



应用型大学特色英语系列读本

丛书总主编◎曹京华

丛书副总主编◎竹 玛

# 酒店英语读本

*English for Hotel Management*

本册主编◎竹 玛

本册副主编◎田晓燕



云南大学出版社  
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

应用型大学特色英语系列读本

丛书总主编◎曹京华

丛书副总主编◎竹 玛

# 酒店英语读本

*English for Hotel Management*

本册主编◎竹 玛 本册副主编◎田晓燕

### 图书在版编目 ( CIP ) 数据

酒店英语读本 = English for Hotel Management /  
竹玛主编. -- 昆明 : 云南大学出版社, 2019  
(应用型大学特色英语系列读本 / 曹京华主编)  
ISBN 978-7-5482-0174-8

I. ①酒… II. ①竹… III. ①饭店—英语—高等学校—  
教学参考资料 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第253240号

策划编辑: 殷永林  
责任编辑: 李春艳  
封面设计: 周 旸

# 酒店英语读本

*English for Hotel Management*

本 册 主 编 ④ 竹 玛 本 册 副 主 编 ④ 田 晓 燕

出版发行: 云南大学出版社  
印 厂: 昆明理焯印务有限公司  
开 本: 889mm × 1194mm 1/32  
总 印 张: 32.125  
总 字 数: 999千  
版 次: 2019年1月第1版  
印 次: 2019年1月第1次印刷  
书 号: ISBN 978-7-5482-0174-8  
总 定 价: 170.00元 (共6册)

---

社 址: 昆明市一二一大街182号 (云南大学东陆校区英华园内)  
邮 编: 650091  
电 话: (0871) 65031071 65033244  
E-mail: market@ynup.com

若发现本书有印装质量问题, 请与印厂联系调换, 联系电话: 0871- 64167045。

# 总 序

教育部颁发的《大学英语课程教学要求》是指导我国大学英语教学的一个纲领性文件。该文件对大学英语教学性质的明确定位是“大学英语是以外语教学理论为指导，以英语语言知识与应用技能、跨文化交际和学习策略为主要内容，并集多种教学模式和教学手段为一体的教学体系”，大学英语的教学目标是“培养学生的英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后学习、工作和社会交往中能用英语有效地进行交际，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，以适应我国社会发展和国际交流的需要”。

鉴于我国幅员辽阔，各地区、各高校之间差异较大，教育部根据实际情况明示了大学英语教学要求：“大学英语教学应贯彻分类指导、因材施教的原则，以适应个体化教学的实际需要。大学阶段的英语教学要求分为三个层次，即一般要求、较高要求和更高要求。这是我国高等学校非英语专业本科生经过大学阶段的英语学习与实践应当选择达到的标准。一般要求是高等学校非英语专业本科毕业生应达到的基本要求。较高要求或更高要求是为有条件的学校根据自己的办学定位、类型和人才培养目标所选择的标准而推荐的。”

根据以上精神，只有建设应用型大学，开展应用性教育，编写应用型教材，培养应用型人才，方能使独立学院在高等教育迅猛发展的形势下，保持可持续发展的态势。应用型大学是优势凸显，个性鲜明，具有特色的技术应用型高等院校，能充分适应市场经济和社会发展的需要。

因此，我们与时俱进，积极开展大学外语教学改革，突出应用特色，编写了这套《应用型大学特色英语系列读本》，突出外语加专业的应用型人才培养目标，把英语学习与专业学习紧密结合起来，使学生的英语知识和语言运用能力为专业学习服务。与社会接轨，学以致用，培养个性多元化发展的应用型创新人才，以便拓宽他们的就业渠道，更好地为社会服务，更好地拓展国际交流，是我们编写这套教材的基本理念和宗旨。本套教改教材共6册，根据云南大学旅游文化学院的专业设置，分为《财务管理与会计英语读本》《经济与贸易英语读本》《旅游英语读本》《酒店英语读本》《文学与新闻英语读本》及《信息技术英语读本》。

《应用型大学特色英语系列读本》系云南省教育厅云南省高等学校大学外语教改项目——“‘大学英语’突出应用特色”课题成果之一，曹京华教授担任总主编。曹教授花了大量的时间和精力负责全套书的框架设计，协商沟通，对比推敲，落实教改成果，审定书稿，撰写总序及申请科研出版经费等，并多方推荐书稿，联系出版，最终与云南大学出版社达成出版协议。

