



# **中国航空运输协会 航空教材及教材相关 介绍**

---

中国航空运输协会

- 教材优势：整合民航专家，乘务员开展航空职业教育
- 教材依据：以民航乘务员国家职业鉴定标准
- 适用专业：空中乘务专业 民航服务专业

# 开发初衷

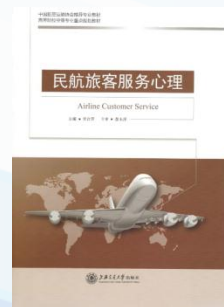
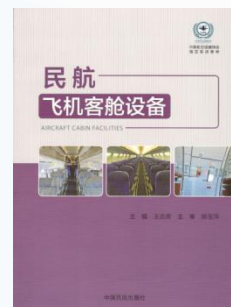
中国民航业快速发展需要强有力的人才支撑。构建现代民航职业教育体系，全面提高民航职业教育质量，成为中国民航总局和相关院校及企事业单位关注的焦点和工作重点。为贯彻国家大力推进职业教育改革与发展的指示精神，适应我国民航运输高速发展对航空服务人才的迫切需求，充分发挥中国航空运输协会开展航空职业教育具有的充分优势，更好地为民航运输企业服务，中国航空运输协会邀请了多年从事航空客舱服务和管理及乘务员培训工作的资深人士，以民航乘务员国家职业鉴定标准为依据，参照航空企业客舱服务标准和要求，编写了本套十本完整教材。

# 教材简介

实训教材：《民航乘务服务礼仪》、《民航客舱安全管理》、《民航飞机客舱设备》、《民航乘务员模拟舱服务》、《民航客舱乘务英语》。

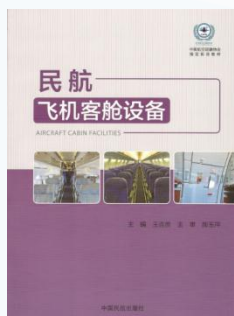
理论教材：《民航运输概论》、《民航地理》、《民航商务英语》、《民航旅客心理》、《民航机场运营与管理》。

实训教材 5 册、理论教材 5 册，共计10册。购买50本以上 送PPT

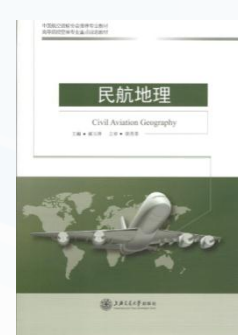
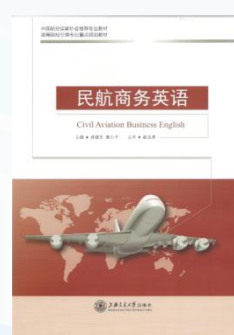


# 教材简介

## 实训教材



## 理论教材



购买50本书以上赠送PPT

# 订购清单

## 教材订购单

订购单位名称 (盖章)				教材送达地址			
单位电话		邮编		联系人		手机	
邮箱		要求送货方式		订购日期		要求到货日期	
教材类型	教材名称	编著者	出版单位	书号	单价(元/本)	订购数量(本)	总价(元)
专业教材	民航运输概论	夏洪山	上海交通大学出版社	978-7-313-13354-0	60		0.00
专业教材	民航地理	郝玉萍	上海交通大学出版社	978-7-313-13359-5	75		0.00
专业教材	民航商务英语(含APP)	孙建东 郭小平	上海交通大学出版社	978-7-313-13356-4	80		0.00
专业教材	民航旅客服务心理	贾金贵	上海交通大学出版社	978-7-313-13360-1	60		0.00
专业教材	民航机场运营与管理	袁锦华	上海交通大学出版社	978-7-313-13355-7	65		0.00
实训教材	民航票务服务礼仪	吕志军	中国民航出版社	978-7-5128-0260-5	46		0.00
实训教材	民航飞机客舱设备	王连英	中国民航出版社	978-7-5128-0259-9	50		0.00
实训教材	民航客舱乘务英语	何志强	中国民航出版社	978-7-5128-0258-2	56		0.00
实训教材	民航票务模拟舱服务	梁秀荣	中国民航出版社	978-7-5128-0245-2	50		0.00
实训教材	民航客舱安全管理	王连英	中国民航出版社	978-7-5128-0261-2	50		0.00
备注	上述教材由中国航协上海教育培训基地包销						0.00

