

領隊 英文



隨書收錄每章「綜合練習」及「領隊英文」歷屆試題

English for Tour Leaders



黃榮鵬 著

領隊英文



隨書收錄每章「綜合練習」及「領隊英文」歷屆試題

English for Tour Leaders



黃榮鵬 著

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

領隊英文／黃榮鵬著。

——三版。——臺北市：五南，2012.06

面：公分。——(觀光書系)

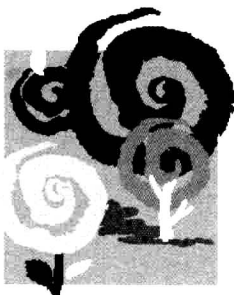
參考書目：面

ISBN 978-957-11-6651-3 (平裝)

1. 英語 2. 領隊 3. 讀本

805.18

101006744



1L32 觀光書系

領隊英文

作 者 — 黃榮鵬 (306.4)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王翠華

主 編 — 黃惠娟

責任編輯 — 胡天如 李美貞

封面設計 — 童安安

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市市區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2007年5月初版一刷

2010年6月二版一刷

2012年6月三版一刷

定 價 新臺幣350元

自序

緣起

1990年自陸軍「預備軍官」退伍後，從事「自由領隊」的工作，一邊就讀於中國文化大學觀光事業研究所碩士班，於1993年順利以第一名畢業後，專職於旅行社擔任「線控」工作，工作之餘也在學校教授「觀光學」、「觀光行銷學」、「旅行業經營與管理」與「領隊與導遊實務」等相關課程。當時在教學過程深感國內有關教科書之不足，使得自己有提筆的動機。雖然明知在主、客觀條件下，要完成一本令自己滿意的書，實屬不易。更何況要令旅遊從業前輩滿意、觀光旅遊學術先進認同，更非是一件容易的事。隨即考取公費赴美夏威夷進修，課餘之時也從事「導遊」服務的工作。一年後返台，任教於國立高雄餐旅專科學校。離開「旅行業界」轉任「學術界」，使自己更積極從事撰寫工作，於1998年出版第一本《領隊實務》一書。受到師長與業者的肯定，同時也獲得先進的指正，一併感謝。

時光飛逝十多年來，有些學生已成為旅行業中、基階主管，大學及研究所同學也有的任職旅行業高階主管或企業主、觀光主管機關之官員，甚至曾任領隊協會理事長。不論在產、官、學三方面，對於旅遊消費市場上許多看法分歧，但有一共同理念「人才」是攸關旅行業經營成功的關鍵因素。更因為當時任教於國立高雄餐旅學院旅運管理系，同時也破紀錄二年八個月畢業於國立中山大學企業管理研究所博士班，順利取得「博士學位」與「副教授」資格，隨即以罕見的速度三年後順利升等「教授」資格。在恩師蔡憲唐教授諄諄教誨下，更加體會「教育訓練」的重要，也愈加催促自己及早完書及提供最新研究成果與讀者分享。儘管深感惶恐與不安，「學得愈多、帶團出國；帶得愈多團，愈加深感覺自己學問之不足」。但是，與其一直等待前人、前輩出書以供盛享，不如自己繼續踏出另一步。

期 望

身為「觀光旅遊管理」教育之「工作者」，不敢自稱是「學者」。希望藉著本書能幫助讀者經由透明化的過程，習得有系統、有組織之領隊應具備的「關鍵字彙」，與相關旅遊業者溝通時所應掌握「關鍵會話」的能力。此外自2004年「導遊」與「領隊」考試已修正為國家級考試，同時將「領隊英文」列入考試內容的一部分，國內相關書籍均屬於「觀光英文」或「旅遊英文」，都是從消費者的角度撰寫；相對的針對領隊帶團所需要的領隊專業英文相關書籍卻闕如。過去忙於準備「考博士」、「修博士」、「取得博士學位」；從追求世俗的「講師」、「副教授」；進而未滿40歲的前夕，升等至學術終點「教授」資格；無不戮力完成，就好像領隊一天一天實踐旅遊契約書內容與完成所有行程表工作任務一樣，實在無暇編撰《領隊英文》一書。至此，上述階段性目標均以罕見速度達成，才著手實現多年的願望之一：完成本書。本書希望對於準備「領隊」考試有所助益；尤其考上之後許多非本行之新進旅遊同儕，不僅在「帶團」或從事旅遊工作時皆能有所精進。

