



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

总主编：胡扬政 王莉莉

胡扬政 主编

Glenn L. Hyatt 主审

现代酒店服务英语 (第3版)

Service English in Modern Hotel
(The Third Edition)



本书含光盘

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

胡扬政 主编

刘玥 胡霞 胡冰冰 苑丽娟 刘梅 副主编

现代酒店服务英语 (第3版)

Service English in Modern Hotel
(The Third Edition)

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 等教学栏目,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,也可作为酒店行业的培训教材,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. —3版. —北京:清华大学出版社,2017(2018.1重印)
国家示范性高职院校建设成果. 职业英语系列
ISBN 978-7-302-47516-3

I. ①现… II. ①胡… III. ①饭店—商业服务—英语—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 142120 号

责任编辑:吴梦佳
封面设计:常雪影
责任校对:李梅
责任印制:李红英

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>, 010-62770175-4278

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:19.25 字 数:458千字
(附光盘1张)

版 次:2009年5月第1版 2017年7月第3版 印 次:2018年1月第2次印刷

印 数:2001~4000

定 价:45.00元

产品编号:070591-01

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：

周欣奕 胡冰冰 苑丽娟 胡 霞 刘 玥
王 艳

委 员：

Glenn L. Hyatt Udo Schwarzboeck Mariah J. Xu
郭远志 李作聚 苏 讷 王海龙 宋 娜
冯茂芳 李维维 田志英 刘 莉 包 博
宋光辉 谷书霞 申 巍 杨明军 王金红
高亚妹 李 梅 高兰凤 苏玉刚 周其艳
徐庆颖

总 序

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须的人才。在越来越多的工作岗位上,具有较强的职业英语能力已成为竞聘的重要条件甚至是首选条件。随着中国经济的迅猛发展,各行各业对新职业人的职业英语能力的需求和要求还会更加强烈。

因此,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的建设,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、教材建设和科研相结合,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发展中的竞争能力,提升专业的综合实力,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”知识载体具体如下。

- 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(工作流程):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):以工作流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;由行业专家和专业教师指导或策划;由一线专业英语教师任主

编,多名英语教师及行业专家共同编写,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的工作要求,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、副院长闻立鸥为职业英语课程的建设 and 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,在此一并表示谢意。

胡扬政 王莉莉

2017年5月

再版说明

《现代酒店服务英语(第3版)》和《酒店英语服务实训(第3版)》(以下简称《现代酒店服务英语》套书)互为配套的 DCPEA 模式的课堂和实训教材。其中的《酒店英语服务实训》为 2007 年北京市高等教育精品教材立项项目(项目编号 561)。这套书不仅是最早的高职专业英语工作过程导向教材,而且是北京财贸职业学院“国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列”的范本,本套教材均被评为“十二五”职业教育国家规划教材。

建设和不断完善《现代酒店服务英语》套书 DCPEA 模式研究型规划教材,旨在构建以“6P”为知识载体的高职酒店英语 DCPEA 新课程模式,实现学生五星级酒店实训和就业“零距离”,并为高职高专及应用型本科的专业英语(ESP)教学改革、课程和教材建设提供系统、翔实、可供借鉴的模式、理念、经验和对策,为从根本上改变专业英语课程教材和教学严重滞后于专业人才培养需求的现状,实现专业英语课程职业英语能力培养的完全转变尽绵薄之力。

一、DCPEA 模式的《现代酒店服务英语》套书的建设过程

1. 第 1 版

DCPEA 是 Development-Centered in Professional English Ability 的缩写,意为“以职业英语能力发展为中心”。这个模式是主编带 2003 级和 2004 级学生参加酒店面试而引发的一系列思考和调研并结合酒店英语课程改革和建设提出来的,经过对 2005 级学生全方位的教学改革验证之后,被用在《现代酒店服务英语》套书中。2008 年 8 月出版了全套教材的第 1 版。

