

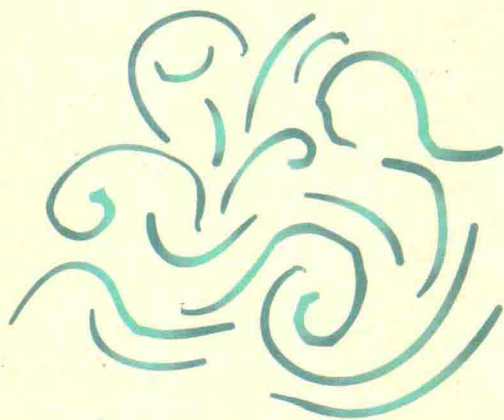
高等院校旅游管理专业系列教材

Gaodeng Yuanxiao Lüyou
Guanli Zhuanye Xilie Jiaocai

主编 ◆ 吴悦

旅游情景英语

Tourism
English Alive



安徽人民出版社

高等院校旅游管理专业系列教材

Gaodeng Yuanxiao Lüyou
Guanli Zhuanye Xilie Jiaocai

主编 吴悦

旅游情景英语



安徽人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游情景英语/吴悦主编. —合肥: 安徽人民出版社, 2008. 12

ISBN 978 - 7 - 212 - 03415 - 3

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 (2008) 第 190348 号

旅 游 情 景 英 语

吴 悦 主 编

出版发行: 安徽人民出版社

地 址: 合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场 8 楼

发 行 部: 0551 - 3533258 3533268 3533292 (传真) 邮编: 230071

组 编: 安徽师范大学编辑部 电话: 0553 - 3937079 3883579

经 销: 新华书店

印 制: 芜湖新欣传媒有限公司

开 本: 787 × 960 1/16 印张: 15.875 字数: 349 千

版 次: 2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 212 - 03415 - 3

定 价: 24.50 元

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

高等院校旅游管理专业系列教材编委会

(按姓氏笔划排序)

主 任：章锦河

副主任：王朝辉 黄成林

委 员：刁宗广 王 虹 王卫东 王培俊 王朝辉
孔 娟 方大卫 卢 松 齐 炜 李东和
朱同林 刘 明 刘 茜 杜 明 吴大明
张 荣 张 慧 张小琴 张宽胜 陈 浩
陈秀楼 郑平建 苗爱群 胡文海 唐建军
晋秀龙 徐 翔 章尚正 章锦河 梁修存
黄成林 葛向东 傅先兰 靳 慧



总 序

改革开放 30 年,我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。国富民强,和谐安定催生旅游业的快速发展,我国旅游业从小到大,从弱到强,已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越,正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。从 1978 年至 2007 年,我国入境旅游接待从 180.92 万人次增加到 13 187.33 万人次,增长 71.9 倍,年均增幅达 15.9%;过夜旅游人数从 72 万人次增加到 5 471.98 万人次,增长 75 倍,年均增幅 16.1%,高出同期世界旅游同类指标 12 个百分点;旅游外汇收入从 2.63 亿美元增加到 419.19 亿美元,增长 158.4 倍,年均增幅达到 19.1%,高出同期世界旅游同类指标 10 个百分点。我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。1993 年至 2007 年的 15 年间,我国国内旅游接待从 4.1 亿人次增长到 16.1 亿人次,年均增速达到 10.3%;国内旅游收入从 864 亿元增长到 7 771 亿元,年均增幅达到 17%。我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。自 1997 年起,我国在试办港澳游、边境游的基础上,正式开展中国公民自费出境旅游业务。之后,出境旅游目的地的数量逐步增加,截至 2007 年底,除香港、澳门两个特别行政区外,已有 132 个国家成为我国公民出境旅游目的地。中国公民出境旅游人数增速迅猛,2007 年已达到 4 095.4 万人次,是 2000 年的 3.9 倍,其中因私出境旅游人数达到 3 492.4 万人次,已占到出境总人数的 85%。我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