## 发票信息

单位名称		地址		电话	
纳税人识别号		开户行及帐号		发票内容	
发票收件人姓名		发票收件人地址		发票收件人电话	

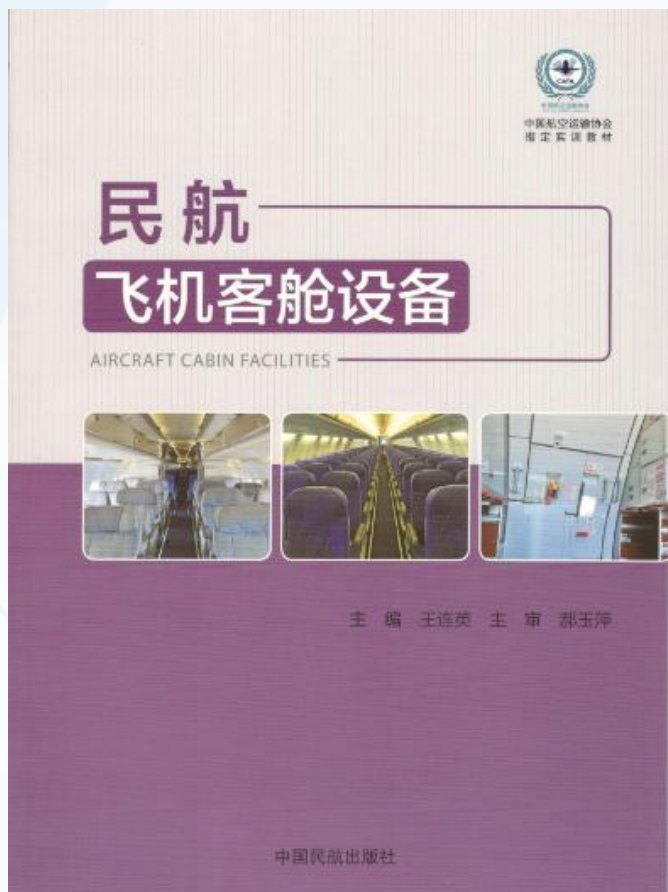
供货单位信息:

汇款账户名称: 上海瀚翔教育科技有限公司	帐号: 121914300010801	开户银行: 招商银行上海长宁支行
联系方式: 上海市长宁区虹古路321号530室	电话: 021-62120192-8002 手机: 13564568666	邮箱: z1@hunsom.com QQ: 498153524

2010/12/4

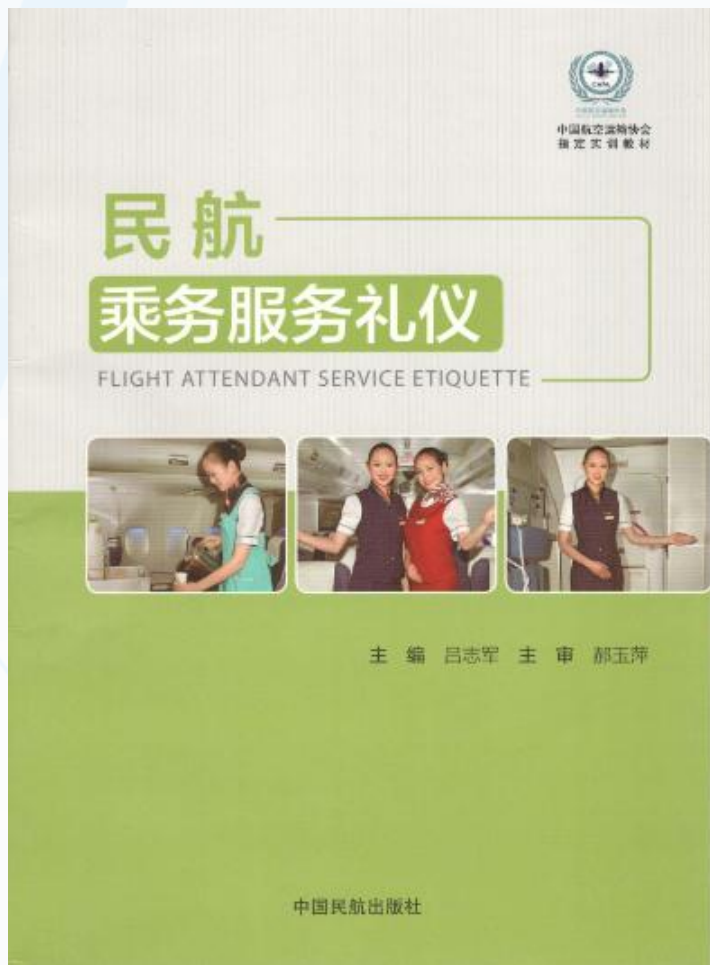


# 《民航飞机客舱设备》



《民航飞机客舱设备》以波音737-800和空中客车320机型手册为依据，以培养高等院校实用性人才为标准，共有7个章节内容，包括：飞机概况、客舱服务设备、飞机舱门及应急出口、乘务员控制面板、厨房设备、卫生间设备和应急设备。

