



普通高等教育“十二五”规划教材



空乘服务礼仪

KONGCHENG FUWU LIYI

张旭 卢意 杜青 编著



国防工业出版社
National Defense Industry Press

013063644

F560.9
13

普通高等教育“十二五”规划教材

空乘服务礼仪

张旭 卢意 杜青 编著



国防工业出版社



北航

C1665004

F560.9
13

1300384

内 容 简 介

礼仪,是我们人类在长期社会实践和社会生活中形成的人际间相互关系的一种表现形式,它在治国安邦、立身处世方面具有重要作用。中华民族是举世闻名的礼仪之邦,礼仪文化的教育传统源远流长。如今,随着社会的发展和人们社交面的扩大,礼仪已经渗透到社会生活的方方面面。

本书共7章,主要介绍了空乘服务礼仪概述、空乘人员的职业形象、空乘人员的语言艺术、客舱服务礼仪、空乘人员日常生活中的礼节、求职礼仪和礼仪风俗等内容。本书内容丰富完整、文字规范且通俗易懂,并附有图片。

本书在编著过程中,注重系统性、全面性、实用性、有针对性等原则特点,既可作为中、高等院校礼仪课程专用教材和社会机构的礼仪培训教材,也适用于所有服务行业从业人员的职业培训,同时也可作为读者培养自身礼仪修养的有益读物。

图书在版编目(CIP)数据

空乘服务礼仪/张旭,卢意,杜青编著. —北京:国防工业出版社,2013.8

普通高等教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-08589-1

I. ①空... II. ①张... ②卢... ③杜... 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(2013)第 141975 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)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 8 字数 181 千字

2013 年 8 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 25.00 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

前言

在现代社会,礼仪修养几乎成为一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的举止行为,得体的仪态和言语,真挚的情感和规范的礼仪,成为构建人与人之间沟通的桥梁,其力量和价值都是无可比拟的。空乘人员,指的是航空运输行业的服务人员。由于其行业的特殊性,常常被称做是美的化身。空乘服务是高标准、高质量的优质服务,而空乘人员则是这种优质服务行业的窗口。在人们的脑海中,“空姐”是美丽的代言人,一个合格的空乘人员,不仅仅要表现在外部表象上的容貌美,还要在服务过程中,通过对旅客的关爱、周到的服务等,体现其高尚品质与素养的心灵美。通过举手投足之间自然流露出的个性、气质美,能给人以深刻的印象,也是提升服务业整体形象的必要。

21 世纪的教育面临的首要问题就是如何提高学生的文化素质和综合素质的问题。因此在本书的编写过程中,编者充分考虑了社会发展的现状和时代背景,吸取国内外优秀礼仪文化传统,使其具有较强的时代感和实用性,并突出民航礼仪的专属性和规范性。本书的内容涉及面广,包括现代空乘服务礼仪概述、空乘人员的职业形象、空乘人员的语言艺术、客舱服务礼仪、空乘人员日常生活中的礼节、求职礼仪和礼仪风俗等方面。相信读者通过本书能切身感受到民航服务礼仪知识的魅力和体验到掌握民航服务礼仪的乐趣。

本书的编写人员有张旭、卢意、杜青。几位作者具有多年的教学经验和丰富的社会实践经历。在编写过程中,参阅了大量礼仪专著和文献,学习了前辈、专家们的优秀理论成果。由于本书编写时间紧,书中难免有疏漏和不足之处,诚请读者不吝赐教。

《空乘服务礼仪》编写组

目 录

第1章 现代空乘服务礼仪概述	1	4.2 客舱服务的基本程序	63
1.1 礼仪引论	1	4.3 飞行过程中的乘客服务技能	64
1.2 空乘服务礼仪的内涵与基础理论	11	4.4 日常接待礼仪	68
1.3 空乘服务礼仪的基本要求与功能	16	4.5 顾客异议处理	71
1.4 空乘服务礼仪的标准和执行	20	第5章 空乘人员日常生活中的礼节	78
第2章 空乘人员职业形象	24	5.1 见面礼仪	78
2.1 仪表礼仪	24	5.2 名片礼仪	86
2.2 着装技巧	40	5.3 电话礼仪	88
2.3 优美的姿势动作	46	第6章 空乘人员的求职礼仪	92
2.4 空乘人员形象规范与气质塑造	48	6.1 职业生涯规划	92
第3章 空乘人员的语言艺术	51	6.2 空乘人员的必备条件	93
3.1 交谈的艺术	51	6.3 求职礼仪	96
3.2 空乘服务语言	55	6.4 试用期的要求	102
3.3 空乘服务工作中的非自然语言	58	第7章 礼仪风俗	105
第4章 客舱服务礼仪	62	7.1 宗教礼仪	105
4.1 客舱服务的基本内容	62	7.2 外国民间交往礼仪	109
		7.3 少数民族习俗礼仪	113
		参考文献	123

