



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航实用英语基础

MINHANG SHIYONG YINGYU JICHU

主编 辜英智 邓红军
编写 罗娅兰 王志鸿



四川大学出版社



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航实用英语基础

MINHANG SHIYONG YINGYU JICHU

主编 辜英智 邓红军
编写 罗娅兰 王志鸿



四川大学出版社

特邀编辑:邓艾黎
责任编辑:夏宇 敬铃凌
责任校对:高庆梅
封面设计:墨创文化
责任印制:曹琳

图书在版编目(CIP)数据

民航实用英语基础 / 辜英智, 邓红军主编; 罗娅兰,
王志鸿编写. —成都: 四川大学出版社, 2012. 1
“十二五”规划航空服务专业统编教材
ISBN 978-7-5614-5678-1

I. ①民… II. ①辜…②邓…③罗…④王… III.
①民用航空—英语—高等学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 012314 号

书名 民航实用英语基础

主 编	辜英智 邓红军
编 写 者	罗娅兰 王志鸿
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-5678-1
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	10
字 数	150 千字
版 次	2012 年 2 月第 1 版
印 次	2013 年 5 月第 2 次印刷
定 价	18.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址: <http://www.scup.cn>

“十二五”规划航空服务专业统编教材编审委员会

(以姓氏汉语拼音音序排列)

主 编：辜英智 邓红军

编 委：刘天刚 罗建伟 罗娅兰 皮春磊
 史玉霞 唐 波 唐明丽 王楞兰
 王志鸿 吴小平 徐泽民 杨 帆
 杨 军 张玉雯 周 敏

前 言

几千年前，大教育家孟子曾经说过“利人莫大于教”，今天我们可以再加上一句“教重莫过于材”。教材对于教学的重要性是尽人皆知的，好的教材绝不会误人子弟，只会是“引曙光于世，播佳种在田”，是指导学生高效学习的利器。

那么，怎样的教材才算好的教材呢？我们认为，一本上乘的教材至少要符合三条标准：

第一，编撰者是本学科的领军人物（学科带头人），具有权威性；

第二，教材的框架体系要系统完整，有内在逻辑，而且文字表述准确；

第三，内容相对稳定，即哪些内容进教材、哪些不能进，要有严格甄别，既博采众说，又不是大杂烩。

编撰者一定要是学科带头人。因为教材是教学双方共同依照的蓝本，教师要按教材讲，学生也得按教材学，一手托两家，像此等关乎育人、功在千秋的事，没有高人把关怎么行？而一般说来，编撰者的学问与教材质量密切相关，编撰者是权威，则教材就有权威。

参加这套教材编撰的十多位编者主要分工如下：唐波、唐明丽、邓红军主要负责《民航服务概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰和修订，张玉雯、罗建伟主要负责《民航服务心理学》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨军、唐明丽主要负责《民航服务礼仪》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，周敏、杨帆主要负责《民航安全检查基础》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，徐泽民、唐波主要负责《民航客票销售实务》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编

撰，唐明丽、刘天刚主要负责《民航物流基础概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，罗娅兰、王志鸿主要负责《民航实用英语基础》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨军、皮春磊、史玉霞主要负责《空乘服务与客舱设备》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，邓红军、唐明丽主要负责《民用航空管理法律法规》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨帆、徐泽民、周敏主要负责《民航运输地理概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰。邓红军负责整套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、协商、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现我们民航学院特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

在教材的框架体系上，我们要求编撰者为每本教材整理一个章节体系大纲导图。这源于托尼·巴赞的“心智图”或“脑图”。这样一个体系导图架构对师生都有好处——长文变短，厚书化薄，条分缕析，提纲挈领，生动、直观、形象，便于学习和记忆，可以说是我们的创新之一。此外，框架设计有个重要原则要遵循，那就是突出主线，章节之间要有内在逻辑。换句话说，从第一章到最后一章，都应紧密围绕主线，由表及里，由浅入深，步步深入，逻辑井然。这不仅符合人们认知世界的规律，也是学生学习知识的一般路径。想想看，小时候我们学数学，是不是从学加减开始，然后才学乘除，再后来才学更复杂的混合运算？如果教材不这样编，一开头就学微积分，那样学起来岂不是难于登天！可反观当下，有的教材仿佛一个拼盘，像本专题文集，章与章不搭界，看不出关联；有的则分方面平设篇章，这样貌似有逻辑，但实际上是一盘散沙。

至于教材要相对稳定，是指对教材的内容要有取舍，要力求正确。不能把教材当个筐，啥都往里面装。一本好的教材，个别内容可以修订，可以有增减，但不可颠覆性地被推翻。为此，在主体框架搭建好之后，选择哪些理论（观点）和材料编入课本，编撰者不仅要有学问，而且要有鉴别力。只有把普遍的原理和主流的观点编入教材，教材才能相对稳定；否则，若编入了那些有争议的理论，日后一旦被推翻，造成的负面影响将难以挽回。所以编撰教材，要海纳百川，更要精于取舍。历史表明，编撰者

