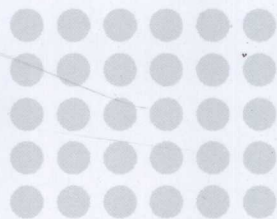


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



客舱服务技能与训练

主编 贾丽娟

CABIN CREW SERVICE
SKILLS TRAINING



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



客舱服务技能与训练

主 编 贾丽娟

编 委 高 宏 田 宇 韩晓娜 陈晓燕



旅游教育出版社

· 北 京 ·

总策划:张 斌

执行策划:李红丽

责任编辑:李红丽 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

客舱服务技能与训练/贾丽娟主编. —北京:旅游教育出版社,2009.2

全国空中乘务专业规划教材

ISBN 978-7-5637-1779-8

I. 客… II. 贾… III. 民用航空—旅客运输—商业服务—教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 207349 号

全国空中乘务专业规划教材

客舱服务技能与训练

主编 贾丽娟

编委 高 宏 田 宇 韩晓娜 陈晓燕

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	287 × 960 1/16
印 张	17. 25
字 数	260 千字
版 次	2009 年 4 月第 1 版
印 次	2009 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6000 册
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

全国空中乘务专业规划教材

编委会

主任：高宏 唐志辉

副主任：（以姓氏笔画为序）

李勤	张斌	张新南	聂建波
黄永宁	谢苏	谢春讯	

编委：（以姓氏笔画为序）

丁永玲	王化峰	王娜	王鑫
亢元	孔庆棠	田宇	伏六明
安玉新	刘秀丽	刘岩松	刘晖
成宏峰	向前	李广春	李永平
李庆杨	李程	张丽	张晓明
张澜	余明洋	吴菁	陈丹红
陈晓燕	陆书	邹昊	罗丹
罗亮生	林扬	郑巍	姚红光
赵冰梅	洪涛	洪德慧	唐小燕
贾丽娟	徐国立	郭蓓	顾驥
梁定召	黄建伟	崔祥建	程茜
谢爱民	蔡杰	熊莹	薛兵旺

出版说明

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,旅游及相关产业也蓬勃发展,与此同时,人们在出行交通方式上发生了变化,越来越多的商务和度假旅客选择乘坐飞机出行。国民经济的快速增长和人们出行方式的变化带动了我国民航产业的快速发展。

伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将达到一千五百余架,净增飞机六百多架。目前,国际民航平均的人机比例是100:1,按这个比例计算,“十一五”期间中国民航业至少需要吸收数万名民航专业人才。而且,随着近年民航总局对外国航空公司开辟中国航线的政策逐渐放宽,许多外国航空公司开辟了中国航线,对中国乘务人才的需求也在不断增加。同时,每年因为会有相当数量的乘务人员自然减员,需要大量专业人才迅速补充。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

民航业的快速、多样化发展,对各类人才的大量需求,为教育市场的迅速扩大提供了强大的动力,民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多点、多层次的培养。据不完全统计,我国目前专门培养空中乘务人才的学校(或专业)和培训机构已有百余家,它们在空中乘务专业的培养方案、教学内容、教学方法等方面,各有所长,各具特色。主要体现在两方面:其一,依托不同的专业学科基础,形成了不同的专业建设走势,如分别依托公共关系学科、旅游管理学科、艺术类学科、外语或经济商务学科为基础发展空乘专业;其二,依托不同的办学环境和地域特点,形成了不同的人才培养模式,或者专门培养空乘服务人才,或者以空乘服务、民航地面服务为方向双重定位,或者同时定位于空乘服务、民航地面服务和相关服务行业(旅游、饭店和其他行业)等。然而,在空乘人才培养蓬勃发展的形势下,我们不得不注意到,空中乘务专业在学科建设与教材建设上尚缺乏规范性、前瞻性与实用性,造成人才

