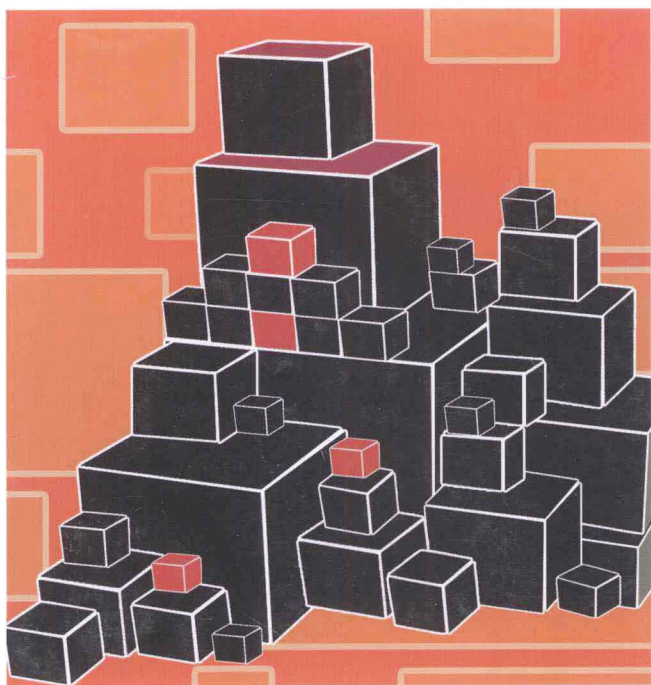




全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材



P ractical English for Hotel Service

中英文酒店服务 实训教程

主编 曾元胜 丘 敏



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

中英文酒店服务实训教程

Practical English for Hotel Service

主 编 曾元胜 丘 敏
副 主 编 禹 琴 郑鹤彬 朱晓丹
参 编 方艾若 冼嘉璐 陈坤仪 李晓敏
企业顾问 李 扬 陈田爱

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

中英文酒店服务实训教程 / 曾元胜, 丘敏主编. —
北京: 对外经济贸易大学出版社, 2013
全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材
ISBN 978-7-5663-0737-8

I. ①中… II. ①曾… ②丘… III. ①饭店 - 商业服
务 - 英语 - 高等学校 - 教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 150679 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

中英文酒店服务实训教程 Practical English for Hotel Service

曾元胜 丘敏 主编

责任编辑: 胡小平 红梅

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

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 15.75 印张 364 千字

2013 年 9 月北京第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0737-8

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 35.00 元 (含光盘)

出版说明

教育部[2006]16号文中提出：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂”。“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生；同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理等商科专业的学生。

本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现“基于工作过程”

在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指“为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”建立起来的课程体系。

2. 突出“校企合作”

课程体系的“校企合作”以教师和企业人员参与为主体，是“校企合作，工学结合”的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”的课程方案与传统的课程方案相比，它打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

本套教材涵盖三大模块：语言技能类、专业英语类、专业知识类。作者都是本专业的“双师型”教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

语言技能类

商务英语听说
实用商务英语口语教程
国际商务英语口语实训
致用商务英语阅读（上册）
致用商务英语阅读（下册）
外贸函电与单证实训教程

商务英语函电
旅游英语写作实训教程
商务翻译实务
商务英语口译
英语语法实训教程

专业英语类

外贸交际英语
会展实务英语
酒店实务英语
商务礼仪实务英语
外事接待实务英语

中英文酒店服务实训教程
旅游英语口语
旅游实务英语
中英文导游实训教程

专业知识类

外贸跟单实务
进出口报关实务
报检实务
国际市场营销实务
涉外企业管理实务
生产物流运作实务

集装箱运输实务
国际贸易实务（双语版）
国际货运代理实务
国际商务单证实务
跨文化交际技巧——如何与西方人交往
商务谈判实务（英文版）

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它随着教学模式和课程设置的变化，将不断推出新的内容，以丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书和 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：<http://www.uibep.com>）。

对外经济贸易大学出版社

2013 年 1 月

前 言

高等职业教育“以服务为宗旨，以就业为导向”，采用“校企合作、工学结合”的模式培养生产、管理和服务一线的高技能应用型人才。高职教材是课程目标的载体，作为教学的主要工具，教材既是联系教与学的有效途径，也是课程建设的重要组成部分，更是课程改革发展成果的凝结与体现。教材的建设和开发应贯彻“教、学、做”一体的高职教育理念，充分体现学习内容和职业能力要求的融合，加强针对性和实用性，以跟上科技发展和生产工作实际的需求。

