



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅游管理专业模块 | 模块主编 黄国良 陈增红

旅游职业英语

English for Hospitality Workplaces

主编 韦夏婵

China Tourism

中国旅游出版社



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅游管理专业模块 | 模块主编 黄国良 陈增红

旅游职业英语

English for Hospitality Workplaces

主编 韦夏婵

中国旅游出版社

项目策划与统筹：付 蓉
责任编辑：付 蓉 李冉冉
责任印制：冯冬青
封面设计：鲁 筱

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业英语 / 韦夏婵主编. --北京：中国旅游出版社，2012.8
“中国旅游院校五星联盟”中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目
ISBN 978-7-5032-4191-8

I. ①旅… II. ①韦… III. ①旅游—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124734号

书 名：旅游职业英语

作 者：韦夏婵

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@cmta.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

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷

开 本：720毫米×970毫米 1/16

印 张：15

印 数：1-3000册

字 数：190千

定 价：34.00元

I S B N 978-7-5032-4191-8

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

编辑出版工作指导委员会

- 魏洪涛 国家旅游局人事司 司长
刘桐茂 国家旅游局人事司 副司长
段建国 中国旅游协会 副会长
中国旅游协会旅游教育分会 会长
刘志江 中国旅游协会 秘书长
郑向敏 华侨大学旅游学院 院长
教育部高职高专旅游管理类专业教学指导委员会 主任
杨卫武 上海旅游高等专科学校 校长
王昆欣 浙江旅游职业学院 院长
贾玉成 桂林旅游高等专科学校 校长
张新南 南京旅游职业学院 院长
狄保荣 山东旅游职业学院 党委书记
谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院 院长
李志庄 中国旅游出版社 社长
黄金山 中国旅游出版社 总编辑

编辑委员会

(按拼音首字母的音序排序)

陈安萍	陈为新	陈增红	戴桂宝	邓德智	狄保荣	冯翔
付蓉	高元衡	黄国良	黄立萍	江涛	匡家庆	郎富平
梁赫	刘嘉龙	刘晓琳	芦爱英	任鸣	邵万宽	孙育红
覃江华	唐志国	王晞	王德成	王昆欣	王培来	韦夏婵
魏凯	温卫宁	吴云	徐云松	张浩宇	张念萍	张润生
赵建民	钟泓	周春林	周国忠	周延文	朱承强	

特邀模块主编

朱承强	王昆欣	黄国良	狄保荣
徐云松	陈增红	邵万宽	钟泓

出版说明

把中国旅游业建设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，实现由世界旅游大国向世界旅游强国的跨越，是中国旅游界的光荣使命和艰巨任务。要达成这一宏伟目标，关键靠人才。人才的培养，关键看教育。教育质量的高低，关键在师资与教材。

经过20多年的发展，我国高等旅游职业教育已逐步形成了比较成熟的基础课程教学体系、专业模块课程体系以及学生行业实习制度，形成了紧密跟踪旅游行业动态发展和培养满足饭店、旅行社、旅游景区、旅游交通、会展、购物、娱乐等行业需求的人才的开放式办学理念，逐渐摸索出了一套有中国特色的应用型旅游人才培养模式。在肯定成绩的同时，旅游教育界也清醒地看到，目前的旅游高等职业教育教材建设和出版还存在着严重的不足，体现在教材反映出的专业教学理念滞后，学科体系不健全，内容更新慢，理论与旅游业实际发展部分脱节等，阻碍了旅游高等职业教育的健康发展。因此，必须对教材体系和教学内容进行改革，以适应飞速发展的中国旅游业对人才的需求。

上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院等中国最早从事旅游职业教育的骨干旅游职业院校，在学科课程设置、专业教材开发、实训实习教学、旅游产学研一体化研究、旅游专业人才标准化体系建设等方面走在全国前列，成为全国旅游教育的排头兵、旅游教学科研改革的试验田、旅游职业教育创新发展的先行者。他们不仅是全国旅游职业教育的旗帜，也是国家旅游局非常关注的旅游教育人才培养示范单位，培养出众多高素质的应用型、复合型、技能型的旅游专业人才，为旅游业发展作出了贡献。中国旅游出版社作为旅游教材与教辅、旅游学术与理论研究、旅游资讯等

