

服务外包工程教育规划教材

全国服务外包人才培养高峰论坛组织编写



服务外包实用英语

《服务外包实用英语》编写组 编著

清华大学出版社

服务外包工程教育规划教材

全国服务外包人才培养高峰论坛组织编写

服务外包实用英语

《服务外包实用英语》编写组 编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

服务外包实用英语主要分为计算机英语和商务英语两个方面。计算机英语通过精心编写的难度适中的阅读材料和悉心编写的学习注释,配以详尽的听力和练习,使学生全面了解计算机相关的英语表达,提高学生在计算机英语材料方面的阅读能力和表达能力,为学生学习、理解和使用计算机技术提供便捷的途径。商务英语采用模拟式编书方法,让学生在模拟或真实的商务环境中独立设计实施项目,展开课堂讨论、模拟谈判、市场报告、产品演示等活动,培养学生的自主学习能力,从而使学生在毕业后的涉外业务活动中表现得更加游刃有余。

本教材可作为高校服务外包、计算机相关专业教材,也可供希望从事对英美软件开发工作的读者学习参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

服务外包实用英语/《服务外包实用英语》编写组编著. —北京:清华大学出版社,2012.1
(服务外包工程教育规划教材)

ISBN 978-7-302-27342-4

I. ①服… II. ①服… III. ①服务业—对外承包—英语—自学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第229857号

责任编辑:袁勤勇

责任校对:梁毅

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62795954,jsjjc@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015,zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:11.25

字 数:264千字

版 次:2012年1月第1版

印 次:2012年1月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:19.00元

产品编号:044135-01

服务外包工程教育规划教材

编写委员会

主任:

何积丰 中国科学院院士

执行主任:

詹国华 杭州师范大学杭州国际服务工程学院执行院长

副主任(按拼音排序):

鲍泓 北京联合大学副校长

顾明 国家服务外包人力资源研究院、清华大学软件学院副院长

罗军舟 东南大学计算机学院、软件学院院长

温涛 大连东软信息学院院长

杨小虎 浙江大学软件学院副院长、浙大网新副总裁

常晋义 常熟理工学院国际服务工程学院院长

吴克寿 厦门理工学院软件与服务外包学院院长

委员(按拼音排序):

白云	包健	常中华	陈刚	陈超祥	陈春玲	陈永强	樊光辉
樊丽淑	冯秀君	宫冠英	顾玲妹	顾永根	郭权	何世明	胡俊云
黄斌	蒋晓舰	黎明	李兢	李继芳	李黎青	李占军	李正帆
凌云	刘清	刘国龙	刘海麓	刘锦高	刘俊成	刘勇兵	刘正涛
卢雷	卢维亮	陆冰	马长伟	毛爱亮	倪筱斌	秦绪好	屈中华
邵云	邵定宏	沈洪	沈荣大	施永进	石冰	石峰	宋旭明
孙崇理	孙建国	汤伟	田详宏	屠立忠	万健	王军	王瑞
王斌耀	王秉全	王汉成	王红娅	王杰华	王青青	王万良	吴鸿雁
吴育锋	徐瑞兰	徐文彬	徐一旻	宣舒钧	宣逸芬	薛锦云	严盈富
杨方	杨东勇	杨欢耸	杨季文	杨起帆	叶林	叶时平	叶勇抱
易勇	应晶	余军	余国扬	袁玫	袁兆山	袁贞明	张民
张瑞林	张少华	张慰兮	张玉华	张再越	赵辉	赵梅	郑涛
郑志军	支芬和	周宇	朱春风	朱彦蓉	祝建中		

策划编辑:

袁勤勇 清华大学出版社

伴随着全球信息化浪潮，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的服务模式席卷全球。这种称之为“服务外包”的模式对新兴发展国家优化产业结构，转变贸易增长方式有着重要作用。印度、菲律宾、乌克兰等国家都在大力发展这种具有科技含量高、附加值大、资源消耗低、吸纳就业能力强的产业。

