



航空服务

王语

主编 王晓莉

西北工业大学出版社

航空服务手语

主编 王晓莉

编者 苏富梅 张全宝 王新平



西北工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务手语/王晓莉主编—西安：西北工业大学出版社，2013.8

ISBN 978-7-5612-3754-0

I. ①航… II. ①王… III. ①民用航空—乘务人员—手势语—高等学校—教材 IV. ①H026.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 195162 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：陕西丰源印务有限公司

开 本：787 mm×960 mm 1/16

印 张：10.875

字 数：218 千字

版 次：2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

定 价：28.00 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 王晓莉

编 者 苏富梅 张全宝 王新平

前 言

为了推广中国手语，便于航空服务行业工作人员与聋人进行无障碍交流，我们学校手语教师和张口市特殊教育学校教师联合编写了这本《航空服务手语》教材。

本教材是一本广大航空服务行业工作人员学习中国手语的初级速成教材。本教材包括公共服务用语、机场安检用语、机场护卫用语、机场商贸用语、商行用语、供电用语等方面的内容。使用本教材进行短时间的培训或自学均能达到围绕航空、服务内容，与聋人进行一般交流的目的。同时，还能掌握一些手语的基本知识，为继续进修，进一步提高手语水平打好基础。

本教材的编写力图体现三个特点：一是简明通俗，书中选取的都是航空服务行业最常用的句子；二是内容丰富，涉及了生活中的不同场景；三是喜闻乐见，用活泼可爱的卡通形象表达手语，令人耳目一新。

