

新世界  
NEW WORLD



全国高职高专院校规划教材·旅游英语专业

Hotel English

Reference Book

饭店英语

辅导用书

姜丽 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

新世界  
NEW WORLD

全国高职高专院校规划教材·旅游英语专业



# 饭店英语 辅导用书

主编 姜 丽  
编者 高海燕 王 薇 王燕蕙  
杨 晨 李琳琳

对外经济贸易大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

饭店英语辅导用书/姜丽主编. —北京: 对外经济贸易  
大学出版社, 2009

新世界全国高职高专院校规划教材. 旅游英语专业  
ISBN 978-7-81134-365-6

I. 饭… II. 姜… III. 饭店-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 048944 号

© 2009 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 饭店英语辅导用书

姜 丽 主编

责任编辑: 胡小平

---

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街10号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

---

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 9印张 208千字

2009年5月北京第1版 2009年5月第1次印刷

---

ISBN 978-7-81134-365-6

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 14.00 元

# 出版说明

“新世界全国高职高专院校规划教材·旅游英语专业”是由对外经济贸易大学出版社与北京联合大学旅游学院、天津对外经济贸易职业学院、山东外贸职业学院等院校联合打造的旅游英语专业教材。

本系列教材符合国家对高职教育的指导思想及原则，目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位，其基础理论教学以应用为目的、够用为尺度、就业为导向；教材强调应用性和实用性，符合高职高专教育的特点，既能满足学科教育又能满足职业资格教育的“双证书”（毕业证和技术等级证）教学的需要。本套教材编写始终贯彻旅游英语教学的基本思路：将英语听说读写译技能与旅游知识有机融合，使学生在掌握旅游专业知识的同时提高英语语言技能，造就学生“两条腿走路”的本领，培养以旅游知识为底蕴、语言技能为依托的新时代复合型、实用型人才。

本套教材包括《旅游英语》、《饭店英语》、《英文报刊文章选读》、《口译教程》、《英语国家旅游文化》等。作者来自北京联合大学旅游学院、天津对外经济贸易职业学院、山东外贸职业学院。他们都是本专业的“双师型”名师，不仅具有丰富的旅游英语教学经验，而且具有本专业中级以上职称、旅游第一线工作经历，这是本套教材编写质量的重要保证。

对外经济贸易大学出版社

2008年10月

# 前 言

随着开放性世界经济体系的席卷而来，以及中国加入世贸组织后，中国的饭店业迎来了新的挑战及发展机遇。

《饭店英语》的编写侧重听、说，兼顾读、写、译，在遵循了交际教学的原则的基础上，旨在培养和提高学生的会话能力和语言应用能力。全书共分为六章二十个单元：大堂服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务、商务中心及出行。每个单元大致可分为语音练习、背景介绍、情景对话及口语练习等几部分。语音练习涵盖范围广泛，不仅包括英语中常见发音错误纠正，还浓缩了相关单元最常见、最有用的句子，要求学生跟读录音、纠正发音错误、以便更好地与外宾交流沟通。“情景对话”包括两至三段对话，全真模拟实际工作场景，使学生犹如“身临其境”，从而提高教学效果及学生掌握程度。各章配套练习也有助于提高学生的动脑及实践能力。

本教材适用于高职院校饭店管理专业学生、饭店从业人员及饭店英语学习爱好者使用。

高海燕老师担任第二至第五单元的编写，王薇老师担任第六、七、八、九单元的编写，王燕蕙老师担任第十至十二单元的编写，李琳琳老师担任第十六至十九单元的编写，杨晨老师担任第十三至十五单元的编写，以及共同编写的第一单元。辅导用书仅供学习者参考。

本书在编写中会有不当或疏漏之处，希望广大使用者批评指正。

编者  
2009年5月

# Contents

<b>Part I At the Front Office</b> .....	(1)
Unit 1 Room Reservation .....	(3)
Unit 2 Reception and Check-in .....	(8)
Unit 3 Operator .....	(13)
Unit 4 Front Cashier .....	(19)
Unit 5 Check-out .....	(26)
<b>Part II Housekeeping</b> .....	(33)
Unit 6 Guiding Guests to Their Rooms .....	(35)
Unit 7 Room Services .....	(42)
Unit 8 Miscellaneous Services .....	(49)
Unit 9 Complaints and Claims .....	(55)
<b>Part III Catering</b> .....	(61)
Unit 10 Booking a Table .....	(63)
Unit 11 Food and Beverage .....	(69)
Unit 12 Paying the Bill .....	(78)
<b>Part IV Recreation Center</b> .....	(85)
Unit 13 Entertainment .....	(87)
Unit 14 Sports .....	(93)
Unit 15 In a Beauty Salon .....	(98)
<b>Part V Business Center</b> .....	(103)
Unit 16 Conference .....	(105)
Unit 17 Facilities .....	(110)
Unit 18 Formal Banquet .....	(115)
<b>Part VI Going-out</b> .....	(121)
Unit 19 Shopping .....	(123)
Unit 20 Sightseeing .....	(128)



