

投稿類別：各類議題

篇名：

美麗與哀愁？空服員的職涯探索

作者：

八年仁班。壽豐國中。林威廷

八年義班。壽豐國中。游馥芸

八年義班。壽豐國中。蔡芮昕

指導老師：

林家琦 老師

蕭品瑜 老師

# 壹、前言

## 一、研究動機

在飛機上，有個重要的角色「空服員」在飛機上負責各種事務，但對人們來說，「月收入 70k 起跳」、「XX 航空錄取率不到 3%」等聳動的字眼似乎是大眾對於空服員的印象。無論是社會新聞，或是電視節目，空服員在大眾心中似乎都成為了「優雅、高尚、氣質」的代名詞，再加上新聞媒體的渲染，使這刻板印象更深植於民眾心中。然而，空服員這份工作真的有如大眾所想的光鮮亮麗嗎？被激起好奇心的我們，將探尋這職業背後的真實面貌。

## 二、研究目的

- (一) 空服員的實際工作內容及背後的辛苦
- (二) 了解空服員對這份工作的看法及滿意程度
- (三) 了解空服員對未來職涯的規劃及展望
- (四) 探究空服員在工作及家庭的時間分配
- (五) 探究空服員面臨職家衝突的因應策略

## 三、研究方法

根據以上研究目的，本研究的研究方法如下：

- (一) 透過網路資料及相關書籍等，用來初步了解空服員背後的真相與現況
- (二) 翻閱相關文獻、期刊來提出相關之問題並深入了解空服員現況及問題
- (三) 透過訪談，深入了解空服員工作之內容及其對工作的看法
- (四) 統整文獻及訪談資料，並歸納出最後結論

本研究主要採取訪談法，對象為國籍航空公司國際線女性空服員及退役空服員，共四位：

受訪者	服務公司	工作年資	年齡	家庭狀況
受訪者 A	長榮航空	8 年	34	已婚，育有一女
受訪者 B	台灣虎航	9 年（3 年留停）	32	已婚，育有二女
受訪者 C	長榮航空	8 年	33	已婚，無子女
受訪者 D	中華航空	10 年，33 歲離職	60	已婚，育有二子

## 四、研究流程



## 貳、正文

### 一、文獻探討

#### (一) 空服員的職家衝突

職業與家庭之衝突常發生於需高度配合工作時間之工作，如超商店員、夜班執勤人員，因作息無法配合家人，而導致與家人衝突。而空服員的班表都是由服務的航空公司排定，所以這份工作常需要應對公司排定之不規則班表及長途飛行，所以空服員在家中的時間較其他職業少，而飛行後產生的時差狀況，也得由自己慢慢調整。也因為上班時間的不規律，導致和家人及親友的相處時間較難配合，有時會難以充分扮演其在家中之角色，甚至可能導致和家人的感情越來越疏離，而造成親職壓力。

而有家庭之空服員，親子之間的陪伴及照顧的時間也將不規律，無法時刻陪伴孩子。因此空服員需要協調工作和家庭之間的分配，在其中找出最佳平衡點，但並非每位空服員都能協調出最好狀態。在高壓且疲累的工作下，難以應對子女親友的需求和其他挑戰，可能會讓內心產生嚴重的無力感及焦慮，甚至引起身心症狀。

#### (二) 空服員的刻板印象

##### 1. 名詞解釋

##### (1) 刻板印象 (stereotype)

原指印刷工人整版印刷的金屬模板，後來這個名詞被延伸用來形容人們腦海中對某一特定人群的固化印象。由於無足夠的時間去了解一個個體或群體，所以會以簡化的方式，將其分類或評定某些特定的人事物，因而形成固化的刻板印象。

(丁雪茵、蔡志東、包康寧、陳靜妃、王千倖，108)

##### (2) 先入為主

意為人們為快速了解初次見面之人，以外表、儀容談吐、性格呈現等實質形象來斷定此人。而先入為主做出的判斷也讓人們內心深刻地留下當時所之主觀印象，而之後如有更多與此人有關的各方面事物，也難以顛覆人們在先入為主所定下之印象。

