

# The Integration Strategy of Traditional Etiquette Thoughts in the Education of Cabin Service Etiquette from the Perspective of Cultural Confidence

Shumin Cui Min Li

Shandong Industrial Technician College, Weifang, Shandong, 261000, China

## Abstract

This study explores strategies for integrating traditional Confucian etiquette principles into flight attendant service etiquette education within the framework of cultural confidence, aiming to enhance cultural heritage preservation, elevate service quality, and strengthen professional identity. By analyzing the significance of traditional Confucian etiquette in service education, the research proposes three implementation pathways: First, reconstructing the educational value system rooted in cultural confidence to emphasize etiquette education's role in cultural transmission and value cultivation. Second, developing a tiered teaching framework based on traditional Confucian principles, covering dimensions such as personal cultivation, service etiquette, and crisis management. Third, deepening practical application through experiential learning, utilizing methods like scenario simulation and classical recitation to enhance student comprehension. Additionally, the study advocates for industry-education collaboration to promote professional application, including joint curriculum development with enterprises and establishing feedback mechanisms. These innovative approaches provide cultural empowerment strategies for flight attendant service etiquette education, fostering service professionals who excel in both technical expertise and cultural literacy.

## Keywords

cultural confidence; flight attendant service; etiquette education

# 文化自信视域下乘务服务礼仪教育中传统礼学思想的融入策略

崔姝敏 李敏

山东工业技师学院, 中国 · 山东 潍坊 261000

## 摘 要

研究旨在探讨文化自信视域下乘务服务礼仪教育中传统礼学思想的融入策略,以增强文化传承、提升服务品质并强化职业认同。通过分析传统礼学思想对乘务服务礼仪教育的意义,提出具体融入路径:以文化自信为根基重构教育价值体系,强调礼仪教育对文化传承与价值观塑造的作用;以传统礼学为脉络构建分层递进的教学框架,覆盖个人修养、服务礼仪与危机处理等维度;通过体验式学习深化实践转化,结合情境模拟、经典诵读等方法强化学生理解;依托产教融合推动行业应用,联合企业开发课程并建立反馈机制。研究为乘务服务礼仪教育提供了文化赋能的创新思路,助力培养兼具专业技能与文化底蕴的服务人才。

## 关键词

文化自信; 乘务服务; 礼仪教育

## 1 引言

在全球化深入发展以及文化多元碰撞的当今时代,文化自信已然成为国家软实力的关键支撑要素,乘务服务礼仪教育作为培养服务行业人才的关键所在,不单单是职业规范与技能方面的传授,是文化传承以及价值观塑造的关键承载主体,传统礼学思想作为中华文化的核心精髓内容,当中蕴

含了丰富的伦理智慧以及行为准则。把传统礼学思想融入到乘务服务礼仪教育当中,可以提高学生对于文化的认同感,还可提升乘务服务品质,帮助中国服务品牌迈向世界,有关键的现实积极意义。

## 2 文化自信视域下乘务服务礼仪教育中传统礼学思想的融入意义

### 2.1 传承文化基因,筑牢民族精神根基

中华关键组成是传统礼学思想,承载着民族对人际关系的深刻理解及道德追求,从《周礼》“五礼”体系至《礼记》

【作者简介】崔姝敏(1997-),女,中国山东淄博人,本科,助理讲师,从事教育类研究。

“礼之用，和为贵”，礼学思想一直强调以礼修身、以礼待人，把个体行为和集体秩序、道德规范紧密相连，在乘务服务礼仪教育之中融入传统礼学思想，实际是把文化基因种入职业教育土壤里，让学生在去掌握服务技能之际，明白“礼”背后的文化逻辑及精神内核。举例来说，传统礼学里的“敬”以及“让”，不只对服务里的语言以及动作进行规范，还传递了对着他人的尊重以及关怀，而“诚”与“信”则要求着服务者用真诚态度来对待乘客，构建起信任关系<sup>[1]</sup>。

## 2.2 提升服务品质，塑造职业人文精神

乘务服务属于窗口行业，其品质径直呈现国家形象以及文化软实力，传统礼学思想是以“人”作为核心，强调在服务过程中的“情理融合”以及“以德服人”，它跟现代服务理念里“以乘客为中心”的要求极为契合，把传统礼学融入到礼仪教育当中，可去引导学生突破技术层面的操作规范，从人文关怀的角度来弄清楚服务本质。打个比方，传统礼学里的“将心比心”这一思想，要求服务者要站在乘客的立场去思考，主动地察觉需求并且给予帮助，然而“和而不同”的理念则让学生明白在尊重乘客个体差异的前提下，提供差异化的服务，这种服务形式不单单提升了乘客的满意程度，是给服务行为赋予了温度与深度，让乘务员从单一的“执行者”转变成为“文化使者”。通过传统礼学的浸润，学生能够形成“以礼化人、以德服人”的职业信仰，在服务中展现中华文化的包容性与亲和力，进而增强职业荣誉感与文化使命感<sup>[2]</sup>。

