



21世纪普通高校民航类专业规划教材



# 航空礼仪

主 编 石 岩 何明辉 蒋 琳  
副主编 姬字君 鞠 萍 吴 娜  
杨 策 张 莉 马会敏



北京航空航天大学出版社  
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

21 世纪普通高校民航类专业规划教材

# 航空礼仪

主 编	石 岩	何明辉	蒋 琳
副主编	姬字君	鞠 萍	吴 娜
	杨 策	张 莉	马会敏

北京航空航天大学出版社

## 内 容 简 介

目前,市面上礼仪教材较多,但基础性、普及性知识较强,而专门针对职业学校航空专业的礼仪教材很少。本书从航空专业学生的实际情况出发,以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线,将航空服务人员仪容仪表礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、日常社交礼仪等分章节详细呈现,使学生可以全面、正确、深入地认识、理解空乘服务专业,树立良好的职业道德和服务意识,掌握空乘服务工作的特点、服务程序、服务方法及服务要求,掌握空乘服务的操作技能和技巧,具备自觉遵守日常行为礼仪规范的能力,不断提升自我修养。

本书可作为各职业院校航空服务专业的教材,也可供愿意投身于航空服务行业的人士参考阅读。

### 图书在版编目(CIP)数据

航空礼仪 / 石岩,何明辉,蒋琳主编. -- 北京 :  
北京航空航天大学出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5124-1429-7

I. ①航… II. ①石… ②何… ③蒋… 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(2014)第 125477 号

版权所有,侵权必究。

### 航空礼仪

主 编 石 岩 何明辉 蒋 琳  
副主编 姬字君 鞠 萍 吴 娜  
杨 策 张 莉 马会敏  
责任编辑 刘晓明 杨 昕 周华玲  
王 实 张冀青

\*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

读者信箱: bhpess@263.net 邮购电话:(010)82316524

中印集团数字印务有限公司印装 各地书店经销

\*

开本:710×1 000 1/16 印张:18.25 字数:389 千字

2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5124-1429-7 定价:49.00 元

## 前 言

礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容,更是我们在生活中不可缺少的一种能力。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧,可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。

航空服务礼仪其实就是一种行为规范,是航空服务人员在飞机上的服务工作中应遵守的行为规范。它具体是指航空服务人员在客舱服务中的各个服务环节,从在客舱迎接旅客登机、与旅客沟通,到飞机飞行中的供餐、送饮料,为特殊旅客提供特殊服务等,都有一整套行为规范。

近年来,随着我国民航事业突飞猛进的发展,航空企业大量涌现,规模不断扩大,对人力资源提出了旺盛的需求,许多中职学校也纷纷开设航空服务专业。一个专业的设置,必须有相应的课程与之配套,设施也应跟上。北京首都第二机场、郑州航空港的修建,对于航空服务人员的需求量越来越大,要求也越来越高。首都第二机场建成后,直接就业人员将达到10万人,间接就业人员将达到51万人。借此东风,不但空乘服务人员需求量大,地勤服务和相关配套服务的需求也将逐年增长,为此,我们在书中也加入了大量的航空专业相关知识,内容涉及空乘、地勤、安检、联检等多个岗位。

北京市新媒体技师学院作为北京市较早开设航空服务专业的学校,通过多年的教学摸索,组织骨干教师编写了此教材。本书贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,以适应职业院校人才培养和素质教育的需求。编者吸取国内外航空公司的服务与管理经验和做法,结合近年来的教学实践进行编写,在一些章节里渗透了编者的服务理念、教学经历和创新思考;注重实践技能的学习和掌握,取材合理,深度适宜,以“利于教,利于学”为基本的编写原则。

本书由石岩负责策划、拟纲、统稿工作并担任主编,何明辉和蒋琳参与编写。在编写过程中,得到了北京市新媒体技师学院教务处的大力支持,航空服务专业部给本书的成稿创造了良好的条件。薛祖梅提供了较多好的建议,苏维刚、黄劲松给予了许多指导性意见。在此,也一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促,资料不足,加之编者的经验和水平有限,错漏之处在所难免,敬请读者提出宝贵意见,以供今后修订完善。

