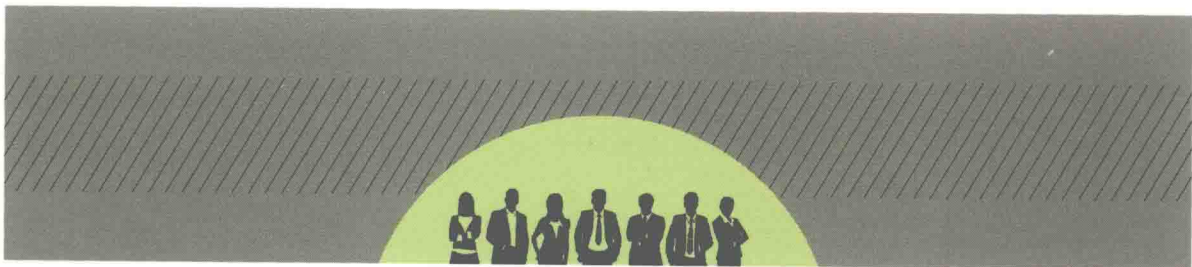
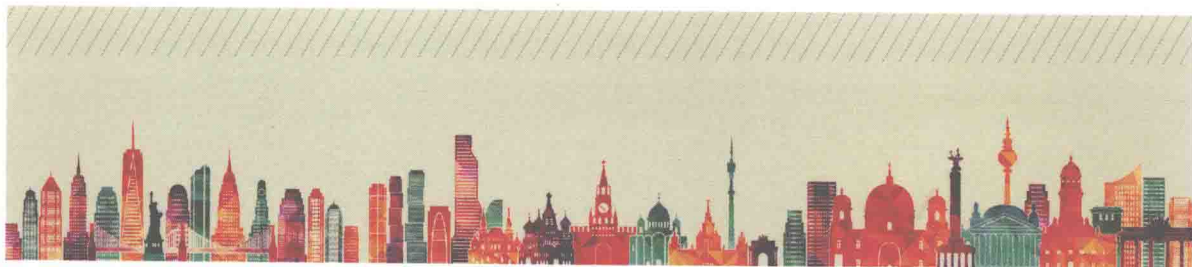




旅游情景英语（初级）



主编·张 华



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

旅游情景英语(初级)

主编 张 华



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游情景英语:初级/张华主编. —武汉:武汉大学出版社,2015.9
ISBN 978-7-307-16845-9

I. 旅… II. 张… III. 旅游—英语—中等专业学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 222669 号

责任编辑:刘小娟

责任校对:方竞男

装帧设计:吴 极

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:whu_publish@163.com 网址:www.stmpress.cn)

印刷:虎彩印艺股份有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:5.5 字数:123 千字

版次:2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-16845-9 定价:14.00 元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

编审委员会

主 任	崔慧章				
副主任	周莉莉	王 彬	麻 博	张秀杰	王云科
	王 力	梁永智			
委 员	赵秀玉	赵 静	李鹏发	战慧云	于晓梅
	赵文广	赵广峰	史大雪	史晓凤	丁志兰
	盖 磊	李 玉	王英花	张玉欣	徐 磊
	刘 伟	梁云龙	徐 东	仇翠欣	王玲玲
	崔忠建	张 华			

前 言

随着我国经济的迅速发展及国际交流的进一步加强,旅游业得到蓬勃发展,对旅游从业人员的英语水平也提出了更高要求。为满足中等职业学校培养旅游从业人员的需要,本书编者总结多年的教学心得体会,深入旅行社、星级酒店进行调研,并在其相关负责人的参与及协助下,编写了本书,以供中等职业学校旅游相关专业的学生学习及有志于从事该行业的人员自学使用。

本书根据中等职业学校学生的实际需要,调整教学内容,适当降低难度,结构清晰,语言简洁生动,形式活泼,内容实用,取材贴近实际生活,易学好记,视角新颖,融知识性和趣味性于一体,充分体现了实用性、口语化、趣味性的特点。

本书重在体现旅游服务业地陪导游的服务程序及服务用语,切合该服务岗位的实际操作。全书共有 12 个单元,内容涉及接机、讨论行程、参观游览、处理抱怨、送别游客、旅游咨询等流程。每个单元开篇都有情景设定,单元内容主要包括以下模块。

