



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

民航运输类专业“十二五”规划教材

客 舱 服 务

廖正非 孔庆棠 主编



國防工業出版社

National Defense Industry Press



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

民航运输类专业“十二五”规划教材

客 舱 服 务

廖正非 孔庆棠 主编

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书从专业的角度全方位揭示了民航乘务员(空中乘务员)岗位的工作内容、工作程序、注意事项及要求。本书共7个学习单元,用五项航班飞行任务作为载体,包括民航乘务员基础知识、客舱服务基本技能、特殊旅客服务、特殊情况(航班延误)处置等内容,涵盖了民航乘务员服务工作所涉及的各个方面。本书内容实用、丰富,按照民航乘务员岗位工作实际和学生认知学习的规律安排了适当的训练项目,最终引导学生应用知识,掌握岗位技能,逐步具备民航乘务员岗位的专业能力和综合素质。

本书可作为高职院校空中乘务、航空服务专业的教材,也可作为普通高等学校相关专业教材,以及从事航空旅客服务的专业工作人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

客舱服务/廖正非,孔庆棠主编. —北京:国防工业出版社,2015.3

“十二五”职业教育国家规划教材 民航运输类专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-10025-9

I. ①客... II. ①廖...②孔... III. ①民用航空—旅客运输—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第031791号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本787×1092 1/16 印张13¼ 字数262千字

2015年3月第1版第1次印刷 印数1—4000册 定价35.00元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

前言

当前,以高等职业教育为代表的中国职业教育正面临着新的突破性发展。高等职业教育改革已经从宏观逐步发展到微观,即根据专业所针对的岗位群能力目标需要设置课程体系,面向岗位工作过程设定课程内容,根据学生的认知规律进行“课程整体教学设计”和“课程单元教学设计”。在进行课程改革的过程中,我们明显感觉到,原有的以理论知识的逻辑线索为依据的教材已无法满足课程整体能力目标实现的需要,也就是说,原有的教材只考虑了课程所需的理论知识,而并没有考虑教师如何教以及学生如何学等问题。我们理想中的教学,特别是针对高职教育的教学应该是知识理论、能力训练和实践尽可能一体化进行,老师需要明确学生对于知识理论的掌握以便适用于完成实际岗位的操作,解决实际岗位工作中可能遇到的问题。本教材就是从高职教学改革的实际出发,针对民航乘务员岗位的客舱服务工作而编写的、理论实践一体化的教材。

本书主要针对初级乘务员岗位客舱服务的工作需要,按照岗位实际工作过程及学生认知规律,从掌握客舱服务相关的基本知识开始,以航班飞行实际工作任务为载体,将航运知识与客舱服务工作有机地结合起来。内容从最简单的短航线服务训练开始,逐步到客舱餐饮服务训练、特殊旅客服务训练直至比较复杂的航班延误服务训练。我们还以国际地区航班飞行的形式,增加了中级乘务员所需的部分知识技能训练;以客舱飞行管理的形式,增加了少部分高级乘务员所需的知识技能训练作为提高。训练内容由浅入深,通俗易懂,并附有大量的照片为学生学习和教师辅导提供参考,实用性很强。而训练项目由易到难,并在重复训练中逐步加深难度,具有易操作性。

本书由廖正非、孔庆棠任主编,陈卓、汤黎任副主编。其中:学习单元1由廖正非、杨菲编写;学习单元2、学习单元5由廖正非编写;学习单元3由陈卓编写;学习单元4由孔庆棠、汤黎编写;学习单元6由何媛云、杨菲编写;学习单元7由张丽娟编写;附录由张丽娟编写。全书由廖正非统稿。

本书在编写过程中,得到了成都航空职业技术学院、三亚航空旅游职业学院、长沙航空职业技术学院、武汉职业技术学院等院校的领导和、专家、同行的指导和帮助,在此表示衷心的感谢!此外,在编写本书的过程中还参阅了大量有关书籍资料,在此,谨向所有有关作者表示衷心感谢!

