

空中乘务专业教材

民航乘务岗位技能实务（上）

职业与服务

杨怡 主编



 中国标准出版社

空中乘务专业教材

民航乘务岗位技能实务 (上)

职业与服务

主 编：杨 怡

副主编：宋春风

编 写：杨 岚 白文字



中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

民航乘务岗位技能实务. 上, 职业与服务/杨怡等
编著. —北京: 中国标准出版社, 2009
空中乘务专业教材
ISBN 978-7-5066-5425-8

I. 民… II. 杨… III. 民用航空—乘务人员—
技术培训—教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 145999 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码: 100045

网址 www.spc.net.cn

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 5.5 字数 160 千字

2009 年 8 月第一版 2009 年 8 月第一次印刷

*

定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68533533

前 言

随着我国经济的不断发展,中国民航业面临着巨大的发展机遇,对民航人才的需求也与日俱增,尤其是对空中乘务员的需求急剧增长,虽然培养空中乘务人才的学校与机构不断涌现,然而真正能符合和适应航空公司要求的高素质、高能力的人才仍然是少之甚少,出现了大量的空乘专业毕业生不为航空公司所用,而航空公司又急缺空乘人员的现象,但是人才培养不仅需要好的老师,同时选择实用的教材也很重要。目前市场上空乘专业教材较少,实际操作的部分也涉及不足,为了更好地培养出高素质的空乘人才,专业教材亟待推陈出新。

笔者在航空公司乘务岗位上从事空中乘务工作多年,积累了丰富的专业知识与经验,熟知航空公司用人单位的实际需要及乘务工作岗位的特点,能够更有效地将理论运用到实践教学中,本书侧重于空中乘务员的能力提高与素质培养,阐述了空中乘务员职业的本质与内涵,全面提升和优化学生的知识结构;充分把握了行业发展的前沿与趋势,具有较强的专业性与实用性,是目前行业内极为缺少且具有突出的可操作性和实践性的专业教材,对于提高空乘专业学生的服务与应急的基本技能具有重要作用,能够进一步增强学生综合素质。

本书针对空乘专业在校学生和有意成为空中乘务员的人士而编写,以空中乘务员职业标准为导向,内容全面翔实,结构编排合理,能够使读者全面掌握空乘服务的职业特点与职业要求,对空中乘务员的专业理念和职业特点具备清晰的认识,同时也为解决空乘人才培养的教材改革与建设问题贡献一定力量。本书既可作为

空乘专业学生的教材,也可作为空中乘务员的培训用书,还可作为有意进入空中乘务领域工作的人员参考读物。

全书共分上下两册,分别从职业、服务、航空环境和应急几个角度展开论述,其中,上册主要介绍了空中乘务员的职业要求与服务,包括民航基础知识、空中乘务员的职业道德、空中乘务员的岗位、空中乘务员的形象与要求、民航业的服务特征、餐食与酒水饮料、空中乘务员的职责及其工作流程等内容;下册主要介绍了空中乘务员的应急处置和相关操作,包括航空常识与生理知识、飞行安全要求和规则、应急处置、机组资源管理、常见主力机型等内容。

特别感谢中国民航乘务方面两位资深的专家:“原南方航空公司乘务培训中心主任”徐淮平女士;“原中国国际航空公司主任乘务长”赵晓梅女士,在本书编写过程中给与的大力支持与帮助,在此深表谢意!

由于编者水平有限,书中不足之处在所难免,恳请专家及读者批评指正。

编 者

2009.7.2

目 录

第一章 民航基础常识	1
第一节 空中乘务员的由来	1
第二节 中国民航业的发展	2
第三节 国内航空公司概况与公司代码	5
第二章 服务人员的职业道德	18
第一节 职业道德的内容	18
第二节 空中乘务行业的职业道德	20
第三章 空中乘务员岗位	24
第一节 空中乘务员的特点	24
第二节 乘务员的培养	25
第三节 乘务员的行为和品质	28
第四章 乘务员的形象与要求	32
第一节 职业形象的重要性	32
第二节 空乘人员礼仪标准	34
第三节 空乘的职业要求	40
第五章 民航业的服务特征	46
第一节 服务的解析	46
第二节 服务意识的培养	49
第三节 服务品牌战略	52
第四节 语言与微笑的魅力	56
第五节 心理学与不同的服务对象	60
第六节 服务失误与服务补救	71