##### 2. 空服員之刻板印象，可以以下兩點作討論：

##### (1) 性別

現今從業空服員並無性別限制，但經行政院性別平等會統計，至 2017 年止，男性空服員才突破 500 人，男性比例僅佔 6%，由此發現空服員具有極大之性別比差異。而經過文獻探討，我們發現此現象有二原因：一為民眾之刻板印象，二為航空公司取才之標準。因空服員的形象都呈現出「熱情、優雅、溫柔」之表現，而大部分民眾既定之刻板印象認為此些表現為女性特有的行為風格，而因空服員也大部分為女性，而使大眾對於空服員之性別印象為「得是女性」，甚至許多民

眾稱空服員為「空姐」，從此，空服員為女性的這個刻板印象已存於大部分人心中。而航空公司在訓練空服員時，可能要求空服員在服務時，展現出溫柔體貼等特質，而這些特質也被認為是女性特有的特質，且航空公司也較多應聘女性，因大部分人覺得女性較為細心、溫柔，而旅客也將感受到親切之感。

## （2）外貌

因有先入為主的行為，外貌及形象常會成為人們判斷此人的依據，據研究證明：外貌較他人者能給與人們「溫暖、友善」的氛圍，而外貌出眾者也容易此研究也證明了人們存在「美麗就是好」的外貌刻板印象。

而許多航空公司了解此項規則，想讓乘客對於公司評價、服務評價有著正面的迴響及評論，並創造出品牌知名度，所以航空公司較而偏向聘請容貌較常人姣好、身高較他人高挑、性格較溫和、態度較親切的人。許多乘客在客艙上看到的空服員也是外貌佳的空服員，也因為容貌制度，許多民眾們認為空服員都需個個容貌姣好、溫和。而在這樣的循環下，空服員可能將擁有容貌焦慮，當自己容貌不如當初美麗時，將無法符合大眾對於空服員的印象。

## （三）一般人對空服員的看法

首先要精通各種語言，例如：中、英文及台語，能夠和乘客溝通流暢，而且出現突發狀況，還具備隨機應變的能力。就外貌來說，普遍外型出眾、也有一定的身高，且大部分空服員的性別為女性。他們都很積極主動，會隨時注意乘客需求，並提供協助。

## （四）職災

因工作時長與其他職業不同，工作時間需高度配合航班，而長期飛航可能導致身體之生理時鐘失調及睡眠狀況不穩定，甚至失調。而睡眠不穩定的情況也容易讓身心靈處於壓力大的狀態，睡眠時間不足也容易導致空服員其身體免疫系統失衡。再加上空服員需要維護其家庭及親友的關係，難以取得平衡時，便會產生心理壓力。空服員時常在自身未察覺之情況下中就累積了生理及心理的大量壓力，進而影響空服員在工作的表現。而在工作時間中，空服員也常需要幫助乘客搬運貨物或行李等重物，而長期下來空服員的骨骼及韌帶也容易磨損。也容易導致空服員可能會有關於骨骼、肌肉、或關節之後遺症。

## （五）離職因素

其研究結果顯示，空服員離職原因包含：生理健康、生涯規劃、家庭因素、飛安問題及勞資問題等，而個人面向是最主要影響空服員離業的重要因素，分別排序是健康疾病(26.1%)、生理作息(16.6%)、婚姻家庭(15.6%)。

健康問題算是空服員離職的最大原因，因工作時長的特殊性，及搬運行李等工作，空服員緊湊的工作內容及不規律的上班時間都容易使他們身體抱恙，而也使他們因為身心狀態不佳而被迫離職。

再來，也有一些人是因為結婚生子，遇到育兒或是家庭的問題而選擇卸下空服員的身分。另有因得到其他的工作機會，或是遇到旅客對空服員的服務具有意見時，公司不以員工立場為優先等狀況，飛安問題以及公司態度都會是航空公司影響員工離職之重要影響原因。

