



民航运输类专业“十三五”规划教材

# 民航服务礼仪

宋文静 马春婷 主编



国防工业出版社  
National Defense Industry Press

民航运输类专业“

材

# 民航服务礼仪

宋文静 马春婷 主编

国防工业出版社

·北京·

## 内 容 简 介

本书是为民航运输类专业量身定制的一本礼仪教材,内容分理论篇和实训篇。理论篇包括民航服务礼仪概述、民航服务人员职业素养、民航商务礼仪、民航接待服务礼仪、涉外礼仪、沟通技巧。实训篇包含微笑与服务意识、职业形象塑造、仪态训练、情景模拟训练、沟通技巧训练。

本书可作为高等院校、高等职业院校空中乘务、民航运输等专业相关课程的教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪/宋文静,马春婷主编. —北京:国防工业出版社,2016.2

民航运输类专业“十三五”规划教材

ISBN 978-7-118-10713-5

I. ①民… II. ①宋… ②马… III. ①民用航空-乘务人员-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第068174号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

腾飞印务有限公司印刷

新华书店经售

\*

开本 787×1092 1/16 印张 10½ 字数 210千字

2016年2月第1版第1次印刷 印数 1—5000册 定价 32.00元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

# 《民航服务礼仪》 编委会

主 编 宋文静 马春婷

副主编 郭 凤 高雪姣 王 东 宋文婕

参 编 韩 楠 胡学峰

## 前言



国际民用航空组织(ICAO)定期航班初步数据统计,2014年约有旅客32亿人次使用了航空运输来满足其商务和旅游需求。预计到2030年,年度旅客总数将超过64亿人次。2014年,全球航空器离场数量达到了3300万架次,创造新记录,全球航空业就业人数2013年已经超过5810万。

中国航空工业集团公司预测,到2020年,我国民用航空飞机的数量将从现在的3000多架增加到9000多架。截至2014年,我国境内民用航空(颁证)机场共有202个(不含中国香港、澳门和台湾地区,下同),其中定期航班通航机场200个,定期航班通航城市198个。中国航空学会认为:中国航空市场2030年的战略目标是旅客运输量达到15亿人次,成为全球航空运输最大的单一市场;在远景目标指导下,中国民用航空体系在2020年的中期目标将达到运输总周转量1400亿吨千米,全国人均乘机次数达到0.47次,机场总量达到260个,航空服务覆盖全国89%的人口。同时,空中客车公司宣布,预计到2032年,中国将取代美国成为全球最大的单一航空市场。

民航作为服务型的现代化运输行业,提供给消费者的产品就是服务,安全和服务质量是影响消费者满意程度的重要因素。我国的民航事业已进入高速发展阶段,民航服务人才需求急剧增长,竞争也日益激烈,只有提高中国民航的服务品质,才能够打造具有综合竞争实力的中国民航企业。因此,培养高素质的民航服务人员,提高民航服务水平,是民航业良性、稳定发展的关键所在。

民航服务礼仪是民航服务人员的必修课程,课程重在培养学生的职业素质、职业形象、服务意识及服务技巧,良好的礼仪修养能有效地促进人际沟通和提高服务质量。本书紧密结合行业动向和行业发展,弥补了很多同类教材在实训环节的不足及与行业衔接不够的缺点,其中的项目训练、案例分析、游戏拓展,具有很强的实践性。本书体系全面、层次清晰,民航专业特色突出,能够满足民航服务职业人才培养需求。

本书由宋文静、马春婷担任主编,郭凤、高雪姣、王东、宋文婕担任副主编,韩楠、胡学峰参编。具体分工为:宋文静、马春婷负责全书的统稿工作,其中宋文静编写模块二中的课题三、课题四,模块四,模块七中的项目一,模块八中的项目一、项目三,模块九,模块十一中的项目一;郭凤编写模块二中的课题一、课题二、课题五,模块三中的课题一、课题二、课题四,模块七中的项目二、项目三,模块八中的项目二;高雪姣编

