

本书由高星级饭店运营与管理专业的酒店英语口语资深教师团队编著，结合多年学科教学及实践经验，依据中职学生实际英语水平，对接高星级酒店行业标准及实际酒店工作场景的英语应用。按照酒店职能部门“前厅部”“餐饮部”“客房部”，其他服务相关英语，以及中职学生息息相关的面试英语，设置五大模块，每个模块下设相关核心主题场景，一共24个主题场景。每个主题皆采取情境式教学法和任务型教学法，先明确“本课任务”，再进行“情境描述”“词句段”等知识储备，继而进行“角色扮演”，并通过穿插全书的趣味游戏、行业小知识等，提高学习兴趣，加强学习成果。

本书附录包含酒店内常见物品、食物、指引的相关英语表达，及与中职酒店专业技能大赛相关的英语口语题库，资料齐全，顺应教学、比赛、行业、时代的需要，具有极强的参考价值及实用价值。



广东旅游出版社
悦读书·悦旅行·悦享人生

投稿邮箱: 2026542779@qq.com
总编室: 020-87347732
销售热线: 020-87348887
邮购电话: 020-87348243



微信扫一扫
获取最新资讯



微信扫一扫
获取最新资讯



广东旅游出版社
GUANGDONG TOURISM PUBLISHING HOUSE



中等职业学校酒店英语课程精品教材

开口就对了——酒店专业英语口语
Speak Out Bravely

张桂珍 / 主编
贺文娟 刘颖妍 郑艺娟 / 副主编



Speak Out Bravely

开口就对了

——酒店专业英语口语

张桂珍 / 主编 贺文娟 刘颖妍 郑艺娟 / 副主编



Your room number is 1502. Enjoy your stay.



词汇—金句—对话，
从学到练，循序渐进。

酒店工作核心主题场景，
更贴近行业实际应用。

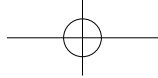
Let me help you with your luggage.



趣味课堂游戏，
在玩中学，
勇敢开口讲英语。



广东旅游出版社
悦读书·悦旅行·悦享人生



Speak Out Bravely

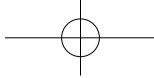
开口就对了

——酒店专业英语口语

张桂珍 / 主编 贺文娟 刘颖妍 郑艺娟 / 副主编



廣東旅游出版社
 GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
 悦读书·悦旅行·悦享人生
 中国·广州



图书在版编目 (CIP) 数据

开口就对了：酒店专业英语口语 / 张桂珍等编. — 广州：广东旅游出版社，2022.8
ISBN 978-7-5570-2823-7

I . ①开… II . ①张… III . ①饭店—英语—口语—中等专业学校—教材 IV . ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 128267 号

出版人：刘志松
责任编辑：林保翠
供 图：摄图网
装帧设计：谭敏仪
责任校对：李瑞苑 黄 琳
责任技编：冼志良

开口就对了——酒店专业英语口语

KAIKOU JIU DUI LE——JIUDIAN ZHUANYE YINGYU KOUYU

广东旅游出版社出版发行

（广州市荔湾区沙面北街71号首、二层）

邮编：510130

邮购电话：020-87348243

电话：020-87347732（总编室）020-87348887（销售热线）

投稿邮箱：2026542779@qq.com

印刷：广州汉鼎印务有限公司

地址：广州市黄埔区南岗骏丰路117号202

开本：787毫米×1092毫米 16开

字数：220千字

印张：13

版次：2022年8月第1版

印次：2022年8月第1次

定价：68.00元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题，请直接与印刷厂联系换书。

CONTENTS

目录

Preface | 前言 / 01

MODULE ONE The Front Office | 模块一：前厅部相关英语 / 001

- 01 Entrance Service | 门童服务 / 002
- 02 Reserving a Room | 房间预订 / 009
- 03 Checking In | 入住登记 / 017
- 04 Checking Out | 退房手续 / 025
- 05 Luggage Deposit | 行李寄存 / 033
- 06 Dealing with Complaint | 投诉处理 / 040

