

高职高专“十二五”规划教材



航空类专业系列教材



航空面试技巧

HANGKONG MIANSHI JIQIAO

张号全 孙梅 主编

王重华 主审



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

航空面试技巧

张号全 孙 梅 主编

王重华 主审



化学工业出版社

· 北京 ·

本书主要针对高职高专、中职院校的航空服务及空乘专业类在校学生的求职面试的学习而编写,也适合于广大有志于从事航空服务类工作的青年人求职面试及新入职人员的学习使用,同时也不失为高校面试航空专业学员及航空公司面试各类服务人才的专业工具书。

本书从航空服务面试的基本定义开始,内容逐层逐步地深入推进,包括人才选拔条件、航空面试所要的日常专业训练、模拟舱演练、面试程序、面试礼仪、面试常见问题提问与答案、模拟面试,以及对航空服务类职业的各种认知及对乘客服务的各种规范化做法等。另外,为了进一步增加读者对本书的理解与运用能力,书中还特别增加了来自航空服务业中真实的经典事例与行业知识,可谓是一本全新的航空服务类专业的面试大观和求职宝典。

图书在版编目(CIP)数据

航空面试技巧/张号全,孙梅主编. —北京:化学工业出版社,2012.8
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-122-14874-2

I. ①航… II. ①张…②孙… III. ①民用航空-乘务人员-招聘-考试-高等职业教育-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第160363号

责任编辑:旷英姿 陈有华
责任校对:边 涛

装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:大厂聚鑫印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张10 字数225千字 2012年10月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:24.00元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORD



本书遵照民用航空业对服务人才选拔的要求及行业面试特点,结合教育部对高职高专院校航空专业人才的培养精神,本着实用性、可操作性、具体化的引导性等基本原则,对本教材进行系统性、规范化的编写,注重理论与实际相结合,重点突出在内容的前瞻性、实效性、操作性、专业化,加上图片及事例导入,延伸阅读及练习思考题等方法,为高职高专航空类专业教学及广大有志从事航空服务事业的青年人员面试带来诚挚的帮助与有效的指导。

随着我国改革开放的进一步深化及全球一体化进程的加快,民用航空业得到了空前发展,航空运输业迅速腾飞。由于我国航空业起步较晚,在航空国际化人才的培养方面显得较为薄弱,人才培养难以适应与满足快速、高度、国际化发展的航空业需求。特别是近年来,为了应对与满足航空业对人才的需求状况,开设航空专业的院校数量也急剧上升,师资及教材方面出现了缺乏的状况,在教学、就业等方面突显出来的矛盾问题日益显现。可以说正是在这种需求与供给两方存在较大差距的情况下,本书顺势而为,应运而生,为学校的教学及社会人才使用带来福音。

“航空面试技巧”是一个综合而复杂的命题,原因是其内容与环节中所牵涉的层面非常之多,而有些问题不可能是面试前临时抱佛脚的冲动行为就可解决与处理好的事情。在面试中应调整 and 把控自我,懂得理性和真实,体会专业成长中的快乐,锻炼个人的心智和胆力。对待面试要有一个

客观的心态，要认清工作岗位的现实性和发展性，才不会错失良机。虽说航空面试和其他行业工作岗位的面试要求有相通之处，但也存在行业特殊化差异，绝不能马马虎虎对待航空面试。通过本书的学习运用与了解掌握，真正地使个人在面试中表现出众，品尝到甘甜的面试成果才是最要紧和该做的事。

本书由长期从事就业指导与航空面试工作的武汉商贸职业学院张号全负责编写提纲、内容整合、全书统稿等工作，并由张号全、上海出版印刷高等专科学校孙梅主编。具体编写分工如下：张号全编写第一章、第三章、第四章；南昌理工学院王丹编写第二章；孙梅编写第五章；上海应用技术学院王重华负责本书的审稿工作。

