



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
新标准高职高专公共英语系列教材
VOCATIONAL COLLEGE ENGLISH

酒店英语

行业英语系列

HOTEL MATTERS

作者 Steffi Feldhaus
改编 吴云

教师用书
TEACHER'S BOOK





普通高等教育“十一五”国家级规划教材
新标准高职高专公共英语系列教材
VOCATIONAL COLLEGE ENGLISH

酒店英语

行业英语系列

教师用书
TEACHER'S BOOK

HOTEL MATTERS

作者 Steffi Feldhaus
改编 吴云



图书在版编目(CIP)数据

酒店英语(教师用书)/吴云改编.

—上海:上海外语教育出版社,2009

(新标准高职高专公共英语系列教材·行业英语系列)

ISBN 978-7-5446-1383-5

I. 酒… II. 吴… III. 酒店—英语—高等学校:

技术学校—教学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第132733号

© Cornelsen Verlag GmbH & Co. OHG, Berlin 2007

Published by arrangement with Cornelsen Verlag GmbH & Co. OHG.

Licensed for distribution and sale in China only.

本书由康乃馨出版社授权上海外语教育出版社出版。

仅供在中华人民共和国境内销售。

图字: 09-2008-478

在本书的改编过程中,史静担任了原书德文部分的翻译。

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编: 200083

电 话: 021-65425300 (总机)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网 址: <http://www.sflep.com.cn> <http://www.sflep.com>

责任编辑: 刘 芯

印 刷: 上海江杨印刷厂

经 销: 新华书店上海发行所

开 本: 700×1000 1/16 印张 9.75 字数 219千字

版 次: 2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

印 数: 2 100 册

书 号: ISBN 978-7-5446-1383-5 / H · 0558

定 价: 19.00 元

本版图书如有印装质量问题,可向本社调换

“新标准高职高专公共英语系列教材·行业英语系列”
专家委员会

主 任： 刘黛琳(中央广播电视大学)

委 员(按姓氏笔画排序):

- 毛立群 (上海海事大学)
王振芳 (湖南广播电视大学)
伍忠杰 (电子科技大学)
刘一平 (浙江经济职业技术学院)
孙佩君 (华东师范大学职业技术学院)
余 琳 (黄冈职业技术学院)
吴 云 (上海旅游高等专科学校)
吴 朋 (上海对外贸易学院)
肖新元 (武汉软件工程职业学院)
范建华 (江苏泰州师范高等专科学校)
柳吉良 (成都电子机械高等专科学校)
胡燕平 (重庆医科大学)
赵春芳 (南昌理工学院)
晨梅梅 (南京大学)

高等职业教育贯彻以服务为宗旨、以就业为导向的办学方针，培养的人才需最大限度地符合未来职业的要求。高职高专公共英语教学必须明确这一定位，为高职人才培养的总目标服务。高职高专公共英语教学改革也应该尝试能够体现这一教学改革目标的探索与实践，以职业岗位要求为依据，开展有针对性的教育，以强化高职高专公共英语教学的实用性、职业性特征。正在研讨的《高等职业教育英语课程教学要求》已体现了这一改革思路，将行业英语的教学纳入了高职高专公共英语教学的内容。然而高职高专公共英语教学应如何与行业相结合，这仍是一个值得我们思考和探讨的问题。“新标准高职高专公共英语系列教材·行业英语系列”不仅为这个问题给出了一个科学、合理的解决方案，也为行业英语教材的建设提供了一个优秀的范本。

