

高等学校旅游管理专业课程教材

模拟导游实务英语教程

姚宝荣 陈 慧 黄建敏 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校旅游管理专业课程教材

模拟导游实务英语教程

姚宝荣 陈 慧 黄建敏 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是高等学校旅游管理专业课程教材。

本书共分十五个单元,分别是合格导游员、车上沿途导游、酒店住宿、旅游计划、带团技巧、解说与游客体验、导游过程中的非语言信息、建立良好工作关系、与旅游者沟通、导游解说词设计、导游词解说艺术、中国佛教及佛教寺庙、中国烹饪与茶文化、应对突发事件、送团等。

本书适用于高等学校旅游管理相关专业学生使用,也可供高等职业院校学生参考使用,还可供在职人员作为工作参考用书。

本书还特别配套了免费的光盘版教学支持资源(教学课件),具体索取方式详见本书倒数第二页:教学支持说明。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游实务英语教程 / 姚宝荣, 陈慧, 黄建敏编著.
北京: 高等教育出版社, 2008.3
ISBN 978 - 7 - 04 - 023032 - 1

I. 模… II. ①姚…②陈…③黄… III. 导游-英语-高等学校-教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 003719 号

策划编辑 齐维京 责任编辑 李冬梅 封面设计 杨立新
版式设计 范晓红 责任校对 刘莉 责任印制 毛斯璐

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010 - 58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landaco.com.cn
印 刷	国防工业出版社印刷厂	畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787 × 960 1/16	版 次	2008 年 3 月第 1 版
印 张	25	印 次	2008 年 3 月第 1 次印刷
字 数	420 000	定 价	28.60 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 23032 - 00

总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通信技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能于一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心。”中国旅游业持续高速增长,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。截止到2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的要求,更新教材体系,丰富时代内容,注入新的成分,就成为旅游高等教育教材建设的当务之急,因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高等学校旅游管理专业教育与发展战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上,审议确定了7门课程作为旅游管理专业的主干课程,并面向全国遴选主编、组编了与主干课程对应的教材,这7门主干课程教材是:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游规划与开发》、《旅行社管理》、《饭店管理》。同时,为拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出

版社在前期调研的基础上,依托工商管理教学指导委员会,在教育部高教司的支持下,组织编写了非主干课程的7门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:《旅游法教程》、《旅游管理信息系统》、《旅游管理专业英语》、《前台与客房管理》、《餐饮管理》、《旅游行政管理》、《导游业务》。这14本系列教材后来又经过立项评审,大部分被列为“十五”规划国家级教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有学理分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此套系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了中国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于2002年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组

教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002年4月

前 言

模拟导游实务英语课程是西安外国语大学旅游学院的特色课程,也是陕西省的精品课程。该课程是依照旅游教育培养目标与旅游市场实际需求于1987年精心设计,并在全国诸多高等院校旅游专业中率先开设的,在教学方法、教学手段、教材编写、引进国外该学科最新理论等方面一直处于全国同类院校中的首创和领先地位。课程通过大量的专业研究、讲解示范、学生演练和课外实践活动,着重培养学生将英语与旅游专业知识融会贯通的综合能力。

模拟导游实务英语课程是以模拟导游活动全过程为主的综合性专业课。课程设计目的是为了使旅游专业学生熟悉导游工作的全过程,提高导游解说内容的文化内涵,丰富导游解说方法与技巧,使其解说语言更加准确与规范,增加导游解说的灵活性与针对性,达到更好的解说效果,为使学生成为文化型和专家型的导游员打下坚实的基础。

二十年来,我们已经形成了一支无论是在年龄、职称、学历结构等方面都比较合理、发展成熟的教研梯队。《模拟导游实务英语教程》的作者全部来自这支梯队。该教材严格按照全国高等院校旅游专业模拟导游课程教学大纲要求编写,适用于经过至少两年的英语课程学习,已经有了较高的英语听、说、读、写、译能力,同时已经掌握了比较扎实的旅游专业基础知识的高年级学生。

