

空乘人员最讲究的是内在素养



作 为一名空乘人员,无论是从事空中工作还是地勤工作,需要的都是多方面的综合素质。除此之外更重要的是内在的素质要求。

责任心: 一个最基本的条件

空乘行业也是一种服务性的行业,同样也是安全工作,既关系航空公司服务水平的高低,更关系乘客生命和国家财产安全,责任重大,需要乘务员以高度的责任心认真对待。可以说,责任心是一名优秀乘务员应该具备的最基本条件。

乘务行业不是某个空乘人员单方面的责任,而是一个团队的协作,所以需要每个成员保持高度的责任心。另一方面,乘务工作的性质决定了空乘人员必须自愿地、发自内心地去为乘客服务,而不是为了完成任务而去工作。比如说在机舱内,要主动地去服务于旅客,竭尽全力、不厌其烦地去满足乘客的需要。

爱心: 一份对工作的热情

乘务员的爱心首先是对空中服务工作本身的热爱。许多考生认为空乘行业之所以被人羡慕是因为空乘人员的优美气质吸引了他们,殊不知看似高雅、轻松的乘务工作实际是非常劳累和枯燥的,乘务员美丽恬静的外表后面是经过严格训练后的自我控制,所以如果没有建立在对乘务工作深刻的热爱上,就很难长久地保持对这份工作的激情和热情。

包容心: 一种职业的需要

一个优秀的乘务员一定是一个可以包容旅客“过失”的人。包容心是作为乘务员的职业需要,同时也是乘务员自我保护的需

要。包容不是简单的忍受,而是理解、同情、练达、包涵,是因大而容,又因容而大。从事乘务工作,遭受旅客带来的“不公”是避免不了的事,乘务员必须包容这些“不公”,并将其化之为顺理成章的理由,才能被自己所真正的接受,才不会给自己的身心造成伤害,才可以始终如一地坚持对这份工作的理解和热爱。

耐心: 一种重要的素质

耐心是乘务员在工作中化解矛盾的一种重要的素质。耐心也是乘务员职业要求之一。从刚跨入这个行业到熟悉这门行业,每个人都有一段距离需要跨越,这期间必然有许多困难和阻力,能否最终跨越阻力则需要乘务员保持足够的耐心,只有耐得住辛苦、委屈、压抑、枯燥和诱惑的人才最终能够坚持到成功。所以,要想成为一名优秀的空乘人员,乘务员本人必须要在日常的工作、学习和生活中持之以恒地磨练自己,反复地总结思考、坚持不断地努力,才能成为一名优秀的乘务员。

总之,要想成为一名合格的乘务人员,仅仅拥有漂亮的外表是远远不够的,内在的气质是更重要的。空乘行业不仅仅是一种令人羡慕的职业,在羡慕的背后需要空乘人员艰辛的付出与努力,作为空乘人员,只有自己保持一份高度的责任心,拥有一份耐心,时刻把自己甜美的微笑、优质的服务带给乘客,才会成为一名合格的空乘人员。

初三考生即日起可登录上海市航空服务学校网站或关注学校微信号进行面试预报名。面试时间为4月13、14、27日,5月2、3日,8:30—16:30(中午不休息)。

空乘服务专业介绍、培养目标

空乘,因其令人羡慕的高薪及特殊的工作环境,从开设以来就一直是很多帅哥靓女的梦想职业之一,而空乘专业作为广大学子进入空中乘务行业的第一步,也备受学子们的关注。

开展背景

随着时代的进步,航空运输业得到了迅猛发展,乘坐飞机出行也日益受到人们的青睐,因而对其从业者的要求也越来越高。从航空服务的角度入手,培养学生的综合人文修养和艺术素质,侧重对学生外语水平和语言表达能力的培养,及服务心理分析技巧、相关乘务技能技巧和人力资源管理等方面的知识储备,培养高素质的复合型空乘服务与管理人才。

培养目标

航空服务专业是培养适应民航现代化建设需要,服务于民航服务与管理第一线,具有较高的政治素质及专业素质的机场运营服务与管理的人员。通过综合职业能力训练和全面的素质培养,使学生掌握从事民航运输生产和机场运营管理的基本能力和技能,能够为民航机场建设与发展做出贡献。

专业设置

专业课程: 民航概论、机场服务概论、民用航空法、航空服务礼仪概论、民航安全与应急处理、民航服务心理学、民航专业英语、航空运输地理、形体、礼仪、化妆。