

# 空中乘务的自我鉴定 乘务员工作自我鉴定 (实用5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 空中乘务的自我鉴定篇一

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒适的享受。

记得××年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机

会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组

没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和平凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。我以我心写凌霄！

大学生活转瞬即逝，转眼之间，作为空中乘务专业的我即将告别大学生活，告别亲爱的同学和敬爱的老师，告别我的母

校——×××大学。美好的时光总是太短暂，也走得太匆匆。如今站在临毕业的门坎上，回首在×××大学空中乘务专业学习和生活的点点滴滴，感慨颇多，有过期待，也有过迷茫，有过欢笑，也有过悲伤。

转眼间空中乘务员实习已悄然结束，回想起空中乘务员实习这段时间，令我感触颇深！

空中乘务员实习开始前学院领导和老师能让我们更好地工作，积极组织了理论知识培训，通过几天的培训让我们进一步懂得了空乘的基本知识和在飞机上遇到突发事件时的施救措施。短短几天的理论知识培训和实践培训，使我们学到了不少的东西，同时也产生了诸多的感触，在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。此次培训为我们空乘飞行进一步打下了坚实的基础。在飞机上我们严格要求自己，严格作业，热情服务乘客，同时我们用自己的热情给乘客创造一个舒适的环境，用积极主动的态度帮助乘客，我们的工作也得到他们的支持。当然在飞机上的工作也不是一帆风顺的，遇到不理解的乘客时我们需要我们要有足够的信心和耐心去面对，有时我们受到委屈也想过放弃，但最终所有人还是坚持了下来。

自从飞行了以后，我养成了很多好的生活习惯，礼貌用语说的更加自然频繁，到哪里都习惯性的把用过的东西整理好，方便后面需要用的人，这样良好的生活习惯对我们以后的生活也是非常有好处的！以前作为乘客的时候，让乘务员帮我做些什么觉得是天经地义的事，如果她忘记了或者做错了，我就觉得是他不重视我，我会很不高兴，这也让我现在作为一个乘务员更了解乘客的想法，尽量做到服务好每一位乘客，但是我现在更了解到作为一个乘务员有多么的不容易，以为并不只是给一个人服务，要同时记住不同乘客的不同需求是多么有难度。这也让我明白了在以后的人生道路中，当对别人感到不满时，先站在别人的角度上考虑一下，了解到别人的难处，才可以学会什么叫做体谅和理解。虽然很辛苦，但

是当可爱的乘客非常感激的跟你说“谢谢”时，当你的服务得到别人的肯定时，当那一对老夫妻对你竖起大拇指时，所有的辛苦都是值得的，真的，那个时候你会感觉全世界都被你紧紧拥在怀里，所有的辛苦烟消云散，那一刻我的心被爱填地满满的。

虽然实习时间不长，但对我们有重大的意义。它使得我们看到了自己的不足也使我看到了我各方面的努力，同时也提高了我的能力。这对我今后的学习工作将产生积极影响。再次感谢学院领导，老师们对我们的培养。在以后的学习工作中我必将以饱满的热情和主动心态做好空中乘务员的工作。相信通过学校老师的教诲，通过现场实习的经验积累，我一定会将我的工作干的更加漂亮！空中乘务员实习使我们有了预期之外的收获，它已经成为我人生一段难忘的经历，它让我多了一份成熟、稳重、少了一份幼稚。通过这次空中乘务员实习，我的人生观、价值观、世界观也发生了改变，我更加懂得如何完善自己，磨练自己，去发现自己的价值并为今后的就业打下坚实的基础，同时它更教会我们怎样去生活、去奋斗、去对待自己的工作，这次空中乘务员实习更考验了我们的责任心，磨砺了我们的意志。

我非常喜欢这份空中乘务员工作！我热爱这份工作，也从不后悔自己选择了这份工作。现实是残酷的，每个行业每个公司都有自己的标准与制度，认真快乐得去完成每一项任务，想想自己走到这一步是有多么的不容易，坚持就是胜利！相信自己！

## 空中乘务的自我鉴定篇二

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤

的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店（当时空难接待处），一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中去世的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

