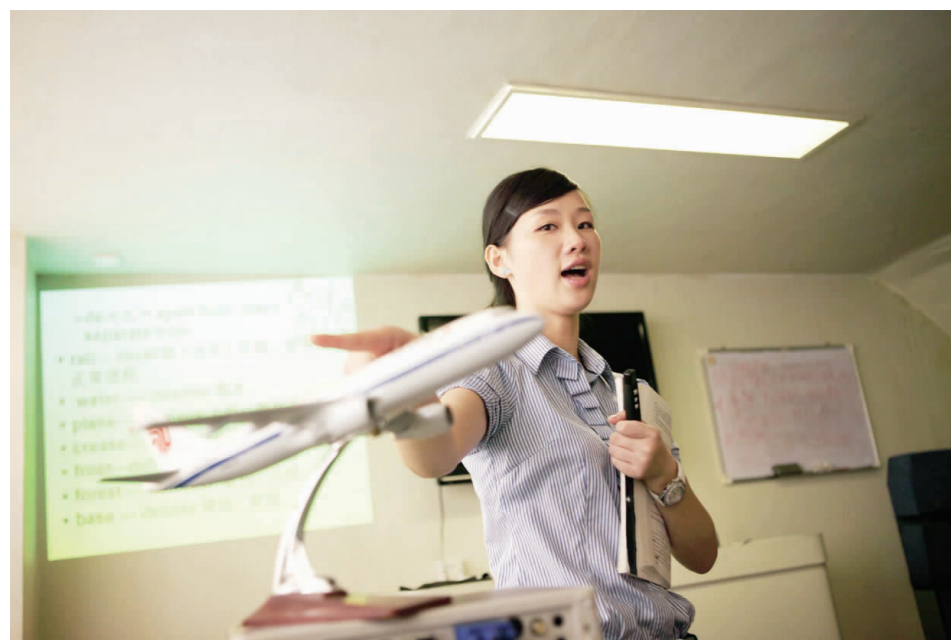


空姐是这样炼成的



在浙江育英职业技术学院,有这样一间教室,外部是一架飞机的壳,内部是模拟的飞机客舱。

课堂上,老师正播放着幻灯片,并用流利的英语讲解着新型客机的相关知识,教室内有一些仪器设备,包括座位、洗手间、柜台等,都是按照真实飞机的比例和样式模拟而成,甚至可以以假乱真。

学生中大部分是女生,她们个个气质出众,穿着统一的空姐服装,化着精致的妆,在这个另类的模拟课堂,她们正在接受空中乘务专业的英语教学。

现在,我们就来看看这些未来空姐,在课堂“登机”前,需要做足哪些准备吧。

早上8点上课,6点20起床,洗脸刷牙过后,开始擦护肤品,BB霜、粉底,接着上眼线、涂睫毛膏或者上假睫毛;最后进行专业化盘发,长发需要全盘盘起,如果是短发,前额头发放下的位置必须保持在眉毛以上。服装全部由学校提供,统一的空中乘务着装,最后,准时进入教室。

机舱教室 飞行前最真实的体验

空中乘务专业目前有五个班,总共是240多名学生,进入大一,就有专门针对职业形象设计、形体、仪容仪表的课程,以及专业英语、普通话、口语技巧、口才练习、广播词等。大二以后,开始熟悉将来的工作环境,在指定的模拟机舱教室接受相关的学习,更系统地掌握空中乘务专业的知识和技巧。

“我是从中国民航大学毕业的,后来通过这个学校的平台,进入了香港国泰航空公司做了一年的空姐,飞国际航班。因为学校当时是代理中国民航大学在浙江第一次招生,我在这里进行面试通过后,才有资格报考外面的学校,现在我也希望能回报学校才回来的。”

面对比自己小了多少的学生,曾经也是空姐的翁老师很有感触:“学生都很热爱自己的专业,形象也非常

好。当他们身穿制服整齐划一的走进教室上课,呈现的就是一种高涨而积极的学习状态。他们很喜欢在这样的氛围中上课,因为感觉很真实,虽然是模拟的,但是现实中的飞机内部也是这样,区别不大。学生能在这里看到相关的仪器设备,能模拟实践,之后当他们上了飞机,就没有陌生感了,不会觉得实践和理论是分开的。”

那么,想要成为一名真正优秀的空姐,必要的条件是什么呢?翁老师以过来人的身份提出了自己的看法:空中乘务人员不一定是外貌最好的,但一定要懂得微笑,要能展示出职业化气质。除了优雅的气质,还需要严谨细致的工作作风,专业化的职业素质,以及强烈的责任心。

“虽然可以在模拟机舱接受专业的训练,但是实际工作中会遇到怎样的问题是想象不到的。所以我们在课堂会尽量模拟一些场景,让他们在真正的飞机上遇到同样的情况时,能减少惊慌。因为那时他要面对的不是一个人,而是两百、三百,甚至更多。”

