



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The comparison of the flight attendant's qualification between USA and Europe*

Penprapa Suwannaprom

¹Business English Program, Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail: suwannaprom.penprapa@gmail.com

Abstract

The research is to compare the flight attendant's qualification between airline in USA and those of Europe. This research will focus on 6 areas as follows. First, this research will show the difference of the minimum age requirement. Second, the education's requirement and, or any of certification which comply with the airline education policy will be the focus. Work experience, on this point, the research will study the minimum year requirement of experience on the field. The special's capability which is necessary to meet the flight attendant job description will be studied. Also, the expectation from the airline on the candidate's attitude and other requirement for flight attendant job such as background check, drug test and driving record including criminal record are of interest. The results of the study can suggest a guideline for those who are interested in applying for this position.

Keyword : qualification, capability, minimum requirement



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เปรียบเทียบคุณสมบัติ¹ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างสายการบิน ในอเมริกากับสายการบินในยุโรป เพ็ญประภา สุวรรณพรม

บทคัดย่อ

วิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณสมบัติในการสมัครงานในสายงานด้านการบินระหว่างทวีปอเมริกาและทวีปยุโรปการวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบคุณสมบัติหลักๆอยู่ 6 ด้านด้วยกันดังนี้ ด้านอายุโดยจะแสดงความแตกต่างในการรับการเข้าทำงานระหว่างอเมริกากับยุโรปด้านการศึกษจะเป็นไปตามข้อกำหนดของการศึกษาหรือการรับรองหรือเทียบเท่าที่สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของสายการบินในสหรัฐอเมริกาและยุโรปด้านประสบการณ์ในการทำงานทางด้านสายการบินในส่วนนี้วิจัยฉบับนี้จะศึกษาจากประสบการณ์ความต้องการขั้นต่ำทั้งในสหรัฐและยุโรปด้านความสามารถพิเศษที่ตรงกับที่สายการบินนั้นๆต้องการนอกจากนี้ในการรับเข้าทำงานของงานด้านสายการบินยังต้องการในด้านทัศนคติที่ดีของผู้สมัครและยังมีความต้องการอื่นๆที่จะกล่าวถึงในลำดับต่อไปและสำหรับการเข้าร่วมงานของลูกเรือยังจะมีการตรวจสอบประวัติของผู้สมัครด้านยาเสพติดการขับรถคดีอาญาทุกประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่สมัครงานในด้านนี้

¹ A research article submitted in partial fulfillment of the requirements of undergraduate students, Business English Program, SuanSunandhaRajabhat University, academic year 2018 for Independent Study course (ENL4911)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Introduction

For those reason, that make the flight attendant job become one of the most popular job for any persons. In the meaning of popular to any persons are especially for the new graduated generation. That's because the opportunity to explore the world, nice dress up and stay good looking is a part of this job moreover of the reasons we just did mention, the salary and benefit are also ways above the average compare with other jobs. Instated of just maintain a good image of this job, the flight attendant also need to represent and maintain a good image to the airline company as well. They must present as a host of the airline.

In term of to present as a host of the airline, the flight attendant need to

- Welcome the passenger since the first step of boarding with care.
- More than happy to service and put their heart to each passenger.
- Satisfy and impress each customer all the way of air transporting is a mandatory
- Advice and provide the necessary information to the passenger.
- Stay smile, good manner and service with heart.
- Good personally, good credibility, and be professional.
- Have a sense of safety and care.

With all reasons mentioned above make flight Attendant job become one of the major key success on the airline business and The most important to success in this business, is how airline's staff provide service the passenger.

More over flight attendant must have a capability, be patient, knowledgeable and reasonability, good heart, compassionate and service mind. This is for make a good relation to the customer and lead to customer mortification (Sutep Thensea, 2540) flight Attendant must attend the safety training for emergency situation that might happen in anytime. This is for them to be ready to assist the customer in emergency situation to comply with airline policy (Chutitorn Sutanon, 2539). Once the candidate was selected by the airline, they must attend the internal soldier air force training (Cabin Crew Training program) the minimum is 1 month. Later on we will evaluate them and measure by the KPI, this is to comply with the standard.

