

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

饭店英语听说 (上册)

Listening and Speaking for Hotel English

(饭店服务与管理专业)

主编 王琴茹



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

饭店英语听说（上册）

（饭店服务与管理专业）

主 编 王琴茹

副主编 白 杨 徐 伟

编 委 孟 帅 印 杨 张 悦 李 娜



高等教育出版社

内容简介

本书为中等职业教育旅游专业学生饭店管理方向英语教材,内容力求与饭店服务工作流程紧密相连,注重与实际服务工作的高度衔接性。旨在帮助饭店管理专业学生和从业人员掌握英语运用和交际能力。

本书分为前台、客房两个部分。内容涉及房间预订、入住、门童服务、商务中心、货币兑换、购物、退房、客房服务、失物认领、投诉处理等。

本书可供中等职业学校饭店管理专业的学生作为专业英语教材使用,也可供饭店服务从业人员和相关人员参考。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,上网学习,下载资源。

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语听说.上册/王琴茹主编. —北京:高等教育出版社,2009.7

饭店服务与管理专业

ISBN 978-7-04-026048-9

I. 饭… II. 王… III. 饭店-英语-听说教学-专业学校-教材 IV. H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第088026号

策划编辑 高 婷
版式设计 范晓红

责任编辑 高 婷
责任校对 王效珍

封面设计 王凌波
责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京明月印务有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 8.25
字 数 190 000

购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009年7月第1版
印 次 2009年7月第1次印刷
定 价 17.50元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26048-00

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010) 58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物短信防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将16位防伪密码发送短信至106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网（<http://www.shdf.gov.cn>）。

反盗版短信举报：编辑短信“JB，图书名称，出版社，购买地点”发送至10669588128

短信防伪客服电话：(010) 58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计20小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集10个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计100小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn”。

前 言

随着旅游业的发展, 饭店业作为朝阳产业已越来越受到各方关注。饭店行业因其涉外性强、客源多元化而带来的语言多元化决定了饭店从业人员在服务工作中要具备良好的涉外语言能力, 从而为住店客人提供优质的服务。同时, 是否能够流利地用英语与客人沟通, 也是考察饭店工作人员职业素质的重要标准。为了培养中等职业学校学生的职业能力、激发学生学习积极性和满足企业对人才素质要求的需要, 我们依据多年来饭店英语课堂教学的实践经验, 结合饭店的工作特点和实际需要, 精心编写了本书, 旨在实现学生适应企业要求和自身可持续发展的有机统一。本书可供中等职业学校饭店服务与管理专业的学生作为专业英语教材使用, 也可作为饭店服务从业人员和相关人员的参考教材。

本书分为上、下两册, 上册包括前厅服务、客房服务两部分, 共 16 个单元; 下册包括餐饮服务、康乐服务和饭店管理三个部分, 共 12 个单元。这样安排, 一方面使教学内容与饭店服务工作流程紧密相连, 另一方面便于教师依据学校实际情况实施教学。每单元包括工作点滴 (SNAPSHOT)、对话 (CONVERSATION)、学习要点 (FOCUS ON)、听力 (LISTENING)、交际练习 (INTERCHANGE ACTIVITIES)、作业 (HOMEWORK)。为了满足教学的需要, 我们为本书的对话和听力部分录制了配套光盘, 特别聘请了发音纯正的外国专家朗读, 可以帮助学生更好的掌握英语听说能力。

本书在编写中力求体现以下特色:

第一, 内容编排的科学性。本书的内容编排与饭店服务工作流程紧密相连, 并按照循序渐进、由浅入深的原则, 选择和安排不同形式的练习内容。

第二, 专业实用的语言。在语言的选择上, 确保所提供的中、英文字专业、准确、得体; 另一方面, 兼顾中职学生的学习基础情况, 尽量使用高频词汇和常用句型, 易学易记。

第三, 知识与技能并重。本书将语言知识、语言技能等要素有机地结合起来, 帮助学生最终实现提高交际能力的目标。

第四, 德育渗透。在编写练习时, 将思想品德教育的内容渗透进去, 不仅使学生掌握阅读、对话、活动参与及练习, 还能够提高职业道德素养, 树立正确的职业观。

第五, 先进的教学理念。将交际教学法贯穿于语言技能训练编排的整个过程之中, 鼓励教师利用实物、多媒体等教学设备进行具有启发性和创新性的课堂活动。

第六, 实用有趣的学习活动。本书的课堂活动设计得活泼有趣, 并以各种形式突出教学重点, 力求最大限度地增强课堂学习效果。

本书由王琴茹主编, 上册副主编为白杨、徐伟, 下册副主编为王凌鸿、钱晓冰。具体编写分工如下: 张悦编写了上册的第 1、7、8 单元和下册的第 10 单元, 李娜编写了上册的第 2、9

