

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

English for the Hotel Industry

酒店英语

主 编 赵小玲 丁晓晖





English for the Hotel Industry

酒店英语

主 编 赵小玲 丁晓晖

参 编 关霜红 叶嘉蕾



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语/赵小玲, 丁晓晖主编. —广州: 暨南大学出版社, 2013. 8

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0649 - 9

I. ①酒… II. ①赵… ②丁… III. ①酒店—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 143463 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广州市快美印务有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.25

字 数: 274 千

版 次: 2013 年 8 月第 1 版

印 次: 2013 年 8 月第 1 次

定 价: 35.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

总序

随着经济全球化的迅猛推进，中国已逐步迈进世界旅游大国的行列，酒店业的飞速发展使其对服务型人才所具备的能力素质要求不断提高。为培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才，编者以“工学结合”为指导思想，引入国外先进职教理念，深入广州地区酒店行业及企业实地咨询、访谈和调研，以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线，依托校企合作，共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位，提炼典型工作任务，创新并开发了基于工作过程的“酒店服务与管理专业”系统化系列教材。

该系列教材的创新点在于摆脱了传统学科知识型的教学模式，突出以学习者为中心，以酒店服务典型工作任务为载体，课程目标更具“定向性”，学习内容体现了“应用型”，促进了酒店服务与管理专业教学的实践性、开放性和职业性，为酒店服务企业“量身裁衣”，培养人才，也为学习者的职业生涯和成长提供了发展的空间，从而达到行业、企业

的用人需求和高技能人才职业生涯发展需要，即“职业 + 人生”的完整一体，增加了从业人员的职业认同感与综合职业能力。

该系列教材由具有丰富职业教育经验，多年从事酒店专业教学的一线专业带头人和骨干教师编写，全新的实践教学内容与方法相辅相成，不仅适用于酒店专业的教学，也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。这是以职业能力和岗位需求为目标，符合工学结合高技能人才培养模式要求的新型系统化系列教材，为酒店服务与管理专业工学结合教学模式、教材编写提供了指导及借鉴。



2013 年 7 月

前言

《酒店英语》是酒店服务与管理专业基于工作过程系统化的核心教材之一。教材以国家职业标准为依据,以综合职业能力培养为目标,根据典型工作任务和工作过程而编写。其特点是以酒店服务与管理典型工作任务为载体,以学习者为中心,按照工作过程的顺序来设计学习情景和教学活动。

本教材内容由“前厅服务英语”、“餐厅服务英语”、“客房服务英语”三大学习情景,内设二十项工作任务,以及供学习者参考的“Sample Dialogues (样例)”和“Appendices (附录)”构成。其中,每项工作任务包含了 Learning Objectives (学习目标)、Hotel Situation (情境导入)、Working Procedures (工作程序)、Working Knowledge (工作知识)、Hotel Task (酒店任务)、Activity (语言活动)、Task Evaluation (任务评估) 七项活动,学习目标明确,针对性强,强调学以致用,使学生在工作中学习知识与技能,促进其对酒店职业英语知识的建构。本书融“教、学、做”为一体,教学模式

新颖,内容丰富,既适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工职业英语培训。

在本教材编写过程中,承蒙校企合作单位广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等多家企业大力支持,暨南大学出版社总编史小军教授对本书的出版也给予了具体的指导和帮助,对此我们深表谢忱。

此外,衷心感谢同行专家、本教材主审——中国教育学会外语教学专业委员会“教学研究与教师教育指导委员会”委员、广州大学外国语学院外语教育研究中心副主任、硕士生导师马静雅副教授给予的指导和帮助。

