



国家级示范性高等院校精品规划教材

民航客舱服务

实用英语
辅导用书

CIVIL AVIATION
CABIN SERVICE PRACTICAL ENGLISH REFERENCE BOOK

主 编 / 黄 华
副主编 / 翁 英 吕 娜 赵 燕 傅志红
主 审 / 赵淑桐



 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

国家级示范性高等院校精品规划教材

民航客舱服务实用英语

辅导用书

Civil Aviation Cabin Service Practical English Reference Book

主 编：黄 华

副主编：翁 英 吕 娜 赵 燕 傅志红

主 审：赵淑桐

参 编：赵淑桐 朱慧琴

 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

民航客舱服务实用英语辅导用书 / 黄华主编. —天津:
天津大学出版社, 2012. 6

国家级示范性高等院校精品规划教材

ISBN 978 - 7 - 5618 - 4379 - 6

I. ①民… II. ①黄… III. ①民运航空—商业服务—英语—高等学校—教学参考资料 VI. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 129628 号

出版发行 天津大学出版社

出版人 杨欢

地址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电话 发行部: 022-27403647 邮购部: 022-27402742

网址 publish.tju.edu.cn

印刷 昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司

经销 全国各地新华书店

开本 185mm × 260mm

印张 10.5

字数 301 千

版次 2012 年 6 月第 1 版

印次 2012 年 6 月第 1 次

定价 28.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

前 言

在航空业日趋国际化的今天，具备良好的乘务英语会话交际能力已是每位空中乘务人员不可或缺的一种职业素质，它直接关系到对乘客服务的质量，影响到良好的航空公司形象的树立。然而，良好的乘务英语会话交际能力离不开一定的专业基础知识、专业词汇、常用句型及客舱特定情境的处理方式。本书基于近年来大量的空中乘务英语教学实践、教学新方法和对新问题的不断摸索，同时结合广大读者的特点和具体需求，以培养职业能力为核心，以工作实践为主线，以学习情境为主体，以乘务工作过程分析为基点编写，以期使读者在了解乘务工作专业知识的背景下，能够熟练掌握并使用英语与客舱乘客进行友好交流，为乘客提供优质的服务。

《民航客舱服务实用英语》自出版以来受到广大中职院校空乘专业师生的好评。为了进一步完善教材内容，增强教材实用性，促进对教材内容的解读，在结合学生需求的基础上，我们编写了这本配套辅导用书。本辅导用书根据教材内容分成 22 个单元，每个单元均由下列三部分组成：

- 1) 单元练习题；
- 2) 课文概述；
- 3) 课文参考译文。

另外，本书最后还列出了各单元练习的参考答案。

本书由浙江育英职业技术学院的黄华担任主编，吕娜、傅志红、赵燕、翁英为副主编，赵淑桐（兼主审）、朱慧琴为参编人员。部分课文的参考译文由天津大学的王云石老师翻译。由于编者水平有限，错漏和不足之处在所难免，恳请有关专家和读者指正，并提出宝贵意见。

编者

2012 年 3 月

目 录

Contents

Unit 1	Preflight Briefing	1
Unit 2	Preflight Check	7
Unit 3	Boarding & Greetings	13
Unit 4	Before Take-off I	19
Unit 5	Before Take-off II	26
Unit 6	Before Take-off III	32
Unit 7	Passenger Comfort	39
Unit 8	Beverage Service	46
Unit 9	Meal Service I	53
Unit 10	Meal Service II	60
Unit 11	Entertainment Service	67
Unit 12	Duty-free Sales	74
Unit 13	First Aid	81
Unit 14	Safety & Emergency I	88
Unit 15	Safety & Emergency II	94
Unit 16	Delay	101
Unit 17	Diversion & Transfer	108
Unit 18	Turbulence	115
Unit 19	Enquiries I	122
Unit 20	Enquiries II	128
Unit 21	Pre-landing Check	135
Unit 22	After Landing	142
单元练习参考答案		148

Unit 1

Preflight Briefing



单元练习题

I. Match the words and phrases from the two columns.

- A. pilot
- B. aircraft
- C. procedure
- D. briefing
- E. VIP
- F. purser
- G. economy class
- H. vegetarian
- I. altitude
- J. qualification

- 1. 乘务长
- 2. 飞行员
- 3. 经济舱
- 4. 海拔高度
- 5. 重要人士
- 6. 飞机
- 7. 准备会
- 8. 资格
- 9. 素食者
- 10. 程序

II. Fill in the blanks with the proper words which are given the first letters.

1. The t _____ rises to 25°C and drops to 12°C.
2. I'll take b _____ class with Fu; the others will be in economy class.
3. We are b _____ for Sydney.
4. I'd like to i _____ our new member.
5. The e _____ flight time is 2 hours and 10 minutes.
6. The d _____ between Hangzhou and Hong Kong is 1,000 kilometers.



