

现代职业英语丛书
WORKPLACE ENGLISH



Practical English for Restaurant Service

现代餐饮英语 实务教程

主 编 李秀斌
副主编 陈 玲 黄明超

- ◎ 真正专业的、实操性的职业英语教程
- ◎ 掌握职业英语，增强职业竞争力

6MP3

随书附送高容量
MP3光盘一张

世界图书出版公司

Workplace English

现代职业英语丛书

*Practical English for
Restaurant Service*

现代餐饮英语实务教程

主 编 李秀斌

副主编 陈 玲 黄明超



世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

图书在版编目(CIP)数据

现代餐饮英语实务教程 / 李秀斌主编. — 广州: 广东世界图书
出版公司, 2005. 11
(现代职业英语丛书)
ISBN 7-5062-3029-1

I. 现… II. 李… III. 餐饮业—英语—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 116043 号

现代餐饮英语实务教程

出版发行: 广东世界图书出版公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮编: 510300)

电 话: (020) 84451969 84453623

Web Site: <http://www.gdst.com.cn>

E-mail: pub@gdst.com.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 湛江南华印务公司

版 次: 2006年2月第1版

印 次: 2006年2月第1次印刷

规 格: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11

书 号: ISBN 7-5062-3029-1/H·0054

定 价: 21.00 元(随书附送高容量 MP3 光盘一张)

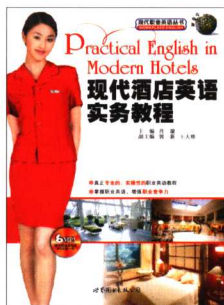
咨询、投稿: (020) 84183942, ershadao@126.com

曲目01·····	P11 ~ P16
	(餐饮服务基础用语100句)
曲目02·····	P20 ~ P27(预订服务)
曲目03·····	P32 ~ P38(迎送宾客)
曲目04·····	P46 ~ P47(在中餐厅)
曲目05·····	P51 ~ P57(在西餐厅)
曲目06·····	P63 ~ P68(推荐酒水)
曲目07·····	P70 ~ P74(酒吧服务)
曲目08·····	P80 ~ P82(中餐服务)
曲目09·····	P87 ~ P91(西餐服务)
曲目10·····	P100 ~ P104(宴会服务)
曲目11·····	P110 ~ P118(结账服务)
曲目12·····	P123 ~ P131(处理投诉)



责任编辑：魏志华
责任技编：刘正武 曹加佳
封面设计：8°视觉设计·李康道





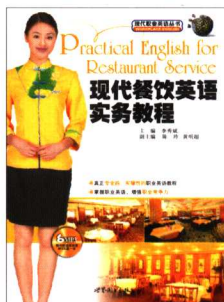
《现代酒店英语实务教程》

(随书附送高容量MP3光盘一张)

开本: 16开 定价: 24.80元

内容简介:

本书根据酒店的特点,把酒店最核心的业务部门——前台、客房、餐饮、商务中心、康体中心在运作过程中所用到的英语,按照工作流程的顺序进行编写,其中包括了背景知识介绍、常用句型精选、经典对话、词汇等。内容全面实用,很适合酒店从业人员作为学习英语的自学教材,也适合该行业作为培训教材。



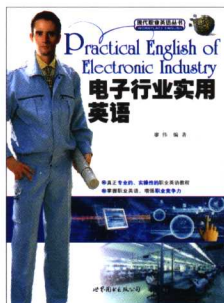
《现代餐饮英语实务教程》

(随书附送高容量MP3光盘一张)

开本: 16开 定价: 21.00元

内容简介:

本书根据餐饮行业的特点,按照服务工作流程,对各项服务进行了详细介绍。服务人员在一个服务环节可能会遇到的情况都会出现在书中。预订、迎宾、点菜、上菜、席间服务、结账、送客、处理投诉等服务过程中所需要用到的礼貌用语和服务用语都详细列出,其中包括了背景知识介绍、常用句型精选、常用对话、词汇等。内容全面实用,很适合餐饮行业人员作为学习英语的自学教材,也适合该行业作为培训教材。