*Part I*

---

---

# **At the Front Office**





# Unit 1

---

## Room Reservation

### 背景知识介绍

#### Sheraton® 喜来登大酒店

The origins of Sheraton date back to 1937 when the company's founders, Earnest Henderson and Robert Moore, acquired their first hotel in Springfield, Massachusetts. Within two years, they purchased three hotels in Boston and soon expanded their holdings to include properties from Maine to Florida. At the end of its first decade, Sheraton had proven so popular and had become such a relied-upon brand that it was the first hotel chain to be listed on the New York Stock Exchange.

Sheraton expanded internationally in 1949 with the purchase of two Canadian hotel chains and grew rapidly around the world. The 1960s saw the first Sheraton hotels in Latin America and the Middle East and, by 1965, the 100th Sheraton opened its doors. Sheraton reached a milestone in 1985 as the first international hotel chain to operate a hotel in the People's Republic of China. In April of 1995, Sheraton introduced Four Points by Sheraton Hotels, a new, mid-scale hotel brand offering a full-service hotel experience at a competitive price.

In 1998, Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. acquired Sheraton. One of the leading hotel companies in the world, Starwood's other brands include Sheraton Hotels & Resorts, Four Points by Sheraton Hotels, St. Regis Hotels & Resorts, the Luxury Collection, le Méridien, W Hotels, and Westin Hotels & Resorts.

## I. Discovering Language

The aim of this exercise is to show students that *have* in *have to* is pronounced /hæf/ rather than /hæv/, e. g. I *have* /hæftə/ to go & I *have* a car, and that the *s* in *has* is pronounced /hæs/ rather than /hæz/, e. g. He *has to* /hæstə/ stay here & He *has* /hæz/ six children. The sound changes because *ve* and *s* are followed by the unvoiced consonant /t/.

## II. Introduction

参考译文:

### 预订房间

酒店是公务和休闲旅游的一个重要组成部分,预订房间通常是客人与酒店联系的第一步。

预订房间一般由本人自订或由第三方代订,可以通过电话,也可当面预订。书信这种过去最常见的预定形式已经过时,并且逐渐为更加快捷的、被公认为更加安全的方式如电子邮件、传真所取代。

订房一般通过酒店的前台、预订部或销售部来预订。客人预订房间一般根据自己的需要和爱好选择,也应了解所订房的价格、水准、楼层、窗户的朝向等等。通常而言,房价在旺季时相对较高,在淡季时通常会有折扣。

接到预订请示后,预定员首先检查一下饭店的预定情况,看看在客人指定的日期内店方有没有空房间。如果店方能接受客人的预定,预定员就要填写一份预订单,并把有关情况记录在预定记录中。确认预定是必须的,也是必要的。订房信息如有变更,应提前通知酒店。

随着计算机网络的普及,酒店预订业务的一大发展趋势是建立集酒店、航空及旅行社为一体的网络系统。客人只需要在旅行社、航空公司或酒店的任意一处,就可以把整个旅行都安排好。因此,这一新发展极大地便利了客人的预订手续。

## III. Lead-in Activities

1. Omitted.
2. In reference to Introduction part.
3. In reference to Introduction part.
4. In reference to Introduction part.
5. Yes. Because service is understanding, anticipating and fulfilling needs of customers, and doing it graciously and willingly. Whoever the guest is, he or she must be treated as a VIP. Whatever the reasonable need is, it must be well understood and fulfilled.

