

近两年航空公司对空乘岗位需要增幅在放缓,但从应聘情况看,年轻的求职者仍然青睐空乘岗位。职位竞争指数显示,2013年民航竞争最激烈的岗位是空中服务,每个职位平均竞争人数达到37.5人,远高于14.2的平均值。除了自掏腰包支付培训费,培训过程中的层层考核和10%左右的淘汰率依然无法阻挡大批年轻人趋之若鹜。

对航空公司来说,空乘相貌的重要程度在下降,对新员工服务意识和品质的培训则在不断提升,空乘“花瓶”的职业属性正在日趋淡化。

►乘务培训中心的教员在指导学员练习服务礼仪。
(照片由山航提供)



山航准空姐炼成： “花瓶”你好，“花瓶”再见

本报记者 杨照君 实习生 唐阳阳

美得“规范” 美得“职业”

身着优雅制服,画着精致妆容在蓝天上工作,是不少女孩的理想职业。尽管空乘高高在上的薪资已逐渐跌下“神坛”,应聘者仍趋之若鹜,航空公司不愁招不到人。成为一名正式的空乘,从选拔到培训再到实习转正,这个过程中学员所有外在的细节都要被重新规范。

与机务不同,乘务员招聘并不限制应聘者专业。航空公司会根据需求制定每年招募次数,无论校园招聘或社会招聘来到培训中心的学员都要依据民航总局大纲进行培训,塑造统一的专业化形象。“职业化”是培训核心标准,艺术化和个性化会带着山航乘务员的梦想自由飞翔,这双天使的翅膀展示了山航人以人为本的三真服务理念。

山航乘务培训中心黄晓萍老师说:“每个学员来之前都是一张白纸,我们要做的就是把这个行业的规范灌输给他们的思想里,有足够的知识储备与这个岗位相匹配。”初始乘务员培训周期为三个多月,这段时间学员从举手投足到一颦一笑,从衣食住行到端拿倒送,都要经过严格训练,确保能代表公司良好的服务形象。对学员要求不再以单纯外在美的标准衡量,从形体到心态,化妆到美学课程会对年轻的学员有职业妆容和优雅仪态的规范,细致到几分钟化好妆容,梳好头发,戴几枚发卡等,都有严格的要求。

旅客服务培训则细化到每一个细节都讲求标准。如何以手拿杯,拿杯子的位置,托盘的端拿,和旅客交流时要面向旅客45度,谈话超过一分钟要蹲下身,所有步骤都有教学规范。

擒拿格斗术训练 全行业唯一

在乘务培训中,除了仪容仪表的改善、服务准则的教授,安全急救措施的训练是非常重要的部分。山航对乘务员安全方面的培训极为重视,从举手投足、衣着发髻,到急救、英语培训等,每一项都在局方的要求下对学员进行严格培训和考核。

在山航位于青岛的培训基地,记者旁听了客舱安全的课程。一次次模拟特情处置的训练,要求学员面临任何突发情况都要做到沉着冷静,处乱不惊。培训部乘务训练中心经理张晓红告诉记者,为了应对日益严峻的空防安全形势,加强乘务员的体格训练被明确列入培训课程。学员报到第二天就要开始军训,全员学习擒拿格斗术,增强身体素质和反应能力。只有通过了军训考核,才能进入礼仪和品德的训练。

在乘务训练中心的一楼大厅,记者见到一名瘦弱的女学员将一名高大威猛的男学员重重地摔倒在地,动作敏捷连贯,几秒钟的时间就将对方制服。王东升教官在旁介绍这一动作的要点:“简单说,就是用胯抵住对方的大腿根部,然后利用臀部和腰部的力量,让对方还没反应过来就被搬过去。”

据了解,山航培训部针对乘务学员的擒拿格斗术训练在全行业乘务培训中仅此一家。

补考不过即退训

平均淘汰率10%

过了体格第一关,接下来的专业技能培训也不轻松。山航培训以“敬畏职业尊严,快乐勇闯五关”为主线,体能、品德、安全、服务、英语,关关有看点,关关有淘汰,关关有提升。

7月22日,在培训基地,记者观摩了“大撤”训练课程。“大撤”指的是飞机发生紧急情况,乘务员如何自救和帮助旅客逃生。训练分为理论和实操两部分。“大撤”实操设备是B737陆地紧急撤离训练

舱,由B737-800舱体和钢架平台两部分组成,机身外形与波音737-800型飞机相同。

记者注意到,舱门出口处有一重载滑梯用于陆地紧急撤离。训练舱内有与真实飞机相似的各种灯光、广播内话等电器系统,可以模拟陆上迫降、失密、火灾、滑梯释放和应急打开舱门等各种紧急状态。在舱内还设有一套闭路电视系统,用于记录、观察、重放学员训练过程。

记者查看这部分培训课程,包括15秒开舱门、三人灭火、水上撤离和陆地撤离以及撤离后的寻找避难所生存和求救。一位学员告诉记者,她觉得“大撤”是专业技能训练中较难的部分,“我们当时训练了将近一个月的时间。”乘务训练中心安全教员组组长张妮老师说:这部分内容是训练的基础,也是训练的重点,20多个训练课目,120多个训练课时,带给学员严肃、紧张、专业的职业震撼,这是乘务员的核心职责,也是捍卫国家财产和旅客生命的武器和法宝。”