培养长期以来一直在较低水平徘徊,严重滞后于行业对高质量、高素质人才需求的现状。

探究个中原因,体系化、专业化教材的匮乏以及不同培养机构缺乏交流与合作应该是其中很重要的两个方面。“从各自为战,走向交流;从封闭办学,走向开放;从竞争走向合作”应该成为我国空乘人才培养的崭新模式。基于这样的宗旨,我们联合多所民航专业院校及开设有民航服务或空乘服务专业的相关院校,组织编写了这套面向民航服务、空中乘务或空中商务专业学生,或有志于进入航空服务行业工作的社会人才,旨在培养高素质、专业化的民航空乘专业人才的“全国空中乘务专业规划教材”。

本套教材前期运作共有12本,分别是:《民航概论》《空乘服务概论》《民航旅客运输》《民航法律法规与实务》《客舱设备运行及管理》《民航地勤服务》《民航服务心理与实务》《空乘服务沟通与播音技巧》《航空卫生保健与急救》《民航乘务英语会话》《空乘人员形体及体能训练》和《空乘人员化妆技巧与形象塑造》。

之后我们又根据学校课程设置及就业的需要,陆续运作了其他一些专业课教材,如《客舱服务技能与训练》《空乘人员礼仪养成与仪态美塑造》《民航乘务英语听力》等,以期完善这套书的体系。

本套教材的开发和编写以教育部关于空中乘务专业的要求和中国民航总局关于空乘人员的素质、能力要求为依据,遵循权威性、系统性、适用性、实践性和前瞻性的原则,以期学生通过对本套书的学习,能全面提升自己的形体与形象,锻炼自己的心理适应和承受能力,提高自己的外语能力、专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力,在空乘职业生涯中走得更好、更远。

本套教材是多所院校的教师们交流与合作的集体智慧结晶。参与和支持本套教材编写的院校如下:沈阳航空工业学院、上海工程技术大学、南昌航空大学、广州民航职业技术学院、郑州航空工业管理学院、成都航空职业技术学院、张家界航空职业技术学院、浙江旅游职业学院、沈阳大学等十多家专业高校。在此,我们要特别向这些学校及其老师们表示衷心的感谢和敬意。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、规范的课程体系以及合理的课程内容与有效的教学方法基础上。希望本套教材的出版能在优化全国空中乘务及相关专业培养计划、完善课程设置、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面,尽绵薄之力。对于教材使用中的问题,我们希望能够得到广大师生的积极反馈及专家学者的批评指正,我们会全力以赴地不断提升教材的品质,以回报给予我们大力支持的广大师生。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至:wyttep@126.com。

旅游教育出版社

前言

客舱服务,是空乘服务人员与乘客面对面、直接打交道的一个过程,是空乘服务环节中的重中之重。客舱服务水平的高低将直接影响乘客对航空公司的印象,并很大程度上决定着他们是否会再次选择乘坐某个航空公司的航班。客舱服务人员作为航空公司的形象代表,对客服务中的一言一行都是至关重要的。而且,客舱服务是一个实践性很强的工作,需要在掌握服务知识的基础上,经过大量的模拟训练。依据这些需求,我们特组织编写了“全国空中乘务专业规划教材”系列之《客舱服务技能与训练》。

教育,尤其是高等教育,应该是知识理解和技能训练的积累,因此,本教材将强调客舱服务的基本概念、典型案例和主要应用,而避免只是大量资料的堆积、缺少分析和理解。我们尝试清晰地表述基础知识、基本概念,以使读者能在未来的实际工作中创造性地运用书中所学知识和技能,提高分析和解决实际问题的能力。就内容而言,本教材既包含了客舱服务的主要内容,同时也特别突出了技能培训在教学中的重点。例如,对迎候客人、安排客人就座、安置客人行李、递送餐食饮料、巡舱等,都用较大篇幅作了较为详细的说明。另外,本教材选用的案例都是真实的案例。本教材既可作为高校空中乘务专业的教材,也可作为空乘人员的培训用书,还可供有志于投身空乘服务事业的人士参考阅读。

