

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。¹

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，紧密贴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) 工商管理学院 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。