

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航乘务英语会话

主编 林 扬 副主编 程 茜 余明洋

CABIN SERVICE
ENGLISH



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航乘务英语会话

主 编 林 扬

副 主 编 程 茜 余明洋

外籍顾问 Shane Wiltshire Babs Wiltshire
Leanne Marie Peter Fisher

审 校 W. Daniel Garst

旅游教育出版社

· 北 京 ·

总策划:张 斌

执行策划:李红丽 刘智勇

责任编辑:李红丽 周 春

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

(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

主编 林 扬

副主编 程 茜 余明洋

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	tepx@163. com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	8
字 数	102 千字
版 次	2007 年 7 月第 1 版
印 次	2007 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1 ~ 5000 册
定 价	18.00 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 唐志辉

副主任 (以姓氏笔画为序)

李 勤	张 斌	张新南	聂建波
黄永宁	谢 苏	谢春讯	

编 委 (以姓氏笔画为序)

丁永玲	王化峰	王 娜	王 鑫
亢 元	孔庆棠	伏六明	安玉新
刘秀丽	刘岩松	刘 晖	成宏峰
向 前	李广春	李永平	李庆杨
李 程	陆 书	陈丹红	张 丽
张晓明	张 澜	邹 昊	余明洋
陈晓燕	吴 菁	罗 丹	罗亮生
林 扬	郑 巍	姚红光	赵冰梅
洪 涛	洪德慧	唐小燕	徐国立
郭 蓓	顾 骧	梁定召	黄建伟
崔祥建	程 茜	谢爱民	蔡 杰
熊 莹	薛兵旺		

出版说明

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,旅游及相关产业也蓬勃发展,越来越多的商务和度假旅客在交通方式上改变了观念,选择乘坐飞机出行。这些变化带动了我国民航产业的快速发展。

伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将达到一千五百余架,净增飞机六百多架。目前,国际民航平均的人机比例是100:1,按这个比例计算,“十一五”期间中国民航业至少需要吸收数万名民航专业人才。而且,随着近年民航总局对外国航空公司开辟中国航线的政策逐渐放宽,许多外国航空公司开辟了中国航线,对中国乘务人才的需求也在不断增加。同时,每年因为会有相当数量的乘务人员自然减员,需要大量专业人才迅速补充。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

民航业的快速、多样化发展,对各类人才的大量需求,为教育市场的迅速扩大提供了强大的动力,民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多点、多层次的培养。据不完全统计,我国目前专门培养空中乘务人才的学校(或专业)和培训机构已有百余家,他们在空中乘务专业的培养方案、教学内容、教学方法等方面,各有所长,各具特色。主要体现在两方面:其一,依托不同的专业学科基础,形成了不同的专业建设走势,如分别依托公共关系学科、旅游管理学科、艺术类学科、外语或经济商务学科为基础发展空乘专业;其二,依托不同的办学环境和地域特点,形成了不同的人才培养模式,或者专门培养空乘服务人才,或者以空乘服务、民航地面服务为方向双重定位,或者同时定位于空乘服务、民航地面服务和相关服务行业(旅游、饭店和其他行业)等。然而,在此蓬勃发展的空乘人才培养格局下,我们不得不注意到,空中乘务专业在学科建设与教材建设上缺乏规范性、前瞻性与实用性,造成人才培养长期以来一直在较低水平徘徊,严重滞后于行业对高质

量、高素质人才需求的现状。

追究个中原因,体系化、专业化教材的匮乏以及不同培养机构缺乏交流与合作应该是其中很重要的两个方面。“从各自为战,走向交流;从封闭办学,走向开放;从竞争走向合作”应该成为我国空乘人才培养的崭新模式。基于这样的宗旨,我们联合多所民航专业院校及开设有民航服务或空乘服务专业的相关院校,组织编写了这套面向民航服务、空中乘务或空中商务专业学生,或有志于进入航空服务行业工作的社会人才,旨在培养高素质、专业化的民航空乘专业人才的“全国空中乘务专业规划教材”。

本套教材前期运作共有12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》《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》《空乘人员形体及体能训练》和《空乘人员化妆技巧及形象塑造》。

本套教材的开发和编写以教育部关于空中乘务专业的要求和中國民航总局关于空乘人员的素质、能力要求为依据,遵循权威性、系统性、适用性、实践性和前瞻性的原则,以期学生通过对本套书的学习,能全面提升自己的体能和形象,锻炼自己的心理适应和承受能力,提高自己的外语能力、专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力,在空乘职业生涯中走得更好、更远。