本教材共有七章,另有附录一篇。前两章是对客舱服务技能的概述及要素分析与基础训练;第三、第四、第五章是客舱服务的理论知识,包括空中乘务的工作程序、客舱服务技能、客舱安全与旅客管理;第六、第七章主要是客舱服务专业技能培训的内容,包括客舱中的应急处置和客舱服务模拟训练。附录主要介绍的是飞机客舱设备与系统。

本教材由沈阳航空工业学院民航与安全工程学院的贾丽

娟老师担任主编,由沈阳航空工业学院和浙江旅游职业学院的多位老师参与编写。具体编写分工如下:

第一、第三、第五章,由贾丽娟编写;第二章,由高宏编写;第四、第六、第七章和附录,由田宇、陈晓燕编写;韩晓娜参与了第一章的编写。

本教材的写作是在高宏教授的指导下进行的,在此特别感谢高宏教授的鼓励、支持和亲自参与。沈阳航空工业学院的毕业生朱琳对文档整理做了大量工作,在校学生王璟、王晓禹、崔晏慈参与了图片的拍摄工作。另外,在本书的编写过程中,我们参考了诸多著作、教材、培训资料、论文、报纸等文献,在此一并表示感谢。

编 者

目录

第一章 客舱服务技能概述	1
3	第一节 技能、服务技能与客舱服务技能
	一、什么是技能 /3
	二、技能的分类 /3
	三、服务技能 /4
	四、客舱服务技能 /10
14	第二节 客舱服务技能的特点
	一、程序标准化 /15
	二、操作特殊化 /19
	三、乘务工作的特点 /20
21	第三节 客舱服务技能的基本要求
	一、民航事业发展对客舱服务的基本要求 /21
	二、民航事业发展对客舱服务员的基本要求 /24
26	第四节 当代客舱服务技能的发展趋势
	一、影响民航服务发展的主要因素 /26
	二、当代客舱服务技能的发展趋势 /27
第二章 客舱服务技能要素分析与基础训练	31
32	第一节 客舱服务技能的要素构成
	一、服务技能要素 /32
	二、客舱服务技能的要素构成分析 /33
37	第二节 服务技能的要素培养与基本训练
	一、服务意识的训练 /37
	二、服务心态的培养与养成 /40
	三、应变能力的培养与养成 /42

	四、发现问题能力的培养与训练 /44
	五、解决问题能力训练 /45
	六、服务中的技术方法 /47
	七、服务中的技术规范 /48
	八、服务中的技巧 /49
第三章 空中乘务的工作程序	51
55	第一节 客舱服务的内容
	一、基本内容 /55
	二、延伸服务 /59
63	第二节 客舱服务的基本程序
	一、预先准备阶段 /64
	二、直接准备阶段 /66
	三、飞行实施阶段 /67
	四、飞行后讲评阶段 /72
	五、航空安全员工作程序 /76
79	第三节 乘务服务各岗位工作职责
	一、客舱乘务员职责 /80
	二、厨房乘务员职责 /80
	三、广播员职责 /81
	四、消防员职责 /81
	五、乘务长(主任乘务长)职责 /82
	六、宽体客机区域乘务长职责 /82
	七、要客服务职责 /83
	八、专/包机工作职责 /84
第四章 客舱服务技能	89
89	第一节 有声语言服务技能
	一、服务用语规范 /90
	二、客舱服务语言技巧 /91
95	第二节 无声语言服务技能
	一、迎客并安排旅客就座 /95