在本书的编写过程中，编写团队走访与咨询了长期从事航空服务的专家、管理人员、一线员工及在校大学生，吸收了他们的一些意见与建议，大家对本书的具体内容及章节给予了充分的肯定，并衷心地希望本书能够为将来打算从事航空服务的广大社会青年及在校学生带来具体的面试指导与帮助，早日踏入理想中的工作岗位，实现人生的航空梦想。

真诚感谢广大读者的厚爱，欢迎多提宝贵意见。

编 者

2012年7月



CONTENTS

目 录



航空面试技巧



第一章

航空面试的基础知识

001

第一节 航空面试概况

001

一、航空面试的一般定义

002

二、航空发展进程及空姐诞生

003

三、我国航空服务人才的发展状况

007

四、航空公司选拔服务人才的基本条件

011

五、积极面对航空面试

012

第二节 练好平时的基本功

014

一、日常的专业课程学习

014

二、平时的专业训练

016

三、养成良好的专业习惯

017

四、关注行业动态

019

第三节 模拟机舱演练

020

一、模拟舱演练的必要性

021

二、模拟舱演练的方式

022

三、模拟舱广播演练

023

四、模拟舱饮料及供餐

026

五、模拟舱演练中的要求

029

第四节 如何在面试中脱颖而出

030

一、把握好航空面试的机会

030

二、不打无准备之仗

032

思考练习题

033



第二章

航空面试的相关准备

034

第一节 航空面试基本流程

034

一、了解面试的常规内容

035

二、熟悉面试的基本流程

035

第二节 个人简历的设计

037

一、简历的重要性

038

二、简历的制作要求

038

三、简历中的自荐信

042

第三节 航空面试的礼仪

043

一、保持自然微笑状态

043

二、站坐有度，气质优雅

045

三、语言平和彬彬有礼

047

四、举手投足来自心声

048

第四节 航空面试的形象设计

048

一、清新的面部妆容

049

二、整洁的发型头饰

051

三、合身得体的着装

052

第五节 航空面试中的自我介绍

056

一、自我介绍内容及示例

056

二、英语用词、发音准确

058

三、使用正确语气表达

058

第六节 面试中的笔试题

059

一、面试中的笔试题示例（仅供参考）

060

二、笔试注意事项

061

思考练习题

063



第三章

航空面试的应答环节

064

第一节 航空面试常见问题应答

064

一、航空面试的应答概念

064

二、航空面试问题应答示例

065

三、疑难问题如何处理及应对

070

第二节 应答环节注意事项

071

一、把握住问题的核心	071
二、问题回答清楚规范	073
三、回答问题态度端正	073
第三节 强化问题反应能力	074
一、养成良好的思考习惯	074
二、拓宽个人专业知识面	075
三、树立正确的专业理念	077
思考练习题	077



第四章

航空面试的通关要述 078

第一节 面试岗位的确认	078
一、岗位确认的必要性	078
二、岗位的认同感	079
三、了解面试公司	080
四、确认岗位选择	081
第二节 身心状态调整	081
一、思想放松	082
二、心态调整	082
三、身体调养	084
四、环境净化	084
第三节 肢体语言的运用	085
一、目光关注	085
二、倾听	086
第四节 航空模拟面试	087
一、模拟面试的评委组成	087
二、模拟面试的几点要求	087
三、模拟面试的可行性	088
思考练习题	089



第五章

航空服务职业认知 090

第一节 航空服务职业类别和特点	090
一、航空服务职业类别	090

二、航空服务职业特点	093
三、航空服务职业环境	094
四、航空服务职业薪酬	095
五、航空服务职业评价	095
第二节 航空服务职业理念	098
一、航空顾客分类情况	098
二、航空服务角色担当	099
三、航空服务价值体现	101
第三节 航空服务职业素养	103
一、提升服务水平	104
二、加强自身学习力	105
三、发现工作乐趣	106
四、明确职业社会感	108
五、做好个人职业规划	110
第四节 航空服务职业前景	111
一、现代航空服务的核心要素	111
二、航空职业对人才的需求态势	112
三、航空服务职业未来前景展望	113
第五节 职业认知与求职面试	115
一、认识职业的多面性	115
二、为将来的职业成长打好基础	115
思考练习题	116

