

第一章 民航服务艺术导论

民航服务既是一门科学，也是一门艺术，服务技能是艺术的体现。民航服务艺术有着极为丰富的文化内涵，它包含知识、思想、情感、心理和审美表达，是道德品质、各种文化思想、民族精神、观念形态、艺术审美的综合体现。民航服务艺术主要包含礼仪、语言、表情、仪态、心灵和技艺等艺术表现形式、内容和审美要素。本章就民航服务艺术表现形式、艺术审美形态及其美学意义从学理上做一些讨论，以此探究民航服务艺术的本质，从而推动我国民航业艺术教育的发展。

第一节 民航服务艺术的构成及美学意义

民航服务艺术展示的是一个多元、多层次的人文关怀的世界，是民航服务人员艺术地掌握民航服务技能的一种方式，是用心灵关照民航服务业进行创造性的生产活动。

一、民航服务艺术的构成

民航服务艺术主要由美的形态、艺术形式与服务技能构成，三者有机结合便形成了独特的艺术形态。民航服务艺术是作为艺术形态和生产形态而体现的。艺术是人类生活的重要组成部分，是艺术技能的展示和传递，是人类按照美的规律创造世界，同时也按照美的规律创造自身的实践活动。那么，言及民航服务艺术的构成，需从美说起，何谓“美”？美，分为内在美和外在美，内在美体现在心灵上，外在美体现在形象上。

二、服务艺术美的构成

民航服务艺术是从理论上阐述人在一定的文化空间或各类劳动环境中，用艺术关照社会，用艺术服务于社会，并借助一定的审美能力和技巧，在精神与物质材料、心灵与审美对象相互作用、相互结合的情境下，充满激情与活力的创造性劳动。这种劳动来自美的形态、美的思想与美的形象。

从字形字义上看“美”字，美，金文字形，从羊，从大，古人以羊为主要副食品，肥壮的羊吃起来味很美。本义：味美。一是指味、色、声、态的好，如美味、美观、良辰美景；二是指才德或品质的好，如美德；三指善事、好事，如《论语·颜渊》：“君子成人之

美，不成人之恶。”四是指赞美、称美，如《庄子·齐物论》：“毛嫱、丽姬，人之所美也。”五是指喜欢、称心，如《醒世恒言·马当神风送滕王阁》：“满座之人见王勃年少，却又面生，心各不美。”由此看出，美的内涵与外延，即美的基本形态。

美的基本形态是艺术美和现实美的统一体。其中现实美包括自然美、社会美、教育美，这是美学的基本范畴和中心问题。自然之美，具有象征性，如天地、山川河流、宇宙、花草树木、鸟兽等自然物种，即自然之气。社会美，包含真善美，仁义之道，造化之圣和修身之德，是指做人的美德，这种美德是与教育分不开的。此外，美还包含人体美、形象美、仪表美、服饰美、语言美、行为美等。美是自然美、社会美、艺术美之具体审美表征。

从美学思想上来看，它是一种抽象的带有很强主观性的对美的思想认识，是人对事物的美的认识能力和审美评价能力的凝聚，其中融入了个人的思想感情和艺术品质。狄德罗说：“在我们称之为美的一切物体所共有的品质中，我们将选择哪一个品质来说明以美为其标记的东西呢？”他认为，这个品质就是“关系”：“人们在道德方面观察关系，就有了道德的美，在文学作品中观察，就有了文学的美，在音乐作品中观察，就有了音乐的美，在大自然的作品中观察，就有了自然的美，在人类的机械工艺的作品中观察，就有了模仿的美。”构成美这一观念之基础的普遍性质，就包含在“关系”这一概念中。

这段话包含两层意义：第一是事物本身构成的关系；第二是事物与主体构成的关系。一个建筑物这部分和那部分构成关系，所产生的快感，就是美感。美就在这关系中。物体的美在于人们觉察到它身上的各种关系。人物和事件的美也在于体现了一种关系。

柏拉图从对各种具体审美实践现象的批判切入，经过精致的类比论证，提出了美是“有用的”“恰当的”“有益的”“视觉和听觉产生的快感”等一系列概念并进行了阐释和论证，最后得出只有“美本身把它的特质传给一件东西，才使那件东西成其为美”的形而上的结论。柏拉图提出并论证“美是什么”的逻辑过程是：“在一个讨论会里，我指责某些东西丑，赞扬某些东西美。”于是引出“你怎样才知道什么是美，什么是丑，你能替美下一个定义么”的美本质论问题。“有正义的人之所以有正义……是由于正义。”“有学问的人之所以有学问，是由于学问；一切善的东西之所以善，是由于善”。因此，“美的东西之所以美……是由于美”。进而推论出“美即美本身”或“美本身即美”的论断。诚然，柏拉图美本质论的诞生是与古希腊崇尚理性，追求真知的社会人文背景耦合的。

在民航服务中，服务种类繁多，因为服务本身指的就是社会成员之间相互作用的各类活动，它包含了人与事物、主体与客体、美与丑之间的关系，这种关系是由美连接的，这种美的关系，在民航服务中是具体的、有益的。审美的艺术行为，是美的形象，它反映现实生活，呈现民航服务的艺术特性，是体现时代风尚和美学思想的产物。

