

高等院校民航服务专业系列教材



# 空中乘务 情境英语

# E

ENGLISH FOR  
CABIN SERVICE

主 编 范 晔 邹海鸥  
副主编 彭征宇 胡元群



清华大学出版社

高等院校民航服务专业系列教材

# 空中乘务情景英语

主 编 范 晔 邹海鸥  
副主编 彭征宇 胡元群

清华大学出版社  
北 京

## 内容简介

本教材分为 Regular On-board Service 和 Special On-board Service 两部分,按照客舱服务标准流程和特殊旅客服务的要求,设计了7大情境,包含27个子任务。

全书编写遵循“深化产教融合,强化业务实践”的原则,引导学生有的放矢地分类认知任务,学习常用对话,熟悉高频语句,掌握专业词汇,同时合理增加拓展知识和案例分析,扩展和延伸了专业知识学习的广度与深度。同时,致力于让学生领会岗位职业标准,感悟吸收航空产业文化,轻松使用英语口语应对空乘服务中的各类常规服务、特殊服务、个性化服务,提高学习效率,保证学习质量,促进学生应用能力的可持续发展。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

空中乘务情境英语 / 范晔主编. —北京:清华大学出版社, 2018

(高等院校民航服务专业系列教材)

ISBN 978-7-302-49164-4

I. ①空… II. ①范… III. ①民用航空—乘务人员—英语—高等学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第322386号

责任编辑:杨作梅

装帧设计:杨玉兰

责任校对:张瑜

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者:小森印刷(北京)有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:9 字 数:216千字

版 次:2018年1月第1版 印 次:2018年1月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:48.00元

产品编号:073011-01

此为试读,需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

# 本书编审委员会

闫伟强（北京中航联盟教育投资有限公司 总经理）

金枝（北京中航联盟教育投资有限公司 副总经理）

侯森田（北京中航联盟教育投资有限公司 副总经理）

徐艺瑄（北京中航联盟教育投资有限公司 航空教员）

张曦文（原上海航空公司客舱服务部客舱经理、原上海航空公司培训中心教员）

其他编审：郭思文 白雪

# 前言

近年来，中国航空业飞速发展，民航国际化进程日益加快，对从业人员的专业知识、服务技能、服务标准和规范以及英语会话能力提出了新的要求。

本教材经过编写团队两年时间的磨砺，最终成功完稿。在编写过程中，编写组秉承“深化产教融合，强化应用实践”理念，长期与多家航空公司保持密切合作，坚持“以学生为主体”的指导思想，遵循90后学生认知与学习规律，以“微对话、微知识、微任务”激发学生的学习兴趣，将知识目标分解为“了解—理解—应用”三步；将应用能力目标分解为“模仿—操作—拓展”三步；将职业素质目标分解为“认知（参与）—体验（认同）—（内化）”三步。内容上，充分对接《民航乘务员岗位初级职业标准》，满足中国民用航空客舱乘务员训练合格证等职业资格证书考试的英语要求，不但体现了行业新技术、新标准，更强化了教材的实用性、有效性。形式上，融课程学习平台与纸质教材为一体，弥补了空乘英语数字化教材的不足，借鉴了大量信息化教学资源，运用信息化教学手段，实现线上线下混合式教学。

在此特别感谢中航协、国航、东航、南航、海航、深航、厦航、中航联盟的多位企业专家及多名外教的指导与参与。没有他们的帮助，无法完成此部语言能力与职业能力同步导向的教材。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请各位专家、教师和同学们批评指正。

# 目录

## Regular On-board Service

### SCENE 01

#### Boarding Service

- Task 01 Greetings and Seating Directions ( FCY ) / 002
- Task 02 Seating ( Confirm, Switch ) / 007
- Task 03 Assisting with Overhead Storage / 012
- Task 04 Lost and Found / 017

### SCENE 02

#### Prior to Take-off

- Task 05 Welcome Announcement and Safety Check Announcement / 023
- Task 06 Safety Demonstrating / 028
- Task 07 Electronic Device / 033
- Task 08 Final Safety Check ( Announcement, Seatbelts, Electronic devices, Overhead storage, and Smoking Restrictions ) / 038

### SCENE 03

#### Cruising

- Task 09 Greetings and Airline Introduction / 042
- Task 10 On-board Entertainment / 047
- Task 11 Beverage Service / 052
- Task 12 Meals / 057
- Task 13 Duty Free Sales / 062