## IV. Topic Extension

### 对话 1 电话预订

格林女士(G)致电喜来登酒店。电话铃响了,接待员(R)拿起电话。

- R: 喜来登酒店前台。您有什么需要帮忙的?
- G: 我从天津打来的电话,我想预定一个房间。
- R: 您想预定什么类型的房间? 我们这里有单间、双人间、普通套房及豪华套房。
- G: 我要单间。顺便问一句,我可以要两张床吗? 因为我朋友可能在白天来看我。
- R: 可以。
- G: 两张床会额外收费吗?
- R: 不会。您要阳面的房间还是阴面的房间?
- G: 阳面的。
- R: 打算住多长时间?
- G: 五晚,从五月三号到七号。
- R: 请告诉我您的名字,女士?
- G: 雷切尔·格林,R-A-C-H-E-L G-R-E-E-N.
- R: 谢谢。格林女士,您什么时间到达这里?
- G: 我想是五月三号。
- R: 好,您预定一个五月三号到七号的单间,对吗?
- G: 是的,谢谢。
- R: 另外,请您留下电话号码,好吗?
- G: 好的,022-88713676。
- R: 谢谢您,格林女士,我是莫尼卡,期待着为您服务。

### 对话 2 当面预订

- C: 我想为我朋友格林先生一家预定一套双人房。他们的入住日期为本月 10 号。
- R: 他们打算住多久?
- C: 四天。
- R: 请稍等,我查一下预定记录。我们那天的房间已经全部订出。通常情况下在旺季我们酒店的客房预定率会比较高。也许会有顾客临时取消订房,请您稍后来电查询。
- C: 哦,我朋友想住在市中心的一家酒店,您可不可以推荐一家附近的酒店?
- R: 当然可以,您看喜来登酒店怎么样? 喜来登酒店是五星级酒店,就在市中心。
- C: 那里的双人间每晚多少钱?
- R: 400 元含早餐。
- C: 太好了,你有那里的电话吗?
- R: 抱歉,没有。
- C: 我怎么才能到那里呢?
- R: 您可以乘坐 870 到那里,大概需要 20 分钟,不过在交通高峰期最好早点出发。
- C: 好的,非常感谢。

### 对话 3 确认及取消

C——客人 R——接待员

R: 您好,喜来登酒店。有什么可以帮您做的么?

C: 是的。我是 Andrei Romanov。俄罗斯奥运专家团将于本月底到达,我打电话是为了确认我在贵酒店预定的房间。

R: 您名字的拼写是?

C: A-N-D-R-E-I, 安德烈, R-O-M-A-N-O-V, 罗曼诺夫。

R: 谢谢,请稍等。(查询电脑)您预定了5个双人间,2个单人间和一个套间。时间是从7月25日至8月15日。是这样么?

C: 是的,请帮我核实这几个双人间和单人间在专家们到达时可用。

R: 对不起。您刚刚说的是双人间和单人间么?我们的记录显示,您的预定中还有一个套间。

C: 是的,是这样。但是现在这个套间不需要了。我可以取消它么?

R: 当然。我帮您修改。(修改预定)好了。罗曼诺夫先生,你的新预定是为俄罗斯奥运专家团预定5套双人间和2个单人间,时间为7月25日至8月15日,是这样么?

C: 没错!

R: 我会帮您确保您所需要的房间会按照您的要求准备好。

C: 好的!非常感谢。很抱歉占用了你这么多时间。

R: 没关系,先生。还有什么我可以为您做的么?

C: 没有了,谢谢。

R: 那么我们7月25日见。

C: 好的,再见。

## V. Oral Time

### 1. Act it out

#### Situation A:

Louise (L): I'd like to book a deluxe suite for my boss, Ms. Jennifer Anniston, from March 8 to April 9.

Receptionist (R): Please wait a moment, I'll check our reservation record. . . I am afraid we are fully booked during that period.

L: Will you have any cancellation later?

R: Sorry, but I am not sure. You could call back later.

L: Oh. Could you recommend another hotel nearby?

R: Yes, of course. I suggest Sheraton Hotel.

L: What is the rate for a deluxe suite there?

R: \$4 000 a night with three meals.

L. Fine, thank you very much.

#### Situation B:

— Hello, can I help you?

— I'd like to book a single room, please.

- Sorry, but we don't have any single room left. Would you take a double room instead?  
 — No, thanks. I will try another hotel.

## 2. Complete the dialogue

- A: Reservation. Can I help you?  
 B: Yes. I'd like to book a room for my friends, the Browns.  
 A: What kind of room would you like?  
 B: A double room with breakfast. What is the rate for that?  
 A: 200 yuan a night. For how long?  
 B: 8 days.  
 A: When will you arrive?  
 B: On Sunday this weekend, that is July 1st.  
 A: May I know your phone number?  
 B: Yes, it's 87653216.  
 A: 87653216, am I correct?  
 B: That's right. Thank you.  
 A: Not at all. We are looking forward to serving you.

