

国家社会科学基金“十一五”规划课题  
“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果

全国高等职业教育旅游大类专业规划教材

# 酒店专业英语

*English For Hotel Service*

欧阳卫 主 编  
夏 泳 胡辉丽 副主编  
朱萍华 宋俊骥 主 审



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

国家社会科学基金“十一五”规划课题  
“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果

全国高等职业教育旅游大类专业规划教材

# 酒店专业英语

*English For Hotel Service*

欧阳卫 主 编  
夏 泳 胡辉丽 副主编  
朱萍华 宋俊骥 主 审



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

## 内 容 简 介

全书共分为十七个单元,涉及饭店的各个岗位,每个单元由六部分组成。第一部分: Objective,目标先行,让学生明确本单元的学习目标,从而最终达到目标。第二部分: Task,根据本单元学习目标,设计工作情景,让学生以工作任务的形式完成。第三部分: Specialized Words,此部分对任务涉及的重要单词、词组进行解释,以帮助学生加深对文段的理解和对单词的记忆。第四部分: Learning Material,学生要完成某个工作任务必须具备背景知识、工作标准和流程知识,阅读学习材料可以帮助学生更好地完成工作任务。第五部分: Useful Expressions,列举完成工作任务所需的典型句型,帮助学生通过阅读典型句型,掌握该岗位所需的基本句型。第六部分: Exercise,学生通过相关练习,达到巩固所学的专业词汇,典型句型,通过角色扮演来熟悉工作流程和岗位知识。

本教材适合作为高等职业院校及大中专院校酒店专业的教材用书,也可作为广大旅游爱好者的阅读资料。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店专业英语/欧阳卫主编. —北京:中国铁道出版社,2012.6

全国高等职业教育旅游类专业规划教材. 国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果

ISBN 978-7-113-13868-4

I. ①酒… II. ①欧… III. ①饭店—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第234777号

书 名: 酒店专业英语

作 者: 欧阳卫 主编

策 划: 秦绪好

责任编辑: 祁云

编辑助理: 李晓迎

封面设计: 付巍

封面制作: 白雪

责任印制: 李佳

读者热线: 400-668-0820

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 北京市昌平开拓印刷厂

版 次: 2012年6月第1版

2012年6月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 12 字数: 279千

印 数: 1~3 000册


书 号: ISBN 978-7-113-13868-4

定 价: 34.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社教材图书营销部联系调换。电话:(010)63550836

打击盗版举报电话:(010)63549504



## 全国高等职业教育旅游大类专业规划教材

# 编 委 会

主 任：邓泽民

副主任：邸卫民 杜学森 王海涛 严晓舟

委 员：(按姓氏笔画为序)

于 玥 于建澄 王 钰 王 湜 王 瑜

王立职 王金茹 师清波 朱 捷 刘 菊

刘占明 刘秀丽 祁 云 李广成 李永臣

李仕敏 杨红波 吴洪亮 张建宏 欧阳卫

尚书清 赵 鑫 胡 华 姜 松 官 兵

秦绪好 徐文苑 康 陆 韩 敏 薛丽华

国家社会科学基金（教育学科）“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”（课题批准号BJA060049）在取得理论研究成果的基础上，选取了高等职业教育十个专业类开展实践研究。高职高专旅游类专业是其中之一。

本课题研究发现，高等职业教育在专业教育上承担着帮助学生构建起专业理论知识体系、专业技术框架体系和相应的职业活动逻辑体系的任务，而这三个体系的构建需要通过专业教材体系和专业教材内部结构得以实现，即学生的心理结构来自于教材的体系和结构。为此，这套高职高专旅游类专业系列教材的设计，依据不同课程教材在其构建知识、技术、活动三个体系中的作用，采用了不同的教材内部结构设计和编写体例。

承担专业理论知识体系构建任务的教材，强调了专业理论知识体系的完整与系统，不强调专业理论知识的深度和难度。追求的是学生对专业理论知识整体框架的把握和应用，不追求学生只掌握某些局部内容的深度和难度。

承担专业技术框架体系构建任务的教材，注重让学生了解这种技术的产生与演变过程，培养学生的技术创新意识；注重让学生把握这种技术的整体框架，培养学生对新技术的学习能力；注重让学生在技术应用过程中掌握这种技术的操作，培养学生的技术应用能力；注重让学生区别同种用途的其他技术的特点，培养学生职业活动过程中的技术比较与选择能力。

