

■ 中等职业学校航空服务专业教材

# 民航客舱服务

□ 主编 张黎宁 刘丽新



高等教育出版社  
Higher Education Press

中等职业学校航空服务专业教材

# 民航客舱服务

主 编 张黎宁 刘丽新

编 者 (按姓氏笔画为序)

马光德 刘丽新 庄泽梅

张黎宁 徐丽珍

主 审 陈毅真

高 等 教 育 出 版 社

Higher Education Press

## 内容提要

本书为中等职业学校民用航空服务专业的必修课程教材。主要内容为客舱的各项服务知识与技能,包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等。通过学习本书,可以使学生具有基本的空客服务、客舱安全及机上急救的技能技巧。

本书适合民用航空服务专业的学生使用,也可供其他相关专业师生学习参考。

## 图书在版编目(CIP)数据

民航客舱服务/张黎宁,刘丽新主编. —北京:高等教育出版社,2007.7

ISBN 978-7-04-021124-5

I. 民… II. ①张…②刘… III. 民用航空-旅客运输-商业服务-专业学校-教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 088625 号

策划编辑 陈 向 责任编辑 顾 瑶 封面设计 杨立新 责任绘图 尹 莉  
版式设计 王艳红 责任校对 王效珍 责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100011  
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司  
印 刷 北京七色印务有限公司

开 本 787×1092 1/16  
印 张 10.5  
字 数 250 000

购书热线 010-58581118  
免费咨询 800-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007 年 7 月第 1 版  
印 次 2007 年 7 月第 1 次印刷  
定 价 14.40 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21124-00

# 出版说明

近年来,我国民航事业发展迅速,国有民航、地方民航、民营民航在民航领域形成了比翼齐飞的经营格局。民航企业大量涌现,规模不断扩大,对人力资源提出了旺盛的需求,因而全国各地许多高等职业院校、中等职业学校纷纷开办航空服务专业,航空服务专业已成为我国职业教育发展进程中涌现出来的新兴专业。为了适应航空服务专业教学需要,高等教育出版社有关部门于2006年10月在北京召开了由全国设有航空服务专业的部分职业院校的领导和教师参加的“航空服务专业教材开发编写”座谈会。参加会议的有:厦门旅游职业中专学校、青岛外事服务学校、上海市商贸旅游学校、上海航空服务学校、中华职业学校、石家庄市旅游学校、石家庄外语翻译职业学院、张家口市职教中心、石家庄市第三职业中专学校、保定女子职业中专学校、湖北省旅游学校、山东旅游职业学院、承德技师学院、郑州旅游职业学校、杭州人民职业学校、宁波行知中等职业学校、浙江宁海县职教中心、长沙市铁路职业中专学校、湖南君山航空职业学校、北京求实职业学校(首都机场校区)、北京洋桥职业学校、北京市东城职业教育中心学校、北京市振华旅游学校、北京昌平职业学校、北京外事学校等二十余所院校,会议成立了“中国职教学会教学工作委员会航空服务专业教学研究会”,决定在2007年秋季陆续出版民航服务系列教材。系列教材包括:《民航服务概论》、《民航客舱服务》、《航空货物运输》、《航空港服务》、《民航服务英语》等。随着专业建设和就业市场对人才的需求标准的发展,还将陆续滚动开发教辅等。

本系列教材面向职业院校的学生,以培养德智体美等方面全面发展、具有综合职业能力、能胜任航空服务第一线工作的高素质劳动者和中高级实用型人才为目标。本系列教材力求渗透职业道德和职业意识教育,体现就业导向。教材注重实践技能的学习和掌握,取材合理、深度适宜、分量合适、难度恰当,以符合职业学校学生的实际学习状况,以“利于教,利于学”为基本的编写原则。如《民航客舱服务》在培养服务技能的基础上着重强调了安全,突出人性化服务;《民航服务英语》提供了大量民航服务流程所需的英语对话,强调实用性;《航空货运服务》主要讲授民用航空的货物运输,其中危险品的运输是重点和难点,以满足就业岗位所要求的可操作性。

本系列教材在编写过程中,得到了有关省市职教部门、有关航空公司、职业学校和部分大专院校的大力支持,在此表示衷心的感谢。希望各地各校在使用本系列教材的过程中,注意总结教学经验,及时提出修改意见和建议,我们将听取意见并不断修改使其完善。

高等教育出版社

2007年5月

# 前 言

近年来,我国民航事业得到了突飞猛进的发展,形成了国家航空、地方航空、民营航空齐头并进的局面。航空企业大量涌现,规模不断扩张,对人力资源提出了旺盛的需求,因而全国各地许多职业院校纷纷开设航空服务专业。一个专业的设置,必须有相应的课程与之配套,同时教材建设也应跟上。为了适应航空服务专业教学需要,高等教育出版社有关部门于2006年10月在北京召开了由全国设有航空服务专业的部分职业院校的领导和教师参加的航空服务专业教材开发编写座谈会。会上确定成立中国职教学会教学工作委员会航空服务专业教学研究会,并委托厦门旅游学校等院校牵头编写航空服务专业系列教材。本书就是该系列教材中的一本。

