

第二届全国教材建设奖

全国优秀教材（职业教育与继续教育类）

申报推荐评审表

教材名称：民航服务沟通 (第 2 版·数字教材版)

申报单位：广州民航职业技术学院

出版单位：中国人民大学出版社有限公司

推荐单位（盖章）：广东省教育厅

推荐时间：2025-07-09

初评推荐渠道：行指委 民航职业教育教学指导委员会

教育类型：职业教育

教育层次：高专

教材类型：纸质教材

教材种类：省级规划教材

专业（大）类代码及名称：500400|航空运输类

申报序号：H15624320250710

推荐序号：3

一、教材基本信息

教材名称	民航服务沟通 (第 2 版·数字教材版)			适用学制	3	
课程名称	民航旅客服务与沟通			课程性质	专业核心课程	
专业代码及名称	500400 航空运输类			编写人员数	4	
著作权所有者	池锐宏			教学实践起始时间	2018-09	
申报形式	单册			内含分册数	1	
(分册) 册次	书号	版次	出版时间	初版时间	印数	同版发行量
民航服务沟通 (第 2 版·数字教材版)	978-7-300-30936-1	第 2 版 第 3 次	2022-09	2018-08	18000	16500
对应领域 (可多选)	现代服务业,战略性新兴产业			教材特色 (可多选)	新型活页式、工作手册式教材	
教材曾获奖励情况	获 奖 时 间	获 奖 种 类	获 奖 等 级	授 奖 部 门		
	2024-04-01	首批 “十四五” 职业教育广东省规划教材	省级	广东省教育厅		
获得首届教	否					

材奖情况	
------	--

二、教材简介

1.教材简介（800 字以内）

本教材强调服务沟通能力的养成、实践、应用，是职业教育“新形态”“活页式”数字教材。教材自 2018 年首次出版以来，随着信息技术的深度融合和民航行业对高水平服务人才需求的不断增长，教材在 2022 年进行全面改版。新版本不仅充分响应了《国家职业教育改革实施方案》和《高等学校课程思政建设指导纲要》的精神，还积极响应了“十四五”民用航空发展规划对高素质民航服务人才的迫切需求。

（1）教材结构创新设计

教材的设计与编排紧密围绕服务沟通能力的提升，采用了项目化、任务驱动的编写模式，摒弃了传统以知识体系为主线的结构。教材共设置了 7 个项目、32 个教学任务，每个任务都紧扣民航服务沟通的核心要素，强调通过实践应用不断提升学生的沟通技能。

（2）数字化赋能教材转型升级

新版本教材不仅保留了传统的纸质教材，还创新性地将其改版为数字教材+活页式纸质教材的双重形式。纸质教材中包含了主教材（理论知识）和实训手册，前者系统讲解服务沟通的基本理论，后者则涵盖了课前讨论、情景模拟、项目实训等实践内容，全面支撑课堂教学和学生自主学习。

此外，教材配套有人大芸窗数字平台和《民航旅客服务沟通》智慧树在线开放课程 MOOC 平台，这两大平台为学生提供了更为丰富的学习资源和灵活的学习方式。平台不仅包括了微课视频、互动讨论、测评测试等功能，还能够实时跟踪学生学习进度、互动交流，从而提升学习效果。

（3）深度践行课程思政

教材深度融入了二十大精神、社会主义核心价值观、工匠精神等思想内容。通过显性融入和隐性渗透的方式，全面渗透了价值观教育，使得学生不仅具备良好的职业能力，也树立起正确的社会责任感和国家认同感。

教材编写团队共 4 人，教学经验丰富、学科背景多元，其中 2 人为空中乘务专业带头人、1 人具备行业企业技术背景，曾为广州亚运会等提供培训方案。编写团队的这些独特优势，使得教材在内容的设计和行业实践的结合上具备了更高的深度和实用性。

2.教材设计思路与内容编排（1000 字以内）

教材以《国家职业教育改革实施方案》为指导，聚焦民航服务岗位能力与职业素养培养，构建“模块化+数字化+思政化”的立体化教学体系，教材以模块化设计、三阶能力递进、任务化内容、深度思政融合及多元评价为核心特色，全方位支撑民航服务人才培养目标，实现“知识—能力—价值”协同发展。

1、模块化活页设计，灵活适配教学需求。

采用“一体两翼”结构：以纸质教材为主体，配套活页式实训手册和数字化学习平台。内容按模块化单元设计，支持自由拆装组合，适应不同专业方向与教学分层需求。理论分册与实训分册分离，便于实施分类教学。同步建设人大芸窗数字平台及 MOOC 课程，形成“教材+平台+资源”支撑体系，赋能混合式教学。