## （六）工作特性

因工作環境在機艙內，所能活動之範圍非常有限，且因工作之特殊性，及不同於其他職業的服務時數，因此航空公司對於空服員的中服務項目會制定標準行動流程，而空服員也需以制定流程執行在機艙上的行動。

而空服員之工作內容可分為六種：執勤前、乘客登機、飛行中、降落、旅客下機、特殊狀況處理。

而空服員之工作內容分配也不同於其他職業以時間作為分配工作內容的常況，空服員是以目前機艙之狀態來執行工作內容分配，每一趟飛行的安全性都十分重要，所以空服員在機艙上是非常重要的角色，也因為如此，航空公司對於空服員的職前訓練以及 OJT（On the Job Training）相當嚴格及重視。

## 二、訪談內容

### （一）從事空服員的理由

根據訪談，我們發現他們當空服員的緣由：大部分都很嚮往飛來飛去的型態，厭倦一成不變的辦公室生活，當看到招考資訊後就開始準備考試，加上空服員可享有優惠的機票，非常吸引愛旅遊的他們，這就是他們當初報考空服員的原因。

空服員在許多人心目中為十分夢幻的職業，而根據訪談，我們可以發現選擇空服員作為職業的人是因為前職業對於他們來說十分枯燥，希望有彈性自由的工作時間和更多出國旅遊的機會。

「以前小時候對空服員這份工作第一印象就覺得蠻好的，畢業後先去辦公室的工作，後來有看到航空公司有在招考就去考考看，順利考上，發現工作了八年依舊很喜歡這份工作。」-受訪者 A

「正好有在招考，因為不喜歡原先辦公室的生活，覺得每天都在做一樣的事，很沉悶，所以就開始準備考試，希望藉由這份工作，擁有更多出國旅遊的機會。」-受訪者 B

「其實本來沒有想當空服員，只是累積外語面試經驗，但誤打誤撞考上。」-受訪者 C

「從小就聽說過『空姐』這個行業，這是所有同學們的夢想，因為可以免費坐飛機，又可以到處旅遊。有一次高中軍訓課，同學們都說，某一個漂亮同學穿上軍訓服、戴上船型帽，好像空姐。當時我就暗暗立下心志：我未來也要當空姐。後來我真的考上了，但那位同學並沒有，因為她身高不夠。」-受訪者 D

## （二）空服員應具備的能力與特質

空服員需要具備許多能力與特質，像是隨時保持微笑，積極主動關懷的態度，有隨機應變的能力，不畏懼任何挑戰。也要願意服從，團隊合作，喜歡和不同人接觸。語言能力也很重要，當然健康的身心以及家人的支持也很重要。

「除了英語是必備的，其他的外語都是加分項目，像是：日文、韓文等。」  
-受訪者 A

「空服工作是百分之百的 team work，所以要願意服從帶領，與人合作，才能順利完成整個飛行任務。」-受訪者 C

「在工作時間壓力很大、非常緊張時，仍能快速準確無誤的回應乘客的需求，不會送錯餐，不會不耐煩，且臉上仍帶著笑容，動作仍然優雅。並且要知道，我們面對的是一個一個需要被服務的『人』，而不是一堆需要被完成的『工作』。」  
-受訪者 D

## （三）空服員工作的優點

談到空服員這份工作的好處，我們可以分成三點，第一點是自由自在的工作型態，生活較為彈性，第二是下班後各自解散，不用善後，第三則是起薪高，累積財富容易。訪談者還提到航空公司提供給他們的福利很好，能讓他們及直系親屬使用優待票到世界各地旅遊。

「最吸引的地方除了以方便的機票可以使用之外以外，我覺得是工作界線非常清楚，離開飛機就是下班，不太需要交接雜事，不需要加班，每趟的組員和乘客也不一樣，可以接觸、認識不同的人，與各種人對話。」-受訪者 A

