

ANGLIČTINA V CESTOVNÍM RUCHU

ENGLISH IN THE TOURISM
INDUSTRY

Zuzana Míšková



Every effort has been made to trace the owners of copyright material in this book, but we would be pleased to hear from any copyright owner whom we have been unable to contact in order to rectify any errors or omission. We would like to thank the following for their permission to reproduce photographs.

Acknowledgements

The author would like to thank A. Blair for permission to reproduce the material of the Travel for the Arts, Great Britain

Za odbornou spolupráci a cenné připomínky děkuji PhDr. M. Auerspergové,
PhDr. E. Houskové, A. F. Greerovi, PhD.M.Ed., Erin Rourke, BA, Rhyll Wallis, PhD.

ANGLIČTINA V CESTOVNÍM RUCHU **ENGLISH IN THE TOURISM INDUSTRY** Zuzana Míšková

Vydání II. - 2010

Vydalo nakladatelství Ekopress, s. r. o., K Mostu 124, Praha 4

DTP Ekopress, s. r. o.

Obálka Karel Novák

Tisk xPrint, s. r. o.

www.ekopress.cz

© PhDr. Zuzana Míšková, 2005, 2010

© Ekopress, s. r. o., 2005, 2010

ISBN 978-80-86929-55-2

Introduction

English in the Tourism Industry is a topic-based textbook for students of tourism and professionals working in the tourism industry at upper intermediate level. It is focused on developing the language and communication skills which are needed in order to work effectively in this international sector. The book covers a wide range of topics that develop a broad tourism-related vocabulary. Reading, listening and grammar tasks are taken from authentic sources. Individual tasks are designed to encourage students to talk and thus build confidence and fluency in professional language. There is a strong emphasis not only on terminology based on EU technical standards, but also on functional language. Concerning grammar, topics typical for situations in tourism and those which seem difficult for Czech students were selected.

A wide range of sample letters enable students to develop their writing skills.

Key features:

Stimulating content, “questions for discussion” encouraging conversation on different tourism-oriented issues

Reading and listening material based on authentic sources

Grammar explained in a simple way and practised on authentic sentences taken from job-related situations

Effective communication strategies such as giving advice, taking bookings, dealing with clients, writing letters

Economic vocabulary below individual articles, tourism-related vocabulary at the end of the book

Exercises providing further practice and consolidation

Terminology based on EU standards and ČSN EU 13 809

The book contains tapescripts of all the listening passages, answer key, Czech-English and English-Czech glossary and one CD.

Úvod

Učebnice je určena pro studenty cestovního ruchu a pro pracovníky v průmyslu cestovního ruchu, kteří si chtějí rozšířit odbornou slovní zásobu a získat jistotu při komunikaci se zákazníky, spolupracovníky a zahraničními partnery. Učebnice se snaží rozvíjet všechny základní dovednosti, tzn. čtení s porozuměním, poslech s porozuměním, mluvení a psaní. Z gramatiky byly vybrány pouze jevy, které se často vyskytují při práci v oblasti cestovního ruchu a které působí českým studentům problémy. Po krátkém vysvětlení následují cvičení, jejichž věty byly vybírány tak, aby byly použitelné při každodenní pracovní komunikaci. Všechny články jsou autentické. V učebnici je mnoho témat pro diskusi, aby si studenti mohli odbornou terminologii opravdu osvojit. Témata se týkají jak mezinárodního, tak i domácího cestovního ruchu. Zejména cvičení "Questions for discussion" učí studenty hovořit o tématech spojených s regiony, ze kterých pocházejí nebo ve kterých pracují. První kapitola je věnována postavení cestovního ruchu v rámci národní ekonomiky a umožňuje studentům rozšířit si slovní zásobu i v oblasti obecně ekonomické. Celá jedna kapitola je věnována korespondenci. Vedle pokynů pro psaní obchodních dopisů jsou zde uvedeny různé druhy vzorových dopisů a doplňovací cvičení pro nácvik dovedností písemné komunikace. V poslední kapitole jsou lexikální cvičení k prověření získaných znalostí. Součástí učebnice je CD se 17 poslechovými cvičeními, která namluvili rodilí mluvčí. Přepisy všech poslechových cvičení jsou uvedeny před klíčem ke cvičení. Na konci učebnice je česko-anglický a anglicko-český slovník terminologie cestovního ruchu s více než 950 výrazy. Odborná terminologie vychází z jazykové technické normy ČSN EU 13 809. Obecně ekonomická terminologie je uváděna pod jednotlivými články.