2. 第 2 版

(1) 美籍专家对每一篇对话进行仔细的修改并在美国录音;根据专家的意见,我们又修改了全书,以确保本书英语语言的质量,确保美国现代口语进课堂。

(2) 根据学生对教材使用的反馈要求,为全套教材配置了光盘和音频文件。

3. 第 3 版

(1) 在实训教材(主教材第 3 版)增加“再版说明”,并引入高职专业英语 DCPEA 课程和教材建设模式,为任课教师教学改革、课程建设和科研提供借鉴。

(2) 根据社会发展及酒店自身的发展对酒店服务的新需求,全套教材第 3 版由专业英语教师重新编写商务中心服务等模块。

(3) 为更好地提高学生的职业英语实用能力,结合语言学习的规律,在实训教材中增加“实训回望”,并给出“部分参考答案”。

(4) 增加教学附件。本书在修订中增加了二维码,手机扫描二维码可直接播放对话录音。

4. 第4版修订初步预期

(1) 对课堂教材的部分模块进行重写。

(2) 酒店业人员流动性较强,进入酒店除了实训能力考核外,还有多次的酒店英语面试,课堂教材第4版将补充酒店英语面试能力的培养。

二、酒店英语 DCPEA 课程与教材建设模式的构建

一个发展中心:以学生“职业英语能力发展为中心”为理念。

两个教学导向:以服务任务和服务过程为导向,并以服务任务为技能。

两种实践教学体系:建立课堂演练和酒店岗位实训或模拟实训相结合的实践体系。

“6P”知识载体(6P模式):将“6P”知识载体渗透到酒店英语服务能力的培养中。

(1) Profession(职业):以酒店,特别是五星级酒店的英语服务内容为主线。

(2) Position(岗位):以不同服务岗位的工作组成教学模块;以相同岗位的不同服务为技能构成教学单元。

(3) Procedure(过程):以具体的服务任务和流程构成教学内容。

(4) Point(要点):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,并作为教学重难点。

(5) Performance & Practice(演练与实训):通过模拟服务演练和岗位实训来提高“新酒店人”的酒店英语职业素养和职业技能。

多种英语服务能力培养(十种):用英语与客人有效沟通的能力、酒店英语礼仪服务得体的应用能力、酒店英语服务的实操能力、用英语销售酒店产品的能力、用英语进行销售策划的能力、用英语处理投诉的能力、用英语解决突发事件的应变能力、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。此外,还有用英语应对面试的能力(第十一种)。

五法运用:任务或情境教学、实践教学、项目教学、案例教学、讨论式教学等教学方法融入《现代酒店服务英语》全套教材。

两结合、两侧重、两设计的教学策略:“两结合”即将英语语言习得与酒店岗位服务功能结合,将英语语用能力的培养与英语服务技能养成结合并服务于职业能力的培养;“两侧重”即侧重听说;“两设计”即将服务要求和案例演练提高设计在酒店英语教学和职业英语技能的养成中,培养高职学生娴熟的英语服务应用能力。

三、DCPEA 模式的现代酒店服务英语配套教材的建设创新与特色

本书以多方位的调查与研究为依据,以全范围的课程改革为实证,首创高职酒店英语 DCPEA 新的课程和教材模式;建设以“6P”为知识载体的高职酒店英语精品教材和国家规划教材;创建以学生“职业英语能力发展为中心”的课堂教学与与岗位实践相结合的教学体系,培养学生英语礼仪的应用能力等十种酒店英语服务能力。课堂情境教学和岗位实训配套,课堂教材与实训教材配套,相辅相成。引进旅游饭店职业英语证书的考试内容,提高酒店管理专业学生的酒店英语实用技能和职业素养,提高他们在未来职业发展中的创新能力和综合竞争实力。

富有创意的教材构架、新颖独特的教学栏目和融入不同教学方法的教学设计,以及受学生喜爱的由实训实例改写的案例故事,颠覆了传统的专业英语教材的编写模式和体例,实现了英语语用能力培养与酒店岗位英语服务能力培养的有机结合,不仅有助于教师进行课堂教学改革,还将对学生职业发展产生深远的影响。本书体现了职业性、实用性、时代性及语言的规范性。教材建设与课程建设和科学研究相结合,尽显 DCPEA 职业英语培养的研究色彩。

好的专业英语(ESP)教材不能只是教学内容简单的输出器,更不能是公共英语教材的翻版。它需要作者特别是主编对专业、人才培养和课程进行深入研究,并植根于成功的教学改革和课程建设的肥田沃土之中,实现对已有教学体系和教学内容创造性的重构,有企业需要的现代新知识和职业素养与技能,有专业和课程需要的地道规范的英语知识,有独到的适合本课程能力培养的模式和载体,有作者将先进的教学法融入其中的教学内容和实践任务的教学设计,有新颖独特的体现本专业职业能力培养的教学栏目设计,实现英语应用能力的培养和职业英语工作能力养成的有机结合,能真正成为执教教师职业英语能力培养教学改革的助推器,实现专业英语教学内容、教学方法和训练方式的完全转变,还要方便学生自学。我们正朝着这些方面努力!