细致是该系列教材最难能可贵之处。无论是对所涉及行业中需要使用英语进行工作的情景以及各种情景下常用的句型、词汇、专业术语，还是对国际交往中最容易引发沟通障碍的文化差异以及由于缺乏了解可能引起的商务礼仪失误，该系列教材都作了细致入微的介绍与分析。这使教材在选材、学习量及活动的设计上都极具科学性和针对性，既不是闭门造车，也不是眉毛胡子一把抓。同样的细致也体现在其内容的编排上。举个例子，我们很多教材中的口语练习往往失于空泛，学生无话可说，或有话说不出，而该系列教材中的口语练习场景真实、要求具体、引导详细、循循善诱，很容易激发学生想说英语的欲望。此外，该系列教材很注重语言的循环呈现，同样的句型、词汇和交际功能往往能在不同形式的练习中得到反复操练、不断深化，这将大大提高学习的有效性。每单元的各板块不是生硬的堆砌，而是既相互独立又前后连贯。对于行业英语教材来说，板块之间的这种独立性给教学留下了选择的空间，而这种连贯性则非常有助于引导学生进入教材设定的行业角色。该系列教材图文并茂，设计堪称精致，但真正的精致还在于其细致、认真、科学、严谨的内容编排。

实用是这套教材最突出的特点。书中选取的素材完全是来自真

实工作场景下的真实语言材料，包括电话交谈、面谈、公司对外宣传资料、公司对内工作文书等职场内容，几乎涵盖了从业者日常工作的方方面面。书中还设计了大量模拟真实工作任务的练习，努力让学生进入从业者的角色，训练用英语处理业务的能力。这些真实的语言材料和训练把实际工作场景带入了课堂，学生学到的就是他们在未来工作中要面对的，使学以致用原则真正落到了实处。

高职高专英语教育强调以实用为主，以培养职业能力为目标，这就需要我们的教学反映学生未来实际工作的需要，提高学生的就业能力。该系列教材以细致的行业需求分析为基础，以科学严谨的内容编排为特点，着力培养学生用英语进行工作的能力，融“教、学、做”为一体，充分体现了高职高专英语教学改革的方向。相信它的出版不仅会使广大英语学习者受益，也将为探索我国高职高专英语教育如何加强职业能力的培养拓展思路。

刘黛琳 教授

教育部高等学校高职高专英语类专业
教学指导委员会主任委员

《酒店英语》的主要使用对象是酒店和餐饮专业人士，尤其适合职业学校相关专业的学生使用，还适用于企业在岗员工培训。另外，有志于从事酒店和餐饮行业以及涉外工作的人，亦可使用本书。

《酒店英语》教师用书旨在简化学生用书的内容，使教学过程更加生动有趣。教师用书的具体目标为：

- 使各单元的素材更加引人入胜、通俗易懂；
- 给出开展练习的方法；
- 给出学生用书中所有练习的答案及解题要点；
- 提供相关补充练习；
- 提供酒店与餐饮行业的相关知识；
- 为课程的准备提供更多背景知识、多媒体使用建议和小窍门。

为了实现上述目标，教师用书除学生用书的练习答案以及提示之外，还包括以下内容：

单元目标

描述每单元的学习重点和难点。

教学导入建议

学生用书每单元都有一项入门练习 **Starter**，大多为两人搭档或小组练习，教师用书为部分单元的 **Starter** 练习提供了教学导入建议，利用图片或其他有趣的方式吸引学生的注意力，使学生们能够精神集中地进入该单元的主题。

Supplementary exercise

以学生用书中某部分的主题为中心，配置一些补充练习，以加深学生对该部分知识的掌握，并尽可能满足小组练习的需要。

Professional tips

Professional tips 提供了一些重要的概念和背景知识, 还包括学生可能遇到的专业问题, 同时对一些可能出现的语言和专业“陷阱”进行解释。教师可以将这些内容印发给学生, 以便他们在各个单元的练习中不仅学到语言知识, 而且学到专业知识。

对话练习

学生用书每个单元的第二个练习是工作对话, 并配有听力理解练习和阅读理解练习。经常做听力理解练习是十分有必要的, 因为酒店和餐馆的工作都是建立在与客人口头交流的基础之上的。录音脚本出现在学生用书上, 可以让学生在听力理解练习之余进行朗读。根据学生的水平, 可以让学生在第一次听对话的同时小声朗读, 还可以先作听力练习, 然后朗读。注意引导学生带着问题去读。

