



航空服务

英语口语

主编 马春梅



西北工业大学出版社

航空服务英语口语

主 编 马春梅

副主编 刘晓洁 吴存军 刘宏娟



西北工业大学出版社

【内容简介】 本书以职业活动为导向,以能基本运用机场地面服务各个环节中所需的知识内容设计依据,以机场服务各个环节所需的英语沟通能力为主线编写,通过机场服务流程的情景模拟,熟练掌握机场护卫、安检服务、商贸服务等方面的英语口语知识,达到准确和熟练地运用民航服务英语进行交际的目的。

本书可作为高职高专院校学生的专业课教材,也可作为航空服务业的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

航空服务英语口语/马春梅主编. —西安:西北工业大学出版社,2013.7

ISBN 978-7-5612-3735-9

I. ①航… II. ①马… III. ①民用航空—商业服务—英语—口语—中等专业学校—教材
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 172212 号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号 邮编:710072

电 话:(029)88493844 88491757

网 址:www.nwpup.com

印 刷 者:陕西宝石兰印务有限责任公司

开 本:787 mm×960 mm 1/16

印 张:7

字 数:162 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版

2013 年 8 月第 1 次印刷

定 价:29.00 元

航空服务专业教材编写委员会

主 任 汪秀丽

副主任 刘 珍 贾云秋 刘宏娟

主 编 马春梅

副主编 刘晓洁 吴存军 刘宏娟

前 言

近年来,随着社会经济的进步,民航业得到空前的发展。民航业的大发展需要大量道德高尚、素质优良、技能娴熟的一专多能的民航服务人才。要培养高素质的航空服务人才,既离不开高质量的学校和高水平的教师,更离不开理念先进、内容贴近岗位要求、形式新颖的教材。为此,我们组织了具有多年航空服务专业教学经验的老师编写了这本教材。

本书是以机场服务岗位中与旅客沟通的工作任务为引领,以长期培训、反复操练为要求,以能基本运用机场地面服务各个环节中所需的知识内容为设计依据,以机场服务各个环节所需的英语沟通能力为主线编写,学生通过机场服务流程的情景模拟,服务过程的情景模拟,搜集有关航班和其他信息,掌握机场护卫、安检服务、商贸服务等方面的英语口语知识。