	二、书报杂志服务 / 98
	三、餐饮服务 / 100
109	第三节 客舱服务专业术语
	一、客舱服务专业术语 / 109
	二、乘务专业英文代码的含义 / 111
	三、特殊餐食英文 / 111
	四、常用代码 / 112
第五章 客舱安全与旅客管理	117
118	第一节 客舱安全管理
	一、客舱安全管理对飞行安全的影响 / 118
	二、客舱安全管理的目标及实现 / 120
	三、客舱安全管理的内容 / 122
	四、旅客的安全管理 / 128
	五、关于客舱安全的有关规定 / 133
137	第二节 特殊旅客服务技巧
	一、特殊旅客的接受和处理原则 / 137
	二、特殊旅客服务程序 / 137
	三、特殊旅客的范围和特殊旅客服务 / 138
	四、特殊旅客运输 / 143
147	第三节 非正常情况的处置
	一、旅客管理规则 / 147
	二、旅客冲突 / 148
	三、旅客非法行为 / 148
	四、旅客遗失物品 / 150
	五、非常规旅客的处理 / 151
153	第四节 旅客运输常识
	一、国内旅客运输常识 / 153
	二、国际旅客运输常识 / 157
第六章 客舱中的应急处置	162
162	第一节 灭火的处置

	一、飞机上常见的火灾类型 / 162
	二、乘务员对烟雾和起火的基本处置程序 / 163
	三、特定设备与环境失火的处置 / 165
	四、预防火灾 / 167
167	第二节 反劫机的处置
	一、遇有劫机时客舱乘务员的工作指导方针 / 168
	二、遇到劫机时的处置方法 / 169
171	第三节 客舱释压的处置
	一、释压类型 / 171
	二、客舱释压的反应 / 172
	三、释压的处置 / 173
174	第四节 危险物品的处置
	一、危险物品的定义 / 174
	二、危险物品的分类 / 174
	三、危险物品的运输限制 / 178
	四、飞机上发现危险物品的处置 / 180
	五、处理危险物品应遵循的原则 / 180
181	第五节 紧急迫降和应急撤离
	一、紧急迫降和应急撤离的类型 / 182
	二、紧急迫降和应急撤离的基本处置原则 / 182
	三、迫降和撤离时机组人员的职责 / 182
	四、应急撤离的基本知识 / 184
195	第六节 求生技能
	一、陆地求生技能 / 195
	二、水上求生技能 / 199
	三、特殊环境中的求生技能 / 202
203	第七节 机上急救
	一、急救步骤 / 204
	二、威胁生命的紧急事件 / 206
第七章 客舱服务模拟训练	
231	第一节 客舱服务技能分项训练

	一、报刊服务练习 / 231
	二、托盘练习 / 232
	三、手推车练习 / 233
	四、酒水服务练习 / 233
	五、水果切割服务练习 / 234
	六、乳酪服务练习 / 234
235	第二节 案例模拟训练
	一、训练目的 / 235
	二、训练内容(案例) / 235
	三、训练组织 / 236
237	第三节 客舱服务综合训练
	一、训练目的 / 237
	二、训练要求 / 237
	三、训练内容 / 237
	四、训练组织 / 237
	五、训练讲评 / 238
附录	241
241	飞机客舱设备与系统
	一、急救设备 / 241
	二、烟雾及灭火设备 / 245
	三、厨房设备 / 249
	四、旅客服务设备 / 251
	五、安全设备 / 252
	六、紧急撤离设备 / 253
	七、氧气系统——氧气面罩 / 259
	八、空调和增压系统 / 261
	九、通信系统 / 261
	十、客舱灯光系统 / 263

第一章

客舱服务技能概述

● 课前导读 ●

客舱服务技能是客舱服务工作能力的体现,特殊的技术性又决定了其职业的特征。本章全面阐述客舱服务技能的概念、特点和基本要求;从社会价值角度分析客舱服务技能的要素与要求;并根据当代民航服务的现状,分析我国客舱服务技能的发展趋势。通过本章学习,读者可以了解客舱服务是专业性很强的综合性工作,客舱服务工作对从业者有着很高的要求。

教学目标

1. 明确客舱服务技能的概念与内涵,加深对客舱服务技能的理解,强化对现代客舱服务技能的全面认识;
2. 理解客舱服务技能的要素与本质,建立客舱服务技能的完整体系;
3. 掌握客舱服务技能的特点,了解客舱服务技能的基本要求,明确职业养成的基本问题,建立职业发展的基本思路;
4. 了解我国客舱服务技能存在的基本问题及对策,建立责任感、使命感,明确从业者的努力方向。