附录一	
航空面试应聘登记表示例	118

附录二	
国际城市及中国城市三字代码	120

附录三	
民航法规选录	124

参考文献	152
------	-----

第一章

航空面试的基础知识

学习目标

1. 理解航空面试的定义及内涵。
2. 了解我国航空服务业人才的发展状况和基本条件。
3. 理解航空面试的现实意义。
4. 打好平时的课业基础和素质培养。

对于参加航空面试的人员来说,首先就是要清楚什么是面试,面试所包含的实际意义,并通过了解我国航空人才发展的基本状况,进一步明确航空服务人才所肩负的重任,以更加理性的心态来面试。进而才能在个人的大脑中形成一个较为清晰的面试轮廓,在日常的课程学习及基本功训练中,打好各方面的素质基础,轻松自如地应对航空面试,不逃避、不应付、不害怕、不胆怯。用理解面试来增强面试信心,才能面试出理想的结果。这就是本书第一章内容所要介绍的航空面试的定义、内涵和航空面试的现实意义及我国航空服务的发展。

第一节

航空面试概况

在当今国际化大时代背景下,全球一体化的商业、生活、旅游等互动交流模式大大地推动了世界范围内的航空业迅猛发展,相对应的服务于航空领域里的专业人才需求量也在急剧扩张。而作为我国的三大交通支柱产业(飞机、汽车、火车)之一的现代航空业,随着改革开放的进一步深入与市场的拓展,近年来对人才的需要量不断增加,面试成了航空服务人才选拔与入选的一条重要途径。因此只有正确地对待和把握面试,成功通过面试关的希望就会大大增加。

本节重点阐述的内容一是面试的定义;二是通过了解我国航空服务人才的发展历程,弄清楚航空服务人才的基本条件以及在航空服务人才选拔中采取面试的必要性。

一、航空面试的一般定义

1. 航空面试的定义

所谓航空面试，通常可以简单地理解为一种对航空服务人才选聘时的行业考评办法。和一般的纯纸笔答卷考试的区别就在于，面试是由航空公司或委托第三方根据自身的某些特殊性需要、职业特点等，经过精心的设计与安排，由考官直接和考生面对面的现场互动，通过对形体、礼仪、口语表达、气质、表情、行业认识、工作态度、反应能力、尊重感、团队精神、服务意识等专业及综合素质的观测与了解，最终得出录用与否的面试评判结果。

因航空公司而异，对选拔与使用人才所采取的面试程序也会有所差别。根据工作岗位的需要与工作性质的不同，有的航空公司采取一轮面试通过制，有的则采取多轮面试淘汰制，还有的采用面试加笔试的混合面试法。总之，无论采用哪种面试方法，目的只有一个，就是选拔较为合格的人才充实到航空公司的各个工作岗位上来，满足公司运营需要。

由于航空服务业的特殊工作环境与岗位需求，通过直接面试的方法招收符合岗位工作要求的各类人才，成了各大航空公司必要且必需的招聘考评活动，也给参加面试的人员提供了对应聘航空公司进行当面了解与沟通的良好机会，可以更加充分地向考官展示个人的一些才华，给考官留下深刻美好的第一印象，进而加大与提升个人被招聘公司录取的机会。

