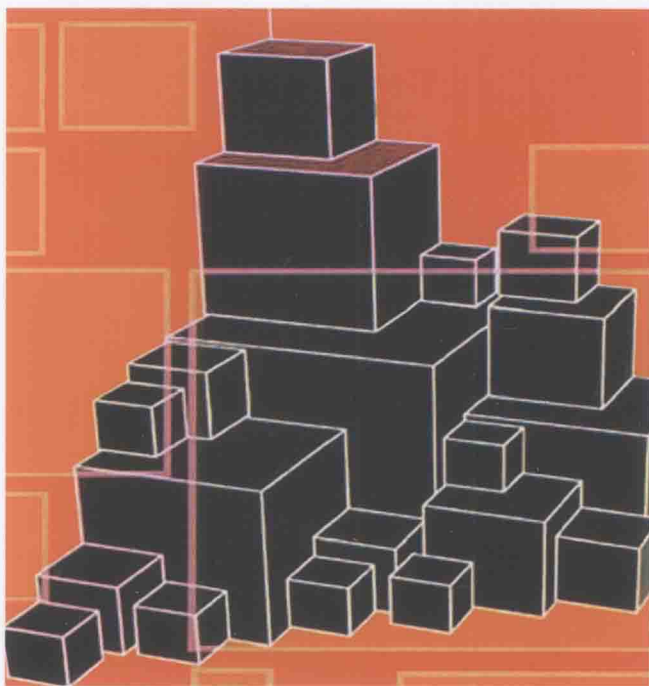




全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材



English for Tourism Reference Book

旅游实务英语 辅导用书

主 编 向 晓
企业顾问 陈 娟



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

旅游实务英语辅导用书

English for Tourism

Reference Book

主 编 向 晓

编 者 向 晓 李 畅

企业顾问 陈 娟



对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游实务英语辅导用书 / 向晓主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012

全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

ISBN 978-7-5663-0537-4

I. ①旅… II. ①向… III. ①旅游 - 英语 - 高等学校 - 教学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 257936 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

旅游实务英语辅导用书
English for Tourism
Reference Book

向 晓 主编

责任编辑: 胡小平 红 梅

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010 - 64492338 发行部电话: 010 - 64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 13.75 印张 318 千字

2012 年 10 月北京第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0537-4

印数: 0 001 - 1 500 册 定价: 29.00 元

出版说明

教育部[2006]16号文中提出：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂”。“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生；同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理等商科专业的学生。

本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现“基于工作过程”

在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指“为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”建立起来的课程体系。

2. 突出“校企合作”

课程体系的“校企合作”以教师和企业人员参与为主体，是“校企合作，工学结合”的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”的课程方案与传统的课程方案相比，它打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

本套教材包括《致用商务英语阅读（上册）》、《致用商务英语阅读（下册）》、《外贸函电与单证实训教程》、《商务翻译实务》、《国际市场营销实务》、《商务英语函电》、《国际贸易实务（英）》、《商务谈判实务（英）》、《酒店实务英语》、《旅游实务英语》、《会展实务英语》、《商务英语口译》、《外事接待实务英语》、《商务礼仪实务英语》、《涉外企业管理实务》、《旅游英语口语》、《进出口报关实务》、《外贸跟单实务》、《国际商务单证实务》、《国际货运代理实务》、《报检实务》、《生产物流运作实务》、《实用商务英语口语教

程》、《国际商务英语口语实训》、《中英文导游实训教程》、《中英文酒店服务实训教程》、《集装箱运输实务》、《跨文化交际技巧——如何与西方人交往》和《商务英语听说》等教材。作者都是本专业的“双师型”教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它随着教学模式和课程设置的变化，将不断推出新的内容，以丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书和 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：<http://www.uibep.com>）。

对外经济贸易大学出版社

2012 年 8 月

前言

《旅游实务英语》是“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”之一。本教材彻底解构了学科型知识组织模式，使教材的内容从单一的英语知识传授，改造为融旅游业专业知识、专业技能、语言知识、文化知识、社交礼仪和旅游语境相互融合的工作岗位知识体系，其中语言语料从旅游一线进行收集、精选和加工；结合工作过程对知识的整合从宏观深入到微观，从表面深入到本质。首先，针对导游实际需要對教学内容进行精选，取材主要针对全国各地世界遗产包括文化遗产、自然遗产和自然与文化遗产，也涉及国外风景名胜，此外，导游过程中的各个环节所涉及的知识尽量融入教材，其中社会知识和旅游文化知识以及工作技能也融入教学内容中；参观游览部分为本书重点，强调旅游文化知识导入；其它部分强调社会知识和工作技能的导入。