写模块一中的课题一、课题二、课题三、课题四,模块六,模块十一中的项目二、项目三;王东编写模块一中的课题五,模块三中的课题三、课题五,模块五,模块十。本书的编写教师都长期工作在航空教育领域等一线,均为双师型教师,有着丰富的教学经验和实践经验。其中,宋文婕、胡学峰参与了资料的搜集和整理工作;首都航空公司的韩楠为资深乘务长兼乘务教员,对本书的案例、图例进行了收集整理,并对各航空公司的服务标准进行了研究分析,为本书的编写提供了许多素材。

本书在编写过程中,得到很多单位及同仁的帮助,借鉴参考了一些文献资料,我们都注明了出处,在此对这些专家、学者表示最诚挚的谢意。由于我们的水平有限,编写过程难免存在不足,还望广大读者给予批评指正。

编 者



# 目录

## 上篇 理论篇

<b>模块一 民航服务礼仪概述</b> .....	1
课题一 礼仪的概念与作用 .....	1
课题二 礼仪的起源演变及发展 .....	3
课题三 民航服务的概念 .....	4
课题四 民航服务礼仪的功能与作用 .....	8
课题五 民航服务人员加强礼仪修养的重要性 .....	9
<b>模块二 民航服务人员职业素养</b> .....	12
课题一 民航服务人员的个性特点与情绪调控 .....	12
课题二 民航服务人员的职业道德 .....	15
课题三 民航服务人员的专业化形象——仪容礼仪 .....	16
课题四 民航服务人员的专业化形象——仪态礼仪 .....	17
课题五 民航服务人员的专业化形象——服饰礼仪 .....	19
<b>模块三 民航商务礼仪</b> .....	34
课题一 中西餐礼仪 .....	34
课题二 宴请礼仪 .....	42
课题三 握手的礼仪要求 .....	50
课题四 介绍的礼仪标准 .....	52
课题五 递接名片的礼仪要求 .....	55
课题六 称呼的礼仪标准 .....	58
<b>模块四 民航接待服务礼仪</b> .....	62
课题一 窗口接待礼仪 .....	62

课题二	接待中的引导与位次礼仪 .....	64
课题三	电话接待礼仪 .....	66
课题四	特殊旅客服务 .....	68
<b>模块五</b>	<b>涉外礼仪 .....</b>	<b>74</b>
课题一	各国见面礼仪 .....	74
课题二	佛教的礼俗与禁忌 .....	82
课题三	基督教的礼俗与禁忌 .....	85
课题四	伊斯兰教的礼俗与禁忌 .....	94
<b>模块六</b>	<b>沟通技巧 .....</b>	<b>97</b>
课题一	沟通概述 .....	97
课题二	性格与沟通 .....	100
课题三	民航服务语言 .....	106
课题四	冲突的处理 .....	109

## 下篇 实训篇

<b>模块七</b>	<b>微笑与服务意识 .....</b>	<b>117</b>
项目一	微笑训练 .....	117
项目二	团队合作(拓展游戏) .....	118
项目三	服务意识的培养 .....	122
<b>模块八</b>	<b>职业形象塑造 .....</b>	<b>124</b>
项目一	领带及丝巾的多种系法 .....	124
项目二	盘发实操 .....	130
项目三	职业妆容塑造 .....	132
<b>模块九</b>	<b>民航服务人员的气质培养——仪态训练 .....</b>	<b>138</b>
项目一	基本形体训练之站姿、坐姿、蹲姿训练 .....	138
项目二	行姿(走姿)与服务仪态训练 .....	145
<b>模块十</b>	<b>情景模拟训练 .....</b>	<b>150</b>
项目一	商务礼仪情景模拟训练 .....	150
项目二	民航服务情景模拟训练 .....	151



<b>模块十一 沟通技巧实训</b> .....	153
项目一 声音的美化训练 .....	153
项目二 语言的表达训练 .....	154
项目三 沟通游戏 .....	157
<b>参考文献</b> .....	162

