

中国高等院校邮轮人才培养联盟
国际邮轮乘务专业教学协作中心

组织编写

邮轮乘务专业系列教材



邮轮

服务英语

主编 金 丽

主审 程爵浩 成如兴



大连海事大学出版社

中国高等院校邮轮人才培养联盟
国际邮轮乘务专业教学协作中心 组织编写

邮轮乘务专业系列教材

邮轮服务英语

(English for Cruise Sightseeing Service)

主 编 金 丽
副主编 吴美兰 张 娣
主 审 程爵浩 成如兴

参 编(以姓氏笔画为序)

王 瑾 朱妮妮 杨彬彬 李 静
吴质洁 闲 静 张我友 姜云峰
谢 骏

大连海事大学出版社

© 金丽 2016

图书在版编目(CIP)数据

邮轮服务英语 / 金丽主编. — 大连 : 大连海事大学出版社, 2016.1

邮轮乘务专业系列教材

ISBN 978-7-5632-3286-4

I. ①邮… II. ①金… III. ①旅游船—旅游服务—英语—高等学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 016129 号

大连海事大学出版社出版

地址:大连市凌海路1号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail:cbs@dmupress.com

大连住友彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2016 年 1 月第 1 版

2016 年 1 月第 1 次印刷

幅面尺寸:185 mm×260 mm

印张:13.75

字数:270 千

印数:1~2000 册

出版人:徐华东

责任编辑:陈 亮

责任校对:刘若实

封面设计:王 艳

版式设计:解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3286-4

定价:39.00 元

中国高等院校邮轮人才培养联盟邮轮乘务专业系列教材

编委会

主 任:郑炜航

副主任:马魁君 徐华东 胡一民 胡 颖

委 员:(以姓氏笔画为序)

李锦伟 吴伯明 张耀先 陈贵超 陈晓琴 陈增红

周 旺 周明顺 施祝斌 徐永清 程爵浩

序

当今,邮轮旅游作为一种时尚和热门产业,正在向着现代社会的每个角落渗透,改变着人们传统的旅游观念。随着中国经济的高速发展,中国的邮轮旅游业顺天时、应地利、聚人和,进入持续发展的快车道。乘坐邮轮出境游这一新兴旅游方式,在中国受到越来越多人的青睐,从2005年仅有几千人,到2014年已经突破70万人,2015年预计突破100万人。

未来中国将成为全球最大的邮轮市场之一,增长空间巨大。

受国家旅游局委托,中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》(简称《规划》)出台,《规划》提出的发展要点之一是邮轮人才培养教育体系的建立与完善。2014年8月23日,“美国皇家加勒比游轮公司人才培训中心”在位于天津海河教育园区内的天津海运职业学院正式揭牌。在这一背景下,为规范邮轮专业人才的教育培养,在中国交通运输协会邮轮游艇分会指导下,全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会与中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心共同组织相关院校专门为国际邮轮与旅游管理专业学生编写了“邮轮乘务专业”系列教材。

系列教材编委会由各有关高等院校的校领导和专家组成,本人担任编委会主任,天津海运职业学院院长马魁君教授、全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会秘书长胡一民教授、大连海事大学出版社社长徐华东编审、天津海运职业学院副院长胡颖副教授等担任编委会副主任。系列教材主审为上海海事大学程爵浩教授。

参加系列教材编写的人员均为教授、副教授或讲师,具有丰富的教学、编写教材经验和服

务邮轮的工作经历。

系列教材首批计划出版11种,包括《邮轮餐饮服务管理》、《邮轮休闲娱乐服务管理》、《邮轮服务礼仪》、《邮轮安全管理》、《邮轮服务英语》、《邮轮英语视听说教程》、《邮轮客舱服务管理》、《邮轮旅游地理》、《邮轮酒吧服务管理》、《邮轮英语词汇手册》、《邮轮旅游市场营销》。

第二批计划出版5种,包括《邮轮概论》、《邮轮适用法律》、《邮轮督导》、《邮轮大厨》、《邮轮服务心理学》。

系列教材的编写汲取了学术界相关知识、理论和研究成果,参考了大量相关文献资料,力求体例清晰、内容新颖、图文并茂、重点突出,并注重系列教材之间的互相配合,适用于高等院校邮轮人才培养,也可作为邮轮旅游从业人员的参考用书。

系列教材的编写和出版得到了大连海事大学出版社的鼎力支持,徐华东社长、时培育总编辑对系列教材的编写框架、体例、取舍等提出了很多指导性建议及中肯的、建设性的修改意见,在此表示感谢。

由于水平有限,加之时间特别仓促,不妥之处在所难免,敬请有关专家、读者指正!

