

中等职业教育规划教材

# 民航服务礼仪实训

主编 侯苏容 主审 王万涛

MINHANG FUWULIYI SHIXUN



 中国人民大学出版社

中等职业教育规划教材

# 民航服务礼仪实训

主 编 侯苏容  
主 审 王万涛

中国人民大学出版社  
· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务礼仪实训/侯苏容主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 8  
中等职业教育规划教材  
ISBN 978-7-300-14188-6

I. ①民… II. ①侯… III. ①民航运输-商业服务-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 (2011) 第 164731 号

中等职业教育规划教材

民航服务礼仪实训

主 编 侯苏容

主 审 王万涛

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本 版 次 2011 年 9 月第 1 版

印 张 9 印 次 2011 年 9 月第 1 次印刷

字 数 195 000 定 价 20.00 元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

## 中等职业教育规划教材编审委员会

顾 问：孙其军 腾国清

主任委员：刘丽彬 杨碧君 杨 林

副主任委员：李新华 蔡 芳

执行主任：张俊英

委 员：(排名不分先后)

贺士榕 刘淑珍 林安杰 李代远 孙敬梅

郎月田 蔡翔英 古燕莹 王龙祥 陈 清

王万涛 侯广旭 常菊英 樊 霞

## 总 序

当前,中等职业教育“职业能力”培养的实施,课程与教学改革的推进已经越来越指向教与学这个最普通、最基本的行为,改变传统教学行为、向学科本位的教学思想宣战等说法已不鲜见。然而,在学校里,真正改变原有教与学行为方式的重要载体是教材,因此,教材建设成为中职课程与教学改革的重要环节。

为实现服务首都世界城市建设,培养高质量技能型人才的目标,北京市朝阳区教育委员会决定于“十二五”期间启动系列专业教材开发行动计划,这是全面提升职业教育办学水平的重大举措,也是区域职业教育教学改革和人才培养模式创新的重要历史任务。

本系列教材编写致力于突出“四个体现”:

第一,体现职教特色与学生终身发展需要。紧密结合社会经济发展和市场经济需求并与之相适应,关注中职学生认知规律和职业成长发展规律。

第二,体现职教课改思想。以工作过程系统化、典型工作任务为基础,以工作项目为载体,遵循“教学做合一”的基本原则。

第三,体现校企合作、工学结合的基本特征。教学内容符合岗位特点,针对工作任务训练技能,针对岗位标准实施考核评价。

第四,体现行动导向的教学思想。积极创新教学模式,遵循“以人为本”、“做中学”的教学原则,实施多样化的教学模式。

教材编写以建设现代高端职业教育为目标,以高标准、创品牌、出精品为宗旨。编写过程分为组建专业团队,全面开展培训,统一思想认识,组织团队研讨等阶段,同时经历了企业调研、专家指导、集中论证、专业把关、严格修改等必要环节。

系列教材的整个编写过程,对于广大一线教师而言,是一个不断成长和发展的过程,也是一个不断拓展和提升的过程。尽管他们的专业背景各有不同,对课改的理解和内化各有差异,但是,他们都很努力地投入到课程与教学改革实践中,去学习和感悟,尤其在编写过程中,他们的体验逐渐丰富,认识逐渐深化,研究水平逐渐提升。本套教材凝聚了职教教师在长期教学实践中的丰富经验和智慧,记载着他们不断探索、勇于创新的艰辛历程。可以说,教师们尽了自己最大的努力来表达他们对职教课改的研究和理解。

本套教材编写得到了北京市朝阳区教委和区教委的高度重视,区教育研究中心承担了教材编写的研究、组织和指导工作,北京市部分职业学校积极参与了此项工作,一批优秀的骨干教师积极投身到教材编写工作中,并为此付出了辛勤的汗水。教材编写也得到了北京教育科学研究院有关领导、专家的指导,得到了相关行业协会、

企业的大力支持，在此深表感谢！还要特别感谢中国人民大学出版社为教材出版所做的辛勤工作！

本系列教材的出版，尽管得益于众多专家的指导，经过编写团队的多次修改、加工，但受时间紧、任务重、水平有限的局限，仍然有许多不足之处，敬请批评指正！

编审委员会

2011年8月1日

## 前 言

民航业作为一个高端服务业，是一个技术含量高、服务要求高、管理规范的特殊行业，安全、快捷、舒适、和谐是它的最大特点。民航服务主要的服务对象是旅客，服务人员的礼仪素质、仪表形象、言谈举止、服务态度、服务技能等，不仅代表着自身和民航企业的形象，还代表着国家的形象与尊严。