本教材由姚宝荣教授负责整体设计与构思,并提供部分课文以及练习的素材等。全书共分十五个单元,其中第一、二、五、六、八、九、十四等七个单元由陈慧老师负责编写,第三、四、七、十、十一、十二、十三、十五等八个单元由黄建敏老师负责编写。

鉴于本教材涉及大量文化背景知识,我们特别邀请了英国爱丁堡大学文化研究方向博士研究生魏周参与我们的编写工作。他不但为我们提出了许多宝贵的建议,同时也参与了本教材的部分编写和校对工作。另外,在我校旅游学院任教多年的美国专家 John Arant 在百忙之中认真地通读了全部书稿,对本书的语言和文字做了润色。在此,我们对他们的无私奉献表示最诚挚的谢意。

西安虹阳国际旅行社导游员、西安外国语大学旅游学院毕业生张晓琴女士在紧张的带团期间为我们拍摄了有关照片,为本书增色不少,我们也对她表示感谢。

在《模拟导游实务英语教程》的编写过程中,我们引进了国外导游解说的最新理论,同时在编写体例、练习设计、内容选择等方面都有一定的突破。但是由于模拟导游课程在我国发展历史不长,国外没有类似课程可供借鉴,因此教材依然存在许多不完善之处,敬请各旅游院校师生提出宝贵意见和建议。

编者

2008年2月

关于使用《模拟导游实务英语教程》的几点建议

《模拟导游实务英语教程》知识模块共分为四部分:导游工作程序、旅游景点及其相关文化背景知识、导游解说技巧和导游员必备的能力。该教材共包括十五个单元,其中第一、二、三、四、十四和十五等单元的内容主要围绕导游员从机场(车站等)迎接旅游者后所涉及的六大导游工作程序,包括致欢迎词、市容游览、入住酒店、商定日程、处理突发事件和送团等展开;第六、十、十一等单元主要是有关导游解说、导游词创作及讲解技巧的内容;第五、七、九等单元主要是有关带团技能,包括领导艺术、跨文化沟通艺术、团队协作精神等导游员必备能力的内容;第十二、十三单元和部分单元的课文 B 主要是比较典型的、外国旅游者比较感兴趣的旅游景点及其相关中国文化背景知识。将旅游景点和中国文化知识穿插在各个单元里的目的是便于老师在讲解有关导游理论后,能够使学生学以致用,将所学内容贯穿到导游讲解中去。

为了拓宽学生的知识面,使他们能够比较自如地与国际旅游者沟通,我们在每个单元的两篇主要课文后面增加了一篇融知识性与趣味性为一体的短文,内容涉及国内外有关文化、旅游等方面的知识。

模拟导游实务英语课程的教学方法分为两种:课堂演练与现场实践。课堂演练的目的就是教师通过各种多媒体手段,尽可能地模拟出导游场景;通过教师的示范讲解、学生演练和现场实习,培养出英语口语流利、规范,专业知识扎实,具有较强的跨文化交际能力的高级英语导游人才。现场实践环节可根据各地实际情况酌情安排。

模拟导游实务英语课程的教学以口语训练为主,因此,《模拟导游实务英语教程》的练习部分有三种口语练习模块,即 Comprehensive Questions on the Texts, Role-play 或者 Case Discussion 和 Tour Commentary Re-creation, 难度逐渐加大。通过口语练习的 Comprehensive Questions on the Texts 模块,教师可以考察学生的课文理解能力;Role-play 或 Case Discussion 模块则要引导学生跳出课文内容,熟悉真实的旅游场景,深思旅游业内的一些典型事例,并可以进入角色进行讨论;而 Tour Commentary Re-creation 模块则是难度更高的口语练习。我们提供的导游词是书面语,老师需要引导学生根据练习设定的旅游者对象和旅游场景,运用所学到的导游词创作和讲解技巧对其进行再创作(Re-creation),并进行现场观摩演练。