单元和下册的第8单元，徐伟、孟帅编写了上册的第3、5、11、13、14单元，印杨编写了上册的第4、6单元，钱晓冰编写了上册的第10、15单元和下册的第4单元，白杨编写了上册的第12单元和下册的第12单元，王凌鸿编写了上册的第16单元和下册的第7、9单元，刘强编写了下册的第1、2、3单元，林萍编写了下册的第5、9单元，曹卉编写了下册的第6、11单元。

在编写过程中，我们参阅了大量专著和书籍，并针对教学内容与多家国际知名酒店的培训人员反复斟酌、讨论，本书由中国职业技术教育学会教学工作委员会旅游烹饪专业教学研究会审定，在此一并表示诚挚的感谢。

本书的授课学时数建议如下，教师可根据实际情况自行调整。

Parts 部分	Units 单元	Contents 内容	Theoretical Lessons 理论课	Practical Lessons 实践课
Part 1 Front office 第一部分 前厅服务	1	Room Reservation 房间预订	2	2
	2	Check-in 入住	2	2
	3	Concierge Service 大堂服务	2	2
	4	Operator 接线员	2	2
	5	Business Center 商务中心	2	2
	6	Money Exchange 外币兑换	3	3
	7	Hotel Shop 商品部	3	3
	8	Check-out 退房	2	2
	9	Dealing with Complaints 投诉处理	3	3
Part 2 Housekeeping Service 第二部分 客房服务	10	Receiving Guests 接待服务	2	2
	11	Chamber Service 清扫服务	2	2
	12	Laundry Service 洗衣服务	2	2
	13	Babysitting Service 护婴服务	2	2
	14	Lost and Found Service 失物招领服务	2	2
	15	Maintenance 维修服务	2	2
	16	Housekeeping Service Center 客房服务中心	3	3
Total 课时总计			36	36
			72	
Part 3 Food and Beverage Service 第三部分 餐饮服务	1	Making Reservation 预订	2	2
	2	Receiving Guests 接待客人	2	2
	3	Table Service 餐桌服务	2	2
	4	Buffet Service 自助餐服务	2	2
	5	Banquet Service 宴会服务	2	2
	6	Bar and Coffee Service 酒吧咖啡服务	4	4
	7	Handling Complaints 投诉处理	3	3

续表

Parts 部分	Units 单元	Contents 内容	Theoretical Lessons 理论课	Practical Lessons 实践课
Part 4 Recreation Service 第四部分 康乐服务	8	Reception Desk 接待服务	2	2
	9	Health Club 健身中心	3	3
	10	Beauty Salon 美容中心	4	4
Part 5 Hotel Management 第五部分 饭店管理	11	Human Resources Management 人力资源 管理	2	2
	12	Sales Department 销售部	2	2
Total 课时总计			30	30
			60	

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中难免有疏漏之处，恳请各位同仁及读者批评指正。

编者
2009 年 3 月

TABLE OF CONTENTS

目 录

Part 1 Front Office 前厅服务	1
Unit 1 Room Reservation 房间预订	3
Unit 2 Check - in 入住	10
Unit 3 Concierge Service 大堂服务	16
Unit 4 Operator 接线员	21
Unit 5 Business Center 商务中心	29
Unit 6 Money Exchange 外币兑换	34
Unit 7 Hotel Shop 商品部	41
Unit 8 Check - out 退房	53
Unit 9 Dealing with Complaints 投诉处理	60
Part 2 Housekeeping Service 客房服务	67
Unit 10 Receiving Guests 接待服务	69
Unit 11 Chamber Service 清扫服务	74
Unit 12 Laundry Service 洗衣服务	80
Unit 13 Babysitting Service 护婴服务	87
Unit 14 Lost and Found Service 失物招领服务	92
Unit 15 Maintenance 维修服务	97
Unit 16 Housekeeping Service Center 客房服务中心	103
Glossary 词汇表	109
Phrases & Expressions 专业术语表	113
Scripts for Listening 录音文字	115

Part

1

Front Office

前厅服务

Unit 1

Room Reservation 房间预订

Learning Objectives

In this unit you will learn:

- How to introduce and recommend the room to the guest
- How to make a reservation for the guest

I. SNAPSHOT

 Reading Tips

The responsibility for a hotel reservationist is to recommend the proper room to the guest and make a room reservation. You must be very familiar with the words and expressions about reservation and provide all useful information.

