

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

MINHANG FUWU LIYI

民航服务礼仪

编著 温善琨 杨 玲



四川大学出版社

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

MINHANG FUWU LIYI

民航服务礼仪

编著 温善琨 杨玲



四川大学出版社

责任编辑:高庆梅
责任校对:袁捷
封面设计:墨创文化
责任印制:王炜

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 温善琨, 杨玲编著. —成都: 四川大学出版社, 2015. 8
中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
ISBN 978-7-5614-8895-9

I. ①民… II. ①温… ②杨… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 197519 号

书名 民航服务礼仪

主 编 辜英智
编 著 温善琨 杨玲
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8895-9
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 10.25
插 页 4
字 数 170 千字
版 次 2015 年 9 月第 1 版
印 次 2015 年 9 月第 1 次印刷
定 价 28.00 元

◆读者邮购本书, 请与本社发行科联系。
电话: (028) 85408408/ (028) 85401670/
(028) 85408023 邮政编码: 610065

◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。

◆网址: <http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
编审委员会

主 编：辜英智

编 委：王志鸿 刘天刚 王艺茹 黄代军

杨 宇 罗娅兰 李洪祥 杨 玲

杨 军 马秀英 周 敏 唐 冬

胡启潮 李清霞 石羽平

总 序

随着社会的发展和科学的进步，人们生活水平不断提高，民用航空业发展迅速，呈现出爆发性增长趋势。

近年来，我国民用航空市场快速发展、潜力巨大，航空产业已形成颇具竞争力和影响力的航空经济发展模式，航空公司、机场、航空制造企业、航空维修企业、航空服务企业、航空教育与科研单位等对相关人才的需求与日俱增，为航空服务、航空市场营销等相关专业的毕业生提供了广阔的就业前景。

中等职业学校航空服务专业正是在这一背景下，适应市场需求而产生的。本专业立足于培养适应民航现代化建设需要，服务于生产和管理第一线，具有较高的思想政治素质的航空服务应用型人才。通过综合职业能力训练和全面素质的培养，使学生掌握从事民航旅客运输和管理的基本能力和技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空服务的业务流程和工作要求以及有关的政策和法规，能灵活地运用航空英语及能商务礼仪，礼貌得体地与服务对象进行交往，能熟练地使用航空客舱各种设备和应急设备，具备空乘实务、空乘礼仪、语言能力、机舱救护能力、民航运输企业及航空商务管理与服务技能，能够为民航建设与发展做出自身贡献。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。为此，我们按照《中等职业学校航空服务应用型人才培教材》的要求，注重实用性和适用性，将反映实际的教学设计和教学活动融入教材中，组织编写了这套中等职业学校航空服务应用型人才培教材。

The logo for ESAC (Ertong School of Aviation) is displayed in a large, stylized, light gray font. It consists of the letters 'E', 'S', 'A', and 'C' in a bold, sans-serif typeface, with the 'S' and 'A' being particularly prominent and connected.

这套教材包括以下九种：《民航基础概论》《民航服务礼仪》《民航服务通用英语》《民航服务与沟通》《民航商务运输》《民航服务人员日常英语》《空中乘务实训指导》《民航安全检查实训指导》《民航空港地面服务实训指导》。主编辜英智，参与编撰的人员有王志鸿、刘天刚、王艺茹、黄代军、杨宇、罗娅兰、李洪祥、杨军、温善琨、杨玲、马秀英、周敏、唐冬、胡启潮、李清霞、石羽平等。其中，王志鸿负责整套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现中等职业学校航空服务专业特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

教材的编撰，参考了一些相关文章和专著，引用了一些资料和图片，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！教材的编撰和出版得到了成都东星航空旅游专修学院和四川大学出版社的大力支持。

成都东星航空职业学校教材编委会

2015年6月

前 言

为客户提供安全、便捷、舒适的服务是航空服务的理念。空乘人员自身的礼仪以及所具有的素养一直是民航服务中最有特色的，也是最受好评的。空乘人员得体的妆容与独特的制服、优雅的言谈举止是民航服务礼仪中最基本的要求。空乘人员为乘客提供的服务不仅体现了空乘人员自身的素养，而且关系着航空公司的形象。

本书对民航服务礼仪的定义、特点进行了分析，并详细叙述了民航服务个性化的具体内容，力求为打造高质量、高标准的空乘服务提供前提条件。

在教材的编写过程中，编者参阅了相关的文章和著作，谨向这些文章和著作的作者致以诚挚的谢意！

编 者

2015年8月

第一章 礼仪概述	(001)
第一节 礼仪的起源和发展	(002)
一、礼仪的起源.....	(002)
二、古代礼仪的发展.....	(003)
三、现代礼仪的发展.....	(004)
第二节 礼仪的概念和内涵	(005)
一、礼仪的概念.....	(005)
二、礼仪的含义.....	(005)
三、礼仪的内涵.....	(006)
第三节 礼仪的特性与功能	(007)
一、礼仪的特性.....	(007)
二、礼仪的功能.....	(009)
第二章 民航服务概述	(011)
第一节 服务的概念及释义	(013)
一、服务的概念.....	(013)
二、服务的释义.....	(013)
第二节 民航服务概述	(015)
一、民航服务原则.....	(015)
二、民航企业服务存在的问题.....	(016)
三、正确的民航服务关系.....	(016)
第三节 民航服务人员的职业礼仪素养	(017)
一、民航服务礼仪的重要意义.....	(017)