2、三阶四维框架，螺旋提升核心能力。

以“职业素养筑基、服务能力塑形、家国情怀铸魂”为核心理念，构建“三阶递进”与“四维联动”培养路径：

三阶递进：理论认知：系统讲解服务沟通基础知识；场景应用：通过角色扮演、任务驱动深化实战能力；专题拓展：延伸行业热点与国际标准，拓宽视野。

四维联动：理论阐释（微课辅助）→案例剖析（真实航企案例）→实训工坊（角色扮演、分组 PK）→思政研讨（价值引领），实现“学用结合、知行合一”。

3、项目任务驱动，理实深度融合。

设计 7 大项目、32 个教学任务，以任务链串联学习全流程：**理论部分**：含知识精讲、职场故事（行业案例）、知识拓展（前沿内容）、学思之窗（反思讨论）；**活页实训部分**：按课前/课中/课后逻辑设计 7 类活动，如情景模拟、头脑风暴等，强化学生参与与反思。

4、三维课程思政，育人育才并重。

通过“显性—隐性—实践”三维路径落实思政教育：

显性融入：专栏呈现“民航精神”“家国情怀”典型案例；

隐性渗透：在服务流程、沟通案例中嵌入社会主义核心价值观；

实践浸润：通过主题演讲、情景模拟强化责任意识。配套 7 个思政视频、24 个情景案例视频，构建“视频+教材+平台”思政育人体系。

5、多元评价体系，注重过程成长。

采用“形成性+终结性”评价结合：

形成性评价：覆盖课前测评、课堂表现、项目汇报等环节；

终结性评价：通过情境模拟、综合能力展示检验成果，以量化指标与过程记录推动学生持续改进。

3.教材特色与创新（1000 字以内）

（1）三维立体化教材形态创新。

教材立足职业教育类型特征，紧扣民航服务产业升级需求，以“岗课赛证”综合育人为理念，在首版基础上实现多维创新突破。教材突破传统框架，构建“活页载体+数字资源+实训案例”的三维融合体系，采用模块化活页设计，将民航乘务员六大核心岗位典型任务转化为 32 个教学任务，支持分层教学。通过可拆卸式活页装订，支持教师根据学情动态组合教学内容，实现“基础自学+岗位必学+拓展研学”的分层教学。

（2）全要素课程思政浸润体系。

教材独创“浸润式”思政融合模式，构建“价值塑造—知识传授—能力培养”三位一体育人格局。探索将“人民航空为人民”宗旨融入项目设计，通过“思政元素导引图谱”，在“学思之窗”“思享园地”等环节隐性植入中国民航发展史、当代民航精神等要素，实现思政教育润物无声。同时，通过“思享园地”设置“如何践行当代民航精神”等主题研讨，结合英雄机组事迹，培养学生敬业奉献的职业品格。

（3）数智化教学生态构建。

数字化赋能，延展教材深度。教材打造“平台+内容+服务”数智化教学生态，依托人大芸窗平台构建全流程数字化解决方案。智能题库系统实现实训自动评分。教材配套的在线课程《民航旅客服务沟通》（智慧树网已上线）在线时长 626 分钟，共 85 个教学视频，其中课程思政视频 7 个，企业专家讲职场故事视频 7 个，原创情景案例视频等特色视频 24 个。配套 MOOC 在线开放课程采用“双师授课+岗位导师”模式，特邀企业专家录制特色微课，形成“理论

-实操-点评”闭环教学链，企业专家来自民航业、服务业、金融业、零售业、制造业、政府部门。

(4) 产教融合型实训体系。

教材构建“案例驱动-任务导向-能力进阶”实训体系，精选企业真实案例开发 21 个结构化教学案例库，63 个案例实训任务，实现实训效果可视化评估。所有案例均配套企业专家点评视频及行业规范文件，确保教学内容与岗位需求零距离对接。

4.教材实践应用及推广效果（1000 字以内）

(1)教材得到同行院校师生的认可。

教材已被中国民航大学、浙江旅游职业学院、陕西职业技术学院等 100 多所本专科院校使用，用量 3 万多册，使用量和使用院校持续增长。选用院校反馈，教材体现了“互联网+远程一体化”智慧教材的特点，为教师预留了充分的个性化教学的空间，创新构建“情境-任务-能力”三维教学体系，将真实工作场景（如特殊旅客沟通、冲突应对等）转化为教学任务，相较同类教材实践指导性更强，实现课程内容与民航乘务员岗位标准精准对接。