为了强调导游语言贴近听众,本教材的每个单元课文 B 中还编写了对话内容,其用意是让学生了解旅游者提问的角度。另外,以对话形式编写的课文对课堂讨论、演练等也大有裨益。

全部课程大约需要 36 个学时。相关文化背景知识部分 (Broaden Your Horizon) 供学生根据自己的兴趣阅读。出于篇幅考虑, 本书涉及景点介绍都比较简明扼要, 老师可以根据需要布置学生课后查找资料, 获取更多的信息。此外, 旅游景点的内容可以根据当地旅游资源情况选择使用。老师应当着重对相关历史文化知识、导游工作程序、导游词创作和解说、带团技能等方面进行讲解, 尽可能多地将时间让给学生, 使学生多讲、多练, 培养学生不但能够讲解一个景点, 同时还可以举一反三, 把书本知识最大可能地转换成实践能力, 达到成功地进行跨文化沟通、弘扬中国文化的目的。

编者

2008 年 2 月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

Unit 1 A Qualified Tour Guide

合格导游员

Text A	What Is a Tour Guide?	1
	什么是导游员?	
Text B	Meeting Visitors	11
	迎接游客	
Broaden Your Horizon	Chinese Names	19
	中国人的姓名	
Key Words and Concepts	19
Exercises	20
Role-play	22

Unit 2 A Bus Tour Guiding

车上沿途导游

Text A	Conducting a Bus Tour Guiding	25
	进行车上沿途导游	
Text B	Welcome to China	35
	中国欢迎您	
Broaden Your Horizon	National Flag of the People's Republic of China	45
	中华人民共和国国旗	
Key Words and Concepts	45
Exercises	46
Role-play	49

Unit 3 Hotel Accommodations

酒店住宿

Text A	Check-in at a Hotel	51
	入住酒店	
Text B	Check-out at a Hotel	59
	结账离店	
Broaden Your Horizon	China's Hotel Rating System	65
	中国的酒店星级评定制度	
Key Words and Concepts		65
Exercises		66
Role-play		69

Unit 4 Tour Planning

旅游计划

Text A	Making Tour Plans	71
	制定旅游计划	
Text B	Itinerary Discussion	79
	旅游日程讨论	
Broaden Your Horizon	The Eiffel Tower	87
	艾菲尔铁塔	
Key Words and Concepts		88
Exercises		88
Role-play		91

Unit 5 The Art of Managing a Tour

带团技巧

Text A	Leadership Skills	93
	领导艺术	
Text B	City Tour of Xi'an	101
	西安市区游览	
Broaden Your Horizon	Niagara Falls	111
	尼亚加拉大瀑布	

Key Words and Concepts	112
Exercises	112
Case Discussion Illegal Commissions or Better Job Allowances?	115
非法回扣还是更好的出团补贴?	

Tour Commentary Re-creation Lhasa	116
拉萨	

Unit 6 Interpretation and Visitor Experience

解说与游客体验

Text A Principles of Interpretation	118
解说原则	

Text B Family Planning in China	128
计划生育在中国	

Broaden Your Horizon Bronzes	139
青铜器	

Key Words and Concepts	140
Exercises	140

Case Discussion Tourism—Price or Benefit?	143
旅游业——风险还是收益?	

Tour Commentary Re-creation Guilin and the Lijiang River	145
桂林与漓江	

Unit 7 Nonverbal Messages in Tour Guiding

导游过程中的非语言信息

Text A Appearance, Personality and Attitude	146
外貌、个性与态度	

Text B Chinese Women Yesterday and Today	155
中国妇女今昔谈	

Broaden Your Horizon The Colosseum in Rome	163
古罗马斗兽场	

Key Words and Concepts	164
Exercises	164

Case Discussion An Unpopular Tour Guide	168
一名不受欢迎的导游员	

Tour Commentary Re-creation	Shanghai	169
	上海	

Unit 8 Establishing a Good Working Relationship

建立良好工作关系

Text A	A Good Working Relationship Makes a Tour	171
	协作共事 旅途顺利	
Text B	Features of Chinese Ancient Tombs	180
	中国古代陵墓特点	
Broaden Your Horizon	Knight, Samurai and Armor	194
	骑士、武士与铠甲	
Key Words and Concepts		195
Exercises		195
Case Discussion	Help or Trap?	199
	“热心”还是“托儿”?	
Tour Commentary Re-creation	The Temple of Heaven in Beijing	200
	北京天坛	