据介绍,山航培训部乘务培训中心对文化课的要求较高,学员培训期间单次考试不合格可参加一次补考,补考仍不合格则终止培训退回人力资源部,即为“退训”。平均每个班都有两到三名学员因为成绩不良被“退训”。整个培训期间,学员淘汰率平均在10%左右。

诚信无“补考”

礼仪品德量化考核

记者注意到,所有学员都不乘坐电梯。学员管理李煜老师告诉记者,学员被要求培训期间上下楼不能乘电梯,必须走楼梯,就是为了让他们有一种紧张感,养成良好的时间观念。

乘务培训中心专职教员聂泉告诉记者,整个培训期,对学员品行的考核是贯穿始终的,“学习成绩不好还有一

次补考的机会,一旦有品德诚信的问题被我们发现,就没有商量的余地,必须‘退训’。”

学员管理高晓彤老师告诉记者,今年端午假期,一名王姓学员请假回老家郑州,假期结束没有按时归队,负责学员管理的老师打电话和她联系,这名王姓学员称自己感冒了,正在北京住院治疗。“我们让她先回青岛由老师陪同去看病,她说回不来。让她把病历和医生的诊疗单发过来,又含糊其辞,说话的时候语气里还有点不耐烦。”

第四天晚上,这名学员回到培训中心,没有向老师报道,次日直接去上课。聂泉找到这名学员,发现她气色很好,看不出感冒住院的样子。再次询问,仍然拿不出病假依据。“我直接问她,是不是撒了谎,她还是矢口否认,她的母亲也帮着她圆谎。但是我们这么多年培训经验,很容易辨别真伪。”

山航培训部对学员的管理条例明确规定:请假必须如实,请病假需在批准日期24小时内出具医院有效病历、发票等证明,请事假应有相关证明材料,不得有隐瞒欺骗行为,借各种虚理由请假者,一经发现,取消本次培训资格,退回人力资源部。按照相关规定,中心将此事报给了人力资源部。当把退训单摆在这名学员面前,她才意识到问题的严重性,告诉教员因为男友摔伤,自己去医院照顾。但已于事无补。“这名学员日常表现和学习成绩都不错,如果不是因为撒谎,顺利毕业实现空姐梦想应该不成问题。”

高晓彤告诉记者,这并非小题大做,只有从刚进入公司就给学员灌输品德意识和纪律观念,等学员以后踏上工作岗位,才能对航班负责,对乘客的服务安全负责。据介绍,学员如果礼仪和品德的量化分数达不到考试的要求,也将会被淘汰,只有合格才能进行专业知识的训练。

【有此一问】

乘务学员

自掏腰包培训是为何?

目前,各大航空公司对飞行员的培训依然“不惜重金”,培训费基本由航空公司自行承担。以“大改驾”(大学生改飞行员)为例,培养一名飞行员需要70万元左右。而乘务员培训的学费都由学员自掏腰包,如山航培训费大约在2万元。为何乘务培训自费逾万,还面临高达10%的淘汰率,却仍有大量年轻人趋之若鹜?

2013年度国内民航招聘指数报告显示,当年新增就业岗位9981个,较上一年下降25%;求职者141730人次,较上一年下降3.2%。人力供需比例约为14:1,比起2012年的11:1,供需差距进一步加大。竞争最激烈的岗位依次是:空中服务、民航安全、旅客服务。空中服务每个职位平均竞争人数达到37.5人,远高于14.2人的平均值。一边是空中服务岗位需求放缓,一边是势头不减的求职热潮。

虽然近两年乘务员的薪酬有所下降,但对于多数人来说这份职业仍有薪水上的吸引力。记者了解到,今年山航重庆分公司空乘招聘开出的薪水月薪八千,2013年度重庆就业人员平均工资每月为3701元。在上升空间上,三大航(国航、东航、南航)晋升速度相对慢一些。而成长较快的航空公司如区域性航空公司、民营航空公司,空乘进步速度会更快。以山航为例,普通乘务员升级为乘务长的时间可以缩短到三年。如能升为乘务长,收入还会翻一番。

空乘门槛比起飞行员、机务等岗位要低一些。求职者不限专业,岗前培训的周期也相对较短,如此大大放宽了应聘的范围,也降低了入职的风险。与飞行员培训数十万的“天价”学费不同,目前乘务人员的培训费通常在一两万元。这个价位在许多家庭承受范围内,而正式成为空乘后,工作一年的积蓄就可以收回前期投资,并不算“亏本买卖”。

2014年,全国高校毕业生总数达到727万人,创下历史新高,被称作“史上最难就业季”。上半年仅97万求职者与用人单位达成就业意向,其中高校毕业56万人。在全社会如此紧张的就业形势下,相较于其他高薪岗位的高门槛、低薪行业的辛苦程度和上升空间有限,空乘这份职业在薪资、社会评价、就业环境的综合打分中优势明显。求职者“挤破头”,航空公司不愁招不到人,学员自付学费也就显得顺理成章。