

高等院校空乘专业系列教材

民航服务英语

English for Civil Aviation Service

■ 主 编 俞 涛



中国民航出版社

高等院校空乘专业系列教材

English for Civil Aviation Service

民航服务英语

主 编 俞 涛

副主编 王冬梅 张 洁

主 审 丁国声

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务英语/俞涛主编. —北京: 中国民航出版社, 2011. 6

高等院校空乘专业系列教材

ISBN 978-7-5128-0027-4

I. ①民… II. ①俞… III. ①民用航空-英语-口语-高等学校-教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 098342 号

责任编辑: 杜文晔

民航服务英语

俞涛 主编

出版 中国民航出版社
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社照排室
印刷 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 14.75
字数 288 千字
版本 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5128-0027-4
定价 43.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

“高等院校空乘专业系列教材” 编审委员会

主 任：刘玉梅（中国民航科学技术研究院副院长、民航安全技术中心副主任、中国民航消费者事务中心主任）

副 主 任：丁国声（河北外国语学院院长、教授，教育部高等学校高职高专英语类专业教学指导委员会委员）

主任委员：盛美兰（原海南航空客舱与地面服务部副总经理）
王淑华（原东方航空客舱服务部副总经理）
王冬梅（原东方航空云南公司乘务培训部经理）
张 燕（南方航空培训部副总经理）
陈毅真（厦门航空配餐部总经理、原厦门航空空中乘务部总经理）
王燕晴（厦门航空空中乘务部总经理）
华 敏（民航中南地区管理局客舱安全检查员）
梁秀荣（中国航协飞行与乘务委员会高级顾问）
周为民（原中国国际航空公司乘务教员）

委 员：李 梅 照日格图 陈久奎 郁钟铭 李松林
李进华 刘宗瑞 刘春明 张新南 贾玉成
王春玲 王昆欣 刘小芹 崔永兴 陈增红
罗 华 于 静 刘 杰

“高等院校空乘专业系列教材” 编写指导委员会

主 任：王建平

副主任：谢 苏 郝志成 罗兹柏

委 员：胡 靖 谢笑天 徐亚先 龚 锐
黄国良 唐 丽 索宏敏 郭 沙
王艳霞 胡爱英 石兴龙 励继红
陆 霞 李 君 李 永

序 言

高等院校空乘专业系列教材是依照国家教育部、财政部实施高校教学质量和教学改革工程的指导思想编写的。教高〔2007〕1号文件指出，要调动政府、学校和社会各方面的力量，来深化教学改革，提高教学质量。本系列教材是民航局直属科研单位权威专家、航空公司资深乘务专家、教员和高等院校经验丰富的教师多方力量精诚合作的结果。教材充分体现了新教改理念所要求的科学性、创新性、前瞻性、实用性。

科学性。空乘专业的目标是培养合格的空中乘务员，但如何培养却是仁者见仁，智者见智。我们在对航空公司进行大量调研的基础上，把乘务学生需要学习的课程分为知识、技巧、外语三大块，由此，教材分为三个序列。第一个序列为学科型，包括《中国民航发展史简明教程》、《民航乘务员基础教程》和《民航客舱安全管理》。其教学目标在于使学生掌握必要的民航知识，为其将来的空乘实际工作奠定扎实的理论基础。第二个序列为项目实践型，包括《民航客舱设备操作实务》、《民航客舱服务与管理》和《民航服务礼仪》，该序列教材以工作任务（或岗位群）为驱动，在若干个项目下面设若干个模块，由浅入深、循序渐进。若干个项目结合实践，为实现教学目标奠定了扎实的基础。第三个为外语序列，外语既属于知识学科，又属于技能训练，本教材侧重于技能训练，重点培养学生的听说能力。

创新性。主要体现在第二序列和第三序列教材上，这两个序列分别由资深乘务专家以空乘人员岗位要求为目标来编写，他们把自己多年的工作心得和培训心得融于教材之中，为了便于学生熟练操作运用，教学方法实事求是，大胆创新，不拘一格。教师在设计、引导、辅导、答疑中起向导作用。学生为提高能力而预习并模拟实践，充分体现以教师为主导、以学生为主体的教学理念。这些特点，为民航空乘专业教学历史上之首创。

