



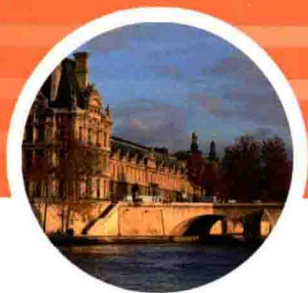
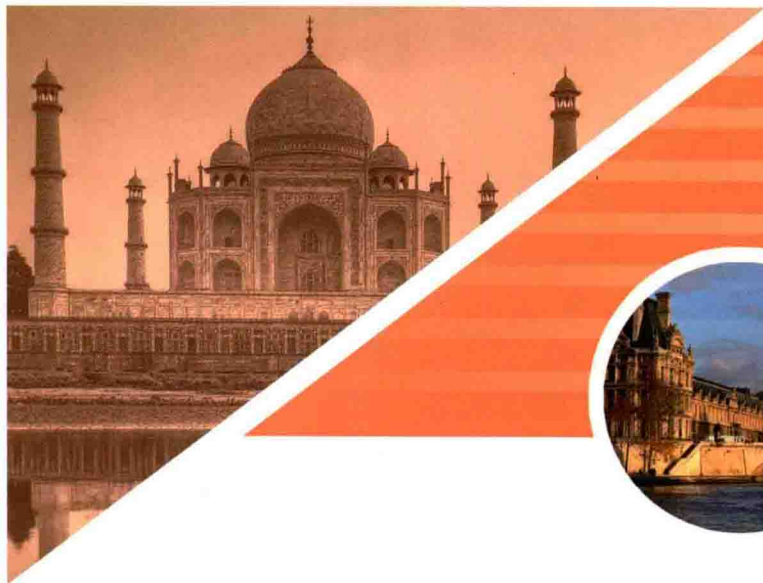
出境旅游领队岗位培训教材



领队英语

《领队英语》编写组 编

English for Outbound Tour Leaders



中国旅游出版社



出境旅游领队岗位培训教材

领队英语

《领队英语》编写组 编

English for Outbound Tour Leaders



中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉
责任编辑：李冉冉 付 蓉
责任印制：冯冬青
装帧设计：鲁 筱

图书在版编目（CIP）数据

领队英语 = English for outbound tour leader /
《领队英语》编写组编. —北京：中国旅游出版社，
2015.1
出境旅游领队岗位培训教材
ISBN 978-7-5032-5227-3
I. ①领… II. ①领… III. ①旅游—英语—教材
IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第019386号

书 名：领队英语

作 者：《领队英语》编写组
出版发行：中国旅游出版社
（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）
<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn
发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司
经 销：全国各地新华书店
印 刷：北京金吉士印刷有限责任公司
版 次：2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷
开 本：787毫米×1092毫米 1/16
印 张：13.5
印 数：1-3000册
字 数：200千
定 价：49.80元
I S B N 978-7-5032-5227-3

版权所有 翻印必究
如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

编者的话

近年来，随着经济社会快速发展和居民收入稳步提高，我国出境旅游消费十分火爆。截止 2013 年，中国公民出境旅游目的地国家（地区）达到 150 个。2013 年，全国旅行社组织的出境旅游 3355.71 万人次，16763.62 万人天。在随团出境旅游中，领队人员的作用越来越凸显。领队人员是旅游服务一线员工，肩负着随团服务的重要使命，其工作状况直接影响到旅游团队的服务质量，关系到每位游客生命财产的安全；领队人员还是“民间大使”，承担着对外交流和树立国家形象的重要任务。面对新的形势和任务，领队人员的知识结构、业务素质、外语水平亟需提高。建设一支高素质的领队人员从业队伍，是适应当前出境旅游迅猛发展的现实需要，也是推动旅游产业持续发展的有力保障。加强领队人员从业队伍建设，要从源头抓起，把好入门这一关。

为进一步提升旅行社出境旅游领队人员的综合素质，满足出境旅游领队的培训与考核需求，编写一套贴近行业实际、体现时代要求的领队培训教材显得十分迫切而重要。2014 年，中国旅游出版社联合浙江省旅游培训管理中心组织旅游院校专家学者、出入境旅行社负责人和领队从业者等编写了“出境旅游领队岗位培训教材”，这套教材分《领队英语》、《领队业务与法律法规》、《目的地国家（地区）知识》、《出境旅游领队