(2)教材赋能教师发展，教科研水平显著提升。

教材各个教学项目中的知识精讲、职场故事、知识拓展、学思之窗、主题演讲、情景应用、综合训练等版块以丰富的形式从多角度解读服务沟通场景，深化课程内涵，启发教学灵感，使教师结合个人所长从因材施教、教学设计或评价考核等方面开拓思维，起到引导教师开展行动研究的积极作用，已助力教师主持广东省教育科学规划等省部级课题 5 项（4 项课题已结题），广东省高等职业教育精品在线开放课程 1 门，广东省课程思政示范课程 1 门，均与课程思

政、在线教学直接相关。服务沟通在线开放课程已上线智慧树网。

(3)教材赋能学生全面发展，学生职业素养显著提升。

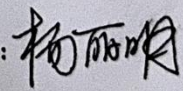
教材内容既涵盖服务沟通基础技能模块（如表达、倾听等），也包括专项服务技能模块（如特殊旅客沟通、冲突应对）和内部协同模块（如内部沟通），以全方位多角度多形式的体系化培养提升学生的沟通技能和岗位素养，学生的能力和就业竞争力显著提升，近三年荣获第十六（十七）届“挑战杯”广东大学生课外学术科技作品竞赛二等奖 1 项、三等奖 2 项；广东省乘务员职业技能大赛一/二等奖各 1 项；首届民航空中乘务专业技能大赛，荣获 1 项一等奖、3 项二等奖和 4 项三等奖等多项省部级奖项。毕业生调研结果也显示学生对服务沟通课程和教材的认可度较高。

三、编写人员情况

主编姓名	池锐宏	性别	男
政治面貌	中共党员	国籍	中国
工作单位	广州民航职业技术学院	职务	教师
最后学历	研究生	职称	副教授
专业领域	空中乘务	电话	13640843986
何时何地受何种 省部级及以上奖励	1. 2024-11, 指导学生荣获广东省乘务员职业技能大赛竞赛一等奖。 2. 2023-11, 指导学生荣获第十七届“挑战杯”广东大学生课外学术科技作品竞赛二等奖。 3. 2021-07, 首届民航局直属院校空中乘务专业职业技能大赛优秀指导老师。 4. 2021-07, 指导学生荣获第十六届“挑战杯”广东大学生课外学术科技作品竞赛三等奖。		
主要教学、行 业工作经历	1. 2010 年至今, 任职于广州民航职业技术学院空中乘务专业教师, 为《民航服务沟通》的课程负责人, 主要参与完成教育部空中乘务专业教学标准的研制和完善工作, 空中乘务专业带头人, 科研骨干; 2. 主要承担《民航旅客服务沟通》、《客舱应急处置训练》等课程的教学, 教学效果深受学生好评, 在校教学质量年度评价中多次获得优秀等级。		
教材编写经 历和主要成 果	已公开出版教材 3 本, 被超过 100 家院校使用, 共 3 万余册。 中国人民大学出版社教材: 1. 《民航服务沟通—理论、案例与实训》主编, 2018-08; 2. 《民航服务沟通》(第 2 版数字教材版) 主编, 2022-09; 3. 《民航团队拓展训练实务》, 主编, 2018-08;		
主要研究成 果	1、发表《空中乘务专业《民航服务沟通》教学设计实践研究》等论文 10 余篇, 对课程思政教学、在线课程教学提供理论指导。 2、主持省级课题 5 项, 已结题 4 项, 包含广东省教育科学规划课题(高等教育专项)课题、广东省教育教学改革课题、广东省教育厅普通高校特色创新类项目等。参与完成 1 项全国教育科学规划教育部青年项目“基于网络的翻转学习内在机理与发展路向”课题研究。主持广东省精品在线课程 1 门, 广东省课程思政示范课程 1 门, 校级课程思政示范课程 1 门。 3、主持获得校级教学成果奖三次, 其中二等奖 2 次, 三等奖 1 次。		
本教材编写 分工及主要 贡献	全书体例架构的设计; 思政元素挖掘; 项目一、五、六、七的编写; 完成案例与实训任务的开发设计; 参与教材配套的《民航旅客服务沟通》在线开放课程的建设。 本人签名: 池锐宏 2025 年 7 月 2 日		

