



高等职业教育“十三五”规划教材



# 航空英语

主 编 那 淼 井 丽 莉  
副 主 编 杨 策 白 春 花



北京邮电大学出版社  
www.buptpress.com



高等职业教育“十三五”规划教材

# 航空英语

主 编 那 森 井丽莉  
副主编 杨 策 白春花



北京邮电大学出版社  
[www.buptpress.com](http://www.buptpress.com)

## 内 容 简 介

本书是以典型性的地面服务和客舱服务工作任务为主线，结合地勤工作、空中服务工作岗位的职业规范，以及学生自身的认知特点，以掌握其服务技能的英语沟通要点而设计的一体化教材。本教材以地勤工作人员和空中服务人员在实际工作中遇到的具体情境为任务，展开一系列的学习活动设计。每个学习活动下的工作任务根据主题设计了相应的学习任务和情景，以培养学生的综合职业能力。本教材适合职业院校航空服务类专业及其相关专业学生学习、培训使用。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

航空英语 / 那森, 井丽莉主编. -- 北京: 北京邮电大学出版社, 2020. 7

ISBN 978-7-5635-6106-3

I. ①航… II. ①那… ②井… III. ①航空—英语 IV. ①V2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 108509 号

策划编辑: 张向杰

责任编辑: 廖 娟

封面设计: 七星博纳

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号

邮政编码: 100876

发 行 部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷:

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 7

字 数: 150 千字

版 次: 2020 年 7 月第 1 版

印 次: 2020 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-6106-3

定 价: 19.60 元

· 如有印装质量问题, 请与北京邮电大学出版社发行部联系 ·

# 前 言

本教材共分为两个学习情景：地面服务和客舱服务。其中，地面服务情景有四个学习活动，客舱服务情景有三个学习活动。每个学习活动有相对应的学习任务，每个学习任务分为任务描述、任务准备、任务实施、任务拓展和提升、任务总结和知识点链接，以及课后练习和任务。

任务描述部分设定任务角色，设计与工作相关的情景，让学生明确相关任务，便于顺利开展任务。

任务准备部分是实施任务前必须掌握的相关知识资料的准备和预习。

任务实施部分以学生合作探究的形式进行工作任务的听说读写和角色扮演的活动，以便学生在工作情景中完成相关工作任务，同时附有学生任务完成评价表，便于检验任务完成情况。

任务拓展和提升部分以贴近学生实际生活的情景对话的听说读写和相关练习为基本内容，便于教师进行情景教学，同时可提高学生的学习兴趣。每个对话后的核心词汇部分是每个对话所涉及的重点单词和句型，以便让学生明确重点交际单词和句型，增强英语词汇和会话能力。同时，也有相关工作情景的英语广播稿训练，让学生在做中学、学中做，进一步提升学生的综合职业能力。

任务总结和知识点链接部分将工作任务的要点和工作流程进行梳理、总结，并明确任务中的相关知识点。

课后练习和任务部分是进行任务举一反三的巩固练习，以便检验学习效果。

总之，本教材的编写从内容上体现了实用性和专业性，贴近生活、贴近实际、贴近专业；从教学形式上对每个教学环节都做了教学说明，便于教师克服传统英语教学的弊端，开展更有效的、灵活多样的课堂活动，激发学生学习兴趣，使其愉快学习。

# 目 录

<b>情景一 Ground Service 地面服务</b> .....	1
学习活动一 客票服务 (Tickets Service) .....	1
学习活动二 值机服务 (Check-in Service) .....	17
学习活动三 行李服务 (Baggage Service) .....	30
学习活动四 其他服务 (Other Service) .....	43
<b>情景二 Cabin Service 客舱服务</b> .....	55
学习活动一 起飞前准备 (Pre-flight) .....	55
学习活动二 飞行中服务 (Cabin Service) .....	72
学习活动三 飞机着陆服务 (Landing Service) .....	99



## 情景一 Ground Service 地面服务

### 学习活动一 客票服务 (Tickets Service)

#### 任务描述



假如你是客票预订中心 (Booking Office) 服务人员 Annie, 现在外国乘客 John 要买一张明天早上北京飞哈尔滨的经济舱机票, 请你帮助外国乘客 John 完成咨询、购票以及更改机票的任务。

