



全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材

空乘英语

主编 孟志红

Flight Attendants English



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材

空乘英语

Flight attendant English

孟志红◎主 编

吕小曼 苏 苏 张培培
陈洁鸽 徐 丹 黄 娟◎副主编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书主编原创用“点、线、面”教学法开发的“空乘英语口语速成”教学课件及录音和本教材同步发行。其教学内容的设计针对未来的职业岗位群,分为三大模块:起飞前、飞行中和降落前。读者可根据不同的情景需求迅速地找到相关的具有实效性的英语口语素材,从而帮助读者提升在未来工作中涉外实际交流能力,体现了“实效性,够用性”教育理念。

本教材可以做为高等院校民航专业教材。

图书在版编目(CIP)数据

空乘英语/孟志红主编. —上海:上海交通大学出版社,2015

ISBN 978-7-313-13716-6

I. ①空… II. ①孟… III. ①民用航空—乘务人员—英语—高等学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 204948 号

空乘英语

主 编:孟志红

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 制:北京紫瑞利印刷有限公司

开 本:787mm×1 092mm 1/16

字 数:175 千字

版 次:2015 年 9 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-13716-6/H

定 价:43.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:12

印 次:2016 年 6 月第 2 次印刷

版权所有 侵权必究

告 读 者:如发现本书有印装问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:010-82476379

全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材

编写委员会及专家指导委员会

- | | |
|------------|--|
| 顾问 | 王益友 杨长进 窦 敏 许爱莉 苏 苏 王晓莹 |
| 主任 | 王益友(江南影视艺术职业学院) 罗闻泉(广州民航职业技术学院)
田 宇(沈阳航空航天大学) 路 荣(西安航空学院) |
| 副主任 | 彭圣文(长沙航空职业技术学院) 魏丽娜(沈阳航空航天大学)
赵 颖(江西航空职业技术学院) 许爱莉(电子科技大学成都学院)
谢晓芳(郑州航空工业管理学院) 熊越强(桂林航天工业学院)
尹 静(北华航天工业学院) 姚虹华(成都航空职业技术学院)
杨长进(西翔航空) 张炳生(江南影视艺术职业学院)
赖 斌(成都职业技术学院) |
| 委员 | 王晓红(江南影视艺术职业学院) 郑大莉(中原工学院信息商务学院)
刘 颖(北华航天工业学院) 王晓莹(成都职业技术学院)
翟 静(辽宁现代服务职业技术学院) 苏 苏(湖南民族职业学院)
王 锐(山西旅游职业学院) 周佳楠(上海应用技术大学)
吴国洪(南昌理工学院) 李 剑(南昌理工学院)
陈 颖(海南职业技术学院) 洪 涛(沈阳航空航天大学)
李 乐(桂林航天工业学院) 孙沂汀(北华航天工业学院)
王今艳(河北旅游职业学院) 孟志红(河北旅游职业学院)
陈庆俊(华侨大学厦航学院) 金秀美(成都文理学院)
陈丽梅(浙江旅游职业技术学院) 柴 郁(江西航空职业技术学院)
董海英(河北旅游职业学院) 戴 林(湖南民族职业学院)
高 青(山西旅游职业学院) 高爱华(北华航天工业学院)
何 瑛(甘肃工业职业技术学院) 梁 莹(沈阳航空航天大学)
易源远(湖南民族职业学院) 廖韵如(江西航空职业技术学院)
戚 毅(北华航天工业学院) 施志艳(北华航天工业学院)
唐文婷(西翔航空) 徐 茜(成都职业技术学院)
杨 琦(重庆青年职业技术学院) 王 敏(云南旅游职业技术学院)
王 娜(沈阳航空航天大学) 王雪梅(云南旅游职业技术学院)
熊 静(武汉工业职业技术学院) 许 阳(桂林航天工业学院)
杨娅秋(云南旅游职业技术学院) 赵艳博(河北旅游职业学院)
张胜华(四川工业科技学院) 张 娅(云南旅游职业技术学院)
赵旭望(电子科技大学成都学院) 张海渤(南昌理工学院)
刘春林(江西制造职业技术学院) 刘换菊(九江学院旅游与国土资源学院)
何 平(山东信息职业技术学院) |