限于编者的水平,书中有可能存在着遗漏和不妥之处,诚望读者和同行专家批评指正。

廖正非

目 录

学习单元1 乘务员基础知识	1
1.1 乘务员应具备的专业素质	1
1.2 乘务员的专业形象及行为规范	2
1.2.1 专业形象	2
1.2.2 行为规范	5
1.3 乘务员部分专业术语	8
1.4 乘务员常用英文代码	10
1.5 乘务相关的安全知识	11
1.5.1 客舱紧急设备	11
1.5.2 客舱安全规定	17
1.6 乘务相关的航空运输知识	19
1.6.1 客票的一般规定	19
1.6.2 特殊旅客	19
1.6.3 行李运输	21
1.6.4 飞机颠簸	22
1.7 相关案例	22
1.8 思考题	23
1.9 知识链接	23
学习单元2 一小时以内的国内线普通舱服务	27
2.1 训练情境	27
2.2 前期知识	28
2.2.1 客舱服务设备	28
2.2.2 客舱安全设备	29
2.3 训练内容	29
2.3.1 预先准备阶段	29
2.3.2 直接准备阶段	32
2.3.3 飞行实施阶段	35
2.3.4 航后讲评阶段	40
2.3.5 训练指导	40

2.4	相关案例	40
2.5	思考题	42
2.6	知识链接	42
2.6.1	九寨沟	42
2.6.2	成都	43
2.6.3	九寨黄龙机场	44
2.6.4	成都双流国际机场	44
学习单元3	一个半小时左右的国内线普通舱服务	46
3.1	训练情境	46
3.2	前期知识	47
3.2.1	客舱服务用品	47
3.2.2	客舱安全设备	49
3.3	训练内容	49
3.3.1	预先准备阶段	49
3.3.2	直接准备阶段	51
3.3.3	飞行实施阶段	53
3.3.4	航后讲评阶段	64
3.4	练习指导	65
3.5	思考题	65
3.6	案例分析	65
3.7	知识链接	66
3.7.1	取消一小时以内航班餐食	66
3.7.2	北京	68
3.7.3	上海	68
学习单元4	两小时左右的国内线普通舱服务	70
4.1	训练情境	70
4.2	前期知识	70
4.2.1	特殊旅客	70
4.2.2	航班飞行资料	78
4.2.3	客舱设备介绍	78
4.2.4	标准服务程序	81
4.3	训练内容	84
4.3.1	预先准备阶段	84
4.3.2	直接准备阶段	85
4.3.3	飞行实施阶段	86
4.3.4	飞行实施阶段中的个例服务	99

4.3.5	航后讲评阶段	103
4.4	相关案例	103
4.5	机上服务程序要点汇总	105
4.5.1	预告准备阶段	105
4.5.2	直接准备阶段	105
4.5.3	飞行实施阶段	106
4.5.4	航后讲评阶段	106
学习单元 5	三小时以上的航班	107
5.1	训练情境	107
5.2	前期知识	107
5.2.1	客舱服务	107
5.2.2	气象条件	109
5.3	训练内容	111
5.3.1	预先准备阶段	111
5.3.2	直接准备阶段	112
5.3.3	飞行实施阶段	115
5.4	训练指导	124
5.5	相关案例	127
5.6	知识链接	129
5.6.1	航班延误和取消	129
5.6.2	广州新白云国际机场	129
5.6.3	乌鲁木齐地窝铺国际机场	130
学习单元 6	国际地区航班	131
6.1	训练情境	131
6.2	前期知识	132
6.3	训练内容	134
6.3.1	预先准备阶段	134
6.3.2	直接准备阶段	137
6.3.3	飞行实施阶段	138
6.3.4	航后讲评阶段	151
6.3.5	训练指导	151
6.4	练习题	151
6.5	知识链接	152
6.5.1	知名酒类品牌	152
6.5.2	常见蒸馏酒	153
6.5.3	新加坡	155