「可以有更多機會出國到處玩，而且遇到有默契的同事一起合作，工作起來非常快樂。」-受訪者 B

「當空服員的好處就是，下班後就是真的下班，沒有責任制或工作必須帶回家處理的問題，但有時候還是會遇到天候或其他突發狀況，導致航班超時的狀況會延後下班時間。」-受訪者 C

「除了可以到世界各地旅遊，能服務各國的乘客，看到他們對我的服務有好的回應，也讓我非常開心！另外，華航的福利非常好，不但在職時自己和家人都有免費機票，退職之後，我們仍有十年的免費機票（目前已用完），還有 1/10、1/4 的優惠票，現在都還可使用，非常省錢喔！」-受訪者 D

當我們問到是否喜愛這份工作，每一個人的回答都是肯定的，他們都覺得工作時間相當彈性，可以因為這份工作去世界各地看看，而且從他們回答時的表情，可以看出他們對這份工作的熱愛。甚至，受訪者 C 還擔任了工會幹部，用自己的休息時間，為員工們爭取更多的權益。

「很喜歡每趟飛行的感覺，因為每趟合作的組員都不同，服務的乘客也來自四面八方，很有挑戰性，不用像上班族每天面對一樣的人事物。」-受訪者 B

「我很喜歡飛行，除了可以去不同的地方看世界，相對工作的性質也很單純，

之所以會加入工會擔任幹部，是因為公司在制度上還有很多可以更完善的地方，我想用正面積極的方式去改變它，也期待可以改變慣老闆的文化，希望企業能將員工當作重要的資產而不是用完就丟的免洗筷，勞資雙方可以成為雙贏的夥伴關係」-受訪者 C

「非常喜歡，特別是被乘客稱讚的時候，很有成就感。曾被頭等艙的日本客人用日文稱讚『妳的日文說得真好啊！』」-受訪者 D

### (三) 空服員的班表安排的好壞

空服員的班表，是由公司調派部排定，以下是我們整理出來長班和短班的好處及壞處：

	好處	壞處
短班	幾乎都是當天來回，無過夜班，飛時短，所以就可以有更多陪伴家人的時間。	有些短班會一直待在機上，到達目的地又接著返程，需要接連服務兩趟。
長班	有機會去當地走走，且有外站津貼，賺比較多。	會有比較長的時間跟家人朋友分開，容易有長班憂鬱的狀況。

兩種航班各有好壞，我們也詢問受訪者，了解他們較偏好的班別與原因。

「這個很看自己的選擇，我們公司可以申請短班，就可以當天來回，回家陪家人小孩，但薪資一定會比飛長程少，所以時間分配這件事，全看自己是否願意犧牲。」-受訪者 A

「長班都是飛歐美，可以玩的地方也較多。」-受訪者 C

「長班工作時間較充裕，不用那麼趕，飛時較長，薪水就多。加上長班飛出去可以休二至五天，回家也可以休兩天以上。所以一個月只要飛兩個長班，再配二至三次當天來回，就能滿足一個月的基本飛時，留在台灣的時間就多，有時可以休到半個月。綜合以上，我喜歡長班，有孩子之後更甚，因為休假時間長且完整，可以有更多時間陪孩子。」-受訪者 D

### (四) 空服員背後的辛苦

然而，在光鮮亮麗的背後，空服員也有著不為人知的辛勞，像是 2019 年底因嚴重特殊傳染性肺炎疫情開始肆虐的關係，許多飛往國外的長線航班被停班，導致許多空服員因無法出勤而無法獲得收入，所以空服員被迫尋找第二專長或找其他臨時工作。