PREFACE

前言

“十二五”期间,随着我国航空事业的迅猛发展以及民航总局对外国航空公司开辟中国航线的政策逐步放宽,许多国外航空公司加设了中国航线,中国空乘服务人员与国外航空公司的交流也显著增加。国外航空公司开始大量招收中国空乘服务人员以求达到客源国和本国之间语言服务的高水准交流。因此,航空业对具备优异英语口语能力的空乘服务人员的需求与日俱增。

中国国内航空公司 2014 年公开向全国招募外语类空乘。通过面试者优先进入国际航线参与系列培训,优先执飞国际航班,并纳入公司国际人才储备库,公司从中择优选派人员赴国外航企交流。为了能够进入这些待遇优厚的岗位,高职院校空乘专业学生迫切需要迅速提高英语口语水平。然而一些空乘服务专业的毕业生,甚至英语专业的毕业生却未能自如地执行国际航班服务。原因之一是空乘英语口语水平有限,形成了供需错位的局面(造成这种现状的原因是空乘英语课程内容的针对性不强等)。因此本教材从快速、便捷的角度着手,针对空乘工作场景,自创了“点、线、面”教学法,即语言点—语言线—语言情境面的教学方法。该教学法将培养以工作任务为靶向的英语口语作为前提,致力于速成空乘服务专业学生的流利英语口语。同时,这也是一本帮助社会中怀抱空乘理想的普通人群圆梦的学习材料。教材中详细讲授了空乘服务经典速成对话,不仅能帮助学生快速掌握空乘服务英语口语,还能迅速提高英语口语的沟通技巧。除此之外,它是一本有助于国际乘客查询和了解乘机服务的旅行手册。

一、“点、线、面”法介绍

“点、线、面”快速英语口语教学法是在具备基础英语能力的情况下,在短时间内完成从哑巴英语到流利口语的蜕变。经多年的教学实践证明,这一教学法具有一定的实效性和应用价值,能够形成实现教、学、做一体化,在“做中学,学中做”,注重培养读者涉外英语口语交际能力,是典型的将教学过程和岗位过程有机相结合的学习版本。本书通过选取典型工作情景教学内容,挑选精选经典句式,并搭配针对这些内容的强化训练,使学习者具备空乘未来职业岗位实际需求的英语职业素质和能力。

对于任何一个国家而言,空乘服务都是面向国际的窗口,是与国际交流的必要途径之一。



英语是国际交流第一语言,因此空乘英语速成法必定有一定的社会应用价值。熟练驾驭英语对于国际乘客和国际空乘服务人员来讲都十分重要。

二、本教材研究特点

1. 主要研究内容

(1)思考、定位、总结常用空乘专业服务词汇(研究“点”中英文对照)。

(2)将课文中的经典句式和段落进行总结(研究“线”中英文对照)。

(3)通过各种方式强化训练包括模拟工作场景即兴对话,设置特殊工作场景创新对话等(研究“面”中英文对照)。

(4)应用口语(点线面结合后强化训练,创新场景处理)。

2. 基本观点

本教材将空乘口语训练及速成作为主要研究观点。

3. 研究思路

将空乘英语口语的内容定位于“以工作任务为靶向”,帮助学生运用流畅、专业、完美的语言来解决空乘服务的各种问题,从而充分体现现代职业教育中“以服务为宗旨,以就业为导向”的理念。

4. 研究方法

(1)调研法。调查研究国内外各大航空公司英语用人要求,深入探索当今先进的英语教学法,做到知己知彼;并总结出一套切实可行的英语教学法,达到培养出一批符合用人单位需求的合格空乘专业学生的目的。将空乘英语课做“精”做“细”,提供给使用者一条捷径。

(2)文献法。通过查阅大量相关空乘英语教学改革资料,总结有价值的经验,摸索出一套适合空乘学生和广大社会读者的学习方法。

(3)对比法。对比国内外空乘英语工作所要求达到的目标、涵盖的工作内容、要完成的工作任务,将空乘工作岗位上运用的英语语言清晰、完整地呈现给使用者。

(4)分析讨论法。通过分析高职院校空乘专业及英语专业的读者的英语水平和广大社会读者的学习特点、学习习惯、学习兴趣,总结出一条现实可行的“空乘英语速成法”。

参与本书编写的有河北旅游职业学院的孟志红、吕小曼、张培培、李靖,湖南民族职业技术学院的苏苏,江南影视艺术职业学院的徐丹,广州民航职业技术学院的陈洁鸽,湖南民族职业技术学院的黄娟。由孟志红、苏苏担任主编,吕小曼、张培培、徐丹、陈洁鸽、黄娟担任副主编,李靖担任参编。

