

普通高等学校高职高专旅游管理类专业“十二五”规划教材
总主编 郑向敏

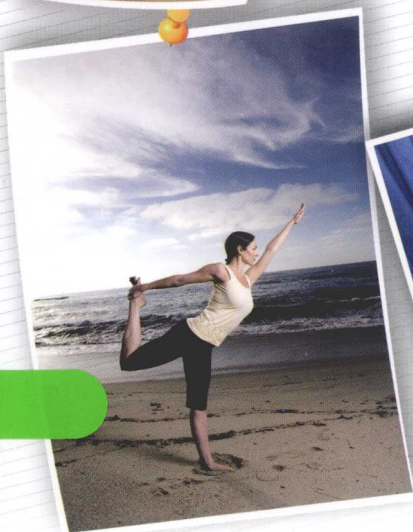


空乘

人员的形体与礼仪姿态塑造

KONGCHENGRENYUAN DE XINGTI YU LIYIZITAI SUZAO

主编 刘科 刘博



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

普通高等学校高职高专旅

F560. 9-43

11

013042868

空乘



人员的形体与礼仪姿态塑造

KONGCHENGRENYUAN DE XINGTI YU LIYIZITAI SUZAO

主编 刘 科 刘 博



北航

C1650652

上海交通大学出版社

内容简介

本教材分别从“形体训练”及“礼仪姿态塑造”两大方面进行了阐述。全书共分为四篇十三章，在编写的过程中，注重科学性、系统性、全面性、实用性、实践性、前瞻性、针对性等原则，详细地讲述了形体、礼仪姿态塑造的具体方法。

本书适用于空中乘务专业，同时也可作为各服务行业的培训教材使用。

图书在版编目(CIP)数据

空乘人员的形体与礼仪姿态塑造 / 刘科, 刘博主编.

— 上海: 上海交通大学出版社, 2012

ISBN 978-7-313-08739-3

I. ① 空… II. ① 刘… ② 刘… III. ① 民用航空 — 乘务人员 — 形态训练 — 教材 ② 民用航空 — 乘务人员 — 礼仪 — 教材 IV. ① F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第150455号

空乘人员的形体与礼仪姿态塑造

刘科 刘博 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

江阴市天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 12.75 字数 259 千字

2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

ISBN 978-7-313-08739-3/F 定价: 36.80元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-52711066

普通高等学校高职高专旅游管理类专业“十二五”规划教材编审委员会
推荐精品课程规划教材编审委员会

顾 问

- 宋海岩 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

委 员

- | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 郑向敏 | 赵 鹏 | 普林林 | 刘桐茂 | 谢 苏 | 王成璋 |
| 张广海 | 张 岩 | 朱承强 | 彭蝶飞 | 罗兹柏 | 韩 军 |
| 王昆欣 | 杨哲昆 | 贾玉成 | 李丰生 | 李贤政 | 姜文宏 |
| 邱 萍 | 张新南 | 狄保荣 | 李勇泉 | | |

序

FORWORD

21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等职业教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高职院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》([2006]16号文件)颁布以后,我国旅游高等职业教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高职高专旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高职高专旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国高职高专旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高职高专旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高职高专教育特点、高职高专教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高职高专旅游专业系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们与上海交通大学出版社一起组织了高职高专旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高职院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点，结合高职高专旅游管理类专业建设规范与课程设置标准，组织各教材的体例与结构。

二、根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲，结合目前高职高专学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系。

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式 and 不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望能通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级等精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高职高专旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高职高专旅游专业教育的教材体系。

普通高等学校高职高专旅游管理类专业“十二五”规划教材编审委员会委员

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学

前言

PROLOG

《空乘人员的形体与礼仪姿态塑造》一书是以教育部关于空中乘务专业学生的基本素质要求及中国民航总局关于对空乘人员的形体要求及服务礼仪姿态的规范而编写的一本适用于空中乘务专业“形体训练”课程第一学年使用的实用性教材，也可用于非艺术类专业，如旅游管理、航空会展、民航运输等专业的“形体训练”专业课或选修课，同时也可作为各服务行业的培训教材使用。

本教材分别从“形体训练”及“礼仪姿态塑造”两大方面进行了阐述。全书共分为四篇十三章，在编写的过程中，注重科学性、系统性、全面性、实用性、实践性、前瞻性、针对性等原则，详细地讲述了形体、礼仪姿态塑造的具体方法。