本书是在厦门旅游学校张黎宁主编的《民航乘务员基本知识与技能》(中国广播电视出版社出版)的基础上,吸取国内外航空公司的服务与管理经验和做法,结合近年来的专业教学实践,加以归纳编写而成的,在一些章节里渗透了编者的服务理念和创新思考。

本书主要供中高等职业院校航空服务专业教学用。全书共有8章,教学中应该围绕客机安全这个核心,以客舱服务的一般规范为重点,突出操作技能的训练,着力服务意识和处置各种问题的能力培养。使用本书时,可以按每周4课时,共80课时安排教学计划。在教学过程中,还要注意安排一定量的课时用于客舱模拟实训。

本书由张黎宁、刘丽新负责策划、拟纲和统稿工作并担任主编,并与马光德、庄泽梅、徐丽珍等共同编写,特邀民航乘务管理专家陈毅真女士担任主审。

本书在编写过程中,得到了厦门航空公司的领导和专家、高等教育出版社的领导和编辑的指导和大力支持;厦门旅游学校为本书的成稿创造了良好的条件;陈燕华同志协助编者进行图表的编辑等工作,特此深表谢意。本书还参阅了有关专家的著作和国内外航空管理部门和企业的部分资料及图表,在此也一并表示衷心感谢。

由于时间仓促,资料不足,加之编者的经验和水平有限,错漏之处在所难免,敬请读者提出宝贵意见,以供今后修订完善。

编者

2007年3月28日

# 目 录

<b>第一章 客舱服务对乘务员的基本要求</b> .....	1
第一节 客舱乘务员应具备的素质 .....	1
第二节 客舱乘务员的职业形象 .....	5
第三节 民航发展趋势与服务创新 .....	8
自我测评与模拟训练 .....	10
<b>第二章 飞机客舱布局及其主要设备设施</b> .....	11
第一节 飞机客舱基本布局 .....	11
第二节 客舱主要设备设施及其操作方法 .....	12
第三节 客舱应急设备及操作方法 .....	25
动手设计与模拟训练 .....	33
<b>第三章 民航客舱管理与乘务员职责</b> .....	34
第一节 客舱服务专业术语 .....	34
第二节 客舱乘务员岗位职责 .....	36
第三节 客舱饮品和食品配备 .....	40
第四节 机载物品管理 .....	42
第五节 客舱卫生管理 .....	44
动手设计与模拟训练 .....	46
<b>第四章 民航客舱服务操作</b> .....	47
第一节 客舱乘务员服务规范 .....	47
第二节 客舱服务操作 .....	52
第三节 客舱服务标准 .....	60
第四节 非正常航班处置 .....	61
自我塑造与模拟训练 .....	62
<b>第五章 客舱安全管理</b> .....	63
第一节 客舱安全规定及检查 .....	63
第二节 客舱安全演示 .....	70
自我塑造与模拟训练 .....	78
<b>第六章 客舱应急处置</b> .....	80
第一节 应急撤离的基本知识 .....	80
第二节 机上火灾的处置 .....	88
第三节 客舱释压 .....	91
第四节 危险物品 .....	92
第五节 机上急救 .....	95
动手设计与模拟训练 .....	103
<b>第七章 重要旅客与特殊旅客服务</b> .....	104
第一节 重要旅客的服务 .....	104
第二节 特殊旅客的服务 .....	108
第三节 非常态旅客的应对与矛盾的化解 .....	120
自我测评与模拟训练 .....	128
<b>第八章 民航客舱播音及信息服务</b> .....	130
第一节 客舱播音的重要性和基本要求 .....	130
第二节 客舱播音的基本功训练 .....	135
第三节 客舱播音的内容 .....	143
第四节 客舱信息服务的其他形式 .....	154
自我塑造与模拟训练 .....	160

# 第一章

## 客舱服务对乘务员的基本要求

客舱服务是航空公司的一种特殊产品,是由航空公司飞行机组的乘务员在飞机飞行这一特定的时间和飞机客舱这一特定的空间里,为旅客提供的以安全、舒适为实质内容的具体工作。

飞机是现代高科技的产物,客舱服务是民航业务的一个重要组成部分,其特定的服务设备、服务空间、服务时间及服务对象,形成了客舱服务标准高、安全规范严、技术操作要求细等特点。在民航业日趋激烈的竞争中,客舱服务质量的优劣,不仅关系到航空公司的经济效益和社会效益,而且直接影响着航空公司的生存和发展。客舱服务质量的提高有赖于高素质的客舱乘务员,因此,作为一名客舱乘务员,必须具备良好的思想素质、业务素质和职业形象。

### 第一节 客舱乘务员应具备的素质

素质,是人在思想、品德、知识、阅历、能力、修养、意志、身体、情感等方面的综合表现。对民航客舱乘务员的素质要求主要有以下几个方面:

#### 一、思想素质

##### (一) 树立正确的人生观、世界观与价值观

一个人的行为是受其思想及世界观的支配和影响的。客舱乘务员作为航空公司的重要成员,其言行举止不仅代表着航空公司的形象,而且对外还代表着一个国家、一个民族的精神面貌和文明程度。因此,作为一名合格的客舱乘务员,首先应树立正确的人生观、世界观与价值观,将崇高的理想和人生追求与脚踏实地地为旅客服务结合起来,只有这样才能永葆良好的服务态度和工作热情,才能在工作中实现自我价值,在工作中得到乐趣;其次,要有坚定的信念,应热爱祖国、热爱民航事业,要以高度的工作责任心和全心全意为旅客服务的精神,做好每一项服务工作;再次,应正确处理好国家、企业与个人的关系,将国家、企业利益放在个人利益之上,任何时候都应自觉维护国家、企业的形象和荣誉。