编者

CONTENTS

Contents

Chapter I Pre-flight Service

1.1	Guests Boarding (1)	1
1.2	Guests Boarding (2)	4
1.3	Showing the Seats	6
1.4	Arranging Luggages	10
1.5	Welcoming Announcements	14
1.6	Cabin Safety Inspection	19
1.7	How to Beat Jetleg	20
1.8	Qualifications of Flight Attendants	25
1.9	Pre-flight Preparation	29

Chapter II In-flight Service

2.1	Flight-introduction Broadcast	35
2.2	Cabin Inspection Service	43
2.3	Broadcast Before Meal Service	46
2.4	Catering Service	49
2.5	Duty-free Goods	52
2.6	Air-sickness Service	57
2.7	Earache-problem Solving	60
2.8	Bump Problem Solving Service	64
2.9	Talk about Chinese Tea	66
2.10	Talk about Chinese Silk	68
2.11	The Basic Medical Knowledge of Flight Attendants	70
2.12	VIP Service Cases	72
2.13	Teamwork of Flight Attendants	83

Chapter III Landing Service

3.1	Security Service Before Landing	89
-----	---------------------------------	----



3.2	Landing Broadcast	91
3.3	Farewell Service	94
3.4	Safety Common Sense of Taking off and Landing	100
3.5	Special Case Handling Broadcast Before Landing	107

Chapter IV Emergency Landing

4.1	Impact Pose Safety Guidance	112
4.2	Oxygen Mask Using Guidance	114
4.3	Emergency Escape Guidance	118
4.4	General Knowledge of Anti-terrorism	121

Chapter V Interview

5.1	Experiences	125
5.2	Personality Characteristics Introduction	130
5.3	Answering Interview Questions	134
5.4	Interview Notice	139

Chapter VI Tests

6.1	Flight Attendant English Test 1	147
6.2	Flight Attendant English Test 2	152
6.3	Flight Attendant English Test 3	155

Appendix I Test Score Standard of Air-passenger Service English

160

Appendix II Vocabularies of Air-passenger Service English

162

Appendix III Signs in the Airpor

174

Appendix IV Airline Code

177

Appendix V Airport Code

179

Chapter I Pre-flight Service

1.1

Guests Boarding (1)

1.1.1 Language points

Good morning. 早上好。	Good afternoon. 下午好。	Good evening. 晚上好。
Good day. 你好。	Welcome. 欢迎。	Mr. (后面需要跟姓氏)
Mrs. 夫人 (只用于已婚妇女)	Ms 女士 (不清楚是否已婚时)	Miss 小姐 (年轻未婚女士)
Sir 先生 (后不能跟姓氏)	Madam 女士 (后不能跟姓氏)	Goodbye. 再见。
thank you. 谢谢你。	You are welcome. 不客气。	boarding card 登机牌
window seat 靠窗位	aisle seat 靠走道位	middle seat 中间位

1.1.2 Language lines

Good morning, Madam. Welcome aboard. 女士，早上好。欢迎登机。

Welcome to the flight, Madam. 女士，欢迎搭乘我们的航班。

May I help you, Sir? 先生，需要帮忙吗？

May I see your boarding card, please? 可以出示一下你的登机牌吗？

May I show you to your seat? This way, please. 需要我带您到您的座位上吗？这边请。

Your seat is 20A. It's a window seat on the right. 您的座位是 20A。右边靠窗位。



1.1.3 Language scenes

1.1.3.1 Dialogue One

(C: Checker P: Passenger)

C: Good morning, Sir.

先生，早上好。

P: Good morning.

早上好。

C: May I see your boarding card, please?

请出示一下您的登机牌好吗？

P: Yes, sure.

当然可以。

C: Thank you. Your seat is 16D. It's an aisle seat on the left. This way, please.

