

A photograph of an airport tarmac at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and red. The tarmac is dark with some lights reflecting. In the background, there are airport buildings and a few planes. The image is split diagonally, with the top half being the photograph and the bottom half being a solid blue and yellow gradient.

空中乘务专业系列教材

空中乘务 专业导论

路 紫 雷平化 陈艳梅 主编

高等教育出版社

空中乘务专业系列教材

空中乘务 专业导论

KONGZHONG CHENGWU ZHUANYE DAOLUN

路 紫 雷平化 陈艳梅 主编

高等教育出版社·北京

内容简介

本书在总结国内外空中乘务专业相关知识和研究成果的基础上,结合空中乘务专业发展沿革、知识架构和课程体系构建等,总结空中乘务专业培养目标与模式,论述空中乘务专业的三大知识体系:基础知识体系、业务知识体系和服务知识体系。基于上述知识架构与课程体系描述,确定空中乘务专业毕业生应该具有的专业基础知识和技能,规划和展望毕业生的职业生涯和就业前景。

本书可供从事空中乘务专业、航空专业以及相关管理学科等专业的本科生、教师作为教材使用,也可供科研人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

空中乘务专业导论 / 路紫, 雷平化, 陈艳梅主编

— 北京: 高等教育出版社, 2015. 7

ISBN 978-7-04-042890-2

I. ①空… II. ①路… ②雷… ③陈… III. ①民用航空-乘务人员-高等学校-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第113850号

策划编辑 张欣
插图绘制 杜晓丹

责任编辑 张欣
责任校对 张小镬

封面设计 张志
责任印制 田甜

版式设计 王艳红

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 100120
印刷 北京嘉实印刷有限公司
开本 787 mm×960 mm 1/16
印张 17.25
字数 320千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
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>
版次 2015年7月第1版
印次 2015年7月第1次印刷
定价 27.50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 42890-00

序

百年空乘的魅力与风采

多年形成的大众印象,不论是反映在报纸、书籍中,还是反映在电影、电视剧中,或是在现代电子传媒中,乃至民间的非正式话语中,极大地影响了对某个职业的判断和对某种生活的选择,尤其是从年轻女性视角,这种影响具有很大价值。相较于上一代人而言,当今复杂的传媒系统影响职业和生活的选择更是无处不在。正是通过诸多媒体的报道,人们对空乘行业产生了仰慕之情,由此空中乘务员也收获了社会精英的头衔。“在空中工作——不只是源于飞机上的先进设备,而更多的是源于人们对空中旅行机会的追求,源于浪漫传奇和冒险经历等主题”,对新进职场的年轻人产生了极大的吸引力,这种吸引力大大超过了面对大量乘客而产生的劳动疲劳,也超脱了现实工作中对技术的需求和工作的报酬、底薪等,还超然了面对频繁天气因素、空中交通管制因素造成的航班延误而引发的乘客抱怨等,甚至超越了遇到不良天气、遇到危险的“问题旅客”的风险。所以空中乘务员身上的魅力与光环,多与她们的社会认知,当然也包括薪金水平相关。

空中乘务员“高大上”“白富美”的光鲜形象早在近百年前就已经确定下来了。追溯商用航空的起始阶段——20世纪20年代,当时还没有价格竞争,没有安检,当时空中旅行的经历对于普通人来说还遥不可及。直至20世纪60年代后期为止的整个航空运输的“黄金时代”,业内和业外人士都向往航空业。无论是那些精英式的乘客,还是在客舱内优雅走动的空中乘务员的服务,都充满了魅力。有时,她们甚至将工作和家庭的界限都模糊了,所以空姐是理想的妻子人选。当航空公司更换新制服时,当机场更新候机厅时,或者是增加头等舱的礼仪服务时,这种向往更加强烈。当然这种形象上的精英化也源于飞行员引进了制服、官衔和广播系统之后的客舱内部权利关系。故此,基于社会赋予此项工作的魅力与光环,航空公司的招聘早早就被垂涎了。