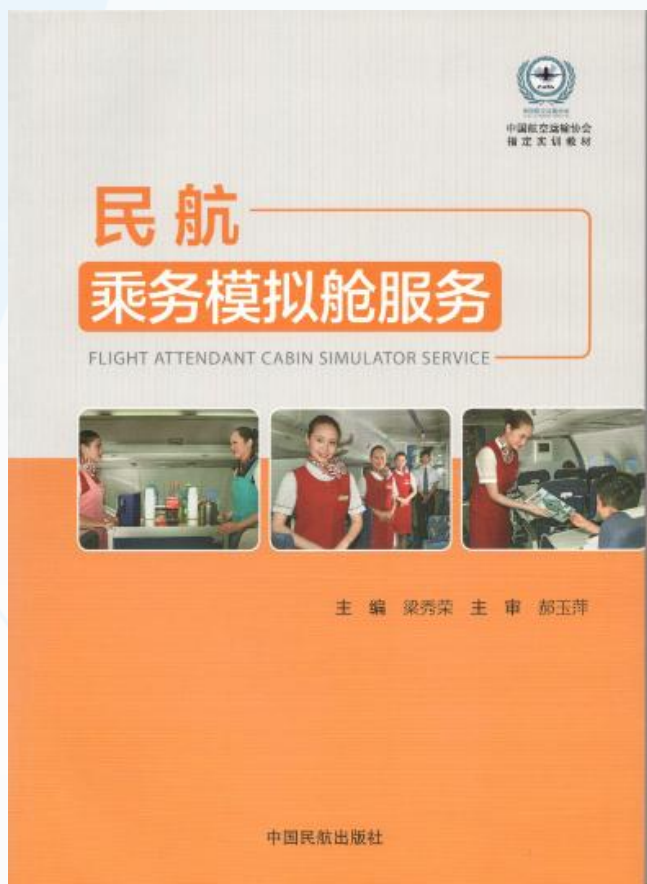
# 《民航乘务服务礼仪》



航空公司是面向广大旅客的服务型、开放性交通运输窗口，民航乘务员的个人形象从一个侧面反映着航空公司的整体形象。本教材共有十个章节内容：礼仪概述、职业礼仪、服务语言礼仪、着装礼仪、职业发型、化妆、日常交际礼仪、涉外礼仪、不同场合的礼仪规范、用餐礼仪。

