



左一王晓静,左二田彩霞,左三聂泉。

山航培训部乘务训练中心专职教员： 桃李满天飞，我的学生是乘务员

山航对新老飞行员、乘务员、安全员都有专门的培训部门，设在青岛。本期记者采访了山航培训部乘务训练中心的三位美女教员：王晓静、聂泉和田彩霞。每个新进山航的小乘务，都会在她们为期三个月的谆谆教诲下，练就一身本领，以便在未来的工作中，既能通过细致完美的服务令旅客满意，又熟知各种飞行安全要领，在紧急关头能够帮助旅客顺利撤离到安全区域。她们本身既是在飞的资深乘务员，也是山航新老乘务员们的“启蒙老师”。这样的美女老师身上，会有怎样的故事呢？

文/本报记者 杨万卿
片/通讯员 白新宇

专职教员炼成记 “比考教师证还难”

王晓静是第一批由山航培训部自己培训出来的乘务员，现在的她相当于“毕业留校”，成为了山航培训部一名专职教员。她告诉记者，山航培训部的教员分“专职”和“兼职”，像她这样的专职教员总共14人，经过笔试、面试、心理测试、全员公示(包括同事访谈、领导评估和投票环节)，合格后进行提升类培训，公司级领导和外聘专家共同检验通过，才能被聘为专职教员。王晓静来山航前，做过一年的高中教师，也许是因为这段经历，她才能更顺利地成为一名专职教员。“考专职教员真的比考教师资格证还难，有过之而无不及。”

王晓静提到，专职教员都是乘务员出身，而且必须在飞，不过上课的时间要比飞的时间多。兼职教员则飞得多一些。另外，她和同事们虽然在乘务训练中心担任教员，但授课不光针对乘务员，应急复训等方面的授课也针对飞行员、安全员，甚至会协助地服、营销委等部门进行旅客服务心理和仪容仪表方面的培训，可谓覆盖全员。

单是针对乘务员，专职教员要授课的内容就有很多。乘务员刚入职时的授课为期三个月，属于入职新雇员培训；乘务员由普通舱乘务员升到头等舱乘务员再到乘务长的过程中，也要到培训部进行提升类培训；此外还有年度复训。“可以说，培训部专职教员的授课贯穿了每位乘务员的整个职业生涯。”王晓静笑着说，颇有一种“深藏功与名”的味道。

记者采访过程中，王晓静、聂泉、田彩霞三位专职教员正在培训新乘务员，根据不同的培训类别，不同班级的受训人

数从10人到30人不等，新乘务员中最小的才19岁。而三位教员中，年纪最小的也已经33岁。初为教员，给与自己年龄相差不多的“80后”授课，到如今面对着一大帮“90后”，她们的学生已经数不过来，“虽然不能记住每个人，但我们教过的学生中有的在岗位上表现出色，有的跳槽到其他航空公司，有的转行后发展得也很好，有的学生更是成为了山航兼职教员。逢年过节，很多学生都会给我们送祝福。”王晓静说。

乘务队伍加速年轻化 挑战传统服务意识

聂泉曾带过一个年轻的小乘务员。在她犯错时，聂泉毫不留情地提出批评并加以指正。结果一次飞行前，所有机组人员怎么也等不到那位小乘务员，直到联系到该女孩同宿舍的同事，才知道这女孩一声没吭，也没有提前报备，说了句要辞职就收拾东西走了。机组马上联系其他乘务员补上空缺，幸好没有造成航班延误。

最终女孩以这种“撂挑子”的方式辞职走人，并且始终没有说明具体原因。临别时或许有是一时意气用事，放了满满一飞机人的鸽子，聂泉第一反应是“任性，太任性了”。作为女孩的带飞老师，聂泉心里怎能不窝火。但之前从未发生过此类事件，聂泉反思，是不是自己的教育方式出了问题？

王晓静也曾有困惑，一次授课时，她如从前一般告诉新学员，新人开始飞的阶段要“少说话，多干活”。结果一名年轻的新学员接话：“我们为什么要多干活？我们拿的(工资)并不比别人多。”王晓静一时哑然。带过很多届的新学员，教员们发现，越年轻的新学员想法越多。她坦言，“自己和90后的新学员在人生观、价值观甚至择偶观都有所不同，有时会有种‘白天不懂夜的黑’的无力感，也免不了担忧。”

