

職業字典

機場篇



編著及出版：



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups

序

青年是社會寶貴資產，也是促進經濟發展的動力。香港青年協會一直以青年為本，致力為他們開拓更多就業發展空間和機會。

本會自2003年成立青年就業網絡，積極支援青少年由校園過渡至工作世界，並為在學、待業及在職的青少年，提供全面的生涯規劃服務。青年就業網絡累積過去多年輔導經驗，於2013年首次出版《職業字典》工具書，透過有系統的職業介紹，協助青年及早認識各行各業，掌握職業資訊。我們亦鼓勵青年從求學時期開始，規劃個人未來就業路向，包括了解自己、裝備就業能力、搜集行業資訊，以及進行自我評估。無論他們選擇繼續升學或投身社會，都需要充分掌握行業前景、人力需求，配合個人性格及專長，作出理性抉擇。

航空業是本港深具發展前景及充滿機會的行業之一。青年就業網絡因此特別出版《職業字典機場篇》，從航空業的角度出發，為青年提供多元化的職業資訊，同時亦讓家長、老師及青年工作者透過這工具書，認識更多與機場相關的獨特職業。

本人衷心感謝香港國際航空學院的支持，讓本書得以順利出版，鼓勵青年探索投身航空事業的可能性。



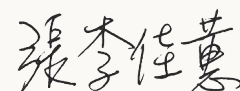
何永昌
香港青年協會總幹事

序

航空業是全球經濟的重要基石之一，其持續發展所需的其中一項最寶貴資源就是人才，有充足的人才，航空業才能向前邁進。有鑑於此，香港機場管理局於2016年成立首間民航學院－香港國際航空學院，旨在培育年青人才以支持本港航空業未來的可持續發展。

香港國際航空學院不斷設計和舉辦專門課程及實用的實踐培訓，以應付行業的需求。學院自2017年4月推出首批課程後，現時提供逾120個課程，有超過5500名學員修讀。未來數年，我們將進一步擴大學院的課程範圍，以助應對行業的培訓需求，並會積極與其他機構合作，務求培訓出航空業所需的專才。

香港國際航空學院很榮幸能與香港青年協會合作編寫《職業字典機場篇》。這是香港航空業首份全面的職業指南，羅列在機場及其鄰近範圍航空業涉及的超過100種工作，職位由初級以至督導級不等，涵蓋航空公司、航空配餐、地勤服務代理商、停機坪服務商、貨運營運商、飛機維修、零售及餐飲等等，並提供所有工作要求及前景等資料。任何人士，特別是尚未確定事業發展方向的中學文憑試畢業生，均可根據指南內的工作描述並按個人性格長處，搜尋合適的工作。



張李佳蕙
香港國際航空學院校長

目錄

第一章	序	P.2
第二章	目錄	P.7
第三章	如何使用本書	P.8
第四章	職業理論及應用	P.12
第五章	職業列表	P.16
第六章	職業介紹	P.20
第七章	機構簡介	P.229
第八章	機場業務夥伴簡介	P.233
	公司名單	P.236
第九章	從興趣出發找理想職業	P.251

人力資源(人事管理)

S
社交型

C
平實型

工作概述 (Job description)

當你申請工作的時候，首先要通過「人力資源部」這一關，如提交求職信、履歷表、進行筆試、面試，成功獲聘後方可正式工作。

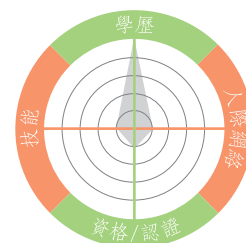
在大型企業，人力資源工作可以分為三個部分：

- 人事管理；
- 薪酬及福利；
- 培訓及發展。

人事管理是最常接觸的人力資源崗位，工作包括日常招聘、人事策劃、處理僱傭關係和工作績效評估等。香港國際機場的工作職位數以萬計，無論前線或後勤人員，都需要人力資源部發揮作用，包括持續聘請適合的人才、安排專業培訓，以及處理大量薪酬工作，對鞏固香港國際主要航空物流中心地位相當重要。

