

民航空乘礼仪教程

Etiquette Training Course For In-flight Attendants

主编 刘玉梅 牛静



中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

民航空乘礼仪教程

Etiquette Training Course For In-flight Attendants

主 编：刘玉梅 牛 静

执行主编：牛 静

副 主 编：胡保华

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (C I P) 数据

民航空乘礼仪教程 / 刘玉梅, 牛静主编. —北京: 中国
广播电视出版社, 2007. 4
ISBN 978-7-5043-5255-2

I. 民… II. ①刘…②牛… III. 民用航空 - 乘务人员 -
礼仪 - 教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 035953 号

民航空乘礼仪教程

主 编	刘玉梅 牛 静
特约编辑	杨炳辉
责任编辑	刘 媛
装帧设计	满都拉
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码: 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	三河市南阳印刷有限公司
开 本	700 毫米 × 1000 毫米 1/16
字 数	270 (千) 字
印 张	17.75
印 数	6000 册
版 次	2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5043-5255-2
定 价	48.60 元

(版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换)

作者简介

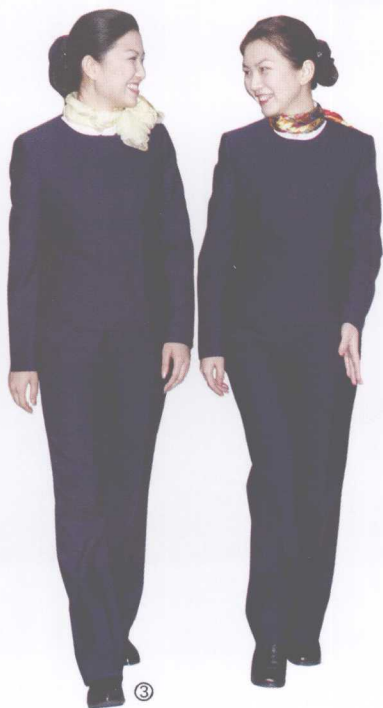
刘玉梅（主编）

中国民航总局航空安全技术中心副主任，民航总局消费者事务中心主任，资深空乘培训专家。

牛静（执行主编）

中国航协培训部负责人，中国外交部礼仪培训特约专家。

禮儀



- ①坐
- ②站
- ③行走
- ④蹲



- ①鞠躬
- ②递送名片
- ③介绍
- ④机上坐姿





①



②



③



④

①迎宾准备

②迎宾

③整理乘客行李

④发送报纸



- ① 紧急设备——救生衣的介绍
- ② 紧急设备——氧气面罩的介绍
- ③ 厨房工作
- ④ 卫生间清理
- ⑤ 客舱服务设施调节



①

① 普通舱的餐饮服务

② 头等舱的餐饮服务

③ 机上广播

④ 客舱温馨服务



②



③



④



①



②



③

①机上紧急出口

②水上救生设备

③紧急设备

前 言

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”如果人人缺乏礼仪，那无疑将给社会的安定团结带来极大的威胁；如果人人讲文明、讲礼貌，都具有良好的品格和素质，那就将意味着国富民安。党的十六届四中全会指出，要坚持最广泛最充分地调动一切积极因素，不断提高构建社会主义和谐社会的能力。构建以民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处为特征的社会主义和谐社会，离不开和谐的社会关系，离不开和谐的心理氛围，更离不开人的思想道德素质。因此，科学开展礼仪教育，满足、引导人们对礼仪教育的需求，让礼仪教育惠及更多的人，是提高构建社会主义和谐社会能力的重要途径。

礼仪是礼节、仪式的统称，是指在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的自律、敬人的整体行为，它由一系列具体的礼节所构成，是一个表现礼貌的系统过程。礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现，是人际交往中的一种艺术，是一种形式美、心灵美的外在体现。

随着改革的深化和国门的开放，不仅国人之间的联系交往更加紧密，而且中外友好往来也更加密切。民航客运是一个展示我国礼仪之邦的窗口行业。一个懂礼仪、有教养、有文化底蕴的空乘人员，可以让他人对其产生好感，对我国的航空运输业产生好感，更能让人对我们的民族、国家产生好感。

民航空乘人员不仅要学习科学技术文化知识，还要接受其他方面的教育，以提高空乘人员的整体素质。当前，绝大多数准备进入空乘行业的学生具有两个特征：一方面，他们热爱祖国，重视学习科学文化知识，尤其是高新技术和外语的学习，渴望在走向社会后能找到一个充分体现自身价值的工作岗位；另一方面，他们中的绝大多数都是独生子女，从小备受父母等长辈的宠爱，独立生活能力和社交能力都有待于提高，礼仪知识也知之甚少。随着改革的深入，很多空乘专业的学生都需要自己到市场经济中去双向选择、竞争上岗，因此，在学好各项专业知识的同时学好礼仪知识，就显得十分必要了。

本教材深入领会了党中央提出的构建和谐社会的思想，参阅大量相关的文献材料，结合民航乘务工作的实际，认真整理分析，构建出该教材的框架和内容。本教材共分八章内容，从民航乘务的实际出发，介绍了礼仪的相关知识，空乘服

务的相关知识，包括服饰仪容礼仪、言谈举止礼仪、接待礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、习俗礼仪等内容。

本教材的特色是：按照空乘职业本身的特点，以培养空乘人员（或未来的空乘人员）的能力为主要目的，理论联系实际，注重知识的可操作性。本教材框架结构清晰，内容选择丰富，案例贴近民航乘务的实际，具有知识性、趣味性和实践性，是一本帮助空乘人员尽快成才的素质教育教材。空乘人员通过本教材的学习可以较为全面地掌握礼仪知识，熟悉专业礼仪知识的具体运用，了解交际中的诸多忌讳，规避空乘服务中的尴尬，学会巧妙地运用交际技巧，打造个人交际魅力，从而塑造成功的空乘人员形象，推动个人事业走向辉煌。