图 1-1 至图 1-5 为航空面试场景。



图 1-1 航空面试场景（1）



图 1-2 航空面试场景（2）

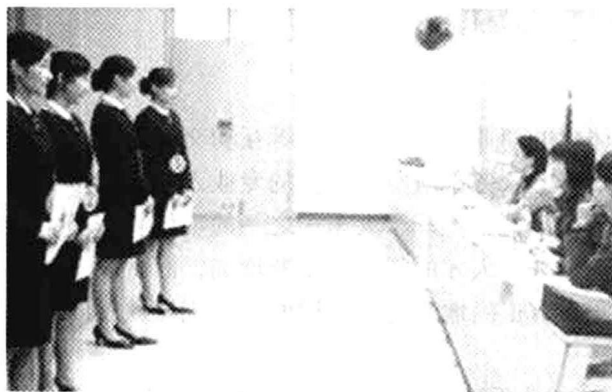


图 1-3 航空面试场景（3）



图 1-4 航空面试场景（4）



图 1-5 航空面试场景（5）

2. 航空面试的多重含义

对于航空面试的实际内涵，从另外一个角度来看，也是航空运输业自身的发展所需。近年来，随着我国改革开放的不断深入，国人的收入水平不断攀升，花在交通出行方面的资金支出占总收入的比值保持着较高的水平。由于客机这种出行方式体现着快捷、尊贵、高水准的服务，深受广大顾客的青睐，特别成为一些高收入或商务人士的出行首选。

另外，世界各国间的交流与交往日渐频繁，如旅行、探亲、求学、商业活动等对客机也越来越依赖，这种前所未有的飞行需要也促使民航运输业迎来了空前的快速发展时期。新机场的数量在不断地增加，新的航空公司也如雨后春笋般涌现，空中航线竞相开辟等。航空运输业的多元化发展催化着航空公司的业务大规模拓展，空中交通网络的密集化建设，无疑对航空服务人才的需求也在大量扩充。

但是，客机作为交通运输中的一个相对高层次承载工具，必然也会受到乘客对特定化服务的严格要求。俗话说花钱买享受，顾客永远是上帝，航空公司对航空服务项目内容的优化与服务水准的提升也在所难免。这种优化与提升会直接链接到对服务人才的严格选拔上，必须跟上时代发展的脚步，一切以满足顾客需求为前提。

不仅如此，航空运输业在发展中竞争时刻存在，航空公司之间抢争客源行为，致使各航空公司的经营性风险也会增多。不靠优秀的服务人才和深入人心的服务手段难以取悦顾客的心。如何以微笑和体贴周到的服务赢得顾客的笑脸，提高顾客的回头率，成了各大民航公司竭尽全力、想方设法去做的。

民航公司的经营效益离不开服务岗位的工作表现，所以抓服务促发展，首先就是要抓好人才的挑选，进而才能谈及服务的品质好坏与顾客的满意度，这其中的多重因素最终都会成为各航空公司招收服务人才面试的真正理由与实际内容。清楚了这一点，对于航空专业的学员及将来想要进入航空服务领域的人才来讲，会由衷地感受到航空面试的重要性与必要性，从而客观、理性地接受面试选拔，而不是抱有随意性的心态，自己忽悠自己。

二、航空发展进程及空姐诞生

古有嫦娥奔月，今有人类飞天。飞越蓝天的梦想千百年来一直是中国人孜孜不倦的事

业追逐，时至今日遨游天际或与蓝天为伍，也欣然成为众多年轻人梦寐以求的理想职业和人生发展的愿望及诉求。但作为肩负着国家民航事业未来发展重任的青年学子们，只有真实客观地追溯人类的航空发展脚步，了解航空服务人员的诞生历程，明确职业的使命感和责任感，才能更加清晰地认识到作为一名航空服务人才的荣耀和自豪，近而严格地要求自己，在学习与锻炼中成长和成熟，自信地接受航空公司的面试考验，成为一名合格的航空服务人员。

1. 中国古人的飞天愿望

众所周知，我国甘肃省敦煌莫高窟壁画中那些栩栩如生的众多“飞天”形象（见图1-6及图1-7），无不是腾云驾雾，云气缭绕，绶带映衬，充分地展现出我国古人想象中的飞越感。河南省永城市境内芒砀山西汉梁王陵墓群中的柿园汉墓“飞龙”彩绘壁画（见图1-8），龙头昂扬，龙身起伏，眷带随从，飞舞在祥云中，被称为“敦煌前的敦煌”，令人震撼。