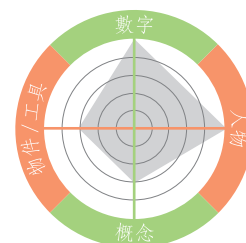
工作入行 (Job entry)

- 持有人力資源管理學士學位；
- 良好人際溝通及電腦文書能力；
- 具備分析及策劃能力；
- 良好中、英文書寫及表達能力；
- 熟悉《僱傭條例》。



工作性質 (Job nature)

- 人事策劃及編制：了解企業業務策略及人力資源需要、為新增空缺進行職位分析、推行職位繼任規劃、制訂對外招聘計劃等；
- 聘任及續約：刊登招聘廣告、製作職位申請表格、篩選求職者的履歷、安排筆試和面試、進行甄選程序、查核求職者的背景和工作資歷、發出取錄通知、簽訂僱傭合約、安排續約、處理人事資料查詢等；
- 僱員關係：協調僱員關係、增進員工投入度、處理勞資糾紛、處理突發事件和僱員申訴等；



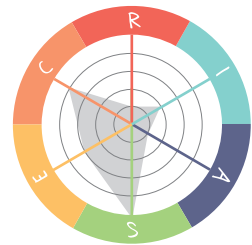
- 績效評估管理：設計及管理工作績效指標，例如管理層於年終時按員工的工作表現及能力作出評級，從而給予相對應的獎勵或意見。人力資源主任收集整體數據後，會加以分類及分析，針對員工滿意度、流動率、培訓需求等，尋找改進方法，配合企業發展。

工作要求（Job requirement）

專門負責人事管理的人力資源從業員，必須具備較強的數據分析及策劃能力，掌握企業的發展計劃及行業前景，以推行有效的人力策劃，協助企業建立出色的工作團隊，達成業務目標，以及避免出現人手短缺的情況。

從業員須經常與人接觸，從芸芸求職者中挑選合適的人才，以及與相關部門協調和溝通，擁有良好的觀察、溝通及應變能力非常重要。同時能關懷現職員工的感受，願意聆聽他們的想法，並能夠客觀地提供意見。

另一方面，人力資源部的日常工作需要處理大量行政及文書工作，做事有條理、邏輯力強、對數字敏感的人會較為得心應手。



工作前景（Job future）

擔當企業人事策劃的角色，人力資源的工作十分關鍵，足以影響企業的運作及發展。對於航空業而言，人力資源工作相當重要，香港是主要的航空樞紐，為使優勢持續，業界非常重視人才的發展及培訓，一直鼓勵各類人才投身，以增強競爭力。

隨著各項大型工程及配套落成，將有更多航空業相關的職位誕生，需要人力資源管理從業員進行策劃及招聘的工作，以應付業界對人手的迫切需求。有意入行的青年應多了解航空、旅遊及酒店業的行業狀況和發展趨勢，掌握業界的人力資源需求。

停機坪督導員

C
平實型

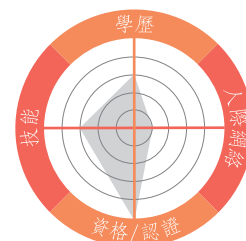
R
現實型

工作概述 (Job description)

香港國際機場是全球最繁忙的貨運機場，2017年貨運量為494萬公噸，為甚麼我們放眼停機坪滿滿都是客機呢？原來機場設有貨運停機坪，工作人員每日分秒必爭處理往來世界各地的貨物，而停機坪督導員便是其中一員，負責監督、協調及參與停機坪的貨物裝卸工作，與其他服務人員一同合作，讓貨機能準時起飛，順利地將貨物送到客戶手上。

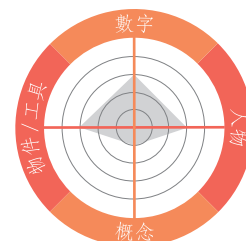
工作入行 (Job entry)

- 香港中學會考／香港中學文憑程度或同等學歷；
- 持有效香港駕駛執照（私家車及輕型貨車類別）；
- 如有物流業、航空業或空運貨站的工作經驗較有優勢；
- 操流利粵語、英語及普通話。



工作性質 (Job nature)