郑炜航

2015年8月

内容提要

本书以 Jack 一家五口豪华邮轮旅游开篇,以 Oasis of the Seas 为载体,用男主人 Jack 的旅游日记贯穿于登船与接待、邮轮客舱、中西餐服务、咖啡与红酒、邮轮娱乐、免税店购物等六大模块。其特色是:贴近邮轮各部门、各岗位实景,贴近邮轮生活,将邮轮英语的实用性和连贯性融于始终,以体现邮轮服务英语的真实性和实用性,使广大读者轻松愉快地了解邮轮生活,了解邮轮各岗位英语表达,了解邮轮岗位行业英语的适任性。同时,本书根据 Jack 一家人的旅游航线,按照邮轮所到、所经的挂靠港次序,分别添加了港口城市的地理、人文、风俗、美食、观光、购物等内容,使读者在阅读之后深感邮轮旅游的乐趣,并进一步爱上邮轮,爱上邮轮旅游,爱上邮轮工作。本书既可作为高职高专国际邮轮乘务专业的教科书,也可作为邮轮旅游爱好者的普及阅览之书。

前 言

《邮轮服务英语》是由中国高等院校邮轮人才培养联盟牵头、组织全国从事邮轮教育和科研的高校教师编写的邮轮行业系列教材之一,主要目的在于紧扣国际邮轮发展需求,设计一些邮轮主要岗位应知应会的专业英语认知与表达,旨在帮助主修邮轮专业的学生突破语言关,顺畅地使用英语作为其岗位语言为游客服务,并帮助邮轮服务工作人员或者有志于从事国际邮轮服务的所有人士提高英语的表达能力,与世界各地英语国家或者讲英语国家的旅游人士有效沟通,方便服务。鉴于此,我们这本教材通过登船与接待、邮轮客舱服务、中西餐服务、咖啡与红酒、邮轮娱乐、免税店导购等六大模块,十个单元构成完善的邮轮服务内容。每个单元用两课(lessons)来完成。每课课后设计了丰富多彩的相关练习,有固定答案模式的练习题,也有些练习题给出了开放性的答案空间,如 Oral Practice, Topic-talking 等不同类型的口语练习题。在学习的过程中,教师可以根据学生们的情况进行创造性、开放性、自主性的教学,从而通过学生们的努力,做出不同的、丰富多彩的参考答案,而不是像传统教材那样固定的答案模式。这将大大有利于英语教学的改革,有利于培养学生们的学习兴趣和自主学习的能力。除练习外,每课课后都设计了一些邮轮旅游的攻略和知识链接,以方便读者借鉴,也可作为学生们做角色扮演互动的素材。

本书从 Jack and Marry 夫妇一家五口登船旅游开始,以男主人的日记为引言,开篇布局,展开每课的内容,编写了邮轮各部门、各岗位的实用英语。同时,本书根据一家人的旅游航线,按照邮轮所到、所经的挂靠港次序,分别添加了港口城市的地理、人文、风俗、美食、观光、购物等内容,使广大读者轻松愉快地了解邮轮生活,了解邮轮文化,了解邮轮各岗位英语表达,了解岗位行业英语的适任性,更好地做好邮轮服务和开发邮轮旅游。

