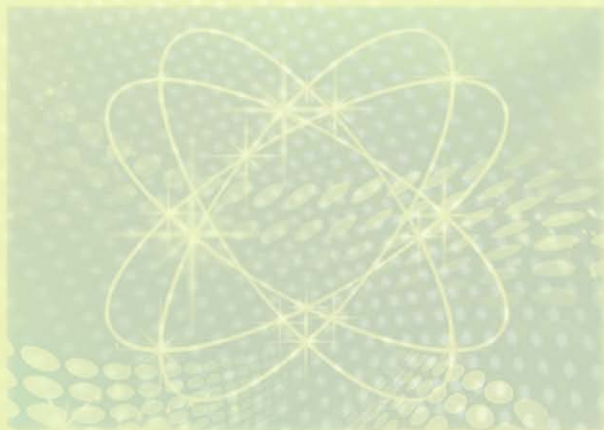


实用空乘英语

何丽娜 刘英 赵波 主编



江西高校出版社

360 行业英语系列教材

PRACTICAL ENGLISH FOR CABIN SERVICE 实用空乘英语

● 主 编 何丽娜 刘 英 赵 波

副主编 章小瑾 周淑华 傅凌芳 张 蕾

编 者 (按姓氏拼音顺序排列)

傅凌芳 郭建雯 何丽娜 刘 英

杨 平 余鸿燕 喻 颖 赵 波

章小瑾 张 蕾 邹 琼 周淑华



江西高校出版社
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS

图书在版编目(C I P)数据

实用空乘英语/何丽娜,刘英,赵波主编. —南昌: 江西
高校出版社, 2013.12

ISBN 978-7-5493-2199-5

I. ①实... II. ①何...②刘...③赵... III. ①民用航
空-乘务人员-英语-高等职业教育-教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013) 第 284707 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791) 88504319
销 售 电 话	(0791) 88511423
网 址	www.juacp.com
印 刷	江西教育印务实业有限公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	12.75
字 数	320 千字
版 次	2013 年 12 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5493-2199-5
定 价	36.00 元(含盘价)

赣版权登字-07-2013-584

版权所有 侵权必究

360 行业英语系列教材编委会

主 任 江 峰

副主任 但汉彪 郭小丽 欧阳咏梅 周淑华

委 员 (按姓氏拼音顺序排列)

曹 斌 曹 阳 陈根发 邓 涛

方 芳 傅凌芳 管丽红 郭建雯

韩 菁 黄柏萍 胡若冰 胡丽知

姜 媛 居珊珊 况卫华 李丽华

李芳媛 李海峰 李 睿 李运楼

林 芸 刘 恺 刘正英 罗 虹

潘国培 秦三川 唐于红 涂湘莹

万田华 王明生 魏 勤 谢胜平

谢诗琳 熊小春 徐 辉 阎 红

杨 峰 易小莉 张和赠 章 波

赵 波 曾雅静 朱爱云

总 序

根据教育部高等学校高职高专英语类专业教学指导委员会 2010 年 6 月《高等职业教育英语课程教学要求》对各高职院校在课程标准与教学模式方面的最新指导要求:各校应以培养学生职场环境下的语言交际能力为目标设置英语课程,以岗位需求为主线开发和构建教学内容体系,并建议高职英语教学分为两个阶段,即基础英语阶段与行业英语阶段。基础英语阶段的教学内容可与行业英语阶段的教学内容自然衔接,或将行业英语教学参透到教学的全过程。教育部高教司在 2010 年 9 月的《教育部关于推进高等职业教育改革发展的若干意见》(征求意见稿)中明确指出:高等职业院校要以培养生产、建设、管理、服务的第一线专科层次的高素质技能型专门人才为根本任务,主动适应区域经济社会发展需要,坚持以服务为宗旨,以就业为导向,走产、学、研结合发展道路,突出人才培养的针对性、灵活性和开放性,不断提高社会服务能力。

据统计,我国各高职院校所开设的专业大多与全国的行业经济和发展有着密切的联系,专业特色明显。但大多数院校的英语教学还停留在基础英语阶段,即使在开设行业英语课程的院校,也仅是依托了各校的强项专

业而定,并未做到全部专业都开设行业英语课程,导致英语教学与行业衔接得不够深入,人才培养显然与岗位需求有脱离之处。其原因是多方面的,师资缺乏是一方面,但市场上缺乏反映特色行业并适合学生英语水平的行业英语教材是关键的。借鉴 2009 年我们尝试编写的高职高专商务英语系列教材,从教材的策划、体例的确立、内容的收集、编写的重点等,到教材使用的效果、社会的评价(2010 年 12 月获江西省教育厅组织评选的优秀教材一等奖)等经验,为体现行业特色的高职专业编写一个系列的行业英语教材的时机已经成熟。

