必须是半点以内的时间。

如：七点二十五分，twenty-five past seven.

(2)用“to”表示“几点差几分”，差几分必须在半点以外的时间。

如：七点四十八分，twelve to eight.

(3)直接用数字回答，如七点四十分，seven forty (先说整点，再说分钟)。

(4)此外，半点还可以用“half”来表示，如七点钟：half past seven.

一刻钟可用“quarter”来表示，五点一刻：a quarter past five.

(5)英语时间后常常出现“A. M. ”，“P. M. ”的字样。这两个字是拉丁文 ante meridiem (before noon) 和 post meridiem (afternoon) 的缩写。“A. M. ”表示 上午，“P. M. ”表示下午(午后)。

如：nine A. M. 上午九点，two P. M. 下午两点。

Part II. Acting 1 (Stage A)

Request: Revise the alternative greetings you learned before. Acting out the dialogue by using as many forms as possible. (复习以前学过的各种问候语，尽量用多种问候形式把这段对话表演出来。)

Receptionist: Good morning, sir.

- 接待员： 先生，早上好！
- Guest: Good morning. My name is Brown. I have a reservation.
- 客人： 早上好。我叫布朗，我在这订了房间。
- Receptionist: Excuse me one minute, sir, while I check our list.
- 接待员： 对不起，请稍等，我来查一下订单。

Notes:

做宾馆服务工作，要求态度和蔼、周到、热情、主动。见到客人时要主动向对方招呼问好。

- (1)“Good morning”(您好)是两人早上见面时的问候语，对方可用原话回答。宾馆服务人员遇到宾客时应说“Good morning, sir”以表示礼貌(sir, 意思是先生、阁下，英美人通常对不相识的男子、上级、年长者的尊称)；遇到女宾客时说“Good morning, madam”(madam, 意思是夫人、女士、太太，对妇女的尊称)。
- (2)在英语口语里，“您好”因上下午具体时间不同而有不同的说法。在早上到下午一点钟之前说“Good morning”(早上好)，一点钟以后说“Good afternoon”(下午好)，日落后说“Good evening”(晚上好)。
- (3)“Good night”(晚安)，晚上分别时用语，有再会的意思。晚上见面时应说“Good evening”。
- (4)服务员初次碰上不熟悉的客人时也可以说“How do you do”(您好)，对方也会用同样的话回答。
- (5)“How are you”(您好吗?)是对相当熟悉的人，或第二次见面时用的问候语。回答是“I'm fine, thank you, and you?”等。

Part III. Oral work

The following five pictures are international signs for hotel services and facilities. Where would you expect to see each sign? (下面是五幅宾馆服务及设施的国际通用标志,您会在那儿见到它们?)

Practise the Structures;

You'd see this sign beside (near, behind etc) a _____.

您会在_____看到这标志。

This sign means you / (a disable man) can _____ here.

这种标志是说您(残疾人)能在这里_____。

The signs represent;

- (1) a cocktail lounge (bar) 鸡尾酒吧
- (2) a car parking 停车场
- (3) facilities for disable people 残疾人设施
- (4) an elevator 电梯
- (5) a restaurant 餐厅



Lesson Two

Part I. Listening

You'll hear the sentences concerning the time with A. M. or P. M. Listen carefully, write down the time with A. M. or P. M. (您将听到十个与时间有关的句子,用 A. M. 或 P. M. 的形式记下这些时间。)

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

Part II. Acting 1 (Stage B)

A receptionist should know how to call a guest politely. Act out the dialogue by using different kinds of titles. (宾馆服务员应当知道如何称呼客人。请变换称呼把这段对话表演出来。)

Receptionist: Yes, we have a reservation for you, Mr. Brown.
Would you mind filling out this form for us?

接待员: 是的,我们有您布朗先生的预订。麻烦您填一下旅客登记表好吗?

Guest: Not at all. Could you lend me a pen, please?

客人： 没问题。请借给我一支笔好吗？
 Receptionist: Certainly, sir. Here you are.
 接待员： 当然可以，先生。给您。
 Guest: Thanks.
 客人： 多谢。

Notes:

1. 在招呼客人的时候，如果知道客人的姓名，则应加上 Mr. (先生)、Mrs (夫人)、Miss (小姐)、Ms (女士) 的称呼以示礼貌。Mrs 是 Mistress 的缩写，一般用于已婚女子的夫姓或名前；Miss 用在未婚女子的姓名前；Ms 用在不知婚否的女子姓名前。Mister 如不用于姓名前，而单独用作称呼，容易使客人产生不够尊重的感觉。因此，服务员要养成记住客人身份和姓名的良好习惯，用客人的头衔称呼他们。如 Professor Baker (贝克教授)，Dr. Smith (史密斯医生) 等。
2. 宾馆接待员在称呼个别客人而不知其姓名时，不能用 Lady 或 Gentleman，而应称 Madam 或 Sir。

Part III. Reading

The following is a letter confirming a reservation. For detailed study, answer the following questions. (这是一封确认预订的书信，仔细阅读，然后回答下列问题。)

1. Who was this letter written to?
2. Who has reserved a single room?
3. How was the reservation made in the first place?
4. What will the guest do if he arrives late? Why?