本套教材自出版以来一直受到广大师生和读者的欢迎,得到专家的好评,“代表了目前高职专业英语教材编写的水平,对其他层次专门用途英语教材编写和教学极具启发意义”。这套教材不仅是国内酒店英语精品课程广泛使用的教材,而且为多门酒店英语精品课程的建设助力。编者提出的 DCPEA 理念和“6P”知识载体,所归纳提炼的十种英语服务能力及所设计的教学栏目等被用在一些教师教学改革、课程建设和科研文献中。编者还在《中国外语》等期刊上发表了 DCPEA 课程和教材建设研究文献共 8 篇,教材和文章均受到众多学者的引证和科研运用;DCPEA 教材编写模式也被其他专业英语教材建设所引用。借教材再版之机,对广大师生、读者及学者对本套教材及其研究文献的厚爱表示由衷的感谢!

编者

2017 年 1 月

前 言

中国酒店业的快速发展有目共睹。现在在校的酒店管理专业的学生正处于职业环境的黄金时段——酒店业的快速发展时期,这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与重要任务。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》是一本工学结合的教材。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)课程模式的宗旨组织内容,将英语语言能力的培养与英语服务技能的养成相结合,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,以具体服务任务和工作流程(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),并作为教学重点和难点。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。

本书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、Skills and Attainments 和 Position Knowledge 等教学栏目,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,用英语进行优质服务的能力,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的特色。

(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。

(6) 本书所有对话均配有二维码,扫描二维码可在线播放音频。

本书由胡扬政担任主编,美国专家 Glenn L. Hyatt 担任主审,刘玥、胡霞、胡冰冰、苑丽娟和刘梅担任副主编。本书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。苏立刚、李维维、李梅参加了修订。美国专家 Glenn L. Hyatt 先生、Mariah J. Xu 女士和 Elena H. Hyatt 女士为本书的 Service Conversation 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本书的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

2017年5日

Contents 目 录

Chapter One Front Desk Service 前台服务

Unit One Check-in

单元 1 入住登记	3
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

单元 2 处理投诉和回应客人要求	11
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 Reservation

单元 3 客房预订	19
Service Conversation 5 Accepting a Reservation	21
Service Conversation 6 Recommending Other Hotels	22

Unit Four Revising the Reservation

单元 4 预订变更	26
Service Conversation 7 Changing a Reservation	28
Service Conversation 8 Canceling a Reservation for the Guest	29

Chapter Three Concierge Desk Service 礼宾部服务

Unit Five Luggage Service

单元 5 行李服务	35
Service Conversation 9 Welcome to the Great Wall Hotel	37
Service Conversation 10 Is It Charged or Free	38

Unit Six Car Reservation Service

单元 6 车辆预订服务	42
Service Conversation 11 Calling a Taxi at the Hotel Gate	43
Service Conversation 12 Car Reservation at the Concierge Desk	44

Chapter Four Cash Desk Service 收银台服务

Unit Seven Foreign Currency Exchange

单元 7 外币兑换	51
Service Conversation 13 Exchange US dollars into Chinese yuan	53
Service Conversation 14 Changing at the Airport Exchange Office	54

Unit Eight Check Out

单元 8 结账退房	58
Service Conversation 15 Checking Out in Cash	60
Service Conversation 16 Checking Out by Credit Card	61

Unit Nine Solving Problems with the Bill

单元 9 解决账单问题	65
Service Conversation 17 Explaining the Bill	66
Service Conversation 18 Here Is the Money You've Overpaid	67

Chapter Five Telephone Desk Service 总机服务

Unit Ten Telephone Operator

单元 10 转接电话	73
Service Conversation 19 Outgoing Calls	74

Service Conversation 20	Incoming Calls	75
-------------------------	----------------------	----