## 空中乘务的自我鉴定篇三

乘务员的岗位职责与工作标准内容提要：

### 一、岗位职责

- 1、坚决服从班长的安排，认真执行作业计划。
- 2、严格按照工作程序进行作业，服务项目正常开展。
- 3、尊重乘客，热情、文明服务，竭力满足乘客的需求。
- 4、做好车辆卫生的整理，为乘客提供最舒适的乘车环境。

5、定期参加培训学习，不断提高业务技能。

## 二、发车前

1、发车前半小时到岗。

2、检查车内卫生、设施等各个部位是否符合标准要求。(头套、座套干净平整无皱折、无头发，无杂质；窗帘平整归位，椅背、扶手归位于前极限和下极限，脚踏干净归位，饮水机柜子干净无水渍，行李架干净无杂质，电视、碟盒、顶灯、天窗、灭火器、垃圾桶等部位无灰尘，做到“四净一亮二无”(地面净，座椅净、内饰净、窗帘座套净、门窗玻璃亮；车内无异味，无卫生死角)。

3、除规定物品放在指定位置外，车内不得堆放其他杂物。

4、保持车内空气清新无异味，不得有蚊蝇等飞虫。

5、车上位前5分钟，提醒驾驶员将车内温度调整适当，打开音响，播放音乐，音量适中，做好上位前的准备。

## 空中乘务的自我鉴定篇四

乘务员的岗位职责与工作标准内容提要：

### 一、岗位职责

1、坚决服从班长的安排，认真执行作业计划，

列车乘务员自我鉴定。

2、严格按照工作程序进行作业，服务项目正常开展。

3、尊重乘客，热情、文明服务，竭力满足乘客的需求。

- 4、做好车辆卫生的整理，为乘客提供最舒适的乘车环境。
- 5、定期参加培训学习，不断提高业务技能，

## 二、发车前

- 1、发车前半小时到岗。
- 2、检查车内卫生、设施等各个部位是否符合标准要求。(头套、座套干净平整无皱折、无头发，无杂质；窗帘平整归位，椅背、扶手归位于前极限和下极限，脚踏干净归位，饮水机柜子干净无水渍，行李架干净无杂质，电视、碟盒、顶灯、天窗、灭火器、垃圾桶等部位无灰尘，做到“四净一亮二无”(地面净，座椅净、内饰净、窗帘座套净、门窗玻璃亮；车内无异味，无卫生死角)。
- 3、除规定物品放在指定位置外，车内不得堆放其他杂物。
- 4、保持车内空气清新无异味，不得有蚊蝇等飞虫。
- 5、车上位前5分钟，提醒驾驶员将车内温度调整适当，打开音响，播放音乐，音量适中，做好上位前的准备。

## 空中乘务的自我鉴定篇五

### 一、平心静气，不正面迎接对方的不良情绪

美国经营心理学家提出了能使人平心静气的三个法则。首先降低声音，继而放慢语速，最后胸部向前挺直。

降低声音，因为声音对自身的感情将产生催化作用，从而使已经冲动起来的表现更为强烈，造成不应有的后果；放慢语速，因为个人感情一旦掺入，语速就会随之变快，带来与说话声音高，容易引起冲动；胸部向挺直，因为情绪激动、语调激烈



