

国家级高等示范院校应用型规划教材

旅游与酒店管理专业

GUOJIAJIGAODENGSHIFANYUANXIAO YINGYONGXINGGUIHUAJIAOCAI
LÜYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



空乘求职 面试英语

English for
Flight Attendant Interview

主 编/黄 华 陆晓赞 王卫平



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

国家级高等示范院校应用型规划教材
旅游与酒店管理专业

English for Flight Attendant Interview

空乘求职面试英语

主 编：黄 华 陆晓赞 王卫平

图书在版编目 (C I P) 数据

空乘求职面试英语 / 黄华, 陆晓赞, 王卫平主编

. -- 天津: 天津大学出版社, 2017. 1

国家级高等示范院校应用型规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-5656-7

I. ①空… II. ①黄… ②陆… ③王… 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 (2016) 第 326775 号

出版发行 天津大学出版社
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)
电 话 发行部: 022-27403647
网 址 publish.tju.edu.cn
印 刷 北京京华虎彩印刷有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm×260mm
印 张 9.5
字 数 273 千
版 次 2017 年 1 月第 1 版
印 次 2017 年 1 月第 1 次
定 价 28.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛兵旺	余远国	
	李启金	陈杰峰	雷国营	
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	曹艳芬	刘小红	周晓梅
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	彭国平
	陈吉瑞	江 波	郭学英	李承燕
	侯明贤	李 萍	张菊芳	王少蓉
	曹明红	易红燕	李萍娥	祝碧青
	吴尊华	吴小苹	吴明清	卢静怡
	梁 颖	刘晓芬	程丛喜	倪望清
	陶士娟	黄 华	许晓光	郭 沙
	任 婷	王 兰	赵艳霞	

本书编委会

主 编	黄 华	陆晓赞	王卫平
副主编	马 义	王敏儿	吕 娜
	金文欣	姚璐艳	彭 沂
参 编	张 欣	彭晓琳	
主 审	赵淑桐	Frank Birch	

前言

本书主要培养空乘专业学生的英语综合应用能力，在掌握听、说、读、写等基本英语语言技能基础上，将专业知识融入真实的职场情境中，使学生具备较强的职场英语交际能力，并能在职场中脱颖而出。

根据空中乘务工作人员求职面试实际，本书从如何书写简历、介绍自己及他人、工作口语等普通职场话题及具体求职过程等话题入手，适合相关专业学生学习使用。

本书由12个单元组成。第一单元围绕如何书写简历展开。第二单元围绕介绍自己和他人展开。第三到第十二单元围绕本书的主题“求职”展开具体介绍及进行实践和实例展示，让学生通过具体实践对知识进行升华，且每个单元后有一家航空公司的信息，对国内外著名航空公司进行介绍，丰富学生的背景知识。所选内容为真实职场环境中的交际话题，可以激发学生的学习兴趣，提高学习积极性。训练形式多样化，旨在培养听、说、读、写技能，促使学生培养职场环境中的种种英语交际能力。书后为每个单元配备了复习题和附加活动，丰富了学习内容。此外，附录还提供了专业词汇表，方便学生查阅。

本书由浙江育英职业技术学院黄华、王卫平和浙江经济职业技术学院的陆晓赞担任主编，马义、王敏儿、吕娜、金文欣、姚璐艳、彭沂担任副主编，张欣、彭晓琳为参编人员。本书适合高职高专空中乘务专业学生使用，同时也可以作为航空企业各类管理人员培训和自学的参考读物。本教材是编者在总结多年教学经验的基础上，参考了有关文献及网上资源编写而成的，编者已尽可能在参考文献中列出相关出处，并谨此表示感谢。由于编著水平有限，加之时间仓促，错漏和不足之处在所难免，真诚希望广大读者提出宝贵意见与建议。

编者

目 录

Unit 1 Overview of the Flight Attendant Interview	1
Part One Some things to be paid attention to in the flight attendant interview.....	1
Part Two The process of the flight attendant interview	2
Part Three The proper questions may occur in flight attendant interview.....	5
Part Four Information about airlines	8
Unit 2 Greetings	9
Part One Warming up	9
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	12
Part Three Dialogues	14
Part Four Sample self-introduction	21
Part Five Exercises	23
Part Six Information about airlines	26
Unit 3 Personal Information I (Family, Education & Occupation)	28
Part One Warming up	28
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	29
Part Three Conversations	30
Part Four Sample self-introduction	31
Part Five Exercises	32
Part Six Information about airlines	33
Unit 4 Personal Information II (Interests, Hobbies & Travel)	36
Part One Warming up	36
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	37
Part Three Dialogues	38
Part Four Sample self-introduction	39
Part Five Exercises	39
Part Six Information about airlines	40
Unit 5 Resume.....	42
Part One Warming up	42
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	43
Part Three Dialogues	44