第1章 现代空乘服务礼仪概述

礼仪是社会文化的组成部分,是人类社会发展到一定阶段的产物,也是人类社会进步的文化标志之一。礼仪伴随着人类社会的发展而发展,具有自己独特的发展历史。长期以来,礼仪在我国不仅是一种社会行为规范,还是统治阶级的工具。礼仪在漫长的发展过程中已逐步显现出自己的功能,形成了自己的行为特征和交往原则。作为四大文明古国之一,中国历来享有礼仪之邦的美誉,继承和发扬了悠久的礼仪文化,传播中华文明精粹,是当代人不可推卸的责任与义务。当前,中国正处在经济发展新阶段,弘扬中华民族传统美德、构建社会礼仪新规范,成为促进社会经济协调发展、建设社会主义和谐社会的一项重要任务。空乘服务礼仪是礼仪在民航服务领域的应用,是对传统礼仪文化的继承与发展,产生了较为成熟的民航服务心理学理论。为此,本章从基本知识开始,了解现代空乘服务礼仪的内涵、性质、特点等。

1.1 礼仪引论

礼仪作为人类文明的表现形式,始终是人类摆脱野蛮、愚昧,逐渐走向开化、文明的文化动因。了解礼仪的内涵、起源与发展,有助于我们对礼仪文化的深刻理解,以便在民航服务中自觉遵守相关礼仪规范。

一、礼仪的界定与内涵

在我国,礼仪是作为社会行为规范和统治工具而存在的。随着社会的变迁,礼仪也被不断赋予新的内容和功能。

(一) 礼的内涵

礼(繁体字为“禮”,如图1.1所示)的本意为敬神,今引申为表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范。



图1.1 繁体字“禮”

自从有了人类社会,礼就产生了,它是现实生活的缘饰化,用外之物以饰内情,它主要包括三部分内容:

1. 礼物。就是行礼所用的宫室、衣服、器皿及其他物质的东西。
2. 礼仪。就是使用礼物的仪容动作。
3. 礼意。它是由礼物和礼仪所表达的实实在在、明明白白的内容、旨趣或目的。

这就要求礼物和礼仪必须适当,在逐渐完善的礼典实践中证明为无过不及、恰到好处。

礼在中国古代是社会的典章制度和道德规范。作为典章制度,它是社会政治制度的体现,是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。作为道德规范,它是国家领导者和贵族等一切行为的标准和要求。随着中国的一步步发展,“礼”无与伦比的魅力必将会再度大放异彩,使世界眼中的中华民族,是一个文明、开放的民族,而中国当然就是一个文明、开放的国度。可以说,中国的形象,将会因为“礼”而更加亮丽、清新。

(二) 礼仪的界定与内涵

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧,可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。为此,可从以下不同角度对礼仪的内涵进行理解。

1. 礼节和仪式

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,如鞠躬、欠身等,就是礼节;“仪”,则多指集体性的,如开幕式、阅兵式等,就是仪式。

2. 人们约定俗成表示尊重的各种方式

这是现代通俗而简洁的解释,这里的方式分行动型和非行动型,如鞠躬、给老人让座等,就是行动型的,也就是尊重的形式,这需要行动才有效果;而像庄严场合不嘻笑、别人睡觉不吵闹等,就是非行动型的,也就是行为规范,它不需要行动就有效果。

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。

对一个人来说,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,对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的反映。

