

杨 怡 / 编著

国内**第一本**全方位指导空姐面试技巧的最新职场导读书

自信报考空姐 轻松圆梦蓝天



空姐教你 考空姐

未来20年间，我国将成为全球第二大航空市场。
据估计，今后数年内，
我国空乘每年需求缺口将达万人左右。



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



空姐教你考空姐

杨 怡 编著

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

空姐教你考空姐/杨怡编著. —武汉: 武汉大学出版社, 2011. 3
ISBN 978-7-307-08492-6

I. 空… II. 杨… III. 航空运输—服务人员—基本知识
IV. F560.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 009428 号

责任编辑: 聂勇军 责任校对: 刘欣 版式设计: 马佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)
(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 通山金地印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 11 字数: 145 千字 插页: 5

版次: 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-08492-6/F · 1464 定价: 26.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

序

在众多的职业里，空乘无疑是个令人艳羡的职业。成为一名空服人员，是许多多少男少女孜孜以求的职业目标。为了成就蓝天梦想，一些少男少女跟着航空公司招聘团转战南北，屡败屡战。他们激励自己：在哪里跌倒，也要在哪里优雅地爬起，一门心思将空乘职业追求到底。

尽管随着社会发展、人们收入水平的提高和观念改变，空乘职业相比较以前，已褪下了神秘而高贵的面纱，但不管怎样，靓丽的外表，高雅的气质，飞来飞去的生活，加上颇为丰厚的收入，让空乘成为很多少男少女梦想的职业。

近年来，随着我国对航空领域的放开，我国民航业发展迅猛，民航人才的需求规模也同步扩大。目前国际民航平均人机比是 100 : 1，而我国民航业平均人机比是 200 : 1。据预测，未来 20 年间，我国将需要数千架新飞机，成为全球第二大航空市场。民航业的空前发展不仅带来了巨大的市场潜力，同时也留下了巨大的人才缺口。据估计，今后数年内，我国“空姐”、“空少”等空乘每年需求缺口将达万人左右。

伴随着民航业的飞速发展，对这个职业的标准和要求也发生了变化。现在，仅仅外表出众的少男少女已不是民航公司的首选，那些热爱生活、喜欢微笑、多才多艺、外语流利、应变能力强、富有亲和力的少男少女正成为航空公司的最爱。

因此，国内各大民航公司也改变了以前的招聘方式，除了外形及身体条件要求外，更注重对文化素质、应变能力、外语水平的测试。选拔方式

也大大改变，除大规模社会招聘、校园招聘外，还尝试与现代电视传媒联手，通过电视选秀等方式，让准空姐（空少）接受更多人的评判，借以选择最合适的航空服务人才。

中国南方航空股份有限公司（以下简称南航）一直以“公开海选，电视选择”这种方式选拔空乘，2010年推出的“中国新空姐招募大汇暨亚运空姐总决赛”已是第五次了。通过这种空姐新人秀，为怀梦青春女孩提供展示自我、实现梦想的平台。活动所到之处，均受到热烈欢迎，报名人数居高不下，用“百里挑一”、“千里挑一”来形容一点也不为过。来自天南地北的青春女孩们聚集在镁光灯下角逐空姐新人，折射出空姐这份优雅职业的耀眼光芒。

这本《空姐教你考空姐》一书无疑是贴近现实之作，“她”不仅详尽地介绍了国内、国外不同航空公司的招聘过程和细节，而且将空中乘务员职业所要求的各项技能也表述得淋漓尽致。由于作者本人也多次参与了国内、国外航空公司的招聘工作，更熟悉了解其中的关键点和注意事项，能够更专业地将所有招聘细节体现在这本书中，切实帮助你减少面试中的失误，充分展示自己，提高成功的几率。

因为年轻所以有梦，因为有梦所以要飞。期待本书能成为准空姐们的手头读物，并成为你们成就蓝天梦想的强力助推器。



2011年1月8日

（编者注：徐淮平，原南航航空服务质量管理部总经理，客舱部副总经理，乘务培训中心主任。）

目录

Contents



- 第一章 正确认识空姐/1
 - * 过去的空姐/2
 - * 空姐的真实现状/2

- 第二章 空乘外形需具备的条件/10
 - * 面部要求/11
 - * 形体与姿态要求/17
 - * 整体要求/22

- 第三章 空乘的能力要求/29
 - * 外在能力/31
 - * 心理能力/38
 - * 管理能力/42
 - * 性格、脾气、情绪/47

- 第四章 国内航空公司招聘流程与内容/52
 - * 招聘流程/53
 - * 面试问题汇集/81
 - * 空乘培训事宜/90
 - * 我国航空公司的组织架构/95



