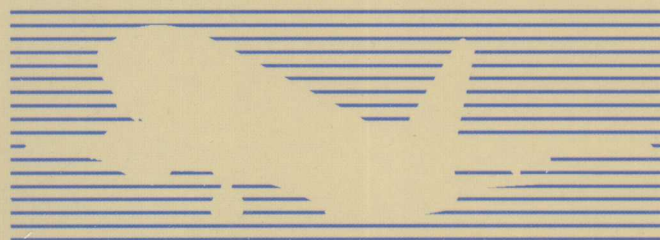


**Preparation
For Airline Flight Attendants
English Level
Test**

乘务员 英语水平考试指南



主 编 李 勇
副主编 周明华 李 瑾 石红霞
主 审 Kevin Albert Sarah Elston

中国民航出版社

ENGLISH

乘务员英语水平考试指南

Preparation For Airline Flight Attendants English Level Test

主 编 李 勇

副主编 周明华 李 瑾 石红霞

主 审 Kevin Albert Sarah Elston

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乘务员英语水平考试指南/李勇主编. 北京: 中国民航出版社, 2009. 2
ISBN 978-7-80110-897-5

I. 乘... II. 李... III. 民用航空-乘务人员-英语-水平考试-自学参考资料 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 019625 号

责任编辑: 杜文晔

乘务员英语水平考试指南

李勇 主编

出版 中国民航出版社
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社照排室
印刷 中国电影出版社印刷厂
发行 中国民航出版社 (010) 64297307、64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 16.75
印数 3000 册
字数 363 千字
版本 2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-897-5
定价 40.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

前 言

乘务员英语水平考试 (Airline Flight Attendants English Level Test), 是面向乘务员的含有五个等级的岗位英语考试, 其目的是为了更好地提高客舱服务的质量和水平, 并为建立乘务员岗位英语职业标准奠定良好的基础。众所周知, 目前社会上各类行业英语考试纷纷建立起来, 为行业人员的英语水平设立了标准。客舱部门作为民航这一特殊行业的前沿服务窗口, 迫切需要建立符合自己行业特色内容的岗位英语标准, 迫切需要能够全面覆盖客舱乘务工作不同岗位的英语水平考试, 从而为乘务员参与岗位晋升与聘任提供服务。因此, 在中国国际航空公司客舱服务部的大力支持和协助下, 民航管理干部学院外语系开发、建立了乘务员英语水平考试。

乘务员英语水平考试试题经过了严格测试, 确保同级别不同考次之间试卷难度的等值。作为一个系统, 覆盖不同层次需要的五个级别考试是同时设计的。各级别考试之间充分考虑到考查要求的相互区别和联系, 即低级别所要求的能力包括在高级别所要求的能力之中。高级别的能力要求是低级别的能力要求向纵、横两个方向的发展。这就使不同层次英语考试之间具有可比性, 使考试系统的评分标准具有统一性。

乘务员英语水平考试借鉴了国际和国内目前较为流行的英语考试经验, 同时, 结合了我国乘务人员的英语状况。该考试的设计做到了与国际标准接轨, 并力图符合国内乘务员的基本特点。本书的编写得到了许多专家、学者的大力支持, 在此谨向参加此项工作并付出辛勤汗水的外航培训专家 Kevin Albert 和 Sarah Elston, 以及为该考试系统提出了大量宝贵意见和建议的中国国际航空公司客舱服务部表示衷心的感谢。