21 世纪以来，随着我国经济的持续快速增长，民航业呈现出迅猛发展的态势，对人力资源的需求很大。全国各地涌现出大量不同层次、规模的院校或社会培训机构进行与民航业相关的专业培训。然而，目前大多数的教育和培训仍沿用传统的教育模式，不能很好地满足民航业培养高技能、高素质合格人才的需要。本书本着创新的精神，从中等职业教育目标出发，以就业为导向，以能力为本位，以任务为引领，进一步研究民航服务礼仪的基本理论、技能训练、规范服务等，注重理论与实践的有机结合，为实现中职民航专业学生高质量就业服务。本书充分运用现代教育理念与服务理念，采用了情境任务式礼仪技能训练，最大化地突出了民航服务的礼仪规范的实用性，具有较强的可操作性，以期把学生逐渐培养为具有一定的理论基础和良好的职业礼仪素养、适应市场经济需求、具备职业综合能力的应用型人才。

本书由北京市求实职业学校的侯苏容任主编，方芳、王文坦任副主编。由北京市朝阳区教委、教研中心与航空公司培训专家审定，在此向他们表示感谢。

由于时间仓促，加之编者水平、经验有限，错漏之处难免，敬请提出宝贵意见，以供今后修订完善。在编写过程中，我们参考了大量的资料，限于篇幅，未在书中一一标明，在此一并表示歉意和感谢。

编者

2011 年 7 月

# “民航服务礼仪实训”课程说明

礼仪教育的综合结果就在于让人们养成良好的礼仪行为，在交际活动中对礼仪原则和规范的遵从成为一种习惯行为。衡量礼仪教育的效果如何，不是看受教育者了解多少礼仪知识，而是看其交际活动中的行为是否合乎礼仪规范，交际活动能否顺利进行。

## 一、课程目标

本课程是中等职业学校民航专业的基础课程。学生在本课程学习中，能够掌握民航服务人员的服务礼仪规范、形象维护与组织、沟通、协调等基本知识；会运用鞠躬、服务引导指示、语言沟通等基本礼仪服务技能进行实际操作；工作能力、团队配合能力、创新能力、社交能力等个人能力得以锻炼、加强；有效培养职业服务意识、职业礼仪素养。

## 二、课程简介

本课程进行大胆的课程改革，由情境案例引发学生主动思考、讨论，探索礼仪知识在实际服务工作中、生活中的运用规范；在礼仪知识提示的基础上，进行大量的民航服务情境礼仪专项技能训练；通过设计多种操作性强的情境训练方式，实现强化训练单项礼仪技能的实用性特点；对每一项训练内容进行角色评价并反馈，使学生真正掌握礼仪知识技能，并能够运用于民航服务工作和日常生活当中。

## 三、课程章节主要内容及课时分配

本课程介绍的主要内容是民航服务人员礼仪的具体规范，它包括：民航服务人员的仪容仪表、民航服务人员的言谈举止以及民航服务人员日常礼仪规范等。具体安排如下。

### 第一章 礼仪和民航服务礼仪

#### 一、学习目标

1. 了解礼仪和民航服务礼仪的基本知识和特征；
2. 理解民航服务礼仪在实际工作中的重要作用；
3. 了解民航各岗位的服务礼仪规范；
4. 有意识注重民航服务礼仪修养，以礼仪道德规范自觉约束自身行为。

#### 二、知识内容

1. 礼仪概述；
2. 民航服务礼仪；
3. 民航企业各岗位服务人员行为规范。

#### 三、学生拓展活动内容

1. 查阅古代礼仪的相关资料；



2. 查阅有关中国古代、现代的仪式方面的礼仪知识；
3. 查找有关民航礼仪服务原则、案例方面的资料。

#### 四、参考课时

6 学时。

### 第二章 民航服务人员仪态礼仪

#### 一、学习目标

1. 了解民航服务人员仪态礼仪规范要点；
2. 掌握站姿、坐姿、蹲姿、步态、服务手势、递接、笑容的正确服务动作；
3. 运用握手礼、鞠躬礼、致意礼进行交往和服务；
4. 逐渐养成服务规范意识，并约束自身行为，提高个人修养。