前瞻性。空乘人员主要在客舱工作，而民用飞机在不断更新换代，对客舱安全管理和服务质量的要求也日益提高。本系列教材充分考虑到了空乘工作的这一特点，在内容设置里有所体现，比如在机型介绍方面，增加了对波音 787、空客 380 机型的介绍；在客舱安全管理方面，以国际民航组织提倡的 SMS 为理念。

实用性。如前所述，本系列教材的编写是建立在对用人单位大量调研的基础上，编

写的指导思想和理念，序列的划分，项目的设置，知识点的选择，教学方法的选取，都以将来岗位要求为目标，以实用为原则。

本系列教材除了具备上述特点外，在编写体例上，也满足了高等教育教材系统性、完整性、规范性的要求，在章节中设有学习目标和课后思考。教材做到了理论与实际相结合，行文通俗易懂，既便于教师教授，又便于学生学习。

此系列教材从策划到出版，历经3年多，其间召开了10多次研讨会，涉及专家学者及行业管理者数十人，金通航空培训服务公司在其中起到非常重要的组织、协调作用；中国民航科学技术研究院、中国民航出版社、各航空公司及开设空乘专业的相关院校，在编写过程中给予了真诚无私的指导和帮助，在此，我们向以上单位表示衷心的感谢。

由于教材编写时间紧，疏漏和不足之处在所难免，谨恳请各位专家、各院校教师 and 同学们不吝赐教。

“高等院校空乘专业系列教材”编写指导委员会

2011年5月

前 言

本书属于“高等院校空乘专业系列教材”的外语序列英语教材，它的内容围绕中外民航服务的基本常识及知识展开，在努力兼顾专业性、实用性和职业性的同时，力求精读与泛读选材的合理性，目的是使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际使用它们。我们希望通过本教材，能使空乘专业学生能在非母语环境中真正解决英语交流问题，同时还能够了解民航业的一些基本知识。

本教材在取材上追求贴近实际，在结构上讲究简单易用，在使用上建议灵活多变。在努力丰富行业基础知识和它们英语表达方法的同时，本书通过大量模拟场景，特别强调语言听说和互动练习的重要性。希望通过本教材的学习，教师和学生可以从一个新的视角了解涉及民航服务的诸多方面，并理论联系实际，在工作中检验所学的知识内容。

本教材由具有多年民航英语培训经验的俞涛先生主编，具有高校空乘专业丰富教学经验的张洁、杜芳、王少鹏、王桂平老师和具有多年空乘工作经验的王冬梅、周为民女士参与编写。由于教材编写时间紧，疏漏和不足之处在所难免，恳请行业专家学者、院校教师同学多提宝贵意见。

《民航服务英语》编写组

2011年5月

教材使用指南

《民航服务英语》遵循高等教育、高职高专英语教学的性质与目标要求，结合专门用途英语教学理念，从培养高级应用型人才的总体目标出发，全面加强学生民航服务英语基本技能训练，培养学生实际运用英语的能力，使之在英语会话及民航服务专业知识方面具备相应工作所需要的基本能力。

一次完美的航空旅行是从乘客预定机票开始，至乘客下机后顺利拿到他的行李结束。本教材以 John Smith 一家人的国际航空旅行经历为主线，涉及民航服务的整个过程。

一、编写原则

1. 内容

围绕中外民航服务的基本常识和知识展开，努力兼顾专业性、实用性和趣味性并使它们有机地结合。

2. 目的

使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际运用它们。通过学习，不但能跨过行业门槛，还能在非母语环境中实际解决一些问题。

二、教材特色

本教材的特色主要体现在“开放性”、“实用性”、“专业性”、“职业性”和“趣味性”等几个方面，通过本教材的学习，学生应争取学有所用，学以致用，以用促学，学用统一。教材特色具体体现如下：

1. 开放性

本教材从使用者的角度和需求编写（user-friendly），注重口语实用交际，强调师生互动和生生互动。每个单元的场景练习（Role-play）注重语言的灵活实用，学生可以根据情景展开想象并设计情节开展对话。

