旅游职业英语

读写实务 2

教师参考书

Unit 1

Domestic Local Travel Agent

Section I　岗位简介：境内地接导游

导游是提供旅游服务的代表，通常也是游客接触的唯一的人。导游履行职责的方式对于旅行体验的影响是巨大的。游客对旅游服务和对中国的印象将来源于地接导游的专业程度。导游的品质对于旅行服务有很重要的作用。

作为导游，你需要：

- 从客人的年龄、职业和外表来尽快了解他的兴趣爱好和需要。
- 具有广泛的知识面，如：国家政策、历史和地理方面知识、社会热点话题等。
- 善良友好、善解人意、活泼开朗。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) Locating the tour group（接机）
2) Greeting the tourists
3) Showing the tourists to the bus。
4) Making a welcome speech

Exercise 2

1) C	2) A
3) D	4) H
5) F	6) G
7) J	8) I
9) E	10) B

教学建议：

1. 学生看图片、讨论图片中的人正在做什么。
2. 学生为主，老师补充，说出图片中的过程都发生在什么场景。
3. 让学生熟读练习 2 中 10 个常用句型，并能够熟练地进行英汉互译。并让学生补充初次见面还有那些常用对话，并分组模拟这一场景。

文章参考译文

迎送游客礼仪

问候只是整个迎接游客过程的第一步。作为导游，你应该牢记以下的内容。首先，知道如何找到你应该迎接的团体，并立刻上前问候。第二，在简短的欢迎致辞后，向游客介绍自己。第三，欢迎游客们光临你的城市并询问他们是否有任何问题和要求。真诚地表达你想要服务他们的愿望。最后，祝愿你的游客们旅行愉快。

如果需要你致辞的话，尽量显得愉快。无论你对游客个人和他们的国家抱有任何观点，一定要尽可能的礼貌。一直要记得，他们会通过你给他们的印象来判断你的公司。第一印象是最重要的，并且可能持续很久。

向游客告别标志着导游服务的结束。不管告别的场所在哪里，它都和问候一样重要，并且应该满怀真诚去做。如果在最后一分钟发生了令人不快的事情，就会毁了之前旅途的全部体验。因此一个合格的导游应该将周到和热情贯穿他的整个服务过程，并尽量使告别过程让人印象深刻和隽永。

正式或非正式的告别致辞通常是必要的。致辞的内容通常取决于游客团体的特点，通常会包含旅程中的美好回忆和祝愿。

服务中可能会出现一些不当之处，向游客道歉并请求他们提出批评以改进服务是明智的。游客离开之前应该分发评价表。

After reading

Exercise 3

1) H	2) B	3) D	4) G	5) E
6) F	7) I	8) C	9) J	10) A

Exercise 4

1) locate
2) welcome speech
3) any requests
4) Bidding farewell
5) make apologies

教学建议：

此部分精讲精练。

1. 第一遍略读，理解大意，理解迎接和送别游客的礼仪。
2. 第二遍精读，注重细节，迎接和送别的程序，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2。
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点。让学生使用练习中的重点短语造句。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文：

美国运通和中国旅游业

1997 年 11 月 17 日，中国国家旅游管理局主任何光伟在华盛顿与美国运通公司副董事长乔纳森·林恩（Jonathan Linen）签署了协议，指定运通卡为 1998 年到 2000 年中国游客信用卡。这是运通卡第二次获此殊荣。

在签署仪式上，何主任说："自从美国运通卡在 1994 年被指定为中国游客信用卡，在中国的旅游业中发挥了重要作用。"

近年来，使用美国运通卡处理商务，旅游和工作相关活动的中国游客出现了增长。根据中国银行的数据，使用美国运通卡结算的交易数量占据了使用外国银行卡数量的 45%。另外，海外游客以运通卡签署的账户数量占中国游客外汇收入的 15%。

为了发展中国的旅游业，美国运通公司和中国国家旅游管理局（NTA）在北美实施了一系列促进措施，包括在北美分发了 100 万册 24 页的画册：神奇的世界——中国大陆和香港。美国运通公司热情的支持了中国旅游业的教育和培训。1992 年，他们和北京旅游学院合作建立了旅游培训中心并成功培训了超过 600 名旅游管理人员。

新的协议标志着美国运通公司和中国国家旅游管理局的合作的加强和深入开展。这是

双方为了促进中国旅游业长期发展的重要计划之一。林恩说："美国公司在中国有这广泛的旅游网络，我们很荣幸为中国的旅游业发展做出贡献。"

目前，运通公司在中国的北京、上海、广州和厦门有四个分公司，并在 22 个城市设立了 30 个游客服务中心提供旅游和信用卡服务，包括补发丢失信用卡、挂失支票、信用卡结算、处理游客邮件和其他服务。

Exercise 1

1) F 2) T 3) F 4) F 5) T 6) T 7) T 8) F 9) F 10) T

Exercise 2

1) Beijing Tourism
2) first
3) 1998 to 2000
4) increased
5) Xiamen

教学建议：

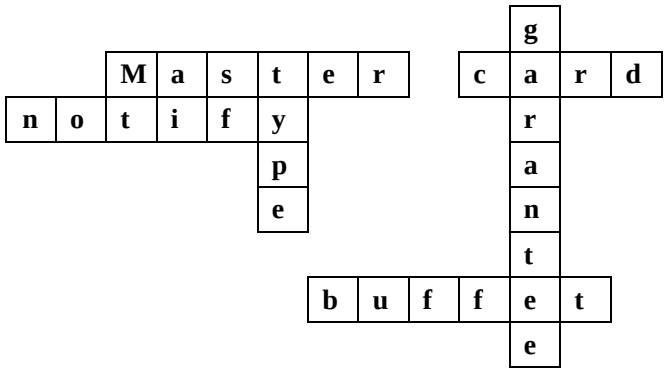
1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文。
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。
4. 让学生找出文章中出现的几个专有名词（组织、大学、地名、公司名等），并理解他们的意思。

Section IV Writing

Exercise 1

1) E 2) A 3) D 4) F 5) B 6) C

Exercise 2



Exercise 3

1) changes
2) discount
3) confirm
4) 3-day
5) details

教学建议：

本部分通过游戏和图片的形式学习相关词语。

1. 教师可采用计时练习或小组比赛的方式，让学生轻松愉快地学习并熟悉相关表达.
2. 练习 2 中的句子是与本写作主题相关的非常实用的句子，要求学生熟读并记住。

Exercise 4

1) July 20.
2) Los Angeles.
3) business class ticket.
4) On June 8.
5) Richard Nelson.

Exercise 5

范文：

August 8, 2016

Dear Ms. Mary,

Thank you for your letter of 25 July and our telephone conversation today.

I'd like to confirm reservation of a two-day tour to Hong Kong Disneyland from August 12 to 13, living in Disney Hollywood Hotel. The price is HK$2300 for adults, HK$1000 for children.

If there is any change about your reservation, please notify the Front Desk. We are looking forward to your arrival.

Yours sincerely,

Alice

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的预订确认信，指出预订确认信应包含的主要元素。再根据要求自己写一封确认信。

Section V Career Salon

教学建议：

这部分语言可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

行李问题

到达最终目的地后，您最好检查行李是否遭到损坏。如果行李破损，您最好立刻通知航空公司并要求赔偿。

此时，您需要填写一张表格，详细描述损坏程度。如果行李丢失，报告航空公司后，他们会负责补偿您的损失。

如果行李过重无法自己搬运也无需担心。任何机场都有帮助搬运的人员。这些人会有偿为您搬运行李。

Unit 2

Inbound National Guide

Section I　岗位简介：入境全陪导游

全陪导游是指那些带领旅游团游览国内景区的导游。全陪导游需要负责确保旅行计划顺利进行，解决旅途中可能出现的问题和照顾好团内的游客。

全陪导游的工作要求很高，需要一些特别的能力。想要成为一名合格的全陪导游并不容易，需要具备一些特别的职业要求和个人品质。

职业要求包括

- 好的工作态度
- 导游的技能，
- 翻译，处理紧急情况
- 丰富的知识储备。

个人品质包括

- 好的性格特点如：热情友善，
- 有条理，善于合作，
- 勤奋和良好的教养等等。

Section I　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) pamphlet　　2) coach　　3) front desk

Exercise 2

Working procedure of (local) guide	Working procedure of (national) guide
Preparations	Preparations
Greeting service after the tour group arrive	Receiving the guests at the first stop
Service on the way to the hotel	
Hotel accommodation	Hotel accommodation
Confirm and discuss the itinerary	Confirm and discuss the itinerary
Sightseeing services	Services at each place
Other services	
Departure services	Departure services
	Services on route
	Services at the last station
Follow-up	Follow-up