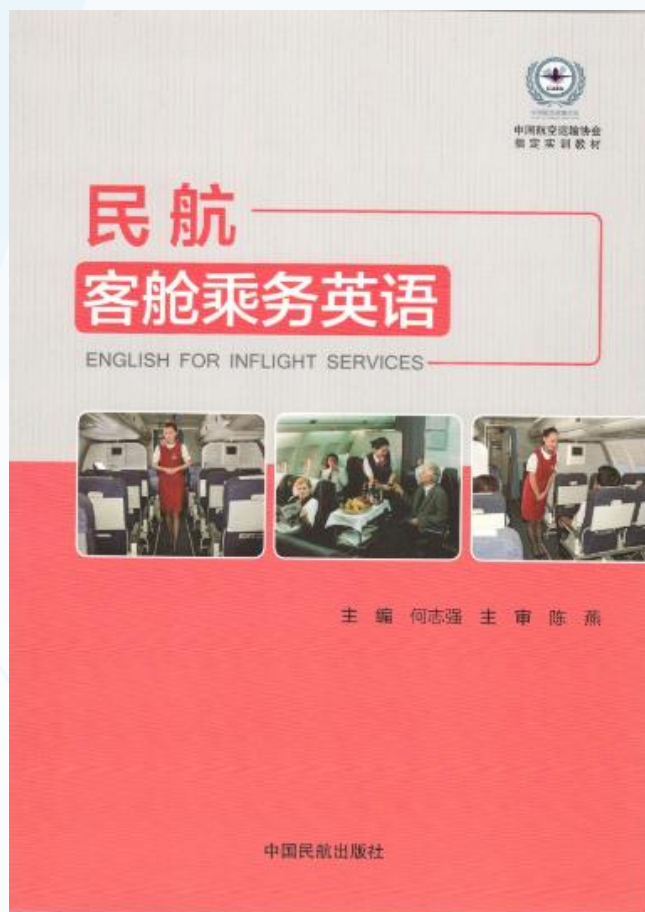


# 《民航乘务模拟舱服务》



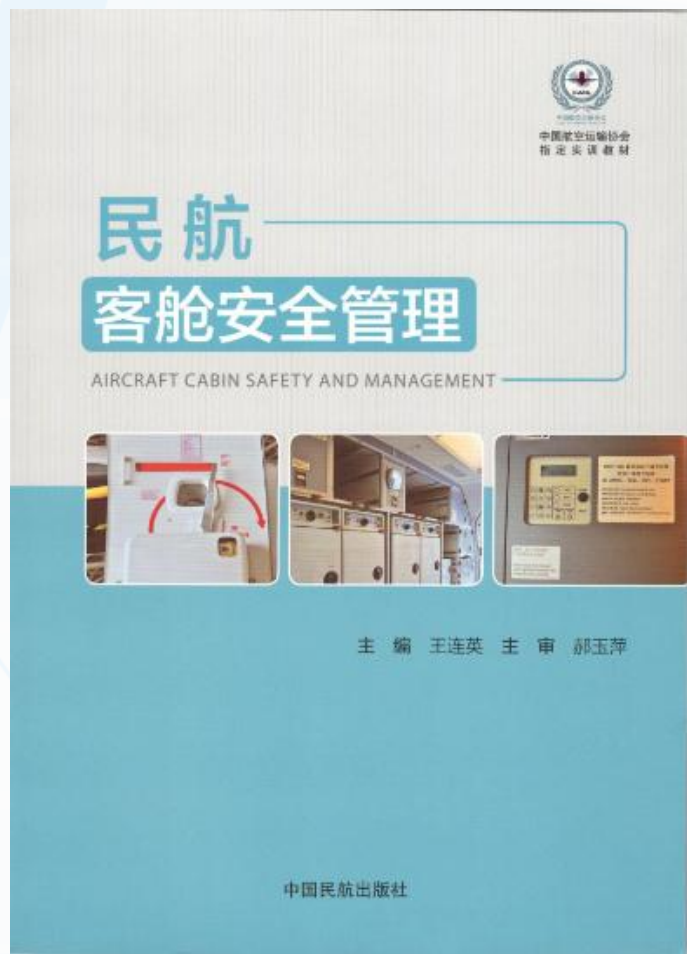
为了满足航空运输市场发展的需求，保证广大乘务学员进行有针对性的学习，特编写此教材。共分为9个章节分别为：民航乘务模拟舱概述、模拟舱实操机供品、模拟舱乘务员岗位职责、模拟舱服务标准、模拟舱餐饮服务、模拟舱服务规范、模拟北京至上海航线服务程序、特殊旅客服务、模拟舱案例分析。

# 《民航客舱乘务英语》



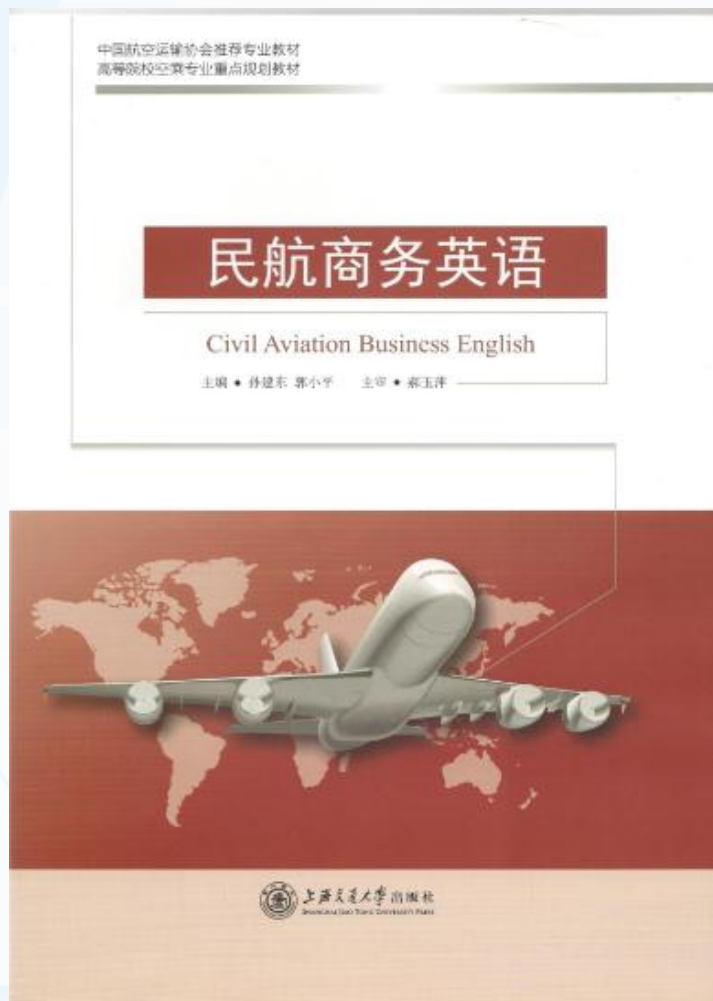
本教材以实用性为宗旨，提供实用的机上对话作为主要内容，配以句型练习和情景练习，使学员在比较短的时间里掌握使用的语言应用于空中服务，有助于提高航空公司的服务质量与公司形象。共分为十三个章节，分别是：登机、入座、起飞1、起飞2、酒水服务、餐食服务、机上销售、边防与海关、信息咨询、普通交谈、额外关切、丢失物品、降落前与下飞机。

