

中等职业教育课程改革国家规划新教材
配套教学用书

英语

教师用书

服务类

职业模块

○ 中等职业学校英语教材编写组

English



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等教育出版社中等职业教育课程改革 国家规划新教材及配套教学用书书目

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○ 英语基础模块预备级 | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语基础模块预备级(彩色版) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语基础模块预备级练习册 | (配录音带) (附助学光盘) |
| ○ 英语基础模块预备级教师用书 | (附光盘) |
| ○ 英语基础模块预备级电子教案 | |

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○ 英语1(基础模块) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语1(基础模块)(彩色版) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语练习册1(基础模块) | (配录音带) (附助学光盘) |
| ○ 英语教师用书1(基础模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案1(基础模块) | |
| ○ 英语DVD1(基础模块) | |

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○ 英语2(基础模块) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语2(基础模块)(彩色版) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语练习册2(基础模块) | (配录音带) (附助学光盘) |
| ○ 英语教师用书2(基础模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案2(基础模块) | |
| ○ 英语DVD2(基础模块) | |

- | | |
|------------------|-------------------|
| ○ 英语3(基础模块) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语3(基础模块)(彩色版) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语练习册3(基础模块) | (配录音带) (附助学光盘) |
| ○ 英语教师用书3(基础模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案3(基础模块) | |
| ○ 英语DVD3(基础模块) | |

- | | |
|---------------------|--------|
| ○ 英语(服务类)(职业模块) | (配录音带) |
| ○ 英语练习册(服务类)(职业模块) | (配录音带) |
| ● 英语教师用书(服务类)(职业模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案(服务类)(职业模块) | |
| ○ 英语(工科类)(职业模块) | (配录音带) |
| ○ 英语练习册(工科类)(职业模块) | (配录音带) |
| ○ 英语教师用书(工科类)(职业模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案(工科类)(职业模块) | |

- | | |
|----------------|-------------------|
| ○ 英语(拓展模块) | (配录音带) (附学习卡/防伪标) |
| ○ 英语练习册(拓展模块) | (配录音带) (附助学光盘) |
| ○ 英语教师用书(拓展模块) | (附光盘) |
| ○ 英语电子教案(拓展模块) | |

ISBN 978-7-04-029271-8



9 787040 292718 >

定价 16.40元

中等职业教育课程改革国家规划新教材
配套教学用书

英语

教师用书

服务类

职业模块

- 中等职业学校英语教材编写组
- 总主编 赵 雯
- 主 编 刘丽欣 王勃然

Yingyu Jiaoshi Yongshu Fuwulei Zhiye Mokuai



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING



图书在版编目(CIP)数据

英语教师用书: 职业模块·服务类 / 中等职业学校
英语教材编写组编. —北京: 高等教育出版社, 2010.7
ISBN 978-7-04-029271-8

I. ①英… II. ①中… III. ①英语课—专业学校—教
学参考资料 IV. ①G 633.413

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第113298号

策划编辑 梁 玫

责任编辑 吕艳萍

封面设计 王凌波

版式设计 刘 艳

责任校对 吕艳萍

责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100120

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司

印 刷 北京佳信达欣艺术印刷有限公司

购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.landaco.com>

<http://www.landaco.com.cn>

畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×1092 1/16

印 张 9.5

字 数 214 000

版 次 2010年7月第1版

印 次 2010年7月第1次印刷

定 价 16.40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 29271—00

致 教 师

亲爱的各位老师，欢迎您使用中等职业教育课程改革国家规划新教材《英语（服务类）（职业模块）》。本系列教材是根据教育部2009年1月颁布的《中等职业学校英语教学大纲》中“职业模块”的要求编写的，以服务类行业相关的主题为结构主线，以交际任务为驱动来组织与编写课程内容。与学生用书相对应，教师用书也包含8个单元。

本系列教材在编写方面具有以下几个特色：

● 将听、说、读、写四项语言技能有机地融为一体，尤其突出了英语口语交际能力的培养，以期使学生能够在未来真实的职业场景中运用英语完成基本的交际任务。

● 各单元主题职业特色鲜明，以模块化结构展现学习内容。每个单元的主题都与服务类行业学生应具备的共通能力相关，如职场礼仪、工作流程与岗位职责、信息传递、服务顾客、日程安排、紧急事件处理、求职、职位提升等。同时，各个单元的内容相对独立，教师可根据学生的学习程度与学习需求，完成相应模块的教学任务。