为了顺应高职酒店英语教学改革，我们通过多年的教学实践和反复论证，并走访了广州多家涉外酒店，编写了以工作过程为导向的《酒店英语实训教程》。其主要特点是：

1. 教材的编写体现了课程内容与职业标准对接、实训过程与行业服务流程对接的高职教材编写理念。将涉外酒店管理和服务的不同岗位技能要求和工作流程转换成课程内容，融入到教学实训的各环节中。以涉外酒店服务工作任务(项目)为牵引，组织实训教学内容，注重工作过程与教学过程的互渗互融。涉外酒店工作流程中的每一个具体的工作任务在教材中都有对应的实训项目，学生以完成工作任务为主要学习方式，实训项目展开的过程就是完成实际工作任务的过程。充分体现了“教、学、做”一体的高职教育理念，有利于提高学生的实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离结合。

2. 改变了传统的酒店英语教材只注重酒店英语知识的系统介绍，实训目的不明确，实训要求不清晰，实训情景设置不充分，实训内容不足的现状，按高职实训课程标准的要求，把“应知”、“应会”的知识和技能落实到每一个实训项目中，使学生对实训的目的和要求更加清晰明了。

3. 教材遵循了针对性、实用性和可操作性原则。尤其值得一提的是，近些年来，不少酒店涉足展会服务项目，教材第五章 Exhibition Service 顺应了酒店对员工进行展会服务技能培训的要求。教材共分 Front Desk, Housekeeping, Restaurant service, Business Center, Convention and Exhibition Service 五个章节。辅导用书，含有两个拓展训练 Health & Recreation 和 Other Services，同时配有知识链接的译文和情景训练的参考答案，酒店服务日常用语及词汇等。课程练习部分通过思维导图帮助学生复习知识、技能要点、服务流程等，以提高学生学习和实训的效果。

4. 本教材是校企合作开发。教师和行业、企业人员共同参与开发教材，是“校企合作，工学结合”培养人才的重要途径之一。参与教材编写的是具有酒店行业工作背景的“双师素质教师”，同时，豪庭酒店（广州）李扬总经理、礼顿酒店（广州）陈田爱经理等涉外酒店行业专家直接参与了教材的编审工作，增强了教材内容的实用性和针对性。

教材编写过程中，丘敏、禹琴、郑鹤彬等老师参与教材编写的全过程，做了大量的工作，豪庭酒店（广州）李扬总经理、礼顿酒店（广州）陈田爱经理也为教材的编写投

入了大量的精力，特藉此机会表示衷心地感谢。

由于编者水平有限，时间紧迫，错误和疏漏之处一定不少，敬请各位行业专家、同行和同学们批评指正。

编 者
2013年6月

目 录

第一章 前台服务 Chapter I Front Desk	1
实训项目一 客房预订服务 Making Room Reservations	1
实训项目二 取消预订、变更服务 Changing or Canceling the Reservation	10
实训项目三 礼宾服务 Concierge	15
实训项目四 客房登记入住服务 Checking in	26
实训项目五 总机服务 Telephone	39
实训项目六 问询服务 Information	45
实训项目七 外币兑换服务 Foreign Currency Exchange	54
实训项目八 结账退房服务 Checking out	57
实训项目九 寄存服务 Storage Service	61
实训项目十 处理投诉 Dealing with the Complaint	66
第二章 客房服务 Chapter II Housekeeping	71
实训项目一 客房迎宾服务 Showing the Room for the Guest	71
实训项目二 清理客房服务 Room Cleaning	77
实训项目三 客房洗衣服务 Laundry Service	83
实训项目四 客房送餐服务 Room Service	93
实训项目五 客房维修服务 Maintenance Service	100
实训项目六 客房紧急事件 Emergency	107
第三章 餐厅服务 Chapter III Restaurant Service	113
实训项目一 餐台预订服务 Table Reservation	113
实训项目二 餐厅用餐服务 Table-service	126
实训项目三 宴会服务 A Banquet Service	149
实训项目四 处理投诉 Dealing with the Complaints	155
实训项目五 酒吧服务 Bar Service	167
第四章 商务中心 Chapter IV Business Center	183
实训项目一 文秘服务 Secretarial Service	183
实训项目二 票务服务 Ticket Booking Service	200
实训项目三 其他商务服务 Other Business Service	205
第五章 会展服务 Chapter V Convention and Exhibition Service	217
实训项目一 咨询与预订实训 Consulting and Reservation	217
实训项目二 现场视察服务 Showing Around Service	221
实训项目三 会议餐饮安排 Arranging Catering for a Meeting or Seminar	224

