

出境旅游领队培训与考试用书

ENGLISH FOR OUTBOUND TOUR LEADERS

领队英语

(第3版)

袁智敏 仇向明◎编著



旅游教育出版社

出境旅游领队培训与考试用书

ENGLISH FOR OUTBOUND TOUR LEADERS

领队英语

(第3版)

袁智敏 仇向明◎编著

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:李红丽

图书在版编目(CIP)数据

领队英语/袁智敏,仇向明编著. —北京:旅游教育出版社,2005.4
(2010.9)

(出境旅游领队培训与考试用书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1269 - 4

I. 领… II. ①袁…②仇… III. 出入境—旅游服务—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 026508 号

出境旅游领队培训与考试用书

领队英语

(第3版)

袁智敏 仇向明 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
装订单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	15.5
字 数	161千字
版 次	2010年9月第3版
印 次	2010年9月第1次印刷
定 价	31.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

第3版修订说明

近年来,随着人民生活水平的提高和改革开放进程的加快,公民出境旅游人数在迅速增长,出境旅游目的地国家(地区)也在不断增多。同时,也对出境旅游领队人员的知识结构、业务素质提出了更高的要求。为了进一步提高出境旅游领队人员的综合素质,满足出境旅游领队培训与考试的需要,我们出版了这套“出境旅游领队培训与考试用书”。

然而,由于出境旅游领队知识和实践的不断丰富,丛书的某些内容日显陈旧。因此,我们组织了原书作者对本套书进行了第二次修订。

本套书包括《出境旅游领队实务》《旅游目的地概述》《领队英语》《出境旅游领队工作案例解析》四种。主要介绍了出境旅游领队的工作流程及业务规范、与出境旅游相关的法律法规、旅游目的地国家(地区)概述、领队英语以及如何提高领队服务技巧、增强法律法规意识等方面的知识。

修订后的丛书主要有以下特点:

第一,权威性。本丛书作者既有在各大旅游院校从事相关教学工作的经验,又拥有丰富的领队实际工作和培训经验,保证了丛书内容的准确性和权威性。

第二,规范性。《出境旅游领队实务》《领队英语》均按出境旅游领队的基本工作流程安排章节;《旅游目的地概述》按目的地国家(地区)基本知识进行介绍,读者可以按“文”索骥、随用随查;《出境旅游领队工作案例解析》则精选了领队实际工作中的典型案例,从法律法规、行为规范、应急能力等层面进行了分析。

第三,实用性强。本丛书介绍了领队实际工作中的基本知识、流程与规范,以及紧急情况的处理技巧,具有很强的实用性。同时,本丛书内容基本上是要点性的介绍与讲解,易于培训教学。

《领队英语》一书的作者是浙江旅游职业学院副教授袁智敏先生和

杭州市中国旅行社出境中心的仇向明女士,张品先生提供了部分表单资料。他(她)们既有长期的教学与旅行社工作经验,又有丰富的领队培训经验。本书按照领队工作基本流程编写,内容力求贴近领队工作实际。全书分为“在机场”、“在飞机上”、“在酒店”、“配合地陪工作”和“自由活动日”五个单元;每单元又包含“工作流程简介”、“专业词汇储备”、“会话指导”、“注释解疑”、“语句装备库”和“附录”六个模块,力图从多角度促进领队人员专业英语会话能力的提高。“会话指导”部分是本书的核心,涵盖了领队工作中可能遇到的各种场景,以资有一定英语基础、但口语交际能力有待提高的领队人员学习和借鉴。“附录”部分则包含了主要国际航空公司代码、飞机型号、世界主要城市与北京时差表、出入境表、海关申报单、签证申请表、饭店入住登记表、洗衣单、退税单、购物收据、景点门票等多种出境游表单资料,可供领队人员提前了解及工作中备查。另外,该书还提供了出境游专业英语词汇的中英对照索引表(正文中词汇是英汉对照),以便领队随查随用。

