

 **应用型**
旅游外语专业系列教材



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



扫码听音频

实用 旅游英语听说教程

Practical Tourism English (第2版)
Listening & Speaking

郭学英 蔡慧◎主编



北京第二外国语学院
旅游教育出版社

应用型
旅游外语专业系列教材

实用 旅游英语听说教程
Practical Tourism English (第2版)
Listening & Speaking

郭学英 蔡慧◎主 编
张 赟 谭常娥 闵越◎副主编
皮莉丽 李 雪 宋丽娅 金 川◎参 编



北京·旅游教育出版社

策 划：李红丽 陈卫伟
责任编辑：陈卫伟

图书在版编目 (C I P) 数据

实用旅游英语听说教程 / 郭学英, 蔡慧主编. -- 2
版. -- 北京 : 旅游教育出版社, 2020. 11
应用型旅游外语专业系列教材
ISBN 978-7-5637-4183-0

I. ①实… II. ①郭… ②蔡… III. ①旅游—英语—
听说教学—教材 IV. ①F59

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第226771号

应用型旅游外语专业系列教材

实用旅游英语听说教程

(第2版)

郭学英 蔡慧 主编

张贇 谭常娥 闵越 副主编

皮莉丽 李雪 宋丽娅 金川 参编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京市泰锐印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米 × 1000毫米 1/16
印 张	14.75
字 数	184千字
版 次	2020年11月第2版
印 次	2020年11月第1次印刷
定 价	39.80元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



前言

近年来,随着我国旅游业的蓬勃发展和国际化进程的加速,旅游企业对从业人员提出了越来越高的要求,不仅要求从业人员拥有扎实的旅游专业知识和技能,还需要良好的英语沟通能力、交际能力和职业素养。鉴于此,编者根据职业教育“实用为主,够用为度”的原则,结合旅游行业的实际情况,编写了这本《实用旅游英语听说教程》,供职业院校的旅游相关专业学生使用。

本教材语言难度适中,融知识性、趣味性和操作性于一体,围绕旅游服务各场景和各环节的工作程序,内容贴近工作岗位实际,以任务为主线,以培养学生职业能力和素养为宗旨,既重视旅游专业知识的传授,亦注重英语听说能力的培养。

本教材分三大部分:第一部分为“接待礼仪篇”,涉及“问候与介绍”“致谢与道歉”“告别”等内容;第二部分为“酒店服务篇”,涵盖“客房预订”“礼宾服务”“入住登记”“客房服务”“点菜”“餐厅结账”“送餐服务”“康乐中心”“票务服务”“商务中心”“会议服务”“处理投诉”“结账离店”等内容;第三部分为“导游服务篇”,包括“在飞机上”“在海关”“接机”“去酒店”“帮助入住酒店”“参观景点”“购物”“处理突发事件”“机场道别”等内容。

本教材的编写重点在于展示旅游接待的工作流程及服务用语,注重服务岗位的实际操作,具有实用性、针对性和可操作性。全书共有26个单元,每单元包括以下模块:

Lead-in——通过词图匹配展示,给出本单元的重点单词和词组,为听说训练做好准备。

Listening——设计多种形式的练习,包括选择、填空、判断正误等形式,

展示基本服务用语。听力内容典型简练，为口语练习提供范例。我们邀请资深外籍外教录制了听力部分的 MP3 音频，扫描书中的二维码即可收听。

Speaking——首先列出本单元中最常见、最有用的重点句子，为口语练习打下基础。接着，在 workflow 模块中，通过分解服务对话，帮助学习者掌握工作中的具体服务程序，提高其工作技能和素养。

Teamwork——通过角色扮演、讨论等形式，有针对性地进行口语和实际操作能力的训练。

Tips——内容紧扣行业相关知识，拓宽学习者的视野。

Fun Time——通过幽默故事、单词拼写、手绘图片、歌曲欣赏等形式，活跃课堂教学，增加学生了解英语文化的宽度和深度，增强教学的趣味性。

本书的创新之处在于，鉴于职业教育的特殊性，紧密与行业接轨并行，编者多次考察调研旅游相关行业，体现了旅游服务行业的专业性和权威性；针对旅游职业院校对英语教学实用性的要求，增加翻转课堂教学环节，还课堂于学生，提高教与学的趣味性。