这些对话均适合学生分角色朗读。可以首先根据对话中说话者的人数组成若干个小组让学生进行练习。至于学生自由对话练习, 则出现在 **zigzag dialogue** 中。这类练习都模拟实际工作场景下的交流。

Zigzag dialogues

这种类型的练习其实是对学生用书中每个单元学过的对话材料进行复习和巩固。在有些单元, **zigzag dialogue** 出现在听力练习之后, 教师可以用投影仪将录音脚本显示出来, 或让学生看书中的录音脚本, 以便更好地进行对话练习。

教师还要注意让学生在练习过程中交换角色, 或者允许学生对对话进行一些改动, 加入一些自由发挥的元素, 并使用一些简单的道具。

Pairwork files

Pairwork 练习是训练口头表达流畅性的练习。练习的相关材料没有出现在学生用书每单元的相应位置, 而是放在了学生用书的后面。这样编排的目的是让角色 A 和 B 不能随便看到对方的对话内容。

有些 **pairwork files** 是按照角色互换来设计的, 也就是说, 角色 A1 是对员工角色的说明, 角色 A2 是对客人角色的说明, 而有些 **files** 就只包含一个角色。

在做 **pairwork** 练习之前, 教师应该向学生仔细讲解这种练习的模式, 以便达到最佳练习效果。同样重要的是, 将角色 A、B 区分开, 比如坐在左边的学生总是 A 角色, 坐在右边的学生总是 B 角色, 等等。

从一开始就提醒学生不要“作弊”, 也就是说, 在分角色对话之前不要和搭档用汉语交流, 或遇到困难就直接去查看对方的 **file**, 这都是不可取的。学生们应该把这个练习当作一次很有价值的模拟训练, 它可以锻炼学生的反应能力。在准备该练习时, 学生应该记下关键词, 而不是事先把对话部分完整地写下来。

Advanced materials

学习补充阅读材料时，学生的疑问应该由其他学生用英语来解释，教师最好不要干预。阅读文章后面配有理解练习和讨论题，供学生加深理解，检验学习成果。

在课堂教学中，教师可以使用一些课堂游戏。

Memory (记忆游戏)

记忆游戏重在激发学生的兴趣和活力，可以组队，可以用不同的方式进行，如用图片进行汉语与英语单词的配对、英语动词和适当时态的转换等。

在课堂上玩记忆游戏时建议为每张卡片准备好答案（如，正面写英语，反面写汉语），并要求学生在不能确定答案时再翻看。

卡片游戏有很多种玩法，比如第一个学生从卡片堆里抽出一张卡片，如果他能用自已的话解释卡片上的内容，那么他就可以收下这张卡片，然后继续抽下一张。如果无法解释卡片上的内容，这个机会就让给了下一位同学。如果没有人知道答案，那么大家可以看答案，然后把卡片放回到卡片堆里。最后拿到最多卡片的同学赢得比赛。

卡片游戏还可以2对2小组对抗的形式展开。小组成员向各自的搭档解释他手中的卡片上的内容，允许每张卡片有30秒的解释时间。如果他的搭档能够据此猜出卡片上的内容，那该小组就可以获得这张卡片。然后由第二组抽取卡片并进行解释，同样是每张卡片30秒钟的解释时间。最后获得卡片最多的小组获胜。

网络媒体

对于水平比较好的班级，教师可以向其推荐一些媒体或网络英文文章。文章中可能有很多专业术语，学生可能需要查词典。一般来说，这种专业文章比较难懂，不过阅读时，学生不需要弄懂每个细节、每个句子。