编者

2014年6月20日

# 目 录

第一章 航空服务礼仪概述	1
第一节 礼、礼仪的概念与起源	1
第二节 礼仪的发展和特点	2
第三节 中西方礼仪的差异	7
第四节 航空服务礼仪的本质与原则	9
第二章 民航基础知识	14
第一节 民航基础知识概述	14
第二节 国内外主要机场介绍	16
第三节 航空公司	21
第四节 机场分类及机场系统	22
第三章 航空服务人员职业素养礼仪	24
第一节 航空服务人员职业素养的内容和特点	24
第二节 亲和的微笑	25
第三节 舒心的问候	27
第四节 洁雅的仪表	28
第五节 得体的语言	29
第六节 诚恳的态度	36
第四章 航空服务人员仪容仪表礼仪	38
第一节 乘务员头发修饰及发型要求	39
第二节 航空服务人员面部妆容要求	42
第三节 航空服务人员男女着装要求	46
第四节 航空服务人员工作场合佩戴首饰的基本要求	48
第五章 航空服务人员仪态礼仪	57
第一节 站姿和走姿	57
第二节 坐姿和蹲姿	59
第三节 表情	62
第四节 手姿	64

第五节 空乘人员规范、优美的职业仪态·····	66
<b>第六章 航空服务人员日常社交礼仪</b> ·····	<b>72</b>
第一节 介绍礼与握手礼·····	72
第二节 交谈礼仪与电话礼仪·····	77
第三节 拜访与行进中的位次礼仪·····	82
第四节 名片礼仪与送别礼仪·····	85
<b>第七章 航空服务人员沟通礼仪</b> ·····	<b>89</b>
第一节 航空服务人员沟通的原则和要领·····	89
第二节 航空服务沟通的类型与特点·····	91
第三节 航空服务语言的基本要求与播音技巧·····	94
第四节 航空服务中的语言艺术·····	94
<b>第八章 地面服务礼仪</b> ·····	<b>99</b>
第一节 安检服务礼仪·····	99
第二节 问询服务礼仪·····	102
第三节 值机服务礼仪·····	105
<b>第九章 客舱服务礼仪</b> ·····	<b>109</b>
第一节 迎送服务礼仪·····	109
第二节 广播服务礼仪·····	118
第三节 餐饮服务·····	122
第四节 机上娱乐服务·····	135
<b>第十章 特殊旅客服务礼仪</b> ·····	<b>139</b>
第一节 老、弱旅客的服务礼仪·····	139
第二节 病、残旅客的服务礼仪·····	140
第三节 儿童旅客的服务礼仪·····	142
第四节 初次乘机旅客的服务礼仪·····	142
第五节 重要旅客的服务礼仪·····	143
第六节 国际旅客的服务礼仪·····	144
第七节 航班延误与取消情况下旅客的服务礼仪·····	145
第八节 挑剔旅客的服务礼仪·····	145
第九节 民航内部旅客的服务礼仪·····	146



第十一章 国际交往礼仪	150
第一节 迎 送	150
第二节 会见、会谈、签字仪式和开幕式	153
第三节 宴 请	158
第四节 文艺晚会	170
第五节 礼宾次序和国旗悬挂法	173
第六节 见面时的礼节	175
第十二章 航空安全与应急撤离	180
第一节 乘务员的客舱安全保障	180
第二节 中途过站的规定	183
第三节 确认旅客安全与出口座位规定	184
第四节 进入驾驶舱的安全规定与劫机事件	188
第五节 非法行为的旅客/旅客的不当行为与特殊情况处置	191
第六节 应急撤离的基本知识与撤离方法	196
第七节 机上火灾与客舱释压	204
第十三章 联检服务	211
第一节 海 关	211
第二节 边 防	215
第三节 检验检疫	226
第十四章 空中交通管理	234
第一节 空中交通管理概述	234
第二节 空中交通管制服务	238
第三节 飞行情报服务和告警服务	247
第四节 空域管理与空中交通流量管理	249
第五节 空中交通管制设施及新航行系统	253
第十五章 客舱沟通专项技能训练	259
模块一 客舱有效口语沟通	259
模块二 客舱非语言沟通	272
模块三 客舱专项沟通训练	277
模拟训练	282



