

高等院校航空服务类教材

# 民航服务礼仪

*Minhang fuwuliyi*

主 编 丁永玲 胡 潇

副主编 熊越强 崔慧玲 齐 英 施锦娟 詹艺菲



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

# 民航服务礼仪

主 编 丁永玲 胡 潇

副主编 熊越强 崔慧玲

齐 英 施锦娟 詹艺菲

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 丁永玲, 胡潇主编. — 重庆: 重庆大学出版社, 2015.12  
高职航空服务类系列教材  
ISBN 978-7-5624-9609-0

I. ①民… II. ①丁… ②胡… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第005738号

民航服务礼仪

主 编 丁永玲 胡 潇  
策划编辑: 唐启秀 陈 曦  
责任编辑: 李桂英 版式设计: 唐启秀  
责任校对: 邹 忌 责任印制: 赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行  
出版人: 易树平  
社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号  
邮编: 401331  
电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)  
传真: (023) 88617186 88617166  
网址: <http://www.cqup.com.cn>  
邮箱: [fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)  
全国新华书店经销  
自贡兴华印务有限公司印刷

\*

开本: 787×1092 1/16 印张: 12.25 字数: 245千  
2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷  
ISBN 978-7-5624-9609-0 定价: 35.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书, 违者必究

### 总主编

林增学 江 群 王 庆

### 审稿专家

郭 沙 李文川 丁永玲 熊越强 李 俊

### 编委会成员（按姓氏拼音排序）

崔慧玲 丁永玲 郭 沙 洪 玲 胡 潇  
贾 芸 江 群 焦 巧 金 恒 金克柔  
李 乐 李永强 梁冬林 梁 姣 刘亚玲  
冒耀祺 欧阳代越 齐 英 司端国 苏 建  
粟凌云 汤 黎 唐 珉 王吉寅 王 珺  
先梦瑜 谢文娜 熊越强 许 阳 袁文平  
詹艺菲 张桥艳 张蕾



## 出版说明

这套教材的开发是基于两个大的时代背景：一是职业教育的持续升温；二是民航业的蓬勃发展。

2014年6月23至24日，全国职业教育工作会议在北京召开，习近平主席就加快职业教育发展作出重要指示。他强调，要牢牢把握服务发展、促进就业的办学方向，坚持产教融合、校企合作，坚持工学结合、知行合一，引导社会各界特别是行业企业积极支持职业教育，努力建设中国特色职业教育体系。这是对职业教育的殷切期望，也为我们的教材编写提供了信心和要求。

民航业的发展态势非常好，到2020年，伴随中国全面建成小康社会，民航强国将初步成形。到2030年，中国将全面建成安全、高效、优质、绿色的现代化民用航空体系，实现从民航大国到民航强国的历史性转变，成为引领世界民航发展的国家。民航业井喷式的发展必然导致对航空服务类人才产生极大的需求。而据各大航空公司提供的数据来看，航空服务类人才的缺口非常大。

在这样两个前提下，我们用半年多的时间充分调研了十多所航空服务类的高职院校，向各位老师详细了解了这个专业的教学、教材使用、招生及就业方面的情况；同时，将最近几年出版的相关教材买回来认真研读，并对其中的优势和不足做了充分的讨论，初步拟定了这套教材的内容和特点；然后邀请相关专家到出版社来讨论这个设想，最终形成了教材的编写思路、体例设计等。

本系列教材坚持本土创作和港台相关教材译介并行。首批开发的教材有《航空概论》《民航旅客运输》《民航货物运输》《民航服务礼仪》《民航客舱服务》《民航客舱沟通》《民用航空法规》《民航服务英语》《民航地勤服务》《民航服务心理学》《职业形象塑造》《形象塑造实训手册》。



## CHUBAN SHUOMING

本套教材具备如下特点：1) 紧跟时代发展的脉络，对航空服务人员的素质和要求有充分的了解和表达；2) 对职业教育的特点有深刻领会，并依据《教育部关于职业教育教材建设的若干意见》的精神组织编写；3) 在全面分析现有航空服务类相关教材的基础上，与多位相关专业一线教师和行业专家进行了充分的交流，教材内容反映了最新的教学实践和最新的行业成果；4) 本套教材既注重学生专业技能的培养，也注重职业素养的养成；5) 教材突出“实用、好用”的原则，形式活泼、难易适中。