唯有恪守职业道德，以科学的态度传播科学知识，方可赢得师生们长久的尊敬。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。这套教材的编撰者在相当紧迫的时间里，参照《“十二五”规划航空服务专业统编教材编撰原则及体例》的要求，注重实用性和适用性，反映实际的教学设计和教学活动，将实战、实践、实训融入教材中，书中的例题、案例、互动练习、思考题、拓展知识窗及配图等都是经得起检验的精品。各位编撰者以海尔董事长张瑞敏提倡的“战战兢兢，如履薄冰”的精神完成了东星航院和四川大学出版社交给他们的光荣任务。

在这套教材的编撰过程中，编撰者参阅了一些相关文章和专著，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！

最后教材编审组以下面两段话与师生们共勉——

把看来简单的事做好就不简单，把看来平凡的事做好就不平凡。

认真做事，只是把事情做对；用心做事，才能把事情做好。

邓红军

2013年5月



目 录

Contents

Unit One	Job Interview		(001)
Section A	Pre-learning		(001)
Section B	Language Bank		(002)
Section C	Practice		(004)
Section D	Supplement		(006)
Section E	Self-check		(008)
Unit Two	Ticketing		(009)
Section A	Pre-learning		(009)
Section B	Language Bank		(010)
Section C	Practice		(013)
Section D	Supplement		(015)
Section E	Self-check		(025)
Unit Three	Inquiries		(028)
Section A	Pre-learning		(028)
Section B	Language Bank		(029)
Section C	Practice		(034)
Section D	Supplement		(035)
Section E	Self-check		(037)
Unit Four	Service at the Airport		(038)
Section A	Pre-learning		(038)
Section B	Language Bank		(039)



Section C	Practice	(044)
Section D	Supplement	(045)
Section E	Self-check	(046)
Unit Five	In-flight Service	(047)
Section A	Pre-learning	(047)
Section B	Language Bank	(049)
Section C	Practice	(050)
Section D	Supplement	(052)
Section E	Self-check	(053)
Unit Six	Security Check	(054)
Section A	Pre-learning	(054)
Section B	Language Bank	(055)
Section C	Practice	(059)
Section D	Supplement	(060)
Section E	Self-check	(064)
Unit Seven	Irregular Flight	(065)
Section A	Pre-learning	(065)
Section B	Language Bank	(067)
Section C	Practice	(069)
Section D	Supplement	(070)
Section E	Self-check	(071)
Unit Eight	Emergency	(072)
Section A	Pre-learning	(072)
Section B	Language Bank	(073)
Section C	Practice	(075)
Section D	Supplement	(076)
Section E	Self-check	(079)

Unit Nine First Aid	(080)
Section A Pre-learning	(080)
Section B Language Bank	(081)
Section C Practice	(085)
Section D Supplement	(086)
Section E Self-check	(104)
Unit Ten Broadcast	(105)
Section A Pre-learning	(105)
Section B Practice	(112)
Section C Supplement	(113)
Section D Self-check	(115)
参考译文	(116)
Appendices	(138)
Appendix I	(138)
Appendix II	(140)
Bibliography	(145)
结束语	(146)



Unit One Job Interview

Section A Pre-learning

Complete the dialogues.

(A = applicant I = interviewer)

A: _____

I: Yes, please.

A: _____

I: Good morning, thank you for coming. Miss Li, please take a seat. I am
John Smith, the vice manager.

A: _____ Mr. Smith.

I: Nice to meet you, too. What is your name please?

A: _____

I: How old are you?

A: _____

I: Where do you live now?

A: _____

I: Do you have any hobby?

A: _____

Section B

Language Bank

Dialogue One

(Miss Yin is going to have an interview. She wants to be a stewardess. So she makes her efforts to make a good impression on the interviewers.)

(Y = Miss Yin, I = interviewer)

Y: Good morning, sir. I am coming for the interview.

I: Good morning. Take a seat please. Would you tell me your name please?

Y: Thank you very much. My name is Yin Li.

I: What kind of person do you think you are?

Y: Well, I am always energetic and enthusiastic. Those are my strongest personalities.

I: What are your strengths and weaknesses?

Y: As I have said, I am diligent and industrious. On the other hand, I am hard-working and I put myself into my job, but I think I lack work experience.

I: What qualities do you expect of people working as a team?

Y: To work in a team, in my opinion, there are two important characteristics. That is to say, the person must be cooperative and aggressive.

I: How do you spend your leisure time?

Y: Reading and playing sports. These are my favourite hobbies.

I: So, what kind of sport do you like the most?

Y: Oh, it is hard to narrow it down to just one. I like all kinds of sports. I like playing basketball the most. Maybe it is also the reason why I am so energetic and enthusiastic.

Dialogue Two

(L=Liu Yan, I=interviewer)

L: Good afternoon, sir. My name is Liu Yan.

I: Good afternoon, Miss Liu. Sit down please.

L: Thank you very much.

I: Where do you graduate from?

L: I graduated from Chengdu East Star Airlines College.

I: What is your major?

L: My major is aviation service.

I: Tell me about the courses you have taken in your college.

