



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航服务礼仪

MINHANG FUWU LIYI

主编 辜英智 邓红军
编写 杨 军 唐明丽



四川大学出版社



“十二五”规划航空服务专业统编教材

民航服务礼仪

MINHANG FUWU LIYI

主编 辜英智 邓红军
编写 杨 军 唐明丽



四川大学出版社

责任编辑:高庆梅
责任校对:王 锋
封面设计:墨创文化
责任印制:曹 琳

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 辜英智, 邓红军主编; 杨军, 唐明
丽编写. —成都: 四川大学出版社, 2012. 2
“十二五”规划航空服务专业统编教材
ISBN 978-7-5614-5687-3

I. ①民… II. ①辜…②邓…③杨…④唐… III.
①民航运输—商业服务—礼仪—高等学校—教材
IV. ①F560. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 017838 号

书名 民航服务礼仪

主 编 辜英智 邓红军
编 写 者 杨 军 唐明丽
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 978-7-5614-5687-3
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 19
字 数 289 千字
版 次 2012 年 2 月第 1 版
印 次 2013 年 5 月第 3 次印刷
定 价 35.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电话:85408408/85401670/
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

“十二五”规划航空服务专业统编教材编审委员会

(以姓氏汉语拼音音序排列)

主 编：辜英智 邓红军

编 委：刘天刚 罗建伟 罗娅兰 皮春磊
史玉霞 唐 波 唐明丽 王楞兰
王志鸿 吴小平 徐泽民 杨 帆
杨 军 张玉雯 周 敏

前 言

几千年前，大教育家孟子曾经说过“利人莫大于教”，今天我们可以再加上一句“教重莫过于材”。教材对于教学的重要性是尽人皆知的，好的教材绝不会误人子弟，只会是“引曙光于世，播佳种在田”，是指导学生高效学习的利器。

那么，怎样的教材才算好的教材呢？我们认为，一本上乘的教材至少要符合三条标准：

第一，编撰者是本学科的领军人物（学科带头人），具有权威性；

第二，教材的框架体系要系统完整，有内在逻辑，而且文字表述准确；

第三，内容相对稳定，即哪些内容进教材、哪些不能进，要有严格甄别，既博采众说，又不是大杂烩。

编撰者一定要是学科带头人。因为教材是教学双方共同依照的蓝本，教师要按教材讲，学生也得按教材学，一手托两家，像此等关乎育人、功在千秋的事，没有高人把关怎么行？而一般说来，编撰者的学问与教材质量密切相关，编撰者是权威，则教材就有权威。

参加这套教材编撰的十多位编者主要分工如下：唐波、唐明丽、邓红军主要负责《民航服务概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰和修订，张玉雯、罗建伟主要负责《民航服务心理学》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨军、唐明丽主要负责《民航服务礼仪》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，周敏、杨帆主要负责《民航安全检查基础》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，徐泽民、唐波主要负责《民航客票销售实务》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编

撰，唐明丽、刘天刚主要负责《民航物流基础概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，罗娅兰、王志鸿主要负责《民航实用英语基础》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨军、皮春磊、史玉霞主要负责《空乘服务与客舱设备》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，邓红军、唐明丽主要负责《民用航空管理法律法规》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰，杨帆、徐泽民、周敏主要负责《民航运输地理概论》选题的策划、编撰原则的制定、书稿的编撰。邓红军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、协商、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现我们民航学院特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

在教材的框架体系上，我们要求编撰者为每本教材整理一个章节体系大纲导图。这源于托尼·巴赞的“心智图”或“脑图”。这样一个体系导图架构对师生都有好处——长文变短，厚书化薄，条分缕析，提纲挈领，生动、直观、形象，便于学习和记忆，可以说是我们的创新之一。此外，框架设计有个重要原则要遵循，那就是突出主线，章节之间要有内在逻辑。换句话说，从第一章到最后一章，都应紧密围绕主线，由表及里，由浅入深，步步深入，逻辑井然。这不仅符合人们认知世界的规律，也是学生学习知识的一般路径。想想看，小时候我们学数学，是不是从学加减开始，然后才学乘除，再后来才学更复杂的混合运算？如果教材不这样编，一开头就学微积分，那样学起来岂不是难于登天！可反观当下，有的教材仿佛一个拼盘，像本专题文集，章与章不搭界，看不出关联；有的则分方面平设篇章，这样貌似有逻辑，但实际上是一盘散沙。

