

二十一世纪人才培养旅游系列规划教材

旅游服务英语

Tourism English

主 编 许酉萍 张 科
副主编 石 军 张朝政



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

二十一世纪人才培养旅游系列规划教材

旅游服务英语

Tourism English

主 编 许酉萍 张 科
副主编 石 军 张朝政



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务英语/ 许西萍, 张科主编. —成都: 西南财经大学出版社,
2015. 11

ISBN 978 - 7 - 5504 - 2123 - 3

I. ①旅… II. ①许…②张… III. ①旅游业—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 185952 号

旅游服务英语

Lüyou Fuwu Yingyu

主 编: 许西萍 张 科

副主编: 石 军 张朝政

责任编辑: 廖术涵

封面设计: 杨红鹰

责任印制: 封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www. bookcj. com
电子邮件	bookcj@foxmail. com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	15
字 数	360 千字
版 次	2015 年 12 月第 1 版
印 次	2015 年 12 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 2123 - 3
定 价	30.00 元

1. 版权所有, 翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错, 可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志, 不得销售。

《旅游服务英语》编写委员会

主 编:

许酉萍 内江师范学院外国语学院

张 科 内江师范学院经济与管理学院

副主编:

石 军 四川理工学院经济与管理学院

张朝政 内江师范学院外国语学院

编 委:

刘志群 内江师范学院外国语学院

解 巍 宜宾学院经济与管理学院

21 世纪普通高等院校旅游管理系列规划教材 编委会

主任

张梦教授 中国旅游协会区域旅游开发专业委员会理事，西南财经大学旅游研究所所长、博士生导师

副主任（按姓氏笔画）

邱云志教授 乐山师范学院旅游与经济管理学院院长

赵鹏程教授 西华师范大学管理学院院长

委员（按姓氏笔画）

王 鹏 四川旅游学院

方海川 乐山师范学院旅游与经济管理学院

田文红 成都师范学院

江 渝 成都师范学院

许 霞 四川旅游学院

李兴荣 西华师范大学管理学院

李成文 宜宾学院经济与管理学院

李其原 西华师范大学管理学院

李益彬 内江师范学院经济与管理学院

张 云 内江师范学院经济与管理学院

陈一君 四川理工学院经济与管理学院

杨启智 四川农业大学旅游学院

吴晓东 四川理工学院经济与管理学院

郑元同 乐山师范学院旅游与经济管理学院

郑 强 四川旅游学院

季 辉 成都工业学院

郭 凌 四川农业大学旅游学院

黄 河 宜宾学院经济与管理学院

蒲 涛 成都工业学院

Foreword 总序

为推进中国高等教育事业可持续发展，经国务院批准，教育部、财政部启动实施了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”。这是深入贯彻科学发展观，落实“把高等教育的工作重点放在提高质量上”的战略部署，也是在新时期实施的一项意义重大的本科教学改革举措。“高等学校本科教学质量与教学改革工程”以提高高等学校本科教学质量为目标，以推进改革和实现优质资源共享为手段，按照“分类指导、鼓励特色、重在改革”的原则，加强课程建设，着力提升我国高等教育的质量和整体实力。为满足本科层次经济类、管理类教学改革与发展的需求，培养高素质有特色应用型创新型人才，迫切需要普通本科院校经管类教学部门开展深度合作，加强信息交流。值得庆幸的是，西南财经大学出版社给我们搭建了一个平台，协调组织召开了二十余所普通本科院校经管学院院长联席会议，就教学、科研、管理、师资队伍建设和人才培养等方面的问题进行了广泛而深入的研讨。

通过充分的研讨和沟通，共同打造了切合教育改革潮流、深刻理解和把握普通本科教育内涵特征、贴近教学需求的高质量的21世纪普通高等院校系列规划教材。截至2012年年底，共出版了70余种教材，并获得社会好评。

鉴于我国经济社会的发展，节假日改革、带薪休假的实行，旅游产业得到迅猛发展（2012年我国旅游业总收入约2.57万亿元），旅游业的持续升温、快速发展与旅游专业人才的短缺矛盾十分突出，旅游人才资源数量不足、层次不高；旅游产业发展必须培育和造就一支多功能、复合型、国际化的旅游专业队伍，教育部已将旅游管理专业从工商管理下独立出来，成为与工商管理平行的一级学科。加之，旅游管理专业教材也存在着一一些问题，如：集中于管理专业领域，旅游经济和会展旅游等方面严重缺失，教材中“文化”含量偏低，且“大而全、小而全”以及操作性不强等。因此，2013年院长联席会议确定单独建设21世纪普通高等院校旅游管理系列规划教材，以促进旅游管理专业课程体系和教学体系的合理构建，推动教学内容和教学方法的创新，形成具有鲜明特色的教学体系，从