美的形象，顾名思义，是指美的、善的。形象，意思是指能引起人的思想或感情活动的具体形态或姿态。形象在文学理论中指语言形象，即以语言为手段而形成的艺术形象，亦称文学形象。它是文学反映现实生活的一种特殊形态，也是作家的美学观念在文学作品

中的创造性体现。艺术形象是艺术反映生活的特殊形式，是通过审美主体与审美客体的相互交融，并由主体创造出来的艺术成果。作为艺术反映生活的基本形式，艺术形象是艺术作品的核心。艺术形象包括三方面内容：艺术形象是客观与主观的统一；艺术形象是内容与形式的统一；艺术形象是个性与共性的统一。按照一般的说法，艺术形象有三大特征：真实性、情感性、审美性。这里要强调的是，艺术形象性，它是指任何艺术作品都必须具有生动、具体、具有一定观赏价值的艺术形象。普列汉诺夫曾经讲过，艺术“既表现人们的感情，也表现人们的思想……任何艺术作品的形象都是具体的、感性的，也都体现着一定的思想感情，都是客观因素与主观因素的有机统一，任何艺术形象都离不开内容，也离不开形式，二者是有机统一的。”艺术欣赏中，直接作用于欣赏者感官的是艺术形式，但艺术形式之所以能感动人、影响人，是由于这种形式生动鲜明地体现出深刻的思想内容。也就是说，艺术形象是个性与共性的统一，才使得这些艺术形象具有不朽的艺术生命力。

这里要说的民航服务人员的形象可分为两种：一种是外在的长相；一种是内在的具有美的思想、美的品质、美的形态的形象，能引起人的思想或感情活动的具体形态或姿态。民航服务人员的形象具有双重性：一是蕴含艺术形象的审美特征，如同在民航服务中创作的艺术作品，具有艺术形象性，是具体的、感人的、生动的、审美的；二是蕴含美学特征，美的思想、美的形象，是一种企业形象和标志，是一个文化使者形象——传递中华民族传统文化的大使。因此，民航服务艺术的构成基本上是由美的形态、艺术形式与服务技能构成。美包含人体美、形象美、仪表美、服饰美、语言美、行为美，还包含社会美、生活美与自然美，在民航服务中将美的内涵展示出来，即真善美的彰显。艺术在民航服务中是指艺术素养、艺术表现形式、艺术审美性，它贯穿于民航服务之中，与技能是相辅相成的。

三、艺术的美学意义

美学是研究人类审美活动的科学，美学的概念是德国哲学家鲍姆嘉通在 1750 年首次提出来的，他认为需要在哲学体系中给艺术一个恰当的位置，于是他建立了一门学科研究感性的认识，并称其为“Aesthetic”（感性学）。美学是研究人与世界审美关系的一门学科，即美学研究的对象是审美活动。审美活动是人的一种以意象世界为对象的人生。艺术就是人类创造美的活动，是人类能动的、创造性的实践生产出来的精神产品。艺术创造的目的，主要是实现它的审美价值，满足人们心灵的渴求和精神上的需要。民航服务艺术便是要求民航服务人员将自己的主观世界的审美情致、审美体验以及自创的恰当得宜的符合美的规律的美的形式“物化”于产品之中，即“物化”于民航服务艺术技能之中。

首先，物化，是属于美学范畴的，指的是哲学家庄子的一种泯除事物差别、彼我同化的精神境界。物化是中国古典文艺学、美学关于审美创造的独特范畴，它发端于老子哲学，成熟于庄子哲学。庄子的“心斋”奠定了物化的心理机制，审美移情是它的表现特征。物化移情不同于西方的移情美学，它是一种物我互为主体的移情，是“天人合一”。

物化的最高境界是物我互化，这是一种忘我的精神境界。物化显现了中国古代审美创造理论的巨大价值，具有重要的理论意义。

在中国古典文艺学、美学发展史上，“物化”作为一种独特的审美创造现象。“物化”所昭示的文艺创造主客体的忘我的精神境界，表现了中国古代审美创造理论的巨大价值。它不同于西方美学的审美移情理论，而有自己的理论品格。特别是在建设有中国特色的文艺理论体系，完善我们自身的文艺学、美学的今天，“物化”论具有很高的美学价值。

民航服务艺术同样是以社会生活为源泉的审美创造，更具有特殊性、艺术性和审美性。民航服务中的艺术审美活动，实际上是一种“物化”，物化，即民航服务人员要创造一种忘我的精神境界，就是将自身具有的审美经验通过创造，物化到民航服务劳动中。这种劳动包含美的本质与形态、美的类型、美感的本质特征、美感的心理素质。