实训项目四	会议代表签到服务 Meeting Delegates Registration Service	229
实训项目五	展位预订服务实训 Exhibition Reservation Service	233
实训项目六	展品装卸服务实训 Exhibits Unpacking Service	236
实训项目七	展台接待服务 Reception Service at Exhibition Hall	239
参考文献	244

第一章

前台服务

Chapter I Front Desk

实训要求:

通过本章实训,要求学生熟悉前台的组织架构并能够熟练掌握客房预定、客房销售,为客人提供入住登记、分房、退房、礼宾、保存行李、问询、留言、处理投诉等服务技能。

Students are required to get familiar with the terms for the structure of front desk, room reservation, selling guest rooms, allocating check-in and check-out, issuing keys, organizing porter service, storing and delivering guests' luggage, answering guests' inquiries, passing on messages to guests and settling the complaints.

实训项目一 客房预订服务

Making Room Reservations

实训目标

应 会	应 知
1. 怎么用英文为不同类型的客人做电话预订 2. 预订订单的填写	做预订时,推销客房的技巧

Warming up

If you work at the front desk, how would you handle guest reservations by telephone? How do you like the following telephone reservation procedure? Is it right?

Greet the guest—Ask the guest's need for room types and number of rooms—Tell the guest the room rates—Ask the guest the date of arrival and departure—Ask for the guest's telephone number—Confirm the reservation and hand up the phone.

2. Read and Learn

Your answers:

情景实训 1 散客电话预订

迈克尔先生想要在广州白天鹅宾馆预订房间，入住的时间是从4月21日到25日，他需要一个带卫生间的双人间并且能够俯瞰公园，他的电话号码是020-87978590。标准双人间的价格是136美元每晚包含早餐。你是一个接待员接到他的电话并做处理。

Situational Training 1 Making a Reservation for the Walk-in Guest

Michael Brown wants to book a room with White Swan Hotel Guangzhou from April 21st to 25th. He requires for a double room with bath, overlooking the park, if possible. His telephone number is 020-87978590. The room rate of a double room is 136 US dollars with breakfast. You are a receptionist and receive his call.

Now, please stimulate a dialogue according to the situation.

Useful Words and Expressions

reservation 预订

accommodation 住宿

be located at 位于

peak /high season 旺季

reserve 预订

recommend 推荐

receptionist 接待员

arrival 到达时间

off /low/ slack season 淡季

service charge 服务费

confirm 确认

问候

接到电话礼貌地与客人打招呼，表示你对他们的热情欢迎并报上酒店名称：

Good morning, madam/sir., XX Hotel Reception, Can I help you?

* 客人喜欢听你称呼他的姓氏，因此尽可能在接下来对话中常用，如：“Mr. Huang, Miss Chen,”等。

询问客人预订信息（预订房型、人数、电话、其他要求）

What kind of room would you like? / Would you like a single room? A double room or a suite?

你需要什么类型的房间/你需要预订单人间？双人间还是套房？

How long do you plan to stay? / How many nights? 你准备入住多长时间？几晚？

May I have your full name, please? / Could you spell your name please?

我能知道你的全名吗？/你能告诉我你的名字的拼读吗？

Could you tell me your phone number/ your email address / fax number? 你能告诉我你的联系电话/邮箱地址/传真号码吗？

Hold on, please./ Wait for a moment. I will like to check whether the rooms are available. 请稍等/ 稍等一会，我查查看有没有空余的房间。

What time do you expect to depart? 请问你什么时候离店？

*注意询问客人是否是常住客（Long-staying Guest）or 贵宾（VIP）以便提供优惠价格：Did you stay in our hotel before? Are you our priority club member? 你以前有没有入住过本酒店？/你是我们酒店的尊享客户吗？

告知房价和付款事项

For one night, the hotel cost would be 480 Yuan for a double room with breakfast. 预订一个晚上，酒店将会收取480元双人房的房费，房费是包含了早餐费的。

A single room is US \$ 90 per night with 10% service charge. 一个单人房一晚的价格是90美元，包含了10%的服务费。

*如果在旺季，客人要确保酒店保留预订房间，可以建议其采用信用卡，预付定金，订立合同等方式：Sir/ Madam, may I suggest you to guarantee your booking as hotel occupancy is high in peak season. 先生/女士，当酒店客房正处旺季时候，我建议你作保证性预订。

I am afraid we have no credit arrangements with your company. We will need an advance deposit by bank draft or in cash before the reservation date. 恐怕我们和贵公司没有信用贷款的协定，您得在预订的日期之前，预先送来银行汇票或现金，作为定金。

海外预订询问提供交通服务

By the way, sir, would you like us to arrange pick up service for you? 顺便一提，先生，你需要我们安排接送服务吗？

For the transportation service, fax and credit card guarantee are required. Once we receive your fax, our Concierge will contract you for the arrangement. 对于运送服务, 传真告知和信用卡担保是酒店所要求的。一旦我们接到你的传真, 我们酒店的礼宾部会联系你并作安排。

May I have your airline and flight number, please? 请告知我你所乘坐的航空公司及航班号?