行业观点

客舱服务体现着企业的文化品位

服务与安全、效益一样,关系到企业的生存和发展,关系到公司的形象和员工的利益,关系到公司的前途。乘务员是服务真正的探究者、操练者和执行者,怎样通过乘务员的心、手、表情、语言和行为使服务发挥出最大的效应,是我们共

同研讨的课题。航空企业竞争的激烈和残酷,使竞争的局面上升了一个档次,除了实力的竞争、管理的竞争,更深一层的竞争是文化的竞争。

客舱服务绝不能停留在端茶倒水上,即使是端茶倒水也要端出品位来,创造性地开发客舱文化。要明了旅客的困难、要求和情绪,并用心去感受、体会和认同他们,用热诚、友善、行动去帮助旅客、感染旅客,并将这个过程转化为无与伦比的服务品质和口碑,用爱心、智慧创造个性化的服务、人情化的服务,甚至是家庭式的服务、奇迹式的服务,使旅程变得传奇和难忘,让旅客精神愉悦、一路开怀,情不自禁地愿意再一次光顾我们的航班。对于服务工作的热爱和真诚远比服务技巧更重要,要把服务变成生活的一部分,把工作变为一种享受和乐趣,用头脑、用心思挖掘这种乐趣,研究旅客的不满意点、遗憾点、希望点在哪里,把旅客的需求、难题、建议甚至投诉作为研讨的课题,追求旅客满意的最大化,这是检验我们服务质量的标准,也是我们获得成功的秘诀之一。我们必须去创造这种文化并宣扬这种文化,让文化影响到每一个角落,让舆论和氛围教育人、塑造人。

要摆正自己和旅客的位置,提供优质的服务。要明确服务的对象是谁,过去我们都把旅客视为“上帝”,其实“上帝”离我们太遥远了,敬的成分多,爱的成分、亲的成分、情的成分不见得多,这个比喻可能不是很恰当。我们不能对旅客敬而远之,应该把旅客看成亲人、看成自己的朋友、看成衣食父母,甚至看成是需要倍加呵护和疼爱的幼子和爱人。旅客的身份各有不同,有长者、有晚辈,也有和你们同龄的年轻人,从职业上来讲更是千差万别。作为乘务员,怎样调整好自己的情绪,扮演好不同的角色,这又是需要大家共同商讨的课题。乘务员在航班中扮演什么角色的问题,答案有十几种。有人说,乘务员是服务员,是协调员,是医生,是护士,是向导;还有人说,乘务员是阿姨,是保姆,是搬运工,甚至是出气筒。这些角色并不过分,我们扮演的角色就是旅客需要的角色,并且要扮到最好,让旅客满意。比如,飞机上旅客之间发生不愉快,你就是协调员、劝解员,协调、安抚、帮助他们,让他们彼此之间露出笑容,你就演好了这个角色。飞机上有病人、老人、幼儿,你就是医生、阿姨。飞机上的大、重行李,需要你安排、摆放,你就是搬运工。出气筒的角色最不容易当,以前有人设想过空中委屈奖,就是这个意思。旅客由于自己家中的原因、地面的原因或其他各种外界因素,引起不快、伤心或愤怒,无处发泄,又急需找个出口释放,没关系,我们来当这个“出气筒”,多忍耐、多理解、多宽容。首先要当好听众,带着微笑倾听,然后,再换一下劝解员、向导、心理医生的角色。总之,扮演好飞机上旅客需要的各种角色,我们离成功的距离就会越来越近,这是我们成功的又一个秘诀。无论是追求全面的品质服务,还是追求最佳的角色演绎,最终的目标就是追求旅客满意度的最大化,最