本书第2版的主要变化是增加了全书“会话指导”模块的听力录音,录音时长130多分钟。本次第3版修订的重点是增加“专业词汇储备”模块重点及难点词汇的音标,替换部分国家(地区)的出入境卡、海关申报单、申根签证申请为最新样本,同时又增加了十几个主要目的地国家(地区)的出入境卡和海关申报单的样本,并对部分表单加注了中文译文,主要目的是帮助领队新手了解最新的主要出境旅游目的地国家(地区)的出入境表单。应该说,经过这两次修订,本书更加适应领队工作的实际需要,更加方便领队朋友使用了。

本丛书既可用于出境旅游领队人员培训和考试,也可作为广大出境旅游者了解出入境及目的地国家(地区)概况的工具书。丛书在编写过程中得到了北京市旅游局人教处孙佳莉处长,上海市旅委人教处王红平处长,浙江省旅游局人教处徐海处长,吉林省旅游局培训中心吴秀兰主任,陕西省西安旅游培训学院何建锁院长,陕西省旅游局人教处高俊峰处长,湖北省旅游局人教处徐勇处长、陈伟副处长,天津市旅游培训中心马本忠主任等有关人士的指导,在此深表谢意。真诚地希望读者在使用中能够及时反馈不足,我们定会虚心采纳,使本丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

CONTENTS

目 录

UNIT I AT THE AIRPORT

第一单元 在机场 /1

Working Procedures 工作流程简介 /3

Special Terms 专业词汇储备 /3

Conversation Guidance 会话指导 /7

Lesson 1 Check-in at the Airport

第1课 办理登机手续 /8

1. At the Information Desk(在问讯处) /8
2. At the Check-in Counter(换登机牌) /9
3. Luggage Check-in(办理行李托运) /10
4. Transit and Transfer(过境与转机) /11
5. Getting Aboard a Plane(登机) /13
6. Airport Announcements(机场广播) /14

Lesson 2 Immigration and Emigration

第2课 办理入、出境手续 /16

1. Immigration Formalities(办理入境手续) /16
2. Luggage Claiming(提取行李) /17
3. Customs Clearance(通过海关) /18
4. Security Check(行李安检) /19
5. Emigration Formalities(办理出境手续) /20
6. Tax Refund(办理退税手续) /22

Lesson 3 Dealing with Special Situations**第3课 特殊情况处理 /25**

1. Flight Is Delayed(航班延误) /25
2. Boarding Pass Is Lost(登机牌丢失) /26
3. Luggage Is Missing(行李件数短缺) /27
4. Luggage Is Misplaced(行李错挂航班) /28

Sentence Storage 语句装备库 /29**Appendix 附录 /34**

1. Boarding Pass(登机牌示例) /34
2. Codes of Major Airlines in the World
(世界各国主要航空公司代码) /35
3. Types of Aircrafts(飞机型号) /38
4. Airport Signs(机场指示牌) /40
5. Immigration Cards(出入境卡) /41
 - (1) *Arrival Card of Hong Kong SAR, China*
(旅客抵港申报表) /41
 - (2) *Arrival/Departure Card of Japan*
(日本入出境卡) /42
 - (3) *Arrival/Departure Card of the Republic of Korea*
(韩国入出境卡) /43
 - (4) *Arrival/Departure Card of Thailand*
(泰国入出境卡) /44
 - (5) *Disembarkation/Embarkation Form of Singapore*
(新加坡入出境卡) /46
 - (6) *Arrival/Departure Card of Indonesia*
(印度尼西亚入出境卡) /47
 - (7) *Arrival/Departure Card and Customs Declaration Form of Malaysia*(马来西亚入出境卡及海关申报单) /49
 - (8) *Arrival Card of Russia*
(俄罗斯入境卡) /53
 - (9) *Landing Card of the UK*
(英国入境卡) /54
 - (10) *Disembarkation Card of the France*
(法国入境卡) /55