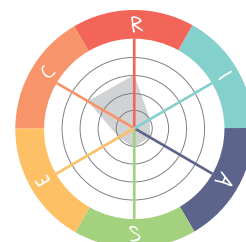
- 督導停機坪服務員裝卸貨物及郵件，於指定時間內完成裝卸；
- 核對貨物清單及擺放位置；
- 確保航機裝卸工序符合規定程序；
- 操作航機裝卸機動工具，如拖頭及電帶車。



工作要求 (Job requirement)

停機坪督導員的工作是處理貨運停機坪的日常貨運操作，包括指示服務員把貨物送到貨機上，按貨物的高度、重量、形狀、大小擺放在適當位置，確保飛機的平衡與安全，所以督導員要具備一定的運算技能。

貨運航班也須遵循嚴格的飛行時間表，一般而言，停機坪服務人員須於2小時內完成貨機的貨物卸貨及裝貨工作，所以督導員要具很強的時間管理能力。停機坪督導員做事要有條理，按部就班。因為停機坪工作講求安全，運送及裝卸貨物需要操作不同機器，加上每間航空公司設有不同的要求，如



開啟機門便有特定的程序，停機坪督導員須清楚各項安全守則及工序，同時要確保服務人員在安全的環境下完成裝卸工作。

無論是駕駛地勤車輛穿梭停機坪，還是協助操作航機裝卸機動工具，都需要良好的駕駛態度，以及操作器材的能力。停機坪督導員主要在戶外工作，天氣好壞都要保持工作水準，加上需要通宵輪班，有良好的體魄很重要。

工作前景（Job future）

全球航空業發展迅速，香港是世界最大航空貨運樞紐。香港國際機場獲國際機場協會評為2017年全球最繁忙貨運機場，自2010年開始連續8年名列首位。空運業需要廣納人才，以配合不斷發展的業務，尤其是具經驗的停機坪工作人員，可以透過資歷架構「過往資歷認可機制」取得相關資歷，日後進修可銜接專上課程，不愁沒有出路。公司會為初入職的停機坪督導員提供課堂及在職培訓，經過一段時間後，有能力帶領團隊及表現出色的人才，可逐步攀升至值班經理一職。

安全培訓導師

E
進取型

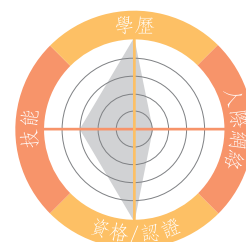
C
平實型

工作概述 (Job description)

提起飛行安全，或許你會想到機場的航空交通管制工作。事實上，有關飛行安全的工作又豈止是空中交通指揮！民航處對飛行安全有嚴格的監管，從飛機的維修、發牌、飛行員，到維修人員的資格都有規定，機組人員同樣需要接受年度的安全訓練。一般航空公司都聘請安全培訓導師，定期為機組人員提供安全訓練及考核。

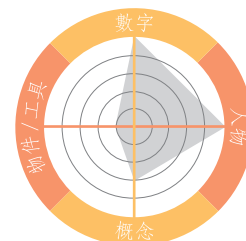
工作入行 (Job entry)

- 大學程度或以上；
- 具飛行服務或培訓工作經驗，部份僱主要求1至5年不等的飛行服務經驗；
- 良好中、英文書寫能力，操流利粵語、英語及普通話；
- 良好泳術、不畏高，持有效的急救證書；
- 熟悉文書處理軟件，如Microsoft Office及中文輸入法。



工作性質 (Job nature)

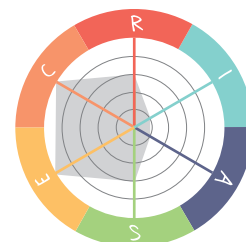
- 依照民航處規定，確保機組人員符合相關執照的申領及續期條件；
- 撰寫安全培訓課程的內容；
- 按航空公司、航機型號及監管機構的規定，擬定和更新安全培訓內容；
- 為機組人員提供安全及緊急應變訓練；
- 分析培訓效果及檢討培訓標準；
- 保持準確的培訓紀錄和證書發放紀錄。



工作要求 (Job requirement)