谢谢。您的座位是 16D。左边靠走道位，这边请。

P: Thank you.

谢谢！

C: You're welcome.

不客气。

1.1.3.2 Dialogue Two

(C: Checker P: Passenger)

C: Good afternoon, Sir. May I help you?

先生，下午好。需要帮忙吗？

P: Oh, yes, please. I'm not sure where my seat is.



哦，是的。我想知道我的座位在哪里。

C: No problem. May I see your boarding card, please?

好的，我可以看看您的登机牌吗？

P: Sure, here it is.

好的，给你。

C: Thank you. It's 42J. Please go down this aisle. Your seat is on the right.

谢谢，您的座位是 42J。请从这边过道走，您的座位在右边。

P: Oh, thanks for your help.

谢谢你的帮助。

C: My pleasure. Please enjoy your flight.

很乐意帮助您，祝您旅途愉快。

1.1.3.3 Dialogue Three

(1) Our flying time should be approximately 2 hours. So we should be arriving at Beijing Capital International Airport at about 11:30am.

我们的飞行时间大约两小时，到达北京首都国际机场大约上午 11:30。

语境：当乘客问及空中飞行时间及预计到达时间时。

(2) The distance from Shanghai to Hong Kong is 1490 kilometers.

上海到香港的飞行距离为 1490 公里。

语境：当乘客问及飞行距离时。

(3) We'll be flying at an attitude of 10000 meters, and our cruising speed will be 1000 kilometers per hour.

我们的飞行高度为 10000 米，巡航速度每小时 1000 千米。

语境：当乘客问及飞行高度及速度时。

(4) There are eight members in our crew, including five stewardesses and one security guard.



我们的机组由 8 人组成，包括 5 名乘务员和 1 名安全员。

语境：当乘客问及机组成员情况时。

(5) Would you please return to your seat? The plane is taking off soon.

请您回到座位上好吗？飞机马上就要起飞了。

语境：当飞机即将起飞时，有乘客还在过道上走动。

(6) Please check to see if your seat belt is fastened.

请检查一下您的安全带是否系好。

语境：起飞前提醒乘客系好安全带。

(7) The use of lavatory has been suspended during take-off.

在飞机起飞期间，洗手间暂停使用。

语境：有乘客在飞机即将起飞前要上洗手间时。

(8) The plane is about to take off. Please don't walk about in the cabin.

飞机马上就要起飞了，请不要在客舱中走动。

语境：飞机起飞前有乘客在客舱中走动时。

1. 2

Guest Boarding (2)

1.2.1 Language points

重要词汇

position 位置	operation 操作	permitted 允许
call button 呼叫按钮	require 要求	assistance 援助；帮助
taking off 起飞	attend 参加	pleasant 愉快的

1.2.2 Language lines

(1) I wish you have a pleasant journey.



希望有一个愉快的旅程。

(2) The use of any electronic equipment is not permitted during the flight.

在飞行过程中不允许使用任何电子设备。

(3) Please press the call button to contact us.

请摁呼叫按钮与我们取得联系。

(4) Please fasten your seat belt.

请系好您的安全带。

1.2.3 Language Scenes

Good morning (Afternoon, Evening) Ladies and gentlemen:

The crew member of ×× Airlines has the pleasure of welcoming you abroad. Would you please put your seat in the upright position, fasten your seat belts and lock your table in place.

We will be taking off in a few minutes. You are reminded that smoking and telephone—are not permitted at any time during flight.

Please use your “call button” if you require assistance—our crew will attend to your needs.

We hope you enjoy a pleasant flight and thank you for choosing ×× Airlines.

早上好（下午，晚上）女士们，先生们：

××航空公司的乘务员都高兴地欢迎你出国。请把您的座位直立，系好您的安全带和收起小桌板。

我们将在几分钟后起飞。在任何飞行时间里不允许抽烟和打电话。

如果你需要帮助，请用你的“呼叫”按钮，我们机组人员会满足您的需求。

我们希望你享受一个愉快的飞行，感谢您选择××航空公司。



1.3

Showing the Seats

1.3.1 Language points

aisle 过道	far aisle/the other aisle/ next aisle 另一侧的过道	Go straight on. 往前走。
Turn left. 往左转。	Turn right. 往右转。	this cabin 这个舱位
the other cabin 另一个舱位	follow 跟随	on the right/left 在右/左边
in the middle 在中间	bulkhead seat 第一排的 旅客	emergency exit 应急出口
toilet/washroom/bathroom 洗手间	galley 厨房	at the back/front of the cabin 在客舱的后/前部

1.3.2 Language lines

(1) Your seat is across from this aisle. Would you please go that way.