房间空缺或酒店客满情况

I am afraid we have no single room available on that day. What about a double room instead? 我们恐怕没有那天的空余的单人房间了, 双人房如何?

Is it possible for you to change your reservation date? 您可不可能更改下预订日期?

Sorry, sir, the hotel is fully booked. Would you like me to put your reservation in waiting list or would you like me to recommend another hotel for you? 对不起, 先生, 酒店客房已经全订满了, 可不可让我把您登记在酒店的等候名单上或推荐另外一家酒店给您?

确认预订及结束用语

* 特别注意电话预订最后一定要跟客人确认一遍

Mr. Brown, may I repeat your reservation details? You will be checking in on April 20th, and checking out on April 25th. Non-smoking and king-bedded deluxe room is for you. The price is RMB 240 Yuan per night including daily breakfast. No transportation requirement. Your contact number is 1234567. 布朗先生, 请让我重复一下你的预订信息, 你将在4月20号入住酒店, 4月25号离店, 您预订了一间无烟豪华大床房一晚, 房价是240元包含了早餐。不需要接送服务。你的联系号码是1234567。

Your room is confirmed. 你的房间预订已经得到确认。

I am afraid that we have no record of a reservation for that date in your name. 恐怕我们酒店在那天没有以你名字的预订。



Sample Dialogue 1

(A= Receptionist; B = Mr. Brown)

A: Guangzhou White Swan Hotel Reception. Can I help you?

B: I'd like to book a single room from April 21st to 25th with bath, overlooking the park, if possible.

A: Please hold on. I will check the rooms available for these days. Yes, there is such a single room available, room 1307.

B: What's the room rate per night?

A: A single room is 136 US dollars per night with 15% service charge.

B: All right, I'll take it.

A: May I have your full name and your phone number, please?



B: Oh, Michael Brown and the number is 87978590.

A: Thank you, sir. By the way, could you tell me when you will arrive on April 21st?

B: Sure. At 19:00.

A: Thank you. Mr. Brown, you have made a reservation at Guangzhou White Swan Hotel from April 21st to 25th for 5 nights. If you can not arrive as scheduled, please inform us before 6 p.m on April 21st. Thanks for your calling and we look forward to seeing you.

B: Thanks. Goodbye.

A: Bye!



学以致用

Learn and Practice More

情景对话实训

Complete the following dialogue according to the Chinese given in the brackets then read the dialogue in roles.

(A=customer; B=clerk)

B: Tinian Hotel. Room Reservations. Good afternoon.

A: I'd like to book a single room for Wednesday next week.

B: OK, sir. A single room for Wednesday, May 9th, with a front view or rear view?

A: What's the price difference?

B: (1) . (临街的单人房每天是人民币 380 元,不临街的单人房每天是人民币 330 元。)

A: I think I'll take the one with a front view then.

B: (2) . (请问您什么时间离店?)

A: I'll be leaving Saturday morning.

B: That will be three nights, sir. And your name please?

A: It's Stephen. S-t-e-p-h-e-n.

B: Thank you very much. (3) . (您什么时间会入住呢?)

A: Oh, around 3 p.m. I suppose.

B: (4) . (我想再一次确定一下您的预订。) A single room with a front view at RMB380 per night for three nights from Wednesday, May 9th to Saturday, May 12th. My name is Jane and (5) . (我们期待下周三能见到您。)

A: Thank you. That has been settled then. Good-bye.

B: Good-bye. Enjoy your staying here.

Make up a dialogue according to the following situation.

Bill is from France, and he is making a telephone call to an international hotel. He wants to book a single room with bath for March 2nd and 3rd. He doesn't want breakfast. You are the

receptionist; you answer the phone and accept the booking. After checking, you confirm a booking for a single room. It costs 480 RMB. You want to know who is making the reservation and note down the necessary information.

情景实训 2 练习填写客房确认表

你是李红，作为接待员，你处理完情景实训 1 的散客客房预订后要填写订房确认表。

Situational Training 2 Simulated Writing

You are Li Hong. As the receptionist, you should fill in the reservation confirmation form after you handled the room reservation of Situational Training 1.