教学建议：

1. 学生看图片、讨论图片中出现的实物，如北京的景点等。
2. 认真阅读全陪的工作流程和工作内容。
3. 完成练习，讨论并区分全陪和地陪工作内容的分别。

文章参考译文

中国旅游业持续增长

戴着同样款式的帽子，配备了扩音器的导游，中国旅行团也许不能为自己赢来时尚分数，但是根据联合国世界旅游组织（UNWTO）的统计，相比其他群体，他们对全球旅游业促进更多。

中国在境外旅游中的花费去年已经增长到 102 亿美元，相比 2011 年增长了 40%。联合国世界旅游组织在网站的一项声明中说：这一猛涨使得中国超过了以前的第一名德国和第二名美国。德国和美国在 2012 年境外旅游花费的增长是年 6%，大约 840 亿美元。

部分由于持续的收入增长和旅行限制的放宽，2012 年有 8300 万中国人出国旅行，十年前这一数字还只有 1000 万，联合国世界旅游组织表示。

中国旅游的增长对市场形成了很大影响。从航空业、酒店业、奢侈品牌到银行都在开始改变策略，吸引中国的富裕游客。酒店连锁如希尔顿（Hilton）和邮轮公司如皇家加勒比（Royal Caribbean）都推出了特殊的中国服务。美国运通公司和中国工商银行合作为中国市场开发了特别的电子旅行支票。

即使像位于南加州的不太知名的南海岸购物广场也开始增加了支付服务和普通话助理服务，以帮助中国游客使用中国的信用卡支付并获得中文的个人时装建议。

很多中国游客的旅行计划中包含了购物。价格差异导致了某些商品的海外购买量超过国内。某咨询公司八月份进行的一项对 1200 名中国购物者的调查显示，51%的购物者称他们在 2012 年 8 月之前的 12 个月内从香港、澳门和台湾购买过手表，只有 31%的购物者说他们在同时间内在中国大陆购买过手表。

After reading

Exercise3

1) E	2) J	3) D	4) G	5) I
6) F	7) H	8) C	9) B	10) A

Exercise4

1) $102	2) Germany, the U.S
3) Chinese tour groups	4) change their strategies

教学建议：

此部分精讲精练。

1. 第一遍略读，理解大意，了解中国旅游业的发展现状。
2. 第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点，学生有针对性地记笔记。学生掌握重点短语和句型。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文：

如何处理客户的投诉

由于糟糕的天气，航班延误，事故，餐厅服务生的粗鲁，酒店的服务不如人意，这些都可能导致投诉。这些问题会使游客有情绪。成功地处理投诉能使导游顺利的完成服务。

导游不得不接触各种各样的人，他们有着各种不同的性格和观念，即使周到的计划也可能由于各种原因在实施中出错，因此导游要预备好处理各种投诉。下面的建议仅供参考：

1. 和游客建立良好的关系是避免麻烦的可靠办法。在导游过程中保持客气有礼貌是很有帮助的。
2. 在处理投诉之前，你需要倾听并确定你明白了听到的内容以避免误会并让游客看到你真正关心他们的问题。
3. 不管问题是什么，一定要先道歉然后再看你是否能解决。
4. 如果你能够解决因误会造成的问题，自信并礼貌地解决它。
5. 如果你不能解决问题，重复并把问题记下来。转交给团队主管或者相关单位以解决争端。
6. 记得回复游客并尽快通知他们最后的解决方案，询问他们的意见并真诚地道歉。

以下的表达法可能会帮到你：

1. 我对此非常抱歉，先生。我会立刻联系酒店看怎样能解决问题。你能告诉我更多细节吗？
2. 请相信我们真的理解您此刻的沮丧，我们会尽全力帮助您。
3. 对不起，我们会立刻采取行动。请不要担心。
4. 我代表我们旅行社真诚的道歉。

Exercise 1

1) T　2) F　3) F　4) F　5) T
6) F　7) F　8) T　9) T　10) T

Exercise2

1) courteous　2) genuine care　3) apologize　4) confidently and politely
5) tour operator

教学建议：

1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文.
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV　Writing

Notice

Exercise 1

（Open）

Exercise 2

						v				
a	t	t	e	n	t	i	o	n		
n				s		s				
n			a	c	t	i	v	i	t	y
o				h		t				
u				e						
n				d						
c				u						
e				l						
m				e						
e										
n										
t										

Exercise 3

1) attention
2) announcement
3) activities
4) visit
5) claim

教学建议：

1. 教师本人或指定一名学生读出练习中的常用词汇，其他人把听到的词或短语翻译成汉语，或者反过来说汉语，翻译成英文。
2. 让学生练习用重点词汇和短语造句。

Exercise 4

1) The touring part will visit the Blue Mountain today.
2) You can leave it in the Left Baggage office and pick it up later.
3) Please keep the receipt so that you can claim your baggage.
4) Don’t get off during the journey unless the driver says that there is a stop for toilets or food and drinks.
5) Yes, there will be.

Exercise 5

范文

Notice

During May Day holidays, The Great Wall will become very crowded with many people to visit it. Our agency advises our tourists to pay attention to the personal and property safety and to keep staying with the touring party. Please call the following telephone number if anything unusual happens.

The Youth Agency
010-6578XXXX
139121XXXXX.

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

海外旅行安全

当你在海外旅行时，你可能成为犯罪和暴力的受害者，或者遭遇预料之外的困难。

安全从打包开始，为了避免成为犯罪目标，不要穿戴贵重的东西以显示富有。例如，看起来很昂贵的珠宝可能会招来不必要的注意。

包应该轻便，以便腾出双手，而且这样你不至于因为劳累而把它放在一边，从而疏于照看。

尽量少带贵重物品，找地方将它们收好。护照、现金、信用卡应锁在饭店保险柜里。必须携带时，应分别放在不同的地方。手提包，腰包，衣服外面的兜更容易成为小偷下手的目标，不如衣服里面的兜或袋子安全。

多带一副眼镜，把需要的药放随手携带的行李里。

为了顺利过海关，药最好放在带标签的原包装里。带好处方和药物通用名称的复印件。如有疑虑，行前先咨询该国大使馆。

带旅行者支票和一两张信用卡，少带现金。

多带一套护照照片以及护照复印件，以便护照丢失后补办。

在每件行李里外都放上你的姓名、地址及电话等信息。使用可遮盖的行李牌，防止个人身份或国籍信息泄露。可能的话，锁上行李。

Unit 3

Inbound and Outbound Tour Operator

Section I　岗位简介：出入境计调

计调工作主要包括设计旅游线路，把各项服务进行打包，使整体价格低于游客自己安排的费用，并进行销售。计调制定旅行计划，以打包价设计住宿、餐食（大部分）、观光、门票等详细日程安排。

计调所需的技能如下：

- 很好的口头和书面表达能力
- 地理知识丰富
- 很好的面对面及电话销售技巧
- 电脑技术强
- 组织能力强
- 擅长与人沟通
- 有团队合作能力
- 能应对压力

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) Travel Itinerary　　2) Transportation　　3) Hotel Accommodation

Exercise 2

Code	Airlines	
CA	中国国际航空股份有限公司	Air China
MU	中国东方航空公司	China Eastern Airlines
CZ	中国南方航空公司	China Southern Airlines
HU	海南航空公司	Hainan Airlines
3U	四川航空股份有限公司	Sichuan Air
MF	厦门航空有限公司	Xiamen Airlines
AF	法国航空公司	Air France
BA	英国航空公司	British Airways
CP	加拿大国际航空公司	Canadian Airlines International
JL	日本航空公司	Japan Airlines
KA	国泰港龙航空公司	Cathay Dragon
KE	大韩航空公司	Korean Air
KL	荷兰皇家航空公司	KLM Royal Dutch Airlines
LH	德国汉莎航空公司	Lufthansa German Airlines
MH	马来西亚航空公司	Malaysia Airlines
OS	奥地利航空公司	Austrian Airlines
QF	澳洲航空公司	Qantas Airways
SK	北欧航空公司	Scandinavian Airlines System

SQ	新加坡航空公司	Singapore Airlines
SU	俄罗斯国际航空公司	Aeroflot Russian International
UA	美国联合航空公司	United Airlines Inc.

