

《民航服务礼仪》佐证材料

目 录

一、第二批中等职业教育改革创新示范教材.....	1
二、入选“十三五”职业教育国家规划教材.....	3
三、入选“十四五”职业教育国家规划教材.....	5
四、张雅雯、宋书灵职业资格证书.....	7
五、航空服务项目国赛、省赛、市赛获奖证书	9
六、全国职业院校师生文明礼仪比赛获奖证书	10
七、山东省航空服务专业教学指导方案.....	11
八、教学应用效果证明	13
九、主编及参编资料.....	22
(一) 刘宇虹 (主编)	22
1. 齐鲁名校长	22
2. 山东省教学能手	22
3. 山东省职业教育先进个人	23
4. 教材编写经历和主要成果	23
5. 主要研究成果	30
(二) 宋书灵 (副主编)	36
1. 青岛市文明礼仪协会副会长	36
2. 2021 年《礼仪规范教程》副主编南开大学出版社出版	36
3. 2021 年主持《文明礼仪》课程获评青岛市第二批德育课程	38
(三) 张娅雯 (参编)	38
1. 2021 年参编《客舱服务》高等教育出版社出版	38
2. 2024 年参编《民航服务与人际沟通》高等教育出版社出版	40
(四) 刘海燕 (参编)	42
1. 《山东省航空服务专业教学指导方案》主要编写人	42
2. 青岛市课题《山东非遗项目校本课程开发研究》主持人	43

一、第二批中等职业教育改革创新示范教材



中华人民共和国教育部

Ministry of Education of the People's Republic of China

Language 职业教育 无障碍阅读 登录 | 注册

当前位置: 首页 > 公告

信息名称: 关于公布第二批中等职业教育改革创新示范教材名单的通知
信息索引: 360A07-06-2013-0013-1 生成日期: 2013-05-20 发文机构: 教育部办公厅
发文字号: 信息类别: 职业教育与成人教育
内容概述: 根据《教育部办公厅关于组织开展中等职业教育改革创新示范教材遴选活动的通知》(教职成厅函〔2011〕41号)要求,经专家组评审、教材遴选工作领导小组审定,决定分批公布遴选产生的中等职业教育改革创新示范教材。

关于公布第二批中等职业教育 改革创新示范教材名单的通知

各省、自治区、直辖市教育厅(教委),各计划单列市教育局,新疆生产建设兵团教育局,有关出版单位:

根据《教育部办公厅关于组织开展中等职业教育改革创新示范教材遴选活动的通知》(教职成厅函〔2011〕41号)要求,我部组织开展了中等职业教育改革创新示范教材遴选活动。经专家组评审、教材遴选工作领导小组审定,决定分批公布遴选产生的中等职业教育改革创新示范教材。经网上公示无异议,现将第二批129种中等职业教育改革创新示范教材名单予以公布(见附件)。

中等职业教育改革创新示范教材再版或重印时,出版单位可在其封面上标注“中等职业教育改革创新示范教材”字样。各中等职业学校要积极选用中等职业教育改革创新示范教材。

附件:

[第二批中等职业教育改革创新示范教材名单.doc](#)

教育部办公厅

2013年5月21日



扫一扫分享本页

发布日期: 2013-05-20 来源: 教育部 下载 收藏

附件

第二批中等职业教育改革创新示范教材名单

序号	教材名称	主编	主编（第一作者）单位	申报单位
1	FANUC 数控车编程加工技术	夏端武 李茂才	江苏省宿迁中等专业学校	化学工业出版社
2	Flash 动画设计与制作项目教程	薛玮玮	江苏省南通市 中等专业学校	机械工业出版社
3	NI Multisim 11 电路仿真应用	雷 跃 谭永红	柳州铁道职业技术学院	电子工业出版社
4	Office 办公软件案例教程	赖利君 黄学军	四川商务职业学院	人民邮电出版社
5	安装电工实用技术 ——项目式教学	徐兰文 安英奇	沈阳市电力学校	高等教育出版社
6	办公文员事务基础	肖 旻	武汉市中等职业艺术学校	高等教育出版社
7	仓储作业实训（附光盘）	蓝仁昌	环众软件（上海） 有限公司	高等教育出版社
8	柴油机维修实训（工作页）	曾小珍 李井清	柳州第一职业 中等专业学校	电子工业出版社
56	民航服务礼仪	刘宇虹	青岛旅游学校	高等教育出版社
57	模具 CAD / CAM 项目化 实训教程	马 广 王志明	金华职业技术学院	科学出版社有限责任公司
58	烹饪原料加工技术	王克金	湖北恩施商务技工学校	北京师范大学出版社
59	票据规则与票据操作技术	何冯虚	北京商贸学校	机械工业出版社
60	企业会计综合实训	黄 莉	广东省财政职业技术学校	科学出版社有限责任公司
61	气动与液压控制项目训练教程	苏启训 杨建东	福建工业学校	高等教育出版社
62	气焊与电焊基本功	高 波 雍照章	湖北省长阳土家族自治县 职业教育中心	人民邮电出版社
63	汽车底盘常见维修项目 实训教材	岳 杰	山东德州汽车摩托车 专修学院	人民交通出版社
64	汽车底盘和车身电器检测 实训教材	汪胜国	中国汽车工程学会 鄞州职业高级中学	人民交通出版社
65	汽车底盘检测与维修	孙焕利	山东省轻工工程学校	高等教育出版社

二、入选“十三五”职业教育国家规划教材书目



中华人民共和国教育部

Ministry of Education of the People's Republic of China

Language: 语言: 无障碍浏览 登录 | 注册

新闻数量: 教育: 公告

信息名称: 教育部办公厅关于公布“十三五”职业教育国家规划教材书目的通知
信息索引: 360A07-06-2020-0022-1 生成日期: 2020-12-14 发文机构: 教育部办公厅
发文字号: 教职成厅函〔2020〕20号 信息类别: 职业教育与成人教育
内容概述: 教育部办公厅公布“十三五”职业教育国家规划教材书目。

教育部办公厅关于公布“十三五” 职业教育国家规划教材书目的通知

教职成厅函〔2020〕20号

各省、自治区、直辖市教育厅（教委），新疆生产建设兵团教育局，有关单位：

为落实党中央、国务院关于教材建设的决策部署和《国家职业教育改革实施方案》有关要求，根据“十三五”职业教育国家规划教材建设工作安排，经有关单位申报、形式审查、专家评审、面向社会公示等程序，共3973种教材入选“十三五”职业教育国家规划教材（以下简称“十三五”国规划教材），现予以公布（见附件1），并就有关事项通知如下：

一、严格教材选用。各省级教育行政部门要严格落实《职业院校教材管理办法》，加强对本地区职业院校教材选用工作的管理；各职业院校须按有关规定，完善教材选用制度，规范教材选用流程，优先选用“十三五”国规划教材书目中的教材，确保优质教材进课堂，杜绝不合格教材流入学校。

二、规范标识使用。有关出版单位须按要求规范使用“十三五”国规划教材专用标识（见附件2），严禁未入选的教材擅自使用国规划教材专用标识，或使用可能误导教材选用的相似标识及表述，如使用造型、颜色高度相似的标识，标注主体或范围不明确的“规划教材”“示范教材”等字样，或擅自标注“全国”“国家”等字样。

三、及时修订更新。各教材编写单位、主编和出版单位要注重吸收产业升级和行业发展的新知识、新技术、新工艺、新方法，对入选的“十三五”国规划教材内容进行每年动态更新完善，并不断丰富相应数字化教学资源，提供优质服务。

四、巩固建设成效。各教材编写单位、主编和出版单位应本着精益求精的原则高度重视教材质量提升，充分发挥教材铸魂育人作用。“十三五”国规划教材使用两年后，将按程序参加复核，综合内容更新、使用评价等情况，达到要求的将按照有关规定转入“十四五”国规划教材书目。同时，有关教材管理部门将建立入选教材质量抽查、发行使用核查等长效工作机制，保证“十三五”国规划教材建设成果。

附件：1.“十三五”职业教育国家规划教材书目

2.“十三五”职业教育国家规划教材标识及使用要求

教育部办公厅

2020年12月6日

“十三五”职业教育国家规划教材书目

中职部分

序号	层次	专业大类	教材名称	第一主编	第一主编单位	出版单位
1	中职	农林牧渔类	草坪及地被植物栽培与园林应用	徐荣	北京市园林学校	中国林业出版社有限公司
2	中职	农林牧渔类	宠物常用诊疗技术	董璐	北京市园林学校	中国林业出版社有限公司
3	中职	农林牧渔类	盆景制作与赏析	赖娜娜	中国园林博物馆	中国林业出版社有限公司
4	中职	农林牧渔类	园林测量	邵淑河	北京市园林学校	中国林业出版社有限公司
5	中职	农林牧渔类	猪病防治	陈学风	内蒙古赤峰农牧学校	中国农业出版社有限公司
6	中职	农林牧渔类	动物病理	周珍辉	北京农业职业学院	中国农业出版社有限公司
7	中职	农林牧渔类	动物微生物及检验	赵良仓	山西省畜牧兽医学校	中国农业出版社有限公司
8	中职	农林牧渔类	经济动物养殖	陈灵	河南省驻马店农业学校	中国农业出版社有限公司
9	中职	农林牧渔类	动物繁殖与改良	钟孟淮	贵州农业职业学院	中国农业出版社有限公司
10	中职	农林牧渔类	牛羊生产	李明	扎兰屯职业学院	中国农业出版社有限公司
11	中职	农林牧渔类	畜禽解剖生理	盖晋宏	山东畜牧兽医职业学院	中国农业出版社有限公司
12	中职	农林牧渔类	现代农产品营销实务	陆立才	盐城生物工程高等职业技术学校	苏州大学出版社有限公司
13	中职	农林牧渔类	蔬菜生产技术（北方本）	韩世栋	潍坊职业学院	中国农业出版社有限公司
14	中职	农林牧渔类	果树生产技术（北方本）	马骏	山西省忻州市原平农业学校	中国农业出版社有限公司
15	中职	农林牧渔类	农作物生产技术	秦越华	徐州生物工程职业技术学院	中国农业出版社有限公司
16	中职	农林牧渔类	食用菌生产技术	叶颜春	广西钦州农业学校	中国农业出版社有限公司
17	中职	农林牧渔类	农业机具使用与维护	张智华	山西省忻州市原平农业学校	中国农业出版社有限公司
18	中职	农林牧渔类	盆景制作与养护	钱伯康	绍兴财经旅游学校	高等教育出版社有限公司
19	中职	农林牧渔类	园林植物种植施工	李宝昌	上海农林职业技术学院	高等教育出版社有限公司
20	中职	农林牧渔类	园林工程项目管理	肖振才	广西壮族自治区桂林林业学校	高等教育出版社有限公司
310	中职	交通运输类	民航服务礼仪（第二版）	刘宇虹	青岛旅游学校	高等教育出版社有限公司
311	中职	交通运输类	民航旅客安检	吴瑞霁	北京市外事学校	高等教育出版社有限公司
312	中职	交通运输类	铁路列车服务实务（第二版）	黄刚辉	福建铁路机电学校（福建广播电视台）	高等教育出版社有限公司
313	中职	交通运输类	汽车机械基础	张志强	重庆市九龙坡区职业教育中心	重庆大学出版社有限公司
314	中职	交通运输类	民航服务礼仪实训（第二版）	侯苏容	北京市求实职业学校	中国人民大学出版社
315	中职	交通运输类	民航安全检查实训	骆永华	重庆市九龙坡职业教育中心	中国科技出版传媒股份有限公司
316	中职	交通运输类	汽车维修接待实务	何向东	清远市职业技术学校	重庆大学出版社有限公司
317	中职	交通运输类	汽车底盘机械维修	何向东	清远市职业技术学校	重庆大学出版社有限公司
318	中职	交通运输类	汽车维护（微课版）	上海景格科技股份有限公司	上海景格科技股份有限公司	华东师范大学出版社有限公司
319	中职	交通运输类	汽车电气设备构造与维修	孙晖	沈阳市汽车工程学校	清华大学出版社有限公司

三、入选“十四五”职业教育国家规划教材书目



中华人民共和国教育部
Ministry of Education of the People's Republic of China

职业教育：首页 > 公告

信息名称：教育部办公厅关于公布首批“十四五”职业教育国家规划教材书目的通知
信息索引：360A07-06-2023-0013-1 生成日期：2023-06-25 发文机构：教育部办公厅
发文字号：教职成厅函〔2023〕19号 信息类别：职业教育与成人教育
内容概述：教育部办公厅关于公布首批“十四五”职业教育国家规划教材书目的通知

教育部办公厅关于公布首批“十四五”职业教育国家规划教材书目的通知

教职成厅函〔2023〕19号

各省、自治区、直辖市教育厅（教委），新疆生产建设兵团教育局，部属各高等学校，有关直属单位：

为落实党中央、国务院关于教材建设的决策部署和新修订的职业教育法，根据《“十四五”职业教育规划教材建设实施方案》和《教育部办公厅关于组织开展“十四五”首批职业教育国家规划教材遴选工作的通知》要求，经有关单位申报、形式审查、专家评审、专项审核、专家复核、面向社会公示等程序，共确定7251种教材入选首批“十四五”职业教育国家规划教材（以下简称“十四五”国规教材），涵盖全部19个专业大类、1382个专业。现对入选教材予以公布（见附件1，其中314种首届全国教材建设奖职业教育类获奖教材和44种127册立项建设的中职七门公共基础课程教材名单不再重复公布），并就有关事项通知如下。

一、落实要求，抓好教材选用。各省级教育行政部门要严格落实《职业院校教材管理办法》，加强对本地区职业院校教材选用使用工作的管理。各职业院校要按有关规定落实教材选用要求，优先选用“十四五”国规教材，确保优质教材进课堂，并做好教材选用备案工作。

二、明确要求，规范标识使用。有关出版单位须按照要求规范使用“十四五”国规教材专用标识（见附件2），严禁未入选的教材擅自使用“十四五”国规教材专用标识，或使用可能误导教材选用的相似标识及表述，如使用造型、颜色高度相似的标识，标注主体或范围不明确的“规划教材”“示范教材”等字样，或擅自标注“全国”“国家”等字样。

三、紧跟产业，及时修订更新。各教材编写单位、主编和出版单位要根据经济社会和产业升级新动态，及时吸收新技术、新工艺、新标准，对入选的首批“十四五”国规教材内容进行动态更新完善，并不断丰富相应数字化教学资源。教材修订更新要严格按国规教材评审要求做好内容审核把关，及时向教育部职业教育与成人教育司或其委托的单位报送教材修订情况报告，切实做好“十四五”国规教材的修订备案工作。