「我們在疫情時期會去打工，除此之外，公司也鼓勵以留職停薪的方式做別的事。」-受訪者 A

「疫情時期，我們虎航改飛國內線，一天最多要飛四趟，很辛苦，但不用擔心沒有收入的問題。」-受訪者 B

一般大眾認為這份工作和普通服務業相比，並無不同，但經過我們和受訪者的談話中得知，原來這份工作的辛苦遠大於我們的想像。由於是排班制度，他們必須去適應各種上班時間，所以他們的生活作息較不正常，若是要跟其他行業的親友相約，時間也很難對上。另外，在身心方面，長期化妝造成皮膚的負擔，也因工作時間導致睡眠時間不定，或是高空的紫外線對身體的影響較大等狀況。再來，飛機上常會有無法預期的狀況，像是：天候不佳、嚴重亂流，或是遇到不好應對的客人，和需要醫療支援的顧客，這些都是他們工作上的考驗。

「在機上，就算有突然的身體不適，仍要繼續執勤，較沒機會休息。」-受訪者 A

「有些班是清晨五點飛，三點就要簡報，所以常常處於睡眠不足的狀態。」-受訪者 B

「我們的職業病非常多，因為長時間的飛行，日夜顛倒，很容易免疫系統出問題，身體長時間處於發炎的狀況也比較容易罹患癌症。會面臨的職業傷害包含有：肌肉、骨骼與韌帶多勞損、日夜顛倒時差問題影響大或女性空服員容易有流產問題…等。因經常搬運或舉托重物，會使腰部肌肉痠痛，造成腰肌勞損。時差問題沒有辦法在固定時間休息，造成免疫系統失調。」-受訪者 C

「工作十分忙碌緊湊，比想像中辛苦很多。有時工作做不完，飛機已經快落地了，廚房還沒收拾好。或是賣機上免稅品時，不小心賣到虧錢，還要賠錢給公司。」-受訪者 D

空服員的工作內容繁雜，在機上大大小小問題都是由他們來處理，所以在工作時一定會遇到一些挫折，但就算遇到工作上的挫折也要堅強面對。

「剛開始飛的時候，滿挫折的。因為公司學姊學妹制有點嚴重，有些學姊情緒管理沒有很好，隨時會發飆，例如做事會有一定的 SOP 流程，但有些學姊比較特立獨行，沒說怎麼做而導致整個流程都亂了，甚至還被當面指責，這讓我感到很挫折，但是還是要笑笑地把工作完成。」-受訪者 A

「我們常常會飛很多航點，遇到各式各樣不同的人，有些人不會說英語，需要協助但幫不上忙的時候會讓我覺得挫折。」-受訪者 C

「有一次飛東京，我一個人服務商務艙 16 位客人，日式料理送餐方式非常繁複，我要熱餐又要送餐，動作太慢，不但被座艙長訓斥『STUPID!』，而且飛機落地時，我才收回最後一個餐盤。幸好那些日本客人對我十分恩慈，沒有人寫抱怨信去公司告狀！」-受訪者 D

在機上會遇到形形色色的客人，每個人的需求都不太相同，有時遇到緊急狀況更是考驗空服員的專業能力。

「在飛機上遇到嚴重事故，會先廣播看看乘客中有沒有人具醫護專業，若無醫療相關人員，就要由空服員自行處理。更緊急的話，需立刻聯絡機長讓他在附近機場降落。」-受訪者 A

「之前有遇過一位年紀比較大的爺爺單獨搭乘飛機，上廁所需要幫忙，當下聽到很錯愕，但還是盡力去協助他。」-受訪者 B

「有時候會遇到奧客，像是送餐時，機上提供牛肉飯和雞肉馬鈴薯兩種選擇，比較多乘客選擇牛肉飯，那發到後面就不夠了，就會有乘客鬧脾氣說：『你們就沒東西給我們吃啊！』這時候，只能微笑賠不是，好好溝通，安撫乘客情緒。」-受訪者 C

「有一次從新加坡回來，半途遇上大亂流，不但餐盤飛滿天，而且還有一位客人在廁所摔斷了腿，大哥們（對男空服員的尊稱）將她從廁所扛出來，讓她躺在最後一排的空位上，等待下機後送醫。我當下被嚇得直發抖，但還是要冷靜沉著去面對。」-受訪者 D

