

A smiling woman with short grey hair, wearing a light beige blazer over an orange top, stands in the foreground. In the background, two other people are visible, one holding a tray with coffee cups, suggesting a professional or social gathering.

Oral English

职场英语口语 实训教程

Oral English in Workplace

主 编 杨咏波

 复旦大学出版社

职场英语口语 实训教程

Oral English in Workplace

主 编 杨咏波

编 者 秦 思 杨咏波 韩晓梅 马 迎
宋起秋 刘北方 李 卓

 復旦大學 出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场英语口语实训教程/杨咏波主编. —上海:复旦大学出版社,2016.9
ISBN 978-7-309-12485-9

I. 职… II. 杨… III. 英语-口语-高等学校-教材 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 188187 号

职场英语口语实训教程

杨咏波 主编

责任编辑/郑梅侠

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

上海华业装潢印刷厂有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 19.75 字数 433 千

2016 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-12485-9/H·2661

定价:45.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

前言

Preface

《职场英语口语实训教程》以培养学生在就业领域内的英语综合能力为目的,即加强学生在其就业领域内英语听、说、读、写、译的技能,并培养学生一定的英语学习策略、交际策略、跨文化交际能力和职业能力。

针对当前大学生渴望了解职场却缺乏必要指导的“供求”矛盾,本教程以英语为媒介向他们传授基本的职场知识和技能,弥补大学生就业和从业知识结构的不足;将素质教育和大学生的发展需求紧密结合,采用模块化和“项目化”教学,让学生进行“体验式”自主学习。通过职场英语口语训练(包括求职英语、秘书英语、旅游英语、商务英语、酒店英语、志愿者英语),学生将熟悉现代职场的特点和要求,在知识上找准差距,增强投身社会实践的紧迫感和主动性;掌握职场中的办公、礼仪、表达、合作、策划、管理等若干技能,在能力上切实得到提高,以便将来迅速适应职场并在竞争中处于优势地位;养成独立思考的习惯,大胆交流,相互尊重,积极实践,勇于创新,在素质上复合发展,具有开拓精神,为就业打下坚实的基础。

本教材内容分为6个模块:求职英语、酒店英语、文秘英语、商务英语、旅游英语和志愿者英语。每个部分包括以下内容:

1) 情景对话练习:任何一个句子只有存在于一定的语言环境(context)中才有确定的实际交际意义。把话题置于情景之下,充分展现语言的实际应用状态,让学习者在一定的语言环境中练习真实的交际技能。

2) 词汇表:根据情景对话中的具体语境,将生词、新词给出准确意思,并标出词性。

3) 难点注释:对情景对话中的词语用法进行解释,对困难句子进行翻译,对特殊语法现象进行注解。在部分章节中还对专门术语进行解释,便于学生在深入理解的基础上操练对话。

4) 扩展句式:通过举一反三的口头操练,着重让学生掌握其中的常用句型、词组

或某种语法现象。上课下课让学生反复操练,直至能灵活地应用于练习的场景中。

5) 相关习题:英语口语是一种技能。任何技能都必须通过反复练习、实践才能掌握并灵活运用。本教程配有大量练习供教师和学习者操练实践,这也是其不同于其他口语教材的一大特色。这些练习与各部分对话相互衔接、密切配合。

本教程所选情景主题分类细致,场景典型、实用,会话准确规范、浅显易懂、朗朗上口、覆盖面广、重复率高。

本教程第一部分由秦思老师编著,第二部分由杨咏波老师编著,第三部分由马迎、韩晓梅老师编著,第四部分由宋起秋老师编著,第五部分由刘北方老师编著,第六部分由李卓老师编著;全书由杨咏波老师统稿,朱绍玉老师主审。

编者

2016年5月

CONTENTS

Part I Job-Seeking English

求职英语篇

Unit 1 English Resume	3
1 Concepts of Resume / 3	
2 Basic Factors / 3	
3 Basic Requirements / 3	
4 Examples of Resume Parts / 5	
Unit 2 Application Letter	13
1 Functions of Application Letter / 13	
2 Structure of Application Letter / 13	
Unit 3 Dialogue for Job-Interview	22
1 Opening Remarks / 22	
2 Personal Data / 23	
3 Character and Hobbies / 26	
4 Educational Background / 28	
5 Skills and Interests / 31	
6 Job-Seeking Reasons / 34	
7 Job-Quitting Reasons / 38	
8 Practical Experience / 40	
9 Job Objective / 43	
10 Salary Expectations / 45	
11 The End of Interview / 47	
12 Expressing Thanks / 49	
13 Inquiring Results / 50	