二、民航服务人员职业礼仪素养·····	(017)
第三章 民航服务人员的礼仪形象塑造·····	(021)
第一节 民航服务人员基本的仪容礼仪·····	(023)
一、民航服务人员化妆基本要求·····	(023)
二、民航服务人员外形基本要求·····	(028)
第二节 民航服务人员职业着装规范礼仪·····	(032)
一、民航服务人员的职业装穿着要求·····	(033)
二、民航服务人员着装的作用·····	(034)
三、着装礼仪·····	(035)
四、职业装的基本要求·····	(037)
五、着装六戒·····	(038)
第三节 民航服务人员饰物佩戴技巧及礼仪·····	(040)
一、配饰的定义·····	(040)
二、配饰的礼仪·····	(040)
三、饰物佩戴方法·····	(042)
四、空乘人员的配饰要求·····	(044)
第四章 民航服务人员举止礼仪的修炼·····	(047)
第一节 基本举止礼仪·····	(048)
一、站姿·····	(048)
二、走姿·····	(052)
三、蹲姿·····	(054)
四、坐姿·····	(057)
五、微笑·····	(064)
第二节 常用举止礼仪·····	(069)
一、鞠躬礼·····	(069)
二、眼神·····	(071)
三、手势·····	(073)
第五章 民航服务人员待人接物礼仪的锻造·····	(079)
第一节 日常见面礼仪·····	(080)
一、称呼礼仪·····	(080)

二、介绍礼仪	(081)
三、握手礼仪	(081)
四、名片礼仪	(083)
第二节 交往礼仪	(087)
一、电话礼仪	(087)
二、引导礼仪	(089)
第三节 其他见面礼仪	(090)
一、拥抱礼	(090)
二、吻手礼	(090)
三、合十礼	(090)
四、吻足礼	(091)
第六章 民航各岗位的服务礼仪规范	(093)
第一节 地面服务礼仪规范	(094)
一、票务员规范	(094)
二、问询员规范	(094)
三、值机人员规范	(095)
四、引导员规范	(096)
第二节 安全检查礼仪规范	(097)
一、安检人员执勤规范	(097)
二、安检人员的仪容仪表	(097)
三、安检过程中的规范用语	(097)
四、安检人员的忌语	(099)
第三节 空中服务礼仪规范	(101)
一、空乘人员的职业形象	(101)
二、空乘人员迎送旅客服务礼仪	(101)
三、客舱空中服务礼仪	(103)
四、基本服务动作要领	(108)
五、广播员规范	(111)
六、安全员规范	(112)



第七章 民航其他礼仪	(113)
第一节 东西方文化差异	(114)
一、语言方面	(114)
二、教育方面	(114)
三、饮食方面	(115)
四、建筑方面	(115)
五、音乐方面	(116)
六、绘画方面	(116)
第二节 世界主要宗教礼仪	(117)
一、基督教及其习俗忌讳	(117)
二、伊斯兰教及其习俗忌讳	(120)
三、佛教及其习俗忌讳	(123)
第三节 我国主要客源国风俗礼仪	(125)
一、亚洲地区	(125)
二、欧洲地区	(128)
三、美洲地区	(133)
四、大洋洲及非洲地区	(135)
第四节 我国港澳台地区风俗礼仪	(140)
一、香港	(140)
二、澳门	(141)
三、台湾	(141)
第五节 我国部分少数民族的风俗礼仪	(143)
一、满族	(143)
二、朝鲜族	(143)
三、蒙古族	(143)
四、回族	(144)
五、维吾尔族	(144)
六、藏族	(145)
七、傣族	(145)
八、白族	(146)



九、苗族..... (146)

十、壮族..... (147)

十一、土家族..... (148)

十二、彝族..... (148)

参考资料..... (149)

后 记..... (151)

第一章 礼仪概述

知识目标

1. 了解礼仪的起源和发展。
2. 理解礼仪的概念和内涵。
3. 理解礼仪的特性与功能。

小知识 礼仪的发展

“礼”字古时候通“履”字，意为鞋子。穿上鞋更好走路，但鞋大了不行，鞋小了也不行，因此礼一定要适度。后来随着社会的不断进步，礼的含义也不断延伸，不断拓展。

礼仪的正式形成，应当始于奴隶社会。由于社会生产力的发展，原始社会逐渐解体，人类进入奴隶社会，这时的礼就被打上了阶级的烙印。为了维护奴隶主的统治，奴隶主将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶社会政治需要的礼制，并专门制定了一整套礼的形式和制度。周代出现的《周礼》《仪礼》《礼记》，即“礼学三著作”，标志着周礼已达到了系统、完备的阶段。



第一节 礼仪的起源和发展

一、礼仪的起源

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，礼的产生源于人类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”。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，使得人与人之间既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。对欲望的追求是人的本能，在实现欲望的过程中，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过程中逐步完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。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增长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各种各样的礼仪。

二、古代礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断变革，从历史发展的角度来看，其演变过程可以分四个阶段。

（一）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。此时的礼仪包括明确血缘关系的婚嫁礼仪，区别部落内部尊卑等级的礼制，为祭天敬神而确定的一些祭典仪式，以及人们在相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

（二）礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪至公元前 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。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。

（三）礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771 年至公元前 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。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后两千多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为：“不学礼，无以立。”“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心、彼此尊重。



孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标和理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

（四）强化时期：秦汉到清末（公元前 221 年至公元 1911 年）

在我国长达两千多年的封建社会里，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：就是礼一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。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，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、束缚思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

三、现代礼仪的发展

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和制度受到强烈冲击。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，繁文缛节逐渐被抛弃，同时也接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准和价值观念在这一时期得到推广和传播。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，西方的一些礼仪、礼节陆续传入我国，并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、礼仪培训日趋红火，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。

第二节 礼仪的概念和内涵

一、礼仪的概念

（一）礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。礼仪还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼被定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际交往乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

（二）礼貌

礼貌是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

（三）礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

二、礼仪的含义

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”，是对礼节、仪式的统称。