至于教材要相对稳定，是指对教材的内容要有取舍，要力求正确。不能把教材当个筐，啥都往里面装。一本好的教材，个别内容可以修订，可以有增减，但不可颠覆性地被推翻。为此，在主体框架搭建好之后，选择哪些理论（观点）和材料编入课本，编撰者不仅要有学问，而且要有鉴别力。只有把普遍的原理和主流的观点编入教材，教材才能相对稳定；否则，若编入了那些有争议的理论，日后一旦被推翻，造成的负面影响将难以挽回。所以编撰教材，要海纳百川，更要精于取舍。历史表明，编撰者

唯有恪守职业道德，以科学的态度传播科学知识，方可赢得师生们长久的尊敬。

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。这套教材的编撰者在相当紧迫的时间里，参照《“十二五”规划航空服务专业统编教材编撰原则及体例》的要求，注重实用性和适用性，反映实际的教学设计和教学活动，将实战、实践、实训融入教材中，书中的例题、案例、互动练习、思考题、拓展知识窗及配图等都是经得起检验的精品。各位编撰者以海尔董事长张瑞敏提倡的“战战兢兢，如履薄冰”的精神完成了东星航院和四川大学出版社交给他们的光荣任务。

在这套教材的编撰过程中，编撰者参阅了一些相关文章和专著，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！

最后教材编审组以下面两段话与师生们共勉——

把看来简单的事做好就不简单，把看来平凡的事做好就不平凡。

认真做事，只是把事情做对；用心做事，才能把事情做好。

邓红军

2013年5月



目 录

第一章 礼仪概述	(001)
第一节 礼仪的形成	(002)
一、古代礼仪	(003)
二、现代礼仪的形成	(008)
第二节 现代礼仪的含义	(009)
一、礼貌	(010)
二、礼节	(011)
三、仪表	(011)
四、仪式	(011)
五、礼俗	(012)
第三节 现代礼仪的作用	(012)
一、增强个人内在素质	(012)
二、塑造良好的形象	(012)
三、有效沟通	(013)
四、协调人际关系	(014)
第四节 现代礼仪的原则	(014)
一、尊重	(014)
二、道德	(015)
三、自信	(016)
四、宽容	(016)
五、真诚	(016)
六、守信	(017)



七、平等适度	(017)
八、入乡随俗	(018)
第二章 民航职业素养	(020)
第一节 服 务	(021)
一、服务的概念及释义	(021)
二、服务的特性	(023)
第二节 民航服务	(024)
一、民航服务概述	(024)
二、服务品牌战略	(025)
三、民航服务流程	(026)
第三节 民航服务人员职业礼仪素养	(027)
一、职业道德与心态	(027)
二、礼仪与文化艺术修养	(031)
三、性格、气质修养	(033)
四、掌握民航专业知识，与时俱进	(034)
五、掌握一定的心理学知识	(034)
第三章 民航形象礼仪	(036)
第一节 民航人员干净整洁的仪容礼仪	(037)
一、民航仪容基本要求	(037)
二、民航服务人员的化妆要求	(040)
三、民航各岗位妆容区别	(049)
四、民航学子的仪容及化妆	(050)
第二节 民航人员高雅大方的仪表礼仪	(052)
一、着装的礼仪原则	(052)
二、着装的礼仪	(055)
三、男士西装礼仪	(056)
四、男士衬衫礼仪	(059)
五、女士西装套裙礼仪	(060)
六、着装色彩搭配技巧	(061)

第三节 配饰的技巧及礼仪	(063)
一、配饰的概念与作用	(063)
二、配饰的佩戴礼仪	(063)
第四节 民航员工职业形象	(069)
一、职业装的作用	(069)
二、职业装的基本要求	(069)
三、民航员工职业着装规范	(070)
四、民航学子着装要求	(073)
第四章 民航人员举止礼仪和服务规范	(075)
第一节 基本举止礼仪	(076)
一、站姿	(076)
二、坐姿	(080)
三、走姿	(087)
四、蹲姿	(089)
五、手势	(092)
六、眼神	(098)
七、微笑	(102)
八、问候	(106)
九、交际空间	(108)
十、身体姿态	(111)
第二节 地面服务行为规范	(114)
一、票务员规范	(114)
二、问询员规范	(115)
三、值机员规范	(115)
四、引导员规范	(116)
第三节 安全检查礼仪规范	(117)
一、安检人员执勤规范	(118)
二、安检涉外工作中的外事纪律	(118)
三、安检人员仪容仪表规范	(119)