图 1-6 敦煌飞天壁画（1）



图 1-7 敦煌飞天壁画（2）

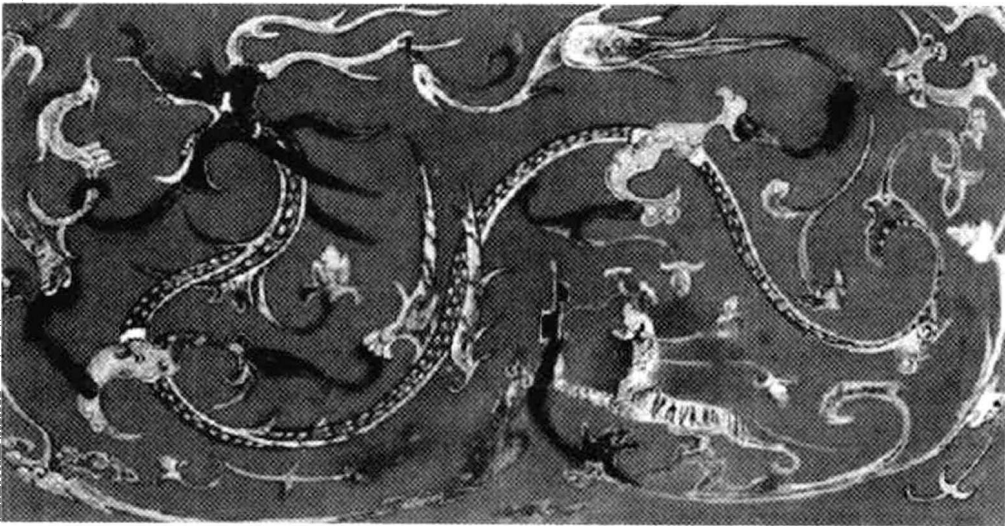


图 1-8 芒砀山西汉梁王陵墓群中的飞龙壁画

在《庄子·逍遥游》中，对2000多年前的战国时期列子飞天的故事也有这样的记载：“夫列子御风而行，泠然善也。”就是说“列子能驾风行走，那样子实在轻盈好看”，表达出了庄子对列子能够随风而行的姿态和方法给予极大的赞赏。在《庄子·齐物论》中，有“昔者庄周梦为胡蝶，栩栩然胡蝶也”之句，解意为“过去庄周梦见自己变成很生动逼真的一只蝴蝶，感到多么愉快和惬意啊”进一步证明了庄子内心的一种飘逸飞行渴望。

另外，《山海经·海外南经》及《山海经·海外西经》中则记载有长翅膀的羽民和飞车等。

从以上事例中，无不说明从古代开始，华夏民族的先人们就已经对头顶上的这片蓝色空间充满了无限神奇的遐思和向往。不过那时候，由于受当时生产力的简陋方式及科技水平低的条件限制，人们飞越蓝天的梦想只能是一种留存于内心的丰富想象和展示在笔下的美好艺术幻境。然而正是通过一代又一代人的这种飞行心愿的堆加和不懈追求，才成就了我们今天民用航空造福人类的宏业大愿，也真实地体现了中国人对这项伟大事业的前赴后继。

2. 世界飞天史上留下的脚印

当科学技术的文明脚步开始迈入十八至十九世纪发展阶段，随着人类对航空事业辛勤探索与积极发现，再加之工业化革命的先进技术与生产力的无形推动，成就了载人升空飞行实验成功。英国人乔治·凯利还把自己的研究成果《论空中航行》分期发表在英国的有关杂志上，引起当时人们的极大轰动，被誉为现代航空学诞生的标志性时期。

进入二十世纪，天空这片在人们眼中曾经无比神秘的一方圣土，终于一步步地被揭开了神奇面纱，让蓝天自由地展现在人们的眼前，有不少为此努力过的航空科技人才，在人类实现飞天的梦想史上做出了伟大而卓越的贡献。比如美国的莱特兄弟（威尔伯·莱特和奥维尔·莱特）、旅美华人冯如等，从此人类挑战天空的力量变得越来越强大。