Unit 4 Job Interview Guide	53
1 Grooming /	53
2 Interview Etiquette /	54
3 Interview Strategies /	54
4 Telephone Interview /	55

Part II Hotel English

酒店英语篇

Unit 1 Room Reservation	59
1 Making a Reservation /	59
2 Changing a Reservation /	61
3 Canceling a Reservation /	63
Unit 2 Ordering Food	68
1 Ordering Food at a Chinese Restaurant /	68
2 Ordering Food at a Western Restaurant /	71
3 Ordering Food at a Self-Service Restaurant /	73
4 Ordering Food at a Vegetarian Restaurant /	75
Unit 3 Hotel Services	81
1 Wake-Up Service /	81
2 Breakfast-Ordering Service /	81
3 Laundry Service /	82
Unit 4 Settling Complaints	88
1 Settling a Complaint About Restaurant Service /	88
2 Settling a Complaint About Room Reservation /	90
3 Settling Complaint About Losing Personal Belongings /	91
4 Settling the Complains About Hotel Facilities Problem /	92

Part III Business English

商务英语篇

Unit 1 Business Reception	101
1 Meeting at the Airport / 101	
2 Business Banquet / 104	
3 Departure / 106	
Unit 2 Establishing Business Relationship	108
1 Company Introduction / 108	
2 Products Introduction / 110	
Unit 3 Price Negotiation	116
1 Inquiry / 116	
2 Offers / 119	
3 Counter Offers / 123	
Unit 4 After-Sale Services	128
1 Complaint / 128	
2 Claim / 129	

Part IV Secretary English

秘书英语篇

Unit 1 Office Guidelines	135
1 Printing and Copying / 135	
2 Filing / 139	
Unit 2 Making and Answering Telephone	145
1 Answering Telephone / 145	
2 Taking Messages / 149	
Unit 3 Reception	154
1 Making Appointments / 154	

2	Receiving Visitors /	157
---	----------------------	-----

Unit 4 Making Reservations 166

1	Reserving a Room and a Table /	166
2	Booking Tickets /	168

Unit 5 Dealing with Meeting 173

1	Meeting and Schedules Arrangement /	173
2	Minutes Taking /	176
3	Itinerary Making /	179
4	Agenda Making /	182

Part V Tourism English

旅游英语篇

Unit 1 Giving Travel Information 187

Unit 2 Transportation 196

1	Traveling by Train /	196
2	Traveling by Plane /	201

Unit 3 Receiving the Guests 213

1	Welcoming the New Arrivals /	213
2	On the Way to the Hotel /	217
3	Checking In /	220

Unit 4 Sightseeing 226

1	Inquiring /	226
2	At the Scenic Spot /	227
3	Visiting a Museum /	230
4	Visiting a Famous University /	232
5	Taking Pictures /	233

Unit 5 Shopping 237

1	Clothes /	237
---	-----------	-----

- 2 Cosmetics / 240
- 3 Jewelry / 242
- 4 Handicrafts / 244
- 5 Special Local Products / 246

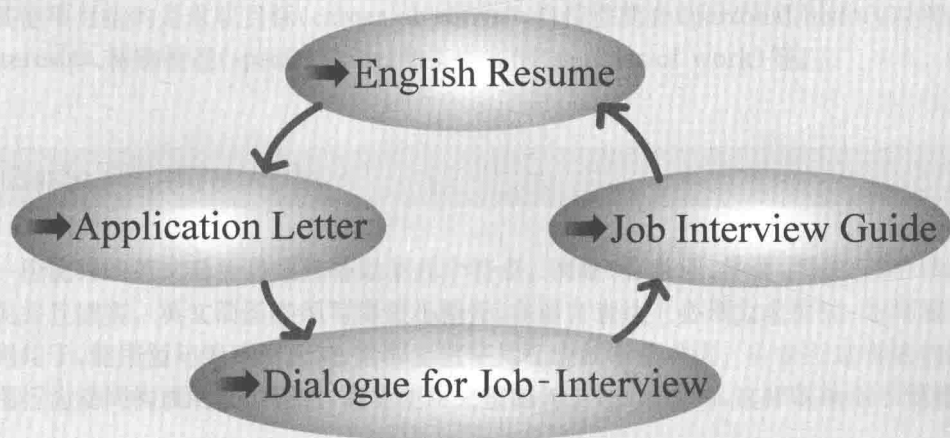
Part VI English for Volunteers

志愿者英语篇

Unit 1 At the Auto Show	253
1 Booking a Ticket / 253	
2 Parking a Car / 254	
3 Visiting the Auto Show / 254	
Unit 2 At the World Expo	260
1 Introducing the Circuit of Visits / 260	
2 Introducing the Pavilions / 262	
3 Directing the Way / 262	
Unit 3 At the Universiade	269
1 Going Through the Security Check / 269	
2 Emergency Service / 270	
Key to the Exercises	275
参考书目	303