6.5.4 新加坡樟宜国际机场	158
学习单元7 客舱服务管理	159
7.1 客舱资源管理	159
7.1.1 灯光调控管理	159
7.1.2 温度调控管理	161
7.1.3 厨房管理	161
7.1.4 客舱环境管理	161
7.1.5 播放登机音乐管理	161
7.1.6 播放安全告示管理	162
7.1.7 机内广播管理	162
7.1.8 飞机喷撒药物的管理	162
7.1.9 顾客物品保管的管理原则	162
7.1.10 旅客出口座位安排管理	163
7.1.11 客舱故障填写要求	164
7.1.12 公邮、票证箱的签收及交接	164
7.1.13 食品单、餐食单的核实及签收	164
7.1.14 核销单的检查、签收及交接	164
7.1.15 货单、业务袋的签收及交接	164
7.2 顾客服务规范及管理	165
7.2.1 顾客服务规范	165
7.2.2 顾客服务管理	170
7.3 本学习单元指导	173
7.4 相关案例	173
附录	175
参考文献	202

学习单元1 乘务员基础知识

本学习单元讲解乘务员岗位所需的基本知识,旨在通过设定的训练项目进行养成训练和实践操作,了解乘务员岗位要求,完善职业形象,掌握乘务员岗位实操训练前所需基本知识、技能。

知识目标

- (1) 掌握乘务员仪容仪表行为规范等专业形象的要求。
- (2) 学习乘务员专业术语与乘务专业英文代码。
- (3) 了解机上应急设备操作、使用方法和检查要求。
- (4) 学习航空运输知识。

能力目标

- (1) 能够阅读任务书,查找执行航班任务所需的各种资料信息。
- (2) 能够按照乘务员出差标准做好自身的仪容、仪表着装准备。
- (3) 掌握机上应急设备检查要求。
- (4) 完成客舱安全示范。

1.1 乘务员应具备的专业素质

民航乘务员又称空中乘务员(Flight Attendant、Airhostess(女)或 Stewardess(女)、Steward(男)),简称乘务员,是指根据空中服务程序、规范以及客舱安全管理规则在飞机客舱内为旅客服务的人员。

乘务员的言谈举止、服务态度会给乘坐飞机的国内外旅客留下比较深刻的印象,一般旅客在谈及某个航空公司服务质量的时候,最容易用来做比较的就是乘务员的服务。实际上,乘务员的服务水平也就是航空公司服务水平的重要体现。

乘务员在飞机上需要为旅客提供热情周到的服务,更重要的是需要提供机上安全的保证。在任何特殊的情况下,尽全力减少旅客安全事故的发生,是民航飞行的一个共识。

乘务工作的服务对象面对的是不同国家、地区,不同文化层次、职业、年龄、地位,



不同风俗习惯的旅客,服务存在差异性。为了满足不同服务对象的服务需求,乘务员需要提高自身文化修养,掌握扎实的服务技能,运用具有亲和力的沟通交流技巧,把握旅客的服务需求及心理特点,完成航班服务工作。