本套教材是多所院校的教师们交流与合作的集体智慧结晶。参与和支持本套教材编写的院校特提名如下:沈阳航空工业学院、上海工程技术大学、南昌航空大学、广州民航职业技术学院、郑州航空工业管理学院、成都航空职业技术学院、张家界航空职业学院、沈阳大学等十多家专业高校。在此,我们要特别向这些学校及其老师们表示衷心的感谢和敬意。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、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。希望本套教材的出版能在优化全国空中乘务及相关专业培养计划、完善课程设置、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面,尽绵薄之力。对于教材使用中的问题,我们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。

旅游教育出版社

Preface

前言

I have been asked on many occasions how I came to write this book, and for whom. Basically, I wrote it for my students as a compulsory course named *Cabin Service English* for freshmen at college. Nowadays, the knowledge of cabin service on an aircraft and the skills to communicate with professional language in English is essential for anyone who is studying cabin service. No comparable books on the subject existing at the time; I attempted to write one which suited for my own research and my students. It is a book that combines the English language skills with aeronautics knowledge. Books on the market now are only simply concentrating on language building or aeronautical knowledge individually. But the cabin attendants do in desperate need to communicate their specialty in English.

Another attraction enforced me to write this book was the way in which it supports my own enjoyment of crossing the boundaries of academic disciplines, and of making connections between apparently disparate phenomena.

Cabin service is a huge area, and no treatment of it can claim to be comprehensive. Conversation is not the only method of analyzing cabin service in this book. Thanks to some foreign experts from my college for their useful comments and kind advice on contents and structures. Shane and Babs Wiltshire offered me their treasured teaching materials. Leanne Marie Murphy and Peter Fisher do help me a lot in completing some contents. Without their help, the book wouldn't have been finished.

The book is intended for students who are studying cabin service; however, it can be used by anyone interested in furthering their English ability with the given examples. The book is self-explanatory and can be used in large or small classes or by individuals. Teachers and students alike will find the book easy to follow and fun to work with.

Due to the limited knowledge of the writers, errors may occur in the preparation of this book. Corrections and suggestions will be appreciated.

The Author

目录

Unit 1 Telephone Booking Service 电话订票服务

1.1	Warm-up
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 / 2
	(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 / 5
	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

Unit 2 Departure (I) 准备起飞(一)	9 1.8 Supplementary Reading
	A Flight Attendant, To Be or Not to Be? 是否做个空中乘务人员 / 9
	11 2.1 Warm-up
	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 为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
Unit 3 Departure (II)	
准备起飞(二)	
22	3.1 Warm-up
22	3.2 Dialogues
	(1) Travelling with an Infant 带婴儿旅行 / 22
	(2) Paying for Extra Weight Luggage 为超重行李付费 / 23
	(3) Food Voucher 食品餐券 / 24
	(4) Losing the Boarding Card 丢失登机牌 / 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
Unit 4 Welcome Aboard		
欢迎登机	32	
	32	4.1 Warm-up
	32	4.2 Dialogues
		(1) Welcoming Passengers Aboard 欢迎乘客登机 / 33
		(2) Seat Arrangement 安排座位 / 33
		(3) Baggage Arrangement 安排行李 / 34
		(4) Pre-takeoff Checking 起飞前检查 / 34
	35	4.3 Language Points
	35	4.4 Sentence Patterns
		Expressing Prohibition 表达禁止 / 35
		Expressing Request 表达请求 / 36
		Asking for Permission 请求允许 / 36
	37	4.5 Language Practice
	38	4.6 Backgrounds
		The Crew and Their Duties 机组人员及其责任 / 38
	40	4.7 Exercises
	40	4.8 Supplementary Reading
		For the Comfort of Passengers 为了乘客的舒适 / 40

Unit 5 In-flight Service (I)**飞行中的服务(一) 42****42 5.1 Warm-up****42 5.2 Dialogues**

(1) Serving Food

供餐 / 42

(2) Serving Food to a Vegetarian

为素食者供餐 / 43

(3) Offering Newspapers and Magazines

提供报纸和杂志 / 44

(4) Helping a Passenger Adjust Headsets

帮助乘客调整耳机 / 44

45 5.3 Language Points**46 5.4 Sentence Patterns**

Asking for Agreement or Approval

请求同意或批准 / 46

Showing Agreement and Disagreement

表示同意或不同意 / 46

Making Suggestions

提出建议 / 46

47 5.5 Language Practice**48 5.6 Backgrounds**

In-flight Meal Service

飞行中的餐饮服务 / 48

50 5.7 Exercises**51 5.8 Supplementary Reading**

Food and Culture

饮食与文化 / 51

Unit 6 In-flight Service (II)**飞行中的服务(二) 53****53 6.1 Warm-up**

53 | 6.2 Dialogues

- (1) Attending to a Passenger with a Headache
帮助头痛的乘客 / 53
- (2) Getting Milk for a Baby Passenger
为婴幼儿乘客提供牛奶 / 54
- (3) Serving a Passenger with a Baby
为带婴幼儿的乘客提供服务 / 55
- (4) Helping a Sick Passenger
帮助生病的乘客 / 55