1909年7月25日法国飞行员路易·布雷里奥驾驶他设计的“布雷里奥”单翼机，从法国飞越过英吉利海峡，抵达英国，完成了人类飞行史上第一次国际间的飞行。

飞机的首次航班起始于1914年1月1日，由美国著名的长途飞行员托尼·贾纳斯驾驶伯努瓦号水上飞机，从美国的圣彼得斯堡飞往美国的海港城市坦帕，当时飞机上只载有一名乘客，航线31公里，全程飞行时间约23分钟。

1919年8月25日英法间开通了定期空中客运和货运航班，路线从英国的洪斯罗经伦敦到巴黎，机上载有两名乘客和一批面霜、几只烹调名菜的松鸡，航班行程时间两个半小时，票价25英镑，极其昂贵。空中民用交通的大幕也就此开启，世界民用航空运

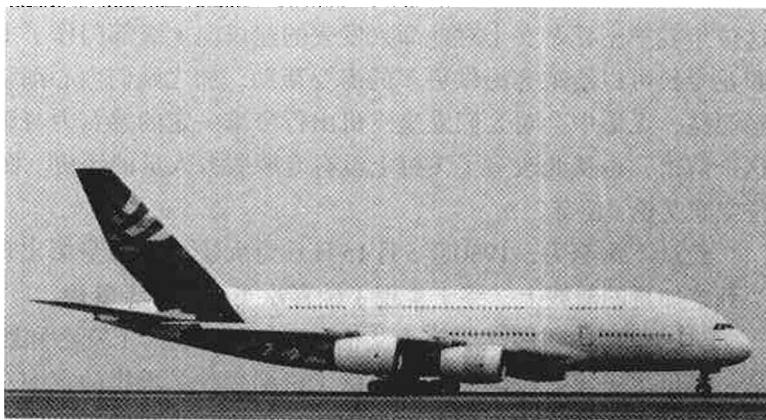


图1-9 民用航空飞机（1）

输业正式走到台前。开辟航空领土为人类的共同生存服务，缩短空间距离，提升人类社会的发展速度和人类生活品质在今天已经成为现实和可能，人类和航空业间的必然联系一再加强，密不可分。图1-9至图1-11为民用航空飞机。



图 1-10 民用航空飞机（2）



图 1-11 民用航空飞机（3）

3. 世界上第一位空姐的诞生

随着民用航空运输业的正式登场，也必然地催生出航空服务人才的诞生。然而就像世间众多的新生事物一样，民用航空运输业的发展也经历一波三折的成长故事。可想而知，一开始人们对飞机这种新型的交通方式认识度非常有限，导致了許多误解性心理。总认为飞机在空中飞行太危险了，不如地面上的交通工具安全可靠，所以许多人都不愿意坐飞机。为了帮助乘客减轻乘坐飞机时的心理压力与负担，航空公司也费尽心机地想对策。

1930年初春的一天，波音航空公司驻旧金山董事史蒂夫·斯廷普森（Steve Stimpson）先生和护士艾伦·丘奇女士（Ellen Church）闲聊中，无意地吐露出了心中的无奈，航班服务工作繁忙，乘客挑剔牢骚满腹。由副驾驶承担这项服务工作，实在难以做到应对周全。心分两用，也很危险。另外，他还说到人们对于坐飞机感到不如坐火车安全等种种不客观的偏见意识。

丘奇女士当即就建议他雇用一些懂医学护理的女服务员到飞机上工作，并且说这些女孩子懂医学，会护理，还有令人赏心悦目的效果，可以吸引客人的眼球，这样有助于消除人们对空中飞行的顾虑与恐惧。这番话令斯廷普森先生很兴奋，感觉大有道理，果真就把这位年轻护士丘奇女士对他即兴发表的建议向上级部门作了书面汇报。因考虑到女护士的职业专长可以给乘客提供更多的需要帮助，加之她们内心细腻、善解人意、温柔体贴、年轻漂亮，无形中会对人们乘坐飞机出行带来一定的感召力与影响效果，上级部门就答应了这个请求，也从此改写了飞机上没有专职服务人员的历史。图1-12和图1-13为世界上第一位空姐艾伦·丘奇。

