

第一章

民航乘务员概述

民航事业高速发展，既影响着人们的出行方式，也为行业发展带来了广阔的前景。越来越多的人会首选乘坐飞机出行，这是因为坐飞机出行不仅安全快捷，还能享受到美丽的乘务员的优质服务。而“空姐”也被人们看作是靓丽大方女性的代名词，乘务员客舱服务的好坏是关系到旅客对航空公司的忠诚度以及评价的重要指标，人们对空中乘务员形象和服务的关注及期待已经超出了服务范畴本身了。





第一节 民航乘务员基本认知

一、乘务员的概念

通常，乘务员是指在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员。比如公交车乘务员、列车乘务员、空中乘务员或者邮轮乘务员等。他（她）们可以为乘客提供热情优质的服务，确保乘客出行的舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件。

《中华人民共和国民用航空法》第五章第一节第三十九条称，航空人员是指下列从事民用航空活动的空勤人员和地面人员，空勤人员包括驾驶员、飞行机械人员、乘务员；地面人员包括民用航空器维修人员、空中交通管制员、飞行签派员、航空电台通信员。

其中，乘务员也常被称为“空姐”或者“空少”，英文称作 flight attendant 或 cabin crew，或称作 stewardess（女）、steward（男）。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空勤人员。

二、民航乘务员起源

20 世纪早期，航空科技还处于落后阶段，航空运输均以观光、邮政或者军用为主，即便搭载乘客，由于机舱狭窄，也仅能勉强承载几人，无须机舱服务员。科学技术的发展使飞机设计与制造技术不断完善更新，逐渐可以搭载数以百计的乘客，客舱服务行业也应运而生。

1912 年，世界上第一位空中服务员出现，是一位名叫 Heinrich Kubis（海因里希·库比斯）的男性，任职于德国士瓦本飞船航空公司，如图 1-1 所示。



图 1-1 世界上第一位空中服务员 Heinrich Kubis

图片来源：搜狐号，航空家 2018-01-26



1914年1月1日,美国圣彼得斯堡坦帕水上飞机公司用一架双座水上飞机提供坦帕至圣彼得斯堡之间的航班服务,航程约33km,飞行时速为112km/h,飞行时间约20分钟。这是民用航空业发展史上第一个定期的商业航班,客舱乘务工作由副驾驶兼任。这条航线维持了3个月,总共运送了1204名旅客。

1923年,英国戴姆勒航空(Daimler Airway)开始聘请空中乘务员,空中乘务员这一职业开始崭露头角,据文献记载,首位空中乘务员是英国人Jack Sanderson(杰克·辛德逊),可惜这位乘务员在次年的空难中丧生。随后,伴随着航空业的迅速发展,世界各地都开始重视空中乘务员这个职业。最初的乘务员都是由男性担任,直到1930年,出现了第一位女性乘务员Ellen Church(艾伦·丘奇),在之后的很长时期内,乘务员都是以女性为主,直至近些年,越来越多的男性才开始加入这个职业队伍。

【扩展小知识】

“空姐”的诞生

空中乘务工作由男性向女性转化的起点是1930年6月。美国波音公司驻旧金山董事S.A.Stimson(史蒂夫·斯廷帕森)在旧金山一家医院看望完朋友后,同该院的护士Ellen Church(艾伦·丘奇)小姐聊天。闲谈中史蒂夫说:“由于人们对飞机性能不了解,更喜欢坐火车出行,即使是少量选择飞机出行的乘客,也因为不适应空中环境,引起呕吐、晕机、休克等各种生理不适状态,导致对航班牢骚满腹、意见不断,而且乘务工作还十分繁忙,副驾驶员一个人实在忙不过来。”这时,艾伦·丘奇小姐不由得想起她所照料的那些病人,便提出说:“先生,您为什么不雇用一些懂医学的女性担任乘务员工作呢?姑娘们天性心细,可以改变这一现状啊!”