行业图书的专业出版机构，充分认识到高质量的应用型、复合型、技能型人才对现阶段我国旅游行业发展的重要意义，认识到推广中国骨干旅游高等职业院校的基础课程、专业课程、实习制度对行业人才培养的重要性，由此发起并组织了“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目，将五校的基础课程和专业课程的教材成系统精选出版。该项目得到了“五星联盟”院校的积极响应，得到了国家旅游局人事司、教育部高职高专旅游专业教学指导委员会、中国旅游协会旅游教育分会的大力支持。经过各方两年多的精心准备与辛勤编写，在国家“十二五”开局之年，这套教材终于推出面世了。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目所含教材分为六个专业模块：“**旅游管理专业模块**”（《旅游概论》、《旅游经济学》、《旅游管理基础》、《旅游市场营销实务》、《旅游应用心理学》、《中国旅游资源概论》、《旅游电子商务》、《旅游职业英语》、《旅游职业道德》、《旅游礼宾礼仪》）；“**酒店服务与管理专业模块**”（《酒店概论》、《酒店前厅部服务与管理》、《酒店客房部服务与管理》、《酒店餐饮部服务与管理》、《酒店财务管理》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《调酒与酒吧服务与管理》）；“**旅行社服务与管理专业模块**”（《旅行社经营管理》、《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《旅行社门市业务》）；“**景区服务与管理专业模块**”（《景区规划原理与实务》、《景区服务与管理》、《旅游资源的调查与评价》）；“**会展服务与管理专业模块**”（《会展概论》、《会展策划与管理》、《会展设计与布置》、《实用会展英语》）；“**烹饪工艺与营养专业模块**”（《厨政管理》、《烹饪营养与食品安全》、《面点工艺学》、《烹饪原科学》），共计34本。本套教材实行模块主编审稿制，每一个专业模块均聘请了一至三位该学科领域的资深专家作为特邀主编，负责对本模块内每一位主编提交的编写大纲及书稿进行审阅，以确保本套教材的科学性、体系性和专业性。

“五星联盟”的资深专家及五校相关课程的骨干教师参与了本套教材的编写工作。他们融合多年的教学经验和行业实践的体会，吸收了最新的教学与科研成果，选择了最适合旅游职业教育教学的方式进行编写，从而使本套教材具有了鲜明的特点。

1. 定位于旅游高等职业教育教材的“精品”风格，着眼于应用型、复合型、技能型人才的培养，强调互动式教学，强调旅游职业氛围以及与行业动态发展的零距离接触。

2. 强调三个维度能力的综合，即专业能力（掌握知识、掌握技能）、方法能力（学会学习、学会工作）、社会能力（学会共处、学会做人）。

3. 注重应用性，强调行动理念。职业院校学生的直观形象思维强于抽象逻辑思维，更擅长感性认识和行动把握。因此，本套教材根据各门课程的特点，突出对行业中的实际问题和热点问题的分析研讨，并以案例、资料表述和图表的形式予以展现，同时将学生应该掌握的知识点（理论）融入具体的案例阐释中，使学生能较好地将理论和职业要求、实际操作融合在一起。

4. 与相关的行业资格考试、职业考核相对应。目前，国家对于饭店、导游从业人员的资格考试制度已日渐完善，而会展、旅游规划等的从业资格考核也在很多旅游发达地区逐渐展开。有鉴于此，本教材在编写过程中尽可能参照最新的各项考试大纲，把考点融入到教材当中，让学生通过实践操作而不是理论的死记硬背来掌握知识，帮助他们顺利通过相关的考试。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目是一个持续的出版工程，是以中国骨干旅游高职院校和中国旅游出版社为平台的可持续发展事业。我们对参与这一出版工程的所有特邀专家、学者及每一位主编、参编者和旅游企业界人士为本套教材编写贡献出的教育教学和行业从业的才华、智慧、经验以及辛勤劳动表示崇高的敬意和衷心的感谢。我们期望这套精品教材能在中国旅游高等职业教育教学发挥它应有的作用，作出它应有的贡献，这也是众多参与此项编写出版工作的同人的共同希望。同时，我们更期盼旅游高等职业教育界和旅游行业的专家、学者、教师、企业界人士和学生在使用本套教材时，能对其中的不足之处提出宝贵意见和建议，我们将认真对待并吸纳合理意见和建议，不断对这套教材进行修改和完善，使之能够始终保持行业领先水平。这将是我们不懈的追求。