而为旅游业的快速发展提供强有力的人才保证和智力支持。

鉴于此,本编委会与西南财经大学出版社合作,组织了十余所院校的教师共同编写本系列规划教材。

本系列规划教材编写的指导思想:在适度的基础知识与理论体系覆盖下,针对普通本科院校学生的特点,夯实基础,强化实训。编写时,一是注重教材的科学性和前沿性,二是注重教材的基础性,三是注重教材的实践性,力争使本系列教材做到“教师易教,学生乐学,技能实用”。

本系列规划教材以立体化、系列化和精品化为特色,包括教材、辅导读物、讲课课件、案例及实训等;同时,力争做到“基础课横向广覆盖,专业课纵向成系统”;力争把每种教材都打造成精品,让多数教材能成为省级精品课教材、部分教材成为国家级精品课教材。

为了编好本系列规划教材,在西南财经大学出版社的支持下,经过多次磋商和讨论成立了由经济学博士、西南财经大学教授、博士生导师、中国旅游协会区域旅游开发专业委员会理事张梦任主任,赵鹏程教授、邱云志教授任副主任,郑元同等教授任委员的编委会。

在编委会的组织、协调下,该系列规划教材由各院校具有丰富教学经验并有教授或副教授职称的教师担任主编,由各书主编拟订大纲,经编委会审核后再编写。同时,每一种教材均吸收多所院校的教师参加编写,以集众家之长。

根据各院校的教学需要,结合转变教学范式,按照理念先进(体现人才培养的宽口径、厚基础、重创新的现代教育理念)、特色鲜明(体现科学发展观要求的学科特色、人才质量水平和转变教学范式的最新成果)、理论前沿(体现学科行业新知识、新技术、新成果和新制度)、立体化建设(基于网络与信息技术支持,一本主教材加相对辅助的数字化资源,并辅助于教学网络平台的支撑形成的内容产品体系)、模块新颖(教材应充分利用现代教育技术创新内容结构体系,以利于进行更加生动活泼的教学,引导学生利用各种网络资源促进自主学习和个性化学习,兼具“客观化教材”“开放性索引”“研究性资料”和“实践性环节”功能)的要求,引进先进的教材编写模块来编写新教材以及修订、完善已出版的教材。

希望经过多方努力,我们能够将此系列规划教材打造成适应教学范式转变的高水平教材。在此,我们对各学院领导的大力支持、各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢!

21 世纪普通高等院校旅游管理系列规划教材编委会

2013 年 11 月

Preface 前言

随着全球经济一体化进程的加快,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在此背景下,我国旅游业也不断发展壮大,已成为我国主要的支柱产业之一,英语已成为我国旅游业的第二工作语言,掌握英语也就成为旅游产业从业人员素质的必然需求。为此,我们编写了本书,旨在培养既具有旅游专业理论知识又具有流利的职业英语交际能力,适应社会、企业需求的高素质旅游专业英语人才,为国内外客人提供高品质的优质服务。

本书的编写秉承以学习者为中心的教学理念,以旅游实践为导向,从旅游从业者的角度来设计和编写教学内容,既注重理论知识,又侧重知识的应用和可操作性,注重旅游服务过程的能力培养,体现了“以就业为导向、以能力为本位”的设计理念。本书具有以下三个特色:

第一,将会展英语纳入旅游服务英语,进一步拓展了旅游的广度和深度;第二,注重中国社会与文化的介绍,有助于提高旅游从业者的文化素质;第三,将景区英语以对话的形式进行,抓住景区的重点进行介绍,可以起到举一反三的示范作用,具有很强的可操作性。

本书以板块设计为主,共分为五个部分,共 26 个单元:第一部分为导游英语;第二部分为酒店英语;第三部分为会展英语;第四部分为景区英语;第五部分为中国社会与文化。

每一单元由四个模块组成:

(1) 介绍 (Section 1 Introduction)。介绍本单元主要内容,了解工作流程,并在此基础上提出问题进行讨论,明确其任务、职责和要求。

(2) 对话 (Section 2 Dialogues)。对话情景的选择贴近和涵盖旅游服务工作的实际,具有针对性和实用性;词汇学习 (Words and Phrases) 将两个板块中的生词的发音、词义以及短语加以注释,便于学生查阅学习;实用句型 (Useful Expressions) 总结有助于拓展巩固常用句型和表达方法,便于学生模仿学习。

(3) 练习 (Section 3 Exercises)。根据每课的教学内容,精心设计多样练习

类型。情景对话填空进一步拓宽了学习内容,尤其是情景对话操练中 Tips 的设置是本书的一大特色,它提供了相关场景和词汇,可组织学生进行真实场景模拟练习,更丰富、更全面地呈现各场景学习;汉译英、英译汉、表格填写以及写作训练都有助于学生英语应用能力的提高。