特 色

為達到以上的預期目標，本書在撰寫與排版上分成以下四方面：

- 一、首先以領隊的角度正確掌握「關鍵字彙」，俾使有志從事領隊工作人員在此行業中，有基本專業字彙的能力。
- 二、有基本字彙能力後，要勇敢表達出來，特別是帶團工作時時需要與國外相關旅遊業者溝通，因此第二部分加入「關鍵會話」，奠定基本領隊溝通會話能力。
- 三、除此之外，為因應國家考試於第三部分增列「語詞測驗」與「文法測驗」，並提供相關測驗題與「帶團技巧」分享，以利讀者應付領隊考試與實務帶團工作。

四、最後，本書內容是從領隊帶團標準作業流程切入，第一章「機場服務」

至「返國」等作業流程共計十二章，使讀者不僅「考得上」更能「用得上」，而非僅「考得上」卻不知「如何帶團」的窘境。

為使讀者有更實際的體驗與深刻印象，在每章均加入相關「照片」與「圖表」，期望「理論」與「實務」相結合。最後本書——《領隊英文》特別加入綜合測驗題，以利準備「國家考試」。預祝讀者取得帶團資格，早日實踐「不花自己一毛錢，遊遍世界七大奇景的願景」。

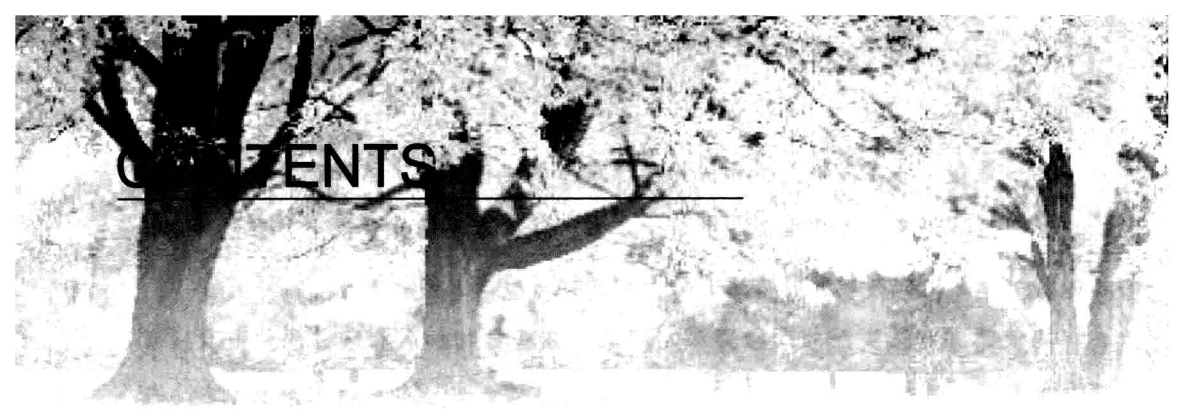
感 謝

本書的完成有賴諸多師友協助，在未寫書之前對於他人之大作偶爾可抒發己見，但自己在撰寫的過程中才知其艱辛。更重要是從付梓那一刻起，不僅喪失評論之機會，更淪為旅遊業前輩與旅遊學術界先進無情嚴厲之考驗。若以純經濟利益的考量，撰寫的工作與出國帶團收入的相對比較利益之下，更是令我提不起勁，本書之完成是遙遙無期。在此要衷心感謝引我入此行的雄獅旅行社董事長王文傑、旅遊先進陳嘉隆理事長；帶我沐浴在學術殿堂的恩師李瑞金、唐學斌、廖又生及李銘輝教授；完成此書最大無形推動力量的國立高雄餐旅大學容校長繼業、國立中山大學蔡憲唐、盧淵源教授；國立高雄應用科技大學戴貞德教授；旅遊管理研究碩士生陳佳玟、李玉蓮、楊雅涵、楊縈潔與吳蕙蓁同學的協助校稿、打字；特別是時時給予我成長機會與鼓勵的凌董事長瓏。

