**В аэропорту / На вокзале**

1. **Покупка билетов на поезд**

**Опорные слова:**

билет

поезд

плацкарт

купе

счастливого пути

Диалог

**Пассажир:** Здравствуйте! Скажите пожалуйста, есть ли билеты на поезд до Москвы?

**Кассир:** Здравствуйте! К сожалению, на сегодня билетов нет.

**Пассажир:** Могу я купить билеты на субботу?

**Кассир:** Да. Сколько билетов Вы хотите приобрести?

**Пассажир:** Один.

**Кассир:** Поезда из Санкт-Петербурга в Москву отправляются в 11:00 и в 12:30. В какое время вам будет удобно?

**Пассажир:** Поезд в 11:00, будьте добры.

**Кассир:** Есть билеты в плацкартный вагон и вагон-купе. Какой Вы предпочитаете?

**Пассажир:** Вагон-купе, пожалуйста.

**Кассир:** Верхнее место или нижнее?

**Пассажир:** Нижнее.

**Кассир:** Билет оформлен. Счастливого пути!

**Пассажир:** Спасибо. До свидания!

1. **В поезде**

*Денис заходит в вагон и садится на место.*



Пассажир: Извините, какое у Вас место?

Денис: Простите, я не знаю. Где я могу это посмотреть?

Пассажир: Информация находится на вашем билете. Посмотрите там.

Денис: Вот мой билет. Вы мне не поможете?

Пассажир: Ваше место номер 33. Это тут. Вы заняли мое место. Но мы соседи.

Денис: Извините. Я пересяду на свое место.

**В аэропорту**

**Слова**

Регистрация на рейс

Регистрация билетов и багажа

Паспортный контроль

Сдавать-сдать багаж Х получать – получить багаж

Зал ожидания

Магазины беспошлинной торговли - Duty free

Рейс (sefer)

Рейс отложен (откладывать - отложить)

Объявлять – объявить задержку рейса

Самолёт приземлился

Самолёт взлетел

Выдача багажа

Зал прилётов – зал вылетов

Лететь транзитом – Мы летели в Стамбул транзитом

Транзитный пассажир, пассажир транзитных рейсов

Посадка (начинается)

Объявлена посадка на рейс ...., который летит....

Посадочный билет

Взвешивать – взвесить багаж

Лишний вес

Стюард - стюардесса Х бортпроводник – бортпроводница

Пристёгивать – пристегнуть ремни

**Примеры с глаголом пристёгивать -пристегнуть**

**(Растёгивать – растегнуть ремни)**

* *Пристегните ремни безопасности и* ***приведите кресло в вертикальное положение***
* ***—*** *Уважаемые дамы и господа****,*** *пристегните ремни****,*** *мы входим в зону турбулентности.*
* *— Уважаемые дамы и господа****,*** *пристегните****,*** *пожалуйста, привязные ремни, через 15 минут наш авиалайнер совершит посадку в аэропорту города Баден-Баден.*

**Текст для чтения**

**Речь стюардессы и какой она должна быть[[1]](#footnote-1)**

Можно сказать, что стюардесса является лицом авиакомпании. На этих сотрудников в первую очередь обращают внимание пассажиры, ведут с ними общение, наблюдают за их поведением, умением вести себя с клиентами компании, и, конечно же, умение владеть речью. Соответствие всем необходимым требованиям, и правильно примененные стандарты поведения и речи, гарантируют не только положительные отзывы стюардессе, но и общему представлению, мнению об авиакомпании

 После командира воздушного судна, старшая стюардесса является основным ответственным лицом на борту самолета, выполняет все объявления и озвучивает рекомендации для пассажиров. Начиная с приветственного слова командира, все последующие разъяснения и команды озвучивает стюардесса. Начинается все с приветствия и разъяснений маршрута, об авиаперевозчике, длительности полета и температуре воздуха в пункте назначения. Обычно стюардесса озвучивает демонстрацию дополнительных средств безопасности для пассажиров, правила пользования ими и рекомендации. Когда самолет попадает в зону турбулентности, или выполняет непредвиденную посадку, всю работу по озвучиванию действий экипажа выполняет стюардесса.