在文学作品中艺术创造通常指艺术创作，指艺术家以一定的世界观为指导，运用一定的创作方法，通过对现实生活观察、体验、研究、分析、选择、加工、提炼生活素材，塑造艺术形象，创作艺术作品的创造性劳动。艺术创作是人类为自身审美需要而进行的精神生产活动，是一种独立的、纯粹的、高级形态的审美创造活动。这里的艺术创作以社会生活为源泉，是一种特殊的审美创造。实际上，民航服务人员便是艺术家，他们从事的是艺术创作，通过艺术创作塑造自身美的形象，传递中华民族之美德。那么如何塑造自身的艺术形象，是一个十分重要的话题。艺术是人的天性、社会性和技术性的统一，它是人们抒情达意的方式。艺术来源于对于自然物象、自然规律的自发体验。艺术创造既体现了对自然法则的体认，又反映了强烈的主体意识。艺术满足了人类的感性要求。艺术是艺术家经过加工或赋予它以设计的意义或意味的产品。从欣赏的范畴来看，在民航优美的环境中，服务人员的技能、仪态、语言、行为有机的统一，展示出民航服务的意境美，充分体现了艺术具有的审美价值，这便是有意味的服务艺术产品，意味，即文化内涵与艺术审美韵致。因此，从欣赏的意义上讲，功能是界定艺术的重要角度。艺术的基本特点是一种生命的姿势，优秀的艺术品必须充满生机和活力，优秀的美德是发自内心的。因此，民航服务艺术在于艺术创造，在于在生活中发现美、创造美，在于在劳动服务中塑造自己优美的形象，体现人的生命意义和价值。

其次，艺术美是物化的结晶。艺术美的一个基本特征，就是主体性。艺术作为一种特殊的社会意识形态，艺术生产作为一种特殊的精神生产，决定了艺术美必然具有主体性的特征。毫无疑问，艺术美来源艺术创造。艺术美是美的一种形态，它是艺术家创造性劳动的产物。艺术家的创作活动作为一种精神生产活动，从本质上说，也是人的本质力量的定向化活动。因此，艺术美也就是人的本质力量在艺术作品中通过艺术形象的感性显现。艺术美是指存在于一切艺术作品中的美，是艺术家按照一定的审美目标、审美实践要求和审美理想的指引，根据美的规律所创造的一种综合美。

艺术美就是艺术形象之美。人们只有通过对艺术形象的欣赏，才能够感受到艺术作品

之美。人们说,任何艺术形式都不能离开艺术形象的描绘,没有了形象,那艺术本身也就不存在了。艺术形象是根据现实生活中各种现象加以艺术概括所创造出来的具体生动图画,它是广泛多彩的。不能把艺术形象仅仅理解为人物形象,那些动人的景色、欢乐或哀痛的思绪,一幅熙熙攘攘的生活图画、一种气氛、一种情趣等,都是艺术形象。

民航服务中展示的形象美并不是说服务人员都是清一色的帅哥、美女。民航服务人员的形象美,即是内外文化涵养的体现,职业素养的外延,如在服务中尊重自己,尊重旅客,具有良好的个人行为习惯。

最后,从哲学上来看,艺术是美,美也是艺术。有学者认为,最高的理性活动是包括一切理念的审美活动,真和善只有在审美中才能接近,而美把真的科学知识和善的道德行为综合实现于艺术之中,因此,艺术高于哲学。也由此推出艺术与美的本质在于体现了真与善、必然与自由、实在与理想、感性与理性的统一。美是需要学习才能掌握的,所以说民航服务艺术实际上也是艺术学层面的问题,它包括服务技能的掌握,艺术的展示和美学思想的传达。也就是说要有寻找美、追求美和发现美的目光,然后去体现美、创造美。

四、民航服务艺术的美学意义

民航服务艺术的美学意义在于体现人生的价值。民航服务艺术是用服务技能、服务意识展示人生之美,是用生命谱写自己的艺术才华和美德。

首先,民航服务技能是独特的艺术表现形式,它在民航服务中集艺术、审美和技能于一体,是构成民航服务艺术的重要手段及表现形式,它要求民航服务人员将自己独特艺术个性、审美情致、艺术素养、艺术语汇和情感“物化”于民航服务之中,从而使得自己的服务具有生命力。因此,技能是每一位民航服务人员必须掌握的独特的艺术生产形式,它是满足人们高尚的审美需求的载体。那么,如何掌握服务艺术中的技能?技,是技术,在服务中是不可少的,能,是能力,是必须掌握的。要想掌握服务艺术中的技能,就需要在长期深入观察、感受和体验生活的基础上,按照自身一定的审美理想、观念和趣味,对现实生活中的事物和现象进行集中、概括、提炼,并借助一定的物质材料和熟练的艺术技巧加以新的创造,从而在各种感性的符号形式上物化人的意志、情感和理想。

其次,民航服务艺术是真善美的体现。柏拉图提出了美是“有用的”“恰当的”“有益的”“视觉和听觉产生的快感”,民航服务中服务人员的言行举止、情感、形象等一系列都是美的,是由服务技能展示出来的,这些服务技能既包含外在的形象,又包含内在的真善美。

最后,民航服务艺术是民航文化内涵的体现。民航文化的内涵包括民航业自身的制度文化、企业文化和职业心理文化等,它包含了思维方式、宗教信仰、审美情趣、道德情操。随着时代的发展,中国民航业面临着新的挑战。

第二节 民航服务艺术形式

民航服务艺术的表现形式是集服务的审美意识、审美形态与技艺为一体的，是服务内容 with 艺术形式的统一体，主要有礼仪、语言、仪态、表情、行为、心灵之美。礼仪是一种秩序，是属于美学范畴的，它包含了自然之气，仁义之道，造化之圣和修身之德等传统礼仪表述功能，它贯穿于民航服务艺术之中。在民航服务艺术中，礼仪包括行为规范、仪态、表达方式、情绪、心灵、语言等，是心灵的外在表现。民航服务艺术是弘扬我国“礼仪之邦”之传统文化和民族精神的一种崇高的艺术表现形式。

