

旅游专业英语系列教材



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

Tourism English PRACTICAL

旅游实践英语

(下册)



吴云 编著

 旅游教育出版社

BOOKS



TOURISM ENGLISH

Tourism English PRACTICAL

旅游实践英语



第二版



中国旅游出版社

旅游专业英语系列教材



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

Tourism English PRACTICAL

旅游实践英语

(下册)

吴云 编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:李红丽 刘春芳

图书在版编目(CIP)数据

旅游实践英语.下册/吴云编著. —北京:旅游教育出版社,2007.1

旅游专业英语系列教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1408 - 7

I. 旅… II. 吴… III. 旅游—英语—高等学校:技术学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 113153 号

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

旅游专业英语系列教材

旅游实践英语

下册

吴 云 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx@fm163.com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	15.125
字 数	198 千字
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
定 价	26.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着世界全球化进程的加快,旅游业也在日益成为一个国际化的产业。中国旅游业的发展自然离不开这个国际大舞台。旅游业的国际化为相关从业人员提供了更多的发展机遇,同时也对他们的专业素养提出了更高的要求。与外界交流与合作的增加,必然要求旅游从业人员不仅要懂专业,还要能够用英语与来自世界各国的旅游业内同行及旅游者交流,这样才能够提供更加优质高效的服务,才能进一步拓展业务发展的空间。

然而,人欲善其事,必先利其器,优秀专业人才的培养自然离不开好的教材、好的教学方法。旅游业是一个应用性很强的行业,相应教材必须具有实践性、专业性强的特点,才能适应行业发展的需要。正是基于这样的宗旨,根据不同教育层次的需求,我们组织编写了这套“旅游专业英语系列教材”。本套教材根据教学阶段的不同,分为三个层次,共四本,分别是:《旅游基础英语》《旅游实践英语》(上册、下册)和《旅游管理英语》。

《旅游基础英语》以旅游行业基础听说能力训练为主,辅以简短阅读内容,适合中等职业院校的旅游相关专业学生使用;《旅游实践英语》(上册、下册)遵循“听说领先,读写跟上”的原则,兼具听说读写四模块,适合高等职业院校、大专院校及以上水平的旅游相关专业学生使用;《旅游管理英语》则以行业实用性相关文章阅读为主,引进先进的管理和服务理念,并兼容案例分析、实用写作技巧和训练等内容,适合大专院校本科及研究生层次的旅游管理相关专业学生使用。同时,这套书还可供相应层次的社会从业人员自学和培训使用。

本套书中的四本教材,根据不同教学层次的需要,本着“实用为主,够用为度”的原则,在语言难易度及涉及内容方面形成了一定的梯度,既相互衔接,又各有侧重点。同时,这四本书还有一共同的特色:紧密结合行业需要和发展动态,或根据行业部门分工的不同,或根据工作情境不同,划分教材的章节,具有系统性、条理性、全面性、实践性、前瞻性强的特点。

希望本套教材的出版,能为中国旅游行业培养高素质的涉外型人才稍尽绵薄之力。也希望广大读者在使用过程中,多提宝贵意见,以使本套书不断完善和提高。

旅游教育出版社

前 言

自古唯有文人墨客云游四方,而今大众旅游已呈盛行之势,旅游业这朵祖国经济大花园里的花朵终于绽放出绚丽的色彩,生机勃勃。

多彩的旅游市场让我们感到旅游服务与管理人才培养的紧迫性。高规格涉外型旅游外语人才的培养问题尤其突出,其主要表现为:一是缺乏培养应用型旅游外语人才的理念;二是缺乏培养实际工作应用外语能力的旅游外语教材。

旅游企业是情感密集型企业,是“人”的企业,语言服务是旅游服务与管理质量的重要一环。然而,目前我国旅游企业员工的专业外语水平普遍不高,旅游院校外语教学班级偏大,使用传统旅游外语教材进行应用能力培养的效果不够理想。为了适应我国目前旅游外语教材与教学方法改革的需求,为了加速应用型旅游外语人才的培养,为了提升我国涉外旅游服务与管理的质量,我们编写了这套《旅游实践英语》(上下册,配录音光盘和教师用书),供旅游相关专业教学与培训使用。

本套教材属于 ETSP(English for Tourism Specific Purpose,旅游专业英语)范畴,遵循应用语言学习规律与行业工作程序标准相结合的编写原则,具有如下几个特点:

