



21世纪高职高专经管类系列规划教材

SHIYONG LUYOU YINGYU

实用 旅游英语

● 主 编：宁天舒 陈琴珍

华南理工大学出版社



21世纪高职高专经管类系列规划教材

SHIYONG LUYOU YINGYU

实用 旅游英语

主 编：宁天舒 陈琴珍

副主编：汪 鸿 张燕玉

华南理工大学出版社

·广州·

内 容 简 介

本书基于工作任务及任务情景来设计单元教学模块,以涉外导游工作对英语的需求以及旅游主要环节的时间顺序和逻辑关系为主线,比较全面地介绍了涉外旅游工作的各个环节,包括旅游预定、入境及接站、酒店入住、客房服务、餐饮服务、导游服务、城市观光、送站及离境、投诉处理等,同时还涉及旅游常识、自然景观、人文景观、饮食文化、跨文化交际等诸多方面的知识。

本书不仅可作为旅游专业的教材,也可作为旅行社导游的工作手册,同时对非旅游专业的学生或喜爱英语语言学习的人员来说,本书亦能帮助他们拓宽知识面,增强交际能力。

图书在版编目(CIP)数据

实用旅游英语/宁天舒,陈琴珍主编. —广州:华南理工大学出版社,2010.8
(21世纪高职高专经管类系列规划教材)
ISBN 978-7-5623-3002-8

I. ①实… II. ①宁…②陈… III. ①旅游-英语-高等学校:技术学校-教材
IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第151813号

总发行:华南理工大学出版社(广州五山华南理工大学17号楼,邮编510640)

营销部电话:020-87113487 87110964 87111048(传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn http://www.scutpress.com.cn

项目策划:毛润政

执行策划:毛润政 陈超

责任编辑:陈超

印刷者:广州市穗彩印厂

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:20 字数:439千

版次:2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

印数:1~3000册

定价:33.00元

版权所有 盗版必究

“21 世纪高职高专经管类系列规划教材”

编写委员会

顾问 (按姓氏笔画):

汪国强 (岭南职业技术学院副院长)

张学斌 (广州工商职业技术学院院长)

劳汉生 (中山火炬职业技术学院常务副院长)

康 正 (广州涉外经济职业技术学院董事长)

蒋平生 (清远职业技术学院副院长)

主 任: 严中华

总 主 编: 李旭穗

副总主编: 李立新 曲建国 朱 权

编 委 (按姓氏笔画):

牛汉钟	王跃德	代江华	关冬梅	刘 宇
刘炳延	朱德泉	沈 靖	肖凡平	吴东泰
吴 穷	李中原	李明珍	李景河	陈卫中
陈文知	陈琴珍	杨明军	邱立军	俞 彤
徐幼岭	富凤英	曾令香	程忠国	彭 文
綦桂芬	管仲华	蔡 勇		



序 一

自我国提出大力发展高等职业技术教育以来,高职教育已取得了前所未有的成就,占据了我国高等教育的半壁江山。特别是2006年教育部颁布了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号),指出高职教育是高等教育的一种“类型”以来,高职教育的发展更是一片欣欣向荣。通过示范性院校建设项目和精品课程项目的启动和实施,高职教育日益彰显其作为高等教育的一种“类型”的本质属性和特征。

高技能人才培养模式也正由传统封闭的学校教育转向现代开放的校企合作办学模式,工学结合已成为高职教育人才培养模式改革的重要切入点。但是,要实现这一培养模式,课程改革是关键。高职教育与普通高等教育的类别特征及与中等职业教育的层次区别,也集中反映在其课程体系与课程内容之中。正如姜大源先生所说,想实现工学结合,而又不课程进行改革,那么只能是镜花水月。课程始终是职业教育和教学改革的核心。事实证明,没有课程改革的教育改革一定是一场不彻底的、没有深度的,因而也不可能有实质性突破的改革。

正因为如此,中国高职教育整体的改革步伐始终伴随着三次课程改革的浪潮。第一次浪潮为20世纪80年代中后期至90年代初期,课程改革重点强调建设学科体系和实践体系双轨制的课程体系;第二次浪潮为20世纪90年代中后期至21世纪初,课程改革重点强调建设能力本位的模块化高职教育的课程体系;第三次浪潮为2006年以后,开始探索构建基于工作过程系统化和项目化的行动导向的课程体系。国家示范性高职院校建设计划和国家精品课程建设项目以及国家高职名师的评选计划的实施,标志着我国高职教育发展正式转向内涵建设。