Согласно должностной инструкции речь должна быть четкой, внятной с понятным произношением. Свободное владение русским, английским, и желательно другими языками.

**У каждой авикомпании разработана своя речь перед полётом, но приблизительно это выглядит так:**

Уважаемые пассажиры !
Прослушайте пожалуйста информацию о правилах, которые Вам необходимо соблюдать в полете.
На борту самолета не разрешается употреблять спиртные напитки, курить - на протяжении всего полета, вставать со своих мест и передвигаться по салону во время руления, взлета, а также снижения и посадки самолета, когда включено световое табло.

Запрещается трогать и открывать без необходимости замки и ручки основных и запасных выходов. Основные выходы расположены слева по борту самолета и снабжены надувными трапами. Запасные выходы расположены слева и справа по борту самолета у девятого, двадцать третьего и тридцать второго рядов кресел. Порядок открывания дверей и люков и приведения в рабочее состояние матерчатых желобов и канатов указаны на трафаретах, которые нанесены на двери и люки. На борту самолета к Вашим услугам - свежие газеты и журналы. Благодарим за внимание!

Какой должна быть речь этого сотрудника авиакомпании, чтобы соответствовать всем необходимым требованиям? В первую очередь речь должна быть четкой в произношении и разборчивая. У пассажира не должно возникать вопросов по содержанию текста, или когда что-то прозвучало совсем непонятно. Стюардесса должна уметь держать ровный тон, быть сдержанной в высказываниях и не производить впечатления усталости от общения или безразличия. Часто можно встретить назойливых пассажиров, они могут проявлять недовольство, или предъявлять стюардессе требования, выполнение которых не входит в ее компетенцию. Тут необходимо проявлять сдержанность, и умение руководить собой. Стюардесса должна быть подготовлена к таким  ситуациям, и умение действовать в них только повышают ее профессионализм.

   Большинство пассажиров, при выходе из самолета прощаются с сотрудниками авиакомпании, в основном их у выхода провожает стюардесса. Прощаться нужно уметь красиво, так, чтобы пассажиру снова захотелось вернуться на рейс авиакомпании. Ведь в основном запоминается последнее мгновение, момент. Тут к речи желательно добавить всю широту улыбки. Приятная и общительная стюардесса может даже пользоваться популярностью. Благодарные путешественники часто оставляют свое мнение о полетах на сайтах авиакомпаний, упоминая при этом прекрасное обращение и речь стюардессы. Вспоминая это с благодарностью, они непременно снова воспользуются услугами авиакомпании для перелета в необходимом направлении.

**ОСНОВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ ПЕРЕД ВЫЛЕТОМ**

**А. 1**. Дамы и господа!

Наш экипаж приветствует вас на борту самолета авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии», участника международного альянса SkyTeam.

Обращаем ваше внимание, что по правилам безопасности полета ручная кладь должна быть размещена на багажной полке или под сиденьем кресла перед вами. Будьте осторожны, открывая багажную полку.

Аварийные выходы и проходы должны быть свободны от ручной клади.

Бортпроводники окажут вам необходимую помощь в размещении.

Благодарим за внимание.

**А.2.** Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер, дамы и господа!

Говорит командир корабля … … *(имя и фамилия)*.

От имени всего экипажа и авиакомпании «Аэрофлот – российские авиалинии», участника международного альянса SkyTeam, приветствую вас на борту самолета
… (тип ВС).

Наш рейс выполняется по маршруту …–… (совместно с авиакомпанией «…»).

Время в пути составит ... часов … минут.

Если была задержка вылета в аэропорту (более 15 минут):

Приношу вам свои извинения за причиненные неудобства в связи с задержкой вылета, произошедшей (*указать причину*):

по метеоусловиям аэропорта отправления / аэропорта прибытия /
на маршруте;

по причинам, связанным с подготовкой самолета к рейсу;

в связи с ожиданием группы транзитных пассажиров;

в связи с поздним прибытием самолета;

в связи с забастовкой служащих аэропорта;

в связи с производственными причинами.