教材从宏观的角度分成四大模块：迎客服务→观光服务∪生活服务→送客服务，教材结构就是按照这个过程来组织的，此外，各个部分中的核心内容情景会话和导游词的组织也是结合工作过程、工作任务和旅游环境进行了精选、组织和重构。下面为课时分配计划表：

表一

课时分配计划

教材模块	课时分配
迎客服务	$4 \times 2 = 8$ 课时
观光服务	$14 \times 3 = 42$ 课时
生活服务	$6 \times 2 = 12$ 课时
送客服务	$2 \times 2 = 4$ 课时
总计	66 课时

教材也遵循传统单元学习优势。每个小单元分为六个小部分，小部分与单元主题尽量衔接和对应，包括导入、情景对话、导游词、补充阅读、知识技能的巩固与训练等六个部分。内容如下：

1. **Introduction:** 建议采取课堂问题讨论的形式进入学习主题，在学生质疑过程中，不断扩大讨论范围和渲染课堂气氛。
2. **Situational Dialogue:** 强调学生面对面交流能力的培养，建议对学生进行结伴训练和角色扮演。
3. **Guide Speech:** 按照工作过程程序，针对旅游景点进行陈述并对游客动态趋势进行预测性模拟陈述和回应。

4. **Supplementary Reading:** 内容主要从宏观或微观的角度对单元主题涉及的内容进行补充和扩展。

5. **Abilities and Quality:** 强调现场经验、工作方法、操作技能和技巧的介绍; **Culture:** 介绍当地的民俗风情、生活习惯, 为现场工作能力的提高积蓄力量, 培养潜力; 强调职业能力的深层拓展。

6. **Consolidation:** 针对知识要点进行集成化训练, 包括质疑解惑、难点突破、重点巩固、对话创新以及文本表达形式的转化等。

《旅游实务英语》由湖南生物机电职业技术学院教师编写; 向晓老师主编教材和统稿, 编写了景点导游、生活服务共二十个单元。教材迎客服务、送客服务共六个单元由李畅老师编写。全书由唐年青老师主审。编写前, 编者在湖南韶山旅行社和华雅国际大酒店等企业进行了调研, 收集了许多宝贵意见。湖南财信环球国际旅行社陈娟女士为本教材企业顾问。

本书在编著过程中会有不当和疏漏之处, 欢迎广大同行和使用者批评指正。

编者

2012年8月

Contents

Module One Meeting Service

Unit One	Greeting the Guests.....	3
Unit Two	On the Way	11
Unit Three	Hotel Accommodation	21
Unit Four	Tour Arrangement	31

Module Two Sightseeing Service

Unit One	Palaces	41
Unit Two	Altars and Temples	49
Unit Three	Religious Buildings in China	57
Unit Four	Mausoleums	63
Unit Five	Military Defenses	69
Unit Six	Classical Gardens	75
Unit Seven	Ancient Cities	83
Unit Eight	Waterscape	91
Unit Nine	Mountain Range	99
Unit Ten	Mountains and Water	105
Unit Eleven	Forest Parks in China	113
Unit Twelve	Special Administrative Region in China	119
Unit Thirteen	Travel Abroad I	127
Unit Fourteen	Travel Abroad II	137