旅游企业日益增加。经过 30 年的培育和发展,旅游业基本形成了多方位、多层面、多维度的产业体系格局。到 2007 年末,全国已有旅行社 18 943 家,其

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com



中国国际旅行社 1 797 家;星级饭店 13 583 家;旅游景区(点)超过 20 000 家,其中国家等级旅游区(点)3 100 余家,4A 级以上等级旅游区(点)928 家;国家旅游度假区 12 家;优秀旅游城市 307 个,旅游强县 17 个;工农业旅游示范点 1 098 家;国家重点风景名胜区 187 个,国家级自然保护区 303 个,国家森林公园 627 个,国家地质公园 138 个,世界地质公园 20 个,列入《世界遗产名录》的世界遗产 35 处。

科教兴旅迫在眉睫。当前,中国旅游业进入了新的发展阶段。中国将全面推进旅游业转型升级,实现从世界旅游大国向世界旅游强国的新跨越,当务之急是加快实施科教兴旅、人才强旅战略,培养和建设一支高素质的旅游人才队伍。因此,中国旅游业发展将对旅游教育产生重大影响。中国旅游教育将面临前所未有的重大发展机遇和挑战,涉及旅游人才需求和旅游人才供给的许多方面。

旅游人才需求连年走高。从需求层面看,中国旅游业持续快速发展需要大量旅游人才。据预测,到 2010 年,中国旅游主体人才占旅游直接从业人员的比重将达到 24.7%。到 2015 年,我国旅游直接就业人数将达到 1 700 万人,间接就业人数将达到 8 300 万人,旅游就业总量将达到 1 亿人。中国旅游业产业规模扩大及对旅游就业的强劲拉动使旅游人才需求连年走高。

旅游人才供给持续升温。从供给层面看,旅游教育是旅游产业发展的基础性支持和持续推动力。至 2007 年,全国举办旅游教育的院校共有 1 711 所,在校生成 77.38 万人,旅游专业教师 3.32 万人,其中高等旅游院校 770 所,在校生成 39.74 万人,教师 1.69 万人;中等职业学校 941 所,在校学生 37.64 万人,教师 1.63 万人。据统计,目前招收旅游管理博士的院校有 11 所,招收旅游管理硕士的有 90 所,开设与旅游相关的专业(方向)近 30 个,逐步形成了涵盖博士、硕士、本科、专科(含高职)各层面的旅游教育体系。

旅游高等教育是我国旅游教育体系的重要组成部分,与旅游经济和社会发展的关系密切,是一种直接为旅游业发展服务的特殊类型的高等教育,肩负着为中国旅游业培养中高级专门旅游人才的重任。

旅游教材建设刻不容缓。教材建设是院校人才培养的基础。目前,我国旅游教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、院校和出版社的共同努力下,已出版了一批高等旅游管理专业教材。但从整体性看,已有的多数教材有以下缺憾:一是专业性不足,相当多的旅游教材“脱胎”于各自相关专业

母体的痕迹比较严重,旅游专业特点凸显不够;二是系统性不足,多数版本的教材只有4—8本,涵盖整个旅游管理专业的系列教材比较缺乏;三是适宜性不足,从高等院校旅游管理专业的历届毕业生的就业现状来看,由于实际操作能力不强以及旅游行业就业的相对低门槛特性,旅游管理专业学生逐渐丧失旅游行业就业竞争力,部分旅游高等院校教育并非以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线来设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以致强调理论教学和实践训练并重不够,培养出来的毕业生直接上岗工作的能力不强。另外,目前的多数教材普遍存在内容交叉、重叠、陈旧,编的多,写的少;引用的成果多,研究性成果少;理论性的多,操作性的少;继承的多,创新的少等现象。有鉴于此,在安徽人民出版社安徽师范大学编辑部的策划下,成立了高等院校旅游管理专业教材编委会。经过高等院校旅游管理专业教材编委会精心组织和相关高校教师的认真编写,推出一套结构合理、内容精辟、信息前沿、案例丰富的高等教育旅游管理专业系列教材。

本套系列教材有三个特点:一是专业系统性。旅游高等教育系列教材计划出版28本,涵盖高等院校旅游管理专业全部教育教学内容,避免各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的教材而不利于专业教学的一体化和系统化。二是实践应用性。本套教材充分体现了旅游高等教育的人才培养应用型特色和能力本位,调整了新形势下旅游人才必须具备的能力基础和技术基础,突出了旅游人才的创新素质和创新能力的培养。三是参与广泛性。在对旅游专业的人才培养模式和教学内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上,充分吸收高等院校旅游管理专业在探索培养技术应用型专门人才方面取得成功经验和教学成果的骨干教师参加编写。