(三) 礼仪、礼节、礼貌的关系

礼节是人们在交往时,表示相互尊敬的惯用形式。常见的礼节有拥抱、亲吻、举手、致意、合十、脱帽、作揖等礼节。常见的服务礼节包括握手礼节、鞠躬礼节等。

礼貌是人们在相互交往中,通过语言、表情、行为、态度表示相互尊重和友好的言行规范。它体现了时代的风尚与道德水准,反映着人们受教育的程度。空乘服务员在服务工作中应做到举止庄重文雅、言语谦虚恭敬、态度诚恳热情。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌用语两个部分。礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、握手、鼓掌等。礼貌用语是一种有声的行动,它分为称谓语、欢迎语、问候语、祝贺语、告别语、征询语、应答语、道歉语等。人们在交往中讲礼貌有助于建立相互尊重、友好合作的关系,有助于调节公共场所人际间的相互关系,也有助于缓解矛盾、避免冲突。

礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的形式要求,礼仪是表示敬意而举行的隆重仪式。礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说,三者是一致的,但又各有其自身的特殊含义和要求。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质,那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼,虽有对他人尊敬友好的心意,却不知怎样去表达,因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等。不懂礼貌只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿、故作姿态,让人感到虚情假意。因此,讲礼

貌,懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。而礼仪的文化内涵要相对深些,它侧重于社会交往中,人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范,多用于较大规模或较为隆重的场合。礼貌礼节多指交往过程中个别的行为,而礼仪则是指社交活动中,自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般说来,礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单,随着社会交往的扩大化和现代化,交往活动越来越频繁深入,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序,礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。

二、礼仪的起源与发展

(一) 礼的五种起源说

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) 从理论上说,礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要。首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。

其次,礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

(2) 从具体的仪式上,礼产生于原始宗教的祭祀活动。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。

(二) 礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要的行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源,研究者们有诸多观点,代表性的有以下三种。

1. 礼仪起源于祭祀

东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以事神致福也从示从豊豊亦声”。意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。“礼”字是会意字,“示”指神从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的,它是严格地按照一定的程序,一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源,以及礼仪的发展过程。

2. 礼仪起源于法庭的规定

在西方,“礼仪”一词源于法语的“Etiquette”原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

3. 礼仪起源于风俗习惯

人是不能离开社会和群体的,人与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范,当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序,有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922 年《西方礼仪集萃》一书问世,开篇中这样写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得和易近人。”

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

(三) 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程如表 1.1 所列。

表 1.1 中国礼仪的发展阶段划分

阶段	特 征
礼仪的起源时期: 夏朝以前 (公元前 21 世纪前)	礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作
礼仪的形成时期: 夏、商、西周三代 (公元前 21 世纪—前 771 年)	人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。在汉以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经
礼仪的变革时期: 春秋战国时期 (公元前 771—前 221 年)	这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统地阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义
强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)	在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁
近代礼仪	中国进入半殖民地、半封建的社会时期,中国出现“大杂烩”式的礼仪思想,关于礼仪的标准、价值观念得到推广和传播。正在此时,西方与中国推崇的思想截然不同,西方推行自由、平等、解放的思想。相对于中国的思想而言,西方更显得开放和自由,中国的思想略为保守
现代礼仪	辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播

新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。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,同我国的传统礼仪一道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革,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。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

在中国古代,礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛深远的影响,其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛,几乎渗透于古代社会的各个方面。近代以后,礼仪的范畴逐渐缩小,礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等基本分离,现代礼仪一般只有仪式和礼节的意思,去掉了繁文缛节、复杂琐碎的内容,吸收了许多反映时代风貌、适应现代生活节奏的新形式。现代礼仪简明、实用、新颖、灵活,体现了高效率、快节奏的时代旋律。

三、礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在规范性、差异性、可操作性、继承性、发展性五个方面。

(一) 规范性

礼仪,指的就是人们在交际结合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地遵守。

(二) 差异性

礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用,这就是礼仪的差异性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此而各有不同,有时甚至还会差异很大。对这一点,是不容忽略的。一般而论,适合应用礼仪的,主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

(三) 可操作性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细、周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”、“行之有礼”。礼仪的易记易行,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可,而且反过来,又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

(四) 继承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪继承性的特定含义。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应

当是有扬弃,有继承,更有发展。

(五) 发展性

从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的发展性。了解了这一点,就不会把它看做一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它;也不会对礼仪搞“教条主义”,使之一成不变,脱离生活,脱离时代。

