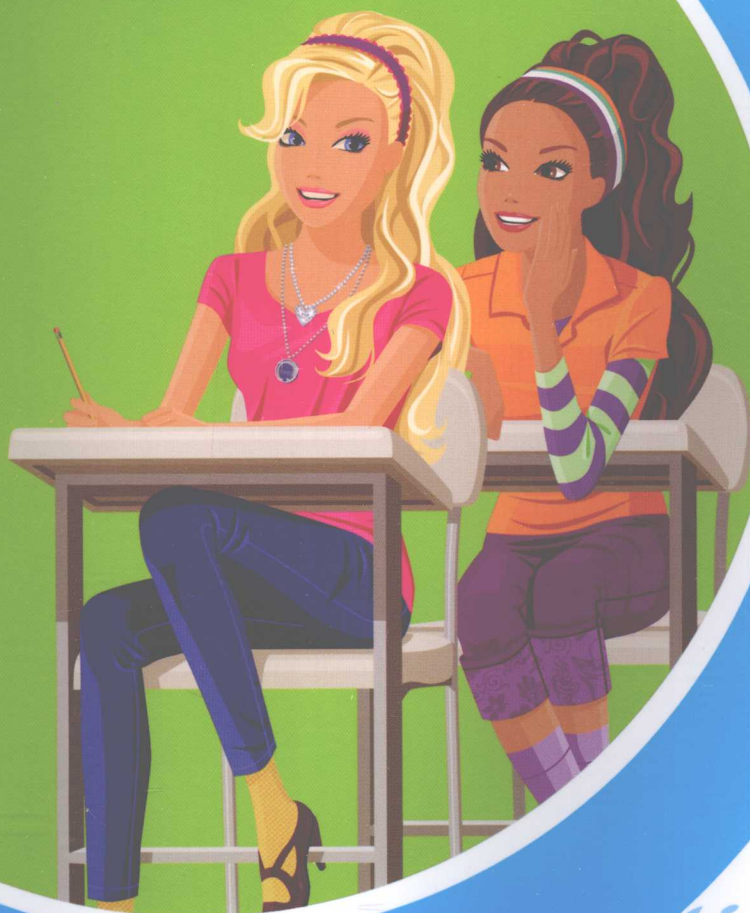


ENGLISH
LANGUAGE
SITUATED
TRAINING HANDBOOKS

主编 江 峰 唐于红 袁军英



English



英语语言情境 实训手册

江西高校出版社

English Language Situated
Training Handbooks

英语语言情境 实训手册

主编 江 峰 唐于红 袁军英



江苏工业学院图书馆
藏书章

English

江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

英语语言情境实训手册/江峰,唐于红,袁军英主编.
—南昌:江西高校出版社,2009.10

ISBN 978-7-81132-777-9

I. 英... II. ①江... ②唐... ③袁... III. 英语
—手册 IV. H31-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 182827 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791)8504319
销 售 电 话	(0791)8511423
网 址	www.juacp.com
印 刷	江西教育印务实业有限公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店.
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	19
字 数	350 千字
版 次	2009 年 10 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 3000 册
书 号	ISBN 978-7-81132-777-9
定 价	31.80 元

版权所有 侵权必究

编者名单

主 编：江 峰 唐于红 袁军英

副主编：徐娉娉 宋 佩 曹 敏

编 者：(按姓氏笔画排名)

王亲英 乐斯斯 江 峰

朱杨庆 朱秋荻 李步真

宋 佩 杨 琴 汪巧玲

唐于红 徐娉娉 徐 佳

徐 婧 袁军英 曹 敏

编者的话

随着我国经济的高速发展及对外经贸的快速增长,国内各行各业对人才的英语素质和英语水平的要求都达到了一定的高度。为了使高职高专院校培养的学生能把自己所学到的专业知识和基本技能,结合一定的英语实际运用能力,全面地展示给用人单位,做到人尽其才,我们编写了《英语语言情景实训手册》一书。