56 | 6.3 Language Points

56 | 6.4 Sentence Patterns

Showing Concern

表示关心 / 56

Expressing Reassurance

表达确认 / 57

Expressing Relief

表达放心 / 57

57 | 6.5 Language Practice

58 | 6.6 Backgrounds

Children Traveling Unaccompanied

无人陪伴儿童 / 58

59 | 6.7 Exercises

60 | 6.8 Supplementary Reading

Serving a Special Passenger

为特殊乘客提供服务 / 60

Unit 7 Special Service

特殊服务 61

61 | 7.1 Warm-up

61 | 7.2 Dialogues

- (1) Talking with an Unruly Passenger
与不遵守规定的乘客交谈 / 61

	(2) Providing Information about Hotels in Flight 飞行中提供酒店信息 / 62
	(3) Taking Care of a Passenger's Pet 照顾乘客的宠物 / 63
	(4) Passengers Losing Property on Board 乘客在机上丢失财物 / 63
64	7.3 Language Points
65	7.4 Sentence Patterns
	Expressing Refusal 表达拒绝 / 65
	Interrupting One's Conversation 打断他人谈话 / 65
	Making an Apology 表示抱歉 / 65
66	7.5 Language Practice
67	7.6 Backgrounds
	(1) Disorderly Behavior 不守秩序的行为 / 67
	(2) Pets in the Aircraft Cabin 客舱内的宠物 / 67
68	7.7 Exercises
69	7.8 Supplementary Reading
	A Letter of Complaint 一封投诉信 / 69
Unit 8 Pre-Landing	
	准备降落 71
71	8.1 Warm-up
71	8.2 Dialogues
	(1) Helping with Completing a Disembarkation Card

帮助填写入境卡 / 71

(2) A Reminder about Fastening Seat Belts

关于系紧安全带的提示 / 72

(3) Introducing a City to a Foreign Passenger

向外国乘客介绍某一城市 / 73

(4) Reassuring Passengers Who Feel Unsafe

安抚感觉不安全的乘客 / 73

74 8.3 Language Points

75 8.4 Sentence Patterns

Expressing "I don't know"

表达不知道 / 75

Expressing Possibility

表达可能性 / 75

Expressing Doubt

表达怀疑 / 75

76 8.5 Language Practice

77 8.6 Backgrounds

Forms to Fill in Prior to Landing

着陆前需要填写的表格 / 77

80 8.7 Exercises

81 8.8 Supplementary Reading

The Reunion

重聚 / 81

Unit 9 Arrival (I)

到达(一) 83

83 9.1 Warm-up

83 9.2 Dialogues

(1) Helping a Minor Get Off the Airplane

帮助年幼者下飞机 / 84

(2) Helping Disabled and Elderly Passengers

帮助残障人士及年长者 / 84

	(3) Seeing Passengers Off at the Cabin Door 在舱门处送别乘客 / 85
	(4) Helping a Passenger Fill Out Unfinished Forms 帮助乘客填写未完成的表格 / 85
86	9.3 Language Points
87	9.4 Sentence Patterns
	Offering/Asking for Help 主动提供/请求帮助 / 87
	Expressing Wishes 表达愿望 / 87
	Expressing Hopes 表达希望 / 87
88	9.5 Language Practice
89	9.6 Backgrounds
	Arriving Passengers 到达的乘客 / 89
90	9.7 Exercises
90	9.8 Supplementary Reading
	Crossing the Time Zones 跨越时区 / 90
Unit 10 Arrival (II)	
	到达(二) 93
93	10.1 Warm-up
93	10.2 Dialogues
	(1) Finding Lost Items 寻找丢失的物品 / 93
	(2) Airport Shuttle Bus Service 机场往返巴士服务 / 94
	(3) Providing Information about Connecting Flights

	提供有关中转联程的信息 / 95
	(4) Answering Passengers' Questions
	回答乘客的问题 / 95
96	10.3 Language Points
97	10.4 Sentence Patterns
	Asking for Opinions
	征询意见 / 97
	Showing Likes and Dislikes
	表达喜欢和不喜欢 / 97
	Expressing Instructions
	指示说明 / 98
98	10.5 Language Practice
99	10.6 Backgrounds
	Flight Transfer
	转机 / 99
100	10.7 Exercises
100	10.8 Supplementary Reading
	London Heathrow Airport
	伦敦希思罗机场 / 100
Appendix: Interview Techniques	
	面试技巧 102
102	Interview for Potential Cabin Attendants
103	Interview Questions for Cabin Attendants
104	The Scenario Interview Questions
105	Be Prepared for the Interview
106	The Interview
106	Tips and Advice for the Interview
107	Little Things that Make a Difference
References 109	
	参考书目