# 上篇 理论篇

## 模块一

### 民航服务礼仪概述

#### 课题一 礼仪的概念与作用

##### 一、礼仪的概念及内涵

礼仪,是人们在社会交往活动中,为了相互尊重,在仪容、仪表、仪态、仪式及言行举止等方面约定俗成<sup>①</sup>的、共同认可的行为规范。

礼仪并没有高深的学问,也没有非常深刻的一些理论,但和我们的生活息息相关,是生活中的每一个细节,也是生活当中的言行举止,是不可缺少的一种能力。对个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。如,2008年北京奥运会礼仪体现了中国作为礼仪之邦的传统礼仪文明,并引起了媒体的广泛关注,使社会刮起一股学礼仪、行礼仪之风(图 1.1)。



图 1.1 奥运会礼仪小姐

<sup>①</sup> 约定俗成是指某事物的名称或社会习惯往往是由人们经过长期社会实践而认定或形成的。



礼仪,可以看做:礼+仪,这是传统的解释。“礼”字和“仪”字指的都是尊敬的方式,“礼”,多指个人性的,如礼貌、礼节。礼节是人们在社会交往中约定俗成的交往规矩。比如鞠躬礼、握手礼等,就是礼节。“仪”,则多指集体性的,像开幕式、阅兵式等,就是仪式。古人讲“礼者敬人也”,礼仪是一种待人接物的行为规范,也是交往的艺术。它是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

## 二、礼仪的作用

礼仪是现代社会做人做事必备的基本功,是个人素质能力的综合指数,在西方社会,把礼仪当做是人生成功的第一课。礼仪的具体作用可以体现在以下几方面。

### 1. 教育作用

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

### 2. 沟通作用

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

### 3. 协调作用

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人际之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

### 4. 塑造作用

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,人们的装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

### 5. 维护作用

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,



礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

## 课题二 礼仪的起源演变及发展

### 一、礼仪的起源

中国是世界公认的文明古国之一,也是人类文明的发源地之一。中国自古以来都崇尚礼仪,而且素有“礼仪之邦”的美称。礼仪最早可以追溯到甲骨文(图 1.2),最早的含义是:击鼓奏乐,奉献美玉美酒,敬拜祖先神灵。原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。



图 1.2 甲骨文、金文、篆书中的“礼”字

关于礼的起源,说法不一。归纳起来有五种起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。

#### 1. 天神生礼说

天神生礼是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,是神崇拜的反映,代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言:“礼以顺天,天之道也。”意思说,礼是用来顺乎天意的,而顺乎天意的礼就合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学,但却反映了礼仪起源的某些历史现象。

#### 2. 礼是天地人统一的体现说

这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为,天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍没有摆脱原始信仰,所以仍然不科学。

#### 3. 礼起源于人性说

这是儒家的创见,儒家学派把礼和人性结合起来,以为礼起源于人的天性。孔子



以仁释礼,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则,另一方面把“仁”当做“礼”的心理依据。克己以爱人,就是“仁”;用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系,就是“礼”。

#### 4. 礼是人性和环境矛盾的产物

这一学说的目的,在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点,就是看到了人和环境的矛盾,而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制,什么坏事都干得出来,于是圣人制礼,节制贪欲。

#### 5. 礼生于理,起源于俗

这是对礼仪起源的更深入探讨。理,是指事物的必然性的道理。人们为了正常生存和发展,根据面临的生存条件,制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范,就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处,使之与世故习俗相关,所以又有了礼起源于俗的说法。

根据上述种种说法,可以认为,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会组织形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。

## 二、现代礼仪的发展

在中国古代,礼仪是为了适应当时社会需要,从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来,因而带有产生它的那个时代的特点及局限性。时至今日,现代的礼仪与古代的礼仪已有很大差别,我们必须舍弃那些为剥削阶级服务的礼仪规范,着重选取对当今社会仍有普遍、积极意义的传统文明礼仪,如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等,并加以改造与承传。这对于培养良好个人素质,构建和谐人际关系,塑造文明的社会风气,进行社会主义精神文明建设,具有重要意义与价值。