不妥之处, 敬请大家指正。

编者

2008年8月

目 录

前言

第一章 乘务英语水平考试简介	1
一、乘务英语水平考试的目标和宗旨.....	1
二、乘务英语水平考试的设计原则.....	1
三、乘务英语水平考试成绩的使用及适用范围.....	1
四、乘务英语水平考试的组织实施.....	2
第二章 乘务英语水平考试级别标准描述	3
一、概述.....	3
二、级别标准.....	3
三、考试级别及适用对象.....	4
四、各级别的英语标准描述.....	4
第三章 乘务英语水平考试的形式、内容与结构	6
一、概述.....	6
二、英语基础水平测试内容和结构（采用多媒体计算机作为测试形式）.....	7
三、英语口语水平测试内容和结构（口试采用人机对话的形式）.....	8
第四章 乘务英语水平考试样卷	10
一、英语基础水平测试样卷.....	10
二、英语口语水平测试样卷.....	14
三、口语测试得分卡.....	16
附录	
一 交际话题表.....	19
二 功能意念表.....	20
三 语法项目表.....	31
四 《客舱服务用语》考试范围.....	32
五 《广播词》考试范围.....	32
六 Glossary（词汇表）.....	33
七 乘务专业常用表达语.....	167
八 常用词组.....	209

第一章 乘务英语水平考试简介

乘务英语水平考试是民航管理干部学院外语系在国航客舱服务部的支持和协助下而设计、开发的面向乘务员的英语考试。乘务英语水平考试由民航管理干部学院负责考试的具体实施，航空公司负责乘务人员的组织和管理。同时，为了保证考试的规范实施，考试的运行和结果将接受航空公司的审核与评估。

乘务英语水平考试的开发共分三个阶段：

1. 各级考试标准、说明等文件的编写；
2. 各级试题的试测以及标准的校正；
3. 各级考试文件的出版和考试的正式实施。

一、乘务英语水平考试的目标和宗旨

1. 建立一个可以覆盖客舱乘务部门各个岗位的不同需要的、拥有五个级别的岗位英语考试体系。考生不受年龄、学历背景等方面的限制，以考查其岗位英语实际运用能力为基础，实现其所在岗位职业英语标准为目标，从而为客舱管理者考核、聘任员工提供服务，为乘务员提供衡量自身英语水平的标准并为其参与岗位应聘提供帮助。

2. 应用多媒体等现代技术，采取有效的技术手段，建立符合乘务员工作特点的考试方式，从而为乘务员参加考试提供灵活、便捷的服务。

二、乘务英语水平考试的设计原则

1. 注重岗位英语应用能力和语言交际能力的考查。鉴于乘务英语水平考试的目的是检测各岗位乘务员在实际工作中的英语掌握程度，乘务英语水平考试的试题与评分标准以考查乘务岗位英语的运用能力和语言交际能力为核心。

2. 作为一个系统，考察要求应设计合理、连贯有序。设计时要充分注意到各级别同类知识或技能之间考察要求的渐进。即低级别所要求的能力必须包括在高级别所要求的能力之中；高级别考察要求应是低级别考察要求的纵、横两个方向的发展。

三、乘务英语水平考试成绩的使用及适用范围

乘务英语水平考试成绩作为乘务员岗位应聘和晋升所需英语等级考核。

四、乘务英语水平考试的组织实施

乘务英语水平考试由民航管理干部学院外语系负责组织和实施，由航空公司负责人员组织与管理（见表 1-1）。

乘务英语水平考试成绩将由航空公司核准，并由民航管理干部学院外语系为考试合格人员签发合格证书。

表 1-1 乘务英语水平考试安排表

考试时间	初始考试：每半年 1 次，即每年的 3 月、9 月的第 2 周周六、周日两天 补考：每半年 1 次，即每年的 6 月、12 月的第 2 周周六、周日两天			
	周六	英语基础水平考试（多媒体）	上午 9:00（第一场）	下午 13:00（第二场）
		英语口语水平考试（人机对话）	上午 10:30（第一场）	下午 14:30（第二场）
周日	同上			
报名时间	初次考试的前两个月，即 1 月、7 月第 5 个工作日；补考的前两个月，即 4 月、10 月的第 5 个工作日			
考试地点	民航管理干部学院			
备注	考生可报名参加单项考试			