承担职业活动体系构建任务的教材，依据不同职业活动对所从事人特质的要求，分别采用了过程驱动、情景驱动、效果驱动的方式，形成了“做中学”的各种教材的结构与体例。由于旅游大类专业毕业生的职业活动，基本上是情景导向的，因此，多数旅游大类的教材都采用了情景导向的教材结构。这对于培养从事旅游业高技能型人才的个性化服务理念，情景导向的思维方式，规范而又不失灵活的行为方式，富有情感的语言和交往沟通能力，特别是对游客的情感和旅游管理与服务情景的敏感特质，是十分有效的。

# 序

## PREFACE

本套教材从课程标准的开发、教材体系的建立、教材内容的筛选、教材结构的设计,到教材素材的选择,均得到了旅游业行业专家的大力支持。他们依据旅游业不同职业的职业资格标准,对课程标准提出了十分有益的建议;他们根据课程标准要求,提供了大量的典型职业活动案例,使教材素材鲜活起来。国内知名职业教育专家和一百多所高职高专院校参与本课题研究,他们对高职高专旅游类高技能人才培养提出了宝贵的意见,对高职高专旅游类专业教学提供了丰富的素材和鲜活的教学经验。

这套教材是我国高职教育近年来从只注重学生单一职业活动逻辑体系构建,向专业理论知识体系、技术框架体系和职业活动逻辑体系三个体系构建转变的有益尝试,也是国家社会科学研究基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果的具体应用之一。

如本套教材有不足之处,敬请各位专家、老师和广大同学不吝赐教。希望通过本套教材的出版,为我国高等职业教育和旅游业的发展做出贡献。

邓泽民

2012年3日



随着全球旅游业的快速发展，特别是北京奥运会和上海世博会在我国的举办，我国与国际间的交往更加频繁。作为旅游业的核心之一的饭店，正在接待越来越多的外国游客与商务客人。英语作为世界通用的语言，是饭店接待游客时的第一选择。饭店英语学用的质量直接影响着我国旅游业的服务水平与发展速度。

高职高专饭店管理专业的培养目标是培养具有一定职业竞争力的实用型饭店专业人才，提高饭店英语的服务技能。这不仅可以增强学生就业的职业竞争力，满足日益增长的旅游市场需求，同时也是高职高专课程改革的方向与任务。

本书根据职业教育的特点及饭店岗位对人才的要求，通过任务驱动的形式呈现教学内容，突出教学内容和行业岗位的紧密结合。具体具有以下特点：

一是本书遵循职业教育的特殊规律，目标先行，以任务为驱动，以行动为导向，学生通过完成任务，达到教学设定的目标。

二是本书以饭店的实际工作过程为切入点，紧密结合饭店行业的特点，以涉外饭店一线服务流程和岗位为主线，概括涉外饭店的主要服务情景和规范用语。内容完整，自成体系。

三是本书根据行业的工作程序和标准进行编写，教学内容和行业岗位紧密结合，情景真实，图文并茂，互动性强。

全书共分为十七个单元，涉及了饭店各个岗位，每个单元由六个部分组成。第一部分：Objective，目标先行，让学生明确本单元的学习目标，从而最终达到目标。第二部分：Task，根据本单元学习目标，设计工作情景，让学生以工作任务的形式完成。第三部分：Specialized Words，此部分对任务中涉及的重要单词、词组进行解释，以帮助学生加深理解和对单词的记忆。第四部分：Learning Material，学生在完成某个工作任务时必须了解背景知识、工作标准和流程知识，阅读学习材料可以帮助学生更好

# 前言

## FOREWORD

地完成工作任务。第五部分：Useful Expressions，列举完成工作任务所需的典型句型，学生通过阅读典型句型，可掌握该岗位所常用的基本句型。第六部分：Exercise，学生通过相关练习，巩固所学的专业词汇、典型句型，通过角色扮演熟悉工作流程和岗位知识。

本书由各职业院校饭店管理专业的一线教师编写而成。在编写过程中，受到了职业专家的精心指导和帮助，得到了北京新世纪日航酒店的大力支持，在此深表感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在不妥或疏漏之处，敬请读者不吝指正。

编者

2012年4日



# 欢迎使用中国铁道出版社教材



天勤教育网 ( www.edusources.net ) 是中国铁道出版社旗下全资子公司——北京国铁天勤文化发展有限公司创办的教学资源服务平台，网站以满足广大师生需求为基本出发点，以服务用户为宗旨，为用户提供优质教学资源，本着创新、发展的经营理念，时刻把师生的满意度放在第一位，面向实际，面向用户，开拓进取，追求卓越，全力打造国内专业教学资源品牌，努力创建领先教学资源服务基地，力争为教育事业做出巨大贡献！

登录天勤教育 [www.edusources.net](http://www.edusources.net)