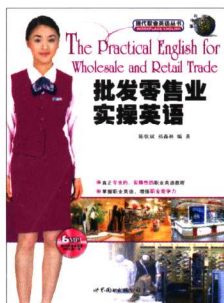


《电子行业实用英语》

开本: 16开 定价: 23.00元

内容简介:

本书以Dell、Sony、Hp等电子行业中的巨头为参照,对外企中各个典型职能部门涉及到的常用英语作了较为系统、较为全面、较为完整的归纳和总结。书中运用了表格的方式对各部分内容进行整理,便于读者对照和比较,方便使用。另外还介绍了工厂的基本体系,力求让读者在学习英语的同时,对行业基本体系有一个基本的了解。上至经理一级,下至领班、产线员工,均可将此书作为学习和参考的资料。



《批发零售业实操英语》

(随书附送高容量MP3光盘一张)

开本: 16开 估价: 35.00元

内容简介:

随着中国制造产品的国际化,大量的国外顾客进入中国采购各种商品。批发市场和零售市场的竞争也日趋激烈,这对销售人员的各方面素质提出了更高的要求,但是很多销售人员对常用的英语会话和专业词汇显得力不从心。本书就是针对这类读者群,从最基础的音标开始教起,然后是行业常用语,包括常用句型和情景对话,最后是行业专用词汇。内容专业实用,很适合该行业的人员作为学习英语的教材。

序 言 1

在 2005 年收获的金秋时节,我有幸先睹了由广东商学院旅游与环境学院几位老师编撰的《现代酒店英语实务教程》和《现代餐饮英语实务教程》这两本书,我认为这两部力作出版得很及时,而且很实用,值得向广大旅游业从业人员推荐。

在中国旅游业起步发展的 1978 年,中国接待的入境旅游者只有 181 万人次,其中外国人只有 23 万人次,国际旅游外汇收入只有 2.63 亿美元。到 2004 年,中国入境人数已达 1.09 亿人次,是 1978 年的 60 倍;其中入境过夜人数达到 4176 万人次,跃居世界第 4 位;国际旅游外汇收入达到 257 亿美元,是 1978 年的 98 倍。正如国家旅游局副局长孙钢在“国际饭店与餐馆协会第 42 届年会”上所言,“在最近 20 多年中,中国入境旅游的发展恰如‘东方快车’,奔腾迅跑!”而国家旅游局副局长顾朝曦则在 2005 年 11 月举行的首届中国旅游投资洽谈会上透露,至 2010 年,中国旅游业投资总额将达 19000 亿美元。到“十一五”计划末期,中国旅游业入境旅游人数将达 2 亿人次,外汇收入在 580 亿美元左右。世界旅游组织预测,至 2020 年,中国将成为全球最大旅游目的地、世界第四大旅游客源地。旅游业的迅速发展对旅游从业人员服务水平和服务能力提出了更高的要求。旅游业服务人员外语水平越高,就越能把握外国游客的要求,越能把服务工作做得细致,做得亲切。《现代酒店英语实务教程》和《现代餐饮英语实务教程》从提高服务人员英语的沟通交流能力出发,与时俱进地选用了实用新颖的内容,配合实际工作场景,使读者能够有针对性地提高英语的运用能力。可以说,这两本教程满足了当今旅游发展形势的需要,犹如冰天里送来的热炭!

旅游业的发展吸引了大量的新生力量加入旅游服务的队伍,要使不断增加的新人员在较短的时间内成为合格的甚至是优秀的服务人员,培训必不可少。由于培训工作量,可利用的时间少,大部分旅游企业没有组织编写专门培训教材。《现代酒店英语实务教程》和《现代餐饮英语实务教程》内容丰富,不但对服务技能和服务规范做了专业的归纳和总结,而且结合实际的工作环境精选实用句型千余条,为酒店和餐饮



行业培训提供了丰富实用的资料，是旅游企业对员工进行培训的“得力助手”！

《现代酒店英语实务教程》和《现代餐饮英语实务教程》也是旅游服务人员的良师益友。两本书由广东商学院旅游与环境学院几位热心旅游事业，而又有丰富的实践经历和教学经验的老师编撰。他们根据当前旅游服务行业发展的实际需要和服务人员的实际情况，突破传统教材的编写模式，用创新的思维编写了一套全新的教材。书中内容循序渐进，深入浅出地引导读者学习，使读者能够把书中所学的内容运用于工作实践中，活学活用。因此，这两本书既可以作为业界的培训教材，也可以作为从业人员的自学手册。