大限度地满足广大人民的利益。

服务永无止境,成绩属于过去,明天更需继续努力,让服务成为旅客喜悦和满足的源泉。

(南航海南公司总经理 胡志群. <http://www.airnews.cn>)

第一节 技能、服务技能与客舱服务技能

一、什么是技能

上课记笔记时,我们专心想的只是记下听讲的内容,而对写字过程本身却很少考虑。但是,我们初学写字时,情况却大不相同。那时要注意一笔一画地照着写,写起来很吃力,有时还会写错。以后由于反复练习,写字的动作就达到近乎自动化的程度。这种由于练习而近乎自动化了的动作,我们称为技能。这是有意识的活动中近乎自动化了的部分。

本来,技能既包括技能形成的初级阶段,即初步学会的阶段,也包括技能形成的高级阶段,即形成熟练技巧的阶段。这里所说的技能主要是指后者。就教学的目的要求来看,所谓培养技能,实际上也是要使形成一定的熟练技巧。

技能的生理机制,是由于在大脑皮层运动中枢的神经细胞之间形成了牢固的联系系统,所以以后只要在一定刺激的作用下,一系列的动作便可以一个接一个地、自动地产生出来。

二、技能的分类

技能,可分为动作技能和心智技能。动作技能,主要是肌肉运动。它表现在外部行动上,表现在对事物的直接行动中。例如,操作机器、写字、弹琴、打球等技能都属于这一类。心智技能,主要是认识活动,包括感知、记忆、想象和思维,而以思维为表现形式。例如,解题、心算、阅读、作文等的技能都属于这一类。掌握正确的思维方法,是心智技能的主要特点。这两种技能是不能截然分开的,只是看活动中哪一方面起主导作用。写字、体操、生产劳动等操作技能,主要是动作技能;而阅读、作文、计算等技能,则主要是心智技能。

三、服务技能

(一) 服务概念的解析

服务作为社会运行的基本条件,存在于社会生活的方方面面,时时刻刻渗透在人们生活的每一个角落,体现在人与人之间相互依赖的关系之中。人是以依赖或服务于他人作为基本的生存方式,在复杂的社会系统中,每个人都不是独立存在的个体,如果没有他人的帮助,其生活就不会完美;同样,别人也需要你的帮助。这种人与人之间相互帮助、相互依存、互为存在条件与存在目的关系,已经成为现代社会的本质。同时,随着社会与经济的进步,社会分工更加清晰,服务就成为一个行业、一种职业,推动着社会有效地运行。可以说,服务无处不在、无时不在,没有有效的服务,社会也就停止了运转。

然而,尽管现代社会中的每一个人都无时不在享受着相互服务的快乐,但人们对服务人仍然缺乏全面而深刻的认识,甚至存在着很大的偏见。人们往往将服务与交换相联系,与既得利益等同起来,认为服务是交换与利益实现的行为,是主体与客体的等价交换,离开了利益服务也就不存在了。然而,当我们站在社会的高度考察服务时,不难发现:服务是社会进步的条件,如果仅以“交换”、“求与得”来衡量服务,也就无从谈起对服务的满意与否。每个人的亲身经历告诉我们,服务的内涵远远超过交换行为的本身,服务过程伴随着主体与对象的深刻的内心体验,这种体验与服务者、需求者、服务内容、服务过程、服务环境等有着密切的关系。

1. 服务的概念

《现代汉语词典》对服务一词这样解释:“服”,担任(职务);担当(义务或刑法);承认;服从;信服。“务”,事情;从事;致力。“服务”就是“为集体(或别人的)利益或为某种事业而工作”;“服务业”就是“国民经济中在流通、生产、生活、科学文化教育、社会公共需要等领域提供各种劳务的部门或行业”。

可见,服务包含着承担、承认、服从,并致力于拟完成的事物。分析起来,有以下几个要点:

(1) “担当”指的是责任

服务者必须主动承担应该承担的责任,履行应尽的职责,而不能将服务视为表面现象。

(2) “承认”就是从心理承诺