空中乘务这一职业的性质和特点在早期的记载中曾被深刻而生动地予以刻画。“航空公司一直在致力于提升为乘客服务的水平”。从20世纪30年代美国开始招聘护士做空乘人员始,这一职业就体现出对初次乘坐飞机的旅客的关心和照顾。因为招聘护士做乘务是有利于乘客的,这使得乘客在地面的家属感觉自己的家人会被很好地照顾。当然第一批招聘的护士出身的乘务员也脱离不

了航空公司的商业目的,的确极大地增加了客票的销量。女性的魅力是这个职业形象的序言。这使得很多航空公司都要求空中乘务员保持良好的形象。定义说:“你就是空中的护士,只不过你不会有那么多的病人。你会遇到激动不安的旅客,在客舱内不知所措。”这一定义真实地反映了乘务员的工作风貌。而这些女主角们也做了自我定义:“这是如此神奇的旅行,快速又干净。乘客一登上我们的飞机就能享受到舒适的待遇。公司招聘的年轻女士首先应是一名毕业的护士。”她们幻想着自己穿着制服在空中飞来飞去,为乘客安排座位送咖啡,体验飞跃海洋上空时的冒险和异国浪漫。女孩儿们用尽一切方法想成为乘务员,“我想成为一名乘务员,我想让紧张的人都能享受飞行。所以我一点都不介意照顾生病的客人,不介意在厨房工作。”“女孩儿们,一起旅行吧!我的工作充满了起飞和降落,从头至尾满是兴奋。”“我们都很年轻,来自小城镇,怀着对世界大城市的向往,跟随乘客和机组一起飞向蓝天,飞到世界的各个角落。”当时,关于空乘职业的话题在世界各地都很盛行,大量宣传报道极力描绘乘务员的光鲜亮丽,将无穷魅力聚焦在这些年轻人身上。以至于后来人们反对聘用那些只为了这份光鲜而来飞行的女孩。

从20世纪70—80年代之后,随着乘飞机旅行的大众化、民主化,顾客数量指数增长,北美、欧洲、亚洲和中东地区的航空公司开始采用大飞机来满足乘客的需求,同时廉价航空公司和廉价航空商业运营模式遍地开花,大量开发短途航线等,对这一乐观局面产生了巨大威胁。在激烈的业内竞争下一些曾经的主流航空公司,出台了一些新的政策,使支出最小化产出最大化,加之国际运输工人协会批评的各航空公司间的合作缺失,都影响到了航空产业内部和机组人员的工作环境、工作安全感、待遇和服务。更由于媒体对空乘行业的频繁曝光使人们的兴趣度、神秘度下降。公司和乘务员之间的分歧也日益严重。有人比喻其为:航空业的反常,现代航空业的辉煌不复存在,环绕在她们身上的光环开始消退。事实果真如此吗?如果继续刚才的“大众印象”思维,虽然报纸上关于乘务员的报道有些愤世但依旧呈增长态势,空乘服务人员的学习、工作、生活仍旧受到大众关注。有人发现描述航空职业和乘务员的文学作品也没有减少。这种现象只能被理解为对乘务工作的持续着迷。假如是产生于其他服务行业如餐饮服务业、地面运输业就不会这样了。所以说,即便有对于空中乘务工作的态度和期望值变化的原因,但是空中乘务岗位上的女性依旧光环闪烁,那个风采的标签仍然紧贴在她们身上。很明显人们更看重和期待这个职业从事客舱服务以外的一面,如她们跟机长合作解决突发问题等。

2011年《悉尼晨报》的报道说“空乘工作岗位的竞争仍非常激烈,因为空乘人员被赋予高薪并且有很多旅行的机会,成千上万的女性为申请这一职位准备很多年”。“同样,乘务工作是公认的通向幸福生活的通行证,即便会招致恶语相

伤,即使乘务工作属性开始平凡化,常被日常家务所牵挂,但是乘务工作仍然是很多人梦寐以求的,他们的职业目标是有趣、体面,并达到一定地位”。貌似从事服务业的人自古就降人一等,但空乘人员与其截然不同。