Желаю приятного полета!

**ПРИВЕТСТВИЕ В БОРТУ САМОЛЁТА**

Дамы и господа!

Меня зовут … *(имя без фамилии)*. Я – старший бортпроводник экипажа.

Приветствую вас на борту нашего самолета, который носит имя … (*указать:* художника, композитора, писателя, *и др.)* … (*имя и фамилия человека, в честь которого назван ВС****[[2]](#footnote-2)***).

Приоритетом нашей компании является ваша безопасность и комфорт.

*(Выбрать из вариантов):*

1. Я и мои коллеги сделаем все возможное, чтобы сегодняшний полет был приятным для вас.

2. Я и мои коллеги всегда к вашим услугам и рады оказать вам заботу
и внимание.

3. Я и мои коллеги сделаем все возможное, чтобы сегодняшний полет доставил вам удовольствие.

Уважаемые постоянные клиенты - участники программы «Аэрофлот Бонус»
и бонусных программ альянса SkyTeam уровней Elite и Elite Plus! Мы благодарим вас за выбор авиакомпаний Группы Аэрофлот.

Благодарю за внимание.

 **ДЕМОНСТРАЦИЯ АВАРИЙНЫХ ВЫХОДОВ и АВАРИЙНО-СПАСАТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ САМОЛЁТА**

Дамы и господа!

Пожалуйста, обратите внимание на демонстрацию аварийно-спасательного оборудования нашего самолета.

1. Наш самолет имеет 4 аварийных выхода.

2. Аварийные выходы расположены слева и справа по борту:

два – в передней,

два – в хвостовой части самолета.

3. Все выходы оборудованы автоматически надуваемыми трапами.

4. Каждый выход обозначен световым табло «ВЫХОД».

5. Светящаяся дорожка вдоль прохода указывает направление к выходам.

Обратите внимание на выход, расположенный рядом с вами.

**Ремни безопасности**

1. Ваши ремни безопасности должны быть застегнуты после включения табло «ЗАСТЕГНИТЕ РЕМНИ».
2. Чтобы застегнуть ремень, вставьте металлический наконечник в пряжку.
3. Туго затяните ремень.

Чтобы отстегнуть ремень, поднимите крышку замка

**Спасательный жилет**

На случай вынужденной посадки на воду на борту нашего самолета имеются спасательные жилеты.

**Все типы**:

1. Спасательный жилет находится под вашим креслом.
2. Достаньте жилет, вытащите из упаковки и наденьте через голову.
3. Оберните тесьму вокруг талии, застегните впереди под жилетом и туго затяните.
4. Надуйте жилет у выхода при покидании самолета, дернув за красные колпачки.
5. Поддуть жилет можно через клапаны поддува.
6. В жилете имеется лампочка, которая зажигается в воде.
7. Не надувайте жилет в салоне самолета.

 **Инструкция по безопасности**

Более подробно ознакомиться с аварийно-спасательным оборудованием нашего самолета вам поможет «Инструкция по безопасности», которая находится в кармане перед вами. Просмотрите ее внимательно.

Благодарим за внимание.

**При подготовке пассажирской кабины к взлету**

Дамы и господа!

Мы готовимся к взлету и просим вас:

разместить ручную кладь на багажной полке или под сиденьем кресла

перед вами;

застегнуть ремень безопасности;

привести спинку кресла в вертикальное положение;

убрать откидной столик;

открыть шторку иллюминатора;

выключить мобильные телефоны и все виды электронных устройств.

Обращаем ваше внимание, что в течение всего полета запрещено употребление алкогольных напитков, кроме предложенных на борту, а также курение, в том числе электронных сигарет. Туалетные комнаты оборудованы детекторами дыма.

**При недостаточном освещении за бортом и в ночном рейсе**:

На время взлета мы выключаем основное освещение. Вы можете воспользоваться лампочкой индивидуального освещения.

Благодарим за внимание.