#### 任务准备

【任务相关知识准备】请根据下面的图片写出正确的英文单词或词组。

航空运输电子客票行程单									
票号: 410105196512242017					票号: 70				
姓名	航班	舱位	日期	时间	舱位	日期	时间	舱位	日期
2	CGO	CZ	3473	E	12 JAN	0800	Y50		11 JAN
2	CTU		VOID						
票面金额		人民币		50.00Y		160.00		CNY	
7846955077614		7846955077614		7846955077614		7846955077614		7846955077614	
CGO275		08052472		08052472		08052472		08052472	
郑州万达航空服务公司									

中国东方航空武汉有限责任公司			
CHINA EASTERN AIRLINES WUHAN LTD.			
航班	MU2475	座位	9E
日期	22NOV	舱位	V
姓名	WUHANWEI	登机口	7
目的地	GUANGZHOU	登机时间	1650
		目的地	WUH

【小组查询资料并完成讨论】利用电脑、手机等媒介, 查询资料并讨论: 购票需要了解到的票务相关知识有哪些?

#### 任务实施

【小组合作探讨完成下列任务】

写一写: 分组讨论撰写“为外国乘客进行客票服务”的对话。

要求: (1) 符合对话逻辑, 情节合理;

- (2) 不少于 12 句；
- (3) 语法合乎要求，鼓励创新。

---



---



---



---



---

**【角色扮演】** 为外国乘客进行客票服务。

**演一演：**分角色扮演操练（实训场地）。

- 要求：**
- (1) 可使用自制的小道具进行展示，达到完成服务工作的目的；
  - (2) 在展示过程中注意对话情节合理性和礼貌服务；
  - (3) 每组表演时间不超过 5 分钟；
  - (4) 2~4 人为小组代表在实训区进行展示；
  - (5) 完成小组模拟情境互评打分表。

评价内容	专业能力 70 分						职业素养 30 分						总分	建议		
	对话撰写无误，为乘客办理客票服务，流程清晰、完整（30分）			表演中，成员发音清晰，语音语调准确，流程完整，表演流畅（40分）			对话表演积极参与，情绪饱满，动作礼仪规范（15分）			对话表演中有一定的创新性（5分）					对话表演整体效果良好（10分）	
组别	30	20	10	40	30	20	15	10	5	5	3	1	10	7	4	100分
得分																
一组																
二组																
三组																
四组																
五组																

### 任务拓展和提升



**【对话】 Dialogue A Purchasing a Ticket 购票**

A: Good morning, sir. Can I help you?

P: Yes. I'd like to buy a ticket to Harbin on next Monday.

A: Just a moment, please. I'll check... There are

two flights. The A Airline has a flight leaving at 10:00 a. m., and B Airline has a flight leaving at 4:00p. m. . Which flight would you prefer?

P: The flight is leaving at 10:00 a. m..

A: Thank you. Would you fill out this form, please?

P: OK. Here is the form.

A: Thank you. Well, Mr. Baker, will you fly first class or economy class?

P: Economy class. please.

A: One-way or return?

P: One-way, please. What is the air fare?

A: The fare is 1 480 yuan.

P: Do you have a discount?

A: Yes. 20% discount. 1 184 yuan.

P: All right. Here is 1 200 yuan.

A: May I see your passport, please?

P: OK. here you are.

A: That's fine. Wait a moment, please.

...

A: Here are your passport and ticket. Flight CZ4107, Chengdu to Harbin, next Monday. And your change.

P: Thank you.

A: You're welcome. Have a nice trip.

P: Bye.



#### Dialogue B Ticket Reissue 更改机票

A: Good morning. A Airline. May I help you?

P: Well, I hope so. I'd like to change my reservation on Flight CZ4107 for next Monday to next Friday.

A: May I see your passport?

P: Yes, here you are.

A: Please wait and let me check... Well, Mr. Baker, would you like to choose the same flight on next Friday?

P: That's fine.

A: Your reservation on the flight CZ4107 for next Monday is cancelled. Instead, I've confirmed the Flight CZ4107 for next Friday. And I'll reissue your ticket.