本教材由郭学英、蔡慧担任主编，张赟、谭常娥、闵越担任副主编。具体编写分工如下：张赟负责接待礼仪篇；郭学英、谭常娥、蔡慧、金川和李雪负责酒店服务篇；闵越、皮莉丽和宋丽娅负责导游服务篇。另外，本教材由郭学英、蔡慧最终统稿、定稿，全书教学电子课件由蔡慧制作。

在本教材编写过程中，编者得到了湖北大学职业技术学院领导及相关同事的关心和支持。李啟金校长对本教材的立项和写作提供了悉心的指导和有力的支持，武汉职业技术学院张万喜教授和武汉城市职业技术学院的陈萍教授给予了大量宝贵意见。在此，本教材编写组成员对他们表示由衷的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请业内专家及读者批评指正。

编者

2020年10月



Contents

目录

Part 1 Courtesy Service

接待礼仪篇

Unit 1 Greetings & Introductions 问候与介绍	003
Unit 2 Thanks & Apologies 致谢与道歉	009
Unit 3 Farewells 告别	016

Part 2 Hotel Service

酒店服务篇

Unit 4 Room Reservation 客房预订	025
Unit 5 Concierge Service 礼宾服务	031
Unit 6 Checking In 入住登记	037
Unit 7 Chamber Service 客房服务	045
Unit 8 Taking Order 点菜	051
Unit 9 Paying Bills in the Restaurant 餐厅结账	057
Unit 10 Room Service 送餐服务	063
Unit 11 Recreation & Fitness Center 康乐中心	070
Unit 12 Tickets Service 票务服务	077
Unit 13 Business Center 商务中心	084
Unit 14 Conference Service 会议服务	090
Unit 15 Dealing with the Complaints 处理投诉	096
Unit 16 Checking Out 结账离店	103

Part 3 Tour Guide Service

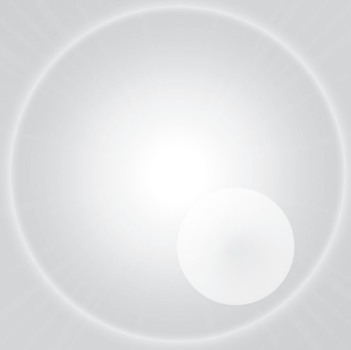
导游服务篇

Unit 17 On the Plane 在飞机上	113
Unit 18 At the Customs 在海关	120
Unit 19 Meeting Guests at the Airport 接机	127
Unit 20 On the Way to the Hotel 去酒店	133
Unit 21 Helping the Tourists Check In 帮助入住酒店	139
Unit 22 Sightseeing (I) 景点参观 (I)	145
Unit 23 Sightseeing (II) 景点参观 (II)	151
Unit 24 Shopping 购物	157
Unit 25 Handling Problems and Emergencies 处理突发事件	163
Unit 26 Farewell at the Airport 机场道别	169

Appendix

附录

Appendix I Keys to the Exercises 练习答案	179
Appendix II Tapescripts 录音材料	197



Part 1

Courtesy Service 接待礼仪篇



Unit 1 Greetings & Introductions

问候与介绍

Unit 2 Thanks & Apologies

致谢与道歉

Unit 3 Farewells

告别



Unit 1 Greetings & Introductions

问候与介绍

Lead-in

Read and match.



pretty well



so far so good



terrible



nothing special



Section 1 Listening



Conversation 1

1. Listen to Conversation One and fill in the blanks.

- A. Couldn't be better.
- B. what a small world!
- C. how time flies!
- D. we last met
- E. fancy seeing you here

(A: Jason; B: Potter)

A: Look, who is over there!

B: Jason, (1) _____.

A: Mr. Potter, (2) _____.

B: Gee! I am glad to see you again.

A: Me too. It's been almost 6 years since (3) _____ in Rome.

B: Yeah, (4) _____ How is everything going with you these years?

A: (5) _____ And how about you?

B: So far so good.

2. Listen to Conversation Two and put these sentences into correct order.

- () I guess so. Perhaps next Sunday.
- () Are you leaving for Bordeaux soon?
- () Hi, Tara! How's everything going?
- () Well, I am still alive and kicking.