四、礼仪的分类

从不同的角度,按不同的标准,礼仪划分的类型也不同。

(一) 按应用范围分类

按应用范围一般分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大类,如图 1.2 所示。

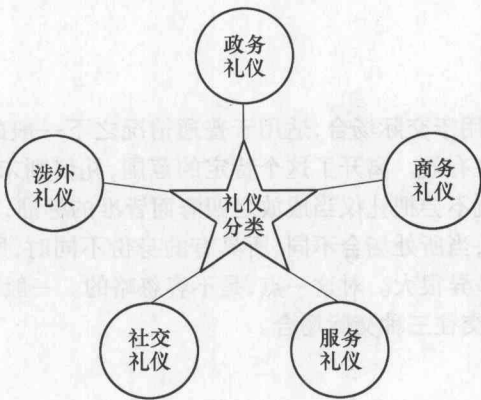


图 1.2 礼仪的分类

1. 政务礼仪

政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能所必须遵循的礼仪规范。

2. 商务礼仪

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则,用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪,它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

3. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范,主要适用于服务行业的从业人员、经营管理人员、商界人士、职场人士、企业白领等从事服务工作的人士。

4. 社交礼仪

社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。社交在当今社会人际交往中发挥的作用愈显重要。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪是指在长期的国际往来中,逐步形成了外事礼仪规范,也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例,是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

(二) 按发展过程分类

礼仪按发展过程分类,可分为古代礼仪和现代礼仪。

我国古代礼仪的含义十分广泛,一般而言,它至少有四种解释:

(1) 它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度,被视为“国之基”、“君之大柄”。

(2) 它是一种做人的道德规范。

(3) 它是个人及社会必须遵守的行为准则。正所谓,“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。

(4) 它是各种正式的仪式。

由此可见,我国古代礼仪的主旨,是明确地规定并严格地维护封建等级制度,强调并坚持人的等级差异的。对于这点,荀子说得很明白:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重,皆有称也。”

现代礼仪更关心的是人际交往的成功,核心内容是人际交往的行为规范。

两者的差异主要体现在以下三点:

(1) 古代礼仪与现代礼仪的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,现代礼仪虽承认身份差异,但更强调人格的平等、社会的平等,并且以尊重人作为自己的立足点和出发点。

(2) 古代礼仪与现代礼仪的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的,而现代礼仪则生在追求人际交往的和谐与顺利。

(3) 古代礼仪与现代礼仪的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

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,着重选取对今天仍有积极、普遍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,加以改造与承传。这对于修养良好个人素质,协调和谐人际关系,塑造文明的社会风气,进行社会主义精神文明建设,具有现代价值。

五、礼仪文化

(一) 礼仪文化

礼仪文化作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛深远的影响,其内容十分丰富。

长期以来,大量礼仪文化的精华和糟粕处于渗融并存的状态,又由于礼仪文化的糟粕所产生的不可低估的消极作用。在相当长一段时间内,社会、学校对礼仪养成教育不够重视,许多不文明的行为亦有增无减。在今天社会主义精神文明建设中,应立足于吸收民族文化中的精华,使传统文明礼仪古为今用,重建一套现代文明礼仪。礼仪文化建设已经成为我国加入世贸组织后企业与国际市场接轨的必修课,在公共关系、对外交往、商务活动、职场管理、信息沟通等方面起着积极的作用。完善的礼仪文化成为企业职业化、规范化管理和国际化程度的标志。

（二）礼仪文化建设的意义

1. 礼仪文化建设对企业形象和企业素质的提升具有促进作用

礼仪文化作为企业文化建设的重要组成部分,可以从侧面反应出一个企业的形象和素质。通过礼仪建设可以提升企业核心竞争力,同时礼仪也是企业形象资产最好的容器。员工通过公司立身处世,公司通过员工服务社会,每一个企业的员工在职场上的各种表现与行为都是该企业形象的缩影,社会往往透过员工行为对企业进行评价。因此,建设并不断完善礼仪文化,使公司员工懂得在现代商务活动中的基本礼仪,不仅能反映该员工自身的素质,而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。加强礼仪文化建设力度,可以内修企业素质,外树企业形象,是企业长远发展的战略,是企业兴衰荣辱的大计。

