VP



English for Civil Aviation Cabin Service

民航空乘英语

黎富玉 主编



贴近工作岗位,突出岗位情景

开放性、国际性、任务性、职业性、实用性、仿真性…

English for Vocational Purposes

全国职业技能英语系列教材

- ◎ 科技英语
- ◎ 陶瓷英语
- ◎ 机电英语
- ◎ 烹饪英语
- ◎ 物流英语
- ◎ 餐饮英语
- ◎ 导游英语

- ◎ 护理英语
- ◎ 金融英语
- ◎ 英语谈判口语
- ◎ 民航地勤英语
- 民航空乘英语
- ◎ 物业管理英语
- ◎ 石油工程英语

- ◎ 会计英语
- ◎ 客服英语
- ◎ 购销英语
- ◎ 人力资源英语
- ◎ 国际办公英语
- ◎ 新编商务英语基础
- ◎ 初学者商务英语
- ◎ 市场营销及广告英语
- ◎ 商务信函(初级、中级、高级)

EVP

本教材以"职业行动导向"为编写理念,紧密围绕空乘服务这一职业岗位所需的相关知识和技能来组织教学内容,增设了职业仿真环境下工作语言情景的导入,让学生在了解岗位主要流程、工作内容、工作职责、相关知识、文化背景和职业操守的基础上,在空乘服务过程中熟练运用英语。本教材侧重训练学生听说能力,工作环境下的对话是本教材的编写重点。



昆師空源英语

English for Civil Aviation Cabin Service

主 编 黎富玉

副主编 陈拥琼 秦 琛 廖正非

编 委 廖建英 李晓华 李 红 唐 丽

杨湘伶 蒋 琳 张 琳 张光宇 陈 鹰



图书在版编目(CIP)数据

民航空乘英语/黎富玉主编. —北京:北京大学出版社,2008.7 (全国职业技能英语系列教材)

ISBN 978-7-301-13833-5

I. 民… Ⅱ. 黎… Ⅲ. 民用航空-英语-高等学校:技术学校-教材 Ⅳ. H31
 中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 067927 号

书 名:民航空乘英语

著作责任者:黎富玉 主编

责任编辑:姜军

标准书号: ISBN 978-7-301-13833-5/H·1996

出 版 发 行:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路 205 号 100871

阿 址: http://www.pup.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62767315 出版部 62754962

电子邮箱: jj bd2003@yahoo.com.cn

印刷者:北京大学印刷厂

经 销 者:新华书店

787毫米×1092毫米 16 开本 14.25 印张 339 千字 2008年 7 月第 1 版 2008年 7 月第 1 次印刷

定 价: 30.00元(配有光盘)

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究 举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

全国职业技能英语系列教材

编委会

顾问

胡壮麟 (北京大学) 刘黛琳 (中央广播电视大学)

总主编

丁国声 (秦皇岛外国语职业学院)

编委会名单 (以姓氏笔画为序)

丁小莉 (山东商业职业学院)

王乃彦 (天津对外经济貿易职业学院)

牛 健(中央广播电视大学)

伍忠杰 (电子科技大学)

李相敏 (秦皇岛外国语职业学院)

李恩亮 (江苏海事职业技术学院)

张 冰 (北京大学出版社)

张九明 (开封大学)

张春生 (衡水职业技术学院)

陆松岩 (江苏城市职业学院)

陈玉华 (成都航空职业学院)

林晓琴 (重庆电力高等专科学校)

赵 倩 (重庆机电职业技术学院)

赵 鹏 (北京联合大学)

赵爱萍 (浙江水利水电专科学校)

赵翠华 (承德民族师范高等专科学校)

胡海青 (南京交通职业技术学院)

贾 方 (辽宁装备制造职业技术学院)

黄宗英 (北京联合大学)

崔秀敏 (承德石油高等专科学校)

蒋 磊 (河南商业高等专科学校)

程 亚 (江西景德镇陶瓷学院)

黎富玉 (成都航空职业学院)

潘月洲 (南京工业职业技术学院)