● 选材注重知识性、趣味性、交际性。选材立足于本土化的职业场景，力求将语言的学习置于真实的职业情境之中，所选语言材料真实有趣，力图使中西方文化有机地结合。

● 以多样化的活动形式、任务驱动的方式，培养学生在情境化的场景中解决问题的能力，让他们在学习中体验，在体验中发现，在发现中学习。

学生用书的单元结构如下：

■ Unit Goals 单元目标

每个单元均列出了在学完该单元后，在语言技能方面所应达到的能力，以使生知道在学完每一个单元后能够用语言去做什么事情。

■ Lead-in 导入

导入部分以图文并茂的形式，列出了一些与本单元主题相关的职业活动，旨在帮助学生在旧知识之间建立起有机的联系，为单元的学习活动作好必要的语言 and 知识准备。

■ Listening & Speaking 听说部分

本部分包括两个听力材料和两个对话。听力部分难度适中，内容紧扣单元主题。每一个听力部分后是对话部分，紧随其后的是半开放性的角色扮演，以使學生能将前面所学的内容加以灵活运用。

■ Reading & Writing 读写部分

本部分选择了一篇与单元主题相关的阅读文章，文章长度适中、简单易懂，旨在帮助学生通过阅读，进一步了解相关服务类行业的信息，培养他们基本的信息获取与处理的能力。写作部分的内容与阅读部分的内容相关，旨在培养学生初步的实用写作能力和表达能力。

■ Language in Use 语言运用

本部分通过词汇练习、句子操练、输入产出与问题解决等几个不同的层面多样化的语言活动，促进学生将所学的语言知识转化成言语技能，使学生具备一定的通用语言能力和交际语言能力。

■ Culture Tips 文化点滴

本部分向学生介绍了本单元出现的与职场相关的语言、文化和服务类职场知识，语言精练，内容简明扼要，以便扩大学生视野，让学生了解中西方文化差异，促进交流。

■ Unit Task 单元任务

每个单元设计了一个综合性的活动，使学生能够在小组活动中取长补短，以互助与合作的精神，圆满完成每个单元的展示性活动，同时在活动中进一步培养他们的团队精神、合作能力与沟通技巧。

■ Extended Activities 拓展活动

本部分是对单元所学内容的进一步拓展与深化，通过概念图与任务链的形式将听、说、读、写等技能有机地融为一体，以满足不同层次与水平学生的学习需求。

■ Fun Time 快乐时光

在经过了一个单元的学习之后，本书选取了与单元主题相关的一则小笑话，让学生在轻松的氛围中结束本单元的学习。

本书是为《英语（服务类）（职业模块）》教材编写的配套教师用书。在编写中，我们为老师们作了如下设计：

1. 明晰的教学目标。每个单元都采用了以学习者为中心的行为目标阐述方式，描述了学生在语言知识、语言技能、学习策略、文化意识等方面所应体现的语言能力。希望这些针对培养学生能力的教学目标，能使您明晰单元的教学重点，明确单元学习结束之后学生应基本达到的语言和技能目标。

2. 可操作性强的教学建议。对包括 Lead-in, Listening & Speaking, Reading & Writing, Unit Task 等在内的教学内容，我们均设计了3~5步的教学操作步骤和不同类型的教学活动，如个人活动、结队活动、小组活动、师生活动等，供您在作教学设计时参考，亦希望通过多样化的活动充分调动学生的学习兴趣 and 参与热情，增加教学的可操作性和适用性。此外，针对教学重点，我们还设计了相应的拓展活动，您可根据学生的语言能力和水平，加以选择和利用。

3. 丰富的教学资源。Listening & Speaking、Reading & Writing 分别为您提供了听力原文、参考译文、要点注释（重点词语、语法结构等）和文化背景等资源；单元末提供了该单元的习题答案。此外，考虑到配套练习册主要由学生在课后独立完成，附录也提供了准确而详实的参考答案和听力原文，以方便检查与督促学生的自主学习。