改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,和我国的传统礼仪一起融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变化,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。

## 课题三 民航服务的概念

民航服务是由民航业单位(员工)提供的,为满足民航旅客利益而从事的具体工作,从而实现旅客与民航价值双赢的活动过程,包括民航地面服务、客舱服务以及行



李托运等与旅客出行紧密相关的活动内容。

## 一、民航服务的特性

### 1. 安全性

安全性指旅客的生命、财产安全首先要得到保障,这是考察民航服务质量最首要的指标。当然也是其他运输行业首要考虑的因素。由于航空作为一个特殊的运输行业,其对安全的要求更加的严格,航空运输涉及所需保障的生命、财产安全相对于其他运输行业更为巨大。同时,民航业是一个科技含量高、工作环节多的行业,因此就要求在民航服务中,安全性处于首要地位。

### 2. 时间性

时间性指服务在时间上满足旅客需要的程度。选择飞机出行,最大的考虑是节约时间。因此,如航班能否正点、值机办理手续是否快捷都会影响到顾客对服务质量的评价。统计数据显示国内超过8成的对民航服务质量的投诉来源于航班晚点,通过对乘坐飞机的乘客进行调查发现,乘客选择飞机出行的最大考虑是因为飞机速度快,但航班晚点将飞行速度快这一最重要的影响乘客选择的因素抵消了不少,这也势必会影响到顾客对航空快捷性的体验。因此,保证航班正点率对于提升航空公司的服务满意度具有不可替代的作用。为了保障航班的正点率,需要航空公司、机场、空中交通管理部门通力协作,这也是民航行业系统性的要求。随着我国航班量的快速增长,时间性服务在民航服务中变得更加重要。

### 3. 经济性

经济性指旅客花费的费用要合理,如果机票价过高就会影响到经济性。在一定的机票价格的前提下给旅客提供核心服务的同时,还给旅客提供充分的便利性和支持性的服务是非常必要的。便利性服务具有重要作用,如果缺少它,核心服务就不能够顺利开展,如航空公司的售票、行李托运、餐饮等服务就属于便利性服务。另外,支持性的服务也非常重要,如航空公司旅途中所提供的一些辅助服务,如里程累积、机上拍卖等。便利性服务与支持性服务二者之间并没有一个清晰地界限,很多服务都可以同时归类到这两种类型,例如飞行途中的就餐服务,如果是在短途飞行中就是支持性服务,如果发生在长途飞行中就是便利性服务。但从管理的角度出发来区别二者之间的差异就很容易,即便便利性服务是强制的,不可或缺,缺少了它,服务产品就会因为失去载体无法提供。故航空公司应对它进行精心设计,从而为顾客提供最大的便利性。

### 4. 舒适性

舒适性是指顾客对航空服务的整体感觉,其中既包括硬件层面的因素,例如座位的舒适度、食物是否可口等,同时还包括软件因素,例如航班正点率、服务是否周到等。随着我国物质文明的快速发展,旅客对舒适性的要求也越来越高。近年来,旅客对舒适性方面的投诉有所增加,这就要求民航服务中,舒适性服务也要进一步的发展。



## 5. 功能性

功能性指旅客乘坐航空的最本质目的,这同时也是航空公司所有服务的最终服务。功能性的实现需要核心服务、便利性服务、支持性服务三个方面系统实现,缺乏其中某一项,就会造成功能性的失败,这也是民航服务系统化的再次体现。

## 二、服务的释义

服务就是 SERVICE(本意也是服务),其中每个字母都有着丰富的含义。

### 1. S—Smile(微笑)

其含义是服务员应该对每一位旅客提供微笑服务(图 1.3),所以微笑服务是最基本的服务要求。



图 1.3 乘务员的美丽微笑

### 2. E—Excellent(出色)

其含义是服务员应将每一个服务程序,每一个微小服务工作都做得很出色。如飞机上乘务员主动为旅客打开阅读灯(图 1.4),无论从动作还是表情都展现出空中乘务员出色的服务意识。