“Scene”——根据地陪导游的工作流程设定的工作场景。

“Goals”——让学生明确本单元学习目标,有的放矢。

“Talking Face to Face”——通过情景和交际环境展示相关服务用语及服务程序,对话经典,为口语练习提供典范。

“Words Bank”——学习重点单词、短语,为后面的进一步学习做好铺垫。

“Useful Sentences”——提供实用的服务用语,便于自学。

“Practice Makes Perfect”——巩固前面所学的重点内容,且学以致用,进行实际演练。

“Major Broadcasting”——旨在展示相关知识,让学生熟知相关服务程序。

同时第 4 单元(The Tour Trip)与其他单元稍有不同,重点介绍了青岛及莱西的部分著名景点。从第 8 单元开始为选学内容,教师可根据实际的教学需要做适当安排。

本书由张华担任主编,杨明义、卢静、李建云担任副主编,万玉国、于晓梅、史大雪、李琳担任参编,具体编写分工为:张华(Unit 1~12),杨明义(Unit 1~3),卢静(Unit 9~11),李建云(Unit 5, Unit 12),万玉国(Unit 4),于晓梅(Unit 6),史大雪(Unit 7),李琳(Unit 8)。

本书在编写过程中,得到了青岛酒店管理学院崔学勤院长和山东导游协会副会长孙树伟的大力帮助,莱西市职业教育中心校长崔慧章、副校长周莉莉、教务主任王彬也对本书进行了严格的审核,青岛佳成科技有限公司的胡训昌先生热心地帮助编者修改或润色了书中的部分图片,在此对他们的辛勤付出一并表示感谢。



由于编者水平有限,本书在内容选择、编排及具体编写过程中难免有疏漏之处,敬请专家、同行批评指正。

编 者

2015 年 6 月

目 录

Unit 1 Meeting Guests at the Airport 接机	1
Unit 2 Checking in the Hotel 入住酒店	6
Unit 3 Discussing the Itinerary 讨论行程	11
Unit 4 The Tour Trip 参观游览	17
Unit 5 Handling the Complaints 处理抱怨	23
Unit 6 Checking out 结账退房	29
Unit 7 Seeing the Tourist off 送别游客	34
★Unit 8 Money Exchange 外币兑换	40
★Unit 9 Flight Ticket Reservation 预订机票	46
★Unit 10 Tour Consultation 旅游咨询	52
★Unit 11 Enjoying Food in Qingdao 享受青岛美食	58
★Unit 12 Shopping in Laixi 购物在莱西	65
附录 1 青岛及莱西的著名景点	71
附录 2 词汇表	74
参考文献	78

Unit 1 Meeting Guests at the Airport 接机

【Scene】 李莎是青岛国际旅行社的一名专职英语导游，马上要到青岛流亭机场迎接来自北京的美国客人玛丽·布朗。让我们跟随李莎，开始我们的接机服务吧！

【Goals】

通过对本单元内容的学习，我们将：

- (1) 掌握接机服务的基本程序；
- (2) 掌握接机服务的常用句型。



【Talking Face to Face】



Li Sha is waiting at the exit holding a welcome sign high in the hand. On the sign, there are the name, country and telephone number of the tourist. A lady walks towards Li Sha after she sees the sign.

L—Li Sha (the local guide) ; M—Mary Brown

M: Excuse me, madam. I'm Mary Brown. Are you Li Sha?

打扰一下，女士。我是玛丽·布朗。你是李莎吗？

L: Yes. Ms. Brown. I'm your local guide. How do you do?

我是李莎，布朗女士。我是您的地陪导游。您好！

M: How do you do?

你好！



旅游情景英语(初级)

- L: Welcome to Qingdao. Ms. Brown. Did you have a nice trip?
欢迎来到青岛,布朗女士。旅途愉快吗?
- M: Very nice, I had a very pleasant trip.
很愉快。
- L: How many pieces of luggage do you have?
您有多少件行李?
- M: Two. And here they are. Shall I take them to the car?
两件。都在这儿了。需要我把它们都带上车吗?
- L: Let me help you. Our bus is over there. Would you come this way, please?
我来帮您吧。我们的大巴在那边。请这边走。
- M: Oh, it's very kind of you.
哦,你真是非常好心。

【Words Bank】

exit	[ˈeksɪt]	n.	出口
hold	[həʊld]	v.	持有
sign	[saɪn]	n.	指示牌
local	[ˈləʊkl]	adj.	当地的
pleasant	[ˈpleznt]	adj.	令人愉快的
luggage	[ˈlʌɡɪdʒ]	n.	行李(不可数名词)

【Useful Sentences】

- (1) You have a group of 26, right? 你们团有 26 人,对吧?
- (2) Ladies and gentlemen, attention, please. 女士们、先生们,请注意。
- (3) How many pieces of luggage do you have? 您有多少件行李?
- (4) Is everybody here? 人齐了吗?