第一篇以理论教学为主，主要介绍课程的内容、教学措施、计划与具体的实施方案，使学生对本课程有明确的了解。

第二篇以理论与具体实训两方面为主，从学生的自身条件出发，由基础训练方法入手，依据科学的训练原则，详细地介绍形体训练中的基本姿态、各部位的训练方法，循序渐进地增加教学的难度，使学生能系统地掌握形体训练的知识要点及训练方法。

第三篇是第二篇知识内容的延伸与发展，重点介绍形体训练中的扶把及中间训练的具体方法，内容更丰富且更加有针对性。学生通过本篇章的学习，可以使身体各部位的柔韧性、平衡能力、协调性、肌肉的控制能力、爆发力等得到全面发展。

第四篇的内容以空中乘务服务岗位技能培养为导向，以培养学生客舱服务能力为核心，以客舱服务具体程序等真实工作任务为载体，简述各种服务礼仪姿态，并展示客舱服务的姿势标准，使学生能灵活地将前面篇章中介绍的训练方法及要领在本章中灵活运用，体现其训练效果。

本教材图文并茂、内容丰富、易学易懂，教师可根据学生自身条件进行灵活运用，学生也可在课堂学习之余参照教材进行自学。

本书由刘科（广州民航职业技术学院）、刘博（中山大学）主编，由刘科拟定编写提纲及最后的统稿工作。在编写过程中，广州民航职业技术学院的各位领导、老师对教材的内容提出了忠恳的意见，中山大学也给予了大力支持与帮助，同时参考了相关的教材及文献资料，在此向上述院校和老师，以及相关教材和文献资料的作者，表示衷心的感谢。

感谢和敬意!

本教材中的动作示范由广州体育学院艺术系运动训练专业胡思琪同学,广州民航职业技术学院经营管理学院航空服务系的尚帆琨、甘妍蓉、张杨、罗晓帆、郝乐、冯晶晶、刘焕磊、余智峰、李禾源、肖艳玲、方卉、王珮欣、梁颖妮等同学完成,由广州体育学院体育艺术系运动训练专业的王飞担任摄影工作,图片的后期处理由广州民航职业技术学院经营管理学院航空服务系的余智峰、王宇洋同学,航空港学院计算机系的汪俊同学,中山大学国际商学院的王广洁、詹嘉颖、潘晨草、陶闻博、陈旭丹等同学负责,并由广州民航职业技术学院的吴丽霞老师、中山大学的刘博老师协助审核图片效果,感谢上述老师与同学们的辛勤付出!