1.2 乘务员的专业形象及行为规范

1.2.1 专业形象

乘务员的专业形象包括着装、发型、面容、化妆、饰物佩戴等,其基本要求是美观、整洁、卫生、得体。

1. 乘务员的发型

女乘务员可以留短发,但发型不宜奇特,如图 1-1 所示。短发的前刘海不能遮住眉毛,短发的长度不能过肩。

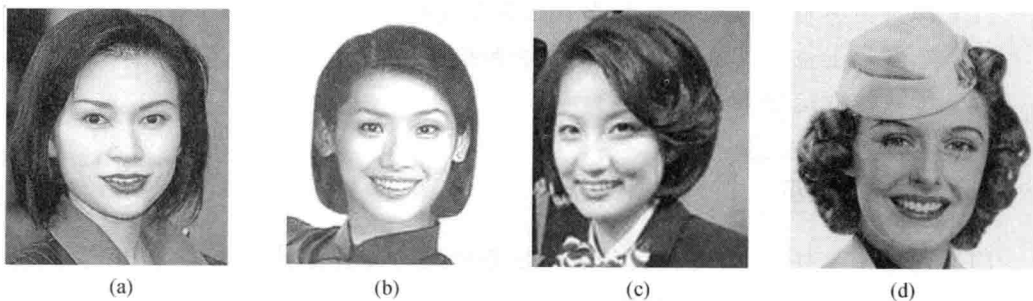


图 1-1 女乘务员的短发发型

乘务员的长发需要束起来,盘于脑后,并佩戴统一的头花。如果束起的头发太少,无法将发髻充满,最好选择佩戴有织物将发髻处遮住的头花,或者将发髻装饰满后再带上头花。要求发面光洁,如果碎发较多,需使用啫喱水与黑色发卡将碎发固定。长发刘海必须通过发胶使其服贴于额头,低头不下垂且高于眉毛(图 1-2(a)、

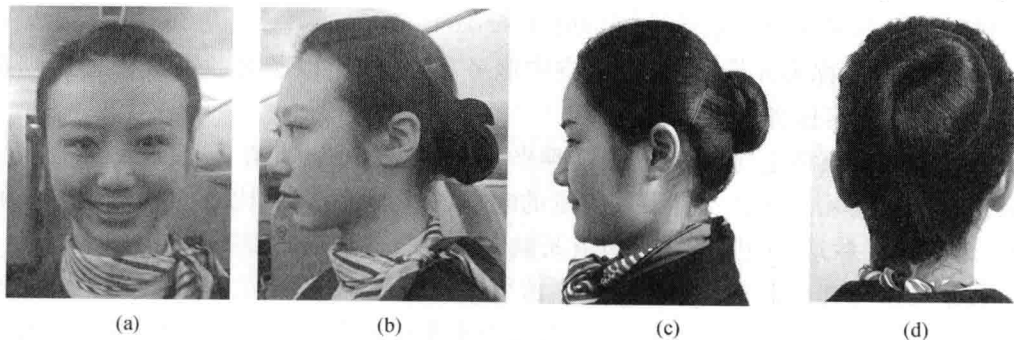


图 1-2 女乘务员的长发发型



(b))。目前,中国国际航空公司、东方航空公司等航空公司女乘务员长发盘发不再使用头花,而改用隐形发网、盘发器、发卡等完成长发造型(图1-2(c)、(d))。与以往戴头花的盘发发型相比,新发型更显简洁优雅、大方时尚。乘务员的发色只能是自然的黑(深棕)色。