P: Thank you.

A: My pleasure. OK, here are your ticket and passport. Have a nice trip!

**Key words & expressions**

passport	n. 护照	prefer	vt. 更喜欢
discount	n. 折扣	change	n. 零钱
form	n. 表格	instead	adv. 代替, 顶替
reissue	n. 更改机票	choose	vi. 选择, 挑选
pleasure	n. 快乐, 希望, 娱乐, 令人高兴的事		
fill out	填 (表格)	flight number	航班号码

**【巩固练习】**

1. 两人一组, 分角色朗读对话, 注意语音语调。

2. 再次朗读对话, 回答下列问题。

1) Who are the two persons in the dialogue A?

\_\_\_\_\_

2) Where does the passenger want to go in dialogue A?

\_\_\_\_\_

3) How much is the ticket in dialogue A?

\_\_\_\_\_

4) How does the receptionist help the passenger in dialogue B?

\_\_\_\_\_

3. 请听教师的朗读, 写出听到的单词或者词组。

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1) _____ | 2) _____  |
| 3) _____ | 4) _____  |
| 5) _____ | 6) _____  |
| 7) _____ | 8) _____  |
| 9) _____ | 10) _____ |

4. 请根据上下文, 填写出合适的句子, 使对话完整。

**第一篇**

A: \_\_\_\_\_?

P: Yes. I'd like to buy a ticket to Chongqing for tomorrow.

A: Just a moment, \_\_\_\_\_. The Air China Limited has a flight leaving at 10:00 tomorrow. \_\_\_\_\_?

P: Good. I'll take that flight.

A: OK. \_\_\_\_\_, please.

P: OK. Here is the form.

A: \_\_\_\_\_?  
P: First class, please.  
A: \_\_\_\_\_.  
P: Yes.  
A: \_\_\_\_\_?  
P: Here you are.  
A: Thank you. The fare is 500 yuan.  
P: OK. Here's 500 yuan.

第二篇

A: (Pick up the phone ) Hello, this is \_\_\_\_\_ Booking Office, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_?

P: Yes, I hope so. I'd like to change my reservation on Flight 3U678 from Friday to Thursday.

A: Have you bought a ticket?

P: Yes. \_\_\_\_\_.

A: I'm afraid you must come to our booking office to reissue your ticket.

P: Really?

A: Yes, we must reissue your ticket.

P: What else should I take with me?

A: \_\_\_\_\_ with you.

P: OK. I see. I'll come later.

A: Thank you.

5. 将下列英文句子翻译成中文或将中文句子翻译成英文。

1) There are two flights. The A Airline has a flight leaving at 10:00 a. m., and B Airline has a flight leaving at 4:00 p. m.. Which flight would you prefer?

2) Would you fill out this form, please?

3) One-way or return?

4) Do you have a discount?

5) I'd like to change my reservation on Flight CZ4107 for next Monday to next Friday.

6) Please wait and let me check...

7) You must come to our booking office to reissue your ticket.

8) 您的护照和机票。CZ4107 下周一从成都飞哈尔滨。还有找您的零钱。

9) 祝您旅途愉快!

**6. 请大声朗读下列广播稿, 注意语音语调。**

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention please:

Flight CA167 from Beijing to Tokyo is now landing.

Thank you.

### 任务总结和知识点链接

**1. 请总结为乘客订票的流程。**

**2. 知识点链接。**

1) 普通票价

普通票价即航空公司公布的销售票价, 通常称全价票。全价票在签转、变更和退票等方面的限制很少。

2) 特种票价

特种票价通常分为两类, 一类适用于政府规定的特定人群, 如革命伤残军人和因公致残的人民警察等。此类票在签转、变更和退票等方面的限制很少。另一类是航空公司根据市场淡旺季、购票人数、购票时间的早晚等情况推出的适用于经济舱的票价, 通常称折扣客票, 购买此种客票时, 请务必了解该客票相关的限制条件。

