

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

丛书主编：胡扬政 王莉莉

胡扬政 主 编

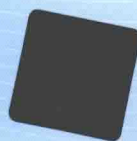
刘 梅 苑丽娟 胡冰冰 刘 玥 胡 霞 副主编

现代酒店服务英语

(第2版)

Service English in Modern Hotel

全书对话音频
免费下载



清华大学出版社

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

丛书主编：胡扬政 王莉莉

胡扬政 主 编

刘 梅 苑丽娟 胡冰冰 刘 玥 胡 霞 副主编

现代酒店服务英语

(第2版)

Service English in Modern Hotel

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书根据高职高专“工学结合”培养模式编写。作者根据酒店行业的工作环境和岗位要求,营造了仿真的工作情境,使学生在逐项完成服务工作任务的同时,掌握相应的英语词汇、英语表达方法和沟通技巧,具备顶岗工作的能力。书中设计了“Service Position”、“Skills and Attainments”、“Position Knowledge”等栏目,实现了酒店英语语言运用能力培养和酒店服务能力培养的有机结合。

本书适合高职高专酒店管理专业和旅游相关专业教学使用,也可作为酒店行业培训教材,或酒店从业人员自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店服务英语/胡扬政主编. --2版. --北京:清华大学出版社,2013

国家示范性高职院校建设成果. 职业英语系列

ISBN 978-7-302-29311-8

I. ①现… II. ①胡… III. ①饭店—商业服务—英语—口语—高等职业教育—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 153206 号

责任编辑:刘士平

封面设计:常雪影

责任校对:袁芳

责任印制:宋林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:20.75 字 数:490千字

版 次:2009年5月第1版 2013年7月第2版 印 次:2013年7月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:39.00元

产品编号:047740-01

丛书编写委员会

专业总策划：

王成荣 吕一中 李宇红 平若媛

总 主 编：

胡扬政 王莉莉

副 总 编：

苑丽娟 谷书霞 胡冰冰 胡 霞 刘 玥
刘 莉 周欣奕 王 艳

委 员：

Glenn L. Hyatt Udo Schwarzboeck Mariah J. Xu
郭远志 张 倩 苏 讷 邓 非 田志英
李作聚 王 艳 冯晓霞 邓 非 王海龙
邓琳琳 黄小京 牛增辉 苑丽娟 刘 梅
刘 玥 胡冰冰 胡 霞 刘 莉 包 博
宋 娜 宋光辉 谷书霞 周欣奕 冯茂芳
申 巍 杨明军 王金红 李维维 高亚妹
李 梅 裴恩冲 高兰凤 苏玉刚 周其艳
耿志红 贾建娜

在经济全球化的今天,既具有专业能力又具有职业英语能力的毕业生已成为各行各业亟需的人才。在越来越多的工作岗位,具有较强的职业英语能力已成为新职业人择业的重要条件甚至是首选条件。随着中国经济迅猛发展,各行各业对新职业人的职业英语能力的需求和要求还会日益强烈,超过我们现在的想象。

正因为此,提升学生的职业英语素养与职业英语能力,实现学生高质量就业,成为北京财贸职业学院示范校建设的一项重要任务。该校坚持英语教学改革三原则,即:为专业建设服务,为特色人才培养服务,为示范校建设服务;以学生职业英语能力发展为中心,通过专业英语课程、普通用途商务英语课程等职业英语课程模块的建设,通过课堂教学和实践教学体系建设,来构建高职职业英语能力培养体系;以 DCPEA(Development-Centered in Professional English Ability)为高职专业英语课程建设新模式,以“6P”为知识载体,实现英语语言运用能力的培养与实际的英语工作技能养成的有机结合;把课程建设、教材建设和科研结合,努力建设职业英语精品教材,实现专业英语教学内容、教学方法和训练方式的完全转变;探索高职双语课程的建设及其教材的开发;提高学生用英语“能财会商”的能力,提高学生在未来职业的竞争能力,提升专业特别是国家级和市级重点专业的综合实力,满足首都市场经济发展对财贸人才的新需求,满足社会对新职业人多变化的需求。

我们的职业英语系列教材建设力求体现以下特色。

(1) 理念与目标:“以学生职业英语能力发展为中心”,建设财经专业类职业英语精品教材。

(2) 建设任务:以“6P”为知识载体,培养学生的职业英语素养与多种职业英语能力。“6P”知识载体即:

- Profession, 职业:以不同的职业英语工作为教材编写主线;
- Position, 岗位:以不同岗位的英语工作任务构成教学模块,或以行业内对英语需求高的岗位的不同工作任务为教材编写重点或模块;
- Procedure, 工作过程:以具体的英语工作任务为技能,以其工作过程为教学内容;
- Point, 要点:以工作过程中的语言要求和工作注意事项为技能要点;
- Performance & Practice, 演练与实训:通过模拟演练和(岗位)实训提高学生英语工作中的实际应用能力。

