民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第5版

客舱服务技能与训练

贾丽娟 主编

CABIN SERVICE SKILLS TRAINING

数媒资源

扫码即用

旅游教育出版社

民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第5版

客舱服务技能与训练

贾丽娟 主编

高宏 田宇 黄天吉 刘英子 参编

北京·旅游教育出版社

图书在版编目（CIP）数据

客舱服务技能与训练 / 贾丽娟主编. -- 5版. -- 北京 : 旅游教育出版社, 2022.12
民航空中乘务专业系列教材
ISBN 978-7-5637-4380-3

Ⅰ. ①客… Ⅱ. ①贾… Ⅲ. ①民用航空－旅客运输－商业服务－教材 Ⅳ. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第004606号

民航空中乘务专业系列教材

客舱服务技能与训练

（第5版）

贾丽娟　主编

高 宏　田 宇　黄天吉　刘英子　参编

策　　划	李红丽
责任编辑	李红丽
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	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	天津雅泽印刷有限公司
经销单位	新华书店
开　　本	710毫米 × 1000毫米　1/16
印　　张	21.5
字　　数	293 千字
版　　次	2022 年 12 月第 5 版
印　　次	2022 年 12 月第 1 次印刷
定　　价	39.00 元

（图书如有装订差错请与发行部联系）

民航空中乘务专业系列教材
编　委　会

主　任：高　宏

副主任：李　勤　　黄永宁　　姚红光　　杨　静

编　委：（以姓氏拼音为序）

安玉新	陈丹红	陈晓燕	陈振宇
成宏峰	程　茜	池锐宏	崔祥建
邓彦东	顾　骧	郭　蓓	韩　蕊
韩晓娜	何　蕾	何云画	洪　涛
黄建伟	黄　婧	黄天吉	贾丽娟
亢　元	李　程	李广春	李民田
李　仟	李永平	梁定召	梁悦秋
林　扬	刘　晖	刘英子	柳迪善
罗　丹	聂建波	彭飞扬	石　慧
苏雅靓	孙露铭	唐小燕	田　宇
王　傲	王化峰	王　娜	吴　菁
吴啸骅	向俊峰	向　前	谢小楠
熊　莹	薛兵旺	闫　华	杨　柳
杨　玮	余明洋	袁圣兰	张彩霞
张　晶	张　澜	张　丽	张晓明
郑大莉	郑　巍		

修订说明

民航空中乘务专业系列教材依据中国民航局关于空乘人员的素质、知识结构、能力要求开发和编写。作为全国首套针对空中乘务专业较为完善的系列教材，从2006年规划之初就一直坚持“探索教材体系、服务专业发展，创新教材内容、引领专业趋势”的指导思想。经过十几年的使用，本套教材得到了相关院校一线教师的充分肯定，获得了很好的口碑，对我国空中乘务专业的建设与人才培养发挥了重要作用。

我们欣喜地看到，在过去的十几年中，我国空中乘务专业办学层次不断提升，人才培养的内涵不断丰富，培养体系更加科学，在专业建设与教学改革方面取得了长足的进步。可以说，我国的空中乘务专业已经步入成熟发展时期。

此间，我们一直密切关注民航服务的实践，动态跟踪空中乘务专业的国内外发展趋势，不断深化对民航服务专业教育的认识。为适应未来民航服务国际化对人才培养的新要求，继续发挥本套教材在我国空乘服务专业教育的引领作用，完善教学体系和教学手段、丰富教学内容，提高教学的效率与质量，我们就教材在专业建设与人才培养中的实际效果以及毕业生在实际工作岗位上的职业发展进行了调研，在此基础上我们多次组织了工作在专业建设一线的空乘服务专业专家、教师对教材进行了修订，力图在教材的科学性、前瞻性和实用性方面有所创新，使这套空中乘务专业系列教材在未来的专业建设与人才培养方面发挥更大的作用。

本次教材修订我们主要遵循了以下原则：

1. 体现现代民航服务发展的趋势。《“十四五”民用航空发展规划》的发布全面开启了我国多领域民航强国建设的新征程。随着智慧民航建设新局面的拓展，民航服务学科的核心概念与外延正发生着变化。作为教材，必须反映这一发展趋势，摒弃传统的概念与思想，将智慧民航、绿色民航、民航安全等要素融入教材中，以发挥教材的导向作用，使教材的整体脉络更加科学、更具有前瞻性。

2. 提升教材的学科内涵。现今的空乘服务教育已从普通的专科教育为主，

逐步走向本专科教育并存的格局，侧重点也开始从服务技能教育逐步向专注人才核心能力转变，学科的内涵逐渐凸显。为此，在本系列教材修订中我们适当融入了本科教学的理念，让教学内容更加体系化和饱满。。