本教材在编写过程中，参考了华夏出版社出版的《中国手语》《中国手语日常会话》等书的内容，在此表示感谢。

张家口市职教中心现代服务部
2013年5月

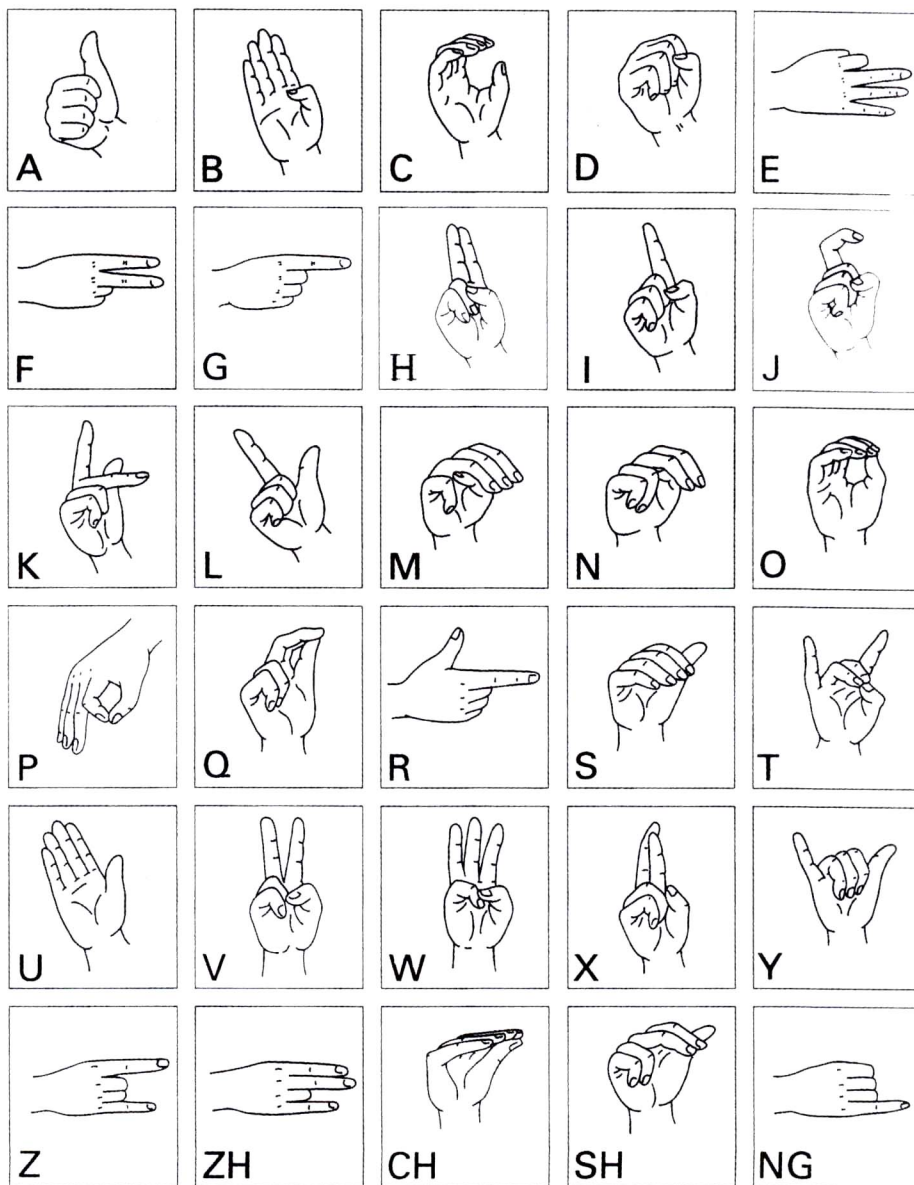
目 录

汉语手指字母图	1
手势动作图解符号说明	2
模块一 手语概述	4
模块二 公共服务用语	8
任务一 问候	8
任务二 介绍	13
任务三 问路与指路	18
任务四 要求	25
任务五 道歉	28
任务六 愿望与祝贺	33
任务七 回答与致谢	37
模块三 机场安检用语	42
任务一 维序	42
任务二 验证	48
任务三 前传、手检、开包	56
任务四 移交	64
模块四 机场护卫用语	74
任务一 证件	74
任务二 禁止	77

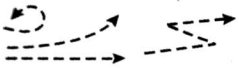
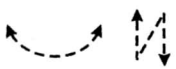
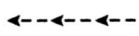
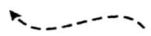
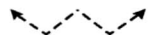
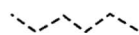
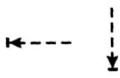
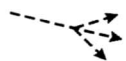
模块五 机场商贸用语	89
任务一 服装介绍	89
任务二 水果店	96
任务三 便利店的物品介绍	103
任务四 化妆品及箱包介绍	109
模块六 商行用语	118
任务一 银行接待服务	118
任务二 新开账户	124
任务三 存款	130
任务四 取款	137
任务五 汇入汇款	143
任务六 贷款	150
模块七 供电用语	159
任务一 供电接待服务用语	159
任务二 模拟练习	164

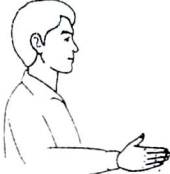
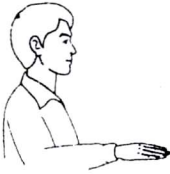
汉语手指字母图

HANYU SHOUZHI ZIMUTU



手势动作图解符号说明

	表示手势沿箭头方向移动
	表示手势上下（或左右、前后）反复摆动或捏动
	表示手势沿箭头方向一顿一顿移动
	表示手势沿箭头方向做波浪形（或曲线形）移动
	表示手上下抖动
	表示拇指与其他手指互捻
	表示五指交替抖动（或点动）几下
	表示手势向前（或向下）一顿，或到此终止
	表示握拳的手按①②③④顺序依次伸出手指
	表示手臂或手指轻轻颤抖
	表示握拳或撮合的手边沿箭头方向移动边放开五指

	手横立，掌心向内或向外，指尖朝左或朝右
	手侧立，掌心向左或向右，指尖朝前
	手直立，掌心可向前、后、左、右四个方向，指尖朝上
	手模伸，掌心向上或向下，指尖朝左或朝右
	手平伸，掌心向上或向下，指尖朝前
	手斜伸，掌心可向前、后、左、右四个方向的斜上方或斜下方，指尖朝斜上方或斜下方
	手侧伸，掌心向侧上方或侧下方，指尖朝侧上方或侧下方

模块一 手语概述

一、手语的概念

手语是用手势比量动作，根据手势的变化模拟形象或者音节以构成一定的意思或词语，它是听力障碍的人（即聋哑人）互相交际和交流思想的一种语言，它是“有声语言的重要辅助工具”，而对于听力障碍的人来说，它则是主要的交际工具。