本系列教材突出岗位需求,针对工作的流程或环节,创新实训内容,强化实训的目的、实训的内容、实训的步骤和实训的效果,旨在真正起到服务专业和强化专业人才水平的作用,在内容和结构方面有以下特点:

1.品种比较“全”。本系列教材涵盖了十多个特色明显的行业,由各专业院校组织校内骨干教师与校外实习基地经验丰富的兼职教师一道,结合行业特点共同打造。

2.理论比较“精”。本系列教材在内容上将需要掌握的知识点进行最大限度地精练,体现了高职教育“必需、够用”的原则。

3.内容比较“新”。本系列教材吸收了各专业对应岗位的典型工作流程和最新案例,兼收并蓄,也给深入探讨研究的求学者一定的拓展空间,以适应不同层次的教学对象使用。

4.情境比较“真”。本系列教材重点设计的综合实训项目,是根据职业教育重点培养操作型、技能型人才的要求,以实用为原则,突出行业实践教

学环节,注重学生动口能力与动手能力的培养相结合,设计了仿真实践情境,搭建了“教、学、做一体”的平台。

本系列教材可以作为高职高专各专业的教科书,也可供从事相关行业工作的其他有关人员参考。

本系列教材凝聚了编委、作者和编辑的集体智慧,整个策划、编写过程中充分体现了精诚合作的精神。大家克服跨地区、跨单位等方面的困难与不便,围绕共同目标,通力合作,相互支持,终于取得了最后的成果。

在此,我谨向所有编委、作者,向江西高校出版社相关工作人员致以诚挚的谢意:感谢大家的辛勤工作!感谢大家的信任与支持!

江 峰

2013 年 7 月

前言

《实用空乘英语》是一门用英语传授民航地面与空中服务知识、讲授操作程序以及处理民航运输事务的专业英语口语教程。是由一批多年在职业教育战线从事教学、研究工作的专家、教师和行业的技术骨干聚集体智慧编写而成的航空服务专业教材。在编写原则上,贯彻“以就业为导向,以服务为宗旨”;在编写思路,以从业中实际应用的经验与策略的习得为主,以适度的概念和对原理的理解为辅,依据职业活动体系的规律,采取以工作过程为中心的行动体系。以项目为载体,以工作任务为驱动,以学生为主体,集教、学、做为一体的项目化教学模式。

本教材根据空中乘务工作的基本流程,按项目分别阐述,而各个项目紧密衔接、图文并茂且内容翔实,基本涵盖了乘务员客舱服务的所有流程。包括乘客办理登机手续、起飞前准备、客舱餐饮服务、客舱娱乐服务、免税品售卖、特殊乘客服务、特殊情况处置和着陆。为了便于老师能统筹考察学生是否掌握其工作岗位下工作过程系统化的能力,本教材增加了两个实训项目和实训作业评价单。教材最后的附录中则包括世界主要航空公司二字代码及徽标、中国各大城市三字代码、乘务实用词汇和面试技巧等丰富的知识点。

本教材由江西旅游商贸学院的何丽娜、江西青年职业学院的刘英和南昌理工学院的赵波担任主编,由江西旅游商贸职业学院的章小瑾、周淑华和江西青年职业学院的付凌芳及江西旅游商贸学院的张蕾担任副主编。本教材共分八个项目,其中项目一、三、

八由何丽娜负责编写,项目二由付凌芳负责编写,项目四由郭建雯负责编写,项目五由章小瑾负责编写,项目六由赵波负责编写,项目七由刘英负责编写,实训和附录由喻颖负责编写。

本教材在编写过程中,江西旅游商贸学院的领导给予了极大的关心和支持,周淑华院长亲自担任本教材的主审。编审队伍中还特聘了东航江西分公司乘务高级培训教员、高级乘务长邹琼和东航江西分公司人力资源部副总经理杨平参与本书的编写和指导。在此,谨向给予本书支持和帮助的专家、同仁致以衷心的感谢。由于本教材是针对有一定英语基础,但又对民航服务用语不太熟悉的学生和自学者而编写的一本专业英语学习用书,因此,本教材可用于专业培养空乘人员机构的培训教材。

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。

编 者
2013 年 11 月

目 录

Project One Check-in Service	1
Lead-in	1
Project Description	3
Key Terms and Expressions	4
Practical Skills	6
✍ The Procedure of Check-in Service	6
Task Practice	10
✍ Airport Announcement	10
✍ Situational Dialogue for Check-in Service I	11
✍ Situational Dialogue for Check-in Service II	14
Further Reading	16
✍ Unaccompanied Minor	16
✍ Application for Pets Transportation	18
 Project Two Boarding and Greeting	 19
Lead-in	19
Project Description	21
Key Terms and Expressions	23
Practical Skills	25
✍ The Procedure before Boarding	25
✍ The Procedure of Boarding	26
✍ Seat Maps	27
✍ Cabin Layout	28