目前,高职教育课程模式由单一走向多元,从封闭走向开放,以产业、行业、企业、职业、实践要素以及其工作过程系统化为基础,以真实的工作任务或产品为载体来对课程进行整体设计,将行业、企业技术标准与通用权威的职业资格标准引进课程,初步形成了职业实践导向的高职教育课程体系。

伴随着三次课程改革浪潮,高职教材建设也开展得如火如荼。基于实践本位理念的、基于能力本位理念的以及基于工作过程导向理念的各种形式的高职教材相继而出。尽管如此,但整体而言,作为高职院校基本建设之一的教材建设,仍然滞后于高等职业教育发展的步伐,以至于许多高职院校的学生缺乏适用的教材。





这种现象在高职经管教育领域更为严重。其原因在于,相对工科类专业课程改革红红火火的局面,经管类的课程改革总体而言还处在冰冻状态,这可以通过全国以及各省示范建设院校重点建设项目总数的90%以上属于工科专业的事实得到说明。还由于基于工作过程的课程改革在德国的探索首先开启于汽车、数控等工科类专业,随之产生的大量改革成果被我国高职院校借鉴和参考。而经管类专业,由于其职业和岗位(群)工作过程边界的模糊性,以及输入与输出和劳动工具与对象的无形性,使得经管类专业基于工作过程的课程改革实施难度较大,因而我国各高职院校选择工科类专业作为课改的首先对象就不足为奇了。其深层原因在于,职业技术教育作为一种类型的本质属性在理工科专业课程建设中更容易凸显。正是由于高职经管类课程改革的缓慢,才导致了其教材建设也不甚理想。目前我国高职经管类学生在人数上占据了高职学生总数的很大比例,如果继续忽视这一类课程及其教材的改革,将直接影响到经管类高职教育的健康发展和高职教学整体水平的提高。

值得欣慰的是,华南理工大学出版社肩负历史使命,受高度社会责任感的驱使,组织广东20多所高职高专院校编写了本套“21世纪高职高专经管类系列规划教材”,这是应高职改革之势、之需的新作为。本套教材以先进的高职理念为指导,在一定程度上突破了学科式的内容选择和排序方法,力求采取行动导向的教材建设思想,实施“理论课程实务化、实务课程实践化、实践课程整合化”以及“教学方法项目化”的教材建设思路。我们期望所有奋斗在经管类高职课程改革第一线的教师们能及时分享这一成果,以解除想上好高职经管类课程却无好高职经管类教材之尴尬和困境,并能利用这一成果充分展示高职项目教学法和情境教学的独特魅力。

我相信华南理工大学出版社组织编写的本套“21世纪高职高专经管类系列规划教材”的出版,宛如高职经管类课程开发及其教材建设之星星之火,可以燎原!

编委会主任: 严中华
2009年6月28日于广州



序 二

当新世纪伴随着我国经济转型和经济高速发展的步伐到来之际,大学生就业难的问题就悄然摆在社会面前。2003 年是中国高校扩招后本科学生毕业的第一年,全国共有高校毕业生 212.2 万人,比 2002 年增加 64 万人,增幅达 43.2%;此后,每年均以超过 20% 的幅度在增长;2009 年毕业生更高达 560 万人,加上往届累积的 480 万人,全国未就业毕业生超过 1 000 万人,加上金融危机的影响,大学生就业难的问题更引起了全社会的广泛关注。

然而,在另一方面,却是企业对合格人才的呼唤和渴求以及企业对部分不合格大学生的“退货”,这一切令社会反思,令教育界反思,更令有责任心的教师们深思……

那么,职业院校应如何针对经济转型、发展需要和企业需求,培养出具有良好职业人文素质和精湛职业技能的应用型、职业型人才,使学生顺利地从“学生角色”过渡到“职业人”的问题,已是我们每个职业教育工作者刻不容缓的责任,也是我们职业教育内涵建设的关键。要实现这一人才培养目标,我们必须根据企业的需求,调整专业结构,更新课程内容,着重培养学生的就业能力,认真研究职业院校的学生应该“学什么,怎么学”;从以往完全按学科体系的模式,转变为根据各工作岗位对基本素质、基本技能和拓展技能的要求,按工作过程、工作内容进行设计,以项目为载体、以任务为驱动设计教材内容。

为此,在华南理工大学出版社的大力支持下,广东省 20 多所高职院校联合起来并邀请部分企业参与,共同编写出适合目前高职院校教学需要的、有广东地域特色、符合教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006] 16 号)要求的教材。本次参编人员达 260 余人,第一批出版教材近 30 种,这不仅是出版社的一件了不起的大事,甚至可以说是出版界的一件足以回味和借鉴的有意义的大事,同时也是广东高职高专经管类教育界的一件盛事。而且,各院校之间的相互交流和学习,相互研究和探讨,对高职高专的教学改革无疑将起着非常重要的积极作用。

