

Chapter 4

Cabin Crew Qualification

Cabin Crew Definition

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ลูกเรือที่มีคุณสมบัติเหมาะสม นอกเหนือไปจากนักบินและช่าง เป็นผู้ที่รับมอบหมาย จากฝ่ายปฏิบัติการบิน ในการทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร และเที่ยวบินระหว่างทางการบิน : EASA

What Cabin crew means?

“Cabin crew” mean the flight attendants. They're the airline employees (“crew”) who work in the part of the plane where the passengers sit (the “cabin”). This is as opposed to the pilots, who work on the flight deck (“cockpit”), not in the cabin.

What is the role of Cabin crew?

The air **cabin crew** of a commercial airline share responsibility for the safety and comfort of its passengers. Greeting passengers as they board and exit the plane. Showing passengers to their seats and providing special attention to certain passengers, such as the elderly or disabled. Serving meals and refreshments.

Cabin Crew Qualification

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินแต่ละสายจะระบุไว้ในประกาศรับสมัครว่า ต้องการคนที่มีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง สำหรับผู้ที่สนใจจะร่วมงานกับสายการบินใดๆ ก็สามารถเข้าไปดูเพื่อจะได้เตรียมตัวทั้งในส่วนของการเอกสาร การฝึกฝนพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้พร้อมในการสมัคร ตัวอย่างคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เปิดรับผู้ที่มีสัญชาติไทย

Personal Data

- สัญชาติ (Nationality)
- เพศ ชาย/หญิง (Male or Female)
- อายุไม่เกินตามความต้องการแต่ละสายการบิน อาจมีการกำหนดวันเดือนปีเกิดให้มาในคุณสมบัติในการรับสมัคร (Age not over....year) , (Must born from...onwards)

Height ส่วนสูง ในแต่ละสายการบินจะมีความต้องการที่ไม่เหมือนกันอาจขึ้นอยู่กับขนาดของเครื่องบินที่ใช้ หรือขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่สายการบินต้องการโดยจะใช้คำว่า Minimum Height at least...cm. ก็คือส่วนสูงขั้นต่ำไม่น้อยกว่า...เซนติเมตร บางสายการบินจะไม่ระบุส่วนสูงแต่จะระบุว่าสามารถเอื้อมแตะในระดับความสูงที่กำหนดได้ อาทิ Able to reach 212 cm (this can achieve on tip toes) โดยไม่สวมรองเท้า

Weight น้ำหนักจะต้องมีความสัมพันธ์กับส่วนสูง สำหรับผู้หญิงจะมีน้ำหนักและส่วนสูงที่กลับกันไม่เกิน 110 อาทิเช่น สูง 160 ก็จะต้องหนักไม่เกิน 50 กิโลกรัมเป็นต้น สำหรับผู้ชายจะมีน้ำหนักและส่วนสูงที่กลับกันไม่เกิน 100 โดยคำที่ใช้ในการรับสมัครคือ Weight must be in proportion to height

BMI : Body Mass Index

บางสายการบินอาจมีการคัดกรองด้วยค่าดัชนีมวลกาย BMI เป็นค่าที่อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักตัวและส่วนสูงมาเป็นตัวชี้วัดสภาวะของร่างกาย ว่ามีความสมดุลของน้ำหนักตัวต่อส่วนสูงอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมหรือไม่ ค่าดัชนีมวลกายสามารถคำนวณได้โดย นำน้ำหนักตัว (หน่วยเป็นกิโลกรัม) หารด้วย ส่วนสูง (หน่วยเป็นเมตร) ยกกำลังสอง

$$\text{BMI} = \text{น้ำหนักตัว (กิโลกรัม)} / \text{ส่วนสูง (เมตรยกกำลังสอง)}$$

โดยค่า BMI ปกติ 18.5-24.9 (ยุโรป) 18.5-22.9 (เอเชีย)

Education

สายการบินส่วนใหญ่จะระบุระดับการศึกษาขั้นต่ำไว้ที่ระดับปริญญาตรี โดยไม่ระบุคณะหรือสาขาที่จบ (Minimum High school /Bachelor Degree in any field) แต่อาจมีการระบุว่าจะจบในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะพิจารณาเป็นพิเศษ บางสายการบินระบุระดับการศึกษาขั้นต่ำไว้ที่มัธยมศึกษา อาทิเช่น สายการบิน กาตาร์ แอร์เวย์ การกำหนดการศึกษาขั้นต่ำเนื่องจากผู้ผ่านการสัมภาษณ์จะต้องผ่านการฝึกอบรมด้วยคะแนนสอบมากกว่า ร้อยละ 90 ถึงจะสามารถไปปฏิบัติหน้าที่ได้ นอกจากนี้คู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรมและข้อสอบในการวัดระดับความรู้รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติเป็นภาษาอังกฤษ