Part Four How to write a resume.....	44
Part Five Exercise.....	48
Part Six Information about airlines	49
Unit 6 Application Form.....	51
Part One Warming up	51
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	52
Part Three Dialogues	52
Part Four Application forms.....	53
Part Five Exercise.....	57
Part Six Information about airlines	59
Unit 7 Application Letter	61
Part One Warming up	61
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	62
Part Three Dialogues	62
Part Four Exercise	63
Part Five Information about airlines	65
Unit 8 Job Hunting.....	67
Part One Warming up	67
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	68
Part Three Dialogues	68
Part Four Exercise	70
Part Five Information about airlines	72
Unit 9 Job Hunting (Practice I)	75
Part One Warming up	75
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	76
Part Three Main topics for job hunting	76
Part Four Exercise	80
Part Five Information about airlines	80
Unit 10 Job Hunting (Practice II).....	82
Part One Warming up	82
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	83
Part Three Common sense of hunting job	83
Part Four Main topics for job hunting	84
Part Five Information about airlines	86

Unit 11 Other Job Occupations I.....	89
Part One Warming up	89
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	90
Part Three Tips for interview	90
Part Four Exercise	92
Part Five Information about airlines	93
Unit 12 Other Job Occupations II (English Interview of High-speed Rail) ...	95
Part One Warming up	95
Part Two Vocabulary & useful sentences.....	96
Part Three Tips for interview	96
Part Four Exercise	97
Part Five Information about airlines	98
附录一 民用航空人员体检合格证管理规则.....	100
附录二 中国部分航空公司的标志	113
附录三 世界航空公司二字代码	117
附录四 职业词汇一览	129
附录五 常见面试问题及面试要点参考	138
参考文献	143

Unit 1

Overview of the Flight Attendant Interview



Part One

Some things to be paid attention to in the flight attendant interview

每年的招聘都是万人过独木桥，求职者要经过重重的选拔才能够成为空乘人员。其中，面试一关虽然会刷下大量的求职者，但只要注意一些小细节，通过的概率还是很大的。

一、注意仪表要能够在朴素中找到亮点

面试者一谈到面试，一般想到的是怎样去应付用人单位的提问，如何巧妙地应答对方，然而并非如此。求职者在面试时往往是第一次与用人单位的主考官见面，所谓“未闻其声，先见其人”。因此，首先进入主考官视野的必然是你的仪表。

(1) 求职人员的着装要求：应着职业装，同时不要化浓妆，应化淡妆。男性最好着西装。

(2) 求职人员应聘时不妨保持本色、淡妆出场。女性用的彩妆颜色应该以淡色系为主，而红色、绿色、蓝色等正色系列太过抢眼，一个不小心就造成了做作庸俗的负面形象。粉底也该选用接近自己肤色的自然色彩。

(3) 求职人员的站姿、坐姿要求：站姿应端正，两眼目视对方。应随时保持坐姿端正、站姿高雅，两眼永远凝视对方，坐时身体向前倾，面带微笑，保持与考官的距离。

仪表并不只是简单地反映应聘者的个人修养，在主考官的眼里，它还代表公司未来的形象，因此仪表往往会左右主考官对你的整体评价。一般说来，衣着不整、蓬头垢面，会被认为是邋遢窝囊，服装过于前卫，也会被认为不可依赖。总体来说，仪表应该



给人以整洁、大方、朝气蓬勃的感觉。另外，面试的非语言交流方面还要注意回答问题的声音(包括语调、速度、音量)、体态、面部表情、手势以及眼神等。

二、面试官在讲话时要注意聆听

“听”是否得法能在主考官的印象中打上深刻的烙印。善于倾听要做到以下三点。首先要有耐心，对对方提起的任何话题都不能表现得心不在焉或表现出厌烦，更不能轻易打断或中途插话，除非是交谈需要的时候。其次要细心，时刻具有高度的敏感性，善于理解对方的“弦外之音”。再次要专心，能抓住对方谈话的要点和实质。如果对方所谈之事本身不明确，你可以用委婉诚恳的语气指出，这样既能弄清问题的要点和实质，又能给对方以专心致志的好印象。

