

# 航空客舱服务礼仪现存问题及优化改进研究

王云琪

青岛恒星科技学院, 山东 青岛 266100

**摘要:** 航空业高速发展之际, 客舱服务礼仪变得越发重要, 本文就客舱服务礼仪, 给出相应的客舱服务礼仪改进措施, 创建系统的礼仪培训课程体系, 更新培训手段, 完备服务流程当中的礼仪规范以及考核体制, 最终归纳出研究成果与价值所在, 论述理论上的提升之处和实际应用时得到的启发, 还要表明此项研究在样本代表性, 方法单一性等方面存在的不足, 预估日后研究能够扩展的方向。

**关键词:** 客舱服务礼仪; 研究设计; 现状分析

DOI: 10.64649/yh.shfzykjc.issn3078-8994.202608031

## 0 引言

航空运输业竞争十分激烈, 服务质量关乎企业的存亡, 客舱服务礼仪属于服务质量的外在体现, 会直接左右航空公司的形象以及乘客的感受, 本研究给出的改良策略包含形成系统的培训体系, 完善服务流程及标准等, 这些举措能够切实加强乘务员的服务水平, 改善乘客的感受与舒适度, 进而优化客舱服务质量, 推动航空服务业良性发展, 具备很强的应用指导价值。

## 1 客舱服务礼仪概念界定

客舱服务礼仪属于航空服务领域的关键组成部分, 其具备独有的内涵, 特性以及构成要素, 就内涵而言, 客舱服务礼仪指的是乘务人员向旅客提供服务时所依照的一系列行为规范与准则, 目的在于给旅客创建温馨, 安全又愉快的飞行感受, 从而表现出航空公司的服务水准和服务文化。

客舱服务礼仪包含的服务态度, 仪容仪表以及沟通能力三个方面, 其中服务态度最为关键, 一种积极热情的服务态度会使旅客体会到被尊重并受到关心, 而整洁得体的仪容仪表则会体现出航空公司的良好形象, 从而给旅客带来不错的初见感受, 有效的沟通则是联系乘务人员与旅客之间的一座桥梁, 恰当的交流能够迅速满足旅客的需求或者解决他们存在的问题, 经过对旅客评分及乘务员自我评价的相关数据分析得知, 旅客和乘务员对于上述各项构成要素的重要程度有着一定的认识差异, 这就给后面改进客舱服务礼仪给予了指引方向。

## 2 客舱服务礼仪实践探索分析

### 2.1 依托问卷分析, 观察服务礼仪问题

想要了解航空客舱服务礼仪的真实情况, 就制定了旅客满意度问卷, 用来搜集量化数据, 问卷的设计包含了客舱服务礼仪的很多方面, 比如服务态度, 仪容仪表, 沟通能力等等。

服务态度上有关于乘务员主动服务意识, 热情程度之类的题目, 目的在于知晓旅客怎样看待乘务员服务的积极性, 至于仪容仪表, 则问及旅客对乘务员着装是否整洁, 妆容是不是规范等看法, 而沟通能力这块主要围绕语言表达, 非言语交流还有跨文化交际这些方面展开。

问卷题项源于诸多地方, 参照了有关的研究文献以及真实的客舱服务情形, 为了保障问卷的质量, 执行了严格的信效度检测, 借助预调查, 对问卷题项实施了改良与调节, 从而提升问卷的可靠性和有效性。

当前调查一共收集到不少有效问卷, 这些数据给后面分析客舱服务礼仪现状给予了很强支撑, 经由对问卷数据实施统计和分析, 能够清楚知道旅客对于客舱服务礼仪的满意程度, 从而找出已有问题并给出改良提升的办法。

### 2.2 基于深度交流, 探索客舱服务礼仪现状

要深入了解航空客舱服务礼仪的实际状况, 本研究针对乘务员和经营人员执行了半结构化访谈, 从而得到质性资料, 访谈内容覆盖客舱服务礼仪的全部方面, 目的在于全方位掌握当下客舱服务礼仪所存在的问题及其改善趋向。