7. The d _____ time is 11:30 and the arrival time is 13:50.
8. C _____ service in today's flight is drink service with lunch service.
9. Let's look at today's flight r _____.
10. Let's begin our briefing. I'm the p _____ of today's flight.

III. Translate the following expressions into Chinese or English.

1. Ladies and gentlemen, may I have your attention please?
2. The aircraft type is Boeing 777.
3. Purser, how about the operating altitude?
4. Today, we head for Macau from Beijing on CA 300.
5. It will clear up in Macau today.
6. 很高兴见到您。
7. 现在让我们开始航前准备会。
8. 经济舱有两位素食者。
9. 您负责前面4排的乘客。
10. 特殊乘客的情况怎样?

IV. Cloze

I finished 1 a tourism course last year. Then I 2 for a job with Air China as flight attendant and was 3 enough to get accepted. Now I'm doing a 4 training course at the training 5 here in Beijing before I start work. My training 6 learning about evacuation procedures, dealing with hijackings, 7 emergency systems and equipment and giving first aid. I also need to learn about 8 service. I hope to start work 9 about six weeks. I'll be on 10 flights at least to start with.

- | | | | |
|----------------------|---------------|---------------|--------------|
| 1. A. to study | B. studying | C. starting | D. to start |
| 2. A. hope | B. hoped | C. applied | D. hunt |
| 3. A. lucky | B. good | C. well | D. bad |
| 4. A. two-day | B. two-months | C. two months | D. two-month |
| 5. A. centre | B. hall | C. room | D. rooms |
| 6. A. include | B. included | C. involves | D. involve |
| 7. A. operates | B. operating | C. giving | D. gives |
| 8. A. in flight | B. in-flight | C. on-flight | D. on flight |
| 9. A. for | B. of | C. in | D. at |
| 10. A. international | B. domestic | C. first | D. my |

V. Read and choose the best answers according to the passage in your textbook.

1. Which of the follow statements is not true?
 - A. As a flight attendant, she should be well aware of her duties.
 - B. As a flight attendant, she will be encouraged to be afraid to speak up.
 - C. A qualified cabin crew must be confident and with passion.



- D. A cabin attendant will be encouraged to always take an active participation about aircraft safety.
2. A cabin attendant's duties include _____.
- A. the safety of the aircraft B. the safety of all persons on board
C. the safety of passengers D. A & B
3. Which of the following statements is true?
- A. A cabin attendant can share the technical knowledge with the pilot.
B. A cabin attendant should play her part as a crew member but not as a team member.
C. A cabin attendant will not share the safety responsibilities with the pilot in her flight.
D. A cabin attendant must be with lofty goals and passion.
4. Which is a must for a cabin attendant?
- A. A charming image.
B. A polite manner.
C. High level of professionalism and a good attitude.
D. Smiling.
5. No matter who she is reporting to, she will be encouraged not to _____.
- A. hesitate B. shy C. cry D. fear

VI. Questions for discussion.

1. Do you want to be a cabin attendant? Why?
2. In your opinion, what is the most important thing for a cabin attendant?

课文概述

本单元主要介绍了乘务组航前准备会。航前准备会主要包括带班乘务长检查仪容仪表, 根据飞机机型、乘务员状况进行分工, 讲解服务计划、乘客特点、服务流程和应急预案等内容, 并根据航线特点进行有针对性的提问。

课文参考译文

第一部分

对话



对话一

(乘务组在航前准备会上相互打招呼)



Purser: 女士们、先生们, 请注意, 我们可以开始航前准备会了吗?

CAs: 可以, 我们准备好了。

Purser: 在我们开会之前, 我要向你们介绍一位新成员, 黄小姐。

Huang: 大家好, 我的名字叫黄洁。

CAs: 你好, 黄小姐。

Purser: 黄小姐, 这是 Vicky Weng。

Huang: 很高兴见到你。

Weng: 我也很高兴见到你。

Purser: 这是 Charley Zhao。

Huang: 很高兴见到你。

Zhao: 我也很高兴见到你。

Purser: 这是 Shirley Fu。

Huang: 很高兴认识你。

Fu: 我也是。



对话二

(乘务组在航前准备会上讨论关于航班的信息)

Purser: 会议现在开始。我是本次航班的乘务长。飞机的机型是波音 777, 将会从杭州飞往香港, 飞机会持续飞行 2 小时 10 分钟。

CA: 乘务长, 不好意思打扰一下, 从杭州到香港路程有多远啊?