一、艺术的内涵与民航服务技艺

1. 艺术的含义

艺术，即技艺；术，技术、技能。在中国古代，艺术指六艺，即六种技能：礼、乐、射、御、书、数。从西方的文化史考察，“艺术”一词来源于拉丁文“ars”“artem”“artis”（技艺，skill）。随着时间的演进，它的意思在不断地发生着变化，逐渐演变成技术和社会现实的一种反映。在英语中，艺术经常与“手工艺”（craft）联系在一起。文艺复兴以后，它又与手工技术以及劳动阶级联系到了一起，而与宗教贵族特有的知识，诸如数学、修辞、逻辑、语法等形成两种知识的分野。在欧洲中世纪时期，大学里的七种知识被视为七种艺术（“七艺”），它们是：语法学、逻辑学、修辞学、算术、几何学、音乐和天文学。“艺术家则主要指在这些领域从事研究的，具有技艺的人士”^①。

文艺复兴以后，艺术的含义出现了更大的变化，它与人文主义并肩前行。之后，“艺术”概念所指涉的范围呈现出越来越宽广的趋势，特别是包含了许多具有美学意义的实践和作品，如民间歌舞、建筑样式、绘画风格、手工艺品、园艺技术、烹饪技艺等。这些作品的创作者并没有经过科班训练，许多都来自民间。另外，我们每一个民族或族群都会在他们的艺术品中融入强烈的族群认同和审美价值。更为重要的是，那些被视为“艺术品”的东西又具有超越某一特定民族和族群的“人类价值”，也就是说，艺术的“普世性”（the universality of art）是建立在某一个特定美学价值体系的创造之上的。

2. 艺术的起源

关于艺术起源学说是多元的。艺术缘起于中西方一致认为的五种学说，即一说，模仿自然之道，如《吕氏春秋·古乐》；二说游戏理论；三说，情感表现说，正如《诗经》开头的《毛诗序》所言：“情动于中而形于言，言之不足故嗟叹之，嗟叹之不足故咏歌之，咏歌之不足，不知手之舞之、足之蹈之也。”无论是“言”、是“嗟叹”、是“咏歌”还是

^① 彭兆荣. 遗产反思与阐释[M]. 昆明: 云南教育出版社, 2008.

手舞足蹈，都是情之所现，都是为了抒发、表现自己的情感意志；四说，巫术活动，巫在《说文解字》中释为“能事无形，以舞降神者也”；五则劳动说，在《礼记》的《曲礼》和《檀弓》中描述的劳动中的哼诵，这种哼诵的节奏是在劳动时的特殊条件下产生的，是诗歌和音乐的起源。

著名史学家希尔恩认为：艺术本身就是一种综合性现象，人类生活冲动大体有六项：知识传达、记忆保存、恋爱与性欲冲动、劳动、战争和巫术。

在非物质文化遗产的分类中，艺术是一个重要的部分。我国迄今为止所获得的 20 余项世界非物质文化遗产代表名录中，全部都属于艺术类别，这充分说明艺术在非物质文化遗产分类中的不可或缺性^①。社会学、人类学和心理学等多学科研究显示，艺术是人类情感表现与交流的需要，是人类的生活的遗存，是一种特殊的文化属性——艺术表述。表述，是指叙述，或口述个人对某实际特征的观察结果，或传达一种观念、印象或对某些无形事物的性质及特色的了解。可分为知识性表述、言语性表述、行为性表述等，这里是指艺术表述，包括地方知识、地域文化、艺术表现形式等。综上所述，艺术是才艺和技术的统称，词义很广，后慢慢加入各种优质思想而演化成一种对美、思想、境界的术语。艺术是用形象来反映现实，但比现实具有更典型性的社会意识形态，艺术包括文学、书法、绘画、雕塑、建筑、音乐、舞蹈、戏剧、电影、曲艺等。

依据艺术形象的存在方式，艺术可分为时间艺术、空间艺术和时空艺术；依据艺术形象的审美方式，艺术可分为听觉艺术、视觉艺术和视听艺术；依据艺术的物化形式，艺术可分为动态艺术和静态艺术；依据艺术分类的美学原则，艺术可分为实用艺术、造型艺术、表演艺术、语言艺术和综合艺术。

艺术是一种很重要、很普遍的文化形式，有着非常复杂而丰富的内容，与人的实际生活密切相关。艺术作为一种精神产品，具有无限发展的趋势，并在整个社会产品中占有越来越大的比重。艺术价值是很重要的精神价值，其客观作用在于调节、改善、丰富和发展人的精神生活，提高人的精神素质，包括认知能力、情感能力和意志水平。

民航服务是一种艺术，是才艺和技术的统一。在民航服务中，服务是特殊的技艺，技艺是一种精神产品，是服务人员创造的，服务人员是具有技艺的人士，他们创造的艺术品艺术，是用形象、技术、美德来塑造自我和映射社会意识形态，是一种对美、思想、境界的彰显。因此，艺术是一种文化形式，服务的艺术技能是一种精神产品，二者相统一，构成了民航服务独具审美特性的艺术表现形式。

