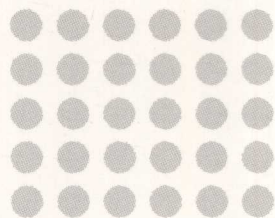


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第3版

# 民航乘务英语会话

主编 林 扬 副主编 程 茜 余明洋 邓彦东

**CABIN SERVICE  
ENGLISH**



旅游教育出版社

014043279

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES

H319.9  
2206

会委编

全国空中乘务专业规划教材依据中国民用航空局关于

第3版

# 民航乘务英语会话

主 编 林 扬  
副 主 编 程 茜 余明洋 邓彦东

外籍顾问 Shane Wiltshire Babs Wiltshire  
Leanne Marie Peter Fisher

审 校 W. Daniel Garst



北航

C1731957

H319.9  
P 2206

北京·旅游教育出版社

总策划:刘 权  
执行策划:李红丽  
责任编辑:李红丽 陈卫伟

图书在版编目(CIP)数据

民航乘务英语会话/林扬主编. — 北京:旅游教育出版社,2007.7(2014.3)  
(全国空中乘务专业规划教材)

ISBN 978-7-5637-1517-6

I. 民… II. 林… III. 民用航空—乘务人员—英语—口语—教材 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086095 号

全国空中乘务专业规划教材

民航乘务英语会话

(第3版)

主编 林 扬

副主编 程 茜 余明洋 邓彦东

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	tepdfx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×960毫米 1/16
印 张	10
字 数	128千字
版 次	2014年3月第3版
印 次	2014年3月第1次印刷
定 价	26.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

## 全国空中乘务专业规划教材

## 编委会

主任 高宏 刘权

副主任 (以姓氏笔画为序)

李勤 张新南 黄永宁 谢苏

编委 (以姓氏笔画为序)

丁永玲	王化峰	王娜	王莉莉
王鑫	亢元	孔庆棠	邓彦东
石慧	田宇	伏六明	安玉新
刘秀丽	刘岩松	刘晖	成宏峰
向前	闫华	李广春	李永平
李庆杨	李程	杨柳	杨静
陆书	陈丹红	陈晓燕	张丽
张晓明	张彩霞	张澜	邹昊
余明洋	吴菁	罗丹	罗亮生
林扬	柳迪善	郑巍	姚红光
赵冰梅	洪涛	聂建波	唐小燕
贾丽娟	徐国立	郭蓓	顾骧
梁定召	梁悦秋	黄建伟	崔祥建
韩晓娜	程茜	谢春讯	谢爱民
蔡杰	熊莹	薛兵旺	



# 丛书修订说明

## 第3版修订前言

全国空中乘务专业规划教材依据中国民用航空局关于空乘人员的素质、知识结构、能力要求开发和编写。作为全国首套针对空中乘务专业较为完善的系列教材,从规划之初就一直坚持“探索教材体系、服务专业发展,创新教材内容、引领专业趋势”的指导思想。经过六年的使用,本套教材得到了相关院校一线教师的充分肯定,获得了很好的口碑,对我国空中乘务专业的建设与人才培养发挥了重要作用。

本系列教材问世以来,正值我国空中乘务服务专业教育不断规范、健康发展之时。一方面,民航服务在不断更新服务理念,服务的品质不断攀升;另一方面,空乘服务教育在人才培养的层次、培养模式、培养水平上不断创新,学科内涵不断充实,服务于我国民航未来发展的具有生机与活力的人才培养体系逐渐形成。此间,我们一直密切关注民航服务的实践,动态跟踪空中乘务专业的国内外发展趋势,不断深化对民航服务专业教育的认识。为适应未来民航服务国际化对人才培养的新要求,继续发挥本套教材在我国空乘服务专业教育的引领作用,完善教学体系、丰富教学内容,提高教学的效率与质量,我们就教材在专业建设与人才培养中的实际效果以及毕业生在实际工作岗位上的职业发展进行了调研,在此基础上我们又一次组织了工作在专业建设一线的空乘服务专业专家、教师对教材进行了修订,力图在教材的科学性、前瞻性和实用性方面有所创新,使这套空中乘务专业系列教材在未来的专业建设与人才培养方面发挥更大的作用。

