



民航服务类专业“十三五”规划教材

客舱服务

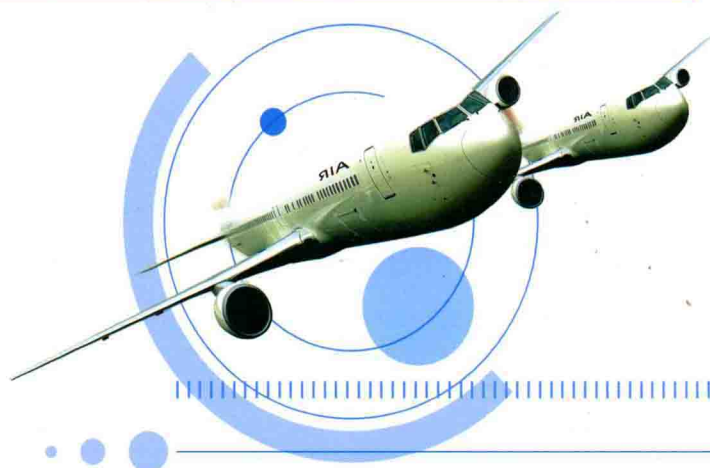
KECANG FUWU

主编 杨长进 毕研博

新颖性：任务驱动式的教学，情景模拟式的学习

实用性：精讲理论，注重实践，即学即用

趣味性：大量的精选案例、精美图片



航空工业出版社

民航服务类专业“十三五”规划教材

客 舱 服 务

主编 杨长进 毕研博

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书主要介绍了客舱服务的相关知识,全书共分7个项目,具体内容包括客舱服务概述、飞行前个人准备、客舱设备检查与操作、迎送客服务及安全演示、机上餐饮娱乐服务、特殊乘客服务、客舱服务管理。

本书既可作为高等院校空中乘务等专业的教材,也可作为相关人员学习客舱服务知识的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

客舱服务 / 杨长进, 毕研博主编. — 北京: 航空工业出版社, 2016.5
ISBN 978-7-5165-1014-8

I. ①客… II. ①杨… ②毕… III. ①民用航空—旅客运输—商业服务 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第119133号

客舱服务 Kecang Fuwu

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2016年5月第1版

2016年5月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 11.5

字数: 266千字

印数: 1—4000

定价: 32.00元

前言

改革开放以来,我国民航业得到飞速发展,为我国的社会主义现代化建设做出了突出贡献。但是民航专业人才的匮乏已经严重制约了民航业的发展,培养一批高水平、高素质的民航乘务人员已经迫在眉睫。为此,院校教育方面必须十分注重教学基本建设,编写民航教材则是其中的一项重要工作。基于此,我们编写了本书。

本书共分七个项目,分别为:客舱服务概述、飞行前个人准备、客舱设备检查与操作、迎送客服务及安全演示、机上餐饮娱乐服务、特殊乘客服务、客舱服务管理。

针对目前空乘教材“重理论轻实践”的问题,本书在编写过程中始终遵循以学生为主体的教学思想,理论知识以“必需”和“够用”为度,重点突出客舱服务的实践操作技能。在内容安排上以客舱服务的四个阶段为主线,以乘务员执行航班任务中的具体工作内容为重点,通过任务实施使学生迅速掌握工作要领。

具体来说,本书具有以下鲜明特色:

1. 新颖性

本书采用“项目—任务”的编写模式,每个任务都包含以下内容:

- 知识目标、技能目标:列出本任务的重要知识点和学生应掌握的操作技能,便于学生有目的地学习。
- 任务情景:每个任务均以相关情景入手,激发学生的学习兴趣。同时,针对任务情景对学生进行提问,引出本任务要讲解的知识点。
- 知识讲解:重点讲解相关的理论知识。同时,在知识讲解中穿插了“案例”“课堂互动”“知识角”“新闻台”等栏目,并配以相关图片,增强趣味性,便于学生学习和理解。
- 任务实施:根据所讲解的内容安排了实践任务,设置了课堂讨论、知识竞答、情景模拟、实践操作四种形式,帮助学生巩固所学知识,培养学生的实际操作能力。
- 任务评价:针对相关任务提出评价标准,对学生进行评分考核,便于学生量化学习效果并找出不足。