【Practice Makes Perfect】

Ex1. Discuss the following questions with your partner.

- (1) How would you meet your guests at the airport?
- (2) What kind of manner should a tour guide have?

Ex2. Complete the following dialogue and practice it in pairs.

- A: _____? (打扰一下,您是布朗先生吗?)
- B: Yes, I am. Are you our local guide?
- A: _____. (是的。我叫张芳。很高兴见到您。)
- B: Nice to meet you, too.
- A: _____? (一路上好吗?)



B: Yes, pretty good.

A: _____? (你们有多少件行李?)

B: Twenty altogether. And here are the luggage checks.

A: OK. I'll ask the porter to take them. Now our bus is waiting outside. Let me check if everyone is here. Well, everyone is here. Let's go.

B: OK.

A: Attention, please. _____. (请跟我上车。)

【Major Broadcasting】

作为导游,尤其是地陪导游(local guide),接机是整个旅游接待过程的第一步。我们应该牢记并做好以下四件事:

- (1)在机场大厅耐心等待游客的到来,热情地欢迎(welcome)他们。
- (2)整理好游客的托运行李(check-in luggage)。
- (3)清点(count)游客人数。
- (4)护送游客上旅游大巴(the coach)。

旅游大巴启动后,地陪导游应站在车厢前部靠近司机的位置,双腿稍微分开站立,上身自然挺直,用简练、充满热情的语言,精神饱满地面向全体游客致欢迎词。我们一起来看看李莎的欢迎词(a welcome speech)。

Good morning, ladies and gentlemen. I'm so happy to be your guide during your visit in Qingdao. My name is Li Sha. I'm from Qingdao International Travel Agency. Welcome to Qingdao, a beautiful seaside city in China. In the next five days, we will visit several scenic sites in Qingdao. I hope you will enjoy your stay here. I'll try my best to make your visit pleasant and interesting.

Now I'd like to introduce our driver to you, Mr. Zhang. He has about 10 years of driving experience. We will take the same bus in the next several days. The bus number is 789565, please remember it. You are going to stay at the Qingdao Haitian Hotel, a five-star hotel.

Now, we're going straight to Qingdao Haitian Hotel, so you can have a quick look at the scenery along the way.





【Evaluation and Analysis】

英语学习品质评价表

(The Evaluation Form of English Learning Quality)

Class _____ Grade _____ Name _____ No. _____

评价项目	评价内容	等级			说 明
		自我评价	小组评价	教师评价	
情感与态度	1. 积极举手发言,声音洪亮;认真准备,积极地参与活动				A=积极;B=一般;C=不积极
	2. 具备克服英语学习困难的意志与信心				A=强;B=中;C=弱
	3. 学习英语有兴趣,能集中注意力对课堂内外的英语现象进行了解				A=能做到;B=一般;C=不能做到
知识与技能	4. 有明确的英语学习目标,定期制订适合自己学习特点的英语学习计划				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	5. 能掌握规定的词汇、句型、语法知识及相关技能				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	6. 认真倾听,能听懂老师的指令及同学的对话				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	7. 善于利用图画等非语言信息帮助记忆				A=善于;B=一般;C=不善于
	8. 大胆开口大声讲英语,语音、语调基本正确,吐字清晰				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	9. 广泛阅读,认真搜集材料,必要时借助工具书或网络查找信息,整理并写出自己的收获				A=认真;B=一般;C=不认真
	10. 对所学的知识能及时、主动复习并加以整理、归纳				A=能做到;B=一般;C=不能做到
思维与方法	11. 独立思考,从不同的角度提出问题,用不同的方法解决问题				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	12. 积极探索有效且适合自己特点的英语学习方法				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	13. 尽量通过多种渠道学习英语,如听英文歌曲、看英文电影等				A=能做到;B=一般;C=不能做到
交流合作	14. 认真听取别人的意见并询问;积极表达自己意见;完成小组分配的任务;乐于助人				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	15. 交际中,借助手势或其他身体语言与同伴进行交流				A=能做到;B=一般;C=不能做到
总评	自我评价: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级) 小组互评: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级) 教师评价: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级)				