目录

Contents



- 第五章 国外航空公司招聘流程与内容/99
 - * 基地乘务员的概念/100
 - * 招聘的基本条件/103
 - * 国外航空公司面试考题/114

- 第六章 中国航空公司简介/123
 - * 国内航空公司概况与公司代码/124

- 第七章 国际民航各组织及航空公司概况/136
 - * 国际民航组织/137
 - * 国际航空运输协会/143
 - * 世界主要航空联盟/146
 - * 世界主要航空公司概况/149
 - * 部分国际航空公司及民航组织等代码和标志/157

- 附录 各大航空公司招聘及民航院校招生网站/163

- 参考文献/171



第一章 正确认识空姐



* 过去的空姐

“空姐”这一称呼最早来源于美国，最先从事空姐这一职业的是来自医院里的女护士，因为当时的飞机性能不好，受飞行高度的影响，容易引起旅客的各种不适，专业、细心的护士不仅可以在飞行中让旅客得到更好的照顾和休息，而且年轻漂亮的姑娘也能引起旅客的好感，从而为航空公司带来良好的经济效益和社会效益。

我国早期的空姐在机舱内不仅要提供餐食饮料的服务，照顾那些因颠簸而呕吐的旅客，而且旅客下机后还要清理客舱、打扫卫生，承担着客机的安全与清洁工作，她们在有限的条件下，树立起了空姐的良好声誉。她们是中国民航史上最勤奋、最辛苦的一代，也是值得现在从事空中服务人员敬佩和学习的榜样。

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发展，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平稳、安全地飞行，因此招募空中乘务员的条件也随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业的发展和旅客的需要。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。

* 空姐的真实现状

虽然现在有很多多少男少女梦想成为一名空中乘务员，也就是我们常说的“空姐”和“空少”，可是又有多少人了解在这美丽的称呼的背后意味

着什么？蕴藏着多少艰辛和汗水。

一、人们眼中的“空姐”、“空少”

1. 她/他们是美丽（帅气）的代名词，上帝的宠儿

现在航空公司对空中乘务员的招聘要求越来越高，招聘的方式也越来越多：校园招聘、社会招募、电视海选等，应聘者要通过层层筛选、考核才能进入航空公司，再经过严格的地面培训和带飞培训，最后才能真正成为一名空中乘务员。能经过这一系列的考核，在成千上万应聘者中脱颖而出确实不容易，同时也证明了自身的能力和实力。而对于国内航空公司来说，在招聘时有很大一部分因素集中在应聘者的外貌上，长相、形体在面试中起到了关键作用，航空公司对应聘者的身高、身材比例、脸型、五官、四肢等各个部位都要进行严格审视，长相、形体较好的应聘者入选的可能性要大得多，现在很多的媒体评价空姐的招聘更像是选美竞赛。因此，能考上空中乘务员，对于这些少女少男们也是见证她/他们美丽（帅气）的一种方式。在飞机上，旅客们看到的也是这种现象，久而久之在人们的印象中“空姐”、“空少”就都成了美丽（帅气）的化身。她/他们也确实美丽、帅气！

2. 制服的诱惑

空中乘务员是航空公司的窗口，不仅代表了航空公司的形象，在竞争日益激烈的形势下，乘务员的形象还将直接影响着航空公司的经济效益。航空公司在清楚意识到这一点后，加大了对乘务员外在形象的包装，希望通过制服、标识、化妆等来提升公司形象，树立企业品牌，提升社会知名度。目前，各大航空公司乘务员的制服都是经过知名设计师设计，并选用上等质地的面料，经过精制加工而成的。例如：中国国际航空股份有限公司（简称国航，下同）的前一套制服是出自法国著名设计师——皮尔·卡丹之手；而现在选用的制服同样来自法国知名设计师——拉比杜斯的作