我作为从事旅游业教育培训指导工作多年的负责人，深知在酒店和餐饮行业的管理人员因为缺乏合适的培训教材而犯愁，一线工作的员工也因为缺乏适用的教材而缺课多年。我也深知编写这两本书的艰苦，更喜闻乐见这两本教材力作如及时雨般降临学界和业界。我希望酒店业和餐饮业各企业的人事培训部门为本单位员工的业务培训选用这两本教材，也向旅游院校相关专业推荐使用这两本不可多得的好教材。

广州市旅游局培训处处长

陈卫平

2006年1月



序 言 2

中国正在走向世界。随着改革开放的脚步越来越大,来中国经商、旅游,进行文化体育交流等目标的外国人越来越多。这不仅给我国的餐饮企业带来更加广泛的客源和财源,而且把悠久的中国饮食文化传播到全世界,大大促进了中外文化的交流。因此,不论是中餐馆还是西餐馆,都把外国客人当作VIP接待,千方百计满足他们的需求和愿望,以争取更多的回头客。然而,要实现这一目标却面临着很多障碍,其中最大的拦路虎就是服务人员与顾客之间无法进行有效的沟通。

语言(文字)是沟通的工具。英语是世界最通行的语言之一。但是由于我国历史上的长期封闭,国民普遍英语水平较低,酒店和餐馆的管理人员和服务人员也是如此,与外国客人沟通存在很大的障碍,十分影响外国客人的满意度,也直接影响了餐厅的生意。笔者曾经多次与这些管理人员和服务人员交流,他们都意识到语言的不足所造成的危害,也有学习英语的强烈要求,但是餐厅业务繁忙,他们不可能长期脱产进行系统的读书和训练;他们英语底子参差不齐,许多人的基础很差,常规用的英语教科书对他们来说像“天书”一样;书中所教的英语与餐厅服务中所要用的英语相差甚远,不能立即拿来用在餐厅服务工作中;等等。显然,如何给他们学习英语的勇气?如何达到理想的学习效果?合适的教科书和教学方法是关键。一本专门为餐饮企业服务人员学习英语而编写的《现代餐饮英语实务教程》出版了。

这本教材有鲜明的**针对性**:课文的内容是叙述发生在餐厅里的故事,故事的主人公是顾客和服务人员,讲述的是天天发生在餐厅里的亲身经历的事情,会引起学习者的浓厚兴趣。这本教材也具有**实用性**:服务人员在每一个服务环节可能会遇到的情况都会出现在书中出现,预订、迎宾、点菜、点酒、上菜、席间服务、结账、送客、处理投诉等服务过程中所需要用到的礼貌用语和服务用语都详细列出,还简要地归纳了日常用语100句,方便服务人员根据自己的英语水平和实际工作需要来学习,由简单到复杂,由基础到高深,因人而异,学以致用。另外,这本教材还具有**知识性**:它不仅



表现在像常规教科书那样传授英语的词汇、句型、对话、语法等方面的知识，而且传授与餐饮相关的菜单翻译、酒水名称、烹饪方法、服务规范、礼貌礼仪等方面的知识，使学习者一边学习英语，一边学习专业知识，中英文对照，收获是多元化的，不仅学到了英语，而且丰富了中西餐和酒水知识，这些知识马上就可以应用在实际工作中。

本书的三位作者都具有从事餐饮企业实际操作的工作经验，对餐饮企业运作过程和餐厅服务规范十分了解，对从业人员的素质要求和目前的水平也非常清楚；他们也具有丰富的教学经验，懂得量身定做的教材和因材施教的教学方式是教好、学好的关键，因此他们就在这个关键上狠下功夫，精心编写了这本教材。