# 第一章 航空服务礼仪概述

## 第一节 礼、礼仪的概念与起源

### 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或隆重而举行的仪式,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;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。礼是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

#### 1. 礼的含义

礼是人与人之间的交往中,通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为,体现了一个人的修养、文化层次和文明程度。



#### 2. 仪的含义

仪是人们在日常生活中,特别是交际场合中,相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式。仪包括仪表和仪式两方面。

#### 3. 礼仪的含义

礼仪指的是人们在各种具体社会交往中,为了相互尊重,在仪表、仪容、仪态和言谈举止、仪式等方面约定俗成、共同认可的行为规范。概括起来,其表现形式为:谦虚而恭敬的态度、优雅而得体的举止、文明而礼貌的语言、大方而高雅的装束。

## 二、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,是人类为了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”的需要。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,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,礼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,礼的产生是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。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾。为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

② 从具体的仪式上看,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中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。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发展的精神需要以及调节日益复杂的现实关系的需要。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式上扩展到了各种人际交往活动中,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

## 第二节 礼仪的发展和特点

### 一、礼仪的发展

中国礼仪的发展在传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

#### 1. 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。其内容包括:明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

#### 2. 礼仪的形成时期

夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—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。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 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

### 3. 礼仪的变革时期

春秋战国时期(公元前 771—公元前 221 年),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。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”,并把礼看做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,把礼看做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、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。”管仲把礼看做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。

### 4. 礼仪的强化时期

秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)在我国长达 2000 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,它逐渐变为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息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。

现代礼仪有了新的发展。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、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,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立了以平等相处、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,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,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。

## 二、礼仪的特点

### 1. 规范性

礼仪指的就是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。



### 2. 限定性

礼仪适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效;离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会各有不同,有时甚至还会差异很大。

### 3. 可操作性

“切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作”是礼仪的一大特征。应当既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”、“行之有礼”。

### 4. 传承性

作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色。这既不是一种短暂的社会现象,也不会因为社会制度的更替而消失。

### 5. 变动性

随着世界经济国际化倾向日益明显,各个国家、地区、民族之间的交往日益密切,各类礼仪也随之不断地相互影响,相互渗透,取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有了相对的变动性。

### 6. 地域性和民族性

礼仪的内容大都是以约定俗成的民风习俗、特定文化为依据的,突出地集中体现了各区域、各民族的心理、文化和习惯。礼仪不仅是民族成员互相认同的重要标志,也是各民族相互区别的重要标志。各民族之间、各地域之间礼仪是不同的。什么民族行什么礼,因此,礼仪具有鲜明的民族性。在交际活动中,应当注重各个区域、各个民族的礼仪传统,入乡随俗是很必要的。

当今社会,国家有大小之分,民族人口有多寡之别,社会形态也各不相同,但有一点是相同的,即文明民族都很注重礼貌礼节。在社会生活中,人们往往把讲究礼貌礼节作为一个国家和民族文明程度的重要标志。对个人而言,礼貌礼节则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。旅游服务行业是我国的窗口行业,因此,讲究文明礼貌有它特殊的意义。

#### (1) 讲究礼貌礼节是建设中国特色的社会主义精神文明的需要

讲究礼貌礼节是文明行为,它反映着人类社会的发展和进步,标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧,是人类社会精神文明的表现。在人类文明史上,依次出现过奴隶制社会的文明、封建制社会的文明、资本主义社会的文明。如今我们要建立的是社会主义社会的精神文明,这是人类精神文明发展的新阶段,是社会主义社会的重要特征。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化水平。在精神文明建设中,特别要加强全中华民族范围的思想道德建设、社会公德、职业道德与纪律教育。礼貌礼节是属于社会公德的一部分,是思想道德与职业道德建设的基础部分,也是纪律教育中必不可少的一个方面。讲究礼貌礼节反映了社会文明的程度和公民的精神风貌。同时,它又反作用于思想道德、文化建设等,促进精神文明的发展。因此,讲究礼貌礼节是建设中国特色的社会主义精神文明的需要。