本套教材适用于高等院校旅游管理专业使用,同时对旅游行业的工作者与旅游爱好者有重要参考价值。本系列教材是作者在百忙之中完成,我感谢我的同事们的敬业精神。同时,对于系列教材总体框架设计可能存在的缺憾,对于每本教材的疏漏与不足,我并代表作者表示歉意,恳切希望广大读者批评指正,不断推动旅游高等教育教材建设的发展与提高。

章锦河

2009年11月18日

前言

改革开放以来,中国旅游业发展迅猛,急需具有扎实的英语基本功和良好口语表达能力的涉外型旅游人才。为了加速应用型旅游外语人才的培养,提升我国涉外旅游服务与管理的质量,特编写《旅游情景英语》教材。

本教材在注重实用性和学生主体性的同时,通过灵活的体例设置,充分体现轻松活泼的特点。教材内容由三部分 18 个单元组成。第一部分为日常习惯用语,目的在于让学生掌握日常英语交际最基本的句型和用语,做到熟练运用,同时还要对英语国家的文化和习俗有所了解。第二部分为饭店英语,重点在于饭店业的服务用语及服务程序,紧密联系服务岗位的实际操作,内容包括前厅、房务部、餐饮服务、康乐服务和其他服务等。第三部分为导游英语部分,把情景对话和旅游景点介绍结合起来,突出交际能力的培养,全面介绍涉外导游工作的程序,包括机场迎客,行程安排,登记入住,结帐退房,处理突发事件和投诉等,同时穿插景点介绍。

三大部分各有 6 个单元,每单元模块包括:

Section I 对话(Dialogs):共有 3 篇对话,通过情景和交际环境展示基本服务用语。对话典型简练,为口语练习提供范例。

Section II 课文与讨论(Reading and Talking):每单元有 1 篇重点精读短文,内容紧扣行业相关知识,与前面的对话相呼应。生词量少,简单易学,后面有供讨论的问题和练习,旨在提高学生的口语表达能力,强化训练与课文主题相关的重点词汇与句型。

Section III 语法(Grammar):考虑到提升学生英语基础,增加了一些语法知识,旨在掌握并巩固英语基本语法,保证语言运用的准确性。

Section IV 练习(Exercises):情景对话表演、语法操练(选择或填空等)、完



成对话、翻译(包括英译汉和汉译英)。

本教材还有7个附录,内容包括旅游应用文英文范例,如客房预订确认传真、导游欢迎词及欢送词;旅游业常用词汇;标志用公共信息图形符号(旅游设施与服务符号);常用标识;中西方节日;餐饮常用词汇以及世界主要名胜名称的英文翻译。教师可以根据学生水平和要求有选择的教学,也可以将此教材作为学生的自学材料。

本教材充分体现了英语的情景教学法和交际教学法的特点,互动形式多样,选材实用性强,体现了以学生为主体的教学理念,着重培养学生在旅游行业中的英语实际应用能力,在强调听说能力的同时,提高阅读、翻译及写作等方面的实际应用能力。本教材可供旅游管理专业教学使用,也适用于有志于从事对外旅游行业的英语爱好者研习自学。

本教材由安徽师范大学国土资源与旅游学院吴悦任主编,马鞍山师范高等专科学校吴桐任副主编。参与编写的有安徽大学袁静;滁州学院王丽;芜湖职业技术学院管媛、杨阳;安徽工业经济职业技术学院窦娟、韩珊珊;马鞍山网络大学宦敏以及安徽经济管理干部学院周俊,在此谨致感谢。