由于时间仓促和水平有限,教材中难免存在疏漏之处,恳求同行和读者予以指正。

编者
2013年6月

总 序	1
前 言	1
1 English for Front Desk Service	1
前厅服务英语	
1 - 1 Room Reservations	2
预订房间	
1 - 2 Checking In	9
为客人办理入住登记	
1 - 3 Door Service	16
门应服务	
1 - 4 Accompanying the Guest	23
陪送客人	
1 - 5 Introducing the Facilities and Services	30
介绍设施和服务	
1 - 6 Handling the Complaints	37
处理投诉	
1 - 7 Answering Guests' Inquiries	44
回答宾客咨询	
1 - 8 Checking Out	51
结账离店	

Contents

目录

2 English for Food and Beverage Service	58
餐厅服务英语	
2 - 1 Greeting and Seating Guests	59
迎宾和引座	
2 - 2 Taking Orders I	66
受理西餐点菜	
2 - 3 Taking Orders II	75
受理中餐点菜	
2 - 4 Services During the Meal	83
席间服务	
2 - 5 Beverage Service	90
酒水服务	
2 - 6 Room Service	97
送餐服务	
2 - 7 Paying Bills	104
结账服务	
 3 English for Housekeeping Service	 112
客房服务英语	
3 - 1 Showing the Room	113
客房迎宾服务	
3 - 2 Cleaning the Room	121
客房清理服务	

