

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

KONGZHONG CHENGWU
SHIXUN ZHIDAO

空中乘务 实训指导

编著 杨 军 马秀英



四川大学出版社

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

KONGZHONG CHENGWU
SHIXUN ZHIDAO

空中乘务 实训指导



编著 杨 军 马秀英



四川大学出版社

责任编辑:高庆梅
责任校对:陈月霖
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

空中乘务实训指导 / 杨军, 马秀英编著. —成都:
四川大学出版社, 2015. 8

中等职业学校航空服务应用型人才培
养规划教材 /
辜英智主编

ISBN 978-7-5614-8928-4

I. ①空… II. ①杨… ②马… III. ①民用航空—旅
客运输—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 199823 号

书名 空中乘务实训指导

主 编 辜英智
编 著 杨 军 马秀英
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8928-4
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 18.25
字 数 298 千字
版 次 2015 年 11 月第 1 版
印 次 2015 年 11 月第 1 次印刷
定 价 38.00 元

◆读者邮购本书, 请与本社发行科联系。
电话: (028) 85408408/ (028) 85401670/
(028) 85408023 邮政编码: 610065

◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。

◆网址: <http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
编审委员会

主 编：辜英智

编 委：王志鸿 刘天刚 王艺茹 黄代军

杨 宇 罗娅兰 李洪祥 杨 玲

杨 军 马秀英 周 敏 唐 冬

胡启潮 李清霞 石羽平

总序

随着社会的发展和科学的进步，人们生活水平不断提高，民用航空业发展迅速，呈现出爆发性增长趋势。

近年来，我国民用航空市场快速发展、潜力巨大，航空产业已形成颇具竞争力和影响力的航空经济发展模式，航空公司、机场、航空制造企业、航空维修企业、航空服务企业、航空教育与科研单位等对相关人才的需求与日俱增，为航空服务、航空市场营销等相关专业的毕业生提供了广阔的就业前景。

中等职业学校航空服务专业正是在这一背景下，适应市场需求而产生的。本专业立足于培养适应民航现代化建设需要，服务于生产和管理第一线，具有较高的思想政治素质的航空服务应用型人才。通过综合职业能力训练和全面素质的培养，使学生掌握从事民航旅客运输和管理的基本能力和技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空服务的业务流程和工作要求以及有关的政策和法规，能灵活地运用航空英语及能商务礼仪，礼貌得体地与服务对象进行交往，能熟练地使用航空客舱各种设备和应急设备，具备空乘实务、空乘礼仪、语言能力、机舱救护能力、民航运输企业及航空商务管理与服务技能，能够为民航建设与发展做出自身贡献。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。为此，我们按照《中等职业学校航空服务应用型人才培教材》的要求，注重实用性和适用性，将反映实际的教学设计和教学活动融入教材中，组织编写了这套中等职业学校航空服务应用型人才培规划教材。

这套教材包括以下九种：《民航基础概论》《民航服务礼仪》《民航服务通用英语》《民航服务与沟通》《民航商务运输》《民航服务人员日常英语》《空中乘务实训指导》《民航安全检查实训指导》《民航空港地面服务实训指导》。主编辜英智，参与编撰的人员有王志鸿、刘天刚、王艺茹、黄代军、杨宇、罗娅兰、李洪祥、杨军、温善琨、杨玲、马秀英、周敏、唐冬、胡启潮、李清霞、石羽平等。其中，王志鸿负责整套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现中等职业学校航空服务专业特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

教材的编撰，参考了一些相关文章和专著，引用了一些资料和图片，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！教材的编撰和出版得到了成都东星航空旅游专修学院和四川大学出版社的大力支持。

成都东星航空职业学校教材编委会

2015年6月

目 录

第一章 空乘服务基础素养·····	(001)
第一节 空乘人员的职业素养·····	(001)
一、空乘人员在民航运输中的重要作用·····	(002)
二、空乘服务工作的职业特点·····	(003)
三、空乘人员的职业素质·····	(004)
第二节 空乘人员服务心态的培养·····	(010)
一、空乘服务的两种心态·····	(011)
二、服务心态形成·····	(014)
三、心态培养与养成训练·····	(015)
第二章 民航客机设备（波音 737 系列客机）·····	(017)
第一节 波音 737 系列设备简介·····	(017)
一、飞机动力·····	(019)
二、波音 737 飞机的性能数据·····	(020)
三、客舱布局（波音 737—800）·····	(021)
四、客舱储藏空间·····	(022)
五、乘客座椅·····	(023)
六、乘客服务单元和应急氧气·····	(026)
七、乘务员工作岗位·····	(029)
八、飞机服务系统·····	(031)
第二节 客舱灯光及通讯·····	(032)
一、客舱灯光·····	(032)
二、客舱内话系统·····	(036)