教学建议：

1. 学生看图片、讨论图片中的东西是什么。
2. 学生为主，老师补充，说出图片中的东西有什么作用。
3. 练习 2 用游戏方式，比如快速查找，让学生熟悉常见的国际国内航空公司的中英文名称及简称。

文章参考译文

旅行社计调员

旅行社计调员负责设计、安排、优化假期和旅游计划，并与酒店、航空公司以及其他运输公司合作，落实各项旅游安排。

计调员可以为顾客旅游目的地的选择和旅行方式提供建议。如果顾客已有旅游目的地，计调员可以推荐陪同游览服务，或者帮助制定综合性私人订制日程安排。

英国有大约 1000 名计调员。有些在年发 100 多万人次的大旅行社工作，有些在提供个性旅游服务的小公司工作，另外还有一些人自主经营。

当一名计调员没有特别的要求。不过，如果没有学历学位，最好要有行业工作经验、良好的组织技能、客户服务经验，以及对旅游的兴趣。

许多计调员都是从学徒开始的，但是通过这条路不太可能升到管理岗位。一些喜欢计调工作的人会选择完成相关的学位课程，如旅行和旅游业、酒店管理、商务学、信息科技、市场营销、现代语言等。

计调员职责：

*就各旅游目的地为顾客提供建议；
*草拟综合的旅游日程安排，确保满足顾客的所有需求；
*安排交通、住宿、游览观光及各种活动；
*联系航空公司、酒店，以及大巴运营商等地面运输公司，进行恰当安排；
*就所需文件、财务等旅游事宜为顾客提供建议；
*研究酒店住宿费用及评级信息；
*负责处理款项；
*负责一般行政事务；
*处理投诉并归档；
*计划并宣传各种促销活动；
*为因突发因素中断旅游的顾客调整安排；
*评估顾客的旅游假期，分发合适的信息反馈表；
*为旅行团做说明讲解；
*在商业展上进行展览展示。

After reading

Exercise 1

1) D　2) J　3) B　4) I　5) A

6) C　　7) E　　8) F　　9) H　　10) G

Exercise 2

1) execute the arrangements　　2) tailor-made itinerary　　3) fit together

4) keen to　　5) making alternative arrangements

教学建议：

此部分精讲精练

1. 第一遍略读，理解大意，理解计调工作的主要职责。
2. 第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2。
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点。让学生使用练习中的重点短语造句。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文：

计调员工作描述

一、计调员的工资相差悬殊，主要取决于公司规模大小、地理位置、经验、职责范围等几个因素。专门从事商务旅游而非普通旅游的计调员可能挣得更多。

二、计调通常在开敞式办公室里工作。不过，在其职业生涯中也有许多去国外旅游的机会，因为公司希望员工能更多地了解具体的目的地。

计调员通常一周工作 35 至 40 个小时（包括周末），如果员工想做兼职，还可以灵活地安排工作时间。旅游高峰期时，计调员工作的时间会相应增加。

三、申请计调职位不需要有正式的经验，不过，老板会重视你在旅游行业或客户服务领域的任何经历。如果你完成了客户服务的课程，或者持有销售相关的资格，会对你的应聘起进一步的助推力。

如果你还在学校，或正在攻读学位，你需要在假期获得工作经验。联系当地的计调员，看他们接不接受实习生，或者问问有没有机会去跟着员工学习。

四、计调领域没有正式的职业发展，在小公司获得提升的机会也有限，这就意味着通常需要跳槽才能获得提升。在大公司通常有更多的机会从一个部门调到另一个部门，从而得到提升。

也有些人在获得了经验并建立良好的人脉关系之后，开始创业。

五、计调这一职业在未来 10 年预计增幅可能会保持相对不变。虽然有更多的人通过网络而不是旅行社来制定度假计划，但是，对计调的需求会继续存在，因为计调员能提供网络所不能提供的特殊的、个性化服务。

Exercise 1

1) F　　2) T　　3) F　　4) F　　5) T　　6) F　　7) F　　8) T　　9) F　　10) T

Exercise 2

Part one	Salary
Part two	Working Conditions
Part three	Experience
Part four	Career Progression
Part five	Job Outlook

教学建议：

1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV　Writing

Exercise 1

1) J　2) K　3) L　4) H　5) D　6) O　7) P　8) A
9) E　10) N　11) F　12) B　13) G　14) I　15) M　16) C

Exercise 2

s				s				
n				c				
a	u	t	h	e	n	t	i	c
c				n				
k		o		i				
	s	p	e	c	i	a	l	t	y
		t						
		i						
		o						
		n						
		a						
		l						

Exercise 3

1) met, transferred　2) rest of　3) depending on　4) local families 5) air-conditioned coach

教学建议：

本部分通过游戏和图片的形式学习相关词语。

1. 教师可采用计时练习或小组比赛的方式，让学生轻松愉快地学习并熟悉相关表达。
2. 练习 2 中的句子是与本写作主题相关的非常实用的句子，要求学生熟读并记住。

Exercise 4

1) No.
2) Yes.
3) On the third day.
4) No.
5) Yes.

Exercise 5

Tian’anmen Square, Forbidden City, the Summer Palace, Great Wall of China, Ming Tombs, the Temple of Heaven, Peking Opera, Acrobatic Show

Time	Activities	Optional tour	Meals

D1	Arrive inBeijing, be met & transferred to the hotel andtake some rest. After lunch, have a half day trip toTian'anmen Square and Forbidden City.Enjoy the Peking Opera Show in the evening.		L, D
D2	Full day trip to the Great Walland Ming Tomb. EnjoyChinese Acrobatic Showin the evening.		B, L, D
D3	Half day trip to the Summer Palace and Temple of Heaven.After lunch, transfer from hotel to airport or railway station, see off.		B, L
Service include: All the tickets for tourist attractions; Five-star hotels; Meals (B for 2 days, L for 3 days, and D for 2 days); Touring by luxury, air-conditioned coach; Local experienced English speaking tour guide.			

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的日程安排样板，指出日程安排应包含的主要内容。再根据要求起草一个日程安排。

What should be included in an itinerary?

Date and days

The scenic spots which are to be visited in each day

The situation of hospitality (including catering, lodging, and traveling)

The arrangements of sightseeing activities and other activities

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分语言不难，可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

乘坐公共交通工具的安全事项

出租车

只坐有清楚标识和官方标志的出租车。小心没有标识的出租车。

火车

有些热门旅游线路的火车上存在有组织的抢劫，尤其是在夜车上。

如果你的路被陌生人挡住了，又另有人从身后靠近你，赶快躲开。这可能发生在火车过道或车站站台上。

不要接受陌生人的食物或饮料。罪犯可能会在给其他乘客的食物或饮料中下药。罪犯还

可能在火车车厢内喷催眠气体。可能的话，锁上车厢门。如果车厢门不能安全锁上，可以与旅伴轮流睡。如果还是不行，就别睡了。如果没有保护你又必须睡，就把你的行李拴上，尽量确保贵重物品的安全。

感到有威胁时，报警。在犯罪率高的旅游线路，一般会增派警力。

公共汽车

火车上的同类犯罪活动也可能发生在热门旅游线路的公共汽车上。例如，曾有旅客在公共汽车上或车站睡觉时被下药并遭到抢劫。在一些国家，还有过整车乘客被歹徒拦截抢劫的案件。

Unit 4

Inbound and Outbound Tour Groups

Section I　岗位简介：旅游销售

旅游销售根据一些既定的线路和日程组团，也可以根据旅客的需求制定线路和日程。他们决定每个季节销售的假期数量，去哪些旅游胜地和哪些国家。他们收集、评估游客的反馈意见，并进行回复，基于市场研究信息做决定。旅游销售的职责如下：

- 负责组团和自由行组织安排工作。
- 根据游客的需求设计旅游线路和日程安排。
- 确保所有的安排都按时完成。
- 预订旅店房间和膳食，并告知客人。
- 与其他部门和办公室的同事密切合作。
- 及时修改各项费用（包括餐馆、交通等）。
- 预订安排所有相关的各项服务（包括酒店、餐饮、交通、导游、门票等）。
- 考察旅游地、酒店、精品店等，提前了解具体情况。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) boutique　　2) sign a contract　　3) passport

Exercise 2

旅行社	travel agency
报价	quotation
住宿	accommodation
膳食	meals
交通	transportation
游览	sightseeing

教学建议：

练习 1 学生看图片、讨论图片的内容。

文章参考译文：

如何组织旅游团

第一步

选择一个目的地。选择目的地时需考虑几个方面：能招揽的旅游人数，地点是适合大团还是小团，你所掌握的语言及文化知识，能雇到的导游，活动是否丰富等。另外还要考虑安全健康的因素。