本次教材修订我们主要遵循了以下原则:

1. **提升教材的学科内涵。**现今的空乘服务教育已从普通的专科教育为主,逐步走向本专科教育并存的格局,学科的内涵逐渐凸显出来。为此,我们在本版教材修订中,强化了学科概念,通过完善与创新核心课程的理论体系,以期为未来空乘服务学科建设奠定一定的基础。

2. **提高教材的受用范围。**随着空乘服务本科教育的突起,

空乘正在从服务技能教育逐步向专注人才培养核心能力与人才档次转变。为此,在本套教材修订中我们融进了本科教育的理念,力图在同时适用于本科与专科教育方面有所改进。

**3. 教材模式更适用于教学。**教材要为专业建设、为教学服务,更要为学生服务。我们将教材使用过程中的各种反馈意见进行了汇总,在完善教材内容的基础上,使教材更贴近教学需要。

**4. 体现现代民航服务研究成果。**随着民航业的快速发展,民航服务学科逐渐形成,核心概念与外延正发生着变化。作为教材,必须反映这一发展趋势,摒弃传统的概念与思想,以发挥教材的导向作用。我们根据不断丰富的专业内涵,引进了学科的理念,对教材的核心思想进行了完善,使教材的整体脉络更加科学、更具有前瞻性。

**5. 理论与案例结合,着力于培育整体服务思想体系。**空乘服务专业实践性很强,服务涉及的情境复杂,服务的艺术性凸显,教与学问题突出,理论的引领更需要案例的配合。为此,在本套教材修订过程中,除了进一步完善教材理论内容体系,还特别增加了案例的数量,并及时将最新的案例编入教材中,以为读者提供一个更为广阔的民航服务的“崭新空间”。

我们欣喜地看到,在过去的六年中,我国空中乘务专业办学层次不断提升,人才培养的内涵不断丰富,培养体系更加科学,在专业建设与教学改革方面取得了长足的进步。特别是以空中乘务本科培养为主的学校,在探索专业内涵、丰富课程体系、完善教学内容等方面发挥了积极的作用。可以说,我国的空中乘务专业已经步入成熟发展时期,希望此次教材的再次修订能为我国空中乘务专业未来发展与专业水平的提高再次做出贡献。

本套教材目前共有15本,分别是《民航概论》、《空乘服务概论》、《民航旅客运输》、《民航法律法规与实务》、《客舱设备运行及管理》、《客舱服务技能与训练》、《民航地勤服务》、《民航服务心理与实务》、《空乘服务沟通与播音技巧》、《航空卫生保健与急救》、《民航乘务英语会话》、《民航乘务英语视听》、《空乘人员形体及体能训练》、《空乘人员化妆技巧与形象塑造》和《空乘人员仪态与服务礼仪训练》。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、学科建设、规范的课程体系以及合理的课程内容与有效的教学方法基础上。希望本套教材的修订再版能在优化全国空中乘务服务及相关专业培养方案、完善课程体系、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面,尽一丝绵薄之力。对于教材使用中的问题,我们衷心希望能够得到广大师生的积极反馈及专家学者的批评指正,我们会全力以赴地不断提升教材的品质,以回报给予我们大力支持的广大师生。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至:wytep@126.com。

# Third-Edition Preface

## 第3版修订前言

### Unit 1 Telephone Booking

It has been seven years since the first edition of the textbook was published. In re-editing this textbook, my sincere hope is to make students benefit more from the revised and added contents.

As this book was written for students who want to prepare themselves for flight service, for students seeking to become ground crew, and those in other related areas, a wider range of contents in a deeper sense seems welcomed. Also, as time goes, new regulations and procedures occur in aviation field. That is why we make changes on top of the old version.