L: OK, I took more than 30 courses in college, including Psychology of Civil Service, Introduction to Civil Aviation, English, Chinese, Tourism, Geography, Marketing, and so on.

I: How did you get on with your studies in college?

L: I did well in my studies. I was one of the top students in my department.

I: What made you decide on this type of occupation?

L: When I was a child, I imagined flying in the blue sky some day and serving others. Now, I think the day has come, and my dream will come true. I like travelling very much and I enjoy working with others.

I: Do you know the responsibilities a stewardess has?

L: I think the main responsibilities of a stewardess are to make the passengers feel relaxed and happy during the flight.

I: OK, good performance. That is all for the interview.

L: Thank you very much.

I: Thank you for coming. Goodbye.

L: Goodbye.

Example of Self-introduction

Good morning, ladies and gentlemen!

It is my greatest honour to be here. I am so happy and excited. Firstly, let me introduce myself.

My name is Wang Xiaofang, from Dazhou in Sichuan Province. I am 19 years old now. I graduated from Chengdu East Star Airlines College. My major is aviation service. In the past three years, I have mastered a lot of useful aviation knowledge and professional skills. What is more, I am diligent, optimistic and confident. I can work under high pressure. In my spare time, I like reading and playing all kinds of sports.

I hope that I could give you a good impression and get the chance to work for you. At last, I firmly believe that where there is a will, there is a way.

That is all, thank you.

Section C

Practice

1. Use the words and phrases given below to describe yourself following the example.

easy-going 容易相处的

responsible 有责任心的

tolerant 宽容的

efficient 有效率的

thoughtful 深思熟虑的

careful 细心的

willing to learn and progress

好学且积极进取

good presentation skills

良好的表达能力

the ability to communicate with all kinds of people effectively

能同形形色色的人相处

be elegant and with nice personality

举止优雅，品质良好

being active, creative and innovative

思维活跃，富有创造和革新思维。

work well with a multicultural work force

能与具有不同文化差异的人一起出色地工作

a person with ability plus flexibility

有能力且适应力强

mature, self-motivated and have strong interpersonal skills

思想成熟，上进心强，善于处理人际关系

energetic and open-minded

精力充沛，思维开阔

strong determination to succeed

不成功不罢休

Example:

A: What kind of person do you think you are?

B: To tell the truth, in my opinion, I am diligent and bright.

A: What kind of character do you think is the most important one for a stewardess?

B: As a stewardess, good presentation skills, elegance and nice personality are very important, I think.

2. Write a self-introduction.

Good morning, everyone!

That is all, thank you.

Section D Supplement

(一) 航空公司面试条件及注意事项

1. 航空公司面试空乘服务人员的形象要求和其他报名条件：年龄一般为 18~23 岁（但也有航空公司将年龄限制在 22 岁以下），五官端正，仪表清秀，身材匀称。女性身高 164 cm~173 cm，男性身高 173 cm~183 cm。口齿清楚，普通话标准。身体裸露部位无明显疤痕。无口臭、腋臭、皮肤病，走路无外八字。听力不低于 5 米。无精神病史及慢性病史。学历要求一般，以前以高中为学历门槛，现在大多数以专科为学历门槛，但也有航空公司无此要求。要求流利的英文或基本的会话能力，其他小语种优先。准备两张两寸的照片和一张四寸生活照片。填写履历表并带上其他学历证书和其他证明材料。

2. 报考人员的着装要求：应着职业装，同时不要化浓妆，应化淡妆。男性最好穿长裤。

3. 应聘人员的站姿、坐姿要求：应随时保证坐姿端正、站姿高雅，两眼凝视前方，坐时身体微向前倾，面带微笑，保持与考官的距离。

4. 回答问题时声音洪亮、吐字清楚、语言简练，使考官能清楚地听见你所要表达的内容。

(二) 航空公司面试常见问题

1. 你为什么选择做一名空乘人员（空姐或空保）？
2. 你对空乘人员的工作有哪些了解？
3. 飞机上遇到不讲理的乘客你该怎么处理？
4. 你考虑过工作的辛苦吗？
5. 如果你被录取了，怎样做一名合格的空乘人员？
6. 一名合格的空乘人员应具备哪些素质？
7. 谈谈你对本公司的了解？
8. 公司有哪些机型？哪些航线？
9. 你为什么报考本航空公司？
10. 如果两个航空公司同时录取你，你选择哪个？

(三) 面试程序

1. 到报名地点后，先交报名表，然后进行基本的测量（如，身高、体重、视力等）。
2. 分组进行面试，一般 10 个人一组进入考场，每个报名人员进行简单的自我介绍，然后走出考场等待下一步的面试通知，没有接到通知单的人员意味着被淘汰。
3. 第二次面试由主考官单独面试，面试内容包含英文对话及其他相关问题，内容比较详细。
4. 第二次面试之后，在考场外面等候面试结果，有的公司还要进行第三次面试或者笔试。
5. 体检。体检结束后等待体检结果。
6. 公司领导参加的集体面试，面试中会对参加面试的人员提出问题。由于参加人员较多，因此是考验应聘者的极好机会，也是应聘者成败的关键。