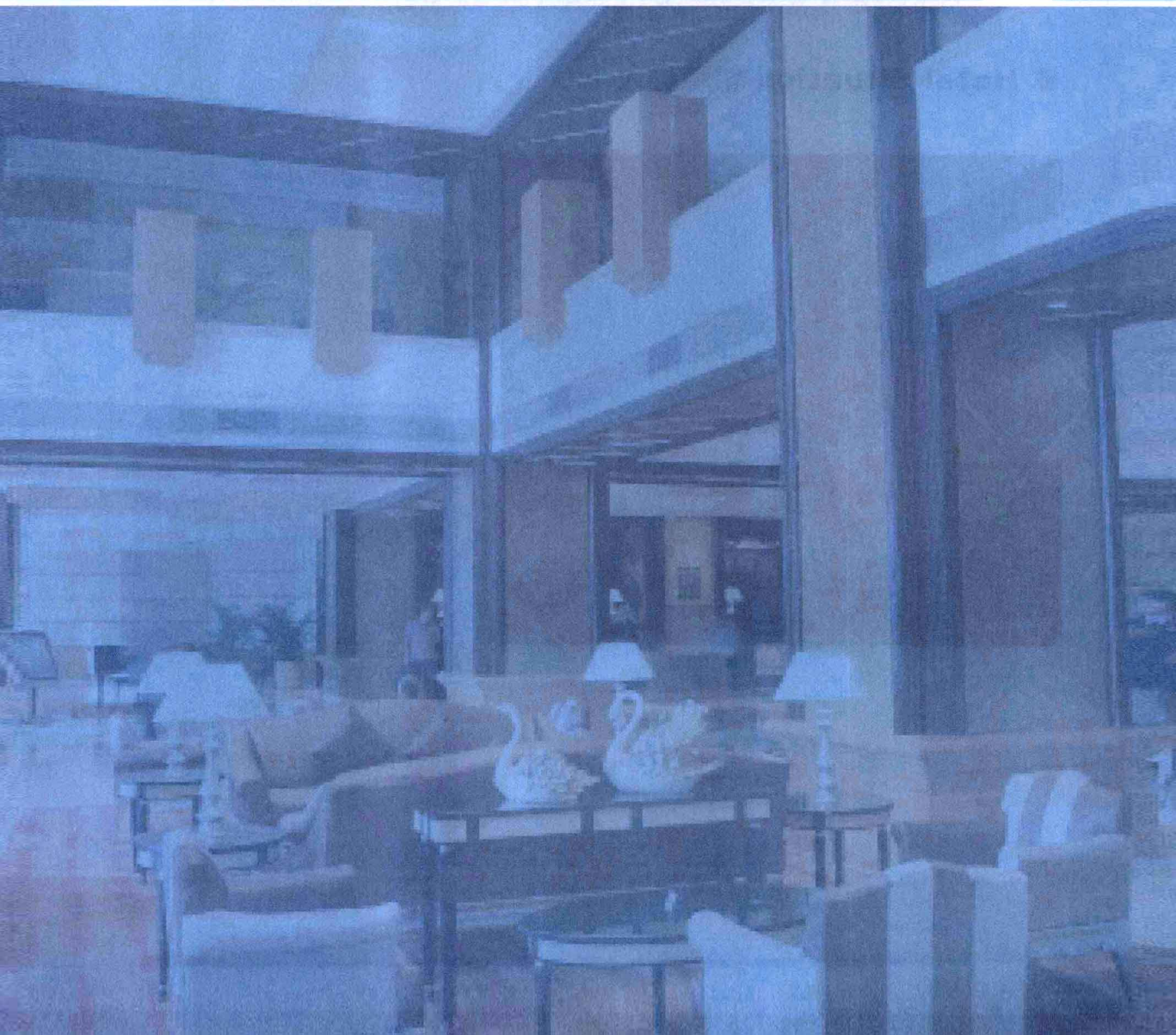
目录

3 – 3 Laundry Service	128
洗衣服务	
3 – 4 Offering Guest Supplies	136
提供用品服务	
3 – 5 Solving Problems	143
解决问题	
 Help Folder	 151
Sample Dialogues	151
Appendices	161
<i>Appendix 1</i> 酒店各部门及常见职务的英文名称	161
<i>Appendix 2</i> 酒店常用专业术语及解释	164
<i>Appendix 3</i> 单词表	167

English for Front Desk Service

前厅服务英语

1



1-1 Room Reservations

预订房间

● Learning Objectives 学习目标

After finishing this task, you will be able to:

- ask guests' information about booking rooms
- offer help to guests

● Hotel Situation 情境导入



Name: Kelly

Job: Reservationist

Responsibility: To
help guests book
rooms they want.

● Working Procedures 工作程序

Before booking rooms for the guests, please read the procedures carefully.

- 1 Greet the guests
- 2 Ask the guests the reservation information
- 3 Search for the room available by the computer
- 4 Get the detail information from the guests
- 5 Confirm the reservation
- 6 Express your wishes
- 7 Form the reservation record

● Working Knowledge 工作知识

1. When making reservations, you should ask the guest the following information:
 - The date of arrival and departure
客人到达和离开酒店的时间
 - The number of people
住店的人数
 - The room type and the number of rooms
客人所要的房型和房间数
 - Special requests
特别的要求
2. You should also confirm the followings from the guest:
 - The name of the guest or name of the group
入住客人的姓名或团队名称
 - The guest's telephone number
入住客人的电话号码
 - The contact name and his telephone number
联系人的姓名及电话号码

3. Polite language is commonly used in the hotel situation below.

Situation	Polite language
Ask for information	"May I ..." "Could you ..."
Make requests	"Would you like me to ..." "Shall I ..."
If you don't understand what the guest says	"I beg your pardon." "Pardon me?" "Sorry, I don't understand. Could you please repeat that?"

4. The form below are room types and their corresponding Chinese names.

单人间	Single Room	商务套间	Business Suite
大床间	Double Room	行政套间	Executive Suite
双人间	Twin Room	豪华套间	Deluxe Suite
三人间	Triple Room	总统套间	Presidential Suite
普通套间	Junior Suite	豪华海景客房	Deluxe Sea-View Room

● Hotel Task 酒店任务

Suppose you are Kelly, now you're going to book rooms for the guest. Please perform the task according to the hints below with your partner.