一、专业实用,实践性强。本套教材坚持旅游专业方向,编写素材源于实际工作环境,紧扣行业特征,体现了整个旅游服务与管理的工作流程。大部分素材来自作者从旅游行业一线搜集的第一手资料,内容具有极高的可信度和可操作性。

二、教学内容突出能力培养。本套教材的编写本着“听说领先,读写跟上”的原则,即,改变以往旅游英语教材偏重阅读、听说偏少的状况,以听说能力操练为主,而且练习紧跟听说读写各模块同步进行。这些综合语言技能训练项目强调学与思相结合、学与练环环相扣,循序渐进,以期综合锻炼学习者的语言运用能力,提高学习者在实际工作中用英语进行沟通及实际操作的能力。

三、语言技能训练项目形式多样,生动有趣。主要语言能力训练手段包括:问题回答、词图配对、理解判断、听词填空、图表练习、功能句操练、口语角色演练、听写练习、情景会话、内容排序、英汉对译、术语解释、文化对比、应用文套写等。

四、图文并茂,轻松活泼。本套教材注意吸取国外教材的优点,采取图词配对、图表、小版块等多种形式使教材更加活泼易读,从视觉上减轻学生学习过程

中的压力和疲劳感。

本套教材上下册各有10个单元,涉及旅游服务的三大核心环节(旅行社、饭店和旅游目的地)中的主要工作流程:旅游预订服务,旅游交通服务,航班预订服务,旅游接待服务,饭店前厅服务(客房预订,前台入住接待,结账离店,快捷服务中心——电话转接、商务中心、邮件服务,礼宾——应接、行李),饭店客房服务(客房常规服务、客房个性化服务、洗衣服务),旅游餐饮服务(客房送餐、中西餐零点/宴会服务、酒吧服务),导游服务(游览线路安排、导游讲解、游客迎送、地陪地接服务),旅游景区景点服务(景点门票、物品租赁等),旅游商场与康乐服务,旅游问题投诉处理及旅游营销等。

每单元由6个模块组成:热身练习(preview)——看图说话或词义猜想;3~4个旅游情景会话(dialog);两篇旅游应用文阅读(reading),旨在为师生提供更多的专业术语与知识;2~3项听力理解(listening comprehension)——听写词句、理解判断、回答问题、填写图表;功能句(functional sentence);口语操练(speaking)——角色演练、情景操练、派对讨论;旅游应用文套写(simulated writing)——基本技能、范例和练习。

本套书配有对话和听力理解部分的录音光盘,由美籍专业人士录制,语音纯正,音色表现力丰富,情景性强。教师用书为电子版,如有需要,可从中国旅游教育网(www.tepcb.com)下载。

本套教材可供高职高专及以上水平的旅游相关专业教学使用,也可供旅游外语爱好者研习自学。同时,本套书亦可作为旅游企业服务与管理从业人员的培训教材。学完上下两册共需约140学时。建议从一年级下学期或二年级上学期起,分两个学期学完。不同的院校也可根据课时选择重点单元教学。

在本套书的编写过程中,编者得到了同行业朋友们的热忱支持,以及旅游教育出版社编辑人员的鼎力相助,在此一并致谢。同时,书中若有不当之处,还望读者指正。

上海师范大学旅游学院

吴 云

2006年9月

Contents

目 录

Unit 11 Meeting & Banquet Service

会议与宴会服务/1

Preview	Types of Meeting 会议类型.....	1
Dialog I	Booking a Meeting 会议预订.....	2
Dialog II	Booking a Banquet 宴会预订.....	4
Dialog III	Serving a Chinese Style Dinner 中餐服务.....	6
Dialog IV	Serving the Western Style Banquet 西餐宴会服务.....	8
Reading I	A Function Sheet 会议餐饮预订单.....	10
Reading II	Meetings via Distance Conferencing 远程会议.....	12
Listening I	Types of Banquet Service 宴会服务类型.....	15
Listening II	Sending Faxes at the Business Center 在商务中心发送传真.....	15
Speaking I	How to Offer Meeting Service 如何提供会议服务.....	17
Speaking II	Advantages and Disadvantages of Popular Audio-Video Equipment 受到广泛使用的视听设备的优缺点.....	20