英语学习能力评价表

(The Evaluation Form of English Learning Ability)

Class _____ Grade _____ Name _____ No. _____

项目		因素	自我评价	小组评价	教师评价	说 明
基础 知识	词汇	1. 拼读				A=很好 B=一般 C=较差
		2. 听写				
		3. 造句				
		4. 用法				
		5. 运用				
	对话	6. 理解				
		7. 朗诵				
		8. 背诵				
		9. 听写				
能力培养		10. 听说				
		11. 读写				
考试测试		12. 课堂测试				A=优秀 B=及格 C=不及格
		13. 单元测试				
		14. 期末测试				
总评		自我评价：_____等(分为 A、B、C 三个等级) 小组互评：_____等(分为 A、B、C 三个等级) 教师评价：_____等(分为 A、B、C 三个等级)				

Unit 2 Checking in the Hotel 入住酒店

【Scene】 乘坐了大约 40 分钟的大巴后,大巴驶入青岛海天大酒店。李莎带领玛丽·布朗来到前台办理入住手续。顺利的入住是快乐旅程的基础!

【Goals】

通过对本单元内容的学习,我们将:

- (1)掌握办理酒店入住的基本工作流程;
- (2)掌握酒店入住的常用句型。



【Talking Face to Face】



Li Sha, the tour guide, is helping the tourist—Mary Brown to check in.

L—Li Sha; R—Receptionist

R: Good afternoon. May I help you?

下午好。需要我帮忙吗?

L: Good afternoon. My name is Li Sha from Qingdao International Travel Agency. We have a reservation.

下午好。我是青岛国际旅行社的李莎。我们有个预订。

R: One moment, please. Let me check our reservation records. Yes. Your travel agency has booked two single rooms for 2 nights. Could you please fill out the registration form?



请稍等。我查一下预订记录。对,您的旅行社预订了两个单人间,共两个晚上。请您填写登记表,好吗?

L: Sure.

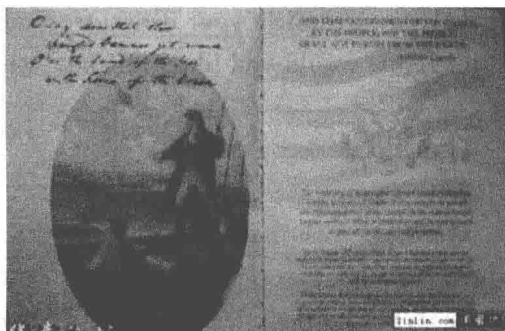
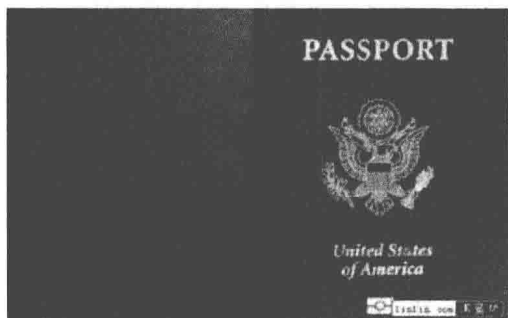
当然。

R: May I see the visitor's passport, please?

我可以看一下游客的护照吗?

L: Of course, here you are.

当然,给你。



R: OK. Thank you. We've put you on the 5th floor and here are the room keys. The bellman will show you to your rooms. We hope you'll enjoy your stay with us.

好的,谢谢您。我们安排你们在五楼,这是房卡。行李员将会领着你们到房间。希望你们在这里住得愉快。

L: Thanks.

谢谢。

R: You're welcome.

不客气。

【Words Bank】

check [tʃek]	v.	检查,核对
check in		到达并登记,办理登记手续
receptionist [rɪ'sepʃənɪst]	n.	前台接待
agency ['eɪdʒənsi]	n.	代理,中介
reservation [ˌrezə'veɪʃən]	n.	预订
moment ['məʊmənt]	n.	瞬间,片刻
record ['rekɔ:d]	n.	档案;最高纪录
registration [ˌredʒɪ'streɪʃən]	n.	登记,注册
form [fɔ:m]	n.	形式,表格
registration form		登记表



旅游情景英语(初级)

passport	[ˈpɑːspɔːt]	n.	护照
floor	[flɔː(r)]	n.	地板
bellman	[ˈbelmən]	n.	行李员

【Useful Sentences】

- (1) Could you please fill out the registration form? 请您填写登记表, 好吗?
- (2) Would you mind showing me your passport? 能给我看一下您的护照吗?
- (3) Let me check the arrival list. 让我检查一下旅客名单。
- (4) May I confirm your departure time? 我可以确认一下您的离店时间吗?
- (5) How would you like to make payment? 您打算怎么样付款?