The first change we tried in the book was to include a new unit "Duty-free Goods". Here we introduced duty-free shopping at international airports. Now that Chinese airports are serving more international travelers, I assume students will need more skills to handle such situations.

The second change we made was to replace outdated data and scenarios with up-to-date ones, so that the conversations and exercises reflect more of the time and the trend. Also more emphasis is laid on international flight experience.

The third change is to replace the "Warm-up" activity with "Flight Tips" and most of the flight tips are on a passenger's perspective. By doing so I intend to guide our students to think on a different stand and familiarize them with the tips of making their customers' travelling life more enjoyable.

In the process of rewriting the book my press editor Ms. Li Hongli offered continuous collaboration and help in suggesting new aspects to be introduced, finding new problems, proof-reading and typesetting. I hereby especially wish to express my thanks to her.

I hope that, as a result of these changes, readers of the book can develop far stronger aviation knowledge and communicative skills than I was able to give them before.

The Author

# 目录

## Contents

### Unit 1 Telephone Booking Service 电话订票服务

#### 1.1 Flight Tips

#### 1.2 Dialogues

#### (1) Booking an Economy Flight by Telephone

电话预订经济舱/1

#### (2) Booking a Nonstop Flight

预订直航班机/2

#### (3) Putting a Passenger on a Waiting List

将乘客列入等候名单/3

#### (4) Booking for a Vegetarian Passenger

为素食者订票/3

#### 1.3 Language Points

#### 1.4 Sentence Patterns

Greeting

问候/5

Offering Help

提供帮助/6

Saying Goodbye

告别/6

Expressing and Answering Gratitude

表达与回应感激/6

#### 1.5 Language Practice

#### 1.6 Backgrounds

How to Buy Air Tickets?

如何购买机票/7

#### 1.7 Exercises



## 9 1.8 Supplementary Reading

A Flight Attendant, to Be or Not to Be?

要不要做个空中乘务人员 / 9

## Unit 2 Departure (I)

## 准备起飞(一) 11

## 11 2.1 Flight Tips

## 11 2.2 Dialogues

(1) Arranging Check-in for Unaccompanied Children

为无人陪伴儿童办理登机手续 / 12

(2) Arranging Check-in for a Disabled Person with a Service Dog

为带有伺服犬的残障人士办理登机手续 / 13

(3) Attending to a Passenger with Lost Property

为丢失物品的乘客提供服务 / 13

(4) Offering Help to Passengers Who Missed Their Flight

为误机的乘客提供帮助 / 14

## 15 2.3 Language Points

## 16 2.4 Sentence Patterns

Giving Directions and Positions

指引方向与位置 / 16

Expressing Certainty and Uncertainty

表达确定与不确定 / 16

Expressing Disappointment

表达失望 / 16

## 17 2.5 Language Practice

## 18 2.6 Backgrounds

(1) Checking in Animals and Items

	为动物和物品办理登机手续 / 18
	(2) New EU Aviation Security Regulations
	欧盟航空安全新规定 / 18
19	2.7 Exercises
20	2.8 Supplementary Reading
	Baggage Tips
	行李小贴士 / 20
<b>Unit 3 Departure (II)</b>	
	<b>准备起飞(二) 22</b>
22	3.1 Flight Tips
22	3.2 Dialogues
	(1) Traveling with an Infant
	带婴儿旅行 / 23
	(2) Paying for Extra Weight Luggage
	为超重行李付费 / 23
	(3) Food Voucher
	食品餐券 / 24
	(4) Upgrading a Passenger to Business Class
	给乘客升至商务舱 / 25
26	3.3 Language Points
26	3.4 Sentence Patterns
	Expressing Happiness
	表达快乐 / 26
	Expressing Unhappiness
	表达不快 / 27
	Making Complaints
	抱怨 / 27
27	3.5 Language Practice
28	3.6 Backgrounds
	Airline Delays and Cancellations
	飞机延误及取消 / 28