三位专职教员都有着丰富的乘务经验，她们教授的课程除了服务，还有安全。在她们看来，越来越多的新鲜血液加入乘务队伍，对教员而言颇具挑战性。乘务工作会给这些年轻人带来怎样的改变，还不得而知。王晓静认为，乘务是一份传统的工作，一定程度上属于服务业，服务业不适合过于有个性、特别自我的人。聂泉进一步解释说：“乘务员不是单纯的服务业。举个比较残酷的例子，假设发生事故，乘务员需要先抛下自己的安危为乘客争取生机。现在的孩子们资质不错，应变能力也强，但到了飞机上，很多个性无法施展，更需要她们变得沉稳老练。这个蜕变的过程在她们身上显得比‘80后’们艰难很多。”

是师生更是朋友 不遗余力帮助学生

田彩霞在专职教员中，属于比较年轻的一员，她对前辈王晓静和聂泉的话深表认同的同时，也一直在通过自己的努力与学生进行沟通。田彩霞最爱的电影之一是《功夫熊猫》，她对里面的一句台词印象深刻：一直都做能力范围内的事，永远也实现了梦想。

“我们的教学不是填鸭式的，而是不断和新学员进行沟通和交流。”田彩霞提到，其实教员和学生相处的过程中，双方都会受到彼此影响，“我在成为一名教员之前，性格比较内向，但通过与学生不断的相处，我的自信心有了很大提高。换句话说，学生也帮助了我，我更应该去帮助学生。”

不论在学习上，还是生活上，这三位教员都不遗余力地帮助学生，与其说她们与学生的关系是师生，不如说是朋友。田彩霞曾带过一名男乘务员，在她负责的班级里当副班长，这个小伙子当初为了女友进入山航，临毕业两人分手，小伙子表示要辞职。田彩霞大吃一惊，作为副班长，



教员们在训练舱训练新乘务员。

这个男孩干得不错，也很有资质，只是因为失恋放弃大好的前途，太可惜了。为此，她不惜一遍又一遍找副班长谈心，苦口婆心地从学习内容谈到人生理想。就在她快要放弃时，副班长说了句：“老师，我不走了。”让她心里的石头终于落了地，“这个男孩已经顺利毕业，现在是一名很优秀的乘务员。”

王晓静也为了新学员“操碎了心”。她的班级里曾有位新学员英语水平差，但英语又是乘务工作的必备技能，几乎所有老师都在替他担心，只通过短短三个月的练习无法顺利毕业。由于学生太多，专职教员也有飞行任务，几乎没有“开小灶”的可能性。情急之下王晓静想了个法子，动用班主任的“权威”，找了6个英语水平较好的学生，从周一到周六每天轮流花一小时教这位同学英语，一直持续了三个月。“每个同学都很负责地教我，现在他已经是一名乘务长啦！”

聂泉则遇到过不止一名新学员因家庭经济困难拿不出受训费用的情况。除了找新学员谈心帮助树立信心，聂泉还为这几个新学员申请“先培训、后交费”，号召全班同学“悄悄”捐款，还把自己的饭卡拿给家庭困难的学员使用……现在，这几名学员也都成长为出色的乘务员。

双飞家庭聚少离多 “可我们桃李满天飞”

记者采访的三位专职教员中，王晓静和聂泉都是“双飞家庭”，田彩霞的另一半职业也与民航业相关。王晓静和聂泉的感情经历很相似，对象都找了老乡飞行员。王晓静和丈夫乔樑都是武汉人，聂泉和丈夫孙浩都是西安人。但山航有规定，双飞家庭的夫妻不能飞同一航班，因此工作时都和家人聚少离多。好在现在当了专职教员，两人已经飞得不多，工作时间较为规律，即便是备课，也可以在家兼顾孩子。

“乘务员的工作不好干，属于‘小姐的身子丫鬟命’。飞行员更是纯粹的技术工种，压力也不小。其实两者从技术角度说差异蛮大的，但双飞家庭也有优势，都能感同身受，体谅对方的辛苦。”聂泉说。这两位飞行教员回忆过去，最夸张的时候就是刚结婚那会儿，夫妻俩每个月只能见一次面。王晓静和聂泉不约而同地提到这点，转而又同时笑了：“可是如今我们桃李满天飞呀！”

作为专职教员，王晓静和聂泉把更多的时间投入到了课堂上。聂泉上课从来都不看手机，几次被丈夫埋怨：“你的电话只有你用的时候才是电话。”而王晓静作为教员已经“入戏太深”，老拿自己的老公乔樑跟学生相比：“学生分为两种，一种是天资好、善于考试的；但乔樑属于第二种，是那种资质比较差但踏实肯干型的，我就喜欢这样的学生……”