本书突出了高职教育重在实训教学的目的,贴近实际工作与生活,旨在让学生在跨出校门之前对出国进行商务旅行等相关公干事宜的活动程序有一定的感性认识。本书共分七个场景(model)——出境、在飞行中、入境、入住、用餐、境外购物、境外保险。每个场景中各有四个任务(task),每个任务中各有三个本场景中经常发生的较典型的实例为背景而编写的对话,在教师的指导下供学生操练,以提高他们的语言实际运用能力。

本书重点培养学生的英语语言综合运用能力,实用性强且易模仿,适合高等学校各专业学生使用,还可作为社会各行各业的从业人员首次出国前的自学用书。为了便于教学和自学,各章均附有练习、样例或样句、中文翻译及部分练习答案供学习者参考。

本书的组织、策划和审稿由江峰负责,第一章、第二章由徐娉娉、李步真、朱秋荻、汪巧玲编写、第三章由王亲英编写,第四章由宋佩编写,第五章由曹敏编写、第六章由徐佳、朱杨庆编写,第七章由徐婧编写。唐于红、袁军英、杨琴、乐斯斯负责审稿和校对。

在本教材的编写过程中,得到了省内外同行及外籍教师 Davis 的大力支持,在此一并致谢。

编者

二〇〇九年九月

Contents

Model I. Departures at the Airport /1

- Task 1. Ticket Reservation /1
- Task 2. Check-in at the airport /9
- Task 3. Security Inspection and Customs Clearance /16
- Task 4. Dealing with Special Situations /24

Model II. On the Plane /42

- Task 1. Before taking off /42
- Task 2. During the Flight /49
- Task 3. Just before landing /57
- Task 4. Dealing with Special Situations /64

Model III. Arrival in a Foreign Country /86

- Task 1. Baggage Claim /86
- Task 2. Currency Exchange /93
- Task 3. Transportation Service /100
- Task 4. Dealing with Special Situations /108

Model IV. At the Hotel /131

- Task 1. Front Desk /131
- Task 2. Room Service /138
- Task 3. Entertainment /145
- Task 4. Dealing with Special Situations /152

Model V. In the Restaurant /165

- Task 1. Reservation /165
- Task 2. Chinese Cuisine /173
- Task 3. Western Cuisine /182
- Task 4. Dealing with Special Situations /190

Model VI. Shopping Abroad /206

- Task 1. At the Shopping Mall /206
- Task 2. At the Supermarket /214
- Task 3. At the Flea Market /223
- Task 4. Dealing with Special Situations /232

Model VII. Overseas Insurance /251

- Task 1. Overseas Travel Insurance /251
- Task 2. Overseas Medical Assistance /259
- Task 3. Personal Property Insurance /269
- Task 4. Dealing with Special Situations /278