2. 实用性

本书以客舱服务四个阶段的工作任务和 workflows 为依据来整合、安排教学内容,使学

生“在做中学”，便于学生熟悉掌握客舱服务的技能。

3. 趣味性

为了便于学生阅读和理解，本书引用了大量的图文资料，增强了教材的可读性和趣味性，加强了学生对知识的感性认识，避免了知识讲解枯燥和呆板。

本书由杨长进、毕研博担任主编，张敏、张田田担任副主编。

在编写过程中，我们参考了大量的文献资料。在此，我们向参考过的文献的作者表示诚挚的谢意。由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏与不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

本书配有精美的教学课件，读者可到网站（www.bjjqe.com）下载。

编者

2016年4月

目录

项目一 客舱服务概述

身材高挑，面容姣好，举止端庄，温文尔雅，乘飞机飞往世界各地。明眼人一看这“配置”便能猜个大概，这不就是令人羡慕不已的“空姐”吗？空姐的工作真如我们所看到的一样光鲜亮丽吗？今天，让我们一起了解空乘工作那些事儿。

任务一 了解客舱服务	2
任务情景——客舱服务大赛	2
知识讲解	3
一、客舱服务的特点	3
二、客舱服务的四个阶段	6
任务实施——课堂讨论	8
任务评价	8
任务二 了解客舱乘务员	8
任务情景——蓝天梦	9
知识讲解	9
一、客舱乘务员的岗位职责	9
二、我国客舱乘务员职业标准简介	11
任务实施——知识竞答	15
任务评价	16
项目总结	16
项目学习效果综合测试	16

项目二 飞行前个人准备

“叮铃铃……”凌晨 4:30 闹钟准时响起，摸索着关掉闹钟，起床……

钥匙一定带着这次可别忘了，哎呀口红颜色不够，证件飞行用具都检查一遍，闹铃又响了，我必须出门了，天刚蒙蒙亮而我已经在上班的路上了。来到公司，先到客舱部签到，然后到会议室开航前准备会，认识一起执飞的同事。

任务一 查看航班任务，做好飞行准备	20
任务情景——我的登机证呢	20
知识讲解	20
任务实施——情景模拟	22
任务评价	23
任务二 准时签到，参加航前准备会	23
任务情景——模拟航前准备会	23
知识讲解	24
一、乘务组签到	24
二、航前准备会	24
三、乘务组出行	25
任务实施——情景模拟	27
任务评价	27
项目总结	27
项目学习效果综合测试	28

项目三 客舱设备检查与操作

“报告乘务长，前舱服务设备、应急设备完好。”

“报告乘务长，后舱服务设备、应急设备完好。”

.....

离飞机起飞还有 1 小时，我们正紧张的进行着客舱设备的检查，以确保飞行安全无虞。

任务一 检查服务设备（上）	30
任务情景——都是烟瘾惹的祸	30
知识讲解	31
一、认识卫生间设备	31

二、认识厨房设备	33
任务实施——实践操作	34
操作一 检查卫生间设备	35
操作二 检查厨房设备	35
任务评价	35
任务二 检查服务设备（下）	35
任务情景——漏查的教训	36
知识讲解	36
一、认识餐食及机供品	36
二、认识乘客服务组件	37
任务实施——实践操作	38
操作一 检查餐食、机供品	38
操作二 检查乘客服务组件	39
任务评价	39
任务三 检查和使用应急设备（上）	39
任务情景——漏查的后果	39
知识讲解	40
一、认识灭火设备	40
二、认识供氧系统	42
任务实施——实践操作	43
操作一 检查和使用灭火器	44
操作二 检查和使用防烟面罩	44
操作三 检查和使用氧气瓶	45
任务评价	45
任务四 检查和使用应急设备（下）	45
任务情景——万米高空，乘客突发疾病	46
知识讲解	46
一、认识紧急撤离设备	46
二、认识应急照明设备	48
三、认识其他应急设备	50
任务实施——实践操作	51
任务评价	51
任务五 操作舱门和座椅	52
任务情景——乘务员误放滑梯致航班延误	52
知识讲解	53
一、认识舱门	53