Simulated Writing	How to Write a Letter of Invitation	
	写邀请信	22

Unit 12 Exhibition Service

展览服务/23

Preview	Terms of Exhibitions	
	展览用语	23
Dialog I	Booking an Exhibit Space	
	展览场地预订	24
Dialog II	Setting Up Booths	
	布展	26
Dialog III	Signing Up on the Phone	
	电话报名参展	27
Dialog IV	Registering at the Exhibition	
	开展注册	29
Reading I	An Exhibitor Pre-Registration Form	
	参展报名登记表	32
Reading II	Exhibit and Decorator's Charges	
	展览与搭展商费用	34
Listening I	Canceling Exhibit Registration	
	取消参展	37
Listening II	Planning Itinerary for Exhibit Trip	
	展览线路安排	38
Speaking I	How to Provide Exhibition Services	
	展览服务用语	40
Speaking II	Advantages and Disadvantages of Each Basic Type of Exhibit Booths	
	基本展台类型及其优劣势	42
Simulated Writing	How to Write an Invitation Card	
	写请柬	44

Unit 13 Health & Recreation Service

康乐服务/47

Preview	Types of Health and Recreation Facilities	
	康乐设施类型	47
Dialog I	Playing Bowling	
	打保龄球	48
Dialog II	Taking a Sauna Bath	
	桑拿浴	50
Dialog III	At the Swimming Pool	
	室内泳	51
Dialog IV	At the Barber's	
	理发/美发	53
Reading I	A Fitness Center	
	健身中心	54
Reading II	How to Take a Sauna Bath	
	如何洗桑拿	57
Listening I	At the Night Club	
	在夜总会	60
Listening II	Reserving a Tennis Court	
	预订网球场	61
Speaking I	How to Serve Leisure Guests	
	如何为休闲游客提供服务	62
Speaking II	Safety Measures at the Health Club	
	康乐中心安全措施	64
Simulated Writing	How to Write a Notice	
	写通知	65

Unit 14 Shopping Promotion

商场促销/66

Preview	Currencies in the World	
	世界各地货币	66

Dialog I	At the Souvenirs Counter 在旅游纪念品柜台	67
Dialog II	At a Fashion Shop 在时装店	69
Dialog III	At the Handicrafts Department 在工艺品部	70
Dialog IV	At the Jewelry Counter 在珠宝店	71
Reading I	Merchandise Sales and Return Policy 商品销售与退货规定	73
Reading II	Warranty Policy 保修条款	75
Listening I	Changing Foreign Currencies 兑换外汇	78
Listening II	Special Local Products 当地特色产品	79
Speaking I	How to Provide Shopping Services 购物服务用语	80
Speaking II	Bargaining Strategies 还价策略	81
Simulated Writing	How to Write Posters 写海报	82

Unit 15 Local Tour Guide Service

地陪导游服务/84

Preview	Types of Tour Attractions 旅游景点类型	84
Dialog I	Arranging the Itinerary 安排旅游线路	85
Dialog II	Visiting the Chinese Temple 游览中国庙宇	87
Dialog III	Visiting the Chinese Garden 游览中国园林	89



Dialog IV	Visiting the City 城市游览	91
Reading I	A Tour Guide Speech 一篇导游词	93
Reading II	A Tour Itinerary 旅游线路	95
Listening I	Traditional Chinese Festivals 中国传统节日	98
Listening II	An Opera Tour 戏剧之旅	99
Speaking I	How to Show Tourists Around 引导游客游览用语	100
Speaking II	Reasons for Going or Not Going Sightseeing 旅游:赞成还是反对	102
Simulated Writing	How to Write a Tour Guide Speech 写导游词	103

Unit 16 Travel Destinations

旅游景点/108

Preview	Types of Travel Activities 旅游活动类型	108
Dialog I	At the Ticket Box 在售票处	109
Dialog II	Cable Car Service 缆车服务	110
Dialog III	At the Travel Rental Office 旅游物品租赁处	112
Dialog IV	Paging a Tourist 广播寻人	113
Reading I	An Attractive Place—Yuyuan Garden 景点介绍——豫园	114
Reading II	Destination Advertisement 旅游目的地广告	117

Listening I	Giving Directions 指路.....	119
Listening II	A Call from the Tourist Scenic Spot 景点电话转接.....	121
Speaking I	How to Provide Travel Destination Service 旅游目的地服务.....	122
Speaking II	Features of the Scenic Spots or Areas 谈论旅游景点特色.....	124
Simulated Writing	How to Write a Notice 写启示	125