第六章 餐食与酒水饮料	76
第一节 餐食服务	76
第二节 机上非酒精饮品	81
第三节 酒水知识	87
第七章 客舱设备	110
第一节 旅客设备的使用	110
第二节 乘务员设备的使用	123
第三节 驾驶舱的应急设备	131
第八章 空中乘务员的职责	133
第一节 乘务员的职责	133
第二节 主任乘务长/乘务长职责	134
第三节 公务舱乘务员的职责	135
第四节 客舱乘务员的职责	136
第五节 厨房乘务员的职责	137
第六节 广播员的职责	138
第七节 专职安全员职责	139
第九章 空乘人员的工作流程	140
第一节 航班任务的安排与确认	140
第二节 服务的第一阶段——预先准备	140
第三节 服务的第二阶段——上机后的直接准备	141
第四节 服务的第三阶段——服务实施	143
第五节 服务的第四阶段——飞行后讲评	148
附录:客舱常用中英文广播词	149
参考文献	167

第一章 民航基础常识

第一节 空中乘务员的由来

在民用航空业的发展史上,世界上第一个定期商业航班出现在1914年1月1日。提供航班服务的公司叫做圣彼得斯堡/坦帕水上飞机公司,它用一架双座水上飞机提供从美国佛罗里达的坦帕飞往圣彼得斯堡的服务,航程35千米,飞行时间23分钟,这就是最早的民用航班。而最早的乘务工作则是由副驾驶来兼任的,其时间是从1919年至1930年,长达21年。乘务工作发生变化是在1930年5月,美国波音公司驻旧金山董事史蒂夫·斯廷帕森(S·A·Stimson)偶然去一家医院看朋友,随后同该医院护士埃伦·丘奇小姐聊天。埃伦好奇地向他询问飞机上的有关事宜,史蒂夫遗憾地表示,由于旅客们大都对飞机的性能不了解,为安全起见,他们喜欢坐火车,而不愿意乘飞机;即使在飞机上的少量乘客中,也是什么样的人都有,需要各种服务,副驾驶员一个人实在忙不过来。埃伦不由得想起她所照料的那些病人,便提出自己的想法,建议航空公司雇用一些女乘务员来担任服务工作,因为姑娘们天生心细,是可以改变这一现状的。这个建议得到了史蒂夫的认同,并很快的给波音公司主席的年轻助手帕特发了一封电报,提议招聘一些聪明漂亮的姑娘充当机上服务员,还给她们起了个美誉——“空中小姐”。

公司主席很快便采纳了史蒂夫的意见,还授权他率先招收8位姑娘,建立一个服务机组。史蒂夫高兴地将这一消息告诉了埃伦小姐,埃伦又高兴地将这一消息转告给了其他一些护士们。于是,不到10天,埃伦和另外7名护士就登上了民航飞机,并于5月15日开始飞行在旧金山至芝加哥的航线上,从而成了全世界第一批“空中小姐”。首次从医院的女护士里招收了第一批的专业乘务员后,航空公司的经济效益

即发生了戏剧性的增高,这一做法因此很快风行世界各地,各国航空公司竞相效仿,招收年轻漂亮的姑娘来为旅客服务。“空姐”也便迅速发展为一种全球性的新兴职业,这就是最早空中乘务员的由来。

从护士中挑选乘务员的另一个原因,是因为过去飞机的设计和飞行技术等条件有限,造成飞机在飞行过程中产生众多不安全因素,如:颠簸、摆动引起了旅客呕吐、晕机、休克等各种飞行生理不适状态。而处理这些病症的人士当然最好是经过医疗、急救训练的专业医护人员,他们具备相当的医务知识和应急措施的能力,能够及时并准确地采取措施来保障旅客的生命安全。这些原因使得早期运营的航空公司愿意招募护理人员来从事航空服务。可现今随着飞机制造业和科学技术的不断发展,飞机在其稳定性、操作性、飞行高度和技术上都有了突飞猛进的进展,尤其是雷达和电子技术的出现,全面改善了飞行的条件。现今的各种民用飞机在非特殊条件的影响下都能保证非常平稳、安全的飞行,因此招募乘务员的条件也跟着其职业特点的需求而发生了变化,仅仅靠护理型的服务已不能完全满足航空发展和旅客的需要。各航空公司根据飞行技术和条件的改变对空中服务也有了更高的要求,并根据行业自身的特点逐步建立了一系列的职业培训项目和招聘标准。