2. 实用性

本教材采用地道的、原汁原味的英语，提供了大量的口语训练素材和空乘服务所涉及到的专业知识和服务技巧，并充分考虑到了语言的得体性、可接受性以及文化的多样

性。其中的会话（dialogue）部分情景生动逼真，又辅助有富于创意的并符合行业情景的角色扮演，使学生能够进一步巩固和发展他们的语言实际交际能力。

3. 专业性和职业性

本教材是校企合作的精华之作，它吸纳了资深民航服务工作人员和一线高校教师的经验，他们的合作使教材具备了专业性和职业性的特点。

4. 趣味性

本教材收集了一些以民航行业为背景的趣味素材，寓教于乐，活跃课堂气氛，使学生在知识学习的同时又不失乐趣。

三、教材结构及内容

1. 教材结构

本教材共15个单元，其中包括地勤服务5个单元（1~3单元、13~14单元）和空勤服务10个单元（4~12单元、15单元）。每单元课时建议分配如下：

单元	标题	课时
Unit 1	Reservation and Ticketing 订座和出票	6
Unit 2	Check-in 机场柜台办理登机手续	6
Unit 3	Concierge 礼宾服务	6
Unit 4	Boarding 登机	6
Unit 5	Delayed Flight 航班延误	6

续表

单元	标题	课时
Unit 6	Special Passengers 特殊乘客	6
Unit 7	Food and Beverage 餐饮服务	6
Unit 8	Duty Free Sales 免税品销售	6
Unit 9	Troubled Passengers 问题乘客	6
Unit 10	Medical Emergency 医疗急救	6
Unit 11	Enquiries for After Arrival 乘客有关抵达目的地后的询问	6
Unit 12	Customs, Immigration and Quarantine (CIQ) 海关、边防、检疫检查	6
Unit 13	Baggage Claim 行李提取	6
Unit 14	Connecting a Flight 转乘航班	6
Unit 15	Arriving at the Destination 到达目的地	6
小计	15 个单元	90 课时
所有单元的第 6 部分合集	Announcement 广播词	18
合计	15 个单元	108 课时

2. 单元结构（每个单元 8 个部分）

第 1~5 部分课时分配如下：

部分	标题	课时
Part 1 第 1 部分	Objectives 单元学习目的	教师讲解 1 课时
Part 2 第 2 部分	Introduction 单元内容介绍	
Part 3 第 3 部分	Dialogue and Role-play 情景对话和相应模拟场景	
Part 3 第 3 部分	Dialogue 情景对话	师生互动练习 1 课时
	Role-play 相应模拟场景	师生、生生互动演练 2 课时
Part 4 第 4 部分	Case Study 案例分析	教师讲解 1 课时
Part 5 第 5 部分	Interview English 面试英语	师生、生生互动演练 1 课时
共计	5 个部分	6 课时

第 6~8 部分授课计划如下：

Part 6 第 6 部分	Announcement 广播词	本部分由教师根据教学进度另外安排时间完成，独立计时，全书共用 18 课时
Part 7 第 7 部分	Supplementary Reading 辅助读物	学生课外阅读，不占课时
Part 8 第 8 部分	Fun Time 幽默一刻	学生课外阅读，不占课时

第6部分广播词 (Announcement), 教师应视教学进展情况灵活掌握讲授方法和进度, 既可以单独安排授课时间、独立计时, 也可以在每单元的正常教学过程中穿插进行, 任何安排都应以达到教学目的为准。第7部分辅助读物 (Supplementary Reading) 和第8部分幽默一刻 (Fun Time) 由教师指导学生课外阅读, 不建议过多占用课堂时间。

四、教材使用说明

1. 灵活使用教材

教师可根据学生的实际语言基础、专业技能、交际能力、对岗位知识的掌握程度灵活地使用教材。对待本、专科不同层次的学生, 在使用本教材时应尤其对每个单元的第4部分案例分析 (Case Study) 在课时上进行取舍或适当调整。

2. 注重听说训练

民航服务工作对英语的听说要求很高, 本教材第3部分情景对话 (Dialogue) 旨在提高学生的英语听说能力及专业知识。第6部分广播词 (Announcement) 旨在强调让学生用合理的语速和节奏、清晰连贯地朗读。教师在使用时应利用教材加强对学生听说能力的训练。第5部分面试英语 (Interview English) 的目的在于使学生能在航空公司的面试中用英语流利地与考官进行沟通和交流。

3. 注重学生的自主学习

每个单元的拓展阅读体现在第7部分辅助读物 (Supplementary Reading) 和第8部分幽默一刻 (Fun Time) 中, 建议学生自主学习, 拓展行业知识。

本书附录的“单词表一”是对本书精读部分 (Part 3) 的总结, “单词表二”是对其他部分的总结。

2011年5月

编者

About the book

Air travel starts with a ticket reservation and ends when a passenger picks up his checked luggage and clears customs.