三、编写人员情况

主编姓名	杨丽明	性别	女
政治面貌	群众	国籍	中国
工作单位	广州民航职业技术学院	职务	空乘教研室主任
最后学历	本科	职称	副教授
专业领域	空中乘务	电话	13711228857
何时何地受何种 省部级及以上奖励	2018 年获中国民航教学成果奖一等奖 2021 年民航直属院校乘务职业技能大赛优秀指导老师		
主要教学、行 业工作经历	1.空乘专业带头人及教研室主任；主持专业建设工作，先后带领空乘专业通过广东省示范性建设专业评审和验收、成为广东省教育厅本科申报五年规划专业，主持空乘专业教师教学发展中心，主持完成教育部空中乘务专业教学标准的研制和完善工作，并作为新专业教学标准的执笔人； 2.主要承担《民航服务心理学》、《民航服务沟通》、《民航服务礼仪》等课程的教学，教学效果深受学生好评，在校教学质量年度评价中多次获得优秀等级。		
教材编写经 历和主要成 果	公开出版教材 6 本，被超过 200 家院校使用，共 6 万余册。 <u>中国人大出版社教材：</u> 1.国家十四五规划教材《民航服务心理学-理论、案例与实训》(第 2 版数字教材版)，主编，2021-07； 2.《民航服务沟通》(第 1 及 2 版)，主编，2018-08； 3.《航空餐饮服务》，副主编，2019-04； 中国民航出版社教材：		

	4.国家十四五规划教材《民航服务礼仪》，参编，201510； <u>上海交大出版社教材：</u> 5.《民航服务心理学》，主编，2013-04， 6.《空乘餐饮服务实务》，副主编，2012-04。
主要研究成果	1.高职信息化课堂教学设计的实践探索——以“残疾旅客的客舱服务沟通技巧”教学为例（会议论文），2019 第五届社会科学与高等教育国际会议(ICSSHE2019) ，CPCI-SSH 收录； 2.《基于行业标准的民航高职教育专业教学标准开发规程的研究与实践》（排名第七）获中国民航教学成果奖一等奖； 3.《基于翻转课堂理念的高职空中乘务专业网络教学平台建设与应用实践研究》（排名第二）获校级二等奖； 4.《“五育并举、标准引领、国际视野”空乘专业人才培养模式的改革和实践》（排名第二）获校级三等奖。 5.《基于“一核二维三课堂四递进五步骤”的空中乘务专业混合式教学改革实践》（排名第二）获校级三等奖
本教材编写分工及主要贡献	完成教材的整体框架设计以及确定教学项目的内容体例；负责项目二、三、四的编写；完成案例与实操任务的开发设计；主持教材配套的《民航旅客服务沟通》在线课程的建设。 本人签名： 2025 年 7 月 3 日

三、编写人员情况

副主编姓名	罗晓妍	性别	女
政治面貌	中共党员	国籍	中国
工作单位	广州民航职业技术学院	职务	教师
最后学历	研究生	职称	讲师
专业领域	空中乘务	电话	13560416481
何时何地受何种省部级及以上奖励	1.2021 年首届民航局直属院校空中乘务专业职业技能大赛优秀指导奖 2.首届民航局直属院校空中乘务专业职业技能大赛广州赛区优秀指导教师		
主要教学、行业工作经历	2012 年 9 月参加飞行工作，在迪拜任职阿联酋航空公司空中乘务员，担任商务舱职位，入选商业推介形象代表成员。2017 年 8 月入职广州民航职业技术学院，担任空中乘务专业讲师，主要讲授《民航服务沟通》等课程。		
教材编写经历和主要成果	2018 年编写并出版《民航服务沟通——理论、案例与实训》，ISBN9787300260211，中国人民大学出版社。 2022 年编写并出版《民航服务沟通》（第二版），ISBN978-7-89417-480-2，中国人民大学出版社。 2023 年编写并出版《客舱安全与应急处置》，ISBN9787300320397，中国人民大学出版社。		
主要研究成果	2024 年主持省级教育规划课题《“1+X”证书制度下高职空中乘务专业“岗课赛证”综合育人的探索与实践》。		
本教材编写分工及主要贡献	担任副主编，负责编写项目六及配套活页实训手册的内容，编写字数共计 5 万字 本人签名：罗晓妍 2025 年 7 月 3 日		

