

HOTEL ENGLISH ALIVE

饭店情景英语

(修 订 版)

主 编 郭兆康

副主编 陆剑初 詹允昭

编 写 郭兆康 陆剑初 詹允昭

赵国柱 迟 均 张广伟

审 校 詹允昭 郝竹钧

复旦大学出版社

上海市旅游涉外饭店岗位培训
英语教材编委会

主	任	梅 均	
委	员	杜惠仁	邱全根
		陆剑初	殷明发
		郭兆康	

责任编辑 周仲良

本书初版编委会和编写人员名单

主 任 陆剑初
副主任 殷明发
委 员 黄洁纲 詹允昭 郭兆康
张妙珍 郝竹钧 方树健
赵国柱

主 编 郭兆康
副主编 张妙珍
编 写 郭兆康 张妙珍 方树健
詹允昭 赵国柱 张翠英
审 校 詹允昭 郝竹钧
顾 问 [美] Mrs Bentley
黄洁纲

责任编辑 周仲良

修 订 说 明

值此 21 世纪黎明,《饭店情景英语》经过认真修订,严格审定,其修订版现在与广大读者见面了。

当今是改革创新的时代,也是充满挑战和机遇的时代。《饭店情景英语》要适应 21 世纪旅游事业的发展,必须符合这种时代精神。我们这次修订就是使本书的内容精益求精的过程。那些经过多年实践证明是行之有效的,我们都予以保留;近年来涌现的新事物和新规范尽量予以吸收和增补(每编的第七单元均系新增的内容);初版中某些文字和细节上的缺陷也尽力予以纠正。

由于各种原因,初版编写人员没有全部参与这次修订工作,但是,初版编写人员的名单本书仍予刊登,其知识产权仍予保护。此次修订,我们邀请了饭店管理和英语教学的几位新秀参加了编写工作。

修订版由郭兆康任主编,陆剑初、詹允昭任副主编。由赵国柱编写前厅部的第七单元,张广伟参与了这一部分的编写工作;由詹允昭编写餐饮部及管理部的第七单元;由郭兆康、迟均编写客房部与商场部的第七单元并负责全书的修改、校订、增删工作。全书最后由郭兆康定稿,詹允昭审阅,郝竹钧也参与了部分审校工作。整个修订工作是由陆剑初、郭兆康策划和组织的。

此次修订工作得到了上海市旅游委员会领导同志的亲切关怀;市旅委宣教处、市旅游培训中心和市旅游教育研究协会也给予了大力支持。我们还得到各旅游高等院校、中等职业学校和社会办学单位的帮助,复旦大学出版社有关同志也倾注了大量心血。我们

在此一并表示衷心的感谢！限于水平，书中欠缺在所难免，敬请广大读者及同仁不吝指正。

本书编委会

2000 年 2 月

编写说明

《饭店情景英语》(HOTEL ENGLISH ALIVE)原系上海涉外旅游饭店、宾馆、商场的员工岗位强化培训英语会话的试用教材,在多年来教学实践的基础上,我们又对其进行了修改和加工,增补了内容,现在以本书的面貌问世,为广大读者服务。

本书包括如下五个方面的常用专业会话:

- | | |
|---------------------------------|------|
| (1) The Front Office | 前厅部 |
| (2) The Housekeeping Department | 房务部 |
| (3) Food & Beverage Department | 餐饮部 |
| (4) Shopping Arcade | 商场部 |
| (5) Hotel Management | 饭店管理 |

每个部分有导言、课文(会话)和复习等三项内容。每篇课文由若干组特定情景会话构成,并配有语法结构和情景功能的简单介绍以及各种类型的练习。这些会话,系编者深入饭店活动第一线,经过仔细观察体验和分析研究,去粗存精,筛选整理出来的。所用英语既符合西方人的说话习惯,又易于中国涉外饭店员工学习和运用。

由于中国旅游涉外饭店业在过去十年中发展迅猛,其人员来自四面八方,文化和社会层次差别较大,因此,在饭店员工外语教学中,须贯彻因材施教的原则。实践证明,根据员工的不同工种和外语程度分别采用高级、中级和初级等不同等级的培训和考试办法,是必要而且可行的。使用本书进行分级培训和考试的内容及办法如下:

级 别	培训和考试范围	考试方式	
		笔试	口试
A 级	全 书	要	要
B 级前厅	第一部分 (Part I)	要	要
B 级客房	第二部分 (Part II)	要	要
B 级餐馆	第三部分 (Part III)	要	要
B 级商场	第四部分 (Part IV)	要	要
总经理	全书	要	要
C ₁ 级	附录 I	不要	要
C ₂ 级	附录 I、II 或附录 I、III	不要	要