(3) 建设过程:以学生所学专业及其对应的未来职业为切入点开展调研,确定职业英语工作任务和职业英语能力;以行业专家和专业教师为指导或策划,以“一线”专业英语教师为

主编,多名英语教师及行业专家参与共同编写,努力体现教材的职业性、实用性、规范性、现代性和趣味性。

(4) 建设策略:英语语言运用能力的培养服务于职业英语工作要求,并根据不同的职业英语工作需求,决定英语语用能力培养的侧重点;融入职业资格考试内容,教材内容和岗位英语工作任务努力配套,课堂教学教材和实训教材配套。在实训教材中引进案例教学和项目教学。教学栏目、教学情境、教学任务和教学实践的设计体现不同的职业英语能力培养的特色,使教材能成为专业英语课程改革、实现职业英语工作能力培养的助推器。

前任院长王茹琴教授不仅为我院的英语教学改革指明了方向,还为职业英语教材的编写提出了宝贵的建议并给予了大力的支持;国际教育学院院长潘勇副教授为职业英语课程建设和为青年作者队伍成长积极铺路搭桥,出谋划策;清华大学出版社为本套丛书的策划出版付出了不懈努力,在此一并敬示谢意。

胡扬政 王莉莉
2013年4月

中国酒店业的快速发展有目共睹。世界旅游组织预测,到2020年中国将成为世界第一旅游大国,这意味着一直到2020年中国酒店业将持续快速发展。现在在校的酒店管理专业的学生毕业后将处于职业环境的黄金时段——酒店业的快速发展时期,将为具有较高的酒店英语服务技能和管理技能的酒店人才提供更为广阔的发展空间。

高等职业院校酒店管理专业教育培养的是具有一定职业竞争力的酒店实用型专业人才,要让他们在未来的职业生涯中有能力去施展,有才华去发挥。提高这些学生的酒店英语服务技能,增强他们的职业竞争力,培养受星级酒店欢迎的实用型高技能特色人才,不仅是酒店业快速发展对高水准服务人才和管理人才的迫切要求,更是酒店管理专业课程建设和教学改革的方向和重要任务。而教材则是实现以学生英语服务能力培养为目标的酒店英语课程改革的重要载体和根本保证。

《现代酒店服务英语》是一本工学结合人才培养模式的适用教材。编者根据酒店行业的工作环境和岗位要求,营造了仿真的工作情境,使学生在逐项完成服务工作任务的同时,掌握相应的英语词汇、表达方法和沟通技巧,训练顶岗工作的能力。

本书按照高职专业英语 DCPEA(Development-Centered in Professional English Ability,以职业英语能力发展为中心)课程模式宗旨组织内容,将英语语言能力的培养与英语服务技能养成相结合,以酒店特别是五星级酒店职业(Profession)英语服务内容为教材编写主线,以不同服务岗位(Position)的工作内容构成教学模块,以相同岗位的不同服务任务为服务技能组成教学单元,以具体服务任务和流程(Procedure)构成教学内容,以服务工作中的英语语言要求和实际操作注意事项为技能要点(Point),并作为教学重难点。通过这些模块的服务英语教学和模拟服务演练与实训(Performance & Practice),提高“新酒店人”的酒店英语职业素养和职业技能。

《现代酒店服务英语》在编写体例上进行了精心的设计,具有一定的创新性。

(1) 设立“Service Position 服务岗位”、“Skills and Attainments 服务技能与素养”和“Position Knowledge 岗位知识”教学栏目,培养学生的岗位职业素养。

(2) 以“6P”为知识载体,注重对学生酒店英语实用服务技能的提高,包括用英语进行有效沟通的能力,用英语进行得体服务的应用能力,用英语完成实际操作的能力,用英语处理投诉和解决突发事件的应变能力,用英语进行酒店产品销售的能力,用英语进行个性化服务的能力,用英语解决问题的能力,用英语进行创新服务和创新工作的能力。

(3) 教学栏目、教学情境、教学任务和教学实践的设计体现了英语语用能力培养和酒店

岗位英语服务能力培养的有机结合,体现了酒店英语服务能力培养特色。

(4) 课堂教学教材和岗位实训教材配套,相辅相成。《现代酒店服务英语》和《酒店英语服务实训》是配套教材,其中《酒店英语服务实训》为2007年度北京市高等教育精品教材立项项目。