二、认识座椅	55
任务实施——实践操作	60
操作一 关闭舱门	60
操作二 打开舱门	60
任务评价	61
任务六 操作客舱其他设备	61
任务情景——飞机上的声音	61
知识讲解	62
一、认识乘务员控制面板	62
二、认识客舱通讯系统	64
任务实施——实践操作	65
操作一 使用乘务员控制面板	66
操作二 进行客舱广播	66
任务评价	66
项目总结	66
项目学习效果综合测试	67

项目四 迎送客服务及安全演示

温馨的飞机客舱里响起了悦耳的音乐和甜美的广播，我们在各自的岗位站好，开始迎接旅客登机。

“您好，天航欢迎您！”

“您好，先生麻烦侧一下身好吗？让后面的旅客先过一下吧，谢谢！”

“大爷，您行李放在这里了您开启时小心点，以免有东西滑落，砸伤哦。”

.....

待旅客登机完毕关好舱门后，我们为旅客进行了安全演示。

任务一 迎接乘客登机	70
任务情景——行李有错吗	70
知识讲解	70
一、迎客服务要点	70
二、对出口座位乘客作评估	72
任务实施——情景模拟	74
任务评价	74

任务二 为乘客进行安全演示	75
任务情景——空姐与乘客共同进行安全演示	75
知识讲解	75
一、安全演示的内容	75
二、安全演示注意事项	78
任务实施——情景模拟	79
任务评价	79
任务三 欢送乘客下机	80
任务情景——一封投诉信	80
知识讲解	80
一、乘客下机前的准备工作	80
二、送客服务要点	82
任务实施——情景模拟	84
任务评价	84
项目总结	84
项目学习效果综合测试	85

项目五 机上餐饮娱乐服务

“您好，今天我们为您准备了茶水、咖啡、橙汁、可乐、矿泉水，请问您喜欢哪种？”

“您好，今天我们为您准备了鸡肉米饭和鱼肉米饭，请问您喜欢哪一种？”

.....

今天，由我与同事小叶负责餐饮服务，在为您提供饮料与餐食之前，我们可在厨房忙活了半天呢！

任务一 为乘客递送饮料（上）	88
任务情景——温馨的感受	88
知识讲解	88
一、客舱常备饮品	88
二、摆放水车的技巧	92
任务实施——实践操作	93
任务评价	93
任务二 为乘客递送饮料（下）	94
任务情景——机械服务惹麻烦	94

知识讲解	94
一、饮料服务程序与技巧	94
二、饮料泼洒到乘客身上的处理技巧	96
任务实施——情景模拟	97
任务评价	97
任务三 为乘客提供餐食（上）	98
任务情景——被遗漏的特殊餐食	98
知识讲解	99
一、客舱餐食	99
二、推拉餐车的技巧	103
任务实施——实践操作	103
任务评价	103
任务四 为乘客提供餐食（下）	104
任务情景——我也不知道是辣的	104
知识讲解	104
一、送餐服务程序与技巧	104
二、回收餐具	106
任务实施——情景模拟	107
任务评价	107
任务五 提供娱乐服务，丰富乘客旅途	108
任务情景——表扬信的由来	108
知识讲解	108
一、报刊杂志服务	108
二、电子娱乐服务	110
任务实施——情景模拟	112
任务评价	113
项目总结	113
项目学习效果综合测试	113

项目六 特殊乘客服务

“您好，您抱小宝贝的时候让他的头向里，以免碰到他哦。”迎接旅客登机的时候，我就注意到了这位抱着宝宝的妈妈。

“您好，我们飞机上备有婴儿餐，需要为您的宝宝提供吗？”供餐之前，我特地去问了这位妈妈。



“不用了，麻烦你帮我冲泡一下奶粉好吗？”

“当然可以，请交给我吧。”

.....