29	3.7 Exercises
30	3.8 Supplementary Reading
	What Can Be Brought on Board?
	什么物品可以带上飞机 / 30
<b>Unit 4 Duty-free Goods</b>	
<b>免税商品</b>	<b>32</b>
32	4.1 Flight tips
32	4.2 Dialogues
	(1) Shopping at San Francisco International Airport
	在旧金山国际机场购物 / 33
	(2) Duty-free Goods Discount Selling at the Airport
	机场免税商品打折促销 / 34
	(3) Going through Security with Duty-free Goods
	带着免税品过安检 / 34
	(4) Duty-free Goods on the Airplane
	飞机上的免税品 / 35
35	4.3 Language Points
36	4.4 Sentence Patterns
	Expressing Hesitation
	表达犹豫不决 / 36
	Expressing Reconfirmation
	表达再次确认 / 36
	Expressing Confusion
	表达困惑 / 37
37	4.5 Language Practice
37	4.6 Backgrounds
	Duty-free Shops
	免税店 / 37
38	4.7 Exercises

39	4.8	Supplementary Reading	
		Smart Shopping	
		明智购物 / 39	
<b>Unit 5 Welcome Aboard</b>			
		欢迎登机	41
41	5.1	Flight Tips	
41	5.2	Dialogues	
	(1)	Welcoming Passengers Aboard	
		欢迎乘客登机 / 42	
	(2)	Seat Arrangement	
		安排座位 / 42	
	(3)	Baggage Arrangement	
		安排行李 / 43	
	(4)	Pre-takeoff Checking	
		起飞前检查 / 43	
44	5.3	Language Points	
44	5.4	Sentence Patterns	
		Expressing Prohibition	
		表达禁止 / 44	
		Expressing Request	
		表达请求 / 45	
		Asking for Permission	
		请求允许 / 45	
46	5.5	Language Practice	
47	5.6	Backgrounds	
		The Crew and Their Duties in Brief	
		机组人员及其责任简介 / 47	
49	5.7	Exercises	
49	5.8	Supplementary Reading	
		For the Comfort of Passengers	
		为了乘客的舒适 / 49	



## Unit 6 In-flight Service (I)

## 飞行中的服务(一)

51

51

6.1 Flight Tips

51

6.2 Dialogues

(1) Serving Food in Business Class

商务舱送餐/52

(2) Serving Food to a Vegetarian

为素食者送餐/52

(3) Offering Newspapers and Magazines

提供报纸和杂志/53

(4) Helping a Passenger Adjust Headsets

帮助乘客调整耳机/53

54

6.3 Language Points

55

6.4 Sentence Patterns

Asking for Agreement or Approval

请求同意或批准/55

Showing Agreement and Disagreement

表示同意或不同意/55

Making Suggestions

提出建议/56

56

6.5 Language Practice

57

6.6 Backgrounds

In-flight Meal Service

飞行中的餐饮服务/57

59

6.7 Exercises

60

6.8 Supplementary Reading

Food and Culture

饮食与文化/60

## Unit 7 In-flight Service (II)

## 飞行中的服务(二)

62

62

7.1 Flight Tips

62	7.2 Dialogues	
	(1) Attending to a Passenger with a Headache	帮助头痛的乘客 / 63
	(2) Preparing Formula for a Baby Passenger	为婴幼儿乘客准备配方奶 / 63
	(3) Serving a Passenger with a Baby	为带婴幼儿的乘客提供服务 / 64
	(4) Helping a Sick Passenger	帮助生病的乘客 / 64
65	7.3 Language Points	
66	7.4 Sentence Patterns	
	Showing Concern	表示关心 / 66
	Expressing Reassurance	表达确认 / 66
	Expressing Relief	表达放心 / 66
67	7.5 Language Practice	
67	7.6 Backgrounds	
	Children Traveling Unaccompanied	无人陪伴儿童 / 67
69	7.7 Exercises	
69	7.8 Supplementary Reading	
	Serving a Special Passenger	为特殊乘客提供服务 / 69
<b>Unit 8 Special Service</b>		
	<b>特殊服务</b>	<b>71</b>
71	8.1 Flight Tips	
71	8.2 Dialogues	
	(1) Talking with an Unruly Passenger	与不遵守规定的乘客交谈 / 72