四、示范引领，巩固建设成效。各省级教育行政部门、行业（教育）指导委员会、职业院校和有关出版单位要以本次“十四五”国规教材公布为契机，积极发挥优质教材的示范引领作用，强化职业教育新形态、数字化等教材开发建设力度，加快推进省级规划教材建设。

附件：1.首批“十四五”职业教育国家规划教材书目
2.“十四五”职业教育国家规划教材标识及使用要求

教育部办公厅

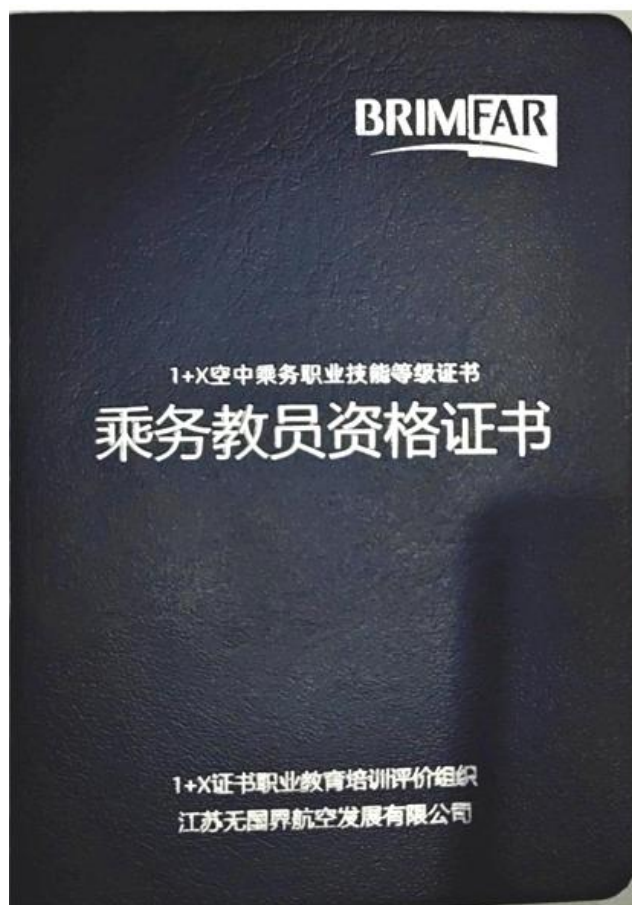
拟入选首批“十四五”职业教育国家规划教材名单（“十三五”复核教材·中职）

序号	层次	专业大类	教材名称	第一主编	出版单位
1	中职	农林牧渔大类	PLC与变频器技能实训（第3版）	方爱平	高等教育出版社有限公司
2	中职	农林牧渔大类	草坪及地被植物栽培与园林应用	徐荣	中国林业出版社有限公司
3	中职	农林牧渔大类	宠物常用诊疗技术	董璐	中国林业出版社有限公司
4	中职	农林牧渔大类	畜禽解剖生理（第三版）	盖晋宏	中国农业出版社有限公司
5	中职	农林牧渔大类	动物病理（第三版）	周珍辉	中国农业出版社有限公司
6	中职	农林牧渔大类	动物繁殖与改良（第五版）	钟孟淮	中国农业出版社有限公司
7	中职	农林牧渔大类	动物微生物及检验（第四版）	赵良仓	中国农业出版社有限公司
8	中职	农林牧渔大类	果树生产技术（北方本）（第三版）	马骏	中国农业出版社有限公司
9	中职	农林牧渔大类	经济动物养殖（第三版）	陈灵	中国农业出版社有限公司
10	中职	农林牧渔大类	林木种苗生产技术	黄云鹏	高等教育出版社有限公司
11	中职	农林牧渔大类	牛羊生产（第二版）	李明	中国农业出版社有限公司
12	中职	农林牧渔大类	农业机具使用与维护（第三版）	张智华	中国农业出版社有限公司
13	中职	农林牧渔大类	农作物生产技术（第三版）	秦越华	中国农业出版社有限公司
14	中职	农林牧渔大类	盆景制作与赏析	赖娜娜	中国林业出版社有限公司
15	中职	农林牧渔大类	盆景制作与养护	钱伯康	高等教育出版社有限公司
16	中职	农林牧渔大类	食用菌生产技术（第二版）	叶颜春	中国农业出版社有限公司
17	中职	农林牧渔大类	蔬菜生产技术（北方本）（第三版）	韩世栋	中国农业出版社有限公司
18	中职	农林牧渔大类	园林工程施工图识读	毛苹	高等教育出版社有限公司
19	中职	农林牧渔大类	园林工程项目管理	肖振才	高等教育出版社有限公司
20	中职	农林牧渔大类	园林工程预决算	陈振锋	机械工业出版社有限公司
251	中职	交通运输大类	民航服务礼仪（第二版）	刘宇虹	高等教育出版社有限公司
252	中职	交通运输大类	民航服务礼仪实训（第二版）	侯苏容	中国人民大学出版社有限公司
253	中职	交通运输大类	民航旅客安检	吴瑞雯	高等教育出版社有限公司
254	中职	交通运输大类	汽车钣金工艺（汽车车身修复专业）	李贤林	高等教育出版社有限公司
255	中职	交通运输大类	汽车钣金工艺基础（AR版）	何扬	人民邮电出版社有限公司
256	中职	交通运输大类	汽车钣金维修	沈轶娜	中国铁道出版社有限公司
257	中职	交通运输大类	汽车钣金修复技术（AR版）	何扬	人民邮电出版社有限公司

四、张娅雯、宋书灵职业资格证书

	根据教育部1+X空中乘务职业技能等级证书乘务教员管理规定， 认定 <u>张娅雯</u> 具备空中乘务教员资格。
持证人： <u>张娅雯</u>	
性别： <u>女</u>	
身份证号： <u>370203199010080943</u>	
工作单位： <u>青岛旅游学校</u>	
证书编号： <u>BFJSZ00214</u>	

	证书号 / Certificate Serial No. <u>BF0532C0183</u>
教育部1+X空中乘务职业技能等级证书 考评员聘书 LETTER OF APPOINTMENT	
	
经综合考评，兹聘请 <u>张娅雯</u> 为教育部1+X空中乘务职业技能等级证书考评员，聘期 <u>1</u> 年。	
This is to certify that <u>Zhang Yawen</u> , through comprehensive appraisal, is hereby appointed as Assessor of 1+X National Vocational Skill Level Certificate for Cabin Crew, with a fixed term of <u>1</u> year(s).	
聘任日期 / Date of Appointment: 2021/07/23	
 江苏无国界航空发展有限公司 JIANGSU BRIMFAR AVIATION DEVELOPMENT CO., LTD. 发证日期 / Date of Issue: 2021/07/23	



持证人: 宋书英
性 别: 女
身份证号: 37020419761231082X
工作单位: 青岛滨海学院
证书编号: BFJS200512

培 训 记 录 Training Records			
培训日期	培训课程	培训成绩	证明人
7.17-7.24	乘务	合格	尹涓

根据1+X空中乘务职业技能等级证书乘务教员管理规定, 认定 宋书英 具备乘务教员资格。



五、航空服务项目国赛、省赛、市赛获奖证书



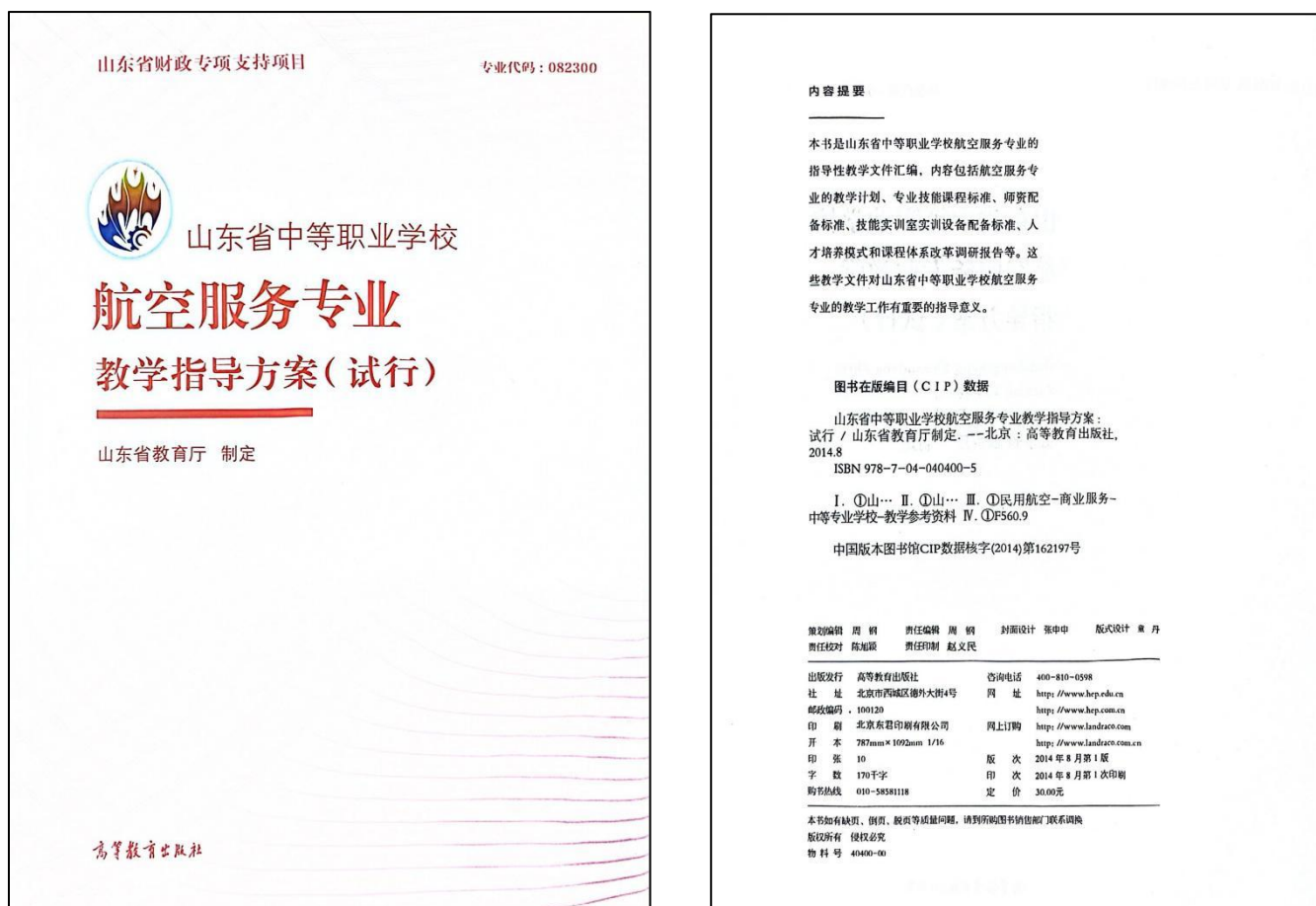


六、全国职业院校师生文明礼仪比赛获奖证书





七、山东省航空服务专业教学指导方案



山东省中等职业学校 航空服务专业教学指导方案(试行)编写组成员

牵头单位

青岛外事服务职业学校

编写组成员

李洪勇 青岛外事服务职业学校
褚维东 青岛外事服务职业学校
迟圣德 青岛外事服务职业学校
刘树凤 青岛外事服务职业学校
刘海燕 青岛外事服务职业学校
袁 峰 青岛外事服务职业学校
王 迅 青岛外事服务职业学校
金 华 青岛外事服务职业学校
袁占容 青岛外事服务职业学校
杜 娟 青岛外事服务职业学校
王 鸿 青岛外事服务职业学校
徐 妍 青岛外事服务职业学校
李聪聪 青岛外事服务职业学校
韩 磊 青岛外事服务职业学校
王 喆 青岛外事服务职业学校
张卫娟 青岛外事服务职业学校
边 力 青岛外事服务职业学校

八、教学应用效果证明

附 3

教材教学应用及效果证明

教材名称	民航服务礼仪 (第三版)	册次	1
国际标准书号 (ISBN)	ISBN978-7-04-063617-8	出版单位	高等教育出版社
使用单位	青岛蛟龙航空服务有限公司		
使用单位联系人	王高彬	电话	16678635961
教材教学应用及效果	我单位自 2021 年起, 将刘宇虹教授主编、高等教育出版社出版的《民航服务礼仪》教材 (ISBN: 978-7-04-063617-8) 纳入一线服务岗位员工培训体系, 作为客舱乘务员、地面服务人员、贵宾接待人员等岗位的必修培训教材。经实践检验, 该教材内容专业、体系完整、实操性强, 显著提升了我单位服务人员的职业素养与服务品质, 现就其使用效果证明如下: 一、教材内容贴合行业实际需求 教材系统涵盖民航服务全流程礼仪规范, 包括职业形象塑造、语言沟通技巧、客舱服务礼仪、应急处置礼仪、跨文化服务要点等, 与我单位服务标准高度契合。书中案例丰富、图文并茂, 便于员工理解与实操转化。 二、员工职业素养显著提升 通过系统培训, 员工在以下方面取得明显进步: 1. 职业形象标准化提升: 仪容仪表、着装规范达标率		

	提升至 98%; 2. 服务行为规范化提升: 手势指引、微笑服务、礼貌用语等执行一致性增强; 3. 沟通能力优化提升: 旅客投诉率同比下降 30%, 收到旅客表扬信; 4. 应急处置专业性提升: 冲突场景下的礼仪应对更加沉着、规范。 三、服务质量与企业形象双提升 教材强调“以礼塑形、以情动人”的服务理念, 助力我单位打造“亲和、专业、高效”的服务品牌: 1. 在第三方旅客满意度调查中, 服务礼仪项得分连续两年位居行业前列; 2. 新员工培训周期缩短 15%, 岗前考核通过率提高至 95%。 四、建议与持续使用计划 该教材理论扎实、案例与时俱进(含电子资源), 已成为我单位服务培训的核心工具书。未来将继续深化教材应用, 并推荐合作院校及培训基地采用。
教材使用单位意见	以上情况属实。 负责人签字: 王高彬 (单位公章) 2025 年 7 月 4 日

