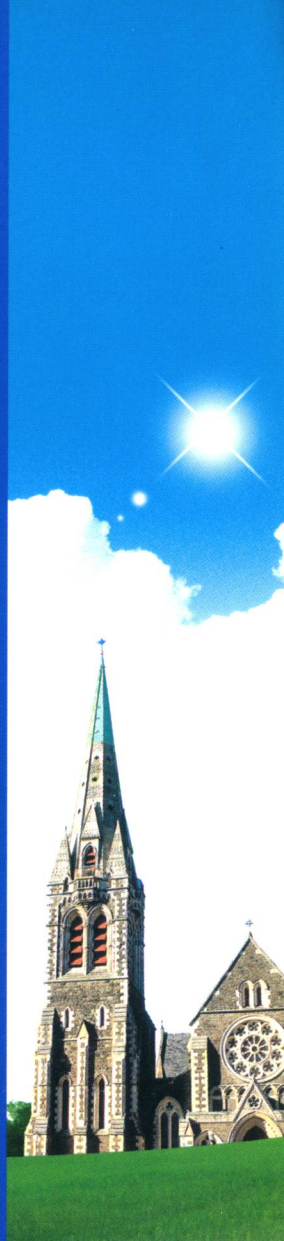


普
华
管
经

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

主 编 ■ 陈 昕
副主编 ■ 李新泉

旅游英语



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游英语

主 编 陈 昕

副主编 李新泉

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游英语 / 陈昕主编. —北京: 人民邮电出版社,
2011. 10

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-115-26439-8

I. ①旅… II. ①陈… III. ①旅游业—英语—高等职
业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 192233 号

229649

内 容 提 要

本教材从导游接待流程出发, 分别讲解了迎接游客、入住酒店、订餐点菜、安排行程、旅游景点观光、导游讲解、陪同游客购物、处理投诉和紧急事务, 以及到机场送行等内容。

本教材采用“工学结合”的模式, 提炼了每个项目的学习目标, 使教学方向更为清晰明确, 重点突出; 导入了教学建议, 方便老师对课程的理解和安排。此外, 文中还穿插了大量的案例及补充阅读资料, 可提高学生的学习兴趣和学习效果。

本教材可作为高职高专旅游专业教材, 也可作为旅游行业相关人员的培训用书。

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游英语

◆ 主 编 陈 昕

副 主 编 李新泉

责任编辑 李宝琳

执行编辑 代新梅

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 16

2011 年 10 月第 1 版

字数: 150 千字

2011 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26439-8

定 价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

编辑委员会

主 任：胡德华

委 员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 刘秀峰 邱云美

李志强 苏北春 沈 杨 陈丽荣

陈 昕 沈忠红 程旭东 蔡敏华

潘 燕 魏洁文

第二版总序

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。其中，《旅游英语》是在本套教材第二版中新增加的一本教材，以弥补第一版中旅游英语教育方面的欠缺，更好地适应旅游业的国际化发展。在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1. 以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地开展学习。

2. 以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。通过对学习任务的分析 and 整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3. 以同步案例为引导,融入丰富的教学资源。在大部分学习任务之前设置“想一想,做一做”栏目,以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4. 提供同步实战演练,激发学生学习兴趣。在技能要求的知识点中,设置相应的同步实战演练,要求学生及时进行实务分析与操作,达到理论与实践的统一,并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

5. 进行综合实训操作,强化学生专业技能。同步演练与综合实训操作既是对任务知识的运用,也是对业务技能的训练,能有效强化学生的操作技能。

6. 搭建校企合作平台,强调教、学、做合一。学习任务来源于企业的实际工作要求,又回归到企业的实践中去,强调教、学、做合一。

7. 引入科学准确的数据,注重资料的时效性。数据、资料列有出处,并介绍了本学科最新的研究成果和国内外的先进经验,以便能够反映出现代旅游业发展的新要求。

由于我们的经验有限,教材中难免存在不妥和疏漏之处,我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正,以便我们能够紧跟旅游业发展的新形势,及时修订和出版更新、更优秀的旅游系列精品教材。

