



礼融于课一体化教材

书名	出版社
民航服务礼仪双语教程	中国民航出版社
民航服务礼仪 I	北师大出版社
民航服务礼仪 II	
商务礼仪	
民航概论	
民航旅客运输	
民航安全检查实务	
民航服务基本技能	
民航服务心理与实务	
民航专业英语初级教程（一）	
民航专业英语初级教程（二）	
航空服务英语一	
航空服务英语二	
民航服务英语口语初级教程一	
民航服务英语口语初级教程二	
民航服务基本礼仪	
民航员工心理健康教育	

1. 民航服务礼仪（双语教程）





图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务礼仪 / 魏全斌主编. —北京: 中国民航出版社, 2016.8
ISBN 978-7-5128-0395-4

I. ①民… II. ①魏… III. ①民用航空 - 乘务人员 - 礼仪 - 职业教育 - 教材 IV. ① F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 195175 号

民航服务礼仪 魏全斌 主编

责任编辑 邢璐
责任校对 陈晨 罗仁君
出版 中国民航出版社 (010) 64279457
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版 中国民航出版社录排室
印刷 北京金吉士印刷有限责任公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 17.5
字数 468 千字
版印次 2016 年 9 月第 1 版 2016 年 9 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5128-0395-4
定价 39.90 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>
淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>
电子邮箱 phcaac@sina.com



目 录 Contents

前 言

第一章 民航服务人员仪容塑造 / 1

第一节 学会和发型打交道 / 1

第二节 从今天开始做公主(妆容) / 6

第二章 民航服务人员的仪表设计 / 27

第一节 身上衣,如心情 / 27

第二节 饰品的秘密 / 40

第三章 民航服务人员语言优美 / 51

第一节 舒心的言语 / 51

第二节 得体的体态 / 63

第三节 亲和的微笑 / 72

第四章 民航服务人员高雅的动作姿态 / 81

第一节 优美典雅的站姿 / 81

第二节 文雅端庄的坐姿 / 86

第三节 流畅稳健的走姿 / 90

第四节 美观大方的蹲姿 / 95

第五章 美丽空姐不是本来的样子 / 98

第一节 登机前礼仪 / 98

第二节 客舱迎送礼仪 / 104

第三节 巡视客舱礼仪 / 113



第六章 地勤值机、要客服务和安检礼仪模拟实训 / 129 ✓

- 第一节 想成为甜美、大方的值机员吗 / 129
- 第二节 优雅、端庄的要客服务员是怎样炼成的 / 140
- 第三节 安检服务礼仪模拟实训 / 155

第七章 民航服务人员的社交礼仪 / 163

- 第一节 灵活运用行礼 / 163
- 第二节 开启巧妙沟通 / 173
- 第三节 做餐桌上的绅士淑女 / 188
- 第四节 做送礼中的知心达人 / 196

第八章 主要客源国家的礼仪与禁忌 / 204 ✓ 80%

- 第一节 亚洲部分国家 / 204
- 第二节 欧美部分国家 / 210
- 第三节 大洋洲与非洲部分国家 / 214

第九章 世界主要国家介绍对照表 / 219 ✗

- 第一节 世界主要国家的基本信息 / 219
- 第二节 世界主要国家民航资讯 / 223
- 第三节 世界主要国家地域风情 / 226

第十章 国际奢侈品介绍 / 254 ✗

- 第一节 国际知名服饰品牌 / 254
- 第二节 国际知名皮具品牌 / 257
- 第三节 国际知名化妆护肤保养品牌 / 259
- 第四节 国际知名汽车品牌 / 261
- 第五节 国际知名烟、酒品牌 / 263
- 第六节 国际知名珠宝 / 266
- 第七节 国际知名手表 / 267
- 第八节 国际知名笔 / 269
- 第九节 国际知名酒店 / 270

2. 民航服务礼仪 (I)





图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务礼仪 . I / 魏全斌主编. —北京: 中国
民航出版社, 2017.8 (2023.7 重印)
ISBN 978-7-5128-0491-3

I . ①民… II . ①魏… III . ①民用航空 - 乘务人员 -
礼仪 IV . ① F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 199241 号

民航服务礼仪 (I)

魏全斌 主编

责任编辑	杨玉芹
出 版	中国民航出版社 (010) 64279457
地 址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版	中国民航出版社录排室
印 刷	北京博海升彩色印刷有限公司
发 行	中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	9.5
字 数	247 千字
版 印 次	2017 年 8 月第 1 版 2023 年 7 月第 5 次印刷

书 号	ISBN 978-7-5128-0491-3
定 价	29.90 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>

电子邮箱 phcaac@sina.com



目 录 Contents

前 言

模块一 民航员工个人素养提升 / 1

第一节 礼仪的内涵及特征 / 1

第二节 民航服务意识 / 9

模块二 职业形象的塑造 / 16

第一节 民航员工的仪容修饰礼仪 / 16

第二节 民航员工的服饰礼仪 / 40

第三节 民航员工的仪态塑造 / 61

模块三 礼 节 / 79

第一节 见面礼节 / 79

第二节 民航服务用语 / 88

模块四 日常应用礼仪 / 101

第一节 茶水服务的基本流程 / 101

第二节 职业环境用餐礼仪 / 111

模块五 仪式礼仪 / 117

第一节 民航接待与迎送礼仪 / 117

第二节 会议礼仪 / 126

附 录 / 135

拓展一 宴会造型 / 135

拓展二 社交舞会礼仪 / 138



3. 民航服务礼仪（II）





图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务礼仪. Ⅱ / 魏全斌主编. —北京: 中国
民航出版社, 2017.8 (2018.12 重印)
ISBN 978-7-5128-0492-0