三、编写人员情况

副主编姓名	刘科	性别	女
政治面貌	中共党员	国籍	中国
工作单位	广东女子职业技术学院	职务	教师
最后学历	本科	职称	副教授
专业领域	服务礼仪与沟通	电话	18929539456
何时何地受何种 省部级及以上奖励	一、国家级 1、2023.5 获批第二批国家级一流本科课程 2、2022.7 荣获中国关心下一代工作委员会健康体育发展“筑梦中国”青少年舞台艺术成果展优秀导师 二、省部级 1、2020.12 荣获课程建设创新与实践 2020 年年度最新成果奖 2、2020.4 荣获广东省本科高校在线教学优秀案例一等奖 3、2021.6 荣获首届民航局直属院校空中乘务技能大赛优秀指导奖 4、2022.3 荣获中国小金钟新春晚会优秀指导老师 5、2023.2 荣获智慧树网“精品课程”		
主要教学、行业工作经历	2003.9 至 2025.4 任教于广州民航职业技术学院，空乘专业教师，形象礼仪艺术教育教学团队负责人，校级教学名师、骨干教师。2025.5 至今，任教于广东女子职业技术学院，商务礼仪课程负责人。教育部国内访问学者，广东省职业教育名教师、名校长工作室入室成员。近年来，作为专家、指导教师，多次受邀负责国家级、省级等各种大型活动及赛事的社会服务工作负责企事业单位“服务沟通与技能”相关项目培训及指导工作。		
教材编写经历和主要成果	出版教材 7 部，其中《空乘形象塑造》（副主编）获评“十二五”职业教育国家规划教材，《民航服务沟通—理论、案例与实训》（副主编）获评首批“十四五”职业教育广东省级规划教材，《化妆技巧与形象设计》（副主编）获评第二批“十四五”职业教育江苏省级规划教材，《空乘人员形体与礼仪姿态塑造》（主编），荣获第七届教学成果奖。		
主要研究成果	主持或参与在线开放课程建设 3 门，一门获批第二批“国家级一流本科课程”、公开发表论文 17 篇，主持或参与的课题研究 11 项、专业实训室建设 2 项、公开出版教材 7 部、荣获国家级奖项 15 项、省部级奖项 14 项、校级奖项 20 项。		
本教材编写分工及主要贡献	负责本教材项目三（有效服务表达）编写和校对，完成案例与实操任务的开发设计，协助完成教材的整体框架设计以及确定教学项目的内容体例，参与教材配套的《民航旅客服务沟通》在线课程的建设。 本人签名：刘科 2025 年 7 月 3 日		

四、出版单位意见

出版单位名称		中国人民大学出版社		主管部门	教育部
统一社会信用代码		91110108H52628207Q		通讯地址	北京市海淀区中关村大街31号
联系人		罗海林		职务	职教分社社长
联系电话		13910086419		电子邮箱	luohl@crup.com.cn
编辑人员	姓名	职务	职称	承担工作	
	赵婷	责任编辑	中级	审稿、文字内容的编辑加工	
	刘继方	策划编辑	中级	选题策划、审稿	
	李运平	美术编辑	中级	封面设计	
出版单位意见		《民航服务沟通（第2版·数字教材版）》教材契合职业教育教学规律和学生身心发展特点。经过我社严格审校，符合相关规定、国家有关技术质量标准 and 规范以及相关法律规范要求；从使用效果上来说，教材使用范围广，反响良好，符合职业院校教学活动开展的需要，得到了广大师生一致好评。 同意本教材申报第二届全国教材建设奖全国优秀教材（职业教育与继续教育类）。 负责人签字：_____ （单位公章） 2025年7月1日			

五、申报单位意见

单位名称	广州民航职业技术学院	主管部门	中国民用航空局
联系人	蔡俊杰	职务	科长
联系电话	13570968081	电子邮箱	477389@qq.com
通讯地址	广州市白云区向云西街10号	邮政编码	510403

申报单位意见

《民航服务沟通（第2版·数字教材版）》（ISBN: 978-7-300-30936-1）于2022年9月由中国人民大学出版社出版发行。本书自2018年第一版出版以来，累计重印8次，发行量2万余册，全国有80余所职业院校选作教材使用。在广州民航职业技术学院“民航旅客服务与沟通”课程的课堂教学中广泛应用，使用效果良好

本单位承诺以上填报内容真实、准确，并按规定进行了公示，无异议，同意申报。

负责人签字: 

(单位公章)

2025年7月10日



六、初评推荐意见

初评 专家组 意见	(说明：各省级教育行政部门、行指委、国开、自考办组织初评，在本栏目说明评审程序、专家组初评意见和推荐理由，由专家组组长签字；省级教育行政部门此处不需盖章，行指委、国开、自考办需加盖相应单位公章。) 初评专家组组长签字： (行指委/国开/自考办公章) 年 月 日
省级 党委 宣传 部门 意见	签字人： (单位公章) 年 月 日
省级 教育 行政 部门 意见	签字人： (单位公章) 年 月 日

七、国家评审意见

评审 专家组 意见	评审专家组组长签字： 年 月 日
评审 委员会 意见	评审委员会主任签字： 年 月 日
全国教 材建设 奖评选 工作领 导小组 审定意 见	评选工作领导小组组长签字： 年 月 日