Martin. Fielko (Cornelsen Press GmbH & Co. KG)

总序

我国高职高专教育的春天来到了。随着国家对高职高专教育重视程度的加深,职业技能教材体系的建设成为了当务之急。高职高专过去沿用和压缩大学本科教材的时代一去不复返了。

语言学家 Harmer 指出:"如果我们希望学生学到的语言是在真实生活中能够使用的语言,那么在教材编写中接受技能和产出技能的培养也应该像在生活中那样有机地结合在一起。"

教改的关键在教师,教师的关键在教材,教材的关键在理念。我们依据《高 职高专教育英语课程教学基本要求》的精神和编者做了大量调查,兼承"实用 为主,够用为度,学以致用,融类旁通"的原则,历经两年艰辛,为高职高专学生 编写了这套专业技能课和实训课的英语教材。

本套教材的内容贴近工作岗位,突出岗位情景英语,是一套职场英语教材,具有很强的实用性、仿真性、职业性,其特色体现在以下几个方面:

1. 开放性

本套教材在坚持编写理念、原则及体例的前提下,不断增加新的行业或 岗位技能英语分册作为教材的延续。

2. 国际性

本套教材以国内自编为主,以国外引进为辅,取长补短,浑然一体。目前 已从德国引进了某些行业的技能英语教材,还将从德国或他国引进优 秀教材经过本土化后奉献给广大师生。

3. 职业性

本套教材是由高职院校教师与行业专家针对具体工作岗位、情景过程共同设计编写。同时注重与行业资格证书相结合。

4. 任务性

基于完成某岗位工作任务而需要的英语知识和技能是本套教材的由来与初衷。因此,各分册均以任务型练习为主。

5. 实用性

本教材注重基础词汇的复习和专业词汇的补充。适合于在校最后一学期的英语教学,着重培养和训练学生初步具有与其日后职业生涯所必需的英语交际能力。

本教材在编写过程中,参考和引用了国内外作者的相关资料,得到了北京 大学外语编辑部的倾力奉献,在此,一并向他们表示敬意和感谢。由于本套教 材是一种创新和尝试,书中瑕疵必定不少,敬请指正。

丁国声

教育部高职高专英语类专业教学指导委员会委员 河北省高校外语教学研究会副会长 秦皇岛外国语职业学院院长

2008年6月

出版说明

《民航空乘英语》遵循高职英语教学的性质和目标要求,以特定行业岗位"空乘服务"为编写内容,注重语言知识技能与行业知识技能的有机整合。本教材可作为高职、普通高校空乘及相关专业学生的专业英语教材,也可作为专业培训教材和空乘人员的自学教材,还可作为新乘务人员的岗前培训教材。

一、编写理念

本教材以"职业行动导向"为编写理念,以实际工作场景为编写背景,以符合 岗位特色的实例和题目为编写内容,以工作过程中的若干具体任务为单元编写 核心,将行业知识、行业技能、职业行为、情感因素等有机整合起来,注重培养学 生的实际能力,提高学生的职业技能。

二、编写特色

1. 鲜明的职业特色 本教材紧密围绕空乘服务这一职业岗位所需的相关知识和技能来组织教学内容,增设了职业仿真环境下工作语言情景的导入,让学生在了解岗位主要流程、工作内容、工作职责、相关知识、文化背景和职业操守的基础上,在空乘服务过程中熟练运用英语。

广播词的播送以及与乘客面对面的交流和服务是空乘人员的基本工作内容和工作方式。本教材侧重训练学生这两方面的听说能力。广播词和客舱服务对话是本教材的编写重点。

- 2. 独特的编排体系 本教材充分借鉴国外优秀高职英语教材的编排结构,吸取国内相关教材之长,把行业理论知识、行业实训内容和自主学习系统融为一体。本教材图文并茂,以激发学生的学习兴趣和职业意识。
- 3. 切实可行的操作模式 (1) 本教材单词的选择以空乘服务岗位必需为原则,广播词及客舱对话的设计与选取以实用、够用为准绳,以通俗易懂为尺度。(2) 本教材题型训练模式多样,除课内操练题目外,每一单元还增设了自主学习内容。课内、课外练习均以任务型练习为主。同时,训练体系以能力为本位,遵循能级递进为特征的训练体系,如:简单的看图写话→讨论→单项能力操练(如广播词听力理解)→回答问题(读的能力)→综合能力训练(如编对话、角色扮演等)。(3) 本教材在选材上坚持职业性、实用性、适时性和趣味性原则,重在培养