三、客舱广播系统·····	(037)
四、放音机及使用·····	(039)
五、乘客呼叫系统·····	(040)
第三节 机上卫生间·····	(044)
一、卫生间设施简介·····	(044)
二、卫生间灯光·····	(045)
三、卫生间用水系统·····	(045)
四、卫生间垃圾系统·····	(046)
五、卫生间灭火系统·····	(047)
六、卫生间异常情况的处理·····	(048)
第四节 机上厨房·····	(050)
一、厨房设施简介·····	(050)
二、厨房电力·····	(052)
三、厨房水系统·····	(053)
四、厨房卫生系统·····	(053)
五、厨房设备的使用方法·····	(053)
第五节 客舱舱门·····	(055)
一、客舱舱门结构·····	(055)
二、红色示警旗·····	(056)
三、舱门的操作·····	(056)
四、自备梯及使用·····	(057)
第六节 客舱应急设备设施的使用·····	(060)
一、逃生出口及使用·····	(060)
二、机上应急设备及使用·····	(063)
三、机上应急设备检查标准·····	(077)
第三章 客舱语言与播音技巧·····	(081)
第一节 客舱语言技巧·····	(082)
一、人与人交谈，贵在真诚·····	(082)
二、尽量使用巧妙的服务语言·····	(083)
三、需要避免的三种服务语言·····	(084)

四、客舱服务常用语言·····	(085)
第二节 客舱播音技巧·····	(088)
一、通过“呼吸控制”训练达到“气畅”·····	(088)
二、通过“口腔控制”训练达到“字清”·····	(090)
三、通过“共鸣”训练达到“声美”·····	(092)
四、通过“声音弹性”训练实现“多变”·····	(093)
第三节 客舱播音的内容·····	(100)
一、正常播音·····	(101)
二、非正常播音·····	(110)
第四章 民航客舱服务程序·····	(119)
第一节 乘务员的工作职责·····	(120)
一、概述·····	(120)
二、客舱乘务员的工作职责·····	(120)
三、主任乘务长/乘务长的岗位职责·····	(122)
四、公务舱乘务员的工作职责·····	(122)
五、厨房乘务员的工作职责·····	(123)
六、广播员的工作职责·····	(123)
七、要客服务职责·····	(124)
第二节 客舱服务流程·····	(125)
一、确认飞行任务·····	(125)
二、航前签到·····	(125)
三、航前准备阶段·····	(125)
四、直接准备阶段·····	(129)
五、飞行实施阶段·····	(132)
六、航后讲评阶段·····	(143)
第三节 客舱服务程序及规范·····	(143)
一、客舱灯光调控·····	(143)
二、迎送客服务规范·····	(144)
三、介绍与演示应急设备的规范·····	(145)
四、书报杂志服务·····	(145)



五、托盘使用规范·····	(146)
六、发送物品的规范·····	(146)
第四节 饮品服务·····	(149)
一、饮品服务规范·····	(149)
二、酒类服务·····	(150)
三、无酒精饮料服务·····	(152)
第五节 餐食服务·····	(153)
一、烘烤餐盒·····	(154)
二、送餐服务·····	(154)
三、特殊餐食服务·····	(155)
第六节 几种不同时长航线的服务程序·····	(157)
一、45 分钟以下省内航线服务程序 ·····	(157)
二、1 小时以下国内航线服务程序 ·····	(158)
三、1 小时 30 分钟以下国内航线服务程序 ·····	(159)
四、2 小时以下国内航线服务程序 ·····	(159)
五、2 小时以上国内航线服务程序 ·····	(160)
六、公务舱服务程序·····	(161)
七、2 小时以下国际（地区）航线服务程序 ·····	(162)
八、2 小时以上国际（地区）航线服务程序 ·····	(163)
第五章 特殊旅客服务·····	(165)
第一节 需要日常照料旅客的服务·····	(166)
一、特殊服务原则·····	(166)
二、需要特殊帮助旅客的处理·····	(166)
三、老年旅客的服务·····	(167)
四、要客的服务·····	(168)
五、犯人旅客的服务·····	(169)
第二节 需要专门帮助的特殊旅客服务·····	(169)
一、无成人陪伴儿童旅客的服务·····	(170)
二、带婴儿旅客的服务·····	(171)
三、孕妇的服务 ·····	(173)