國立高雄餐旅大學旅遊管理研究所教授兼觀光院院長 / 所長

黃榮鵬 於高雄小港

2012.3.28



CONTENTS

自序	(3)
第一章 在機場時——辦理登機與出境手續	001
第二章 於登機閘口前	029
第三章 搭機時	049
第四章 轉機時	073
第五章 辦理入境手續	095
第六章 帶團中服務	119
第七章 餐廳作業	147
第八章 飯店作業	169
第九章 推銷自費行程	193
第十章 操作團體購物	211
第十一章 返國前辦理出境手續	231
第十二章 突發狀況處理	253
總複習試題	277
總綜合歷屆試題	285

在機場時——辦理登機與出境手續

一、工作程序（Working Procedures）

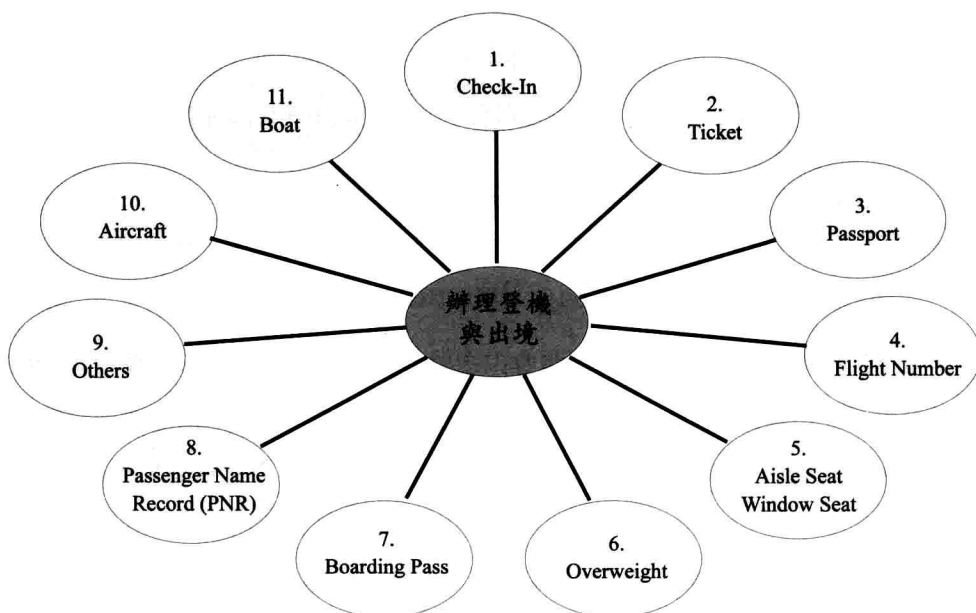
領隊交班工作完成後，確認護照會由送機人員攜帶至機場或親自攜帶。於出發當天應至少比團體集合時間早半小時以上，至機場辦理登機手續，若遇到特殊狀況，例如：農曆過年、美國線加強安檢等因素時，應至少比團體集合時間早1小時以上。

辦理登機手續過程時，如有特殊狀況，例如：夫妻度蜜月、父母親帶小孩、親屬帶祖父母或年紀稍長者。由於團體機位是依照英文姓氏A至Z的順序排序，所以有時一家人並未能坐在一起，若碰到上述情形時應委婉協調航空公司地勤人員，給予座位上的彈性調整。