中国旅游出版社

2011年3月

前 言

《旅游职业英语》教材是在本课程获得2009年广西壮族自治区精品课程的基础上，总结提炼教学过程中问题和成果的智慧 and 结晶。本教材以游客从出游咨询到目的地旅游接待服务的过程为主线，以旅游业典型工作岗位的工作内容和工作流程为基础构建教学内容。与传统的旅游英语教材相比，本教材具有以下特点：

第一，注重职业岗位能力培养。本教材的单元设置以旅游业的典型工作岗位为基础，包括旅行社前台接待、导游员、酒店前台接待、礼宾员、客房服务员、餐厅迎宾员、餐厅服务员、酒吧调酒师等工作岗位。学生在阅读工作描述、了解岗位工作内容和知识能力要求的基础上，通过情景对话和听力练习熟悉典型工作场景的真实流程，并可通过专题讨论、案例分析、实用写作等练习深化对职业岗位的认识。

第二，信息量大，适合不同程度的学生学习。本教材每个单元的学习内容都既包括基础的工作流程，也包括旅游文化或旅游专业的知识拓展；既提供核心词汇，也提供拓展词汇和岗位工作功能句；既有基于工作流程的角色扮演供程度较低的学生模仿学习，也有专题讨论、案例分析等练习供程度较高的学生进一步提高自己的语言应用能力。

第三，将内隐学习和浸入式教学的理念融汇于教材的编写中。本教材除词汇和部分拓展知识外，其他均用英文编写，阅读和对话后也不设置语言要点或词汇注释。每个单元除开篇的阅读部分外，在实用写作、案例分析、知识拓展等部分中也为学生提供了阅读练习。强调学生在背诵词汇、功能句和对话的基础上通过角色扮演、专题讨论和案例分析等交互练习提高语言应用能力。

本教材共有16单元，涉及旅游服务全过程6大模块中的主要工作流程，单元内容包括阅读（工作岗位描述）、预习（词义搭配或工作流程排序）、情景对话、听

力练习、口语练习（功能句、角色扮演、专题讨论和案例分析）、实用写作（写作要点、范例和练习）、知识链接（核心词汇、拓展词汇、相关专业知识拓展）。

本教材可供高职高专以上水平的旅游相关专业教学使用，也可供旅游企业从业人员进行培训或自学。

本书由韦夏婵副教授主持编写。全书共16个单元，分别由王越、黄瑞思、谢琼、王亚娟、苏会卫老师负责编写。在本书的编写过程中，得到了桂林旅游高等专科学校黄国良教授、山东旅游职业学院陈增红教授的指点，也得到了桂林喜来登酒店及其他同行朋友的大力支持，在此一并表示感谢。

由于编者水平的局限性，书中难免存在缺点和不足，恳请各位同人和读者批评指正，以便在本书修订时加以改正。

《旅游职业英语》课程团队

2012年7月

目 录

CONTENTS

前 言	1
Unit 1 Careers in Hospitality Industry	1
I Reading: The Hospitality Industry	2
II Warm Up: Workplaces in Hospitality Industry	2
III Career Planning	3
IV Writing: Resumé	5
V Learning More	7
Unit 2 Travel Agent	9
I Reading: Travel Agency and Travel Agent	10
II Warm Up: Procedure of Travel Inquiry	10
III Dialogues	11
IV Listening	13
V Speaking	14
VI Writing: Reply to Inquiry Email	17
VII Learning More	18
Unit 3 Meeting Guests	20
I Reading: On the Way to the Hotel	21
II Warm Up: Traveling Abroad	21

	III Dialogues	23
	IV Listening	25
	V Speaking	26
	VI Writing: Welcome Speech	28
	VII Learning More	30
Unit 4	Receptionist	33
	I Reading: Receptionist Job Description	34
	II Warm Up: Types of Hotels	34
	III Dialogues	35
	IV Listening	39
	V Speaking	40
	VI Writing: Letter of Confirmation	44
	VII Learning More	45
Unit 5	Concierge	48
	I Reading: Concierge Job Description	49
	II Warm Up: Jobs of a Concierge	49
	III Dialogues	50
	IV Listening	53
	V Speaking	53
	VI Writing: A Reply to a Complaint Letter	57
	VII Learning More	58
Unit 6	Housekeeper	61
	I Reading: Housekeeper Job Description	62
	II Warm Up: Room Facilities	62
	III Dialogues	63
	IV Listening	67
	V Speaking	67