#### (2) 讲究礼貌礼节是旅游业优质服务的需要

当前,旅游业激烈的市场竞争,实质是服务质量的竞争。饭店和旅行社的生存与发展、声誉与效益、市场与客源,靠的是向宾客提供全方位的优质服务。优质服务应包括一流的设备条件和一流的服务水平,即优良的服务态度、高尚的服务精神、齐全的服务项目、精湛的服务技能、最佳的服务效率等。研究表明:在旅游企业硬件相当的情况下,影响优质服务的主要因素是服务精神与态度。一种“宾客至上”的服务精神与热情友好、真诚和蔼的服务态度,可使客人在感官上和精神上产生尊重感、亲切感。宾客这种受人尊敬的感觉和体验,主要是从员工的热情友好服务中得到的。所以说,讲究礼貌礼节是优良服务态度的体现,是优质服务所必需。



### (3) 讲究礼貌礼节是宾客对接待服务的需要

旅游接待服务的直接目的,是为了最大限度地满足不同客人的正当需要,使客人乘兴而来,满意而归。客人在饭店和旅游中的消费,要求在食、住、行、游、购、娱等方面有一个舒适、安全、方便的感觉;心情上需要愉悦、欢乐。客人是“上帝”,是旅游服务接待的对象。客人需要在乘车进店、办理住宿、上下电梯、就餐休息、娱乐购物、步行离店的各个环节中,时时处处受到尊重并享受到热情周到的服务。

“自我尊重”、“人格尊严”的意识,在客人的心目中占有十分重要的位置。从经济角度讲,客人用了相当的货币,购买了“服务”这一特殊的商品,此时旅游企业同客人的关系就是买卖的关系。从经济关系的角度看,应做到买卖公平,卖方向买方提供真诚的文明礼貌服务,以保证买方的正当权益。只有这样,客人才有一种自尊感、亲切感、信任感、留恋感。

从心理学角度讲,服务员向客人提供主动热情、耐心周到、文明礼貌的服务,可以缓解客人因某些原因而产生的不愉快的消极因素,改善气氛,转变情绪,使客人高兴、满意,达到心理上的平衡。当然,对服务中有时出现的差错,礼貌服务亦是一种润滑剂,可以得到客人谅解,使接待服务工作得以顺利进行。

### (4) 讲究礼貌礼节是服务人员的天职

称职的接待服务人员必须做到礼貌待客、热情服务。礼貌待客,指的是要求服务员出于对客人的尊重与友好,在服务中注重仪表、仪容、仪态,以及语言、操作的规范;热情服务则要求服务员发自内心地满腔热情地向客人提供主动、周到的服务,从而表现出服务员良好的风度与素养。

概括来说,一个讲究礼貌礼节的称职服务员必须做到:

- ① 在外表上,给人以稳重,大方的感觉,做到服饰整洁、挺括;仪容端正,俊秀。
- ② 在行动上,要表现出不卑不亢、落落大方,站、坐、走以及手势等要求合乎规范,做到端正稳重、自然亲切、训练有素。
- ③ 在态度上,要表现出和蔼可亲、热情好客,表情要真切,做到微笑服务。微笑服务是服务态度上最基本的标准,提倡“笑迎天下客,天下客皆笑”。
- ④ 在语言上,要谈吐文雅、表达得体。做到语音标准、音质甜润,音量适中、音调婉转,语气诚恳、语速适当。要讲究语言艺术,正确使用好敬语、谦语、雅语。
- ⑤ 在接待礼仪上,待客要彬彬有礼,讲究规格。对重要宾客的迎送、接待,以及纠纷的处理,都要注意一定的规格和相应的礼貌礼节。