图 1.4 乘务员主动帮旅客打开阅读灯

### 3. R—Ready(准备好)

其含义是服务员应该随时准备好为旅客服务。

### 4. V—Viewing(看待)

其含义是服务员应该将每一位旅客看做是需要提供优质服务的贵宾。



## 5. I—Inviting(邀请)

其含义是服务员在每一次服务结束时,都应该显示出诚意和敬意,主动邀请旅客再次光临。

## 6. C—Creating(创造)

其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使旅客能享受其热情服务的氛围,如近年来流行的机场快闪表演(图 1.5),就体现了民航服务人员的创造性。



图 1.5 快闪表演

## 7. E—Eye(眼光)

其含义是每一位服务员应该始终以热情友好的眼光关注旅客,适应旅客心理,预测旅客要求,及时提供有效的服务,使旅客时刻感受到服务员在关心自己。

### 三、民航服务的原则

#### 1. 真诚服务

##### 1) 真诚的内涵

真诚是指真实诚恳,没有一点虚假。真诚还要求员工做人做事要摆正自己的位置,要安分守己。真诚要求人们注重修养自身的品德,成为一个真诚的人。首要的是勤于学习,二是勤于事务,三是懂得荣辱。

##### 2) 真诚的表现

时刻为旅客的利益着想。





## 2. 感恩服务

### 1) 感恩的内涵

感恩即是对他人所给的帮助和恩惠表示感谢和感激之情谊,感恩是服务人员最好的习惯,感恩也是一种回馈。

### 2) 感恩服务

“感恩服务”,即以一颗感恩的心去善待、呵护旅客,用心服务,用心沟通。

## 课题四 民航服务礼仪的功能与作用

礼仪作为一种行为规范和行为模式,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作用,同样在民航服务过程中也彰显出它不可替代的功能。

民航服务礼仪是指民航工作人员在提供服务工作中应遵守的行为规范。它涉及民航工作的各个环节,包括机场地面的售票、问询、值机、安检、旅客登机到飞行中的供餐、特殊旅客服务等。

民航服务礼仪包括民航企业和员工的服务态度以及民航单位、民航员工所表现出来的形象。用心为旅客服务,有爱岗敬业的工作热情是民航服务礼仪的首要内容;民航形象是通过民航设施、设备的安全性,以及民航员工的仪容仪表展现的。民航服务礼仪则是由民航员工的言谈、举止、音容笑貌和敬人、敬己的行为准则来体现。在民航服务的各个环节中,从乘客订票到迎接乘客登机,与乘客沟通,到飞行中为乘客提供餐饮,为某些特殊旅客提供特殊服务,托运行李等,都有一套具体的行为规范。

### 1. 民航服务服饰礼仪

服装的款式在表现服装的目的性方面发挥着一定的作用。穿着得体的职业装(图 1.6),不仅是对服务对象的尊重,同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感。首先,职业装要穿出民航人的美丽,美丽得体的服装不仅让旅客有赏心悦目的美感,还有亲切放松的旅途体验。其次,要体现民航人的职业形象,端庄、大方、稳重。给旅客可依赖的安全感。

### 2. 民航服务仪表、仪态礼仪

仪表、仪态礼仪不仅是一个人的外在形象,更是个人修养的体现。良好的仪表仪态在民航服务工作过程中是非常重要的,是民航精神面貌的体现,民航服务人员基本的仪表、仪态要求是干净整洁、大方优雅(图 1.7)。

### 3. 民航服务语言礼仪

语言是服务交流中重要的沟通手段,具有不可替代的作用。民航服务语言除了要在表达上清晰准确外,还要以“礼”相待。一般多用谦辞敬语,例如“请”“谢谢”等,道歉语一般使用“对不起”或“很抱歉”,而不使用“不好意思”,给旅客感觉不够真诚。

除以上三大模块外,民航服务还涉及众多礼仪问题,如涉外礼仪、餐饮礼仪、公务