相对于欧美发达国家对这个职业的多元化走势而言,发展中国家对于乘务工作却依旧充满了幻想,许多年轻乘务员还开了自己的博客,记录飞行中的点滴。一位亚洲空乘说:“成为空中乘务员对于不同的人意味不同,对于发达国家资深的乘务员来说飞航班就像坐火车一样,然而对于新兴国家的乘务员来说那就是她们的全部。”一个充满热情的藏族乘务员说:“空中乘务员是我的梦想,外国乘客在一睹西藏的真面目之前会先见到我这个西藏女性。”东亚以及东南亚的航空公司更是将女乘务员作为他们市场营销的一个主要特征,将空姐作为航空公司的代言人,他们都在效仿亚洲航空公司的代表——新加坡航空的做法,以市场图标——新加坡女孩为新航的卖座武器,经过历史沉淀,以温婉、端庄著称的新加坡空姐已经成为新加坡航空公司的代名词,他们“要的就是销售效果”。这些地区乘务工作的地位仍然很高并且需求量很大,空乘工作仍具无限吸引力,有源源不断的年轻人应聘这个工作。这一点从媒体报道的持续乐观的招聘数据得以证实。

对航空领域的追求激发了一种专业选择,这个专业被叫做“空中乘务”。实践证明,在接受良好的高等教育之后,从技术、情感、美学方面讲乘务员的工作更加清新、高雅、细致和具有职责感。这与现代服务学的观点一致,即现代的服务工作要求从业者对所有的相关事务都抱有兴趣,并投入更多的时间和保持更长的职业生涯。在当今全球航空产业竞争压力普遍增大的情况下,在现代服务业理论的指导下,将使所培养的空乘人员有更高的情感及美学品位,及其应变工作环境要求、航空公司雇佣关系的水平。

“黄金时代”没有学院背景下的空中乘务专业,现在看来,缺乏空乘服务专业的系统教育,仅用几个月的培训即获得岗位,导致女乘务员在业务方面,乃至情感沟通方面没有做好充足的准备。举个简单的例子,乘务员要带着不变的微笑,微笑不仅是视觉印象,还是工作中女性温柔、亲切和热情的体现,微笑也是说服他人的一种特质,它会徘徊于一笑一颦之中,如果没有了微笑,乘务工作就失去了吸引力。这种特质不经过系统的服务文化训练、航空心理训练和航空形体训练确是很难达到的。要避免乘务员受商务因素的影响,要让他理解哪些矛盾应由航空公司和管理部门监管,不经过系统的大学熏陶也是难以达到的。甚至这一切要求的智力因素远远超过相貌因素。实践证明,学校教育,特别是在普通高等学校完成职业教育,是提高民航从业人员职业素质的重要手段。

时代的发展促发了各种变化。早期,美国和欧洲的航空公司为了迎合主流乘客的偏好,在乘务员选拔的时候设置了层层诡异的标准,在社会阶级、种族、性

别方面体现出明显的歧视。所以这项工作曾长期由白种人、中产阶级的“温柔、优雅、温暖和具备其他美德”的女性从事。航空公司选用的大都是着装精致的白人女性。当时所有的航空公司都认为空乘职业与性别紧密相连,乘务工作被认为是“女性的职业”。未婚的标准是各国航空公司的基本态度。并界定体重低于 110 斤,年龄低于 26 岁等,通过精致化妆,把女性所拥有的空乘形象完美展现出来,并完成好各项技能。邪恶的资本家甚至认为空乘的微笑是会枯萎的,“直到她们的微笑耗尽,我们会再换一批新人”。这一标准制度化且一直延续到 20 世纪 70 年代。但今天已发生了根本的改变,一个现实就是大部分的乘务员都存活在这个全球化的劳动力市场内,尤其是发达国家的乘务员。随着时间的变化,在女权主义的社会变革中,世界各国,空姐的社会角色也在改变,端庄的空姐成为了男女平等的代表,种族也开始多样化。乘务工作只是少数人的特权的局面被彻底打破。如今很少还有航空公司再将她们的制服换成性感迷你裙,主打女乘务员性感热辣的广告以达到市场扩张的目的。从护士,到女神,再发展到市场营销的使者,百年见证了一场从空姐形象开启的革命。