第二步

了解旅游团成员。要成功地组团，重要的是要了解将一起旅行的人员。他们是独自一人，一对，还是一家人？是想住豪华酒店，还是想住舒适的旅社？与参团人员交谈，可以清楚了解他们的预期，从而安排一个大家都能接受的旅行。

第三步

研究各种要求。尽早做到完全了解目的地的旅游要求。检查签证、护照有效期、出入境费用和免疫要求，确保参团成员能满足这些要求。收集团员的必要文件，一个都不能少。如果你不想在机场或国外有麻烦，就牢记这一点。

第四步

计划各种活动。根据团员们的偏好安排活动。可以的话，雇一个导游，并提前预订所有机票，车船票和住宿，以保证行程安排的顺利实施。把计划的活动安排发给团员们，并认真听取他们所关注的内容。

第五步

掌控全局。到了目的地后，尽量帮助团员们保持信心并放松。新的地方，尤其是新的国家，可能会令人不安，如果你显得一切尽在掌握，成员们会感觉更有信心。关注他们的反应，快速安抚害怕情绪。

After reading

Exercise 3

1) D　2) G　3) J　4) E　5) A

6) F　7) B　8) I　9) H　10) C

Exercise 4

1) safety and health　2) clarify their expectations　3) meet the requirements

4) increase the likelihood　5) quiet any fears

教学建议：

此部分精讲精练。

1、第一遍略读，理解大意，理解组团的注意事项。

2、第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2

3、最后教师总结应掌握的主要语言点。让学生使用练习中的重点短语造句。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文

组团小贴士

1. 组团前要先获得一些旅游行业工作经验，因为你需要了解与旅游团相关的规则和实践：护照、签证、票、住宿、餐食、时间管理、团体动态，以及危机管理。

2. 根据自己的意愿确定自己团成员群体类型，是各种类型的旅游者，还是某一类群体（如只有老年人、年轻的单身者、学生、女性等）。确定独自能带团员的数量，如果想带大团的话，可以雇助理导游。

3. 为熟悉的目的地制定有创意的计划安排。在宣传单上列出旅游的细节：日期、目的地、费用、付款方式（信用卡，支票）、取消预订的政策。对有意向的参与者收取定金。安排交通和食宿。

4. 收集每一位旅游者的以下资料：姓名、家庭地址、电话号码、邮箱地址、紧急联系方式、护照号码、房间选择偏好（单人间/双人间，室友）、饮食禁忌，以及健康信息。确认身体有状况或残疾的旅游者，以应对紧急情况。

5. 为参与者编制旅游指南。临近出发日期时安排一次见面会，发放旅游资料，让团员们有机

会认识。

6. 为该旅行做好身心两个方面的准备。要掌控局面——你是老板。要随时注意观察——无意中听到的话可能足以让你意识到不满的情绪，所以，必须时刻注意要防患于未然。

Exercise 1

1) F 2) T 3) T 4) F 5) T 6) F 7) T 8) T 9) T 10) F

Exercise 2

Tip 1	Prepare yourself with relevant experience
Tip 2	Determine the type and number of the tour participants
Tip 3	Make a detailed plan
Tip 4	Gather traveler's personal information
Tip 5	Compile a travel guide
Tip 6	Prepare to take control

教学建议：

1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

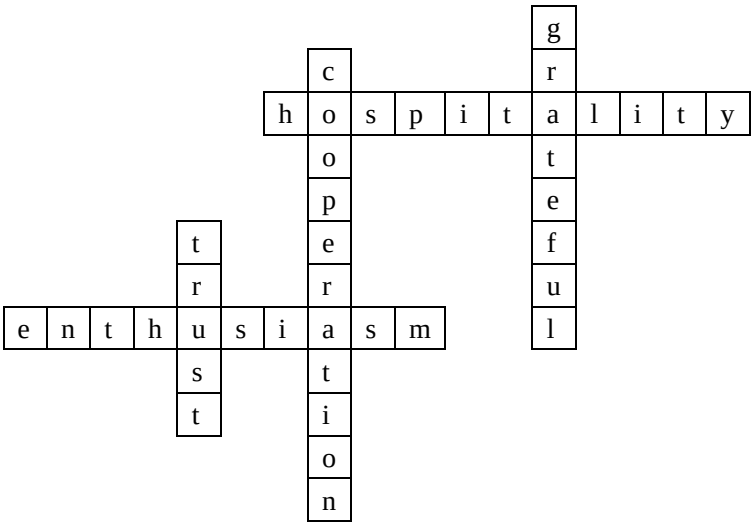
Section IV Writing

Exercise 1

1) D 2) F 3) G 4) I 5) H 6) C 7) A

8) B 9) E 10) L 11) J 12) M 13) K

Exercise 2



Exercise 3

1) take this opportunity 2) top quality 3) on behalf of

4) few people 5) to cooperate

教学建议：

本部分通过游戏和图片的形式学习相关词语。

1. 教师可采用计时练习或小组比赛的方式，让学生轻松愉快地学习并熟悉相关表达。
2. 练习 2 中的句子是与本写作主题相关的非常实用的句子，要求学生熟读并记住。

Exercise 4

1) To thank Zhang Ming for his enthusiasm and hospitality.
2) Australia.
3) Shemade their stay in Melbourne as comfortable and interesting as possible
4) Four days.
5) Beijing.

Exercise 5

范文

Dear Mr. Johnson,

I'm writing to thank you for the help you did to me in arranging the accommodation for my group last week. I appreciate everything you did and the trouble you took to help me. Although it's the first time we cooperate, I'm very satisfied with the arrangement which was made in timely and accurate manner.

I look forward to further cooperation with you.

Thanks again for your help.

Sincerely

...

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的感谢信样本，指出感谢信应包含的主要内容。再根据要求写一封感谢信。

The basic elements of a thank-you letter:

Salutation (Dear...)

Express the appreciation

Describe the experience

Mention a connection(future return)

Thanks again

Close (Sincerely, ...)

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

护照问题

以下这些步骤可以帮助丢失护照的游客重新拿回护照

1) 由旅行社出具护照丢失证明。
2) 游客持丢失证明去当地公安局报失。
3) 公安局根据游客本人提供的照片出具相关证明。
4) 游客持公安局的证明去所在国驻华使馆、领事馆申请补办新护照。
5) 游客从所在国驻华使馆、领事馆领到新护照后，再去公安局出入境部门办理签证手续。

注意：

1) 导游应该避免替游客保存重要证件。
2) 当需要证件时，本地导游应该收集证件并清点数量，使用完立即交还游客。
3) 当旅行团离开时，导游应检查自己的行李，如果发现有遗落证件应立即交还游客。

Unit 5

Customer Service

Section I　岗位简介：客户服务

客户服务是指在售前、售中和售后为顾客提供服务。在导游行业中，客服人员的主要工作是以一种专业、友善、机智地方式回答游客的问讯和处理投诉。其他的工作还包括帮助游客解决诸如买票、预订等问题，以及电话销售等。

客服人员的基本职责如下：

- 就问题的起因及性质对游客进行解释。
- 解决游客的问题。
- 对游客有关订票、检票、登机等问题进行答复。
- 为游客在登机和分发票券方面提供帮助。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) customer service　　2) handle complaint　　3) reservation form

Exercise 2

有导游陪同的旅游	conducted tour
散客旅游	individual tour
包价旅行	inclusive tour
生态旅游	ecotourism
文化旅游	culture-oriented travel
自驾游	fly-drive package tour

教学建议：

练习 1 学生看图片、讨论图片中的东西是什么。

文章参考译文：

如何有效处理顾客投诉

不同的旅客个性和想法都不同，而即使旅程计划再好，包括用可靠的航空公司和有良好声誉的酒店，也可能因天气变化、突发情况或其他原因，在实施过程中出错。因此，面对和处理投诉是客户服务的一项重要工作。以下是有效应对顾客投诉的一些秘诀。

1. 倾听顾客的担忧。通常，对一件事情的担忧，如果得以解决，就不会演变为投诉了。如何处理顾客的担忧，会决定问题的严重程度。所以客服人员应该保持冷静，仔细倾听，做必要的记录，让顾客感觉自己的投诉得到了重视。