这个提议得到了史蒂夫的认同,美国波音公司从医院的女护士里招收并培训了包括艾伦·丘奇在内的8名女护士,并被美国联合航空(United Airlines)聘用,在飞机上照顾乘客。作为世界上第一批专业的空中乘务员,她们还有一个美誉——“空中小姐”。为了突出她们的专业化形象,这8名女士穿上了深绿色的制服,上身是双排银扣的羊毛套装,外面还有一层同样质地的披肩,这是为了在透风的机舱内保暖而设计的。披肩上的口袋足够大,能装进一把扳手和一把螺丝刀,这样她们才能保证将乘客的座椅固定在机舱的地板上,一旦航班延误或者取消了,她们还可用这两种工具调节滑轨式时间表,给乘客做参考。很快“空中小姐”风行世界各地,空中小姐的兴起印证了第一次世界大战后商业航空业的繁荣发展,而“空姐”也迅速发展为一种全球性的新兴职业,如图1-2和图1-3所示。



图 1-2 “空姐” Ellen Church (艾伦·丘奇)



图 1-3 1931 年空姐在为旅客提供饮料

(资料来源：搜狐网 2017-05-12)

三、我国民航乘务员发展历程

1929 年，中国国民政府与美国寇蒂斯·赖特飞机公司合作，成立了中国第一家民航公司——中国航空公司，并于 1937 年首次面向全国招聘女性空中乘务员，根据当时的《申报》记载，招聘要求为：年龄在 20 ~ 25 岁、身高在 150 ~ 170cm、体重在 40 ~ 59kg、体貌端正、流利使用普通话、粤语和英语，并能读写中英文字。1938 年年初，全国共选出合乎条件者 6 人，她们成为中国首批“空姐”。到 1948 年，中国航空公司的乘务员达到历史最高水平，但也仅有二十余人，如图 1-4 至图 1-7 所示。



图 1-4 1947 年中国航空公司第一空勤组的两名乘务员



图 1-5 乘务员在接受培训



图 1-6 乘务员在上海龙华机场



图 1-7 1947 年乘务组在训练中心合影

新中国成立后，民航客机一开始只有飞行员，没有专门的乘务员，在长航线的飞行中，报务员会抽空为乘客倒水。直到 1955 年 8 月，中国民航局才开始招收空中乘务员。结合当时中国民航乘务员的工作性质，首次招收的乘务员并没有面向社会公开招聘，而是在北京市教育局的配合下，从各个学校品学兼优的应届初中女毕业生中挑选，经过层层选拔，最终选定了 16 名女学生和 2 名民航局的工作人员，组成了新中国第一代空中乘务员，被称为“空中 18 姐妹”，如图 1-8 所示。

1956 年，这批空中乘务员登上飞机为党和国家领导人服务。毛泽东主席乘机时曾亲切地称她们为“红色空中小姐”，“红色空姐”成为那个年代共和国天空中一道独特的风景线，中国民航和中国空姐也在党和国家领导人的关怀下一步步破冰前行，如图 1-9 所示。



图 1-8 空中 18 姐妹



图 1-9 新中国的“红色空姐”

【案例 1-1 红色空姐的服务】

空中 18 姐妹之一的王竹报在 1957 年至 1967 年间，多次执行周总理的专机飞行任务，陪同周恩来总理飞遍了全国数十个城市。有一次，飞机在平稳地飞行，总理坐在小桌旁阅读文件，放在桌上的茶杯时不时与发动机的旋转发生有节奏的共振，引起茶杯与托碟之间发出咯咯咯的响声。王竹报注意到，总理几次将目光从文件转到茶杯上，她意识到这不协调的声音破坏了机舱的宁静，影响了总理的思绪，于是就拿了一块小毛巾，垫在茶杯与托碟之间。杂音消除了，总理满意地点点头，对王竹报说：“小王，你很细心，又很聪明，服务工作就应这样，要善于观察，要分析研究旅客心理，把服务工作做在旅客提出要求之前。”

郭桂卿也是新中国第一批专机乘务员之一，在专机上工作了近 20 年。毛泽东主席第一次看见她，问作陪的空军副参谋长何田一：“她是谁呀。”何田一答道：“空中服务员。红色空中小姐嘛。”当毛主席得知她叫郭桂卿时，风趣地说：“郭桂卿，男娃的名字嘛，我看叫郭子仪吧，知道郭子仪吗？看过《打金枝》没有？他可是位民族英雄啊！”

20 世纪 60 年代，毛主席经常乘坐飞机出行，在飞机上也经常拿着书本学习。有一回，飞机起飞不久后，毛主席就开始学习英语，直至飞机着陆停稳也全然不知。同行的人不忍