本书内容分为3个模块,体现了“贴近工作实际”“贴近学生特点”“与职业资格标准对接”“与实际工作过程对接”的特点,图文并茂,突出了教材的可读性和互动性。

本书在编写过程中,参考了北京首都国际机场培训资料,特此表示感谢。

由于水平有限,书中难免有错误和不足之处,恳请各位专家、读者提出宝贵意见。

编 者

2013年3月

目 录

Chapter One As a Security Guard

Unit One	Greeting	3
Unit Two	Directing	8
Unit Three	Offering Help	16

Chapter Two As a Security Inspector

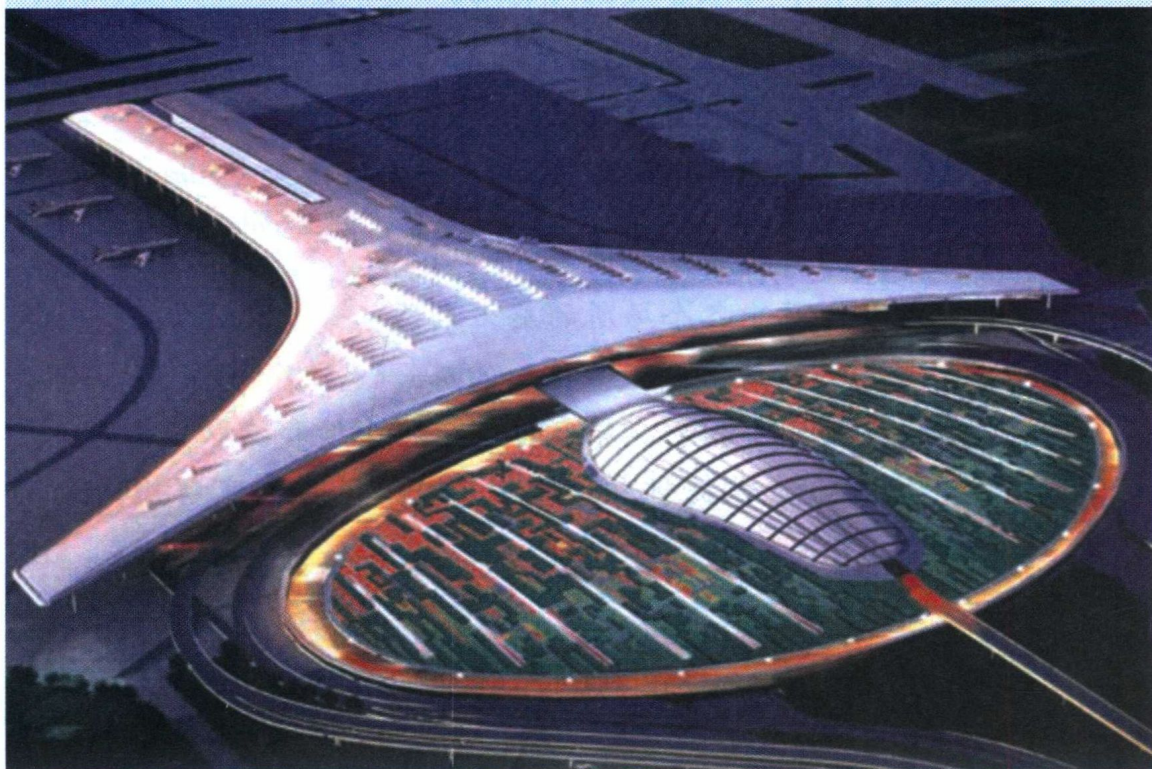
Unit Four	Keeping Order	29
Unit Five	Checking Documents	37
Unit Six	Personal Inspection	43
Unit Seven	Luggage Inspection	51
Unit Eight	To Do the Handover	56

Chapter Three As a Business Attendant

Unit Nine	Welcome to the Airport Trading Shop	67
Unit Ten	Suggestions about Sale	73
Unit Eleven	Counter Sale	79
Unit Twelve	Check out	97

Chapter One

As a Security Guard



机场护卫人员的岗位职责及工作任务：

机场护卫人员的工作主要分布在各航站楼内。他们的主要职责就是查看乘客的登机牌,引导和帮助乘客进入相应的区域进行登机前的包括安全检查等各项检查。另外,一些机场护卫人员还担负着巡逻的任务,他们要根据物业安保职责中的内容进行防盗检查。一名合格的机场护卫人员,必须要树立很强的安全责任意识和文明服务意识,并且要具备处理突发事件和与乘客交流的能力。

岗位能力要求：

1. 能够与旅客用英文亲切地问候。
2. 能说出机场大厅中各个场所的英文名称。
3. 要求掌握各类证件的英文名称。
4. 能清晰流利地用英语引领旅客办理登机手续和换取登机牌。
5. 能够清楚地为旅客提供相关登机信息,帮助旅客解决遇到的问题。



Unit One Greeting



任务：打招呼

小张是机场航站楼里的一名护卫人员，她正在岗位上执行护卫任务。这时一名外籍旅客通过她所执勤的岗位，小张该如何礼貌地问候外籍旅客？如果旅客遇到困难，小张又该如何用英文加以安慰呢？小张又该掌握哪些感谢用语呢？（讨论）

导入句型：

问候语：

1. Good morning! / Good afternoon! / Good evening! 早上好! / 下午好! / 晚上好!
2. Welcome to China/Beijing/the BCIA(Beijing Capital International Airport.)
欢迎来到中国/北京/北京首都国际机场。
3. Nice to meet you. 很高兴见到您。
4. Have a nice trip! / Have a good journey! 祝您旅途愉快!
5. Wish you a happy stay in China! 祝您在中国过得愉快!

