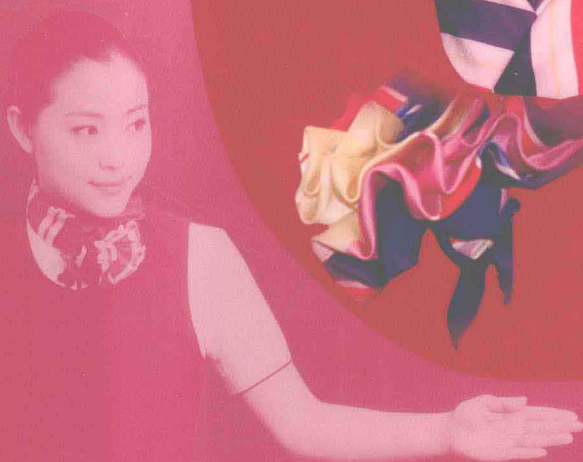


高等院校空乘专业系列教材

民航服务礼仪

Minhang Fuwu Liyi

■ 主 编 盛美兰



中国民航出版社

高等院校空乘专业系列教材

民航服务礼仪

主 编 盛美兰

副主编 高 暉 谢媛媛

主 审 刘玉梅

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务礼仪/盛美兰主编. —北京: 中国民航出版社, 2011. 6
高等院校空乘专业系列教材
ISBN 978-7-5128-0030-4

I. ①民… II. ①盛… III. ①民用航空-旅客运输-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 (2011) 第 098305 号

责任编辑: 邢璐

民航服务礼仪

盛美兰 主编

出版 中国民航出版社
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社照排室
印刷 北京金吉士印刷有限责任公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 13.5
字数 263 千字
版本 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5128-0030-4
定价 48.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

“高等院校空乘专业系列教材” 编审委员会

主任：刘玉梅（中国民航科学技术研究院副院长、民航安全技术中心副主任、中国民航消费者事务中心主任）

副主任：丁国声（河北外国语学院院长、教授，教育部高等学校高职高专英语类专业教学指导委员会委员）

主任委员：盛美兰（原海南航空客舱与地面服务部副总经理）
王淑华（原东方航空客舱服务部副总经理）
王冬梅（原东方航空云南公司乘务培训部经理）
张 燕（南方航空培训部副总经理）
陈毅真（厦门航空配餐部总经理、原厦门航空空中乘务部总经理）
王燕晴（厦门航空空中乘务部总经理）
华 敏（民航中南地区管理局客舱安全检查员）
梁秀荣（中国航协飞行与乘务委员会高级顾问）
周为民（原中国国际航空公司乘务教员）

委员：李 梅 照日格图 陈久奎 郁钟铭 李松林
李进华 刘宗瑞 刘春明 张新南 贾玉成
王春玲 王昆欣 刘小芹 崔永兴 陈增红
罗 华 于 静 刘 杰

“高等院校空乘专业系列教材” 编写指导委员会

主任：王建平

副主任：谢 苏 郝志成 罗兹柏

委员：胡 靖 谢笑天 徐亚先 龚 锐
黄国良 唐 丽 索宏敏 郭 沙
王艳霞 胡爱英 石兴龙 励继红
陆 霞 李 君 李 永

序 言

高等院校空乘专业系列教材是依照国家教育部、财政部实施高校教学质量和教学改革工程的指导思想编写的。教高〔2007〕1号文件指出，要调动政府、学校和社会各方面的力量，来深化教学改革，提高教学质量。本系列教材是民航局直属科研单位权威专家、航空公司资深乘务专家、教员和高等院校经验丰富的教师多方力量精诚合作的结果。教材充分体现了新教改理念所要求的科学性、创新性、前瞻性、实用性。

科学性。空乘专业的目标是培养合格的空中乘务员，但如何培养却是仁者见仁，智者见智。我们在对航空公司进行大量调研的基础上，把乘务学生需要学习的课程分为知识、技巧、外语三大块，由此，教材分为三个序列。第一个序列为学科型，包括《中国民航发展史简明教程》、《民航乘务员基础教程》和《民航客舱安全管理》。其教学目标在于使学生掌握必要的民航知识，为其将来的空乘实际工作奠定扎实的理论基础。第二个序列为项目实践型，包括《民航客舱设备操作实务》、《民航客舱服务与管理》和《民航服务礼仪》，该序列教材以工作任务（或岗位群）为驱动，在若干个项目下面设若干个模块，由浅入深、循序渐进。若干个项目结合实践，为实现教学目标奠定了扎实的基础。第三个为外语序列，外语既属于知识学科，又属于技能训练，本教材侧重于技能训练，重点培养学生的听说能力。

