



出境旅游

领队培训与考试用书

CHUJING LÜYOU

Lingdui Peixun Yu Kaoshi Yongshu

English for Outbound Tour Leaders

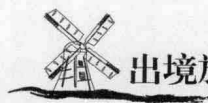
领队英语

(第4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

CHUJING LÜYOU

Lingdui Peixun Yu Kaoshi Yongshu

English for Outbound Tour Leaders

领队英语

(第4版)

袁智敏 仇向明 编著



旅游教育出版社

·北京·

策 划:李红丽

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
(2013.1)

(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4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	tepdfx@163. com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787mm × 960mm 1/16
印 张	15.5
字 数	161千字
版 次	2013年1月第4版
印 次	2013年1月第1次印刷
定 价	35.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

第4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。

本书出版7年以来,得到了读者的广泛认可。为了使本书与时俱进,我们也在通过一次次修订来不断完善本书。本次第4版修订主要做了如下方面的工作:其一,重点针对第三、第四和第五单元部分对话中出现的领队和游客之间的英语会话内容做了删除和修改,以使对话更加符合境外领队工作的真实情境;其二,根据书中对话内容的修改,对配套录音光盘做了对应修改。应该说,经过三次改版,本书更加符合我国境外旅游领队工作的实际需要了,也更方便广大领队朋友在日常工作中使用和查阅了。

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) /193
4. Paying the Bill(付账) /194

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'εəpɔ:t]	国际机场
domestic airport	[dəu'mestik]	国内机场
check-in		登机手续办理
boarding pass (card)	['bɔ:diŋ]	登机牌
airport terminal	['tɜ: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'kjuəriti] check	安全检查
transfer[træns'fə]	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[kə'sʃiəz] (desk)	付款处, 收银处
passenger conveyer[kən'veiə]	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['fedʒu: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:diŋ]	登机
gate; boarding['bɔ:diŋ] gate	登机口
public['pʌblɪk] phone	公用电话
toilet['tɔɪlɪt] , lavatories['lævə,tərɪz] ,	
rest room	厕所
departure to	前往
duty-free shop['dʒu:ti-'fri: ʃɒp]	免税店
currency exchange['kʌrənsi iks'tʃeɪndʒ]	货币兑换处