# 《民航客舱安全管理》



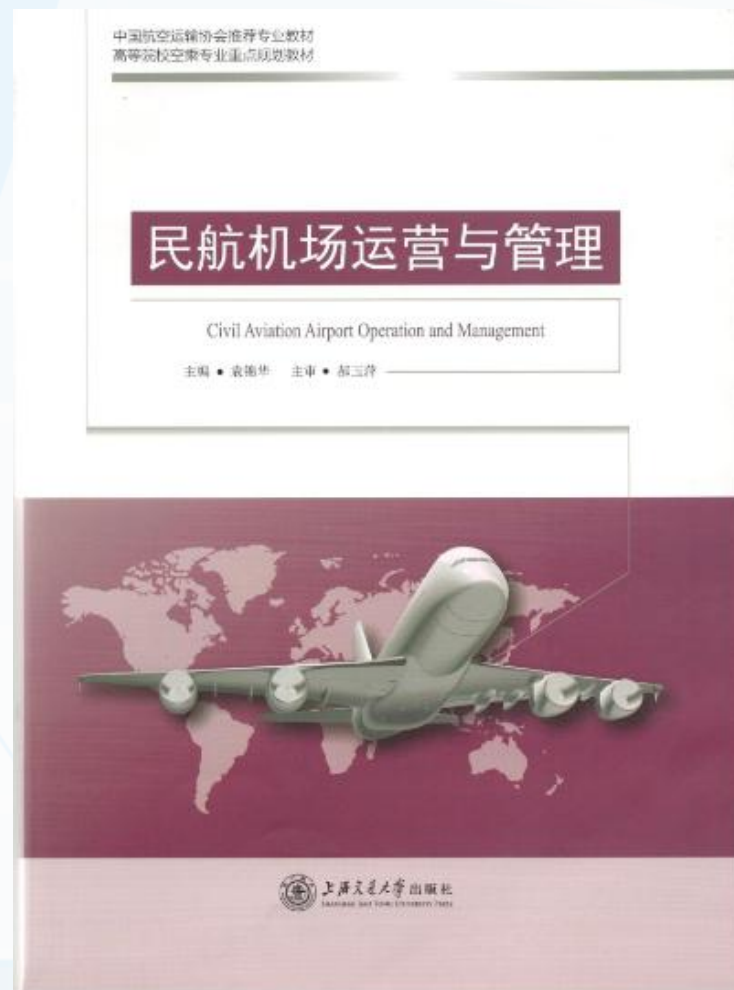
安全是民航永恒的主题，客舱安全是民航安全的重要组成部分。本书以CCAR-121《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《中华人民共和国民用航空法》编写，基于进一步提高民航安全管理水平、建立安全文化氛围，以机组资源管理为突破口，共设置六个章节，紧紧围绕客舱安全的主题，讲解机组资源管理、应急处置、乘客管理、安全规则、求生技巧、急救知识等内容。

# 《民航商务英语》



通过阅读和学习能够获取与专业有关的英文信息的能力，有关的专业英语词汇，同时对民航旅客运输工作能有较全面的了解。共12个章节：电话咨询、电话订座、出票和票价、办理登记手续、安全检查、航班延误和取消、机上服务、办理中转、行李服务、海关检查、离开机场、航空公司面试。