注: 根据实际情况, 可选择多家教材使用单位出具证明。

教材教学应用及效果证明

教材名称	民航服务礼仪 (第三版)	册次	1
国际标准书号 (ISBN)	ISBN978-7-04-063617-8	出版单位	高等教育出版社
使用单位	北京航安华旅机场管理集团有限公司		
使用单位联系人	兰宇西	电话	15525719222
教材教学应用及效果	我单位自 2021 年起, 将刘宇虹教授主编、高等教育出版社出版的《民航服务礼仪》教材 (ISBN: 978-7-04-063617-8) 纳入一线服务岗位员工培训体系, 作为客舱乘务员、地面服务人员、贵宾接待人员等岗位的必修培训教材。经实践检验, 该教材内容专业、体系完整、实操性强, 显著提升了我单位服务人员的职业素养与服务品质, 现就其使用效果证明如下: 一、教材内容贴合行业实际需求 教材系统涵盖民航服务全流程礼仪规范, 包括职业形象塑造、语言沟通技巧、客舱服务礼仪、应急处置礼仪、跨文化服务要点等, 与我单位服务标准高度契合。书中案例丰富、图文并茂, 便于员工理解与实操转化。 二、员工职业素养显著提升 通过系统培训, 员工在以下方面取得明显进步: 1. 职业形象标准化提升: 仪容仪表、着装规范达标率		

	提升至 98%; 2. 服务行为规范化提升: 手势指引、微笑服务、礼貌用语等执行一致性增强; 3. 沟通能力优化提升: 旅客投诉率同比下降 30%, 收到旅客表扬信; 4. 应急处置专业性提升: 冲突场景下的礼仪应对更加沉着、规范。 三、服务质量与企业形象双提升 教材强调“以礼塑形、以情动人”的服务理念, 助力我单位打造“亲和、专业、高效”的服务品牌: 1. 在第三方旅客满意度调查中, 服务礼仪项得分连续两年位居行业前列; 2. 新员工培训周期缩短 15%, 岗前考核通过率提高至 95%。 四、建议与持续使用计划 该教材理论扎实、案例与时俱进 (含电子资源), 已成为我单位服务培训的核心工具书。未来将继续深化教材应用, 并推荐合作院校及培训基地采用。
教材使用单位意见	以上情况属实。 负责人签字:  (单位公章)  2025 年 7 月 4 日

注: 根据实际情况, 可选择多家教材使用单位出具证明。

教材教学应用及效果证明

教材名称	民航服务礼仪(第三版)	册次	1
国际标准书号(ISBN)	ISBN978-7-04-063617-8	出版单位	高等教育出版社
使用单位	甘肃省陇南市礼县职业教育中心		
使用单位联系人		电话	
教材教学应用及效果	我校开办面向服务类行业的相关专业,自2022年起在服务类专业中全面采用高等教育出版社出版、刘宇虹教授主编的《民航服务礼仪》作为核心教材。该教材依托高等教育出版社国家级规划教材平台,内容体系严谨规范,严格遵循民航局《民航乘务员国家职业标准》及国际航协(IATA)服务标准,具有显著行业权威性。 一、教材权威性与内容适用性高度认可 教材内容涵盖民航服务职业形象塑造、客舱沟通艺术、特殊旅客服务礼仪、应急处置礼仪、机场地面服务流程等十大模块,紧密结合民航一线岗位需求。刘宇虹教授团队将案例教学深度融入理论框架,如“客舱冲突情境模拟”“跨文化服务禁忌解析”等实操性强,有效支撑我校“岗课赛证”融通教学改革。相较于同类教材,其突出优势在于: 1. 行业前沿性:纳入数字化服务礼仪(如机上Wi-Fi服务规范)、疫情后健康防护礼仪等新内容; 2. 资源立体化:配套慕课(智慧职教平台)、3D虚拟实训软件等资源,实现线上线下混合教学; 3. 思政融合度:通过“中国民航英雄机组”等案例自然融入职业精神教育,符合立德树人要求。 二、教学实践效果显著提升 (一) 学生学习成效量化提升 技能考核通过率:使用本教材后,我校学生民航服务技能鉴定通过率大幅提升至90%; 大赛获奖突破:近两年依托教材案例库训练,学生获省级职业院校相关专业技能大赛奖项; 企业反馈数据:合作企业实习评价显示,学生在“职业形象规范”“服务话术运用”项得分提高27%。 (二) 教师教学实施高效赋能 教材配套的二维码微课视频(如“丝巾系法十式演示”)及电子教案库极大减轻备课负担。教师可灵活调用40余个情景剧本、200+高清实景图片开展情境教学,使抽象礼仪规范可视化。教材章		

节设计（如“模块导入→标准解读→案例剖析→任务工单”）与我校项目式教学模式高度匹配，推动课堂从“知识传授”向“能力生成”转型。

三、特色创新模块深度应用

1. 动态礼仪训练系统：利用教材附赠的“客舱服务 VR 实训软件”，在空乘实训舱开展沉浸式演练；

2. 国际化对标内容：直接引用教材第 9 章《国际航线文化礼仪指南》作为双语教学素材；

3. 服务危机处理流程图：将教材附录的“旅客投诉处置六步法”制成便携手册，学生上岗携带率 100%。

四、持续使用价值与改进建议

经 3 年教学检验，本教材已成为我校相关类专业人才培养的基石性资源，其科学性、实用性、时代性得到师生一致认可。建议后续版本可进一步：

1. 增加“全流程数字化服务礼仪”（如电子登机牌服务场景）；

2. 深化校企合作开发 AR 实训案例；

3. 补充新兴低成本航司服务差异化礼仪专题。

五、使用结论

高等教育出版社《民航服务礼仪》（刘宇虹主编）教材以中等职业教育人才培养目标为依据，以项目为引领，以工作过程为导向，以具体工作任务为驱动，融理论教学、实践操作、企业真实案例为一体，内容精准对接民航服务业人才需求，教学资源丰富、体例设计先进，反映职业教育特色与最新课改形式，落实立德树人，坚定文化自信，教学使用效果好。

特此证明该教材具有极高的推广价值。

近期，学校公众号发布了“行远云课堂”，每个班级都投入到了火热的尝试使用中，力求在学习中提高专业能力，提升自身修养。

我们17.9利用自习课的时间，小组之间火热讨论有关礼仪方面的内容，一起观看行远云课程中的视频。





最后，采访一下九班的同学们，看看他们对于“行远云课堂”使用感受吧~

王羽蓉感悟

以前上课，老师只是去讲解，我们应该做什么，比较枯燥无味，而现在有了具体的视频示范让我们更加容易理解！

朱诺感悟

通过简便易用的手机平台学习，和组员们一起讨论如何更好的提高学习效果，提高自身的整体素质，更加符合我们所学专业要求。

徐芳菲感悟

运用平台学习，使礼仪学习不再枯燥，我们的校园生活，因行远云课堂而更加精彩！

教材使用
单位意见

以上情况属实。

负责人签字：



2025年7月4日

注：根据实际情况，可选择多家教材使用单位出具证明。

教材教学应用及效果证明

教材名称	民航服务礼仪（第三版）	册次	1
国际标准书号 (ISBN)	ISBN978-7-04-063617-8	出版单位	高等教育出版社
使用单位	徐州工业职业技术学院		
使用单位联系人	刘勇	电话	15205201925
教材教学应用及效果	我校开办面向服务类行业的相关专业，自 2022 年起在服务类专业中全面采用高等教育出版社出版、刘宇虹教授主编的《民航服务礼仪》作为核心教材。该教材依托高等教育出版社国家级规划教材平台，内容体系严谨规范，严格遵循民航局《民航乘务员国家职业标准》及国际航协（IATA）服务标准，具有显著行业权威性。 一、教材权威性与内容适用性高度认可 教材内容涵盖民航服务职业形象塑造、客舱沟通艺术、特殊旅客服务礼仪、应急处置礼仪、机场地面服务流程等十大模块，紧密结合民航一线岗位需求。刘宇虹教授团队将案例教学深度融入理论框架，如“客舱冲突情境模拟”“跨文化服务禁忌解析”等实操性强，有效支撑我校“岗课赛证”融通教学改革。相较于同类教材，其突出优势在于： 1. 行业前沿性：纳入数字化服务礼仪（如机上 Wi-Fi 服务规范）、疫情后健康防护礼仪等新内容； 2. 资源立体化：配套慕课（智慧职教平台）、3D 虚拟实训软件等资源，实现线上线下混合教学； 3. 思政融合度：通过“中国民航英雄机组”等案例自然融入职业精神教育，符合立德树人要求。 二、教学实践效果显著提升 （一）学生学习成效量化提升 技能考核通过率：使用本教材后，我校学生民航服务技能鉴定通过率大幅提升至 90%； 大赛获奖突破：近两年依托教材案例库训练，学生获省级职业院校相关专业技能大赛奖项； 企业反馈数据：合作企业实习评价显示，学生在“职业形象规范”“服务话术运用”项得分提高 27%。 （二）教师教学实施高效赋能 教材配套的二维码微课视频（如“丝巾系法十式演示”）及电子教案库极大减轻备课负担。教师可灵活调用 40 余个情景剧本、200+高清实景图片开展情境教学，使抽象礼仪规范可视化。教材章节设计（如“模块导入→标准解读→案例剖析→任务工单”）与我		