第二章 乘务英语水平考试级别标准描述

一、概述

乘务英语水平考试主要的测试对象是航空公司各岗位乘务员，是检测乘务员晋升时是否达到未来岗位所需英语标准的英语考核。英语水平描述了考生应能在交际性语言活动模式的基础上所达到的从产出、接受到互动等方面的运用能力。

产出活动包括口语产出。适用范围包括客舱服务中所使用的广播词、服务用语，为乘客解决问题及与乘客进行交流互动等方面的英语语言能力。

接受活动包括听力。适用范围是飞行前准备会，与乘客的互动交流等方面。

二、级别标准

1) 级别要求

准备参加各等级别考试的考生，从专业知识方面，应具备包括低级别岗位和即将竞聘岗位的工作经验和英语知识。

乘务英语水平考试的重点是岗位英语交际能力，语法内容主要从考生对基本句型的使用正确性、语言的使用规范性等方面进行考核。

2) 词汇

参加乘务英语水平考试的考生应能掌握以岗位英语及公共日常常见词汇为基础的词汇及词组，五个级别分别为：

Level 1: 2500 个左右的词汇以及相关词组；

Level 2: (原民航中级水平) 3000 个左右的词汇以及相关词组；

Level 3: 3500 个左右的词汇及相关词组；

Level 4: 4000 个左右的词汇及相关词组；

Level 5: 4500 个左右的词汇及相关词组。

较高级别的词汇量包括低级别所应掌握的词汇。(见附录六)

3) 语言运用

乘务英语水平考试要求考生应具备的互动、接受和产出能力具体如下：

互动能力

能在客舱工作岗位的大部分情景中用英语解答外国乘客的问题并为之进行沟通与交

流。

接受能力

能听懂用英语布置的飞行前准备会，并掌握其中的大部分内容。

产出能力

能进行标准的客舱英语广播词的宣讲，并在非正常情况下，按照当时的实际情况和要求清楚地做出即时性的客舱英语广播。

各级别考生还应具备正确运用语言的各种功能和表达各种意念的能力。本大纲附录二列出了基本的功能意念项目。

三、考试级别及适用对象

表 2-1 乘务英语水平考试考试级别及要求

	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
英语基础水平 达标标准	60 分 (0.5)	65 分 (0.7)	70 分 (1.0)	75 分 (1.2)	80 分 (1.5)
英语口语水平 达标标准	60 分	65 分	65 分	70 分	75 分
口语考试题型	服务用语/广播词/ 准备会/日常会话	服务用语/广播词/ 准备会/日常会话	服务用语/广播词/ 准备会/日常会话	服务用语/广播词/ 准备会/日常会话	服务用语/广播词/ 准备会/日常会话
词汇量	2500 词	3000 词	3500 词	4000 词	4500 词
备注	1. 高一级别所掌握的内容应包含低一级别的内容 2. 准备会：对 Level 1~3 级的要求是考察以复述和概括为形式的语言接受能力；对 Level 4~5 级的要求是考察以介绍、布置任务为形式的语言表达产出能力 3. 原英语基础水平（多媒体考试）的 0.5 分相当于 60 分，0.7 分相当于 65 分，1.0 分相当于 70 分，1.2 分相当于 75 分，1.5 分相当于 80 分 4. 航空公司可根据考试对象和乘务员所在岗位选择相应级别的考试				

四、各级别的英语标准描述

1. 乘务英语 Level 5 英语基础水平测试分数为 80 分（1.5 分或以上）；口语水平测试分数在 75 分以上（相当于欧洲语言测试高级高等水平）；口语和听力能力描述如下：

- 在有必要的专业知识的情况下，能提供建议和处理工作中微妙的、有争议的事情；
- 能灵活巧妙地谈论复杂和敏感的事情；
- 能有说服性和有效地与乘客进行沟通；
- 能有说服性地向乘客提出观点，并在交谈中作有效的和长篇的陈述；