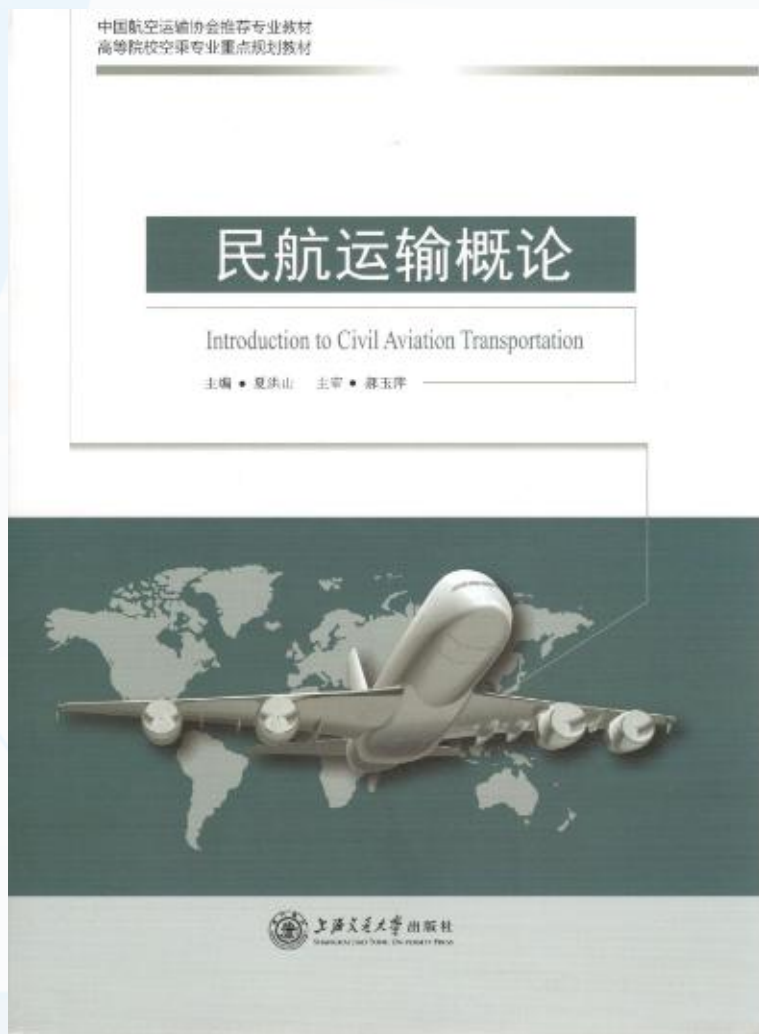
# 《民航机场运营与管理》



本书介绍航空公司在机场地面服务方面的主要业务和最新的变化，了解民航发展的现状、熟悉民航地面服务知识、掌握机场运营管理技能和树立民航为旅客服务的意识。共九章节：民航机场功能及概况、旅客运输服务、行李运输服务、SITA业务电报、载重平衡服务、站坪服务、不正常航班服务、航空联盟、民航客运工具书。