在同乘务员展开交流的时候, 知道他们在实际操作过程中碰上不少难题, 有些乘务员称自己的主动服务意识比较淡薄, 业务技能只是按套路走, 缺少针对个人的服务能力, 而且, 服务链条上的信息无法顺畅传递也会造成一定麻烦, 进而影响到服务品质以及乘客感受, 乘务员还说在跨文化交流时, 因为不同文化背景之下礼节存在差别, 很容易产生沟通上的阻碍。

与经营者展开访谈时, 重点在于客舱服务经营层面, 经营者表明, 当下客舱服务质量缺少保障, 乘务礼仪规范未能得到严格执行, 需进一步巩固培训及经营工作, 其觉得, 形成系统的礼仪培训课程并更新培训形式对于优化服务质量十分关键, 而且, 完备客舱服务流程里的礼仪标准以及考核体系同样非常必要。

经由对乘务员和经营者执行半结构化访谈, 我们收获诸多质性资料, 这给后续针对客舱服务礼仪现存问题展开深入剖析并给出改良改善

策略赋予了强有力支撑。

### 2.3 结合数据结果, 分析客舱服务礼仪具体情况

在航空客舱服务礼仪的研究当中, 问卷的设计与检测属于取得有效数据的重要部分, 问卷的架构按照航空客舱服务礼仪的各个层面来安排, 包含服务态度, 仪容仪表, 交流能力等方面, 从而全方位知晓旅客对于客舱服务礼仪的满意程度, 题目出处大多依靠有关文献资料, 行业准则还有对真实客舱服务情形的剖析, 通过把这些来源融合起来, 使得问卷题目可以恰当地体现研究课题。

要想保证问卷的质量, 就得做严格的信效度检测, 信度考量的是问卷结果是否一致又稳定, 效度体现的是问卷针对想要测量的内容有多精准, 在问卷的设计以及检测期间, 一共经历了四个重要阶段, 分别是初稿写完的时候, 做完预调查之后, 正式调查之前还有正式调查结束以后, 随着时间推移, 信度和效度都是慢慢变大, 这就表明问卷的结果变得越发一致而且稳固, 效度系数同样是从初稿时期对应的水平涨到了正式调查完毕之后很高的位置, 也就是说对于客舱服务礼仪相关方面的测量就更为精确一些, 这样的改变给后面依靠问卷数据展开的分析和研究给予了可信依照。

## 3 客舱服务礼仪实际问题探索

### 3.1 服务态度问题

客舱服务礼仪里, 服务态度方面的问题比较明显, 主要表现在乘务员的服务热情不够以及存在职业倦怠等情况上, 有些乘务员在服务的时候缺少主动意识, 没有给乘客提供细心的服务, 当乘客有需求的时候显得很冷淡, 回应也很慢, 还有的对乘客的提问感到不耐烦, 这些情况极大地影响了乘客的感受和舒适度。

造成这些情况的原因有很多方面, 就工作环境而言, 客舱工作有着高强度、高压的特点, 乘务员要持续较长时间维持高度集中及良好服务状态, 极易导致身心疲惫感, 而且长期轮班制加上作息不规律会扰乱其生物钟节律, 从而加剧疲倦程度。

从职业发展的角度看, 如果乘务员看不到清晰的职业晋升路径和发展空间, 就很容易对工作失去热情和动力。航空公司对于乘务员的奖励机制不够完善, 没有有效的奖励和晋升途径, 也就很难调动起乘务员的工作积极性, 而且, 航空公司对乘务员的培训和支持不到位, 导致他们在遇到复杂的服务场景时缺乏应对的能力, 从而产生职业倦怠感。