四、勤务过程中的规范用语	(120)
五、勤务忌语	(123)
第四节 空中服务行为规范	(125)
一、乘务员规范	(126)
二、广播员规范	(127)
三、安全员规范	(127)
第五章 民航服务人员的日常交往礼仪	(129)
第一节 见面礼仪	(130)
一、称呼的礼仪	(130)
二、介绍的礼仪	(135)
三、握手的礼仪	(141)
四、交换名片的礼仪	(149)
五、其他一些见面礼	(153)
第二节 接待礼仪	(157)
一、迎客礼仪	(157)
二、待客礼仪	(158)
三、拜访礼仪	(160)
四、送客礼仪	(162)
第三节 其他礼仪	(163)
一、递接物品礼仪	(163)
二、电话礼仪	(164)
三、馈赠礼仪	(171)
四、告别礼仪	(179)
第六章 民航服务人员沟通礼仪	(181)
第一节 民航服务语言	(183)
一、言谈礼仪	(183)
二、民航服务人员声音礼仪	(187)
三、民航服务人员的文明用语	(188)
四、民航服务工作中的播音礼仪	(192)

五、交谈话题的选择	(196)
六、交谈技巧	(197)
第二节 服务沟通艺术	(200)
一、服务沟通的目的	(200)
二、服务沟通中的不良心态	(202)
三、提倡的服务沟通心态	(202)
四、避免服务沟通障碍	(203)
五、有效的服务沟通技巧	(208)
六、应对突发事件	(210)
第三节 心理学与民航服务	(212)
一、社会知觉技能	(213)
二、心理咨询技能	(213)
三、人际交往技能	(213)
四、情绪调控技能	(214)
第七章 特殊旅客的服务礼仪	(215)
第一节 重要旅客服务礼仪	(216)
一、重要旅客的范围	(216)
二、重要旅客服务礼仪的基本原则	(217)
三、重要旅客的心理需求与服务技巧	(218)
第二节 一般特殊旅客服务礼仪	(221)
一、一般特殊旅客的范围	(221)
二、老年旅客的心理需求与服务方法	(221)
三、“无人陪伴儿童”的心理需求与服务方法	(222)
四、病残旅客的心理需求与服务方法	(223)
五、孕妇旅客的运输规定和服务特点	(225)
六、带婴儿旅客的服务特点	(225)
七、其他特殊旅客的服务	(226)
第八章 民航求职礼仪	(228)
第一节 充分的求职准备	(229)



一、翔实的求职材料（个人简历）	(229)
二、全面的信息收集	(230)
三、想要获得工作机会的强烈愿望	(231)
四、平和的求职心态	(232)
第二节 面试礼仪	(234)
一、适宜的形象设计	(234)
二、得体的言行举止	(235)
三、面试时常见的问题	(237)
第九章 民航其他礼仪	(242)
第一节 东西方文化差异和民航涉外礼仪原则	(243)
一、东西方文化差异	(243)
二、民航涉外礼仪原则	(246)
第二节 涉外语言礼仪	(247)
一、涉外称呼	(247)
二、涉外谈话技巧	(248)
三、涉外谈话主题	(249)
第三节 我国主要客源国的礼仪特点	(251)
一、美国	(251)
二、英国	(252)
三、法国	(253)
四、意大利	(254)
五、德国	(255)
六、澳大利亚	(257)
七、新加坡	(257)
八、韩国	(258)
九、泰国	(258)
十、日本	(259)
十一、俄罗斯	(260)
第四节 我国港澳台地区的风俗与礼仪	(262)

一、香港地区的礼俗	(262)
二、澳门地区的礼俗	(264)
三、台湾地区的礼俗	(265)
第五节 我国主要少数民族的风俗与礼仪	(266)
一、满族	(266)
二、朝鲜族	(267)
三、蒙古族	(267)
四、回族	(267)
五、维吾尔族	(268)
六、藏族	(268)
七、傣族	(269)
八、白族	(269)
九、苗族	(270)
十、壮族	(271)
十一、土家族	(271)
十二、彝族	(271)
附 录	(273)
附录一：我国主要客源国国都和国花	(273)
附录二：世界主要宗教礼仪	(275)
参考文献	(283)
后 记	(285)