的人通常都是胸前倾，一旦胸部挺直，就会淡化冲动紧张的气氛，而当身体前倾时，就会使自己的脸接近对方，这种讲话姿态将人为地造成紧张局面，这样会更增加怒气。

飞行中我们会遇见这样一种客人。他是男士，身体强壮。他来到你面前，放下一件拉杆箱说：“你给我放上去。”如果乘务员迟疑了一下，他立即就会面带怒色。有的乘务员对这位男士的做法感到不愉快，心想：你是男士，力气比我大，身材比我高，还要求我放这件行李。男士的表现是显得不太绅士，可是服务工作不是要求我们去教育旅客应该怎么做。当旅客的做法令人不太愉快时，切记不要正面迎接对方的不良情绪，否则将会把一件小事扩大成矛盾。此时，乘务员一定要平心静气采取以下方法处理这件行李。乘务员可以语气温和的对男士说：“先生，我们一起把这件行李放上去吧。”如果男士置之不理或者直接拒绝了你，请礼貌的对男士说：“请稍等一下，我去找人来帮我。”这时乘务员可以找到机上其他乘务员帮忙。也许，这件行李并不重，但两个乘务员共同举一件拉杆箱显得要雅观一些。在处理这件事情的过程中，乘务员不要表面平和内心起伏，平心静气的态度其实是将矛盾在温和的气氛中化解，或者说避开。至于男士的做法是否有问题，那不是我们关心的事。学会和不同的客人交往，尽量用自己的修养为多数需要良好环境的旅客营造宽松的氛围是我们的`职责。当冲突发生时，在内心估计一个后果，想一下自己的责任，将自己升华到是一个有理智、有豁达气度的人，就一定能控制住自己的心境，缓解紧张的气氛。

## 二、闭口倾听

如果发生了争吵，切记、免开尊口。先听听别人的，让别人把话说完。要尽量做到虚心诚恳，通情达理。靠争吵绝对难以赢得人心，立竿见影的办法是彼此交心，这在吵架中绝对做不到。愤怒情绪发生的特点在于短暂，“气头”过后，矛盾就较为容易解决。当别人的想法你不能苟同，而一时又觉

得自己很难说服对方时，闭口倾听，会使对方意识到，听话的人对他的观点感兴趣，这样不仅压住了自己“气头”，同时有利于削弱和避开对方的“气头”。“风平而后浪静，浪静而后水清，水清而后游鱼可数”，待“风平浪静”后，再来论理，可以避免双方大伤感情，往往能收到理想的结果。

记得有一次，航班延误2个小时。旅客登机后由于机场流量过大，我们的航班还需要等待约2个小时的航空管制。部分旅客终于如我们预期的那样愤怒了。一个装有127人的737飞机上，有大约7、8个旅客在怒吼。针对航班延误问题，这些旅客还将其他的不满一并朝乘务员爆发。后舱的3名乘务员多次给正在f舱旅客服务的我(我是当班乘务长)打来电话，要求我去后舱看看。我走出f舱，三名乘务员都在客舱中解答旅客问题。可是航空管制原因不是机组可以掌握的，在这时不停强调原因很难得到旅客的满意。我将乘务员召集到后舱开了个小会，要求大家沉住气，顶住压力，从现在开始由我一人出去回答旅客问题，其他乘务员都进客舱进行送水、发报纸、打开通风气的细微服务。我们重新回到客舱，旅客的问题依然很多，我主要采取倾听的办法与旅客交流。其他乘务员忙碌的送水，虽然也很忙，但客舱秩序明显转好。

我们通过实际的服务工作和倾听的方法向旅客传递我们友好的态度，避免了为解释不清的问题与旅客发生正面冲突，“躲”过了旅客的气头，缓解了客舱气氛。事后，还有旅客为我们留下了表扬信。

闭口倾听必然是读人的一种方法，这样不仅能避免矛盾，还能了解对方做到知情善解、知人善任。

### 三、交换角色

卡内基·梅伦大学的商学教授罗伯特·凯利，在加利福尼亚州某电脑公司遇到一位程序设计员和他上司就某一个软件的价值问题发生争执时，建议他们互相站在对方的立场来争辩，

结果五分钟后，双方便认清了彼此的表现多么可笑，大家都笑了起来，很快找出了解决办法。在人与人之间的意见沟通过程中，心理因素起着重要的作用，人们都希望只有自己是正确的，对方必须接受自己的意见才行。然而，由于人们在组织内和生活中所处的角色不同，在处理问题时，往往由于考虑的角度和立场不同而意见各一。如果双方都坚持己见而不能理智地考虑对方意见时，很容易引起冲突。如果双方在意见交流时，能够交换角色而设身处地的想一想，就会在比较中了解彼此的动机和目的，就会意识到自己的意见是否正确，是否应该被对方接受，就能避免双方大动肝火。

“忍得一时气，免得百日忧”，合理的让步不仅对事情有大有益处，也会赢得客人的尊重。退后一步，天地自宽。祝愿中国的乘乘们心理健康，飞行愉快！

上一篇：[工程造价顶岗实习报告](#) 下一篇：[tcl顶岗实习报告](#)