《现代餐饮英语实务教程》的出版为餐饮业从业人员的培训提供了良好的基础条件。一般英语老师苦于不懂餐饮专业知识，自己不会编写与专业密切相关的示范性课文和例句，只能沿用一般的英语教科书来教学，难于达到理想的教学效果。现在这本教材很好地为英语老师解决了难题，英语教学与餐饮专业结合，教与学协调相长。本书中英文对照，读者可以根据自己的需要和英语水平来自学。

笔者可以预见：这本教材将会吸引餐饮业从业人员和专业英语教师们关注的目光，随着时间的推移和教材被广泛应用，它对提高餐饮业从业人员素质和弘扬中国饮食文化的贡献就会凸显出来。

中山大学管理学院旅游酒店管理系教授

徐栢玲

2006年1月



前言

毋庸置疑，中国正成为新的世界经济发展中心，2008年奥运会、2010年世博会和2010年亚运会都将在中国召开，越来越多的目光聚焦在中国，越来越多来自世界各地的朋友到访中国。现在，不仅是在高级宾馆，就连普通的小餐馆里也常常可以看到外国友人在品尝美食。遗憾的是，我们却很少能够看到和顾客交流无阻的服务员，常见的倒是比手划脚的尴尬场面。现在，用英语进行餐饮服务的需要越来越迫切，餐厅服务人员掌握一定的服务英语不但能够与外国游客更好地沟通，留住更多的回头客，更重要的是，能够把中国人的热情、中国悠久的饮食文化传递给世界各国的朋友。

笔者在餐饮行业的培训中发现，服务人员不能熟练地运用英语主要是由两个主要的原因造成的，一是虽然希望学习英语，却苦于文化基础普遍不高，拿起教材就像在看“天书”，久而久之就对学习英语望而却步，更别提开口说英语了。另一个就是虽有一定的英文基础，但是却对专业的餐饮服务英语不甚了解，不能在工作中运用自如。其实，服务员想要学好英语、用好英语并不难，关键的是要掌握行之有效的方法。这就是先模仿，再实践。

本书正是按照这种方法进行编写的。第一部分归纳了“餐饮服务基础用语100句”，这是餐饮服务人员日常工作英文应对的基础。掌握这100句，就至少可以解决“开口”的问题了。本书的核心内容“经典对话”和“常用句型百宝箱”满足了从业人员进一步学习的需要：“经典对话”真实再现了餐厅中常常出现的各种情景，读者可以通过实例对照模仿和学习如何应对服务实践中遇到的问题，在较短的时间内就可以轻松上手，让难题迎刃而解；“常用句型百宝箱”里共归纳总结了1000多个句子，内容涉及餐饮服务的各个环节中可能出现的情况。读者可根据工作中遇到的实际情况稍做变换就可以使用，简单易学。另外，各章节开头部分的专业知识介绍可以丰富读者的餐饮行业知识和提高对餐饮企业运作的认识。“知识加油站”则总结了服务中的小技巧，这些是帮助从业人员做个聪明的好员工的前提。本书正文后面还列有13个附录，



内容涉及了餐饮服务中常用的词汇、常见的中西餐菜单、酒水知识以及餐厅服务员应该了解的关于不同国家和少数民族的饮食喜好和禁忌等知识，方便读者查询对照。

本书的特点是：①**实用**。从餐饮服务现场收集素材进行整理、归纳和提高。易于模仿，很多句子可以照搬使用。②**易学**。英语教学与餐饮专业知识相结合，方便自学提高。③**专业**。根据餐饮工作实际编写，涵盖餐饮服务的各个环节。④**有趣味**。不是简单的背书，每一章节都设置了大量模拟真实场景的对话和常用的句型、单词，全部中英文对照，语言通俗流畅，生动活泼。