感谢语：

1. Thank you. / Thanks. / Thanks a lot. 谢谢! / 多谢!
2. Thank you very much! 非常感谢!
3. Thank you for your cooperation. 谢谢您的合作。
4. Thank you for your understanding. 谢谢您的理解。
5. You are welcome. / It's my pleasure. / With pleasure. / Don't mention it.
不客气。/ 这是我的荣幸。/ 何足挂齿。
6. No sweat! I'd be happy to help. 不费力，我愿意效劳。



7. This is what we should do. 这是我们应该做的。

安慰语:

1. Don't worry. We'll help you as soon as possible. 不要着急,我们会尽力帮助您。
2. Don't be afraid. 不要担心。
3. Calm down, please! 请您镇定。
4. Don't be panic. 请不要惊慌。
5. I am sorry to have kept you waiting so long. 不好意思,让您久等了。

Notes:

cooperation [kəʊəpə'reɪʃən] 合作,协力[U]

pleasure ['pleɪʒə] 快乐,愉快,高兴

journey ['dʒɜːni] 旅程,行程

mention ['menʃən] 提到,说起

Conversation 1

S=Security guard P=Passenger

S: Welcome to the Capital International Airport.

P: Thanks.

S: Do you need any help?

P: No, thanks.

S: With pleasure. Have a nice trip!

P: Thank you.

Conversation 2

S: Good morning. Welcome to the Capital International Airport!

P: Thanks. Oh, would you please give me a hand?

S: Sure. What can I do for you?



P: I want to change my flight. What should I do?

S: Don't worry, we will help you as soon as possible.

拓展训练:

你认识这些标识和机场基础设施吗?

Terminal 1 一号航站楼

Terminal 2 二号航站楼

Terminal 3 三号航站楼

International Departure Hall 国际出发大厅

Domestic Departure Hall 国内出发大厅

International Arrivals Hall 国际到达大厅

Domestic Arrivals Hall 国内到达大厅

Int'l /HK, Macao, Taiwan Arrivals 国际/港、澳、台到达大厅

International VIP Department 国际贵宾部

Domestic VIP Department 国内贵宾部

国内出发 Domestic Departures					
航班号 Flight No.	日期 Date	目的地 To	登机口 Gate	航空公司 Airline	备注 Remarks
HU7279	10:15	杭州	K		
HU7181	10:20	厦门	K		
HU7278	10:25	三亚	K		
JL5205	10:25	呼和浩特	K		
HU7183	10:45	武汉	K		
HU7233	10:50	西安	K		

航班号 Flight No.	日期 Date	目的地 To	登机口 Gate	航空公司 Airline	备注 Remarks
HU7121	12:50	南京	K		
HU7179	13:50	三亚	K		
HU7088	13:55	宁波	K		
HU7108	14:40	宜昌	K		
HU7307	14:40	合肥	K		
HU7150	15:10	广州	K		

航班号 Flight No.	日期 Date	目的地 To	登机口 Gate	航空公司 Airline	备注 Remarks
HU7181	12:35	海拉尔	K		
HU7182	12:35	海口	K		
HU7183	13:15	重庆	K		
HU7188	13:25	贵阳	K		
HU7189	13:40	南宁	K		
45	13:40	乌鲁木齐	K		



Duty-free store 免税店

Imports shop 进口商品店



Starbucks 星巴克
Coffee shop 咖啡室
Snack bar 快餐部



First Class 头等舱
Business Class 公务舱

Medical centre 医疗中心
Airport hotel 机场宾馆
Convenience shop 便利店
Information Counter 问讯处
Waiting Lounge 候机室



First Aid 医疗急救
Police office 机场公安局(警察局)
Business Center 商务中心
Parking, Airport Express Train 停车场、机场快轨
Washroom/Bathroom/Restroom 厕所