The book tells the story of the air travel the Smith family experienced on their trip from San Francisco, USA to Guiyang, China.

The Smiths, a family of four from San Francisco, decide to visit a good friend of theirs in Guiyang, China. John Smith, an engineer of a big firm in the U. S. , is a frequent flyer of Air China. Every year he makes several trips between America and China on business. He has a three-week vacation in April. Flying to Guiyang with his family to visit one of his Chinese friends is part of their holidays. His wife Mary Smith will for the first time fly on a long-haul flight to China. They have two kids. Alex is a four-year-old boy and Iris a one-year-old baby girl. They are all excited about this coming trip and are counting the days to their departure.

Mrs. Smith begins their trip by contacting the airlines' reservation desk days before departure. The departure day has finally come. They go to the airport to board their flight. They check their bags. With the help of the airlines concierge agent, they have gone through the security screening and arrived at the boarding gate. They board the aircraft and take their seats. Unfortunately the flight is delayed for 20 minutes. While waiting for the airplane to take off, they receive excellent in-flight service from flight attendants. After the airplane takes off, they are served with food and beverage. Mary is a vegetarian. She orders her children a kids meal, which gives them a pleasant surprise. They also select duty-free presents for their friend in Guiyang. Many things on board arouse their curiosity and generate a lot of questions. They have met a handicapped passenger and a child traveling alone. They have seen some troubled passengers who keep drinking whiskey and annoy

others. Some passengers use cell phones to make calls during flight. They have watched a passenger who suffers a heart attack and is helped by flight attendants. The Smiths also go through the process of taking a connecting flight to Guiyang upon arrival in Beijing. Due to mistakes by the ground staff in San Francisco, one of their checked baggage is not on the same flight. They contact the Baggage Lost and Found office at the Beijing Capital International Airport to track the bag. What an interesting trip!

The book introduces the terminology of aviation service based on the Smiths' travel experiences. A collection of 15 units, the book tells how air travel is carried out and how the civil aviation service works to accomplish its goals. The units are inter-related with the civil aviation industry.

Dealing with particular topics, for example, Unit 5 (Delayed Flight) demonstrates how airline staff perform their duties on occasions when a flight is delayed. Unit 7 (Food and Beverage), highlights the careful service provided for passengers who have different needs. Unit 9 (Troubled Passengers), tells some of the communication skills a flight attendant should possess when dealing with difficult passengers.

In each unit, the more useful parts are Part 3 and Part 4. Part 3 (Dialogue and Role-play), comprises of a situational dialogue between the Smiths and other people, along with two Role-play scenarios that readers can utilize for practice. It is strongly recommended that Part 3 be learned intensively. Part 4 (Case Study) is interesting because it reflects real life situations. It tells of incidents that are quite common to the civil aviation business. Part 4 enhances your work knowledge and improves your service skills.

Additionally, the book focuses on the practical application of civil aviation service skills. Being informative and user-friendly, it provides hands on knowledge for students who expect to begin their career in the civil aviation industry.

目 录

CONTENTS

序言

前言

教材使用指南

About the book

Unit 1	Reservation and Ticketing	(1)
Unit 2	Check-in	(11)
Unit 3	Concierge	(22)
Unit 4	Boarding	(33)
Unit 5	Delayed Flight	(44)
Unit 6	Special Passengers	(55)
Unit 7	Food and Beverage	(65)
Unit 8	Duty Free Sales	(78)
Unit 9	Troubled Passengers	(90)
Unit 10	Medical Emergency	(102)
Unit 11	Enquiries for After Arrival	(114)
Unit 12	Customs, Immigration and Quarantine (CIQ)	(126)
Unit 13	Baggage Claim	(137)
Unit 14	Connecting a Flight	(149)
Unit 15	Arriving at the Destination	(160)

Glossary 单词表一	(173)
Glossary 单词表二	(186)
国内、国际主要航空公司名称及代码	(216)