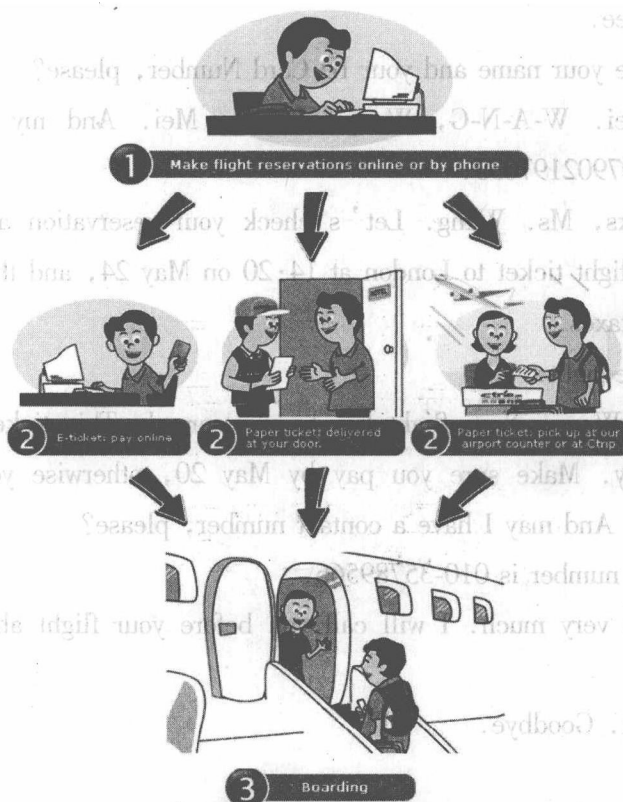
Model I. Departures At The Airport

Task 1. Ticket Reservation

Part 1. Topic Introduction

预订机票是出国旅程的重要一环。目前,国际民航市场竞争激烈,在不同季节、不同航空公司和不同的时间预订机票,都有不同的价格政策。预订的方式也多种多样,可以通过旅行社代订,也可以直接到航空公司的票务处预订,或者电话预订、网上预订。此外,各大航空公司都实行了代码共享(Code-sharing),购买联程电子机票是非常方便的。

Flight Reservations Process:



Part 2. Situational Dialogs

Dialog 1

Wang Mei is calling the Airlines Ticketing Office to reserve the flight ticket.

Airline = A Wang Mei = W

A: Good morning, Air China Airlines Ticketing Office. May I help you?

W: Yes, please. I'd like to reserve an economy ticket to London.

A: Yes, Madam. When do you want to start your journey?

W: May 24.

A: There is a flight at 14:20 that day. One way or round trip?

W: One way please. How much is an economy ticket?

A: ¥ 2000 including taxes.

W: What's the discount?

A: I'm afraid since you are traveling during the high season, there is no discount now.

W: Well, I see.

A: May I have your name and your ID Card Number, please?

W: Wang Mei. W-A-N-G, Wang. M-E-I, Mei. And my ID Card No. is 203458197902197033.

A: Ok, thanks, Ms. Wang. Let's check your reservation again. A one way economy flight ticket to London at 14:20 on May 24, and the price is ¥ 2000 including taxes.

W: Yes, quite right.

A: Ok, Ms. Wang. Your flight has been reserved. This ticket is good for one month only. Make sure you pay by May 20, otherwise your ticket will be cancelled. And may I have a contact number, please?

W: Sure. My number is 010-35789566.

A: Thank you very much. I will call you before your flight about some details. Goodbye.

W: Thank you. Goodbye.

对话 1

王梅正在电话里通过航空公司票务处预订机票。

票务人员:早上好,国航票务处。请问有什么需要?

王 梅:是的,我想预订一张去伦敦的经济舱机票。

票务人员:好的,夫人。您想什么时候启程?

王 梅:5月24日。

票务人员:那天有一个14:20的航班。您要单程还是往返机票?

王 梅:单程的。一张经济舱机票多少钱啊?

票务人员:含机场税人民币2000元整。

王 梅:折扣是多少?

票务人员:很抱歉,因为现在是旅游高峰期,没有折扣。

王 梅:哦,好吧。

票务人员:能告诉我您的名字和身份证号码吗?

王 梅:王梅, W-A-N-G, 王。 M-E-I, 梅。我的身份证号码是
203458197902197033。

票务人员:好的,谢谢。我们再来核对一下您预订的机票:一张5月24日下午14:20去伦敦的经济舱单程机票。票价为人民币2000元,含机场税。

王 梅:对,非常正确。

票务人员:好的,王女士。您的机票已经预订好了。您的预订在一个月有效期内。请您务必于5月20日之前付款,否则您的预订将被取消。那么,您方便给我留个联系电话吗?

王 梅:好的,我的号码是010-35789566。

票务人员:谢谢。我会在您启程前打电话跟您确定具体细节。再见。

王 梅:再见。

Dialog 2

Bill is making a ticket reservation on the travel agency.

Agent = A Bill = B

A: Hello, Sir! May I help you?