例如，西藏航空将藏地民族文化融入民航服务之中，山东航空将孔子思想、儒家文化融入民航服务之中，或通过视频播放、或由乘务员介绍。西藏航空乘务员身穿藏族服饰，客舱内酥油奶茶飘香，藏地音乐悠扬，这样的艺术形式、民族文化的样态，格外亲切，散发着民族艺术的魅力，极大地丰富了旅客的精神生活，这种服务具有较高的艺术价值。

^① 彭兆荣. 中国艺术遗产论[M]. 北京：北京大学出版社，2017 年。

二、民航服务技艺的审美性

1. 技艺的含义

技，才能。艺，才能，技能，技术。技艺是指富于技巧性、难以掌握的武艺、工艺。亚里士多德对于“技艺”一词的理解包含技术和艺术两方面，这和古希腊语中“*technê*”一词的含义有关，认为技艺作为创制活动的知识而存在，是人的灵魂有五种获得真或确定性的方式之一，是沟通道德和理智的桥梁。所有技艺都是某种事物生成，学习技艺就是学习一种可以存在也可以不存在的事物的生成方法。因此，技艺被看作是服务于某个具体的善的目的的手段。在人类早期生活中，“艺”和“技”是相统一的；所谓艺术家，在早期社会里也就是指有着娴熟劳动技能的工匠。在西方，“艺术”一词原本也是指技术。这说明，在根本上，艺术美离不开人类的劳动实践。当然，艺术产生之后，人类现实生活便成了艺术美创造的源泉。艺术家进行艺术形象的创造，首先要从人的生活中提炼素材；艺术家生活经验的广度和深度，决定了其所创造出来的艺术形象体现人的生命意义、抒发人的生命情感的广度和深度。

民航服务中的技艺，是指具有艺术性、审美性和技术性的劳动实践，它包含民航专业技能，如迎宾、播音、安全演示、安全检查、急救、饮食配餐、送餐等技能。

2. 技艺的审美性

审美是人类理解世界的一种特殊形式。审美是在理智与情感、主观与客观上认识、理解、感知和评判世界上的存在。审美也就是有“审”有“美”，在这个词组中，“审”作为一个动词，它表示一定有人在“审”，有主体介入；同时，也一定有可供人审的“美”，即审美客体或对象。审美现象是人与世界的审美关系为基础的，是审美关系中的现象。美是属于人的美，审美现象是属于人的现象。

艺术欣赏是对艺术作品的“接受”——感知、体验、理解、想象、再创造等综合心理活动，是人们以艺术形象为对象的通过艺术作品获得精神满足和情感愉悦的审美活动。而空乘服务的对象则是艺术的欣赏者、感知者。

人类社会生活从总体上可以划分为物质生活与精神生活两大组成部分。为满足这两种生活所分别进行的生产活动，称作物质生产与精神生产。物质生产是为了满足人们的物质需要，它的成果构成了人类的物质文明。精神生产是为了满足人们的精神需要，它的成果构成了人类的精神文明。艺术生产作为一种特殊的精神生产，则是为了满足人们的审美需要，它的成果构成了人类光辉灿烂的艺术文化宝库。马克思明确提出了“艺术生产”的概念，将“艺术”与“生产”联系起来考虑，从生产实践活动出发来考察艺术问题，把艺术看作是一种特殊的精神生产，这在美学史和艺术史上是一个前所未有的创举。“艺术生产”理论对于揭示艺术的起源和艺术的发展，揭示艺术的性质和艺术的特点，以及揭示艺术创作、艺术作品、艺术鉴赏这样一个完整的艺术系统的奥秘，都提供了科学的理论依据。那么，民航服务便可看作是艺术生产或者艺术创作。

这种艺术创作来源于生活，即社会生活是艺术创作的源泉，艺术创作对社会生活的依赖关系，首先表现在艺术家往往是从生活实践中获得创作动机和创作灵感，尤其是艺术创作的内容，更是来自社会现实生活。同样，民航服务者实际上就是艺术家，服务的技能就是艺术创作。但与此同时，艺术创作又是一种创造性的劳动，创作主体对艺术创作起着决定性的作用。所以我们说，民航服务的艺术创作离不开社会生活，更离不开创作主体，离不开民航服务人员的创造性劳动。对于艺术生产这一特殊的精神生产，艺术创作更是艺术作为创作主体的对象化过程。而且，比起物质生产劳动，艺术生产中的这种主体性更加鲜明、更加突出。

服务是一门科学，也是一门艺术。民航服务者不仅要有高度的职业责任感、精益求精的工作态度，还要练就服务基本功，培养扎实的服务工作素养，掌握基本的民航知识，甚至了解茶文化、酒文化等。广大民航员工应该将服务实践看作艺术创作，努力钻研服务业务，创新服务技能，将技能赋予艺术性和审美性。这样，民航服务技艺便有了审美性，民航服务这种艺术形式的独特性、审美性便体现出人的生命意义。

三、民航服务艺术形式

艺术形式与艺术内容并举，艺术内容离不开艺术形式，同时艺术形式也离不开艺术内容。内容是通过形式来表现的。艺术形式具有意味性、民族性、时代性、变异性等特点，是构成艺术形式的结构、体裁、艺术语言、表现手法等基本要素。民航服务艺术形式是内容与形式的统一体，包含形象美、语言美、行为美、仪表美、人体美、服饰美、心灵美等美的思想和美的形态。因而，民航服务艺术是弘扬我国传统文化和民族精神的一种崇高的艺术表现形式。