Purser: 嗯, 从杭州到香港的路程大约是 1000 千米。

CA: 谢谢。



对话三

(乘务组在航前准备会上讨论飞机飞行的路线)

Purser: 女士们、先生们, 看一下今天的飞行路线。我们将前往悉尼, 飞行的时间是 2 小时 20 分钟。起飞时间是 11:30, 到达时间是 13:50。

CA1: 乘务长, 飞行高度是多少?

Purser: 10 千米。

CA2: 请问, 今天的客舱服务是怎么安排的?

Purser: 今天是饮料和午餐供应服务。

CA2: 谢谢, 我知道了。



对话四

(乘务组在航前准备会上讨论天气状况)

Purser: 大家好, 很高兴再次见到你们。




CAs: 我们也很高兴见到您。

Purser: 现在, 开始我们的会议。今天, 我们将乘坐 CA 300 航班, 从北京飞往澳门。
Shirley, 你能告诉我们今天澳门的天气状况吗?

CA: 好的, 今天澳门天气放晴。最高气温是 25℃, 最低气温是 12℃, 并且伴有微风。

Purser: 谢谢。



对话五

(乘务组在航前准备会上讨论乘客的信息)

Purser: ……现在我们来讨论一下机上乘客的信息。Cathy, 你能告诉我在头等舱和经济舱有多少位乘客已经办理登机手续了吗?

CA1: 已经有 8 位乘客办理了头等舱登机手续, 84 位乘客办理了经济舱登机手续。

Purser: 特殊乘客的情况是怎样的, Shirley?

CA2: 在头等舱的 4A 座位上有一名重要乘客, 在经济舱有两位素食乘客。

Purser: 做得好。接下来, 让我们回顾一下客舱检查流程。

CAs: 好的。



对话六

(乘务长在分配航班任务)

Purser: ……现在我根据大家的资历和资格来分配任务。我和 Fu 主管商务舱, 其他人负责经济舱。Shirley 将负责前面四排和出口 1, Charley 负责中间的三排和出口 2, Vicky 负责最后五排和出口 3。

CAs: 好的。



第二部分

问题回答

1. How do you do? /Hello! Nice to meet you!
2. aircraft type/flight time/weather conditions/passenger information/cabin check procedures
3. Well, it will clear up in Macao today. The temperature rises to 25℃ and drops to 12℃ with breeze.
4. The purser will assign the task by seniority and qualifications.



第三部分

课外阅读

乘务组

作为乘务员, 她们需要熟知自己的职责, 那就是, 同时扮演好乘务员和团队成员的角



色,尤其是关于安全方面,要尽最大能力提供最好的服务,发扬航空公司的优良传统。

整个机组须对航班和所有乘客的安全负责。一个乘务员可能不会从飞行员那里获得技术知识,也可能没有获得任何飞行经验。但无论如何,她仍需要对她所在航班上所有人员的安全负责。

在首航和培训时,乘务员会被鼓励积极参加有关飞机安全的活动;她会被鼓励大声地对合适的人做出与安全有关的报告;她会被鼓励不要害怕大声说出来——不管她报告的对象是谁。最后,她会被鼓励不要有任何犹豫。

一个训练有素的乘务员必须要有崇高的目标和激情。但是,这还不够。高水平的职业素养和认真的工作态度是必需的。语言能力同样非常重要,一个优秀的乘务员必须能够流畅地用英语和说不同语言的乘客交流。



第四部分

开心一下

飞行学校

一位金发女子去了一所飞行学校,她坚持要学习飞行。由于所有的飞机目前都在使用,校长同意用无线电指导她如何驾驶单人直升机。他带女子出来,向她展示如何开始,告知她基本的操作要领后就送她上路。在女子攀升到 1000 英尺时,她使用无线电说:“我做得很好,我太爱它了,景色太漂亮了,我学会开飞机了。”到 2000 英尺时,她再一次用无线电说开飞机很容易。当指导员看到她攀升到超过 3000 英尺时,开始担心不能进行无线通信。几分钟后,他看到了可怕的事情,女子驾驶的飞机在半英里远的地方坠毁了。他跑过去把她从残骸中拉出来。当他问她发生了什么事时,她说:“我也不知道,一切进展顺利,但是我越飞越高,我开始感觉冷。我把大风扇关掉后就什么也记不清了。”

Unit 2

Preflight Check



单元练习题

I. Match the words and phrases from the two columns.

- A. checklist
- B. call button
- C. window shade
- D. tray table
- E. oven
- F. seat pocket
- G. loudspeaker
- H. document
- I. seat belt
- J. video

- 1. 烤箱
- 2. 安全带
- 3. 椅袋
- 4. 呼叫按钮
- 5. 文件
- 6. 视频
- 7. 遮光帘
- 8. 扩音器
- 9. 小桌板
- 10. 检查单

II. Fill in the blanks with the proper words which are given the first letters.

- 1. Make sure all equipment is in position and s _____.
- 2. I've just arranged the m _____ and newspaper in good order.
- 3. I've just finished checking the demonstrator k _____.
- 4. Now I'm going to report to p _____.
- 5. I w _____ if you can help me check equipment on board.
- 6. I'm going to check the g _____.