附 2

教材编写/编辑人员政治审查表

姓名	池锐宏	性别	男
出生年月	1983.5	民族	汉
政治面貌	中共党员	职务	教师
工作单位	广州民航职业技术学院	职称	副教授
文化程度	硕士研究生	电话	13640843986
教材编写 承担工作	全套教材： ☐ 总主编 ☐ 副主编 ☐ 执行主编 单册教材： ☒ 主编 ☐ 副主编 ☐ 参编人员		
政治思想 表现情况	包括政治立场、思想品德、社会形象，以及有无违法违纪记录或师德师风问题等。 池锐宏同志政治立场坚定，能够牢固树立“四个意识”，做到“两个维护”，在思想上严格要求自己，忠于党的教育事业，教书育人，尽职尽责，工作兢兢业业，勤勤恳恳，积极奉献，教学态度认真，治学严谨，出色地完成了本职岗位承担的工作任务。该同志为人师表，作风正派，遵守学校规章制度，遵纪守法，无违法违纪行为。 单位党组织： 2023年7月9日		

注：1. 《申报推荐评审表》和教材中列出的所有编写、编辑人员的政治审查表均需提供；

2. 根据本表对象调整标题，同时对应选择表格中编写、编辑承担工作所在行填写内容，其他行可删除。



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附 2

教材编写/编辑人员政治审查表

姓名	罗晓妍	性别	女
出生年月	1989.4	民族	汉
政治面貌	中共党员	职务	教师
工作单位	广州民航职业技术学院	职称	讲师
文化程度	硕士研究生	电话	13560416481
教材编写 承担工作	全套教材： ☐ 总主编 ☐ 副主编 ☐ 执行主编 单册教材： ☐ 主编 ☒ 副主编 ☐ 参编人员		
政治思想 表现情况	包括政治立场、思想品德、社会形象，以及有无违法违纪记录或师德师风问题等。 罗晓妍同志政治立场坚定，能够牢固树立“四个意识”，做到“两个维护”，在思想上严格要求自己，忠于党的教育事业，教书育人，尽职尽责，工作兢兢业业，勤勤恳恳，积极奉献，教学态度认真，治学严谨，出色地完成了本职岗位承担的工作任务。该同志为人师表，作风正派，遵守学校规章制度，遵纪守法，无违法违纪行为。 单位党组织： 2025年 7 月 9 日		

注：1. 《申报推荐评审表》和教材中列出的所有编写、编辑人员的政治审查表均需提供；

2. 根据本表对象调整标题，同时对应选择表格中编写、编辑承担工作所在行填写内容，其他行可删除。



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附 2

教材编写/编辑人员政治审查表

姓名	杨丽明	性别	女
出生年月	1976.12	民族	汉
政治面貌	群众	职务	空乘教研室主任
工作单位	广州民航职业技术学院	职称	副教授
文化程度	本科	电话	13711228857
教材编写 承担工作	全套教材： ☐ 总主编 ☐ 副主编 ☐ 执行主编 单册教材： ☒ 主编 ☐ 副主编 ☐ 参编人员		
政治思想 表现情况	包括政治立场、思想品德、社会形象，以及有无违法违纪记录或师德师风问题等。 杨丽明同志政治立场坚定，能够牢固树立“四个意识”，做到“两个维护”，在思想上严格要求自己，忠于党的教育事业，教书育人，尽职尽责，工作兢兢业业，勤勤恳恳，积极奉献，教学态度认真，治学严谨，出色地完成了本职岗位承担的工作任务。该同志为人师表，作风正派，遵守学校规章制度，遵纪守法，无违法违纪行为。 单位党组织： 2025年7月29日		

注：1. 《申报推荐评审表》和教材中列出的所有编写、编辑人员的政治审查表均需提供；

2. 根据本表对象调整标题，同时对应选择表格中编写、编辑承担工作所在行填写内容，其他行可删除。



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附 2

教材编写/编辑人员政治审查表

姓名	刘科	性别	女
出生年月	1980.11	民族	汉族
政治面貌	中共党员	职务	教师
工作单位	广东女子职业技术学院	职称	副教授
文化程度	本科	电话	18929539456
教材编写 承担工作	全套教材： ☐ 总主编 ☐ 副主编 ☐ 执行主编 单册教材： ☐ 主编 ☒ 副主编 ☐ 参编人员		
教材编辑 承担工作	☐ 策划编辑 ☐ 责任编辑 ☐ 美术编辑 ☐ 地图编辑 ☐ 图片编辑 ☐ 其他编辑		
政治思想 表现情况	中国共产党广东女子职业技术学院委员会对《民航服务沟通（第2版·数字教材版）》教材及其副主编刘科同志情况进行了政治思想表现情况审查，意见如下： 一、该同志政治立场坚定，拥护中国共产党的领导，认同中国特色社会主义，坚定“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，具有正确的世界观、人生观、价值观，坚持正确的国家观、民族观、历史观、文化观、宗教观，没有违背党的理论和路线方针政策的言行。 二、该同志遵纪守法，有良好的思想品德、社会形象，无任何师德师风问题。 三、经审查，该教材样稿未发现意识形态问题，未发现价值导向问题，未发现民族宗教信仰问题，符合相关要求。 单位党组织： (单位一级党委盖章) 年 月 日		