I. ①民… II. ①魏… III. ①民用航空 - 乘务人员 -
礼仪 IV. ① F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 199240 号

民航服务礼仪 (Ⅱ)

魏全斌 主编

责任编辑 杨玉芹
出 版 中国民航出版社 (010) 64279457
地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版 中国民航出版社录排室
印 刷 北京博海升彩色印刷有限公司
发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本 787 × 1092 1/16
印 张 8.75
字 数 224 千字
版 印 次 2017 年 8 月第 1 版 2018 年 12 月第 3 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0492-0
定 价 28.00 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>
淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>
电子邮箱 phcaac@sina.com



目 录 Contents

前 言

模块一 民航员工职业素养 / 1

- 第一节 良好的素质与修为 / 1
- 第二节 民航员工应具备的能力 / 10

模块二 民航服务沟通技巧及电话礼仪 / 24

- 第一节 沟通的目的与过程 / 24
- 第二节 有效沟通的技巧 / 27
- 第三节 民航服务人员需要正确有效地处理旅客投诉 / 32
- 第四节 电话礼仪 / 36

模块三 见面礼节 / 42

- 第一节 介绍礼仪 / 42
- 第二节 握手礼及其他见面礼仪 / 46
- 第三节 名片礼仪 / 50
- 第四节 馈赠礼仪 / 55

模块四 中西餐礼仪 / 65

- 第一节 中餐礼仪 / 65
- 第二节 西餐礼仪 / 72
- 第三节 中西餐饮服务基本技能 / 78
- 第四节 酒的基础知识 / 83
- 第五节 葡萄酒有关知识 / 89
- 第六节 咖啡服务礼仪 / 95



4. 商务礼仪



职业教育商贸类专业系列教材

魏全斌◎主 编

商务礼仪

S h a n g w u L i y i



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪/魏全斌主编. —北京: 北京师范大学出版社,
2010.7 (2024.8 重印)
ISBN 978-7-303-11079-7

I. ①商… II. ①魏… III. ①商务—礼仪—专业学校—
教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 104914 号

教材意见反馈 zhijiao@bnupg.com
营销中心电话 010-58802755 58800035
编辑部电话 010-58802751

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com
北京市西城区新街口外大街 12-3 号
邮政编码: 100088

印 刷: 唐山玺诚印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16
印 张: 13.75
字 数: 256 千字
版 次: 2010 年 7 月第 1 版
印 次: 2024 年 8 月第 28 次印刷
定 价: 39.80 元

策划编辑: 姚贵平	责任编辑: 姚贵平
美术编辑: 高霞	装帧设计: 国美嘉誉
责任校对: 李茜	责任印制: 马洁 赵龙

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697
北京读者服务部电话: 010-58808104
外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。
印制管理部电话: 010-58808284



目录

绪论

001

第一章

商务活动中的基本礼仪

010

第一节 见面礼仪

011

第二节 介绍的礼仪

017

第三节 称呼和名片礼仪

024

第四节 电话礼仪

035

第五节 馈赠和餐饮礼仪

040

第二章

商务活动中的仪表修饰

062

第一节 仪 表

063

第二节 仪 态

093

第三节 仪 容

112

第三章

商务活动中的语言技巧

128

第一节 交 谈

127

第二节 谈 判

142

第三节 推 销

154

第四章

商务活动中的典礼仪式

178

第一节 开业典礼

177

第二节 剪彩仪式

184

第三节 签字仪式

190

第四节 交接仪式

193

第五节 新闻发布会

199

第六节 展览会

205

附录1 常见商务活动

214

附录2 国际交往中的礼宾仪式

214

5. 民航概论





图书在版编目 (CIP) 数据

民航概论 / 魏全斌主编. —2 版. —北京: 北京师范大学出版社, 2024.8 (2025.8 重印)

ISBN 978-7-303-29412-1

I. ①民… II. ①魏… III. ①民用航空 - 教材 IV. ① V2
② F56

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 195092 号

出版发行: 北京师范大学出版社 <https://www.bnupg.com>

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印 刷: 唐山玺诚印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 889 mm × 1194 mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 245 千字

版 次: 2024 年 8 月第 2 版

印 次: 2025 年 8 月第 3 次印刷

定 价: 45.00 元

策划编辑: 王云英

责任编辑: 王云英 安 健

美术编辑: 焦 丽

装帧设计: 焦 丽

责任校对: 陈 民

责任印制: 赵 龙

版权所有 侵权必究

读者服务电话: 010-58806806

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请联系印制管理部: 010-58800608



目录

CONTENTS

001

专题一
航空业发展概述

第一节 航空发展简史	/002
一、 中国古人关于飞行的尝试	/002
二、 国外的飞行梦想和尝试	/005
三、 静力飞行——气球时代	/006
四、 静力飞行——飞艇时代	/009
五、 动力飞行时代	/011
第二节 航空业的种类	/015
一、 航空业的分类	/015
二、 民用航空的分类	/016
三、 民航系统的组成	/017
第三节 民航的发展历程	/018
一、 民航的初创时期（1919—1937年）	/018
二、 民航的大发展时期（1945—1958年）	/020
三、 民航的全球化、大众化时期（1958年至今）	/024
第四节 中国民航的发展概况	/028
一、 旧中国时期民航的发展	/028
二、 新中国时期民航的发展	/030
第五节 通用航空的发展历程	/036
一、 通用航空简介	/036
二、 通用航空的机型	/039
三、 中国通用航空产业前景展望	/042