心打扰主席，在旁边静静等待着。半个小时过去了，毛主席仍旧紧锁双眉，嘴唇不出声地动着，边看边读。但那次偏偏有当地领导到机场接机，他们等在飞机下焦急地踱来踱去。郭桂卿心想，让好多人等主席一人这么久似乎不太妥当，就开口提醒：“主席，我们已经落地了。”“嗯？落地了？”毛主席看了看窗外，慢慢合上书，欠身起来，“好啊！轰我走啊？”主席和小郭开起了玩笑。“不是我轰您，是下面首长都等着您啦。”郭桂卿解释道。毛主席也不接她的话茬，自顾自地继续说：“也不留我们吃饭，小郭真是小气，不留我们吃饭我们就走吧。”走到机舱口，毛主席举起手向小郭摆了摆，健步走下飞机。

20 世纪 80 年代，为了适应改革开放，邓小平同志提出“民航一定要企业化”。中国民航进行了第一次改革，从空军的管制中脱离出来，成为国务院直属局，开始在地方上公开招收没有军籍的民航乘务员，掀开了中国民航服务史上崭新的一页，如图 1-10 所示。



图 1-10 20 世纪 80 年代中国空姐

随着改革开放的深入推进，1987 年，中国民航继续进行体制改革，实行政企分离，分设六个地区管理局、六家骨干航空公司和六大机场。航空公司走上了自主经营、自负盈亏、平等竞争的企业化道路。民航乘务员的角色定位、服务理念、服装服饰也随之发生了巨大变化。中国空姐的统一着装随之消失，取而代之的是各航空公司的特色制服。从此，中国民航乘务员开始与国际接轨，走上国际舞台，如图 1-11 和图 1-12 所示。



图 1-11 20 世纪 90 年代东航空姐



图 1-12 20 世纪 90 年代南航空姐



进入 21 世纪，中国民航又进行了两次改革。在 2002 年，中国民航进行了第三次改革，航空公司再次重组，进一步推行“政企分开”“政资分离”政策，成立了六大集团公司和七个地区管理局。民航乘务员队伍规模不断扩大，服务理念有了新的提升，服务标准趋于国际化和体系化，中国空姐为旅客们提供了更加用心、专业的服务，如图 1-13 所示。



图 1-13 2002 年南航空姐

如今，改革开放已 40 年有余，伴随着中国民航的成长，民航乘务员已经从仅提供报纸、茶水的单一服务发展到标准化、体系化、需求化的全面服务。截至 2020 年 6 月，我国乘务员队伍规模约 11 万人，就职于国内各航空公司，如图 1-14 所示。



图 1-14 2019 年成都航空空姐

第二节 民航乘务员现状与职业前景分析

一、民航乘务员现状

（一）数据统计

根据民航局信息中心发布的《中国民航乘务员发展统计报告》数据显示，截至 2019 年年底，我国民航乘务员总人数为 108955 人，比 2018 年乘务员总人数增加了 5257 人；至

2020年6月30日,我国民航乘务员总人数是109829人,比2019年乘务员总人数增加了874人,其中,新招收的乘务员人数是1545人。

2021年初,三大航空公司(国航、东航、南航)的乘务员人数占我国民航乘务员总人数的47.6%,其中南航的乘务员人数在2020年突破20000人;海南航空、厦门航空、四川航空和深圳航空四家航空公司的乘务员人数规模均在5000人以上;其他国内航空公司的乘务员人数占我国民航乘务员总人数的30.4%,如图1-15所示。

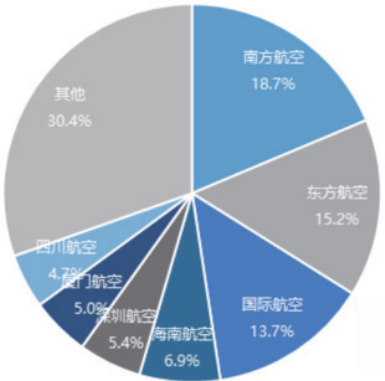


图 1-15 2020 年国内航空公司乘务员人数比重

图片来源：民航局信息中心

我国民航乘务员的男女性别比例基本稳定在1：3，如图1-16所示。从业年龄呈现出明显的正偏态分布，女乘务员的从业年龄高峰为24岁，男乘务员为25岁，如图1-17所示。根据不完整的统计，目前我国民航乘务员中汉族占比约为95%，少数民族中以满族、回族和蒙古族居多。