Unit Eleven Other Service

单元 11 其他服务	79
------------------	----

Service Conversation 21	The Wake-up Call	80
-------------------------	------------------------	----

Service Conversation 22	Leaving the Message	81
-------------------------	---------------------------	----

Chapter Six Housekeeping Service

客房服务

Unit Twelve Chamber Service

单元 12 客房服务	87
------------------	----

Service Conversation 23	May I Do the Room Now	88
-------------------------	-----------------------------	----

Service Conversation 24	What Time Would You Like Me to Come Back	89
-------------------------	--	----

Unit Thirteen Room Service

单元 13 客房送餐服务	93
--------------------	----

Service Conversation 25	Your Order Will Arrive in 15 Minutes	94
-------------------------	--	----

Service Conversation 26	Here Is Your Chinese Breakfast	95
-------------------------	--------------------------------------	----

Unit Fourteen Maintenance Service

单元 14 维修服务	99
------------------	----

Service Conversation 27	The Repairman Will Come to Your Room Soon	101
-------------------------	---	-----

Service Conversation 28	Repairing the Facilities in the Bathroom	101
-------------------------	--	-----

Chapter Seven Restaurant Service

餐厅服务

Unit Fifteen Table Reservation

单元 15 餐厅预订	107
------------------	-----

Service Conversation 29	Reserving a Table on Valentine's Day	108
-------------------------	--	-----

Service Conversation 30	Book a Table by the Window	109
-------------------------	----------------------------------	-----

Unit Sixteen Greeting the Guests

单元 16 餐厅迎客服务	115
--------------------	-----

Service Conversation 31	Arranging One Table for the Non-reserved Guest	116
-------------------------	--	-----

Service Conversation 32 Arranging One Table for the Reserved Guest 117

Unit Seventeen Taking Orders

单元 17 点菜服务 120

Service Conversation 33 Can You Recommend Some Chinese Food 121

Service Conversation 34 The Chinese Cuisine Is Divided into Eight Styles 122

Unit Eighteen Service During the Meal

单元 18 上菜服务与席间服务 126

Service Conversation 35 Serving the Guest During the Meal 126

Unit Nineteen Setting Accounts

单元 19 结账 128

Service Conversation 36 I Forgot to Bring My Wallet with Me 129

Service Conversation 37 Do You Accept Credit Cards 130

Chapter Eight Bar Service

酒吧服务

Unit Twenty General Service

单元 20 常规服务 137

Service Conversation 38 Serving Drinks 138

Unit Twenty-one Dealing with Complaints and a Drunken Guest

单元 21 处理投诉和醉酒客人 144

Service Conversation 39 I Am Not Happy with the Steak 145

Service Conversation 40 A Drunken Guest 145

Chapter Nine Business Center Service (一)

商务中心服务(一)

Unit Twenty-two Secretarial Service

单元 22 文秘服务 151

Service Conversation 41 Having the Meeting Material Copied 152

Service Conversation 42 Typing of the Material 153

Unit Twenty-three Fax Sending and Receiving

单元 23 收发传真服务	158
Service Conversation 43 Receiving a Fax	159
Service Conversation 44 Sending a Fax	160

Chapter Ten Business Center Service (II)

商务中心服务(二)

Unit Twenty-four Ticket Booking

单元 24 票务服务	164
Service Conversation 45 Booking a Train Ticket	165
Service Conversation 46 Booking an Air Ticket	166

Unit Twenty-five Concierge Service

单元 25 委托代办服务	171
Service Conversation 47 Renting Equipment	172
Service Conversation 48 Postal Expressing	173

Chapter Eleven Health & Recreation Center Service

康体中心服务

Unit Twenty-six Body Care Service

单元 26 康体服务	180
Service Conversation 49 Serving Basketball	182
Service Conversation 50 Serving Bowling	183

Unit Twenty-seven Bathing Service

单元 27 洗浴服务	188
Service Conversation 51 Serving Sauna	190
Service Conversation 52 Serving Swimming	191

Unit Twenty-eight Entertaining Service

单元 28 娱乐服务	197
Service Conversation 53 Serving Ballroom	198
Service Conversation 54 Serving Net Bar	200