品，女乘务员的红、蓝套装，均采用了被国际上称为“中国蓝和中国红”的明瓷中青花与霁红两种颜色作为主色，从而设计出一套明快、健康、简约、大方，民族感与国际感、传统美与时尚美相得益彰的空姐制服。国航现在的空姐制服体现了东方女性之美，并被称为“国韵”，意在汲取东方美学的精华。

新加坡航空公司早在 1972 年就聘请了法国高级时装设计师皮埃尔·巴尔曼为空中小姐设计了一款独特的马来沙笼可芭雅服装（马来沙笼可芭雅服装是有南洋特色的本土服装）作为空姐制服，这款服装如今已经成为新加坡航空公司最著名的标志。而中国东方航空股份有限公司（简称东航，下同）为了进一步体现空乘的良好形象，不仅在制服上下足了工夫，还专门聘请了国内知名的化妆师——毛戈平先生，为每一位乘务员量身打造了各自的化妆妆容，来配合制服共同体现东方航空公司的企业文化和品牌形象。

新颖而独特的制服，不仅能抓住众人眼球，给人良好的视觉体验，带来愉悦的心情，而且可以让更多的旅客记住航空公司的名字，更愿意选择这家公司的班机旅行。一套完整亮丽的乘务员制服，包括：大衣、外罩、衬衣、马甲、丝巾（领带）、外裤、裙子、皮鞋、帽、手袋、拉箱等，加在一起的价格超过一万元人民币。航空公司对每位乘务员服装方面的投入如此之大，可见乘务员外在形象对航空公司的重要性！

漂亮美丽的制服，也给少男少女们带来了深深的向往和无尽的遐想，这就是制服带来的诱惑，制服引发了更多的年轻人希望投身民航业的强烈愿望。

3. 她/他们神采飞扬、气质高雅

人们在候机楼、机场经常会看到这样的一种景象：空姐（空少）拉着飞行箱，着装整齐鲜亮，自觉地排成一队或并排，仰首阔步地在大家羡慕的眼光中穿梭；她/他们表情自然亲切、神采飞扬，举手投足都显得那么

优雅，言谈举止如此恰如其分，让众人都为之心动、赞叹，成为机场一道最靓丽的风景线。那些候机的旅客尤其是女孩男孩们，此时无疑会对此充满无限的憧憬和遐想，脑海中也会不自觉地幻想如果自己是她/他们当中的一员，也可以像她/他们那样自信骄傲，也同样可以在别人羡慕的目光中穿行。那种飞扬、美丽又带有诱惑的情景会让这些女孩、男孩记忆深刻、羡慕不已，吸引并激励着他们在将来也投入到空乘的行列中。

4. 她/他们年轻，却收入不菲

空乘相比其他的服务行业，有着非常优厚的薪水和福利待遇。由于高空作业具有一定的风险和身体的损害，因此收入水平自然高于其他的服务行业。空乘的主要收入由三个部分组成：基本薪金+飞行小时费+外站过夜补助，加在一起就构成了空乘的总收入。一般国内航线的乘务员月薪在5000元人民币左右，国际航线的乘务员月薪在9000元人民币左右，乘务长和安全员会更高些。这对于刚刚参加工作20多岁的年轻人来说已经是非常好的待遇了。除此之外，航空公司每两年还会免费安排乘务员享受15天的疗养假期，公司统一安排住宿、交通和餐食，其中还包括一些旅游项目。作为空勤人员，空乘的医疗保险也额外受到保护，除一些轻微的疾病通过医保自己购买药品外，重大疾病或需要住院治疗的，经公司航医室领导批准可前往大医院就医，所有费用全部由航空公司承担，而且每年空乘的家属还享有不同类型的优惠机票或免票。高薪加上优厚的福利待遇是空乘这个职位特有的，在就业竞争如此激烈的今天，能够成为一名空中乘务员真的是值得骄傲和自豪的！

5. 可以免费周游世界各地

经过几年国内航线的锻炼和经验的积累，乘务员可以申请飞国际航线。由于每个航空公司对国际航线乘务员的要求不同，所以考核内容有较大差异，但通过努力还是有机会成功的。当她/他们飞上国际航线后，尤其像国航、南航、东航这些大公司国际航线较多，飞往的国家和城市也很