	
教材使用 单位意见	以上情况属实。 负责人签字: _____  (单位公章) 2025 年 7 月 4 日

注：根据实际情况，可选择多家教材使用单位出具证明。

九、主编及参编材料

（一）刘宇虹（主编）

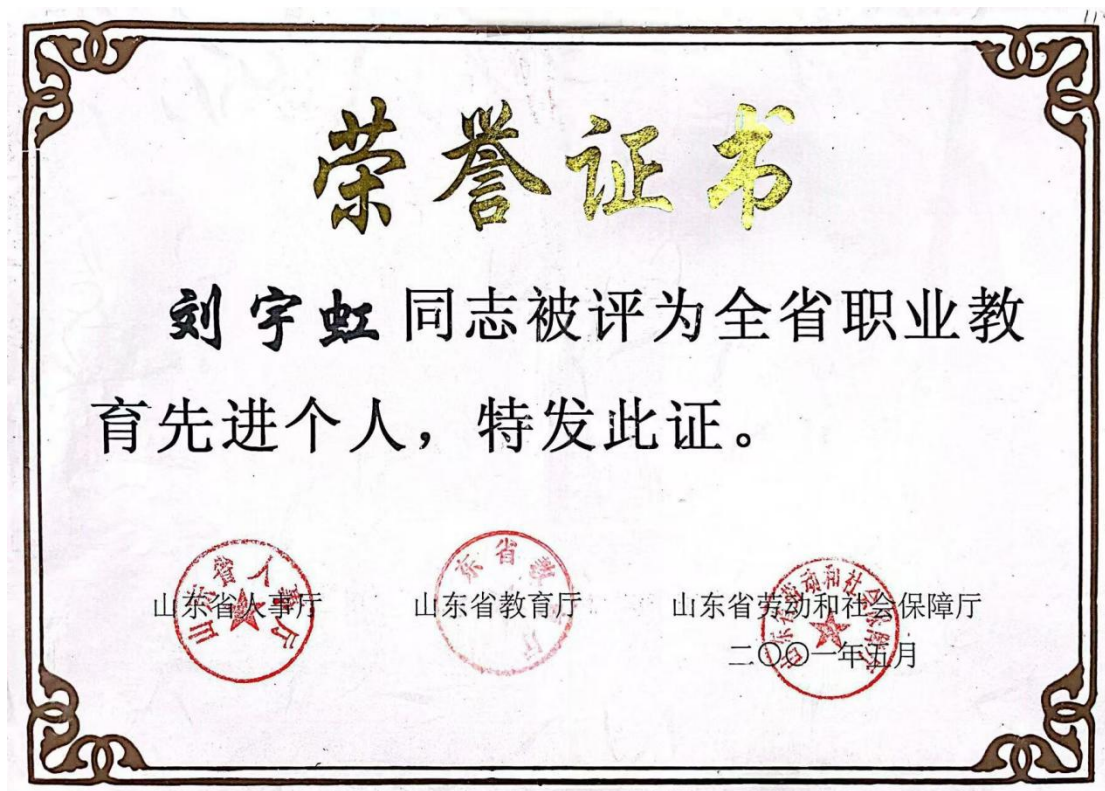
1. 齐鲁名校长



2. 山东省教学能手

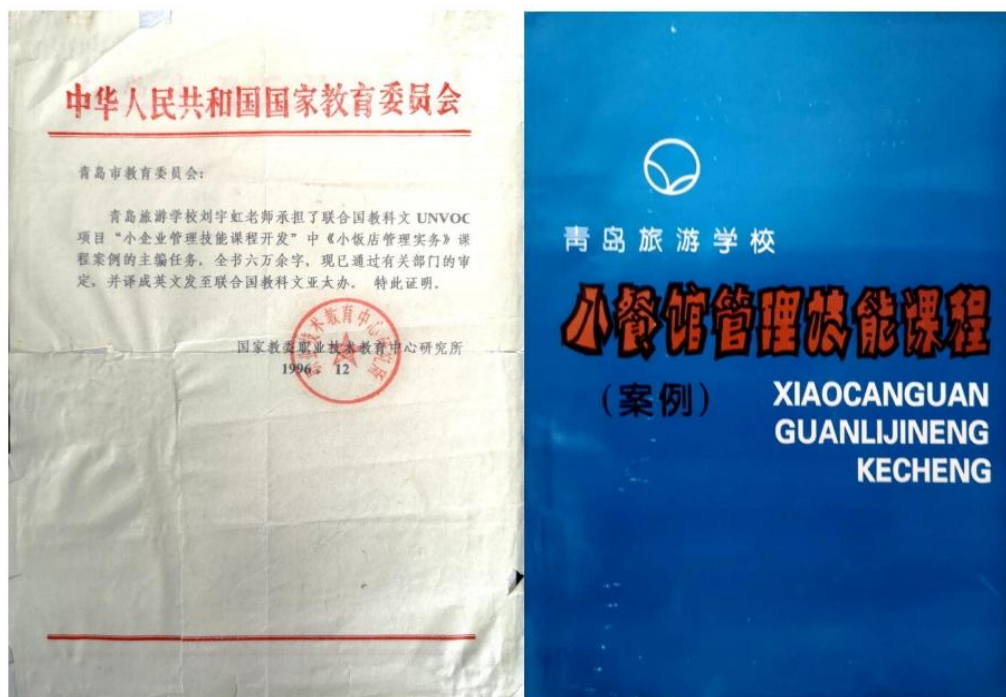


3. 山东省职业教育先进个人

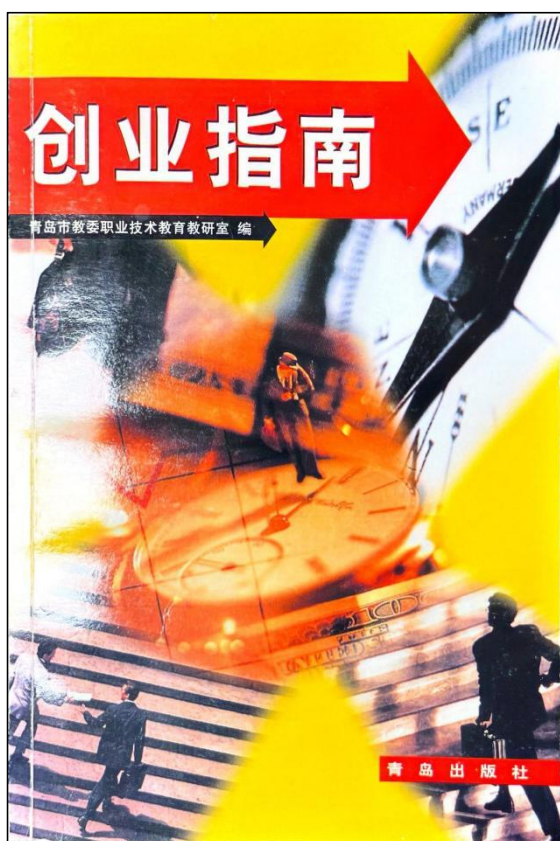


4. 教材编写经历和主要成果

(1) 承担联合国教科文 UNVOC 项目“小企业管理技能课程开发”中《小饭店管理实务》课程案例的主编任务



(2) 参编《创业指南》，作为青岛市职业学校创业课教材



《创业指南》编委会

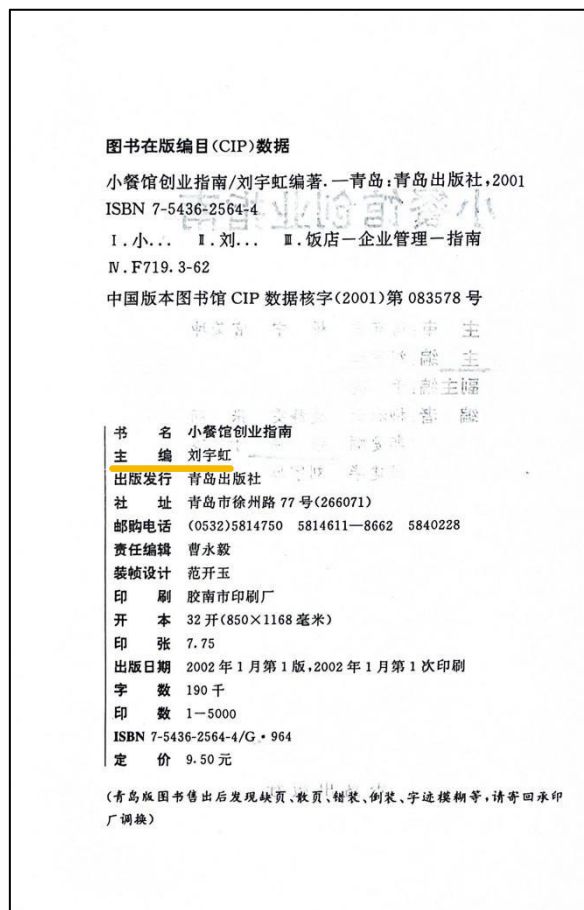
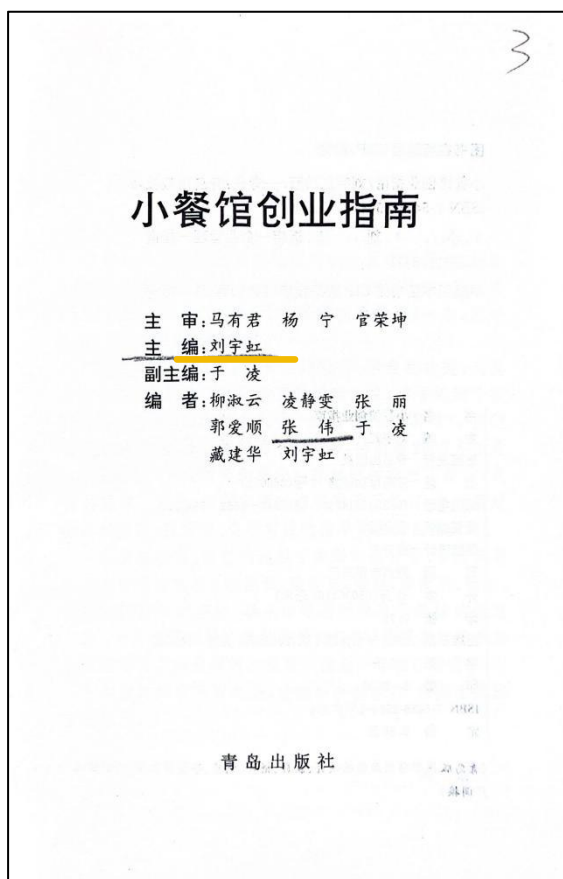
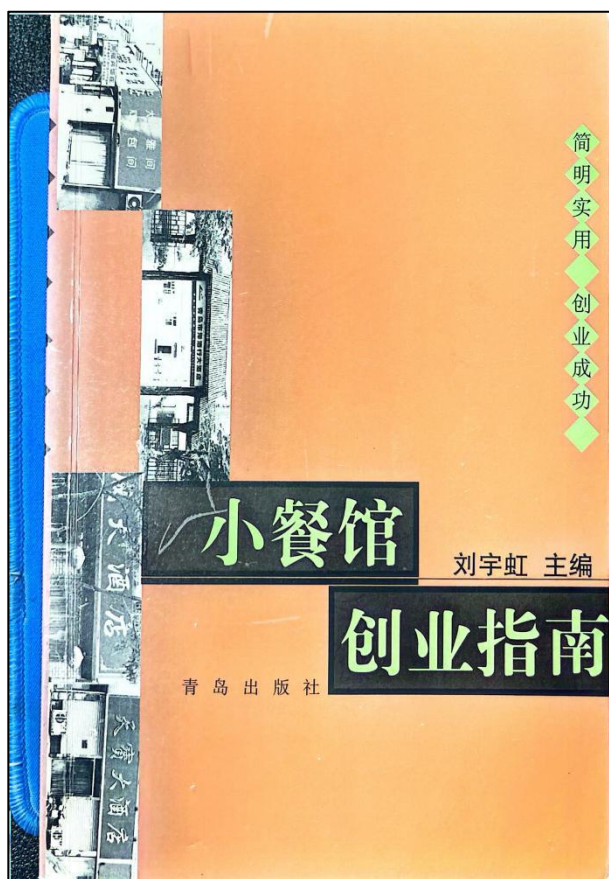
主 编 陈显青
副 主 编 王金生
编 委 史义诚 李钊修 刘振海
刘其威 刘宇虹
执行编委 史义诚 刘其威

书 名 创业指南
编 著 者 青岛市教委职业技术教育教研室
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)
邮购电话 (0532)5814750 5840228
责任编辑 曹永毅
装帧设计 刘 媛 胡文娟
印 刷 胶州市装潢印刷厂
出版日期 2000 年 9 月第 1 版,2000 年 9 月第 1 次印刷
开 本 32 开(850×1168 毫米)
印 张 8.625
插 页 8
字 数 220 千字
ISBN 7-5436-2307-2/G·875
定 价 10.60 元

目 录

绪 论	(1)
第一章 就业观念与创业准备	(10)
第二章 创业者的素质与能力	(22)
第三章 确定小企业类型	(33)
第四章 小企业创业发展计划	(44)
第五章 小企业的创建	(58)
第六章 小企业的管理	(186)
第七章 小企业营销策略	(202)
第八章 企业公共关系	(213)
第九章 财务管理	(227)
附 录 开店实务	(261)

(3) 主编并由青岛出版社出版《小餐馆创业指南》一书



(4) 主编由南海出版公司出版《前厅服务与管理》



图书在版编目(CIP)数据
前厅服务与管理/刘宇虹主编. —海口:南海出版公司,
2008.12 Ⅲ. ①刘… ②前… ③酒店—商业服务—专业学校—
教材 ④饭店—商业管理—专业学校—教材 IV. F719.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 194875 号

QIANTING FUWU YU GUANLI
前厅服务与管理

主 编 刘宇虹
责任编辑 刘宇虹
装帧设计 水木时代(北京)图书中心
出版发行 南海出版公司
电 话 (0898)66568511(出版)、65350227(发行)、68658567(发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206
电子信箱 nanhaicbs@yahoo.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 北京广达印刷有限公司
开 本 787×960 1/16
印 张 9.25
字 数 166 千字
版 次 2009 年 6 月第 1 版, 2009 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4288-2
定 价 16.80 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

第一章 饭店概述	(1)
第一节 饭店发展的概况	(1)
第二节 现代饭店发展的趋势	(9)
案例分析	(15)
思考题	(15)
第二章 前厅部概述	(16)
第一节 前厅部的地位与任务	(16)
第二节 前厅部的组织机构	(19)
第三节 前厅部人员的素质要求	(23)
第四节 前厅部的环境和布局	(28)
案例分析	(32)
思考题	(34)
第三章 客房预订	(35)
第一节 预订的方式和种类	(35)
第二节 预订的程序	(40)
第三节 预订的控制和订房违约行为的处理	(44)
案例分析	(47)
思考题	(50)
第四章 前厅接待服务	(51)
第一节 入住登记	(51)
第二节 问询服务	(58)
第三节 客用钥匙管理	(62)
第四节 收银服务	(65)
案例分析	(73)
思考题	(75)
第五章 前厅礼宾服务	(76)
第一节 迎送服务	(76)

(5) 主编由高等教育出版社出版《民航服务礼仪》



内容简介

本书是“十三五”职业教育国家规划教材，依据教育部《中等职业学校航空服务专业教学标准》，并参照民航业标准，结合中等职业学校教学实际情况，在2016年版的基础上修订而成。

本书共分7个项目，以项目—任务为引领，主要内容包：民航服务礼仪概述、民航服务人员的一般行为礼仪、民航服务人员的仪态礼仪、民航服务人员的言谈礼仪、民航服务人员的形象礼仪、特殊旅客的服务礼仪、中外民俗与礼仪。本书在修订过程中更新了部分案例，增加了“充电桩”内容，便于学生获取最新的行业内容。

本书配套视频和学习卡资源，获取相关资源的详细说明见本书“郑重声明”页。

本书既可供中等职业学校航空服务类专业学生使用，也可作为有志于从事航空服务的社会人员培训使用，以及供相关岗位人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 刘宇虹主编. -- 2版. -- 北京 : 高等教育出版社, 2019.11 (2021.2重印)
ISBN 978-7-04-053134-3

I. ①民… II. ①刘… 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(2019)第275119号

民航服务礼仪(第二版)
Minhang Fuwu Liyi

策划编辑 曾 媛 责任编辑 曾 媛 封面设计 张 楠 版式设计 张 杰
插图绘制 于 博 责任校对 李大鹏 责任印制 赵义民

出版发行 高等教育出版社 网 址 <http://www.hep.edu.cn>
社 址 北京市西城区德外大街4号 <http://www.hep.com.cn>
邮政编码 100120 <http://www.hepmall.com.cn>
印 制 北京中科印刷有限公司 <http://www.hepmall.com>
开 本 787 mm×1092 mm 1/16 <http://www.hepmall.cn>
印 张 8.75 版 次 2016年10月第1版
字 数 210千字 2019年11月第2版
购书热线 010-58581118 印 次 2021年2月第2次印刷
咨询电话 400-810-0598 定 价 25.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 53134-00

第二版前言

党的十九大明确提出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。我国民航业的持续快速增长，正是适应新时代民航强国建设的本质要求。2018年，我国航线总数达到4206条，其中国内航线3420条、国际航线786条，航空运输企业达到60家，全行业飞机达6053架。在这样“雄厚”的实力下，2018年旅客运输量达到6.1亿人次，国内旅客吞吐量千万级的机场共37个，其中，三千万级机场10个。

民航业的快速发展，需要大量高素质的专业化人才做支撑。作为中等职业学校航空服务专业的核心课程教材，本书经过三年的使用，得到职业院校师生的广泛好评。综合时代发展、征使用师的意见建议，本书的修订有以下特点：

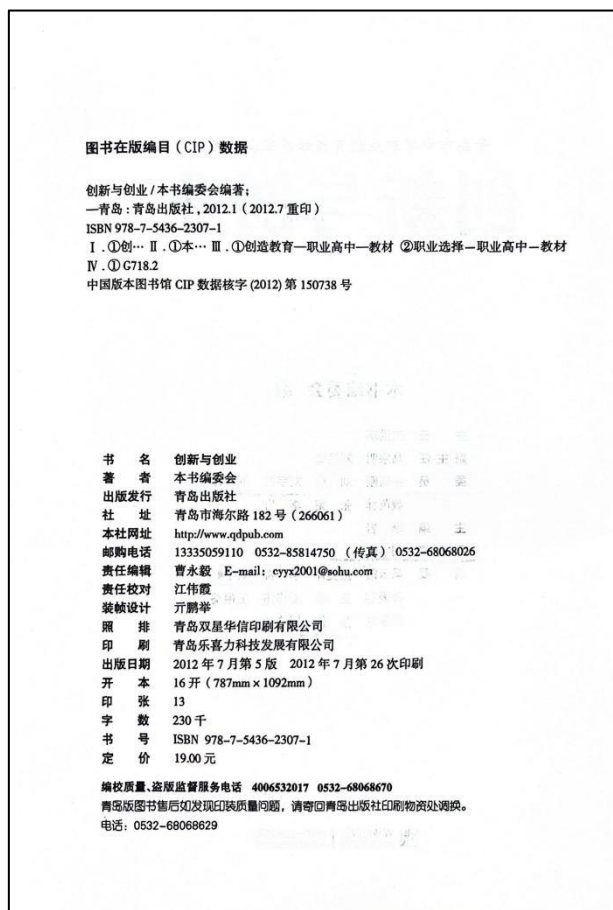
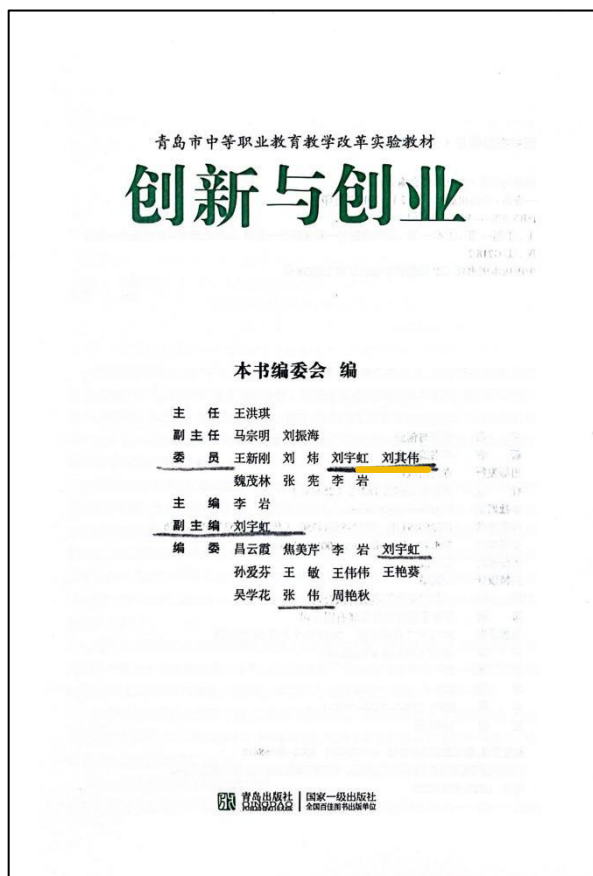
1. 突出职业特色。本专业的培养目标是高素质劳动者和技术技能人才。结合民航服务行业的特点要求，通过任务导入的案例、情景化“牛刀小试”的模拟训练等环节帮助学生快速学习掌握民航服务礼仪。
2. 培养职业能力。以实现学生高质量就业为目标，通过7个项目的学习，使学生能够掌握民航服务过程的相关礼仪，并能对照教材进行基础训练，为顺利就业打下基础。