学生职业岗位工作环境下较强的英语实际应用能力。

三、编写内容及框架

本教材共 10 个单元,基本涵盖了空乘服务岗位的各个领域,从迎客、行李安置、安全演示(Unit One)到客舱内餐饮(Unit Two)、娱乐(Unit Three)、特殊旅客(Unit Four)、特殊情况(Unit Five)、转机服务(Unit Six)到免税品的销售(Unit Seven)、人境卡的填写(Unit Eight),最后过渡到目的城市、景点及节假日的介绍(Unit Nine)。最后一单元(Unit Ten)为总复习。

除最后一单元外,每一单元都紧密围绕该单元主题设计了 20 项训练内容和拓展阅读。每一单元主题不同,侧重点不同,训练模式也不一样,训练题型多样化。每一单元都包含有六大板块:(1) 导人,看图写话或看图讨论;(2) 背景介绍,每一单元都围绕不同的航线背景展开,都创设了与该单元主题相关的仿真环境下的工作语言情景;(3) 广播词,每个单元都设有与主题相关的广播词,并设计了相关的练习,此部分练习多为 reading, listening, speaking 等;(4) 客舱对话,每个单元都设有与主题相关的 2—3 个对话,并设计了相关的练习,此部分练习多为 pair work, group work, role play 等;(5) 单元相关话题或语言功能项强化;(6) 拓展阅读。在这六大板块中,第(3)和第(4)为每一单元的编写重点。

另外,为方便学生查阅资料和了解更多行业类知识,在本教材的最后还设置了《世界各国主要航空公司代码》、《世界主要国家及货币》、《世界主要城市、机场三字母代码》三个附录。

四、教材使用建议

- 1. 灵活使用教材 教师可根据学生实际语言基础知识、专业技能、交际能力和岗位熟悉程度等灵活地对教材的内容和编排顺序进行恰当的取舍或调整,可删减部分过难或学生通过自主学习就可处理的教材内容;也可适当增加与岗位密切相关的其他内容的训练,以创造性地使用教材。
- 2. 强化听说训练 空乘服务对英语听说技能要求很高,教师使用教材时宜加强对学生听说能力的训练。广播词及客舱对话的相关训练为单元教与学的重点。
- 3. 灵活安排课时 本教材每单元按 4 个学时组织内容,整本书要求 40 个学时。但在实际教学中可灵活划分学时,灵活确定教学进程。
 - 4. 注重自主学习 标有图标 的是建议学生自主学习的部分。

现以第一单元为例,将这一单元4学时的整体设计思路列表如下。

单元结构		授课时间分配建议	举例	
导入 (Introduction) (针对自主学习部分答疑)		5 分钟	第一章的 1—2 (自主学习:课前预习)	
背景介绍(Setting)		5 分钟	第一章的3	
	广播词文本及其练习 (Announcement)		35 分钟	第一章的 4-7
			第一学时	
学习情境重点剖析	客舱对话 (Dialogue) 及其练习	Dialogue I	22 分钟	第一章的 8-9
		Dialogue II	23 分钟	第一章的 10-11
境				第二学时
重点			45 分钟	第一章的 12-16
剖析			43 77 77	(14-16 为综合练习)
7/1				第三学时
	相关话题/	0-6-4	45 分钟	第一章的 17-20
	语言功能 项强化	Safety Demonstration	第四学时	
拓展	展阅读 (Furt	ther Reading)		自主学习

五、致谢

本教材在编写的过程中,得到国家教育部高职高专英语教学指导委员会委员、秦皇岛外国语职业学院校长丁国声教授、北京大学出版社外语编辑部张冰主任及姜军老师的大力支持。曾在航空公司有过多年从业经验的廖正非老师和现四川航空公司乘务长陈鹰老师作为业内人士参与了本教材的编写工作和行业指导,我们对此表示衷心感谢。

Introduction to Cabin Services

Look at the following activities concerned with cabin services. Can you add any more?