### （五）空服員的職家衝突

每個行業都會面臨「職家衝突」，特別是空服員遇到的職家衝突會比一般朝九晚五的工作還多，這四位受訪者都有各自的家庭要顧，當我們問到工作和家庭間的角色衝突，以及時間的分配，他們都認為和單身時工作的想法不同，家中有小小孩的大多以家庭為重，希望多排短班，騰出更多時間陪家人、小孩，也有留職停薪，接著請育嬰假的人，或是直接選擇離職，專心育兒的空服員。總而言之，調整好自己的心態最重要。

「只能利用休假時間與家人相處，把握空閒盡量多陪小孩。」-受訪者 A

「自從確定懷孕便開始請假，全心照顧小孩。」-受訪者 B

「空服員的工作時間真的非常特殊，我們的生活完全照班表安排，早早晚晚、長長短短，有時候一飛出去就是八至九天不在家，很多重要節日都必須工作，剛開始有點難適應。還記得第一次沒有辦法和家人一起圍爐那種心酸的寂寞感，但適應後就是取捨的問題，工作到底是為了生活，還是生活為了工作？我選擇前者『工作是為了生活』，所以為什麼加入工會後希望可以提升空服員權益，像是希望爭取旺日服勤雙倍薪這種訴求，正是因為組員犧牲與家庭團聚的時間，成全更多家庭可以團圓，在這部分公司應該可以做到對員工更好。」-受訪者 C

「生子前影響不大，但生子後還要飛行，工作時心中會一直惦記寶寶。雖然有外籍看護在家幫忙帶小孩，但當時看到好多虐童案例，十分不放心。所以生完老二後，便和先生商量，放棄十年的飛行工作，全職在家帶小孩。」-受訪者 D

### （六）空服員的留任意願

當我們問到「會想繼續當空服員嗎？」的這個問題時，從他們的回答中得知，他們皆對這份工作很滿意，很喜歡這種生活型態，但有人是因為有了小孩，必須在工作和家庭間做出取捨。而受訪者 A 認為這份工作能維持家裡生活的品質，並且工作八年，已經非常熟悉這個工作環境，留任意願高，未來沒有轉職的打算。所以會在工作和小孩間作出適當的安排，再加上家中有後援，這也是一個讓他可以放心工作的原因之一。

「還滿喜歡這份工作，所以目前是會繼續做下去，還想多帶小孩出國走走。」  
-受訪者 A

「雖然很喜歡這份工作，但目前看來，等育嬰假結束就會選擇離職，因為小孩還小，想全心全意地照顧他們，等她們上國小再想下一步。」-受訪者 B

「只要身體還撐得住，沒意外應該會一直做下去。」-受訪者 C

「會選擇離職，就是為了想自己帶小孩。離職的當下十分開心，終於可以不再離開孩子了！其實飛了十年，該玩的、該買的都已足夠，是該回歸家庭，認真於生命的下一階段：『母親的職責』了！」-受訪者 D

### （七）職涯中的心路歷程

訪談到最後，我們詢問其職業生涯中最大的挑戰及感觸，感受到他對於工作的感嘆與無奈，但也試圖去與家庭生活取得平衡。

「最挑戰的地方，以飛了八年的我來說，應該也是工作與家庭的拿捏，因為有小孩，家庭不再只是兩個獨立的大人可以隨心所欲，需要花很多時間陪伴，一部分也是自己很想念小孩，減少飛行時數也意味著很多有趣的航點無法選擇。另外，工作帶來的身體傷害也是我覺得滿辛苦的部分，我們需要配合航班，可能早起、可能熬夜，有時半夜三點要起床上班，有時會從晚上 10 點工作到早上 6 點，有各種班型和狀況，長時間下來，身體都不太好。」-受訪者 A

「我很喜歡飛行，除了可以去不同的地方看世界，相對工作的性質也很單純，之所以會加入工會擔任幹部，是因為公司在制度上還有很多可以更完善的地方，我想用正面積極的方式去改變它，也期待可以改變慣老闆的文化，希望企業能將員工當作重要的資產而不是用完就丟的免洗筷，勞資雙方可以成為雙贏的夥伴關係。」-受訪者 C