3. 教材编排模式向项目—任务式转变。项目–任务式教学模式是基于工作过程和岗位任职能力生成需要，把学习内容转化为以项目为载体、以任务为牵引的教学方式。通过强化学习者的主体地位，使学习者在完成任务的过程中，以体验、互动、合作的学习方式，感悟知识应用，形成技能技巧。这种方式更适用于职业教育教学的开展和教学目标的实现。

4. 理论与案例结合，着力于培育整体服务思想体系。空乘服务专业实践性很强，服务涉及的情境复杂，服务的艺术性凸显，教与学问题突出，理论的引领更需要案例的配合。为此，在本套教材修订过程中，除了进一步完善教材理论内容体系，还特别增加了案例的数量，并及时将最新的案例编入教材中，以为读者提供一个更为广阔的民航服务的“崭新空间”。

5. 从传统纸质教材向多媒体融合教材方向发展。我们在纸质教材的基础上，协同作者开发了配套的音频、实训视频、教学微课、延伸阅读、互动自测等多种形式的数字融媒体资源，并借助云存储及二维码链接技术进行线上呈现，极大丰富了课堂教学的形式，也更便于学习者自学。

6. 将课程思政有机融入，强调“立德”与“树人”并举。通过设定“素质目标”，或引入相关思政案例材料，来丰富教材的思政元素。

本套教材目前共有 20 个品种，涵盖了民航空中乘务专业的专业基础课、专业核心课及某些实训课，并在此基础上向航空运输大类方向有所拓展。另外，我们还策划出版了“现代航空物流管理系列教材”，可供学校根据专业方向进行选用。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、学科建设、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。希望本套教材的修订再版能在优化民航空中乘务及相关专业培养方案、完善课程体系、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面尽一份绵薄之力。

对于教材使用中的问题，我们衷心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 wytep@126.com。

旅游教育出版社

第 5 版前言

民航客舱服务，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并经过大量的模拟训练，才能达到学以致用，为乘客提供高质量的服务。依据这些需求，我们特组织编写了“民航空中乘务专业系列教材”系列之《客舱服务技能与训练》。

本教材共分六个模块，另有附录一篇。模块一是对客舱服务技能的概述及要素分析与基础训练；模块二、模块三和模块四是客舱服务的基础理论知识，包括客舱服务的工作程序、客舱服务技能、客舱安全与旅客管理；模块五和模块六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。

本教材涵盖了客舱服务的基本概念、工作程序、典型案例和技能训练。在详解客舱服务基础知识的同时，更多突出了客舱服务技能培训与应用，例如对迎送客、安排客人就座、安置客人行李、安全检查、发放餐食饮料、巡舱、单项动作技能等，都用较大篇幅做了详细说明。教材中选择的案例，都是民航业发生的真实典型案例，对教学可起到良好的辅助作用。本书既可作为民航服务、特别是空乘相关专业的教材，也可作为空乘人员的培训用书，还可供有志于投身航空服务事业的人士参考阅读。

本教材自 2009 年首次出版以来，得到了诸多的肯定和反馈，我们也一直紧跟行业发展及教学需要进行不断修订和更新，本次为第 5 版修订。修订后的教材具有如下特点：

1. 以当代民航精神中的“三个敬畏”（即敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责）为内核，突出课程思政

教材将思政教育元素与专业课程知识有机融合，引导学生不忘安全初心、注重工作细节、从典型案例中汲取榜样力量，发挥专业课教书育人的协同作用。

2. 推进数字化教学改革

为推进“三教”改革，我们重新组织拍摄了教材配套相关图片、部分模拟训练视频，重新制作了课件，并将部分资源以二维码的形式在教材知识点位置进行呈现，方便课堂数字化教学的开展。

3. 深化任务驱动型教学

本教材采用“模块－任务型”模式编排，特别关注学生知识和能力学习的过程性评价。特别是在模拟实训模块，以目标为引领，以任务为驱动，设计实训项目和任务，明确实训内容、过程及目标，并按照相应民航工作标准对学生的学习过程和学习结果进行动态评估。

4. 适应民航业的新形势发展，让教材与时俱进

由于疫情和国际形势趋于复杂性的发展，航空服务的技能和规则也在不断变化、更新和迭代中。本教材吸纳了乘务飞行经验超过十年的资深乘务长、乘务教员和标准化制定修订专家作为新的编写组成员，力求把最新的、最标准的行业规范引入到理论和实践教学中来。

