

甄選入學

企業管理系航空暨運輸服務管理組 餐旅群 實作範例

實作時將指定其中一段主題朗讀即可

A. 運輸與航空運輸

「運輸」的定義為「為達到某種活動目的，將人或貨物透過各種運輸工具及通路，從甲地運送到乙地的現象」。因運輸工具的不同而區分為陸面運輸、管道運輸、海上運輸及航空運輸等運輸方式。

「航空運輸」簡稱「空運」。顧名思義，是基於達到某種活動目的，以航空器為工具，將人或貨物透過各種運輸工具及通路，從甲地運送到乙地的現象稱之「航空運輸」。航空運輸是國民經濟一個重要的部門，是技術密集和資金密集的產業，屬於「第三產業」(服務業)的第一個層次，亦即「流通領域」。

B. 航空站地勤業

航空站地勤業指於機坪內從事航空器拖曳、導引、行李、貨物、餐點裝卸、機艙清潔及其有關勞務之事業。「航空站地勤業」簡稱「地勤公司」，地勤作業為機場整體客貨運輸作業中重要的一環，其主要的工作項目大抵包含：

- 一、機坪作業督導與管制
- 二、機坪服務作業
- 三、裝卸服務
- 四、貨物服務
- 五、旅客服務
- 六、機艙服務

C. 航空人員

中華民國民用航空法定義之航空人員，共分六大類，包括駕駛、維修、簽派等，並無空服類別。任聘空服的法規依據，來自航空器飛航作業管理規則，其中所定義的「客艙組員」是飛航期間於航空器內，從事與乘客有關之安全與服務，但不得從事飛航組員工作，依法受民航局督導管理。

機上服務主要分硬體與軟體，前者像是客艙設備、娛樂系統等等，後者與空服攸關較大，包括餐飲、免稅銷售等。肇於服務是在互動中傳遞，第一線服務人員的一舉一動，都在服務接觸之列，動輒左右服務品質。