本教材由云南大学旅游文化学院外语学院的48位教师负责具体编写，具体的主编、副主编和参编教师见各分册前言。同时，竹玛老师还负责组织协调等具体工作。

本教材是在全体老师长期教学经验积累的基础上编写而成的。编者具备较深厚的语言学、第二语言习得及外语教学理论功底，同时长期在大学英语教学一线工作，有着较丰富的教学经历。历经几度寒暑，集全体编者智慧和心血的《应用型大学特色英语系列读本》的问世，是大家同心协作、共同努力的劳动成果。希望本教材能以其时代性、趣味性和实用性，为进一步推动大学英语改革贡献一份力量。

本教材紧扣云南省教育厅云南省高等学校大学外语教改项目——“‘大学英语’突出应用特色”立项要求，顺应语言学习的

规律,结合时代的发展和英语教育的需要,充分突出了在汉语的语境下学习英语的实用性、可行性和必然性。在编写过程中,我们积极借鉴近年国内外英语教材的研究成果,遵循循序渐进的教学原则和理论,并在总结多年英语教学经验的基础上,针对学生学习的特征,进行了新的尝试,取得了很好的教学效果。于是,我们决定正式出版这套教材。

本教材在编写过程中突出了以下几个特色:

1. 以提升学生的综合能力为主导,通过单项和综合的专门技能训练,培养学生快速反应、准确辨别、分析推理和归纳总结的能力。

2. 目标明确,任务细化,以期提升学生的语言技能和语言运用能力。以任务型教学为原则,环环紧扣,设计科学,能激活学生的语言知识与技能,帮助学生运用语言获取信息,表达思想,增进理解。

3. 注重实用性、新颖性、典型性和科学性,全方位提高学生的英语语言和社会文化知识水平。

4. 选材精当,主题新颖,话题广泛,以图强化培养学生的人文综合素质。选材注重英语语言、语音质量、文化内涵、思考意识,以及思想道德修养;注意当代大学生的关注点,以期提升其学习语言的兴趣。

5. 提供充分的语言输入和输出准备,启发学生通过储备知识导入新知识。

全书设计活泼美观,时代感强,能巩固知识,强化技能,拓展视野,满足新时期学生学习的需求。

《应用型大学特色英语系列读本》的正式出版,对于下一步全面实施应用型大学英语教学改革有着重要的参考和应用价值。该套教材既遵循外语教学规律与学习者的认知特点,又充分体现了独立院校应用型人才培养目标的新型教材特点,能够满足大学

英语教学需求，是教师教学参考和院校交流不可多得的辅助教材。

在本教材的编写过程中，我们得到了云南省教育厅、云南大学旅游文化学院领导的大力支持，得到了上海教育出版社的科研项目资助，得到了云南大学出版社总编辑和相关工作人员的鼎力支持。在此，一并向他们表示衷心的感谢。

编委们在编写过程中还参阅了大量国内外文献、书籍和杂志，并从国外相关广播、电视、电影和互联网上选取了部分文字资料，由于篇幅有限，未能一一列出名单，在此谨向国内外有关出版社和作者表示衷心感谢。由于时间仓促，编者水平有限，书中难免有疏漏和不妥之处，敬请赐教。

**曹京华**

2018年8月于昆明

# 前 言

2016年1月,云南大学旅游文化学院申请立项的云南省高等学校大学外语教改项目——“‘大学英语’突出应用特色”教学改革,目前已完成建设并结题,项目成果为《应用型大学特色英语系列读本》(共6册,以下简称《系列读本》)。参编人员全部为云南大学旅游文化学院的一线英语教师,曹京华教授应邀担任总主编。

把英语学习与专业学习结合起来,使学生的英语知识和语言运用能力为专业学习服务,是我们编写这套教辅读本的基本理念。《系列读本》根据学院的专业设置分为《财务管理与会计英语读本》《经济与贸易英语读本》《旅游英语读本》《酒店英语读本》《文学与新闻英语读本》及《信息技术英语读本》。本教辅用书经过总主编与编者团队两年多时间的反复修改,出版后对于下一步全面进行应用型大学英语教学有重要的参考和应用价值。