从旅游涉外饭店微观管理来看,其所属员工的外语总体水平实质上反映了饭店本身的服务、管理和经营水平。因此,员工参加培训和考试的成绩,即取得合格证的人数比例,应是考核和评定饭店星级的标准之一。

本书在上海市旅游局教育培训处与上海市教育研究协会的热忱支持和国家旅游局教育司的亲切关怀下,由上海旅游专科学校郭兆康任主编,上海电视大学张妙珍为副主编,华亭联营公司方树健、上海旅专张翠英和轻工职大赵国柱也参加了编写。国际旅行社上海分社詹允昭审阅了全书手稿并参加了部分编写工作。复旦大学陈雄尚教授和轻工职大郝竹钧审阅了部分内容。美国专家 Bentley(彭德兰)女士认真审阅了本书前四部分。交通大学黄洁纲教授对全书编写作了指导。华亭联营公司张玉梅及陈季平、李敏也参加了部分工作。此外,本书在编写和出版过程中,始终得到各涉外饭店和联营公司培训部门以及各旅游院校的支持,他们还提出

了不少宝贵意见,我们在此一并表示感谢。

本书编委会

CONTENTS

目 录

PART I THE FRONT OFFICE

前 厅

INTRODUCTION(导言)

The Manager's Remarks (经理的话).....	1
-----------------------------------	---

UNIT 1 Room Reservations (预订客房) 5

1-1 A Long Distance Call Reservation (长途电话预订) ...	5
---	---

1-2 A Group Reservation (团体预订)	6
--------------------------------------	---

1-3 A Face-to-Face Reservation (门市预订)	7
---	---

Structure Study: will be+doing sth. (将来进行时)	11
---	----

Function Study: Connecting Telephone Calls (电话接线) ...	11
---	----

Exercises (练习)	14
----------------------	----

UNIT 2 At the Reception Desk (接待处) 20

2-1 Registration (登记住宿)	20
-------------------------------	----

2-2 Receiving a Walk-in Guest (接待过路客人)	21
--	----

2-3 Extending the Stay (续住)	22
-----------------------------------	----

Structure Study: to be going to do sth. (一般将来时)	26
---	----

Function Study: Greetings and Getting Acquainted (招呼 与结识)	26
--	----

Exercises (练习)	28
----------------------	----

UNIT 3 The Bellman (应接服务员) 33

3-1	Introducing Hotel Services (介绍饭店服务)	33
3-2	About Slow Delivery of Baggage (抱怨行李运送得太慢)	34
3-3	Ticket-Booking Service (订票)	35
	Structure Study: Let me... Please don't... (祈使句)	
	How...! What a...! (感叹句)	38
	Function Study: Offering Help (提供帮助)	40
	Exercises (练习)	41
UNIT 4	At the Information Desk (问讯处)	45
4-1	Mail Service (邮寄服务)	45
4-2	Introducing Some Scenic Spots (介绍景点)	46
4-3	Showing the Way (指明方向)	47
	Structure Study: Have you... yet? (现在完成时)	50
	Function Study: Showing Directions (指明方向)	51
	Exercises (练习)	52
UNIT 5	The Cashier (出纳员)	57
5-1	Foreign Currency Exchange (兑换外币)	57
5-2	Checking Out (结账)	58
5-3	Mis-calculation (算账出错)	59
	Structure Study: We hope that... (宾语从句)	62
	Function Study: Bidding Farewell (道别)	63
	Exercises (练习)	64
UNIT 6	Settling Guests' Complaints (处理投诉)	68
6-1	Changing a Room (换房)	68
6-2	At the Lost and Found Desk (失物招领处)	69
6-3	Charging More (加收房费)	70
	Structure Study: He said (that) he...	
	He told me (that) he... (间接引语)	73
	Function Study: Answering Complaints (答复投诉)	74
	Exercises (练习)	75

UNIT 7 The Business Center and the General Switch-board (商务中心和总机)	79
7-1 Introducing the Services of the Business Center (介绍商务中心服务项目)	79
7-2 About the Fax Service (关于传真服务)	80
7-3 Dealing with the Telephone Problem (处理电话问题)	80
Structure Study: Usage of Tenses (时态用法比较)	84
Function Study: Expressing "Declining" (表示"谢绝")	86
Exercises (练习)	87
CONSOLIDATION (复习)	92

PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT

房 务 部

INTRODUCTION (导言)

The Manager's Remarks (经理的话)	99
------------------------------	----

UNIT 1 Guiding the Guests to Their Rooms

(引客进房)	104
1-1 Recognizing the Guests (迎接新客)	104
1-2 About the Room Facilities (介绍房间设施)	105
1-3 About the Hotel Services (介绍服务项目)	106
Structure Study: more ... than/the most ... (形容词和副词的比较级和最高级)	109
Function Study: Imparting and Reporting Factual Information (陈述和转述事实)	111
Exercises (练习)	112

UNIT 2 Chamber Service (客房服务)

2-1	Making Up the Room (收拾房间)	116
2-2	Cleaning the Room (打扫客房)	117
2-3	The Turn-down Service (做晚床)	118
	Structure Study: to have/get sth. done (使役动词)	120
	Function Study: Promising (许诺)	121
	Exercises (练习)	122
UNIT 3	Special Services (特别服务)	124
3-1	Buying Things on Request (代客人购物)	124
3-2	About Room Service (客房用餐服务)	125
3-3	At Tea Time (茶点时间)	126
	Structure Study: ... or ... ? (选择问句)	128
	Function Study: Expressing and Responding to Gratitude (表示和回答感谢)	128
	Exercises (练习)	130
UNIT 4	Laundry Service (洗衣服务)	133
4-1	Explaining How to Get the Service (介绍洗衣服 务)	133
4-2	Suggesting Express Service (建议快洗服务)	134
4-3	"Honesty Is the Best Policy." (诚实至上)	135
	Structure Study: be + done (被动语态)	138
	Function Study: Expressing Obligation (责任)	139
	Exercises (练习)	140
UNIT 5	Miscellaneous Services (多项服务)	143
5-1	Providing Something Extra on Request (提供额外 用品)	143
5-2	About Baby-Sitting Service (托婴服务)	144
5-3	Dealing with Emergency (处理紧急情况)	145
	Structure Study: It's ... for sb. to do sth. (先行词 it) It's ... that (who, whom) ... (强调型 句型中的 it)	148

Function Study: Sympathizing (同情)	149
Exercises (练习)	150
UNIT 6 Wake-up Call Service (唤醒服务)	153
6-1 Explaining Time Differences (解释时差)	153
6-2 A Morning Call (叫早电话)	154
6-3 Leaving the Hotel (离店)	155
Structure Study: You're . . . , aren't you? (反意问句)	159
Function Study: Giving Explanation (解释)	160
Exercises (练习)	160
UNIT 7 The Maintenance Service in the Guest Rooms (客房内各种维修服务)	164
7-1 Repairing the TV Set (修理电视机)	164
7-2 Showing How to Use Certain Facilities (演示如何 使用房内设施)	165
7-3 Solving the Mini-Bar Problem (解决小冰箱的 问题)	166
Structure Study: Adverbial Clause (定语从句)	169
Function Study: Expressing Agreeing and Disagreeing (同意及不同意)	170
Exercises (练习)	171
CONSOLIDATION (复习)	177

PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐 饮 部

INTRODUCTION(导言)

The Manager's Remarks (经理的话)	183
------------------------------------	-----

UNIT 1 At the Bar (酒吧)	189
-------------------------------------	------------

1 - 1	Shanghai Cocktail (上海鸡尾酒)	189
1 - 2	Chinese and Foreign Wines (中外酒类)	190
1 - 3	Passing on a Message (传递口信)	191
	Structure Study: ... what to do (带疑问词的不定式 结构)	194
	Function Study: Stating Preference (抉择)	195
	Exercises (练习)	196
UNIT 2	Seating the Diners (顾客就座)	199
2 - 1	A Reservation Call (预订电话)	199
2 - 2	Receiving the Diners (接待顾客)	200
2 - 3	A Complaint About the Dining Room (投诉餐厅)	201
	Structure Study: may, might, could, can't, must have done (情态动词)	203
	Function Study: Asking for Repetition (请求复述)	204
	Exercises (练习)	205
UNIT 3	Taking Orders (点菜)	208
3 - 1	Helping to Order Dishes (帮助点菜)	208
3 - 2	Chinese Food (中国菜)	209
3 - 3	Wine Orders (点酒)	210
	Structure Study: who, whom, whose, which, that, when, where (定语从句)	213
	Function Study: Making Suggestions (建议)	215
	Exercises (练习)	216
UNIT 4	Serving Dishes (上菜)	221
4 - 1	Misserving (上错菜)	221
4 - 2	Normal Service for a Chinese Banquet (中式 宴会的正规服务)	222
4 - 3	Offering Room Service (提供客房内用餐服务)	223
	Structure Study: if ... (真实条件从句和非真实条件	