创新性。主要体现在第二序列和第三序列教材上，这两个序列分别由资深乘务专家以空乘人员岗位要求为目标来编写，他们把自己多年的工作心得和培训心得融于教材之中，为了便于学生熟练操作运用，教学方法实事求是，大胆创新，不拘一格。教师在设计、引导、辅导、答疑中起向导作用。学生为提高能力而预习并模拟实践，充分体现以教师为主导、以学生为主体的教学理念。这些特点，为民航空乘专业教学历史上之首创。

前瞻性。空乘人员主要在客舱工作，而民用飞机在不断更新换代，对客舱安全管理和服务质量的要求也日益提高。本系列教材充分考虑到了空乘工作的这一特点，在内容设置里有所体现，比如在机型介绍方面，增加了对波音787、空客380机型的介绍；在客舱安全管理方面，以国际民航组织提倡的SMS为理念。

实用性。如前所述，本系列教材的编写是建立在对用人单位大量调研的基础上，编

写的指导思想和理念，序列的划分，项目的设置，知识点的选择，教学方法的选取，都以将来岗位要求为目标，以实用为原则。

本系列教材除了具备上述特点外，在编写体例上，也满足了高等教育教材系统性、完整性、规范性的要求，在章节中设有学习目标和课后思考。教材做到了理论与实际相结合，行文通俗易懂，既便于教师教授，又便于学生学习。

此系列教材从策划到出版，历经3年多，其间召开了10多次研讨会，涉及专家学者及行业管理者数十人，金通航空培训服务公司在其中起到非常重要的组织、协调作用；中国民航科学技术研究院、中国民航出版社、各航空公司及开设空乘专业的相关院校，在编写过程中给予了真诚无私的指导和帮助，在此，我们向以上单位表示衷心的感谢。

由于教材编写时间紧，疏漏和不足之处在所难免，谨恳请各位专家、各院校教师 and 同学们不吝赐教。

“高等院校空乘专业系列教材”编写指导委员会

2011年5月

前 言

本书是“高等院校空乘专业系列教材”的项目实践序列教材之一。它主要由民航乘务员形象塑造、民航客舱服务礼仪模拟、民航地面服务礼仪模拟、民航服务人员面试指导、民航服务员礼仪修养等部分组成，每个项目下设若干个模块。

作为项目课程，要求学生在掌握民航服务礼仪理论知识的基础上，通过具体的服务礼仪实操过程，提高学生在民航服务实际工作中的接待能力、分析解决问题的能力，培养具有较高礼仪素养的民航服务人员。因而，在本书编写过程中，我们突出民航礼仪的专属性和规范性，强调其实用性和操作性。在内容的编排上，我们以任务驱动为导向，力图通过学习目标、学习任务、知行合一、反思与探究、巩固与拓展这几个板块，实现理论与实践一体化，使教学师生一目了然，易教易学。相信学生通过本书的实践操作，能切身地感受到民航服务礼仪知识的魅力和体验到掌握民航服务礼仪知识的乐趣。

本书由具有30多年乘务工作经验的盛美兰、周为民女士，具有丰富高校空乘专业教学经验的高晔、谢媛媛老师，以及思敏时尚礼仪文化传播有限公司的高级讲师周兴亚先生共同编写。由于教材编写时间紧，疏漏和不足之处在所难免，谨恳请各位专家、各院校教师 and 同学们不吝赐教，我们将认真对待，及时修正。

《民航服务礼仪》编写组

2011年5月

目 录

CONTENTS

序言

前言

项目一 民航乘务员形象塑造

- | | | |
|-----|---------|-----|
| 模块一 | 乘务员发型设计 | /3 |
| 模块二 | 乘务员妆容塑造 | /9 |
| 模块三 | 乘务员服饰搭配 | /31 |

项目二 民航客舱服务礼仪模拟

- | | | |
|-----|----------|-----|
| 模块一 | 模拟登机前礼仪 | /49 |
| 模块二 | 模拟客舱迎送礼仪 | /55 |
| 模块三 | 模拟客舱巡视礼仪 | /76 |

项目三 民航地面服务礼仪模拟

- | | | |
|-----|----------|------|
| 模块一 | 模拟值机礼仪 | /93 |
| 模块二 | 模拟问询服务礼仪 | /100 |
| 模块三 | 模拟要客服务礼仪 | /108 |