翁老师说,在她的教学中,最关键的一点就是不断培养学生的意识。

“因为我们是服务性行业,尤其是空中乘务员,服务意识和态度是非常重要的。有了这样的意识,做任何事你都会细致入微。比如,准时到岗就是必须具备的很重要的一点。”

空中乘务专业 高端服务业的人才通道

从浙江育英职业技术学院宣传部长、宣传信息中心主任刘志仁处得知,育英空乘专业是2000年开办的,也是整个华东地区最早开设这个专业的学校。第一年录取了50名女生,报名非常火爆。最后,该专业有百分之五十以上的毕业生,进入到山东航空公司、东航、南航等。

“这个结果让我们看到,空中乘务专业是非常有潜力

的,所以一定要把它办好。现在每年大概招收200多人,从就业情况来看,全国已经有几十个航空公司招收了我们学生,发展较快的,现在都做了乘务长,有20几个。薪资水平来说,飞国际航班的一般月薪在1万元以上,国内航班至少也有六七千一个月。”

形成了较好的口碑后,在招生上也带来了一系列连锁反应,很多其他大企业也都会邀请空中乘务专业的学生。刘志仁告诉我们,它不仅仅是一个培养空姐的专业,开始更多地拓展到其他高端领域。

“比如高铁、动车组、中国移动、五星级酒店、银行等,凡是高端服务业都来我们学校招聘过,毕业生已经供不应求。省内一些大型活动也都会邀请我们的学生去做礼仪,包括西博会、休博会等;杭州市第三人民医院还曾经要求我们给医院所有医务人员进行职业礼仪的培训。现在这个专业已经成为了我们的品牌优势,连续8年的就业率都是100%。这个专业毕业的学生,基本的礼仪、姿势都是很规范的。虽然并不是每个人都有机会成为空姐,但其他高端服务业也同样需要有这样内涵和素养的人,毕业生就业选择的余地比较大。”

目前,学校已与香港港龙航空公司、亚联航空公司、深圳航空、东方航空公司等几十家公司建立了合作关系,很多学生在大三的时候就会进入到这些航空公司学习实践,有些航空公司甚至在大一招生时就会前来预定人选。

“之前有一家机场来招安保人员,要求男生,开始他们去了几所男生比较集中,素质也比较高的学校,第一道考题就是三千米。结果,在这些他们原来期望值很高的学校,真正坚持到底到底的没几个。之后他们来到我们学校,我们所有的学生都坚持到了最后。这时,他们就看出我们学生的不一样了,意志更坚定。”

刘志仁认为,作为一所民办学校,首先要有贴近市场的定位,必须找到适合社会需要的发展方向。因此,育英按照立足杭州、面向浙江、融入长三角,为现代服务业培养全面发展的具有优秀品质与技能的高等技术应用性职业人

的定位,坚持现代服务业“职业人”培养模式探索,全面推行“走进校门的是大学生,培养出来的是职业人”理念。

“航空业是个朝阳产业,需要高素质的人才,除此之外,其他很多领域都需要高端的服务型人才,这个发展空间是很大,既然有这样的需求,我们就去做。当然,选拔的条件也是很高的。不过也不排除特殊情况,遇到特别优秀但离身高标准有点差距的学生,我们会酌情考虑。之前招进来过两名女生,身高都差一厘米,但是我们觉得她们是可塑之才,都破格录取了。最后,她们都如愿进了航空公司。同样,只要是自身条件非常好的,航空公司也会适当降低标准的。”

“高端服务业的用人其实是非常广泛的,一个优秀的学生,除了具有良好的形象和服务技能,在文化涵养,自身素质等方面都需要提升。哪怕将来是做文员,那也是最优秀的。所以,我们一定要打开学生的视野,拓展他们的就业渠道,为他们在职业空间的进一步提升和职业转换做出努力,调整他们的心理落差。从目前来看,空中乘务专业的就业薪资水平还是比较高的,至少都在2000元以上,高于一般本科生。目前,空乘专业只面向浙江招生,下一步有可能拓展其他地区,以空中乘务专业为中心,同时建立民航运输、安检等专业群,带动整个民航运输、管理、服务人才的培养。”

浙江育英职业技术学院——创建于1998年,是浙江省唯一的一所由个人独资创办的民办高校,也是最早落户下沙的高校。2000年在全省率先招收高职(专科)学历层次的空中乘务专业。该专业2009年起列入普通高考文理科第三批录取,就业率连续8年达到100%。开办以来,已向亚联公务机有限公司、香港港龙航空公司、国航浙江公司、东方航空公司、海南航空公司、厦门航空公司等输送过大量人才。
(梅莎/文 郑体兵/摄 原载《下沙新城》杂志第40期 P64-77)