2. 健全的礼仪文化建设是适应现代信息时代发展的需要

2000年以后,信息时代概念的引入代表着一种快节奏经济时代的到来。信息时代的到来,使得许多传播技术和沟通手段在本质上发生了改变。距离上从面对面到远程通过电话、网络进行会务;节奏上从低频率到高频率、快节奏。人际沟通的方式和频率的变化给人类社交礼仪方面所涉及的领域进行了新的界定。因此,完善的礼仪文化建设才能保证员工在新时代新领域的人际交往中的“人和”境界。完善礼仪文化建设,是经济发展的需要,是时代的需要。

3. 进行礼仪文化建设可以形成良好社会风气

随着中国经济的迅速发展,我国物质文明和精神文明的差距逐渐增大,在物质文明高度发展,精神文明相对落后的今天,社会风气存在着不少问题。企业是社会的企业,企业发展离不开社会,也离不开人,社会风气的好坏往往影响着企业项目的成败。目前,一些领域和一些地方道德失范,是非、善恶、美丑界定混乱,拜金主义、享乐主义、极端个人主义有所滋长,见利忘义、损公肥私行为时有发生,不讲信用、欺骗欺诈成为社会公害,以权谋私、腐化堕落现象严重存在。礼仪文化建设是以德治国,端正社会风气的软制度和潜规则。企业作为社会的重要分子,应该融入社会,对风气净化和礼仪建设具有表率义务。大型国有企业更是如此,走在礼仪文化建设的前列,为建设和推动良好的社会风气做出自己的贡献。

4. 礼仪文化建设在企业的发展历程中具有重要战略地位

无论是国有企业、私有企业,无论是涉外企业还是国内企业,随着服务领域的逐渐扩大,业务过程中所需要的交往也逐步增多,对于涉外企业而言更是频繁与外国友人进行交流。礼仪关乎人格,更关乎国格,无论国门内外,除了具备精湛的专业技能和科学的管理水平,还必须了解如何与人相处的法则和规范。这就要求企业自身的礼仪文化建设达到一定的高度。礼仪的学习能够帮助企业顺利地走向全国,走向世界,能够使人與人之间更好地交流交往,树立自身形象的同时也映射着企业的形象。同时,礼仪文化建设能够给员工职场和事业成功提供软化剂和推进器。

（三）东、西方礼仪文化的差异与融合

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

由于形成礼仪的重要根源——宗教信仰的不同,使得世界上信仰不同宗教的人们遵守着各不相同的礼仪。中国是四大文明古国之一,中华民族是唯一一传承千年的文明和民族。中国的礼仪,始于夏商周,盛于唐宋,经过不断地发展变化,逐渐形成体系。西方社会,是几大古代文明的继承者,曾一直和东方的中国遥相呼应。经过中世纪的黑暗,最终迎来了文艺复兴,并孕育了资本主义和现代文明,产生了现代科技和文化。中西方有着截然不同的礼仪文化。

随着我国改革开放的步伐日益加快,跨国交际日益增多,中西方礼仪文化的差异更是越显显露,这种差异带来的影响也是不容忽视,在中西礼仪没有得到完美融合之前,我们有必要了解这些礼仪的差异。

1. 交际语言的差异

(1) 日常打招呼,中国人大多使用“吃了吗?”、“去哪儿?”等,这体现了人与人之间的一种亲切感。可对西方人来说,这种打招呼的方式会令对方感到突然、尴尬,甚至不快,因为西方人会把这种问话理解成为一种“盘问”,感到对方在询问他们的私生活。在西方,日常打招呼他们只说一声“Hello”或按时间来分,说声“早上好!”、“下午好!”、“晚上好!”就可以了。而英国人见面会说:“今天天气不错啊!”

(2) 称谓方面,在汉语里,一般只有彼此熟悉亲密的人之间才可以“直呼其名”。但在西方,“直呼其名”比在汉语里的范围要广得多。在西方,常用“先生”和“夫人”来称呼不知其名的陌生人,对十几或二十几岁的女子可称呼“小姐”,结婚了的女性可称“女士”或“夫人”等。在家庭成员之间,不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称。在家里,可以直接叫爸爸、妈妈的名字。对所有的男性长辈都可以称“叔叔”,对所有的女性长辈都可以称“阿姨”。这在中国是不行的,必须要分清楚辈份、老幼等关系,否则就会被认为不懂礼貌。

(3) 中西语言中有多种不同的告别语。如在和病人告别时,中国人常说“多喝点水”、“多穿点衣服”、“早点休息”之类的话,表示对病人的关怀。但西方人绝不会说“多喝水”之类的话,因为这样说会被认为有指手画脚之嫌,他们会说“多保重”或“希望你早日康复”等。