胡德华

2010年6月

前言

我国不仅是旅游资源大国，同时也是旅游客源大国。当前，作为第三产业的龙头，旅游业正面临着发展的黄金时期，可以说不论是旅游业的产业地位还是发展要求都处在一个前所未有的高度。2009年12月国务院出台了《关于快速发展旅游业的意见》，明确提出了“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”的要求，推进旅游业转型升级，最重要的支撑就是人才。《关于快速发展旅游业的意见》同时指出，加强旅游从业人员素质建设是加快发展我国旅游业的保障措施之一，特别是要整合旅游教育资源、加强学科建设、优化专业设置、深化专业教学改革、大力发展旅游职业教育、提高旅游教育水平。

本教材为了适应旅游业发展新形势对专业人才的需求，立足于高职高专院校人才培养定位、人才培养目标以及人才培养模式，采用“工学结合”的模式进行编排，旨在提高学生的专业英语运用能力，培养学生的职业能力及素养。本教材共分为十个项目，每个项目以完成具体的工作学习任务为核心，突出了教材的应用性、实践性和职业性。本教材具有以下特点。

一、每个项目都明确了知识目标、技能目标、案例目标、实训目标，突出了教学的知识要求和能力要求。

二、每个项目下都包含了具体的工作学习任务，每个工作学习任务附有实战演练、实战要点，使学生能够切实掌握导游工作的程序及内容。

三、每个任务以情景对话为主，精选了各种场合的旅游英语常用语句，突出了学习重点。

四、每个项目后的练习强调了涉外导游服务工作中说、译的重要性，精选的中外名胜补充阅读资料可以丰富学生的旅游知识，提高学生的英语水平。

本教材由陈昕拟定编写大纲，并编写了 Item 1, Item 2, Item 3, Item 4, Item 5, Item 6, Item 7, Item 8, Item 9, Item 10, 李新泉负责全书的统稿和定稿工作。本教材在编写过程中得到了无锡工艺职业技术学院经管系同行以及美籍教师 Nancy Bishop 的热情帮助，参阅了大量的资料、论著，引用了一些图片，谨向这些同行、专家表示衷心的感谢。

本教材课文配有英文录音，如读者需要可用电子邮件与我们联系，我们的邮箱地址：daixinmei@puhuabook.com。

限于编者的学识和水平，书中疏漏之处在所难免，敬请广大专家学者指正。

Contents

Item 1	Meeting Tourists	1
Task 1	Meeting Tourists at the Airport	2
Task 2	Meeting a Tour Group at the Station	6
Task 3	Going to the Hotel	10
Task 4	Making a Welcome Speech	15
Item 2	Helping with Lodging	26
Task 1	Making a Hotel Reservation	27
Task 2	Check-In	34
Task 3	Check-Out	42
Item 3	Enjoying Food and Beverage	54
Task 1	Booking a Table	55
Task 2	Ordering Dishes	60
Task 3	Enjoying Chinese Food	64
Item 4	Arranging with Tourists for Itinerary	79
Task 1	Providing Information for Sightseeing	80
Task 2	Planning Itinerary	84
Task 3	Modifying Itinerary	89
Item 5	Guiding in Sightseeing	104
Task 1	Guide for City Sightseeing	105
Task 2	Guide for Visiting Historical Sites	112
Task 3	Guide for Touring Natural Landscapes	118
Task 4	Guide for Visiting Chinese Gardens	124

Item 6 Experiencing Chinese Culture	140
Task 1 Seeing a Peking Opera	141
Task 2 Celebrating the Spring Festival	147
Task 3 Appreciating Chinese Tea	155
Item 7 Shopping	168
Task 1 Assistance on Tourist's Shopping	169
Task 2 Buying Souvenirs	174
Task 3 Bargaining in a Shop	180
Item 8 Handling Complaints	191
Task 1 Handling Complaints about Waiter's Rudeness	192
Task 2 Handling Complaints about Housekeeping Service	195
Item 9 Handling Emergencies	206
Task 1 Looking for the Lost Tourist	207
Task 2 Handling the Loss of Luggage	212
Task 3 Helping the Sick Tourist	216
Item 10 Seeing Tourists Off	227
Task 1 Seeing Tourists Off	228
Task 2 Making Farewell Speech	233
参考文献	243

Item 1 Meeting Tourists

■ Learning Objectives 学习目标

■ Knowledge Objectives 知识目标

1. Mastering the preparation procedure for meeting tourists.
掌握迎接游客的准备程序。
2. Mastering the procedure for greeting tourists.
掌握迎接游客的程序。
3. Mastering the steps in writing a welcome speech.
掌握欢迎辞的写作步骤。

