



# 目次

## Chapter 1 Front Office Service 前台服务

Part 1	Room Reservation 客房预订	001
Part 2	Checking in 登记入住	010
Part 3	Bell Service 行李服务	020
Part 4	Checking out 结账退房	027
Part 5	Deposit Service 寄存服务	033
Part 6	Information Desk 咨询服务	041

## Chapter 2 Food and Beverage Service 餐饮服务

Part 1	Table Reservation 餐桌预订	049
Part 2	Banquet Reservation 宴会预订	058
Part 3	Greeting the Guests 餐厅迎宾	066
Part 4	Chinese Restaurant Service 中餐服务	075
Part 5	Western Restaurant Service 西餐服务	082
Part 6	Bar Service 酒水服务	090

## Chapter 3 Housekeeping Service 客房服务

Part 1	Cleaning the Room 客房清扫	098
Part 2	Room Service 送餐服务	104
Part 3	Laundry Service 送洗服务	110
Part 4	Emergency Handling 突发事件处理	117
Part 5	Other Services 其他服务	123



## **Chapter 4 Recreation Service 康乐服务**

Part 1	Swimming Pool 泳池服务	128
Part 2	Fitness Center 健身中心服务	134
Part 3	Spa 水疗	140
Part 4	Kids' Wonderland 儿童乐园	145

## **Chapter 5 Other Services 其他服务**

Part 1	Business Center 商务中心服务	151
Part 2	Switchboard 总机服务	160
Part 3	Settling Complaints 投诉处理	167

## **Appendix**

Appendix I	总词汇表	174
Appendix II	部分课文对话中文翻译	182
Appendix III	酒店员工及酒店部门词汇中英文一览表	203
Appendix IV	餐饮词汇中英文一览表	205
Appendix V	客房用品词汇中英文一览表	208
Appendix VI	康乐词汇中英文一览表	209