三、要大声地回答面试官的问题

“说”同样有一定的学问。初次参加面试，不可避免地会产生不同程度的紧张情绪，如羞怯，因此不如先坦率地告诉对方：“对不起，我有点紧张”或“对不起，我缺乏经验，请您原谅”。这对推荐自己不仅没有什么消极影响，而且由于自己的坦诚，将很容易获得对方理解。这是良好交谈的第一步。另外，在应试交谈过程中，应巧妙地引导话题，随时把对方的谈话内容从无关的事引回到你所关心的问题上来。介绍自己须用客观的语言，碰到对自己不利的问题，可以巧妙地把回答带到远离有损自己形象的内容上，或是表示出弥补缺憾的决心。回答问题声音应大一些，吐字清楚，语言简练，使对方能听清楚你所要表达的问题。回答问题态度要诚恳，不宜过分客套和谦卑，切忌因面试官不赞同你的意见而惊惶失措。

四、切忌不懂装懂

面试和面谈的区别之一就是面试时对方往往是多人，其中不乏专家、学者，求职者切不可自以为是、不懂装懂，讲话要留有余地。

Part Two

The process of the flight attendant interview

一、空乘专业的面试流程

(一) 报到。面试时一般需要考生准时到达指定地点报到，考试工作人员会核对考生身份证等相关证件。

(二) 候考。考生进入候考区等待考试，考试未结束，不允许随便离开。

(三) 进入考场。

(四) 面试开始。

1. 初试

- (1) 中文的自我介绍(如姓名、身高、体重、编号、学历、英文水平)。
- (2) 向前走几步再返回,让考官看清你的相貌。
- (3) 让你做蹲下起来的动作,听关节的声音。
- (4) 可能会让你说“茄子”这个词。
- (5) 绕场走一圈,看姿态。
- (6) 走出考场等待结果。

2. 复试

- (1) 读一段英语材料。
- (2) 中英文提问,大概10分钟。
- (3) 中英文句子翻译。(内容如广播词)

(五) 退场。考生回答完所有题目后,主考官一般要问考生是否还有其他补充,如果考生没有补充,主考官宣布考生退场。

二、着装要求

- (1) 男生着白色衬衣、深色西裤、黑皮鞋,打领带。
- (2) 女生着裙装(裙子长度在膝盖下3厘米)或收身职业裤装。
- (3) 男女生头发应不遮盖耳朵,女生头发应梳理整齐露出前额及耳朵。
- (4) 面试期间不应化浓妆,不应佩戴手表、手链、戒指、首饰、围巾,不应穿着高领服装、紧身裤、连裤袜、长筒袜、长靴。国际航空公司要求面试人员佩戴手表,表面简洁,刻度盘清晰,表带以钢制表带(银色)或皮质表带(棕色、黑色)为宜。

三、著名航空公司的面试要求

(一) 新加坡航空公司面试指南

(1) 首先需要在北京外航服务公司(FASCO)网络平台上完成报名信息填写工作,生成中英文简历,并且等待初步审核。通过审核后方能进入当天初试环节。到考场后,工作人员会发给报考人员一篇广播词(英文)。经过稍微准备后,5人一组,进入考场。每人各念一段手里的广播词。考官主要是观察你的声音是否好听,口齿是否清晰,英文程度如何。

(2) 广播词念完后,考官会告诉你是否有下一次的面试。初试通过后,要交履历表和学历、学位证书,英语相关等级证书。

(3) 复试。有两位主考官分别向每一位应试者问一些生活方面的问题或有关空乘工作的问题,甚至可能问一些容易使人生气的特殊问题,以此来观察应试者的反应。例如,说你的衣服看起来怪怪的,你的表现不够当一名空乘等。这些问题主要考验心理承受能力和处理特殊情况的能力。

(4) 复试结束后考官会告知你是否参加下一次面试。

(5) 第三次面试。此次有4位考官考察应试者,以聊天的方式问一些生活问题。面



试通过者到更衣室换上新航的制服，在考场走一圈，看看体形线条是否好看，姿态是否优美。面试结束后现场会通知结果。

(6) 游泳测验，游泳距离为50米，任何泳姿都可以，在有条件的饭店举行。

(7) 茶会：分成4组，一组成10个人。餐桌上有茶点供全体参加面试的人员享用，4位主考官轮流提出问题，目的在于了解每个面试者的团队精神以及与其他人相处的能力，并要求应试者提出问题，时间大约4小时。结束后当场通知考生是否被录取。