由于时间仓促及编者的水平有限,教材中疏漏之处恳请广大读者批评指正。

编 者

2012年4月

目 录

CONTENT

第一篇 概述 / 1

第一章 课程概述 / 3

第一节 课程内容概述 / 3

第二节 课程的重要性 / 5

第三节 训练的注意事项 / 8

第二章 课程措施与教学计划 / 11

第一节 第一学期教学措施与教学计划 / 11

第二节 第二学期教学措施与教学计划 / 13

第三章 教学实施 / 15

第一节 课堂教学安排 / 15

第二节 课程考核标准 / 19

第三节 形体及礼仪姿态训练室的使用及管理 制度 / 21

第二篇 形体基本素质训练 / 23

第四章 形体训练概述 / 25

第一节 形体训练概述 / 25

第二节 形体训练中的基本概念 / 27

第五章 形体训练入门 / 29

第一节 形体训练的要求与课前准备 / 29

第二节 形体训练的课前热身训练小组合 / 32

第六章 基本姿态训练 / 35

第一节 地面基本坐姿 / 35

第二节 基本站姿 / 37

第三节 基本手型与手位 / 40

第四节 基本脚型与脚位 / 43

第七章 柔韧性训练 / 47

第一节 脚部柔韧性训练 / 47

第二节 腿部柔韧性训练 / 49

第三节 髋关节柔韧性训练 / 52

第四节 腰部柔韧性训练 / 55

第五节 肩部柔韧性训练 / 57

第八章 地面动作组合训练 / 61

第一节 勾绷脚 / 61

第二节 踢腿 / 63

第三节 慢抬腿 / 66

第四节 吸弹腿 / 67

第五节 腹肌、背肌及腰侧肌能力训练 / 69

第三篇 形体综合能力提高训练 / 75

第九章 把上单一动作训练 / 77

第一节 扶把训练内容简述 / 77

第二节 把上的压腿与踢腿 / 80

第三节 半脚尖练习 / 84

第十章 扶把组合训练 / 87

第一节 一位擦地 / 87

第二节 蹲 / 96

第三节 五位擦地 / 106

第四节 小踢腿 / 114

第五节 划圈 / 122

第六节 单腿蹲 / 128

第七节 小弹腿 / 133

第八节 控制 / 140

第九节 大踢腿 / 145

第十一章 中间练习 / 153

第一节 跳跃练习 / 153

第二节 旋转练习 / 154

第三节 舞姿练习 / 155

第四节 气息练习 / 156

第五节 行礼 / 157

第四篇 礼仪姿态塑造 / 159

第十二章 通用基本礼仪姿态 / 161

第一节 站姿 / 161

第二节 坐姿 / 167

第三节 走姿 / 172

第四节 蹲姿 / 176

第五节 服务手势 / 177

第六节 鞠躬 / 180

第七节 笑容 / 182

第八节 空乘人员的仪容仪表 / 185

第十三章 乘务人员客舱服务姿态 要求及展示 / 187

第一篇 概述

第一章 课程概述

第二章 课程措施与教学计划

第三章 教学实施



第一章 课程概述

教学目标

1. 了解本课程的学习内容。
2. 掌握学习本课程的重要性。
3. 明确学习时的注意事项。

第一节 课程内容概述

空中乘务专业是航空院校为了适应中国加入世贸组织后国际航空业竞争需要而设置的。

该专业的专业课程设置以空中乘务服务岗位技能培养为导向，以培养学生客舱服务能力为核心，以客舱服务与紧急处置程序等真实工作任务为载体，参照中国民航总局《公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121SF）中有关民航乘务员培训的行业标准和劳动与社会保障部制定的《民航乘务员》的国家职业标准，制定空中乘务岗位的课程标准和评价体系。

空中乘务专业学生的课程体系由基本素质与能力课程、职业通用能力课程、专业核心能力课程、职业拓展能力课程以及顶岗实习综合能力课程五大类组成，“形体训练”、“礼仪”等作为职业通用能力课程被纳入专业课程体系中。

空乘人员的通用能力的基本素质中对“形体”及“礼仪姿态”有严格的要求，此类课程的开设是促进学生养成职业意识与专业能力的基础，在整个课程体系中的地位不可忽视。

一、第一学年课程内容

第一学年，在教学内容上采用以芭蕾形体训练与礼仪姿态塑造相结合的方式



实施教学。

（一）芭蕾形体训练

芭蕾形体训练的内容包括理论常识与实际训练两大部分。其中，后者是整个学年的重点与难点，也是本课程的核心部分。

芭蕾形体训练的实训内容包括课前热身、基本姿态训练、地面动作训练、柔韧性训练、扶把训练、中间练习、舞姿练习、放松练习等8部分内容。

1. 课前热身

无论什么样的形体训练方式，热身都是必不可少的。课前充分的热身活动可以使身体的每一个关节、韧带、部位活动开，避免在做大幅度的动作时受伤，更好地适应课堂要求。

2. 基本姿态训练

基本姿态训练是芭蕾形体训练的基础，也是芭蕾形体训练中地面训练、扶把训练、把下训练的基础与前提保证。

基本姿态训练包括基本站姿、坐姿、基本手型与手位、基本脚型与脚位等内容。

3. 地面动作训练

地面动作训练也称地面练习，训练者在入门时常用此方法，内容包括地面、压腿、踢腿、吸抬腿、慢抬腿等。所以说，地面练习是初学者的基础，可以正确地体会上身有依托时所做的动作感受，避免日后学习较难动作时不规范动作的发生。

4. 柔韧性训练

柔韧性训练包括脚部、腿部、腰部、髋关节、手臂等。部位对于初学者来说，解决柔韧性是训练的前提，没有一定的柔韧性则无法正确完成各种动作。

5. 扶把训练

扶把训练是芭蕾形体中内容组合的重要环节。扶把训练的内容主要包括扶把的各种动作组合的训练，如一位擦地、蹲、五位擦地、小踢腿、划圈、单腿蹲、小弹腿、控制、大踢腿等组合。