##### (二) 具有高尚的职业道德和职业操守

职业道德是人们思想品德的组成部分,是与人的职业活动紧密相连、具有自身职业特征的道德准则和规范,它的核心是正确处理人与人之间的关系。对于客舱乘务员来讲,就是要正确处理与旅客、与企业的关系,要树立一切为旅客着想、不损害旅客利益、信誉第一、诚信无欺的思想;在服务中做到主动、热情、周到、礼貌;要尊老爱幼,对老弱病残的客人给予特殊的照顾和服务;对

自己的服务对象要一视同仁,不持偏见,给予同等的信任、尊重和服务;在工作中应忠于职守,严守岗位,关心集体,富有兼容性和团队协作精神;爱护机上设备,管好机上所有用品,不贪不馋不懒。

### (三) 树立巩固的专业思想

客舱服务工作的专业性要求较高,航空公司要实现自己的目标,就需要培养一支稳定的专业化队伍,这就要求客舱乘务员树立巩固的专业思想。首先,要热爱本职工作,以企业为家,养成严谨的工作作风和认真负责、一丝不苟的工作态度。其次,要培养对专业的兴趣,对专业的兴趣是做好本职工作的动力。众所周知,乘务工作表面光鲜亮丽,实则辛苦、枯燥。乘务员每天要按照相同的程序反复地从事机械化、规范化的工作,久而久之,可能会逐渐对乘务工作失去兴趣,对工作提不起精神。因而,培养乘务员的专业兴趣,树立巩固的专业思想是提高客舱服务质量的根本保证。此外,客舱乘务员应努力钻研业务,丰富各方面知识,不断充实自己,调整心态,树立新的服务理念,在工作实践中培养兴趣,真正用心去工作,并在工作中得到乐趣。

### (四) 要有良好的组织纪律修养

严格的组织纪律是做好客舱服务工作的必备条件。客舱服务工作的特殊性,要求乘务员要有严格的组织观念、法制观念和 time 观念。要自觉遵守国家的法律、法令和民航条例规章,服从命令,听从指挥,遵守纪律,严守国家机密,服从工作安排,坚守工作岗位,自觉完成工作任务。

### (五) 具有较强的服务意识

良好的服务意识并非与生俱来,它是在工作和生活实践中通过不断学习和积累经验而形成的。要提高服务意识,就必须做“有心人”,也就是在服务过程中要用心观察、体验、感悟他人的需求,从而提供恰到好处的好处,使客人满意。

良好的服务意识具体体现在以下几方面:

1. 认真负责。认真负责就是急客人之所急,想客人之所想,认认真真地为旅客做好每一件事。对旅客提出的服务要求,均要有一个圆满的结果和答复,即使客人提出的服务要求不属于自己的服务范围,也要积极与其他部门取得联系,切实帮助旅客解决疑难问题。如果一时解决不了,要给予及时的答复,求得旅客的谅解。优秀的乘务员应把解决旅客之所需当作工作中最重要的事。

2. 积极主动。积极主动,就是要把握服务工作的规律和客人的心理需求,自觉把服务工作做在客人提出要求之前,客人想到的,乘务员要想在前面,客人没想到的,乘务员应替客人想到,事事、处处为客人着想,做到处处主动,事事想深,助人为乐。

3. 热情耐心、细致周到。热情耐心,就是乘务员要待客如亲人,一见如故,面带笑容,态度和蔼,语言亲切,不管服务工作多繁忙,压力多大,都要不急躁、不厌烦、镇定自如。对顾客的抱怨要耐心倾听,应以婉转的语气心平气和地加以解释,如果没必要解释的,可报以微笑,避而不言。

细致周到,就是要善于观察和分析客人的心理特点,懂得从客人的神情、举止、言语中揣摩客人的需求,正确把握服务的时机,服务于客人开口之前,效果超乎客人的期望之上,力求服务工作体贴入微,面面俱到,使旅客满意。

## 二、业务素质

### (一) 具有广博的文化知识和生活常识



文化素养和广博的社会知识不仅是做好客舱服务工作的需要,而且对于每个乘务员的气质、兴趣和性格等都有着重要的影响。作为一名合格的客舱服务员,应通晓天文、气象、地理、历史、文学、艺术等人文知识和生活常识,了解飞机知识,掌握服务心理学、航线飞越国家城市概况、民航政策法规、中外民风民俗等知识,才能满足不同层次旅客的需要,满足客舱服务工作的需要。

知识的积累不是一时的,它需要乘务员通过长期的学习和用心的观察、体悟来获得。要成为一个见多识广、知识丰富的人,最好的方法就是多读书,多看报。读书时要把“博”与“精”结合起来。博,是指博览群书,对社会科学,自然科学知识的广泛涉猎,甚至琴、棋、书、画,样样都会,视野开阔,知识面广;精,是指在自己的专业或本职工作范围内的知识要钻研并精通。