近年来，中国作为后起之秀，凭借在宏观经济环境、基础设施、政策支持、劳动力成本等方面的优势，已成为全球服务外包转移方首选的承接地之一。2011年，中国社科院发布的《中国服务外包发展报告》预测，10年之后，中国很有可能取代印度成为承接高科技服务最多的国家。伴随着产业的蓬勃发展，人才资源匮乏成了制约服务外包产业发展的主要瓶颈。但是，在传统教育体制下大量应届毕业生苦于就业无果，另一方面服务外包产业又需要大量人才。为此，以杭州为代表的21个国家服务外包示范城市专门针对服务外包产业需求建立了一批服务外包学院，形成政府、高校、服务外包企业、人才培训机构“四位一体”的服务外包人才培养体系，力求人才培养与企业需求无缝对接。

2011年4月，第二届“全国服务外包人才培养高峰论坛”在杭州召开，与会代表在探索服务外包人才培养新思路、新模式、新方法的交流中深感服务外包教材的匮乏，专门就教材编写开展了热烈的讨论，并决定成立“服务外包工程教育规划教材”编委会，组织来自国内外服务外包一线企业工程师和高等院校教师共同策划和编写教材，并启动了首批18本教材的编写工作。这套教材针对外语应用、软件与信息服务、金融信息服务、创新管理、跨国界文化等都编写成书，涵盖了服务外包领域从业所需的知识和技能。这套教材以产业需求为导向，是校企合作开展服务外包人才培养的一次有益实践，对探索我国服务外包产业和工程创新人才的培养具有积极的意义。

最后，我衷心希望“服务外包工程教育规划教材”能成为一套高等院校、培训机构培养服务外包人才行之有效的教材，使服务外包人才培养工作事半功倍。也希望这套教材能成为教师及学生的良师益友，得到大家的喜爱。

中国科学院院士 何积丰

2011年9月于杭州

服务外包产业是高端服务业的重要组成部分。服务外包实用英语以英语为主,以计算机和商务为方向,培养适应社会主义市场经济发展需求,具有较强的英语读、写、听、说、译能力,掌握国际贸易等商务基本知识,掌握计算机软硬件基本知识,熟悉秘书业务并熟练操作办公室自动化设备,具有综合职业能力和全面素质的应用型、复合型商务助理和计算机程序开发的英语应用人才。

本书主要分为计算机英语和商务英语两个方面。计算机英语是为了使学生全面了解计算机相关的英语表达,以提高学生在计算机相关英语材料方面的阅读能力和词汇表达能力,为学生学习、理解和使用计算机技术提供便捷的途径。商务英语不仅是一门帮助学生打好英语语言基础的课程,更是一门注重培养学生学习商务英语专业知识和商务沟通技能的课程,目的是使学生在毕业后的涉外业务活动中表现得更加游刃有余。

本书结构

本书贴近学生学习需要,内容共分为18个单元,前8个单元为计算机英语,后10个单元为商务英语,具体结构安排如下。

- 第1章主要介绍计算机硬件和软件的基本英语表达,了解计算机的不同类别。
- 第2章主要介绍计算机外围设备和内部设备的基本英语表达,了解购买计算机时需要注意的硬件设施,如CPU、显示器的选择等。
- 第3章主要介绍计算机软件类型,如什么是应用软件,什么是系统软件等。
- 第4章主要介绍计算机不同的存储介质,注意硬盘和软盘、主存储器和辅助存储器的区别。
- 第5章主要介绍计算机桌面图标,了解开始菜单和任务栏的英文表达。
- 第6章主要介绍操作系统的发展史以及英文表达。
- 第7章主要介绍计算机病毒类型以及杀毒软件的种类,以及如何维

护计算机设备。

- 第8章主要介绍万维网工作原理以及万维网能给用户提供的广泛服务。
- 第9章主要介绍什么是电子商务以及电子商务的工作原理。
- 第10章主要介绍工作岗位制的含义,以及人力资源的相关知识。
- 第11章主要介绍人力资源的运作原理,了解关于激励员工的一些方式。
- 第12章主要介绍了解商品交易会的过程和外贸信函的基本写法。
- 第13章主要介绍企业文化的形式、作用,不同的公司-不同的企业文化-不同的结果。
- 第14章主要介绍一些主要国家的风俗礼仪,让学生懂得遇到文化差异时如何能更好地沟通。
- 第15章主要介绍商务交流的各种方式和礼仪,如何用短信等方式进行商务沟通。
- 第16章主要介绍公司架构的形式,不同部门的角色和不同岗位的职责范围。
- 第17章主要介绍打造品牌在市场竞争中的意义和作用,以及如何使品牌全球化。
- 第18章主要介绍什么是商业道德,注意在商业活动中有所为有所不为。