B: I'd like to book a flight to Tokyo on the first of October.

A: Just a moment, please. CA happens to get a Boeing 737 on October 1. Is it all right with you?

B: Pretty good.

A: How do you want to fly by economy class or business class?

B: Is there any difference in price?

A: Business class is more expensive, about ¥ 1600 with 20% discount. But the fare of the economy class is just ¥ 1120 with 30% discount.

B: Ok, economy class, one way, please! How much is the fare including the taxes?

A: Total fare should be ¥ 1280, including ¥ 160 taxes.

B: OK. Here you are. By the way, what time does the flight get to Tokyo?

A: It'll leave Beijing at 14:45 p.m. and arrive in Tokyo at 19:15 p.m. Any other questions?

B: When do I have to check in?

A: You have to be there forty-five or an hour before the departure. Your ticket is ready.

B: Do I have to confirm my plane reservation?

A: Sure. Remember the flight number is CA 304 at gate 8.

B: Thank you for your nice service, sir.

A: Thank you for reservation. Hope you have a nice trip.

对话 2

比尔正在旅行社预订国际航班机票。

订票人员:您好,先生。请问有什么需要?

比 尔:我想预订一张 10 月 1 日去东京的机票。

订票人员:请稍等。国航恰好有一班 10 月 1 日的波音 737 客机,可以吗?

比 尔:非常好。

订票人员:请问你要预订什么舱位,经济舱还是商务舱?

比 尔:在价位上有什么区别吗?

订票人员:商务舱会贵点,打八折约人民币 1600 元。但是经济舱的票价为七折人民币 1120 元。

比 尔:哦,那就经济舱吧,单程机票。含税总共是多少钱?

订票人员:总价为人民币 1280 元,里面含 160 元机场税。

比 尔:好的,给你。另外,飞机什么时候起飞?

订票人员:下午 14:45 从北京起飞,19:15 到达东京。还有其他问题吗?

比 尔:我什么时候办理登机手续?

订票人员:您必须要提前 45 分钟至 1 小时到达机场。您的机票已经好了。

比 尔:我还需要再次确认我的预订信息吗?

订票人员:是的,别忘了您的航班号码是 CA 304,8 号登机门。

比 尔:谢谢你的服务。

订票人员:谢谢您的预订。祝您旅途愉快。

Dialog 3

Ms. Lee is calling to the airline service to change her return flight.

(On the phone) Ground Staff = G Ms. Lee = L

G: China Airlines. What can I help you?

L: I would like to change my return flight to Taipei.

G: I see. May I have your name, please?

L: Sure. My family name is Lee. My first name is Vanassa.

G: Thanks, Ms. Lee. What change would you like to make?

L: My reservation is on flight CI 627 to Taipei on January 9th. I want to change it to the 10th. Is that possible?

G: Just let me check your reservation, Ms. Lee. Ok, no, there doesn't seem to be any problem with changing your flight to January 10th. Which flight would you like to take instead?

L: Is there a flight departing in the afternoon?

G: We have 2 available flights leaving in the afternoon. One is at 3 p.m., the other at 5:30 p.m.

L: Do you have any later flights?

G: I am afraid that all our other flights are fully booked.

L: Then I want the flight at 5:30 p.m..

G: OK, Ms. Lee. Your flight has been confirmed. Check-in time is 3:30 p.m..

L: Which terminal are you in?

G: We are in the third terminal. If you have any questions, please contact us at anytime.

L: Thanks a lot.

对话 3

李女士正在打电话更改她的回程航班。

地勤人员:中国国际航空公司。很高兴为您服务。

李 女 士:我想更改飞往台北的回程飞机。

地勤人员:好的。请问您的姓名?

李 女 士:我姓李,名凡妮莎。

地勤人员:李女士,谢谢您。您想怎么更改呢?

李 女 士:我原本预订的是1月9日到台北的CI 627班机,我想改成1月10日的飞机。可以吗?