■ Skills Objectives 技能目标

1. Being able to meet tourists at the airport as a tourist guide.
能够到机场迎接游客。
2. Being able to guide the tourists to the hotel.
能够引导游客入住宾馆。
3. Being capable of making a welcome speech independently.
能够独立撰写欢迎辞。

■ Case Study Objectives 案例目标

1. Gaining the skills of reception at the airport.
提高在机场的接待技能。
2. Mastering the skills of communicating with tourists on way to the hotel.
掌握送游客到宾馆途中的导游服务技能。

■ Training Objectives 实训目标

1. Practicing the skills of reception.
锻炼导游接待技能。
2. Acquiring the ability of writing a welcome speech.
实践撰写欢迎辞。

■ Suggested Teaching Notes 教学建议

1. Teaching how to meet the tourists at the airport by case basis.
通过案例讲解怎样到机场迎接游客。
2. Giving a brief lead-in talk on the functions of reception with a slideshow or a video.
应用幻灯片或者录像简要介绍导游接待服务的重要性。
3. Presenting useful expressions in the welcoming speech by case basis.
通过案例学习致欢迎辞的表达方法。
4. Organizing role play for the students based on the dialogue and appraise it.
组织学生进行角色扮演并对其表现作出评价。

Task 1 Meeting Tourists at the Airport

Thinking & Practicing

Chen Rong who is a young tour guide from China International Travel Service is meeting a couple from the USA at the airport. She knows meeting tourists is not only the first step but an important one. What she says and does will help tourists to form their first impressions which may make the tour enjoyable or not. She looks cheerful and smart and has everything well prepared. The following sentences can help the guide make a successful greeting service.

1. Excuse me. Are you Mr. and Mrs. White from the USA?
2. I'm Chen Rong, the guide from China International Travel Service.
3. Welcome to China.
4. Can I help you with your luggage?

Thinking

1. What should the tour guide prepare before he/she meet the tourists at the airport?
2. How to greet the tourists when he/she see them?



Knowledge Reserve

1. Preparation Procedures

- (1) Obtain tourists' information/itinerary details

■ Before a tour guide meets the tourists, he/she should have the following information: number of the tourists, name, gender, any special needs-physical or dietary, and beliefs.

- Flight information for guests-name of airline, flight number, arrival time, pick-up point.
- Review the itinerary and make sure that everything has been confirmed and that the times for events are correct and adequate.
- Have all the information on the transportation service being used.

(2) Materials needed

The tour materials are essential. As a tour guide, the following items should be taken with you: Itinerary, ID card, Guide card, a flag of your company, a placard with the tourists' names, a mini-amplifier, etc.

(3) Review of materials

It's important and essential for a tour guide to know how to interpret the relevant information to the tourists. A good tour guide should be knowledgeable and professional. And can be able to help tourists to solve all kinds of problems the tourists meet during the trip.

(4) Dress

You should be dressed appropriately and professionally.

(5) Keeping in touch with the driver

After having confirmed the details prior to the actual date, you should keep in constant contact with the driver in order to ensure that he is on time and is at the agreed upon parking location.

(参考译文)

(1) 了解游客的基本情况和详细的行程计划

- 导游在迎接游客之前应该了解下列信息：游客数量、姓名、性别，以及一些特殊需求，如身体健康状况、饮食习惯和宗教信仰等。
- 游客的航班信息：游客所乘飞机的航班、航次、抵达时间、接机点。
- 认真阅读接待计划，落实接待事宜，确保每一事项的时间准确并充足。
- 落实旅行服务车辆。

(2) 导游带团必备物品

导游物品是十分重要的，作为一名导游，应该携带好如下必备物品：行程安排计划表、身份证、导游证、导游旗、印有游客姓名的接站牌、迷你扩音器等物品。

(3) 知识准备

知道如何向游客讲解相关信息对导游来说是非常重要的。知识面广、专业精通、随时能够解答游客提出的疑问是一名优秀导游必备的。

(4) 着装准备

导游应该穿着得体,符合导游员的职业身份。

(5) 与旅行车司机联系

在确认出发前的所有细节之后,导游应该随时和旅行车司机保持联系,确定接头地点、停车位置等。

2. Dialogue on Meeting Tourists

(Scene: Chen Rong, a young tour guide from China International Travel Service, is greeting a couple, Mr. & Mrs. White, from the United States at the airport.)

Chen Rong: Excuse me? Are you Mr. and Mrs. White from the USA?