## 3. Translate the following sentences.

- 1) I'd like to book two deluxe suites, five double rooms and 10 single rooms.
- 2) I'm sorry. There is no room available right now. We can not accept any more reservations.
- 3) We will need a deposit of 50 yuan.
- 4) This is the busiest season. We can not guarantee you a room for that date.
- 5) What is the rate for a standard room?
- 6) I'd like to cancel the two standard rooms I booked yesterday.

## D: Finish the registration form

Surname Li	First Name Aihua	Sex	Female
Nationality	China	Passport No.	
Date of Arrival ( From)	September 19		2008
Date of Departure ( To)	September 28		2008
Room No. Room 305		Clerk	Lin Feng

# Unit 2

---

## Reception and Check-in

### 背景知识介绍

#### Hilton 希尔顿大酒店

Hilton is the proud flagship brand of Hilton Hotels Corporation and the most recognized name in the global lodging industry. Hilton Hotel Corporation is recognized around the world as a pre-eminent lodging hospitality company, offering guests and customers the finest accommodations, services, amenities and value for business or leisure.

Conrad Hilton purchased his first hotel in Cisco, Texas back in 1919. Since that time Hilton has grown to over 500 hotels in cities all over the world. “Be My Guest” is still the gracious and warm way for the guests to feel at Hilton hotels and resorts whether it’s at the Cavalieri Hilton in Rome, the Hilton Waikoloa Village or brand new Hilton Omaha. With new products and services, business and leisure travelers alike now have even more reasons to say, “Travel should take you places.”

The Hilton brand has, for more than 80 years, been synonymous with excellence in the hospitality industry. Hilton is able to offer guests the widest possible variety of hotel experiences, including city center hotels, convention properties, all-suite hotels, extended stay, mid-priced focused service, destination resorts, vacation ownership and airport hotels.

#### I. Discovering Language

There are three pairs of vowels given in the textbook. Try to explain the differences between them and ask students to do relevant practices.

[e] 前元音,是字母 e 或 ea 在单词中的发音。它是个短元音。发音时舌尖抵下齿,舌前部稍抬起,舌位比/i:/低;唇形中常。

[æ] 前元音,是字母 a 在重读闭音节中的发音。它是短元音。发音时舌尖抵下齿;舌前部稍抬高,舌位比/e/更低;双唇平伸,成扁平形。

[i:] 前元音,是字母 ea, ee, ie 或 ei 在单词中的发音。此音是长元音,一定要注意把音发足。其发音要领是发音时舌尖抵下齿,前舌尽量抬高,口形扁平。

[ei] 该音是个双元音,是字母 a 在重读开音节单词中的读音。先发/e/音,然后滑向/i/音。双唇稍扁,口形从半开到合。

[ai] 该音是个双元音,是字母 i 或 y 在单词中的发音。先发/a/音,然后滑向/i/音。舌尖抵住下齿。发此音的关键是要把/a/音发足,注意从开到合的滑动。

## II. Introduction

参考译文:

### 接待服务管理

通常而言,接待服务包括如下四个方面。

首先为迎送服务。此项服务包括到机场、码头或车站迎接客人。负责人员应核实顾客信息以便在必要时及时接送。同时应关注顾客到达时间是否变更,随时与顾客保持联系。热烈欢迎及乐于助人会给顾客留下深刻的印象。同理,在饭店门口迎送旅客也很重要,前台需要提供的服务包括安排车位,开门及确保安全。

其次是行李服务。通常由专门的行李服务部门负责。预定及接待部应及时将旅客行李清单送至此处,行李部门将据此安排相关工作。

再次为问询及邮件服务。即回复顾客询问,处理顾客信件。

最后为投诉中心。每家旅店都应设有顾客投诉中心,通常由副总经理全权处理顾客投诉。成功地为顾客解决问题会为其留下深刻印象,同时提高旅店形象。尽管处理投诉的方法不尽相同,但其中还是有规律可循。当顾客怒不可遏时,副总经理应认真听完客户抱怨,给其充分的时间释放自己心中的不满,然后待其平静下来再试图解释和争辩,而不应将个人情绪带入到工作中。接下来站在顾客的角度解决问题,客户对这种真诚的帮助会感激不尽的。值得一提的是,副总经理应迅速灵活地解决问题。若错在旅店,道歉及适当的赔偿在所难免。但是要时刻牢记旅店的利益,在没有完全弄清事情真相时不要随意做出承诺。