由于各地教学实习环境存在差异，具体学时安排建议如下(总学时36)：

项 目	项 目 内 容	建 议 学 时
项目一	民航服务礼仪概述	4
项目二	民航服务人员的一般行为礼仪	6
项目三	民航服务人员的仪态礼仪	5
项目四	民航服务人员的言谈礼仪	5
项目五	民航服务人员的形象礼仪	5
项目六	特殊旅客的服务礼仪	4
项目七	中外民俗与礼仪	7
总学时		36

参与本书修订的有青岛旅游学校李琳、沈力、潘月华、周伟东，全书由刘宇虹任主编、宋书灵任副主编，并负责统稿。本书在修订过程中得到了山东航空公司相关人员的大力支持，提供了大量的工作实践案例，使本书更加符合职业院校学生的使用，在此一并表示感谢。

(6) 副主编由青岛出版社出版《创新与创业》



(7) 主编由高等教育出版社出版《文明礼仪》(第二版)



内容简介

本书为山东省职业教育课程思政教材,依据《山东省中等职业教育文明礼仪课程标准》编写而成。本书以学生成长规律为主线,全书共分五个模块,包括做最好的自己、家庭中的我、校园中的我、工作中的我和社会中的我。通过对这五个模块内容的学习,学生能了解个人、家庭、学校、工作岗位、社会生活中的礼仪知识,得体地与人交往,更好地生活和适应职场。本书全面、系统地阐述不同场景中“我”的礼仪规范和礼仪标准。每个模块开篇以《弟子规》等经典名篇作为导引,弘扬优秀传统文化。教材中引用的案例取材广泛,趣味性强,贴近学生实际。本书增加了新闻故事、中学生公约等资料,既注重理论高度,又突出礼仪课程的应用性。本书适用于中等职业学校礼仪公共课教材,也可供感兴趣的读者使用。

图书在版编目(CIP)数据

文明礼仪 / 刘宇虹主编. — 北京: 高等教育出版社, 2019.7
ISBN 978-7-04-051258-8
I. ①刘— II. ①刘— III. ①礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891.26
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 012011 号

文明礼仪 WENMING LITAI

策划编辑 高 婷 责任编辑 高 婷 封面设计 张 楠 责任校对 刘娟娟 责任印制 耿 轩

出版发行 高等教育出版社 社址 北京市西城区德胜大街 4 号
邮政编码 100120 购书热线 010-58581118 咨询电话 400-810-0598
网址 <http://www.hep.edu.cn> <http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn> <http://www.hepmall.cn>

印刷 北京市鑫霸印务有限公司 开本 787mm×1092mm 1/16 印张 7.25 字数 130 千字
版次 2019 年 7 月第 1 版 印次 2019 年 7 月第 1 次印刷 定价 19.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物料号 51258-00

前言

山东是齐鲁文化的发源地,更有“礼仪之邦”的美称。随着文明社会的建设,人们更加关注礼仪、重视细节,“礼仪”已经成为当代人的必备素质之一。学校作为重要的育人场所,有义务、有责任培养学生做懂文明、讲礼貌的人。只有熟悉礼仪知识、提高个人修养,才能适应社会岗位、与人有效沟通,从而奠定良好的职业基础。礼仪教育也是德育的重要组成部分,能帮助学生形成重要的社会能力。在青少年心理与行为发展的关键期,礼仪教育是职业院校教学体系中不可缺少的一部分。

在前期对山东省职业院校的大类专业进行充分抽样调研的基础上,根据各专业的培养目标,以个人、家庭、学校、工作和社会交往中的礼仪知识为重点,我们编写了《文明礼仪》一书。全书共分五个模块,包括做最好的自己、家庭中的我、校园中的我、工作中的我和社会中的我。教材全面介绍、系统阐述了不同场景中“我”的礼仪知识和礼仪标准规范,帮助学生正确地认识了解自己,在家庭、学校、工作岗位以及社会生活中更好地运用礼仪知识,提高沟通交往的能力,实现成功的交往。

本书编写的人员有:淄博工业学校于霞(第一模块),青岛旅游学校宋书灵(第二模块),山东省城市服务技术学院杨因因、烟台护士学校赵蓉(第三模块),青岛旅游学校李琳、张雅雯(第四模块),青岛旅游学校潘月华、张淑珍(第五模块),本书漫画由文登师范学校邵文清绘制。本书由青岛旅游学校刘宇虹任主编并负责统稿工作。

在本书的编写过程中,我们参阅了国内外许多学者的有关论著,也得到了山东省内多所高职及中职学校的大力支持和帮助。在此特向以上学校及专家表示衷心感谢。

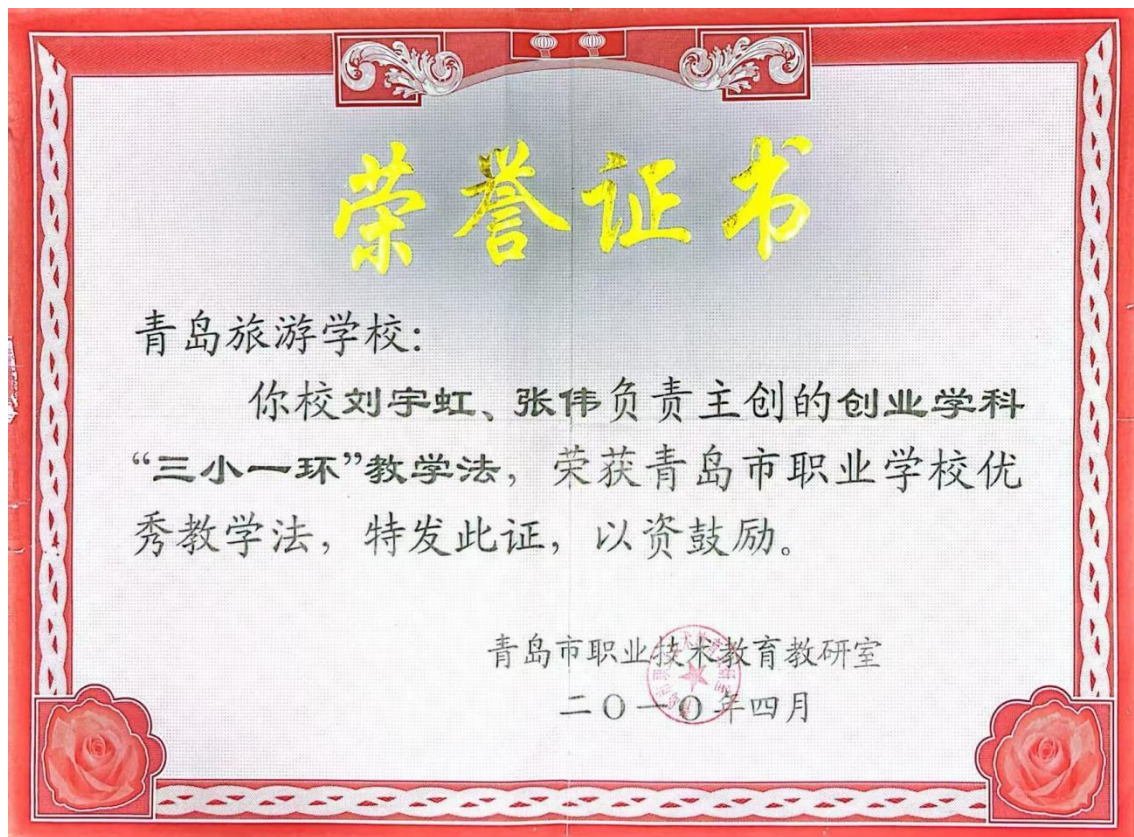
本书尝试教材的新形态,读者可通过扫描二维码,欣赏经典名篇。

由于编者水平有限,书中难免错漏和不足之处,恳请专家和读者批评指正(意见反馈邮箱:zz_dzyj@hep.com.cn)。

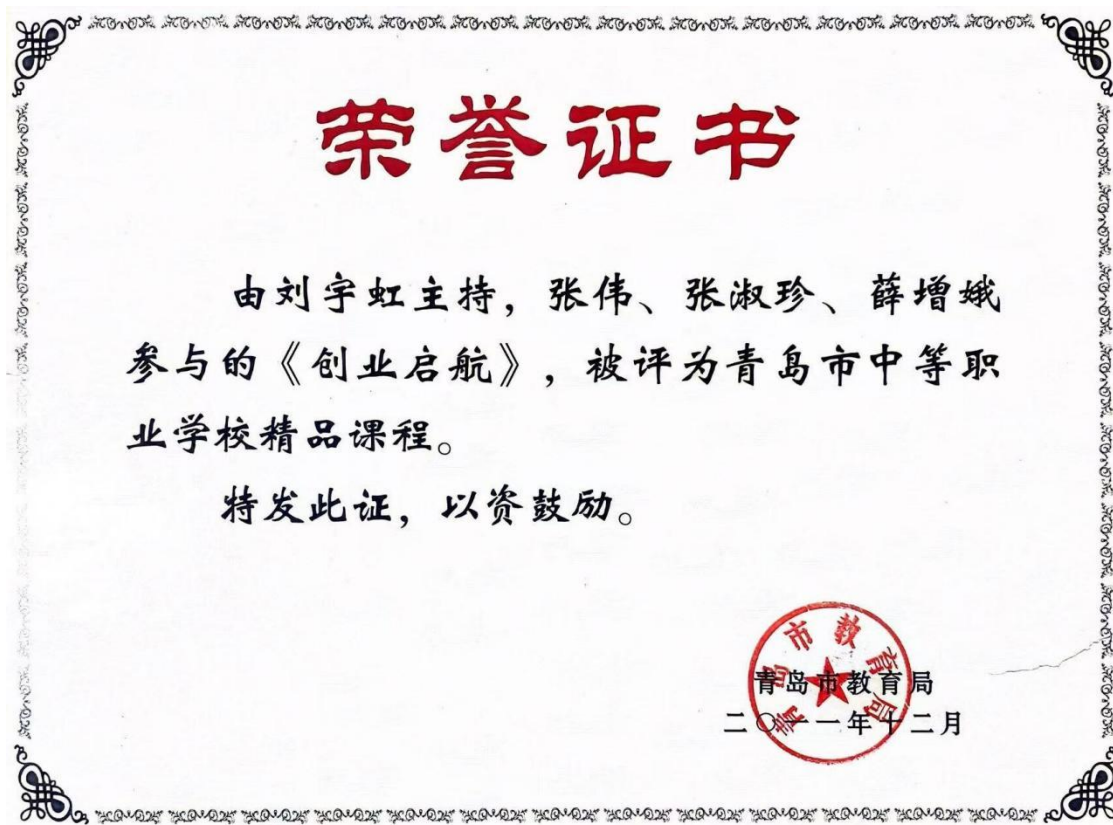
主编
2019 年 2 月

5. 主要研究成果

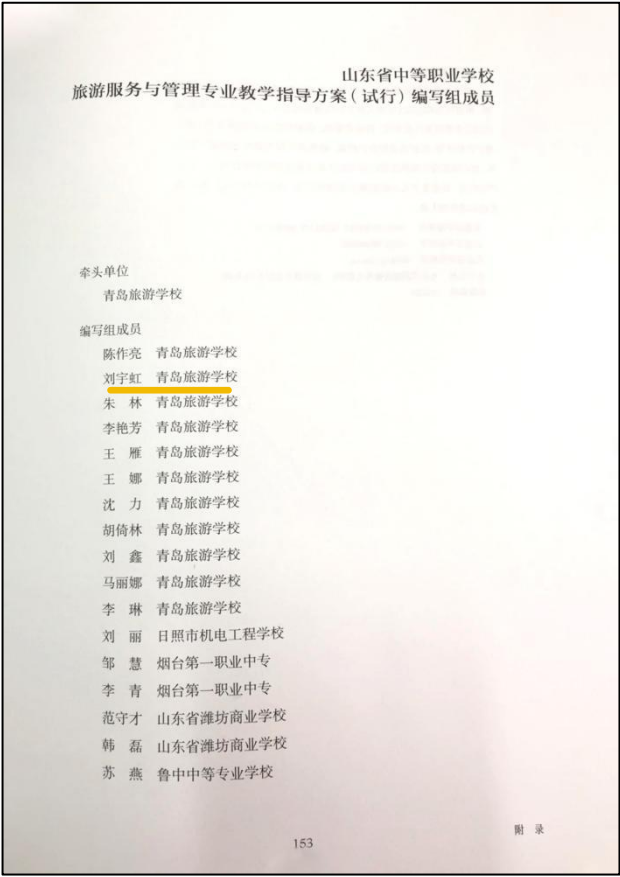
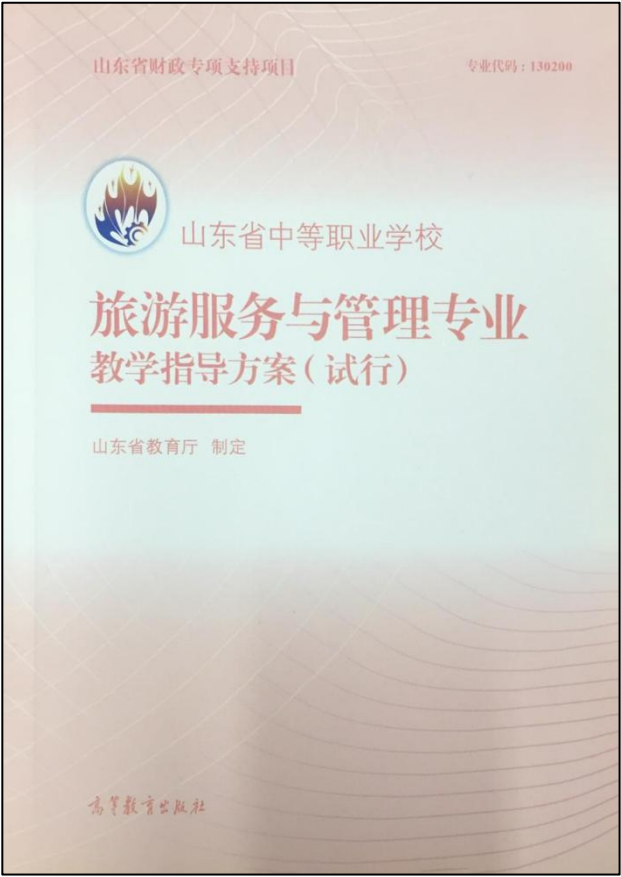
(1) 2010.6 “三小一环”教学法被评为青岛市职业学校优秀教学法