本套教材既能够作为高职航空服务类院校的专业教材使用，也可以作为一般培训机构和用人单位对员工进行培训的参考资料。



2009年，国务院颁发《关于促进旅游业发展的若干意见》，明确提出“把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更多满意的现代服务”。2013年，国务院办公厅发布《国民旅游休闲纲要》，要求到2020年“基本落实职工带薪休闲”。同年，全国人大常委会通过了《中华人民共和国旅游法》，把发展旅游业、保障国民旅游权利上升为国家意志。2014年，国务院以31号文件的形式颁发了《关于旅游业改革与发展的若干意见》，把旅游业作为现代服务业的有机组成部分，把扩大旅游消费作为阶段性的工作重点。2015年7月29日《国务院关于进一步促进旅游投资与消费的若干意见》的出台，进一步优化旅游消费环境，把国民旅游权利的实现推向了一个新的高度。旅游业的发展，离不开民航业的支撑。民航以其方便、快捷、舒适和时空跨度大等特点成为旅游发展的助推器。

随着我国经济的不断发展，旅游已成为人民生活水平提升的重要指标。人们出行选择民航服务的数量也突飞猛进，中国民航业正面临着前所未有的机遇和挑战。为了加强民航专业学科建设，适应民航业发展形势的迫切需要，我们组织开设有航空服务专业、乘务员专业的相关院校老师，针对民航服务的礼仪规范，编写了本书。

服务作为一种人与人的活动，其核心是在服务关系中处于服务人员的个人如何很好地履行自己的角色。亲切的笑容、礼貌的谈吐、优雅的仪表、体贴的照顾是民航业服务人员职业素养和职业能力的重要表现。本书的编写理论以“必需、够用”为度，强化实践应用，充分体现职业性、实践性和开放性，并着力突出材料呈现的可读性。努力实现“循岗导教”人才培养理念，特别注意民航专业的学生对服务礼仪的理解和掌握，通过理解服务角色的基本内涵，唤醒学生的礼仪意识，领悟礼仪养成，特别是较好地掌握行业典型岗位服务接待礼仪规范，巩固提高民航服务人员的服务水平和交际能力，更好地适应当今民航业发展现状的要求。

本书的编写人员既有丰富的教学经验，又有丰富的行业工作经验，均是活跃于教学第一线的骨干教师和行业资深培训人士，在本书的编写中，采纳和提炼了他们在实际工作中积累起来的宝贵的教学经验以及收集到的宝贵的材料，希望能为使用该书的师生提供一些真实、生动而互动的有效素材。本书分为6个模块，共19个单元，分别介绍了服务礼仪的基本知识、民航服务人员的职业形象塑造、民航服务人员语言礼仪、民航客舱、地面的日常服务礼仪、民航服务人员社交礼仪和风俗礼仪等内容。本书根据高职高专学生的特点，重点强调工学结合、理论与实践一体化的关系，加大技能技巧、实际操作、模拟训练等内容的比例。

本书由丁永玲提出总体框架，经出版社批准，形成编写大纲。丁永玲、胡潇担任主编，熊越强、崔慧玲、齐英、施锦娟、詹艺菲担任副主编，全书由丁永玲、胡潇统稿，丁永玲、胡潇审定，具体模块、单元分工如下：



模块一：民航服务礼仪概述 丁永玲( 武汉商学院 )、施锦娟( 中国南方航空公司 )

第一单元 认识礼仪

第二单元 民航服务礼仪概述

第三单元 民航服务人员礼仪素质与能力的培养

模块二：民航服务人员职业形象塑造 詹艺菲( 广州大学 )

第一单元 民航服务人员仪容礼仪

第二单元 民航服务人员仪表礼仪

第三单元 民航服务人员仪态礼仪

模块三：民航服务人员语言规范 胡潇( 武汉商学院 )、施锦娟( 中国南方航空公司 )

第一单元 民航服务工作语言

第二单元 化解冲突的语言技巧

模块四：民航服务人员岗位礼仪 齐英( 四川传媒学院 )

第一单元 民航客舱服务礼仪

第二单元 民航地面服务礼仪

模块五：民航服务人员社交礼仪 崔慧玲( 桂林旅游高等专科学校 )

第一单元 见面礼仪

第二单元 交谈礼仪

第三单元 电话礼仪

第四单元 接待礼仪

模块六：风俗礼仪 熊越强( 桂林航天工业学院 )