手指语简称指语，它以手指指式代表拼音字母进行拼音，表达意思；是聋人交往的一种语言工具。

手指语是专为聋人设计的。它是以种种手指指式代表一个个拼音字母，成为手指字母，用手指字母按拼音的顺序依次拼出词语的音节，表达意思的一种交际形式。

手势语是用手部的动作、面部表情、身体姿势来表达意思进行交际的一种语言表达形式。

手语发展经历了一个由简单到复杂，由不成熟到逐步完善，由分散到统一的过程。

二、学习手语的意义

手语学习具有非常重要的意义，手语学习有利于健听人与聋人的沟通。聋人由于听力障碍，使得他们不能通过正常的方式、途径学习有声语言，这给聋人的生活学习带来了许多不便。聋人除了听力障碍以外，肢体和智力是健全的。这样，聋人要在社会中求生存、要发展，他们需要了解国际、国内的重大事件，了解国家的方针政策、法律法规，还需要学习科学文化知识，需要与社会上其他社会成员建立起正常的社会关系。但聋人听不见、看不懂健听人说的语言，健听人看不懂聋人的手语，因此生存和发展的要求无法实现。聋人为了生产和生活在社会上与聋人、与健听人之间要联系，要沟通，这就需要有一种适合的充当相互交流的语言工具。手语就是这样一种可以作为共同使用、交流的语言工具，因此，聋人、健听人学习掌握手语，才能实现相互间的交流。

作为机场安检工作人员，如果在工作中我们遇到聋人，而不会手语，就不能与聋人沟通，更谈不上为聋人朋友服务。因此，我们学好手语非常重要。用手语交流，不光使我和聋人之间拉近了距离，加强了沟通，树立了我们在残疾人眼中的良好形象，更能营造一个语言交流无障碍环境，提升了社会文明程度，构建了更加文明和谐的社会。

三、学习手语的方法

1. 注意营造手语的语言环境

任何一种语言的学习都需要有一定的语言环境，离开了语言实践，靠死记硬背手势语词是无法掌握手语的。运用手语进行交往，看懂对方使用的手语，不是简单地记住手势语词就可以解决问题，需要将看到的手语转换为所能理解的汉语意思输入大脑，再经大脑反映做出应答的过程。这种思维过程是要经过长期的语言实践才能真正提高反应速度，才能算基本掌握手语。学习中，同学之间相互用手语对话、经常深入聋人中间用手语与他们交谈等，在实际的手语交流环境中多实践才能更好地掌握手语。

2. 要学好手语必须学好手指语

手指语是我国手势语的一个重要组成部分。适当使用手指语可以丰富手势语的表达，使手势语的表达更严密。手势语的词类较少，如缺少量词、助词、叹词等，这些词语无法用手势表达出来，因此使手势句子不完整，可以用手指语来补充手势语的这些不足。此外，在和聋人沟通、交流遇到一时没有合适的手势语能表达的词语或新词时，可以用手指音节拼打出来。还有一些专有名词、人名、地名等，用手势动作加手指字母才能表达更清楚，才有利于理解和使用。

3. 要掌握好手势语的基础词

基础词是词汇中最主要的部分，是词汇中的核心部分。在中国手语中，基础词是指具有使用频率比较高，具有组词功能的手势语词。基础词可以作为构成新词的材料，它是构成大量新词的基础，丰富着整个语言的词汇。在学习过程首先抓住基础词来学习，基础词的手势动作要准确到位。在基础词学习的基础上，把基础词相同的手势语词进行分类记忆，可以减少记忆中国手语的数量，帮助我们理解手势的含义，有助于聋人学习运用手语。对基础词与新词加以区别学习，既可以便于分类，提高学习质量，同时也可提高学习效率。

4. 注重观察能力的培养

手势语具有形象、生动的特点。一个手势动作往往反映事物最突出的特征，表现事物的外形或事物的动态，以及事物的某些含义或表现对刺激的反应等。因此，在拼打时要注重模仿事物的外部形态，抓住事物外部形态的主要特征。如“哭”的手势，是一手食、中指伸出，指于两眼角处，然后向下划，反复动作几次表示人对外界刺激的反应。在拼打过程中要适当配合表情和身体姿势来表达，抓住事物的主要特征，用形象手势能逼真地反映出所要表达的事物内容。在交谈中，能用眼睛及时捕捉事物发展变化状态，能结合面部表情快速地了解聋人的手语和理解所表达的意思。

四、学习手语注意事项

1. 手语需要练习

手语是需要练习的，并不是自然而然就能学会的。无论是聋生、聋青少年还是聋成人，还包括聋校教师和手语翻译工作者在内，如不经过训练，他的手语决不会规范。

2. 注意手语的细节

很多初学者不注意手势的细节。所谓“差之毫厘，谬之千里”，手语里很多词语的手势很相近，如果打得不标准，就很容易造成歧义，引发误会。比如说，“瘦”是一手夹住两颊，向下收拢五指，象征“脸瘦”。“老”是一手张开，在颌下作捋胡须的动作。这两个动作看起来很像，所以打手语一定要标准。