此外,本书一改过去一些与旅游、饭店英语相近的模式——前厅接待、中西餐等内容,而是综合邮轮特点,以真实邮轮旅游情景为线索,邮轮为载体,集地理坐标、背景知识、当地文化、美食、邮轮服务、旅游特色于一体,既涵盖了邮轮旅游英语中一些必要的认知概念,并且通过船上工作人员对 Jack 一家人船上旅游服务的经历,使读者熟悉邮轮的岗位职责和语言表达。与此同时,我们在充分调研与阅读的前提下,补充了其他同类专业书籍中缺乏的或者不完整的信息,比如免税店、船上娱乐性的博彩等内容。这是根据邮轮行业发展而添加的内容,填补了该类教材内容的空白,真正体现了本书的知识性、实用性和前瞻性。

参加本书编写单位包括山东海事职业学院、南通航运职业技术学院、青岛远洋船员职业学院、天津海运职业学院四所院校。本书由山东海事职业学院牵头组织四所院校中的 12 位教师共同完成,具体分工如下:金丽负责策划撰写内容和要求、提纲目录、范文和体例以及最后统稿修订等工作,第一章由金丽、张娣、杨彬彬、李静编写,第二章由吴质洁编写,第三章由朱妮妮、闲静编写,第四章由吴美兰编写,第五章由谢骏编写,第六章由姜云峰编写,第七章由张我友编写,第八章由闲静、王瑾编写,第九章由张娣编写,第十章由杨彬彬、金丽编写。同时,我们荣幸地邀请到中远对外劳务合作公司原副总经理成如兴先生做全书的主审。成如兴先生在 20 世

纪90年代就将中国的宾馆服务人员推介给皇家加勒比邮轮公司和其他欧美邮轮公司,他也是2006年皇家加勒比邮轮公司再次雇佣中国邮轮服务人员项目的主要谈判成员之一。他在百忙中仔细阅读了我们的整本教材,结合自身多年大型国企劳务外派管理经验和国外工作经历,给我们提出了许多宝贵建议。这对于我们及时调整完善这本教材起到了高屋建瓴的作用,使我们编者能及时反思我们的不足和行业盲点,使读者受益匪浅,也更增添了这本教材的实用性。上海海事大学翻译与信息处理中心王宪、胡龙春对本书进行了校对。

本书的编写得到了各参编学校领导特别是联盟院校的领导和相关老师们的关心和支持,得到了美国迈阿密美籍华人朋友 Kin Wang 的帮助,也得到了邮轮企业领导的支持鼓励,在此我们特表深深的谢意!另外,我们在编写过程中参考了皇家加勒比邮轮官网的相关内容,借鉴了邮轮工作人员提供的资料和建议,参考了大量国内外关于邮轮、餐饮、旅游的相关出版物(参见书后参考文献),在此一并致谢!

本书的编写是在全体参编老师的共同协作下完成的,体现了我们编写团队的团结力和凝聚力。我们力求使本书成为国内高职高专国际邮轮乘务领域新颖、实用、内容翔实、操作性强的教材。但由于邮轮行业在国内尚属新兴行业,可参阅和借鉴的资料相比其他学科还比较薄弱,加之我们编者的水平所限,本书还存在许多不够完善的地方,比如对于一些专业术语的表述,各邮轮均有不同的表述方式,我们的表述不一定统一,有些表述也不一定完全符合英语国家人们惯常的表达方式,这些都是我们之后在教学使用过程中应该验证或者改进的地方。在此,恳请广大读者和使用单位对于本书的不足之处给予批评与指正。

编者

2015年6月于青岛

Contents

Unit One On Boarding and Reception	1
Lesson One Welcome on Board	2
Lesson Two Jack and Mary Board the Cruise with Their Children	14
Unit Two Room Service on Board	21
Lesson One Regular Room Service Operations on Board	22
Lesson Two The Family Stay in Ocean-view Staterooms to Enjoy Themselves ...	33
Unit Three Housekeeping Service on Board	45
Lesson One Laundry Service—Collecting and Returning Clothes	46
Lesson Two The Children Stained the Carpet—Handling the Stains	54
Unit Four Food and Service Work (I)	61
Lesson One The Family Go to the Restaurant On Board	62
Lesson Two It's Hard for Them to Make Choices	72
Unit Five Food and Service Work (II)	83
Lesson One Jack Wants to Try Chinese Food	84
Lesson Two Laura and Jean Both Like Spaghetti & Fried Eggs	90
Unit Six Coffee and Wine	97
Lesson One The Parents Go to Enjoy the Afternoon Coffee Time	98
Lesson Two All Sorts of Wine in the Bar	106
Unit Seven Recreation on Board (I)	113
Lesson One Magic Show in the Theatre	114
Lesson Two Wow, Photographing!	122
Unit Eight Recreation on Board (II)	131
Lesson One Fitness Time for the Parents	132
Lesson Two Children Skiing	138
Unit Nine Save the Waves	147
Lesson One Knowledge of Ocean Environment to the Family	148