第一节 民用航空器的分类和应用	/046
一、 航空器的分类	/046
二、 民用飞机的分类	/051
三、 民用航空器的使用概况和要求	/056
第二节 飞机的起飞条件	/059
一、 气体流动的基本规律	/059
二、 飞机升力的产生	/060
三、 飞行中飞机受力	/063

045

专题二
民用航空器



四、飞机的重心与平衡	/066
五、飞机的基本操纵方法	/068
第三节 飞机机体	/071
一、机翼	/071
二、机身	/076
三、尾翼	/077
四、起落架	/078
第四节 飞机的动力装置	/084
一、活塞式发动机	/085
二、空气喷气发动机	/089
三、发动机的性能	/100
四、发动机在飞机上的安装	/101
第五节 飞机的神经系统——航空仪表	/104
一、气压式仪表	/105
二、陀螺仪表	/111
三、航向仪表	/114
四、无线电装置及仪表	/117
五、电子综合仪表	/119
第六节 飞机的主要系统	/121
一、飞机的液压与气压系统	/121
二、电气系统	/126
三、环控系统	/129
四、客舱设备及救生设施	/134
第七节 民用飞机的性能	/139
一、飞机的载重性能	/139
二、飞机的飞行性能	/142
147	
专题三	
领航与气象	
第一节 大气层	/148
一、大气层的构成	/148
第二节 气象对飞行的影响	/153
一、风	/154
二、云	/155
三、能见度	/156
四、降水	/157
五、气温	/158



六、其他显著危险天气	/158
第三节 空中领航	/162
一、空中领航概述	/162
二、领航基本方法	/163
三、现代飞机的导航设备系统	/169
第一节 空中交通管理概述	/178
一、空中交通管理的发展阶段	/178
二、空中交通管理的任务和组成	/180
第一节 空中交通服务	/182
一、空中交通服务的目标	/182
二、空中交通服务的组成	/183
三、间隔标准	/184
四、飞行规则	/186
五、通信标准	/188
第一节 空港概述	/192
一、空港发展的历史概况	/192
二、机场的分类	/193
三、空港在经济发展中的作用	/194
第二节 空港的构成	/196
一、飞行区	/197
二、候机楼区	/204
三、地面运输区	/207
第二节 空港的管理和运营	/208
一、空港的管理体制	/208
二、空港管理的内容和组织	/209
三、空港的运营	/210
四、空港的财务和管理	/218
五、空港的公共关系	/220
第四节 空港的管理和运营	/223
一、空港的容量	/223
二、影响容量和延误的因素	/223

177

专题四
空中交通管理

191

专题五
空 港



三、减少延误和增加容量的方法	/224
四、空港发展面临的问题	/225
五、空港的规划	/227
第五节 国内主要空港	/232
一、机场概况	/232
二、京津冀机场群	/233
三、长三角机场群	/238
四、珠三角机场群	/242
五、西部主要机场	/244
六、港澳台机场群	/250
附录 我国主要 4E 级以上机场一览表	/254



成都泛美航空旅游中等职业技术学校
CHENGDU PANMERIT AVIATION TOURISM SECONDARY VOCATIONAL AND TECHNICAL SCHOOL

6. 民航旅客运输



全国职业院校航空服务专业
“十二五”规划教材



民航旅客运输

魏全斌◎主 编

M I N H A N G L Ü K E Y U N S H U

民航旅客运输



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

民航旅客运输 / 魏全斌主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.10 (2020.9重印)
(全国职业院校航空服务专业“十二五”规划教材)
ISBN 978-7-303-16997-9

I. ①民… II. ①魏… III. ①民用航空-旅客运输-中国-职业教育-教材 IV. ①F562.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第 201528 号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com>
电子信箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com
北京市西城区新街口外大街 12-3 号
邮政编码: 100088

印刷: 北京强华印刷厂
经销: 全国新华书店
开本: 787 mm × 1092 mm 1/16
印张: 15.75
字数: 325千字
版次: 2013年10月第1版
印次: 2020年9月第20次印刷
定价: 34.00元

策划编辑: 姚贵平 庞海龙 责任编辑: 庞海龙
美术编辑: 高霞 装帧设计: 高霞
责任校对: 李茜 责任印制: 陈涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697
北京读者服务部电话: 010-58808104
外埠邮购电话: 010-58808083
本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。
印制管理部电话: 010-58808284



目录
CONTENTS

任务一 了解中国民用航空运输业的发展历程和现状	/2
一、第一阶段（1949—1978年）：筹建时期	/2
二、第二阶段（1978—1987年）：稳步发展时期	/4
三、第三阶段（1987—2002年）：重组扩张时期	/4
四、第四阶段（2002年至今）：迅猛壮大时期	/5
任务二 了解航空运输的特点和作用	/7
一、运输业的组成和特点	/7
二、航空运输的特点	/11
任务三 认识民航运输管理机构	/15
一、国际民航组织	/15
二、国际航空运输协会	/16
三、中国民用航空局	/17
四、中国航空运输管理体系	/18
任务一 认识航空公司	/28
一、我国十大航空公司	/28
二、三大航空公司联盟	/41
任务二 机型介绍	/45
一、世界主要民用航空制造企业	/45
二、活跃在民航运输舞台的主要机型	/47
任务三 机场介绍	/55
一、机场的分类	/55
二、机场的功能区域	/56
三、国内主要城市及机场三字代码	/59
任务四 航线与航班介绍	/62
一、航线的构成形式	/62
二、我国的航线网络特点	/62
三、民航运输飞行的形式	/63
四、航班号的编排	/63
五、航班时刻表	/65