### 3.2 沟通礼仪问题

航空客舱服务当中, 沟通礼仪存在诸多问题, 就语言而言, 有些乘务员用词不精准, 不恰当, 当向旅客传递信息的时候, 也许会出现

表达含糊不清或者引发误解的情形, 从而影响旅客对信息的认知。语气僵硬, 缺少亲和力也是普遍存在的状况, 这会使得旅客难以察觉到温暖与体贴, 进而削减旅客的服务感受。

非言语传达方面, 有些乘务员的肢体语言使用欠妥, 其面部表情单调, 缺少笑容, 给人以冷淡之感, 而且肢体动作不标准, 给旅客服务时动作要么过大要么过小, 这会影响到服务的专业性与观赏性, 眼神交流不够, 无法同旅客开展有效的目光互动, 旅客便会觉得受到冷遇。

跨文化交际障碍不可轻视, 航空运输日益国际化, 旅客来自诸多国家与文化背景, 乘务员若不了解不同文化的礼仪及习俗, 便极易在交流时产生误会。不同文化对于身体距离, 眼神接触有着各自的认识, 乘务员倘若不知晓此类差别, 也许会使旅客产生不适感, 而且, 语言上的差别也是跨文化交际的一大难题, 有些乘务员外语水平较低, 无法同外国旅客展开流畅对话。

### 3.3 仪容仪表问题

客舱服务礼仪里, 仪容仪表有很多问题, 有些乘务人员仪容不规范, 妆容太浓或者太淡, 不符合航空服务的专业形象, 浓妆会让人觉得不专业又夸张, 淡妆则可能缺少活力和亲和力, 发型也不整齐, 不合规定, 比如头发乱糟糟的, 发髻歪斜之类的情况, 这会影响整体的美观程度。

制服的整洁度欠佳这个问题很突出, 有些乘务员的制服有污渍, 褶皱之类的情况, 无法维持干净, 平展的状态。制服上的污渍既影响航空公司的形象, 又会使乘客对服务质量产生怀疑, 褶皱过多的制服则给人以不严谨, 不专业的印象。

造成这些问题的原因有很多, 其一, 乘务人员自身可能不够重视仪容仪表, 缺少正确的职业认知及自我管理意识, 其二, 航空公司的培训与经营机制存有短缺之处, 未能给乘务人员的仪容仪表设定清晰而严格的标准, 亦未在培训期间给予足够的引导与监管, 其三, 工作强度高, 时间紧迫等状况也许会使乘务人员无法顾及自己的仪容仪表。

## 4 客舱服务礼仪优化改进策略

### 4.1 培训体系优化

#### 4.1.1 课程设计

要改善航空客舱服务礼仪, 就要创建起包含礼仪规范, 情绪掌控, 跨文化交流这些模块的课程体系, 其中有关礼仪规范方面的课程应当包含仪容仪表, 行为动作, 语言表述等部分的内容, 通过细致入微地加以阐述并作出演示, 让乘务人员学会专业性的站立姿态, 坐下的姿势, 行走步伐, 标准的服务手势还有文明用语,



从而保证其在执行各项服务任务的时候能够表现出优良的职业风貌。

情绪管理课程期望加强乘务员的心理调适能力,使其能更好地应对工作压力及意外状况,该课程经由案例分析,角色扮演等方法,让乘务员掌握识别并控制自身情绪的技能,从而以乐观的态度向乘客提供服务。

跨文化交际课程着重于不同文化背景下礼仪的差别以及交际技巧,讲解各种文化的风俗习惯,禁忌等内容,从而让乘务人员在服务外国旅客的时候,不会因为文化上的差异而产生误会或者矛盾,能够给予更为细心周全的服务。

模块化课程设计要重视系统性与实用性,联系实际案例展开教学,以此加强乘务员的实际操作水平,如此一来,该课程设计可切实改善乘务员的综合素养,并进一步改良航空客舱服务礼仪。