Lesson Two	The Parents Tell a Story About Waves to the Children	155
Unit Ten	Shopping on Board	161
Lesson One	Mary Wants to Buy a Watch on Board	162
Lesson Two	Laura Likes Backpack, and Tom Likes Box-Gloves	167
Appendix I	Useful Terms on Board Cruise Ships	175
Appendix II	Relative Position Titles of Cruise Ships	178
Appendix III	Key to Exercises	181
Bibliography		208

Unit One

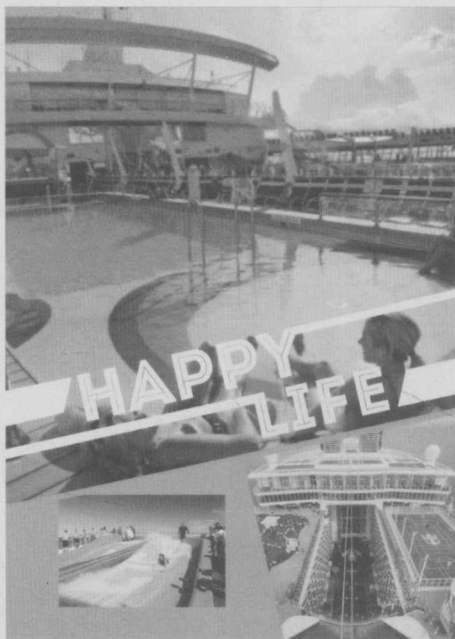
On Boarding and Reception





Lesson One

Welcome on Board



Preamble

Saturday November 8, 2014

Dear Friends,

It was a really good day. A new unimaginable travel is officially beginning and I couldn't be more thrilled. We (My wife Mary, my 3 children Laura, Tom, Jean and I) finally embarked on this fantastic cruise ship—Oasis of the Seas, and started our 10-day vacation on the biggest and newest cruise ship owned by Royal Caribbean International, which will sail from Miami, FL, to Havana, Cuba, Cayman Islands, Mérida, Venezuela, the Bahamas, then back to Miami, FL, where we'll finish the travel, ending the holiday... Wow! From our first moment on board, We were astonished by the sophisticated structures of the vessel, therefore, my family and I will record what we see, what we do and what we feel while traveling on the great ship. Let's begin with the ship we were on... (to be continued)

Jack, the 1st day on board^[1]

Text

What a Luxury Ship

Oasis of the Seas^[2] is an *Oasis*-class cruise ship, delivered to her owner, Royal Caribbean International, in October 2009. It's clearly obvious that, at Royal Caribbean International, they don't just build ships, they build incredible story. *Oasis of the Seas* set a new record of carrying over 6,000 passengers. Before 2015, it's the latest engineering wonder features the first ever neighborhood concept on board a cruise ship, seven distinct neighborhoods^[3] each offering its own distinct experience.

For the first time in the history of ship building, why not stroll through Central Park^[4], the first living park at sea, or take a walk through the Royal Promenade^[5], a dramatic two-story open area, full of shopping, dining and entertainment options for even more family fun?



Central Park

The *Oasis* class features another first, the world's first Boardwalk^[6] in the middle of the ocean, featuring shops, attractions and amusements to keep everyone entertained, including its own full sized hand-carved carousel and the one of a kind Aqua Theatre^[7] with high diving, and water-show is an attraction all on its own.



Aqua Theatre



For kids and young cruisers, the Youth Zone is the whole neighborhood devoted exclusively to them. Kids age 3 to 11 will love the award-winning Adventure Ocean Youth Program^[8], and teens will enjoy their own private hangouts created just for them. No matter what your kid's age, the Youth Zone on board the *Oasis of the Seas* takes family vacationing to a whole new level.