路 紫

2015 年 3 月

前 言

目前,我国专门培养空中乘务人才的院系有数百家,它们在空中乘务专业的培养方案、教学内容、教学方法等方面各有所长,各具特色。有依托不同学科基础,如公共关系学科、旅游管理学科、艺术类学科、外语或经济商务学科,发展起来的并形成了不同的专业建设走势;也有依托不同的办学环境和院校特点,如空乘服务专门培养、以空乘服务和民航地勤服务双重培养、空中服务和民航地面服务以及相关服务(旅游、饭店和其他行业)多重培养,发展起来的并形成了不同人才培养模式。然而,空中乘务专业建设,相较于行业对高素质人才的需求而言,其规范性、前瞻性等都有较大提升空间。《空中乘务专业导论》的编写将站在专业高度和专业发展角度进行专业体系建设和课程体系设置,促进本科层面空中乘务专业的形成与发展。书中搭建了空中乘务专业的三大知识体系:基础知识体系、业务知识体系和服务知识体系,确定了空中乘务专业毕业生应该具有的专业基础知识和技能,规划了毕业生的职业生涯。①使学生对所学专业的发展过程以及前人所做的贡献有一个比较清醒的认识;②构建知识结构合理、学科体系完善的教学体系,帮助学生架构其知识系统;③深刻理解空乘专业人才培养的内涵与本质,激发学生学习兴趣和职业热情,使学生受到较好的人文精神的熏陶;④了解空乘服务专业和职业的特点及将来就业。

本书的思想基础是充分理解航空公司雇用空中乘务员时对风貌和技能的要求,也理解高等教育对空乘专业学生掌握知识体系的要求。相对于过去乘务员的职业取向,现在空乘工作已向管理客舱和为他人提供品牌服务的目的转换。本书主要依据以往的学术文章,也利用可以收集到的在过去多年来关于空中乘务的相关研究报道,并以学术方法为寄托。第一章、第二章主要确定空中乘务专业的科学性质、人才培养问题;第三章至第五章主要论述相关知识体系及其结构,旨在探寻当代空乘人员应具备的基础知识、业务知识和服务知识;第六章分析空乘服务人员的就业等。我们所关注的是:对高技术含量的沟通服务工作形态的描述与刻画。此观点甚至可以引用于航空就业中,解读航空产业和空乘职业中乘务员的形象塑造。这种描述将有力影响大众对于乘务行业的认知、选择以及招聘。该研究结果对于航空公司、航空联盟以及消费者也有一定意义。

本书编写的分工如下:第一章第一节、第三~五节由李冬颖、路紫编写,第二节由沈和江编写;第二章第一节由冯玉珠编写,第二~五节、第七节由李冬颖、

路紫、李炜编写,第六节由吕江帆、李冬颖编写;第三章第一节由沈和江编写,第二~三节由韩金峰、吕江帆编写,第四节由杜欣儒、路紫编写;第四章第一节由王立宝编写,第二节由王祥乐、路紫编写;第五章第一节由王亚坤编写,第二节由李志勇、李冬颖编写,第三节由韩瑞玲编写;第六章第一节由刘向英、路紫编写,第二节由刘志红、刘向英、路紫编写。此外,郅方还编写了中英文名词对照栏目,刘乙森绘制了插图。全书由陈艳梅、路紫统稿。

编写过程中,得到了教育部高等学校旅游管理教学指导委员会有关老师帮助、鼓励。高等教育出版社的编辑付出了辛勤的劳动,做了大量细致的工作。书中引用了国内学者和有关单位的学术文献和规划成果,在此一并表示深切的感谢。由于该专业的成熟度的局限和编者水平的限制,书中内容和体系尚有欠缺,有些地方尚不能反映当前最新成就。错误和不完善之处,希望得到专家和读者的指正和批评,以便及时修改。空中乘务专业方兴未艾,前景广阔,在这方面作者想努力体现我国该专业的发展现状并指导教学工作,效果如何还有待实践检验,希望本书能以自己的特色做出应有的贡献。