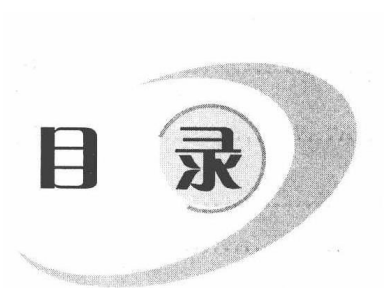
本书特色

本书系服务外包工程教育规划教材之一,是一本综合了计算机知识和商务英语知识的双领域教材。它既可以作为本科院校计算机类专业学生学习专业英语的教材,也可以作为从事其他专业的读者了解计算机原理及科学知识,认识商务英语的应用和发展的辅助参考手册。它改变了计算机和商务英语枯燥乏味的特点,按照计算机基础知识由浅入深以及商务外贸业务由易入难的顺序编排专题和各个单元,内容实用、全面。

本书由ETP项目组老师共同编著。计算机技术方兴未艾,商务英语的教学研究活动日益深入人心。本书的观点仅仅是项目组老师近年来学习及教学的总结。加之编写时间仓促,书中的疏漏和错误之处在所难免,期待能得到广大读者的热情支持与指正。

编 者

2011年7月



Unit 1 Computer : Mind Tools	1
Introduction	1
Passage One	2
Passage Two	6
Reading Material	11
Unit 2 Computer Hardware	14
Introduction	14
Passage One	15
Passage Two	19
Reading Material	24
Unit 3 Computer Software	26
Introduction	26
Passage One	27
Passage Two	30
Reading Material	36
Unit 4 Storage	38
Introduction	38
Passage One	38
Passage Two	42
Reading Material	46
Unit 5 The Windows Desktop	47
Introduction	47
Passage One	47
Passage Two	51



Reading Material	55
Unit 6 Operating System	58
Introduction	58
Passage One	58
Passage Two	62
Reading Material	67
Unit 7 Computer Virus	70
Introduction	70
Passage One	70
Passage Two	74
Reading Material	79
Unit 8 WWW	81
Introduction	81
Passage One	81
Passage Two	85
Reading Material	89
Unit 9 E-commerce	91
Introduction	91
Passage One	92
Passage Two	96
Reading Material	100
Unit 10 Human Resources	102
Background Information	102
Reading Text	103
Listening	106
Speaking	109
Unit 11 Staff Motivation	110
Background Information	110
Reading Text	111
Listening	113
Speaking	116

Unit 12 Trade Fair	117
Background Information	117
Reading Text	117
Listening	119
Speaking	122
Unit 13 Corporate Culture	123
Background Information	123
Reading Text	123
Listening	125
Speaking	128
Unit 14 Culture Diversity	129
Background Information	129
Reading Text	130
Listening	133
Speaking	136
Unit 15 Company Structure	137
Background Information	137
Reading Text	137
Listening	140
Speaking	143
Unit 16 Work roles & Communication	144
Background Information	144
Reading Text	145
Listening	147
Speaking	150
Unit 17 Global Brands	151
Background Information	151
Reading Text	152
Listening	155
Speaking	158



Unit 18 Business Ethics	159
Background Information	159
Reading Text	160
Listening	162
Speaking	165

Computer : Mind Tools

Objectives :

In this unit you should

- Get a general idea of a computer system.
- Identify the relationship between the hardware system and the software system.
- Identify the difference between system software and application software.
- Finish the activities required in the two checkpoints.



Introduction

If you look in a dictionary printed before 1940, you might be surprised to find a computer defined as a person who performs calculations! Machines also performed calculations back then, but they were referred to as calculators, not computers. The modern definition and use of the term “computer” emerged in the 1940s when the first electronic computing devices were developed as a response to World War 2 military needs.

In 1945, a team of engineers began working on a secret military project to construct the Electronic Discrete Variable Automatic Computer, referred to by the acronym EDVAC. At the time, only one other functioning computer had been built in the United States. Plans for the EDVAC were described in a report by the eminent mathematician John von Neumann.