- 同时要掌握 Level 1~4 的内容。
2. **乘务英语 Level 4** 英语基础水平测试分数为 75 分 (1.2 分); 口语水平测试分数在 70 分以上 (略低于欧洲语言测试高级水平); 口语和听力能力描述如下:
- 在一定范围的环境中, 较好地掌握并熟练运用英语;
 - 能在自己工作的范围内有效地参与交谈, 就赞同或反对一件事进行争论;
 - 能就一普通的话题进行长时间的交流, 用流利和良好的表达讨论抽象和生活方面的主题;
 - 能为大多数目的与乘客进行有效沟通;
 - 能与乘客进行有效沟通, 处理自己领域内的事情;
 - 同时要掌握 Level 1~3 的内容。
3. **乘务英语 Level 3** 英语基础水平测试分数为 70 分 (1.0 分); 口语水平测试分数在 65 分以上 (相当于欧洲语言测试中级高等水平); 口语和听力能力描述如下:
- 在一定熟悉的环境中, 基本能有效地掌握并运用英语。例如, 能在交谈中针对某一特定问题发表自己的看法;
 - 能记录和传递在日常工作中可能引起注意的信息;
 - 能就较大部分的主题, 如个人和专业经验、最近新闻中的事件进行交谈;
 - 能与乘客较好地沟通;
 - 能在自己的范围内与乘客接触和解决大部分的问题;
 - 同时要掌握 Level 1~2 的内容。
4. **乘务英语 Level 2** 英语基础水平测试分数为 65 分 (0.7 分); 口语水平测试分数在 65 分以上 (相当于欧洲语言测试等级中级水平); 口语和听力能力描述如下:
- 在熟悉的情景范围中, 能有限但有效地运用该语言。例如, 能参加关于自己熟悉的论题的例行会谈, 尤其是进行简单的事实性的语言交流;
 - 在自己的工作范围就简单的事情向乘客提供建议; 能传递日常信息 (如旅行安排);
 - 可以就日常的事情与乘客沟通和有限地进行交流 (如谈及个人兴趣);
 - 在自己的工作范围表达基本需求;
 - 通过提问和回答简单问题与乘客沟通;
 - 同时要掌握 Level 1 的内容。
5. **乘务英语 Level 1** 英语基础水平测试分数为 60 分 (0.5 分); 口语水平测试分数在 60 以上 (略低于欧洲语言测试等级中级水平); 口语和听力能力描述如下:
- 在自己的工作范围内表达基本需求; 通过提问和回答简单问题与乘客沟通;
 - 在自己的工作范围内就简单的事情向乘客提供建议; 能传递有关工作的基本信息;
 - 可以就工作范围内的事情与乘客沟通和有限地进行交流;
 - 能记录和传递日常简单信息。

第三章 乘务英语水平考试的形式、内容与结构

一、概述

1) 关于考试的组成

乘务英语水平考试由英语基础水平考试（采用多媒体形式进行）和英语口语水平考试（采用人机对话形式进行）两种独立考试组成。

2) 关于考试指导语与题目用语

乘务英语水平考试各级别考试中，英语基础水平考试（采用多媒体形式进行）和英语口语水平考试（采用人机对话形式进行）的指导语均为英文。

3) 关于答题时间

表 3-1 乘务英语水平考试答题时间

英语基础水平考试 (多媒体)	内容	演示 (Demonstration)		模拟 (Practice Test)		测试 (Test)	合计
	时间 (分钟)	5		5		30	
英语口语水平考试 (人机对话)	内容	服务用语 (汉译英)	回答乘客问题并提供服务	广播词	准备会	公共话题	20
	时间 (分钟)	5	3	5	3	4	

4) 关于试卷的题量和分值

表 3-2 试卷的题量和分值

考试形式	考试内容	考试用时	分值
口语考试	I. 服务用语 10 个 (汉译英)	5 分钟 $25''/\text{个} \times 10 \text{ 个} = 250'' = 4'10''$	$2 \times 10 = 20$ 分
	II. Interaction with passenger 回答乘客问题并提供服务 5 个 根据所提供的情境说出相应的服务用语	3 分钟 $30''/\text{个} \times 5 \text{ 个} = 150'' = 2'30''$	$5 \times 5 = 25$ 分