吴悦

2009年6月

Contents

总 序	1
-----------	---

前 言	1
-----------	---

PART I DAILY ENGLISH	1
----------------------------	---

UNIT 1 INTRODUCTION AND GREETINGS	3
---	---

Section I Dialogs	3
-------------------------	---

Section II Reading and Talking	5
--------------------------------------	---

Text Handshaking	5
------------------------	---

Section III Grammar	8
---------------------------	---

Section IV Exercises	8
----------------------------	---

UNIT 2 DIRECTIONS AND INSTRUCTIONS	12
--	----

Section I Dialogs	12
-------------------------	----

Section II Reading and Talking	14
--------------------------------------	----

Text Restaurant Etiquette	14
---------------------------------	----

Section III Grammar	17
---------------------------	----

Section IV Exercises	18
----------------------------	----

UNIT 3 APOLOGIES AND THANKS	21
-----------------------------------	----

Section I Dialogs	21
-------------------------	----



Section II	Reading and Talking	23
	Text Visiting the Taj Mahal	23
Section III	Grammar	26
Section IV	Exercises	27
UNIT 4	SUGGESTIONS AND ADVICE	30
Section I	Dialogs	30
Section II	Reading and Talking	32
	Text Organizing a Social Investigation	32
Section III	Grammar	38
Section IV	Exercises	39
UNIT 5	CONGRATULATIONS, COMPLIMENTS	
	AND HOLIDAY GREETINGS	42
Section I	Dialogs	42
Section II	Reading and Talking	44
	Text Celebrating Chinese Spring Festival	44
Section III	Grammar	48
Section IV	Exercises	49
UNIT 6	TELEPHONE CONVERSATION	52
Section I	Dialogs	52
Section II	Reading and Talking	55
	Text Telephones in Hotel	55
Section III	Grammar	59
Section IV	Exercises	60
PART II	HOTEL ENGLISH	61
UNIT 7	THE FRONT OFFICE	65
Section I	Dialogs	65



Section II	Reading and Talking	68
	Text The Front Office	68
Section III	Grammar	73
Section IV	Exercises	77
UNIT 8	THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT ...	81
Section I	Dialogs	81
Section II	Reading and Talking	84
	Text The Housekeeping Department	84
Section III	Grammar	88
Section IV	Exercises	91
UNIT 9	THE FOOD AND BEVERAGE	
	DEPARTMENT	94
Section I	Dialogs	94
Section II	Reading and Talking	97
	Text Plus Selling	97
Section III	Grammar	102
Section IV	Exercises	105
UNIT 10	HEALTH AND RECREATION	108
Section I	Dialogs	108
Section II	Reading and Talking	110
	Text Health and Recreation	110
Section III	Grammar	114
Section IV	Exercises	115
UNIT 11	AUXILIARY SERVICES	118
Section I	Dialogs	118
Section II	Reading and Talking	120
	Text The Business Center	120
Section III	Grammar	124



Section IV	Exercises	125
UNIT 12	HANDLING COMPLAINTS	128
Section I	Dialogs	128
Section II	Reading and Talking	130
	Text How to Deal with Complaints Skillfully ..	130
Section III	Grammar	134
Section IV	Exercises	134
PART III	ENGLISH IN TRAVEL	131
UNIT 13	AT THE TRAVEL AGENCY	139
Section I	Dialogs	139
Section II	Reading and Talking	141
	Text Travel Agency	141
Section III	Grammar	144
Section IV	Exercises	146
UNIT 14	RECEIVING THE GUESTS	149
Section I	Dialogs	149
Section II	Reading and Talking	151
	Text Qualification for Being a Good Tour	
	Guide/Interpreter	151
Section III	Grammar	155
Section IV	Exercises	157
UNIT 15	SIGHTSEEING	160
Section I	Dialogs	160
Section II	Reading and Talking	163
	Text Mount Huangshan	163
Section III	Grammar	167



Section IV Exercises	169
UNIT 16 SHOPPING	172
Section I Dialogs	172
Section II Reading and Talking	175
Text Tangsancai—An Ideal Tourist Souvenir ...	175
Section III Grammar	178
Section IV Exercises	181
UNIT 17 DEPARTURE	184
Section I Dialogs	184
Section II Reading and Talking	187
Text Farewell Speech	187
Section III Grammar	190
Section IV Exercises	191
UNIT 18 HANDLING EMERGENCIES AND TROUBLES	194
Section I Dialogs	194
Section II Reading and Talking	197
Text Handling Emergencies and Troubles	197
Section III Grammar	200
Section IV Exercises	202
PART IV APPENDIX	199
 PRACTICAL WRITING IN TOURISM	 207
TRAVEL TERMS	210
PUBLIC SIGNS	213
PUBLIC INFORMATION GRAPHICAL SYMBOLS	



FOR USE ON SIGN	216
FESTIVALS	223
USEFUL WORDS AND EXPRESSIONS OF FOOD AND BEVERAGE	225
SCENIC ATTRACTIONS IN THE WORLD	234
参考文献	237

Part I
Daily English