第一单元 亚洲地区礼仪

第二单元 欧洲地区礼仪

第三单元 美洲地区礼仪

第四单元 非洲地区礼仪

第五单元 大洋洲地区礼仪

本书在编写过程中，参阅了大量专家、学者的论著，吸收了近年来民航专业教学研究的最新成果，以及民航业实践中有启发性的新观点，在此向众多的专家、学者表示衷心的感谢。

在此，我们还要特别感谢重庆大学出版社社文分社社长雷少波，编辑唐启秀、陈曦等对本书在编写、出版等有关方面的大力支持与帮助。

限于时间和水平，书中缺点、疏漏和不足在所难免，敬请各位同仁与读者提出宝贵的意见，以便进一步修订、完善。

编写组

2015年8月28日



1

模块一

民航服务礼仪概述

第一单元 认识礼仪 /3

第二单元 民航服务礼仪概述 /14

第三单元 民航服务人员的礼仪素质  
与能力培养 /26

31

模块二

民航服务人员职业形象塑造

第一单元 民航服务人员仪容礼仪 /33

第二单元 民航服务人员仪表礼仪 /40

第三单元 民航服务人员仪态礼仪 /46

53

模块三

民航服务人员语言礼仪

第一单元 民航服务工作语言 /55

第二单元 化解冲突的语言技巧 /66

# CONTENTS

## 「目录」

79

### 模块四

#### 民航服务人员岗位礼仪

第一单元 民航客舱服务礼仪 /82

第二单元 民航地面服务礼仪 /102

111

### 模块五

#### 民航服务人员社交礼仪

第一单元 见面礼仪 /113

第二单元 交谈礼仪 /122

第三单元 电话礼仪 /132

第四单元 接待礼仪 /136

151

### 模块六

#### 风俗礼仪

第一单元 亚洲地区礼俗 /153

第二单元 欧洲地区礼俗 / 159

第三单元 美洲地区礼俗 /169

第四单元 非洲地区礼俗 /176

第五单元 大洋洲地区礼俗 / 180

参考文献 /184

## 模块一



# 民航服务礼仪概述

**[知识目标]** 熟悉掌握礼仪、服务、民航服务和民航服务礼仪的内涵，确立对服务礼仪的正确认识，认知民航服务礼仪的标准与执行，了解民航职员所需具备的素质、能力和教育要求。

**[能力目标]** 能掌握民航服务行业对服务人员的素质要求；能端正服务的态度，做好对客服务的心理准备、思想准备和行为准备。

## 【案例导入】

东方航空公司在服务中曾发生过这样一件事情：在上海飞往广州的航班上，两位美国女性刚上飞机，就一面皱眉头，掩着鼻子，一面嚷着舱里空气不好。一位空中小姐微笑着走过来，一面请她们原谅，一面递上一小瓶香水。没想到的是，香水却被她们扔到客舱座位的角落里去了。

空中小姐微笑着给她们送来可口可乐，可是她们还没有喝就说可乐有问题，甚至过分地将可乐泼到空中小姐的身上。但见空中小姐强忍着这种极端无礼的行为，再次将可口可乐递了过去，不卑不亢地微笑着用英语说：“小姐，这些可口可乐是美国原装产品，也许贵国这家公司的可口可乐都是有问题的。我很乐意效劳，将这瓶可口可乐连同你们的芳名及在美国的地址，一起寄到这家公司，我想他们肯定会登门道歉并将此事在贵国的报上大加渲染的。”

两位女郎目瞪口呆。这位智慧的空中小姐又微笑着将其他饮料递给她们。

事后，这两位女郎在留下的信中检讨她们自己太苛刻、太过分，并称赞中国空中小姐的服务和微笑是一流的！

## 【问题思考】

1. 你认为空中小姐是以什么方式化解顾客矛盾的？
2. 空中小姐处理矛盾的方式给予我们什么启示？



(2) 礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先表现为一些零散的、不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、行为、文字进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3) 礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为。即礼是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

(4) 礼仪的本质是尊重，目的是达到人际交往的和谐。礼仪体现为一个人对他人的和社会的认知水平、尊重程度，是一个人学识、修养和价值的外在表现，讲究礼仪是社会文明的一个显著标志。

## 2. 礼仪的类别

礼仪的表达要注重场合，讲究得体。从内容上看包括：仪容、仪表、仪态、交谈和待人接物等；从对象上看包括：个人礼仪、家庭礼仪、公共礼仪、社交礼仪、政务礼仪、商务礼仪等；从形式上看，礼仪的具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式等。

(1) 礼貌。礼貌是指人们在相互交往活动中表示友好、敬意的行为规范。它通过仪表、言谈、举止来体现，如态度友善、遵守秩序、尊老爱幼、仪表端庄和言行一致等。

(2) 礼节。礼节是人们在社交过程中表现致意、问候、祝愿等的惯用形式。它在礼学体系中处于最表层，是礼仪的重要组成部分，是礼貌的具体表现，如握手、拥抱、鞠躬等。它不是一成不变的，往往会因时间、空间或对象的不同而有所改变。