书山有路勤为径,客舱乘务员只有勤学好问,才能有广博的见识,才能不断提升自己的文化素养,才能胜任乘务工作。

## (二) 具备较强的语言沟通能力

语言是表达思想的工具,没有思想的服务是粗陋的服务。客舱乘务员要提供高质量的服务,就必须与客人进行沟通交流,了解客人的思想感情和需求,而言语是最好的沟通交流工具。飞机作为现代交通工具,每天接待来自世界各地不同国家、不同民族的旅客,旅客的多元性带来了语言的多元化,这就要求乘务员不但要熟练掌握普通话,而且至少应掌握一门外语,并具备日常交流的会话能力。同时,为了体现地域服务特色,还应努力掌握广东话、闽南话、客家话等使用范围广、影响大的地方方言。

作为一名乘务员,除应掌握一定的语言外,还应掌握服务语言艺术和沟通技巧。乘务员的服务语言是旅客对服务质量评价的重要标志之一,不同的服务语言往往会产生不同的服务效果,乘务员要根据不同的客人使用不同的说话技巧。在服务过程中,语言适当得体、清晰,语音纯正悦耳,可使旅客有柔和、愉快、亲切之感,对服务工作产生良好的反应。反之,服务语言不中听、生硬、刺耳,会使客人难以接受,强烈的语言刺激,会引起旅客的不满与投诉。此外,在客舱出现紧急情况时,乘务员的语言还关系到飞行安全,果断坚定的语言有利于安稳旅客情绪,能有效地控制和管理客舱秩序。

乘务员服务语言艺术的提高,有赖于平时的训练和在工作中的经验积累。平时训练时,首先应加强语言表达的条理性、逻辑性和准确性训练,可通过朗读、说话、演讲、辩论等方法提高口头表达能力;其次要学会倾听,掌握倾听技巧,通过倾听了解他人的思想和需求,接受他人的言语,敏锐地把握他人的思路和说话的内容,学会根据倾听作出答话的反应,提高语言表达技巧。此外,还应加强语音、语调、语速等训练,做到说话时语音标准、吐字清晰、语调柔和,声音大小适中,让自己悦耳动听的声音带给他人美好的感觉。

## (三) 具有丰富的客舱服务知识和娴熟的服务技能

空乘服务不只是端茶送水,它涉及的服务知识极其广泛,乘务员在不断拓展自己知识面的同时,还要认真钻研并掌握客舱服务知识和技能。

客舱服务知识涉及安全、急救、应急处理、操作技能、旅游、航线、旅客心理学、服务语言艺术、礼仪等多方面知识及日常生活常识。乘务员只有具备丰富的服务知识,才能在工作过程中应对自如,游刃有余,才能提供优质服务,使客人满意。

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础,它包括服务技术和 service 技巧两方面。

娴熟的服务技术,要求各项服务操作应符合航空公司制定的数量标准、速度标准、质量标准

和服务程序,做到规范化服务。客舱服务的对象是人,而人是复杂的,需求也各异,因此,乘务员能根据服务对象的特殊情况和要求,在规范化服务的基础上,灵活地做好服务工作,使客人满意,这就是服务技巧。相对服务技术而言,乘务员服务过程中的服务技巧有着更重要的意义,因为它充分体现了乘务工作以人为本的服务理念和创新精神。因此,每位乘务人员除要掌握客舱服务的基本知识和操作技能外,还要善于观察和研究客人的心理和习惯,做到有针对性地服务。

#### (四) 懂得各种服务礼仪

礼仪、礼节和礼貌作为乘务工作最重要的职业基本功之一,体现了乘务人员的文化修养和职业素质。讲礼貌,懂礼节、守礼仪是人与人之间建立相互尊重的友好关系的基础,是缓解和避免误解、甚至冲突的关键,也是争取他人好感的重要条件,是良好服务意识的体现。客舱服务礼节贯穿于各个服务环节。乘务员在工作过程中应掌握各种礼节,熟悉和尊重各少数民族及外国旅客的风俗习惯,做到礼貌待客,文明服务。

乘务员的礼仪、礼貌表现在外表上,就是衣冠整洁、新潮又不失端庄,讲究仪表仪容,给人以稳重、大方、美观、高雅、和谐的感受;表现在谈吐上,就是讲究语言艺术,谈吐文雅,谦虚委婉,注意语气语调,应对自然得体;表现在行动上,就是要举止文明,彬彬有礼,服务时动作幅度不要太大,做到“说话轻,走路轻,动作轻”。坐、立、行都要注意克服易引起客人反感的无意识的小动作;表现在态度上,就是要不卑不亢,和蔼可亲,真诚自然,在整个服务过程中,始终笑脸相迎,保持职业的微笑和亲和力。