本套教材的创新之处在于:

第一,教材内容根据工作岗位的工作过程、工作内容要求进行设计。

教材内容主要包括引导学生对工作岗位、工作内容有一个整体的认知,指导学生对其应该具备的职业人文素质和职业技能进行学习和训练。





第二,教学方法根据经管类专业的特点,按情景式教学法、体验式教学法、项目教学法和案例教学法进行设计。

教材尽量按模块进行编写,每个模块里包含若干个项目,每个项目又由若干个任务组成,真正体现“以项目为载体、以任务为驱动”的教学理念。力求体现企业要求和行业标准,又能适合高职高专学生的特点。

第三,重实务,体现时代要求。

我们侧重于对实务知识的介绍,突出教材实践性强的特点,让学生掌握更多的实操知识。

另外,考虑到网络已经成为现代人工作不可或缺的一部分,善于使用网络获取资源是现代人应该掌握的技能之一。因此,我们在教材的编写中一般都考虑到了“网上练习”这一环节,要求学生进行相关资料的收集或进行在线的测试。这也体现了本系列教材满足时代要求的设计思路。

第四,由企业专业人士和高职院校一线教师,结合企业人才需求和突出学生“教、学、做一体化”和“学以致用”的目的进行编写。

第五,对理论基础知识把握“必需”、“够用”的原则。

各书参编人员和主审大部分具有多年企业工作经验和多年的教学经历,在编写过程中还不断征求企业管理人员的意见,力求编写出符合企业人才需求和适合高职学生特点的教材。

总而言之,本系列教材整体框架和具体内容设计体现了“教、学、做”一体化原则,通过多样化的训练任务,应用“必需”的理论基础知识,把课堂交给学生去施展和体验,使学生由被动的学习者转变为主动的实践者。我们希望学生在这种“做中学”、“学中做”的教学模式中,能够真正获得知识、掌握技能、提升素质,成为善学习、常动手、会做人、能适应和快发展的实用型人才。

本系列教材凝聚了广东省20多所高职院校260多名教师和华南理工大学出版社编辑人员的智慧和辛劳。同时,侨鑫集团培训总监杨明军先生、仲衡保险公估公司总经理管仲华先生、豪森威市场调查公司总经理廖东升先生等多次参与本系列教材编写工作的研讨,提出了许多指导性意见,在此深表感谢。

编委会总主编: 李旭穗

2009年7月20日



前言

中国旅游业正面临着持续发展的良机和挑战,需要越来越多的专业人才,特别是需要高素质的涉外旅游人才加入到这个行业中来。目前我国旅游从业人员的外语水平制约了旅游业国际化的进程,而编写一本能够培养实际工作应用外语能力的旅游外语教材也成为当务之急。为此,根据多年的实践教学经验,我们编写了这本《实用旅游英语》。

本教材体例新颖,内容丰富,特别注重实践性、操作性,注重学生实际能力的培养,基于工作任务及任务情景来设计单元教学模块,比较全面地介绍了涉外旅游工作的各个环节,不仅可以作为旅游专业的教材,帮助学生打下扎实的旅游英语口语基础,也可作为旅行社导游的工作手册,同时对非旅游专业的学生或喜爱英语语言学习的人员来说,本教材亦能使他们拓宽知识面,增强交际能力。

本教材以涉外导游工作对英语的需求以及旅游主要环节的时间顺序和逻辑关系为主线,内容涉及旅游服务的三大核心环节(旅行社、饭店和旅游目的地),具体包括旅游预定、入境及接站、酒店入住、客房服务、餐饮服务、导游服务、城市观光、送站及离境、投诉处理等主要环节和模块,同时还涉及旅游常识、自然景观、人文景观、饮食文化、跨文化交际等诸多方面的知识。本教材还通过不同的形式对中国的主要客源国和中国公民出境游的主要目的地的旅游资源、文化风俗等作了介绍,还包括了与旅游业发展新趋势有关的内容,如文化遗产保护、生态旅游、体育旅游、电子旅游等。本教材在内容的选取上具有较强的区域性特点,特别关注珠三角区域、广东省以及港澳台地区的旅游资源及旅游业发展。

《实用旅游英语》共有十一个单元,每个单元又由八个部分组成。其中包括:

1. Unit Objectives (单元学习目标):明确、清晰地列出每个单元的学习目标,使学生对将要学习的内容一目了然;
 2. Lead-in (导读):用不同的方式引出单元任务,激发学习者的学习兴趣;
 3. Conversations (会话练习):四段内容与单元主题相关的对话,教师可以根据实际情况自行设计有针对性的练习;
 4. Speaking Activity (口语活动):又包括四种形式的口语练习活动,旨在加强对英语交际能力的培养;
- (1) Role Play (角色扮演):四个侧重点不同的情景对话联系,加强学生在模





拟情景中的语言应用能力以及应变、合作能力;

(2) Speaking Tasks (口语任务): 三个形式各异的口语活动任务, 强化口语练习, 帮助学生开阔思维;

(3) Group Discussion (小组研讨): 三个与行业发展相关、有时代特征的话题, 提升学生语言的综合应用能力;

(4) Case Study (案例分析): 真实的案例, 供学生研讨, 培养学生思考、评判的能力;

5. Passage Reading (相关阅读): 难易程度各异的阅读材料, 培养学生的阅读能力, 并提供了旅游专业知识、信息以及丰富的文化知识, 由教师灵活掌握, 并设计适合学生实际情况的相关练习;

6. Term Study (词汇学习): 旅游专业词汇分类汇总, 帮助学生扩大词汇量;

7. Tour Commentary (导游解说词): 对国内著名景点、景区的导游词讲解, 帮助学生了解英文导游词的语言表达形式;

8. Webtask (网络任务): 要求学生通过网络来完成相关的任务, 熟悉互联网及相关技术。

另外, 本教材后附有“World Heritage in China (中国的世界遗产)”、“National 5A Scenic Areas (国家5A景区)”和“Major Out-Bound Travel Destinations for Chinese Citizen (中国公民出境游主要目的地一览表(部分国家))”, 以方便学习者查阅。

使用本书时, 建议教师根据专业的实际需求和不同的教学对象和学生的实际情况, 有选择、有重点地安排教学活动, 并适时地配合其他教学资源。

本教材主编为宁天舒(深圳职业技术学院)和陈琴珍(清远职业技术学院), 副主编为汪鸿(深圳职业技术学院)和张燕玉(岭南职业技术学院), 参编的有曾艳萍(河源职业技术学院)和李妍(岭南职业技术学院)。

在本教材的编写过程中, 我们得到了同行业朋友们的大力支持以及出版社编辑人员的鼎力相助, 在此一并致谢。同时, 书中若有疏漏和不妥之处, 敬请读者指正。





CONTENTS

Unit 1 Tour Reservation	(1)
Section I Lead-in	(1)
Section II Conversations	(2)
Section III Speaking Activity	(8)
Section IV Passage Reading	(16)
Section V Term Study	(24)
Section VI Tour Commentary	(25)
Section VII Webtasks	(27)
Unit 2 Arrival and Picking up Guests	(29)
Section I Lead-in	(29)
Section II Conversations	(30)
Section III Speaking Activity	(35)
Section IV Passage Reading	(42)
Section V Term Study	(49)
Section VI Tour Commentary	(50)
Section VII Webtasks	(52)
Unit 3 Hotel Check - in	(53)
Section I Lead-in	(53)
Section II Conversations	(54)
Section III Speaking Activity	(60)
Section IV Passage Reading	(67)
Section V Term Study	(74)
Section VI Tour Commentary	(75)
Section VII Webtasks	(77)





Unit 4 Housekeeping Service	(78)
Section I Lead-in	(78)
Section II Conversations	(80)
Section III Speaking Activity	(85)
Section IV Passage Reading	(92)
Section V Term Study	(103)
Section VI Tour Commentary	(104)
Section VII Webtasks	(106)
 Unit 5 Food and Beverage Service	 (108)
Section I Lead-in	(108)
Section II Conversations	(109)
Section III Speaking Activity	(114)
Section IV Passage Reading	(126)
Section V Term Study	(134)
Section VI Tour Commentary	(136)
Section VII Webtasks	(137)
 Unit 6 Tour Guide Service	 (138)
Section I Lead-in	(138)
Section II Conversations	(139)
Section III Speaking Activity	(145)
Section IV Passage Reading	(154)
Section V Term Study	(162)
Section VI Tour Commentary	(164)
Section VII Webtasks	(166)
 Unit 7 Touring the Cities	 (167)
Section I Lead-in	(167)
Section II Conversations	(168)
Section III Speaking Activity	(175)
Section IV Passage Reading	(185)
Section V Term Study	(195)
Section VI Tour Commentary	(196)