多，作为拥有国际航线飞行资格的乘务员在到达目的地结束飞行任务后，是可以在当地游览观光的，当然这需要有足够的停留时间（最好是过夜的航班），航线飞到哪里就可以在哪里旅游，航空公司会无偿地为飞行机组提供住宿。如果公司的国际航线涉及五洲四海，空乘就可以在飞达目的地后周游各地，不仅不需要自己购买机票，连护照和签证航空公司都会全权办理，再加上豪华的星级酒店免费享用，真的是任何其他职业都无法比拟的。例如：北京巴黎间的航班，乘务组在当地有两个休息日，埃菲尔铁塔、巴黎圣母院、卢浮宫、凡尔赛宫近在眼前，可去感受浓郁的欧洲文化气息和古代宫廷的奢华；到世界著名的香榭丽舍大街去感受法国小说家兼戏剧家亚历山大·小仲马笔下《茶花女》的经典片段；坐在塞纳河边远眺铁塔的雄伟壮观、呼吸品味法国的浪漫；还能够欣赏到世界顶级的服装设计，购买正宗的法国化妆品，享受闻名的法国大餐：鹅肝、蜗牛等。如果飞往其他国家如飞达阿姆斯特丹后，可以在莱茵河贯穿的田野上奔驰，到风车村、木鞋厂去参观，品尝各种味道的芝士奶酪。到意大利威尼斯的水乡穿梭，想象莎士比亚名著中罗密欧与朱丽叶的真挚爱情，捕捉文艺复兴时期的辉煌，还有不可不提的意大利冰淇淋和比萨。神秘希腊传说中的宙斯、雅典娜，还有引领世界体育运动奥林匹克的发源地，渗透在希腊的每寸土地中，以及爱琴海中令人迷失忘我的小岛，这一切的一切大多数人向往和崇尚的生活在空乘的职业工作中都有机会捷足先登。

以上所述五条是空乘职业的特殊优势，而这个职业真正让空乘受益的应该还是在接人待物和礼仪形象上，经过航空公司对乘务员的严格训练和几年的飞行经历，会全面提升乘务员的整体素质，从说话的语气、声音、语速，到各种姿态、形体、动作，以及与人沟通、交往等，乘务员都会透露出一种独特高雅的气质，一种高素养的品质；在面对疑难问题、突发事件时能够迅速地做出反应并采取应变措施，坦然处之，而且飞上国际航线后，领略各个国家的风土人情、文化习俗，这对个人的修养、见识、阅历

等都是全面的提升。

如果你条件具备又有足够的自信，那还犹豫什么？赶快行动吧，早日实现你的蓝天梦想！

二、真实的空乘生活

任何事物都有两面性，没有付出就不会有收获，这是永远不变的真理。在空乘职业光鲜亮丽、令人艳羡的背后，也有着常人无法想象的辛酸。

1. 美丽代言的背后

人们都认为空乘是美丽迷人的，是值得羡慕的，其实那只是给人的外在印象，当应聘者考入航空公司进行培训和执行飞行任务时，当初的自豪感和美丽心情很快就会烟消云散。因为，在成千上万应聘者中也许你是出色的、漂亮的，但进入航空公司后，大家都一样，都是被千挑万选招进来的，都证明了自己的优秀和美丽，这时谁也不会认为自己比别人差，别的空乘也不会认为你比他们强，美丽在这里变成普遍而又普通的现象。作为新乘务员还没来得及享受骄傲和自豪，就只得面临严格而艰辛的训练和考核。飞上蓝天后，在客舱中也是干活最多、最辛苦的一员，如果你能正确认识这些是迅速成长锻炼的好机会，那证明你有着良好的心态，但在辛劳疲倦的时候一般的新乘务人员很难做到心态平衡、欣然承受并坦然处之。

2. 没有固定的休息时间，没有节假日

空乘岗位具有职业的特殊性，航空公司根据各自的航线航班来进行统一的排班，公司在飞的所有航班大家都有可能飞到，没有固定的人去飞固定的航线。这与火车乘务员完全不同，火车乘务员的线路基本上是固定的，有固定的乘务组执行固定的线路，有固定的休息时间。而空中乘务员的所有安排要听从运行中心或航务部的安排，没有固定航线和固定的休息时间，这会给日常生活带来一定的困扰。虽然飞上国际航班可以领略各国