### SCENE 04

#### Landing

- Task 14 Landing Announcement, Farewell and Greeting / 067
- Task 15 Transit / Connecting and Stopover Announcement / 072

# 目录

## Special On-board Service

### SCENE 05 Passengers with Special Needs

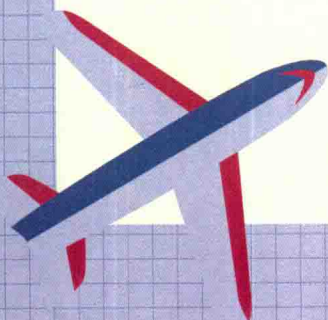
- Task 16 Expectant Passengers / 080
- Task 17 Passengers with Infants / 085
- Task 18 UM / 089
- Task 19 Disabled Passengers / 093
- Task 20 Senior Passengers / 097
- Task 21 Sickness / 101

### SCENE 06 First Class Service

- Task 22 First Class Service 1 ( Prior to Take-off ) / 106
- Task 23 First Class Service 2 ( Cruising ) / 111
- Task 24 First Class Service 3 ( Prior to Land ) / 119

### SCENE 07 Dealing with Emergencies

- Task 25 Delay / 123
- Task 26 Security Tips of Different Emergency / 128
- Task 27 Dealing with Different Situations / 134



Regular  
**O**n-board  
Service





# Boarding Service

# 01 Scene

## Task 01 Greetings and Seating Directions

### 任务单

主题：乘务员根据所在号位的分配站位迎宾，指引旅客入座。请根据主题和必选项、可选项的要求，编写一段英文对话。

- |     |   |
|-----|---|
| 必选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 欢迎登机</li><li>2. 询问旅客的座位或请客人出示登机牌</li></ol>   |
| 可选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 头等舱客人 / 商务舱客人 / 经济舱客人</li><li>2. 方向指引 / 引领入座</li><li>3. 问候中涉及的时间（上午 / 中午 / 下午 / 傍晚 / 晚上）</li><li>4. 欢迎客人乘坐国航 / 东航 / 南航 / 海航的航班</li></ol> |

### 典型对话

#### 经济舱乘务员根据指引旅客入座

FA: Good morning, sir. Welcome aboard!

先生早上好，欢迎登机！

P: Good morning!

早上好！

FA: May I have a look at your boarding pass?

麻烦您出示一下登机牌。

P: OK. I think I am on 16D.

好的，我想我的座位是 16D。

FA: Your seat is in the middle of the cabin. The number is shown along the edge of the

overhead compartment. Please take this aisle to the sixteenth row.

您的座位在客舱的中部，座位号在行李架的下方边缘，请沿着过道向前至第 16 排。

P: Thank you!

谢谢!

FA: You are welcome.

不客气。

### 头等舱乘务员引导常旅客入座

FA: Good afternoon, Mr White. Nice to see you again. How are you today?

下午好，怀特先生。很高兴再次见到您。最近好吗？

P: Fine. Thanks!

挺好，谢谢!

FA: May I have a look at your boarding pass, please?

我可以看一下您的登机牌吗？

P: Of course! Here you are.

当然可以，这是我的登机牌。

FA: Your seat number is 3A. I'll show your seat.

您的座位是 3A，请随我来。

P: OK.

好的。

FA: This way, please.

这边请。

FA: Mr White, my name is Helen, I am the cabin manager of the cabin. If there is anything I can do for you, please don't hesitate to call me.

怀特先生，我是本次航班的乘务长海伦。如果您有任何需要，请随时叫我。

P: Thank you very much!

非常感谢!

### 高频语句

① Welcome aboard!

欢迎登机。

② Welcome to the flight!

欢迎乘坐本次航班。

近似表达 Welcome to Air China Airlines / China Eastern Airlines /  
China Southern Airlines / Hainan airlines.

03 Good morning, sir. Your boarding pass, please?

早上好，先生。请出示一下您的登机牌。

近似表达 Good morning, sir. May I have a look at your boarding card?

04 Your seat number is 18C. Please take this aisle to the eighteenth row.

您的座位号是 18C，请沿着通道向前至第 18 排。

近似表达 Your seat is 18C. It's an aisle seat on the left. Go ahead to the eighteenth row.

05 The number is shown along the edge of the overhead compartment.

座位号标识在头顶上方的行李架边缘。

06 Your seat is in the front/middle/rear of the cabin.

您的座位在客舱的前部 / 中部 / 后部。

07 Would you like me to take you to your seat?

请随我到您的位置。

近似表达 Shall I take you to your seat?