Von Neumann’s report has been described as “the most influential paper in the history of computer science”. It was one of the earliest documents to specifically define the components of a computer and describe their functions. In the report, von Neumann used the term “automatic computing system”. Today, popular usage has abandoned this cumbersome terminology in favor of the shorter terms “computer” or “computer system”. Based on the concepts presented in von Neumann’s paper, we can define a computer as a device that accepts input, processes data, stores data, and produces output. Let’s look more closely at the

elements of this definition.



Passage One

Hardware System

Buying a computer can be **a bit like** buying a car. There are many **makes** and models, and many people are willing to give advice about what to buy and where to buy it. However, to keep your money really worth spending, you should at least get a general idea of the hardware system. Most of you might have learnt that a hardware system is made up of five parts — **input device**, **arithmetic logic unit**, **main memory**, **controller** and **output device**. But few of you can really explain what they are and how they work. So here let's give you the explanation in a simple way.

arithmetic logic unit

运算器

controller

控制器

Input device

Computer input is whatever is put into a computer system. "Input" is also used as a verb that means to feed information into a computer. Input can be supplied by a person, by the environment, or by another computer. Some examples of the kinds of input a computer can process are the words and symbols in a document, numbers for a calculation, instructions for completing a process, pictures, audio signals from a microphone, and temperatures from a thermostat.

This device allows you to input information to your computer. There are various kinds of devices used for input, such as keyboards, mice, bar code readers, scanners, digital cameras and so on, of which, keyboards are the most common.

Memory

This term sounds like people's ability to remember things. Actually it is **nothing but** a device used to save information or data for computers. When we talk about memory, we mostly refer to **RAM**, or Random Access Memory, which enables a computer to store data and **programs temporarily**. So it is **dynamic**, and when the computer is **switched off**, everything in memory will disappear.

RAM

随机存储器

A computer must store data so it is available for processing. The places a computer puts data are referred to as storage. Most computers have more than one location for storing data. The place where the computer stores data depends on how the data is being

storage

存储

memory

内存

used. The computer puts data in one place while it is waiting to be processed and another place when it is not needed for immediate processing. Memory is an area that holds data that is waiting to be processed. Storage is the area where data can be left on a permanent basis while it is not needed for processing.

Arithmetic Logic Unit

This is the core **component** of all CPUs. ALUs are capable of calculating the results of a wide variety of basic arithmetic computations.

The brain of a computer is the CPU or Central Processing Unit. Like a brain, it controls information and tells other parts what to do. The type of CPU in a computer also determines how fast that computer can operate. A CPU generates lots of heat, so there is usually a small fan nearby to cool it down.

Controller

This is a device that controls the transfer of data from a computer to a **peripheral** device as vice versa. For example, **disk drives**, **display screens**, keyboards, and printers all require **controllers**.

disk drive
磁盘驱动器
display screen
显示屏

Output Device

Computer output is the results produced by a computer. "Output" is also used as a verb that means the process of producing output. Some examples of computer output include reports, documents, music, graphs, and pictures. An output device displays, prints, or transfer the results of processing form the computer memory.

We all call it Output Device **due to** its ability to output information from a computer. You are sure to be quiet familiar with **monitors** and printers, which are the most common output devices. Besides these, there are speakers and **plotters**. What would happen if you bought a computer without any of the output devices mentioned above?

Useful words & expressions

1. hardware ['hɑ:dweə] n. 五金器具, [计] 硬件, 武器装备
2. make ['meik] n. 品牌 vt. 制造
3. software ['sɒftweə] n. 软件
4. system ['sistəm] n. 系统
5. input ['input] n. 输入 vt. 输入(信息等)
6. device [di:'vais] n. 设备
7. memory ['meməri] n. 记忆力, 回忆, 记忆, [计] 存储

8. controller [kən'trəulə] n. 控制者, 管理者, 审计官, 控制器
9. output ['aʊtput] n. 产量, 输出功率, 输出 vt. 输出(信息等)
10. program ['prəʊgræm] n. 节目, 计划, 程序, 课程 vt. 编制程序, 安排, 指定
11. temporarily ['tempərərili] adv. 暂时地, 临时地
12. dynamic [dai'næmik] adj. 动力的, 动态的, 有活力的 n. 动力, 动力学
13. component [kəm'pəʊnənt] n. 零部件; 元件, 组成部分; 成分 adj. 组成的; 构成的
14. peripheral [pə'rifərəl] adj. 外围的, 不重要的 n. 外围设备
15. monitor ['mɒnɪtə] v. 监视, 监督, 监听 n. 班长, 监视器, 监听员, [计]显示器
16. plotter ['plɒtə] n. 密谋者, 计划者, [计]绘图仪
17. a bit like 有点像
18. nothing but 只不过是, 仅仅是
19. switch off/on 关/开机
20. due to 由于