#### 二、知识内容

1. 优美的站姿；
2. 端庄的坐姿；
3. 美观的蹲姿；
4. 流畅的步态；
5. 手势与指示方向；
6. 递接物品；
7. 握手；
8. 介绍；
9. 鞠躬礼；
10. 致意礼；
11. 面部表情。

#### 三、学生拓展活动内容

##### (一) 单项训练

1. 站姿训练；
2. 坐姿训练；
3. 高低式、交叉式蹲姿训练；
4. 标准步、后退步、引导步、前行转身步、搀扶帮助步态训练；
5. 手势与指示方向、引导手势训练；
6. 递接物品训练；
7. 握手训练；
8. 自我介绍、他人介绍训练；
9. 迎宾鞠躬礼训练；
10. 致意礼训练；
11. 面部表情、微笑训练。

##### (二) 单元综合训练

每个班级分为两个大组，把本章节掌握的 11 个模块的内容，编排为一套礼仪表演的动作。

#### 四、参考课时

24 学时。

### 第三章 民航服务人员仪容仪表礼仪

#### 一、学习目标

1. 了解有关仪容、仪表的礼仪规范要点；
2. 掌握民航服务人员上岗时的仪容仪表规范要求；
3. 逐渐养成服务规范意识，并按礼仪规范约束自身行为。

#### 二、知识内容

1. 民航服务人员仪容礼仪。
2. 民航服务人员着装规范礼仪。

#### 三、学生拓展活动内容

1. 走入民航企业，观察员工的仪容规范；检查发型、面部、手的清洁是否符合民航服务礼仪的标准；
2. 在教师指定的时间，女生尝试给自己化妆，妆容要符合民航服务行业员工的标准；
3. 训练领带的结法、丝巾的系法；
4. 训练按着装规范穿着制服；
5. 以班级为单位，做职业形象礼仪展示，要求配以音乐，结合仪态规范练习。

#### 四、参考课时

12 学时。

### 第四章 民航服务人员语言运用礼仪

#### 一、学习目标

1. 了解语言运用的原则；
2. 了解常用的礼貌用语；
3. 使用礼貌用语和相关称呼用语进行旅客服务；
4. 有意识培养自己的职业化素质，成功与人沟通、交流。

#### 二、知识内容

1. 语言运用的一般原则与技巧。
2. 礼貌用语。
3. 称呼用语。

#### 三、学生拓展活动内容

1. “五言十字”礼貌用语训练；
2. “每人一句”礼貌用语训练；
3. 语言交流训练；
4. 民航服务情境礼貌用语训练。

#### 四、参考课时

8 学时。

## 第五章 民航服务人员电话礼仪

### 一、学习目标

1. 了解和掌握公务电话通话礼仪规范；
2. 模拟通话训练，锻炼应变能力和处理突发问题的能力；
3. 培养良好的服务意识及协作精神。

### 二、知识内容

1. 拨打、接听公务电话礼仪。
2. 电话通话突发状况及对策
3. 移动电话礼仪。

### 三、学生拓展活动内容

1. 电话礼貌用语运用；
2. 电话流程语言训练；
3. 电话礼仪民航工作情境练习。

### 四、参考课时

4学时。

## 第六章 民航服务空间礼仪

### 一、学习目标

1. 了解服务空间的距离运用；
2. 运用空间礼仪知识进行旅客服务；
3. 提高与人交往能力及观察能力。

### 二、知识内容

1. 空间距离分类。
2. 空间距离感差异。

### 三、学生拓展活动内容

1. 体会不同空间距离的心理感受；
2. 民航服务情境空间距离服务练习。

### 四、参考课时

4学时。

## 第七章 民航服务人员外事礼仪

### 一、学习目标

1. 了解民航服务人员相关外事礼仪常识；
2. 掌握为外宾服务的礼仪规范；
3. 增强国际交往能力，培养爱国热情，树立尊重意识。

### 二、知识内容

1. 礼宾次序。
2. 国旗悬挂。
3. 与不同国籍友人交往礼仪规范。

### 三、学生拓展活动内容

1. 各民族、国家礼仪习俗展示；
2. 接待不同国家、民族的旅客情境服务训练。

#### 四、参考课时

4 学时。

### 第八章 民航服务人员日常礼仪规范

#### 一、学习目标

1. 了解日常生活中常用的迎访、交通、用餐礼仪规范；
2. 掌握轿车的接待礼仪规范；
3. 掌握日常礼仪规范，提高服务礼仪修养。

#### 二、知识内容

1. 迎访礼仪。
2. 交通礼仪。
3. 餐饮礼仪。

#### 三、学生拓展活动内容

1. 练习上茶的动作方法；
2. 办公室或家庭拜访、待客的模拟训练；
3. 练习上下轿车的姿态；
4. 接待客人上下车，并合理安排座次；
5. 中、西餐就餐演示训练。