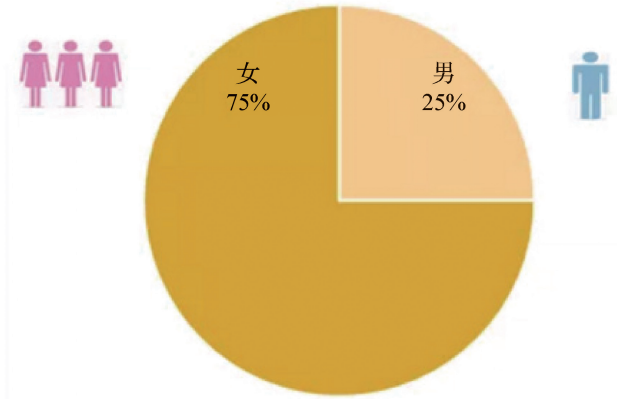


图 1-16 我国民航乘务员男女比例

图片来源：民航局信息中心

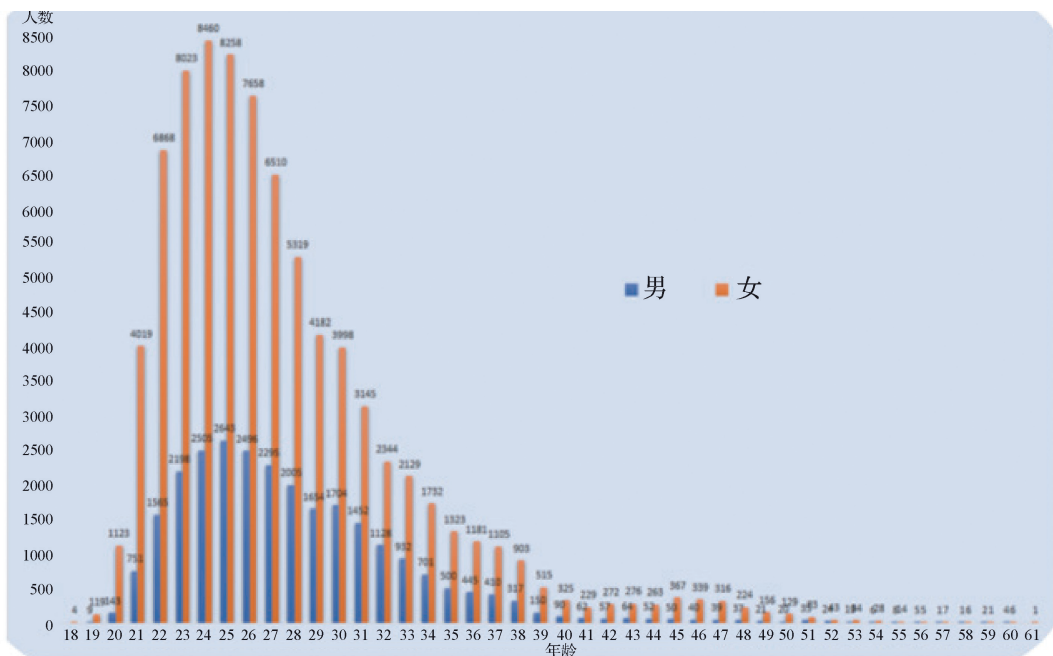


图 1-17 我国民航乘务员年龄分布

图片来源：民航局信息中心

据统计，我国民航乘务员户籍遍布全国各省、自治区、直辖市，其中以山东省、四川省、辽宁省、江苏省和黑龙江省为五大户籍来源地，占比约 40%。来自山东省的乘务员人数已经破万，来自四川省的乘务员也接近万人，如图 1-18 所示。



图 1-18 我国民航乘务员户籍构成

(二) 现状分析

1. 市场供求关系影响航空公司招聘态度

民航运输作为高端的服务行业，一直存在着人才需求缺口，同时竞争也愈演愈烈。许多航空公司的招聘现场都会引来众多年轻人。航空公司对乘务员及其他相关岗位人员的需求使得各院校乘务专业学生进入民航岗位的就业率保持稳定态势，而实际能够真正成为乘



务员的比例有所下降,部分学生不得不选择民航其他相关岗位就业,这使得学生的热情也受到影响。由于应聘者众多,使得应聘乘务员岗位的竞争变得激烈,激烈的竞争又促使航空公司对应聘者的要求大幅提高,而部分初入职场的毕业生职业水准无法达到航空公司对乘务员岗位的要求。