希望通过《酒店英语》的学习，学员能真正获得用英语进行工作的能力。

Contents

Unit 1

General enquiries 1

Unit 2

The first day 15

Unit 3

Taking a booking 29

Unit 4

Receiving a guest 43

Unit 5

Helping guests, 1 55

Unit 6

Helping guests, 2 63

Unit 7

Serving drinks 73

Unit 8

On the menu 83

Unit 9

Dealing with complaints and problems 95

Unit 10

Payment and check-outs 109

Unit 11

Planning a function 119

Unit 12

Applying for a job 129

Appendix

Word spider 143

单元目标

通过本单元的学习，学生应基本能够回答客人关于酒店与餐馆的咨询，能够描述酒店与餐馆的方位、内部装饰风格、服务、菜单等。与客人交流，礼貌是最基本和最重要的，学生要掌握礼貌的沟通方式，能够灵活运用礼貌用语与客人交谈。

教学导入建议

教师应建议学生不要急于一时全部掌握有关酒店设施的术语，可以先利用汉语来学习这些单词，然后教师可以用英语来解释这些术语，并板书在黑板上。

1. 教师可这样导入课文：准备两张幻灯片，一张 country house hotel 的图片，一张 seaside/resort hotel 的图片，然后教师用下面的问题来引出本单元：
 - 1) Compare a country house hotel with a seaside hotel. What differences would you expect?
 - 2) What are the main differences between these two hotels?
 - 3) Where are they situated?
 - 4) What does the interior look like, do you think?
 - 5) Which one will be more expensive?
 - 6) What types of guests will most probably book the first/second hotel? (Families? Business people? Elderly people? Why/why not?)
 - 7) Which one would you like to work at most? Why?
 - 8) Imagine you work at the reception of either a spa (水廊/温泉饭店) or a luxury hotel: What will callers ask you?
2. 通过 hotel facilities and special services 的 word spider 游戏入门。word spider 游戏很适合对某个专业领域的词汇进行总结和记忆。学生可以以个人或者搭档的方式玩 word spider 游戏，最后把词汇汇总并抄写到黑板上。
 教师可以在课堂上对 word spider 游戏进行一些说明。word spider 游戏并不要求完备，它更多是作为对学习专业词汇的一种刺激。由于学生的基

础知识和实践经验不同, 所以总结出来的 facilities and services 词汇也会有很大的不同。

可参考第 143 页的 word spider。

Professional tips

Professional tips

1. 没有餐饮部门的酒店(即只提供客房和早餐, 没有专门的餐饮部的酒店), 英语中叫做 bed-and-breakfast hotel, 简称 B&B, 在中国多指家庭式小旅馆或按“床位连早餐”计价的商务酒店。
2. Wi-Fi access = 无线高保真上网。无线网络在英语中的缩写为: Wi-Fi = wireless fidelity = wireless Internet。该词是由 hi-fi (高保真音响) 类比而来的。这种客房设施在中国高星级酒店常见。一般酒店都提供客房内的 Internet access 或 Internet hookup (上网接口), 有的酒店还提供 technology butler (技术管家) 服务, 主要解决客人上网或电子设备方面的问题。
3. wireless hotspot = 免费无线上网区。这是在酒店里专设的一个区域, 如在酒店大堂吧。客人可以在那里使用自己的笔记本电脑或蓝牙耳机无线上网。
4. 对于英语国家的人来说, toilet 是比较粗鲁的说法, 建议使用 bathroom, restroom 或者 washroom。飞机上的厕所称为 lavatory。
5. 美国人称电梯为 elevator, 英国人称之为 lift。
6. function = party, usually when a group of people gather for a meal. 酒店里的 function room 可以根据需要作各种用途, 不仅仅用于宴会。

page 6

1 Starter

- A. 教师给出图片中的关键词汇, 如图片 5: cycling machines, 图片 8: monitor, keyboard, 要求学生根据所给词汇描述其中一幅或者几幅图片。

Answer key

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. tennis courts | 6. en suite bathroom |
| 2. conference room | 7. laundry service |
| 3. swimming pool | 8. Wi-Fi access |
| 4. beauty salon | 9. air conditioning |
| 5. fitness centre | |