This way, please.

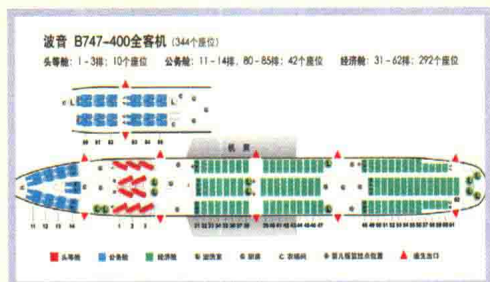
### 专业词汇



boarding pass / boarding card 登机牌



flight attendant 空姐，空少，空中乘务员



seat assignment / seat number 座位号



overhead compartment / overhead bin

飞机行李架，置物柜

## 拓展知识

Boarding pass, the boarding voucher for passengers to take the flight, mostly adopts the single form in Chinese and English, which is internationally accepted. At present, airlines have also introduced MMS, two-dimensional codes and other electronic boarding passes.

Boarding pass usually includes passenger's name, flight code, and boarding and departure time, boarding gate, cabin (FCY), seat number and other information. F stands for first class, C stands for business class and Y stands for economy class.

The combination of numbers and letters like 15C on the boarding pass represents the passenger's seat number. A, B, C and other letters represent the number of seat columns, and numbers, such as 1, 2, 11, and 12, represent rows. It is slightly different in the presentation of the seat numbers for different types of narrow-bodied and wide-bodied aircrafts, but the representation is mostly the same.

登机牌 (boarding pass) 是旅客乘坐航班的登机凭证。登机牌大多采用国际通用的中、英文单式, 目前各航空公司也纷纷推出彩信、二维码等多种电子登机牌。

登机牌通常包括乘客姓名、航班代码、登机 and 起飞时间、登机口、舱位 (FCY)、座位号等信息。F 代表头等舱, C 代表商务舱, Y 代表经济舱。

登机牌上类似于 15C 的数字和字母组合代表乘客的座位号。A、B、C 等字母代表座位列数, 1、2、11、12 等数字表示排数。不同机型的客机的座位号表示略有不同, 但表示方法基本相同。



头等舱



商务舱



经济舱



头等舱正餐

## 案例分析

随着科技的发展，各航空公司陆续在官网上提供“网上值机”（online seat selection）的选位服务，方便旅客在线选择自己喜爱的座位。

对于飞机座位，有人喜欢靠窗，有人喜欢靠走道，个人的情况、喜好、旅行习惯不同，对座位的要求也不一样。

**问题** 对于以下人群，如何有效选位？

1. 孕妇 / 老人 / 小孩
2. 尿频的人
3. 腿脚利索的年轻人
4. 晕机的人

### 参考答案

**孕妇 / 老人 / 小孩**

**靠窗或中间座位**

**优点：可观赏风景，安全**

（过道座位位于出入口，人流量大，乘客进出，老人、小孩、孕妇起身让座会非常不方便。飞机上的服务，无论是发餐饮还是购物，在小孩头上进行，都是不安全的。）

**腿脚利索的年轻人**

**紧急出口座位**

**优点：空间大，方便紧急撤离**

**尿频的人**

**靠走道、离洗手间近的座位**

**优点：进出方便，空间大**

**晕机的人**

**距发动机较远又靠近窗的座位**

**优点：颠簸较小，噪音小**

## Task 02 Seating ( Confirm, Switch )

### 任务单

主题：旅客确认座位或请求调换座位。请根据主题和必选项、可选项的要求，编写一段英文对话。

- |     |  |
|-----|--|
| 必选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 旅客向乘务员寻求帮助</li><li>2. 乘务员了解旅客需求，提供帮助</li></ol>  |
| 可选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 确认座位 / 调换座位</li><li>2. 确认座位的原因，如：不确定座位在哪里 / 座位已被占</li><li>3. 调换座位的原因，如：和朋友邻坐 / 靠窗 / 靠过道 / 晕机 / 随行有婴儿</li><li>4. 乘务员及时协调解决 / 乘务员一时无法解决</li></ol> |

### 典型对话

#### 旅客确认座位

P1: Excuse me. Could you help me with my seat?

不好意思，您能帮我确认一下我的座位吗？

FA: Yes. Your boarding pass, please?

好的，我可以看一下您的登机牌吗？

P1: Here it is. My seat is 11B. But someone is sitting there.

给您，我的座位是 11B，但是已经有人坐在那儿了。

FA: All right. Follow me, please.