關於行李部分，應提醒團員個人貴重東西要隨身攜帶，但管制物品一定要放在託運大行李箱，且務必請團員親自看著托運行李經X光機掃描檢查通過後，再行離開前往出境關口。

二、關鍵字彙

身為領隊應熟悉專有字彙，掌握「關鍵字彙」，於溝通時自然能順暢無虞。因此，在此階段共分為下列十一大類關鍵字彙：



1.Check-In 辦理登機手續			
• Passport	護照	• Status	訂位狀態
• Ticket	機票	• Ticket Counter	辦理出境手續櫃檯
• Departure Lobby	出境休息室	• Group Visa	團體簽證
• Arrival Lobby	到達休息室	• Visa Free	免簽證
• Time Zone	時區	• Visa On Arrival	落地簽證
• Flying Time	飛行時間	• Visa Fees	簽證費
• Transit Without Visa (TWOV)		過境免簽證	
• Greenwich Mean Time (GMT)		格林威治標準時間	
• Daylight Saving Time (DST)		日光節約能源時間	
• Minimum Connecting Time		最少轉機時間	
• Travel Information Manual (TIM)		旅行資料手冊	
• Charter Inclusive Tour (CIT)		包機全備式行程	
• General sales Agent (GSA)		總代理	
• Flight Information Board		航班資訊顯示板	
2.Ticket 機票			
• Manual Ticket	手寫機票	• Audit Coupon	審計聯

• Electronic Ticket	電子機票	• Agent Coupon	開票單位存根聯
• One Way (OW)	單程票	• Flight Coupon	搭乘聯
• Round Trip (RT)	來回票	• Passenger Coupon	乘客存根聯
• GIT Fare (GV)	團體票	• Economy Class	經濟艙
• Excursion Fare	旅遊票	• Business Class	商務艙
• Full Fare	全票（12歲以上）	• First Class	頭等艙
• Half Fare	半票（2-12歲）	• Endorsable Ticket	可轉讓機票
• Infant Fare	嬰兒票（2歲以下）	• Not Valid Before	此效期之前為無效票
• AD Fare	旅行社折扣票	• Not Valid After	此效期之後為無效票
• Quarter Fare	四分之一票價	• Void	作廢
• Free of Charge (FOC)	免費	• Ticket Center	票務中心
• Currency Code	幣制代號	• Sticker	改票貼紙
• Automated Ticket and Boarding Pass		自動化機票含登機證	
• PTA-Prepaid Ticket Advice		預付票款通知，以便取得機票	
• Neutral Unit of Construction (NUC)		機票計價單位	
3.Passport 護照			
• Name	姓名	• Date of Birth	出生日期
• Surname	姓	• Date of Issue	發照日期
• Given Name	名	• Date of Expiry	效期截止日期
• Nationality	國籍	• Place of Birth	出生地
• Personal Id. No.	身分證統一編號	• Republic of China	中華民國
• Sex	性別	• Signature of Bearer	持照人簽名
• Authority	授權機關	• Visa Type	簽證種類
4.Flight Number 航班號碼			
• Flight Number	航班號碼	• Online	航班有服務點
• City Codes	城市代號	• Offline	必須轉接航班服務
• Aircraft Codes	機型代號	• Tax-Free Shop	免稅店
• Airport Codes	機場代號	• Stewardess	空中小姐
• Code Sharing	共用班號	• Pilot	飛機駕駛員

