

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材  
总主编 郑向敏

# 酒店英语

JIUDIAN YINGYU

主编 丁国声



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



旅游企业公共关系新编

旅游文化

旅游资源学

旅游经济学

旅游美学

旅游心理学

旅游学概论

旅游企业财会基础

旅游法规与政策

旅游安全管理实务

旅游策划实务

旅游企业战略管理

旅游企业人力资源管理

旅游专业职业规划与就业指导

旅游客源地与目的地概况

旅游市场营销

旅游电子商务

旅游礼仪

旅行社运营操作实务

旅行社计调业务

休闲旅游策划与营销

旅游线路设计

中国旅游礼仪

旅游资源规划与开发

校外顶岗实习指导（旅游管理专业）

旅游景区服务与管理

旅游景区服务与管理实训

景点导游

旅游地理

导游基础知识应用

导游实务

模拟导游

导游考试技巧与难点解析

形体训练

酒店管理

酒店督导

酒店英语

饭店管理概论

酒店公共关系

酒店管理综合实训

酒店信息系统实务

饭店服务质量管理

酒店人力资源管理

酒店服务礼仪

前厅运行与管理

酒店前厅客房运行管理实务

客房服务与管理

康乐服务与管理

酒店物品艺术赏析

旅游饭店市场营销

主题餐饮实训

餐饮服务实务

餐饮服务与管理

宴会设计

酒品调制与酒水服务

酒水知识与酒吧管理

花式调酒

茶艺基础

校外顶岗实习指导（酒店管理专业）

会展概论

大型活动策划与管理

会展服务与管理

会展策划与实务

会展实务

会展管理

会展设计实务

会展项目管理实务

会展空间设计与搭建

会展项目综合实训

会展营销

会展旅游

食品营养与安全

食品分析化学基础

营养与配餐

中西烹饪原料

烹调工艺

菜点创新

中餐烹调

中西式快餐

中国名菜

厨房设计与与管理

食品雕刻与冷菜工艺

西点制作工艺

饮食营养与文化

巍巍交大 百年书香

www.jiaodapress.com.cn

bookinfo@sjtu.edu.cn



责任编辑 / 周伟

陈杉杉

装帧设计 / 郁悦



支持网站 www.tengfw.com

发行电话 021-52661370

ISBN 978-7-313-08177-3



9 787313 081773 >

定价：38.00元



高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材  
总主编 郑向敏

# 酒店英语

JIUDIAN YINGYU | 主编 丁国声

上海交通大学出版社

## 内容简介

本书共分15个单元,每一单元包括教学目标、热身活动、岗位描述、词汇、句型、情景对话、任务操练、实训项目、紧急处理等部分,目的在于使学生通过所学知识和已有经验,小组合作完成实践中提炼出的典型工作任务及饭店服务员在常规工作以及特殊情况下的操作技巧,引导学生深入思考,从而为客人提供更优质的个性化服务,为学生的可持续发展打下基础。此外,文化拓展部分为一篇难度适中的英语文章,旨在扩展学生视野,培养跨文化交际意识,以更好地适应国际涉外酒店服务工作。

本书作为酒店管理专业学生的教材,也可供相关行业的业内人士日常学习使用,同时可以作为广大英语爱好者拓宽知识面、提高交际能力的有益补充。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店英语 / 丁国声主编. — 上海: 上海交通大学出版社, 2012

ISBN 978-7-313-08177-3

I. ① 酒… II. ① 丁… III. ① 饭店—英语—高等教育—教材 IV. ① H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第031150号

## 酒店英语

丁国声 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

江阴市天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 13.5 字数 302 千字

2012年3月第1版 2012年3月第2次印刷

ISBN 978-7-313-08177-3/H 定价: 38.00元

---

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-52711066

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材编审委员会

顾 问

- 宋海岩 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导  
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长  
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员  
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员  
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导  
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理  
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理  
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

委 员

- |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 郑向敏 | 赵 鹏 | 普林林 | 刘桐茂 | 谢 苏 | 王成璋 |
| 张广海 | 张 岩 | 朱承强 | 彭蝶飞 | 罗兹柏 | 韩 军 |
| 王昆欣 | 杨哲昆 | 贾玉成 | 李丰生 | 李贤政 | 姜文宏 |
| 邱 萍 | 张新南 | 狄保荣 | 李勇泉 |     |     |

本书编写委员会

- 主 编 丁国声

- 主 审 张 明

- 副主编 吴 娇 高 强 黄桂花 刘祥艳 曾宪梅  
陈志宇

- 编 委 黄 丹 阎耀鹏 刘东媛 王岩松



21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高等院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等教育教学质量的若干意见》颁布以后,我国旅游高等教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高等院校旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高等院校旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高等院校旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高等院校教育特点、高等院校教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高等院校旅游系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们组织了高等院校旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高等院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点,结合高等院校旅游管理类专业建设规范与课程设置标准,组织各教材的体例与结构。