	从句)	226
	Function Study: Apologizing (道歉)	227
	Exercises (练习)	228
UNIT 5	Birthday Party (生日晚会)	231
5-1	Going to a Chinese Birthday Party (参加中式生日宴会)	231
5-2	The Longevity Noodles (长寿面)	232
5-3	Birthday Cake (生日蛋糕)	233
	Structure Study: What ... is ... (what 从句)	236
	Function Study: Expressing Wishes and Congratulations (祝愿和庆贺)	237
	Exercises (练习)	238
UNIT 6	Ways of Paying (付款方式)	242
6-1	Signing the Bill (签账单)	242
6-2	Paying with Credit Card (用信用卡来付账)	243
6-3	How to Pay for a Dinner Party of 200 People (200人宴会如何结算)	244
	Structure Study: v-ing (动名词和现在分词)	247
	Function Study: Asking for Opinions (征求意见)	248
	Exercises (练习)	249
UNIT 7	Western Food and Buffet (西餐及自助餐)	253
7-1	Western Breakfast (西式早餐)	253
7-2	Dinner à la Carte (零点服务)	254
7-3	Buffet (自助餐)	255
	Structure Study: Mood and Subjunctive Mood (语气和虚拟语气的用法)	257
	Function Study: Asking About Preference (询问喜欢什么)	258
	Exercises (练习)	259
CONSOLIDATION (复习)		263

PART IV SHOPPING ARCADE

商 场 部

INTRODUCTION (导言)

The Manager's Remarks (经理的话)	271
------------------------------------	-----

UNIT 1 At the Tourist Souvenir Department (在旅游纪念品部)	275
1-1 Greeting Customers (招呼顾客)	275
1-2 Recommending a Toy (推荐玩具)	276
1-3 Testing the Quality (检测质量)	277
Structure Study: v-ed (过去分词)	280
Function Study: Recommending (推荐)	281
Exercises (练习)	282

UNIT 2 At the Textile and Knitwear Department (在纺织品部)	289
2-1 Talking About Fashion (谈论时装款式)	289
2-2 Choosing Colorful Silk Fabrics (挑选彩色丝绸面料)	290
2-3 "The Great Wall Is Very Close to Me." ("长城近在咫尺")	291
Structure Study: will have done (将来完成时)	295
Function Study: Making Business Appointments (业务约会)	296
Exercises (练习)	297

UNIT 3 At the Arts and Crafts Department (在工艺品部)	302
3-1 Correcting Errors (纠正错误)	302
3-2 Holding One-Price Policy (坚持货无二价方针)	303

3 - 3	Cooling Off a Persistent Guest (摆脱客人纠缠)	304
	Structure Study: Parenthesis (插入语)	308
	Function Study: Refusing (拒绝)	309
	Exercises (练习)	310
UNIT 4	At the Pharmacy and Foodstuff Counter (在药品和食品柜台)	316
4 - 1	Persuading the Customer to Buy (说服客人买东西)	316
4 - 2	Handling Difficult Situations (应付困难局面)	317
4 - 3	Wrapping the Goods (包装货物)	318
	Structure Study: Ellipsis (省略)	321
	Function Study: Stating Cautions and Prohibitions (告诫和禁止)	323
	Exercises (练习)	324
UNIT 5	At the Chinese Seal Cutting, Paintings and Stationery Counters (在刻印、绘画和文具柜台) ...	329
5 - 1	Making a Symbol of Love (爱的象征)	329
5 - 2	Bringing Up a Better Understanding of Chinese Culture (深入了解中国文化)	331
5 - 3	Ancient Culture and New Skills (古文化与新手艺)	332
	Structure Study: Inversion (倒装)	335
	Function Study: Expressing Possibility (表达可能性)	336
	Exercises (练习)	338
UNIT 6	At the Cashier's Counter, etc. (在账台等)	343
6 - 1	Talking About Sizes (谈论尺码)	343
6 - 2	Showing by Comparison (货比货)	344
6 - 3	At the Cashier's Counter (在账台)	346
	Structure Study: Preposition (介词)	350
	Function Study: Hesitating (犹豫)	354