附 2

编辑人员政治审查表

姓名	赵婷	性别	女
出生年月	1983 年 1 月	民族	汉
政治面貌	中共党员	职务	无
工作单位	中国人民大学出版社	职称	中级
文化程度	硕士研究生	电话	13913158270
教材编辑承担工作	☐ 策划编辑 ☒ 责任编辑 ☐ 美术编辑		
政治思想表现情况	经中共中国人民大学出版社党委审核，赵婷同志政治立场坚定，拥护中国共产党的领导，认同中国特色社会主义，坚定“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，坚持正确的历史观、民族观、国家观、文化观，有良好的思想品德修养和社会形象，无违法违纪记录。 单位党组织：中国共产党中国人民大学出版社委员会  （单位一级党委盖章） 年 月 日		

附 2

编辑人员政治审查表

姓名	李运平	性别	男
出生年月	1976 年 1 月	民族	汉
政治面貌	群众	职务	设计总监
工作单位	北京运平文化发展有限公司	职称	无
文化程度	大学本科	电话	13810665543
教材编辑承担工作	☐ 策划编辑 ☐ 责任编辑 ☒ 美术编辑		
政治思想表现情况	经中国人民大学出版社党委审核，李运平同志政治立场坚定，拥护中国共产党的领导，认同中国特色社会主义，坚定“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，坚持正确的历史观、民族观、国家观、文化观，有良好的思想品德修养和社会形象。无违法违纪记录。 单位党组织：中国共产党中国人民大学 出版社委员会 （单位一级党委盖章） 年 月 日		

附 2

编辑人员政治审查表

姓名	刘继方	性别	男
出生年月	1983 年 6 月	民族	汉
政治面貌	中共党员	职务	无
工作单位	中国人民大学出版社	职称	中级
文化程度	硕士研究生	电话	18112520199
教材编辑承担工作	☒ 策划编辑 ☐ 责任编辑 ☐ 美术编辑		
政治思想表现情况	经中共中国人民大学出版社党委审核,刘继方同志政治立场坚定,拥护中国共产党的领导,认同中国特色社会主义,坚定“四个自信”,自觉践行社会主义核心价值观,坚持正确的历史观、民族观、国家观、文化观,有良好的思想品德修养和社会形象,无违法违纪记录。 单位党组织: 中国共产党中国人民大学出版社委员会  (单位一级党委盖章) 年 月 日		

附 3

教材教学应用及效果证明

教材名称	民航服务沟通 (第 2 版·数字教材版)	册次	单册
国际标准书号 (ISBN)	978-7-300-30936-1	出版单位	中国人民大学出版社有限公司
使用单位	陕西职业技术学院		
使用单位联系人	姚瑞	电话	13571943565
教材教学应用及效果	一、教材特点 1. 教材案例导向突出实践性 教材内容紧密贴合民航服务岗位需求,围绕特殊旅客、客舱服务、投诉处理等典型场景,设计了大量行业真实案例及模拟任务。例如,针对航班延误沟通难题,教材通过情景再现、话术拆解等方式,帮助学生掌握冲突化解技巧。"案例导入-理论解析-实训强化"的编排模式,有效提升了学生的情境应对能力。 2. 教材项目化任务式设计符合教学规律 教材采用"学习目标+理论探究+微课视频+技能训练"的三维结构,每章设置思维导图明确知识框架,配套的在线开放课程包含标准化服务流程视频、理论讲解等教辅材料。该设计既便于教师灵活组织课堂教学,又能支持学生开展碎片化学习,特别适应高职院校"理实一体化"的教学特点。 二、教学实效显著:人才培养的质量提升 在实际教学应用中,《民航服务沟通》教材展现出显著的效果。统计数据显示,采用该教材的班级在服务技能考核通过率上平均提升 15%,学生服务意识与职业素养明显增强。教材中大量的真实案例分析和情境模拟训练,有效缩短了课堂学习与岗位要求的差距,许多学生		