The pool and sports zone on board the *Oasis of the Seas* is the most incredible yet, of fun-filled neighborhood for all ages. This zone occupies an entire deck, with dual rock climbing walls, miniature golf^[9], ping-pang, two FlowRider^[10] surf simulators, a whole size basketball court and a most spine tingling adventure, the zip line^[11]. And for those looking to unwind, Vitality at Sea Spa and Fitness Center isn't just a health club; it is the largest spa and fitness center at sea. Try the newest equipment, one of several exercises classes and the most relaxing spa treatments around. And stop by the Vitality Café^[12] for healthy snacks, juices, smoothies and entrée, and speaking of entrée, the *Oasis* class promises to offer the most mouthwatering dining options ever. For starters, there is a three-story main dining room, the most spectacular dining room ever, and while there are literally hundreds of menu options for breakfast, lunch and dinner, that's just the beginning. Throughout each of the ship's neighborhoods, casual and specialty dining options are bound...



Zip Line



New Words and Expressions

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. incredible /ɪn'kredɪb(ə)l/ | <i>adj.</i> 不可思议的; 惊人的 |
| 2. feature /'fi:tʃə/ | <i>vt.</i> 以...为特色 |
| 3. amusement /ə'mju:zm(ə)nt/ | <i>n.</i> 娱乐; 游戏 |
| 4. carousel /'kærə'sel; -'zel/ | <i>n.</i> 旋转木马 |
| 5. hangout /'hæŋaʊt/ | <i>n.</i> 经常去的地方 |
| 6. vitality /vaɪ'tælɪti/ | <i>n.</i> 活力; 生命力 |
| 7. smoothie /'smu:ði/ | <i>n.</i> 思乐冰; 沙冰(一种用水果、果汁, 有时加冰、奶或酸奶制成的饮料) |
| 8. entrée /'ɒntrei/ | <i>n.</i> 主菜 |
| 9. spectacular /spek'tækjʊlə/ | <i>adj.</i> 壮丽的; 壮观的 |
| 10. literally /'lɪtərəli/ | <i>adv.</i> 确实地; 真正地 |

Notes

- [1] Jack 一家五口(his wife Mary, 3 children Laura, Tom, Jean and himself) 从美国迈阿密(Miami, FL)出发, 经过古巴哈瓦那(Havana, Cuba)到开曼群岛(Cayman Islands), 然后到达委内瑞拉梅里达(Mérida, Venezuela), 之后经加勒比海到达巴哈马群岛(the Bahamas, 首都拿骚 Nassau), 短暂停留之后返回迈阿密, 旅游结束。请参见下图。



- [2] *Oasis of the Seas* “海洋绿洲号”邮轮, 世界上最大的超级邮轮, 拥有 16 层甲板 and 2000 多间客舱, 可承载 6000 多名乘客。船上还拥有一座大型购物商场、众多酒吧饭店、一个足球场大小的户外圆形剧场以及攀岩墙等体育设施。“海洋绿洲号”邮轮耗资 7 亿英镑, 长 360 米、宽 65 米、高 72 米, 重达 22 万吨, 比当年的“泰坦尼克号”还要大 5 倍, 比当前世界上最大的邮轮——“海洋自由号”还重 6 万吨。
- [3] seven distinct neighborhoods 七个主题“社区”, 其中包括中央公园、皇家大道步行街、百达汇乐园、运动中心和青少年活动中心等。
- [4] Central Park 中央公园(邮轮第 8 层), 整艘邮轮核心的露天综合休闲区, 总面积约为