2. 餐饮礼仪的差异

中国人有句话叫“民以食为天”,由此可见饮食在中国人心目中的地位,因此中国人将吃饭看做头等大事。中国菜注重菜肴色、香、味、形、意俱全,甚至于超过了对营养的注重,只要好吃、好看,营养反而显得不重要了。西方的饮食比较讲究营养的搭配和吸收,是一种科学的饮食观念。西方人多注重食物的营养而忽略了食物的色、香、味、形、意如何,他们的饮食多是为了生存和健康,似乎不讲究味的享受。

(1) 在餐饮氛围方面,中国人在吃饭的时候都喜欢热闹,很多人围在一起吃吃喝喝,说说笑笑,大家在一起营造一种热闹温暖的用餐氛围。除非是在很正式的宴会上,中国人在餐桌上并没有什么很特别的礼仪。而西方人在用餐时,都喜欢幽雅、安静的环境,他们认为在餐桌上的时候一定要注意自己的礼仪,不可以失去礼节,如在进餐时不能发出很难听的声音。

(2) 中西方宴请礼仪也各具特色。在中国,从古至今大多都以左为尊,在宴请客人时,要将地位很尊贵的客人安排在左边的上座,然后依次安排。在西方则是以右为尊,男女间隔而座,夫妇也分开而座,女宾客的席位比男宾客的席位稍高,男士要替位于自己右边的女宾客拉开椅子,以示对女士的尊重。另外,西方人用餐时要坐正,认为弯腰、低头、用嘴凑上去吃很不礼貌,但是这恰恰是中国人通常吃饭的方式。吃西餐的时候,主人不提倡大肆的饮酒,中国的餐桌上酒是必备之物,以酒助兴,有时为了表示对对方的尊重,喝酒的时候都是一杯一杯地喝。

3. 服饰礼仪的差异

西方男士在正式社交场合通常穿保守式样的西装,内穿白衬衫,打领带。他们喜欢黑色,因此,一般穿黑色的皮鞋。西方女士在正式场合要穿礼服套装。另外,女士外出有戴耳环的习俗。西方国家,尤其是在美国,平时人们喜欢穿着休闲装,如T恤加牛仔服。

当今中国人穿着打扮日趋西化,传统的中山装、旗袍等已退出历史舞台。正式场合男女着装已与西方并无二异。在平时的市井生活中,还会看到不少人穿着背心、短裤、拖鞋等不合礼仪的服饰。

礼仪是一种文化,是文化就有纵向的传承和横向的借鉴与融合。随着世界全球化不断加快步

伐,经济、文化高速碰撞融合的大背景下,西方文化大量涌进中国,中国传统礼仪也不断受到西方礼仪文化的冲击。如何保护中华民族传统礼仪,并去其糟粕,与西方礼仪进行合理有效的融合,成为人们不断思考和探讨的话题。越来越多的人认识到中西礼仪文化必将会互相渗透,不断发展。

但是在中西礼仪文化的融合过程中,中国人未免盲目热衷于西方,不自觉中陷入两个误区:其一,是拿西方的礼仪取代我们中华民族的传统礼仪。礼仪是一个民族最具代表性的东西。例如在青年中,举行外国式婚礼、过西方节日等,都是不容忽视的倾向。对西洋礼仪只是作为民俗知识了解一下无可厚非,如果趋之若鹜,就失去了民族的自尊,本民族的传统礼仪也会被淹没。其二,是把礼仪教育的重点集中在操作层面,比如鞠躬要弯多少度、握手要停几秒钟等。这些问题不是不可以讲,但如果只做表面文章,礼仪就成了空洞的形式主义。

中西方礼仪文化的融合,在我们今日中国,更多的还是借鉴西方。但无论是借鉴西方的礼仪,或者是我们是自创一套自己的礼仪系统,这在形式上都不难。难的是我们也能有一个完整的价值体系,有对自身文化的高度认同和深刻觉悟。我们借鉴西方礼仪,不仅仅是要借鉴它的形式,更应当借鉴其内在灵魂,只有这样我们才能建立起自己的自信和优越感,才能确立我们的感染力。民族的复兴不仅是实力的复兴,更是一种文化的复兴。只有别人也认同我们的文化,才能真正使我们的礼仪行于世界。