路 紫

2015年3月

目 录

第一章 空中乘务专业概述	1
第一节 空中乘务专业简介	1
第二节 空中乘务专业属性与建设要求	12
第三节 国内外空中乘务专业建设比较	22
第四节 空中乘务专业发展与展望	32
第五节 空中乘务专业课程体系构建	41
第二章 空中乘务专业人才培养体系的构建与实施	55
第一节 空中乘务专业培养目标、规格与体系	55
第二节 空中乘务专业培养模式	60
第三节 空中乘务专业特色精细化管理模式	68
第四节 空中乘务专业人才素质与职业道德养成	70
第五节 空中乘务专业师资配套标准体系	74
第六节 空中乘务专业实训配套体系与实训基地	81
第七节 空中乘务专业人才培养资质标准体系	89
第三章 空中乘务专业基础知识体系	99
第一节 民航法律法规基础知识	99
第二节 空中业务基础知识	109
第三节 机场与地勤业务基础知识	120
第四节 航线基础知识	131
第四章 空中乘务专业业务知识体系	153
第一节 客舱设备操作	153
第二节 客舱安全管理	169
第五章 空中乘务专业服务知识体系	187
第一节 空乘服务与管理的流程、内容	187
第二节 空乘服务礼仪	201

第三节 空乘服务心理	211
第六章 空中乘务专业毕业生就业与职业发展	228
第一节 空中乘务专业人才核心素质	228
第二节 空中乘务专业就业形势分析与职业生涯规划	240
专业名词中英文对照表	255

第一章 空中乘务专业概述

知识要点

本章旨在从宏观的、基础的角度对空乘专业的基本知识进行全面介绍和阐述;首先明确给出了空乘职业、空乘专业和相关专业的概念与基本特点,对整体进行了导向性定位;然后分别从学科门类、职业属性、课程结构、专业方向、人才培养、教学环节、行业特征、招生就业几方面分析了空乘专业的属性问题,以强化学生对该专业的本质认识,并从社会价值需求与学科长远发展的角度提出了空乘专业的建设要求,了解空乘专业内涵并掌握专业建设的基本思路;随后通过案例分析,对国内外空乘专业的建设方案进行了理念、体系、课程、信息等方面的对比分析,整理了值得借鉴的经验,为我国空乘专业的建设提供了高层次、国际化的站位;再根据专业发展历程、需求与现状,对空乘专业今后的发展方向和趋势进行了思考、展望与总结;最后搭建了空乘专业的课程体系结构,介绍了“三位一体”设置理念以及相关课程,为学生构建了对空乘专业课程认知的完整体系。

第一节 空中乘务专业简介

一、空乘职业简介

(一) 空乘人员概念

“空中乘务”也称为航空乘务,简称“空乘”,是现代航空业为旅客提供航空旅行服务的特殊乘务行业,有别于公路、水路和铁路等地面交通乘务行业。空乘人员,又称空服人员,是指从事飞机客舱服务的人员,主要职责是在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适,指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机,并为乘客供应飞机餐饮等服务。

空乘人员是民航运输服务的重要构成要素,空乘人员的综合素质和服务水平直接反映了航空公司的服务质量。在激烈的航空市场竞争中,直接为旅客服务的空乘人员的形象和工作态度,对航空公司占领市场,赢得更多的回头客起着

至关重要的作用。

空乘人员负责民航客舱安全以及为乘客提供服务,通常分为专职乘务员、乘务员兼职安全员、专职航空安全员。

(二) 空乘人员职业特点

1. 工作要求

合格的空乘人员要求具备较高的综合素质,满足下述基本条件。

- (1) 具有端庄秀丽的仪表和健康的身体素质;
- (2) 具有强烈的事业心,热爱自己的本职工作;
- (3) 具备娴熟的专业技术和强烈的服务意识;
- (4) 具有丰富的文化修养和社会知识;
- (5) 语言表达能力强,思维敏捷,反应灵敏,遇事沉着,处理问题果断,具有良好的心理素质;
- (6) 有团结协作的精神,有强烈的集体荣誉感。