您的座位在另一条走道，请走那边。

(2) Your seat is in the next cabin. Please go straight on and turn right.

您的座位在西一个舱位，请往前走，然后右转。

(3) Your seat is by the emergency exit. Please follow me and I'll show you to your seat.

您的座位在应急出口处，请跟我来，我带您去。

(4) It's straight ahead and on your right/left.

请往前走，您的座位就在右/左面。

(5) Your seat is at the back/front.



您的座位在后/前面。

(6) Your seat is in the middle.

您的座位在中间。

(7) Excuse me, could you allow other passengers to go through?

对不起，请您让其他旅客过一下可以吗？

(8) I will stow your baby carriage in our closet, and return it to you after landing at your destination.

我会把您的婴儿车放在衣帽间里，到达后再还给您。

(9) It's full today and this baby cart is too big to be left in the cabin, so we have to take it as a checked baggage. Later after landing you can claim it at the baggage claim area.

今天是满客，您的这部婴儿车太大了，客舱里放不下，只能帮您托运。到站后，请您到行李提取处领取。

(10) Excuse me, could you show me your boarding pass please? I'm afraid you are in the wrong seat. Yours is that one, by the windows.

对不起，能请您出示一下您的登机牌吗？恐怕您坐错了座位，那个靠窗的座位是您的。

(11) I understand your problem and I'll see if there is any empty seat. Would you please sit here for the time being?

我理解您。请您暂时坐在这里，我替您去看看是否有空座位？

(12) I'm afraid we can't manage the upgrade procedures on the flight.

对不起，机上不办理升舱手续。



1.3.3 Language scenes

1.3.3.1 Dialogue One

(C: Checker P: Passenger)

C: Good afternoon, Sir. May I help you?

先生，下午好。需要帮忙吗？

P: Oh, yes, please. I'm not sure where my seat is.

哦，是的。我想知道我的座位在哪里。

C: No problem. May I see your boarding card, please?

好的，我可以看看您的登机牌吗？

P: Sure, here it is.

好的，给你。

C: Thank you. It's 42J. Please go down this aisle. Your seat is on the right.

谢谢，您的座位是 42J。请从这边过道走，您的座位在右边。

P: Oh, thanks for your help.

谢谢你的帮助。

C: My pleasure. Please enjoy your flight.

很乐意帮助您，祝您旅途愉快。

1.3.3.2 Dialogue Two

(C: Checker P: Passenger)

P: Excuse me, can I leave this set of china cups in your custody?

对不起，请问能否替我保管这套瓷器？

C: Sorry, I'm afraid we cannot keep fragile items for you, if you insist, we can still stow it for you, but we won't be responsible for any possible damage.



对不起，我们不能为您保管易碎物品。如果您坚持的话，我们即使为您保管，也将不会为任何意外损坏负责。

1.3.3.3 Dialogue Three

(C: Checker P: Passenger)

P: Miss, the pitch here is too narrow, can I change a seat?

小姐，这个座位间距太窄了，我可以换个座位吗？

C: Sorry, sir, all the legroom on this aircraft is the same (except those emergency seats).

对不起，先生，飞机上的座位间距都是一样的（除非是紧急出口）。

1.3.3.4 Dialogue Four

(C: Checker P: Passenger)

C: It's this way. Please follow me, Sir.

这边请，请跟我来。

C: Here is your seat, Sir. Would you like me to hang up your jacket for you?

先生，这是您的座位。需要我帮您把夹克挂起来吗？

P: Yes, please.

是的，谢谢。

C: Certainly. Could you please check if you have any valuables or documents you'd like to keep with you?

好的，请您检查一下外套中是否有贵重物品或重要证件好吗？

P: Yes, no problem.

好的，没问题。

C: Thank you, Sir. We'll bring your jacket to you just before landing.