2. 给顾客机会陈述问题，不打断。不停打断顾客的讲述只会火上浇油，可能最后引起一场争吵。为给顾客带来的不便和误解道歉。

3. 分析投诉的性质，找到原因。看看是不是有误会，或需要进一步调查的地方。很多时候问题可能不是价格或服务，而是雇员的消极态度。告诉顾客，旅行社重视顾客的所有反馈意见。

4. 采取有效措施。了解顾客希望问题如何解决。如果有误解，向顾客做出解释。如果需要调查，则承诺联系有关部门。如果顾客的要求可以满足，告诉顾客所需的时间。如果给了顾客一个确定的日期，就要确保遵守，一旦有延迟，需打电话或发电子邮件进行解释。

5.向顾客表示感谢。投诉本身表明游客对旅行社的信任。而且，投诉也指出了服务的不足之处，有助于旅行社进行改进。

After reading

Exercise 3

1) J　2)D　3) H　4) A　5) C

6) I　7) F　8) B　9) G　10) E

Exercise 4

1) due to　2) keep calm　3) without interruptions

4) negative attitude　5)follow-up call

教学建议：

此部分精讲精练。

1、第一遍略读，理解大意，理解如何处理游客投诉。

2、第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2

3、最后教师总结应掌握的主要语言点。让学生使用练习中的重点短语造句。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文：

应对顾客投诉之六守则

有时，你会遇到一些要求无理或要求无法满足的顾客，不过，大多数顾客的合理要求都能得到满足，从而解决问题。重要的是你处理投诉的方式。解决客服问题时，记住下面的几个规则：

1. 无论何时，开始处理顾客投诉的第一件事都是倾听，听顾客讲述，了解他们为什么生气。处理投诉时，我们很容易产生戒备心理。有了戒备心，至少在一开始，会妨碍我们真正了解顾客为何不满意。因此，在你开口说话前，在你尝试做出解释，质疑投诉，或者提出解决方案前，先听。

2. 换位思考。他们为什么不满意？他们的投诉有价值吗？他们提出的解决方案合理吗？只有当你从他们的角度来看问题，你才能对投诉有一个全面的了解。所以，要经常思考，如果是我，我会怎么想？

3. 听了投诉，了解基本情况之后，可能的话，带顾客去见主管或经理。通常，这一举动本身就足以减少顾客的担忧，因为这让他们感觉受到了重视，感觉他们的投诉很重要，以至于要提交更给高的管理层。

4. 如果必须的话，可以进行辩护，但不要和顾客争吵。辩护和争吵的区别在于语气和尊重。即使顾客有百分之百的错，争吵也只会让事情变得更糟。

5. 可能的话，提出解决方案。倾听并理解顾客的投诉后，你可以把顾客的注意力转到如何解决问题上来。提出解决方案的心理影响力不可低估。目的是要解决纷争，让顾客完全满意。即使顾客的投诉没有根据，倾听、理解、上报、提出解决方案等能让顾客有赢的感觉，并认为你们公司希望把事情做好。大多数情况下，这就能解决问题，并让顾客满意。

6. 最后，不管有没有达成解决方案，都要花时间做书面记录。如果，像大多数情况那样，问题得到了解决，顾客满意，那么你应该给顾客发一个简短的电子邮件，确认问题得到解决以及具体的解决方案。

Exercise 1

1) F　2) T　3) F　4) F　5) T

6) F　7) F　8) T　9) F　10) T

Exercise 2

Rule No. 1	listening
Rule No. 2	understanding
Rule No. 3	elevating
Rule No. 4	no fighting
Rule No. 5	resolution
Rule No. 6	writing

教学建议：

1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV　Writing

Exercise 1

(Open)

Exercise 2

e				r			
x			r	e	f	e	r
p				t			
i	n	s	t	a	n	c	e
r				i			r
e				n			r
							o
							r

Exercise 3

1) apologize for　2) in this instance　3) how disappointing

4) take responsibility　5) guarantee period

教学建议：

本部分通过游戏和图片的形式学习相关词语。

1. 教师可采用计时练习或小组比赛的方式，让学生轻松愉快地学习并熟悉相关表达
2. 练习 2 中的句子是与本写作主题相关的非常实用的句子，要求学生熟读并记住。

Exercise 4

1) Bob Zhang.
2) Replying to a customer complaint.
3) There was not guide during the tour.
4) The letter has been forwarded to the general manager.
5) No.

Exercise 5

Dear Mr. Lee,

Thank you for your letter of Oct. 10 regarding your recent experience with our travel agency. We were terribly sorry to learn the problem you had during the tour. We are also sorry for the inconvenience the problem led to. Unfortunately, I must point out that after careful investigation, we found our travel agency should not be responsible for the problem because the delay was caused by irresistible reasons.

We hope that this incident does not diminish your favorable regard of our company. And we look forward to your coming again soon.

Sincerely,

…

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的投诉信回复样本，指出该样本包含的主要内容。再根据要求回复一封投诉信。

该样本所包含的内容包括：

Acknowledging receipt of a complaint letter

Regret at dissatisfaction

Accepting the Complaint

Apology for the error or fault

A concluding paragraph aiming at retaining the goodwill of the customer

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

法律问题

当你去了其他国家，你就处于他国的法律管辖范围之内。在本国属于合法或违法情节轻微的行为，在其他国家可能导致你获罪。所以出发前要对所去国家的法律有所了解。

毒品问题

在他国被监禁的美国人有三分之一是由于毒品指控。有的国家没有区分拥有毒品和贩卖毒品，许多国家甚至对持有少量的大麻或可卡因采取强制性判决。有些美国人因有在其他地方合法购买的镇静剂、苯丙胺之类的处方药被捕，有些是因为在国外大量购买处方药，被疑贩卖而被捕。如果不清楚国外有关毒品的法律，询问当地官方机构，或最近的美国大使馆或

领事馆。

摄影

在许多国家，你可能会因为拍摄保密机构，如警察局、军事基地、政府部门、边界地区、交通设施等而被拘留。如果不确定，拍摄前先获得许可。

买古董

有些美国人因购买古董，或像古董的纪念品而被捕，因为当地海关认为那是国宝，在土耳其、埃及和墨西哥尤其如此。要熟悉当地有关古董的规定。在严格管制古董的国家，如果你买的是复制品，要有复制品的文件证明。如果是真品，要获得必要的出口许可（通常由国家博物馆出具）。最好在购买前先询问了解物品出口政策。

Unit 6

Hotel Housekeeping

Section I　岗位简介：酒店客房部工作人员

酒店客房部负责酒店房间及其他区域的清洁卫生，主要负责每天打扫酒店房间，尤其是在客人离店后需要对房间进行彻底的清洁。清洁房间主要包括整理床，更换床单，擦拭家具等。此外，客房部工作人员还应将客人遗忘的物品及时交到失物招领处。

酒店客房工作人员清洁房间时，要留意房间设施是否一切正常。比如，如果灯泡坏了，她应该替换掉，或者叫维修人员来修理。酒店客房部还可能负责酒店其他地方的环境卫生，包括楼梯、走廊、会议室、大堂等地方的地面清洁，也包括家具和窗户的清洁。

客房工作人员的主要职责如下：

- 每天打扫房间；
- 对卫生间进行清洁和消毒；
- 补充卫生间所需用品；
- 留意房间设施是否一切正常；
- 收走垃圾；
- 使酒店其他地方保持清洁；
- 诚实。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) Change bed linens　2) Clean mirrors　3) Vacuum carpets　4) Polish furniture

Exercise 2

遥控器	remote control	门锁把手	doorknob
烟灰缸	ashtray	垃圾桶	garbage can/rubbish bin
台灯	desk lamp	窗帘	curtain
落地灯	floor lamp	靠垫、垫子	cushion
灯泡	bulb	热水瓶	thermos
床垫	mattress	枕头	pillow
床罩	bedspread	枕套	pillowcase
被子	quilt	床单	sheet
床上用品	bedclothes	拖鞋	slipper
开关	switch	电源插座	outlet/socket
抽屉	drawer	床头柜	bedside table
长沙发、躺椅	couch	壁橱	closet/cupboard
洗脸盆	basin	淋浴喷头	shower head
浴缸	bath tub	浴帘	shower curtain
毛巾架	towel rack	厕纸器	toilet paper holder
浴袍	bathrobe	浴室脚垫	bath mat

水龙头	tap	吹风机	hair dryer

教学建议：

1. 练习 1 学生看图片、讨论图片中的人正在做什么。
2. 练习 2 学生为主，老师补充，说出图片中物品的英语名称。
3. 通过做游戏的方式，比如学生或老师描述，其他学生猜词，让学生熟悉房间内设施及物品名称。