2. 工作内容

空乘人员的首要职责是维护飞行安全,其次才是照料乘客。他们除了处理飞机上偶发的紧急事件外,还为乘客提供各种机内服务,如飞机餐和饮料的准备、供应,机上娱乐系统的管理以及协助旅客在机舱内舒适搭乘等。

3. 职业阶段

空乘人员的职业生涯可分为四个阶段:普通舱乘务员、两舱乘务员、区域乘务长和主任乘务长。一般毕业生在完成相应的业务培训后,可担当普通舱乘务员;随着飞行小时数的增加,个人资历的提升,通过相应的考核,可提升为两舱/头等舱乘务员;头等舱乘务员考核期满后,可担当区域乘务长;成绩优秀的区域乘务长经过考评委员会严格的考评后,可担当主任乘务长,并可以独立带班执行国际航班以及首长专机任务(见图 1-1)。

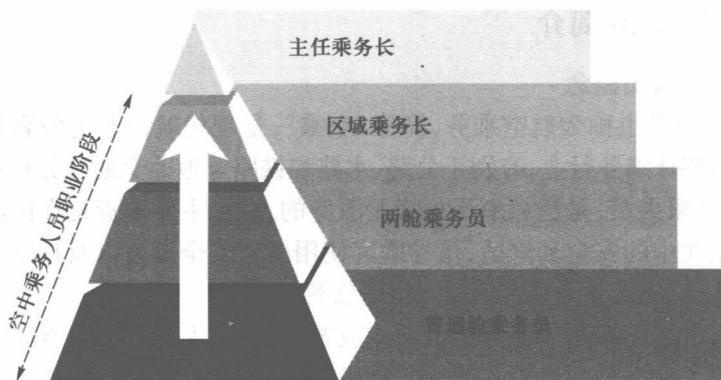


图 1-1 空乘人员职业阶段

4. 工作特点

(1) 窗口性。安全、快捷、舒适是航空运输的集中体现,空中乘务工作正是实现其特点的重要组成部分,是航空运输中直接面对旅客的服务窗口,它直接代表着民航和航空公司的形象。在激烈的市场竞争中,乘务员服务质量的好坏和服务水平的高低,与航空公司经济效益密切相关,乘务员必须懂得自身承担的责任和义务。

(2) 印象性。空乘人员的言谈举止、服务态度是国内外旅客乘坐民航飞机第一印象的来源,并在一定程度上体现了一个国家、一个民族的精神面貌。根据“全国乘客话民航”活动调查,有 46.2% 和 28.3% 的乘客认为空乘的优质服务有利于树立企业形象和提高公司经济效益。空乘服务直接影响着公司的发展和生存。

(3) 安全性。空乘人员在工作中不但要为旅客提供热情周到的服务,更重要的是提供机上安全保证,在特殊情况下,尽力减少不必要的伤亡,确保旅客的安全。

(4) 服务特殊性。空中乘务工作的服务对象面对的是不同国家、不同地区、不同文化背景的宾客,其服务具有特殊性。为了满足国内外不同旅客的服务需求,乘务员必须提高自身的文化修养,掌握丰富的专业知识和服务技能,努力学习掌握不同旅客的不同服务需求及心理特点,做好乘务工作,见图 1-2。

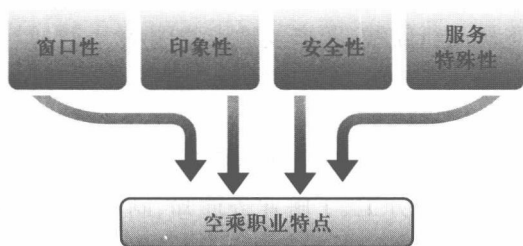


图 1-2 空乘人员职业特点

(三) 专业术语与关联知识

1. 专业术语(见图 1-3)

