

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVIYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



旅游新概念 英语① 听说教程

TOURISM NEW
CONCEPT ENGLISH

主编/韩 鹏 副主编/王 莉 缪小玲
主审/郝媛媛 钟毓华



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

旅游新概念英语 1·听说教程

TOURISM NEW CONCEPT ENGLISH

主 编	韩 鹏		
副 主 编	王 莉	缪小玲	
主 审	郝媛媛	钟毓华	
参编人员	王福铭	余 磊	计 芳
	冯荣海	魏丽丽	彭 慧
	向才兰	胡晶晶	韦俊璞
	李 鹏	陈 勇	陈 丹
	邱文燕		



内容提要

本书是酒店管理专业英语听说教程第一册,共分四个部分:酒店篇、空乘篇、旅行社篇和会展篇。通过奇数课程演示、偶数课程练习的方法循环反复使用基本句型,达到提高旅游业口语听说能力的目的。偶数课程配有大量的情景图片,让学生充分发挥形象思维能力进行情景对话。

图书在版编目(CIP)数据

旅游新概念英语(1) 听说教程 / 韩鹏主编. —天津: 天津大学出版社, 2011.2
示范性高等职业教育精品规划教材. 旅游与酒店管理专业
ISBN 978-7-5618-3844-0

I. ①旅… II. ①韩… III. ①旅游—英语—听说教学
—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 013714 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编: 300072)
电 话 发行部: 022-27403647 邮购部: 022-27402742
网 址 www.tjup.com
印 刷 昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 148mm×210mm
印 张 4.75
字 数 142 千
版 次 2011 年 2 月第 1 版
印 次 2011 年 2 月第 1 次
定 价 28.00 元(含光盘)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与我社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

本丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛斌旺	余远国	李啟金
	陈杰峰	雷国营		
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	刘小红	周晓梅	曹艳芬
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	胡 柳
	彭国平	陈吉瑞	江 波	郭学英
	李承燕	侯明贤	李 萍	张菊芳
	袁 露	王少蓉	曹明红	易红燕
	李萍娥	陈江美	祝碧青	吴尊华
	谭远景	吴小苹	刘晓芬	余 杨
	蒋永业	卢静怡	李远慧	梁 颖



PREFACE | 前言 |

自1978年中国改革开放以后，在20世纪的最后20年里，又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地——中国。中国一直被外国人认为是一个神秘而又充满魅力、富有激情的独特的异域国度，世界上很多国家无不崇敬中国人民及其艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游集团和闲散旅游者的另一个重要因素。当前，世界政治经济环境总体稳定，国际旅游市场前景广阔。据世界旅游组织预测，到2020年全球国际旅游者将达到16亿人次，国际旅游消费将达到2万亿美元，其年均增长率将分别达到4.35%和6.7%，远远高于世界财富年均增长3%的水平。届时，中国将成为世界上第一位的旅游目的地国家和第四位的客源输出国。做好准备，进行旅游专业教学改革是应对旅游人才需求所面临的未知挑战的前提。这意味着要将旅游专业教学的不断改革与发展作为我们旅游专业教师未来的追求，这也是我们进行旅游专业教学改革试点的根本动力。

随着入境旅游的不断发展和学生就业前景的日渐广阔，高职高专旅游英语应用水平亟待提高。而一直以来高职高专旅游英语教学只注重理论教学即强调培养学生读、写、译的能力，却忽视了对学生真实场景的听说能力培养，这就导致了旅游人才培养（教育）与市场（产业）需求相脱节；另外，高职高专旅游专业学生英语水平普遍偏低且参差不齐。随着旅游业的迅猛发展，对旅游专业人才的语言能力要求亦不断提高，传统的英语教学即侧重学生英语读写能力的应试教育若还是占主导地位，则会弱化对学生听说能力的培

养,极大影响旅游专业人才的培养及旅游专业的可持续发展,因此
高职高专旅游英语教学改革势在必行。

在研究和分析了目前众多旅游高职高专使用的教材后,我们组织了多所旅游院校、国际品牌酒店、国内酒店集团、旅行社、航空公司、会展娱乐企业和休闲娱乐企业编制了这本教材。本书的特点如下。

1. 内容全面 目前大多旅游英语教材仅包括旅游业态的一部分,而本教程最大限度编写了旅游院校开设的酒店、旅行社、会展、空乘等专业旅游职业的英语知识,被称为“旅游类高职英语百科全书”。