我们衷心地希望本书能有助于您的日常教学活动。编写针对“职业模块”的教材对我们来说既是一个挑战，也是一个有益的尝试，我们真诚地希望能够聆听到您对本系列教材的建设性的意见与建议。

本书由东北大学赵雯教授任总主编，东北大学刘丽欣、王勃然任主编，参加编写的还有东北大学韩宏丽、武芳芳和郭晓洋，东北大学黄卫祖教授负责本系列教材电子资源的开发。本教材在编写过程中还得到了杭州市职业技术教育研究中心林海燕、南京市职教教研室张俊、宁波市职成教教研室崔瑾等各位老师的大力支持，在此一并表示感谢。限于编者的经验和水平，难免有疏漏和失误之处，敬请同行专家和读者批评指正。

编 者

2010年4月

Contents

Units	Function	Listening & Speaking
1 Workplace Manners	Satisfying needs and requests	Understanding the talk about workplace manners; Talking about how to be polite when serving customers.
2 Procedures and Duties	Following workplace procedures and duties	Understanding the talk about procedures; Talking about observing duties.
3 Information at Work	Applying information technology	Understanding the talk about telephone messages; Talking about receiving and giving information.
4 Serving Customers	Learning service rules	Understanding the talk about restaurant orders; Talking about advice on traveling.

Reading & Writing	Unit Task	Learning Strategies	Pages
Reading about good manners with customers; Writing about service at customer center.	Serving customers in a shop	Listening with a focus; Reading for main idea; Memorizing new words through collocation.	1 – 15
Reading about the duties of a secretary; Writing about the secretary's duties for a meeting.	Discussing a secretary's duties for a successful meeting	Inducing and deducing; Reading with the help of pictures; Memorizing new words through collocation.	16 – 30
Reading about a 911 operator; Writing about a memo for a meeting.	Giving out information	Predicting; Summing up; Memorizing new words with the help of the parts of speech.	31 – 44
Reading about a bartender; Writing about working as a bartender.	Offering help in sightseeing	Activating background knowledge; Reading for specific information; Memorizing new words with the help of contexts.	45 – 59

Units	Function	Listening & Speaking
5 Making Arrangements	Making plans	Understanding the talk about making appointments; Talking about arranging business trips.
6 Dealing with Emergencies	Offering help in time of emergencies	Understanding the talk at the Lost and Found; Talking about offering help in emergencies.
7 Job Hunting	Preparing for an job interview	Understanding the talk about future jobs; Talking about job interviews.
8 Career Ladders	Giving advice on career success	Understanding the talk about job promotion and job change; Talking about job advancement.

Keys to the Exercise Book.....120

Reading & Writing	Unit Task	Learning Strategies	Pages
Reading about arranging work time effectively; Writing about a day's schedule.	Making some arrangements for a party	Listening for the main idea; Skimming and scanning; Memorizing new words through collocation.	60 – 73
Reading about dealing with emergencies; Writing about helping with food poisoning.	Discussing the right ways to deal with hotel emergencies	Understanding meanings with the help of pictures; Inferring; Memorizing new words in groups.	74 – 90
Reading about job-hunting on the Internet; Writing a simple résumé.	Discussing future jobs	Listening for specific information; Summing up; Memorizing new words in groups.	91 – 104
Reading about career in service industry; Writing about future career plans.	Deciding on job plans	Listening for key points; Summing up; Memorizing new words with the help of their definitions.	105 – 119

Workplace Manners

教学目标

❖ 语言功能:

学生掌握一些能够体现良好职场修养的表达方式,并且能够灵活运用。

❖ 语言技能:

听 — 能够辨听不同服务场合中顾客的需求。

说 — 能够在不同服务场合与顾客礼貌交流。

读 — 能够读懂关于良好职场礼仪的文章。

写 — 能够简短表达职场需要的良好礼仪。

❖ 学习策略:

学生通过情景会话、分组讨论和短剧表演等形式,掌握一些能够体现良好职场修养的表达方式并能够熟练运用。

❖ 文化意识:

学生掌握不同文化语境中人们所崇尚的职场礼仪的差别。

❖ 情感态度:

学生了解在不同的服务场合,针对不同的服务对象要使用恰当的表达方式。

❖ 单元任务:

学生能够运用所学语言知识与他人进行基本的交流并获取信息,而且能够尝试运用良好的职场礼仪解决各种服务场所中出现的问题。



LEAD-IN



[目的] 让学生根据图片及语句提供的信息，识别并匹配服务职业与服务场所，引导学生了解、熟悉什么职场环境重视服务礼仪。

教学建议

[操作] 步骤一：个体活动，让学生先看图片，辨认不同的工作场所，并从给出的单词中选择恰当的答案将语句补充完整。

步骤二：全班活动，教师点名检查，核对答案，巩固相关词汇。

步骤三：全班活动，让学生正确读出语句，加以巩固练习，并纠正学生朗读语句时出现的语音错误。

拓展活动

在学生填好答案后，教师可用“Where does a hotel receptionist work?”等提问，让学生用完整的句子作答，巩固记忆与职业及服务场所相关的词汇。教师也可以鼓励学生讨论，并给出更多有关职业和服务场所的词语，以此来拓展相关词汇，激发学生对本单元话题的兴趣。

LISTENING & SPEAKING



Listening 1

[目的] 训练学生根据图片提供的信息预测听力内容的能力，并通过听录音获取信息，选择匹配相对应的图片。

教学建议

[操作] 步骤一：小组活动，让学生看这4幅图片，讨论本部分的听音重点并猜测听音内容。

步骤二：个人活动，教师放录音，学生根据录音内容给图片编号。学生如有不同意见，教师不用急于给出反馈，只需将不同答案写在黑板上，待听力活动结束后再予以确定。

步骤三：全班活动，重新播放录音，由教师或学生复述播放的内容并核对答案。教师可适当补充相关文化背景知识。

[拓展活动]

教师可以将学生分成两人一组，根据图片对话，以图片1为例：

- Where is it?
- It's in a restaurant.
- What's the relationship between them?
- A waitress and her customer.

[说明] 教师可以在本活动之前就听力材料中可能出现的难词在语境中进行解释说明，以减少听力过程中的障碍。

听力原文

1. Good morning. Rose Hotel, may I help you?
2. Good afternoon, ladies and gentlemen. Welcome aboard.
3. Please enjoy your meal.
4. Thank you for shopping with us today.

文化背景

“接待三声”：服务人员在接待顾客时，要学会使用“接待三声”。第一声，来有迎声；当客人进来的时候，要主动微笑致意。第二声，问有答声；对客人的问题有问必答，不厌其烦。第三声，去有送声；善始善终，客人告辞的时候要道别。对于服务人员来说，懂得服务礼仪规范和掌握职业技能同等重要。

Dialogue 1

[目的] 训练学生在商店等服务场所与顾客有礼貌地交流，提供让顾客满意的服务。

教学建议

[操作] 步骤一：全班活动，放对话录音，让学生跟读，熟悉对话内容，掌握生词发音要领。教师解释其中的重点单词、短语及难点。

步骤二：双人活动，分角色朗读对话，进一步掌握生词发音要领，巩固已学单词与短语，领会重点句型的用法。

步骤三：全班活动，选择2~3组学生朗读，纠正发音和语气等方面的问题。

[拓展活动]

将学生分成几组，每组4~5人，通过讨论，替换对话中某些词汇，以帮助学生扩大词汇量，如“dress”可以换成“skirt”，“shirt”，“coat”，“trousers”，“shoes”等；表示颜色的词语还有“red”，“yellow”，“pink”，“brown”，“purple”等。



教学资源

一、参考译文

您要买点什么？

（女售货员彬彬有礼地招呼着顾客。）

售货员：早上好，女士。您要买点什么？

顾客：我要选一套36码的裙装。

售货员：这套蓝色的怎么样？

顾客：颜色挺漂亮的，可我比较喜欢银色的。

售货员：对不起，女士。银色款现在没有36码的，不过如果您留下电话，有货时我会通知您。

（售货员记下了顾客的电话号码。）

顾客：谢谢你。

售货员：不客气。

二、要点注释

- The color is nice, but I prefer silver.