#### 四、参考课时

10 学时。

附录：民航常用服务用语、中国传统节日习俗。

本课程教学时间为一学年，共计 72 学时。

#### 四、课程实施建议

##### 1. 教学设计

根据本课程标准，学校在教学实施前，应组织教师进行教学设计，明确课程实施的载体，制定课程实施具体方案，细化课程考核和评价方法。

教学内容可以具体以礼仪案例和民航服务工作情境任务为载体。对民航服务礼仪中知识点的学习，按照对案例思考、讨论的方式进行教学设计，可使用文本或录像、视频、多媒体课件等案例形式，让学生在一定的情境下通过体会、分析、讨论，理解并掌握知识点；通过学生拓展活动环节进行强化，学会实际运用礼仪规范。在教学设计过程中，既要保证学生专业能力的培养，也要重视学生沟通、合作、应变、信息处理等方法能力和社会能力的培养。

##### 2. 教学方法

可采用案例教学法、工作情境、任务驱动法等，激发学生的学习兴趣和责任意识。结合实际充分利用有效的实训基地进行服务技能训练，模拟民航服务中的各种服务情境，提高学生服务技能和工作能力。

现代教学应充分利用互联网,对民航服务专业学生而言,这是一种特殊的接触实际的窗口。根据教学进度需要,引导学生登陆有关网站,了解民航企业状况,收集最新信息,学习礼仪新知,了解最新规则。

在礼仪教育中,要认真组织和指导学生的行为演练,通过严格的礼仪技能训练掌握调节行为的能力,养成良好的行为习惯。利用礼仪展示、礼仪大赛、礼仪社会实践活动,使学生在工作、交际活动中对礼仪原则和规范的遵从成为一种习惯行为。

### 3. 评价方法

本课程的评价坚持过程性评价与终结性评价相结合。过程性评价包括 10 个实训模块的评价,即仪态单项技能训练、仪态表演展示、职业形象展示、礼貌用语训练、电话通话训练、服务距离训练、礼仪习俗展示、迎访礼仪训练、轿车座次角色训练和用餐礼仪展示。对每一模块学习内容评价的方法,坚持评价主体的多元化,即学生角色互评、教师评价相结合,定量评价和定性评价相结合。终结性评价,主要参考过程性评价结果,并结合学生平时习惯养成、课堂学习状态、礼仪理论掌握情况总评而成。

# 目 录

第一章 礼仪和民航服务礼仪 .....	1
第一节 礼仪概述 .....	1
第二节 民航服务礼仪 .....	8
第三节 民航企业各岗位服务人员行为规范 .....	15
第二章 民航服务人员仪态礼仪 .....	19
第一节 优美的站姿 .....	19
第二节 端庄的坐姿 .....	21
第三节 美观的蹲姿 .....	24
第四节 流畅的步态 .....	25
第五节 手势与指示方向 .....	28
第六节 递接物品 .....	33
第七节 握手 .....	35
第八节 介绍 .....	38
第九节 鞠躬礼 .....	41
第十节 致意礼 .....	44
第十一节 面部表情 .....	46
第三章 民航服务人员仪容仪表礼仪 .....	52
第一节 民航服务人员仪容礼仪 .....	53
第二节 民航服务人员着装规范礼仪 .....	65
第四章 民航服务人员语言运用礼仪 .....	79
第一节 语言运用的一般原则与技巧 .....	79
第二节 礼貌用语 .....	80
第三节 称呼用语 .....	86
第五章 民航服务人员电话礼仪 .....	91
第一节 拨打、接听公务电话礼仪 .....	91
第二节 电话通话突发状况及对策 .....	95

第三节 移动电话礼仪 .....	97
第六章 民航服务空间礼仪 .....	98
第一节 空间距离分类 .....	99
第二节 空间距离感差异 .....	100
第七章 民航服务人员外事礼仪 .....	102
第一节 礼宾次序 .....	103
第二节 国旗悬挂 .....	103
第三节 与不同国籍友人交往礼仪规范 .....	105
第八章 民航服务人员日常礼仪规范 .....	109
第一节 迎访礼仪 .....	109
第二节 交通礼仪 .....	112
第三节 餐饮礼仪 .....	119
附录 .....	126
附录一 民航常用服务用语 .....	126
附录二 中国传统节日习俗 .....	127
参考文献 .....	129