Useful Words and Expressions

reservation confirmation form 预订确认书 credit card 信用卡
cash 现付 check 支票

Sample 2: Room Reservation Confirmation Form

客房确认书	
RESERVATION FORM	编号: 007418
<input type="checkbox"/> NEW RESERVATION 新预订	<input type="checkbox"/> AMENDMENT 更改
Guest Name: _____	Michael Brown
客人姓名	
Arrival Date: <u>at 19:00 21st April, 2011</u>	Flight/Time: _____
抵达日期	航班/时间
Departure Date: <u>25th Aril, 2011</u>	Flight/Time: _____
离开日期	航班/时间
Transfer(接送服务): _____	No _____
Type & Number of Room 房类及数目:	one double room overlooking the park
Rate 房价:	136 US dollars per night with 15% service charge
Guest History(客人历史): _____	walk-in guest
Special Service(特别服务): _____	with breakfast
Form of Payment(付款方式): _____	GTD by(保证): _____
Caller(订房人): _____	Telephone NO (电话号码): 020-87978590
Company & Address(单位及地址): _____	
Remarks(备注): _____	
Reservation Taken by(订房员): Li Hong	Date(日期): April 10th, 2011



学以致用

Learn and Practice More

情景对话实训

Please fill in the following reservation confirmation form according to the following situation.

You receive a room reservation and try to fill in the reservation form by yourself. The reservation information is as follows: Mr. Aaron Johnson has booked one single room at the Guangzhou White Swan Hotel from April 16th to 20th for 5 nights. He will arrive as scheduled. He guaranteed his booking by American Express. His card number is 134986 and his phone number is 32425878.

客房确认书

RESERVATION FORM 编号: _____

NEW RESERVATION 新预订 AMENDMENT 更改

Guest Name: _____

(客人姓名)

Arrival Date: _____

(抵达日期)

Flight/Time: _____

(航班/时间)

Departure Date: _____

(离开日期)

Flight/Time: _____

(航班/时间)

Transfer(接送服务): _____

Type & Number of Room (房类及数目): _____

Rate 房价: _____

Guest History(客人历史): _____

Special Service(特别服务): _____

Form of Payment(付款方式): _____ GTD by(保证): _____

Caller(订房人): _____ Telephone NO. (电话号码): _____

Company & Address(单位及地址): _____

Remarks(备注): _____

Reservation Taken by(订房员): _____ Date(日期): _____



情景实训 3 团体客人预订服务

如果你是白天鹅酒店的前台,你接到一个公司经理的电话,他的公司打算在12月23

日在广州为公司成立十周年举行一个庆祝会，想在本酒店预订客房，他的原计划是预订30间标准双人间，预订日期是从12月22号到25号的，一共4天。不幸的是，12月的22号，只有25个标准双人间空余，但是当天还有一些豪华双人间剩余，一个标准单人间的价格是230美元，一个豪华双人间的价格是270美元，假如在12月期间预订豪华双人间，将会有10%的团队预订折扣。你建议他22号预订25间标房加5间豪华双人房，他接受了你的建议。请你根据以上情景跟同学模拟团队预订对话。

Situational Training 3 Making the Group Reservation

If you are the receptionist of White Swan Hotel, you receive a call from a manager of an electrical company. His company intends to celebrate the tenth anniversary of its foundation in Guangzhou on December 23rd. He wants to book 30 standard double rooms from the 22nd to 25th of December for the visitors, a total of 4 days. Unfortunately, on the 22nd of December, there will be only 25 standard double rooms available, but some of the deluxe double rooms aren't reserved yet. From the 23rd to 25th, there will be 30 standard rooms available. The room rate of a standard room is 230 US dollars; a deluxe double room is 270 US dollars, but the rate of a deluxe room will be 10% deduction for the group reservation during December. You give him a suggestion that he make a booking of 25 standard double rooms and five deluxe double rooms on 22nd. He agrees.

Now please stimulate a dialogue according to the situation.

Words and Expressions

group booking / reservation 团体订房 delegation 代表团

We have a special rate for the group booking.

对于团队客户订房，我们酒店有特别折扣的房费。

I will make a perfect arrangement for your group.

我将会为你团队做一个合理的安排。



Sample Dialogue 3

(A= Receptionist; B= Guest)

A: Good morning. Reservations, Jane speaking. May I help you?

B: Good morning. This is Stephen Nobel from Tianjin Electrical Company. I want to reserve 50 standard double rooms with your hotel.

A: What date would that be?

B: Four nights, from December 22nd through December 25th.

A: Just a moment, please. I am awfully sorry. We only have 20 standard rooms available on