1

项目一
了解民用航空运输
常识

27

项目二
掌握民航旅客运输
基础常识

北京师范大学出版社



目录

CONTENTS



67

项目三 民航客票销售

任务一 民航国内旅客运价	/68
一、航空运价概述	/69
二、运价的种类和适用范围	/70
任务二 电子客票销售	/80
一、旅客购票乘机的有效证件	/81
二、电子客票发展历程和特点	/84
三、电子客票的售票流程	/88
四、电子客票的使用流程	/88
五、航空运输电子客票行程单的辨读	/89
任务三 客票变更、签转	/92
一、客票变更	/92
二、客票签转	/93
任务四 客票退票	/95
一、退票的定义及规定	/97
二、退票费的收取	/98
任务五 团体旅客客票销售	/103
一、团体旅客定义	/103
二、团体旅客订座	/103
三、团体旅客购票	/104
四、团体旅客客票变更	/104
五、团体旅客客票退票	/104

107

项目四 旅客运送服务

任务一 值机服务	/108
一、办理乘机手续的时间规定	/108
二、值机工作流程	/109
三、值机工作特殊情况处理	/114
四、值机的种类	/115
任务二 特殊旅客运送	/119
一、重要旅客	/120
二、无成人陪伴儿童旅客	/122



目录
CONTENTS

三、孕妇旅客	/123
四、老年旅客	/124
五、盲人/聋人旅客	/125
六、病残旅客	/126
七、轮椅旅客	/128
八、担架旅客	/129
九、遣返旅客	/130
十、醉酒旅客	/131
十一、犯罪嫌疑人旅客	/131
十二、用氧旅客	/132
任务三 安全检查	/133
一、安全检查工作的基本程序和原则	/133
二、证件检查	/135
三、人身检查	/137
四、开箱（包）检查	/140
任务四 旅客运输不正常	/145
一、航班不正常	/146
二、误机、漏乘与错乘	/147
三、超售座位的处理	/148
四、无票乘机旅客的处理	/149
五、承运人对旅客及其行李的拒绝运输权	/150

任务一 航班延误的责任与赔偿	/154
一、航班延误的定义	/155
二、航班延误的原因	/155
三、航班延误违约责任的承担方式	/159
四、航班延误的实际处理方法	/161
任务二 旅客人身伤害的责任与赔偿	/165
一、我国对于航空运输中出现安全事故的规定	/165
二、乘客购买机票后应享有的权利	/166
三、航空公司在发生空难时应承担的法律责任	/166
四、空难罹难者家属及受伤乘客将会得到怎样的赔偿	/169

153

项目五
旅客运输的责任
与赔偿



目录 CONTENTS



任务三 行李运输的责任与赔偿	/170
一、行李赔偿的责任范围	/170
二、行李赔偿的分类和标准	/171
三、行李赔偿要求的提出和处理	/177
四、行李赔偿的诉讼	/178
任务四 航空保险	/179
一、航空保险的概念	/179
二、航空保险的种类	/179
三、航空保险金额及保险费的确定	/182
四、航空保险的理赔	/182

北京师范大学出版社

7. 民航安全检查实务





图书在版编目 (CIP) 数据

民航安全检查实务 / 魏全斌主编. —2 版. —北京:
北京师范大学出版社, 2024.9
职业教育航空运输类专业“产教融合”新形态教材 /
魏全斌主编
ISBN 978-7-303-29787-0

I. ①民… II. ①魏… III. ①民航运输-安全检查-
职业教育-教材 IV. ①F560.81

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2024) 第 034284 号

教材意见反馈: zhijiao@bnupg.com
营销中心电话: 010-58802755 010-58800035
编辑部电话: 010-58802751

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com
北京市西城区新街口外大街12-3号
邮政编码: 100088

印 刷: 三河市兴达印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 889mm×1194mm 1/16
印 张: 8.5
字 数: 200千字
版 次: 2024年9月第2版
印 次: 2024年9月第1次印刷
定 价: 35.00元

策划编辑: 王云英	责任编辑: 王贺萌
美术编辑: 焦 丽	装帧设计: 焦 丽
责任校对: 陈 荟	责任印制: 马 洁 赵 龙

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284



目录
CONTENTS

01 项目一 了解民航安检 机场知识	任务一 了解民航安全检查发展史	/02
	任务二 遵守民航安全检查从业人员职业道德及行为规范	/07
	任务三 熟悉机场安检工作流程及安全检查通道	/16
21 项目二 了解航空安全保卫法 法律法规知识	任务一 了解航空安全保卫的国际组织	/21
	任务二 学习有关航空安全保卫的国际公约	/27
33 项目三 前传检查岗位	任务一 了解岗位基础知识	/33
	任务二 遵守岗位规范及情况处置原则	/35
38 项目四 证件检查岗位	任务一 证件检查的准备工作	/39
	任务二 识别有效乘机证件	/47
	任务三 检查机场控制区通行证件	/57
	任务四 应对特殊情况处置	/62



目录
CONTENTS



67 项目五 人身检查岗位	任务一 岗位基本概述及职责	/68
	任务二 岗位设备介绍	/75
	任务三 岗位操作流程方法、注意事项	/81
	任务四 特殊情况的处置方法	/83
92 项目六 开箱包检查岗位	任务一 了解岗位基本情况	/93
	任务二 掌握操作流程和方法	/97
	任务三 学习物品检查方法	/103
	任务四 情况处置（暂存、移交）	/109
116 项目七 货邮安检岗位	任务一 货邮安全检查的工作准备及实施	/117
	任务二 普通货物的安全检查	/121
	附录	/127