(二) 德国汉莎航空公司面试指南

(1) 首先需要在北京外航服务公司(FASCO)网络平台上完成报名信息填写工作，生成中英文简历，并且等待初步审核。通过审核后方能进入当天初试环节。

(2) 考官给每人发一份英文广播词考卷，答完考卷后结束当天的面试，等候第二次的面试通知。

(3) 第二次面试是全英文面试，考官提一些生活上的问题，同时还会问一些有关航空服务的问题，如：如何对带小孩的旅客进行服务？对带小孩的旅客在服务时应注意哪些事项？航班飞行途中，你发现有的旅客在厕所内吸烟，你将如何处置？夜航飞行时，有一名旅客的孩子一直哭闹不停，你将如何处置？

(三) 国内航空公司面试指南

(1) 航空公司面试空乘服务人员的形象要求和其他报名条件。年龄一般为18~23岁，但也有的航空公司将年龄限制在22岁以下；要求五官端正、仪表清秀、身材匀称；女性身高164~173厘米，男性身高173~183厘米；口齿清楚，普通话标准；身体裸露部位无明显疤痕；无口臭、狐臭、皮肤病，走路无内外“八字”；听力不低于5米；无精神病史及慢性病史；学历要求一般，也有航空公司无此要求；要求流利的英文或基本的会话能力，其他小语种优先；准备两张二寸照片和一张四寸生活照片。填写履历表并带上学历证书和其他证明材料。

(2) 报考人员的着装要求：应着职业装，不要化浓妆，应化淡妆。男性最好穿长裤。

(3) 应聘人员的站、坐姿要求：站姿应端正，两眼目视对方，应随时保持坐姿端正、站姿高雅。两眼凝视对方，坐时身体向前倾，面带微笑，保持与考官的距离。

(4) 回答问题声音应大一些，吐字清楚，语言简练，使对方能听清楚你所要表达的。

(5) 问到的问题通常是履历表当中的问题，如你的年龄、学校、学历、家庭住址。

Part Three

The proper questions may occur in flight attendant interview

一、可能出现的面试问题

1. 你为什么来应聘 × × 航空公司乘务员的工作?
2. 你认为这个工作适合你吗?
3. 如果我们认为你不适合这个工作而让你从事地面工作, 你是否愿意?(如果愿意, 你个人对于这样一种分配工作的情绪如何调节?)
4. 你为什么选择 × × 航空公司? 你对 × × 航空公司的了解程度如何? 你对本公司的发展前景期望是什么?
5. 你对航空乘务员工作的了解程度如何?
6. 你希望我们给你的报酬大概是多少?
7. 你希望本公司对员工个人发展会有怎样的帮助?
8. 人们说航空乘务员是一个吃青春饭的工作, 你如何看待这个问题?
9. 你是否有过在服务行业工作的经验? 如果有, 请谈谈对服务行业的看法。
10. 众所周知航空乘务员是一个高危行业, 你如何看待这个问题?
11. 你认为航空乘务员应该具备什么素质?
12. 你认为作为一个航空乘务员最重要的是什么?
13. 对于航空乘务员来说, 美丽的外表和内在的文化素质哪一点是更应该具备的? 谈谈你的看法。
14. × × 航空公司将是“2016 杭州G20峰会”客运合作伙伴, 你认为公司和你个人从现在开始应该做什么样的准备来迎接这个时刻的到来?
15. 假如你是一名航空乘务员, 如果客人向你要了一种飞机上没有配备的饮料, 你会如何处理?

二、相关面试题的英文提问方式及回答建议

1. How is your eyesight?

- A1: Fine, both of my eyes are 250 degrees.
- A2: Fine, my left eye is 250 degrees and my right eye is 300 degrees.
- A3: Fine, I have perfect eyesight!
- A4: Fine, my left eye is perfect but my right eye is 150 degrees.

2. Are you nearsighted / shortsighted?

- A1: Yes, I am.



A2: No, I'm not.

3. How tall are you?/What's your height please?

A1: I'm 165 centimeters tall.

A2: My height is 170 centimeters!

4. What's your weight please? /How much do you weigh?

A1: I weigh 50 kilos.

A2: My weight is 56 kilos!

5. Why do you say you're in excellent health?

A: Because I go to gym every week and do some exercises, for example, running,yoga,boxing and so on.

6. Can you swim?

A1: Yes, I can! In fact, I can do the backstroke and the butterfly.

A2: Yes, I can...but I'm not a super swimmer!

A3: (Example of humorous answer)Yes, I can swim. I especially like freestyle...,but I don't think I would make it to the Olympic Games!

7. Did you ever have any serious illness before?

A: No, never.

8. Are you still a student? /Are you still studying?

(For those who have not yet graduated)

A1: Yes, I am!

A2: Yes, I'm studying Tourism!