7. It's time to switch on the b _____ music.
8. Please help me check e _____ system.
9. I've just checked all in-flight d _____.
10. You are supposed to check if there is anyone still i _____ the lavatory.

III. Translate the following expressions into Chinese or English.

1. Please come to the galley and help me check the galley.
2. I'm helping our purser to check the galley.
3. Please check them with care.
4. I've just finished checking emergency equipment.
5. All equipment is in position and serviceable.
6. 我能帮您做什么吗, 乘务长?
7. 请帮我检查是否所有的辅助阅读灯都可用。
8. 乘务长, 我们已经完成了客舱的清舱检查。
9. 所有的遮光帘处于打开状态。
10. 所有头顶上方的储藏箱保持打开状态。

IV. Cloze

On most flights seats are allocated to passengers at the check-in 1. The seat number is often 2 on the passenger's boarding 3. Seats are numbered in rows from the 4 of the aircraft to the 5 and lettered from the 6 to the left as you look back from the flight 7. Passengers should take their assigned seat so that the aircraft can keep the 8 of taking off.

- | | | | |
|--------------|----------------|-------------|-----------|
| 1. A. desk | B. place | C. table | D. gate |
| 2. A. write | B. reminded | C. recorded | D. read |
| 3. A. ticket | B. pass | C. paper | D. path |
| 4. A. front | B. back | C. nose | D. tail |
| 5. A. front | B. back | C. nose | D. tail |
| 6. A. right | B. up | C. down | D. beside |
| 7. A. cabin | B. compartment | C. galley | D. deck |
| 8. A. weight | B. balance | C. safe | D. safety |

V. Decide whether the following statements are true or false according to the passage in your textbook. Write T/F accordingly.

1. For the crew, there is a great deal to do to prepare for the flight even before they board the aircraft. ()
2. They check the kitchen called the lavatory on an airplane to see that proper provisions are all there. ()
3. The emergency equipment includes fire extinguishers, oxygen masks, first-aid kits, megaphones, life vests, and life rafts. ()



4. Each crew member, whether he or she works in the galley, the cabin, or the cockpit, has certain duties to perform, and these can be separated from those of the rest of the crew. ()
5. When the briefing is concluded, the crew proceeds to the airplane for a complete preflight check of the cabin to see that all necessary equipment is on board and ready to use. ()

VI. Questions for discussion.

1. What is the preflight check of the cabin?
2. Say something about checking the emergency equipment on board.

课文概述

航前检查是乘务工作中最重要也是最关键的任务。航前检查的工作是复杂的、辛苦的，更是责任重大的。乘务员认真做好每一项航前检查工作是为了确保乘客在旅途中可以享受安全舒适的客舱环境。本单元的对话真实准确地再现了起飞前客舱检查的整个过程。在准备会的明确分工下，乘务员井然有序地开展检查工作，并及时向乘务长汇报，体现了乘务员之间工作的紧密配合及团队精神。

课文参考译文

第一部分

对话



对话一

(乘务长要求一位乘务员检查机上设备)

Purser: 打扰一下，黄。

CA: 我能为您做些什么吗，乘务长？

Purser: 你是否能帮我检查一下机上的设备？

CA: 当然。

Purser: 当在检查设备的时候，你应该检查那些在乘务员位置上或周围检查单上所示的设备，并且确认所有的设备在原位并且可以使用。

CA: 好的，我记住了。



对话二

(乘务长要求一位乘务员检查机上娱乐系统)



Purser: 你好, 李, 你现在在做什么呀?

CA1: 我刚刚检查完所有的机上文件。

Purser: 请你帮我检查一下娱乐系统是否可以正常使用, 另外还有阅读灯、呼叫按钮、视频和音频以及扩音器。

CA1: 好的。

Purser: 赵, 你的工作完成了吗?