(1) 预先准备阶段与直接准备阶段。

预先准备:空中服务的四个过程之一,指执行任务前至登机阶段的各项准备工作。

直接准备:空中服务的四个过程之一,指乘务员登机后至旅客登机前的准备工作。

任务:指所飞航班计划。

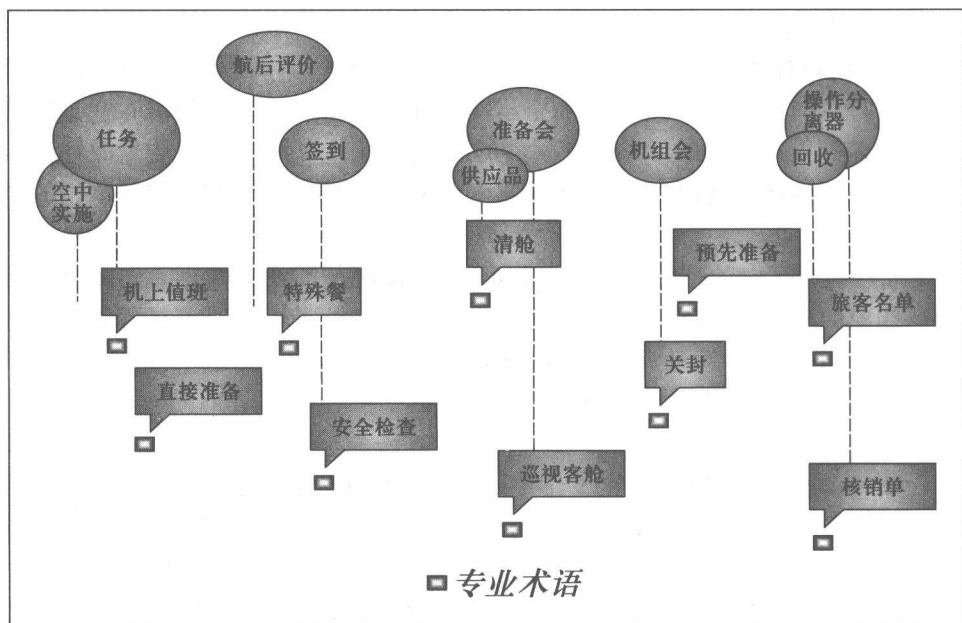


图 1-3 空乘人员专业术语

航班:在规定的航线上,使用规定的机型,按规定的日期、时刻进行的运输飞行。

航线图:标明飞机飞行航线、距离及地点的图示。

签到:起飞前在规定的时间内到航班调度部门在乘务员所执行的航班上签名或在电脑上确认。

准备会:飞行前按规定的时间参加由乘务长组织的航前乘务组会,主要包括复习航线机型知识、分工、了解业务通知、制订服务方案和客舱安全紧急脱离预案。

机组会:飞行前一天由机长召集,机组成员和带班乘务长参加会议。主要内容是汇报各工种准备情况,听取机长的有关要求等。

供应品:为旅客和机组配备的航班上需要的物品的总称。

特殊餐:有特殊要求的餐食,如婴儿餐、犹太餐、素食餐等。

旅客名单:写有旅客姓名、目的地、座位号等内容的单子,通常由商务部门在飞机起飞前同业务袋一起送上飞机。

载重表:是航班载运旅客、行李、邮件、货物和集装设备重量的记录,它是运输服务部门和机组之间、航线各站之间交接载量的凭证,也是统计实际发运量的根据,它记载着飞机各种重量数据。

载重平衡图:是以空机重心指数作为计算的起点,用以确定飞机的起飞重

心位置,并根据飞机重心位置的要求,妥善安排旅客在飞机上的座位和各货舱的装载量的填制图。

随机业务文件袋:包含总申报单、旅客舱单、载重平衡、货运单等业务文件,以及客、货、邮舱等图。

清舱:旅客登机前,安全员或乘务员检查机上所有部位,确保机上无外来人和外来物。

关封:海关官员使用的公文。常用信封封好后在航班起飞前交给乘务员,由乘务员在到站后转交海关官员。

(2) 空中实施阶段和航后讲评阶段。

空中实施:空中服务的四个过程之一,指飞机开始滑行起飞至下机前所有的服务工作。

航后讲评:空中服务的四个过程之一,指完成航班任务后的工作讲评。

操作分离器:将飞机客舱门紧急滑梯的手柄移动至自动或人工位置的过程。

机上值班:长航线餐饮服务后,为保持乘务员的精力和体力而采取的轮换工作制度。

安全检查:飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或其他紧急情况下,为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查,包括紧急出口、走廊、厕所无障碍物,小桌子在正常位置,行李架关好扣牢,厨房内所有物品固定好,拉开隔帘并固定好,系好安全带,禁止吸烟,禁止使用对无线导航设备有影响的电子设备。