【Practice Makes Perfect】

Ex1. Choose the best answer.

- (1) What does the receptionist need to do when the guests arrive?
A. Check the reservation records. B. Show the bill.
- (2) What do the guests need to do to check into the hotel?
A. Pay the bill. B. Fill out registration form.
- (3) What does the receptionist need to do after she's checked the passport?
A. Give the room cards. B. Keep the passports.

Ex2. Fill in the blanks according to the dialogue.

Li Sha is helping Mary Brown _____ the hotel. She's booked two _____ for _____ nights. At the front desk of the hotel, she fills out some _____, and then shows the tourist's _____ to the receptionist. At last, she and Mary Brown go to the 5th floor with their _____.

Ex3. Make a short dialogue about "check in". Your dialogue should include the following points.

- (1) You booked a room on the Internet.
- (2) You want to stay for 5 nights.
- (3) You want to pay in cash.
- (4) You want a wake-up call at 6:30 a. m.

【Major Broadcasting】

地陪导游(local guide)在机场迎接游客后,应把他们带到已预订(reserved)的酒店,并帮助他们办理入住(check in)手续。这时地陪导游应较好地与领队(tour manager)协作,填写(fill in)入住登记表(registration form),向游客分发房卡(room key)。同时,地陪导游还应告知游客该酒店相关设施的具体位置。



【Evaluation and Analysis】

英语学习品质评价表

(The Evaluation Form of English Learning Quality)

Class _____ Grade _____ Name _____ No. _____

评价项目	评价内容	等级			说 明
		自我评价	小组评价	教师评价	
情感与态度	1. 积极举手发言,声音洪亮;认真准备,积极地参与活动				A=积极;B=一般;C=不积极
	2. 具备克服英语学习困难的意志与信心				A=强;B=中;C=弱
	3. 学习英语有兴趣,能集中注意力对课堂内外的英语现象进行了解				A=能做到;B=一般;C=不能做到
知识与技能	4. 有明确的英语学习目标,定期制订适合自己学习特点的英语学习计划				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	5. 能掌握规定的词汇、句型、语法知识及相关技能				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	6. 认真倾听,能听懂老师的指令及同学的对话				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	7. 善于利用图画等非语言信息帮助记忆				A=善于;B=一般;C=不善于
	8. 大胆开口大声讲英语,语音、语调基本正确,吐字清晰				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	9. 广泛阅读,认真搜集材料,必要时借助工具书或网络查找信息,整理并写出自己的收获				A=认真;B=一般;C=不认真
	10. 对所学的知识能及时、主动复习并加以整理、归纳				A=能做到;B=一般;C=不能做到
思维与方法	11. 独立思考,从不同的角度提出问题,用不同的方法解决问题				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	12. 积极探索有效且适合自己特点的英语学习方法				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	13. 尽量通过多种渠道学习英语,如听英文歌曲、看英文电影等				A=能做到;B=一般;C=不能做到
交流合作	14. 认真听取别人的意见并询问;积极表达自己意见;完成小组分配的任务;乐于助人				A=能做到;B=一般;C=不能做到
	15. 交际中,借用手势或其他身体语言与同伴进行交流				A=能做到;B=一般;C=不能做到
总评	自我评价: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级) 小组互评: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级) 教师评价: _____ 等(分为 A、B、C 三个等级)				



英语学习能力评价表

(The Evaluation Form of English Learning Ability)

Class _____ Grade _____ Name _____ No. _____

项目		因素	自我评价	小组评价	教师评价	说明
基础知识	词汇	1. 拼读				A=很好 B=一般 C=较差
		2. 听写				
		3. 造句				
		4. 用法				
		5. 运用				
	对话	6. 理解				
		7. 朗诵				
		8. 背诵				
		9. 听写				
能力培养		10. 听说				
		11. 读写				
考试测试		12. 课堂测试				A=优秀 B=及格 C=不及格
		13. 单元测试				
		14. 期末测试				
总评		自我评价:_____等(分为 A、B、C 三个等级) 小组互评:_____等(分为 A、B、C 三个等级) 教师评价:_____等(分为 A、B、C 三个等级)				