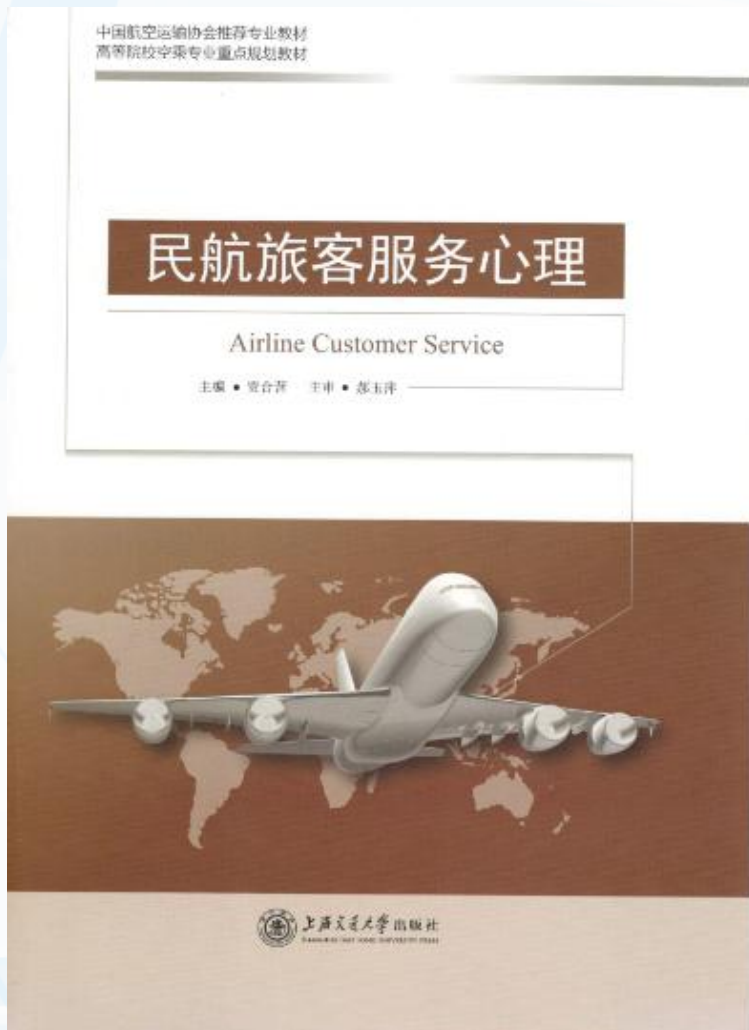
# 《民航运输概论》



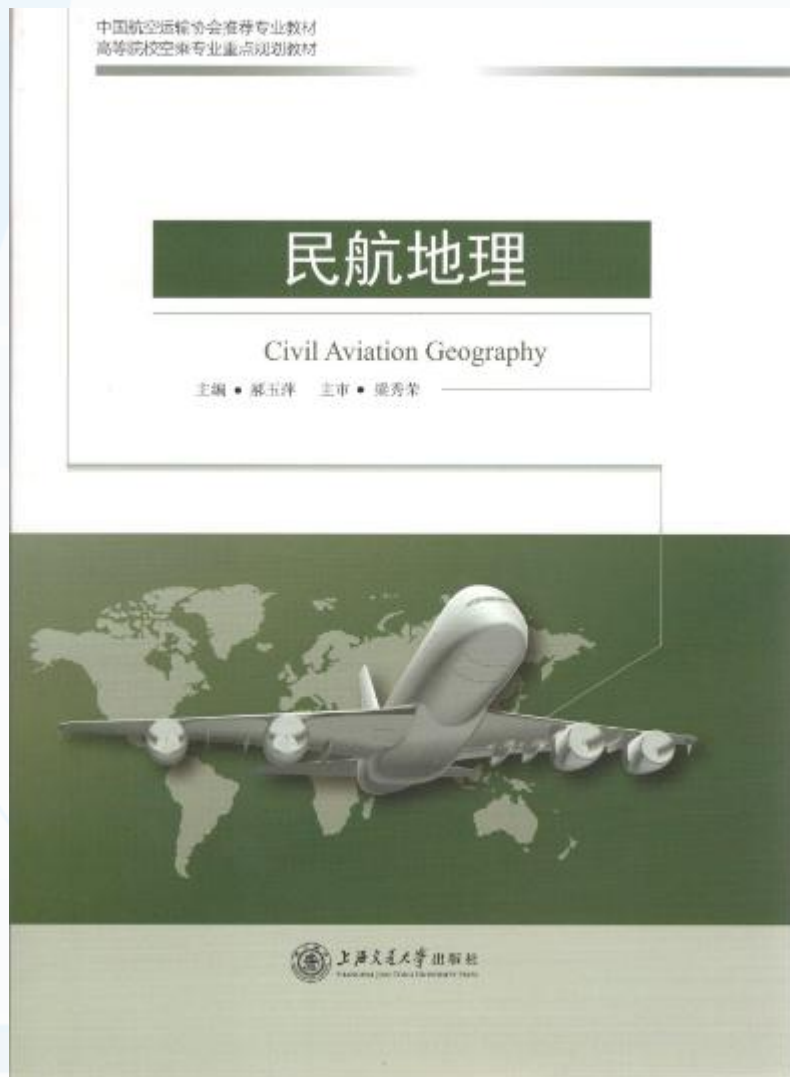
银行运输业是一个技术密集、资金密集和风险密集的服务业，在行业管理、企业经营、运输组织、质量和安全管理等领域的思想、方法、技术、知识、理论和法规等方面也在不断创新。本书以从事民航事业所需基础知识的视角，对民航运输业的基本知识进行详细介绍。共分为九章：概述、民航运输管理体系、民航运输市场营销、民航运输生产与组织、民航货物运输、民航运输安全管理、民航运输服务质量管理、国际航空运输、民航运输信息服务。

# 《民航旅客服务心理》

中国民航的发展，使国内、国际各航空公司之间的竞争日趋激烈，在这种竞争中，民航服务的质量和水平越来越显得重要。通过学习，学生不仅能够了解民航旅客运输的基本业务知识，而且能掌握民航顾客服务的相关技巧。本书共八章节：航空服务心理学基础理论、航空旅客服务中的知觉、航空旅客服务中的个性差异、航空旅客服务中的情绪与压力、航空服务人员的心理素质、航空旅客服务中的人际关系与沟通、航空旅客服务中的团队与团队建设、航空旅客服务中的投诉和突发事件应对



# 《民航地理》



随着我国民航业的快速发展，对民航专业人才的需求也随之增加，本书作为一门基础课程，重点是为深入学习专业课程打好基础，对民航工作人员进行系统培训，使其整体素质提升。本书共四章节：民航运输中的自然地理、民航运输的基本要素与布局、国际民航运输地理、中国民航运输地理。

# 教材“五个统一”原则：

- 统一大纲和教材
- 统一施教管理
- 统一收费标准
- 统一考试
- 统一颁证

# 教学课件

## 原汁原味的航空专业内容和资源






# 教学课件

## 情景化、仿真式的多媒体设计



# 教学课件

## 配套完整题库，在线考试系统



### 民航订座系统操作


当前位置：项目1.2订座系统的登录 实例：订座系统的登录

课程目录

#### 2、配置显示 (DA)

实例2：显示当前使用的配置 (PID) 状态。

```
DA:
A      AVAIL
B      AVAIL
C      AVAIL
D      AVAIL
E      AVAIL
PID   = 34849  HARDCOPY = 34929
TIME  = 1611   DATE   = 07OCT12  HOST = LILY/A
AIRLINE = 1E   SYSTEM = 0280A2  APPLICATION = 3
```

 输入正确!