CA2: 是的, 乘务长, 演示包、氧气面罩、救生衣、安全须知卡和安全带已经检查完毕。

Purser: 做得好。



对话三

(乘务长和一位乘务员在讨论卫生间的检查工作)

CA1: 打扰一下, 赵? 你现在要去做什么?

CA2: 我要去检查洗手间。

CA1: 你去检查的时候应该看一下是否有人还在里面, 洗手间的设施是否在适当位置, 是否充足, 垃圾箱是否清理干净, 烟雾探测器和冲洗按钮是否可以使用。

CA2: 我会的, 谢谢。



对话四

(乘务长和一位乘务员在讨论航前检查工作)

Purser: 你好, 王, 你现在要去做什么?

CA: 我去检查客舱, 看看座椅口袋中物品顺序是否正确, 安全带是否交叉, 小桌板是否合上, 扶手是否放下, 所有的遮光帘是否打开, 所有头顶上方的储藏箱是否保持打开状态。

Purser: 好的, 请仔细进行检查。

CA: 我会的。

Purser: 顺便说一下, 你检查完后请来一趟厨房并且帮我检查一下厨房。

CA: 好的。



对话五

(两位乘务员在讨论航前检查工作)

CA1: 你来这里是打算做什么? 需要我帮忙吗?

CA2: 我正在帮乘务长检查厨房。

CA1: 你完成了吗?

CA2: 没有, 我刚检查完紧急设备、烤箱和热水器。接下来, 我要检查所有的物品以及饮料和食物的质量。你呢?



CA1: 我刚把杂志和报纸分配好。现在我要去向乘务长汇报。

CA2: 晚点再见。

CA1: 再见。



对话六

(乘务员向乘务长报告客舱检查情况)

CA: 乘务长, 我们已经完成了客舱的清舱检查。

Purser: 好极了!

CA: 我们检查了厨房、衣柜、行李舱、座椅、座椅靠背、座椅口袋等。

Purser: 好的, 该打开登机音乐并欢迎乘客登机了。

CA: 是, 乘务长。

(五分钟后, 乘客开始登机了)



第二部分

问题回答

- Cabin attendants should check the equipment which is at or around your crew station as stated in your checklist.
Cabin attendants should check entertainment system, including supplementary reading light, call button, video and audio, and loudspeaker.
Cabin attendants should check the lavatory, cabin and galley.
- The demonstrator kits include the oxygen mask, life jacket, safety instruction card and seat belt.
- Cabin attendants are supposed to check if there is anyone still inside, the lavatory amenities are in position and sufficient, waste bin is clean, the smoke detector and the flush button work.
- Cabin attendants should check the oven and water heater, then, check the total portions and quality of drinks and food.
- The boarding music should be switched on after the cabin attendants have cleared the cabin and finished checking the galley, wardrobe, baggage compartment, seat, seat back, seat pockets, and so on.



第三部分

课外阅读

飞行前准备

对于一个机组, 准备一次飞行有大量的工作要做, 甚至在登机前也是。到达机场, 然后签



到，乘务员和其他机组成员碰面并参加由机长或乘务长主持的准备会。在这个时候，乘务长会通知机组飞行的计划、天气情况和其他一些可能会影响客舱服务的因素。通常乘务长还会跟大家讨论乘客的一些特殊信息，例如一些在飞机上有预约的重要乘客。准备会结束后，机组登机并进行航前客舱全面检查，确保所有机上必需设备已准备好可以使用。

乘务员检查的紧急设备有：灭火器、氧气面罩、急救箱、扩音器、救生衣和救生筏。他们会准备好紧急演示装备以供所有的乘客都登机完毕后使用。这些装备展示了如何利用报纸、杂志以及特殊航班上必需的其他设备。他们要检查机上的厨房保证机供品都齐全。每位乘务员，不论是在厨房里、客舱里或是驾驶舱里工作，都有他们特定的职责，这些都必须和所有的乘务员协调完成。



第四部分

开心一下

一个舒适的巡航高度

一架飞机正从温尼伯机场起飞。当飞机到达舒适的巡航高度时，机长通过内部通话设备进行广播，“女士们、先生们，我是机长，欢迎乘坐 QF 3 航班，从温尼伯直飞檀香山。前方的天气状况良好，因此我们将会有一个顺畅而平静的旅程。现在请放松休息，哦，天啊！”

紧接着的是沉默。

过了一会儿，机长又回到内部通话设备上并说道：“女士们、先生们，如果刚才吓到你们了，我很抱歉。我在讲话的时候，一名乘务员递给我一杯热咖啡，溅到了我的腿上。”他轻轻笑着说道，“你们应该看看我裤子的前面。”

一位经济舱的乘客大声喊道：“这有什么，你应该来看看我的背部。”