续表

考试形式	考试内容	考试用时	分值
口语考试	III. Announcements 广播词 2 个 (标准广播词和特殊情况下广播词各 1 个)	5 分钟 2'30"/个 × 2 个 = 5'	10 × 2 = 20 分
	IV. Briefing 准备会 1 个	3 分钟	15 分
	V. Free talk 2 个 公共话题及客舱工作话题各 1 个	4 分钟	10 × 2 = 20 分
总计	五个部分	19 ~ 20 分钟	100 分
基础水平考试 (多媒体)	计算机随机抽题, 主要测试乘务员综合语言运用和语言使用规范的程度, 内容涉及日常工作、生活等语言基础知识方面	约 25 分钟	计算机自动阅卷

5) 关于成绩通知单和合格证书

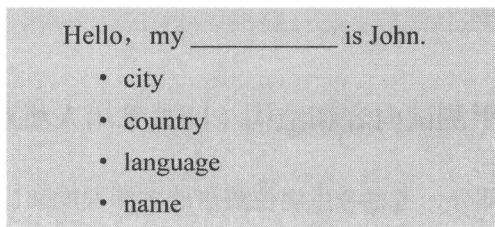
考生可在所在客舱部门查询成绩, 也可登陆民航管理干部学院外语系网站进行查询。英语基础水平考试(多媒体)和口语(人机对话)考试成绩均合格者, 才能获得由民航管理干部学院外语系颁发的经与航空公司共同核准的乘务英语等级合格证书。

二、英语基础水平测试内容和结构(采用多媒体计算机作为测试形式)

考核主要测试乘务员语言基础运用和语言使用规范的程度, 内容涉及日常工作、生活等方面。此测试分测试练习、第一部分、第二部分共三个部分, 全部在电脑上操作, 测试分值是从 0.0 到 5.0, 测试练习不记分, 一旦考试开始, 无法改动, 也不能退出, 直到记录成绩的黑屏幕出现。

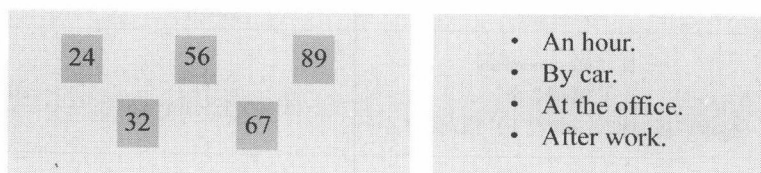
英语水平级别测试有四种题型: 多选、听力、句型结构和排序。

1. 多选题着重考察考生英语词汇和语法, 每一问题都有时间限制, 考生只有一次机会回答。例如:



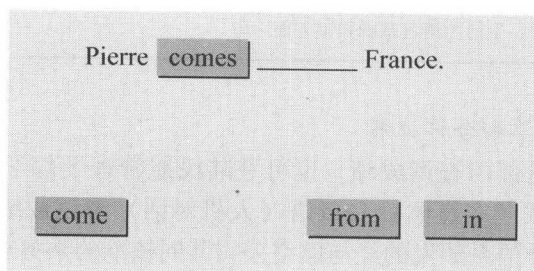
2. 听力重点考察考生的听力理解, 考生会听到一个问题或陈述, 需要回答或选择正确的单词、数字、词组或句子, 注意有些问题和回答都通过听, 没有显示在屏幕上。