5. Who is going to pay the bill?

CHINA EXPORT BASES DEVELOPMENT
CORPORATION JIANGSU BRANCH

50 ZHONGHUA ROAD, NANJING

Tel: (025)6626537, 6626004

Telex: 3342209 EBDNJCN

26 May, 1995

Reservations,
Jinling Hotel,
2 Hankou Road,
Nanjing.

Dear sirs,

Following my phone call today, I wish to confirm that I require a single room on the night of Tuesday, June 1. I shall notify you if for some reason, I can not arrive before 6 P. M.

Please send the account to the above address.

Yours faithfully,
Zhanghua

Notes:

1. 房间的预订可分几种,但常用的有电话、电传、传真和书信预订。有的客人在电话预订之后,还会写一封信再确认一下。
2. 客人若用书信预订或确认预订,要注意客人书信的格式。一般信件包括:(1)信头(The Heading);(2)信内地址(The Inside Address);(3)称呼(The Salutation);(4)信的正文(The Body of the letter);(5)结束敬语(The Complimentary Close);(6)签名(The Signature)。
3. 英文书信的信头包括发信人地址和发信的日期,应按下列顺序

来写:

写信人的住所的名称、号码,街道名称,城市,州、郡或省名,国家名称。如: 24 Bai Wan Zhuang Road, Beijing, China(中国北京百万庄路 24 号)

4. 客人预订信件要求书写简短、明了。如:确切告知住宿的日期(day and date);住宿的天数;如有可能,最好告知到达和离开的时间;最后,可要求饭店在确定预订之后,迅速通知本人。饭店在收到客人信件确认之后,应该马上复信。在信中首先感谢客人的惠顾,接着,必须把客人的预订要求,如住房类别、房价、天数等主要项目复述一遍,以免差错。饭店确认预订,可以信件告知,也可用电传、传真或电话通知客人。
5. 参考译文:

中国出口商品基地建设公司 江苏省分公司

南京市中华路 50 号

电话:(020)6626537,

6626004

电传:342209 EBDNJCN

南京市汉口路 2 号

金陵饭店

预订部

敬启者:

今天电话预订之后,我还希望确认一下我预订的 6 月 1 日星期四晚上的一个单人房间。如遇意外我在下午 6:00 以前不能到达贵馆,我会另行通知您们。

您真诚的

张华

1995 年 5 月 26 日

Lesson Three

Part I. Listening

You will hear only ten of the sixteen names on the list. Listen carefully, and tell in what order they give the names; also pay attention to the *alternative expressing of names*. (你将听到 16 个名字中的 10 个, 仔细听录音, 看他们是以什么顺序报出姓名的, 注意报姓名的不同说法。)

Bright	Gregg	Morton	Simpson
Cheyney	Harrison	Nelson	Sims
Drake	James	Norton	Warner
Gardiner	Morrison	Price	Wilson

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

Notes:

1. Name 意思是名字、姓、姓名。欧美人士的姓名是名在前, 姓在

后,如 George Smith, Smith 是姓,英语称为 family name 或 last name, surname; George 则是名字,英语称为 first name,也叫 given name 或 christian name. 有些欧美人的“姓”和“名”中间有个中间名字,如 George Clark Smith, 名字中间的 Clark, 英语称为 the middle name.

2. 宾馆英语会话以商用英语为基础,必须正式,合乎礼节,不可使用非正式英语。如询问客人姓名时,不用非正式英语“What's your name?”而用正式英语“May I have your name?”

Part II. Acting 1 (Stage C)

Act out the dialogue together with those of Stage A and Stage B, try to do it as if you are in the same situation. (把这段对话和 A, B 两段合起来表演,要做到象在正式的场景下会话。)

Guest: Here's the form.

客人: 登记表填好了。

Receptionist: Thank you, Mr. Brown. I'll call the porter to take you to your room.

接待员: 谢谢您, 布朗先生。我这就喊行李员带您到房间去。

Guest: Good.

客人: 好的。

Receptionist: I hope you enjoy your stay here.

接待员: 希望您在此住得愉快!

Notes:

1. Porter: 宾馆行李员, 也称 bell-boy 或 page-boy, 他们都负责