(4) 拓展阅读 (Section 4 Extensive Reading)。与主题有关的拓展阅读包括文化、习俗、礼仪介绍,将极大地提高学生的个人素质。

本书由许西萍、张科任主编(内江师范学院),石军、张朝政任副主编。具体编写分工如下:许西萍编写 Part Two Hotel English 和 Part Four Scenic Spot English 中的 Unit 3~Unit 5;张科编写 Part Five Chinese Society and Culture 中的 Unit 1~Unit 4;张朝政编写 Part One Tour Guide English;刘志群编写 Part Three MICE English 和 Part Four 中的 Unit 1~Unit 2;解巍编写 Part Five 中的 Unit 5~Unit 6;石军编写 Appendix。

本书由多年从事旅游英语教学的一线教师参与编写。教材选材新颖、点面结合、内容丰富、图文并茂、语言规范、实用性强,练习兼具实用性和针对性。它以应用为目的、够用为尺度,摆脱了一般教科书场景设置单一的缺点,更接近生活实际,具有真实性、生动性和趣味性。教材注重培养学生的独立思考能力和创造力,体现“在学中用,在用中学,学以致用”的学习理念。本书可作为高等职业学院、高等专科学校、成人高等院校、本科院校旅游英语专业及旅游管理专业学生的学习用书,也可作为旅游企业服务与管理从业人员的培训教材。

本书的编写还得到了许多同事和朋友的热情关心、帮助和指导,在此,编者一并表示感谢。在这里,特别要感谢外籍专家 Eric Regener(加拿大)对本教材进行了认真的审阅,并提出了修改意见。

由于旅游英语所涉及的内容广泛且不断发展,加之编者水平有限,书中不足与疏漏之处在所难免,敬请广大读者和同仁不吝批评指正。

编者

2015年6月

Contents 目录

Part One Tour Guide English

Unit 1 Meeting the Guests at the Airport	3
Section 1 Introduction	3
Section 2 Dialogues	4
Dialogue 1 Meeting a Guest at the Lobby of the Airport	4
Dialogue 2 Meeting the Guests at the Exit of the Airport	4
Section 3 Exercises	6
Section 4 Extensive Reading	8
Unit 2 Helping with Accommodation	9
Section 1 Introduction	9
Section 2 Dialogues	10
Dialogue 1 Helping the Tour Group to Check in at the Hotel	10
Dialogue 2 Accompanying the Guest to Check in at the Hotel	10
Section 3 Exercises	12
Section 4 Extensive Reading	14
Unit 3 Talking About the Itinerary	15
Section 1 Introduction	15
Section 2 Dialogues	16
Dialogue 1 Discussing the Itinerary	16

Dialogue 2	Discussing a Change in the Itinerary	16
Section 3	Exercises	17
Section 4	Extensive Reading	19
Unit 4	On the Way to the Scenery	21
Section 1	Introduction	21
Section 2	Dialogues	22
Dialogue 1	On the Way to Hailuoguo Glacier	22
Dialogue 2	On the Way to Mt. Emei	23
Section 3	Exercises	25
Section 4	Extensive Reading	27
Unit 5	Dealing with Complaints	28
Section 1	Introduction	28
Section 2	Dialogues	29
Dialogue 1	Complaining About the Service of the Hotel	29
Dialogue 2	Complaining About the Service of a Restaurant	30
Section 3	Exercises	31
Section 4	Extensive Reading	32
Unit 6	Dealing with Emergencies	34
Section 1	Introduction	34
Section 2	Dialogues	35
Dialogue 1	A Guest's Passport Is Lost	35
Dialogue 2	A Guest Is Lost	36
Section 3	Exercises	38
Section 4	Extensive Reading	39

Part Two Hotel English

Unit 1 The Front Office	43
Section 1 Introduction	43
Section 2 Dialogues	44
Dialogue 1 Reservation	44
Dialogue 2 Check in Services	45
Section 3 Exercises	48
Section 4 Extensive Reading	50
Unit 2 The Housekeeping Department	52
Section 1 Introduction	52
Section 2 Dialogues	53
Dialogue 1 Cleaning the Room	53
Dialogue 2 Room Service	54
Section 3 Exercises	56
Section 4 Extensive Reading	59
Unit 3 The Food and Beverage Department	60
Section 1 Introduction	60
Section 2 Dialogues	61
Dialogue 1 Receiving the Dinner	61
Dialogue 2 Special Chinese Food	62
Section 3 Exercises	65
Section 4 Extensive Reading	66
Unit 4 Business Center	68
Section 1 Introduction	68
Section 2 Dialogues	69

Dialogue 1	Ticket Services	69
Dialogue 2	Sending a Fax	70
Section 3	Exercises	73
Section 4	Extensive Reading	74
Unit 5	The Health and Recreation Club	76
Section 1	Introduction	76
Section 2	Dialogues	77
Dialogue 1	At the Health Center	77
Dialogue 2	At Beauty Salon	78
Section 3	Exercises	81
Section 4	Extensive Reading	83