Module Three Life Service

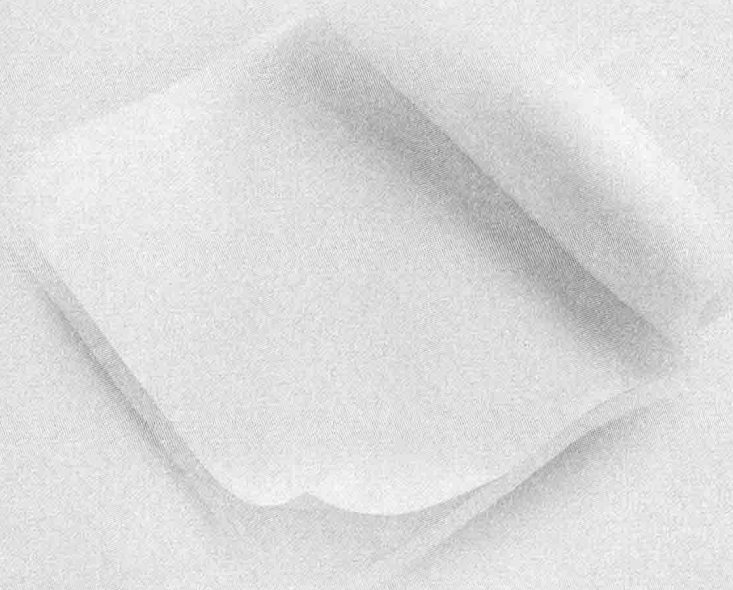
Unit One	Dating Affairs	149
Unit Two	Handling Emergency	155
Unit Three	Eating Out	163
Unit Four	Shopping	171
Unit Five	Amusement	177
Unit Six	Apologies	183

Module Four Parting Service

Unit One	Checking Out	193
Unit Two	Seeing off the Tourists	201
参考文献		208

Module One

Meeting Service
模块一 迎客服务



Unit One

Greeting the Guests 第一单元 迎接贵宾

俗 语

有缘千里来相会，无缘对面不相逢。

Introduction

在外国旅游团抵达前，导游熟悉该团行程并落实具体安排，如为客人预定房间，安排接、送的交通工具（飞机、火车、轮船等），了解游客抵达、离开的具体时间及地址（哪个港口、哪个火车站、哪个机场等）。当外宾到达时，导游应至少提前半小时亲自去机场或火车站或码头接他们。游客抵达后，领队应清点人数、帮游客提取行李及带他们过海关。出了海关后，领队应帮助全陪或地陪把行李放上车。外宾通常喜欢立即回宾馆，因此可以直接送他们去宾馆。

Discussion

1. What should a tour guide do before the guests arrive?

A tour guide should familiarize with the itinerary and implement the detailed arrangements for the guests, such as making room reservations, arranging for the arrival and departure means of transportation, know about scheduled arrival and departure time and place.

2. What's the tour leader's task when getting to the destination?

Upon arrival, the tour leader should check the number of the group members, help the members pick up luggage and pass the Customs. Out of the Customs, he should assist the local guide to hand over luggage and get on the coach.



Part One Situational Dialogues

海 关 接 机

(G=地陪, L=领队, T=游客)

在机场, 地陪(Jenny)正在接来自澳大利亚的旅游团。领队(Mr. White)走了过来。

地陪: 请问, 您是来自澳大利亚的怀特先生吗?

领队: 是的。您来自中国国际旅行社是吗?

地陪: 没错, 我是您们的地陪张琳。很高兴见到您。

领队: 我也很高兴见到您。谢谢您来接我们。

地陪: 别客气。怀特先生, 旅途还愉快吗?

领队: 还可以。可是您知道, 14 小时的飞行时间可真够长的。我们只在新加坡停留了一会。

地陪: 如此长时间飞行后一定很累, 所以我们必须尽快把你们送到宾馆休息。

领队: 非常感谢。

地陪: 怀特先生, 旅游团的成员都到了吗?

领队: 都到了, 我们总共 18 人。

地陪: 您们总共多少件行李呢?

领队: 总共 18 件。

地陪: 我知道了。现在我们去清点行李, 然后让大家上车, 好吗?

领队: 行。(对游客们说)现在我来向你们介绍我们的导游。这是来自中国国际旅行社的张琳小姐。

游客: 张小姐, 您好。

地陪: 嗨, 大家好! 欢迎你们来中国。我是你们在中国旅游期间的地陪。我随时为你们效劳。

游客: 谢谢。

地陪: 不用谢。你们现在感觉如何?