每天我们都会遇到各种各样的旅客，他们有的是商业精英，有的是独自旅行的小朋友，有的是首次乘机的老人.....

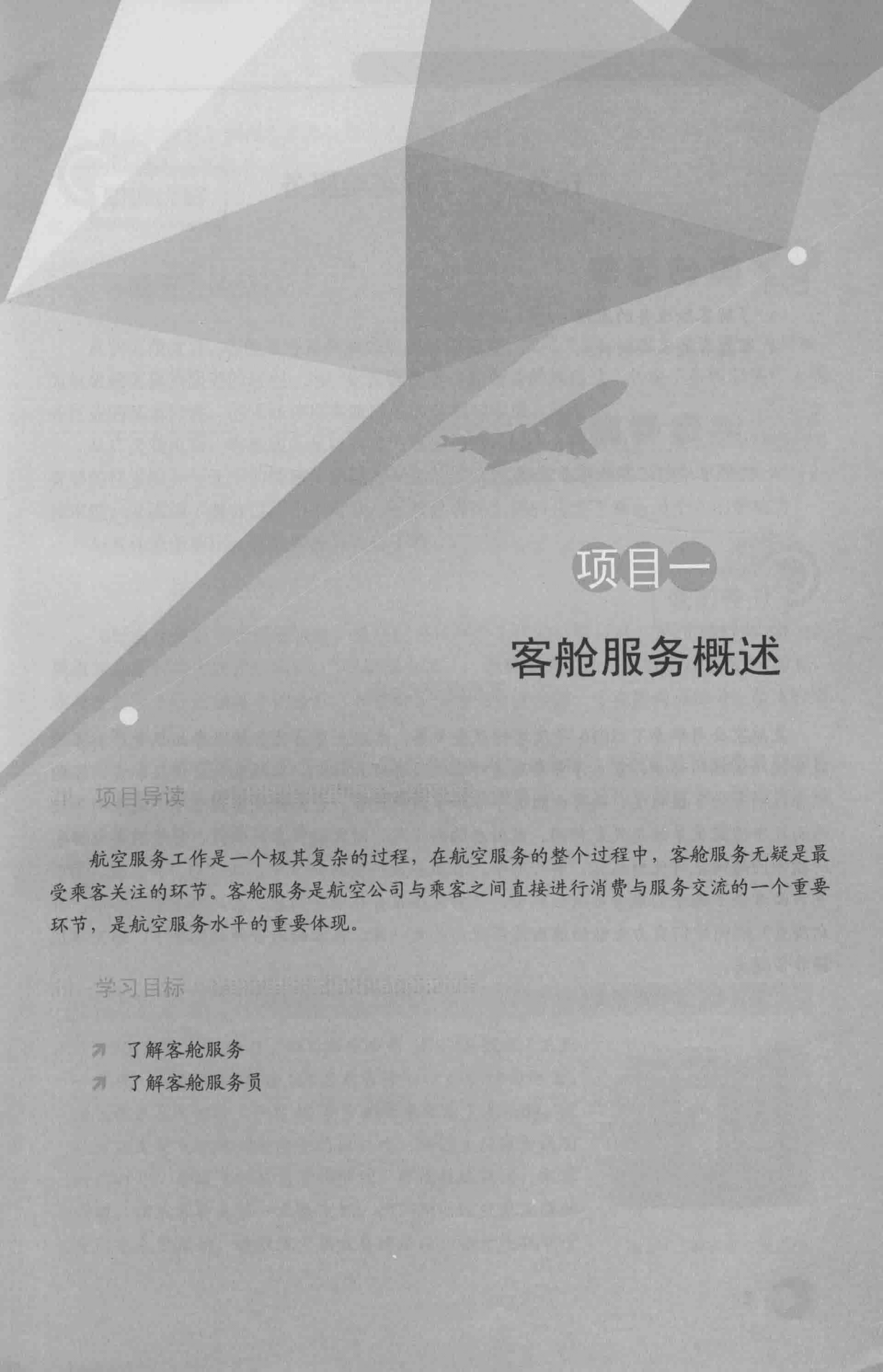
任务一 掌握特殊乘客服务技巧（上）	118
任务情景——“金口难开”的小乘客	119
知识讲解	119
一、重要乘客	119
二、儿童及无成人陪伴儿童乘客	121
三、带婴儿乘客	123
四、孕妇乘客	126
任务实施——情景模拟	128
任务评价	128
任务二 掌握特殊乘客服务技巧（下）	129
任务情景——南航空姐在机上为“候鸟”老人捶腿读报	129
知识讲解	130
一、老年乘客	130
二、病残乘客	131
三、遣返及在押乘客	139
四、晕机乘客	139
五、其他需要帮助的乘客	141
任务实施——情景模拟	142
任务评价	142
项目总结	143
项目学习效果综合测试	143