## 第一章

# 礼仪和民航服务礼仪

### 学习目标

1. 了解礼仪和民航服务礼仪的基本知识和特征；
2. 理解民航服务礼仪在实际工作中的重要作用；
3. 了解民航各岗位的服务礼仪规范；
4. 有意识注重民航服务礼仪修养，以礼仪道德规范自觉约束自身行为。

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

## 第一节 礼仪概述

### 一、礼仪的起源与发展

#### 情景链接

#### 中山装的由来

中山装的由来，据说是1919年，孙中山先生在上海居住时，有一次将一套已经穿过的陆军制服拿到著名的亨利服装店请裁缝改成“便服”，后来根据《易经》周代礼仪等逐步演变成现在的款式：关闭式八字形领口，装袖，4个口袋，前门襟正中5粒明纽扣，后背整块无缝。主要是依据国之四维（礼、义、廉、耻）而确定上衣前身设4个口袋，依据国民党区别于西方国家三权分立的五权分立（行政、立法、司法、考试、监察）而确定前门襟为5粒纽扣，又依据三民主义（民族、民权、民生）而确定袖口有3粒扣子等。显然，中山装的形成是在西装基本形式上又糅合了中国传统意识，整体廓形垫肩收腰，均衡对称，穿着稳重大方。







## 思考·讨论

从以上案例可以看出礼仪的历史久远并渗透于人们的生活中，那么礼仪起源于何时？你知道哪些礼仪方面的典故？同学们之间互相交流。

人类最初的礼仪主要是对自然物神秘不可知的敬畏和祈求，各种宗教、原始崇拜由此而生，如拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为了表达这种崇拜之意，人类生活中就有了祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中逐渐完善相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。

在中国产生了由崇拜自然转而崇拜人类自身的另一种模式，即由对龙的崇敬扩展到对君主的崇敬。随着人类社会生活的发展，人们表示敬畏、祭祀的活动日益频繁，逐步形成各种固定的模式，最终成为正规的礼仪规范。

从历史发展的角度看，中国古代礼仪演变可分为四个阶段，见图 1—1。

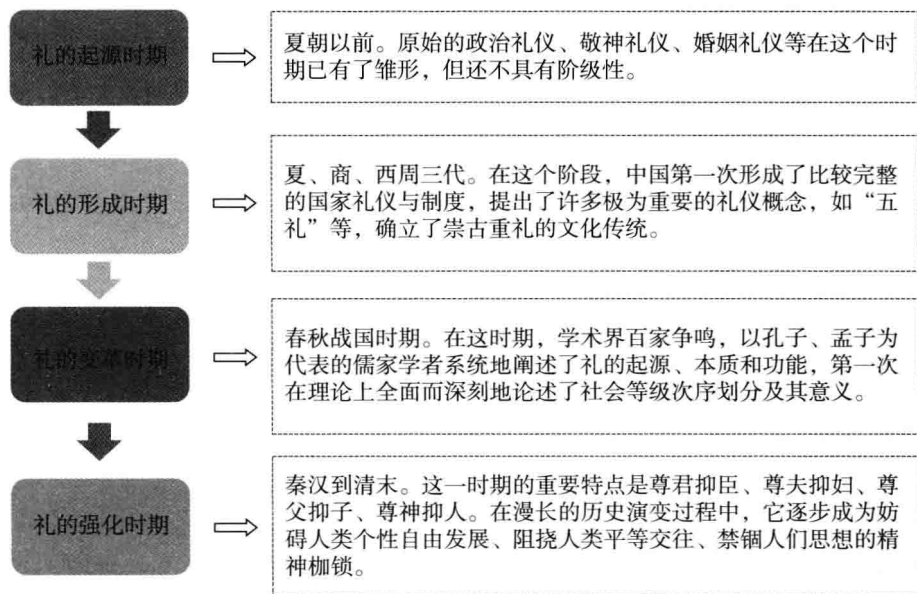


图 1—1 中国古代礼仪演变

辛亥革命以后，西方文化大量传入中国，传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃，科学、民主、自由、平等的观念日益深入人心，新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。从世界范围看，资产阶级登上历史舞台，在经济基础和上层建筑各个领域进行了深刻的变革，这是礼仪发展的一个重要阶段。今天国际上通行的一些外交礼仪绝大部分就是这个时期留下来的。