另外，打手语要有力度、干脆、连贯，避免多余的动作。打手语还要富有表情，不仅是手语动作的需要，也是表达情感的需要。

3. 打手语要动嘴

打手语还要动嘴的原因有：第一，手语里有很多词语的手势是一样的，聋人需要根据我们的口型来辨别我们想要表达的意思。第二，如果因为地域性或者是手语不熟练等原因，聋人朋友不能通过手语来明白我们的意思的时候，可以通过看口型了解。第三，我们一边打手语一边动嘴，其实也表达了一种我们对聋人朋友的尊重。我们对待他们就像对待其他人一样，并不会因为他们听力方面的障碍而区别对待。

4. 不要和聋人说反问句和双重否定句

与聋人交流时，表达要尽量简洁明了，避免产生歧义，尤其是不要说反问句和双重否定句，聋人的思维比较直接，所以用最简单的句式来表达。

五、提高手语接受能力的几点建议

(1) 看别人打手语要以脸为中心（看口者则以口型为焦点），用宽广的视野去观察表情、手的位置、方向和动作变化、身体姿势，迅速把前后信息连起来理解。要像欣赏一幅巨型画面一样去看手语，不要缩成小照片。看手语距离不要太近（保持车距，能看到前方更多的信息），也不要紧盯着手，眼珠不要总是跟踪着飞舞的双手转动。

(2) 看手势和看口型是同步、同时进行的。有的人语词口形多而且准确，就以看口为主，用余光去看手势；有的人语词口形少或者错误多，就要多看手势，自己检查口手不一致地方，根据上下文自己脑子里加工修正，理解打手语的人要表达的意思。

(3) 看面部表情非常重要。这是因为手语词汇在手上，手势表达的是手语词汇（口形辅助提示汉语概念），而手语的语法、语气、语义色彩都在脸上。眉毛的扬起或皱眉、眼睛睁大或眯起来、视线的变化、鼻子皱与不皱、嘴唇的形状和变化、头部动作（点头、摇头、低头、仰头）等，包含着大量的语法信息和语义信息。聋人主要看面部表情和视线得知句子是

否讲完，看面部表情判断是什么种类的句子（陈述句、否定句、疑问句、设问句、感叹句）。

（4）如果打手语的人突然中断，自己要控制，及时整理刚才接受的视觉信息，耐心猜测下面的话题，避免情绪干扰或注意力转移。

（5）要始终看着对方，不要突然中途转移视线，这样会打断手语发言的人。看的时候明白了或感兴趣要稍微露出表情或点头，不明白就要皱眉或出现疑问的表情，给发言人一种反馈信息。打手语和看手语的人之间要保持视线的联系。

（6）手语是用眼睛看的语言，避免听觉干扰。不用耳朵去听手语，而是 100% 用眼睛去看手语。发言人的眼神能吸引观众的注意，丰富的表情能帮助观众保持长久的视觉注意力，能做为管理纪律的秘密武器。