Conversation 2



Section 2 Speaking

1. Key Sentences

- (1) How's everything going with you?
最近一切还顺利吗?
- (2) What's up, man?
伙计, 你好吗?
- (3) What's new, Bro?
兄弟, 最近还好吗?
- (4) How are you doing? /How are you?
你好吗?
- (5) Nothing special.
没什么特别的。
- (6) Long time no see.
好久不见!
- (7) So far so good.
还是老样子。
- (8) Let me introduce Anna to you.
让我把安娜介绍给你认识。
- (9) May I be honored to introduce Ms. Grace to you?
我能有幸把格蕾丝女士介绍给你吗?
- (10) It's pleasure to meet you.
很荣幸认识你。
- (11) I get mind of you.
久仰久仰。

2. Working Procedure

(1) *Clerk*: Good afternoon, Mr. Richard.

Nice to see you.

Mr. Richard: Thank you. It is nice to see you too. How are you doing?

Clerk: Pretty well. Thank you.

First meeting

(初次见面)

(2) *Michael*: Hi, Joy. What's up, man?

Joy: Terrific! What's new, Bro?

Michael: Nothing special. You know, so far so good.

Greeting among friends

(朋友间的问候)

(3) *Mark*: Look, who is here!

Jack: Hi, Mark. Haven't seen you for ages.

Mark: What a small world! It's been almost 8 years.

Jack: How time flies!

Greeting in the formal situation

(正式场合的问候)

(4) *Perry*: I don't think you have met the lady in red.

Kevin: Who is she?

Perry: Anne Hathaway, the famous star in Hollywood.

Kevin: I can't believe my eyes. Would you possibly introduce me to her?

Introduction

(介绍, 互相认识)

 **Section 3 Teamwork****Role-play**

Please make up your own dialogues based on the following information.

Key information:

- new comer
- meet the classmates
- name
- greeting
- introduce
- personal information

 **Tips** 

酒店员工礼貌问候和接待到店客人：

- 点头：肢体语言也是表达问候的关键之一。
- 微笑：专业温暖的微笑瞬间让客人感到宾至如归。
- 注视宾客：当服务员与客人眼光接触的一瞬间，是最好的招呼时机。
- 放慢脚步：礼节礼貌是酒店从业人员最基本的素质要求。

 **Fun Time** **趣味小知识**

“What’s up?” 如果不是用于刚见面时的打招呼，就是表示问对方发生了什么事。这样的用法与 “What’s happening?” 和 “What’s going on?” 的用法是一样的。它来源于 “What’s the update?”，在网络上聊天时老外经常会缩写成

SUP, 通常用来询问别人事情发展的状况, 后来演变成现在常见的问候语。

“Chill out!” 是时下年轻人常挂在嘴边的话, 看到某个漂亮的女孩或帅小伙, 或者听到喜欢的歌曲, 就说 “Chill out!” 或 “Chill!”, 表达 “太好啦!” 的意思。

Unit 2 Thanks & Apologies

致谢与道歉

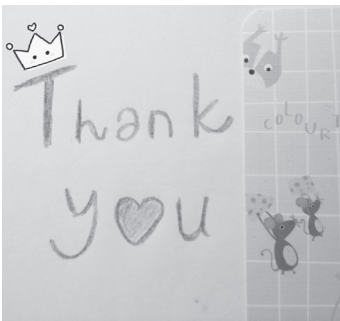
Lead-in

Read and match.



thank you

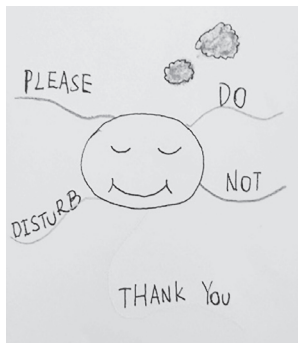
really appreciate it



I'm so sorry

please forgive me





thanks a lot

sorry to disturb you again



Section 1 Listening



Conversation 1

1. Listen to the Conversations and fill in the blanks.

Conversation 1

- A. do me a favor
- B. welcome
- C. got enough
- D. Thanks for
- E. the matter

(A: Jack; B: Sherry)

A: Sherry, can you (1) _____ ?

B: Of course. What's (2) _____ with you?

A: I want to buy this book, but I haven't (3) _____ money.

B: Here's 39 yuan.

A: (4) _____ your help.

B: You are (5) _____ .