好的，请跟我来。

( Both go ahead towards seat 11B )

FA: Excuse me, Sir. May I see your boarding pass?

不好意思，先生，我能看一下您的登机牌吗？

P2: A second. Here you are.

稍等，这是我的登机牌。

FA: I'm afraid you may have taken a wrong seat. This is 11B, but your seat number is 17B.

先生，恐怕您坐错位置了，这里是 11B，而您的座位号是 17B。

P2: Oh, I got it wrong. I'm sorry.

哦，我弄错了，抱歉！

FA: It is all right.

没关系。

P1: Thank you very much.

非常感谢!

FA: My pleasure.

乐意为您效劳。

### 乘务员确认座位 ( 紧急出口旁的座位 )

FA: Excuse me, Sir.

打扰了, 先生。

P: Yes?

您好!

FA: You sit at the emergency exit row. Would you be willing to assist in case of any emergency?

先生, 您好! 您现在所坐的是紧急出口的位置。发现紧急情况的时候, 需要您的帮助, 请问您愿意吗?

P: What should I do then?

那需要我做些什么呢?

FA: In normal situation, please do not touch this red handle. In emergency, could you please help us by opening this door and help other passenger evacuate? Please read this safety instruction card carefully.

在正常情况下, 请不要触碰红色手柄, 也请您帮我看好, 不要让任何人触碰这个手柄。当飞机遇有紧急情况时, 请您协助机组人员打开这个出口, 帮助其他旅客疏散。这是出口座位卡和安全须知卡, 请您仔细阅读。

P: I'm not sure I could help. But I don't want to move either.

我不确定我能否帮忙, 不过我也不想换座位。

FA: Sir, you need to agree to assist us during evacuation if you sit here.

先生, 坐在紧急出口位置的旅客必须同意在紧急情况下帮助我们才行。

P: How?

啊? 怎么帮助?

FA: We need your help to open the exit door.

我们需要您帮忙打开紧急出口舱门。

P: Well. I will change the seat, I think.

呃, 我想我还是换座位吧。

FA: All right.

好的。

### 旅客请求调换座位

FA: Excuse me, Madame. Did you call?

女士，您好！是您按呼唤铃吗？

P: Yes.

是的。

FA: What can I do for you?

有什么可以帮助您的？

P: The lady over there is my friend. I wonder if I could sit next to her.

那位女士是我的朋友，我们可以坐在一块儿吗？

FA: Well. I could ask the girl beside her whether she would mind changing the seat.

呃，我可以帮您询问一下她身边的女孩是否愿意调换座位。

P: Thank you very much.

非常感谢！

FA: But the aircraft is about to take off. May I talk with the girl after it takes off?

飞机很快就要起飞了，等飞机进入平飞状态后，我再询问她，可以吗？

P: Sure. Thanks.

好的，谢谢！

### 高频语句

① Excuse me, Madame. I need your help.

打扰了，女士。我需要您的帮助。

近似表达 Excuse me. Could you help me with my seat?

② May I see your boarding pass, please?

我可以看一下您的登机牌吗？

近似表达 Could I have a look at your boarding card?

③ I'm afraid you are ( sitting ) in the wrong seat.

恐怕您坐错座位了。

④ I wonder if I could change my seat.

我可以换到其他座位吗？

近似表达 Could I switch to another seat?

May I move towards the front of the aircraft?

06 You may switch to another vacant seat once everyone is onboard and seated.

等乘客全部登机就座后，您可以换到其他空座位。

近似表达 Follow me. I will find an unoccupied seat for you.

I will see if there is any vacant seat.

06 The man over there would like to sit with his friend next to you.

那边座位的男士想和他的朋友坐一起，所以想和您换个座位。

近似表达 The man over there wonders whether it is all right to sit with his friend beside you.

07 Would you be kind enough to change to another seat?

请问您能换个座位吗？

近似表达 Would it be possible to switch the seat?

## 专业词汇



online seat selection 网上选座



emergency exit row / exit seat 紧急出口旁的座位



front row / middle seat / back seat

前排座位 / 中间座位 / 后排座位

vacant seat / window seat / aisle seat

空座位 / 靠窗座位 / 靠过道座位

## 拓展知识

According to Regulations on the Administration of Civil Aviation Flight Standards, if the aircraft passenger doesn't follow the instructions of the aircraft crew and arbitrarily change the seat, or refuse to change the seat by the crew when the passenger is near the emergency