六、手语翻译方法

在使用手语翻译时，如果遇到翻译不出来的，请根据情况使用如下方法：

（1）将词进行延伸，如句子“你有事吗？”翻译时可能“事”翻译不出来，你可以改为翻译“事情”。

（2）将词进行缩减，如句子“请帮个忙”，翻译时“帮个忙”翻译不出，你可以改为翻译“帮忙”。

（3）使用同义词，如句子“他说的对吗”，翻译时“对”翻译不出，你可以改为翻译同义词“正确”。

思考：

1. 结合自己的岗位工作说说学习手语的意义。
2. 什么是手语？说说学习手语的方法。

模块二 公共服务用语

机场服务用语的岗位责任：

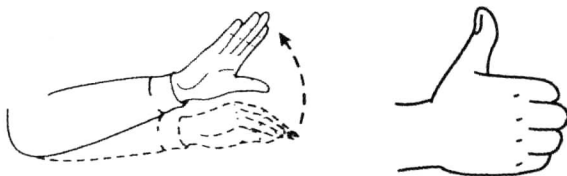
见到顾客要使用文明用语，要面带微笑，以和蔼的工作态度对待每一位顾客。

任务一 问 候

岗位任务：

作为服务人员必须学会用手语进行问候，学会服务用语问候的五个句子。

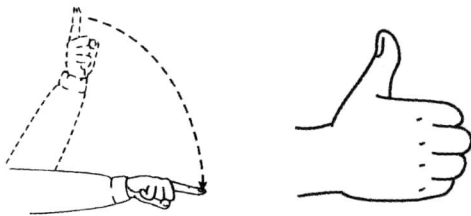
1. 早上好！



早上：一手四指与拇指相捏，手背向上横放胸前，缓缓向上抬起，五指逐渐张开，象征天色由暗转明。

好：一手握拳，向上伸出拇指。

2. 下午好！



下午：右手食指直立于肩部，向左侧作弧形下移。象征太阳从头顶逐渐西坠。

好：一手握拳，向上伸出拇指。

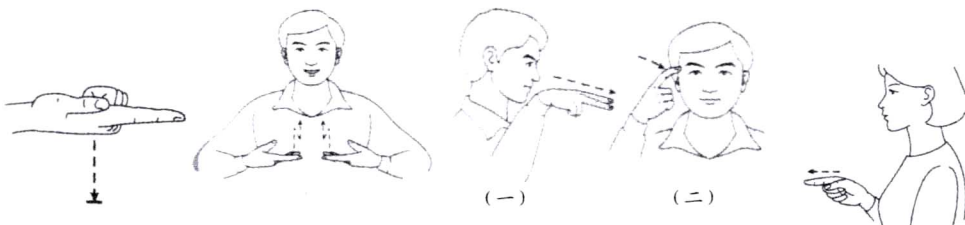
3. 您好!



您：一手食指指向对方。

好：一手握拳，向上伸出拇指。

4. 很高兴认识你。



很：一手食指横伸，拇指尖抵于食指根部，然后向下一顿。

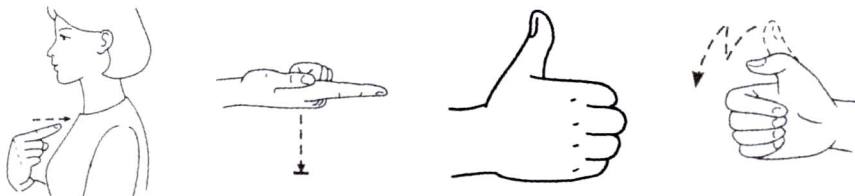
高兴：双手横伸，掌心向上，上下交替动几下，面露笑容。

认识：（一）双手食指、中指分开，指尖朝前，至眼部向前移动一下。

（二）一手食指在太阳穴处点一下。

你：一手食指指向对方。

5. 我很好。谢谢!



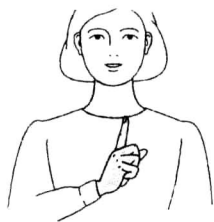
我：一手食指指自己。

很：一手食指横伸，拇指尖抵于食指根部，然后向下一顿。

好：一手握拳，向上伸出拇指。

谢谢：一手伸拇指，弯曲两下。

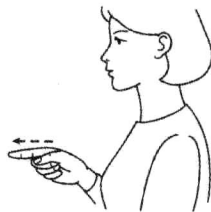
相关知识点：单词的手语表达。



自己



我



你



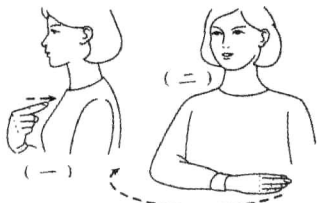
他(她)

自己：一手食指直立，贴于胸部。

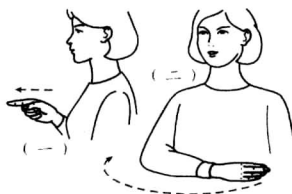
我：一手食指指自己。

你：一手食指指向对方。

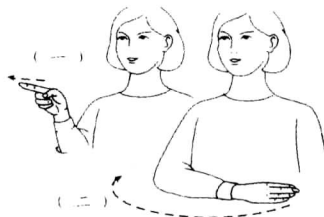
他(她)：一手食指指向侧方第三者。



我们



你们



他们

我们：(一) 一手食指指自己。

(二) 一手横伸，掌心向下，在胸前顺时针平行转半圈。

你们：(一) 一手食指指向对方

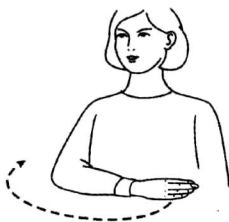
(二) 同“我们”手势(二)。

他们：(一) 一手食指指向侧方第三者。

(二) 同“我们”手势(二)。



别人



大家



群众