- B. 教师帮助学生了解所有的酒店类型。这个练习可以作为家庭作业。下面是一些酒店的定义：

business hotel 商务酒店	This type of hotel is usually situated in the town centre. It offers accommodation and facilities for traveling businessmen who stay for a couple of nights only.
luxury hotel 豪华酒店	Usually a five-star hotel which offers services, equipment and facilities of the highest standard.
resort hotel 度假酒店 / 度假村	A hotel that is usually situated in places where tourists like to go (at the seaside, in the mountains, etc.). Most of the guests are there on holiday and stay for a longer period (e.g. for a week or longer).
small, family-run hotel 家庭旅馆	Similar to a “bed-and-breakfast” (B&B), usually with reasonable prices and limited facilities.
motel 汽车酒店	A hotel with a large car park and other services for motorists. It is often situated next to a motorway or large road.
sports hotel 体育酒店	A hotel that offers all types of sports facilities, for example, tennis courts, golf course, fitness centre, etc.
conference hotel 会议酒店	A hotel with facilities for large meetings and conferences. It usually has a lecture theatre and banquet rooms for large and small groups. Guests often stay there only for a few nights. They are similar to business hotels, but are usually larger and sometimes situated on the outskirts of towns.
country house hotel 乡村旅店	A hotel that is situated in pleasant countryside scenery. The rooms are comfortable but not luxurious. The guests may be people who want to relax in a quiet place.
airport hotel 机场酒店	A hotel that is situated near an airport. The guests may be airline staff or people travelling by air who only stay for one night.
guest house 招待所	A hotel that offers low-price accommodation (often only a few rooms) for holidaymakers or for long-stay guests.

(To be continued)

hostel 青年旅馆	A hotel with lower prices and often with shared rooms. It usually offers sleeping facilities and breakfast service only.
spa hotel 温泉酒店	A hotel that offers special treatments for people with ailments and diseases or for guests who have to recover from severe illnesses.

Answer key
Answer key

Answer key

1. conference room, air conditioning, Wi-Fi access, en suite bathroom
2. all facilities
3. swimming pool, en suite bathroom
4. en suite bathroom
5. en suite bathroom, air conditioning
6. tennis courts, swimming pool, fitness centre, en suite bathroom, beauty salon

page 7

2 A telephone enquiry

让学生听或者读对话。听这段对话的时候，学生不能同时阅读对话的内容。最后教师可以提出一个整体性的问题，如：Which facilities does the hotel offer? 或者 Which facilities does the guest require?

学生阅读对话，教师对课文进行提问。开始练习 3 之前，向学生讲解部分生词。

教师总结 disabled facilities，如：rooms with disabled facilities (残疾人房)，grab rail (扶手)，wheelchair access (轮椅通道)，wheelchair ramp (供轮椅上下的斜坡)，elevator for the disabled (残疾人电梯)，等等。

Answer key

1. The hotel has three double rooms with disabled facilities on the ground floor. The showers have grab rails. There are disabled toilets near the lobby. The restaurant has disabled access, and there's a wheelchair ramp at the entrance.
2. The hotel can accommodate six disabled guests.
3. Room service is not available from midnight until six a.m.

4. Guests can go to the Internet café in the lobby to send emails.
5. Five guests can use the Internet at the same time.
6. Guests can park in the car park next to the hotel.

Professional tips

酒店客房的分类方法有很多种。按房间内床位数量与大小来分,有以下房型:

房型	房内床位数	每间可容纳客人数
单人房 (single)	1	1
双人对床房 (twin)	2	2
双人房 (double)	1	2
套房 (suite)	房内分两个区: 卧室和休息室。套房卧室内放置一张大双人床。	

按房内装修程度可分为:

普通单人房

(standard single)

普通双人房

(standard double)

普通双人对床房

(standard twin)

普通套房

(standard suite)

高级单人房

(superior single)

高级双人房

(superior double)

高级双人对床房

(superior twin)

高级套房

(superior suite)

豪华单人房

(deluxe single)

豪华双人房

(deluxe double)

豪华双人对床房

(deluxe twin)

豪华套房

(deluxe suite)

Words and expressions

1. **reception** *n.* 接待, 招待会

e.g. A reception was held in honor of the new director.