	(2) Providing Information about Hotels in Flight	
	飞行中提供酒店信息 / 72	
	(3) Taking Care of a Passenger's Pet	
	照顾乘客的宠物 / 73	
	(4) Passengers Losing Property on Board	
	乘客在机上丢失财物 / 74	
74	8.3 Language Points	
75	8.4 Sentence Patterns	
	Expressing Refusal	
	表达拒绝 / 75	
	Interrupting One's Conversations	
	打断他人谈话 / 75	
	Making an Apology	
	表示抱歉 / 76	
76	8.5 Language Practice	
77	8.6 Backgrounds	
	(1) Disorderly Behavior	
	不守秩序的行为 / 77	
	(2) Pets in the Aircraft Cabin	
	客舱内的宠物 / 78	
78	8.7 Exercises	
79	8.8 Supplementary Reading	
	Differences between Economy Class and Business Class	
	经济舱与商务舱的不同 / 79	
<b>Unit 9 First Aid</b>		
<b>急救</b>	<b>81</b>	
81	9.1 Flight Tips	
81	9.2 Dialogues	
	(1) Attending to a Passenger with Heart Attack	
	照顾心脏病发作的乘客 / 82	

	(2) Taking Care of a Passenger with a Bruise 照顾皮肤出现擦伤的乘客 / 82
	(3) Helping a Passenger with a Foreign Object in His Eye 照顾眼睛中落入异物的乘客 / 83
	(4) A Baby Passenger with High Fever 发高烧的婴儿乘客 / 84
84	9.3 Language Points
85	9.4 Sentence Patterns
	Expressing Support 表达支持 / 85
	Asking If the Other Person Is Ready 询问其他人是否准备好了 / 86
	Expressing Disbelief 表达不信任 / 86
86	9.5 Language Practice
87	9.6 Backgrounds
	General Knowledge of First Aid on the Airplane 机上急救常识 / 87
89	9.7 Exercises
89	9.8 Supplementary Reading
	Captain Suffers Heart Attack Mid-flight 机长在飞行中心脏病突发 / 89
<b>Unit 10 Pre-Landing</b>	
<b>准备降落</b>	<b>91</b>
91	10.1 Flight Tips
91	10.2 Dialogues
	(1) Helping with Completing a Disembarka- tion Card 帮助填写入境卡 / 92
	(2) Asking about the Airport Procedures after Landing 询问到达后的机场程序 / 92



	(3) Introducing a City to a Foreign Passenger	
	向外国乘客介绍某一城市 / 93	
	(4) Reassuring Passengers Who Feel Unsafe	
	安抚感觉不安全的乘客 / 94	
94	10.3 Language Points	
95	10.4 Sentence Patterns	
	Expressing "I don't know"	
	表达不知道 / 95	
	Expressing Possibility	
	表达可能性 / 95	
	Expressing Doubt	
	表达怀疑 / 96	
96	10.5 Language Practice	
97	10.6 Backgrounds	
	More Details about the Responsibilities	
	of Cabin Attendants—Are You Ready?	
	空乘人员的详细职责——你准备好了吗? / 97	
99	10.7 Exercises	
99	10.8 Supplementary Reading	
	The Reunion	
	重聚 / 99	
<b>Unit 11 Arrival (I)</b>		
	到达 (一)	101
101	11.1 Flight Tips	
101	11.2 Dialogues	
	(1) Helping a Minor Get Off the Airplane	
	帮助年幼者下飞机 / 102	
	(2) Helping Disabled and Elderly Passengers	
	帮助残障人士及年长者 / 102	
	(3) Seeing Passengers Off at the Cabin Door	
	在舱门处送别乘客 / 103	