MODULE TWO Food and Beverage Department | 模块二：餐饮部相关英语 / 047

- 07 Booking a Table | 预订餐厅 / 048
- 08 Recommending Restaurants | 推荐餐厅 / 055
- 09 Welcoming and Seating Guests | 迎客与落座 / 062
- 10 Introducing Dishes and Drinks | 菜肴及饮品介绍 / 069
- 11 Serving Drinks in the Bar | 在酒吧提供酒水 / 076
- 12 Taking Orders | 点餐服务 / 083
- 13 Serving Dishes | 上菜服务 / 090
- 14 Settling the Bill | 结账服务 / 097
- 15 Room Service | 客房送餐服务 / 104

MODULE THREE Housekeeping | 模块三：客房部相关英语 / 111

- 16 Cleaning Service | 清洁服务 / 112
- 17 Waking-Up Service | 叫醒服务 / 119
- 18 Laundry Service | 洗衣服务 / 126

MODULE FOUR Other Services | 模块四：其他服务相关英语 / 135

- 19 Recommending Hotel Services and Facilities | 推荐酒店服务与设施 / 136
- 20 Dealing with Emergencies | 紧急情况处理 / 144
- 21 Showing Guests the Way | 为客人指路 / 152

MODULE FIVE Hotel Interview | 模块五：酒店面试相关英语 / 159

- 22 Self-Introduction | 自我介绍 / 160
- 23 Other Questions in an Interview | 面试中的其他问题 / 168
- 24 Personal English Resume | 个人英文简历 / 175

Appendix | 附录 / 184

- Goods in Hotel | 酒店内相关物品英文表达 / 184
- Foods in Hotel | 酒店内食物相关英文表达 / 186
- Words & Phrases Related to Hotel | 酒店相关单词 / 词组 / 187
- 2021年全国职业院校技能大赛中职酒店服务赛项专业英语问答赛卷 / 190

References | 参考文献 / 198

Postscript | 后记 / 199

Preface 前言

随着中国经济的迅速发展，中国与世界交流的日益频繁，中国酒店行业呈现出蓬勃发展的局面，酒店行业也成为我国涉外交往最广泛的行业之一。酒店行业高级人才的竞争，关键在于专业外语能力的竞争。因此，对于酒店从业人员来说，为了适应时代的发展，熟练掌握和运用酒店行业英语显得尤其重要。而中职高星级酒店运营与管理专业学生毕业前往酒店一线职能部门工作，学习酒店行业英语对于适应实际工作岗位的需求和提高自身竞争力起到至关重要的作用。对中职学生英语兴趣的培养，开口说英语的引导和鼓励，酒店专业英语表达能力的提升，是中职酒店专业教师的重大使命。

本书编写前因是笔者多年任教酒店英语以来发现学生所使用的教材难度较大，内容繁杂，趣味性和实用性不够，学生阅读和使用起来较为吃力，因此想要编写一本适合中职学生学习的、提高学生英语学习兴趣的、引导学生开口讲英语的酒店专业英语口语课教材，以及适合酒店行业从业者及社会上广大英语爱好者阅读和学习的入门工具书籍。

本书力图打破教材与实际应用之间的壁垒，实现“教”与“用”的紧密结合，由五大模块、24个主题场景组成，包含前厅部、餐饮部、客房部及其他服务、酒店面试相关英语。每个主题中“本课任务”“情境描述”“角色扮演”“评价与总结”的编排设置依据情境式教学法和任务型教学法，创设情境，任务驱动，让学生身临其境，学以致用。“玩一玩”“看一看”“听一听”“练一练”板块，增设趣味活动，让学生在玩中学，鼓励学生开口讲英语。本书结构轻盈明亮，逻辑清晰，避免冗长超纲的内容，适合中职学生学习使用，也适合高星级酒店从业者和广大英语爱好者将此书作为工具趣味书去翻阅和学习。本书附录包含酒店内常见物品、食物、指引的相关