文章参考译文：

酒店客房服务的义务与责任

打扫房间

客房服务员负责酒店房间的清洁、整理和用品补充。其日常工作包括换床单，擦拭家具和壁挂，清理垃圾桶，清洁地毯，清扫冲洗硬质地面，清洁窗户和镜子等。此外，客房服务员还需整理物品，把房间信息手册、电视遥控器、熨斗和熨衣板、行李架和其他物品整齐地放归原位。她还应把房间温度调到预设温度，补充洗衣袋和文具等物品。如果发现房间里有损坏的装置，如烧坏的灯泡或坏了的门锁，她需马上报告维修部或主管。

打扫卫生间

对于卫生间，客房服务员需要清洁镜子、水槽、马桶、淋浴器和浴缸。他还需清扫冲洗卫生间地面，清理垃圾桶，补充毛巾还有卫生纸、肥皂、沐浴液等物品。离开房间前，他需要确认关好水龙头，放好浴帘和马桶座圈。如果发现卫生间有东西出了问题，如水龙头漏水或瓷砖破裂，他需马上通知维修部或主管进行修理。

洗衣房

客房服务员负责收集使用过的毛巾、客人离店后换下的床上用品等，并送到洗衣房。有些酒店，客房服务员还要负责清洗和烘干，而另一些酒店有员工专门负责清洗和烘干这些衣物。衣物洗好后，由客房服务员负责放到房间。

诚实可信

酒店客房服务员最重要的责任之一就是及时完成工作，并保持诚实之心。服务员经常会看到客人的贵重物品，如相机、珠宝、重要文件、现金或信用卡等。切记不可触碰或从房间窃取客人的私人物品。也不可窃取诸如毛巾、浴袍、肥皂之类的酒店物品。

After reading

Exercise 3

1) C　2) E　3) J　4) H　5) A
6) I　7) G　8) B　9) F　10) D

Exercise 4

1) Changing bed linens　2) restock items　3) is amiss
4) the used towels　5) honesty and integrity

教学建议：

此部分精讲精练。

1. 第一遍略读，理解大意，目标是找出客房部工作的主要职责。
2. 第二遍精读，注重细节，找出客房部的具体工作内容，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2。
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点，学生有针对性地记笔记。填空练习提醒学生注

意细节，如单词拼写、大小写。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文

酒店客房服务面临的问题

客房服务的问题从顾客不满意到工伤，涉及面很广。客人可能会因房间不整洁，损坏或丢失了个人物品投诉客房服务员。服务员每天需要打扫很多房间，而且必须经常与客人、访客和其他员工打交道。工作时间长又很辛苦，很费力，这使得客房服务成为一项危险工作。

语言不通也可能成为客房服务的一个问题，因为服务员有时需要与外国客人和员工交流。员工之间语言不通的短期解决办法是建立一套颜色编码体系。例如，如果一个清洁剂毒性很大，可以在瓶子上用红色标记提示小心或危险。也可以使用特殊颜色标明某种工具或设施的安全性或危险性。让抹布与清洁剂颜色一致，能有助于员工识别，提高效率，并保证安全。

大多数客房服务员需要每天为房间补充新的肥皂、毛巾等。如果服务员不能及时补充，或者忘记补充某种物品，客人就可能不满。为了避免这些问题，主管应该为所有的客房服务员提供双语提醒便条。任务完成后，建议客房服务员坐在床上，从客人的角度环顾房间。如果还需吸尘，或者还有污渍或有需要修理之处，他们应该能注意到。

工作中受伤是客房服务的另一个问题。根据新标准，美国最好的酒店会努力为客人提供更豪华的设施，而客房服务员则应该在同等的时间完成更费力的任务。肌肉和筋腱拉伤，跟客户赔偿一样，很常见。“在此团结”联盟发言人阿曼达·库珀说（Amanda Cooper）：“这个问题不容易暴露的部分原因，是因为我们的客房服务员很少抱怨他们在工作中的经历。”主管应该制定开门政策，以便客房服务员能不用顾虑，承认困难，从而在必要时寻求帮助。

Exercise 1

1) T　2) F　3) F　4) F　5) F
6) T　7) T　8) F　9) F　10) T

Exercise 2

Paragraph one	There are different kinds of problems with housekeeping, and the job is demanding.
Paragraph two	Communication can also be a problem.
Paragraph three	One problem of housekeeping is that the guest may be dissatisfied with the housekeeper’s work.
Paragraph four	Housekeepers may get hurt on the job.

教学建议：

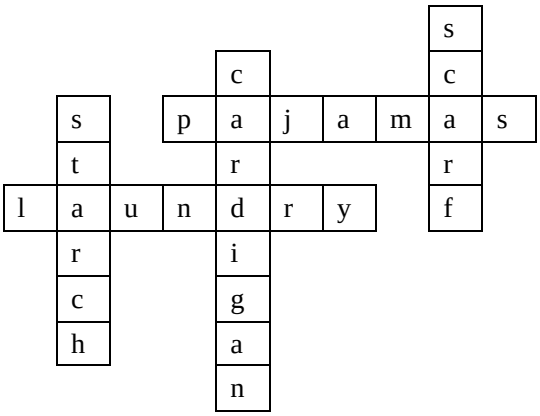
1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文。
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV　Writing

Exercise 1

1) N 2) H 3) J 4) I 5) A 6) Q 7) L
8) B 9) M 10) O 11) C 12) D 13) K 14) F
15) E 16) G 17) P

Exercise 2



Exercise 3

1) collect it 2) laundry bag 3) ironed, washed, dry-cleaned
4) have, laundry back 5) by hand

教学建议：

本部分通过游戏和图片的形式学习相关词语。

1. 教师可采用计时练习或小组比赛的方式，让学生轻松愉快地学习并熟悉相关表达。
2. 练习 2 中的句子是与本写作主题相关的非常实用的句子，要求学生熟读并记住。

Exercise 4

1) Room 1109.
2) No, it shouldn’t.
3) No, he doesn’t.
4) 5.
5) No. Two T-shirts will not be dry-cleaned.

Exercise 5

503 房间的 Shirley Smith 女士需要洗衣服务，包括熨烫一套西服套装（3 件套），水洗一套运动服，干洗两件衬衣，要正常服务，需折叠。

LAUNDRY SERVICE

Name :Shirley Smith Room No. ：503 Guest Signature

Date： Time am/pm

Special Instruction：☐On Hanger ☐∨Folded ☐Starched ☐Buttoning ☐Repairing

Please indicate service required

☐∨Regular Service

Garments received between 10am to 6pm will bereturned before 12noon in the next day

☐Express Service (8am - 7pm)

Additional charge of 50% for four hours Express Service

Please fill out the form and inform "Guest Services"for collection.Charges will be put into your account.(50%off regular price for chilren laundry under 5-year old)

	LAUNDRY				DRY-CLEANING				PRESSING			
Item	Price	Guest Count	Hotel Count	Sub Total	Price	Guest Count	Hotel Count	Sub Total	Price	Guest Count	Hotel Count	Sub Total
Suit(3 pces)					60				40	1	1	40
Suit(2 pces)					50				30			
Jacket	25				30				20			
Trousers	20				25				10			
Shorts	15				15				10			
Overcoat (S)					40				20			
Overcoat (L)					50				25			
Waistcoat					15				8			
T-shirt	16				16				10			
Shirt	28				28	2	2	56	10			
Sweater	30				30				20			
Tie					15				8			
Quilted Jacket	40				50				20			
Pajamas (set)	30				30				15			
Dressing Gown	25				25				15			
Track Suit	30	1	1	30	30				20			
Long Skirt	25				25				15			
Skirt	18				20				10			
Skirt-Fullpleated	35				35				25			
Scarf	12				15				8			
Cheongsam					40				20			
Undershirt	10											
Underpants	8											
Socks	8											
Handkerchief	8											
Brassieres	10											
Dress	25				30				15			

Dress-Pleated	40				45				30			
Wind Breaker	35				35				20			
Total:	126 yuan											

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的洗衣单样本，指出该样本包含的主要内容。再根据要求填一张洗衣单。