第二节 中国民航业的发展

新中国民航业是从小到大逐渐发展起来的,大致经历了 5 个发展阶段,即 1949 年到 1957 年的初创时期,1958 年到 1965 年的调整时期,1966 年到 1976 年的曲折前进时期,1977 年到 2001 年新的发展时期,2002 年之后的高速发展时期。

1949 年以前,我国大陆用于航空运输的主要航线机场仅有 36 个,包括上海龙华、南京大校场、重庆珊瑚坝、重庆九龙坡等机场,大都设备简陋。除上海龙华和南京大校场机场可起降 DC-4 型运输机外,一般只适用于当时的 DC-2、DC-3 型运输机,这些机场历经多年的战乱破坏,急需改造和建设。

一、初创时期(1949年~1957年)

1949年11月9日,在中国共产党的策动下,“两航”员工发动起义,回归12架飞机,加上后来修复的国民党遗留在大陆的17架飞机,构成了新中国民航事业创建初期飞行工具的主体。“一五”时期,初步更新了机型。到1957年底,中国民航已拥有各类飞机118架,绝大部分机型为苏联飞机。在这一时期,民航重点建设了天津张贵庄机场、太原亲贤机场、武汉南湖机场和北京首都机场。首都机场于1958年建成,中国民航从此有了一个较为完备的基地。

二、调整时期(1958年~1965年)

由于受“大跃进”的影响,中国民航在这一时期的头几年遭受了较大的冲击和挫折,主要问题是:忽视客观经济规律,搞高指标、大计划,造成比例失调;地方航线盲目下放各省、自治区管理;承担了大量非正常的航空运输;不讲经济效益,企业出现亏损。

1961年开始,民航系统认真贯彻执行中央“调整、巩固、充实、提高”的方针,使民航事业重新走上正轨,并取得较大的发展。到1965年,国内航线增加到46条,国内航线布局重点也从东南沿海及腹地转向西南和西北的边远地区。通用航空的发展在这个时期稳步上升。1965年末,中国民航拥有各类飞机355架。

在这个时期中国也更新了飞机机型的单一性。1959年,中国民航购买了伊尔-18型飞机,标志着从使用活塞式螺旋桨飞机,开始过渡到使用涡轮螺旋桨飞机。1963年,中国民航又购买了英国的子爵号飞机,从而结束了长期以来只使用苏制飞机的状况。

为了适应机型更新和发展国际通航需要,在此期间,中国民航新建和改建了南宁、昆明、贵阳等机场,并相应改善了飞行条件和服务设施,特别是完成了上海虹桥机场和广州白云机场的扩建工程。

三、曲折前进时期(1966年~1976年)

这个时期的前五年,民航业同样损失严重。直至1971年9月后,

中国民航在周总理的关怀下,将工作重点放在开辟远程国际航线上,并在 1976 年底,增加的国际航线发展到 8 条,通航里程达到 41 000 公里,占通航里程总数的 41%;国内航线增加到 123 条。

同时,为改变中国民航落后的局面,自 1971 年起,中国民航相继增加了飞机的购买,首先从苏联购买了 5 架伊尔 62 飞机,1973 年又从美国购买了 10 架波音 707 型飞机,此外,还从英国购买了三叉戟客机和从苏联购买了安 24 型客机。这样,中国民航各型运输飞机总数达到 117 架,能够更好地贯彻“内外结合、远近兼顾”的经营方针。中国民航业也从 1975 年开始扭亏为盈,至 1976 年共获利近 3 500 万元,从而扭转了长期亏损和依靠国家补贴的被动局面。

四、新的发展时期(1977 年~2001 年)