Part I Job-Seeking English

求职英语篇





Unit 1 English Resume

1 Concepts of Resume

所谓简历,就是关于个人学历、经历、能力等的简单介绍。简历在美式英语中,以前一般简称 personal history, 或 data sheet, 现在则通用 resume。而在英式英语中,简历则用 curriculum vitae。简历的任务非常明确:帮助求职者获得求职面试的机会。

2 Basic Factors

简历是个人生活的编年史,它扼要展示个人生活的方方面面。但以求职为目的的简历要根据求职目标来确定简历应写的内容。因此简历的内容应包括基本要素和其他项目。

基本要素指的是个人资料(personal data)、所受教育(education)、工作经历(work experience)等,这是任何一份求职简历必不可少的项目,旨在向雇主提供应征者最基本的情况。

其他项目指的是求职目标(career objective)、自传性简介(personal history)、兴趣爱好(interests)、特殊技能(special skills)和工作实例(samples of work)等。

3 Basic Requirements

一份优秀的英文简历必须具备以下几个特点:清晰、有条理、易读、简洁、和申请的工作有关并且诚实。英文简历必须写得短小精悍,在语言表达上必须力求简洁,能用短语时绝不用句子,能用短句绝不用长句,措辞上宜使用相应的专业术语。一个行之有效的办法就是用行为动词构成的动词词组,避免使用完整的句子,多用短句,这样既缩短了篇幅,也

使表达更简练。请比较以下各组例子中两种不同的英文表达方式,看哪一种更为简洁。

1. A. I was responsible for seven employees.
B. Supervised seven employees
负责管理 7 个员工
2. A. When the company needed a new manual on personnel procedures, I helped to organize and write it.
B. Developed new personnel manual
编写了一本新的人事手册
3. A. I helped new employees learn their job duties.
B. Trained new employees
训练新员工
4. A. I was instructed to draw the illustrations for the company's newspaper advertisements.
B. Illustrated company's newspaper advertisements
为公司在报纸上的广告配图
5. A. I showed clerical employees how to operate new computer hardware.
B. Trained clerical employees to operate new computer hardware
训练办公室员工操作新电脑
6. A. When job applicants telephoned, I would talk to them before scheduling their interviews with appropriate department managers.
B. Screened job applicants before scheduling their interviews with appropriate department managers
在安排应征者由部门经理面试前对其进行初审
7. A. When the supervisor was out of town, I made sure the office ran smoothly.
B. Handled office operations in the absence of the supervisor
当负责人不在时,我负责处理办公事宜

Exercises

用下面简历中出现的常用动词写出简历中的表达。

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. achieve (达到) | 使销售额增加了 35% |
| 2. act (担任) | 担任过 5 年口译 |
| 3. cooperate (合作) | 与人合作完成了一个快餐店项目 |
| 4. conduct (实施,进行) | 举办了一次冬季专家讨论会 |
| 5. coordinate (协调) | 帮助经营管理饭店 |
| 6. create (创造,产生) | 为一个零售店创造了良好的形象 |
| 7. demonstrate (表明) | 表明有能力管理学生贷款 |
| 8. experience (经验,经历) | 有经营饭店的经验 |
| 9. improve (提高) | 提高工作效率,降低成本 |

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 10. make (使, 制定) | 与顾客签订合约 |
| 11. master (精通) | 精通英文、日文和日常文秘工作 |
| 12. participate (参加) | 参加了公关活动 |
| 13. plan (计划) | 主持举办了一个 200 人参加的晚会 |
| 14. serve (服务, 担任) | 在一家世界著名的连锁店任经理助理 |
| 15. tutor (任教, 指导) | 以辅导学生为第二职业 |

4 Examples of Resume Parts

Section 1 Personal Data

个人资料在简历中既可以单独列项,放在简历的最后,也可以和姓名、地址、电话号码并列,一起放在开头。个人资料包括性别、住址、籍贯、婚姻状况、有无子女,有时还要加上身高、体重、健康状况等。