人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。一个礼仪缺乏的社会,往往是不成熟的社会。而一个礼仪标准不太统一甚至互相矛盾的社会,往往是一个不和谐的社会。礼仪,是整个社会文明的基础,是社会文明最直接、最全面的表现方式。创建和谐社会,必须先从礼仪开始。中国现在面临着前所未有的挑战,在物质、精神、文化等方面,都迫切的需要一套完整而合理的价值观进行统一。而礼仪文化无疑是这种统一的“先行军”,只有认清中西礼仪文化的差异,将二者合理有效地融合,方能建立适合中国当代社会的礼仪文化体系,达到和谐社会的理想。

六、提高礼仪修养的途径

(一) 加强道德修养

道德品质,也称品德或德行,它是社会道德现象在个人身上的具体体现,是指一定的社会的道德原则和规范在个人思想行动中所表现出的某种比较稳定的特征和倾向。道德品质的修养和礼仪行为的养成有着密切的联系,二者是相辅相成的统一过程。礼仪行为从广义上说就是一种道德行为,处处渗透和体现着一种道德精神。一个人想要在礼仪方面达到较高的造诣,离开了道德品质方面的修养是不可能的;一个人要形成一种高尚的道德品质,就应该从日常礼仪规范这一基础的层次做起。

(二) 提高文化素质

礼仪学是一门综合性的专门学科,它和公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切的关系,一个人只有具备广博的文化知识,才能深刻理解礼仪的原则和规范。只有具备较高的文化层次,才能更加自如地在不同场合具体运用礼仪。因此要提高自己的礼仪修养,必须有意识地广泛涉猎多种科学文化知识,使自己具备见多识广的综合知识素养,提高文学、艺术欣赏能力,提高审美能力。这样,就会有意无意地按照美的规律来认识生活和改造周围的环境,同时,在人际交往中,自己的言行也更具美感。

(三) 自觉学习礼仪知识,接受礼貌教育

世界各国的礼仪风俗千种万类,我国的各个民族礼节习俗也是各不相同。在涉外工作和旅游

服务工作中,如对其他国家或某一具体活动的礼仪知识不了解,只凭以往的经验办事,轻则闹笑话,重则影响工作效果,甚至造成误解。我国几千年的文明,各个历史阶段都有浩繁的有关礼仪的知识,我们应该注意收集、学习和领会各种礼仪知识,以便在实践中运用,久而久之,不但自己在礼仪方面博闻多识,而且在礼仪修养的实践上也能提高到新的高度。

(四) 积极参加礼仪实践

实践是动机和效果由此及彼的桥梁。对礼仪知识的学习,停留在仅仅从理论上弄清礼仪的含义和内容,而不去实践中运用是远远不够的。在提高礼仪修养时,要以积极的态度,坚持理论联系实际,将自己学到的礼仪知识积极运用于社会实践的各个方面。积极投身到实践之中,在文明气氛较浓的环境里去接受熏陶,对增强自己的文明意识、培养礼貌的行为、涤荡各种粗俗不雅的不良习惯、提高礼仪修养水平,是大有好处的。要在旅游职业岗位上,时时处处自觉从大处着眼、小处着手,以礼仪的规范来要求自己的言谈举止,在社交场所多听、多看、多学,通过各种人际交往的接触强化,不断提高自己的礼仪修养。

(五) 养成良好的行为习惯

礼仪是人们交际活动中的一种行为模式。这种行为模式只有通过长期的自觉练习,变成自身一种自动的动作,形成习惯,才能在交际活动中更好地发挥作用。礼仪修养实际上就是人自觉用正确的思想战胜不正确思想,用良好的行为习惯纠正不良行为习惯的过程。检验一个人的礼仪修养如何,很重要的一条标准就是看他是否已把交际礼仪规范变成自身个性中的稳定成分,是否能在各种交际场合自然而然地遵循交际礼仪要求。

1.2 空乘服务礼仪的内涵与基础理论

空乘服务礼仪其实就是一种行为规范,是指空乘人员在飞机上的服务工作中应遵守的行为规范,它具体是指空乘人员在客舱服务中的各服务环节,从在客舱迎接旅客登机、与旅客的沟通,到飞机飞行中的供餐、送饮料,为特殊旅客提供特殊服务等都有一整套空乘人员的行为规范。