Unit 9 Communicating with Visitors

与旅游者沟通

Text A	Your Customer Is Always Right	202
	顾客至上	
Text B	Handling Complaints	211
	处理投诉	
Broaden Your Horizon	Pinyin (Phonetic Notation of Chinese Characters)	218
	汉语拼音	
Key Words and Concepts		219
Exercises		219
Case Discussion	A Letter of Complaint	222
	一封投诉信	
Tour Commentary Re-creation	The Stone Forest in Lunan County	224
	路南石林	

Unit 10 Designing Tour Commentaries**导游解说词设计**

Text A	Making a Good Tour Commentary	226
	创作优秀的导游解说词	
Text B	Protection of China's Cultural Heritage	236
	中国文化遗产的保护	
Broaden Your Horizon	Tongariro National Park, New Zealand	247
	新西兰汤加里罗国家公园	
Key Words and Concepts	248
Exercises	249
Case Discussion	World Cultural Heritage Sites Are in Danger	252
	世界文化遗产面临困境	
Tour Commentary Re-creation	The Great Wall	253
	长城	

Unit 11 The Art of Tour Commentary Delivery**导游词解说艺术**

Text A	The Skills of Tour Commentary Delivery	255
	导游词解说技巧	
Text B	Classical Chinese Gardens	263
	中国古典园林	
Broaden Your Horizon	British Gardens	273
	英国园林	
Key Words and Concepts	274
Exercises	274
Case Discussion	The Prospect of China's Theme Parks	277
	中国主题公园的发展前景	
Tour Commentary Re-creation	The West Lake	279
	西湖	

Unit 12 Buddhism and Buddhist Temples in China

中国佛教及佛教寺庙

Text A	Buddhism in China	280
	中国佛教	
Text B	Shaolin Temple	291
	少林寺	
Broaden Your Horizon	Venice	299
	威尼斯	
Key Words and Concepts		300
Exercises		301
Case Discussion	Zhangjiajie: Conservation vs. Development?	304
	张家界:保护与发展孰轻孰重?	
Tour Commentary Re-creation	Yungang Grottoes	305
	云冈石窟	

Unit 13 Chinese Cuisine and Tea Culture

中国烹饪与茶文化

Text A	Chinese Cuisine	307
	中国烹饪	
Text B	Chinese Tea Culture	317
	中国茶文化	
Broaden Your Horizon	KFC (Kentucky Fried Chicken)	324
	肯德基	
Key Words and Concepts		325
Exercises		326
Case Discussion	An Angry Customer at a Restaurant	329
	餐馆里一名愤怒的游客	
Tour Commentary Re-creation	The Mountain Resort of Chengde	330
	承德避暑山庄	

Unit 14 Dealing with Emergencies**应对突发事件**

Text A	Managing Problems	332
	处理问题	
Text B	Striving to Build a Harmonious Society	340
	努力构建和谐社会	
Broaden Your Horizon	Influenza	353
	流感	
Key Words and Concepts	354
Exercises	355
Case Discussion	Ensuring Security and Safety of Tourist Destination	358
	旅游目的地安全保障	
Tour Commentary Re-creation	The Silk Road	359
	丝绸之路	

Unit 15 Farewell**送团**

Text A	General Remarks on a Farewell	361
	送团概述	
Text B	Farewell Speech	366
	欢送词	
Broaden Your Horizon	New Seven Wonders of the World	373
	新“世界七大奇迹”	
Key Words and Concepts	375
Exercises	375
Role-play	378
References	380