2. 构思新颖 前三篇通过奇数课程演示、偶数课程练习的方法循环反复使用基本句型,达到提高旅游业口语听说能力的目的。

3. 直观性强 前三篇的偶数课程配有大量的情景图片,有效地克服了学生直观思维能力弱的弱点,发挥了学生形象思维能力强的优势。

4. 针对性强 课程针对目前旅游业内各个行业的特点编写,会展行业对英语水平要求较高,侧重于写作、阅读;航空公司对于英语水平的要求主要侧重于基本对话;酒店专业依岗位群不同而要求不同;旅行社方面对于英语交际能力要求较高。

5. 系统培养 通过本套书系统的介绍让同学们由浅入深地掌握旅游业态英语听说知识。

6. 校企合作开发 我们和旅游行业一线部门的员工、管理者共同开发了本教材,力争描述学生以后工作的真情实景,具有极强的实用性。

7. 与时俱进 教材内容体现出了行业与时俱进的特点,随着教材不断地修编和后续出版,随时反映前沿旅游动态。

本教材内容有:

酒店篇 客房部分、餐饮部分、前厅部分、饭店信息化部分;

空乘篇 岗位名称、订飞机票、座位号确定、乘客遗失物品、飞机晚点、教乘客系安全带、乘客点餐、乘客生病等内容;

旅行社篇 以旅游全过程为线索编写；

会展篇 会议类型、会议计划、会展城市、会议宣传、会场设备、会议用餐、会议安全、会后工作等十个方面的内容。

教师在使用该教材时要根据学生实际情况和专业特点，循序渐进、因材施教，以英语应用为主，侧重学生英语听说能力的提高，力求使学生的语言能力满足旅游业企业的要求。

第一部分酒店篇中前厅部分1~10课由缪小玲老师编写，11~20课由王莉老师编写，客房部分1~10课由韩鹏老师编写，餐饮部分1~12课由咸宁职院郝媛媛老师编写。第二部分空乘篇1~20课由王福铭老师编写；第三部分旅行社篇1~20课由余磊编写；第四部分会展篇1、2、8课由计芳编写，3、4课由彭慧编写；5、6课由冯荣海编写；7课由向才兰编写；第9课由胡晶晶编写；第10课由魏丽丽编写；韦俊璞、李鹏、陈丹、邱文燕负责了组织工作，其间陈勇提供了宝贵的世博会资料，韩鹏老师负责了会展部分的指导与修改，钟毓华老师就旅游英语教学过程中提出了宝贵的意见和建议。

韩鹏

武汉职业技术学院

旅游与航空服务学院 酒店管理专业

2010年12月





CONTENTS | 目录 |

Part 1: English for Hospitality

Workshop One English for Front Office

- Lesson 1 Room Reservation / 2
- Lesson 2 Excuse Me, Did You Say a Single Room? / 3
- Lesson 3 The Bellman (I) / 5
- Lesson 4 Calling a Taxi for the Guest / 6
- Lesson 5 The Bellman (II) / 7
- Lesson 6 The Bellman (III) / 8
- Lesson 7 Checking in (I) / 9
- Lesson 8 How Will You Be Paying? / 10
- Lesson 9 Checking in (II) / 11
- Lesson 10 Checking in a Tour Group / 12
- Lesson 11 Checking out / 13
- Lesson 12 How Would You Like to Pay? / 15
- Lesson 13 Foreign Currency Exchange / 17
- Lesson 14 I'd Like to Change... / 18
- Lesson 15 The General Switch Board / 20
- Lesson 16 Operator / 21
- Lesson 17 Business Center / 22
- Lesson 18 How to Serve the Guests in the Business Center? / 23
- Lesson 19 Dealing with Complaints / 25
- Lesson 20 How to Handle Complaints / 26



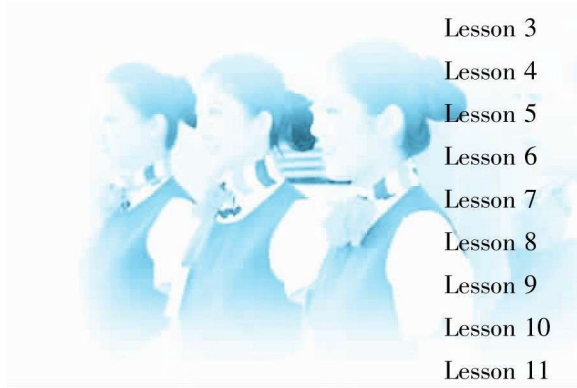
Workshop Two English for Housekeeping Department

Lesson 1	Housekeeping Supplies (I) / 28
Lesson 2	Things on the Desk / 29
Lesson 3	Housekeeping Supplies (II) / 31
Lesson 4	Things in the Bathroom / 32
Lesson 5	Housekeeping Supplies (III) / 33
Lesson 6	Things in the Wardrobe / 34
Lesson 7	Different Rooms / 35
Lesson 8	Room Category / 36
Lesson 9	Things in the Guest Room / 38
Lesson 10	A Guest Room / 40