充值金额在天勤教育网站有以下用途：

1. 参加认证培训
2. 使用实训软件
3. 使用助学系统
4. 购买书籍
5. 兑换礼品
6. 下载资源
7. 在线测评
8. 就业咨询
9. 使用在线考试系统

热线电话：400-668-0820

去 充值专区

充值

充值专用序列号 **TQ001**



## CONTENTS 目录

**Unit 1 Room Reservation**

Task 1 Make FIT Reservation .....	1
Task 2 Group Reservation .....	9
Task 3 Revising a Reservation.....	13
Task 4 Hotel Confirmation .....	16

**Unit 2 Concierge Service**

Task 1 Airport Pick-up Service .....	18
Task 2 Showing a Guest to the Room.....	21
Task 3 Luggage Service .....	24

**Unit 3 Reception Desk**

Task 1 Registering a Guest Who Has a Reservation.....	29
Task 2 Receiving Group Check-in Service .....	32
Task 3 Changing the Room.....	35

**Unit 4 Operator Service**

Task 1 Transferring Calls.....	38
Task 2 Wake-up Service .....	42
Task 3 Take a Message .....	45

**Unit 5 Information Desk**

Task 1 Giving Information about Entertainment.....	48
--	----

# 目 录 CONTENTS

Task 2 Showing the Way .....50

## Unit 6 Business Center

Task 1 Fax and Photocopying Service .....53

Task 2 Booking a Ticket .....57

## Unit 7 Check Out

Task 1 Exchanging Foreign Currencies.....60

Task 2 Paying the Bill.....64

## Unit 8 Chinese Food Service

Task 1 Booking Seats.....70

Task 2 Seating the Guests at the Table .....73

Task 3 Taking Orders and Serving during the Meal.....75

Task 4 Setting the Table Bill .....80

## Unit 9 F&B Service in Western Style

Task 1 Western Breakfast.....84

Task 2 Dinner a La Carte.....87

## Unit 10 Bar Service

Task 1 Foreign Wines.....96

Task 2 Chinese Liquor.....100

## CONTENTS 目录

**Unit 11 Regular Service in Guest Rooms**

- Task 1 Introduce the Room Facilities..... 106
- Task 2 Cleaning the Guest Room..... 109
- Task 3 Laundry Service..... 112

**Unit 12 Special Housekeeping Service**

- Task 1 Turn-down Service ..... 117
- Task 2 Room Service ..... 122

**Unit 13 Maintenance Service**

- Task Facilities Maintenance..... 129

**Unit 14 Shopping Arcade**

- Task 1 At the Tourist Souvenir Department ..... 133
- Task 2 At the Chinese Arts & Crafts Department..... 138

**Unit 15 Health and Recreation**

- Task In the Fitness Center..... 143

**Unit 16 Convention Service**

- Task 1 Arranging for a Convention ..... 148
- Task 2 Check up the Audio-visual Equipment..... 150

# 目 录 CONTENTS

## **Unit 17** Settle Guests' Complaints

Task Complaints about Food and Utensils ..... 154

## **Answer**

## **References**

# Unit 1 Room Reservation

## Objectives

- Be able to receive a reservation
- Be able to revise or cancel a reservation
- Be able to fill in reservation form
- Be able to write confirmation letter or fax



## Task 1 Make FIT Reservation

Bill Brown intends to spend his holiday in Beijing on next Friday, January 26<sup>th</sup>, 2010. He makes a phone call to a hotel to make a reservation for a room. Lily is receiving his requests.

S: Staff G: Guest

S: Good morning. Reservations, Lily speaking, how may I help you?

G: Good morning. I am going to Beijing spend my holiday. I would like to book a room.

S: How may I address you, Sir?

G: My name is Bill Brown.

S: Well, Mr. Brown. What kind of room would you like?

G: A single room.

S: We can do a standard single room for CNY600.00 per night, or a deluxe single room at the special rate of CNY700.00 per night, which one do you prefer?

G: I' ll take the deluxe single room, please.

S: May I know your arrival date and departure date?

G: From January 26<sup>th</sup> to January 29<sup>th</sup>.

S: Mr. Brown. How are you arriving?

G: By air.

S: Do you need pick-up service?

G: That' s exactly what I want. How much does it charge?

S: CNY160.00 for one way.



G: Ok, I'll take it.

S: May I know your flight number and arrival time?

G: Let me have a look. Flight MU736, arriving Beijing International Airport at 15:30 p.m., Beijing time.

S: Do you wish to guarantee the room?

S: Yes, I need to.

G: Will that be your credit card or will you pay in advance?