• Extra Fly	加班機	• International Date Line	國際換日線
• Charter	包機	• Incentive Traffic Right	航權
• International Air Transport Association (IATA)		國際航空運輸協會	
5.Aisle Seat / Window Seat 選位——走道座位 / 靠窗座位			
• Aisle Seat	走道座位	• A Seat Close to the Front	前面座位
• Smoking Seat	吸菸座位	• Non-Smoking Seat	非吸菸座位
• Window Seat	靠窗座位	• A Seat over the Wing	靠機翼座位
• Middle Seat	中間座位	• A Seat by the Emergency Exit	靠緊急出口座位
• A Seat away from the Lavatory		遠離洗手間座位	
6.Overweight 行李超重			
• Luggage=Baggage	行李	• Suitcase	行李箱
• Checked Luggage	托運行李	• Baggage Tag	行李牌
• Carry-On Luggage	手提行李	• Fragile	易碎品
• Free Luggage Allowance	免費托運行李重量	• Overnight Bag	過夜簡易小包
• Baggage Claim Tag	托運行李收據	• Compensation	賠償
• Porter	行李員	• Excess Baggage	超重行李
• Charge for Overweight Luggage		行李超重費	
7.Boarding Pass 登機證			
• Boarding Gate	登機門	• Boarding Time	登機時間
• Briefing Before Departure	行前說明會	• Seat Number	座位號碼
8.Passenger Name Record (PNR) 訂位紀錄			
• Computer Reservation System (CRS)		電腦訂位系統	
• Billing and Settlement Plan (BSP)		銀行清帳計畫	
• Official Airlines Guide (OAG)		航空公司資料查詢簿	
• World Airways Guide (ABC)		航空公司資料查詢簿	
• High Season	旺季	• Space Confirmed (OK)	確認機位
• Shoulder Season	平季	• On Request (RQ)	候補機位

• Overbooking	超賣	• Subject to Load (SA)	空位搭乘
• Elapsed Journey Time	實際飛行時間	• Infant Not Occupying a Seat (NS)	嬰兒不占位
• Meal Coupon	餐券	• Open	回程未預訂

9. Others 其他

• Affinity Tour	同性質團體	• Badge	胸章
• Local Contact	當地聯絡人	• Travel Mart	旅遊交易會
• Sender-Off	送客者	• Travel Fair	旅展
• Limousine Article	接送旅客車	• Booth	攤位

10. Aircraft 飛行器

• Single Engine Airplane	單引擎飛機		
• First Class Section	頭等艙區		
• Adjustable Air Outlet	空氣調節器		
• Overhead Reading Light	正上方閱讀燈		
• Attendant Call Button	呼喚鈕		
• Claim Tag	行李寄存提單		
• Helicopter	直升機	• Cockpit	駕駛艙
• Flight Deck	駕駛室	• Radar Cone	雷達罩
• In-Flight Meal	機內食物	• Galley Modules	空中廚房
• Channel Selector	調頻開關	• Volume Control	音量調整器
• Earphone Jack	耳機插座	• Foldaway Table	折疊桌
• Cabin Lavatory	機艙化妝室	• Oxygen Mask	氧氣罩
• airsickness Bag	污物處理袋	• Space Shuttle	太空梭
• Launch Pad	發射台	• Lunar Lander	登月小艇

11. Boat 船

• Passenger Boat	客輪	• Fishing Boat	漁船
• Freighter	貨輪	• Pleasure Boat	遊艇
• Ferry Boat	渡船	• Motor Boat	快艇
• Waterline	吃水線	• Row Boat	划艇
• Inflatable	充氣式橡皮艇	• Sail Boat	帆船
• Compass	羅盤	• Outboard Engine	船外引擎
• Power Boat	機動船	• Tanker	油輪
• Life Boat	救生艇	• Fire Boat	消防艇
• Hover Craft	氣墊船	• Hydrofoil	水翼船

三、關鍵會話

(一)航空團體櫃檯辦理登機手續

【Scene : Check-in counter】

Airline employee: Good morning, ma'am! May I have your passports and tickets of your group, please?

Tour Leader : Yes, here you are. There are 30 people in my party. Can I have an aisle seat? I don't want to disturb other passengers if I need to leave my seat. Besides, I need to take care of my group during the flight.

Airline employee: Let me check.... Ok, no problem. How many pieces of luggage in your group need to check in?

Tour Leader : Yes. We have 25 pieces of baggage.

Airline employee: Would you tell your clients to check in their baggage by themselves?

Tour Leader : Of course. They are not overweight, are they?

Airline employee: Alright. You are all set. Here are your 30 boarding passes and your tickets with your 25 baggage claim tags. Your seat is 36C and your boarding time is 8:45 p.m. at Gate 20.

Tour Leader : Thank you.

Airline employee: Have a nice flight.