Ticket 售票处
Ticket Office 票务服务





Hourly Lounge 计时休息室
Retail Service 商业餐饮服务区
Information 问讯处
Check-in 乘机手续
Check-in Area 乘机服务区
Check-in Hall 值机大厅

Customs 海关
Post Office 邮局



Currency Exchange 货币兑换
Left Luggage 行李寄存
Baggage Claim Hall 行李提取厅

Packaging 行李打包
Water Fountain 饮水机
Hotel Reservation 宾馆预订
Bank of China 中国银行
China Construction Bank 中国建设银行
Industrial and Commercial Bank of China 中国工商银行
Agriculture Bank of China 中国农业银行



Security Check 安全检查
Gate 登机口
Moving Walk-way 水平步道
Vending Machine 自动贩卖机

Service desk 服务台
Tour Information 旅游咨询服务





Unit Two Directing



李敏在 3 号航站楼的国际出发大厅值班,圣诞节前一天,旅客非常多,国际、港澳台人口处非常拥挤,在疏导游客快速进入大厅避免游客在入口处滞留的同时,还要查验旅客的证件,以免造成个别旅客走错大厅,延误登机。你知道旅客乘机都需要哪些证件吗?李敏又该怎样用英文礼貌地与旅客进行交流呢?(讨论)

词汇:

请你读出下列证件的英文的名称。

ID card 身份证



The card's contact plate



Information that can be read automatically

英国签证样板





 中国国际航空公司 AIR CHINA		A STAR ALLIANCE MEMBER 	
NAME OF PASSENGER 李小龙 Li Xiao Long		NAME OF PASSENGER 李小龙 Li Xiao Long	
FLIGHT CA185	CLASS F	DATE 30AUG	TIME 1230
FROM BEIJING		FROM BEIJING	
TO PANAMA		TO PANAMA	
ETKT 9994479384837/1		ETKT 9994479384837/1	
FLIGHT CA185		CLASS F	DATE 30AUG
TIME 1230		TIME 1230	
GATE C12		BOARDING TIME 1230	SEAT 21L
SMOKE NO		SMOKE NO	

VISA		TRAVELER'S PASSPORT	
	Issuing Post Name	Control Number	
	SHANGHAI	20091396400007	
	Surname	Visa Type /Class	
	DENG	R F1	
	Given Name	Nationality	
SHAO	Sex	H	
Passport Number	Birth Date	09JUN1992	
G178883	Issue Date	20MAY2009	
Entries	Expiration Date	18MAY2010	
N	Annotation	0110	
NO06255489	537857		
QAO000 FRIENDS SCHOOL			

• 10 •



valid 有效的

valid ID card 有效身份证

document /paper 证件

导入句型:

1. Sir, good morning. May I see your documents? 先生,早上好。我可以看看您的证件吗?
2. Good evening, Miss. Can I have your documents please? 晚上好,女士,请问我可以看一下您的证件吗?
3. Please show me your documents and diplomatic ID. 请出示您的证件及外交身份证。
4. May /Can I see your plane ticket and passport please? 我可以看一下您的机票和护照吗?
5. I need to see your plane ticket,passport and ID card. 我需要看一下您的机票、护照和身份证。
6. I need to see all of your documents. 我需要看您所有的证件。
7. Plane ticket, passport and ID card, please. 请出示机票、护照和身份证。
8. You may go in now, but your friends are not allowed to. 您现在可以进去,但是您的朋友不允许进。
9. I'm sorry, but non-passengers are not allowed to enter. 抱歉,不是乘客不让进。
10. Sorry, your one-time documents have already been expired. Please have them renewed. 对不起,您的一次性证件已经过期,请您重新办理。
11. You have to stop here. No one is allowed to enter without the valid document. 您只能送到这里,没有有效的证件不让进。
12. You can not enter unless you have the valid documents. 除非您有有效的证件,否则不能进。
13. You must /have to stop here. 您只能送到这里。
14. Without the proper documents,you are not allowed to enter. 没有真实的证件,您是不能进去的。