应急处理实务》四本，其内容既介绍了领队业务的主要工作流程、带团技巧、领队人员应该掌握的基本的业务知识，又反映了旅游业发展的方向，在知识面、信息量、实践性等方面对从业者都有大裨益。

《领队英语》按照领队工作基本流程编写，分为“出发前的准备”、“在机场”、“在飞机上”、“入住酒店”、“在餐厅和酒吧”和“旅游观光中”六章；每章又包含“出境领队职责”、“实用专业词汇”、“实用情景会话”、“注释解疑”、“实用情景句型”和“附录”六个模块，通过图文并茂的形式，展现领队工作的各个环节。

本教材具有以下三个特点：

第一，与时俱进、更新知识的时代性。我们力求和时代同步，让教材更注重实用性。例如教材的“附录”部分，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的时差表以及实际使用的出入境表、海关申报单、签证申请表等多种出入境旅游表单资料。

第二，体现标准、注重技巧的实操性。本教材不仅体现领队工作的标准流程，还尽可能全面展示特殊情况下领队处理特殊情况的用语。在编写时，有选择性地挑选了多个不同地域目的地国家的案例，力求实现一书在手，走遍天下都不怕。教材中“实用情景会话”是本书的核心，涵盖了领队工作中可能遇到的各种场景，这对于有一定英语基础，但口语交际能力有待提高的领队人员有很好的学习和借鉴作用。

第三，图文并茂、实景展示的趣味性。本教材采用图文并茂和实景图片的形式，生动地展示各个学习场景，让学习者

“未到其地，先睹其貌”，直观易懂，富有趣味性。特别适用于缺乏领队工作经验的新手使用。

本教材由浙江旅游职业学院王君教授主编，编写成员为：王君（第一章、第二章、第四章），余益辉（第三章、第五章、第六章）。会审成员：沈雷燕、袁智敏、瞿葆、仇向明、张春娜、戴雄萍。王君负责编写提纲并统稿，浙江省旅游培训管理中心负责审稿。在编写过程中，浙江省旅游局的领导、浙江省旅游培训管理中心和旅游教育界、企业界的许多专家、学者给予了大力支持和热情帮助，特别是省旅游局赵金勇局长、叶建国副局长、方敬华副局长，徐海副巡视员，人事教育处方向明副处长，浙江省旅游培训管理中心张起平主任，浙江省中青国际旅游有限公司张勤总经理、出国出境旅游中心朱小军副总经理，美国国际旅行社有限公司访美中心傅周丹副总经理及光大旅行社出境领队丁晓君的大力协作，在此一并表示衷心感谢！

本教材是领队人员培训与考核用书，同时也可以作为广大出境旅游者了解出境旅游程序及基本知识的实操书籍。在此真诚地希望各旅游院校、旅游培训中心的老师、学员和广大读者在使用中能够及时反馈不足，提出宝贵意见。

2015年1月

CONTENTS 目录

Chapter I Preparation: Before Departure 出发前的准备

Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 2

Professional Terms 实用专业词汇 / 2

Situational Conversation 实用情景会话 / 2

Situational Sentences 实用情景句型 / 6

Chapter II At the Airport 在机场

Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 8

Professional Terms 实用专业词汇 / 8

Unit 1 Check in 办理登机手续 / 12

1. At the Information Desk 在问讯处 / 12

2. At the Check-in Counter 办理登机手续、行李托运 / 14

3. Transit and Transfer 过境与转机 / 20

4. Airport Announcements 机场广播 / 23

Unit 2 Immigration and Emigration 办理出入境手续 / 24

1. Immigration Formalities 办理入境手续 / 24

2. Luggage Claiming 提取行李 / 26
3. Customs Clearance 通过海关 / 28
4. Security Check 安检 / 30
5. Emigration Formalities 办理出境手续 / 32
6. Tax Refund 办理退税手续 / 33