游客: 有点累。飞行了这么长时间后我们想好好休息一下。

地陪: 我明白。现在请大家去拿推车, 把行李放在推车上。我发现有些行李挺重的。

游客: 好的。

地陪: (大家都准备好后)那么现在我们将马上送你们去宾馆。希望大家好好休息后都精神焕发充满活力。

游客: 谢谢, 张小姐。

地陪: 大家请注意, 现在请跟着我去乘车, 车子正在外面等着我们。



Part Two A Guide Speech

欢 迎 词

女士们、先生们，上午好！欢迎你们来到中国！欢迎你们来到北京！请允许我自我介绍。我是来自中国国际旅行社的张琳，你们的地陪。我很高兴大家来到中国。在随后的 15 天里，我一直会陪着大家。现在请允许我介绍我们的司机王师傅，请大家放心他经验非常丰富。我们很高兴为大家服务，并希望大家在一起度过愉快的时光。这些是我们旅行社的徽章，请大家把它别在衣服上以方便识别。

我想，对大多数人而言这是你们的第一次中国之行，但大家可能不会有时差反应。尽管中国疆土广袤，共跨五个时区，但我们整个国家都使用北京标准时间。我们比澳洲东部会早两小时，和澳洲西部时间相同。请大家重新设置手表时间，现在是北京时间上午 10 点。

好啦，现在我花几分钟交代一些重要事情。首先，为了安全起见，由我来保管你们的护照，因此请把护照交给我。第二，如果你们想把美元兑换成人民币，请去银行或货币兑换处兑换。我们入住的宾馆附近就有一家银行，因此不用担心。我不建议大家在宾馆兑换，因为那儿的兑换率会使你们吃亏。有些饭店接受美元，但你们最好换一些人民币并用人民币支付。或者，如果你们愿意的话，就使用信用卡。第三，我希望你们能熟悉当地的交通规则。在中国，车靠右、人靠左，这与澳洲相反。而且酒后驾车是违法的，因此，大家好好玩，但千万别酒后驾车。

在中国期间，我们将尽可能地使你们旅游顺利愉快。如果有问题或要求，请及时告诉我。请大家记住，我的手机号是 13907498585，我们的车号是 N25678。谢谢！



Part Three Supplementary Reading

Passport and Visa

Exercises: Answer the following questions:

1. What is a passport used for?

A passport is a document used to certify, for the purpose of international travel, the identity and nationality of its holder.

2. What right does a passport give its holder?

A passport entitles its holder to return to the country that issued the passport.

3. What type of passport should you have if you want to travel abroad?

A regular passport.

4. Is a visa a separate document to show that the passport is valid?

No, it's an endorsement that government officials place on a passport to show that the

passport is valid.

5. Can you describe the functions of a visa briefly?

A visa is an endorsement that government officials place on a passport to show that the passport is valid. With it, you can enter the country that grants the visa.

护照与签证

护照

护照是由国家政府签署，为证明该公民国籍和身份的合法证件。可以用来证明护照持有人的身份、国籍以及国际旅游目的。身份证明部分包括姓名、出生日期、性别及出生地。通常国籍和公民身份是一致的。护照本身并没有赋予其持有人进入他国的权利，也无法使持有人在外国期间获得领事保护或任何其他特权。然而正常情况下它赋予持有人回到护照签署国的权利。获得领事保护的权力取决于国际协议，回国的权利取决于护照签署国的法律。

有时在获准进入其他国家之前，护照还必须签证（官方签署的证明）。一般来说，政府签署三种护照：（1）外交护照，签发给出国执行政府公务者；（2）因公护照，签发给其他政府官员；（3）因私护照，签发给私人出国旅行者。

许多国家不要求某些其他国家的公民进入该国时持有护照。例如，美国公民在进入百慕大、加拿大、墨西哥及大部分西印度群岛时就不需持有护照。

签证

在进入其他国家前，游客通常必须拥有签证。签证是政府官员在护照上签署的证明，以表明该护照有效。旅游者想进入的那个国家的官员为旅行者进行签证，签证证明旅游者的护照已经被检验并得到批准。之后，移民局官员允许持有人进入它们的国家。如官方不许某人进入该国，则可拒绝给此人签证。

全世界有许多不同种类的签证。人们获得的签证种类以其目的地和旅行的目的为依据。人们应提前为旅行做准备，因为旅行要求因国而异。美国主要有两种：非移民护照和移民护照。非移民护照是为临时来美国旅行的人签发的；移民护照是签给那些来美国长期定居的人。



Part Four Abilities and Quality

Tourism

Exercises: Answer the following questions

1. What were the earliest travel motivation?

Food, water, safety or acquisition of resources.

2. What has helped individuals' opportunities to travel?

The improvement in technology increased individuals' opportunities to travel.

3. What is the official definition of tourism?



Tourism comprises the activities of persons traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes.

4. How many tourists traveled abroad in 2010?

940 million.