8. 民航服务基本技能





图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务基本技能 / 凌红主编. —2 版. —北京: 北京师范大学出版社, 2024.9 (2025.8 重印)

职业教育航空运输类专业“产教融合”新形态教材 / 魏全斌主编
ISBN 978-7-303-29695-8

I. ①民… II. ①凌… III. ①民航运输-商业服务-职业教育-教材 IV. ①F560.9

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2024) 第 010194 号

MINHANG FUWU JIBEN JINENG

出版发行: 北京师范大学出版社 <https://www.bnupg.com>

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印 刷: 北京天洋润科贸有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 889 mm × 1194 mm 1/16

印 张: 12.25

字 数: 220千字

版 次: 2024年9月第2版

印 次: 2025年8月第2次印刷

定 价: 43.00元

策划编辑: 王云英

美术编辑: 焦 丽

责任校对: 张亚丽

责任编辑: 王云英

装帧设计: 焦 丽

责任印制: 赵 龙

版权所有 侵权必究

读者服务电话: 010-58806806

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请联系印制管理部: 010-58800608



目录

CONTENTS

001

项目一
走进民航服务

任务一 了解中国民用航空运输业的发展历程与现状	/003
一、中国民用航空的发展历程	/003
二、我国民用航空运输业的现状	/008
任务二 认识民航服务	/011
一、什么是服务	/011
二、服务的特征	/012
三、服务的分类	/013
四、民航服务及其特点	/013
五、民航服务的分类	/014
任务三 认识航空公司及航空联盟	/018
一、我国三大航空集团公司	/018
二、我国六大地方航空公司	/023
三、世界六大航空公司	/028
六、全日空航空公司	/031
四、三大航空公司联盟	/031

任务一 职业道德素质	/041
一、民航员工的职业道德要求	/041
二、民航员工道德品质的培养	/044
三、民航员工道德行为的养成	/047
任务二 文化素质	/050
一、基础文化知识	/050
二、专业理论知识	/051
任务三 业务素质	/057
一、服务意识	/057
二、丰富的业务知识	/060
三、娴熟的职业技能	/060
任务四 心理素质	/064
一、心理素质概述	/064

039

项目二
了解民航员工应具备的
基本素质



二、情绪控制能力	/066
三、应变能力	/072
任务五 身体素质	/076
一、身体素质	/076
二、军事素养	/083

087

项目三 服务用语

任务一 服务用语规范	/089
一、称谓规范语	/089
二、东西方姓名差异	/090
三、服务的语言规范	/091
四、客舱服务用语	/093
五、安检服务用语	/094
任务二 礼貌服务用语	/097
一、礼貌用语的基本特点	/097
二、服务常见礼貌用语	/098

101

项目四 民航服务礼仪

任务一 行为礼仪	/103
一、表情礼仪	/103
二、微笑礼仪	/104
三、眼神礼仪	/105
四、仪态礼仪	/108
五、手势礼仪	/115
任务二 形象礼仪	/122
一、面部修饰	/122
二、服饰修饰	/126
任务三 配饰礼仪	/134
一、饰品佩戴礼仪	/134



任务一 认识值机服务	/145
一、值机 (check-in) 服务概述	/145
二、值机的种类	/147
任务二 值机服务岗位和工作流程	/151
一、值机服务人员岗位设置	/151
二、始发站值机工作过程	/153
三、经停站值机工作过程	/155
四、到达站值机工作过程	/155
任务三 乘机手续办理	/158
一、值机服务的流程	/158

143

项目五 值机服务

任务一 安检准备	/171
一、安全检查的概念	/171
二、安全检查的对象及内容	/171
三、安全检查的程序	/172
四、安全检查的准备及实施	/172
任务二 证件查验	/175
一、安检通道岗位流程	/175
二、验证岗位工作流程	/175
三、证件检查的方法	/176
四、验证检查注意事项	/177
任务三 旅客人身安检服务	/179
一、人身检查岗位工作流程	/179
二、人身检查的重点部位	/179
三、人身检查的重点对象	/181
四、使用手持金属探测器检查的注意事项:	/181
五、手工人身检查的注意事项:	/182
任务四 行李开箱包安检服务	/184
一、安检通道开箱 (包) 检查岗位流程	/184
二、开箱 (包) 检查的方法	/185
三、开箱 (包) 检查的重点对象 (重点物品)	/185
四、开箱 (包) 检查的要求及注意事项	/186

169

项目六 安检服务



189

项目七 机场VIP服务

任务一	VIP 服务	/191
一、	机场贵宾服务流程	/191
任务二	托盘服务	/194
任务三	茶水服务	/199
任务四	餐巾折花服务	/205
任务五	水果拼盘服务	/209

213

项目八 客舱服务

任务一	掌握客舱服务的基本内容	/215
一、	客舱服务的特点:	/215
二、	客舱服务的基本内容	/216
任务二	掌握航前准备阶段工作流程	/220
一、	飞行前准备	/220
任务三	掌握直接准备阶段工作流程	/224
一、	飞行装具安置及航前清舱	/224
二、	机上应急设备及客舱服务设备的检查	/224
三、	客舱 / 厨房乘务员的准备工作	/226
任务四	掌握飞行实施阶段工作流程	/229
一、	起飞前的工作	/229
二、	起飞后的工作	/232
三、	飞机下降工作	/233
四、	飞机着陆后工作	/234
任务五	掌握航后讲评阶段工作流程	/236