四、伤病旅客的服务·····	(173)
五、担架旅客的服务·····	(175)
六、盲人旅客的服务·····	(176)
七、死亡及休克旅客的服务·····	(177)
第六章 乘务员飞行安全规则·····	(179)
第一节 乘务员的安全职责·····	(180)
一、在地面实施的客舱安全职责·····	(180)
二、在空中实施的客舱安全职责·····	(183)
第二节 中途过站的规定·····	(184)
一、过站旅客不下飞机·····	(184)
二、飞机过站加油·····	(185)
第三节 确认旅客安全的认知·····	(186)
一、安全告示·····	(186)
二、禁止吸烟·····	(186)
三、系安全带规定·····	(187)
四、颠簸·····	(187)
第四节 出口座位的安全规定·····	(188)
一、出口座位定义·····	(188)
二、出口座位确认·····	(188)
三、确定坐在出口座位的乘客需完成的工作·····	(188)
四、不能安排在出口座位的乘客·····	(189)
五、旅客座位更换·····	(189)
第五节 进入驾驶舱的安全规定·····	(190)
一、进入驾驶舱的注意事项·····	(190)
二、可进入驾驶舱的人员·····	(191)
第六节 劫机事件的处理·····	(191)
一、劫机的定义和劫机者的类型·····	(191)
二、劫机者的心态·····	(192)
三、遭遇劫机的处理·····	(192)
四、斯德哥尔摩症候群·····	(194)

第七节 非法行为的旅客与旅客不当行为的处置·····	(195)
一、概述·····	(195)
二、非法行为的表现形式·····	(196)
三、旅客不当行为的等级及类别·····	(196)
四、处置非法干扰行为·····	(197)
五、违反规定在客舱、洗手间吸烟不听劝阻的处置·····	(197)
第八节 特殊情况处置·····	(197)
一、乘客故意伤害他人的非法行为处置·····	(197)
二、盗窃、故意损坏和违反规定开启应急救生设备及其他危及 飞行安全行为的处置·····	(198)
三、处理乘客寻衅滋事、破坏公共秩序等行为·····	(199)
四、酗酒滋事乘客行为的处理·····	(200)
五、乘客争抢座位、行李架使用等纠纷处理·····	(201)
六、处置失能机组人员的事件·····	(202)
第七章 客舱应急处置·····	(203)
第一节 应急撤离的基本知识·····	(204)
一、应急处置的基本原则·····	(204)
二、应急撤离基本知识·····	(205)
三、有准备的应急撤离·····	(210)
四、无准备的应急撤离·····	(216)
五、陆地撤离·····	(216)
第二节 机上火灾的处置·····	(220)
一、一般火灾的处置·····	(220)
二、特殊火灾的处置·····	(221)
第三节 客舱释压·····	(224)
一、释压类型·····	(224)
二、客舱释压的反应·····	(224)
三、释压的处置·····	(225)
四、处理客舱释压时应遵循的原则·····	(226)

第四节 危险物品处理	(227)
一、危险物品的分类	(227)
二、允许旅客少量携带的危险物品	(228)
三、禁止携带或托运的危险物品	(229)
四、飞机上发现危险品的处理	(229)
五、处理危险品应遵循的原则	(230)
第五节 机上急救	(230)
一、生命体征	(231)
二、急救的原则	(231)
三、急救的处理程序	(232)
四、机上常见伤病的急救方法	(232)
附录一 民航乘人员专业术语	(249)
一、民航乘人员专业术语	(249)
二、乘务专业英文代码的含义	(251)
附录二 航空常用英语单词	(253)
附录三 国内航空公司概况及招聘要求	(257)
中国国际航空股份有限公司	(257)
一、招聘标准	(258)
二、注意事项	(259)
三、操作流程	(259)
中国南方航空股份有限公司	(260)
一、基本要求	(260)
二、年龄要求	(261)
三、英语水平要求	(261)
四、身体条件	(261)
五、体能条件	(262)
中国东方航空集团公司	(262)
一、招收范围和条件	(263)
二、招收流程	(264)
三、培训费用及计划	(264)

海南航空股份有限公司	(264)
一、招聘信息	(265)
二、面试流程	(266)
三、报名方式	(267)
四、其他事项	(267)
深圳航空公司	(268)
一、招聘对象	(268)
二、工作地点	(268)
三、报名条件	(268)
四、背景调查	(269)
五、报名及面试须知	(269)
六、面试仪容仪表要求	(270)
七、体检及培训	(270)
四川航空客舱乘务员、航空安全员招聘条件	(271)
一、面试要求	(271)
二、招聘流程	(272)
参考资料	(275)
后 记	(277)

第一章 空乘服务基础素养

学习目标

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，必须具备良好的职业素养。

第一节 空乘人员的职业素养

案例 凌云之燕 优秀示范

1989年5月4日，当时中国民航发展还处于起步阶段，东航党委领导经过深思熟虑决定以成立“凌燕”乘务示范组的形式来发挥共青团组织在企业中的主力作用。她们以主动的意识、饱满的热情和脚踏实地的努力，向中外旅客展示东航青年、上海青年敬业爱岗、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的整体精神风貌。