(2) 2011.11 《創業啟航》被評為青島市職業學校首批精品課程



(3) 2014 年主持完成《山东省旅游服务与管理专业教学指导方案》



会议运营与管理课程标准.....	101
顶岗实习课程标准.....	106
师资配备标准.....	109
技能实训室实训设备配备标准.....	113
人才培养模式和课程体系改革调研报告.....	121
附录.....	149
后记.....	150
山东省中等职业学校专业教学指导方案.....	152
编写工作领导小组成员名单.....	152
山东省中等职业学校旅游服务与管理.....	153
专业教学指导方案(试行)编写组成员.....	153

(4) 2015 年主持完成山东省《文明礼仪》课程标准制定

山东省教育厅处室函件

关于召开中等职业教育和五年制
高等职业教育公共基础课程标准
开发工作调度会的通知

有关市教育局职教处（处），有关高职院校：

按照《山东省教育厅 山东省财政厅关于全面深化中等职业教育和五年制高等职业教育公共基础课程改革的意见》（鲁教职字〔2013〕19号）要求，经研究，定于2015年10月30日在济南召开调度会。现将有关事项通知如下：

一、会议时间

2015年10月30日（会期1天）。10月29日下午报到，驻济学校可于会议召开当天直接报到。

上午会议：8:30-12:00；下午会议：13:30-17:00。

二、会议地点

山东教育大厦第一会议室（济南市历山路49号，电话：0531-81755000）

三、会议内容

牵头学校（附件1）逐个汇报开发工作，由项目负责人汇报。专家提问时，相关人员可以补充。

四、与会人员

1. 牵头学校分管教学副院长（校长）、项目负责人、主要执笔人，不超过4人。其中，中职学校由市教育局职教处（处）负责通知。

2. 省教科院全体职教教研员。

五、会议材料

请各牵头学校将课程标准初稿、调研报告、教材编写统计表（附件2）合订本，6份，提交会议。

六、其他事宜

1. 项目负责人使用PPT汇报课程标准开发情况，时间不超过8分钟，汇报内容主要包括前期工作情况、取得的成果、存在的问题等。同时承担三年制和五年制课程标准开发的单位一并汇报两个标准，时间不超过8分钟。

2. 与会人员统一安排食宿，费用自理。

3. 请各单位将与参会人员名单（附件3）、汇报PPT于10月25日17:00前报送我处，sdedu_zcjd@126.com。联系人：夏岩 王海峰；联系电话：0531-81916556 81916538。

附件：1. 编写分工安排表

2. 教材编写统计表

— 2 —

3. 会议回执

山东省教育厅职业教育处
2015年10月20日

— 3 —

附件1

编写分工安排表

序号	课程名称	性质	牵头单位
中职和五年制高职公共基础课程标准			
1	语文	三年制	鲁中等专业学校
2	语文	五年制	山东城市建设职业学院
3	数学	三年制	枣庄市薛城区职业中等专业学校
4	数学	五年制	济南职业学院
5	英语	三年制	烟台城乡建设学校
6	英语	五年制	山东商业职业技术学院
7	计算机应用基础	三年制	山东省潍坊商业学校
8	计算机应用基础	五年制	山东电子职业技术学院
9	体育与健康	三年制/五年制	青岛商务学校
10	物理	三年制	威海工业技术学校
11	物理	五年制	山东科技职业学院
12	化学	三年制	济宁高级职业学校
13	化学	五年制	东营职业学院
14	创业教育与就业指导	三年制/五年制	烟台职业学院
15	山东传统文化	三年制/五年制	济宁职业技术学院
16	企业文化	三年制/五年制	青岛职业技术学院
17	心理健康教育	三年制/五年制	济南市第三职业中等专业学校
18	文明礼仪	三年制/五年制	青岛旅游学校
19	应用写作	三年制/五年制	莱芜职业技术学院
20	安全教育	三年制/五年制	淄博工业学校
21	环境教育	三年制/五年制	泰安市岱岳区职业教育中心
中职专业教学指导方案			
1	助产	三年制	山东医学高等专科学校
2	口腔修复工艺	三年制	滨州职业学院
3	中药	三年制	曲阜中医药学校
4	物业管理	三年制	青岛城市管理职业学校
5	轮机管理	三年制	山东海事职业学院

— 4 —

关于召开山东省中等职业教育和五年制高等教育语文、
数学、英语、礼仪等公共基础课程标准评审会的通知

各有关职业院校：

为进一步提升全省职业院校人才培养水平和质量，强化内涵建设，增强学生可持续发展能力，山东省教育厅和山东省财政厅联合下发了关于全面深化中等职业教育和五年制高等教育公共基础课程改革的意见（鲁教职发 2014 年 1 号文）。经过一年多的调研和研发，相关学科都完成了课程标准的研制。为了确保质量、做好各学科的协调和衔接工作，经研究，定于 2016 年 1 月中旬召开山东省中等职业教育和五年制高等教育语文、数学、英语、礼仪等公共基础课程标准评审会，具体如下：

一、会议内容

山东省中等职业教育和五年制高等教育语文、数学、英语、礼仪等公共基础课程标准评审。

二、会议时间、地点

报到地点：千佛山宾馆（济南文化西路 19 号，山东省教育厅东临）服务台，附近公交车站点为千佛山路文化西路。

报到时间： 1 月 12 日下午。与会人员具体入住时间可提前与宾馆联系；宾馆电话：0531-83187188， 83187199。

会议时间：2016 年 1 月 13 日上午 8:30-12:00；

三、与会人员

省教育厅职教处有关领导，相关学科课程标准开发牵头学校的领导及执笔人，各学科聘请的专家，省教科院职教所相关教研员。

四、注意事项

1. 每个学科均需聘请 9 名专家（其中包括中职、五年制高职学科骨干教师各 1 名，其他主要是课程、教学专家），由相同学科的三年制和五年制课标开发牵头学校协商聘请；

2. 课程标准电子版应提前发给各位专家审阅；

3. 每个学科印制 20 份论证评审材料；

4. 提交与会人员名单的时间为 1 月 9 日 17:00 以前，与会人员名单（含学校领导、执笔人、专家等）用 excel 电子文档，包括标题为：

姓名	性别	单位	职务及职称	电话	QQ 或邮箱	学科
----	----	----	-------	----	--------	----

5. 课程标准中的教学时间安排表须单独复制，建立电子文档，连同与会人员名单一起发至 smh11566@126.com。

6. 专家评审费、住宿费、餐饮费由相关学科牵头学校协商支付；会议室费用由职教处核定后，由各牵头学校分担。

7. 各牵头学校要妥善安排好专家餐饮住宿等事宜。

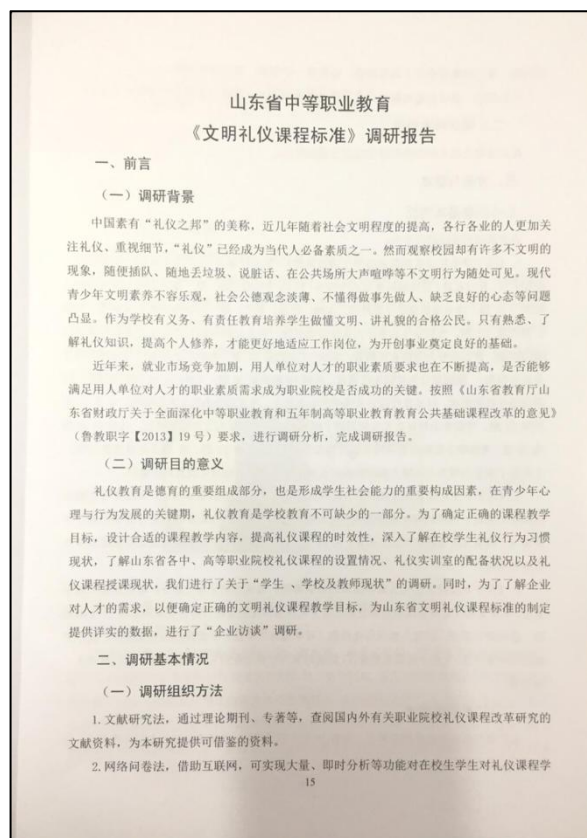
教育厅职教处联系人 王志刚 联系电话：0531-81676869；省教科院职教所联系人 孙明红 联系电话 0531-55630292。

山东省教育厅职教处

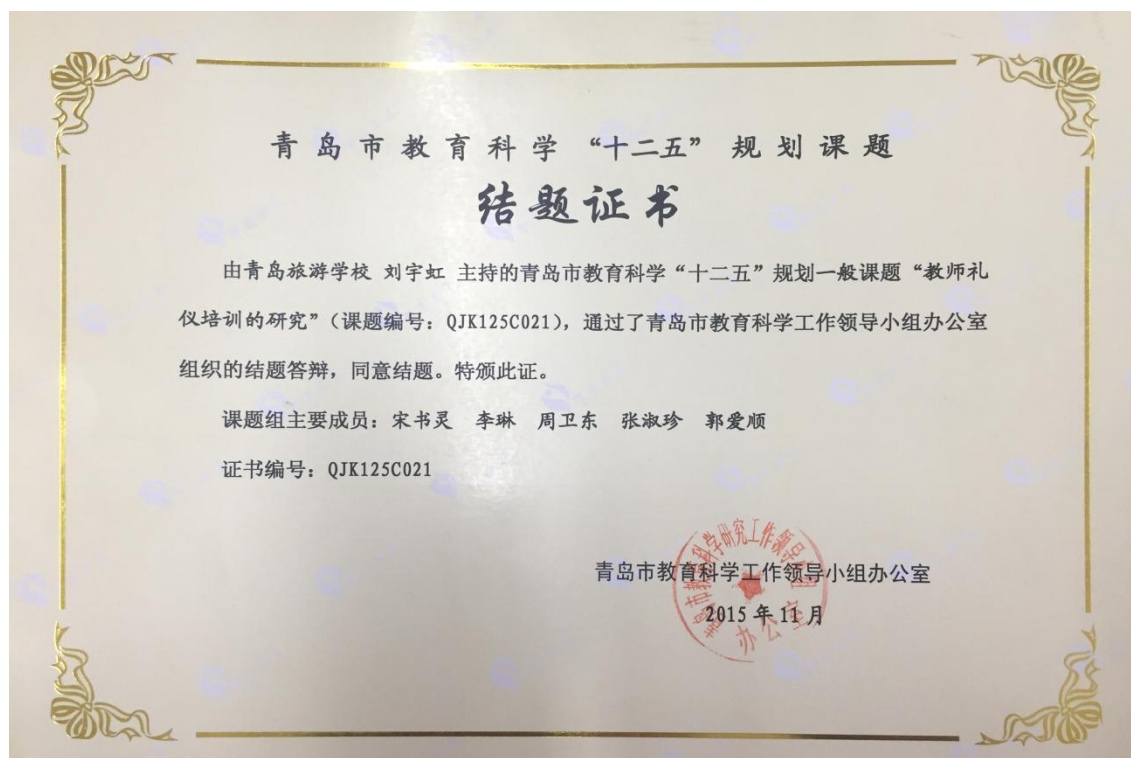
二〇一六年一月八日



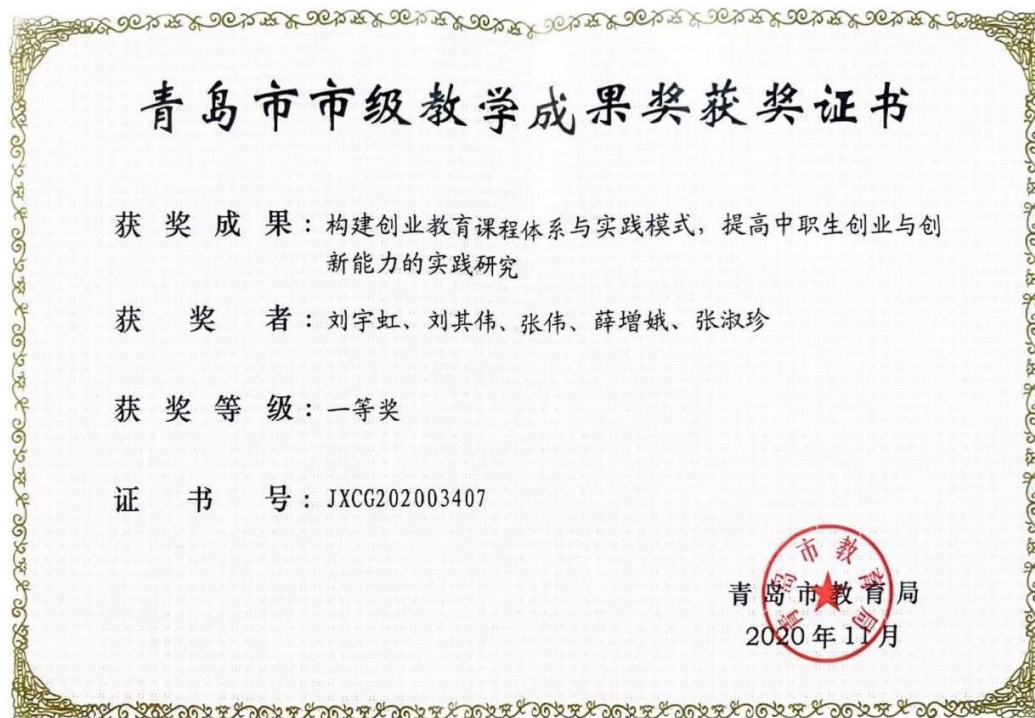
目 录	
前言.....	1
山东省中等职业教育文明礼仪课程标准.....	2-14
山东省中等职业教育文明礼仪课程标准调研报告.....	15-30
附件 1 关于学生礼仪素养需求的调查问卷（学生问卷）.....	31-37
附件 2 关于学生礼仪素养的学校调查问卷（教师问卷）.....	38-40
附件 3 关于学生礼仪素养的企业访谈提纲（企业访谈）.....	40-41
山东省中等职业教育教学课时安排表.....	42