如果购买了特价客票, 请一定要仔细了解航空公司的限制条件(一般是不得退票、不得更改、不得签转), 以免造成不必要的损失。提前购票能购买到不同折扣的低价客票, 飞往同一地方各时段的航班客票价格也有差别, 购票时应了解相关信息; 此外, 客票价格越低, 限制条件相对也越多, 购票时一定要咨询清楚, 以免带来不必要的麻烦。航空公司普遍采用收益管理系统进行机票销售管理, 会发生旅客购票时价格随时变化的情况, 此属正常现象。

3) 头等舱、公务舱票价

为适应国内航空运输市场发展, 中国民用航空局、国家发展和改革委员会研究决定, 自 2010 年 6 月 1 日起, 民航国内航线头等舱、公务舱票价实行市场调节价, 由各

运输航空公司自主定价。各运输航空公司国内航线头等舱和公务舱价格种类、价格水平及适用条件（含头等舱和公务舱的座位数量、与经济舱的差异以及相匹配的设施和服务标准等）会有所不同。

#### 4) 儿童票/婴儿票

满两周岁但不满十二周岁的儿童，按国内航线成人普通票价的 50% 计价，国际航线根据航线不同而有差异。

未满两周岁的婴儿，使用成人普通票价 10% 的客票乘机，不单独提供座位；如需要单独占用座位，则应购买儿童票。每位成人旅客只能携带一名婴儿，超过的人数请另行购买儿童票。

儿童、婴儿乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空运输企业在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。但仍免收机场管理建设费。

#### 5) 联程客票

如需转乘航班才能到达目的地的旅客，在购买客票时，应查验所购客票是否为联程票，即全部航程均填列在一张或多张票号相连的客票上。

客票有效期：如果购买的是普通票价的客票，有效期自实际出发之日起，一年内有效；如果客票未曾使用，则自填开客票之日起，一年内有效。折扣票的有效期，适用航空公司公布的条件，请务必注意。

#### 6) 客票有效期的计算

从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

## 课后练习和任务

### 【课后练习】

#### 1. 请朗读下列句子。

##### 1) 提出请求

May I have a look at your ticket?

我可以看看你的机票吗？

Would you show me your tickets please?

可以出示你的机票吗？

May I have your name and telephone number?

我可以知道你的姓名和电话号码吗？

##### 2) 征求意见

Which flight would you like/prefer?

你想要哪趟航班？

First class or economy class?

头等舱还是经济舱？

Single or return ticket?

单程票还是往返票？

3) 道别

Have a good trip. /Have a good flight.

旅途愉快!

4) 道歉

Sorry, sir. All seats for that flight are fully booked.

很抱歉, 先生。那架航班的所有座位已经订满。

Sorry, there are no seats left.

对不起, 没有剩余的座位。

5) May I ask where you want to go?

请问您想购买到哪里的机票?

6) May I ask when you are going to take the flight?

请问您打算购买几号的机票?

7) There are 4 flights to Beijing on April 25<sup>th</sup>, departing from Qingdao at 7:10, 11:00, 14:30, and 19:00. The trip takes about 1 hour.

4月25日从青岛到北京的航班有4班, 起飞时间分别为7:10、11:00、14:30和19:00, 空中飞行时间约1小时。

8) May I ask whether you want to make a reservation or buy it now?

请问您是想预订还是直接购买?

9) Please fill in the Ticket Purchasing Form.

请您填写购票单。

10) The biggest discount for the flight to Beijing on May 1<sup>st</sup> is 20%, and it is 600 yuan with the discount.

5月1日到北京的航班折扣最低有8折, 折扣价为600元。

11) Would you like an economy ticket or the first-class ticket?

您想购买普通舱机票还是头等舱机票?

12) Would you like to pay in cash or by credit card?

您想用现金付款还是信用卡付款?

**2. 英汉互译, 请将下列中文翻译成英文或将英文翻译成中文。**

1) direct flight

2) scheduled flight

3) Airport Inquiry Office

4) single ticket

5) make a reservation

6) take off

7) 中国东方航空公司

8) 归因于

9) 往返票

10) 填写

11) 经济舱

12) 头等舱



## 任务描述



假如你是客票预订中心 (Booking Office) 服务人员 Annie, 外国乘客 Jack 因公司经理安排, 临时取消航程, 他要退掉一张明天早上从北京飞上海的经济舱机票, 请你帮助外国乘客 Jack 完成咨询与退票的任务; 同时, 他的朋友 William 要订一张下周一从北京飞纽约的机票, 请帮助他完成出票的任务。

## 任务准备

**【小组查询资料并完成讨论】** 利用网络、手机等媒介, 查询资料并讨论:

- (1) 退机票的流程是什么?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- (2) 出一张机票的流程是什么?