本教材由长期从事民航乘务工作，具有丰富民航培训经验的中国民航总局航空安全技术中心副主任、民航总局消费者事务中心主任、资深空乘培训专家刘玉梅，中国航协培训部负责人、中国外交部礼仪培训特约专家牛静担任主编。

在编写过程中，我们参阅了国内外的有关文献、专著、教科书以及网站，从中吸收到有益的思想、理论和方法，在此，致以深深的谢意。

由于编者水平有限，书中有不妥或错误之处，敬请各位同仁和读者给予批评指正。

编者

2007年2月

目 录

第一章 礼仪

第一节 礼仪的涵义、原则及作用.....	(1)
一、什么是礼仪	(1)
二、礼仪原则	(3)
三、礼仪的作用	(5)
第二节 礼仪的形成与发展.....	(7)
一、礼仪的形成	(7)
二、礼仪的演变	(8)
三、现代礼仪的发展	(10)
【思考题】	(11)

第二章 乘务礼仪

第一节 空乘服务	(12)
一、什么是服务	(12)
二、服务的基本特征	(13)
三、空乘服务基本流程	(16)
四、空乘服务基本原则	(23)
第二节 空乘礼仪	(25)
一、什么是服务礼仪	(26)
二、什么是空乘礼仪	(27)
三、空乘礼仪“白金法则”	(28)
四、空乘礼仪“三A法则”	(32)
五、空乘礼仪中的首轮效应	(37)
六、空乘礼仪中的亲和效应	(42)
七、空乘礼仪中的末轮效应	(48)
【思考题】	(50)



第三章 空乘服饰仪容礼仪

第一节 形体 (51)

一、什么是形体 (51)

二、形体美 (52)

三、空乘人员的形体标准 (53)

第二节 服饰 (55)

一、服饰源流 (56)

二、服装种类 (59)

三、着装原则 (70)

四、空乘服装基本要求 (74)

第三节 仪表 (75)

一、空乘仪表基本要求 (75)

二、空乘仪表具体内容 (76)

【思考题】 (94)

第四章 空乘言谈举止礼仪

第一节 空乘人员的言谈 (95)

一、基本言谈礼仪 (95)

二、创造谈话氛围 (97)

三、交谈语言 (97)

四、交谈技巧 (99)

第二节 空乘人员的举止 (104)

一、身体姿态 (104)

二、肢体语言 (114)

【思考题】 (118)

第五章 空乘接待礼仪

第一节 空乘迎送 (119)

一、打招呼 (119)

二、称呼 (120)

三、鞠躬、拱手与致意	(124)
四、握手、拥抱与吻礼	(128)
五、介绍	(133)
六、告别	(135)
第二节 空乘出行	(136)
一、步行礼仪	(136)
二、乘车礼仪	(137)
第三节 空乘沟通	(139)
一、表情	(140)
二、倾听	(141)
三、解答	(144)
四、问答	(145)
五、沟通技巧	(146)
第四节 空乘电话礼仪	(149)
一、接电话	(149)
二、打电话	(151)
第五节 空乘名片礼仪	(153)
【思考题】	(155)
第六章 空乘餐饮礼仪	(156)
第一节 空乘中餐礼仪	(156)
一、坐位	(156)
二、上菜	(156)
三、祝酒	(157)
四、用餐	(157)
五、筷子	(158)
第二节 空乘西餐礼仪	(161)
一、座位与餐巾	(161)
二、刀叉与用餐	(162)
三、饮酒	(165)
四、自助餐	(166)



【思考题】 (166)

第七章 空乘涉外礼仪

第一节 涉外礼仪通用原则 (167)

一、主权平等原则 (167)

二、以人为本原则 (169)

三、维护形象原则 (170)

四、不卑不亢原则 (174)

五、求同存异原则 (176)

六、热情有度原则 (178)

七、谦恭有度原则 (181)

八、女士优先原则 (183)

九、爱护环境原则 (185)

十、以右为尊原则 (187)

第二节 涉外语言礼仪 (190)

一、涉外称呼 (190)

二、涉外谈话技巧 (191)

三、涉外谈话主题 (193)

第三节 一些国家的礼仪特点 (197)

一、美国 (197)

二、英国 (198)

三、德国 (199)

四、法国 (201)

五、澳大利亚 (202)

六、俄罗斯 (203)

七、日本 (205)

【思考题】 (208)

第八章 空乘习俗礼仪

第一节 中国习俗礼仪 (209)

一、汉族 (209)

二、满族	(211)
三、蒙古族	(211)
四、回族	(213)
五、藏族	(214)
第二节 宗教礼仪	(217)
一、佛教	(218)
二、基督教	(219)
三、伊斯兰教	(223)
四、道教	(225)
第三节 国外礼俗常识	(226)
一、主要节日	(226)
二、外国人姓名	(229)
三、饮食习俗	(230)
第四节 外国礼俗禁忌	(231)
一、数字忌讳	(231)
二、交往忌讳	(232)
三、颜色忌讳	(233)
四、习俗规律	(233)
【思考题】	(234)
附录一 国内航空公司招聘注意事项	(235)
附录二 国外航空公司招聘注意事项	(239)
附录三 简历设计	(244)
附录四 空乘人员应聘面试注意事项	(251)
附录五 空乘人员面试常见英文问题	(254)
附录六 进口化妆品生产日期识别常识	(258)
附录七 世界级化妆品排行榜	(263)
附录八 地方菜系介绍	(267)
主要参考文献	(270)