Section VII	Webtasks	(198)
Unit 8 Hotel Check – out		(199)
Section I	Lead-in	(199)
Section II	Conversations	(200)
Section III	Speaking Activity	(204)
Section IV	Passage Reading	(208)
Section V	Term Study	(214)
Section VI	Tour Commentary	(215)
Section VII	Webtasks	(218)
Unit 9 Seeing Tourists off and Departure		(219)
Section I	Lead-in	(219)
Section II	Conversations	(220)
Section III	Speaking Activity	(226)
Section IV	Passage Reading	(232)
Section V	Term Study	(240)
Section VI	Tour Commentary	(241)
Section VII	Webtasks	(243)
Unit 10 Dealing with Complaints		(244)
Section I	Lead-in	(244)
Section II	Conversations	(246)
Section III	Speaking Activity	(251)
Section IV	Passage Reading	(256)
Section V	Term Study	(264)
Section VI	Tour Commentary	(265)
Section VII	Webtasks	(266)
Unit 11 Handling Problems and Emergencies		(268)
Section I	Lead-in	(268)
Section II	Conversations	(269)
Section III	Speaking Activity	(274)
Section IV	Passage Reading	(280)





Section V	Term Study	(289)
Section VI	Tour Commentary	(290)
Section VII	Webtasks	(293)
Appendix A	World Heritage in China	(294)
Appendix B	National 5A Scenic Areas	(298)
Appendix C	Major Out-Bound Travel Destinations for Chinese Citizen ...	(302)
参考文献		(306)



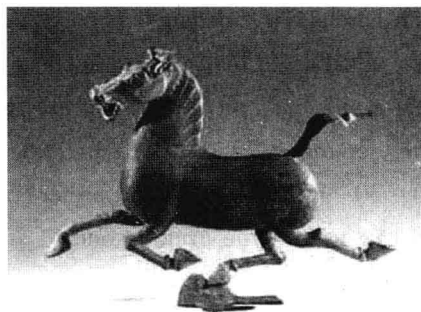


Unit 1 *Tour Reservation*

Unit Objectives

After learning this unit, the students are supposed to

- understand the importance of tour reservation
- be familiar with the procedures of booking air tickets, hotel rooms and tours
- be able to do role play dialogues based on relevant situations with inquiries and replies
- learn the related English terms



Section I

Lead-in

Preview questions

1. What are the main job duties of an operator in a travel agency?
2. What are the details to be confirmed in making hotel room reservations?
3. What are the details to be confirmed in booking air tickets?





Section II

Conversations

Dialogue 1

Booking Tickets

A tourist, Miss Harring comes to the CITS Booking Office. The booking-office clerk greets her.

A: Booking-office Clerk B: Tourist

A: Can I help you, madam?

B: Yes, I'd like to book an air ticket to Shanghai for the first of October.

A: Just a moment, please. There are two flights to Shanghai on the first of October.

One departs at 7: 05, arriving at 8: 15, the other departs at 19: 10, arriving at 20: 30. Which one do you prefer?

B: I'd like to take the evening one.

A: First class or economy class?

B: Economy class, please.

A: OK, one moment, please. I'll check the booking record to see if there's a vacancy left.

B: Sure.

A: You are lucky, madam. We still have some tickets available. Would you like to book one now?

B: Yes. How much is the fare?

A: One way trip or round trip?

B: One way trip.

A: Economy fare for one way trip is 1, 200 yuan.

B: OK. Here you are.

A: May I see your passport, please?

B: Here it is.





A: Thank you. Here is your passport and your ticket. If there's any change in the flight schedule, we'll contact you.

B: Thank you very much.

Notes

1. depart [di'pɑ:t] *v.* 出发
2. first class 头等舱
3. economy class 经济舱
4. available [ə'veiləbl] *a.* 可提供的
5. fare [fɛə] *n.* 票价
6. one way trip 单程
7. round trip 双程
8. schedule ['skedʒul] *n.* 时刻表
9. contact ['kɒntækt] *v.* 联系

Dialogue 2

A Group Reservation

An operator from CTS Guangzhou is calling a sales Manager of Star Hotel. She wants to make a reservation for a group of scholars.

A: Reservationist B: Guest

A: Good afternoon, madam. What can I do for you?

B: A group of American scholars will be attending a convention tour next month. I want to reserve rooms for fifteen.

A: When do you want them, madam?

B: From Jan. 16th to 19th, altogether 3 nights.

A: One moment, please, madam. Let me check the reservation list. Yes, we can confirm these dates for you.

B: Thank you very much.

A: We have deluxe suites, deluxe double rooms, standard double rooms and single rooms. Which would you prefer?