举行了招待会欢迎新上任的主任。

They gave the Prime Minister a cool reception.

他们很冷淡地接待了首相。

2. **facility** *n.* 设施, 设备, 服务

e.g. The hotel has its own pool and leisure facilities.

这家酒店有自己的泳池和休闲设施。

A free bus to the airport is a facility offered only by this hotel.

只有这家酒店提供去机场的免费巴士。

3. **disability** *n.* 残疾

e.g. Almost all hotels offer rooms for people with disabilities.

几乎所有酒店都有残疾人专用设施。

After the accident, he tried very hard to cope with his disability.

事故之后,他花了很大力气学会应付自己的残障。

4. **access** *n.* 通路,进入的方法

e.g. We're trying to improve access for disabled visitors.

我们正试图改善残疾游客专用通道。

Access to the restrooms is through the corridor.

去卫生间要通过走廊。

5. **ramp** *n.* 斜坡,坡道

e.g. Ramps are needed at exits and entrances for wheelchair users.

入口和出口处要有斜坡,以便使用轮椅的人通过。

After the ramp, the road veered to the right abruptly.

下了坡之后,路突然拐向右边。

6. **available** *a.* 可用的,有效的,空闲的

e.g. Do you have a room available?

你们有空房间吗?

Mr Wang is not available for the moment.

王先生现在不在/没空。

Text analysis

1. Seashore Hotel. Good morning. Saskia speaking. How can I help you? (L. 1)

1) 海景酒店。早上好。我是 Saskia。有什么可以为您效劳的吗?

Saskia speaking 是电话用语 This is Saskia speaking 的缩略形式。类似的说法还有: This is Saskia, 以及 Speaking 等,但 Speaking 不符合酒店接待用语要求。

How can I help you? 是酒店常用的礼貌用语。注意不要用 Can I help you? 或者 What can I do for you? 等礼貌程度欠佳的语句。

2. That's fine, Mr Fletcher. (L. 3) 没问题, Fletcher 先生。

若是知道了客人的姓名,就应尽量用姓名称呼,不要用 sir 或 madam。

3. Room service is available from six a.m. to midnight. (L. 11) 客房送餐服务时间为早上6点到午夜。

有许多酒店术语不可望文生义,比如这里,room service 不是客房服务,而是“客房送餐、房内用餐服务”的意思。housekeeping service 才是“客房服务”的意思。

4. You're welcome, Mr Fletcher. Goodbye. (L. 19) 不用客气, Fletcher 先生。再见。

日常生活中回答感谢的客套语有 That's all right, Not at all, 等等。但在酒店服务的场景中, 通常要使用更礼貌的说法, 如: You're welcome, I'm always at your service, My pleasure 等。

page 7

3 Working with words

Answer key

Answer key

1. How can I help you, sir?
2. Thanks very much for your help.
3. What would you like to know?
4. Is there anything else I can help you with?
5. I'm afraid not.
6. You're welcome.

page 8

4 Polite responses

Answer key

Supplementary exercise

Answer key

1. No, I'm afraid there isn't.
2. Yes, it does.
3. No, we don't. Sorry about that.
4. Yes, there is.
5. Yes, I do.
6. No, I'm afraid they don't.

Answer key

Supplementary exercise

Supplementary exercise

在讲解完上述练习以后, 教师可补充一个练习, 这个练习可以巩固语言结构, 加深学生对酒店中各种 facilities 的印象。练习方法如下:

教师与一个学生对话: Imagine you work at Seashore Hotel. There are people calling to ask questions about your hotel. So, does your hotel have a swimming pool?

学生回答后, 教师让该学生扮演客人的角色, 向另一个学生提问, 以此类推。