的风情，可是长期驻外会严重影响家庭生活。尤其碰到双飞家庭，夫妻双方都是飞行人员，那么不仅夫妻两个见面不易，也很少有机会和孩子待在一起。节假日通常又是航空公司运行最忙的时候，更不可能在这个时候安排休假或离开，想要和家人一起过年欢聚不知道多少年才能碰到一次，父母都在当地可能会好些，而大的航空公司空乘都是来自全国各地，这样也许十年甚至更久都没机会在过年时回家团聚。对于家庭观念根深蒂固的中国人来说，这是非常遗憾的。

3. 得不到旅客的理解，被挑剔、辱骂

在飞行过程中，可能会出现各种各样的情况，如：天气、机械故障、运力不足等问题都会造成航班延误，以及在客舱服务过程中产生的各种矛盾和问题，这些都会引起旅客的不满，要知道不是每位旅客都能理解和包容这些现象，当遇到一些不理智、冲动的旅客时，乘务员就成了出气筒，会遭受不公正的攻击。针对这些现象乘务员是否能够冷静处理、化解危机、解决矛盾可真不是件容易的事情，尤其现在80后的年轻人，本身自己就是在优越的独生环境中成长起来的，在家里被所有人宠爱，听到的多是赞美声和认可声，但在机舱中碰到被旅客侮辱、谩骂的时候不仅不能还嘴还要陪上笑脸去解释，这确实不是每个人都能做到的，所以没有充分的思想准备和一个良好的心态是很难胜任此项工作的。

4. 时差的调整，身体的损害

进入航空公司后的航线航班安排由公司统一制定，乘务员是不能擅自调整和更改的，虽然越洋飞行国际航班，公司有倒时差的安排，给乘务员休息时间，但一两天的休息还没有让乘务员完全调整过来，下一个航班又接踵而至，长期如此让人感觉非常地疲惫。随着年龄的增长，新陈代谢功能的下降，时差调整会变得更加困难，这是别的职业少有的。高空作业同时对人的身体也有一定程度的损害，会造成一些乘务人员出现脱发现象，颈椎、腰椎也容易出现问題，加速衰老等，太阳辐射也比地面更强烈，因

此，乘务员在招募时要经过严格的身体检查，并且对身体各个部位的要求都很高，这也是为了满足这个职业的特殊需要。另外，恐怖分子偏爱利用飞机来制造恐怖事件，作为空乘随时会受到这方面的威胁，虽然在我国恐怖袭击还是很少发生的，但不排除会有这种可能。

5. 考核与裁员

进入航空公司不等于捧上了金饭碗。航空公司为了提高服务质量，督促乘务员积极进取，同时也是为了优胜劣汰的需要，会出台很多种考核措施，以加强乘务员的岗位意识。例如：采取末位淘汰制或重新培训上岗等，让一些不合格的乘务员暂时离岗学习。不小心被旅客投诉或上了检查员的不良记录名单就更麻烦了，轻则停飞或罚款，重则会遭到辞退。如果遇到航空公司不景气要大幅裁员就更悲惨，一夜之间什么都没了，一切得从头再来。如前几年刚考入国外某航空公司的中国籍乘务员，在这家航空公司遭受金融危机影响后还未单飞很多人就被迫辞职，其他许多航空公司在金融风暴面前也采取了相同的措施，这对乘务员来说是非常残酷的打击。很多年轻人难以承受种种压力和辛劳，在很短的时间内就放弃了这一外表看来光鲜、现实却有点残酷的梦想职业。

虽然真实的空乘工作与生活不像人们外表看到的那样光鲜和华美，但是这个职业为个人素养的高度提升却是毋庸置疑的，尤其在言谈举止、礼仪形象、待人接物方面都将是一种超越。空乘具有的高素质、高品位、高修养的社会评价也将持续保存下去，空乘职业依然美丽和高尚。想要从事空乘职业就要提前做好准备，不怕苦不怕累，不断积极进取，发自内心地热爱它，让一份简单的服务工作散发出迷人的光彩和无穷的魅力！

想报考空乘职位的少女少男们，跟我来吧……

第二章 空乘外形 需具备的条件