《酒店英语读本》是《系列读本》之一。本书精选了与酒店管理业务相关的16篇英语文章,内容涉及酒店行业、酒店分类、特色酒店、酒店分级、著名酒店集团、著名酒店管理学院、礼仪与服务、酒店业发展趋势、前厅、客房、餐饮、康乐、招聘培训、市场营销、安全保卫、投诉处理等方面。书中共收入300多个相关英语词汇及110余条酒店管理核心术语。本书在内容上选材新颖,通俗易懂,难易程度适合于酒店管理专业的学生。本书不仅把语言学习与专业知识相结合,还配置了内容上相关、形式上简易的问题和练习题,以便学生有效地学以致用。

本书设计为每周一课,每课的结构如下:

1. Reading Guidance (导读): 是对本课课文的简要介绍,起

到导入的作用。

2. Text (课文): 为选材新颖、通俗易懂的文章。

3. Notes (注释): 是针对文中重要信息点的解释与说明。

4. Words and Expressions (生词与词组): 为文章的语言要点, 包括单词、词组及其用法, 尤其是对某些单词和词组在本单元以及在计算机学科里的特殊意义, 均给出中英文释义以及例句。

5. 课后练习: 练习设计为紧贴篇章语言要点的三个部分。第一部分是针对课文内容的理解性问题, 可加深学生对课文的理解、锻炼学生的思辨能力; 第二部分是词汇训练, 可加强学生在具体的语言环境里应用相关语言要点的能力; 第三部分是翻译训练, 从篇章中选取重点句子或者段落, 训练学生的翻译能力。

本书的课文设计适于每周两学时上一课, 小班教学。教学方法可以多种多样, 如以任务为中心 (task-centered), 以文本为基础 (context-based), 以内容为依托 (content-based), 注意语境 (context-based), 将传统教学与现代技术相结合 (technology-aided), 突出技能 (skill-based), 强调自主 (autonomous learning) 等。

本书的编者为来自教学第一线的英语教师, 主编竹玛, 副主编田晓燕, 参加编写的还有何舜娟、熊潇潇、李星星、王萍、李继娟、赵玫、钟星7位老师。作为“云南省高等学校大学外语教学改革青年项目”——“‘大学英语’突出应用特色”教学改革的成果之一, 本书的编写与出版得到云南省教育厅、云南大学旅游文化学院的指导与资助, 在此表示衷心感谢。

由于本书涉猎的专业性较强, 编者水平有限, 书中的疏漏之处在所难免, 敬请专家和读者给予批评指正。

编者

2018年6月于云南大学旅游文化学院

# 目 录

总 序 .....	(1)
前 言 .....	(1)
Lesson 1 Hotel & Hotel Industry .....	(1)
Lesson 2 Hotel Classification .....	(10)
Lesson 3 Unique Hotels .....	(20)
Lesson 4 Hotel Ratings .....	(32)
Lesson 5 Hotel Groups .....	(41)
Lesson 6 School and Education .....	(51)
Lesson 7 The Services of a Hotel .....	(61)
Lesson 8 Development and Issue .....	(69)
Lesson 9 The Front Office Department .....	(77)
Lesson 10 The Housekeeping Department .....	(87)
Lesson 11 Food and Beverage .....	(97)
Lesson 12 Health and Recreation .....	(106)
Lesson 13 Recruitment and Training .....	(115)
Lesson 14 Marketing and Promotion .....	(125)
Lesson 15 Safety and Security .....	(135)
Lesson 16 Handling Complaints .....	(145)
Basic Hotel Terms and Definitions .....	(155)

**Reading Guidance**

*When most people think about “hotels”, they think about buildings containing guest rooms for sleeping. In its narrowed sense, this definition may be correct. However, today’s travelers have a wide variety of lodging alternatives, and the definition just cited is of limited use.*

**What Is a Hotel?<sup>1</sup>**

What is a Hotel? For example, at one extreme, a person may choose a lavish destination resort in an exotic location that, in addition to sleeping rooms, offers many recreational alternatives, food and beverage outlets, and numerous other amenities. Other travelers prefer a full-service hotel that offers, in addition to sleeping rooms, a variety of food and beverage services. These may include ala carte dining rooms, coffee shops, or lounges, and room service and banquet facilities. Still other travelers desire a limited-service hotel that simply provides sleeping rooms with no food and beverage outlines. Besides, facilities other than those commonly referred to as hotels may offer sleeping accommodations. These include private clubs, casinos, cruise ships etc. In addition, there are unique hotels such as those that consist only of suites (known as all-suite hotels) and those designed to attract guests who tend to stay for a long time (extended-stay hotels) .