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

酒店安全知识

选择酒店时要选择设计安全的。不同的酒店，建筑和运营方式也有不同。选择注重安全防范的酒店是让自己的逗留平安愉快的第一步。

酒店大楼应仅限于客人和酒店员工出入，大楼四周应照明和视线良好，而且 24 小时均有人值班。酒店员工还应尊重客人隐私，不随便透露客人的房间号及其他私人信息。

房间设计也很关键。房门应是安装现代电子锁的金属门，应有标准的窥视孔和门闩，以及紧急情况下易于使用的电话。

入住酒店时应注意几个方面。高层房间犯罪率相对较低。不在走廊尽头或不靠近消防楼梯的房间相对安全。顶层靠近电梯的房间是好的选择。

进入房间后应快速进行一下安全检查。看看门锁有没有损坏，滑动门和窗是否安全。确认没人藏在房间里，并且进去后就锁上房门。

保持警惕对旅行安全很重要，这尤其适用于酒店安全。不要显露现金或珠宝，也不要把这些东西留在房间显眼的地方。贵重物品应该放在房间保险柜或酒店保险箱里。保管好房间钥匙，不要让其他人看见。

这些基本指南，将帮助你把忧虑和麻烦降到最小，让你的旅途愉快又安全。

Unit 7

Food and Beverage

Section I　岗位介绍：餐饮部

餐饮部由餐饮部经理、采购人员、主厨、库管员、餐厅管理员、制冰人、厨师、厨师助手、屠夫、糕点师、面包师、服务员、勤杂工、酒吧侍者、守门人和酒吧助理组成。

餐饮部是酒店的重要组成部分。通常是酒店最重要的收入部门。饭店的服务应该迅速、礼貌、专业并且高质。

餐饮部的工作人员职责包括：

- 为客人安排合适的座位。
- 为客人选择合适的位置并且为客人布置餐巾。
- 为客人推荐菜品。
- 重复客人点的菜品并询问有无饮食禁忌。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) Kong Pao Chicken（宫保鸡丁）　2) Beijing Roast Duck（北京烤鸭）

3) Menu（菜单）　4) Bill（账单）

Exercise 2

水果类（FRUITS）：

菠萝 pineapple　柠檬 lemon

樱桃 cherry　桃子 peach

梨 pear　椰子 coconut

草莓 strawberry　葡萄 grape

肉、蔬菜类（LIVESTOCK & VEGETABLES）

南瓜（倭瓜） pumpkin, cushaw　甜玉米 sweet corn

牛肉 beef　猪肉 pork

羊肉 mutton　鸡肉 chicken

生菜莴苣 lettuce　甘蓝/卷心菜 cabbage

胡萝卜 carrot　马铃薯/土豆 potato

黄瓜 cucumber　洋葱 onion

蘑菇 mushroom　橄榄 olive

菠菜 spinach　茄子 eggplant

咸猪肉 bacon

酒水类（BEVERAGE）：

红酒 red wine　白酒 white wine

白兰地 brandy　汽水（软饮料） soda

果汁 juice　啤酒 beer

酸奶 yoghurt　　伏特加酒 vodka
鸡尾酒 cocktail

教学建议：

1. 学生看图片、讨论图片中出现的食物。
2. 老师和学生一起讨论并补充一些常见的中国菜的菜名。
3. 请学生分组讨论，并补充常见的食物名称，及西餐食物名称

文章参考译文

西方餐桌礼仪和餐具

如果你被邀请去美国朋友家晚餐，这些礼貌的行为准则要记住。首先要准时（不要提早到）。美国人希望客人准时。迟到 10 或 15 分钟是可以的但是不要太多除非有正当的理由，或者提前打电话告知迟到。迟到太多会使晚餐火候太过而味道全毁。如果你被邀请去别人家吃饭，带上小礼物是礼貌的做法。花和糖果总是不会出错的。如果你有自己国家带来的迷人的小物品，那主人会非常高兴收到它。

有些美国人对于不同的民族和宗教信仰的食物禁忌不了解。如果给你准备的食物你不喜欢或者不能吃怎么办呢？别大惊小怪。如果主人对于你的未进食没有发表意见，那你也不要提。吃你能吃的并希望别人没有注意到你剩下的食物。如果你被问到，你可能得承认你不吃肉（或其他的），但是同时你也可以说你非常喜欢其他的食物并且已经吃饱了。别让厨师觉得有义务专门给你准备其他吃的。一定要称赞厨师给你准备了你享用的食物。

刀是用来切割食物的，不要用它来往嘴里递送食物。你要一直记得，右手拿刀。如果进餐时有三种不同种类的刀，正确的方式是：小个的是用来切肉的，中等大小的是用来把大块的蔬菜分成小份的，圆头精致的是用来切开面包涂抹果酱或奶油的。

你应该用左手拿叉子，并轻送食物到口中。每次要叉起合适的食物。把食物送到嘴里时只用牙齿碰到食物，一定不要抓握叉子也不要在叉食物时发出声响。

正式的场合会有很多种勺子。小的用来喝咖啡和吃甜品；偏平的用来抹黄油和切蛋糕；大勺子用来喝汤和盛小食物。

根据上菜的顺序，餐具的摆放是由外向内的。有些菜上完后，对应的刀和叉就被撤走了。把刀和叉还按照方向和位置摆放好是很讲究的。当刀叉放在盘子上时，刀刃应该向内，叉子应该向下，意思是你还要继续进餐。如果刀刃向外，叉子朝上摆放意思就是你已经不再进餐了。

After reading

Exercise 3

1) J	2) H	3) A	4) B	5) I
6) F	7) C	8) G	9) D	10) E

Exercise 4

1) but not
2) Flowers or candy
3) comp1iment
4) left
5) outside to inside

教学建议：

此部分精讲精练。

1. 第一遍略读，理解大意。
2. 第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2。
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点，学生有针对性地记笔记。学生掌握重点短语和句型。

Section III　Extensive Reading

文章参考译文：

小费的故事

在餐馆给小费已经成为大部分国家的风俗了。“tip”一词来源于拉丁语“Gratis”,意思是免费。小费被定义为结账时额外为服务给予的小笔现金礼物。

在美国和欧洲，给 10%到 20%的小费是合乎风俗的。出租车司机，餐厅服务员，休息室的服务生，酒店的门童，迪斯科舞厅的衣帽间女服务生都期待一些小费。现在大部分根据服务的质量决定小费的数额。如果食物和服务都令人不太满意，留在餐桌上的小费就会少甚至没有。如果食物和服务都很棒，大部分人都会乐意给小费。

圣诞节是给小费的特殊和昂贵的时期。住在公寓楼的住客在圣诞节时期应该给门童 5 美元或更多的小费。小费的数额由居住时间的长短，家庭人口的多少和当年已给出的小费数量决定。圣诞节时，公寓楼的管理员也会得到 15 美元或更多的小费。洗衣店的服务人员、报童、送牛奶的人、停车场工作人员、邮递员、理发师通常在圣诞节都会收到小费。数额根据他们提供服务的频率、友善程度和给小费的人的经济状况各有不同。

Exercise 1

1) F	2) T	3) F	4) T	5) F
6) F	7) F	8) T	9) T	10) F

Exercise 2

1) 10% to 20%
2) a little something
3) free
4) $5 or more
5) superintendent

教学建议：

1. 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2. 可以选择先看练习再读课文
3. 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV　Writing

Exercise 1

1) D　　2) B　　3) A　　4) C

Exercise 2

										p
										i
			s	u	p	p	o	r		t
			p							y
f	a	r	e	w	e	l	l			
u			e							
t			c							
u			h							
r										
e										

教学建议：

1. 教师本人或指定一名学生随机读出左边的单词，其他人把听到的词或短语翻译成对应的汉语或者英语。
2. 学生熟读至能够背诵练习 2 中的句子。

Exercise 3

1) close
2) Before we part
3) opportunity
4) pity
5) ready

Exercise 4

1) They come from England.
2) Two and a half days.
3) The Oriental Pearl TV Tower, the landmark of Shanghai, the cruise on the Huangpu River and Nanjing Road.
4) Cooperation and supportive, keeping good time on all occasions, attentive, kind.
5) Yes, they did.

Exercise 5

范文

Ladies and gentlemen,

Time flies fast. Now you are leaving. I wish to say goodbye to everyone. First of all, I wish to thank you all for the understanding and cooperation you have given us in the past 8 days. You have been very punctual on all occasions, which made things a lot easier for our work. You have been very attentive when we had anything to tell you. Also you have been kind enough to offer us suggestions on how to better our guiding service. I'd like to add that you are the best group we've ever been with. 8 days ago, we met as strangers; today, we bid farewell to each other as friends. I hope you will take back happy memories of your visit to China. Parting is such sweet sorrow. It is happy to meet, sorry to depart, and happy to meet again. I hope to see you again in the future and to be your guide. Once again, thank you for your cooperation and support.