#### (五) 具有强烈的安全意识

安全是民航工作永恒的主题。飞机安全直接影响到旅客的生命和财产,也决定着航空公司的生存和发展。对于客舱乘务员来讲,做好客舱安全工作,是整个乘务工作的首要任务,没有安全,就没有服务质量。因此,客舱乘务员必须时时刻刻把安全放在首位,牢牢绷紧安全这根弦。首先,应强化安全防范意识。乘务员应树立“安全第一,预防为主”的意识,把客舱安全、旅客安全时刻记在自己的心中,形成一种思想意识,支配自己的行为,做到事事、处处都留心。其次,要熟练掌握客舱设备的性能、使用方法及设备之间的相关联系,严把安全质量关;掌握客舱安全规则及安全撤离程序,做到紧急情况下沉着、稳重、处事果断、措施得力。再次,乘务员应学会眼观六路,耳听八方,充分发挥自己的听觉、嗅觉、视觉等感官功能,运用“望、闻、问、切”等方法,及时了解客舱安全方面的信息,发现安全隐患,将不安全因素消灭在萌芽之中。“望”,就是要求乘务员要有一双慧眼,善于观察,善于发现安全问题;“闻”包含着“听”和“嗅”两层含义,乘务员在安全检查时通过听觉来辨别异常声音,如异常的响声,运用嗅觉闻出异常味道,如焦味、烟味等;“问”是安全检查的一个重要步骤,通过“问”及时向机组其他成员或旅客了解情况;“切”是安全检查最重要的工作,乘务员发现安全问题后,应及时提出解决方案,采取有效措施进行处理。

### 三、身体素质

空中服务工作,表面光鲜轻松,而实际上是一项高度消耗体力和精力的工作,每天长时间的飞行,在高空缺氧情况下,还要完成所有的服务工作,对大多数乘务人员的身体素质来讲,是一个严峻的考验。如果没有符合飞行标准的体力和耐力,是难以胜任空中服务工作的。良好的身体素质是做好客舱服务工作的重要保证,因此,乘务员的身体条件必须符合《民用航空空中乘务员体格检查鉴定标准》。按此标准,女性乘务员身高应在 160~172 cm 之间,下身长应超过上身长

2 cm 以上;男性乘务员身高应在 170~182 cm 之间。视力测试采用“C 字表”,男性乘务员双眼裸眼视力不低于 0.7,女性乘务员任何一只眼裸眼视力或矫正视力不低于 0.5。有睡眠障碍、高血压病、严重消化系统疾病及功能障碍、明显口臭、腋臭、耳气压功能不良、脊柱弯曲、呼吸系统慢性疾病及心理品质不良等情况,均不符合从事空中服务工作的要求。

此外,空中服务工作的特殊性对乘务员的形体也有较高的要求。乘务员的形体美应具备下列条件:①骨骼发育正常,关节不显得粗大突出;②肌肉发达均匀,皮下脂肪适当;③五官端正,与头部配合协调;④双肩对称,男宽女圆;⑤脊柱正视垂直,侧看曲度正常;⑥男性胸廓隆起,正背面略呈 V 形,女性胸部丰满,侧视有明显曲线;⑦女性腰细而结实,微呈圆柱形,腹部扁平,男性有腹肌垒块隐现;⑧臀部圆满适度,腿长,大腿线条柔和,小腿腓稍突出;⑨皮肤细腻而光滑,显示着健康气色。

综上所述,空中乘务员的身体要求大致如下:身材匀称、体态柔美、身高适中、长相清秀、五官端正、牙齿整齐、发质光泽、皮肤光洁、文雅端庄、精神饱满、谈吐自然、乐观开朗、用心微笑、音色甜美、动作优美、走姿优雅、行动敏捷、反应灵活。要达到以上要求,乘务员应加强自身的形体塑造和体质锻炼,使自己不但始终保持优美的体态,还要有良好的体力、耐力和活力,以适应客舱服务工作的需要。

## 第二节 客舱乘务员的职业形象

客舱乘务员的职业形象直接代表着航空公司的服务形象,旅客往往从乘务员服务过程中显示出来的气质风度、动作姿态、仪表仪容等方面来评价乘务员及整个航空公司的形象。因此,客舱乘务员在工作过程中应始终保持训练有素的职业形象。

### 一、高雅的气质和风度

客舱服务的特殊性要求乘务员必须具备高雅的气质和风度。气质是指人的相当稳定的个性特点,是内在学识和智慧的表现。人的气质是经过长时间的修炼、陶冶而形成的,并随着时间的推移而日臻完善。气质的外在表现便是风度,风度是通过人的举止、言谈、姿态、作风、服饰所体现出来的特定的风格,是一种外在形象。气质的美属于一种内在美、精神美。而风度美则是一种韵致美、外在美。一名优秀的乘务员不仅要有美丽的外表、优美的身材、得体的言行举止,而且要有广博的知识、深厚的文化底蕴。正如古希腊哲学家德谟克利特所说:“身体的美若不与聪明才智结合,便是某种动物性的东西。”

美丽端庄、彬彬有礼、待人谦恭、衣着得体、举止优雅、不卑不亢、热情大方、不媚不俗、富有教养、充满自信而不自负、具有亲和力是乘务员高雅气质和风度的体现。一个人高雅的气质和风度远非一时可以学到的,从形似到神似,需要一个漫长的培养过程,所涉及的东西很多,最主要的就是要有知识的积累和文化底蕴。乘务员有了深厚的文化底蕴,渊博文化的知识,才能使自己充满魅力,才能显现出高雅的气质。诚如培根所说:“读书足以怡情,足以长才,读史使人明智,读诗使人灵秀,数学使人周密,科学使人深刻,伦理学使人庄重,逻辑修辞之学使人善辩,凡有所学,皆成性格。”由此可见,乘务员要追求高雅的气质,必须了解并掌握自然科学知识和社会科学知识,通晓有关的风俗民情和生活常识。只有这样,才能不断充实自己,使自