Task Practice	29
✎ Airport Announcement	29
✎ Situational Dialogue for Boarding and Greeting	31
✎ Situational Dialogue for Luggage Service	34
Further Reading	36
✎ XIAMEN AIR	36
✎ Announcement for Safety Demonstration	37

Project Three Meal and Drink Service

Lead-in	38
Project Description	40
Key Terms and Expressions	41
Practical Skills	43
✎ Catering Service Flow Chart	43
Task Practice	45
✎ Airport Announcement	45
✎ Situational Dialogue for Meal and Drink Service	46
Further Reading	50
✎ Chinese Traditional Food	50
✎ Special Food Service	50

Project Four In-flight Entertainment Service

Lead-in	52
---------------	----

Project Description	54
Key Terms and Expressions	56
Practical Skills	57
✎ Forms of In-flight Entertainment Service	57
Task Practice	58
✎ Airport Announcement	58
✎ Situational Dialogue for In-flight Entertainment Service	58
Further Reading	61
✎ Entertainment	61

Project Five Duty Free Sales	64
Lead-in	64
Project Description	66
Key Terms and Expressions	68
Practical Skills	69
✎ The Procedure of Duty-free Sales Service	69
Task Practice	70
✎ Airport Announcement	70
✎ Situational Dialogue for Duty-free Sales	71
Further Reading	74
✎ Allowances on Return to Australia	74

Project Six Special Passengers Service	75
Lead-in	75
Project Description	78
Key Terms and Expressions	79
Practical Skills	80
✂ Special Passengers Service	80
Task Practice	83
✂ Airport Announcement	83
✂ Situational Dialogue for Special Passenger Service	84
Further Reading	87
✂ Services Specific to Different Disabilities	87

Project Seven Special Situations Service	90
Lead-in	90
Project Description	92
Key Terms and Expressions	93
Practical Skills	95
✂ The Procedure of Handling Flight Delay	95
Task Practice	95
✂ Airport Announcement	95
✂ Situational Dialogue for Special Situation Service I	97
✂ Situational Dialogue for Special Situation Service II	100
Further Reading	103

Turbulence	103
Project Eight Landing	105
Lead-in	105
Project Description	107
Key Terms and Expressions	109
Practical Skills	110
✍ The Procedure of Landing	110
✍ Forms to Fill in Prior to Landing	110
✍ The Procedure of Claiming of Lost Property	111
Task Practice	112
✍ Airport Announcement	112
✍ Situational Dialogue for Landing I	113
✍ Situational Dialogue for Landing II	115
Further Reading	118
✍ How Safe?	118
Practical Training	120
Part 1 Crew Service	120
Part 2 The Crew Announce	122

Appendix	133
✎ 1.The Code and Logo of International Airline Airway	133
✎ 2.The code of Major City in China	134
✎ 3. Practical Vocabulary for Cabin Service	135
✎ 4.Interview Techniques	138
✎ 5.Interview Questions for Cabin Attendants	140
✎ 6.The Mock Interview	145
Listening Materials and Exercise	147
Reference	186

PROJECT ONE

CHECK-IN SERVICE



Lead-in 【项目导入】



A passenger checks in for CA901 to Singapore and requests a window seat. As a ground staff, Vivian helps the international passenger check in. First of all, she asks the passenger to show his ticket, and ensures this passenger is the ticket holder. After that, the passenger is required to have his checked baggage weighed. Finally, Vivian issues a boarding pass to the passenger and gives back all documents to him.

1. Do you think the ground staff, Vivian, fulfills the standard check-in service?

2. Is there any details in helping the international passenger check in should be emphasized?

Listening Practice

Section A

Directions: Listen to the short conversations, then decide where they take place.

1. Where did the conversation take place?

A.Customs B.Booking office C.Check-in counter D.Inquiry desk
2. Where did the conversation take place?

A.Customs B.Booking office C.Check-in counter D.Inquiry desk
3. Where did the conversation take place?

A.Customs B.Booking office C.Check-in counter D.Inquiry desk
4. Where did the conversation take place?

A.Security check B.Booking office C.Check-in counter D.Inquiry desk
5. Where did the conversation take place?

A.Customs B.Booking office C.Check-in counter D.Inquiry desk

Section B

Directions: Listen to a conversation at the check-in counter and fill in the blanks.

The Form of Check-in Counter

Seat: _____
Piece of luggage to check: _____
Luggage weight: _____
Luggage allowance: _____
Charge for over-weight per kilo: _____
Excessive luggage charge: _____
Boarding gate: _____
Boarding time: _____