If you want to become an excellent reservationist, please remember: understand the guest completely, follow the guest's request, recommend the proper room, write down the correct reservation notes, update the reservation information, and pay attention to the details.

1. Standard Room 标准间



Single Room 单 (人) 间



Double Room 双 (人) 间



Triple Room 三 (人) 间

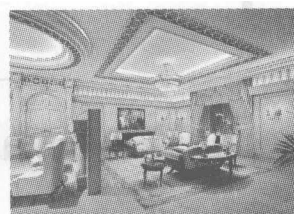
2. Suite 套间 (套房)



Suite 普通套间



Deluxe Suite 豪华套间

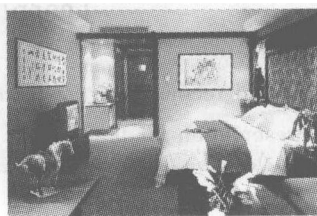


Presidential Suite 总统套房

3. Deluxe Room 豪华间 (豪华房)



Deluxe Room A 豪华房 A




Deluxe Room B 豪华房 B

- What kind of room do you know?
- What are the differences for them?

The Procedure of Making a Reservation

Step1	Greeting the guest	问候宾客
Step2	Asking for the guest's name	询问客人姓名
Step3	Asking for the arrival and departure time	询问抵、离时间
Step4	Asking for the room style	询问房型
Step5	Checking the room availability	查看是否有空房
Step6	Providing the room rate	提供房间价格
Step7	Asking for special requests	询问特殊需要
Step8	Asking for the e-mail address and telephone number	询问邮箱和电话
Step9	Repeating and checking the information	重复并核对信息
Step10	Saying goodbye	结束语

II. CONVERSATION

 Scene: A hotel reservationist is going to receive a phone call.

Listen to the dialogue and answer the question.

- What is the telephone number of Mr. Green?

(R: Reservationist; G: Guest)

- R: Good morning, City Wall Hotel. Room **Reservations**. How may I help you?
- G: Good morning. ***I'd like to book a room.***
- R: Yes, sir. May I have your name, please?
- G: Tom Green.
- R: Mr. Green, ***may I know your arrival and departure time?***
- G: Sure. January 1st and January 3rd.
- R: Thank you. ***What kind of room would you like***, Mr. Green?
- G: I'd like to have a ***single*** room with breakfast.
- R: Please wait a moment and ***I will check the room availability.***
- ...Thank you for waiting, Mr. Green. We have single room on these days and it's 200 Yuan per night.
- G: That's good. I'll take it.
- R: Do you have any special requests?
- G: Oh, yes, I must have a ***non smoking room.***
- R: All right, I will write it down. And may I know your e-mail and telephone number?
- G: My telephone is 12345678 and my e-mail is tomgreen@123.com.
- R: Thank you Mr. Green. You have booked a single room with breakfast from January 1st to January 3rd, the ***rate*** is 200 Yuan per night. Your telephone is 12345678 and your e-mail is tomgreen@123.com. Am I right?
- O: That's right.
- R: Is there anything else I can do for you?
- O: No, thank you.
- R: With pleasure. ***We look forward to serving you soon.***

Read the dialogue and answer the questions.

- What are the arrival and departure times for Mr. Green?
- Does Mr. Green want to have a double room?
- What's the room rate per night?
- Does Mr. Green like a smoking room?

Words & Phrases

reservation [ˌrezə'veɪʃən] *n.* 预订

reservationist [ˌrezə'veɪʃənɪst] *n.* 预订员

individual [ˌɪndɪ'vɪdʒuəl] *adj.* 个别的 *n.* 个人, 个体

single ['sɪŋɡl] *adj.* 单身的, 单纯的, 单一的

double ['dʌbl] *n.* 两倍 *adj.* 两倍的, 双重的 *v.* 加倍的, 快步走

triple ['tripl] *n.* 三倍之数, 三个一组 *adj.* 三倍的

suite [swɪt] *n.* 套房, 一组

deluxe [dɪ'luks, di'luks] *adj.* 高级的, 豪华的

presidential [ˌprezi'denʃəl] *adj.* 总统的

arrival [ə'raɪvəl] *n.* 到达, 到来

departure [di'pɑ:tʃə] *n.* 离开, 出发

availability [ə'veɪlə'bɪləti] *n.* 有效, 有用, 有益, 有效性, 可利用性 [率]

rate [reɪt] *n.* 价格, 比率, 等级 *v.* 估价, 认为, 检定等级

room availability 空房, 可售房, 可用房

non-smoking room 无烟房

III. FOCUS ON

Useful Expressions for Making A Reservation

What kind of room would you like?