9. 民航服务民理与实务





图书在版编目(CIP)数据

民航服务心理与实务 / 贺继明, 何梅主编. —2 版. —北京:
北京师范大学出版社, 2024.8 (2025.8 重印)
ISBN 978-7-303-29413-8

I. ①民… II. ①贺… ②何… III. ①民用航空-旅客运
输-商业心理学-高等职业教育-教材 IV. ①F560.9

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第 203791 号

MINHANG FUWU XINLI YU SHIWU

出版发行: 北京师范大学出版社 <https://www.bnupg.com>
北京市西城区新街口外大街 12-3 号
邮政编码: 100088

印 刷: 北京天泽润科贸有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 889 mm × 1194 mm 1/16
印 张: 13
字 数: 199千字
版 次: 2024年8月第2版
印 次: 2025年8月第2次印刷
定 价: 45.00元

策划编辑: 王云英
美术编辑: 焦 丽
责任校对: 陈 荟

责任编辑: 朱冉冉
装帧设计: 焦 丽
责任印制: 赵 龙

版权所有 侵权必究

读者服务电话: 010-58806806

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请联系印制管理部: 010-58800608



目录

CONTENTS

001

模块一

从“心”开始，开启旅程

项目一 走进民航服务心理	/002
任务一 揭开心理学的神秘面纱	/004
任务二 深入了解民航服务	/015
任务三 认识民航服务心理	/019

项目二 认识旅客的感知觉	/026
任务一 探索奇妙的感知觉	/028
任务二 掌握影响民航旅客感知觉的因素	/034
任务三 认识民航服务人员对旅客的感知觉	/045

项目三 明确旅客的需要	/051
任务一 了解需要以及需要层次理论	/053
任务二 分析民航旅客的服务需求	/057
任务三 如何满足特殊旅客的服务需要	/063

项目四 识别旅客的气质类型	/068
任务一 探索自我气质	/070
任务二 分析民航旅客的个性特征及服务	/073

项目五 识别民航服务中的情绪情感与服务	/079
任务一 认识情绪	/081
任务二 分析民航旅客的情绪与服务	/086
任务三 学习民航服务人员的情绪调控	/092

项目六 明确民航服务的态度要求	/105
任务一 理解态度	/107
任务二 塑造积极的服务态度	/110
任务三 明确民航服务人员的态度要求	/114

025

模块二

知己知彼，认识旅客



123

模块三

贴心服务，温暖旅客

项目七 提升人际交往技巧	/124
任务一 构建和谐的人际关系	/127
任务二 提升客我交往技巧	/136
项目八 优化沟通策略	/145
任务一 了解沟通	/147
任务二 应对服务中的沟通障碍	/155
任务三 优化民航服务中的沟通策略	/161

171

模块四

提升素养，服务旅客

项目九 学习有效策略	/172
任务一 学习电话订票与售票处服务心理与策略	/174
任务二 学习值机处、候机室和行李查询服务心理与策略	/177
任务三 学习空中服务策略	/183
项目十 处理冲突与投诉	/187
任务一 分析冲突、投诉的原因	/189
任务二 处理民航旅客的冲突与投诉	/191

10. 民航专业英语初级教程（一）



职业院校航空服务专业校企合作创新成果教材

*H*angKong
FuWu ZhuanYe

民航专业英语 初级教程(一)

魏全斌◎主 编

MINHANG ZHUANYE YINGYU CHUJI JIAOCHENG I



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

民航专业英语初级教程(一)/魏全斌主编. —北京:北京师范大学出版社, 2017. 9(2022. 7 重印)

(职业院校航空服务专业校企合作创新成果教材)

ISBN 978-7-303-22832-4

I. ①民… II. ①魏… III. ①民航运输—商业服务—英语—职业教育—教材 IV. ①F56

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 218745 号

营销中心电话 010-58802755 58800035

电子信箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印刷: 三河市兴达印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 787 mm×1092 mm 1/16

印张: 5.25

字数: 119 千字

版次: 2017 年 9 月第 1 版

印次: 2022 年 7 月第 7 次印刷

定价: 20.80 元

策划编辑: 王云英

责任编辑: 李洪波

美术编辑: 高霞

装帧设计: 高霞

责任校对: 陈民

责任印制: 马洁

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58805079



Contents

Unit 1	<i>Which Airline Do You Prefer?</i>	1
Unit 2	<i>Round-Trip Ticket</i>	8
Unit 3	<i>A Window Seat</i>	16
Unit 4	<i>How Can I Get to the VIP Room?</i>	24
Unit 5	<i>Security Check</i>	31
Unit 6	<i>Duty-Free Shops</i>	37
Unit 7	<i>Broadcasting</i>	43
Unit 8	<i>On-Board Emergencies</i>	50
附录 1	音标表	57
附录 2	现在分词变化规则	63
附录 3	过去分词变化规则	64
附录 4	不规则动词表	65
附录 5	听力材料	68
附录 6	参考答案	74

11. 民航专业英语初级教程（二）



职业院校航空服务专业校企合作创新成果教材

*H*angKong
FuWu ZhuanYe

民航专业英语 初级教程(二)

魏全斌◎主 编

MINHANG ZHUANYE YINGYU CHUJI JIAOCHENG 2



 北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

民航专业英语初级教程(二)/魏全斌主编. —北京:北京师范大学出版社, 2017. 9(2022. 7 重印)

(职业院校航空服务专业校企合作创新成果教材)