英语表达，及与中职酒店专业技能大赛相关的英语口语题库，具有较高的实用价值及参考价值。

本书由深圳市龙岗区第二职业技术学校高星级饭店运营与管理专业酒店英语口语任课教师团队共同编写，张桂珍担任主编，贺文娟、刘颖妍、郑艺娟共同参与编写。编写分工如下：模块一的06主题，模块二的13—15主题，模块三的16—17主题，以及前言、后记（有趣的英语）、附录由张桂珍编写；模块四、模块五由贺文娟编写；模块一的01—05主题，模块三的18主题由刘颖妍编写；模块二的07—12主题由郑艺娟编写。每一主题均由张桂珍带领副编引领校对，全书由张桂珍统稿总撰。

在本书的编写过程中，参考了国内外同行的相关著作及书籍，并得到深圳市龙岗区第二职业技术学校领导和酒店专业老师的大力支持，以及酒店行业内朋友的帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，编写时间仓促，且行业日新月异，发展迅猛引起相关专业知识更新等原因，本教材难免出现纰漏和不足，欢迎广大读者批评指正，以便教材修订时补充更正。

编者

2022年8月

**MODULE
ONE**

1

The Front Office

模块一：前厅部相关英语



01

Entrance Service

门童服务

Read the Task 本课任务

- 学会“热情迎接客人，并将客人引领到总台接待处”过程所需英语。
- 学会“为客人提供行李服务，引领客人到达入住房间”过程所需英语。





Why to Learn

情境描述

客人Susan女士刚到达下榻的酒店，行李员Tom便上前热情地迎接，并引领客人Susan到总台接待处。待Susan办理完入住手续后，行李员Tom小心翼翼地将Susan的行李放置在行李车上，并引领客人到达房间。

同学们设想一下，要在上述情境中运用英语进行交流及表达：

- 1.你需要什么词汇？
- 2.你需要如何表达？

WSP(Words & Sentences & Phrases) 词句段

Useful Vocabularies 通关词汇

bellboy	['belbɔɪ]	n. 行李员; 门童
breakable	['breɪkəbl]	n. 易碎的东西 adj. 易碎的
cart	[kɑ:t]	n. (两轮或四轮) 运货马车; 手推车
corridor	['kɔ:rɪdɔ:r]	n. (建筑物内的) 走廊; 过道
elevator	['elɪveɪtə]	n. 电梯
express	[ɪk'spres]	v. 表示 adj. 特快的; 快速的 n. 特快列车; 快递服务
follow	['fɑ:ləu]	v. 跟随
luggage	['lʌgɪdʒ]	n. 行李
rack	[ræk]	n. 支架
service	['sɜ:rvɪs]	n. 服务
show	[ʃəʊ]	v. 表明; 给……看; 出示 n. 演出; (电视或广播) 节目
stay	[steɪ]	n. 停留; 逗留(时间) v. 停留; 保持
straight	[streɪt]	adv. 笔直地; 直接; 径直 adj. 直的; 准的; 正中目标的 n. 直道

at the end of	在……末端; 在……的结尾
room card	房卡
reception desk	(旅馆的) 接待处



PLAY · 玩一玩

“背对背”游戏

每轮游戏邀请两位同学参与。两位同学各持一张单词卡片，背对背站着。教师带领全班同学数1、2、3。数到3的时候两名同学同时回头，看谁又快又准地读出对方手中卡片上的单词，即为获胜方。

Practical Sentences 实用金句

- 1 Good morning. / Good afternoon. / Good evening.**
早上好。/下午好。/晚上好。
- 2 Welcome to our hotel.**
欢迎来到我们酒店。
- 3 May I be of service?**
我能为您效劳吗？
- 4 This way please. I'll show you the way.**
这边请，我给您带路。
- 5 Let me help you with your luggage. Is this all you have?**
让我帮您拿行李吧。就这些吗？
- 6 Just a moment, please. I'll bring a luggage cart.**
请稍等，我去拿行李车过来。
- 7 Would you please show me your room card?**
请问能把您的房卡给我看一下吗？
- 8 Is there anything else I can do for you?**
请问还有什么需要的吗？
- 9 Hope you enjoy your stay with us.**
希望您入住愉快。