地勤人员:李女士,我查查您的订位记录。好的,改成1月10日的班机没有问题。请问您想改乘哪个班次呢?

李 女 士:有下午的吗?

地勤人员:我们有两个下午的班次。一个是下午3:00的,另一个是下午5:30的。

李 女 士:有更晚的吗?

地勤人员:很抱歉,其他班次都订满了。

李 女 士:那我乘5:30的。

地勤人员:好的。李女士,您的机位已确认,请于3:30办理登机手续。

李 女 士:你们是在哪栋航站楼?

地勤人员:我们在第三航站楼。如果您遇到任何问题,请随时与我们联系。

李 小 姐:谢谢!

Part 3. Notes

◆ connecting flight:	转接航班、联程航班
◆ direct flight /non-stop flight/straight flight	直达航班
◆ one-way ticket:	单程机票(美国)
◆ round-trip ticket:	往返机票(美国)
◆ single ticket:	单程机票(英国)
◆ return ticket:	往返机票(英国)
◆ terminal:	航站楼

Part 4. Useful Expressions

1. I am not sure about the return date. Is it possible to get an open return ticket?
我不确定什么时候回来。我可以买一张不限时间的回程票吗?
2. Is that a direct flight to Paris?
请问这是直飞巴黎的航班吗?

3. This is not a direct flight. You need to transfer in Hong Kong.
这不是直飞的班机。您需要在香港转机。
4. There are still some seats available. Would you like to book?
现在还有空位,请问您要订吗?
5. You should check in an hour before departure.
您要在班机起飞前一小时来办理登机手续。
6. I'm afraid there are no open seats at the moment.
很抱歉,所有的机位都满了。
7. I want to reconfirm my return flight.
我想确认我的回程班机。
8. I would like to change to the same flight tomorrow.
我想改乘明天同一个班次的飞机。
9. All the flights have been canceled due to the weather conditions.
因为天气关系,全部的班机都已经取消了。
10. How can I get to the second terminal from the first one?
请问怎么从第一航站楼去第二航站楼?

Part 5. Background Information

1. 旅客乘坐国际航班,可根据有关规定向各售票处预订机票。已订妥国际地区航班座位的旅客,应按航空公司的出票时限办理购票手续;如未在购票时限内购票,所订座位即被取消。已订妥国际地区航班座位,包括联程座位的旅客,如所订座位不利用时,应尽早向所订座位的航空公司售票处提出取消座位。
2. 国际机票的价格变动很大,提前预订可以得到各种优惠,同时优惠机票往往都有各种限制。比方说,正价票可以签转和更改,而特价票就不允许签转,有效期比较短。
3. 票价会随着舱位的不同而不同。一般分为商务舱、经济舱两种等级。有的大型客机还有头等舱。头等舱最贵,商务舱居中,经济舱最便宜。每种等级又按照正常票价和多种不同特殊优惠票价划分为不同的舱位代号。如头等舱代码一般为 F、A;商务舱为 C、D;经济舱可能划分为 Y、M、L、K、T 五种。每种代号代表不同的票价,分别拥有不同的座位数量,只要预订上了规定的舱位就使用规定的价格。所以,实际上,同等舱位的座位价格也可能不同。
4. OPEN 票是指往返票中的回程日期不事先确定的机票,机票上面标记为

OPEN 字样。购买机票时,如果没有确定回程日期,就可以预订这样的机票,用起来比较灵活,但一定要问清楚是否免费改期。在美国,确定回程日期的方法通常是给航空公司打电话订一个座位。有时候座位比较紧张,最好提前确定下来。