党的十一届三中全会以后,中国民航业加快了前进步伐,并取得了非常大的成绩。1980 年,邓小平同志指出,民航一定要走企业化的道路。同年 3 月,民航局再次改为由国务院领导的直属局。此后,中国民航在管理体制方面进行了改革,包括:为改变独家经营的局面,以原有 6 个管理局为基础,分别组建了 6 家国家骨干航空公司;积极支持各地、各部门创办航空公司;将机场和航务管理分开,机场成为独立运行的企业单位;航务管理归属政府部门,受地区管理局领导。民航总局作为国务院管理民航事业的部门,不再直接经营航空业务,主要行使政府职能,进行行政管理。

1980 年,中国民航购买了波音 747 型宽体客机,标志飞机使用已部分达到了国际先进水平。1983 年后,通过贷款、国际租赁和自筹资金相结合的方式,购买了一批波音和麦道多种型号的飞机,使中国民航使用的运输飞机达到国际先进水平。与此同时,淘汰了一批老型号的飞机,加快了机型更新速度。到 1990 年末,中国民航已拥有各型飞机 421 架,其中运输飞机 206 架,通用航空和教学校验飞机 215 架。

大、中型客机的引进,客观上要求民航机场有一个与之相适应的发展水平和配套设施。民航机场出现了前所未有的兴旺局面。截至 1990 年底,民航航班运营的机场总数达到 110 个,其中可起降波音 747

型飞机的机场有 7 个。

“八五”期间,中国民航继续保持持续、快速发展的势头。到 1995 年,旅客运输量 5 117 万人,货邮运输量 101 万吨,年均增长率在 22.2%与 25.3%之间。航线总数达到 797 条。

五、2002 年至今的高速发展时期

2002 年航空运输实现快速增长。初步统计,全行业完成旅客运输量和货邮运输量分别达到 8 425 万人和 198 万吨,比上年分别增长 12%和 15.8%,均高于年初预期。

2002 年 3 月 3 日,国务院颁发 2002 年 6 号文件,批准了《民航体制改革方案》,深化民航改革开始进入实施阶段。改革的主要内容包括:重组运输航空公司,机场实行属地管理(北京首都国际机场和西藏地区内民用机场除外),改革空中交通管理体制,改组民航服务保障企业,改革民航行政管理体制,改革民航公安体制。2002 年 10 月 11 日,中国航空集团公司、中国东方航空集团公司、中国南方航空集团公司、中国民航信息集团公司、中国航空油料集团公司和中国航空器材进出口集团公司,在北京人民大会堂隆重宣告成立,与民航总局脱钩,标志着民航体制改革迈出重大步伐。“民航重组六大集团成立”被中国产业报协会评选为 2002 年中国经济十大新闻之一。2002 年 12 月 28 日,中国首都机场集团公司成立,它是以北京首都机场集团公司为基础,联合天津滨海国际机场、中国民航机场建设总公司、金飞民航经济发展中心、中国民航工程咨询公司组建的大型国有企业。这是继六大集团公司成立后,民航实施大公司、大集团战略取得的又一成果。同时,中国民航对内开放也实现了突破,上海均瑶集团参股中国东方航空武汉有限责任公司,是民营资本首次进入运输航空公司。

第三节 国内航空公司概况与公司代码

我国民航业在经历了几个不同时期的变化后,航空公司于 2002 年进行联合重组,成立了三大航空运输集团,即中国航空集团公司、中国

南方航空集团公司和中国东方航空集团公司;三大航空服务保障集团有中国民航信息集团公司、中国航空油料集团公司和中国航空器材进出口集团公司。三大航空运输集团公司成立后,三大航空运输集团公司还控股、参股了 14 家航空运输企业;海南航空公司也控股、参股了新华航、山西航、长安航、扬子江快运 4 家航空运输企业。另外,还有上海航空、山东航空,形成了以三大航空集团为主体的航空运输企业结构。

一、各大航空公司/集团概况与代码

1. 中国航空集团公司概况(两字代码 CA)