- (11) *Arrival/Departure Record of the USA*
(美国入出境记录卡) /56
- (12) *Arrival Card of Egypt*
(埃及入境卡) /57
- (13) *Incoming/Outgoing Passenger Card of Australia*
(澳大利亚入出境卡) /58
- (14) *New Zealand Passenger Arrival/Departure Card*
(新西兰入出境卡) /61
- 6. Customs Declaration Forms(海关申报单) /65
 - (1) *Customs Declaration Card of the USA*
(美国海关申报卡) /65
 - (2) *Customs Declaration Card of Canada*
(加拿大海关申报卡) /66
 - (3) *Customs Declaration Form of Thailand*
(泰国海关申报单) /68
 - (4) *Customs Declaration Form of Japan*
(日本海关申报单) /69
 - (5) *Customs Declaration Form of Indonesia*
(印度尼西亚海关申报单) /70
- 7. Application for Visa on Arrival in Thailand
(泰国申根签证申请表) /72

UNIT II ON THE PLANE

第二单元 在飞机上 /73

Working Procedures 工作流程简介 /75

Special Terms 专业词汇储备 /75

Conversation Guidance 会话指导 /77

Lesson 1 Having Meals

第1课 机上餐饮 /78

- 1. Ordering Drinks(点饮料) /78
- 2. Ordering Meals(机上点餐) /79

Lesson 2 Showing Care for Sick Tourists**第2课 照顾身体不适的游客 /82**

1. A Tourist Feels Airsick(游客晕机时) /82
2. A Tourist Feels Cold(游客怕冷时) /83

Lesson 3 In-Flight Services**第3课 要求机上服务 /84**

1. Changing Seats(换座位) /84
2. Asking for Chinese Newspapers(索要中文报纸) /85
3. Handling with In-Flight Facilities(机上设备问题) /85

Lesson 4 Before Arrival**第4课 抵达目的地前 /87**

1. Asking for Entry Cards and Customs Declarations
(索要入境登记表和海关申报单) /87
2. Inquiring on the Plane(机上问讯) /88

Sentence Storage 语句装备库 /89**Appendix 附录 /92**

1. In-Flight Announcements(机上广播词) /92
 - (1) *Welcome Speech*(欢迎词) /92
 - (2) *Announcement after Taking Off*
(起飞后广播) /93
 - (3) *Announcement before Dinner*(餐前广播) /94
 - (4) *Invitation for Comments*
(请乘客填写意见卡) /94
 - (5) *Announcement before Arrival*
(预定到达时间广播) /94
 - (6) *Announcement for Security Check before Descending*
(飞机降落前安全检查广播) /95
 - (7) *Announcement after Arrival at the Destination*
(到达目的地广播) /95
 - (8) *Announcement before Passengers Getting off the Flight*
(旅客下机时广播) /96
2. World Time Differences
(世界主要城市与北京时差表) /96

UNIT III AT THE HOTEL**第三单元 在酒店 /103****Working Procedures 工作流程简介 /105****Special Terms 专业词汇储备 /105****Conversation Guidance 会话指导 /108****Lesson 1 Check-in at the Hotel****第1课 登记入住 /109**

1. Check-in(登记入住) /109
2. Luggage Delivery(交接行李) /111
3. Confirming Wake-up Call and Luggage Collection
(确定叫早与出行李的时间) /112

Lesson 2 Hotel Service**第2课 店内服务 /114**

1. Additional Bed and Daily Items(加床和补充日用品) /114
2. Laundry Service(洗衣服务) /115
3. Room Service(送餐服务) /117
4. Maintenance Service(维修服务) /118
5. Depositing Valuables(贵重物品保管) /118

Lesson 3 Inquiring at the Hotel**第3课 店内问讯 /120**

1. About Telephone Service(询问电话服务) /120
2. About Hotel Facilities and Services
(询问酒店设施与服务) /122
3. About City Tour(关于市内观光) /123
4. About the Use of Safe-Deposit Box
(关于保险箱的使用) /124
5. Booking Tickets for Shows(订票观剧) /125

Lesson 4 Checkout at the Hotel**第4课 结账离店 /127**

1. Reconfirmation of Return Tickets(确认回程机票) /127

2. Confirmation of Breakfast and Departure Time
(确认早餐及出发时间) /129
3. Asking for Wake-up Call(安排叫早电话) /130
4. Luggage Collection(出行李) /130
5. Checking Out(结账离店) /131