男乘务员的发型要求轮廓分明,修剪得体,保持整洁,两侧鬓角不能长于耳垂底部,头发后面的长度不超过衬衣领,前面的长度不遮盖眼部,如图1-3所示。

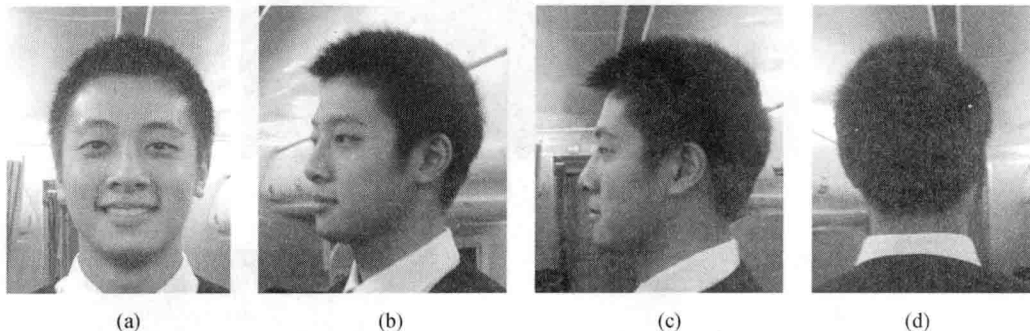


图1-3 男乘务员发型

2. 乘务员的化妆规定

乘务员的化妆属于职业妆范畴,要求保持容貌清雅、秀丽。选用与肤色协调接近的粉底,并确保脸和脖颈之间的色差不明显。眉毛修剪得当,眉形柔和,眉毛的颜色需接近头发的颜色。使用睫毛膏时,应注意不宜太浓,可选用黑色或棕色睫毛膏。彩妆(眼影、口红、腮红等)颜色按照公司妆容标准,与制服颜色相配,唇妆不得单独使用唇彩。此外,由于乘务员的工作环境基本上是在灯光下,所以乘务员的妆容会比一般的生活妆稍浓一些。良好的妆容会带给人神采奕奕的感觉。需要注意:乘务员不应在旅客面前补妆,在飞机上应养成在洗手间补妆修饰的习惯。

3. 乘务员的着装

乘务员出勤执行任务需统一着制服。穿制服、风衣、大衣行进时,需要戴帽子,帽子需戴在眉上方1~2指处。乘务员着制服时,必须系好纽扣,在穿风衣或大衣时,除系好纽扣外还需系好腰带。在执行航班任务的过程中,应根据服务阶段的不同要求统一着装,乘务员的制服需熨烫平整,保持干净,系好纽扣。男乘务员着衬衣时,应扣好纽扣,佩戴领带、肩章,并将衬衣下摆系入裤子中。裤子要熨烫平整,保持整洁干净(图1-4)。

登机前佩戴登机证,客舱服务时佩戴服务牌,服务牌佩戴在衬衣、马甲、制服、围裙左上侧。皮鞋应保持光亮、无破损,注意鞋后跟的保养、修理。乘务员应穿公司配发的袜子或与之同色的袜子(图1-5)。女乘务员在上、下飞机中穿中、高跟鞋。因为工作需要,乘务员的鞋跟通常都不会太细。

在提供餐饮服务时,女乘务员会穿戴围裙,围裙需要保持干净,如图1-6所示。在进入卫生间打扫卫生之前,需脱去围裙。



图 1-4 制服穿着



图 1-5 登机前着装



图 1-6 围裙

4. 乘务员的配饰

由于工作需要,乘务员出勤时需佩戴走时准确的手表,初始培训或飞行的乘务员经常会由于没有养成戴表的习惯而忘记,要多加注意。手表样式应简单,大小适中,不能佩戴装饰表。表带应是银色、金色的金属或者黑色、棕色的皮质表带,宽度不超过 2 厘米。可戴一枚样式简洁的戒指,镶嵌物的直径不应超过 5 毫米。项链不能露在衬衣外面。在飞行中,不允许佩戴手链、手镯、脚链。可以佩戴一付耳针,对称于耳垂部位,式设计简单,大小不超过 5 毫米。

5. 乘务员仪容仪表细节要求

由于乘务员的手和指甲会经常呈现在旅客面前,因此,保持手及指甲的干净、整洁是十分重要的。指甲油颜色以透明、淡粉为宜,不可彩绘指甲,涂指甲油的指甲长度不超过手指尖 5 毫米,不涂指甲油的指甲不超过手指尖 2 毫米,双手各手指甲的长度应保



持一致。

如果男乘务员有吸烟的习惯,要注意手指不能留有抽烟时熏黄的痕迹,指甲应保持清洁,修剪整齐,无凹凸不平的边角,长度也不得超过指尖2毫米。男乘务员在执行任务前,要剃净胡须,修剪鼻毛,不能留小胡子和络腮胡须。

训练项目

任务1-1 岗前仪容仪表检查

按照乘务员的专业形象要求检查自己的发型、化妆等仪容仪表、着装是否符合标准,并完成仪容仪表检查单(表1-1)的填写,也可以对照要求与小组同学进行互评。

表1-1 仪容仪表检查单

项目		是否达标	存在问题	解决办法及时间
发型	长度			
	发色			
	刘海			
	发面			
化妆	粉底			
	眉毛			
	眼部			
	腮红			
	口红			
着装	制服			
	皮鞋			
	袜子			
配饰	手表			
	项链			
	耳针			
	其他			
细节	手部			
	指甲			