Unit 3 Dealing with Special Situations 特殊情况处理 / 38

1. Flight Being Delayed 航班延误 / 38
2. Missing the Flight 错过航班 / 39
3. Without Enough Seats 没有座位 / 40
4. Missing the Suitcase 遗失行李箱 / 41
- Situational Sentences 实用情景句型 / 42

附录 / 43

1. 登机牌示例 / 43
2. 世界各国主要航空公司代码 / 46
3. 机场指示牌 / 52
4. 出入境卡 / 60
5. 海关申报单 / 76
6. 泰国落地签证申请表 / 83

Chapter III On Board 在飞机上

- Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 88
- Professional Terms 实用专业词汇 / 88

Unit 1 Getting Passengers Seated 帮助客人就座 / 91

1. Helping Group Members Find Their Seats 帮客人找到座位 / 91
2. Helping Guests Sit with Comfort 帮客人舒适入座 / 93



Unit 2 Passengers Not Feeling Well 乘客感觉不适 / 94

1. Passengers Feeling Sick 客人晕机 / 94
2. Passengers Feeling Cold 客人觉得冷 / 95

Unit 3 Services on Board 机上服务 / 96

1. Asking for Drinks 要饮料 / 96
2. Meal on Board 机上用餐 / 96

Unit 4 Before Landing 飞机着陆前 / 98

1. Asking for Entry Cards and Customs Declarations 索要入境卡和海关申报单 / 98
2. Inquiry 问询 / 99

Situational Sentences 实用情景句型 / 100

附录 / 102

1. 机场飞机晚点广播 / 102
2. 空姐上飞机时说的英文广播词 / 102
3. 餐前广播 / 103
4. 降落之前 / 104
5. 快要到达跑道时 / 104
6. 降落时 / 104
7. 夜间飞行 / 105