#### 4.1.2 培训方式创新

在航空客舱服务礼仪培训当中,更新培训形式能突出改善乘务员的服务水准,可以采用情境模拟,案例讨论,网络学习等多种化方法。

情境模拟培训能让乘务员仿佛置身于各种服务场景之中,创建诸如航班延误,乘客突然患病之类的模拟场景,从而促使乘务员在操作过程中提升应急处理能力以及服务技巧,进而加强其在实际工作当中应对复杂状况的能力。

案例研讨借助剖析实际案例来引导乘务员思索并探讨服务礼仪相关事宜,挑选出具备代表性的正反面案例,让乘务员去分析这些案例里服务礼仪的长处与不足,从而归纳出经验与教训,进一步巩固其对服务礼仪准则的认识。

在线学习给乘务员带来了方便的学习渠道,创建专属的在线学习平台,并上传大量的学习资源,包含服务礼仪课程的视频,文档等等,乘务员可以依照自身的时间安排和需求实施自主学习,而且还可以经由在线检测来考察学习成果,借助这些多种多样的培训手段,可以提升乘务员的服务礼仪水准,从而给予乘客更好的服务。

#### 参考文献:

- [1] 徐菲菲.如何改进航空服务礼仪——打造高水平、个性化航空服务[J].东方企业文化,2020,(S1):15-16.
- [2] 张薇.乘务礼仪对提高客舱服务质量的作用[J].营销界,2021,(34):106-107.
- [3] 教育部青年基金项目介绍——近代长白山区域自然灾害与社会应对(15YJC770034)[J].通化师范学院学报,2022,43(05):2+145.
- [4] 姜晨宇.现代礼仪在民航服务中的具体表现[J].湖北农机化,2019,(24):48.
- [5] 张旭.基于SERVQUAL模型的机场服务质量研究[J].民航学报,2020,4(03):19-22+88.

**作者简介:**王云琪(2004.09—),女,汉族,山东潍坊人,本科,研究方向:航空服务艺术与管理。

#### 4.2 服务流程与标准改进

完善客舱服务流程里的礼仪标准及考核机制对于改善航空客舱服务质量十分关键,经由改良礼仪标准和考核机制,可以突出加强服务达标率,给旅客带来更好的服务感受。

从柱状图可知,登机服务,客舱餐饮服务以及下机服务等各个环节当中,改良之后的礼仪标准执行情况 and 考核合格率相较于改良之前有了明显的改善,这显示出完善礼仪标准及考核体系具有可行性。

航空公司若想进一步优化服务质量,可采取诸多举措,其一,需制订更为细致,规范的礼仪准则,明晰各服务环节的具体需求,并加大对乘务人员的培训力度,提升其服务意识与专业水平。其二,形成科学合理的考量体系,定时评定并反馈乘务人员的服务情况,促使他们持续改善服务质量。

通过改善客舱服务流程里的礼仪规范及考核制度,航空公司就能优化整体服务水平并加强其在市场上的竞争能力,从而给旅客供应更为优良、惬意的航空旅途感受。

#### 5 总结

本研究针对航空客舱服务礼仪现存的问题及其改良情况进行了探讨,经由问卷调查和深度访谈等方式全方位展开考察,得到如下结论,从理论层面看,本研究充实了客舱服务礼仪方面的理论框架,把服务质量理论同跨文化礼仪理论融合,细致地拆解了客舱服务礼仪包含的意义,特点及其形成要素,给后续有关研究赋予了理论参照。就应用方面而言,识别出客舱服务礼仪存在的一些问题,比如服务态度不够热情,交流礼仪有所阻碍,仪容仪表不符合规范等等,而且深入剖析了产生这些问题的原因,凭借这些信息,给出了一些有针对性的改善建议,涉及创建系统的礼仪培训课程,更新培训手段,完备服务流程与标准并完善考核体系等,这么做有益于加强航空公司的客舱服务礼仪水准和服务品质,从而提升旅客的满意程度以及航空公司的竞争实力。