ISBN 978-7-303-22833-1

I. ①民… II. ①魏… III. ①民用航空—英语—职业教育—教材 IV. ①F56

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 218747 号

营销中心电话 010-58802755 58800035

电子信箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 5.5

字 数: 123 千字

版 次: 2017 年 9 月第 1 版

印 次: 2022 年 7 月第 7 次印刷

定 价: 21.80 元

策划编辑: 王云英

责任编辑: 李洪波

美术编辑: 高 霞

装帧设计: 高 霞

责任校对: 陈 民

责任印制: 马 洁

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

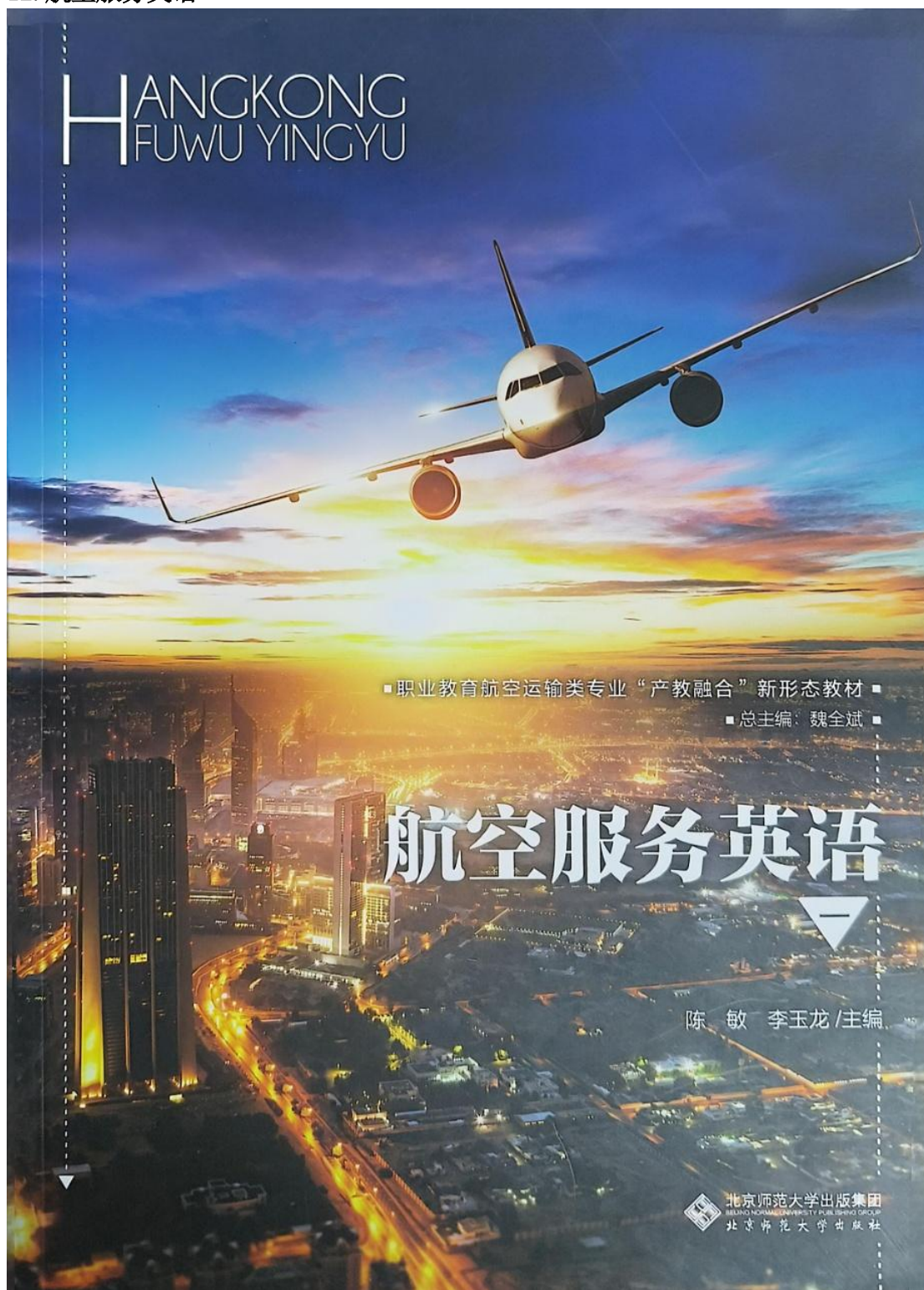
印制管理部电话: 010-58805079



Contents

Unit 1	<i>What Would You Like to Order?</i>	1
Unit 2	<i>Cabin Crew</i>	7
Unit 3	<i>Airline Security</i>	13
Unit 4	<i>International Airport</i>	22
Unit 5	<i>How Can I Take the Airport Bus?</i>	29
Unit 6	<i>A Flight Attendant Interview</i>	36
Unit 7	<i>Training for Cabin Crew</i>	44
Unit 8	<i>Review</i>	52
附录 1	音标表	58
附录 2	现在分词变化规则	64
附录 3	过去分词变化规则	65
附录 4	不规则动词表	66
附录 5	听力材料	69
附录 6	参考答案	75

12. 航空服务英语一





图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务英语. 一 / 陈敏, 李玉龙主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2023.9

职业教育航空运输类专业“产教融合”新形态教材 / 魏全斌总主编

ISBN 978-7-303-29321-6

I. ①航… II. ①陈… ②李… III. ①民用航空—旅客运输—商业服务—英语—职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 138152 号

教材意见反馈: gaozhifk@bnupg.com 010-58805079

营销中心电话: 010-58802755 58800035

编辑部电话: 010-58802751

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印 刷: 优奇仕印刷河北有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 889 mm × 1194 mm 1/16