Chapter IV Check in at the Hotel 入住酒店

Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 108

Professional Terms 实用专业词汇 / 108

Unit 1 Check in 登记入住 / 111

1. Room Reservation for a Tourist Group 代客订房 / 111

2. Check in 住宿登记 / 112

3. Bellman 行李员 / 114

Unit 2 Services 各种服务 / 115

1. Morning Call 叫早服务 / 115

2. Room Service 送餐服务 / 116

3. Laundry Service 洗衣服务 / 116

4. Mail Service 邮寄服务 / 118

5. Concierge 礼宾部 / 120

Unit 3 Cashier 出纳员 / 121

1. Foreign Currency Exchange 兑换外币 / 121

2. Check out 退房 / 124

Unit 4 The Telephone Switchboard 电话总机 / 126

1. Making an IDD Call 国际直拨电话 / 126

2. Making a Person-to-person Call 叫人电话 / 126

3. Making a Collect Call 对方付费电话 / 128

Unit 5 Handling Guests' Complaints 处理投诉 / 129

1. Rude Manner 行为粗鲁 / 129

2. Complaining about Services 服务投诉 / 130

3. Changing Room 换房 / 131

4. At the Lost and Found 失物招领处 / 132

5. The Call Never Got Through 电话打不通 / 134

Situational Sentences 实用情景句型 / 134

附录 / 136

世界著名酒店 LOGO / 136



Chapter V At the Restaurant / Bar 在餐厅和酒吧

Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 138

Professional Terms 实用专业词汇 / 138

Unit 1 Getting Seated and Ordering Dishes 就座与点菜 / 144

1. Getting Seated 就座 / 144

2. Ordering Dishes 点菜 / 146

3. Having Group Meal 团队餐 / 151

Unit 2 Serving Dishes 上菜 / 152

1. Serving Dishes 上菜 / 152

2. Serving the Wrong Dish 上错菜 / 153

Unit 3 Ways of Payment 付款方式 / 154

1. Paying in Cash 现金结账 / 154

2. Paying by Credit Card 信用卡结账 / 156

Unit 4 At the Bar 在酒吧 / 157

1. Looking for the Bar 找酒吧 / 157

2. Ordering Drinks 点饮料 / 158

Situational Sentences 实用情景句型 / 160

附录 / 161

1. Sundae / 161

2. Cocktail / 161

3. Beer / 162

Chapter VI During Sightseeing 旅游观光中

Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责 / 164

Professional Terms 实用专业词汇 / 164

Unit 1 Shopping 购物 / 171

1. At the Duty Free Shop 在免税店 / 171
2. Tax Refund 退税 / 174

Unit 2 Traffic 交通 / 175

1. Taxi 出租车 / 175
2. Bus 公共汽车 / 178
3. Subway 地铁 / 179

Unit 3 Sightseeing 观光旅游 / 182

1. City Tour 市内观光 / 182
2. Buying Group Tickets 购买团体票 / 183
3. Sightseeing 观光 / 183
4. Shows 看表演 / 187

Unit 4 Handling Emergencies 处理突发事件 / 189

1. Articles Getting Lost 物品丢失 / 189
2. Asking the Way 迷路问路 / 190
3. Tourists Illegally Overstay 游客非法滞留 / 190
4. A Sudden Headache 突然头痛 / 191
5. Seeing the Doctor 看医生 / 192
6. Accidents 意外事故 / 193

Situational Sentences 实用情景句型 / 195

附录 / 197

世界主要国家及主要城市应急电话号码指南 / 197

Chapter I Preparation:

Before Departure

出发前的准备



Tour Leader's Spectrum of Duty 出境领队职责

- ✧ Telling the group members to be prepared
- ✧ Helping the group members to apply for passports and visas
- ✧ Collecting all the documents needed
- ✧ Applying visa for the group

Professional Terms 实用专业词汇

passport	护照
diplomatic passport	外交护照
service passport	公务护照
passport number (No.)	护照号
visa	签证
date issued	签发日期
place of issue	签发地
period of validity	有效期
date of expiry	有效期
Public Security Bureau (PSB)	公安局
American Embassy	美国大使馆
ID Card	身份证

Situational Conversation 实用情景会话

1. Passport application 办理护照

Two friends are talking about passport application.

Aaron: Hi, Queenie, I'll have my annual leave next month and I'm eager to have a glimpse of abroad view. How can I apply for a passport?



Queenie: Oh, have a nice trip! First you should fill in the passport application form, then submit all documents needed to the Exit-Entry Administration of Hangzhou Municipal Public Security Bureau.

Aaron: Anything else?

Queenie: You should pay 200 *yuan* for the handling. The rest you have to do is just waiting.

Aaron: How soon can I get my passport?

Queenie: In 15 working days.

Aaron: Does a passport have period of validity?

Queenie: Yes. Ten years.

Aaron: Great! It deserves.

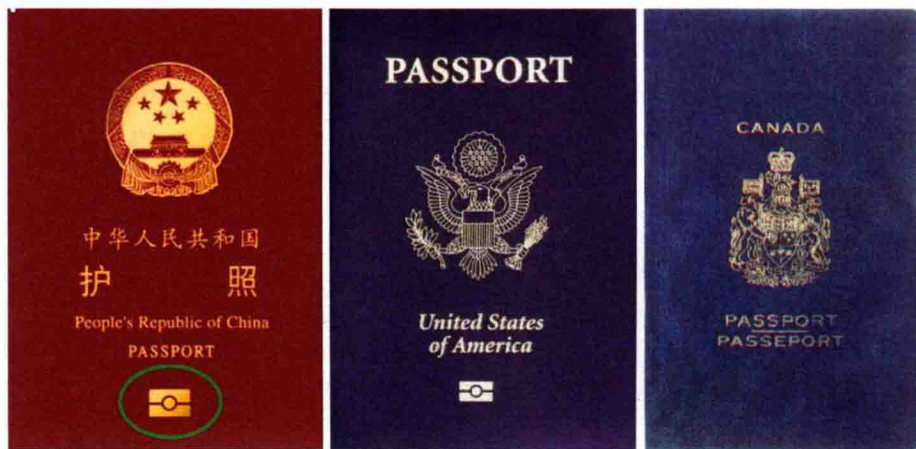


图 I-1 Passports

2. Applying for a Visa 办理签证

Two friends are talking about how to apply for a visa.