	反映教材提供的标准服务话术和应对策略"上岗就能用"。 教材对教师教学的支持同样值得称道。配套的教师手册不仅提供详细的教学设计建议,还包含丰富的评估工具,如服务沟通能力量规、情境考核评分表等,使教学质量可测量、可追踪。许多教师表示,该教材"极大地减轻了备课负担,使教学更加规范化和标准化"。 三、引领教学改革:民航教育的范式转变 《民航服务沟通》教材推动了民航服务类课程的教学改革。其倡导的"能力本位、情境导向"教学理念,促使我院专业课程体系进行重构,增加情境模拟、角色扮演等互动教学方法在课程中的比重。教材提供的标准化评价体系也为建立统一的民航服务沟通能力标准提供了依据。 在人才培养方面,教材强调的"职业素养与服务意识并重"的培养思路,引导院校不仅关注学生的技能训练,更重视服务态度、应变能力等软实力的培养。这种全面育人理念契合了民航业对高素质服务人才的需求,教材通过典型案例、小组实践、主题演讲等活动,帮助学生建立正确的职业价值观。 《民航服务沟通》教材以其专业性、实用性和创新性,成为民航服务教育领域的标杆之作。它不仅系统解决了"教什么、怎么教"的问题,更通过丰富的配套资源和先进的教学理念,推动着民航服务人才培养模式的革新。随着教材的广泛应用,其对于提升中国民航整体服务水平、促进行业高质量发展的价值将日益凸显。未来,随着民航服务形态的不断演进,期待该教材能持续更新完善,保持其在前沿领域的指导性和引领性。
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9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	民航服务沟通 (第 2 版·数字教材 版)	册次	单册
国际标准书 号 (ISBN)	978-7-300- 30936-1	出版单位	中国人民大学出 版社有限公司
使用单位	广州民航职业技术学院		
使用单位联 系人	蔡俊杰	电话	13570968081
教材教学应 用及效果	《民航服务沟通 (第 2 版· 数字教材版)》教材于 2022 年 9 月由中国人民大学出版社出版, 面向全国发行, 印数 30000 册。该教材从 2018 年开始在我校 2018 级空中乘务专业的学生中使用, 受到授课教师及学生的普遍好评。 一、教材主要特点 1、行业导向, 注重实践 教材内容紧密围绕民航服务实际场景, 涵盖客舱服务、投诉处理、特殊旅客服务等关键环节, 强调实用性和可操作性, 帮助学生快速适应岗位需求。 2、理论结合案例, 强化应用 采用“情境导入—知识解析—技能训练”的编写模式, 结合大量真实案例, 如航班延误、特殊旅客服务等, 使抽象理论具象化, 提升学生问题解决能力。 3、突出职业素养与跨文化沟通 不仅关注语言表达技巧, 还涵盖服务礼仪、跨文化沟通等内容, 培养符合民航业高素质要求的服务人才。		

	二、教材配套资源与教学支持 1、数字化资源丰富 教材配套在线学习平台，提供视频案例、互动练习及模拟测试，学生可随时进行自主学习，教师可利用平台数据进行精准教学调整。 2、教师支持体系完善 提供教学课件、考核题库及实训指导手册，帮助教师优化教学设计，我校教师依托该教材开发了模块化课程，提升教学效率。 三、对教学改革与行业发展的贡献 1、推动民航服务课程标准化 该教材为民航服务沟通课程提供了统一的知识框架和评价标准，促进不同院校教学内容的规范化，减少教学差异。 2、促进“岗课赛证”融通培养 部分院校结合该教材内容，将课程教学与职业技能竞赛、民航服务资格认证衔接，形成“教学—实训—考核”一体化培养模式。 《民航服务沟通》教材以其鲜明的行业特色、丰富的教学资源 and 显著的应用效果，成为民航服务教育领域的重要参考。它不仅提升了课堂教学质量，也为民航业输送了更专业、更具竞争力的服务人才，对推动民航服务水平的整体提升具有积极意义。未来，随着民航业的持续发展，该教材有望进一步优化更新，保持其在专业教育中的领先地位。
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10日

注：根据实际情况，可选择多家教材使用单位出具证明。

著作权归属证明

我社于 2022 年 5 月与池锐宏签署了关于《民航服务沟通(第 2 版·数字教材版)》一书的出版合同(合同编号: HD905)。合同规定,甲方(著作权人)为池锐宏,身份证号: 441481198305012256;乙方(出版者)为中国人民大学出版社有限公司。

特此声明。

著作权人: 池锐宏

2025 年 6 月 30 日

中国人民大学出版社有限公司

2025 年 7 月 1 日