(5) 配套音频涵盖全部“Service Conversation”,便于学生自我学习,自我实践。

本教材由胡扬政担任主编,美国专家 Glenn L. Hyatt 担任主审,刘梅、苑丽娟、胡冰冰、刘玥和胡霞担任副主编。本教材共有十四个服务模块,胡扬政编写了前台服务、客房预订部服务和客房服务三个模块;刘梅编写了商务中心服务(一)、商务中心服务(二)和康体中心服务三个模块;苑丽娟编写了总机服务和商场部服务两个模块;胡冰冰编写了收银台服务和会展中心服务两个模块;刘玥编写了酒吧服务和其他服务两个模块;胡霞编写了礼宾部服务和餐厅服务两个模块。苏玉刚参加了此次再版修改。美国专家 Glenn L. Hyatt 先生、Mariah J. Xu 女士和 Elena H. Hyatt 女士为本教材的“Service Conversations”音频作英文配音。本书读者可登录 www.tup.com.cn 下载本书配套音频文件。

酒店经理郭远志先生为教材编写和修改提出了宝贵意见,我们还得到了北京财贸职业学院旅游系王琦教授、国际教育学院潘勇副教授、王莉莉副教授的鼎力支持,在此深表感谢。

由于时间仓促,编者水平有限,错漏之处在所难免,恳请使用者多提宝贵意见,以便再版时补充更正。

编者

2013年4日

Chapter One Front Desk Service
前台服务

Unit One Check-in

服务技能 1 入住登记	4
Service Conversation 1	
You Are Our Guests	5
Service Conversation 2	
Registering a Group That Has a Reservation	6

Unit Two Complaints and on the Guest's Request

服务技能 2 处理投诉和回应客人要求	12
Service Conversation 3	
Our Housemaid Will Bring Them to Your Room Soon	12
Service Conversation 4	
We Do Apologize for the Inconvenience	13

Chapter Two Reservation Desk Service
客房预订部服务

Unit Three Room Reservations

服务技能 3 客房预订	21
Service Conversation 5	
Accepting a Reservation	22
Service Conversation 6	
Recommending Other Hotels	22

▶ Unit Four Revising the Reservation	
▶ 服务技能 4 预订变更	29
Service Conversation 7	
Changing a Reservation	29
Service Conversation 8	
Canceling a Reservation for the Guest	30

Chapter Three Concierge Desk Service

礼宾部服务

▶ Unit Five Luggage Service	
▶ 服务技能 5 行李服务	37
Service Conversation 9	
Welcome to the Great Wall Hotel	38
Service Conversation 10	
Is It Charged or Free	39
▶ Unit Six Car Reservation Service	
▶ 服务技能 6 车辆预订服务	44
Service Conversation 11	
Calling a Taxi at the Hotel Gate	44
Service Conversation 12	
Car Reservation at the Concierge Desk	45

Chapter Four Cash Desk Service

收银台服务

▶ Unit Seven Foreign Currency Exchange	
▶ 服务技能 7 外币兑换	54
Service Conversation 13	
Changing US Dollars into Chinese yuan	54
Service Conversation 14	
Changing at the Airport Exchange Office	55
▶ Unit Eight Check Out	
▶ 服务技能 8 结账退宿	61
Service Conversation 15	
Checking Out in Cash	61

Service Conversation 16	
Checking Out by Credit Card	62

Unit Nine Solving Problems with the Bill

服务技能 9 解决账单问题	69
Service Conversation 17	
Explaining the Bill	69
Service Conversation 18	
Here Is the Money You've Overpaid	70

Chapter Five Telephone Desk Service 总机服务

Unit Ten Telephone Operator

服务技能 10 转接电话	77
Service Conversation 19	
Outgoing Calls	77
Service Conversation 20	
Incoming Calls	78

Unit Eleven Other Services

服务技能 11 其他服务	84
Service Conversation 21	
The Wake-up Call	85
Service Conversation 22	
Leaving the Message	85

Chapter Six Housekeeping Service 客房服务

Unit Twelve Chamber Services

服务技能 12 客房服务	94
Service Conversation 23	
May I Do the Room Now	95
Service Conversation 24	
What Time Would You Like Me to Come Back	95

Unit Thirteen Room Service

服务技能 13 客房送餐服务	100
Service Conversation 25	
Your Order will Arrive in 15 Minutes	100
Service Conversation 26	
Here Is Your Chinese Breakfast	101

Unit Fourteen Maintenance Service

服务技能 14 维修服务	106
Service Conversation 27	
The Repairman will Come to Your Room Soon	106
Service Conversation 28	
Repairing the Facilities in the Bathroom	107

Chapter Seven Restaurant Service

餐厅服务

Unit Fifteen Table Reservation

服务技能 15 餐厅预订	115
Service Conversation 29	
Reserving a Table on Valentine's Day	115
Service Conversation 30	
Book a Table by the Window	116

Unit Sixteen Greeting the Guests

服务技能 16 餐厅迎客服务	124
Service Conversation 31	
Arranging One Table for the Non-reserved Guest	124
Service Conversation 32	
Arranging One Table for the Reserved Guest	125