例如，民航服务环境的舒适与服务人员优质的服务有利于树立航空公司和民航机场形象，进而促进其经济效益的提升。同时，民航服务方式和态度等，不仅代表自身、航空公司和民航机场企业形象，还代表着整个民航和国家的形象。所以，民航服务中“望、闻、问、切”服务理念，便是服务艺术的要素。基于此，民航服务艺术形式是多元的，多样的，多层面的，主要表现在以下几方面：

1. 表情艺术

民航服务中的表情艺术是展示民航乘务人员传递出来的情绪、情感和服务的美感，主要是指微笑艺术，微笑是一种礼仪，它体现了人类最真诚的态度。在人与人之间，它是一个表达方式，表示愉悦、欢乐、幸福。微笑是不分文化、种族或宗教的，是每个人都能理解的，是跨文化情感沟通的手段。在民航服务中，微笑也是最基本的礼仪，它伴随着人们度过工作和生活的每一刻，微笑是一种态度。态度是心理学范畴的概念，是指个体对特定对象（人、观念、情感或者事件等）所持有的稳定的心理倾向。这种心理倾向蕴含着个体的主观评价以及由此产生的行为倾向性。态度是在社会生活中经过一定的体验后积累经验而形成的，因而具有社会性，受社会环境和关系的影响。

因此，民航服务人员的微笑一方面是态度的体现，即内心世界的写照；另一方面，在日常生活中，若能常常笑脸迎人，真心实意地展颜一笑，不仅能使人感到无限惬意，还能使自己的神态更加生动活泼。民航服务中服务人员的微笑如同碧波荡漾，象征着青春和活力，给人带来审美的愉悦。二者结合相得益彰，这正是充满激情与活力的艺术创造性劳动。

微笑和眼神是最具表现力，最能体现神态美的语言。“巧笑倩兮，美目盼兮”是《诗经》中的名句，说的是女子笑得美、笑得迷人，美目流转富情意。在人的整个神态中，眼神是最传情的语言。微笑是一种发自内心真情实感的传递，如同一首诗、一幅画、一首乐曲，赏心悦目，因此，乘务人员应该是一个艺术家，其微笑应该是一幅艺术品，它承载着中华民族传统文化，传达着中华民族的美德。只有发自内心的微笑，才能让人感受到笑容中充满的是关切、友善与尊重。

2. 行为艺术

行为艺术是指人的思想、意识形态等活动方式，如举止行为。民航服务中的行为艺术是指在特定环境、时间、地点开展艺术创作活动，包括仪态、神态、情态，既是人体美、形象美、仪表美、服饰美、语言美、行为美的综合体现，又是心灵之美的彰显。从人体美来看，“站如松、坐如钟、行如风”是老祖宗留给我们的古训，也是塑造体态美的标准，我们仍应遵循。这里值得指出的是，行为艺术与心灵艺术是相辅相成的。优美作为美的一般形态，以和谐、协调、一致、均衡、统一为特点。优美的本质属性是和谐，其内涵是自由、主体与客体之间均处于协调和完善状态。在外在形式上，它呈现为柔媚、优雅、纤巧、秀丽、飘逸、安宁、淡雅的美。社会生活领域中的优美偏重于内容，突出地体现着真善美的和谐统一。人是社会的主体，人的行为是社会美的主要对象。美的人或美的行为举动应是外在形式美与内在心灵美的和谐统一。人的行为艺术包含了人的精神面貌的体现，这种体现包含了知识、思想、修养、气质、性格等元素，是人内在的知识和外在形象的统一。民航服务人员行为艺术形式是艺术素养、文化修养，技能的总和。

3. 语言艺术

语言艺术是民航服务人员的语言表达能力和沟通协作技巧的艺术体现，民航服务中的语言艺术包含声音、语气、语调、节奏等。

声音，原意指使人产生听觉的震动，古指音乐、诗歌，也指说话的声气和口音。如《礼记·乐记》：“声音之通，与政通矣。”此处则是指音乐、诗歌。《孟子·告子下》：“訢之声音颜色距人于千里之外。”其中的“声音”指说话的声气和口音。声音具有响度、音调、音色、乐声等特性。响度：人主观上感觉声音的大小（俗称音量）；音调：声音的高低（高音、低音）；音色：又称音品，波形决定了声音的音色；乐音：有规则的让人愉悦的声音。可见，声音是具有艺术审美性的。在与旅客对话的过程中掌握声音的艺术性也是民航服务人员需要学习的一门技艺。

第三节 民航服务艺术与审美活动

民航服务艺术是民航服务审美活动的重要组成部分，审美渗透在社会的各个领域，审美是对艺术价值的判断，民航服务技能是服务人员创造的具有审美意识的艺术结晶。基于此，民航服务艺术与审美一则是赋予民航服务中主客体的审美意识，二则是提升民航服务人员的审美意识。