Part Three MICE English

Unit 1	Conference Services	89
Section 1	Introduction	89
Section 2	Dialogues	90
Dialogue 1	Reserving a Conference Room	90
Dialogue 2	Registering at a Conference	91
Section 3	Exercises	93
Section 4	Extensive Reading	95
Unit 2	Expo Services	96
Section 1	Introduction	96
Section 2	Dialogues	97
Dialogue 1	Discussing the Preparation Work for the Exhibition	97
Dialogue 2	Application & Booth Reservation	97
Section 3	Exercises	100
Section 4	Extensive Reading	101

Unit 3 Trade Fairs 103

Section 1 Introduction 103

Section 2 Dialogues 104

Dialogue 1 Visiting a Showroom 104

Dialogue 2 Introducing Oolong Tea 105

Section 3 Exercises 108

Section 4 Extensive Reading 109

Unit 4 Incentive Travel 111

Section 1 Introduction 111

Section 2 Dialogues 112

Dialogue 1 Announcing a Schedule 112

Dialogue 2 Arranging for an Incentive Travel 112

Section 3 Exercises 116

Section 4 Extensive Reading 117

Part Four Scenic Spot English

Unit 1 Dujiangyan Irrigation Project 121

Section 1 Introduction 121

Section 2 Dialogues 122

Dialogue 1 Visiting Dujiangyan Irrigation Project 122

Dialogue 2 Visiting Li Dui Park 123

Section 3 Exercises 127

Section 4 Extensive Reading 128

Unit 2 Mt. Qingcheng 129

Section 1 Introduction 129

Section 2	Dialogues	130
Dialogue 1	Talking About Taoism	130
Dialogue 2	Visiting Shangqing Temple	131
Section 3	Exercises	134
Section 4	Extensive Reading	135
Unit 3	Leshan Giant Buddha	136
Section 1	Introduction	136
Section 2	Dialogues	137
Dialogue 1	A Panoramic View of Leshan Giant Buddha	137
Dialogue 2	Leshan Giant Buddha	139
Section 3	Exercises	142
Section 4	Extensive Reading	143
Unit 4	Mt. Emei	144
Section 1	Introduction	144
Section 2	Dialogues	145
Dialogue 1	Wannian Temple	145
Dialogue 2	The Golden Summit	146
Section 3	Exercises	149
Section 4	Extensive Reading	149
Unit 5	Jiuzhaigou Valley	151
Section 1	Introduction	151
Section 2	Dialogues	153
Dialogue 1	The Shuzheng Lakes	153
Dialogue 2	Nuorilang Falls	154
Section 3	Exercises	157
Section 4	Extensive Reading	158

Part Five Chinese Society and Culture

Unit 1	An Overview of China	161
Section 1	Introduction	161
Section 2	Dialogues	163
Dialogue 1	How Many Wonders Does China Boast?	163
Dialogue 2	Chengdu — A Charming and Liveable City	164
Section 3	Exercises	166
Section 4	Extensive Reading	167
Unit 2	Main Religions in China	168
Section 1	Introduction	168
Section 2	Dialogues	170
Dialogue 1	Talking About China's Buddhism	170
Dialogue 2	The Taoist Temple and the Five-Peck Rice Sect	171
Section 3	Exercises	173
Section 4	Extensive Reading	174
Unit 3	Traditional Chinese Festivals	175
Section 1	Introduction	175
Section 2	Dialogues	180
Dialogue 1	The Legend of Mid-autumn Festival — The Archer and the Suns	180
Dialogue 2	Guessing Riddles — The Traditional Activity of the Lantern Festival	181
Section 3	Exercises	183
Section 4	Extensive Reading	184

Unit 4 Chinese Cuisine	186
Section 1 Introduction	186
Section 2 Dialogues	188
Dialogue 1 Ordering Sichuan Food at a Restaurant	188
Dialogue 2 Tasting Beijing Roast Duck	189
Section 3 Exercises	191
Section 4 Extensive Reading	192
Unit 5 Chinese Art	193
Section 1 Introduction	193
Section 2 Dialogues	197
Dialogue 1 Talking about Kung Fu Movies	197
Dialogue 2 At a Souvenir Shop	198
Section 3 Exercises	200
Section 4 Extensive Reading	201
Unit 6 Traditional Chinese Medicine	203
Section 1 Introduction	203
Section 2 Dialogues	205
Dialogue 1 How to Keep Colds away	205
Dialogue 2 Talking About Chinese Medicine	206
Section 3 Exercises	208
Section 4 Extensive Reading	209
Appendix Useful Vocabulary for Hotel English	211
Reference	224