**Во время ожилания разрешения на взлет**

Дамы и господа!

Говорит командир корабля, мы ожидаем разрешения на взлет. Это займет
… минут / несколько минут.

Прошу вас оставаться на своих местах с застегнутыми ремнями безопасности.

Благодарю за внимание.

**Готовность к взлету**

Дамы и господа!

Наш самолет готов к взлету.

Просим вас убедиться, что:

все электронные приборы выключены;

ремень безопасности застегнут;

спинка кресла в вертикальном положении;

столик убран.

Желаем приятного полета

**ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ[[3]](#footnote-3)**

**Зарегистрировавшись заранее, вы избежите очередей**

Выбирая регистрацию в режиме онлайн, с мобильного устройства или услугу автоматической регистрации, вы можете выбрать любое удобное для вас время и тем самым избежать очередей в аэропорту.

**Регистрация на рейсы в аэропорту**

Если вы не прошли онлайн-регистрацию на рейс до прибытия в аэропорт, вы можете зарегистрироваться в одном из киосков самостоятельной регистрации в аэропорту. Если в аэропорту нет киосков самостоятельной регистрации, вы можете пройти регистрацию на стойке регистрации. Номера стоек регистрации на рейс указываются на информационных мониторах.

Обратите внимание, что если ваш рейс выполняется не компаниями Finnair или Norra, вам необходимо пройти регистрацию через онлайн-сервис авиакомпании, выполняющей рейс, в киоске самообслуживания или на стойке регистрации этой авиакомпании.

**СТОЙКИ ПРИЕМА БАГАЖА**

Если вы путешествуете только с ручной кладью, вы можете сразу проследовать на пункт контроля безопасности, а затем на посадку. Если вам необходимо зарегистрировать багаж, вы можете оставить его на стойке приема багажа во время регистрации на рейс. Стойки приема багажа начинают работать не менее чем за 2 часа до отправления и прекращают работу за 45–60 минут до отправления.

В аэропорту Хельсинки вы также можете сдать багаж вечером накануне отправления, между 18:00 и 21:30. Один член вашей семьи может зарегистрировать багаж всей семьи, при условии что он или она предъявит все билеты и проездные документы.

Просмотрите видеоролик, чтобы узнать, как использовать стойки регистрации багажа.

**Время регистрации**

* Ниже указаны сроки регистрации, которые служат для обеспечения своевременного вылета самолетов.
* К этому времени вы должны иметь при себе посадочный талон, и ваш багаж уже должен быть сдан.
* Убедитесь, что у вас остается достаточно времени на прохождение контроля безопасности и путь до вашего выхода на посадку. Посадка заканчивается за 15 минут до вылета.
* Онлайн-регистрация открывается за 36 часов до вылета; регистрация в аэропорту, включая регистрацию багажа, — не позднее, чем за 2 часа до вылета.
* В аэропорту Хельсинки вы можете зарегистрироваться на рейс, который отправляется на следующий день, накануне вечером с 18:00 до 21:30 (24 декабря — нерабочий день).
* Время, отведенное на прохождение регистрации, может различаться, если ваш рейс обслуживается авиакомпанией-партнером Finnair.

**Диалог**

-Добрый день!.

-Добрый день.

-Не могли бы Вы зарегистрировать меня на рейс в Нью Йорк?

 -Предоставьте мне ваш билет и документы, пожалуйста.

— Вот, возьмите.

-Спасибо. Хотели бы Вы место около окна?

— Место около окна, спасибо.

— Какой у вас багаж?

— У меня чемодан и сумка.

— Хорошо. Это ваш посадочный билет. Выход В, прямо в этом направлении. Через пару минут будет вызван ваш рейс. Хорошего пути!

— Большое Вам спасибо!

— Не за что!

1. Avia.pro/blogrech-styuardessy-i-kakoy-ona-doljna-byt [↑](#footnote-ref-1)
2. ***Читается в родительном падеже, например, Дмитрия Шостаковича, Юрия Гагарина*** [↑](#footnote-ref-2)
3. FinAir [↑](#footnote-ref-3)