已具有多方面的文化知识素养。有了浓厚的文化底蕴,气质也就自然从智慧中渗透出来,从而给人一种睿智感。

高雅气质的外显就是良好的风度,如果说乘务员的气质源于陶冶,源于知识的积累,那么良好的谈吐、举止、仪态则可以借助长期的训练得到。乘务员可通过舞蹈、形体训练塑造优美的体态;通过语言训练提高自己的语言表达能力和沟通技巧;通过操作技能训练规范工作时的行为举止;通过礼仪训练提升自己的文明程度。这样,才能将外在的美和内在的美相结合,形成空中乘务员独特的气质和风度。

## 二、端庄的仪表仪容

乘务员的仪表仪容包括着装、面容、个人卫生等方面,它是乘务员精神面貌的外在表现。

乘务员的制服是一种职业标志。穿上合体的制服,不仅是对客人的尊重,而且便于宾客辨认,同时也使穿着者有一种职业的自豪感、责任感和可信度,是敬业、乐业在服饰上的具体表现。

虽然客舱乘务员为客人提供服务的时间非常短暂,但其优美的礼仪和可人的仪表却往往给客人留下深刻的印象。服装作为客舱乘务员仪表的重要组成部分,最能体现乘务员的职业特性。因此,各航空公司都在空乘制服上不断创新,以追求自己独特的风格。空乘制服以其式样新、面料好、穿着文雅得体而深受大家的喜爱。乘务员执行任务全过程必须遵守航空公司的有关规定,统一着装,并保持服装干净、整洁(详见本书第四章)。乘务员每次上机前,应将工作服熨烫平整,不允许出现皱纹、残破、抽线、污渍、脏物及异味。干净整洁的服装不仅会给旅客带来清新舒服的感觉,而且可以增强乘务员的自信心。

仪容主要是指人的容貌,是一个人的精神面貌、内在气质的外在表现。对乘务员仪容的整体要求是:整洁、清新,打扮得体、高雅。女乘务员工作时必须化工作妆,以使自己在机舱里显得健康、靓丽,在整个航程中自始至终都应保持完整的妆容。

乘务员的发型应充分体现职业特点,女乘务员长发应束起,盘于脑后,佩戴统一的头花,以防头发散落而影响工作和客舱卫生;男乘务员的发型要轮廓分明,样式保守整洁、修剪得体,执行任务前要剃净胡须,修剪鼻毛,不允许留小胡子和络腮胡子。

乘务员的手和指甲经常呈现在旅客面前,因此,必须经常修剪指甲,保持手及指甲的干净,各手指甲长度保持一样长。养成勤洗手的好习惯,女乘务员手上要经常擦润肤霜,以保持手部的柔软和美感。乘务员佩戴的饰物应式样保守简单,不影响工作。

乘务员必须养成良好的个人卫生习惯,做到勤洗澡、勤理发、勤修指甲、勤剃胡须、勤刷牙、勤换衣服;在客人面前应注意做到不剔牙、不抠鼻孔、不挖耳朵、不揉眼睛、不抓头皮。在客人面前咳嗽或打喷嚏应注意转身背向客人或用手帕遮住;不面向客人打哈欠、伸懒腰;上班前不喝酒、不吃有异味的食品。工作时应保持口腔清新无异味,牙齿清洁美观无异物,养成上班前刷牙,上班时不吃零食,饭后漱口的好习惯。

## 三、得体的动作姿态

得体的动作姿态是一种规范,一种修养,一种风度,是乘务员高雅气质的体现,是美的精华。客舱乘务员优美的动作姿态体现在服务过程中的一举一动、一颦一笑中。

站立,是乘务员工作中的基本功之一。站立时要求挺拔高雅,保持上身正直、头正目平;面带微笑、亲切自然、微收下颌;肩平挺胸、直腰收腹;两腿直立、两臂自然下垂或在体前(体后)交叉。一般情况下,女性双手体前交叉,双脚成“V”字形或“T”字形站立,两脚中间隔一拳;男性双手呈体后交叉,双脚与肩同宽。站得太累时可自行调节,两腿微微分开,将身体重心移向左脚或右脚。

#### 四、乐观向上的精神状态

空乘工作在大多数人的眼中是一项令人羡慕的职业,但乘务人员在实际工作中却承受着人们所意想不到的辛苦。每天都按照相同的程序,从事着单调的工作,周而复始,难免会产生一种习惯性“麻木”。此外,还要承受着空中安全的压力,而且长时间的空中飞行对乘务员的体力也是一个严峻的考验。乘务员如果没有一个良好的心态,没有乐观向上的工作作风,就很难全身心地投入到工作中去,也就很难做好服务工作。