Notes

1. input device(输入设备)

输入设备: 向计算机输入数据和信息的设备, 是计算机与用户或其他设备通信的桥梁。输入设备是用户和计算机系统之间进行信息交换的主要装置之一。键盘、鼠标、摄像头、扫描仪、光笔、手写输入板、游戏杆、语音输入装置等都属于输入设备。输入设备(Input Device)是人或外部与计算机进行交互的一种装置, 用于把原始数据和处理这些数据的程序输入到计算机中。计算机能够接收各种各样的数据, 既可以是数值型的数据, 也可以是各种非数值型的数据, 如图形、图像、声音等都可以通过不同类型的输入设备输入到计算机中, 进行存储、处理和输出。

2. output device(输出设备)

输出设备(Output Device)是人与计算机交互的一种部件, 用于数据的输出。它把各种计算结果数据或信息以数字、字符、图像、声音等形式表示出来。常见的有显示器、打印机、绘图仪、影像输出系统、语音输出系统、磁记录设备等。

3. memory(存储器)

存储器(Memory)是计算机系统上的记忆设备, 用来存放程序和数据。计算机中的全部信息, 包括输入的原始数据、计算机程序、中间运行结果和最终运行结果都保存在存储器中。它根据控制器指定的位置存入和取出信息。存储器是用来存储程序和数据部件, 有了存储器, 计算机才有记忆功能, 才能保证计算机正常工作。按用途存储器可分为主存储器(内存)和辅助存储器(外存)。外存通常是磁性介质或光盘等, 能长期保存信息。内存指主板上的存储部件, 用来存放当前正在执行的数据和程序, 但仅用于暂时存放程序和数据, 当关闭电源或断电, 数据就会丢失。

4. CPU(中央处理器)

中央处理器(Central Processing Unit, CPU),是电子计算机的主要设备之一。其功能主要是解释计算机指令以及处理计算机软件中的数据。所谓计算机的可编程性主要是指对 CPU 的编程。CPU 是计算机中的核心配件,只有火柴盒那么大,几十张纸那么厚,但它却是一台计算机的运算核心和控制核心。计算机中所有操作都由 CPU 负责读取指令,对指令译码并执行指令的核心部件。CPU、内部存储器和输入输出设备是电子计算机的三大核心部件。

5. plotter(绘图仪)

绘图仪是一种能按照人们要求自动绘制图形的设备。它可将计算机的输出信息以图形的形式输出。主要可绘制各种管理图表和统计图、大地测量图、建筑设计图、电路布线图、各种机械图与计算机辅助设计图等。最常用的是 X-Y 绘图仪。现代的绘图仪已具有智能化的功能,它自身带有微处理器,可以使用绘图命令,具有直线和字符演算处理以及自检测等功能。这种绘图仪一般还可选配多种与计算机连接的标准接口。

Checkpoint 1

1. Complete the following sentences with the given words or expressions. Change the form if necessary.

carried out	software	hardware	talk about	program
referring to	command	because	on the other hand	instruction

The computer itself does not do all the work on its own. The work is done by a combination of (1) and sets of (2) or computer (3). Inside the machine, the instructions are interpreted and (4) to do the work you want to do. A computer without (5) is nothing but a mass of metal and plastic. (6), software without a computer is simply wasted potential (7) only the computer can use the software and put it to work. When you (8) a computer's being able to do this or that, you are really (9) the software that accepts your (10) and the computer that carries them out.

2. Put the following terms into Chinese.

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| (1) physical part | (2) makes and models |
| (3) main memory | (4) arithmetic logic unit |
| (5) basic arithmetic computations | (6) RAM |
| (7) core component | (8) peripheral device |

3. Translate the following sentences into Chinese.

- (1) A computer is a device or machine for processing information from data according to a program.