(3) 仪表。仪表即人的外表，包括发型、容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等。

(4) 仪式。仪式是指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动，如开学典礼、签字仪式、新闻发布会、开业庆典、婚礼等。这些仪式可以表达、激发人们的情感、社会责任感。

### (二) 礼仪的特点

(1) 普遍性。现代礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张致喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候“你好”“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

(2) 继承性。具有“礼仪之邦”的泱泱大国，人类的礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。

那些反映劳动人民的精神风貌，代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级及封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈得行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆、万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还可在电台点歌、电视台点节目以祝老人生日快乐、寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

(3) 差异性。人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。比如，见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方民俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会，会因招待对象的身份地位等差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，身份低的相对就低一等。

(4) 时代性。礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记者记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”

可见礼仪文化总是一个时代的写照。“文化大革命”时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映，而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，是社会改革开放的投影。

(5) 发展性。我们说，时代总在不断地前进，礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻地发生着变化，如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的

互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好地发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

## 二、礼仪的功能与作用

### （一）礼仪的功能

礼仪的功能概括地说，是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的功能表现在以下几个方面。

（1）尊重的功能。尊重的作用即向对方表示尊敬、敬意，同时对方也还之以礼。礼尚往来，有礼仪的交往行为，蕴含着彼此的尊敬。

（2）约束的功能。礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，久而久之，便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束，自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志，不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

（3）教化的功能。礼仪具有教化功能，主要表现在两个方面：一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗，它对全社会的每个人都有教化作用，都在施行教化。另一方面，礼仪的形成、完备和凝固，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代，世代相继，世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

## 【礼仪故事】

### 电车里的礼貌课

在西方社会，“女士优先”是男士们恪守的原则，在一些不起眼的小事上谦让和照顾女士，被认为是男子汉气概与绅士风度的表现。因此，在不少西方国家，都有一条不成文的规矩，即女士搭乘公共汽车的时候，同车的男士应主动让座。这种情况下，女士无须推让，只要一声“谢谢”，便可安然入座。



一天，正是上班的交通高峰时期，一辆搭乘了不少乘客的电车缓缓地停靠在站台上，一位太太登上了电车，她穿着合体的套装，拎着一只小小的漆皮包，在车里走了一步，便犹豫地站住了，因为客人很多，已经没有空座位了。一位先生见状，便客气地站起来对她说：“请坐这儿吧。”这位太太走上前，看也没看他一眼，便一声不吭地坐下了。让坐先生很诧异，周围的乘客也对她这种不礼貌的行为感到不满。

这位先生站在她的身边，想了一下，俯下身问她：“太太，您刚才说了什么，我没有听清楚。”那位太太抬头看看他，奇怪地说：“我什么也没有说呀。”“哦，对不起，太太。”那位先生淡淡地说，“我还以为您在说谢谢呢。”

车里的其他乘客都笑了起来，那位不讲礼貌的太太在众人的笑声中羞得满脸通红。

（4）调节的功能。礼仪具有调节人际关系的功能。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾，建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中，在发展健康良好人际关系中，是有其重要作用的。

## （二）礼仪的作用

我国著名的思想家颜元说过：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心尚礼则心泰。”可见礼仪在治国安邦、成就事业、个人生存发展中的作用。礼仪不仅是一个人的思想道德水平、文化修养和交际能力的外在表现，也是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。具体表现为：

（1）促进沟通，促进人们相互尊重。在人际交往中，自觉地执行礼仪规范，可以使交往双方的感情得到沟通，在向对方表示尊重、敬意的过程中，获得对方的理解和尊重。人们在交往时以礼相待，有助于加强人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。

（2）规范、约束人们的行为。在社会生活中，礼仪约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，维护着社会的正常秩序，在社会交往中发挥着巨大的作用。

（3）倡导、教育人们遵守道德习俗。礼仪以一种道德习俗的方式对全社会的每一个人发挥维护社会正常秩序的教育作用。人们通过对礼仪的学习和应用，建立新型的人际关系，从而在交往中严于律己，宽以待人，互尊互敬，互谦互让，讲文明，懂礼貌，和睦相处，形成良好的社会风尚。

（4）凝聚、协调。在现代生活中，人们的关系错综复杂，有时会突然发生冲突，甚至会采取极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人与人之间的感情得以沟通，建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各项事业的发展。