A3: Yes, I major in Japanese!

A4: Yes, I'm majoring in Mass Communications!

(For those who have graduated)

A1: I graduated in June 2015.

A2: I graduated two years ago.

A3: No, I'm not! I have already graduated.

A4: No, I graduated last year. I majored in Accounting.

A5: No, I graduated last year with a major in Statistics.

A6: No, I graduated last June with a major in Japanese.

A7: No, I graduated 3 years ago with a degree in Tourism.

A8: No, I completed my college studies last year majoring in English Literature.

A9: No, I obtained my college diploma last June. I majored in French.

9. When will you graduate?

A: I will graduate in June 2016.

10. What is your major?

A1: My major is International Trade.

Officer: I see. So, what is International Trade all about?

A1: International Trade is the study of how the exchange of goods and services between countries works, including the influence of government policies on private business.

A2: My major is Tourism.

Officer: I see. So, what is Tourism all about?

A2: Tourism is the study of the causes and effects of the flow of passenger travelling to and from a country or countries.

11. Did you do well in your studies? /Are you getting good grades in school?

Tips: Be honest please! You may not be getting ‘A’s in school, but you can explain that the real reason behind that is because the subjects are not really where your interests lie. They may be something that your parents pressed you to study. To close your answer for this question, you can focus on what you possess in qualities, skills and experience that will be very useful for the role of a cabin crew member.

12. How is your language ability? Do you have other office-related skills?

Tips: Indicate clearly all your spoken or written language skills, and the levels of those skills if possible. If you are taking the international airlines’ interview, do not show off any language skills which you are not really proficient in. Because the interviewer may master several languages and she/he will test your language level.

Desirable office-related skills that you can mention are:

- Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint)
- Graphic design (Photoshop, etc.)
- Typing skills (200 words per min.)

You can also mention driving skills, if you can drive. Even if you do not have many skills, you need to highlight those skills that are also needed to do this job well. And you must demonstrate a strong desire to learn new skills in order to excel in this job.



Part Four Information about airlines

德国汉莎航空股份公司

德文名称:Deutsche Lufthansa

公司名称:德国汉莎航空股份公司

总部地点:德国科隆

成立时间:1926年

IATA代码:LH

ICAO代码:DLH

联盟:星空联盟

呼号:Lufthansa



德国汉莎航空股份公司简称“汉莎航空”，亦简称为“德航”，是德国的国家航空公司。按照载客量和机队规模计算，为欧洲最大的航空公司；按照乘客载运量计算，为世界第四大航空公司。

汉莎航空其德文原意是指“空中的汉莎”，“汉莎”源自13至15世纪北德地区强大的商业联盟汉莎同盟。德国汉莎航空的客运和货运服务的经营中心位于法兰克福。德国汉莎航空股份公司母公司是德国汉莎航空集团(Lufthansa)，瑞士国际航空公司（Swiss International Air Lines）亦隶属德国汉莎航空集团。汉莎航空的核心业务是经营定期的国内及国际客运和货运航班。

质量和创新、安全和可靠永远都是汉莎航空公司的特色。汉莎航空已发展成为全球航空业领导者和成功的航空集团。汉莎航空拥有六个战略服务领域，包括客运、地勤、飞机维修（飞机维护、修理和大修）、航空餐食、旅游和IT服务。汉莎航空服务全球190余个目的地，其中包括亚太地区20多个门户城市。

1997年，汉莎航空与其他四家世界顶级航空公司成立了全球第一个航空联盟——星空联盟。今天，星空联盟已成为全球最大的航空联盟，拥有14家成员航空公司，每天提供11 000个航班飞往124个国家的729个航空目的港。得益于星空联盟的全球飞行网络，汉莎航空不仅为乘客提供畅顺便捷的飞行服务，也为乘客奉上灵活的旅行选择。

Unit 2

Greetings

Part One Warming up



Task 1: Look at the pictures and discuss the following questions.

1. How do you introduce yourself and others for the first time?
2. What do you think about the introduction environment?

一、开场白

开场白有可能决定整个面试的基调。所谓“前三分钟定终身”，即你给面试官的第一印象，从言谈举止到穿着打扮将直接影响到你被录取的机会。要彬彬有礼，不要显得过分殷勤；要大方得体，不要拘谨或过分谦让。

应试者还需要注意，虽然对方为了缓和紧张气氛会问几个轻松的问题，但回答问题时一定要礼貌，答案要抓住重点，和面试无关的话不要说，尽量考虑对方最想知道什么。

基本句型表达：

1. Good morning everyone.

大家早上好。