下一题

实例1 实例2 实例3 实例4 实例5 实例6 实例7 实例8 实例9 实例10

# 教学课件

## 特别面向课堂增设的教学环节



机上火灾 处理

课程目录

洗手间灭火程序：  
4，检查与监控；  
    >如果门是凉的

☐ 打开洗手间门，观察火的位置并进行喷射；



重复

上一步

下一步

 SOUND OFF

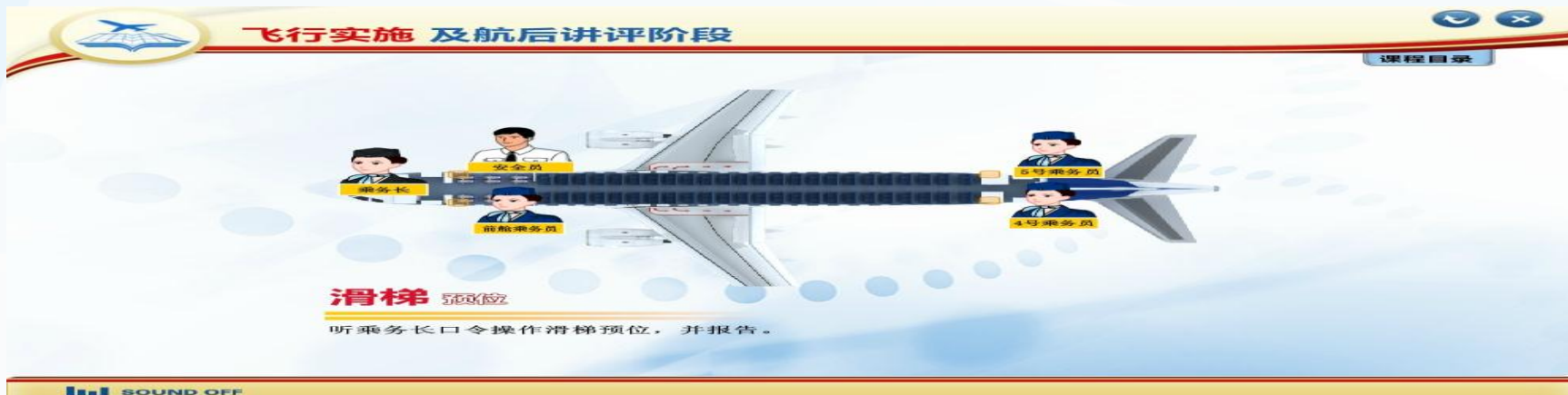
# 教学课件

## 校内网部署，统一学习管理平台



# 教学课件

## 打造专属院校的航空在线教学核心资源





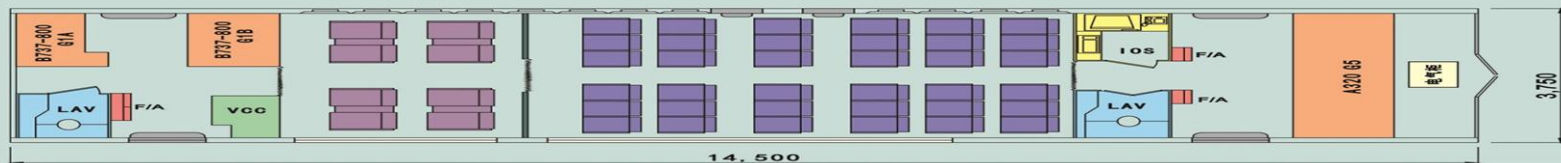
# 学校专业级航空乘务训练设备

## ■ 综合服务训练舱



基本参数：

- 长14.5米、宽4.2米、高2.7米；
- 空载自重13吨，满载50人；
- 用电量8KW；
- 机型：B737-800/A320综合型
- 头等舱8个座位，经济舱36个座位；
- 两个B737-800乘务员座位，两个A320乘务员座位；
- 仿真B737-800前门区（包括简易左一门）；
- 仿真A320后门区（包括简易左二门）；
- B737-800模拟客舱；
- 仿真内设系统（包括盥洗室、厨房、衣帽间等）
- 仿真操作系统（包括灯光系统、F/A系统、内话广播系统等）
- 教学管理系统（包括客舱控制程序、故障模拟系统、闭路监控系统等）



# 《民航乘务员模拟舱训练合格证》



	授课教员 _____
姓名 _____ 性别 男	培训机构代码 _____ MSF
身份证号 _____	考核评定成绩 _____ 合格
工作单位 学生	复训申请时限 _____ 2017年08月11日
发证日期 _____ 2014年08月11日	负责人签字 _____
证书编号: _____ 111179	 发证机构(印)

# 《中国航空运输协会乘务教员资格》实操

- ✓ 培训目标：通过航空乘务专业知识和模拟舱服务技能的实操培训，使受训者掌握必要的航空知识和专业理论，较系统的了解航空旅客服务标准、航空教员形象与有效沟通技巧、模拟舱服务程序、国内航线及机型设备，掌握模拟舱教员的授课知识、授课技巧、模拟舱考核方法等，能够胜任航空院校乘务教员的工作。
- ✓ 课程内容：航空乘务教员形象与有效沟通技巧、国内航线、机型设备、客舱广播及安全演示、模拟舱服务程序及实训管理技巧、模拟舱教学的方法、有效指导技巧、航空模拟舱教学绩效的评估方法

# 《中国航空运输协会乘务教员资格》理论

- ✓ 培养目标：为配合民航业的快速发展以及用人单位对人才要求的提高，需要目前在民航教学第一线专业理论教师在教学上要有一个突破，并紧跟民航业的发展，始终站在专业发展的前沿上来培养优秀的学生加入民航业。这就需要专业教师不断更新航空领域的知识，使在面对学生的教学上有足够的底气。为此特首次开办航空基础知识的师资培训班。通过培训使教师们在教学方法、教学手段、教学技巧、教学魅力上得到帮助和提高。
- ✓ 培训课程：航空专业基础理论课程，含民航运输概论、民航地理、民航机场运营管理、民航旅客服务心理、民航商务英语等课程，以及对应的教学方法、教学工具、教学课件等。



# 谢 谢

---

2018年06月