## 2.3 强化文化认同，构建职业价值体系

在全球化的大背景之下，文化的多样性对于职业教育的价值观塑造来说，构成了一项挑战，作为中华文化的独特标识，传统礼学思想倘若融入到乘务服务礼仪教育之中，可帮助学生抵御文化虚无主义的不良影响，让学生建立起稳固的文化认同，礼学里面的“礼义廉耻”四维观念，给学生们提供了清晰明确的道德准则，“克己复礼”这种修养方式，则引导着学生在服务的过程当中保持谦逊以及自律。这些思想对职业行为给予了规范，同时也构建起了以“仁爱”以及“和谐”作为核心的职业价值体系，当学生深切地理解到“礼”是中华文化区别于其他文明的独特符号之际，他们就会自然而然地生发出对自身文化的自豪感，并且在服务里主动地去传播这种文化特质，比方说，借助传统礼仪当中的拱手礼、微笑礼等动作设计，学生可于国际航班当中呈现出中华文化的优雅与从容，而依靠“礼尚往来”的互动原则，学生可凭借文化智慧去化解服务当中所出现的矛盾，赢得乘客的尊重。

# 3 文化自信视域下乘务服务礼仪教育中传统礼学思想的融入策略

## 3.1 以文化自信为根基，重构礼仪教育价值体系

传统礼学思想的核心是“以礼化人”，强调通过礼仪

规范实现个人修养与社会和谐的统一。在乘务服务礼仪教育中，这一思想需转化为教育理念的根本遵循。

要明白礼仪教育并非只是技能训练，是文化传承与价值观塑造的经过，好比儒家“克己复礼”的理念，可引领学生领会礼仪的实质是自我约束以及对他人的尊重，并非只是机械的表面行为，把“礼”与“德”融合起来，让学生在服务当中不单单是“形似”，是“神似”，呈现出中华文化的内在韵味。当下一部分乘务服务教育过度倚重西方礼仪标准，致使服务欠缺本土特性，将传统礼学思想融入进来，可帮助学生树立文化主体意识，知晓中国礼仪的独特之处，比如“和为贵”的思想可以引导学生以包容的心态去处理服务里的矛盾，避免单纯地模仿西方服务模式，而是结合中国传统文化里的“谦让”“互助”等价值观，形成有中国特色的服务格调。传统礼学思想觉得，礼仪是个人修养的终身课题，并非阶段性的任务，乘务服务礼仪教育应当引领学生把礼仪规范化成习惯，在整个职业生涯中都贯彻始终，比方说，借助“日省吾身”的反思机制，鼓励学生每天总结服务中的不足之处，持续改进，形成“以礼修身”的终身追求<sup>[3]</sup>。

## 3.2 以传统礼学为脉络，构建分层递进的教学框架

传统礼学思想体系庞大，涵盖个人修养、家庭伦理、社会交往等多个层面。在乘务服务礼仪课程体系中，需以传统礼学为脉络，构建分层递进的教学框架，确保内容系统性与逻辑性。

传统礼学格外注重“修身齐家”，个人修养是礼仪的基石，于基础课程里面，可融入《礼记·冠义》所讲“冠者，礼之始也”的观念，借助“职业形象设计”模块，引领学生领会制服、仪态、表情等外在表现对于服务的关键关键性，并且和“慎独”思想相联合，突出强调于无人监督之时依旧需要维持职业形象，培育自律意识。比如说，运用模拟“无人候机厅”场景的方式，来检验学生在无人监督之下的行为规范，提高“礼由心生”的理念。

传统礼学里“礼尚往来”以及“将心比心”这些思想，处于服务礼仪的核心位置，在进阶课程当中，可以去设置“服务场景模拟”这一模块，和“仁者爱人”的观念相互结合，对学生依据乘客需求提供差异化服务展开训练，比方说，当面对老年乘客的时候，要将“敬”与“让”体现出来，当面对儿童乘客的时候，要把“慈”与“护”呈现出来。依靠角色扮演这种方式，引导学生去明白“礼”有灵活性，防止机械地去执行规范，而是要依照具体的情境把服务方式做出调整。

传统礼学注重“临危不乱”以及“以德服人”，于乘务服务的危机处理而言至关重要，在高阶课程里面，可把“中庸之道”的思想给融入进来，对学生在航班延误以及乘客冲突之类场景中保持冷静展开训练，依靠沟通把矛盾化解掉，比方说，面对情绪激动的乘客时，可以运用“以柔克刚”的策略来进行，先去倾听然后再解释，避免出现正面的冲突。

结合“文化使者”的角色定位,去引领学生把服务过程转换为文化传播的契机,比如于国际航班当中,借助介绍中国传统节日以及礼仪习俗等,让外国乘客对中华文化的理解得以提高。

### 3.3 以体验式学习为载体,深化传统礼学的实践转化

传统礼学作为中华优秀传统文化的重要组成部分,其核心价值不仅在于伦理规范的文本记载,更在于“知行合一”的生活践行。若仅停留于经典诵读或理论讲授,易陷入“纸上谈兵”的困境。唯有通过体验式学习,将礼学思想嵌入真实情境与日常行为,才能实现从知识认知到价值内化、再到行为自觉的深层转化。