Announcement

Passengers' reception

Safety instruction

Luggage arrangement

Seat arrangement

Pre-flight cabin check

Special situations service

Meal and drink service

Special passengers service (sick, disabled, etc.)

Duty free sales

In-flight entertainment service

Transfer service

Form-filling introduction (entry forms)

First aid

Preparation for emergency situation









Now answer the questions:

- 1. Are all of these activities done in any kind of flight? If not, which ones are indispensable?
- 2. If you are a flight attendant, which do you think is the most important in your job?
- 3. According to your understanding, what should we do to become qualified flight attendants? What tasks should flight attendants perform?

Vocabulary Assistant

duty free sales entertainment

transfer entry form

first aid

免税品销售

n. 娱乐,消遣 v. 转机

入境卡

急救





Introduction to Cabin Services

Unit 1	Passenger Reception 1
	Meal and Drink Service 19
Unit 3	In-flight Entertainment Service 38
Unit 4	Special Passengers Service 57
Unit 5	Special Situations Service 76
Unit 6	Transfer Service
Unit 7	Duty Free Shopping 110
Unit 8	Entry Forms Filling 128
Unit 9	Holidays and Cities 147
Unit 10	Revision and Consolidation
Vocabular	The second of th
Keys and	Transcripts
世界各国主 Codes of A	要航空公司代码
	家及货币
	i市、机场三字代码 209

"and for add only ment"



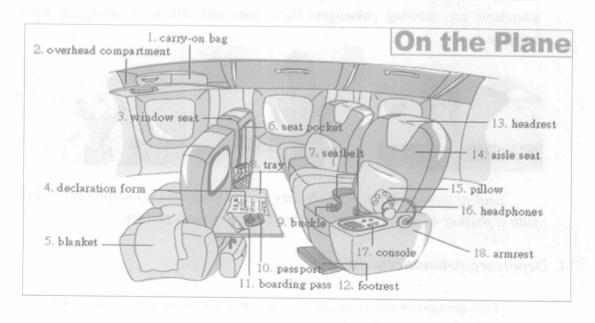
Passenger Reception

AIMS

- Passenger Reception
- Seat Arrangement
- Baggage Arrangement
- Safety Demonstration



1. Look at the following picture. Can you speak out the name of each part? And say something about the function of each part with a partner.





2. Find the definition in Column B which matches the word or phrase in Column A.

A

- 1. aisle seat
- 2. armrest
- 3. window seat
- 4. pillow
- 5. seat pocket
- 6. console
- 7. blanket
- 8. boarding pass
- 9. overhead compartment
- 10. passport

B

- a. A cushion to support the head of a sleeping person.
- b. Use this if you are cold.
- c. A pass that allows you to board a plane.
- d. You can put your jacket or bag here.
- e. A document issued by a country to allow sb. to travel abroad.
- f. There are many buttons and controls on it.
- g. You can put the menu and headphones here.
- h. This seat is next to the window.
- i. A support for the arm; rest your arms on it.
- j. This seat is next to aisle.

3. Boarding

Setting: It is 10:00 a.m. on Friday. Passengers are boarding Sichuan Airlines' Flight 3u8605, Chengdu to Jiuzhaigou. Ann Hilton, a young purser, is standing at the front cabin door to welcome the passengers aboard. In the cabin, some flight attendants are showing passengers their seats and others are arranging their baggage.







Look at these pictures. What do they do and what are they doing now? Work with a partner to make at least two sentences for each picture.

4. Departure Announcement

(This announcement is usually made while the plane is parked at the gate and the passengers are boarding.)