## 參、結論

俗話說：「錢不會從天上掉下來。」無論何種工作，都有其辛苦的地方，也包含空服員。但不知為何，大部分民眾在未接觸過空服員或航空業的情況下，對於此份職業有著無限的遐想，像我們在未接觸空服員之前也認為空服員是一份十分夢幻的工作，薪資高、福利好，卻不知其背後的秘辛及艱苦。

空服員為飛機上重要人物，他們掌控著機艙內所有乘客的狀況及飛行過程的安全性，對於整個航程具有舉足輕重的地位。但大部分人對於空服員的印象，或許只停留在「他只是飛機上的服務生」。但從另一個面向思考，他們的工作內容遠比我們想像的辛苦。而好奇的我們，決定尋找出空服員這職業背後所蘊含的秘辛與真相。經過了文獻探討，我們知道空服員基本的工作內容及關於空服員的生活型態，而大部分編寫關於空服員或航空業的文獻作者，都曾任空服員或航空業，而這些作者也對航空業的職場文化十分了解。因此，我們在參閱文獻之後也大致了解航空業的文化與秘辛。而經過與空服員的訪談，我們更進一步了解他們工作

的真實面貌。

我們在研究中發現空服員的各種面貌也非當初我們所既定的印象。空服員在工作時十分辛勞，像是為其不規律的工作時間而犧牲睡眠，或因航空業中有不妥的職場文化而需忍氣吞聲。而空服員在其非上班時間也須應付較其他職業較多的壓力，例如因長時間且不規律的工作時長而產生職家衝突或家庭關係疏遠，或為了維持其大眾對於空服員或所航空公司的印象而得在外保持形象。而空服員在其機艙服務時也得掌控好搭機旅客狀況及機艙安全，換句話說，除了機長外，整架飛機都為空服員所管理之工作內容。所以空服員得有十分良好的心理素質及隨機應變能力，可想而知其壓力將有多巨大。

從這四位空服員的訪談中能得知，空服員雖為許多人之夢想職業，光鮮亮麗，但實際上，這份工作伴隨著巨大的身心壓力和混亂的作息，辛苦程度難以言喻。這是一份需要付出相應代價的工作，雖然外界對其有很多美好的憧憬，但實際上，他們更多地關注如何安全地完成每一次飛行任務，並在工作中找到成就感和滿足感。

空服員這一職業不僅要具備高超的專業能力和服務水準，還要能夠承受高壓和作息不規律的工作環境。本研究希望增進大家對空服員的了解，藉由我們的訪談能夠提供對這一職業感興趣的人參考，也希望社會大眾能對空服員的工作有更多的理解和尊重。

## 肆、參考文獻

### 一、書籍：

- 1.空中老翁(資深座艙長)。(2017)空中老翁的日常。寶瓶文化。
- 2.莎拉。(2019)才不稀罕當空姐：這才是飛機上的真實人生。高寶。
- 3.朱芃穎 Emily。(2021)空姐報報 Emily Post：比淚水更美的是，重新開始的勇氣與自信。布克文化。
- 4.邦妮。(2019)空服員邦妮 從杜拜出發的飛行日記：揭開機艙中的人生百態和你所不知道的空姐二三事。時報出版。
- 5.王小凡、楊志雄。(2019)三萬英尺高空的生活：一名空姐的流水帳日記。四塊玉文創。

### 二、論文與期刊

- 1.蔣瑋琳(2006)。空服員離職傾向分析-以 C 航空公司空服員為例。大同大學資訊經營研究所碩士論文，頁 95-98
- 2.陳姿蓉(2009)。空服員工作特性認知與自我實現關係之研究。中國文化大學觀光實業研究所碩士論文，頁 84-86
- 3.吳明穎(2024)。女性空服員職家衝突與親職壓力:知覺組織支持的調節影響之研究。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所，頁 33