2. 秀外大于慧中

空姐的美丽与优雅是被社会认可的,有的人还会把长得漂亮的人形容成“长得像空姐一样”。人们乘坐飞机时也总会看到亭亭玉立、仪态优雅的乘务员在客舱里为旅客服务。航空公司在招聘乘务员时对外形的要求比起其他行业来讲也要严格很多,纵使不同航空公司要求有差异,归结起来也无外乎端庄大方、温柔亲切等。而除了外形的要求,涵养也是航空公司在选择应聘者时的一个重要关注点,作为民航乘务员,不仅要端庄秀美,更要内外兼修。“楚王好细腰”,但美丽仅是职业准入的一个方面,而且是逐渐被淡化的方面,在美丽背后,是丰富的文化水平和内在修养;是重如泰山的安全意识和责任感;是机智灵活、沉着冷静的职业素质;是发自内心的亲和微笑;是源于爱心的吃苦耐劳。这些品质才是弥足珍贵的。有些学生对民航乘务员的招聘要求理解有偏差,仅仅重视外貌形象而忽视了专业知识等能力的培养,形成了自身内外不平衡的状态,有了躯壳,却丢了灵魂。这也极大地阻碍了职业发展。

3. 职业期限短

我国民航乘务员队伍流动性比较大,职业周期更换频繁。一方面,由于特殊的工作环境使乘务员的身体健康会受到一定的影响,导致不得不停飞,比如一位工作多年的资深乘务员说她的右耳只要飞过 1200 多米之上就很难听清声音;另一方面,虽然空姐看起来明艳照人,但实际的工作很辛苦,劳动强度很大,许多人由于无法忍受这份辛苦,而选择从事其他行业。

4. 职业素养待提高

民航客舱服务是高端服务,需要较高的自身素质和服务技能,乘务员要注重自身职业素养的培养和综合素质的提高。

我国民航乘务员年龄普遍在 20 ~ 30 岁,大部分是从高等校园直接进入航空公司,缺少社会实践。在校期间对乘务员工作了解不够深入,进入工作岗位后,逐渐体会到工作的辛苦,产生了较大的心理落差,导致工作热情不高,服务意识不强。在乘务工作中遇到挫折时心理承受能力较差,容易产生放弃工作的想法,导致乘务工作生涯较短,职业素养很难提升。此外,航空公司在进行在岗培训时,缺少对乘务员的素质培养。



二、民航乘务员职业前景

中国经济呈现出的巨大活力，既推动了经济全球化进程的脚步，也为旅游业的蓬勃发展打开了光明之门。人们出行选择的交通方式呈现出多样化需求，传统的火车和汽车已经无法满足人们长途旅行的需求，飞机已成为首选，这极大地促进了中国民航业的持续发展。

从目前民航业的发展进程来看，中国正处在从“民航大国”向“民航强国”的过渡时期。全国各地机场基础设施的新建和扩建、各个航空公司机队规模的扩张、国内民营航空公司的创办与运营、国内外航线的开辟与增加，以及中国民航局对外国航空公司开辟中国航线政策的放宽，都给我国民航运输业开辟了广阔的发展空间。中国将成为亚太地区及全球范围内最重要的航空市场。

中国航空工业发展研究中心《民用飞机中国市场预测年报》指出，截至2019年年底，我国航空运输总周转量居全球第二位，我国民航业共有运输飞机3818架，我国共有定期航班航线5521条，全国共有颁证民航运输机场238个。预计中国航空运输业年平均增长速度将会保持在10%左右，每百万平方公里拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长。预计到2038年，客机机队规模将达到8500架。由于受到2020年新冠肺炎疫情对全球航空业的影响，年报预测至2024年，我国民航业将以国内航线为主，逐步恢复国际航线和地区航线；2021年国内民航出行超2020年50%。

《全国民用运输机场布局规划》也指出，至2025年，在现有（含在建）机场基础上，新增布局机场136个，全国民用运输机场规划布局370个，航空运输服务覆盖面进一步扩大。我国将建成覆盖广泛、分布合理、功能完善、集约环保的现代化机场体系，形成3大世界级机场群（京津冀、长三角、珠三角世界级机场群）和10个国际航空枢纽、29个区域航空枢纽。

我国民航业的持续发展对民航专业服务与管理人才的需求量也大幅增加。权威分析师预测，我国民航从业人员队伍还有近数十万人的缺口，乘务员岗位也因退休、离职等需要持续增补。同时，航空公司未来的发展趋势已经从单纯的客票服务、运输服务、货运服务转变成融入旅游业、物流业、餐饮业的延伸增值服务。

第三节 民航乘务员岗位概要

一、民航乘务员招聘要求

（一）素质条件

普通高等学历教育国家认可大学专科（含）以上在校生和应、往届毕业生，专业不限；