Evidence of hotels and the hospitality industry have been recorded as far back as biblical times when Mary and Joseph arrived in Bethlehem during the census. As the Bible depicts, Mary and Joseph were refused accommodations because there “was no room at the inn.” Since the beginning of time, people have traveled for commerce, religion, family, health, immigration, education and recreation.

As cited by Texas Tech University, the word “hospitality” comes from the Latin root meaning “host” or “hospice”. The university further noted that the first hotels were nothing more than private homes opened to the public. Most, unfortunately, had poor reputations. Under the influence of Roman Empire, inns and hotels began catering to the pleasure traveler in an effort to encourage visitors.

The first inn located in America was recorded in the year 1607 and lead the way with many other firsts in the hospitality industry. The first publicly held hotel (the City Hotel) opened in New York in 1792. The first modern hotel (the Tremont) opened in Boston in 1829 and the first business hotel (the Buffalo Statler) opened in 1908.

From there, a surge of hotels flooded America and the rest of the world, with prominent names such as Radisson, Marriot and Hilton.

The hotel industry is a sector of business that revolves around providing accommodations for travelers. Success in the hotel industry relies on catering to the needs of targeted clientele, creating a desirable atmosphere, and providing a wide variety of services and amenities. The management of hotels has grown from its modest roots in providing the bare essentials of lodging into a large, multi-faceted, and diverse industry.

The hotel industry is undergoing many changes. The demand for

hotels is affected as the economic fortunes of countries, regions, and cities rise and fall. Each year, companies and hotels change ownership and new companies and brand enter the marketplace. Brand names that are popular today may not be around in the next decade. For example, Renaissance Hotels of Hong Kong acquired Stouffer Hotels (formerly a U. S. -based company) from the Nestle Corporation<sup>2</sup> of Switzerland and converted all of the Stouffer hotels into Renaissance hotels, which were then acquired by Marriot International<sup>3</sup>. The Stouffer hotel name no longer exists.

As you can see, the hotel industry is a global industry. Inter Continental Hotels, headquartered in London, operates hotels in 100 countries and territories; the French company Accor has hotels in 92 countries; Marriott International has hotels in 67 countries; and U. S. -based Starwood Hotels & Resorts has hotels in 95 countries.

What is the hospitality industry? This is not an easy question, and books on the subject offer many different answers. Some view the hospitality industry as comprising four sectors: lodging, food, entertainment and travel. However, usually the hospitality industry is viewed as encompassing mainly lodging and food service business. If we define the industry this way, we can include such facilities as school dormitories, nursing homes, and other institutions.

Continued expansion of the lodging industry is inevitable. No one knows precisely how many new hotels and other lodging properties will be built in the next decade, or where most of them will be located. All that can be said with certainty is that career opportunities in lodging will continue to grow.

## Notes

1. The text is taken from *International Hotels Development and Management* (Chuck Y. Gee), Educational Institute Press, 2013.

2. Nestle Corporation: 雀巢食品公司, 于 1867 年由亨利·内斯特莱创建, 现在的总部设在瑞士日内瓦湖畔的沃韦, 至 2018 年已有 151 年的历史。它在 84 个国家经营着 487 家工厂, 全球员工人数约 25.3 万名, 来自各国的股东超过 25 万人; 在下列领域中是全世界最大的生产商: 速溶咖啡、婴儿营养品、糖果、奶品、瓶装水、冰淇淋以及宠物食品。

3. Marriot International: 万豪国际集团。全球首屈一指的国际酒店管理公司。万豪拥有遍布全球 130 个国家和地区的超过 6,700 家酒店和 30 个品牌。万豪国际集团的总部位于美国马里兰州贝塞斯达, 雇用约 300,000 名员工。其 2017 年的财务报告收入超过 220 亿美元。

### **Words and Expressions**

1. lavish ['lævɪʃ] adj. characterized by extravagance and profusion 奢侈的, 非常浪费的: Socialize with friends, but don't overspend on lavish entertainment. 与朋友进行交往, 但不要因奢侈款待而超支。

2. exotic [ɪg'zɒtɪk] adj. being or from or characteristic of another place or part of the world 异国的; 外来的; 异国情调的: I've never had a honeymoon, and I would choose somewhere a little more exotic than the North Carolina mountains. Like maybe Dollywood or Paris. 我还没度过蜜月呢, 要是有那么一天, 我会选一个比北卡罗来纳山更有异国情调的地方, 比方说多莉山或者巴黎。

3. recreational [rekri'eɪʃənl] adj. of or relating to recreation 娱乐的, 消遣的; 休养的: The playroom is designed for recreational purpose. 这游戏室计划用于娱乐活动。

4. *ala carte* [ˌɑ:lɑ:'kɑ:t] adj. 照菜单点的 We have both buffet-style and *ala carte* dishes. Which would you prefer? 我们有自助式和点菜式。您喜欢哪一种?