巡视客舱:乘务员在客舱走动,观察旅客需求、安全状况,处理特殊情况,提供及时、周到的服务的行为。

回收:将机上剩余的供应品等清点后放入规定餐箱、餐车内,铅封好并填好回收单的工作过程。

核销单:机上免税品出售后填写的表格,用于海关核销进口免税品。

2. 关联知识(见图 1-4)

(1) 航空公司知识。

中国航空集团公司:以中国国际航空公司为主体,联合中国航空总公司和中国西南航空公司组建而成,是中央直属的特大型国有航空运输集团公司,于2002年10月11日正式成立。其经营业务涵盖航空客运、航空货运及物流两大核心产业,涉及飞机维修、航空配餐、航空货站、地面服务、机场服务、航空传媒六大高相关产业,以及金融服务、航空旅游、工程建设、信息网络四大延伸服务产业。

中国民用航空局:简称民航局或CAAC,是中华人民共和国国务院主管民用航空事业的部委管理的国家局,归交通运输部管理。其前身为中国民用航空

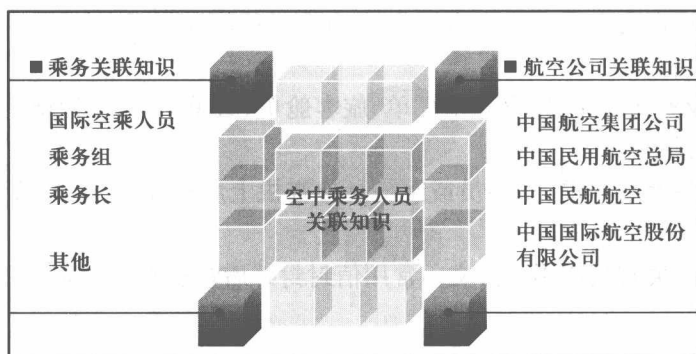


图 1-4 空乘人员关联知识

总局,于 2008 年 3 月改为中国民用航空局。现为中国民用航空局,英文全称是 Civil Aviation Administration of China。

中国民航航空:是中国民航总局(CAAC)成立的航空公司。1955 年 1 月 1 日成立,1988 年民航北京管理局分设,成立中国国际航空公司。

中国国际航空股份有限公司:1988 年在北京正式成立。2004 年 12 月 15 日,中国国际航空股份有限公司在香港成功上市,是中国航空集团公司控股的航空运输主业公司。

(2) 乘务相关知识。

国际空乘人员:是指飞行国际线路或在外航航空公司的空乘人员。要求有一定英语或其他语种的听说能力,具备一定社交礼仪,了解空防、安全、气象、医疗常识与急救、客舱服务、民航旅客运输等知识。

乘务组:一般由乘务长带领,由乘务员和乘务长共同组成。不同机型服务的乘务员数目不等,乘务组的人员一般来说是不固定的。

乘务长:是全机的乘务组组长,负责所有的服务工作,解决乘务员无法解决的问题,带领乘务组执行飞行任务。

(3) 其他。

民用航空:是指使用各类航空器从事除了军事性质(包括国防、警察和海关)以外的所有的航空活动。这个定义明确了民用航空是航空的一部分,同时以“使用”航空器界定了它和航空制造业的界限,用“非军事性质”表明了它和军事航空的不同。

机场地勤:是自有航空运输服务以及各大航空站(机场)建设运营以来,出现在各级民用、军用航空站的一项重要附加服务。它和航空站的运作息息相关,所有的民用、商用以及军用飞行器都需要地勤的服务,从飞机进入停机坪的那一刻起,到离开停机坪进入滑行道为止,停泊其间的所有后勤服务(给油、给水、旅