例如：

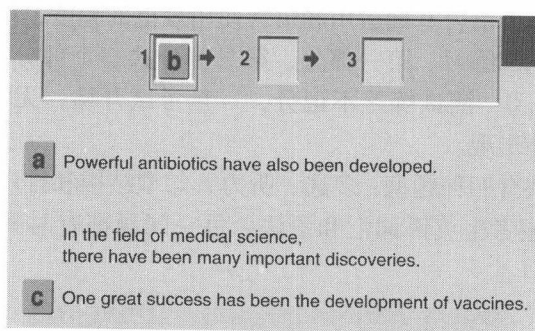


听力可以听两遍，电脑自动设置，考生不用移动鼠标，但要掌握时间。如果每一个听力题都听两遍就会减少题量。

3. 句型结构题需要学生用鼠标把词、词语放到句子的正确位置上，每题只能做一遍，当学生移动鼠标时，计时器才开始计时，所以考生有足够时间思考，但需要注意的是：如果花费太多的时间，考试时间一到，考试就会自动结束。例如：



4. 句子排序考察考生对句与句之间内容的理解和逻辑关系，一般1、2级以上的考生才能遇到此种题型。例如：



三、英语口语水平测试内容和结构（口试采用人机对话的形式）

口语考试共分5个部分，考察考生岗位英语的熟练程度和口语的交际能力。考试时间约为20分钟。

考试成绩将由2名教师共同判分，并按照二者的平均值作为考生的最终成绩。

第一部分：考察考生岗位服务用语的掌握程度。考生将根据录音中所给10个服务

用语给出相应的英文翻译。

该部分约需 5 分钟时间。

第二部分：考察考生与乘客互动的能力。考生将根据给出的客舱服务过程中的 5 个情境说出相应的服务用语。

该部分约需 3 分钟时间。

第三部分：考察考生广播词的表述情况。该部分共有两个广播词需要考生进行表述。第一个为标准性的广播词，考生将对给出的广播词进行朗读；第二个为特殊情况下的即时性广播词，考生将按照要求，做出相应的广播。

该部分约需 5 分钟时间。

第四部分：Level 1、Level 2、Level 3 将考察考生在飞行前准备会接收任务安排的能力。考生将对录音中给出的一个准备会所布置的任务进行复述；Level 4、Level 5 将考察考生在飞行前准备会上使用英语来安排、布置任务的能力。考生将对录音中给出的一个准备会的相应信息进行组织并做出相应的陈述。

该部分约需 3 分钟时间。

第五部分：考察考生对公共话题进行交流的能力。考生将就所给出的两个话题进行回答，其中公共话题和乘务工作话题各一个。

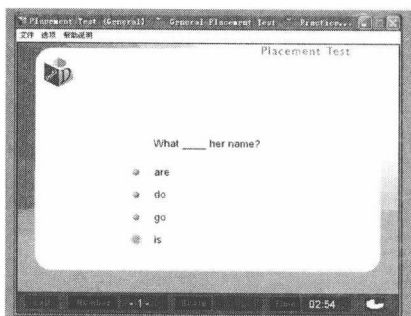
该部分约需 4 分钟时间。

第四章 乘务英语水平考试样卷

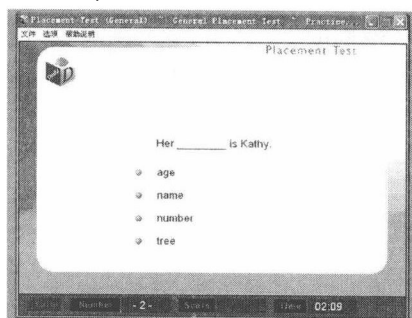
一、英语基础水平测试样卷

Sample of the test (多媒体基础水平测试样题)

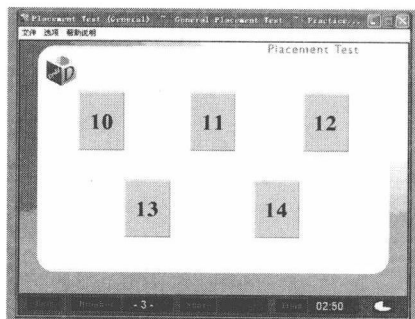
1.