1.2.2 行为规范

1. 身体姿态

1) 站姿

乘务员的站姿规范要求:上体正直,头正目平;收颏梗颈,挺胸收腹;双臂下垂,立腰收臀;嘴唇微闭,表情自然。由于性别差异,男乘务员的立姿要稳



健,女乘务员要柔美。除肃立外,男乘务员可采取双手相握叠放于腹前的前腹式,或双手背于身后相握的后背式站姿;女乘务员主要为前腹式,但双腿膝盖处要基本并拢,穿短裙时脚跟靠紧,脚掌分开呈 V 或 Y 状。注意:两肩的高度一致,不要弓背;不要使腰的位置下落;不要使身体歪斜和叉开双腿。要给旅客留下挺拔、舒展、健美的印象,如图 1-7 所示。

2) 坐姿

乘务员的坐姿规范要求:上体正直,头部端正;双目平视,两肩齐平;下颏微收,双手自然搭放。坐好后,男乘务员双膝并拢或稍微分开,并视情况向一侧倾斜,两脚自然着地;女乘务员应温文尔雅,自然轻松。坐姿的基本要求是腰背挺直,手臂放松,双腿并拢。特别是就座于正向面对旅客的乘务员座位时,需注意并拢膝盖,手自然地搭放在两腿之间稍往前的位置。注意:不要翘腿,身体稍前倾;有桌子时,轻轻拉开椅子,从左侧进入,再坐下,不要发出太大的声音,坐姿要稳,身体稍微前倾,如图 1-8 所示。

3) 蹲姿

乘务员的蹲姿有高低式、交叉式、半蹲式、半跪式等。无论采用哪种蹲姿,女乘务员都要注意将两腿靠紧,保持上身挺直。注意:不要深度弯腰,应保持上身端正,如图 1-9 所示。



图 1-7 站姿



图 1-8 坐姿



图 1-9 蹲姿

4) 行姿

乘务员的行姿规范要求:上身挺直,头正目平;收腹立腰,摆臂自然;步态优美、稳健、轻盈;动作协调。注意:在行走时,脚内侧在同一直线上,行姿要轻、稳、灵,不要给旅客留下慌慌张张的感觉,如图 1-10 所示。



5) 鞠躬

乘务员的鞠躬规范要求:立正站立,背部伸直,以腰为轴前倾 15° 、 30° 、 45° 。女乘务员的双手应在腹部相交,右手搭在左手上;男乘务员的双手在背后相交或双手下垂。注意:面带微笑,起身的速度比前倾的速度稍慢,起身后要将微笑注视旅客的眼部,以传递善意与问候,如图1-11所示。



图1-10 行姿



图1-11 鞠躬

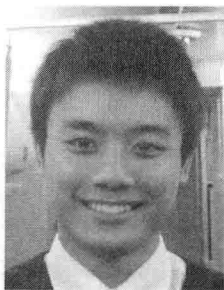
2. 表情与眼神

1) 微笑

乘务员的微笑应发自内心,自然、真诚、热情、友善,如图1-12所示。



(a)



(b)



(c)



(d)

图1-12 微笑

2) 眼神

乘务员在面对旅客时,面部表情要自信而友善。在目光互交的接触中,要用眼睛看着对方脸上的两眼与额头中部之间的“上三角”部位,并在适当的时候与交谈对象做目光的交流。

3. 手势

作为人的一种肢体语言,乘务员的手势要恰如其分地表达情意,必须与人的眼神、面部表情密切结合,做到简洁明确、动幅度、自然得体、和谐统一。



手势的运用应注意与面部的表情和身体各部分的配合协调一致,眼神应与手势的方向一致,大小臂之间的角度为 140° 左右弯曲为宜,手心与地面成 45° ,五指并拢,左手自然下垂。乘务员常用的手势包括引导、指示等,如图 1-13 所示。