项目四 民航服务人员面试指导

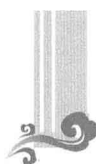
模块一 准备面试	/131
模块二 模拟面试	/140

附录 民航服务人员礼仪修养

一、礼仪基础知识介绍	/148
二、日常礼仪	/153
三、主要客源国礼仪习俗	/163
四、主要客源国礼俗禁忌	/169
五、宗教礼仪知识介绍	/171
六、世界主要国家与首都中英文对照表	/180
七、世界名牌知识介绍	/187

参考文献

项目一 民航乘务员形象塑造



项目提示

本项目通过职业发型、妆容、服饰的学习与训练，掌握职业发型的塑造、服饰的搭配及职业彩妆的化妆技法，塑造乘务员庄重典雅、美丽大方的职业形象，为乘客展现高品质的服务形象。

项目分解：

模块一 乘务员发型设计

模块二 乘务员妆容塑造

模块三 乘务员服饰搭配



模块一 乘务员发型设计

一、学习目标

- (一) 掌握正确护理头发的基本方法
- (二) 掌握几种空乘职业发型

二、学习任务

- (一) 掌握护理头发的方法、步骤和技巧
- (二) 学会掌握几种空乘职业发型

三、知行合一

(一) 护理头发

1. 清洁头发

(1) 头发无异味

①做到三勤，即勤洗（两三天）、勤修（半月左右）、勤梳理（上岗前、脱帽后）
注意不当众梳理；

②不用味道过于浓烈的护发用品，保持头发气味清新。

(2) 头发无异物（无头皮屑等）

2. 清洗头发

一般2~3天洗一次头发，油性头发应每天清洗。

(1) 梳头：洗发前先梳头，方便下一步的清洗；

(2) 选择洗发水：干性发质选择干性洗发水，中性发质选择中性洗发水，油性发质选择油性洗发水；

(3) 湿发：用温水把头发弄湿，直到底层的头发和上层的头发一样湿透为止；

(4) 上洗发水：将洗发水倒入手掌，加水稀释，起泡；

注意：不要直接把洗发水倒在头发上，这样会过度刺激头皮，产生头皮屑。

(5) 揉搓按摩：用指腹把洗发水均匀揉进头发里，用指腹轻轻按摩，直到形成一层厚厚的泡沫；

(6) 冲洗：用温水冲洗，直到彻底冲洗干净为止；

(7) 抹护发素：护发素涂抹到发梢处，分叉头发可重点涂抹，按摩一会，再彻底冲掉；

(8) 干发：用毛巾将头发上的水分轻柔地擦干，如用吹风机，吹风机与头发相距20~25厘米为佳。

3. 护理头发

(1) 梳理头发

①从发梢开始梳；

②先从前额的发际向后梳20下，再沿发际从后向前梳20下；

③从左、右耳的上部分别向各自相反的方向梳理20下，最后将全部头发伞状披散开来梳理。

(2) 按摩头皮：双手十指张开，用指腹在头皮上由后向前反复按压，手指发力均匀。每次按摩时间5~8分钟。

(3) 保养头发：经常修剪，避免头发分叉；定期养发；不用高温吹发。

(4) 染发：近似黑色。

4. 发型规范

(1) 男士：前不遮眉，后不触颈，侧不留鬓，侧不遮耳，不染异色，不剃光头。见图1.1.1。

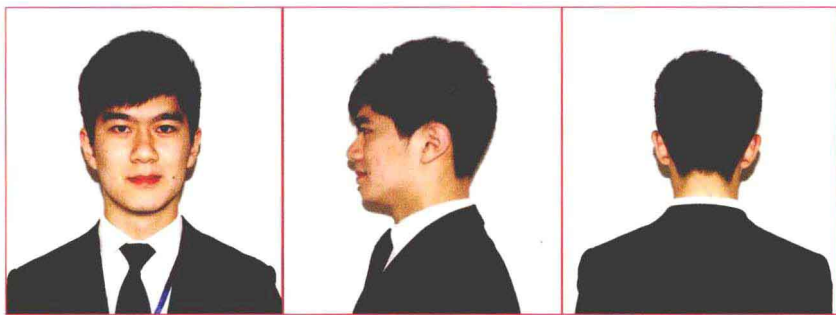


图 1.1.1 男士发型

(2) 女士：

①长发要求：整齐盘起，一丝不苟，前不遮眉，露出双耳；见图1.1.2~1.1.4。



图 1.1.2 女士盘发后面



图 1.1.3 女士盘发侧面



图 1.1.4 女士盘发正面