Aaron: Excuse me, can you tell me how to apply for a visa to America?

Queenie: Log on to the website of American Embassy in Beijing and fill in the application forms.

Aaron: Do you know what I need to prepare for the application?

Queenie: Mainly US Visa Application Form, copy of your ID card, valid original passport and the bareheaded color photo taken in the last 6 months.

Aaron: And what should I do next?

Queenie: Then make an appointment by telephone and wait for the interview.

Aaron: How long will I wait for?

Queenie: It all depends.

Aaron: What shall I do when I have the visa interview at the American Embassy?

Queenie: The consular officer will just ask you a couple of questions and check the documents that show you are qualified for the visa.

Aaron: What's the fee for application?

Queenie: About 800 *yuan*.

Aaron: Thank you very much.

Queenie: You are welcome.



图 I-2 Visa of Vietnam



图 I-3 Visa of Malaysia



图 I-4 Embassy of the United States



Please Indicate Type of Visa Requested

签证种类

- ☐ Diplomatic Visa 外交签证
☐ Official Visa 公务签证
☐ Courtesy Visa 礼遇签证
☐ Non-Immigrant Visa 非移民签证
☐ Tourist Visa 旅游签证
☐ Transit Visa 过境签证



Consular Section

ROYAL THAI EMBASSY, BEIJING

1501B and 1502, 15th Floor, West Building

LG Twin Towers, Jianguomenwai Road, Chaoyang District

Tel. 65661149, 65662564, 65664299 Fax. 65664469

APPLICATION FOR VISA

以英文填写

Please attach
photograph
(taken within
the last 6 months)

(3.5 x 4.5 cm)

Number of Entries requested

申请入境次数

☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Miss

先生 女士 小姐

First Name (名)

Middle Name

Family Name (姓) (in BLOCK letters) (大写字母)

Former Name (if any)

曾用名 (如有)

Nationality 国籍

☐ Chinese 中国人☐ Other ()

Please specify

Nationality at Birth

出生地所在国

Birth Place

出生地

Marital Status

☐ Single☐ Married☐ Divorced☐ Separated

未婚 已婚 离异 分居

Date of Birth (DD-MM-YYYY)

生日

Type of Travel Document 证件类型

No.

号码

Issued at

签发地

Date of Issue (DD-MM-YYYY) Expiry Date (DD-MM-YYYY)

签发日期

有效日期至

Occupation

(please also specify present position and name of employer)

职业 (请列出目前职位和雇主姓名)

Current Address

现地址

Tel.

电话

E-mail

邮箱地址

Permanent Address

(if different from above)

永久地址 (如与现地址不同, 请注明)

Tel. 电话

Name(s) and date(s) and place(s) of birth of minor children accompanying

如有用同本护照的随行儿童, 请填写姓名、出生日期及出生地

Date of Arrival in Thailand

抵达泰国日期

Traveling by 交通工具

Flight No. or Vessel's name 航班号/船次

Duration of Proposed Stay 停留时间

Date of Previous Visit to Thailand

上次赴泰日期

Purpose of Visit:

☐ Tourism 旅游☐ Transit 赴泰目的☐ Business 商务☐ Diplomatic/Official 外交/公务☐ Other (please specify) 其他 (请注明)

Attention for Tourist and Transit Visas Applicants

I hereby declare that the purpose of my visit to Thailand is for pleasure or transit only and that in no case shall I engage myself in any profession or occupation while in the country.

旅游及过境签证申请者请注意:

本人声明此行目的仅为旅游或过境, 并保证决不在泰国就业或从事商业活动。

Signature

Date

FOR OFFICIAL USE

以下由领事馆填写

Application/Reference No.

Visa No.

Type of Visa:

☐ Diplomatic Visa☐ Official Visa☐ Courtesy Visa☐ Non-Immigrant Visa☐ Tourist Visa☐ Transit Visa

Category of Visa:

Number of Entries:

☐ Single☐ Double☐ Multiple☐ Entries

Date of Issue

Expiry Date

Fee

Documents Submitted

Authorized Signature and Seal

图 I-5 Visa Application Form of Thailand