



特種訓練班

系列(6)

報道：傅靜瑜  
攝影：戴敏非

▼培训中心去年曾南下新山举办课程说明会。

# 航空面試培訓課程 10項主要教學內容

航空面試培訓課程的主要教學內容有10項，其培訓重點如下：

- (1) 航空專業知識——了解各大航空公司的基本徵聘要求、所需的人才素質及甄選標準；
- (2) 空勤職務概要介紹——介紹空姐、空少的工作內容、待遇、福利及升職機會等；
- (3) 航空專業面談應對——由專業

航空顧問指導考試重點、應考技巧、航空廣播詞、英語語法複習、地理常識、普通常識等；同時這也包括表達能力訓練，以便受訓者在面試中更能讓考官了解其進入航空業的強烈企圖與上進心，本部分約占面試中得分的30%；

- (4) 面談英語——訓練應試者以英文進行自我介紹的內容與技巧，例如：個人嗜好、個性描述、工作經驗、求職動

機、教育背景、臨場反應等，本部分約占面試總分的50%；

- (5) 彩妝造型課——由美容專家教導護膚常識、化妝技巧等；
- (6) 儀態課——訓練及糾正應試者的站姿、坐姿、步行等姿勢，同時也將針對面試時穿著的適當服飾、顏色等給予指導；
- (7) 考情及面試流程介紹——協助掌握各航空公司最新考情、面試流程；
- (8) 就業入門訓練——求職信、個人履歷表、合適照片的準備工作；
- (9) 各航空公司背景介紹——介紹各航空公司(如：馬航、新航、韓航、阿聯酋等)的背景等；
- (10) 模擬面試排演——反復演練，並針對學員的表現講評、分析與檢討錯誤。



## EXCEL 培訓課程有專業導師指導

# 助你圓空服員美夢

航、馬航、國泰及英航等各大航空公司，其中有不少講師曾擔任空姐主管、培訓導師、面試考官等職務，在專業導師的指導下，學員將能更有效地吸取豐富的實際經驗及理論。

### 提供學員最新資訊

陳淑萍說，該中心的課程綱要主要依據各航空公司最新實施的面試條件及方式擬定，隨時做出修改和調整，以提供學員有關的最新資訊。

她指出，雖然各個航空公司招考空中服務人員的標準大同小異，但各別航空公司的面試標準仍不時有所異動，例如：目前新加坡航空公司的面試共包括4關，而馬航則較

新航省卻了游泳一項，應試者只需通過3關考驗，就有機會成為馬航空服員。

為了增加學員們的“勝算”，陳淑萍說，該中心也將根據學員的個人條件，為學員安排適合各人報考面試的航空公司。

“如果學員不幸面試失敗，中心將與學員重新搬演面試過程，以設法分析、檢討出學員失敗的原因，例如：學員是否因緊張過度而影響臨場表現，或是因其中一個面試環節犯下失誤而導致不被錄取。”

在了解個中原因後，該中心導師將協助學員突破有關問題，或是針對有關弱點給予強化指導，以協助學員在未來再度報名參加的面試中，成功脫穎而出。

## 合格者須具3特質

陳淑萍指出，要成為一名合格的空中服務人員，應試者必須具備以下3項特質：

- (1) 良好體力——機上的服務工作辛苦，空中服務人員必須擁有強健的體能，才能勝任有餘；
- (2) 耐心體貼——空服員必須較其他服務行業的人員具有更大的耐心，才能在飛行旅途中，對搭客關懷備至，並提供細心體貼的服務；
- (3) 謙虛有禮——空服員在受到搭客批評時，必須保持有禮的態度，虛心听取評語。

### 經歷7次面試失敗

但陳淑萍透露，該中心的學員當中，有好些都是經過多次面試才取得成功，“例如有一名學員，經歷7次面試失敗後，結果在8次面試時才成功被新航錄取”，因此她鼓勵學員為了達致理想，應持有不氣餒的精神。

陳淑萍說，過去許多主要航空公司的招考活動多定於吉隆坡及檳城兩地舉行，而該公司亦配合選擇在中、北馬舉辦培訓課程，因此造成一些南馬的學員必須舟車勞頓北上參與課程，十分不便。

近期，該公司決定將觸角伸展到南方邊城新山來，為更多有意應考空服員的本地年輕男女，製造多一個機會。

### 課程改善語言能力

同時她指出：“新山應試者的才貌素質普遍來說還不錯，做事也具有決心與毅力，普遍的弱點則是語言能力較遜色，但這是能通過課程訓練加以改善的。”

除了開辦航空面試培訓課程，陳淑萍表示，EXCEL培訓及輔導中心也曾受某家航空公司的委託，為該公司安排招考及面試地勤與空服人員的工作。她還說，該中心也設立了一個單位，以協助推薦學員進入海外航空公司任職，開拓更多元化的選擇機會。

名勝、體驗各地風土民情，讓許多多少男分職業，存有滿腦子的夢想與期待。但那吸引無數年輕男女報名參加，最終能前往不到十分之一。

她表示，該公司每年都舉辦航空面試培訓課程，目的是鼓勵應屆畢業的學生及社會新鮮人踴躍嘗試，並幫助少男少女們追求夢想，實現建立航空事業的理想。  
“中心大部分的講師過去曾任職於新