二、根据高等教育的培养目标和教育部对高等院校课程的基本要求和教学大纲,结合目

前高等院校学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系。

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式和不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望能通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高等院校旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高等院校旅游专业教育的教材体系。

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学



# 前言

---

P R O L O G

讲授“酒店英语”多年，始终无法解决这样一个困惑：酒店英语所涉及的句型、对话难度并不大，大部分学生自学起来并没有太大困难，打开书似乎什么都会，没什么可学，对教师提出的反复操练要求也提不起兴致；可是合上书又表达不出来或表达得不够准确。如何解决这个令师生倍感困惑的问题呢？

“酒店英语”属于应用语言范畴，其学习目标是让学生能够用英语完成酒店各岗位的工作任务。因此我们以校企合作为依托，以行动学习为导向编写本教材，帮助师生有效组织课堂教学。那么什么是行动学习呢？如果说培训是给药，咨询是给医，那么行动学习就是学会自己做中医。行动学习是以小组团队决策的形式解决企业当中的现实难题，在解决难题的同时学会能力（个人能力和组织领导力）和组织发展（团队建设/学习型团队）同步提升的一种工作和学习的方法。它既不是单纯的培训也不是单纯的学习，而是集工作（解决现实难题）、学习（从已有经验的分享和思维碰撞而得到）于一体的一种工作学习方法。

本书由丁国声担任主编，吴娇、高强、黄桂花、刘祥艳、曾宪梅、陈志宇担任副主编，黄丹、阎耀鹏、刘东媛、王岩松参与了本书的编写工作。

在编写过程中，我们查阅了国内外大量酒店英语资料和教材，参考了大量报刊和书籍，谨向这些作者和出版社表示衷心感谢。吴广福先生、张明先生和美籍专家James Daniel Beall校阅了全部书稿，曲震、苏响、王昱铭等部分学生参与了本书的试用和问卷调查，在此一并表示真挚的感谢。同时希望专家、同行和教材使用者对本书提出建议和意见，以利于我们做好下一步的修订工作，使其日臻完善。

编 者

2012年1月

# 目录

## CONTENTS

Unit One	Room Reservations / 1
Unit Two	Check-in Service / 15
Unit Three	Concierge Service / 27
Unit Four	Operator Service / 39
Unit Five	Service at the Business Center / 51
Unit Six	Check-out Service / 63
Unit Seven	Food and Beverage Reservation / 75
Unit Eight	Food and Beverage Service in Western Style / 89
Unit Nine	Food and Beverage Service in Chinese Style / 105
Unit Ten	Regular Service in Guest Room / 121
Unit Eleven	Personalized Housekeeping Service / 135
Unit Twelve	Laundry Service / 149
Unit Thirteen	Health and Recreation Service / 163
Unit Fourteen	Exhibition and Convention Service / 177
Unit Fifteen	Hotel Shop Service / 193

# Unit One Room Reservations

## Objectives

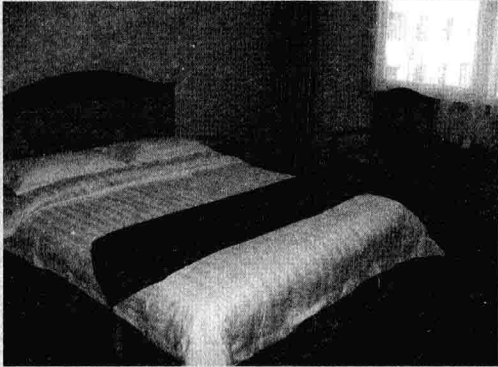
In this unit you will learn how to

- ❖ *receive reservations*
- ❖ *confirm reservations*

## I Warming-up Activities

1. Look at the following pictures and try to put appropriate terms under the pictures.





## 2. Questions for Discussion

- (1) Have you ever reserved a hotel room? What information do you think both parties should get during the conversation—the customer and the reservationist?
- (2) Requests for reservations are received at the hotel through different means—by telephone, e-mail, fax, or they can be made by the guest in person. Which way do you prefer?

## II Post Introduction

### Room Reservations



The first contact most guests will have with the hotel is through the Reservations Department. For this reason, the Reservations Department is of ultimate importance in establishing a superb first impression, as well as providing warm and courteous service that can set the tone for the guest's entire visit. The Reservations Department is responsible for carrying out the following duties:

- (1) Receiving the reservations.
- (2) Taking care of all reservation-related procedures.
- (3) Formulating the reservation report.
- (4) Updating the periodical report of guest resources.
- (5) Keeping in contact with guest resources.
- (6) Maintaining accurate files on all reservations.

**Specific reservation duties also include:**

- (1) Answering the phone and greeting all callers.
- (2) Acquiring information about the reservation:
  - ① Name;
  - ② Telephone number;
  - ③ Date of arrival and departure;
  - ④ Room types;
  - ⑤ Payment method;
  - ⑥ Any special requests.
- (3) Ensuring that the requested rooms are available.