一、民航服务礼仪与审美活动

审美活动是创造审美价值的人类实践活动，它的范围很广，包括欣赏美的事物、创造美的作品以及美化环境等。它的最重要的形式是文艺创作和文艺欣赏。文艺创作既为文艺欣赏提供具有审美价值的对象，又能培养新的审美主体，提高其审美能力，促进审美活动的发展。审美活动作为人把握世界的特殊方式，是人在感性与理性的统一中，按照“美的规律”来把握现实的一种自由的创造性实践。概括地说，审美活动的特征主要表现为：

第一，审美活动以一种审美，即用艺术的眼光看待人类的生活与生产劳动。这里面又包括了两层意思：一是在生活与生产劳动过程中，人能够按照“美的规律”来创造。在这一创造过程中，人克服了完全受制于外部自然的被动性，真正实现了合规律性与合目的性的统一。二是人类生活与生产劳动的静态成果，以其美的外在形式、合规律性与合目的性相统一的内容，感性地显现了人的自由自觉的本质，从而使人能够以愉快的心情对这一成果进行审美观照。

第二，由于审美活动已经从物质的生产劳动中独立出来，它所体现的审美价值不是隐藏在实用价值背后，而是已经在人类生活和劳动生产及其成果中占据了主导地位，因此，这时的审美价值将以特殊的形式成为衡量一切生活与生产劳动合理与否的重要尺度。

第三，在审美活动中，对生活与生产劳动过程及其结果的把握，更多是从感性形式方面进行的。换句话说，审美活动从直观感性形式出发，始终不脱离生活与生产劳动过程及其结果的直观表象和情感体验形式。但由于美的合规律性与合目的性的统一，所以审美活动又总是同时伴有一定的理性内容，会在理性层面上引发人们的深入思索。只是与那种一般认识活动不同，审美活动中的理性内容并不以概念为中介，即不是以概念形式出现，而是以情感、想象为中介，以形象为载体。正由于这样，审美活动才得以保持着自由的独立品格。

民航服务是一种审美活动，是对生活与生产劳动过程及其结果的把握，这种艺术审美活动是以情感、想象为中介，以形象为载体，树立优美的、崇高的品格。它包含两个层

面：一是在民航服务过程中，服务人员按照“美的规律”进行服务的艺术创造。二是以一种审美的眼光看待人类的生活与生产劳动实践，以其美的外在形式、合规律性与合目的性相统一的内容，为社会服务。因此，审美作为人类有目的有意识地创造美和享受美的一种特殊社会活动，是人工而非自然的审美活动。

从传统上而言，中华民族文化重视伦理道德，并认为一定的社会伦理情感可以通过感性形象表达。实际上，礼仪是中华民族的文化传统，也是民航服务艺术重要的审美活动。现代民航的大多数企业都认识到了传统礼仪文化内涵十分丰富，尤其是传统礼仪是艺术审美的载体，是民航服务艺术的灵魂，对构建民航服务文化具有一定的理论意义和审美价值。中华礼仪本身基于尊重和仁爱，而这些优秀的价值理念在民航服务当中还具有较大的挖掘空间。因此，民航服务艺术中的礼仪是打造民航服务人员审美品格、传承中华民族传统文化的关键所在。

礼仪是人们约定俗成的，是对人类和大自然表示尊重、敬畏和祈求等思想意识的各种艺术形式和行为规范。礼乐制度，在西周用于定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非，是社会的典章制度和道德规范。作为典章制度，它是社会政治制度的体现，是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。《释名》曰：“礼，体也。言得事之体也。”《礼器》曰：“忠信，礼之本也；义理，礼之文也。无本不立，无文不行。”礼是一个人为人处事的根本。也是人之所以为人人的一个标准。故《论语》曰：“不学礼，无以立。”

礼仪实际上是一种艺术活动，人们在社会活动中，一般是十分重视人与人之间的关系的，如相互尊重，一是表现在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面，二是表现为行为规范，如道德、伦理、思想等。

民航服务礼仪主要表现为语言、表情、仪态等内容。实际上礼仪是人们在社会生产活动中逐渐形成的大家都要遵守的行为规范与行为准则。中华民族传统礼仪文化，是规范人的行为和道德的，是美学范畴的问题，它包含语言美、行为美、仪表美、心灵美和人体美等。其中人体美不仅包含人体的比例美，社会生活中还包含肢体语言或者身体语言，在民航服务艺术中表现尤为突出。

礼仪不仅是民航服务人员精神面貌的外在表现，而且是中华传统美德的体现。因此，民航服务人员规范自己的举止言谈，掌握基本的民航服务礼仪，呈现美的形态，是民航服务艺术美的具体表现。美丽的外在形态，整洁的服饰，优雅的举止，得体的谈吐都是民航服务人员所应具备的民航服务礼仪素养。

旅客从进入民航机场开始，就能看到民航服务人员甜美的微笑和诚挚的欢迎，如图 1-1 所示，然后是温馨提醒、引导协助、安全演示、餐饮服务（见图 1-2）。每一句话，每一个动作，都能体现民航服务人员所具备的职业素养和道德修养。



图1-1 民航服务人员帮助进入机场的旅客



图1-2 民航服务人员为旅客提供餐饮服务

孟子曰：“尊敬之心，礼也。”“礼由心生”，一个具有良好文明意识的公民，礼仪是其内在的道德要求和准绳，会通过人他的行为表现出来。对于民航服务人员来说，工作态度也是对自己职业认识的一种心理反应和表现，端正的工作态度是做好本职工作的基石。由心而发的礼仪，决定着工作质量的好与坏。心中怀着尊敬和礼节，就能把“礼”更好地通过行为表达出来。