项目七 客舱服务管理

执行航班任务时，我们这一乘务组的成员都是第一次合作，如何使我们配合得更默契，更好地完成航班任务，这就要归功于我们乘务长的英明领导啦。

执行航班任务时，并不是每次都能顺利地起飞落地，可能会遇到各种各样的突发情况，如航班延误、旅客纠纷、旅客投诉等，这就需要我们具备良好的应变能力，妥善处理各种问题。要当好一个乘务员也是不容易的呢，同学们加油吧！

任务一 了解客舱资源管理	148
任务情景——多此一举的“主动”服务	148
知识讲解	148
一、灯光调控管理	148
二、温度调控管理	149
三、厨房管理	149
四、客舱环境管理	150
五、机内广播管理	151
六、顾客物品保管管理	151
七、客舱故障填写要求	152
任务实施——情景模拟	152
任务评价	153
任务二 了解客舱人员管理	153
任务情景——丢失的相机	154
知识讲解	154
一、乘务员管理	154
二、乘客管理	156
任务实施——情景模拟	160
任务评价	161
项目总结	161
项目学习效果综合测试	161
附录	163
一、乘务工作专业术语	163
二、乘务专业代码中英文对照	164
三、乘务员工作要求	166



项目一

客舱服务概述

项目导读

航空服务工作是一个极其复杂的过程，在航空服务的整个过程中，客舱服务无疑是最受乘客关注的环节。客舱服务是航空公司与乘客之间直接进行消费与服务交流的一个重要环节，是航空服务水平的重要体现。

学习目标

- 了解客舱服务
- 了解客舱服务员

任务一 了解客舱服务



知 识 目 标

- ★ 了解客舱服务的流程
- ★ 掌握客舱服务的特点



技 能 目 标

- ★ 能够准确叙述客舱服务流程



任务情景

客舱服务大赛

某航空公司举办了 2016 年度客舱服务大赛，本次大赛分为客舱服务知识竞答和客舱服务技巧演练两部分，重点考查参赛者对客舱服务理论知识、客舱乘务员岗位职责、客舱服务技巧等的掌握程度。共有六组选手参加了这次比赛，在知识竞答环节中，选手们年轻的面孔中透露更多的是气定神闲、成竹在胸的士气，对客舱服务的特点、客舱服务有哪些阶段等问题回答得优雅从容、游刃有余。在服务技巧演练环节中，从“形、声、技、责”等方面考查了选手们乘务员岗位职责、日常客舱服务技能等内容。在此环节中，扮演“群众演员”的同学们卖力生动的演出博得现场欢笑一片。在客舱内音效的配合下，场面模拟得非常逼真。

请思考：客舱服务是什么？

知识讲解

一、客舱服务的特点

从狭义角度看,客舱服务是按照民航服务的内容、规范要求,以满足乘客需求为目标,为航班乘客提供服务的过程。这一定义强调了客舱服务的规范性,体现了客舱服务作为服务行业的基本特性,但无法体现客舱服务的全貌与本质。