5. 特惠机票的“三不”是指“不可签转、不可改期、不可退票”。“不可签转”指的是不准更改航空公司;“不可改期”是指不能更改出发或回程日期;“不可退票”是指不能退回程票或全程票。
6. 出国旅行还要注意机票的再确认问题。就是在某地逗留超过 72 小时的情况下,要向航空公司确认后续航班的座位,否则座位有可能被取消。
7. 乘坐国内航班往往要缴付机场建设费,国际航班则没有这一项。但购票时则要交纳机场税,税种和数额打印在机票上。
8. 国际机票分为三个年龄层次:0~2 岁的孩子要购买婴儿票;2~12 岁的孩子要购买儿童票;12 周岁以上者要购买全价票。航空公司不同,航线不同,票价的折扣也不同。
9. 机票遗失的解决办法各个航空公司不同。有的航空公司会收取少量手续费后补一张票;有的要求客人重新买票,以后确认未被盗用后再退钱。
10. 国际机票网上在线预订步骤:
 - 1) 填写航班及查询信息;
 - 2) 选择航班;
 - 3) 填写机票预订单;
 - 4) 填写联系信息;
 - 5) 信息核对;
 - 6) 后续配送、支付及退改签。

Part 6. Reading Material

Book Flights on Line

Booking flights online has made flight booking quite easy nowadays. Flight ticket refers to a passenger paper ticket, e-ticket, or baggage check ticket.

Firstly, you have to search the flight number and relative information on line. Then, choose your flight and fill in the reservation forms according to the direction. Finally, check all the flight information and choose the payment method. You may prepay by credit card using the online system, or pay after you get your ticket using cash or by a credit card. You can select which payment method you want to use during booking.

Tickets will be delivered to you based upon your own request. For example, you can pick up the paper ticket at the airport counter or at our company. Travelers booking e-tickets can check in at the airport counter by showing valid identification or passport. If you want to change your reservation, click the “Modify” button on your booking page and follow the directions to select and reserve a new flight. But for tickets that have already been issued, orders usually cannot be cancelled online or by phone.

The validity period of a normal fare ticket is one year from the date of commencement of travel. If the entire ticket is unused, then it is valid for one year from the date of issuance. The validity period of special fare tickets is in accordance with our regulations governing such tickets.

Task 2. Check-in at the airport

Part 1. Topic Introduction

预订好机票后,乘客必须提前至少1个小时到达机场办理登机手续(即换登机牌)。看看你的航班在哪个柜台办理,机场都有显示屏告诉你哪个航班在哪个柜台,找到相应柜台,将机票、身份证交给机场值机人员。如果你有大件行李,就在这里托运,经济舱20公斤以内的行李是免费的。要注意托运的行李不要夹带违禁物品。办完登机手续,值机人员会将机票的旅客联、登机牌、行李票,身份证退回给你。



Part 2. Situational Dialogs

Dialog 1

Wang Mei gets to the airport about 2 hours before the boarding time. She is asking the Clerk about the check-in information.

Wang Mei = W Clerk of the Airline = C

C: Good morning, madam. May I help you?

W: Could you please tell me where I check in for the Flight CA 204 to New York?

C: Down to the far end of the lounge and you'll find the counter for flights to New York.

W: Do you know when they begin to check in?

C: What is the departure time of your flight?

W: 1:30 p.m..

C: Let me see. It's 11:20 a.m. now. So they will start soon.

W: Thank you very much. By the way, where can I make a phone call?

C: You'll find phone booths upstairs, madam.

W: Thanks a lot.

C: It's my pleasure.

对话 1

王梅女士比登机时间提前了2个小时到达机场。她正在问询台咨询如何办理登机手续。

工作人员:早上好,女士。有什么需要帮忙的吗?

王 梅:请问你能告诉我飞往纽约的 CA204 次航班在哪里办理登机手续吗?

工作人员:一直走到大厅的尽头,你会看到办理去纽约的航班的柜台。

王 梅:你知道他们什么时候开始办理手续吗?

工作人员:你的离港时间是什么时候?

王 梅:下午 1:30.

工作人员:我看看。现在是 11:20.他们马上就开始受理了。

王 梅:谢谢。另外,请问哪里可以打电话?

工作人员:楼上有电话亭,女士。