Upravené vydání zohledňuje nejnovější změny v oboru cestovního ruchu a aktuální jazykové potřeby pracovníků v oboru. Jako doplňkový materiál k učebnici je vhodný Anglicko-český a česko-anglický slovník cestovního ruchu, Zuzana Míšková, Ekopress 2007.

Contents

CHAPTER I TOURISM, TOURISM INDUSTRY AND NATIONAL ECONOMY

Unit 1: Definition of Tourism and Its Importance	12
Unit 2: Tourism Industry and Its Multidisciplinary Character.....	14
Language Corner: Articles	19
Listening Comprehension 1: Prospects for 2004.....	21
Unit 3: Tourism and Statistics.....	22
Language Corner: Describing Graphs.....	23
Listening Comprehension 2: IHA's White Paper Analyses the Industry	25
Unit 4: Sustainable Development of Tourism.....	26
Language Corner: Useful Phrases-Checking Understanding, Summarizing.....	28

CHAPTER II TYPES OF TOURISM AND NEW TRENDS

Unit 5: Types of Tourism.....	30
Listening Comprehension 3: Green Tourism	37
Language Corner: Question Tags	39
Unit 6: Specific Features of Tourism Terminology.....	40
Listening Comprehension 4: Tourism in Australia	45
Unit 7: New Trends in Tourism Management.....	46
Listening Comprehension 5: Venice.....	48
Language Corner: Comparing Pros and Cons.....	49

CHAPTER III INTERNATIONAL ORGANIZATIONS IN TOURISM

Unit 8: UN-WTO and EU	52
Language Corner: Causative “Have/Get”	56
Unit 9: The IATA	58
Language Corner: Future Perfect.....	62

CHAPTER IV TRANSPORTATION

Unit 10: Air Transport.....	64
Listening Comprehension 6: Changes in the Air Transport	67
Listening Comprehension 7: Gatwick Express	70
Unit 11: Rail Transport	72
Listening Comprehension 8: Railcards	74
Unit 12: Road Transport.....	76
Language Corner: Recommendations – Structures with “Should”	77

Unit 13 Sea Transport.....	78
Listening Comprehension 9: Radisson Seven Seas Cruises.....	78
Language Corner: Giving Advice	79

CHAPTER V LODGING INDUSTRY

Unit 14: Types of Lodging Facilities.....	82
Language Corner: Price Calculations and Room Shapes.....	84
Unit 15: Forms of Ownership and Trends in Management	88
Listening Comprehension 10: A Story of One Hotel.....	90
Unit 16: A Hotel and Its Divisions.....	92
Language Corner: Conditionals.....	94
Unit 17: Room Reservation, Check-in and Check-out.....	96
Listening Comprehension 11: Upgrade.....	100
Unit 18: Hotel Revenue Management System	104
Language Corner: Compound Nouns	106

CHAPTER VI FOOD AND BEVERAGE SERVICE

Unit 19: Types of Restaurants and Food and Beverage Service.....	108
Listening Comprehension 12: Breakfast	109
Language Corner: Probability and Certainty.....	110
Unit 20: Menu	112
Language Corner: Table Side Talk	117
Unit 21: Banqueting and Conference Services	120
Listening Comprehension 13: Finalizing the Arrangements for a Congress.....	123

CHAPTER VII TRAVEL AGENCIES, TRAVEL AGENT’S

Unit 22: Travel Agencies and Travel Agents.....	126
Listening Comprehension 14: At a Travel Agent’s	131
Unit 23: Booking a Holiday	132
Language Corner: Reported Questions and Requests.....	133
Unit 24: Travel insurance	138
Listening Comprehension 15: Travel Insurance	138
Unit 25: Preparing a Brochure and an Itinerary	140
Listening Comprehension 16: Fly-Drive Holiday.....	143

CHAPTER VIII MARKETING AND SELLING TOURISM PRODUCTS

Unit 26: Types of Marketing	146
Unit 27: Language of Brochures	148
Unit 28: Presentation and Selling Tourism Products.....	152
Listening Comprehension 17: Presentation of a Destination.....	152
Unit 29: A Guide.....	156
Language Corner: Useful Phrases – Offering Help, Apologising.....	157

CHAPTER IX CORRESPONDENCE	
Unit 30: Types of Business Letters in the Tourism Industry.....	160
CHAPTER X MISCELLANEOUS EXERCISES AND CASE STUDIES	174
TAPESCRIPTS	182
KEY TO EXERCISES.....	202
ENGLISH-CZECH GLOSSARY.....	222
CZECH-ENGLISH GLOSSARY.....	244
BIBLIOGRAPHY	265