Passengers: No, we aren't.

Chen Rong: I'm sorry.

Passengers: That's all right.

Chen Rong: Sorry to interrupt you. Are you Mr. and Mrs. White from the USA?

Mr. & Mrs. White: Yes, we are.

Chen Rong: How do you do? I'm Chen Rong, the guide from China International Travel Service. I'm here to meet you. Welcome to China.

Mr. & Mrs. White: How do you do? Thank you for coming to meet us.

Chen Rong: Can I help you with your luggage? The taxi is waiting outside.

Mr. & Mrs. White: Thank you very much.

Chen Rong: You're welcome. This way, please.

(参考译文)

(中国国际旅行社导游陈荣正在机场接来自美国的游客怀特夫妇。)

陈荣: 请问, 您是来自美国的怀特夫妇吗?

乘客: 不是。

陈荣: 对不起, 打扰了。

乘客: 没关系。

陈荣: 对不起, 打扰一下, 你们是来自美国的怀特夫妇吗?

怀特夫妇：是的。

陈荣：你们好！我是来接你们的中国国际旅行社的导游陈荣。欢迎来中国！

怀特夫妇：你好！谢谢你来接我们。

陈荣：我来帮您拿行李好吗？出租车在外面等我们呢。

怀特夫妇：非常感谢！

陈荣：不客气。请这边走。

Keys to Practice

1. Getting the topic of the preparation procedure discussed.
2. Getting the students to act in groups.
3. Making sure that the students can greet tourists at an airport as a guide.

Simulation Practice

Situation: A tour guide from Youth Travel Service is meeting a Canadian visitor at the airport. The flight has been arrived.

1. Training methods:

- (1) Ask the students to answer this question: What should the guide prepare for the meeting service?
- (2) Discuss the question in groups of three and answer the question.
- (3) Arrange role-play in groups of three: A guide, a passenger, and the Canadian tourist.

2. Training tips:

- (1) Meet the tourist.
- (2) Introduce yourself.
- (3) Greet the tourist.

3. Training place: In the classroom.

4. Training periods: Half of a period.

Task ② Meeting a Tour Group at the Station

Thinking & Practicing

A tour group of 20 members from Britain are arriving at Shanghai Railway Station. A local guide named Li Hong from China International Travel Service is standing at a conspicuous place to wait for them holding a sign board with the name of the tour leader, Jack Green, and a flag with the logo of her tour agency. When some foreign passengers make their way out towards her, she goes up to a young man and greets him. The following sentences can help the guide make a successful greeting.

1. We have been expecting you.
2. Did you have a nice trip?
3. You must be exhausted after a long journey.
4. And here are the luggage checks.
5. I'll ask the porter to take care of them.

Thinking

What're the service steps while greeting a tour group?



Knowledge Reserve

1 Greeting a Tour Group

(1) Locating the tour group

When the tour group show up, reconfirm the name of the tour group, the country or place they come from. The guide has to check the name of organized travel agency.

(2) Greeting the tourists

It's polite and warm to ask whether they had a pleasant journey.

(3) Checking the numbers of the tour group

You should always check the numbers of people with the tour escort or the national guide, in order to make sure that no one is missing. Report to your company immediately in case the number of tourists is not consistent with the one in the schedule.

(4) Checking the numbers of the luggage

You should count how many pieces of luggage the group with the tour escort. Make sure all the luggages were loaded on the luggage truck. If the luggage comes on a train, ask for the luggage claim card and give it to the porters, so that the luggage can get to the hotel as soon as possible.

(5) Showing the tourists to the bus

You should remind the tourists to count their luggage and show them to the awaiting bus politely and courteously.

(参考译文)

(1) 确认旅游团

旅游团出站时, 重新确认旅游团的组团名称、旅游团来自哪个国家、组团旅行社名称等。

(2) 问候游客

导游应该礼貌、热情地询问客人是否旅途愉快。

(3) 核实旅行团人数

导游应该和领队或全陪核实旅行团实到人数, 以免人员丢失。一旦发现人数不符应立即通知旅行社。

(4) 核实行李数量

导游应该和领队一起清点行李数量, 确保所有行李装上行李车。如果行李是随车送达的, 要索要行李牌交给行李工, 以便行李能尽快送到入住宾馆。

(5) 引导游客上车

导游应该提醒游客带好随身物品, 礼貌、热情地引导他们登上旅行车。