本书既可作为涉外餐饮行业一线员工的培训和自学教材，也可作为餐饮企业管理者的参考书籍。

本书在编写过程中得到了广东商学院旅游与环境学院的鼎力支持，在此表示衷心的感谢！

餐饮行业是一个充满活力的行业，发展迅速，每天都有新的变化，囿于此，本书还需要在实践的检验中不断修正和提高。限于水平，书中欠缺在所难免，敬请广大读者不吝指正。

编 者

2005年12月于广东商学院



Contents

目 录

Part I Basic Knowledge of Food & Beverage Industry

餐饮业基础知识	1
---------------	---

Chapter 1 Brief Introduction of F & B Industry 认识餐饮行业

Unit 1 F & B Industry and Production 餐饮业和餐饮产品	3
---	---

Unit 2 Organization Structure of F & B Enterprise 餐饮企业的组织结构	5
---	---

Chapter 2 Basic Knowledge of F & B Service 餐饮服务基础

Unit 1 Ten Basic Rules 餐饮服务基本守则 10 条	10
--	----

Unit 2 100 Common Expressions 餐饮服务基础用语 100 句	11
--	----

Part II F & B Service 餐饮服务

Chapter 1 Reservation 预订服务

Chapter 2 Greeting & Farewell 迎送宾客

Chapter 3 Taking Orders 点菜服务

Unit 1 At a Chinese Restaurant 在中餐厅	42
---	----

Unit 2 At a Western Restaurant 在西餐厅	48
---	----

Chapter 4 Beverage Service 酒水服务

Unit 1 Introducing & Recommending Beverages 推介酒水	60
--	----

Unit 2 Bar Service 酒吧服务	69
-------------------------------	----



Chapter 5	Serving at the Dinner	席间服务	77
Unit 1	At the Chinese Restaurant	中餐服务	78
Unit 2	At the Western Restaurant	西餐服务	83
Chapter 6	Banquet Service	宴会服务	93
Chapter 7	Settling the Bills	结账服务	107
Chapter 8	Handling Complaints	处理投诉	121
Appendix	附录		133
Appendix 1	Dinning Room Utensils and Tableware	餐厅用具名称	134
Appendix 2	Cookery Vocabulary	烹饪常用词汇	138
Appendix 3	Chinese Staple Food and Pastry	中餐主食及点心	141
Appendix 4	Western Staple Food and Dessert	西餐主食及甜品	143
Appendix 5	Drinks	酒水饮料	145
Appendix 6	Fruit and Vegetables	蔬菜水果	147
Appendix 7	Chinese Food Menu	中餐菜单	150
Appendix 8	Western Food Menu	西餐菜单	153
Appendix 9	Basic Knowledge of Drinks	酒水知识基础	156
Appendix 10	20 Popular Cocktails	常见鸡尾酒 20 款	159
Appendix 11	Diets Forbids, Preferences and Etiquettes of Main Guest Countries	我国主要客源国的饮食禁忌、偏好与礼节	161
Appendix 12	Diets Forbids and Preferences of Main Minorities	我国主要少数民族的饮食喜好和禁忌	163
Appendix 13	Main Festivals	中西方重要传统节日	164



Part I

Basic Knowledge of Food &

Beverage Industry

餐 饮 业 基 础 知 识



Chapter 1

Brief Introduction of F & B Industry

认识餐饮行业

Unit 1**F & B Industry and Production****餐饮业和餐饮产品****一、话说餐饮业**

俗话说“民以食为天(Food is the God of civilians.)”，饮食是人们日常生活中的一个组成部分。当社会生产非常简单的时候，人们就自己为自己做食物。但是随着社会生产进步，忙于生产劳动的人们常常顾不上自己的餐食，于是就出现了一些专门为他人生产食物，以满足人们饱腹需要的行业。这种食物的供应形式就是餐饮业的雏形(rudiment)。

早期的餐饮业供应形式是非常简单的，有的是挑担上街叫卖，有的是在路边摆些炊具和板凳木桌，早上摆，晚上收。好一点的有个凉棚或简陋店铺，可为顾客遮阳挡雨。据记载，商朝时期在人群集中的“市”出现了一些专门经营面饭的摊档和店铺，还有专门卖酒兼下酒菜的“酒保”。随着社会物质的日渐丰富和饮食需求的日益提高，餐饮业也开始逐步发展起来。隋唐时期，餐饮业呈现一派繁荣景象，餐馆中开始有了堂、厨、柜的分工，规模较大的“酒楼”、“酒家”遍布长安、洛阳等大都市。古语“集四海之珍奇皆归市易，会寰区之异味悉在庖厨”道出了宋朝餐饮业的繁荣。到清代，中国餐饮业渐臻成熟，创造出了“集名饌佳肴一炉，聚礼仪程式一体”的“满汉全席(The Delicacy of China / The Manchu-Han Banquet)”。现在的餐饮企业不仅供应的食物丰富多样，而且环境舒适优美，不但能为人们提供日常生活的饮食，还能满足人们社会交往、休闲享受的需要。