1900 平方米,栽种着来自加勒比的热带花卉、灌木和参天大树,两侧有酒吧、咖啡厅、餐厅、专卖店等等。

- [5] Royal Promenade 皇家大道步行街,位于“海洋绿洲号”邮轮中心位置。“海洋绿洲号”邮轮上的人行道比以往各条邮轮上的都要壮观开阔。
- [6] Boardwalk 百达汇,邮轮上的一个乐园,四周汇集了各色休闲餐厅,有美国 Johnny Rockets 汉堡店、海鲜馆、咖啡店、甜甜圈屋、酒吧、糖果店等,是全家共享愉悦氛围的好去处。
- [7] Aqua Theatre 海上剧院(邮轮第 5 层),剧场造型接近古罗马竞技场,一个淡水游泳池,池底可以任意升降。白天,有职业的潜水培训班;夜幕降临,五颜六色的灯光亮起,水上表演拉开帷幕:十米跳台、三米跳板、花样游泳、蹦床表演,以及足以冲上 20 米高空的、配合音乐和光电效果不断变幻的喷泉。
- [8] award-winning Adventure Ocean Youth Program 海上有奖冒险节目
- [9] miniature golf 迷你高尔夫
- [10] FlowRider 海浪模拟器(邮轮第 15 层运动区)
- [11] zip line 高空滑索,邮轮上一种全新的极限运动(邮轮第 9 层)
- [12] Vitality Café 活力咖啡馆,可以在这里享受各种健康的点心和饮料,给身体充电。

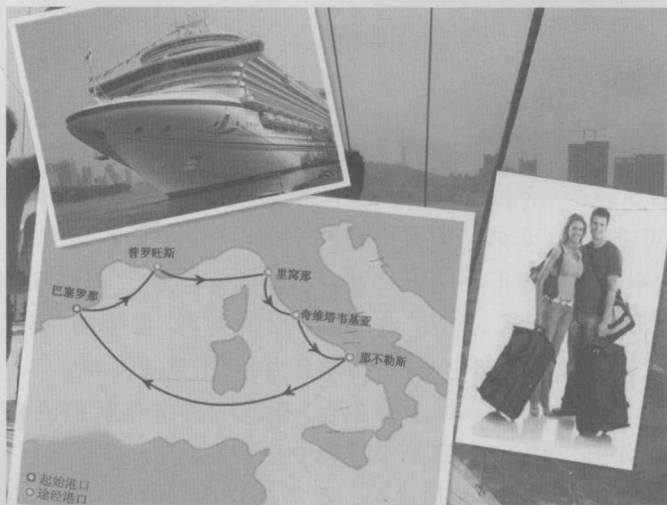


Exercises

1. Oral Practice

Look at the following pictures and use the words given in the box, try to tell us a travel story or one of your travel experiences, which impressed you deeply.

cruise; cruise from... to...; baggage; travel by...; travel map; Barcelona (巴塞罗那), Spain; Provence, France; Livorno (里窝那), Italy; Civitavecchia (奇维塔韦基亚), Italy; Naples (那不勒斯), Italy; famous for...; special for...





2. Read the following passage and answer the questions.

On the *Oasis of the Seas*, there is the largest casino (赌场), Casino Royale and some more intimate clubs where you can dance the night away, or take in an act or two, there's never been a place like entertainment place. When the day is done, accommodations are bound throughout the seven neighborhoods with enough stateroom (包房, 房间) options to satisfy every traveler, no matter how small or large the entourage (空间), and for the first time, why not unwind in a two-story loft (复式套房) with your own private ocean view? An industry first seventeen deck high with seven neighborhoods, the *Oasis* class isn't the last word in ship building from Royal Caribbean International; it's just the continuation of what they've always done.

Questions:

- (1) What does this passage mainly tell us?
- (2) Can you guess what the Casino Royale is?
- (3) Do you know what the author imply by reading the following sentence "When the day is done, accommodations are bound throughout the seven neighborhoods with enough stateroom options to satisfy every traveler...?"
- (4) What does the sentence "why not unwind in a two-story loft with your own private ocean view?" tell us?
- (5) After reading the last sentence of the passage, what does the author imply?
- (6) What does "two-story loft" in the underlined sentences mean in the above passage?

3. Topic-talking

Visiting the United States for sightseeing can be an enriching experience. However, the United States government requires that visitors should apply for a tourist visa before entering the country. Do you know how to apply for a visit visa to the US? You can use the following words listed as a reference: passport, visa, photos, forms, documents, time required, places to visit, whom you go with, baggage, passport number, country of issue, date of issue, date of expiry, citizenship, the way you take: by plane, by cruise, by express train, etc.