印 张: 7.25

字 数: 202 千字

版 次: 2023 年 9 月第 1 版

印 次: 2023 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

策划编辑: 王云英

责任编辑: 王云英

美术编辑: 陈 涛 焦 丽

装帧设计: 陈 涛 焦 丽

责任校对: 陈 民

责任印制: 陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284



CONTENTS

目 录

CONTENTS

■ Unit 1 Airlines	001
■ Unit 2 Information Desk	011
■ Unit 3 Ticket Service	021
■ Unit 4 Check-in Service	031
■ Unit 5 Service for Special Passengers	043
■ Unit 6 The Facilities of Security Check	053
■ Unit 7 Security Check	065
■ Unit 8 Duty-Free Shops	075
■ 听力原文材料	086
■ 参考材料	097

13. 航空服务英语二





图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务英语. 二 / 陈敏, 李玉龙主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2023.10

职业教育航空运输类专业“产教融合”新形态教材 / 魏全斌总主编

ISBN 978-7-303-29323-0

I. ①航… II. ①陈… ②李… III. ①民用航空—旅客运输—商业服务—英语—职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 135838 号

教材意见反馈: gaozhifk@bnupg.com 010-58805079

营销中心电话: 010-58802755 58800035

编辑部电话: 010-58802751

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnupg.com

北京市西城区新街口外大街 12-3 号

邮政编码: 100088

印刷: 天津盛辉印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 889 mm × 1194 mm 1/16

印张: 7.5

字数: 204 千字

版次: 2023 年 10 月第 1 版

印次: 2023 年 10 月第 1 次印刷

定价: 29.80 元

策划编辑: 王云英

责任编辑: 王云英

美术编辑: 焦丽

装帧设计: 焦丽

责任校对: 陈民

责任印制: 陈涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284



CONTENTS

目 录

CONTENTS

■ Unit 1 Boarding	001
■ Unit 2 Irregular Flight	011
■ Unit 3 Before Take-off	023
■ Unit 4 Cabin Service	033
■ Unit 5 On-Board Emergencies	043
■ Unit 6 Before Landing	053
■ Unit 7 Transferring	063
■ Unit 8 Interview	073
■ 听力原文材料	084
■ 参考材料	096

14. 民航服务英语口语初级教程一

< 民航服务英语口语初级教程（一）



目录

版权信息

本书信息

Book information

Book information

Unit 1 Which Airline Do You Prefer?

Choosing the Right Flight

Unit 2 Do You Like Round-Trip Tickets?

Flight Reservation

Unit 3 An Aisle Seat

Seat Selection

Unit 4 Could You Tell Me the Way to the VIP Room?

Direction Guide

Unit 5 Security Check

Safety Inspection

Unit 6 Duty-Free Shops

Shopping at the Airport

Unit 7 Broadcasting

In-flight Broadcasting

Unit 8 On-Board Emergencies

Emergency

兑换并学习

15. 民航服务基本礼仪

<

民航服务基本礼仪



目录

版权信息

本书信息

本书信息

本书信息

第一章 民航人员仪容礼仪

第一节 标准与规范的发型

第二节 精致与美丽的妆容

第二章 民航人员仪表礼仪

第一节 美丽从服饰开始

第二节 细节从饰品体现

第三章 民航人员举止礼仪

第一节 笔直挺拔的站姿

第二节 端庄优雅的坐姿

第三节 自信从容地走姿

第四节 大方得体的蹲姿

第五节 传情达意的手势

第六节 敬重含蓄的鞠躬

第四章 民航人员语言礼仪

第一节 美丽亲切的微笑

第二节 得体有效的沟通

第五章 民航人员社交礼仪

第一节 准确而不失风度的称呼

第二节 恰当而不失礼貌的电话

第三节 宜人而不失清晰的介绍

第四节 尊重而不失得体的名片

第五节 热情而不失大方的握手

第六章 部分客源国的礼仪与禁忌

第一节 时代的先锋——美国

第二节 知礼的岛国——日本

第三节 神秘的国度——埃及

第四节 浪漫的地方——法国

第五节 人类的天堂——澳洲

第6节 绅士的

兑换并学习

16. 民航员工心理健康教育

<

民航员工心理健康教育



民航员工心理健康教育

作者 魏全斌
ISBN 978-7-900939-41-8
出版 西安交通大学出版社
版本 1755671878374

目录

版权信息

本书信息

本书信息

本书信息

第一章 走进民航员工心理健康

第一节 心理学基础概论

第二节 走进心理健康

第三节 民航员工心理健康的意义

第二章 民航员工自我认知与角色定位

第一节 民航员工的自我认知

第二节 探索个人气质类型

第三节 民航员工的自我效能感

第三章 民航员工的情绪管理

第一节 认识情绪

第二节 民航工作中常见的情绪问题

第三节 不良情绪的调控方法

第四章 民航员工的和谐人际之旅

第一节 探索人际关系

第二节 民航员工人际吸引与人际冲突

第三节 有效的沟通与交流

第五章 民航员工的挫折应对

第一节 挫折的产生机制

第二节 挫折下的心理反应

第三节 勇敢面对挫折

第六章 民航工作中常见的心理效应

第一节 常见的个体心理效应

第二节 常见的群体心理效应

第三节 心理效应的有效应用

第七章 民航员工的压力管理

第一节 民航员工的压力源

第二节 压力的影响

第三节 自我压力评估与调节

第八章 民航工作中的心理危机干预

第一节 常见的神经症性障碍

第二节 常见的人格障碍

第三节 心理危

兑换并学习