Sentence Storage 语句装备库 /134

Appendix 附录 /138

1. Hotel Registration Form(饭店预订登记表) /138
2. Hotel Registration Card(饭店入住登记表) /140
3. Laundry List(洗衣单) /140
4. Telephone Codes for Major Countries and Areas
(常用国际电话区码) /141

UNIT IV COOPERATING WITH THE LOCAL GUIDE

第四单元 配合地陪工作 /143

Working Procedures 工作流程简介 /145

Special Terms 专业词汇储备 /145

Conversation Guidance 会话指导 /148

Lesson 1 Meeting with the Local Guide

第1课 与地陪碰面 /149

1. Locating the Local Guide(联络地陪) /149
2. Handing Over the Luggage(交接行李) /150
3. Local Guide Not Showing Up(地陪漏接) /151

Lesson 2 Communicating with the Local Guide

第2课 与地陪沟通 /153

1. Talking about the Group(沟通游客情况) /153
2. Discussing Tour Itinerary(商谈旅游行程安排) /154
3. Conveying Tourists' Demands(转达游客需求) /155

Lesson 3 Cooperating with the Local Guide**第3课 配合地陪工作 /158**

1. Meals Arrangement(安排团队就餐) /158
2. Meal Quality Problem(交涉饭菜质量问题) /159
3. When Itinerary Is Changed(交涉旅游行程更改) /160

Lesson 4 Handling Emergencies**第4课 应对特殊情况 /162**

1. Looking for Missing Tourists(寻找走失游客) /162
2. Accompanying Tourists to the Hospital
(陪团中游客看医生) /163
3. Food Poisoning(食物中毒) /164
4. A Passport Is Lost(遗失护照处理) /166

Sentence Storage 语句装备库 /168**Appendix 附录 /171**

1. Admission Ticket for a Ski Resort(滑雪场门票) /171
2. Admission Ticket for Gardens(花园门票) /172

UNIT V FREEDAY ACTIVITIES**第五单元 自由活动日 /173****Working Procedures 工作流程简介 /175****Special Terms 专业词汇储备 /175****Conversation Guidance 会话指导 /181****Lesson 1 Currency Exchange****第1课 货币兑换 /182**

1. Currency Exchange(兑换货币) /182
2. Cashing Traveler's Checks(兑换旅行支票) /184
3. Drawing Money at the ATM(在自动取款机取钱) /184

Lesson 2 Shopping**第2课 购物 /186**

1. Shopping on the Way to Sightseeing(观光途中购物) /186

2. Shopping at the Duty-Free Shop(免税区购物) /187
3. Buying Fruits(购买水果) /188
4. Refunding at a Supermarket(在超市退货) /189
5. Inquiring about Tax Exemption(询问如何退税) /190

Lesson 3 At the Restaurants and Bars

第3课 在餐馆和酒吧 /192

1. Ordering Meals(点菜) /192
2. Ordering Drinks(点酒水) /193
3. Asking for Service During the Meal(进餐中要求服务) /194
4. Paying the Bill(付账) /195

Lesson 4 Public Transportation

第4课 乘坐公共交通工具 /197

1. Inquiring about the Public Transportation
(询问如何乘坐公交工具) /197
2. Taking Subways(乘坐地铁) /198
3. Taking Buses and Taxis(乘巴士和计程车) /198
4. When a Traffic Accident Occurs(发生交通事故) /199

Lesson 5 At the Post Office

第5课 在邮局 /201

1. Inquiring about Mail Service(询问邮寄服务) /201
2. Buying Stamps and Postcards(购买邮票和明信片) /202
3. Sending Mails(邮寄包裹和信件) /203

Sentence Storage 语句装备库 /205

Appendix 附录 /212

1. Tables of International Currencies(各国货币名称表) /212
2. Supermarket Cash Register Receipt
(超市购物收银票据) /215
3. Tax Refund Form(退税单) /216
4. First-Aid Telephone Numbers of Different Countries and Regions
in the World
(世界部分国家(地区) 紧急求救号码) /217