15年来，“凌燕”随着东航的发展越飞越高。从单纯的“两微服务”到“用心服务”，从“亲情服务”到“个性化服务”，从“诚信服务”到“特色服务”。“凌燕”一直以领头雁的姿态走在服务性行业的前沿，不断创新服务、突破自我、提升服务品质。

“两微服务”：用微笑拉近人与人之间的距离，超越语言的障碍和文化的差异；想旅客所想，觉察细微信息，服务在旅客开口之前。

“亲情服务”：顾名思义，就是给旅客以亲人般的关怀与体贴。“凌燕”



组的亲情服务准则充分体现了这一点。如果您是年纪较大的旅客，“凌燕”就是您的孙女、您的“拐杖”；如果你是可爱的小朋友，“凌燕”就是你的好姐姐；如果您是初次乘机的旅客，“凌燕”就是您的好导游；如果您是带着婴儿的母亲，“凌燕”会是称职的保育员；如果您有身体不适，“凌燕”会为您送上机内配备的常用药品。这样的服务可谓充满亲情、体贴入微。

“个性化服务”：根据旅客的不同类型为其提供适宜的服务，仿佛是在为旅客量体裁衣，而不是千人一面、千篇一律。举个例子来说，如果是商务旅客需要良好的办公环境，“凌燕”就会尽量不打扰他；如果是一位面带倦容的旅客，“凌燕”会为他创造一个良好的休息环境。

“特色服务”：“特色”意味着比“优质”的更高要求，从旅客的需要出发，使他们满意，更给他们带来欣喜。在这方面，“凌燕”的思路是“突出主题，丰富创意”。

“诚信服务”：本着年轻人锐意进取的精神，以诚信为本，以“安全、创新”为主题，以“旅客满意度100%”为目标。围绕既定方针，“青年文明号”集体制定了实施计划。

资料来源：[p://news.xinhuanet.com/zhengfu/2003-11/11/content_1171971_1.htm](http://news.xinhuanet.com/zhengfu/2003-11/11/content_1171971_1.htm)。

民航业是宣传文明礼仪、传播文明理念、展示文明形象的重要窗口。空乘人员服务水平的高低直接决定了航空公司的企业形象，提高空乘人员的服务水平成为各个航空公司竞争的焦点，而空乘人员的职业素养是其中的关键。

空乘人员要有强烈的事业心，要热爱自己的本职工作。要有娴熟的专业技能、较高的文化修养和丰富的社会知识，要反应敏捷，具有较好的语言表达能力；遇事要沉着，处理问题要果断。每个空乘人员都必须有团结协作的精神，都要有强烈的集体荣誉感和高度的责任感。

一、空乘人员在民航运输中的重要作用

（一）空乘人员代表着航空公司形象

如今，航空公司在招收空乘人员的时候都非常注重外貌，很多航空公

司还把拥有美丽的空乘人员作为对外宣传的重点。空乘人员也成为公司形象的代言人，出现在各种大型广告牌上。这确实吸引来了不少旅客，既宣传了航空公司，也为航空公司创造了经济效益和社会效益。的确，空乘人员对航空公司的形象塑造非常重要，但是比起美丽的外表，其得体的语言、真诚的微笑、优质的服务更能使旅客产生宾至如归的感觉，对树立航空公司的形象起到至关重要的作用。可以说，空乘人员的言谈举止、服务态度体现了航空公司的服务水平，代表了公司的形象。

（二）空乘人员对航空公司经济效益的作用

空乘服务与第三产业的其他服务一样，是一种通过提供一定的劳务活动，提供一定的服务产品，创造特定的使用价值的劳动。目前，我国的航空服务已经逐渐对外开放，市场竞争日趋激烈，在供过于求的市场竞争中，只有提供优质的服务，才能够吸引更多的旅客，才能创造更多的经济效益。

二、空乘服务工作的职业特点

“全国乘务话民航”活动调查显示，有46.2%和28.3%的乘客认为空乘人员的优质服务有利于树立航空公司企业形象，促进公司的经济效益。这说明空乘服务的好坏直接影响着公司的生存和发展，所以，无论是从自身工作小的方面，还是从航空公司、民航系统乃至国家形象这些大的方面来看，空乘人员都应具有必备的职业礼仪修养。

（一）窗口性

空乘服务是航空运输中直接面对乘客的窗口，它直接代表着中国民航和各航空公司的形象。在激烈的市场竞争中，空乘人员服务质量的好坏，与航空公司的经济效益密切相关。

（二）印象性

空乘人员的言谈举止和服务态度是给乘坐民航飞机的国内外旅客留下的第一印象。其在一定程度上体现了一个国家、一个民族的精神面貌，是航空公司服务水平的重要体现。

（三）安全的保证

空乘人员不仅要在飞机上为旅客提供热情周到的服务，更要提供飞机