Good morning, ladies and gentlemen:

Welcome aboard Sichuan Airlines' Flight 3u8605, Chengdu to Jiuzhaigou. The distance between Chengdu and Jiuzhaigou is about 340 kilometers. Our flight will take about 40 minutes. We will be flying at an altitude of 8,100 meters.

If you are seated next to an emergency exit, please read carefully the special instruction cards located in your seat. If you do not wish to perform the functions described in the event of an emergency, please ask a flight attendant to reseat you.

At this time, we request that all cellular phones, radios and remote controlled toys be turned off for the full duration of the flight, as these items might interfere with the navigational and communication equipment on this aircraft. We request that all other electronic devices be turned off until we fly above 8,100 meters. We will notify you when it is safe to use such devices.

We will take off immediately. Please be seated, fasten your seat belt, and make sure your seat back is straight up, your tray table is closed and your carry-on items are

securely stowed in the overhead bin or under the seat in front of you. (On non-smoking flights: We remind you that this is a non-smoking flight. We are proud to offer you a smoke-free environment. Smoking is prohibited on the entire aircraft, including the lavatories.)

If you have any questions about our flight today, please don't hesitate to ask one of our flight attendants.

The chief purser Ann Hilton with all her crew members

will be sincerely at your service. We hope you will enjoy the flight! Thank you!

Vocabulary Assistant purser n. 乘务长 emergency exit 紧急出口 interfere v. 干涉,干扰 navigational adj. 航线的 chief purser 主任乘务长

5. Read the departure announcement again and try to find out the most important do's and don'ts (rules) that the passengers should follow when the aircraft is taking off. Then fill in the form.

Do's	Don'ts
Do fasten your seat belt	Don't smoke in the cabin
2. If you do not wash to	os anny at lasticarl etabolisationismissio
i en omergency, piense	strava enicini bancosati enarginor aris i
	ight attandarii to reseat you.

Look at the following pictures and then work with a partner to make one or two sentences for each picture after the model.











Model:

Do's: Do fasten your seat belt \rightarrow Passengers should fasten their seat belts. Don'ts: Don't smoke in the cabin \rightarrow Passengers should not smoke in the cabin.

6.	Complete	the	sentences	with	the	correct	form	of the	words	in	the	box

interference welcome	reseat arrangement	prohibit fasten	* *	altitude park
1. The flight at	tendants are		passengers' bagg	gage.
2.	aboard She	nzhen Airlin	es.	
3. The aircraft	isat t	he gate and t	he passengers are	boarding.
4. We will be f	lying at an		of 10,800 meters.	
	want to take the observed in the		ause she does not mergency.	wish to
6. If you don't	like this seat, plea	ase ask a flig	ht attendant to	you.
7. Don't	with him.			
8. For your safe	ety, please remain	seated and	your se	eat belts.
9. Please bin.	your bagg	age properly	under seat or in th	ne overhead storage

10.	Smoking is	in the cabin.

7. Listen to the following announcements carefully and try to fill in the blanks.

Announcement I Ladies and gentlemen:	Announcement II Good morning, ladies and gentlemen: Thank you for taking Sichuar Airlines and the elegant carrier. Our plane will your electric devices in- cluding Thank you!
Announcement III Ladies and gentlemen: Welcome aboard! The Captain has turned on the sign. If you haven't already done so, please stow your underneath the seat in front of you or in an bin. Please take your seat and fasten your seat belt. And also make sure your seat back and folding trays are in their full Thank you!	Announcement IV Good evening, ladies and gentlemen: Welcome aboard Shanghai Airlines. In order to keep the of the aircraft, please take your If you are seated next to an, please read carefully the special instructions card located by your seat. If you do not wish to the functions described in the event of an emergency, please ask a flight attendant to you. Thank you!

How would you make a departure announcement? Which parts do you think are important and indispensable in this announcement? Discuss with a partner and try to make departure announcements with the following alternatives.

- a. Air China
 - b. China Eastern Airlines
 - c. Continental Airlines
 - d. Trans World Airlines de Mar al rodmon tros
 - e. Lufthansa German Airlines

iv	4	A	
	16		
16		1	
d	1	P	-
694			76