本教材由沈阳航空航天大学贾丽娟副教授担任主编，参编者多为飞行经验丰富的乘务专家以及多年从事航空服务相关专业教学的一线教师，包括沈阳航空航天大学高宏教授和田宇副教授，以及天府新区通用航空职业学院黄天吉、刘英子老师（原四川航空股份有限公司乘务员）。修订后的教材共包含六大模块以及一个附录。其中，第一模块，由贾丽娟和高宏编写；第二模块和第六模块，由贾丽娟编写；第四模块，由贾丽娟、刘英子编写；第三模块和第五模块，由田宇、贾丽娟、刘英子、黄天吉编写；附录由贾丽娟和黄天吉编写。在本书的编写和修订过程中，我们参考了许多著作、教材、培训资料、论文、报纸等文献，另外也与国内、国外多家航空公司的多位中国籍乘务员、乘务教员进行了广泛沟通，在此特表示感谢。

此外，在拍摄教学视频和图片过程中，编者还得到了很多在校学生的大力支持，他们是：蒲文才、李思宇、富杨芷、常一惠、高嘉莹、姚钧瀚、高子恒、牛晓丽、冯天慈、傅敬毅、杨珂璇、于山惠、穆伽琳、孙鑫宇、李欣楠、崔馨元、高子淳、苏怡宁、王雯萱、王莹旋、彭思程、霍安琪、孙颢纯、赵怡宁，他们的训练照片和视频为本书添光加彩；吴扬明同学协助完成了大部分图片和视频的拍摄工作。在此一并表示感谢！

由于作者学识水平有限、对专业的理解尚浅，书中难免会有一些缺点和错误，恳请广大读者和专家予以批评指正。

编　者

目　录

模块一　客舱服务技能要素分析与基础训练 …… 1
任务一　初识客舱服务技能 …… 3
一、客舱服务的含义 …… 4
二、客舱服务技能的特点 …… 5
三、民航事业发展对客舱乘务人员的基本要求 …… 10
四、当代客舱服务技能的发展趋势 …… 12
任务二　了解客舱服务技能的要素构成 …… 16
一、服务技能要素 …… 17
二、客舱服务技能的要素构成分析 …… 17
任务三　服务技能的要素培养与基础训练 …… 23
一、服务意识的训练 …… 23
二、服务心态的培养与养成 …… 26
三、应变能力的培养与养成 …… 28
四、发现问题能力的培养与训练 …… 30
五、解决问题能力的训练 …… 32
六、服务中的技术方法 …… 34
七、服务中的技术规范 …… 35
八、服务中的技巧 …… 36

模块二　了解客舱服务的工作程序 …… 39
任务一　了解客舱服务的内容 …… 43
一、基本内容 …… 43

二、延伸服务……47
任务二　熟悉客舱服务的基本程序……52
一、预先准备阶段……53
二、直接准备阶段……57
三、飞行实施阶段……62
四、飞行后讲评阶段……81
五、航空安全员工作程序……86
任务三　了解乘务服务各岗位工作职责……88
一、客舱乘务员职责……88
二、厨房乘务员职责……89
三、广播员职责……90
四、乘务长（主任乘务长）职责……90
五、宽体客机区域乘务长职责……91
六、要客服务人员的职责……92
七、专 / 包机乘务组工作职责……92

模块三　客舱服务技能……97
任务一　掌握有声语言服务技能……98
一、服务用语规范……98
二、客舱服务语言技巧……100
任务二　掌握无声语言服务技能……105
一、迎客并引导旅客入座……105
二、书报杂志服务……106
三、餐饮服务……108
四、灯光服务……116
五、门帘服务……117
六、电子娱乐服务……117
任务三　掌握客舱服务专业术语……118
一、客舱服务专业术语……118
二、乘务专业英文代码的含义……121
三、机上特殊餐食……121

模块四 客舱安全与旅客管理 …… 127
任务一 掌握客舱安全管理的核心要素 …… 129
一、客舱安全管理对飞行安全的影响 …… 129
二、客舱安全管理的目标及实现 …… 131
三、客舱安全管理的内容 …… 134
四、旅客的安全管理 …… 142
五、关于客舱安全的有关规定 …… 147
任务二 掌握特殊旅客服务的技巧 …… 152
一、特殊旅客的接受和处理原则 …… 152
二、特殊旅客服务程序 …… 152
三、特殊旅客的范围和服务 …… 153
四、特殊旅客运输 …… 163
任务三 掌握非正常情况的处置 …… 168
一、旅客管理规则 …… 168
二、旅客冲突 …… 168
三、旅客非法行为 …… 169
四、旅客遗失物品 …… 171
五、非常规旅客的处理 …… 172
任务四 掌握旅客运输常识 …… 175
一、国内旅客运输常识 …… 175
二、国际旅客运输常识 …… 179

模块五 客舱中的应急处置 …… 184
任务一 掌握灭火的处置 …… 185
一、飞机上常见的火灾隐患与类型 …… 185
二、乘务员对烟雾和起火的基本处置程序 …… 186
三、特定设备与环境失火的处置 …… 188
四、预防火灾 …… 191
任务二 掌握反劫机的处置 …… 191
一、遇有劫机时客舱乘务员的工作指导方针 …… 192
二、遭遇劫机时的处置方法 …… 193