## 任务实施

**【小组合作探讨完成下列任务】**

**写一写:** 分组讨论撰写“为外国乘客进行退票、出票服务”的对话。

- 要求:**
- (1) 符合对话逻辑, 情节合理;
  - (2) 不少于 12 句;
  - (3) 语法合乎要求, 鼓励创新。

---

---

---

---

---

---

---

---

**【角色扮演】** 退票、出票服务。

**演一演：** 分组角色扮演操练（实训场地）。

- 要求：** (1) 可使用自制的小道具进行展示，达到完成服务工作的目的；  
 (2) 在展示过程中注意对话情节合理性和礼貌服务；  
 (3) 每组表演时间不超过 5 分钟；  
 (4) 2~4 人为小组代表在实训区进行展示；  
 (5) 完成小组模拟情境互评打分表。

评价内容	专业能力 70 分						职业素养 30 分						总分	建议			
	对话撰写无误，为乘客办理“退票、出票”手续流程清晰、完整 (30 分)			表演中，成员发音清晰，语音语调准确，流程完整，表演流畅 (40 分)			对话表演中积极参与，情绪饱满，动作礼仪规范 (15 分)			对话表演有一定的创新性 (5 分)					对话表演整体效果良好 (10 分)		
得分	30	20	10	40	30	20	15	10	5	5	3	1	10	7	4		
一组																	
二组																	
三组																	
四组																	
五组																	

### 任务拓展和提升



**【对话】 Dialogue A Ticket Refund 退票**

A: Good morning. Can I help you?

P: Well, I want to have my ticket refunded.

A: May I have the flight number and the departure date for the flight?

P: Yes. 3U8751 from Chengdu to Haikou on the 7<sup>th</sup>

of August.

A: May I see your passport, please?

P: Yes, here you are.

A: Thank you. Wait a moment. Your reservation to Haikou is for tomorrow. We can refund your ticket, but you have to pay a certain amount of cancellation fee.

P: I don't quite understand that.

A: Well, according to airline regulations, the passenger who asks for refund 24 hours before flight departure should pay the cancellation fee 10% of the original fare, and 20% if refund is requested within 24 hours but before 2 hours ahead of flight departure. The cancellation fee is 30% of the original fare if it is claimed within 2 hours before departure. Your reservation is for tomorrow. So you should pay 20% of the 1 480 yuan. That's 296 yuan. The refund is 1 184 yuan.

P: I see.

A: Please fill out the form.

P: That's all right.

A: Here's your passport and your money back.

P: Thank you!



### Dialogue B Issuing Tickets 出票

A: Good morning, Sir.

P: Morning. I'm going to Beijing on Monday. I'd like to know tomorrow's scheduled flight for Beijing.

A: We have two flights for Beijing tomorrow, CZ3151, leaving at 8:00 in the morning and CA1304 leaving at 20:00 in the evening.

P: CZ3151, please.

A: OK. Would you fill out this form, please? Your name, flight number, route, date, contact telephone number and so on.

P: Here you are. How much is it?

A: Excuse me, do you want single or return ticket?

P: Single ticket, please.

A: RMB 1 000. Yes, good-bye. Have a good trip!

#### Key words & expressions

refund	<i>n.</i> 退(票); <i>vt.</i> 退(票)	regulation	<i>n.</i> 规定, 规则
request	<i>v.</i> 要求	visa	<i>n.</i> 签证
original	<i>adj.</i> 原来的, 原始的	amount	<i>n.</i> 数量
fee	<i>n.</i> 费用, 小费	issue	<i>v.</i> 发出, 发行
urgent	<i>adj.</i> 紧急的, 急迫的	contact	<i>v.</i> 联系
issue tickets	出票	fill in=fill out	填写
single ticket	单程票	return ticket	往返票
non-stop flight	直达航班		