经过不懈努力，1930年5月15日丘奇女士的美丽身影出现在波音公司（BAT）从奥克兰到芝加哥的航线上，终于实现了她喜欢飞行的蓝天梦想。

美国爱荷华州的注册护士艾伦·丘奇女士成为了安慰和照顾乘客的第一位空乘服务人员，是世界上第一位空姐。原来由飞机副驾驶员承担的空中对客工作的兼职任务，由此成为了另一个专职的空中服务工作岗位，也逐步地扭转了人们对乘坐飞机的不正确看法，减

轻了乘客在航行中枯燥无聊的冷落感受，使空中旅程变得温馨与舒畅。艾伦·丘奇女士成了蓝天上的空中使者，世界民航史记录下丘奇女士的空中服务倩影。



图 1-12 世界上第一位空姐艾伦·丘奇



图 1-13 艾伦·丘奇女士（左）

延伸阅读

早期的空中服务

早期，人们普遍都没有航空服务的意识和理念，根本谈不上服务的形式和具体内容，有点类似于今天人们乘坐普通汽车的那般待遇，工作人员身兼数职，既是司机又是检票员，同时也是清理工，当时在飞机上由副驾驶员负责对乘客的简单性服务。

自从美国波音航空公司采纳了艾伦·丘奇女士的建议开始招用空中女服务员，瑞士、荷兰和德国等国的各大航空公司也相继招聘了机上专职服务的女性工作人员，被人们尊称之为“空姐”。20世纪30年代的美国对空姐的选择条件十分苛刻，必须是拿到注册执照的护士，未婚，年龄25岁以下，体重不超过50公斤，身高1.62米以下的身材娇小可爱型的女性，每月飞行时间不低于100小时。

三、我国航空服务人才的发展状况

自1920年4月24日北京至天津的客机试航成功，正式拉开了中国民航的开天大幕，虽然这个时间和西方国家的开航时间表没有太大的差距，但由于当时中国社会的动荡不安，政治时局的各种深层次因素影响，致使民航业的发展受到严重地阻碍，航空服务人才的使用与培养也不尽如人意，造成中国民航服务人才发展的滞后现象。由于当时中国经济和文化意识落后状况的束缚，人们并不看重出行的速度与服务水准，而是讲求实惠省钱，能够平安到达即可。

中国民航空乘服务人员的最早出现时间大约在1935年的下半年，初期只有男生担任客舱服务工作，被称之为“侍应员”或“侍应生”，1936年以后才有女生加入这个职务的行列，

一度曾有“飞机女招待”等的各种叫法，也反映了那个时代航空事业的无秩序性。图 1-14 至图 1-16 为我国早期航空服务人员。



图 1-14 我国早期航空服务人员（1）

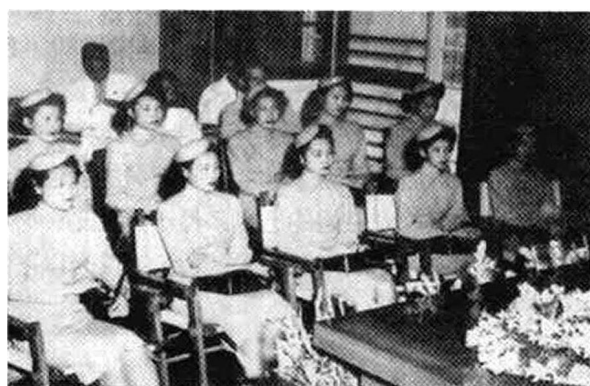


图 1-15 我国早期航空服务人员（2）



图 1-16 我国早期航空服务人员（3）