prefer 意为“更喜欢”。

eg I prefer swimming in summer. 在夏天，我更喜欢游泳。

- But if you leave your phone number, I'll get in touch with you.

get in touch with 意为“和…保持联系”。

eg I got in touch with Tom even when he was in America. 甚至汤姆在美国期间，我也与他有联系。

I asked her to get in touch with Henry as soon as possible. 我要求她尽快与亨利联系。

三、文化背景

“留个电话”：俗话说：“货不全，不赚钱。”因为顾客对商品的颜色、尺码、数量的要求不同，商家难免会出现断码缺号的情况。这时，服务人员可以有礼貌地建议顾客留下联系方式，等货到了以后，及时通知顾客。这样不仅满足了顾客的需求，还会赢得顾客信赖，提升企业的形象。

Role Play

- 【目的】 让学生利用给出的图片信息，通过角色表演，训练学生结合实际，灵活运用所学的词汇、短语和句型的能力。

教学建议

[操作] 步骤一：师生活动，教师先与一位口语较好的学生一起示范，明确活动目的。

步骤二：双人活动，让学生做句型替换练习，提醒他们注意角色的转换。

步骤三：全班活动，教师选择2~3组学生表演，并作适当点评。

[拓展活动]

教师可以给出更多组图片或文字信息，丰富学生的实践内容。

Listening 2

[目的] 训练学生在听音过程中准确识别细节信息的能力。

教学建议

[操作] 步骤一：小组活动，让学生先看备选单词，引导学生对听力内容进行预测。

步骤二：个人活动，听录音，根据录音内容，完成活动任务。

步骤三：全班活动，重新播放录音，由教师或学生复述播放的内容并核对答案。教师可适当补充相关文化背景知识。

听力原文

1. A: Excuse me. May I have some water, please?
B: Yes, sir. Just a moment.
2. A: Do you have any English magazines?
B: Yes, sir. I'll bring one for you right now.
3. A: I feel cold. Can I have a blanket, too?
B: There's a blanket on the seat.
A: Oh, sorry. I didn't see it.
B: Never mind. If you have other requests later, please press the call button and I'll come.

文化背景

“call button”：呼叫钮，车子或飞机座位上用来招呼服务员用的按钮。

Dialogue 2

[目的] 让学生在飞机上或其他餐饮服务场所中能够与顾客顺畅交流，提供让顾客满意的服务。



教学建议

[操作] 步骤一：全班活动，教师解释其中的重点单词、短语及难点。放对话录音，让学生跟读，熟悉对话内容，掌握生词发音要领。

步骤二：双人活动，分角色朗读对话，进一步掌握生词发音要领，巩固已学单词与短语，领会重点句型的用法。

步骤三：全班活动，选择2~3组学生朗读，纠正发音和语气等方面的问题。

拓展活动

将学生分成几组，每组4~5人，通过讨论，替换对话中某些词汇，以帮助学生扩大词汇量，如在“I'd like to have a cup of coffee.”中“cup”可以换成“glass”，“coffee”可以换成“tea”、“mineral water”、“orange juice”和“cola”等；在“Can I have a pillow and a blanket?”中，可将“pillow”、“blanket”换成“magazine”、“newspaper”等。

教学资源

一、参考译文

给我倒杯咖啡吧

（空乘服务员正在送餐。）

空乘服务员： 先生，您需要点什么？

旅客： 有饮料吗？

空乘服务员： 当然。茶、咖啡、果汁、可乐和水，您喝点什么？

旅客： 给我倒杯咖啡吧。

空乘服务员： 好的，先生。给您。

旅客： 顺便问问，可以给我拿个枕头和一条毯子吗？

空乘服务员： 当然。

旅客： 谢谢。

二、要点注释

- I'd like something to drink.

to drink 不定式结构在这里作定语，修饰不定代词 something。

eg Linda would like something to eat. 琳达想吃点东西。

Do you have anything important to do today? 今天你有什么重要的事情做吗？

- By the way, can I have a pillow and a blanket?

by the way 意为“顺便说，顺便问一下”。

eg By the way, do you live with your parents or have a place of your own?

顺便问一句，你是同父母一起生活还是自己生活？

By the way, where is the rest room, please? 对了，请问洗手间在哪儿？