任务三　掌握客舱释压的处置 …… 195
一、释压类型 …… 196
二、客舱释压的反应 …… 196
三、释压的处置 …… 198
任务四　掌握危险物品的处置 …… 199
一、危险物品的定义 …… 199
二、危险物品的分类 …… 199
三、危险物品的运输限制 …… 203
四、飞机上发现危险物品的处置 …… 205
五、处理危险物品应遵循的原则 …… 206
任务五　掌握紧急迫降和应急撤离的知识和技能 …… 206
一、紧急迫降和应急撤离的类型 …… 207
二、紧急迫降和应急撤离的基本处置原则 …… 208
三、迫降和撤离时机组人员的职责 …… 208
四、应急撤离的基本知识 …… 210
任务六　掌握撤离后的求生技能 …… 223
一、陆地求生技能 …… 223
二、水上求生技能 …… 228
三、特殊环境中的求生技能 …… 231
任务七　掌握机上急救的常识和技能 …… 232
一、急救步骤 …… 234
二、威胁生命的紧急事件 …… 236

模块六　客舱服务模拟训练 …… 262
任务一　客舱服务技能分项训练（一）…… 262
一、航前个人准备练习 …… 262
二、航前准备会 …… 263
三、起飞前项目检查练习 …… 264
四、经济舱迎送客练习 …… 264
五、应急出口座位介绍练习 …… 265
六、安全演示及安全检查 …… 266

七、报刊服务练习 …… 267
八、客舱广播练习 …… 268
九、航后讲评练习 …… 268
任务二 客舱服务技能分项训练（二）…… 269
一、托盘练习 …… 269
二、手推车练习 …… 270
三、欢迎饮料服务练习 …… 271
四、饮料单服务练习 …… 273
五、饮料服务练习 …… 274
六、毛巾服务练习 …… 278
七、餐布服务练习 …… 280
八、餐食服务练习 …… 282
九、水果切割服务练习 …… 285
十、乳酪服务练习 …… 286
任务三 案例模拟训练 …… 289
一、训练目的 …… 289
二、训练内容（案例）…… 289
三、训练组织 …… 292
任务四 客舱服务综合训练 …… 292
一、训练目的 …… 292
二、训练要求 …… 293
三、训练内容 …… 295
四、训练组织 …… 300
五、训练讲评 …… 300

附录 飞机客舱设备与系统 …… 301
一、急救设备 …… 301
二、烟雾及灭火设备 …… 306
三、厨房设备 …… 312
四、旅客服务设备 …… 314
五、安全设备 …… 316

六、紧急撤离设备 …… 318
七、氧气系统——氧气面罩 …… 327
八、空调和增压系统 …… 329
九、通信系统 …… 329
十、客舱灯光系统 …… 331

二维码教学资源列表

资源类型	项目名称	页码
模拟训练视频	6–1 航前准备会	263
	6–2 迎客	264
	6–3 送客	264
	6–4 客舱安全演示	266
	6–5 客舱安全检查	266
	6–6 着陆前广播	268
	6–7 着陆后广播	268
	6–8 发放饮料	274
	6–9 客舱全流程服务	295

模块一
客舱服务技能要素分析与基础训练

模块导读

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。本模块全面阐述了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。从客舱服务技能的形成来看，服务技能是一项综合能力，但其微观上是由各个要素和要素之间的相互联系所构成的。因此，提高服务技能需要从技能要素的培养与训练入手，经过训练过程，培养健全的技能要素。

学习目标

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；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；

2. 理解客舱服务技能的要素与本质，明确技能要素的构成以及相互关系；理解技能要素形成的基本规律；建立客舱服务技能的完整体系；

3. 通过各技能要素的状态评估，评价自己的服务技能状态，明确努力方向；

4. 通过技能要素训练，使各个技能要素得到真正的提高，从而提高技能素质，为全面提高服务技能奠定扎实的基础。

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，然后再转换成劝解员、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。

任务一　初识客舱服务技能

服务技能，是指服务业从业人员在从事服务工作时所涉及的相关技能。服务技能，是服务操作中体现的技术能力。服务技能，是服务人员提供服务的基础，服务质量标准必须规定服务人员的技能要求。服务技能包括，应当具备的服务专业知识和服务技术熟练程度，有时还需要一定的服务经验。

客舱服务技能，是指在客舱服务过程中所涉及的相关技能，可分为动作技能和心智技能。如在巡舱、发派餐食等客舱服务活动中，动作技能起主导作用；而在对客沟通、特别是在针对特殊旅客的服务过程中，心智技能则起主导作用。