- (4) Completing the reservation form.
- (5) Thanking the customer upon ending the call.
- (6) Recording all pertinent information in the reservation log.

During peak tourist seasons, when no room is available, the Reservation Clerk should apologize to the guest for the inconvenience.

**For example:**

I am terribly sorry, sir, but we do not have a room available for the date you requested at this time. So, I am afraid we are not able to guarantee you a room for that particular day.

Before ending the call, however, the Reservation Clerk should offer to help the customer by suggesting some alternatives. An example of this may be:

Would you like us to place you on our waiting list and contact you in the event that we have a cancellation? If you would like, we can also try to find you a room in another hotel nearby.

Because of occasional late cancellations or “no-shows”, the hotel may experience lost profits. One solution to curb this problem is “overbooking”, which means deliberately taking more reservations than the actual number of rooms available to let. In particular, overbooking arrangements should be made part of the GIT bookings that require a long lead-time.

When guests ask for any modifications, the Reservation Clerk should confirm all requests to be changed. Also, they should make all necessary arrangements for the specific changes, as well as maintain any materials related to that change. If the request cannot be honored, clerks should promptly explain this to the guests, and propose any possible solutions (such as alternative rooms or hotels). When a cancellation does occur, clerks should adjust the reservation report accordingly and promptly notify any related departments as necessary.

### III Vocabulary Study



reserve [ri'zə:v] v.	预订
FIT reservation n.	散客预订
reservationist[,rezə'veiʃənist] n.	预订员
rate [reit] n.	价格, 费用
confirm [kən'fə:m] v.	确认
standard single	标准单人间
superior single	高档单人间
deluxe single	豪华单人间
standard double	标准双人间
superior double	高档双人间
deluxe double	豪华双人间
standard twin	标准双人对床间
superior twin	高档双人对床间
deluxe twin	豪华双人对床间
triple room	三人间
suite [swi:t] n.	套房
family suite	家庭套房
deluxe suite	豪华套房
presidential suite	总统套房
credit card	信用卡
expiration [,ekspi'reiʃən] n.	信用卡截至有效日期
room status	房态
company reservation	公司预订
guaranteed reservation	有保证预订
overbooking [əuvə'bukɪŋ] n.	超额预订
GIT booking	包团旅游预订

## IV Useful Sentences

### 1. Obtaining necessary information from customers.

May I know your arrival and departure dates, please?

请问您的抵达和离店日期?



How many nights will you be staying with us, please?

请问您要住几天?

What type of room would you prefer?

请问您要哪种房型?

## **2. Checking if the required rooms are available.**

We have a standard twin room for RMB 850 per night, or a deluxe twin at the special rate of RMB 1000 per night.

我们有标准双人对床间, 每间每天850元。豪华双人对床间特价每间每天1000元。

A double room with a front view is 130 dollars per night; while one with a rear view is 110 dollars per night.

双人间朝阳面的每晚130美元, 背阴面的每晚110美元。

## **3. Confirming the reservation.**

Please allow me to confirm the details with you, Mr. Smith. One deluxe double, check-in date——July the 5th, check-out date——July the 7th. The room rate will be RMB800 per night. Am I correct, sir?

跟您确认一下细节, 史密斯先生。一间豪华双人间, 7月5日登记入住, 7月7日离店, 房价是每天800元, 对吗?

## **4. Ending the phone conversation.**

Thank you for your reservation, Mr. Smith. Goodbye.

感谢您的预订, 史密斯先生, 再见。

## **5. Taking a corporate reservation.**

Is this a company booking, Mr. White?

请问这是公司预订吗, 怀特先生?

Will the company be responsible for settling the full account?

所有费用都由公司承担吗?

## **6. Taking a guaranteed reservation.**

Do you wish to guarantee the reservation?

您希望是有保证订房吗?

How would you like to guarantee the room? Will that be with your credit card or will you pay cash in advance?

是信用卡保证房预订还是预付款保证房预订?

## **7. Taking a group reservation.**

How many guests will there be in your party?

你们一行有多少人?



Is there any preferential rate for the party?

团体预订是否有优惠?

We offer you 15% discount for group reservation.

团体预订可以享受15%的优惠。

### **8. Handling a situation when the hotel is fully booked.**

We don't have a double room available. Would you mind a single room instead?

我们现在没有双人间, 您觉得单人间怎么样?

I'm sorry, but all rooms are taken. Can I take your name and number, and I will contact you if we have a cancellation?

对不起, 所有客房都已经订满了。您可以留下姓名和电话号码, 如果有客人取消预订我们会联系您。

## **V Situational Dialogue**

### **Receiving an FIT Reservation**

John Smith wants to book a single room with Beijing Hilton Hotel. Li Hua, a reservationist, handles the reservation.

(S: Smith L: Li Hua)



**L:** Good morning, Beijing Hilton Hotel. How may I help you today?

**S:** Hello, I'm going to need a single room from March 15th through the 17th.

**L:** Certainly, sir. Please give me just a moment as I check our room availability for those days. That was a single room, correct?