(5) 2015.11 主持结题青岛市教育科学“十二五”规划课题“教师礼仪培训的研究”



(6) 2020.11 主持的“构建创业教育课程体系与实践模式，提高中职生创业与
创新能力的实践研究”获青岛市教学成果奖一等奖

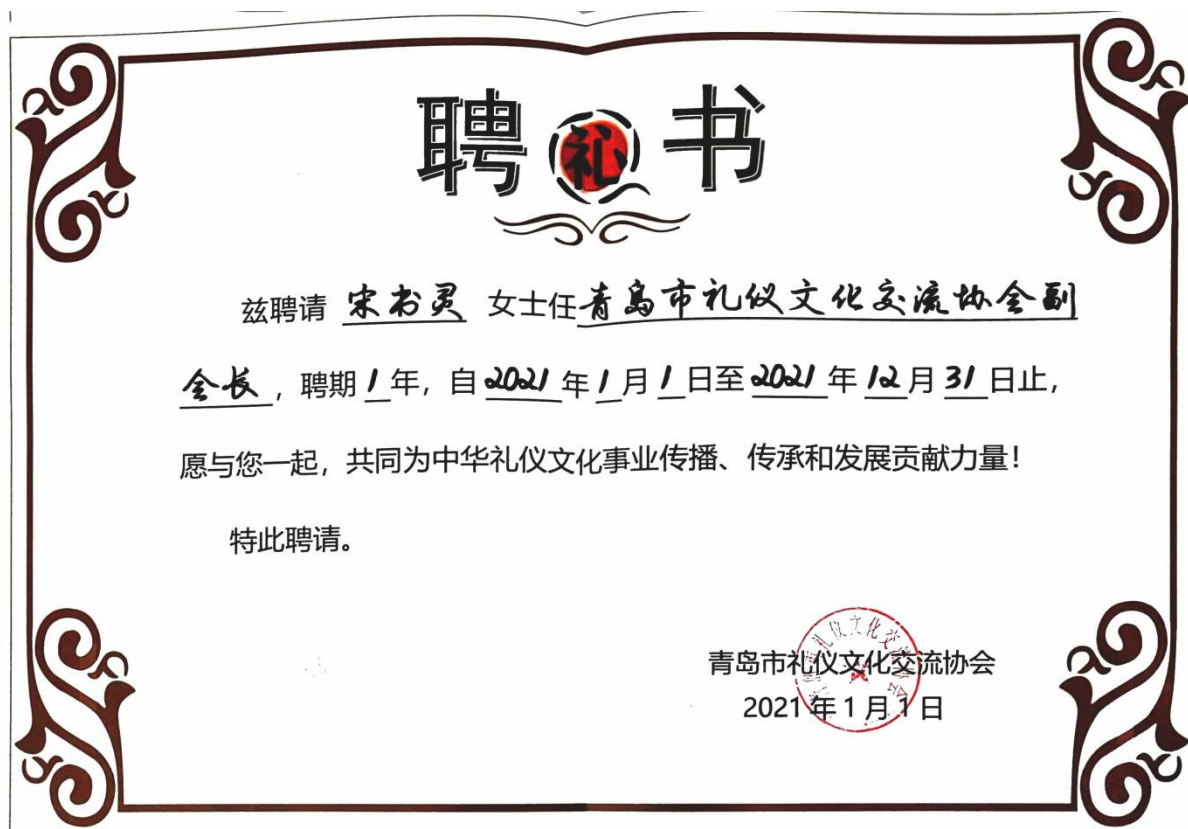


(7) 2024.10 主持的“服务国贸中心城市创建中职外经贸类专业‘开放型’育
人体系改革十年探索”获青岛市教学成果奖二等奖

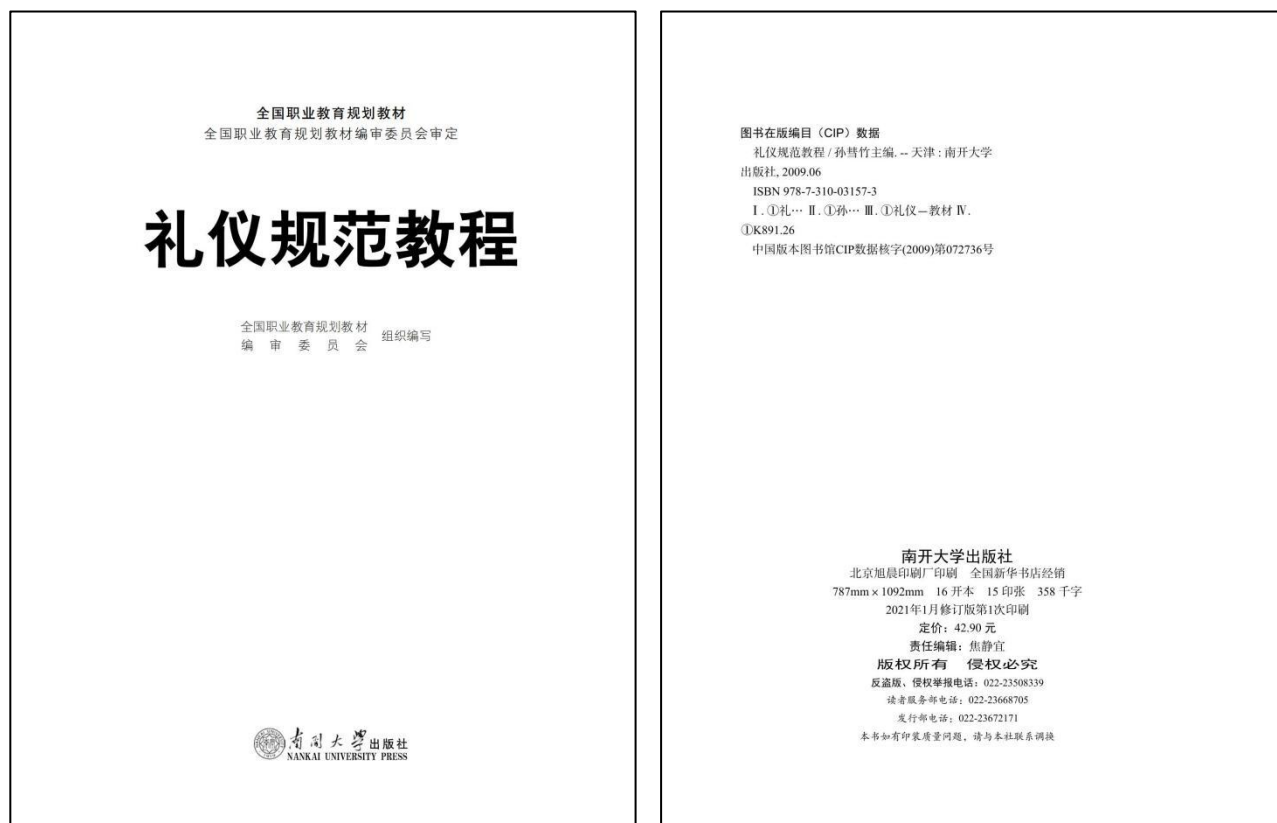


（二）宋书灵（副主编）

1. 青岛市文明礼仪协会副会长



2. 2021 年，《礼仪规范教程》副主编，南开大学出版社



编委会

主 编

孙慧竹 张 虹

副主编

宋书灵 排立军

编 委

伍兴潮

前言

PREFACE

中国是礼仪之邦，礼仪是传统文化的核心。从西周起，礼仪便成为立国纲要，被视为“国之大柄”。中国古代礼仪博大精深，《周礼》《仪礼》《礼记》都是古代礼仪的理论典籍。其后的数千年间，从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设，经历了许多的磨难与传承。如今，随着社会进步，人的社会交往增加，礼仪不可或缺。礼仪被视为社会文明的体现，成为人际关系的一个手段，同时，也是衡量一个人素质的重要标志。在人际交往中，讲究礼仪不仅是自尊的表现，更是对他人的尊重。因此，我们有必要在大力弘扬传统文化的今天，更多地了解礼仪，学习礼仪，实践礼仪。

古人云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。由此我们可以看出礼仪的重要性。“不学礼，无以立。”对于青少年来说，从小学习礼仪，做到知礼守礼，对于其成长有着不可估量的益处。英国哲学家约翰·洛克也曾说过：“礼仪是儿童与青年所应该特别小心地养成习惯的第一件大事。”可见，要使青少年健康成长，全面发展，礼仪教育是不可缺少的内容。

作为礼仪知识的专用教材，本书涵盖了礼仪的各方面内容，古今中外，全方位多角度地阐述了礼仪文化、实践应用以及在现实社会中的影响。针对正处于生理、心理成长和发育时期的青少年同学，本书在很多内容上侧重讨论了青少年应在礼仪上注意的各项问题。同时，本书适应青少年教育的特点，在结合知识内容的前提下，选用了丰富多彩趣味盎然的名言名句、典故、案例、故事、网片等，每个章节均设计了具有启发性的思考题和可操作的研究课题等，使得本书更具有知识性、实用性和可读性。

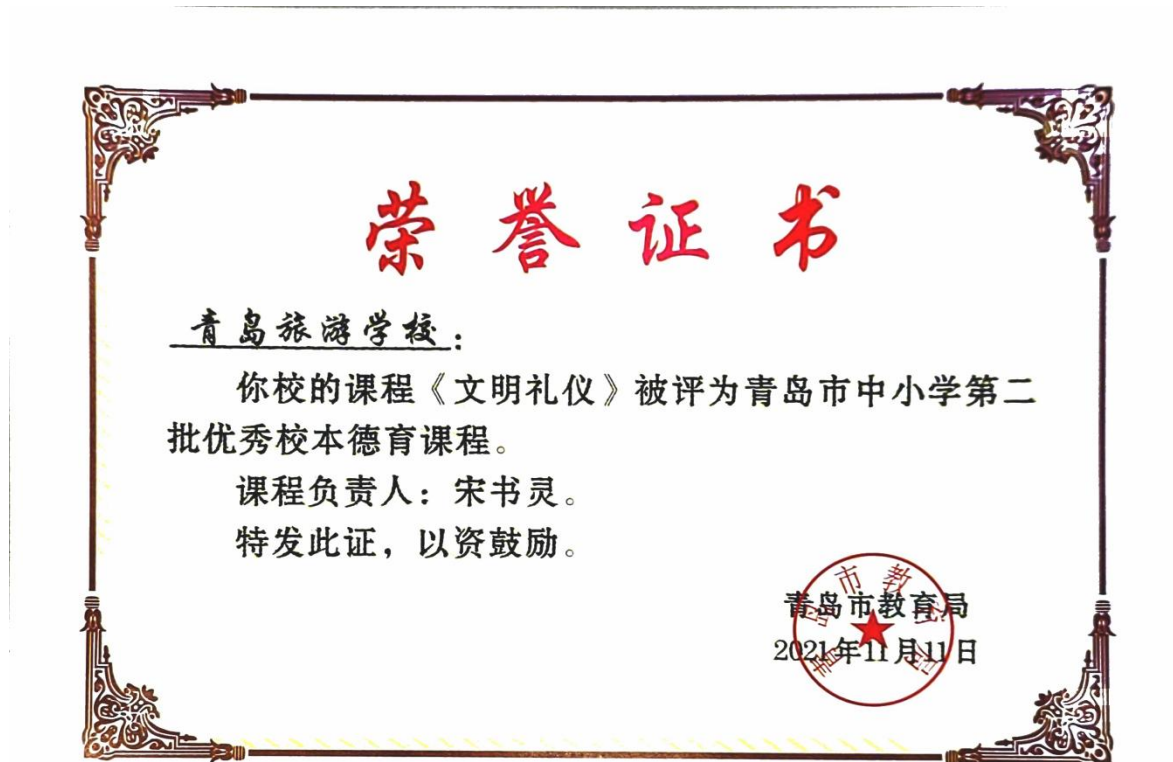
希望本书能成为青少年朋友走向文明之路的帮手，更希望每一个青少年朋友都能够形成高尚的处事行为和处事的态度，成为一个懂礼仪、讲文明的人，一个对祖国的物质文明和精神文明建设有用的人。

本书在编写过程中，由深圳第二高级技工学校的张虹老师编写第一章至第三章的内容，青岛旅游学校的宋书灵老师编写第四章至第五章的内容，深圳第二高级技工学校的孙慧竹老师编写第六章至第七章的内容，本溪市机电工程学校的排立军老师参与编写第八章的内容，成都市建筑职业中专学校的伍兴潮老师参与编写第九章的内容，孙慧竹老师负责全书统稿工作。在此一并表示感谢！