5. *lounges* [laʊn(d)ʒ] n. a room (as in a hotel or airport) with seating where people can wait 休息室 (*lounge* 复数形式): After dinner we all adjourned to the lounge. 饭后我们都到休息室去了。

6. *accommodations* [əkəʊmə'deɪʃnz] n. 住房, 住宿; 膳宿; 居住设施 (*accommodation* 的复数): Arrange accommodations for at least the first night of your trip. 至少安排好旅行中第一个晚上的住宿。

7. *casinos* [kə'si:nəʊ] n. 赌场; 娱乐场 (*casino* 的复数) Yes, casinos can do little about it, other than kicking you out if they catch you winning too much. 是的, 当赌场发现你赢了太多之后, 除了把你踢出去之外啥都不能做。

8. *biblical* ['bɪblɪk(ə)l] adj. 圣经的; 依据圣经的: This is the second biblical metaphor of life. 这是圣经提供的第二个人生比喻。

9. *depict* [dɪ'pɪkt] vt. give a description of 描述; 描画: The story depicts the hero as a cynical opportunistic. 小说把主人公描写成一个悲观的机会主义者。

10. *religion* [rɪ'lɪdʒən] n. 宗教; 宗教信仰: Their interest localized on the subject of religion. 他们的兴趣集中在宗教问题上。

11. *cite* [saɪt] vt. refer to for illustration or proof 引用, 引证: She cites a favourite poem by George Herbert. 她引用了自己最喜爱的一首乔治·赫伯特的诗。

12. *surge* [sɜ:dʒ] n. 汹涌; 大浪, 波涛: She felt a surge of excitement run through her. 她突然觉得浑身激动。

13. *catering* ['keɪtərɪŋ] v. 备办食物 (*cater* 的 ing 形式): The

bakers specialize in catering for large parties. 那些面包师专门负责为大型宴会提供食品。

14. clientele [ˌkli:ən'tel] n. 客户: So how do you approach this potential clientele to maximize your earning at the end of the month? 因此在当月末你怎样对待你的潜在的客户从而使你的收入最大化?

15. lodging [ˈlɒdʒɪŋ] n. 寄宿; 寄宿处: Consumers search for lodging within the context of a particular destination or a destination experience. 消费者们在特定的目的地或目的地体验范围内搜索有关住宿的信息。

16. multi-faceted [mʌl'tɪf'æstɪtɪd] adj. having many aspects 多方面的; 多才多艺的: It must help policymakers face complex, multi-faceted problems. 它必须帮助决策者面对复杂的、多方面的问题。

17. rise and fall 起伏; 起落: We will be with you as rivers rise and fall. 无论河流水涨水落, 我们都同你们在一起。

18. comprising [kəm'praɪz] vt. be composed of 包含; 由……组成: Our body is an extraordinarily complex mechanism comprising of trillions of cells. 我们的身体是由万亿细胞组成的极其复杂的机制。

19. encompassing [ɪn'kʌmpəs] v. 围绕, 包围 (encompass 的 ing 形式): The policy is also not as all encompassing as many believe. 这项政策也并不如很多人想象的具有包容性。

20. inevitable [ɪn'evɪtəb(ə)l] adj. 必然的, 不可避免的: But I do not believe their default is at all inevitable. 不过, 我并不认为这些违约都是不可避免的。

## Exercises

### I. Content Questions

Answer the questions based upon text comprehension.

(1) What is a hotel? Please unite theory with practice.

---

---

(2) When did the first publicly held hotel open in New York?

---

---

(3) What does success in the hotel industry rely on?

---

---

(4) What is the hospitality industry?

---

---

(5) If you were a leader of the hotel, how will you introduce your hotel to others?

---

---

## II. Vocabulary

Fill in the gaps with words or phrases given in the table.

cite	depicted	rise and fall	recreational
lavish	lounge	accommodations	encompassing
multi-faceted	exotic	clientele	catering
casinos	lodging	surge	

(1) The school offers many \_\_\_\_\_ activities for the students.

(2) She flits from one \_\_\_\_\_ location to another.

(3) The sets and costumes are \_\_\_\_\_.