个人资料常用词汇

name <i>n.</i> 姓名	date of birth 出生日期	birth place 出生地点
age <i>n.</i> 年龄	native place 籍贯	province <i>n.</i> 省
city <i>n.</i> 市	autonomous region 自治区	prefecture <i>n.</i> 专区;地区
county <i>n.</i> 县	nationality <i>n.</i> 国籍;民族	citizenship <i>n.</i> 国籍
address <i>n.</i> 地址	postal code 邮政编码	phone <i>n.</i> 电话
sex <i>n.</i> 性别	male <i>n.</i> 男	female <i>n.</i> 女
height <i>n.</i> 身高	weight <i>n.</i> 体重	marital status 婚姻状况
family status 家庭状况	married <i>adj.</i> 已婚	single/unmarried <i>adj.</i> 未婚
divorced <i>adj.</i> 离异	number of children 子女人数	lane <i>n.</i> 弄,巷
house number 门牌	health <i>n.</i> 健康状况	blood type/style 血型
ID card No. 身份证号码		

【Example 1】

Age: 24

Marital Status: Single

Height: 1.85m

Weight: 76kg

Health: Excellent

【Example 2】

Age, 24; height, 1.65 meters; weight, 61 kilograms; health, good; marital status, married, no children; nationality, American; hobbies, photography, stamp collecting,

sports, tennis, bowling and basketball

Exercises

将以下中文译成英文。

个人资料

年 龄: 22 岁

性 别: 男

出 生 地: 上海

出生日期: 1985 年 5 月

民 族: 汉

健康状况: 良好

婚姻状况: 单身

Section 2 Job Objective

简历中,可以直接写出应聘的职位,也可以把所应聘的职位与自己的理想结合在一起,其目的在于突出自己对所应聘工作的信心。

求职目标常用词汇

objective *n.* 目标

career/job objective 职业目标

employment objective 求职目标

journalist *n.* 新闻工作者

translator *n.* 翻译员

interpreter *n.* 口译员

proof-reader *n.* 校对员

anchor *n.* 主持人

engineer *n.* 工程师

typist *n.* 打字员

shop clerk 店员

salesman *n.* 推销员

stenographer *n.* 速记员

telephone operator 接线员

shorthand typist 速记打字员

secretary *n.* 秘书

office girl 办公室女职员

manager *n.* 经理

head waiter *n.* 领班

legal advisor 法律顾问

mail clerk 邮务员

accountant *n.* 会计

architect *n.* 建筑师

surveyor *n.* 测量师

technician *n.* 技术人员

tourist guide 导游

steward *n.* (火车、轮船、飞机等的)乘务员

【Example 1】

Sales promotion manager in foreign trade department

【Example 2】

Certified senior public accountant

【Example 3】

To apply experience and education to a position in personnel administration in a Sino-American joint venture

【Example 4】

A position offering challenge and responsibility in consumer affairs or marketing

Exercises

将以下中文译成英文。

1. 秘书兼接待员,有机会调升行政助理
2. 担任公司推销员,并能被派往海外工作
3. 从见习会计开始,最终成为经理
4. 工程部门设计工程师职位
5. 数据处理经理的职务,能保证本人运用电脑系统的知识

Section 3 Personal Education

写学历简介时可以简单写出在某校获得的学位、专业,也可以详细列出主要课程和辅修的课程。

学历常用词汇

education <i>n.</i> 教育	education background 教育背景	curriculum <i>n.</i> 课程
major <i>v.</i> 主修	minor <i>v.</i> 辅修	courses completed 所学课程
social practice 社会实践	part-time job 兼职工作	vacation job 假期工作
refresher course 进修课程	reward <i>n.</i> 奖励	student council 学生会
educational system 学制	academic year 学年	semester/term <i>n.</i> 学期
score/grade/mark <i>n.</i> 分数		grade <i>n.</i> 年级
class <i>n.</i> 班级	monitor <i>n.</i> 班长	
league branch secretary 团支书	prize fellow 奖学金获得者	
degree <i>n.</i> 学位	post doctorate 博士后	doctor <i>n.</i> 博士
master <i>n.</i> 硕士	graduate <i>n.</i> 毕业生	graduate student 研究生
intern <i>n.</i> 实习生	Excellent League Member 优秀团员	
Merit Student 三好学生		
commissary in charge of study/entertainment/sports/physical labor/organization/		
publicity 学习/文艺/体育/劳动/组织/宣传委员		
freshman/sophomore/junior/senior <i>n.</i> 大学一/二/三/四年级学生		

【Example 1】

M. B. A. Management Texas A & M University 1996

B. S. Engineering University of Illinois 1990

【Example 2】

Degree: B. A. received June 1993