通过芭蕾形体训练特有的“开”、“绷”、“直”、“立”的训练原则，可以提高学生身体的柔韧性、稳定性、协调性、灵活性及平衡能力。通过由易至难的动作组合的训练，使身体各方面的综合素质与能力得以提高。在实际训练中，可由单一动作练习逐渐加大动作难度、幅度。

6. 中间练习

中间练习也叫把下练习，是把杆动作练习的延续与发展，当扶把动作相对稳定后，脱离把杆，在上身没有依附的情况下完成动作的一种训练方式。中间动作可以进一步锻炼人体的稳定性、协调性和调度的能力。在第一学年的教学中，中间训练涉及的内容有跳跃与旋转能力的练习。

在航空的面试环节中，对身体的平衡能力有一定的要求，例如：在体检环节中，



医生要求准空乘人员坐在一把固定的椅子上，将椅子转动若干圈后，站立起身或下地行走，以此考查平衡性。旋转能力的训练有效提高了这方面的素质；对于空乘人员来说，长期的服务让腿部、脚腕、后背的肌肉负担过重，通过弹跳能力的训练，可以改善、缓解因繁重的工作带给身体的不适。

7. 舞姿练习

舞姿练习主要包括眼神的练习、姿态的练习。通过这个环节的学习，使动作姿势更加协调、优雅，提高个人的气质和修养。

8. 放松练习

放松练习的环节可以使肌肉得到放松，缓解因大量的运动带来的肌肉酸胀感，使机体快速恢复。

（二）礼仪姿态的训练

准确地掌握礼仪服务姿态的动作要领，可以为以后的客舱服务奠定良好的基础。

礼仪姿态包括标准的坐、立、行走、蹲、鞠躬、服务手势等。在这个环节的授课过程中，加入客舱内的服务姿势展示等内容，使学生对空乘的职业体态与服务姿势标准有更明确的认识。

二、第二学年课程内容

第二学年的课程中，在芭蕾形体训练的基础上，加入健美操、瑜伽、民族民间舞蹈等训练方式的练习。通过健美操训练，让学生在音乐伴奏下运用各种跑、跳、转体等不同类型操化动作，达到增强体质、美体健身的目的；而瑜伽、民族民间舞蹈的学习可以进一步提高身体的柔韧性与协调性。同时，加强礼仪姿态的动作练习，为之后的面试打下良好的基础。

通过两学年中多种训练方式及内容的有机结合，可以促进身体在协调性、柔韧性、灵敏性、灵活性等多方面全面发育，增强体质，肢体各方面的力量、速度、耐力等受到了锻炼，这种锻炼对改善体型、促进身体的健康发育都大有益处。

第二节 课程的重要性

一提到空乘人员，很多人认为“个子高，身材好，气质佳，微笑甜，长相美”，拥有这五个条件，即使不经过任何的专业训练，也能顺利地成为一名合格的空乘。其实，空中乘务员的工作及职业素质的要求并不仅仅是符合这五项基本条件这么简单。她们的工作不仅仅是我们看到的外表光鲜的一面，还是一项特殊的服务工种，承担着飞机客舱的安全和服务，是航空公司直接面对乘客的窗口。空中乘务员代表着航空公



司的形象,其服务水平是航空公司服务水平的重要体现,而航空公司的服务质量将直接影响到公司的品牌形象和效益。因此,为了能提供优质的客舱服务,空中乘务员必须具备优秀的身体素质、良好的职业道德、优质的服务意识、娴熟的职业技能、良好的心理素质、良好的文化素养、优雅的仪容仪态和吃苦耐劳的精神等职业素质。空中乘务员的这些职业素质不是先天拥有的,需要经过长期地训练和积累才能够逐步形成与完善,而形体训练与礼仪姿态塑造则是培养和促进空中乘务专业学生职业形象与素质较好的方式之一。

对于航空院校的空乘专业来说,开设“空乘人员的形体与礼仪姿态塑造”课程有诸多的重要性:

一、克服不良体态

“空乘人员的形体与礼仪姿态塑造”课程的内容与形式多样,通过不同形式的教学,可以提高学生的肢体柔韧度,形成对身体各部分肌肉的紧张、松弛的控制能力,以人体的骨骼、肌肉为出发点,通过科学的教学手段和丰富的教学内容,使学生克服在自然形态时形成的各种不良体态,掌握正确的身体形态。例如,矫正驼背、O型腿现象,改善不良的走姿、坐姿、站姿等。

二、提高自身身体素质

空乘人员的服务内容包括迎送旅客、开关机舱门、安全演示、引导旅客入座并协助旅客存放行李、提供饮料及餐食服务、照顾身体不方便的乘客、维护客舱卫生等,这些工作都属于半体力活,需要空乘人员具有一定的身体素质。

“空乘人员的形体与礼仪姿态塑造”课程实操性较强,训练的内容是在学生身体能承受的基础上循序渐进地加大运动量与幅度,使身体素质、体能在科学的教学环境中逐步上升。

三、提高心理素质与个人修养

空乘人员的工作相对单调,他们几乎重复地做着内容相同的工作,长时间单一的高空作业,加之遇到个别旅客有理或无理的要求,免不了会使人产生厌倦的心理与疲劳的状态,但这种负面情绪是不可以在旅客面前表现出来的,这就要求乘务人员应具备良好的心理素质与个人修养。“形体训练及礼仪姿态塑造”教育在这方面则可以起到一定的作用。

在课堂上,教师教学时边讲边做,学生学习时边学边做,学生学习的过程就是练习的过程。因此,在教学过程中,教师要不断地对动作姿势不规范的学生进行公开矫正,学生在这样反复的教学模式中,需要具备很大的勇气与良好的心里素质承受教师对动作的指正与周围同学的议论,由最初的不好意思、逃避转为正确对待、大方表





现。而这种心理的转变过程，也是心理素质不断增强的过程。在这样的教学模式下，学生也能从中体会到“换位思考”的含义，将这种感受运用到实际服务中，从而提高个人修养，提高服务质量。

四、磨炼意志

形体的训练与礼仪姿态的塑造的过程非常辛苦。空中乘务专业的学生都已成年，骨骼已经发育成型，没有从小接受过系统的训练，为了动作的规范性与身体肌肉线条的塑造，必须从基本功抓起。从最简单的地面的坐姿、压腿、开胯、勾绷脚到有一定难度的把杆组合动作，再到脱离把杆的体现优美姿态的舞蹈动作，进而将其运用到实际的服务中，体会每一个礼仪服务姿态的标准性与动作要领，需要长期的反复练习才有一定的效果。

因此，“形体与礼仪姿态的塑造”过程就是培养学生吃苦耐劳的品质、磨炼坚强意志的过程。在忍受训练痛苦的同时，体会自身的改变，能使学生明白只有付出才会有所回报的道理，从而对其养成吃苦耐劳的职业素质起到很好地促进作用，为将来走上工作岗位后能够克服压力，调整心态，以饱满的热情投入空中乘务工作打下良好的心理基础。

五、树立正确的服务理念

“空乘人员的形体与礼仪姿态塑造”的课堂教学内容，使学生能准确掌握服务姿势与服务语言，而学习这些知识的目的正是为优质的“客舱服务”做准备，同时加之“形体与礼仪姿态”课程特有的教学模式，使学生培养兴趣的同时也对空乘职业有了更深刻的了解，而不是许多人认为的可以“周游世界，到处游玩”的职业，对服务有了更为正确的认识。

六、增加自信心、责任心，提升团队精神

对于空中乘务专业的学生来说，在他们走上工作岗位之前，学业与就业的压力会对其身心造成一定的影响，过大的压力会导致其自信心丧失，而“空乘人员的形体与礼仪姿态塑造”课程能让他们学习和感受肢体动作带给人的美的享受的同时释放压力，放松身心，在逐步进步的过程中认可自己、欣赏自己，使自信心增强，同时也学会欣赏他人。

“形体与礼仪姿态塑造”教学是一个复杂且细致的过程，教师在保证学生对知识掌握的同时，会运用多种教学模式，如讲述、示范、观察、模仿、练习、纠正等。在课堂上，教师将学生分小组进行考察、纠正、评比，在课堂外，也会通过一些相关竞赛、活动来考查学生对知识的理解程度，而这些教学手段很多时候需要学生通过团队协作共同完成。在这种良性的竞争环境下，学生的责任心与团队精神也不断提升。