由于时间仓促，加之笔者水平有限，书中难免有疏漏及不妥之处，望广大读者能够给我们提出宝贵意见，并欢迎各位教师在使用教材的过程中给予批评、指正。

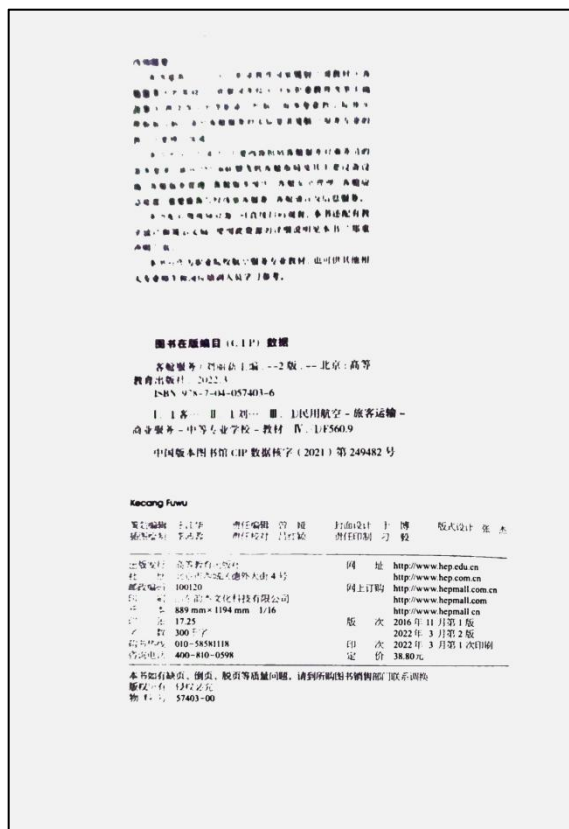
全国职业教育规划教材编审委员会

3. 2021 年 11 月，主持的《文明礼仪》课程，获评青岛市第二批德育课程



(三)、张娅雯（参编）

1. 2021 年，参编《客舱服务》，高等教育出版社出版



第二版前言

本书2016年出版以来,受到全国职业院校旅游类专业师生的欢迎。2019年1月,国务院颁布的《国家职业教育改革实施方案》对职业教育人才培养提出了新的要求。近年来,旅游业也有了新的发展。为了适应职业教育发展的新理念、新要求及民航企业对客舱服务的实际需要,我们对“十二五”职业教育国家规划立项教材《客舱服务》进行了修订。

修订工作及修订后的教材特色有以下五点。

1. 对教材的部分内容、案例分析、知识链接等进行了更新,以适应民航客舱服务的新要求、新趋势,更具有时代特色。

2. 增加了专业技能训练要求和学时。结合民航企业对客舱乘务员专业技能的要求,分别增加了项目二、项目四、项目六三个项目的操作技能综合训练学时,以强化学生的专业技能。

3. 按任务驱动实施项目教学。本书根据客舱服务工作要求和具体的服务内容编写八个项目,每个项目由若干个任务组成,便于教师按任务实施教学,引导学生按任务自主学习、自主训练,着力培养学生规范化的操作技能和分析问题、解决问题的能力。

4. 新增了部分微视频资源,更新了部分图文资料,配备了助学助教的教学设计和演示文稿,易于学生掌握操作技能,助力提高教学效率和教学效果。

5. 教材修订反映当代社会进步、学科发展前沿和行业企业的新规范,吸收了优秀的行业企业人才参与修订,很好地体现了产教融合、校企合作。

本书主要供职业院校航空服务专业的师生使用。全书教学主要围绕客舱安全这个核心,以客舱服务一般规范为重点,突出操作技能的训练,着力培养学生的服务意识和处理问题的能力。

本书建议学时数为144,具体学时分配可参照下表:

第二版前言

项目	内容	学时
项目一	客舱服务概述及主要设备设施	10
项目二	客舱技术训练与考核	18
项目三	客舱安全管理	12
项目四	客舱餐饮服务	12
项目五	客舱应急处置训练	18
项目六	客舱安全管理	12
项目七	客舱应急处置	16
项目八	客舱应急处置训练	20
项目九	客舱乘务员特殊应急处置	10
项目十	客舱乘务员应急处置	8
合计		144

本书由刘丽新担任主编,本次修订由汪泽梅、张莹、刘奕麟、宋书典、张婷婷担任参编。

本书在编写过程中,得到了厦门航空公司领导和专家的指导和大力支持,并参阅了有关专家的著述,以及国内外航空管理部门和企业的资料及图表,借此一并表示衷心感谢。

由于时间仓促、系统性资料不足,加之编者的经验和水平有限,不足之处在所难免,真诚希望有志之士提出宝贵意见和建议。读者意见反馈邮箱为:zz_dzy@pub.hep.cn。

编者
2021年9月

客舱服务(第二版)

目录

项目一	客舱服务对乘务员的基本要求	P001
任务1	了解客舱服务 002	
任务2	客舱乘务员应具备的基本素质 006	
任务3	客舱乘务员的职业形象 015	
任务4	客舱乘务员服务规范 020	

项目三	客舱服务管理	P061
任务1	客舱服务专业术语 062	
任务2	客舱饮品和食品配备 066	
任务3	机载物品管理 076	

项目五	客舱安全管理	P105
任务1	客舱安全运行规则 106	
任务2	客舱安全运行程序 113	
任务3	客舱安全演示 119	

目录

项目二	波音737-800型飞机客舱布局及其主要设备设施	P033
任务1	波音737-800型飞机客舱基本布局 034	
任务2	飞机客舱主要设备设施及其操作方法 036	
任务3	客舱应急设备及其操作方法 049	

项目四	客舱服务操作	P081
任务1	客舱乘务员岗位职责 082	
任务2	客舱服务操作技能 089	
任务3	客舱服务程序及服务标准 096	

项目六	客舱应急处置	P131
任务1	应急撤离的基本知识 132	
任务2	机上火灾的处置 144	
任务3	客舱释压 150	
任务4	危险物品 154	
任务5	机上急救 159	

郑重声明

高等教育出版社经对本书著作权人授权,任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》,其行为将受到法律的制裁和行政处分;构成犯罪的,将依法追究刑事责任。为保护市场秩序,保护读者的合法权益,避免读者误购盗版或不当用书,我社将配合行政执法部门和司法机关对违法销售的单位和个人进行严厉打击,对社会各界人士加强查处,决不姑息。

反盗版举报电话:(010)58381000 58381001 58381002
反盗版举报传真:(010)62086960
反盗版举报邮箱:JF@hep.com.cn
通信地址:北京市西城区德胜大街4号
高等教育出版社法律事务与版权管理部
邮编:100020

防伪查询说明

用户购买后,刮开防伪涂层,利用手机微信等软件扫描二维码,会跳转至防伪查询网页,获得详细图书信息,也可将防伪二维码下的20位密码从左到右,从上到下的顺序发短信息至106695881280,免费查询购书真伪。

反盗版短信申请
编辑短信“JB、图书名称、出版社、购买地点”发送至10669588128
防伪客服电话
(010)58382300

学习卡账号使用说明

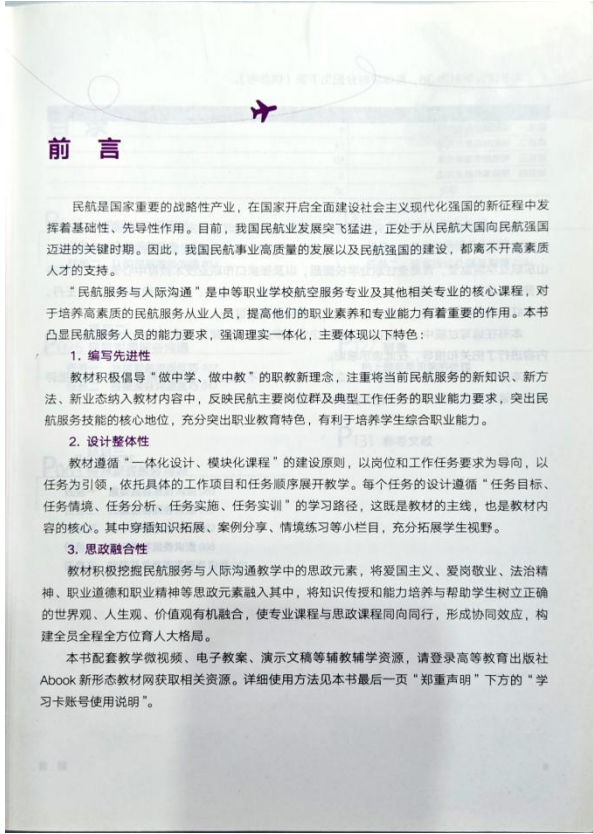
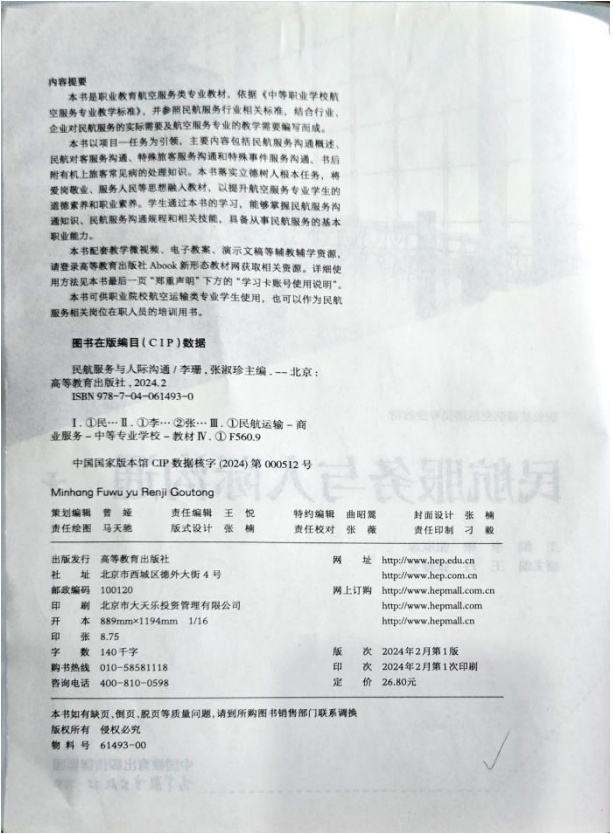
一、注册/登录
访问<http://book.hep.com.cn/ue>,点击“注册”,在注册页面输入用户名、密码及常用的邮箱进行注册,已注册的用户直接输入用户名和密码登录即可进入“我的课程”页面。

二、课程绑定
点击“我的课程”页面右上方“绑定课程”,正确输入教材防伪码并标基上的20位密码,点击“确定”完成课程绑定。

三、访问课程
在“正在学习”列表中选择已绑定的课程,点击“进入课程”即可浏览或下载与本书配套的课程资源。刚绑定的课程请在“申请学习”列表中选择相应课程并点击“进入课程”。

如有账号问题,发送邮件至:4e_admin_zd@pub.hep.cn。

2. 2024 年，参编《民航服务与人际沟通》，高等教育出版社出版。



本书建议学时为 36，具体学时分配见下表（供参考）。

项目内容	学时
项目一 民航服务沟通概述	4
项目二 民航对客服务沟通	14
项目三 特殊旅客服务沟通	10
项目四 特殊事件服务沟通	8
总计	36

本书由青岛市教育科学研究院李珊、青岛旅游学校张淑珍任主编，共同负责全书的统稿和修改。青岛城市管理职业学校王丹、青岛旅游学校张娅雯任副主编，青岛旅游学校刘鑫、山东职业学院赵莹、青岛烹饪职业学校国超，以及张家口市职业技术教育中心李东红、蔡晓宇参与了编写。具体编写分工如下：张淑珍编写项目一，赵莹、张娅雯编写项目二，王丹、李东红、蔡晓宇、刘鑫、国超编写项目三，李珊编写项目四。

本书在编写过程中，广泛征求了行业企业专家的意见和建议，南方航空公司刘晋对本书内容进行了把关和指导，在此表示感谢。

本书融入了编写团队的努力和心血，但也难免有不足之处，真诚地希望专家、读者批评指正。读者意见反馈邮箱为：zz_dzy@pub.hep.cn。

编者

2023 年 8 月

前言

目录

项目一

P001 民航服务沟通概述

- 任务一 走进民航服务 003
- 任务二 认识民航服务沟通 014

项目二

P025 民航对客服务沟通

- 任务一 地面服务沟通技巧 027
- 任务二 客舱服务沟通技巧 047

项目三

P063 特殊旅客服务沟通

- 任务一 重要旅客服务沟通 065
- 任务二 儿童旅客服务沟通 073
- 任务三 老年旅客服务沟通 082
- 任务四 孕妇旅客服务沟通 088
- 任务五 病残及其他旅客服务沟通 095

项目四

P105 特殊事件服务沟通

- 任务一 不正常航班服务沟通 107
- 任务二 旅客投诉处理与沟通 116

P127 附录

机上旅客常见病的处理

P131 参考文献

(四)、刘海燕（参编）

1. 《山东省航空服务专业教学指导方案》主要编写人

山东省财政专项支持项目

专业代码：082300



山东省中等职业学校

航空服务专业

教学指导方案(试行)

山东省教育厅 制定

高等教育出版社

内 容 提 要

本书是山东省中等职业学校航空服务专业的指导性教学文件汇编，内容包括航空服务专业的教学计划、专业技能课程标准、师资配备标准、技能实训室实训设备配备标准、人才培养模式和课程体系改革调研报告等。这些教学文件对山东省中等职业学校航空服务专业的教学工作具有重要的指导意义。

图书在版编目(CIP)数据

山东省中等职业学校航空服务专业教学指导方案：试行 / 山东省教育厅制定. --北京：高等教育出版社，2014.8
ISBN 978-7-04-040400-5

I. ①山… II. ①山… III. ①民用航空-商业服务-中等专业学校-教学参考资料 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第162197号

策划编辑	周 钢	责任编辑	周 钢	封面设计	张中申	版式设计	张 丹
责任校对	陈旭娟	责任印制	赵义民				

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社 址	北京市西城区德胜大街4号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	北京东君印刷有限公司	网上订购	http://www.landr.cn
开 本	787mm×1092mm 1/16		http://www.landr.com.cn
印 张	10	版 次	2014年8月第1版
字 数	170千字	印 次	2014年8月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	30.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 60400-00

山东省中等职业学校

航空服务专业教学指导方案(试行)编写组成员

牵头单位

青岛外事服务职业学校

编写组成员

李洪勇 青岛外事服务职业学校

褚维东 青岛外事服务职业学校

迟圣德 青岛外事服务职业学校

刘树凤 青岛外事服务职业学校

刘海燕 青岛外事服务职业学校

袁 峰 青岛外事服务职业学校

王 迅 青岛外事服务职业学校

金 华 青岛外事服务职业学校

袁占容 青岛外事服务职业学校

杜 娟 青岛外事服务职业学校

王 鸿 青岛外事服务职业学校

徐 妍 青岛外事服务职业学校

李聪聪 青岛外事服务职业学校

韩 磊 青岛外事服务职业学校

王 喆 青岛外事服务职业学校

张卫娟 青岛外事服务职业学校

边 力 青岛外事服务职业学校

151

附录

2. 青岛市课题《山东非遗项目校本课程开发研究》主持人