从广义角度看,客舱服务是以客舱为服务场所,以个人的影响力与展示性为特征,将有形的技术服务与无形的情感传递融为一体的综合性活动。这一定义既强调了客舱服务的技术性,又强调了服务过程中不可缺少的情感表达,同时体现了乘务员个人的影响力。

与其他服务相比,客舱服务具有以下特点。

(一) 安全责任重大

飞行安全是航空公司的生命,是航空公司开展工作的首要目标。早在1957年10月,周恩来总理就给中国民航题词:“保证安全第一,改善服务工作,争取飞行正常”。可见,安全是航空工作的最基本的条件。客舱安全作为飞行安全的一个重要组成部分,是飞行安全的基本保证。

乘务员作为客舱服务的实施者,肩负着客舱内部安全以及对乘客进行安全管理重任。乘务员不仅要做好本职工作,为乘客提供优质的服务,还要担负起管理、引导乘客的责任,做好客舱内的安全工作。

案例

女乘客将逃生门当厕所门 致飞机无法起飞

2012年3月30日,四川航空公司3U8759航班(三亚—重庆—乌鲁木齐)载着161名乘客计划在上午10时起飞。当飞机正在滑行时,一名40多岁的女乘客想上洗手间,便从座位走向飞机尾部的安全门出口处,将逃生门误当成厕所门打开,导致飞机应急滑梯释放,致使航班延误、乘客滞留。该乘客称是第一次坐飞机,询问厕所时空乘没帮助开门也未阻止她。该航班空乘成员回应说,由于飞机处于



图 1-1 乘客误开逃生门

滑行待飞状态，空乘人员已经全部就座，未来得及阻止该乘客的错误操作。

（二）服务环境特殊

客舱服务是在飞机客舱中进行的，飞机客舱空间狭小，设施功能特殊，使得飞机上的客舱服务有别于其他服务行业。

客舱空间狭小使人们在飞机上的活动不能随心所欲；飞机所携带的服务用具数量有限，尺寸也需要定制。如何利用有限的资源和空间为乘客提供优质的服务，这对乘务员来说是极大的挑战。客舱乘务员在客舱推拉餐车时应注意地面可能出现的障碍，避免碰撞乘客；为乘客递送饮料餐食时应注意考虑递送顺序和方法，避免烫伤乘客；乘客行李的摆放既要安全又要有序。飞机上的各种设施都与安全密切相关，这就要求乘务员的操作要严谨、规范，避免操作失误导致安全事故。

（三）服务内容繁杂

客舱服务的内容繁杂多样，涉及范围广泛。首先，飞机上的安全服务是其他服务活动所不能比拟的。从乘客走进客舱，到离开飞机，各种安全检查、安全演示和安全提醒贯穿整个服务过程。其次，在飞机平飞阶段，乘务员需要为乘客提供餐饮等多项服务，并且尽可能满足乘客提出的要求。由于飞行时间有限，这就要求乘务员要忙中有序，不能出错。

近年来，各航空公司为提高竞争力，不断优化客舱服务程序，在服务的细微之处精益求精。各航空公司结合自身特点，推出了多种多样的特色服务；同时，注重个性化服务，针对乘客自身的不同情况提供相应的服务。

课堂互动

你坐过飞机吗？在飞机上享受过哪些服务？请谈谈你的乘机经历。

案例

冰镇啤酒更完美

由桂林飞往上海的航班上，乘务员正在进行客舱巡视。忽然，一位外籍女士叫住她，递给她一张写满英文的意见卡：“你们的服务让人倍感温馨，你们的微笑无与伦比，一次美好的旅程，感谢你们！PS：啤酒要是冰的会更好！”看到最后这句，乘务员与该女士进行了简短的交流，得知她名叫欧文，来自澳大利亚，非常喜欢中国文化，也被中国人的热情所感动。刚才在供应饮料时点了一罐啤酒，觉得要是冰的啤酒就更完美了。