由於安全培訓導師的培訓對象主要是在職的機組人員，部分甚至是資深的服務人員，導師除了具備豐富的航空安全知識及實務經驗，同時要擅長與不同年齡層的人士溝通，要有良好的表達能力。

安全培訓的範圍包括急救、滅火、緊急疏散程序，不同航機型號的安全設施和規定。安全培訓導師必須熟悉規定及程序，如民航處發出航空營運人許可證時所載有包括航機安全方面的規例要求，導師須按要求擬定訓練手冊及考核內容，內容亦要適時更新。



由於機組人員來自世界各地，導師要有良好的英語水平，能夠以流利的英語授課。授課時，導師要細心留意受訓人士的訓練情況，加以指導；考核時則須小心觀察考生的每個程序及步驟是否符合指引。

要成為安全培訓導師，必須具一定的飛行經驗，也要通過民航處核准，大型航空公司會為入職人士提供在職訓練，經過一年半至兩年的訓練，成為民航處認可導師。

工作前景（Job future）

由於民航處規定航空公司必須定期為機組人員提供安全訓練，航空公司對安全培訓導師有一定的需求。不過，成為安全培訓導師需要有飛行經驗，同時要對航空事務有一定的認識，如有意朝培訓方向發展的人士，可從擔任機艙服務員開始，累積前線經驗，再投考培訓導師職位。

跑道維修員

R
現實型

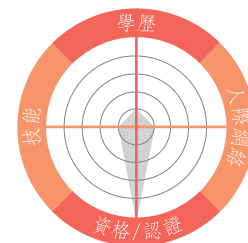
C
平實型

工作概述 (Job description)

要保持飛機升降安全，除了指揮人員、維修人員及機師互相配合之外，原來保持跑道清潔也是安全要素之一，皆因飛機降落時輪軌遇熱溶化，會在跑道上留下膠漬，這些膠漬會令飛機升降時出現「跣軌」的情況。維修員要清理跑道上的膠漬及其他障礙物，有別於其他維修工作，跑道維修工作一般於夜間跑道封閉時開始，由凌晨工作至天明。能夠讓跑道保持安全暢通，令旅客平安抵埗，使命感會很大。你有信心一試嗎？

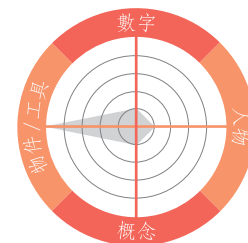
工作入行 (Job entry)

- 中三程度或以上；
- 持有效的香港駕駛執照（私家車、輕型貨車及中型貨車類別）；
- 能操流利粵語及基本英語。



工作性質 (Job nature)

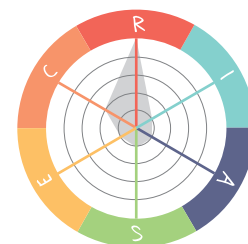
- 負責機場跑道及滑行道的清潔及除膠工作；
- 清除停機位油污、執行飛行區及停機坪地面標記的上漆工作，以及人手處理油漆物料；
- 調校及檢查車輛、設備及設施功能；
- 參與緊急應變工作、相關飛行區支援工作、搬運飛機維修器；
- 須於能見度低時協助進行交通管制。



工作要求 (Job requirement)

跑道維修工作經常要駕駛不同類型的車輛，如以高壓洗膠車清除膠漬、開動噴油車保養跑道上的標記等，所以入職者必須持有私家車、輕型貨車及中型貨車的駕駛執照，擅長操作不同類型的車輛器械，也要具備安全的駕駛意識。無論在跑道清洗膠漬、完成地面油漆或清理異物，均關乎飛機升降的安全，因此需要細心及專注。

由於跑道關閉進行維修的時間有限，維修員須於指定時間內完成工作，所以計劃工序及時間管理的能力要強。



機場的航班愈來愈多，即使夜間仍有航機升降，為了清除異物，維修員須於仍有飛機升降的跑道上進行，所以必須嚴格遵從控制塔下達的指令，在短短數分鐘內迅速完成任務，因此這個工作需要爭分奪秒，也要承受壓力。