因此,作为一名优秀的乘务员,首先应十分热爱自己的本职工作。对客舱服务工作的热爱不是一时的,当自己理想中的美好与现实工作的辛苦发生矛盾时,不是灰心丧气、怨天尤人,而是应一如既往地主动、热情、周到、礼貌、认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨地做好各项工作。其次,要有热情开朗的性格。客舱乘务员不仅要承受工作的压力,而且每天要面对成百上千不同的旅客,要随时与旅客进行沟通、交流,没有开朗的性格是无法胜任此项工作的。再次,在任何情况下,都应保持处变不惊、从从容容的心态。飞机飞行中,可能会出现故障、需要急救病人、机上失火、紧急迫降等突发事件和安全紧急情况,不管出现什么情况,乘务员都应沉着、冷静、处变不惊,应给客人以安全感、信任感和可靠感。此外,不管碰到任何困难,不管客舱服务工作多么繁杂、琐碎,乘务员都应保持坚定、乐观、积极向上的饱满的情绪,并以此感染客人的情绪,从而创造一种温馨、和谐的客舱氛围。

### 第三节 民航发展趋势与服务创新

自从1903年美国的莱特兄弟试制成功世界上第一架飞机以来,百年间,世界各国航空运输发展突飞猛进。特别是第二次世界大战结束后,飞机制造技术迅速发展。飞机以其快速、安全、舒适的特点而成为人们外出的主要交通工具。欧美经济发达国家,为了适应国民经济、国际贸易和旅游业发展的需要,都十分重视民航运输的投资和发展。在近40余年中,美国的国内航空运输量几乎每十年翻一番,旅客乘飞机如同搭乘汽车一样方便。飞机拉近了各国之间的距离,促进了国际间、地区间的交流与合作。

我国民航运输业开始于20世纪20年代,但真正得到发展是在改革开放后。改革开放以来,我国民航运输业取得了令人瞩目的成就。特别是2002年10月11日,中国民航进行重组,六大航空集团挂牌成立,标志着我国民航发展进入新的阶段。近几年,伴随着民航改革及国民经济的持续发展,我国民航业取得了长足的发展。据民航资料统计,截至2006年,我国航空运输总周转量已跃居世界第二位,全国各机场旅客吞吐量达33 197.3万人次,全国35家航空运输企业定期航线数量达1 336条,现已基本形成以北京、上海、广州、成都、西安、沈阳等大城市为中心枢纽,连接全国各地的航线网络。此外,有国际航线268条,与42个国家的91个城市通航。事实上,我国已成为名副其实的航空大国。

随着我国经济的持续、健康、快速发展及2008年奥运会在北京召开,2010年世博会在上海召开,我国民航运输业将会继续快速发展。国内航空运输市场的竞争也将更加激烈,市场需求将呈现多元化、综合化态势。航空运输市场将进一步开放,民营航空、低成本航空、支线航空、国外航空、公务航空将成为民航运输市场新的发展领域和创新点。

航空运输市场的发展,对飞机的性能要求也越来越高。我国民航从20世纪80年代以来,加快飞机的引进和更新换代的步伐,大量添置国际上先进的机型,如B777、B747、B757、B767、A340、A310、A320等大中型飞机。南方航空公司还预购了5架目前世界上最先进的大型客机A380。这些新添置的飞机技术新、机龄短、经济性能好,将极大地提高飞行的安全性、舒适性和航空公司的经济效益。

民航运输市场的激烈竞争,飞机机型的不断更新,对民航服务工作也提出了新的要求。目前,我国各航空公司在飞机的硬件设施、服务规范上并不比国外航空公司差,但在服务技巧、服务特色、服务创新上与国外先进的航空公司有一定的差距。要创出中国民航市场的品牌,各航空公司除学习国外航空公司的先进经验外,更重要的是要有创新意识和创新精神,要注重研究旅客的心理需求,真正做到以人为本,在服务上不断创新。

对于民航客舱服务来讲,服务创新是无限的。在目前国内各航空公司日趋激烈的客源市场竞争环境下,几乎所有的公司都在变着花样争取旅客,但却往往忽略了最重要的服务。而现有的客舱服务,大都如出一辙,别无新意。各航空公司都制定了详细的规范化、标准化、程序化的服务规范,而忽略了旅客的个体差异和不同需求,忽略了服务的细枝末节,也忽略了乘务员的创新意识。因此,要在竞争中脱颖而出,就必须敢于突破呆板的、程序化的服务,要敢于在规范化服务的基础上加以延伸,进行服务创新,根据旅客的实际需求提供个性化、人性化的服务。

近年来,一些国内航空公司注重服务过程、服务细节、服务项目的创新。例如东方航空公司联合地方政府推出了“东方空中文化体验之旅”系列活动。该活动结合各地文化特点和东航服务特色,在客舱播放宣传片、特色片,提供机上杂志等宣传资料,提供地方特色餐饮、纪念品、文化艺术品、旅游形象大使机上宣传、民间艺人机上互动表演等活动。首次活动推荐的“陕西暨西安文化旅游周”,受到广大旅客欢迎。厦门航空公司则突出“闽台”特色,机上的配餐与小吃以闽台风味为主,还为旅客提供现泡的闽南功夫茶。为解除旅客旅途疲劳,厦航还自编了“客舱健身操”。深圳航空公司在服务上追求“精致高雅”,为满足旅客坐飞机的舒适感,推出了“永久舒适经济舱”,将座椅间的行距增加3英寸<sup>①</sup>,使客人进出方便,双腿伸展自由,花经济舱的钱享受头等舱的舒适。深圳航空公司在服务上的创新,不是单一品种的创新,而是系列产品的创新,是包含了整个服务链的创新。如他们在机上开展以“温馨旅程”为主题的一系列活动:“温馨提示”、“健康总动员”、“有奖竞猜”、“爱心姐姐”等。