TOEIC : Test of English International Communication

ความสามารถทางภาษาอังกฤษ สายการบินส่วนใหญ่มีการขอผลสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ TOEIC คือข้อสอบที่จัดทำขึ้นมาเพื่อต้องการวัดระดับความสามารถเกี่ยวกับเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษทั่วไป สายการบินส่วนใหญ่จะมีการกำหนดคะแนน TOEIC ที่ระดับ B1-B2 (ระดับกลาง-ระดับกลางสูง) เนื่องจากคู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรมและข้อสอบในการวัดระดับความรู้รวมถึงการสอบเป็นภาษาอังกฤษ โดยจะกำหนดคะแนนขั้นต่ำไว้ในคุณสมบัติผู้สมัคร (Minimum TOEIC score at least...point) สายการบินบางแห่งจะมีการจัดเตรียมข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษของตนเองไว้ใช้เช่น สายการบิน กาตาร์ แอร์เวย์ สายการบินเอมิเรตส์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

HSK : Hanyu Shuping Kaoshi

ความสามารถทางภาษาจีน (HSK: Chinese Proficiency Test) การวัดความรู้ความสามารถการใช้ภาษาจีน มุ่งวัดความรู้ภาษาจีนของผู้ที่มีได้เป็นเจ้าของภาษา ในการสื่อสารใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ภาษาเชิงวิชาการ และ ภาษาที่ใช้เพื่อการประกอบอาชีพโดยแบ่งเป็น 6 ระดับ โดยระดับ 6 เป็นระดับที่ยากที่สุด สายการบินส่วนใหญ่กำหนดขั้นต่ำไว้ที่ HSK4 และ HSK5

JLPT : Japanese Language Proficiency

การสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น JLPT เป็นการสอบเพื่อวัดผลและรับรองความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นภายในและนอกประเทศ โดยแบ่งระดับความยากง่ายเป็น 5 ระดับ และมีระดับ 1 เป็นระดับที่มีความยากที่สุด สายการบินส่วนใหญ่กำหนดขั้นต่ำไว้ที่ JLPT2

Medically fit to meet Cabin Crew Requirements

สุขภาพเหมาะกับการทำงานนี้ (โดยจะมีการตรวจสอบสุขภาพสำหรับเมื่อผ่านขั้นตอนการสัมภาษณ์) โรคต้องห้ามสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตาบอดสี โลหิตจาง ธาลัสซีเมีย โรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ โรคหอบหืด โรคไวรัสโรค,โรคเอดส์ ไวรัสตับอักเสบบี เนื่องจากโรคเหล่านี้จะทำให้ขีดความสามารถในการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง และบางโรคเป็นโรคติดต่อที่สามารถแพร่กระจายทางการสัมผัส และระบบทางเดินหายใจ

SKILL & ATTITUDE

- Have a positive attitude มีทัศนคติเชิงบวก
- Present personality มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร สดใส น่าเข้าหา
- Ability to swim without a flotation device

สามารถว่ายน้ำได้โดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการว่ายน้ำระยะทางขึ้นกับทางสายการบินกำหนด

ใบงาน

จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. EASA ย่อมาจาก _____
ภาษาไทย _____
2. คุณสมบัติด้านส่วนสูง หากไม่ระบุส่วนสูง สายการบินจะระบุคุณสมบัติด้วยข้อความใดแทน

3. สายการบิน จะใช้คำใดระบุในคุณสมบัติในส่วนของน้ำหนัก

4. BMI ย่อมาจาก _____ หมายถึง _____
5. ผู้ผ่านการสัมภาษณ์จะต้องผ่านการฝึกอบรมด้วยคะแนนสอบเท่าไร

6. ผู้สมัครจะต้องมีผลการสอบ TOEIC อยู่ในระดับใด

7. คะแนนขั้นต่ำการวัดความรู้ความสามารถการใช้ภาษาจีน (HSK) กำหนดไว้ที่ระดับใด

8. คะแนนขั้นต่ำการสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น JLPT กำหนดไว้ที่ระดับใด

9. โรคต้องห้ามสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโรคใดบ้าง

10. จงยกตัวอย่าง ทักษะ หรือทัศนคติของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มา 1 อย่าง พร้อมอธิบาย