与其他行业比较，餐饮业有一些显著的基本特征。餐饮业的发展依赖于社会经济和旅游业的发展。社会经济发展形势越好，商业交往和外出就餐就会越多，对餐饮消费的需求就会越大。旅游的六大要素是吃、住、行、游、购、娱。作为吃的提供者，餐饮业的发展规模和速度必定与旅游的发展规模和速度息息相关。

“进门皆是客”，餐饮业服务于任何有饮食需求的消费者。不同的地域、不同的国家、不同的地区或不同的民族，由于地理、气候、物产以及发展历史的不同，形成了不同的饮食习惯和嗜好。如果细细品味餐饮产品，你就会发现餐饮产品蕴含着丰富的文化内涵。

人们的饮食生活规律使餐饮业经营活动和生产呈现时忙时闲的特点。餐饮业经营

活动会受季节、天气、节庆、民俗、社会等因素的影响, 餐饮企业一年经营 365 天, 大家放假休息的节假日便是餐饮业最繁忙的时候。

餐饮业是融生产加工、销售和服务为一体的行业。餐饮企业购买原材料, 组织加工生产, 制成饮食品, 在自己的场所里销售给顾客, 在顾客进餐的同时提供相应的服务, 这就是餐饮企业的整个生产服务过程。

二、餐饮企业的分类

1. 根据餐饮产品的特点, 国内常见的餐饮企业类型有:

(1) 供应中式菜点或筵席菜点的**酒家、酒楼 (Gourmet Restaurant)**。它们的规模一般较大, 装修比较有特色, 菜点也比较精美, 服务很周全。

(2) 供应标准化食品的**快餐厅 (Fast-food Restaurant)**。它的规模一般不大, 但是装修讲究, 环境颜色都较为鲜艳, 食品供应较快, 但服务相对简单。包括路边饭店、车上就餐的餐馆 (Drive-in Restaurant)。

(3) 供应西式菜点的**西餐厅 (Western Restaurant)**。提供西式餐点, 环境具有西式风格, 灯光较暗, 有浪漫的情调。进餐时按西方的习惯。

(4) 供应有限菜点品种的**饭堂业 (Canteen)**。

(5) 能满足消费者的休闲需要, 供应茶水、饮料和风味小吃的**茶餐厅 (Café / Coffee Shop)**。

(6) 供应饮料、酒类和西式点心的**酒吧 (Bar / Pub)**。

(7) 专营单个或有限个风味小吃为主的**风味店 (Specialty Restaurant)**, 包括小食店、云吞面店、粥店(城)、肠粉店、汤品店、甜品店等等。

(8) 将饮食和特定装饰、娱乐活动等联系起来的具有特定文化主题的**主题餐厅 (Theme Restaurant)**, 如球迷餐厅、海洋餐厅等。

2. 按照服务形式, 可以分为:

(1) **餐桌服务式餐厅 (Table Service Restaurant)**。在此类餐馆, 顾客由服务员引入席就座, 由服务员向客人提供上菜和侍膳服务。

(2) **柜台服务式餐厅 (Counter Service Restaurant)**。此类餐厅厨房对外开放, 厨房前设有柜台及座椅, 柜台可以作餐桌使用。特点是供餐迅速, 且让客人亲眼看到菜肴的制作过程。

(3) **自助服务式餐厅 (Self-service Restaurant)**。在这种餐厅里, 食物陈列在柜台上, 客人自我服务。目前, 自助式服务发展出许多新的形式, 如自助火锅餐厅 (Self-service Hot Pot Restaurant), 由客人自己选料, 自行烹饪; 餐饮超市 (Supermarket Restaurant), 借鉴零售业中超市的布局原理, 即将成品、半成品开架陈列, 由顾客自