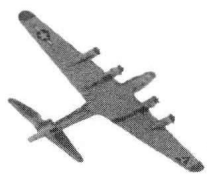
GLOSSARY 词汇表 /218

领

队

英

语



UNIT 1 AT THE AIRPORT

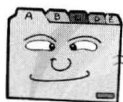
第一单元 在机场



Working Procedures 工作流程简介

乘机旅行是出境旅游的主要旅行方式。出境前,领队应先将出入境的程序简要介绍给游客,帮助游客填好出入境卡;并向航空公司核对班机时间、旅客人数、确认机位;安排好送客车辆,并在飞机起飞前两个小时到达机场;可选择一名游客负责把其他客人统一集合在一起,协助领队办理登机手续;托运行李时,必须清点行李件数,同时提醒游客随身携带贵重物品。办好登机手续,领队应保管好全团的登机牌和行李领取证,并问清班机起飞时间与登机时间、通关闸口方向、预定到达时间等。进入候机室候机时,要注意控制预留时间,一旦通知登机,应立即带领游客按顺序登机。

办理出入境手续时,领队要看清自己排的队是在“本国”还是在“外国人”窗口,以免浪费时间;接受检查时,将团队名单及护照交移民官检查,并让游客按名单上的顺序排好队,依次通过。过境后领取行李时,领队要确认自己班机的行李在第几号行李转盘上出现;万一有行李遗失,必须立即通知航空公司地勤人员,尽快办理遗失行李的登记手续。通关前,领队需帮助游客如实填好关税申报表;过关时,将需要海关申报的旅客的护照分出,让他们持护照、机票走红色通道。



Special Terms 专业词汇储备

机场用语

international airport [intə'næʃənəl'ɛəpɔ:t]	国际机场
domestic [dəu'mestik] airport	国内机场
check-in	登机手续办理
boarding ['bɔ:diŋ] pass (card)	登机牌
airport terminal ['tə:minəl]	机场候机楼
international terminal	国际候机楼
satellite ['sætəlaɪt]	卫星楼
arrivals [ə'raɪvəlz]	进站(进港、到达)
departures [di'pɑ:tʃəz]	出站(出港、离开)
international departure	国际航班出港

international passengers['pæsɪndʒəz]	国际航班旅客
domestic departure	国内航班出站
security[si'kjʊərɪti] check	安全检查
transfer[træn'sfə]	中转
transfer passengers	中转旅客
transit['trænsɪt, -zɪt, 'trɑ:n-]	过境
exit; out; way out	出口
goods to declare[di'kleə]	报关物品
nothing to declare	不需报关
VIP room	贵宾室
customs['kʌstəmz]	海关
ticket['tɪkɪt] office	购票处
cashier's[kæ'ʃiəz] (desk)	付款处, 收银处
passenger conveyer[kən'veɪə]	自动步行梯
luggage carousel['lʌɡɪdʒ kærə'sel]	行李传送带
departure lounge[laundʒ]	候机室
taxi pick-up point	出租车乘车点
coach[kəʊtʃ] pick-up point	大轿车乘车点
airline coach service	航空公司汽车服务处
car hire[haɪə]	租车处(旅客自己驾车)
scheduled['ʃedʒu:əld, 'skedʒu:əld] time (SCHED)	预计时间
actual['æktʃuəl]	实际时间
departure time	起飞时间
delayed[di'leɪd]	延误的
landed['lændɪd]	已降落的
boarding['bɔ:ɪdɪŋ]	登机
gate; boarding['bɔ:ɪdɪŋ] gate	登机口
public['pʌblɪk] phone	公用电话
toilet['tɔɪlɪt] , lavatories['lævə'tɔ:ɪz] ,	
rest room	厕所
departure to	前往
duty-free shop['dʒu:ti-'fri: ʃɒp]	免税店
currency exchange['kʌrənsi ɪks'tʃeɪndʒ]	货币兑换处