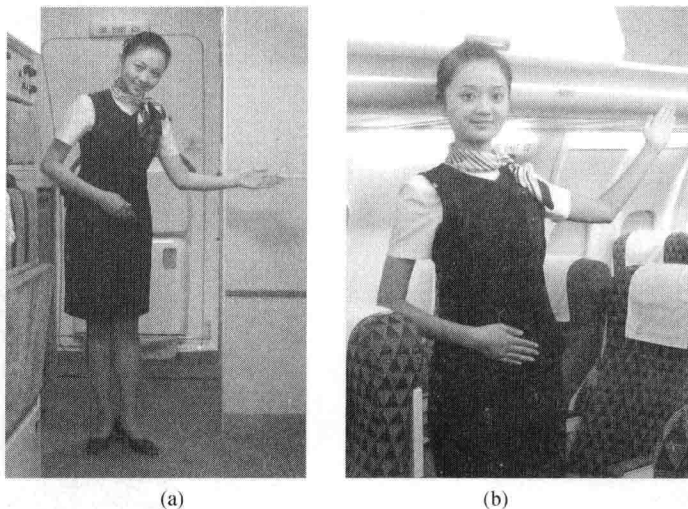


图 1-13 常用手势

(a) 引导手势; (b) 指示手势。

4. 谈吐

乘务员彬彬有礼的谈吐要使用规范和礼貌的词语,应做到亲切、准确、诚挚、热情;发音规范、吐字清晰,不要含糊不清;声调要适中,语气谦和,并用语准确。

训练项目

任务 1-2 自我介绍

用 1 分钟的时间完成中、英文的自我介绍。

提示:在自我介绍之前,先完成自我介绍的书面准备,用简练的语言充分突出自己的特点,给人留下良好、深刻的印象。

1.3 乘务员部分专业术语

(1) 任务:所飞航班计划。

(2) 签到:起飞前,在规定时间内在乘务员所执行的航班签到本上签名,或通过网络完成确认。

(3) 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会,主要内容:复习航线机型知识;分工了解业务知识;制定服务方案;客舱安全紧急脱离预案等。

(4) 机组会:在飞行前一天由机长召集,机组成员及带班乘务长参加,主要内容:汇报各工种准备情况;听取机长的有关要求等。



(5) 供应品:为旅客和机组配备的航线上需要的物品总称。

(6) 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。

(7) 操作分离器:将飞机客舱门紧急滑梯的手柄移动主自动(预位)或人工(解除)位置的过程。

(8) 机上值班:在洲际长航线两餐服务之间,为保持乘务员的精力和体力而采取的轮换工作制度。

(9) 安全检查:飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或紧急情况下,为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查,内容包括:

- ① 紧急出口、走廊、厕所无障碍物;
- ② 小桌板靠背在正常位置;
- ③ 行李架关好扣牢;
- ④ 厨房内所有物品固定好;
- ⑤ 拉好窗帘并固定好;
- ⑥ 系好安全带;
- ⑦ 禁止吸烟;
- ⑧ 禁止使用对无线导航设备有影响的电子设备。

(10) 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。

(11) 清舱:在旅客登机前,安全员或乘务员检查机上所有部位,以确保机上无外来人、外来物。

(12) 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。

(13) 特殊餐:有特殊要求的餐食,如清真餐、素食、婴儿餐、犹太餐等。

(14) 预先准备:乘务工作的四个过程之一,指执行任务前至登机阶段的各项准备工作。

(15) 直接准备:乘务工作的四个过程之一,指乘务员登机后至乘客登机前的准备工作。

(16) 空中实施:乘务工作的四个过程之一,指飞机开始滑行至乘务员下机前所有的服务工作。

(17) 航后讲评:乘务工作的四个过程之一,指完成航班任务之后的工作讲评。

(18) 航线图:标明飞机飞行航线、距离及地点的图示。

(19) 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。

(20) 载重表:航班载运旅客、行李、邮件、货物和集装设备重量的记录,是运输服务部门和机组之间、航线各站之间接载的凭证,记载着飞机各种重要数据。