G: My credit card, please.

S: May I know your type of card and card number?

G: Yes, it's my American Express. The card number is 2887-2007-6589, expiration date 12/30/2013.

S: Let me confirm the details with you, Mr. Brown. One deluxe single room, arrival date is January 26<sup>th</sup>, departure date January 29<sup>th</sup>. The room rate is CNY700.00 per night. Flight number is MU736, arriving Beijing International Airport at 15:30 p.m., Beijing time. This is a guaranteed reservation and we will hold the room for you. Your credit card number is 2887-2007-6589. Is that right?

G: Yes, that's right. Thank you.

S: It's my pleasure. Thank you for calling.

## Specialized Words

reservation [rezə'veiʃən] <i>n.</i>	预订	departure [di'pɑ:tʃə] <i>n.</i>	离开
room reservation	客房预订	pick-up service	接机服务
receive [ri'si:v] <i>v.</i>	接待、迎接	guarantee [gə'ren'ti:] <i>v.</i>	保证
standard ['stændəd] <i>adj. / n.</i>	标准的, 标准	flight [flait] <i>n.</i>	航班, 航程
single room	单人间	credit card	信用卡
deluxe [də'lʌks] <i>adj.</i>	豪华的	in advance	提前
special ['speʃəl] <i>adj.</i>	特别的	confirm [kən'fə:m] <i>v.</i>	确认 证实
rate <i>n.</i>	价格, 费用	American Express	美国运通卡
prefer [pri'fə:] <i>v.</i>	更喜欢	expiration date	信用卡截止有效期

## Learning Material

### 1. Room Type 房型



Picture1-1 (Single Room 单人房)



Picture1-2 (Twin Room 双人床房)



Picture1-3 (Double Room Deluxe Single Room 双人大床房)



Picture1-4 (Deluxe Single Room 豪华单人房)



Picture1-5 (Standard Twin Room 标准双人床房)



Picture1-6 (Deluxe Double Room 豪华双人房)



Picture1-7 (Deluxe Suite 豪华套房)



Picture1-8 (Executive Suite 商务套房)



Picture1-9 (Presidential Suite 总统套房)

## 2. Types of Reservation 预订类型

Advanced Reservation(临时预订): A guest books the room within very short time before he reaches the hotel or the day he arrives at the hotel, and the hotel can't have enough time or is unnecessary to send confirmation letter, and the guest doesn't pay deposit. This kind of reservation is usually handled by Reception Desk, and the cut-off time(截房时间) is 18:00, the day that the guest arrives. If the guest can't arrive at the hotel before 18:00, the hotel can sell the room to other guests.

Confirmed reservation (确认预订): When the guest reserves the rooms of the hotel, he is told that there are rooms in the hotel, this is confirmation. The reservation been confirmed by the hotel is confirmed reservation. There are two ways to confirm the rooms, oral and written.

Guaranteed reservation (保证预订): A guaranteed reservation assures the guest that the hotel will hold a room until a specific time of the day following the guest's scheduled arrival date. This time may be check-out time or any time the hotel chooses. The guest, in turn, guarantees to pay for the room, even if it is not used. Guaranteed reservations provide some protection for the hotel's revenue even in the case of a no-show (应到客人未到) .

### 3. Procedure of Telephone Reservation

- Telephone was answered within 3 rings.
- Greet the guest.
- Confirm check in and check out date. Check room inventory.
- Recommend the room and rate.
- Ask the guest whether he has special requirement.
- Repeat the guest reservation.
- Thank for the reservation.
- Make a reservation in system.

### 4. FIT reservation: frequent individual traveler reservation 散客预订

### 5. Reservation Form 预订表格

<b>HOTEL RESERVATION FORM</b>		
First Name / Last Name: _____ ( <input type="checkbox"/> Mr. / <input type="checkbox"/> Ms. )		
Company Name: _____		Position: _____
Check in Date: _____		
<b>ROOM BOOKING</b>		
<input type="checkbox"/> Standard Single Room	<input type="checkbox"/> Standard Double Room	<input type="checkbox"/> Standard Twin Room
<input type="checkbox"/> Superior Single Room	<input type="checkbox"/> Superior Double Room	<input type="checkbox"/> Superior Twin Room
<input type="checkbox"/> Deluxe Single Room	<input type="checkbox"/> Deluxe Double Room	<input type="checkbox"/> Deluxe Twin Room
<input type="checkbox"/> Superior Suite	<input type="checkbox"/> Executive Suite	
<b>SPECIAL REQUEST</b>		
<input type="checkbox"/> Smoking Room		
<input type="checkbox"/> Non-Smoking Room		