5. How much is the annual gaining of tourism now according to the passage?

Over \$3 trillion dollars.

旅 游

自人类开始出门远游，食物、水和获取其他资源就成为早期出游的动机。但很快就出现了以快乐或探险为目的的旅行想法。旅游一直依赖科技的发展来提供旅游方式或模式。最早的旅行者靠步行或骑驯化的动物出游。车子和航船的发明为交通提供了新模式。每次科学技术的改进都为人们提供了出游的机会。随着道路交通的改善以及政府的稳定，人们为了教育、观光或宗教信誉而旅行的兴趣不断增加。

旅游由使人们获得旅行经验的活动、服务和行业组成：交通、住宿、餐饮企业、商店、娱乐、活动设施及其他为离开家出游的个体和团体提供接待服务的企业。它涵盖了所有为游客服务的供应商和与游客相关的服务。

世界旅游组织给旅游给出的概念超出了“度假”这固有的形象。被接受的正式定义是：“旅游包括通常为了休闲、商务和其他目的而外出旅游，并在他们的原有环境以外的地方连续住上不超过一年的人所进行的各种活动。原有环境这个词不包括在常住地区进行的旅行，也不包括以日常形象频繁往返于住所和工作地点或社区的出行。旅游已经成为普及全球的休闲活动。2010年，全球出国旅游的人次有9亿4千万，比2009年增长了6.6%。2010年，出国旅游的收入增长到9190亿美元（6930亿欧元），实质增长4.7%。

旅游业对许多国家都很重要，例如法国、埃及、希腊、黎巴嫩、以色列、美国、西班牙、意大利、泰国及许多岛国，例如巴哈马、斐济、马尔代夫、菲律宾和赛瑟尔，因为这些国家很大一部分收入来自与旅游相关的商品、服务以及因为旅游相关的服务行业提供的就业机会。这些服务企业包括交通服务，如航空公司、游轮公司、及出租车业；接待服务，如食宿，包括宾馆、度假胜地；娱乐场所，如游乐园、赌场、购物中心、音乐会场及剧院。世界旅游组织声明旅游业是目前世界上最大的行业，年收入超过了3万亿美元。



Part Five Consolidation

I. Oral Exercises

A: Answer the following questions according to learned guide speech.

1. How long will the tour last?

Fifteen days.

2. What should the tourists wear so as to be recognized easily?

Badges.

3. Do the tourists from Australia have a lot jet lag? Why or why not?

No, they don't. Because Beijing time is the same as that of the western part of Australia and only two hours ahead of the eastern part of Australia.

4. Where had the tourists better exchange their money into RMB? Banks.

5. What should a tourist do if he or she wants to have a walk near the hotel? He or she should have a hotel card with him or her.

B: Ask students to turn the Guide Speech into a dialogue including the related contents.

Greeting Guests at Airport

(G: Tour Guide; L: Tour Leader)

G: Excuse me! Are you Mr. Hart from New York?

L: Yes, I'm James Hart.

G: Nice to meet you, Mr. Hart. I'm Maggie Zhang, your local guide, from the Kanghui International Travel Service. Just call me Maggie.

L: Nice to meet you too.

G: (Maggie Zhang shakes hands with the tour leader.) Welcome to China!

L: Thank you for coming all the way to meet us at the airport.

G: With pleasure. Did you have a pleasant trip, Mr. Hart?

L: Yeah, a good trip, but we feel a little tired after such a long flight.

G: Well, you all need a good rest first. We must get you to the hotel as soon as possible.

L: Thank you. I'm sure we will be refreshed and revitalized tomorrow morning.

G: I hope so. Is everybody in your group here?

L: Yes, a party of 18. There are ten men and eight ladies.

G: Ok. Can we go now?

L: Of course, we can.

G: Need I help you with your luggage?

L: No, thank you. I can manage.

G: Please follow me, ladies and gentlemen. Our coach is just waiting in the parking lot.

L: That's fine. Hurry up, everybody.

G: This way, please.

机 场 接 机

(G=导游; L=领队)

导游: 请问, 您是来自纽约的哈特先生吗?

领队: 是的, 我是占姆士·哈特。

导游: 很高兴见到你, 哈特先生。我是康辉国际旅行社的玛姬, 你们的地陪。就叫我玛姬吧。

领队: 也很高兴见到你, 玛姬。