LOOK · 看一看

酒店的行李服务是由前厅的礼宾员提供的。行李员在欧美国家又称 bellboy、bellman、porter 或 bellhop。他们不仅为客人提供迎宾和行李服务，还要向客人介绍房间设施，推荐当地旅游景点，代客交收信件和包裹，预约出租车等。行李员是酒店与客人间联系的其中一道桥梁，他们的服务可以让客人感受到酒店的热情好客，其服务质量的高低直接关系到酒店的形象。



Industrial Dialogues 行业对话

Part 1

你是Tom，在香格里拉酒店前厅部实习。作为门童，你热情迎接客人Susan女士，并将客人引领到总台接待处。

T: Tom S: Susan

T: Good morning, madam. Welcome to our hotel. I am Tom, the bellboy. May I be of service?

S: Yes, thank you.

T: Let me help you with your luggage. How many pieces of luggage do you have?

S: Three.

T: Is this all you have?

S: Yes, that's all of it.

T: Is there anything breakable in your bag?

S: No.

T: OK. Just a moment, please. I'll bring a luggage cart.

S: It's very kind of you to do so.

T: This way please. The reception desk is straight ahead.

S: Thank you. By the way, where is the restroom?

T: Go straight then you can see it. It's not far away.

S: Oh I see. Thank you.

T: You are welcome.

T: 早上好，女士。欢迎来到我们酒店。我是门童Tom。我能为您效劳吗？

S: 好的，谢谢。

T: 让我帮您拿行李吧。请问您有几件行李？

S: 三件。

T: 就这些吗？

S: 对的，就这些了。

T: 请问您的包里有任何易碎的物品吗？

S: 没有。

T: 好的，请稍等。我去拿行李车过来。

S: 太好了，谢谢你。

T: 这边请。接待处就在前面。

S: 谢谢你。对了，请问洗手间在哪里？

T: 您直走就看到了。离这里不远。

S: 好的，我知道了。谢谢你。

T: 不客气。

Part 2

你是Tom，在香格里拉酒店前厅部实习。作为门童，待客人Susan女士办理完入住手续后，为其提供行李服务，并引领其到达入住房间。

T: Tom S: Susan

T: Good morning, madam. Would you please show me your room card?

S: All right. Here you are.

T: Your room number is 1016, it is on the 10th floor. This way please.

S: Thank you.

T: It is an express elevator for the guest room.

S: It sounds great.

T: Madam, your room is at the end of the corridor. Follow me please. I'll show you the way.

S: All right.

T: Here we are, this is your room. After you, madam. May I put your luggage on the rack?

S: Sure. No problem.

T: Is there anything else I can do for you?

S: No, not yet. Thanks a lot.

T: You are welcome. I am always at your service. Hope you enjoy your stay with us.

T: 早上好，女士。请问能把您的房卡给我看一下吗？

S: 好的，给你。

T: 您的房号是1016，在10楼。这边请。

S: 谢谢。

T: 这是直达客房的电梯。

S: 听起来不错。

T: 女士，您的房间在走廊的尽头。请跟我来。我给您带路。

S: 好的。

T: 我们到了，这是您的房间。您先请，女士。请问您的行李可以放在行李架上吗？

S: 当然可以。

T: 请问还有什么需要的吗？

S: 暂时不用。谢谢。

T: 不客气。我随时乐意为您效劳。希望您入住愉快。



Listen · 听一听

听上述单词及对话，跟读并模仿。

Role Play 角色扮演

自行选择1名搭档扮演以上角色，在角色扮演中运用及掌握上述对话内容。

U Practice · 练一练

请同学们根据本节课知识，创作一个“为客人提供门童服务”的情景剧，并邀请同学一起演绎。

**Evaluation & Summary 评价与总结**

自评：_____ (A / B / C)

互评：_____ (A / B / C)

教师评价：_____ (A / B / C)