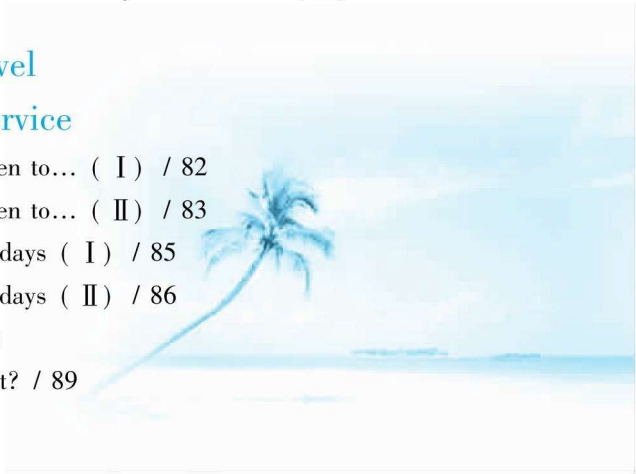
Workshop Three English for Food and Beverage Department

Lesson 1	A Reservation for a Table / 41
Lesson 2	A Reservation at the Sheraton Hotel / 42
Lesson 3	How About the Central Table? / 44
Lesson 4	A Table Too Close to the Toilet / 45
Lesson 5	Ordering Steak / 47
Lesson 6	Ordering Breakfast / 48
Lesson 7	All the Dishes Are Delicious / 50
Lesson 8	How Is Your Meal? / 51
Lesson 9	There Is Something Wrong with My Food / 53
Lesson 10	The Fish Is Not Fresh / 54
Lesson 11	Do I Pay You or the Cashier? / 56
Lesson 12	Please Bring Us the Bill / 57

Part 2: English for Air Service

- 
- | | |
|-----------|---|
| Lesson 1 | What Does He/She Do (I) ? / 60 |
| Lesson 2 | What Does He/She Do (II) ? / 61 |
| Lesson 3 | What Can I Do for You? (I) / 62 |
| Lesson 4 | What Can I Do for You (II) ? / 63 |
| Lesson 5 | What's Your Seat Number? (I) / 64 |
| Lesson 6 | What's Your Seat Number? (II) / 65 |
| Lesson 7 | Whose Bag Is It? (I) / 66 |
| Lesson 8 | Whose Bag Is It? (II) / 67 |
| Lesson 9 | When Does the Plane Take off? (I) / 68 |
| Lesson 10 | When Does the Plane Take off? (II) / 69 |
| Lesson 11 | Would You Please... (I) / 70 |
| Lesson 12 | Would You Please... (II) / 71 |
| Lesson 13 | What Would You Like? (I) / 72 |
| Lesson 14 | What Would You Like? (II) / 73 |
| Lesson 15 | Are You Ready to Order? (I) / 74 |
| Lesson 16 | Are You Ready to Order? (II) / 75 |
| Lesson 17 | What's the Matter? (I) / 76 |
| Lesson 18 | What's the Matter? (II) / 77 |
| Lesson 19 | I'm Sorry to Hear That (I) / 78 |
| Lesson 20 | I'm Sorry to Hear That (II) / 79 |

Part 3: English for Travel and Tourism Service

- 
- | | |
|----------|--------------------------------------|
| Lesson 1 | Have You Ever Been to... (I) / 82 |
| Lesson 2 | Have You Ever Been to... (II) / 83 |
| Lesson 3 | Talking About Holidays (I) / 85 |
| Lesson 4 | Talking About Holidays (II) / 86 |
| Lesson 5 | At the Airport / 88 |
| Lesson 6 | What the Time Is It? / 89 |

Lesson 7	Airport Facilities / 91
Lesson 8	Excuse Me, Where Is the Check-in Counter? / 93
Lesson 9	What's the Purpose of Your Visit? / 95
Lesson 10	May I See Your Passport Please? / 96
Lesson 11	Booking Hotel (I) / 97
Lesson 12	Booking Hotel (II) / 99
Lesson 13	Tourist Information / 100
Lesson 14	Where Is the... / 101
Lesson 15	Shopping at Duty-free Shop (I) / 102
Lesson 16	Shopping at Duty-free Shop (II) / 103
Lesson 17	Meeting at the Airport (I) / 104
Lesson 18	Meeting at the Airport (II) / 105
Lesson 19	On the Way from the Airport to the Hotel (I) / 106
Lesson 20	On the Way from the Airport to the Hotel (II) / 107