随着高端客户群的产生,南航、海航陆续推出“公务航空”,为客人设置“空中办公室”,机上不仅配备电话、传真、计算机等办公设备,而且还设有电视、厨房、健身房等休闲娱乐设施,最大限度满足公务旅客的需求。

民航机型的创新给民航业带来新的革命,也给客舱服务带来新的模式、新的理念和新的服务内容。如目前世界上最先进的大型客机A380,完全打破了飞机客舱的传统格式,客舱设计更具人性化,更加舒适、安全。舱内设备齐全,设有酒吧、发廊、娱乐室、卧室、小商场、健身房和休息室等,能满足旅客旅途休息、娱乐、购物、健身的需要。这种新型客机的出现,对客舱服务提出了新的要求。可以预见,民航客舱服务的未来,将呈现百花齐放、各具特色的局面,而最大的受惠者不仅仅是广大消费者,各航空公司也将在不断的创新中得到发展壮大。

<sup>①</sup> 1英寸=0.0254米。

## 自我测评与模拟训练

1. 请你用英汉两种语言向你的同学描述你想象中的客舱乘务员应是怎样的人。
2. 通过本章学习,你对客舱乘务员这一职业有了怎样的认识?
3. 你认为自己与标准的客舱乘务员相比还欠缺什么?在今后的学习中你将如何按客舱乘务员的形象标准塑造自己?

4. 请你用英汉两种语言写出对未来客舱服务的设想。

5. 请你根据客舱乘务员的职业形象标准进行自我塑造和模拟训练。

在今后的学习中你将如何按客舱乘务员的形象标准进行自我塑造和模拟训练?你认为自己与标准的客舱乘务员相比还欠缺什么?在

塑造自己?请你用英汉两种语言写出对未来客舱服务的设想。

请你用英汉两种语言写出对未来客舱服务的设想。



## 第二章

# 飞机客舱布局及其主要设备设施

民用飞机有不同的机种和机型,其客舱的布局与设备设施也不尽相同。为了便于对飞机操作、使用、维修及养护,各航空公司在订购飞机时都考虑尽量选择同一厂家的机种和机型。目前,我国各航空公司选择的机型主要以中型飞机为主。本篇仅以 B737-300 型飞机为例介绍客舱结构及其主要设备设施。

### 第一节 飞机客舱基本布局

B737-300 型飞机属中型飞机。客舱为单通道,一排 6 个座位。设头等舱的客舱有 22 排,128 个旅客座位(头等舱 8 个座位,普通舱 120 个座位)。只设普通舱的客舱有 25 排,148 个旅客座位,如图 2-1、图 2-2 所示。

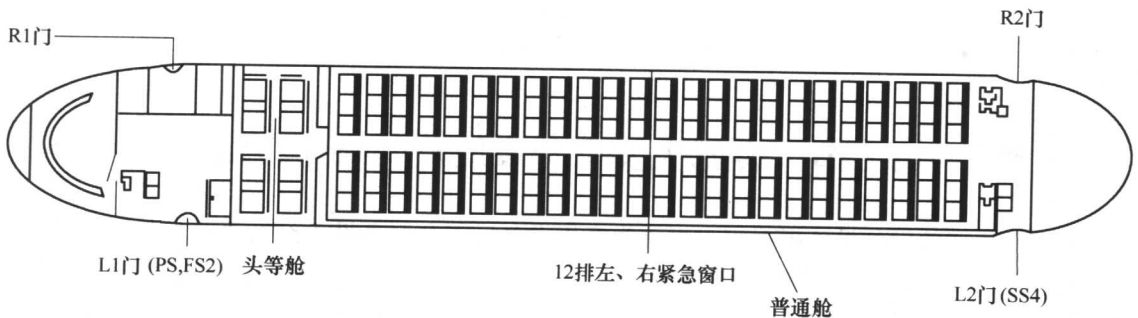


图 2-1 B737-300 两舱布局

B737-300 型飞机客舱的左右两侧设有 L1、L2、R1、R2 四个机门。L1、L2 门在飞机的左侧,正常情况下,作为登机门。R1、R2 在飞机的右侧,一般作为服务舱门,机上的供需用品均从右门进出。紧急情况下,左右四个机门及机翼两个紧急出口均为紧急出口。

机上洗手间共有三间,分别位于前舱 L1 门、后舱 L2 门、后舱 R2 门。三个洗手间完全一样。通常情况下,前舱洗手间仅供头等舱的旅客使用。

厨房又可称为服务舱,在客舱前后各有一个。B737-300 型飞机的衣帽间设在头等客舱前部右侧。B737-300 型飞机上乘务员的座位通常安排 5 个位子,设有头等舱的飞机,乘务员的座位分别为 L1 门 2 个,L2 门 1 个,R2 门 1 个,23 排 D 座 1 个(图 2-1)。只设普通舱的飞机,乘务员的座位为 L1 门 2 个,L2 门 2 个,R2 门 1 个(图 2-2)。