中国航空集团公司的前身是中国国际航空股份有限公司,中国国际航空公司成立于 1988 年。根据国务院批准通过的《民航体制改革方案》,2002 年以中国国际航空公司为基础,联合中国航空总公司和中国西南航空公司,正式成立了中国航空集团公司,并以联合三方的航空运输资源为基础,组建了新的中国国际航空公司。2004 年 9 月 23 日,中国航空集团公司、中国航空集团有限公司作为发起人,召开了中国国际股份有限公司的创立大会。2004 年 9 月 30 日,经国务院国有资产监督管理委员会批准,中国国际航空股份有限公司(简称国航)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和伦敦成功上市。拥有员工 23 000 人,注册资本为人民币 65 亿元、实收资本 94.33 亿元。

国航是中国唯一载国旗飞行的航空公司,又是北京 2008 年奥运会合作伙伴,具有国内航空公司第一的品牌价值。众所周知,国航承担着中国国家领导人出国访问的专机任务,也承担许多外国元首和政府首脑在国内的专包机任务,这是国航独有的尊贵地位。国航总部设在北京,辖有西南、浙江、重庆、内蒙古、天津、贵州、西藏分公司和上海基地、华南基地,以及工程技术分公司、公务机分公司,控股北京飞机维修工程有限公司(Ameco)、中国国际货运航空有限公司、北京航空食品公司。国航还参股深圳航空、国泰航空等企业,是山东航空集团有限公司的最大股东,控股澳门航空有限公司。截至 2008 年 3 月底,国航拥有飞机 224 架;运营覆盖 28 个国家和地区的 243 条航线;每周为旅客提

供超过 6 000 个航班 100 万个座位。通过国航以北京为枢纽的强大、均衡的全球航线网络,乘客可以便捷地到达 81 个国内目的地,42 个国际及地区目的地。

国航在全球范围内与二十家著名航空公司建立了合作伙伴关系。2007 年 12 月 12 日,国航正式加入全球最大的航空联盟——星空联盟,将服务进一步拓展到 160 个国家的 897 个目的地,为广大旅客带来更多的便利和优惠。

航徽(见图 1-1)是一只艺术化的凤凰,凤凰是中华民族古代传说中的神鸟,也是中华民族自古以来所崇拜的吉祥鸟。凤凰同时又是英文“VIP”(尊贵客人)的艺术变形,颜色为中国传统的大红,具有吉祥、圆满、祥和、幸福的寓意,寄寓着国航人服务社会的真挚情怀和对安全事业的永恒追求。



图 1-1 国航航徽

2. 中国东方航空集团公司概况(两字代码 MU)

中国东方航空集团公司作为直属于国务院国资委管辖的中央企业,是我国三大骨干航空运输集团之一。于 2002 年在原东方航空集团的基础上,兼并中国西北航空公司,联合云南航空公司重组而成。中国东方航空集团公司总部设在上海,总资产 736 亿元,员工 5.16 万人,目前拥有现代化大中型运输飞机 221 架,通用航空飞机 17 架,经营着 676 条贯通全国、连接亚洲、欧洲、美洲、非洲和大洋洲的庞大航线网络,在国内 17 个省份设有基地和分、子公司。中国东方航空集团公司组建后,保留中国东方航空股份有限公司(简称东航)的名称,对中国西北航空公司和云南航空公司进行主辅业分离,将航空运输主业及关联

资产归入中国东方航空公司股份有限公司,统一使用中国东方航空集团公司的标识,完成航空运输主业一体化;辅业另行编组,由集团公司统一管理。

东航是中国东方航空集团公司控股子公司的核心主业,1997 年成为中国首家分别在香港、纽约、上海三地挂牌上市的航空公司。东航集团已形成了以航空运输核心主业为支撑,以航空配餐、进出口、金融期货、传媒广告、旅游票务、酒店管理、机场投资等业务为辅助的完善的航空运输服务体系。

航徽标识(见图 1-2):寓意东方银燕,象征飞行稳健,上半圆红色代表朝阳,下半圆蓝色代表深沉的海洋,整体图案寓意吉祥。



图 1-2 东航航徽

3. 中国南方航空集团公司概况(两字代码 CZ)