On each airline have a differently ways of the process, to selected the flight attendant staff. That is because on each airline have differently target audience, image and policy. Some airline may focus on how professional of the staff while some airline may more focus on how friendly they are. This is to present the core identity of the airline and organization. In this way, the process to select the flight attendant must comply with policy and culture of each airline also value and temper, idea, believe, standard, expectation of



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

the airline. All we just did mention will lead and impact to behavior of the staff in the organization, and how to manage the internal structure of the airline.

The factor to make a decision to apply for this job and also the requirement are convince and attack the researcher to study on the qualification of the flight attendant.

Objective

To study the requirement which is in need to apply for the flight attendance job both in the State and European?

Methodology

All data was collected from 40 flight attendant job advertising on the internet which combined of USA for 20 and European for 20, then we use the Microsoft excel program to analyze and compare the qualification of the flight attendant job. From our collected data of the internet flight attendant job advertisements, 40 flight attendant job advertisements from 40 airlines from website.

The website is post specificity only on the flight attendant job beside it is directed from the airline website. We will analyze the qualification of the gender, age, education, work experience, technical skill and people skill.

Finding and Result

After we analyze our finding of the research's result on our 6 focus points, our result and conclusion will be list as follow.

1. Education

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from the airline, we found the requirements on education as follow.

Continent	Education			
	High school/GED/Secondary School	College	Certificate	Not Mention
USA	18	1		1
Europe	13(High school only)	0	3	4

On 20 job advertisements of USA airline. We found that USA Airlines require for High school or GED or Secondary school degree for 18 airlines, Collage 1 airline.

The certificate is not available and 1 airline not mention on the education requirement.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

While 20 job advertisements of European airline. We found that European airline require for high school only which GED could not be used to apply this job in European.

We also found 3 airlines require for the certificate on field and another 4 airlines did not mention on this.

2. Work Experience

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from both USA and European airlines, we found the requirements on the work experience as follow.

Continent	Work experience(Year)				
	Not Mention	Preferred	1	2	5
USA	8	2	1	6	3
Europe	16	2	2	0	0

On 20 job advertisements of USA airline. We found that USA Airlines require for the work experience 1 year for 1 airline, 2 years for 6 airlines 5 years for 3 airlines another 8 airlines not mention on the work experience and 2 airlines just put prefer on the work experience with no detail, While European airline. We found that European airline not mention any of the work experience 16 airlines. There are 2 airlines prefer the candidate to have the work experience with no detail, 2 airlines need at least 1 year job experience on field.

3. Minimum Age requirements

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from both USA and European airlines, we found the requirements on the minimum age requirement as follow.

Continent	Minimum Age requirement					
	18	19	20	21	23	Not Mention
USA	1	2	2	9	0	6
Europe	14	0	1	2	1	2



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

On 20 job advertisements of USA airline. We found that USA Airlines require for the minimum age to apply for flight attendance 1 airline require 18 years old minimum, 2 airlines require 19 years old minimum, 2 airlines require 20 years old minimum, 9 airlines require 21 years old minimum and 6 airlines not mention on the age requirement. For European airline, there is 14 airlines require for 18 years old minimum, 1 airline for 20 years old, 2 airlines for 21 years old and 2 airlines didn't mention on this.

4. The special unique capability to comply with airline's policy

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from both USA and European airlines, we found the requirements on the special unique capability to comply with airline's policy as follow

Continent	Ability to lift thing over head	be able to swim	Flexible for relocation and work schedule	Driving Record	ENG	Bilingual
USA	11	0	14	4	20	5
Europe	0	12	3	3	20	10

The special unique capability to comply with airline's policy

On 20 job advertisements of USA airline. We found that USA Airlines require for the special unique capability to comply with airline's policy as follow.

First,11 from 20 airlines need the candidate must capable to lift things over the head, while European not require on this point.second,12 from 20 European airline need the candidate must capable to swim, while US's airline not require on this point.thrid,14 from 20 US's airline from but only 3 from 20 of European's airline need the candidate to agree for relocation and work schedule may change any times.fourth,4 from 20 US's airline but 3 from 20 European airlines need the candidate to have a driver license and will check on a driving record.fifth,20 from 20 both US and European airlines mention communication in English language is a mandatory.sixth,5 from 20 US's airlines and 10 from 20 European airlines need the candidate to capable to use the secondary language which is not an English language.