在旅客评价一个航空公司或一个民航机场的整体形象的时候，首先评价的就是民航服务人员的服务。这便要求民航服务人员在服务过程中，必须怀着真诚尊敬之心，做到旅客至上。民航服务人员的礼仪之态要从心底发出，体现出对旅客的热忱和对本职工作的热爱。要让旅客感受到民航服务人员和他们有心与心的交流，体会到民航的服务理念，真正提升民航在旅客心目中的形象和地位。对于民航服务人员来说，在进入民航机场和客舱时，旅客可能会有各种情况和不良反应，民航服务人员如果自己心理没调节好，做不到保持心态平稳，忽视了礼仪，就极有可能影响到旅客的情绪，甚至引发不良后果。因此，保持“心礼”，注意自己的情绪，规范自己的行为，是民航服务人员艺术素养的体现。

二、民航服务的审美心理

民航服务是一种审美活动，包含审美心理、审美意识、审美价值和审美功能。审美心理包含审美兴趣、情感、意志等综合要素，审美活动包含感觉、知觉、表象、记忆、联想、想象、情感、理解；审美价值包括精神价值、艺术价值、文学价值等，审美功能包含教育功能、愉悦功能、惩戒功能等。这里讲的审美心理主要是民航服务艺术中具有的心理与审美要素。

审美心理是审美心理学概念，指的是人的一种特殊的行为心理，即人在实施审美过程中可能产生的心理状态。按照美学家蒋培坤的说法，审美活动包括两个系列的心理因素：一是审美价值心理由审美欲望、审美兴趣、审美情感、审美意志等构成；二是与审美价值心理交融互渗的审美认识心理，由审美知觉、审美想象、审美理解等构成。这两个系列的心理要素相互作用、相互制约共同构成了人的审美心理。

审美活动是审美主体的多种心理因素综合作用的结果，因此我们对审美活动的考察就不能离开审美心理的分析，并且应以这种分析为基础。审美心理是一个十分复杂的问题，需要做多方面、系统的、综合的考察。从横向上来看，审美活动包含多种审美心理要素的共同作用。从纵向上来看，审美活动又是一个动态的心理过程，其终极效果总是呈现为某种独特的心理愉快。同时审美活动作为主体的一种精神追求又总是带有指向人的生命活动的自由境界的超越性。民航服务的过程不仅是一个物理性与生理性的时空经验过程，也是一个心理性的体验过程。这种心理过程便是民航服务审美活动过程。

审美主体的审美心理是由多种审美心理要素共同组成的一种系统的功能结构。一般认为参与审美活动的心理因素包括感觉、知觉、表象、记忆、联想、想象、情感、理解等，但其中最基本的则是感知、想象、情感、理解，即通常所说的“四要素”。

在审美心理学中把审美感觉和审美知觉合在一起统称为审美感知。感觉，按心理学的分析，是对事物个别特性的反映，如对事物的色彩、线条、声音、质地的感官印象。它是通过感官与对象的直接接触而获得的。当我们因某种色彩、声音、线条、质地而感到愉快时，这种愉快就起于感觉。这些愉快的感觉虽然是生理上的，但却是美感经验的基础和出发点。一切较高级复杂的心理现象，如知觉、想象、情感、理解等，都是在感觉的基础上产生的。王朝闻曾指出“只有诉诸感觉的东西，才能引起强烈的感动”。外界的客观对象，只有经过感觉，才有可能引起美感。民航服务中的服务环境能给人以美感，优质的服务技能给予人美感。美感来自民航服务审美活动，即服务人员艺术地创造出来的劳动生产形态。在民航服务的过程中民航服务人员通过优质服务让审美主体旅客充分调动感觉、知觉、情感等审美心理要素，通过在这一价值追求过程中旅客必然会对审美对象（乘务员）有所发现、有所领悟，这就是审美活动中的认识。由此可见人类的审美活动是一种伴随着认识活动的价值活动，人的审美心理，因而也就是一种交融着认识心理的价值心理。在审美活动的这一过程中审美客体（民航服务人员）则扮演着至关重要的角色，也决定着旅客的审美心理感知是否是高质量的。

旅客优质的审美心理活动对每一个民航服务中的民航服务人员提出了较高的要求。民航服务人员的优雅言谈举止、得体的仪容仪表都是审美主体先对审美对象进行感受、体验、评判和再创造，再从对客体的具体形象进行直觉开始，经过分析、判断、体验、联想、想象，情感上达到主客体的融合一致。由此而知，民航服务审美活动是服务艺术的核心内容，是民航服务急需关注的一个门类。近年来，艺术审美教育走向了生活、走向了社会的各个层面，甚至可以说走向了企业文化。民航服务艺术与审美也将会成为一个独特的门类，推进民航服务的创新发展。



思考题

1. 什么是艺术？关于艺术起源有几种学说？
2. 什么是技艺？技艺对于民航服务艺术有何重要意义？
3. 民航服务艺术的构成要素是什么？它与审美之间的关系是怎样的？
4. 谈谈礼仪与审美在民航服务中的重要性。