中国南方航空股份有限公司(简称南航),是中国南方航空集团公司属下航空运输主业公司,总部设在广州。集团公司成立了 13 家分公司,并拥有 5 家控股子公司;在国内设有 18 个营业部,国外设有 54 个办事处。

中国南方航空股份有限公司是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司。目前,南航经营客货运输飞机 342 架,形成了以广州、北京为中心枢纽,密集覆盖国内,全面辐射亚洲,并与天合联盟成员密切合作,航线网络通达全球 841 个目的地,连接 162 个国家和地区,到达全球各主要城市,平均每天飞行 867 架次。

南航客运量已连续 29 年居国内各航空公司之首,连续第 3 年也是国内唯一一家进入世界民航客运前十强的航空公司。2007 年,南航旅

客运输量近 5 700 万人次,上升为世界第四、亚洲第一,是亚洲唯一一个进入世界航空客运前五强的中国航空公司;截至 2008 年 6 月 16 日,南航已经累计安全飞行达 500 万小时,连续保证了 169 个月的空防安全记录,安全运输旅客 2.5 亿人次,安全管理水平在国内民航业首屈一指,在国际上也处于领先地位。并推出中国首张电子客票,率先提供电子客票网上值机和手机值机服务。

航徽标识(见图 1-3):由一朵抽象化的大红色木棉花衬托在宝蓝色的飞机垂直尾翼图案上组成,航徽色彩鲜艳,丰满大方。在南方人的心目中,木棉花象征高尚的人格,人们赞美它、热爱它,广州市民把它推举为自己的市花,视为图腾。



图 1-3 南航航徽

4. 海南航空股份有限公司概况(两字代码 HU)

海南航空股份有限公司是中国民航第一家 A 股和 B 股同时上市的航空公司。公司于 1993 年 1 月由海南省航空公司经规范化股份制改造后建立,1993 年 5 月 2 日正式开航运营,注册资本 353 025 万元人民币。

海南航空股份有限公司(以下简称海航),是海航集团下属航空运输板块的龙头企业,对所辖的中国新华航空有限责任公司、长安航空有限责任公司、山西航空有限责任公司实施行业管理。

截至目前,海航运输板块大陆地区拥有飞机 176 架,适用于干线飞行、支线飞行、公务商务包机飞行、货运飞行和通用飞行。截至 2007 年,公司在职工 8 880 余人,其中飞行人员 1 050 余人,乘务人员 1 530 余人,机务人员 1 610 余人。

连续 15 年,海航保持持续、快速、健康的发展态势,各项生产经营

指标均呈现出持续增长势头。2007年,海航实现货邮运输量19.78万吨,旅客运输量1449.4万人次,累计安全飞行170余万飞行小时,运输旅客超过7000万人次,多次创下事故征候万时率为零的优秀安全业绩,成功跻身中国四大航空公司之列。

航徽标识(见图1-4):标志图形的弧线、隐含回护相声的太极图形。标志向空中飞翔的翅膀,取庄子《逍遥游》之意喻为鲲鹏,下方设计含云纹和水波纹。



图1-4 海航航徽

5. 深圳航空责任有限公司概况(两字代码ZH)

深圳航空有限责任公司(简称深航)成立于1992年11月,1993年9月17日正式开航,是主要经营航空客、货、邮运输业务的股份制航空运输企业。自开航以来,保持了13年盈利和14年安全飞行,公司以安全飞行、优质服务、良好的经济效益和高效的管理模式赢得了社会的广泛赞誉。截止2007年12月底,深航总资产近200亿元人民币,共有8500多名员工,拥有各类型飞机100多架,经营国内国际航线160多条,驻国内外营业部57个。在国内设立了八个基地分公司;组建了货运、工贸、广告、旅游、配餐、酒店六个二级公司;并与德国汉莎合资成立控股了翡翠国际航空货运公司;与美国梅萨合资成立并控股了鲲鹏支线航空公司;与香港合资成立了亚联公务机管理公司;而且成立组建了一家国际飞行学校;成为一家由航空为主导,联合相关服务产业链的综合性公司。

2005年11月,深圳航空有限责任公司完成股权转让,成为国内最大的民营控股航空公司。新股东提出了实现深航跨越式发展的“369”发展战略规划,深航进入了新的发展时期。