圖1-1 航空公司辦理團體Check-In 櫃檯

(二)詢問航空公司櫃檯

【Scene : Check-in counter】

Airline employee: Good morning, sir. What can I do for you?

Tour Leader : Is this the counter for BR087 to Paris?

Airline employee: Yes, sir. Are you the tour leader of Leo Tour?

Tour Leader : Yes, I am.

Airline employee: Please go to the next counter for group check-in.

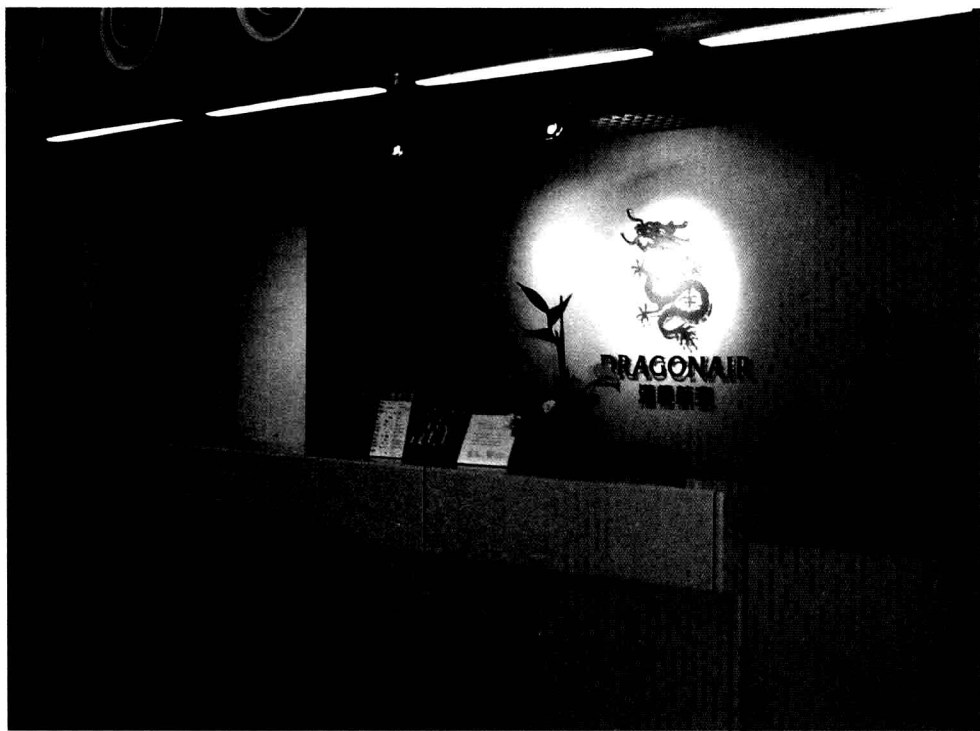


圖1-2 機場航空公司櫃檯

Tour Leader : Hello, we are a group of 30 people going to Paris by BR087.

Airline employee: May I have your tickets and passports, please?

Tour Leader : Sure, here you are.

Airline employee: How many pieces of luggage would you like to check in?

Tour Leader : 25 pieces altogether.

Airline employee: Here are your tickets, passports and boarding passes.

Tour Leader : Thank you.

Airline employee: You're welcome.



圖 1-3 領隊於團體櫃檯辦理登機手續

(三)團體行李超重

【Scene : Check-in counter】

Airline employee: Excuse me, sir. Do you have any pieces of luggage to check in?

Tour Leader : Yes. We have 25 suitcases.

Airline employee: Would you please put them on the scale?

Tour Leader : Of course. They are not overweight, are they?

Airline employee: I am sorry. They are 6 kilograms over.

Tour Leader : That's too bad. Could you explain the free baggage allowance to me?

Airline employee: Of course. The flight to Paris, your free baggage allowance is not more than 20 kilograms each.

Tour Leader : Oh, ok.

Airline employee: Maybe you could pick something out of your luggage and take them with you.

Tour Leader : Good idea.



圖1-4 航空公司行李輸送帶與重量過磅