教学时可设计角色扮演活动,譬如模拟“特殊乘客服务”的情形:让学生分别扮演乘务员、老年乘客、视障人士之类的角色,依据“敬老爱幼”“将心比心”“己所不欲,勿施于人”这些礼学理念,自己设计服务流程以及沟通策略,在这个过程里面,教师要关注方案的合理性,还要借助观察学生的语言措辞、肢体动作、表情管理这些细节,给出即时的反馈,引导学生体会到“礼”是外在的规范,还是内在尊重的自然显现。这样的沉浸式体验可把抽象的礼义转变成可感、可以去操作的行为准则,定期地邀请文化学者来解读《论语》《礼记》当中的礼仪思想,协助学生理解“礼之用,和为贵”“礼者,敬而已矣”这些命题的历史情境以及当代的价值,而且组织诵读《弟子规》这类通俗的礼学文本,就像“晨必盥,兼漱口,便溺回,辄净手”,看上去很琐碎,然而实际上蕴含着对个人修养以及公共责任的重视。诵读之后,引导学生把它延伸到现代的服务场景当中——比如把“辄净手”变成服务前后洗手消毒的职业习惯,使得古老的训诫散发出时代的生命力。

加强反思以及共同体的构建,促使礼学内化成自身修养,让学生每天都要去撰写关于礼仪实践方面的日志,围绕“今日是否做到了说话必定诚信?是否表情温和,容貌恭敬?”此类问题来展开自我审视,并且依据经典思想去分析行为偏差之根源,在此基础之上,组织开展小组研讨活动,将日志内容分享出来,相互给出有建设性的意见。这种“个体反思加上群体共同学习”的模式,提高了对“礼”的理解程度,同时也构建起了一个可相互督促、共同成长的学习共同体。

### 3.4 以产教融合为桥梁,推动传统礼学的行业应用

传统礼学若要真正焕发生命力,必须走出课堂,融入现代服务行业的实践场域。乘务服务作为面向公众的“文化窗口”,正是传统礼学实现创造性转化与创新性发展的理想载体。通过深化产教融合,可有效打通“学理—实践—反馈—优化”的闭环路径,使“礼”不仅成为学生的素养,更成为

行业的竞争力。

学校需和航空公司、机场等企业联合起来,把真实服务场景以及行业标准嵌入到教学内容当中,比如说,面对航班延误引发的乘客投诉实例,教师可引入《中庸》里“致中和”的思想,去引导学生设计出“先道歉、然后再解释、最后进行补偿”这样的沟通流程,并依靠情景模拟演练来提高应急服务能力。这种以真实问题为基础的教学方式,让“礼”的原则转化成了可以操作的服务策略,邀请经验丰富的乘务员或者服务经理担任兼职导师,分享一下怎样运用“和为贵”去化解客舱里的冲突,或者用“敬”“让”的心态来提升高端旅客的体验,这些出自一线的鲜活案例,可让学生切实感受到“礼”不是那些繁琐的礼节,而是化解矛盾、传送尊重的实用智慧。拓展国际服务场景,推动礼学变成文化传播的媒介,鼓励学生去参与国际航班的实习或者中外文化交流活动,在服务当中融入中国的茶道、节庆礼仪等元素,并且凭借微笑、用双手递物、适度鞠躬等细节,来呈现中华“礼”文化的温度和风度,实现从“服务者”到“文化使者”的角色转变。定期去收集企业以及乘客对于毕业生礼仪表现的评价,分析“仁者爱人”“言忠信”等理念的实际效果,要是反馈显示危机处理能力比较突出,就可以提炼出“中庸”的应用范式,要是亲和力不够,那就反思一下情感投入以及人文关怀的缺少,借助不断地迭代,来保证传统礼学 and 行业发展保持一致<sup>[4]</sup>。

## 4 结语

文化自信视域下,传统礼学思想融入乘务服务礼仪教育,是文化传承与职业发展的双重需求。通过重构教育价值体系、构建分层教学框架、深化实践转化与推动行业应用,传统礼学思想得以在服务礼仪教育中焕发新生。这不仅有助于培养兼具专业技能与文化底蕴的服务人才,更能通过优质服务展现中华文化的独特魅力,为文化自信注入持久动力,推动中国服务品牌在全球竞争中彰显文化软实力。

### 参考文献

- [1] 詹秀秀,鄢向荣.基于国际邮轮乘务管理专业教学资源库的混合式教学实践——以国际邮轮服务礼仪课程为例[J].中国教育技术装备,2025,(05):21-23+29.
- [2] 田靖.“高铁乘务礼仪”课程思政的实践与启示——基于“德技并修”育人机制视角[J].品位·经典,2025,(02):161-164.
- [3] 段洁,马雯庆.高校空中乘务专业礼仪实训课程的教学改革探索[J].山西青年,2024,(17):144-146.
- [4] 傅亚莉.文化育人视域下高职学生礼仪教育的实践研究[J].湖北开放职业学院学报,2022,35(24):133-134.DOI:10.3969/j.issn.2096-711X.2022.24.050.