服务员的外表、语言、行为等外在美,应该是心灵美的自然流露,是一个人良好的道德品质的外在表现。同时,应该指出,在接待服务工作中,服务员与客人的关系,服务员是主体,客人是客体。要处理好二者的关系,关键在于服务员一方,应主动为客人提供文明礼貌的服务。在旅游接待这一“舞台”上,客人是“主角”,服务员是“配角”。服务员必须从服饰仪容到言谈举止等方面处处尊重客人,要衬托出客人的“光亮”,不能喧宾夺主,不能越位,要把握好尺度,这也是称职服务员应该具有的“角色”

意识。

(5) 讲究礼貌礼节是提高我国旅游业在国际上声誉的需要

饭店和旅行社是我国旅游行业的“窗口”行业,随着改革开放的进一步扩大和国际间交往的日益密切,来我国观光旅游的外国人及回大陆探亲访友的港澳台同胞将越来越多,我国旅游业必将获得前所未有的发展,如何发挥“窗口”的作用并且提高服务质量具有重要意义。因此,必须牢固树立“宾客至上”的服务意识,以礼相待。这就要求我们讲究礼貌礼节,在继续发扬中华民族讲究文明礼貌优良传统的同时,深入了解各客源国的礼貌礼节、风俗习惯,以便采取正确的服务方式,体现旅游接待工作的高质量、高标准,给宾客留下美好的印象。

总之,讲究礼貌礼节是建设中国特色社会主义精神文明的需要;对旅游服务来说,是优质服务的重要组成部分,是客人心理上的需要;是称职员工必备的条件,是提高旅游业声誉和效益的重要保证。同时,旅游服务行业是我国“窗口”行业,它对于加强国际交往,增进各国人民之间的了解和友谊,展示我们社会主义国家和民族的精神面貌,维护我国的声誉,传播社会主义精神文明有着重要的意义。此外,讲究礼貌礼节对创造社会安定团结、规范文明公民的行为、协调人际关系也有着十分重要的现实意义与深远的历史意义。

### 第三节 中西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。



① 在对待血缘亲情方面。东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必



须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难;处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

② 在表达形式方面。西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

③ 在礼品馈赠方面。在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。在送礼和接受礼品时,东西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。



④ 在对待“老”的态度方面。东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

⑤ 在时间观念方面。西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来,这直接反映了一个人的形象和素质。遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲,中国人对于时间比较随意,时间观念比较淡薄,包括改变原定的时间和先后顺序。中国人开会迟到,老师上课拖堂,开会作报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

⑥ 在对待隐私权方面。西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐;认为邻里间的相互关心、问寒问暖,是一种富于人情味的表现。

## 第四节 航空服务礼仪的本质与原则

### 一、航空服务礼仪的本质

#### 1. 航空服务礼仪的基本要求

① 文明服务。要求航空服务人员在服务过程中,要体现良好的企业文化和优异的个人服务素质。

② 规范服务。要求航空服务人员在服务过程中,为旅客提供标准化、程序化、规范化的服务。

③ 科学服务。要求航空服务人员在服务过程中,掌握科学有效的现代服务技巧,有方法、有方式。

④ 优质服务。要求航空服务人员在服务过程中,要精益求精,不断地提高自身的服务质量,使提供优质服务成为一种习惯。

在文明服务的要求中,没有规范服务,就谈不上科学服务、优质服务。科学服务不到位,也就没有优质服务。只有做到了规范服务、科学服务、优质服务,才能提高旅客的满意度及公司的品牌形象。

⑤ 礼貌服务。要求航空服务人员按服务礼仪规范为旅客服务。它既是一种特殊的礼节要求,又是礼仪的具体应用,是航空公司的一个重要组成部分。礼貌服务的具体要求包括:

聚精会神,动作规范。“聚精会神”是航空服务人员的最基本职业要求,是礼貌服务的前提。“动作规范”是要求航空服务人员的操作动作合乎规范。