維修項目需要在夜間通宵進行，並在沒有遮擋的露天環境下工作，即使面對寒流或颱風亦要緊守崗位，因此體能和耐力缺一不可。

工作前景（Job future）

在跑道上進行維修工作雖然需要一定的經驗，不過在可見的將來，人手需求有增無減。隨着香港國際機場的擴展，以及三跑道系統的發展，將來會有多一條跑道投入運作，屆時需要更多跑道維修員以保障航班升降安全。如有興趣從事這份具挑戰性工作，可以從任職停機坪服務、飛機裝卸員等工作開始，一方面認識停機坪的運作，另一方面適應夜間工作，之後可申請飛行區運作助理一職，由油漆工作學起，累積經驗成為跑道維修員。



機艙服務員

E
進
取
型

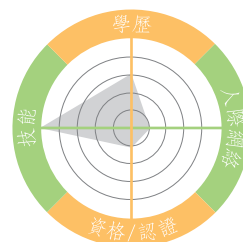
S
社
交
型

工作概述 (Job description)

機艙服務員，俗稱「空姐」、「空少」，經常前往不同的國家和城市，翱翔萬里，是不少年輕人的夢想職業，認為能夠寓興趣於工作。然而，機艙服務員絕對不是一份簡單的工作，所有在機艙內發生的事情均與他們有關，由送餐、奉茶，以至清潔洗手間都一手包辦，目的是為乘客提供安全及舒適的旅程，愉快地飛抵目的地。

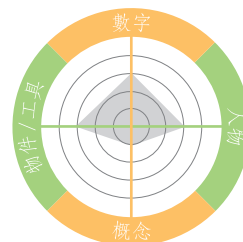
工作入行 (Job entry)

- 18歲或以上；
- 於香港中學會考或香港中學文憑試考獲5科合格，包括英文，或同等資歷；操流利英語及其中一種亞洲語言，例如粵語、普通話、印度語、印尼語、日本語、韓國語、馬來語、菲律賓語或泰國語，能操流利普通話者較有優勢；
- 伸手可觸及指定高度，如國泰航空及香港航空分別要求達208厘米及210厘米；
- 通過職前體格檢查。



工作性質 (Job nature)

- 在乘客登機前收拾及檢查機艙；
- 迎接及引領乘客前往指定的座位；
- 執行機艙內的安全程序，向乘客說明配戴安全帶、穿着救生衣的方法；
- 向乘客派發毛毯、枕頭、耳機、雜誌、入境表格、免稅品表格等；
- 準備食物及飲品，例如預熱食物、準備餐車；
- 推餐車派發餐點和收拾餐具；
- 清理機艙內的洗手間及補充物資；
- 解答乘客查詢；
- 如遇到緊急事故，協助乘客撤離機艙。

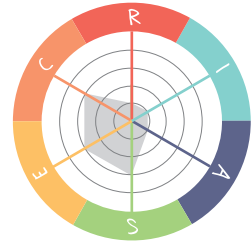


工作要求 (Job requirement)

機艙服務員經常面對不同國籍的旅客，要具備良好的語言及溝通能力，性格平易近人、開朗和喜歡從事顧客服務，關心乘客的需要。身穿整齊制服的機艙服務員代表航空公司的形象，因此要以禮待人，保持儀容整潔。

機艙服務員的工作很廣泛，要處理機上的大小事務，做事要謹慎及小心仔細。此外，機艙內所有服務都有既定程序，所以必須跟從指引和程序工作，並且定時向上司匯報，以及具備航空安全的知識。

機艙的工作包括預備食物、派餐及清潔等，為乘客提供全面的服務，要具備多項的工作技能。加上要飛往不同地方，沒有固定上班時間，機艙服務員需要較強的適應力。



工作前景（Job future）

航空公司一般會為初入職者安排職前培訓，包括急救知識、安全及應急程序、民航條例、海關條例、不同機種的技術及服務常識、機上設備、餐飲程序、化妝儀容、待人接物、語言技巧等。

入職後主要由機艙服務員做起，經過持續進修及通過考核，最高可晉升為機艙服務經理，在領導團隊的同時，工作崗位將會由經濟客艙轉移至商務客艙，甚至是頭等客艙。

晉升階梯：

機艙服務員

機艙事務長

高級機艙事務長

機艙服務經理