您想要什么样的房间?

Do you want to book a room?

您想订房间吗?

Sir, we have a single room, a double room and a suite.

先生, 我们有单人间、双人间和套间。

Do you have any special requests about your room?

您对房间有特殊要求吗?

May I know your arrival and departure time?

我能知道您的抵达和离开时间吗?

Would you like a smoking room or a non-smoking room?

您想要吸烟房还是无烟房?

The suite rate is 800 Yuan per night.

套间每晚 800 元。

We are providing a special rate for a room this month.

本月我们提供特价房。

Please wait a moment. I will check the room availability.

请您稍等片刻, 我查一下是否有空房/可售房。

You need a single room far away from the elevator.

您需要一间离电梯远一些的单间。

Sorry, sir. There is only one deluxe room left.

很抱歉, 先生。只有这一个豪华间了。

Using what you have learned above.

A. Try to find the correct English translations.

1. 预订员 _____

2. 团体预订 _____

3. 三人间 _____

4. 豪华套间 _____

5. 抵达时间 _____

6. 房价 _____

7. 无烟房 _____ 8. 离开时间 _____
9. 标准间 _____ 10. 空房/可售房 _____

B. Pick up 5 phrases above to make sentences.

Example:

I am a reservationist in Great Wall Hotel.


1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

C. Pair Work

Make a dialogue according to the situation below:

A guest is calling from Beijing. He wants to book a single room in the City Wall Hotel. He also wants to know more details about the room.

IV. LISTENING

 *Directions: A guest wants to pay a visit to Xi'an. He would like to book a room for several days. Now he is calling from America to the City Wall Hotel. The telephone rings. Please fill in the blanks with the right answer according to the recording.*

1. Mr. Green wants to book _____ from _____ to _____.
2. Let me check our _____.
3. A single room is _____ with _____ per night.
4. Do you have _____ for your room?
5. Mr. Green wants to live in _____.

V. INTERCHANGE ACTIVITIES

A. Read the short passage carefully and finish the sentences below.

Fully Booked (满房)

As a hotel reservationist, what should you do when your hotel rooms are fully booked? These ideas may help you to deal with the situation of fully booked. Firstly, you should apologize for fully booked. Secondly, you could give advice to the guest to try another hotel. If the guest only likes to live in your hotel, you could put the guest's information on your hotel waiting list (酒店等待名单) and take down the contact numbers (联系电话). When the room is available, give him/her a call. If the guest would like to try another hotel, you must try your best to help the guest to find another hotel. you should provide the hotel's name, the telephone number, location and other useful informa-

tion. Don't forget to give the best wishes to the guest.

Fully booked



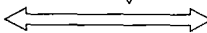
Apologize



Give advice



The guest wants to Live in this hotel.



The guest would like to try another hotel.



1. Put the guest's information on _____.
2. Take down _____.
3. When the room is available, _____.

1. Help the guest to _____.
2. Provide the hotel's _____.
3. Don't forget to _____.

B. Group Task

Work with your desk mate and discuss how to make a reservation. Write down some useful expressions and compare them with those from your class mates. Find the good ones and share them with the whole class.

C. Role-play

Someone is calling the Reservation Department to book a room in the City Wall Hotel. A reservationist is answering the phone call. Please play this situation with your partner.

D. Translation

Translate the English into Chinese.

1. The hotel rooms are fully booked. _____.
2. I want a single room with breakfast. _____.
3. I'd like to book a room in your hotel. _____.
4. The rate of the deluxe suite is 800 Yuan per night. _____.
5. I want a room far away from the elevator. _____.

Translate the Chinese into English.

1. 您想要吸烟房还是无烟房? _____?
2. 请问您想要什么样的房间? _____?
3. 我查一下是否有空房/可售房。_____.
4. 我能知道您的抵达和离开时间吗? _____.
5. 先生, 我们有单人间、双人间和套间。_____.

VI. HOMEWORK

Use the following information to fill in the blanks of the City Wall Hotel Reservation List.

Mr. Green was born on January 5th, 1950. He lives on Happy Road 9# in New York City of America. His telephone number is 001 - 123 - 456 - 7890 and tomgreen@123.com is his e-mail. He will pay a visit to Xi'an from May 1st to May 4th. He booked a deluxe single room which will cost him 600 Yuan per night. He asked for a non-smoking room because he doesn't like smoking. He will soon start his journey.

City Wall Hotel Reservation List

Name	Gender	Date of birth
Arrival Time	Departure Time	Total days
Telephone number		
Address		
E-mail		
Room style	Room rate	
Special requests		