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的告别辞样板，指出告别辞应包含的主要内容。再根据要求起草一个告别辞。

Section V　Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

文章参考译文：

餐饮安全问题

一些游客在旅途中可能会遭遇食物中毒，怎样才能避免发生这样的事情，导游应该怎么做来处理这些情况呢？

1. 导游应该带领游客去固定的餐馆就餐，并保证这些餐馆的卫生情况。
2. 提醒游客不要在没有证照的零食店和路边摊进食。
3. 提醒游客只购买值得信任的品牌的食物和饮料。
4. 提醒游客在户外活动时多喝水，多喝汤，多吃水果。

呕吐，腹泻和晕厥可能是食物中毒的症状，通常出现在进食后几个小时内，并让人持续一段时间感到强烈的不适。如果不及时救治，病人甚至会死亡。这种情况下，导游要采取及时的救治措施：

1. 使用催吐的方法帮助游客并使之多喝水以加快代谢，降低毒性。
2. 如果情况严重，尽快送游客就医。

Unit 8

Hotel Recreation

Section I　岗位简介：酒店休闲部门

作为酒店休闲部门的工作人员，你应该主动、热情、周到和高效。以下几点酒店休闲方面的建议可供参考：

- 记住酒店休闲的地点。
- 推荐合适的酒店休闲项目给游客。
- 了解酒店的休闲设施。
- 把休闲项目作为旅行中必要的一部分。
- 为休闲和娱乐做好充分的准备和安排。
- 警惕突发和紧急状况。

Section II　Intensive Reading

Before reading

Exercise 1

1) sauna　　2) squash　　3) Billiards　　4) weight lifting

Exercise 2

1) G　2) A　3) I　4) D　5) E　6) L
7) B　8) C　9) H　10) J　11) F　12) K

教学建议：

1. 学生看图片、讨论图片中出现的健身项目。
2. 老师和学生一起讨论并补充一些常见的酒店娱乐项目。
3. 请学生分组讨论，并补充常见导游向游客推荐娱乐项目的短语或者句子，并进行英汉互译的练习。

文章参考译文：

商务酒店的特色

当然它们都有床和卫生间（希望是！）但是一旦涉及商务旅行，并非所有酒店都是合格的。下次出差订酒店前检查一下酒店是否具备这些特点。

1. 房间内的告诉网络连接

不管是无线网还是有线网，为了收发邮件，准备展示或者打发无聊的时间，房间内有互联网连接是很重要的。

2. 商务中心

需要发传真或者打印吗？电脑丢了需要上网吗？虽然不是每间酒店都有，但商务中心对于需要出差工作的人来说是不可或缺的。

3. 客房服务

客房服务昂贵而且并不太好（也许对你来说不错），但是当你疲惫地结束一天的会议，最不想做的就是开车到城里到处找吃的东西。至少你会希望酒店有某种小便利店使你能够

买到水，苏打水或者零食支撑下去。

4. 健身设施

吃了太多次客房服务的晚餐后，你可能发现自己的裤子有点紧身。要想在旅行中保持健康，你需要入住拥有某些健身设备的酒店。

5. 接送服务

预定有机场接送服务的酒店可以避免打车或者租车。

6. 地点

旅行前做些研究，找到和行程相关的靠近机场或者会议地点的最佳位置的酒店。

7. 管家服务

通常大城市可以提供管家服务，帮助你招呼出租车或者寻找餐厅。

8. 会议室

如果你要准备大型的展示活动或者需要一个团队工作的场所，会议室可能会有帮助。另外，如果你在会议前需要利用大量时间来布置或者有很多样品，你也许会希望客户来你住的酒店开会，而不是你自己搬运很多东西到城里奔波。

After reading

Exercise 3

1) B	2) E	3) D	4) C	5) F
6) G	7) I	8) J	9) A	10) H

Exercise 4

1）Room Service

2）mini-mart

3）exercise equipment.

4）shuttle service

5）Concierge service

教学建议：

此部分精讲精练

1. 第一遍略读，理解大意，
2. 第二遍精读，注重细节，请学生提出疑点、难点，教师做针对性讲解、说明，共同完成练习 1 和 2
3. 最后教师总结应掌握的主要语言点，学生有针对性地记笔记。学生掌握重点短语和句型。

拓展：让学生讨论还有哪些可提供的个性化酒店服务

Section III　Extensive Reading

文章参考译文:

新加坡未来酒店

由于经济危机很多酒店停止了扩张的行为，然而新加坡凤凰酒店却在逆潮流而动。他们不顾新加坡酒店价格的下降，反而增加了更多的客房。亚洲旅行记载了新加坡这一年长的产业如何具有向上和先进的想法。尽管新加坡酒店价格下降，凤凰酒店还是果断地增加客房数量。他们斥资 525 万新加坡元，新建造了 83 间高科技客房，并把多功能客房数量加倍，变为四间。

总经理诺尔·霍克斯（Noel Hawkes）解释说："我们相信一个公司不前进就会死亡。我们把经济的下行作为一个契机去扩展酒店，增加设施，为新千年做准备。我们期待新加坡地区的经济会在 2000 年前好转，我们也期待在不远的将来能够收获投资的成果。"专业购物中心的医疗中心重新选址使得酒店多出了三层可用的空间，其中两层作为超豪华房，另外一层是行政层。凤凰酒店目前拥有 312 间客房和两层行政层。所有的超豪华房都配备国际长途直拨电话并带有英语、普通话和日语的语音信箱，电视有 CNN 频道和日本的 NHK 以及电影频道。提供手提电脑接口。没有携带电脑的客人可以入住凤凰酒店的现有房间，带有 NEC 可上网的多媒体个人电脑、电子邮件系统、微软办公软件、财经网站、世界报纸、视频游戏和音乐播放器。

所有的新房间都带有最新的 OSIM 全自动按摩椅帮助客人缓解压力、紧张和疼痛，改善血液循环。客人可以免费使用新家坡最大的健身房——加州健身中心，该中心离酒店只有两个街区。

Exercise 1

1) T 2) T 3) F 4) T 5) F
6) F 7) T 8) F 9) T 10) T

Exercise 2

1) $5.25 million
2) doubling
3) 312
4) latest OSIM
5) free entry

教学建议：

1) 该部分可限定阅读时间，让学生练习速读和略读技巧，不必理解每字每句，理解大意即可。
2) 可以选择先看练习再读课文.
3) 教师针对学生提出的疑点难点进行具体讲解，引导学生结合上下文语言环境猜测生词的含义。

Section IV Writing

Exercise 1

1) A 2) D 3) B 4) B

Exercise 2

			m				
u	r	g	e	n	t		
p	o	s	s	i	b	l	e
			s				
		c	a	l	l		
			g				
n	u	m	b	e	r		

Exercise 3

1) call back.
2) about
3) later
4) urgent.
5) as soon as

教学建议：

1. 教师本人或指定一名学生随机读出左边的单词，其他人把听到的词或短语翻译成对应的汉语或者英语。
2. 学生熟读至能够背诵练习 2 中的句子。

Exercise 4

1) Mr. White.
2) Mr. Johnson.
3) Xiao Mei.
4) Wednesday, 25th Dec.
5) Mr. White would like to negotiate the discount with Mr. Johnson.

Exercises 5

Telephone Message
To Daniel from Los Angeles, in room 2128
In your absence
Mr. Liu
Of Spring Travel Agency
Telephone No. 13612131XXX
And left the following message
Please meet him at 6:00 this evening in the lobby of the hotel to negotiate the itinerary of the next day.
Signed Li Lei
Date ：25th Dec. Time 9:00 a.m.

教学建议：

先让学生仔细阅读所提供的电话留言样板，指出电话留言应包含的主要内容。再根据要求写一个电话留言。

Section V Career Salon

教学建议：

这部分可根据内容采取视译和听译等方式学习。

参考译文：

应对紧急情况

旅行中遇到问题很正常。例如钱包被偷，护照和签证丢失，生病等等。 以下提示

可供参考：

1. 寻求同伴的帮助，不要难为情。
2. 确保反应快速。
3. 不要犹豫。
4. 如果有导游，那他们会是提供帮助的最佳人选。
5. 警惕可能出现的盗窃和抢劫。
6. 不要独自一人行动。
7. 保持镇定。
8. 随身携带必备药品。
9. 客气地请求当地居民的帮助
10. 寻找合适的降低损失的办法，寻求补偿