Unit 17 Handling Problems & Emergencies

处理问题与突发事件/127

Preview	Types of Problems & Emergencies 问题与突发事件类型.....	127
Dialog I	Calling the First Aid Center 打电话到急救中心.....	128
Dialog II	At the Lost-and-Found Office 在失物招领处.....	130
Dialog III	Repairing Equipment 设备维修.....	131
Dialog IV	Lift Emergency 电梯事故.....	133
Reading I	First Aid Techniques 急救技术.....	135
Reading II	An Accident 一次事故.....	137
Listening I	How to Stop Bleeding 如何止血.....	138
Listening II	Dealing with Power Failure 停电处理.....	139
Speaking I	How to Deal with Problems and Emergencies 处理问题与突发事件用语.....	140

Speaking II	Measures to Minimize the Risk of Fires	
	减少火灾风险防范措施	142
Simulated Writing	How to Write an Incident Report	
	写事故报告	143

Unit 18 Handling Customer Complaints

顾客投诉处理/147

Preview	Types of Complaints	
	投诉种类	147
Dialog I	Receiving a Complaint on the Phone	
	接受电话投诉	148
Dialog II	A Complaint about Holiday	
	度假客人投诉	150
Dialog III	Handling a Complaint about Noise	
	处理客房噪音投诉	152
Dialog IV	Complaining about the Food	
	食品投诉	153
Reading I	A Complaint Letter on Holiday Booking	
	旅游度假投诉信	155
Reading II	A Reply to a Guest Complaint	
	顾客投诉回复	158
Listening I	A Mistake in a Table Reservation	
	餐位预订错误	160
Listening II	A Complaint about Room Cleaning	
	关于客房清洁的投诉	161
Speaking I	How to Make & Handle Complaints	
	投诉与处理投诉用语	162
Speaking II	Classified Complaints	
	投诉类型	165
Simulated Writing	How to Reply to Complaining Letters	
	写投诉回复信	166

Unit 19 Checking Out

结账离店/169

Preview	Types of Checkout Service 退房服务类型.....	169
Dialog I	Paying the Hotel Bill by Credit Card 信用卡付账.....	170
Dialog II	Paying the Hotel Bill in Cash 现金付账.....	171
Dialog III	A Mistake on the Hotel Bill 账单错误.....	172
Dialog IV	Paying the Hotel Bill with a Traveler's Check 支票付账.....	173
Reading I	Checkout Service Procedures 退房结账程序.....	175
Reading II	Daily Account Report Analysis 每日财务报告分析.....	176
Listening I	Checkout 退房.....	180
Listening II	Late Checkout 过时退房.....	181
Speaking I	How to Offer Checkout Service 退房服务用语.....	182
Speaking II	Methods of Settlement 结账方式.....	184
Simulated Writing	How to Create Daily Operations Reports 编制每日运营报告	184

Unit 20 Selling the Travel Market

旅游市场营销/186

Preview	Elements of Travel Marketing Mix 旅游市场营销组合要素.....	186
---------	---	-----

Dialog I	A Telephone Sales Call	
	电话销售	187
Dialog II	A Personal Sales Call	
	登门销售	189
Dialog III	Telephoning for an Appointment	
	电话预约	190
Reading I	A Sales Proposal Letter	
	销售意向书	193
Reading II	Group Sales Form	
	团队销售预订表	195
Listening I	Selling to Group Markets	
	团队销售	197
Listening II	Marketing Tools	
	市场营销手段	198
Speaking I	How to Make Personal Sales Call	
	登门销售用语	199
Speaking II	Six Questions Commonly Used in Selling Travel Market	
	旅游市场销售中需了解的六个问题	202
Simulated Writing	How to Prepare Tourism Agreements	
	拟写旅游协议	203
Glossary (C—E)		206

Unit 11

Meeting & Banquet Service

会议与宴会服务

Types of meetings

Receiving meeting bookings

Receiving banquet bookings

Serving the Chinese Style Banquets

Serving the Western Style Banquets

Receiving over-bookings

Preparing a letter of invitation

Preview

Types of Meeting

会议类型

Match the best meaning given below with the expressions that follow.

- _____ a. One face-to-face group sharing (分享) experiences in a field with an expert group leader.
- _____ b. A discussion with opposite sides on a question in a field.
- _____ c. The regular coming together of large groups, lasting several days for one session and a certain length of time between each two sessions.
- _____ d. A general and formal meeting of a group for action with a certain goal, including a general session (全体会议) and smaller meetings.
- _____ e. The gathering of a number of people in a place, to confer (商议) or carry out a particular activity.