## III. Lead-in Activities

1. See Introduction part.
2. See Introduction part.
3. Firstly, you show your ID card or passport to the receptionist; secondly, fill in the registration form, claim your valuable belongings; thirdly, get the room card or key to the

- room; finally, the bellman will show you to your room and bring your baggage with you or later;
4. The hotel should arrange for another room for the guest as soon as possible. But if it is a busy season, and the hotel is fully booked, other hotels should be contacted for the guest to find a room. Do not forget to say sorry to your guest, otherwise he or she will never be a repeat guest.
5. I hope you have a happy stay here, don't hesitate to come to me if you need any help, and so on.

#### IV. Topic Extension

##### 对话 1 在饭店门口接客

(场景:一辆车停在了希尔顿酒店门前,门童上前迎客并为客人开门。)

D: 先生、夫人,早上好,欢迎光临本酒店。我是门童 Daniel。

G: 谢谢,早上好。

D: 旅行过得愉快吗?

G: 很愉快,重庆是座美丽的城市,这里的人民也很友好,我们非常喜欢这里。

D: 您有几件行李?

G: 哦,四件或者五件?

D: 我领您到前台吧,您可以在那里办理入住手续。这边请,我来拿行李吧。

G: 谢谢。

##### 对话 2 前台登记

R: 早上好,有什么可以为您效劳的?

G: 我来登记入住的。我是 Ross Geller,一周前我预定了一个套间。

R: 请稍等。(核对预定信息)抱歉让您久等。您预定了一个套间,准备住三天,从今天开始到 9 号,对吗?

G: 完全正确。

R: 我能看下您的护照吗?

G: 可以,给你。

R: 您可否将护照放在这里一到两个小时? 我们得复印留存。

G: 可以。

R: 请填写登记表。(填写表格)谢谢。我看一下。哦,这里。Geller 先生,您忘记写离开的日期及护照号码了。

G: 是吗? 抱歉。(写下离开的日期及护照号码,并把它交给接待员)

R: 您如何结账? 现金还是……?

G: 我可以用旅行支票结算吗?

R: 当然可以。这是 608 的钥匙,请收好。祝您愉快!



**对话3 钥匙错了**

(Geller 太太走向前台,怒冲冲地对接待员说……)

G: 这是 608 的钥匙吗? 怎么打不开门? 请检查一下。

R: (随意地看了一眼钥匙)没错。(叫门童过来)。请为 Geller 太太打开 608 的房门。

D: 好的。(对 Geller 太太说)请随我来。

G: 我还是在这等你吧,万一钥匙是错的呢(言下之意要是钥匙错了,就得白跑一趟了)。

D: 好的。我打开门后给您打电话。

(几分钟后,门童下楼了,一副疑惑不解的样子)

R: 怎么了, Daniel?

D: 钥匙可能是错了,打不开门。

R: 是么? 再让我看看!(又看了一遍钥匙,然后开始在抽屉里面翻找……)十分抱歉。  
有人把钥匙弄混了,这个才是 608 的钥匙, Daniel 会领您上楼的。

G: 好的(Geller 太太叹了口气,跟着 Daniel 上楼)。你能告诉我旅馆都能提供什么服务吗?

D: 当然,我们酒店是五星级酒店,有 120 间国际标准的客房。此外还有保健中心,美容沙龙,咖啡厅以及大餐厅,您可以尽情享用。

G: 有室内游泳馆吗?

D: 有,游泳馆在三楼,非常棒。

G: 用餐时间是?

D: 全天都可以。您的房间到了。(开门)您觉得怎么样?

G: 很好,很大也很舒服。自来水可以直接饮用吗?

D: 可以,您还可以用那个小杯子接热水。

G: 好的,谢谢。我的行李在哪儿?

D: 我一会给您送上来。

G: 谢谢。

**V. Oral Time****1. Act it out:****Situation A:**

- Good morning, welcome to Tianjin International Building. May I help you, sir?
- Yes. I'd like to check in, please.
- Ok, sir. May I have your name?
- Yes, it's Robert Zimmerman.
- Do you have a reservation with us, sir?
- Yes, I made a reservation two days ago.
- Just a moment, please. I'll check our reservation record. Thank you for waiting, your reservation is for a suite for three days. Could you please fill in the registration form?
- Sure.