5. The candidate's attitude and the candidate's personal background record.

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from both USA and European airlines, we found the candidate's attitude and the candidate's personal background record as follow.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Country	Team Player	Positive attitude	Leadership attitude	Friendly	Appearance	Good Manner
USA	2	0	2	0	0	0
EU	3	1	1	5	4	1

Country	Customer Service	Responsible	Communication skill	Problem solver	Self-Motivated	Confidentially
USA	3	0	1	1	2	1
EU	6	1	2	0	0	0

The candidate's attitude and the candidate's personal background record

First, 2 from 20 US airlines and 3 from 20 European airlines mention, they like the candidate to have a team player skill. Second, 1 European airline mentions on positive attitude. Third, 2 from 20 US and only 1 from 20 European airlines need the candidate to have a leadership skill. Fourth, 10 European airlines but none of US airlines need the candidates to be friendly, good looking and good manner and must have a responsibility. Fifth, 3 from 20 US airlines, 6 from 20 European airlines mention service mind is a must. Sixth, 1 from 20 US airlines, 2 from 20 European airlines like the candidate to have communication skill. Seventh, only 4 US airlines but none of European need the candidate to have a problem solver skill, self-motivation and confidence

6. The other requirement

We look after the flight attendant job advertisement in USA and European each 20 advertisement from both USA and European airlines; we found other requirements which are needed to apply for the flight attendance job both in the State and European list as follows.

Continent	Drug Test	On Call Duty	Ability to serve Alcohol	Internal Training	No Tattoo visible	Background Check
USA	5	5	7	9	3	6
Europe	0	5	0	5	10	4



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The other requirement

First,5 from 20 Us airline none of 20 European airlines need candidate to do the drug test.second,5 from 20 Us airline and 5 from 20 European airline need the candidate to stand by for on call duty and must arrived to the airport on some period of times the off date or holiday.thrid,7 from 20 US airline but none of European airline mention the candidate must capable to serve the alcohol.fourth,9 from 20 US airline and 5 from 20 European airline mention the candidate must enroll the internal training for 6 weeks without pay but feed allowance will be provided for the candidate.fifth,3 from 20 US airlines and 10 from 20 European airline need the candidate must have no visibility of the tattoo on the airline's uniform.sixth,6 from 20 Us airline and 4 from 20 European airline will run the background report to check on the criminal record and DUI record.

Discussion and conclusion

From study of The comparison of the flight attendant's qualification between USA and Europe the results are as follows.

1. Most USA flight attendant qualifications start at 21 years of age and since high school, they can apply. More importantly applicants must be able to speak, read and write English, ability to lift thing over head, ability to serve alcohol, flexible for relocation and work schedule, customer services and team player.

2. Qualifications of flight attendants in Europe Most of the employees are 18 or older and no experience in the work can apply, no tattoos, can swim more importantly applicants must be able to speak, read and write English, customer services and team player.

3. The difference between airline flight attendants in the USA and Europe It can be seen that the difference in starting age for work in the USA most get started at the age of 21. But in Europe starting at the age of 18 and do not require experiencing the work. It also has to swim, but not in the USANI education USA has been receiving high school since Europe began receiving high school but not as much as US airlines. And in Europe, no tattoos. The USA requires ability to serve alcohol. On both continents, the USA and Europe focus on communication skills, importance of attitude, teamwork and language are very important. Because language is essential to this profession. So important for those interested in the profession, the flight attendants must have the ability to speak. Good command of written and spoken English.

Acknowledgements

This research was supported by all lecturers at Business English program, the Faculty of Humanities and Social Sciences and Suan Sunandha Rajabhat Univeristy. I thank Dr.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Angvarrah Lieungapar who greatly assisted and provided insightful guidelines for originating and finishing this study.

Reference

SutepThensea, (2540) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการผูกต่อโครงการและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินการศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)
(research KasertsartUniversity)

Chutitorn Sutanon,(2539) การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน. (The research of BA Major of BA ChalalongkornUniversity)