角色A	你是 George Brown, 准备和妻子到广州旅游, 你打电话给酒店预订一间双人间, 时间为 3 月 6 日至 9 日, 你告诉预订员你们将在早上 9 点到达。
角色B	你是预订员 Kelly, 你正在受理电话预订业务。

➤ Words to Know

reserve	vt.	预订	reservation	n.	预订
confirm	vt.	确认	available	adj.	可提供的
spell	vt.	拼写	prefer	vt.	更喜欢

room rate
departure date

房价
离开日期

arrival date
look forward to

到达日期
期待

➤ Useful Expressions

1. Helping the guest book rooms 帮助客人预订房间
 - (1) Room Reservations. How may/May I help you?
 - (2) I'll check our room availability.
 - (3) I'd like to confirm your reservation.
 - (4) We look forward to serving you.
2. Asking information about booking rooms 询问客人预订的信息
 - (1) For which date?
 - (2) How many guests will there be in your party?
 - (3) What kind of room would you like/prefer?
 - (4) How many nights are you going to stay?
 - (5) May I have your name and phone number, please?
3. Explaining room rate 解释房价
 - (1) We have a twin room at \$180 per night. Will that be all right?
 - (2) A single room is \$80 per night, with a 10% service charge.

● Activity 语言活动

Look at the pictures below and write down the names of room types.
观察下面的图片并写出房间类型的英文名称。



Picture 1 _____



Picture 2 _____



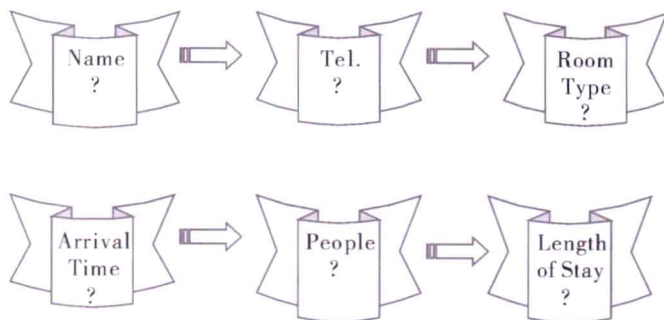
Picture 3 _____



Picture 4 _____

Suppose you are a clerk at the Room Reservation. You're now receiving a reservation. Practice asking the reservation information according to the words in the board below.

假设你是前台预订部的服务员，你正接受客人的预订，根据下面的提示词练习询问客人有关预订的信息。



Hotel Tips

世界著名酒店集团概览

- | | |
|---------------|---------------------------------------|
| 1. 洲际国际酒店集团 | (Intercontinental Hotels Group) |
| 2. 希尔顿酒店集团公司 | (Hilton Hotels Corporation) |
| 3. 万豪国际酒店集团公司 | (Marriott International, Inc. Hotels) |
| 4. 凯悦国际酒店集团 | (Hyatt Hotels & Resorts) |
| 5. 最佳西方酒店管理集团 | (Best Western International) |
| 6. 圣达特国际集团 | (Cendant Corporation) |
| 7. 凯宾斯基国际酒店集团 | (Kempinski Hotels & Resorts) |
| 8. 喜达屋国际酒店集团 | (Starwood Hotels & Resorts Worldwide) |
| 9. 雅高集团 | (ACCOR) |
| 10. 香格里拉酒店集团 | (SHANGRI-LA Hotels and Resorts) |

● Task Evaluation 任务评估

Criteria				Comment
Pronunciation and intonation 语音和语调				
Vocabulary reading and spelling 词汇拼读				
Communicative competence 语言交际能力				
Service skill and performance 服务技能与表现				
Cooperation 合作能力				

What I have learned from the task :

我在本次学习任务中学到：-----

The best part I have learned from the task :

对于本次学习任务，我学得最好的部分：-----

The improvement I need to make after learning the task :

完成本次任务后，我需要改进的地方：-----

Learning log

学习日志

● Learning Objectives 学习目标

After finishing this task, you will be able to:

- welcome and register guests
- reply to requests for rooms

● Hotel Situation 情境导入



Name: Joan

Job: Receptionist

Responsibility: To help guests check in and make a comfortable stay for guests.