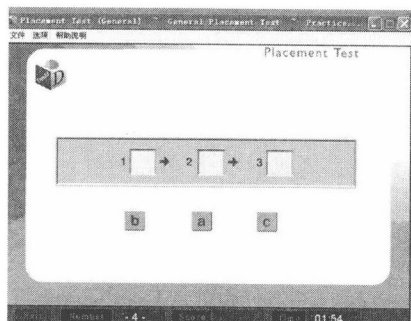
2.



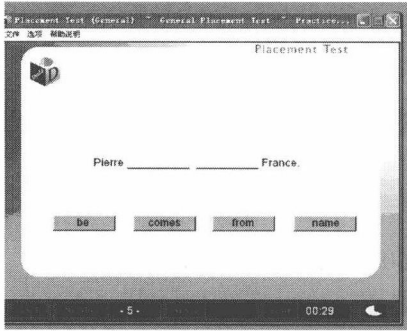
3.



4.



5.

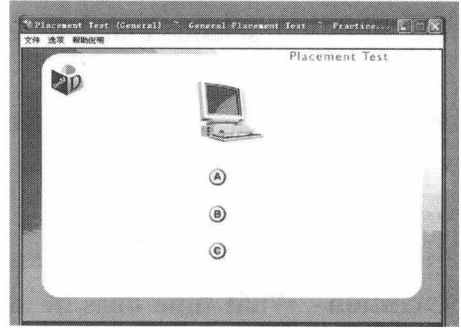


6. What's this?

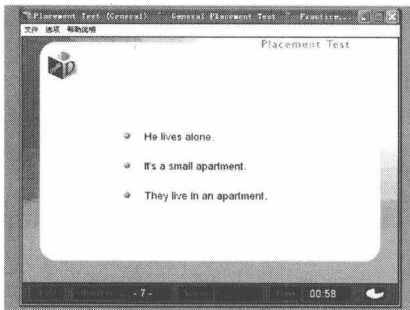
A. It's a book.

B. It's a desk.

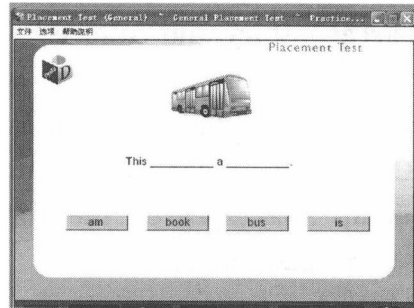
C. It's a computer.



7. They live in a large apartment.



8.



Part One

1. Benjamin is from New York City.

- a. He comes from France.
- b. He is a German.
- c. He is an American.

2. John lives in a small apartment in a large apartment building.

- a. He lives in an apartment.
- b. His apartment is very big.
- c. He works for a big company.

3. _____ is the coldest time of a year.
a. Summer b. Autumn c. Winter D. Spring
4. Henry likes Chris but she doesn't like _____.
a. her b. she c. him
5. He _____ science and mathematics.
a. is b. teaches c. asks
6. Richard is a teacher. He is 30 years old. Question: How old is he? (Listening)
a. 13 b. 30 c. 33
7. He usually practices gymnastics from 3:00 until 5:00 every day.
Question: What time does he start practicing gymnastics?
a. 3:00 b. 4:00 c. 5:00
8. – Have you ever been to China?
– I've been there quite a few times. China is a beautiful country with great history and culture.
a. China is famous for her great history and culture.
b. I often go to China on business.
c. China is one of the most beautiful countries I've ever visited.
9. William Shakespeare, the well-known British dramatist, was born in 1564 and died in 1616.
a. He lied in France until death.
b. He was winner of the Nobel Prize for literature.
c. He was a world-famous British playwright.
10. In 1914, Einstein moved to Germany and became a professor in the University of Berlin.
a. He left Germany in 1914 and became a US citizen.
b. In 1914, he began to work as a professor in the University of Berlin.
c. He taught as a professor in the University of Berlin until 1914.

Part Two

1. My ambition is to become a diplomat, and to do some useful things.
a. I hope to be a diplomat.
b. It is very easy for me to do some useful things for my country.