Part 4: English for MICE Service

Lesson 1	The Classification of Meeting / 110
Lesson 2	Preparing for a Meeting / 114
Lesson 3	Planning for the Meeting / 116
Lesson 4	A Great Meeting City / 119
Lesson 5	Meeting Propaganda / 122
Lesson 6	Meeting Equipment / 125
Lesson 7	Meeting Etiquette / 128
Lesson 8	Food and Beverage at Meeting / 131
Lesson 9	Safety and Security Service / 133
Lesson 10	Service After Meeting / 135

参考答案	/ 138
------	-------



Part 1: English For Hospitality

Workshop One English for Front Office

Lesson 1 Room Reservation



Listen to the tape then answer this question: What time would the guest like his room?

听录音，然后回答问题：客人要订什么时候的房间？

A: Receptionist B: Guest

A: Good morning. Room reservations. How may I help you?

B: I'm calling from New York. I want to book a single room with a bath.

A: When for, sir?

B: From the 8th to the 10th of August.

A: One moment, please. I'll check... Yes, sir. No problem. May I have your name?

B: Jack Sterling.

A: Could you spell that, please?

B: J-A-C-K, Jack. S-T-E-R-L-I-N-G, Sterling.

A: Mr. Sterling... You've reserved a single room from the 8th to the 10th of August.

B: That's right. Thank you very much.

A: Thank you for calling, Mr. Sterling. We look forward to your arrival.

■ New words and expressions 生词和短语

bath 浴室，浴缸

room reservation 客房预订

a single room 单人间



旅行小贴士

酒店房间介绍

一般酒店的房间类型因酒店而异，常见的房型如下：

single room 单人间

suite 套房

double room 双人间

presidential suite 总统套房

twin room 双床间（标准间）

king-bed room 大床间

connecting rooms 连通房（家庭房）

room with a view of the lake 湖

adjoining rooms 相连房

景房

Lesson 2 Excuse Me, Did You Say a Single Room?



Work in pairs and develop dialogues according to the following words and pictures.

(a single room, a twin room, a suite, connecting rooms, a room with view of sea, king-bed room)

Guest: I'd like to book _____.

Receptionist: Excuse me, did you say _____?

Guest: Yes, I want to reserve _____.



single room



twin room



suite



room with view of sea



connecting rooms



king-bed room

■ Exercises 课后练习

I. Match the items on the left column with those on the right column.

- | | |
|--------------|------------------------------|
| 1. 客房预订 | a. responsibility |
| 2. 连通房 (家庭房) | b. connecting rooms |
| 3. 无烟房 | c. a single room with shower |
| 4. 带淋浴的单间 | d. reservationist |
| 5. 接待员 | e. a twin room |
| 6. 标准间 | f. non-smoking room |
| 7. 空房间 | g. vacancy |
| 8. 职责 | h. room reservation |

II. Translate the following sentences into Chinese.

1. For whom is the reservation, please?
2. I have confirmed the reservation.
3. Excuse me, did you say adjoining rooms?
4. What's the room rate per night?
5. What kind of room would you like?

Lesson 3 The Bellman (I)



Listen to the tape then answer this question: How many pieces of luggage does the guest have?

听录音，然后回答问题：客人有几件行李？

A: Bellman B: Guest

A: Good afternoon, sir. Welcome to our hotel. May I help you with your luggage?

B: Yes, please.

A: Mr. Smith, you've got two pieces of luggage in all. Is that right?

B: Yes.

A: Let me show you to the front desk. This way, please.

■ New words and expressions 生词和短语

bellman 门童，行李员

luggage 行李

the front desk 前台



旅行小贴士

酒店行李员须知

客人来到酒店，行李员应主动热情迎接客人。在为客人拿行李时，行李员可从客人行李标签上获悉客人姓名。接触过程中，应尽量用客人姓名和尊称称呼客人。

Lesson 4 Calling a Taxi for the Guest



Work in pairs and develop dialogues according to the following words and pictures.

(a bellman , guests , a taxi)



■ Exercises 课后练习

Match the items on the left column with those on the right column.

- | | |
|-----------|--------------------------|
| 1. 客房用餐服务 | a. transformer |
| 2. 变压器 | b. please do not disturb |
| 3. 空调 | c. safe |
| 4. 示范, 演示 | d. balcony |
| 5. 保险箱 | e. the remote control |
| 6. 微型冰箱 | f. morning call |
| 7. 请勿打扰 | g. room service |
| 8. 阳台 | h. demonstrate |
| 9. 遥控器 | i. air conditioner |
| 10. 叫醒服务 | j. mini-bar |