②短发要求：一丝不乱，前不遮眉，后不过领，不染异色。见图 1.1.5。

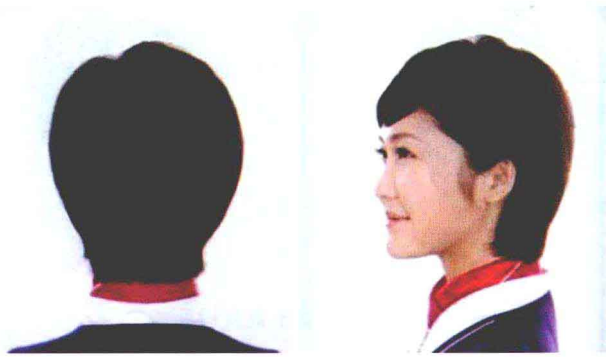


图 1.1.5 女士短发发型

(二) 发型操作训练

(1) 盘发髻

- ① 扎发：用橡皮筋将所有头发扎成马尾，其位置在两耳的连接线之上；
 - ② 盘发：以发根为圆心，顺着—个方向盘绕在头中部，用小发卡固定，戴上统一发饰；如果是发网，扎好马尾后，就直接将头发填充进发网中。
- (2) 梳短发：短发梳理整齐，或直发，或烫发，长短适宜，注意修剪。
- (3) 定发型：用啫喱水或啫喱膏定型短发、碎发或刘海，使头发—丝不乱。

四、反思与探究

自我评价、学生互评及教师评估。

存在问题：	解决方法：

五、巩固与拓展

(—) “形象”到底是什么？

“形象”—词的本意，是指能引起人的思想或情感活动的具体形态或姿态。在社会

活动中，则是指参与活动的双方在对方心目中的总的评价和基本印象。

日本松下电器公司的创始人松下幸之助先生，创业之初因忙于业务发展而忽略个人仪表形象。一次，松下幸之助先生去理发店理发，理发师得知了他的身份，就不客气地向他指出：“您是一个公司的老板，竟然如此不修边幅，不知您的客户见到您以后会怎样看待您的产品。”理发师的话深深地触动了松下先生的心，他面对镜子端详着自己的仪表形象，愈发地觉得理发师的话有道理，他决定马上改正错误的形象。当松下幸之助先生修饰好发型和面容，穿上正式西装，佩戴好领带，再次出现在大家面前时，一个充满自信、尊严、力量和能力的企业领导者形象博得了大家的信赖和认可。继而松下先生还为全体职员量身订制了统一的制服，要求所有职员必须容貌修饰洁净、穿戴整齐得体，以体现公司注重产品质量管理、尊重客户利益的经营理念，松下先生的这一举措使公司员工的精神为之一振、大家积极进取、齐心协力，对产品不断进行改进提高，对客户服务满腔热情，松下电器公司很快打开了市场局面。

许多国际知名的公司，早已把形象视为一个职员的重要基本素质，因为他们知道员工的形象不仅通过他们的外表，而且还通过沟通行为、职业礼仪等留给客户深刻印象，这种印象反应了公司的信誉、产品及服务的质量，体现了公司管理者的素质、层次等，通过对公司职员形象的判断，客户可以判断公司的服务、信誉，职员的形象直接影响着公司的信誉。

（请根据日本松下电器公司的事例，谈谈你对形象意义的认识。）

（二）发型基本知识

发型不仅反映个人修养与品位，而且还是个人形象的核心组成部分之一。根据头发生长的一般规律，常人每半月左右修理一次头发是最为适当的。一般情况下，每次理发的时间间隔不能长于一个月。特殊情况时，例如参加重要的庆典、宴会时也可以特意理一次发并做护理。

干净、利索、无凌乱头发是空乘人员发型的最基本要求。

整齐的职业发型给乘客视觉上的舒适和美的感受，空中乘务员的发型较其他职业更有其独特要求，为防止静电，防止凌乱，梳理过程中可用清水将木梳润湿，适当地喷打一些定型胶，但是不要气味过重，以免给乘客以熏呛的感觉。注意，乘务员有时每天会飞多次航班，中途有时没有过长的修整发型时间，为保证首末发型一致美感，要求乘务员起初梳理时打好基础，在短时间内就能整理好且不容易乱的发型为最理想的发型。

（三）容貌修饰的原则与要求

一个人的容貌主要包括面部五官以及颈部、手部和裸露的腿部。空乘服务人员容貌必须修饰。其原则是“修饰精细，整洁高雅”。