空乘人员的行为规范体现了一名乘务员的性格和心灵,反映出乘务员的文明程度和心理状态。它是旅客评价空乘人员服务态度和航空公司面貌的重要标志之一。空乘人员的行为大方文雅、热情庄重,会在旅客内心深处留下美好的印象和舒适的感觉。行为规范的效力不仅可以直接影响航空公司的经济效益,而且对公司企业形象和社会声誉也起着至关重要的作用。

高品质的空乘服务礼仪是民航业发展的迫切要求。在硬件条件差距日益缩小的情况下,方便、及时、周到、多层次、全方位的服务,是赢得市场竞争的重要筹码。为此,空乘人员要认真学习、自觉遵守空乘服务礼仪,加强自身职业道德修养,尊重服务对象。

一、空乘服务礼仪的内涵

空乘人员因其职业的特殊性,在社会大众面前具有明显的、令人瞩目的特点。因此,空乘人员必须具有高尚的职业道德,才可以控制、影响个人的言谈举止,规范自身行为,从而树立良好的职业形象。要形成良好的空乘服务礼仪,空乘人员必须具备以下前提:

(一) 具备爱岗敬业的精神

只有当一个人热爱自己的工作时,表现出的工作作风和态度才会是积极的、主动的、热情的、真诚的。带给旅客的服务也将是细致的、周到的。反之,是不可能为旅客提供优质的、全面的服务,即

使按照规章完成了服务程序,但过于机械化的方式,也不会得到旅客的认同和赞赏。为此,爱岗敬业是形成良好的空乘服务礼仪的重要前提。

(二) 具有团结协作的精神

整个飞行任务都是与机组、乘务组、地面联合完成的。为此,作为空乘人员,要学会与机组、乘务组、地面人员做好协作。要体谅旅客、关心机组成员,切不可因个人恩怨影响整个飞行任务,也不可将个人情绪带到工作中,造成协作、服务上的漏洞。为此,团结协作是形成良好空乘服务礼仪的必要条件。

(三) 具有一视同仁的工作态度

工作中,对所有旅客要一视同仁,不允许对旅客的服装、语言、装扮、肤色、地区、宗教信仰等评头论足,更不可嘲笑行动不便、有语言障碍、不会使用机上服务设施或第一次乘坐飞机的旅客。这些都是空乘服务礼仪中坚决杜绝的现象。

(四) 注意自己的言谈举止

空乘人员的言行直接关系到航空公司的对外形象,因此,无论是否在承担飞行任务,在与人际交往中也要注意自己的行为举止、语言礼仪,时刻表现出良好的职业素养和优良品质。礼仪需要内在与外在的融合。

(五) 努力钻研业务

空乘人员要努力钻研业务、丰富社会知识,研究旅客心理,探索旅客需求,不断提高服务技能,提高处理突发事件能力,以适应民航事业、航空公司及服务礼仪发展的不断需要。

空乘服务礼仪是礼仪在空乘服务过程中的具体运用,是航空服务人员应具备的基本素质和在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。空乘服务礼仪主要以空乘服务人员的仪容、仪态、服饰、语言等方面的行为规范为基本内容,是一门实用性很强的服务礼仪学科。同礼仪的其他门类相比,空乘服务礼仪具有鲜明的标准性、规范性和可操作性,是空乘服务人员为提高服务质量,在自己的工作岗位上向旅客提供标准化、有形化、规范化、系统化服务程序的正确做法。空乘服务礼仪是表现律己、敬人的一种行为规范,是表现航空公司对旅客人性化的服务和关爱的重要途径。掌握空乘服务礼仪是任何一个空乘服务人员所必须具备的基本能力和素质。

学习空乘服务礼仪具有重要意义,特别是对于在空乘服务人员来说,它有助于提高空乘服务人员的个人素质和自身修养,有助于更好地对旅客表示尊重,有助于进一步提高服务水平与服务质量,有助于塑造并维护航空公司的整体形象,提高航空企业的整体竞争力,有助于使航空公司创造出更好的经济效益和社会效益。

二、空乘服务礼仪的构成

空乘服务礼仪是由空乘服务礼仪的主体、客体、媒体、环境四项基本要素所构成的。

(一) 空乘服务礼仪主体

空乘服务礼仪主体指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。