	VI Writing: Laundry List	71
	VII Learning More	73
Unit 7	One Button Service	77
	I Reading: Executive Floor.....	78
	II Warm Up: Facilities in Business Center	78
	III Dialogues	79
	IV Listening	82
	V Speaking	82
	VI Writing: Invitation Letter	87
	VII Learning More	88
Unit 8	Host and Hostess	91
	I Reading: Host and Hostess Job Description	92
	II Warm Up: Types of Restaurants	92
	III Dialogues	93
	IV Listening	95
	V Speaking	96
	VIII Writing: Banquet Reservation Form	99
	VII Learning More	101
Unit 9	Waiter and Waitress	104
	I Reading: Chinese Cuisine	105
	II Warm Up: Western Food.....	105
	III Dialogues	107
	IV Listening	110
	V Speaking	111
	VI Writing: Menu.....	114
	VII Learning More	116
Unit10	Bartender.....	121
	I Reading: Bartender Job Description	122

	II Warm Up: Types of Wines	122
	III Dialogues	123
	IV Listening	125
	V Speaking	126
	VI Writing: Drink List and Snack List.....	128
	VII Learning More	130
Unit11	Tour Guide 1 On the Way to the Attraction	134
	I Reading: Tour Guide Job Description.....	135
	II Warm Up : Types of Travel Activities.....	136
	III Dialogues	136
	IV Listening	139
	V Speaking	140
	VI Writing: Tour Guide Speech	142
	VII Learning More	143
Unit12	Tour Guide 2 In the Scenic Spot	148
	I Reading: Theme Park.....	149
	II Warm Up: Types of Attractions.....	149
	III Dialogues	151
	IV Listening	152
	V Speaking	154
	VI Writing: Itinerary	156
	VII Learning More	159
Unit13	Tourist Shopping	163
	I Reading: Shopping in China	164
	II Warm Up: Chinese Souvenirs	165
	III Dialogues	166
	IV Listening	168
	V Speaking	170

	VI Writing: Thank-you Note.....	172
	VII Learning More	173
Unit14	Entertainment	176
	I Reading: Beijing Opera	177
	II Warm Up: Forms of Entertainment.....	178
	III Dialogues	178
	IV Listening	180
	V Speaking	182
	VI Writing: Application Letter.....	184
	VII Learning More	186
Unit15	Health Care	190
	I Reading: Taiji, the Chinese Wisdom.....	191
	II Warm Up: Types of Health Care.....	191
	III Dialogues	192
	IV Listening	194
	V Speaking	196
	VIII Writing: Membership Form	199
	VII Learning More	201
Unit16	Farewell	204
	I Reading: Checking Out.....	205
	II Warm Up: Types of Payment	205
	III Dialogues	206
	IV Listening	208
	V Speaking	209
	VI Writing: Farewell Speech.....	211
	VII Learning More	213
References		216

Unit I

Careers in Hospitality Industry

Unit Objectives



After learning this unit, you should :

- know workplaces in different sectors of hospitality industry;
- know how to make a self-assessment and plan your career path in hospitality industry;
- learn to write a resume'.

I Reading: The Hospitality Industry

When most people think the hospitality industry, they usually think hotels and restaurants firstly. However, the true meaning of hospitality is much broader in scope. According to the *Oxford English Dictionary*, hospitality means “the reception and entertainment of guests, visitors or strangers with liberality and good will” . Now the hospitality industry is a several billion dollar industry that mostly depends on the availability of leisure time and disposable income.

The hospitality industry is divided into sectors according to the skill-sets required for the work involved. Sectors include accommodation, food and beverage, meeting and events, gaming, entertainment and recreation, tourism services, and visitor information. Characteristics of the personnel working in direct contact with the customers are very important. The authenticity, professionalism, and actual concern for the happiness and well-being of the customers that is communicated by successful organizations is a clear competitive advantage.

Discussion: Which sector of the hospitality industry most appeals to you?

II Warm Up: Workplaces in Hospitality Industry

Find the best word for the item below.

tour guide	waiter	hostess	tour leader	interpreter
bellman	waitress	housekeeper	receptionist	cook
concierge	shop assistant	tour operator	driver	bartender
DJ	travel agent	sommelier	chef	flight attendant

Transportation: _____

Accommodation: _____

Food & Beverage: _____