Unit Seventeen Taking Orders

服务技能 17 点菜服务	129
Service Conversation 33	
Can You Recommend Some Chinese Food	129
Service Conversation 34	
The Chinese Cuisine Is Divided into Eight Styles	130

▶ Unit Eighteen Service During the Meal	
服务技能 18 上菜服务与席间服务	136
Service Conversation 35	
Serving the Guest During the Meal	136

▶ Unit Nineteen Setting Accounts	
服务技能 19 结账	139
Service Conversation 36	
I Forgot to Bring My Wallet with Me	139
Service Conversation 37	
Do You Accept Credit Card	140

Chapter Eight Bar Service

酒吧服务

▶ Unit Twenty General Services	
服务技能 20 常规服务	147
Service Conversation 38	
Serving Drinks	147

▶ Unit Twenty-one Dealing with Complaints and a Drunken Guest	
服务技能 21 处理投诉和醉酒客人	155
Service Conversation 39	
I Am Not Happy with the Steak	155
Service Conversation 40	
A Drunken Guest	156

Chapter Nine Business Center Service (I)

商务中心服务(一)

▶ Unit Twenty-two Secretarial Services	
服务技能 22 文秘服务	164
Service Conversation 41	
Having the Meeting Material Copied	164
Service Conversation 42	
Typing of the Material	165

Unit Twenty-three Fax Sending and Receiving

服务技能 23 收发传真服务	172
Service Conversation 43	
Receiving a Fax	172
Service Conversation 44	
Sending a Fax	173

Chapter Ten Business Center Service (II)

商务中心服务(二)

Unit Twenty-four Ticket Booking

服务技能 24 票务服务	180
Service Conversation 45	
Booking a Train Ticket	180
Service Conversation 46	
Booking an Air Ticket	181

Unit Twenty-five Entrusted Services

服务技能 25 委托代办服务	188
Service Conversation 47	
Renting Equipment	188
Service Conversation 48	
Postal Expressing	189

Chapter Eleven Health & Recreation Center Service

康体中心服务

Unit Twenty-six Body Care Services

服务技能 26 康体服务	198
Service Conversation 49	
Serving Basketball	198
Service Conversation 50	
Serving Bowling	200

Unit Twenty-seven Bathing Services

服务技能 27 洗浴服务	207
Service Conversation 51	
Serving Sauna	208

Service Conversation 52	
Serving Swimming	209

Unit Twenty-eight Entertaining Services

服务技能 28 娱乐服务	218
Service Conversation 53	
Serving Ballroom	218
Service Conversation 54	
Serving Net Bar	220

Chapter Twelve Convention & Exhibition Center Service 会展中心服务

Unit Twenty-nine Convention Service

服务技能 29 会议服务	230
Service Conversation 55	
Reserving the Conference on the Phone	231
Service Conversation 56	
Discussing the Service Details	232

Unit Thirty Exhibition Service

服务技能 30 展览服务	239
Service Conversation 57	
Reserving an Exhibition	240
Service Conversation 58	
We're in an Urgent Need of Your Help	241

Chapter Thirteen Shopping Service 商场部服务

Unit Thirty-one Recommending the Article for the Guest

服务技能 31 为客人推荐商品	249
Service Conversation 59	
Shopping at the Jewelry and Crafts Shop	249
Service Conversation 60	
Shopping at the Textile and Knitwear Shop	250

▶ Unit Thirty-two	Displaying the Articles for the Customer to Choose	
服务技能 32	展示商品供客人挑选	257
	Service Conversation 61	
	Shopping at the Chinese Arts and Stationery Shop	257
	Service Conversation 62	
	Shopping at the Chinese Tea Counter	258
<div style="background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block;"> Chapter Fourteen Other Services 其他服务 </div>		
▶ Unit Thirty-three	Lost and Found Service	
服务技能 33	失物招领服务	268
	Service Conversation 63	
	Don't Worry, Sir	268
	Service Conversation 64	
	Claiming My Ring	269
▶ Unit Thirty-four	Depositing Service	
服务技能 34	寄存服务	274
	Service Conversation 65	
	Luggage Depositing	274
	Service Conversation 66	
	Safe-Deposit Box	275
▶ Unit Thirty-five	Tourism Service	
服务技能 35	旅游信息服务	279
	Service Conversation 67	
	Showing the Way	279
	Service Conversation 68	
	Booking a Tour	280
▶ Unit Thirty-six	Baby-sitting Service	
服务技能 36	托婴服务	285
	Service Conversation 69	
	Baby-sitting Service	285
▶ Key to the Exercises		
练习答案	290
参考文献	313

Chapter One Front Desk Service

前台服务

Unit One Check-in

服务技能 1 入住登记

Unit Two Complaints and on the Guest's Request

服务技能 2 处理投诉和回应客人要求