第一章 礼仪概述

学习目标

1. 了解礼仪的形成和含义。
2. 理解学习礼仪的作用、原则和意义，理解民航服务与礼仪的关系。
3. 确立礼仪志向，成为有礼之人。

礼仪箴言

★ 美德是精神上的一种宝藏，但使它生出光彩的则是良好的礼仪。

——约翰·洛克

★ 不学礼，无以立。

——孔子

案例

鲁昭公访晋

春秋时期，鲁昭公到晋国去访问。在晋国都城的郊外，东道主晋平公派大臣去行“郊劳”之礼。“郊劳”，即到郊外迎接、慰劳之意。那时，国家之间的迎宾仪式从郊劳开始，步步为礼，极其复杂。但鲁昭公居然一点都没做错，晋平公和大臣们看了都佩服不已，连连称赞鲁昭公真是懂礼之人啊！

这时，一位叫女叔齐的晋国大夫却表示了不同的意见。女叔齐说：鲁昭公根本不懂什么叫礼！

晋平公感到奇怪：从郊外的欢迎仪式到相互答谢转赠礼物，鲁昭公一直表现非常得体，怎么能说他不懂礼呢？

女叔齐回答：他做的这些是“仪”，不能称作“礼”。礼是用来维护国家秩序，行使政策法规，让百姓凝聚在一起的根本。可鲁昭公没有做到这些。鲁国现在国内政治混乱，鲁昭公却不去任用贤臣，反倒让奸佞小人把持了朝政。他和大国结盟，却不守盟约破坏协定，他乘人之危，专门欺负弱小的国家。这样的一个国君，不去好好考虑治国的方针政策，却把精力放在这些琐碎的礼节上。这样的人怎么能算是懂礼呢？

女叔齐把昭公的行为举止称为“仪”，真是一针见血。礼仪的根基是内心的德，根基全无，外表虽然做得像模像样，也只是作秀而已。

资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_56foc96fo1000850.html.

第一节 礼仪的形成

礼仪是一个人、一个组织乃至一个国家道德修养和文明程度的标志。我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国”、“礼仪之邦”。整个东亚及东南亚文化的精华均是华夏文明的传承。中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也曾以其彬彬有礼而著称于世。作为中国传统文化的一个重要组成部分，礼仪文明对中国社会历史的发展产生了广泛深远的影响，其内容十分丰富。

自从有了人与人的关系，有了人与人之间的交往，礼便产生和发展起来。在原始社会，人们常常有意无意地用一些象征性的动作来表示他们的意向和感情。同一氏族的成员在共同采集、狩猎和饮食生活中所形成的习惯性语言、动作就构成了“礼”的最初雏形。那时，人类以狩猎为生，他们在打猎时，相互之间必须保持适当的距离。因此不同部落的人相遇时，若双方都怀有善意，便各自伸出手掌，手心朝前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器，走近之后，两人相互摸摸右手，以示友好。这个动作沿

袭下来，就成为今天人们常用的握手礼节。

进入阶级社会初期，还没有桌椅等物品，帝王和平民都是席地而坐。原始社会时人们互敬的姿势——“跪拜”到阶级社会便演变成一种表示臣服的礼仪。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。

一、古代礼仪

中国古代的“礼”和“仪”，实际是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。在中国古代，礼仪是为了适应当时社会需要，从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来，因而带有那个时代的特点及局限性。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，“弃其糟粕，取其精华”，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，对此加以改造与传承。这对于养成良好个人素质，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。

古代礼仪精华具体表现为以下几点。

（一）尊老敬贤

从原始社会到封建社会，我国人际的政治伦理关系均以氏族、家庭的血缘关系为纽带，因而在家庭里遵从祖上，在社会上尊敬长辈。由于中国古代社会推崇礼治和仁政，敬贤已成为一种历史的要求。孟子说：“养老尊贤，俊杰在位，则有庆。”（《孟子·告子下》）“庆”就是赏赐。古代这种传统礼仪，不管在过去还是现代，对于形成温情脉脉的人际关系，以及有序和谐的伦理关系，都有着重要作用。

尊老是中国传统文化中的一大特色。古代的敬老，并不是只停留在思想观念和说教上，也并不仅止于普通百姓的生活之中。从君主、士族到整个官绅阶层，都在身体力行，并且形成了一套敬老的规矩和养老的礼制。《礼记》记载：“古之道，五十不为甸徒，颁禽隆诸长者。”（《礼记·祭义》）就是说，五十岁以上的老人不必亲往打猎，但在分配猎物时要得