

《民航乘务中级英语（综合）1》课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	民航乘务中级英语（综合）1				
	English for Cabin Attendants (Intermediate)1				
课程代码	0060467	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	48	实践学时	0
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		空中乘务一年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
选用教材	《新世纪民航乘务英语（中级）综合教程》杨爱荣、杨建主编 978-7-310-01761-4		是否为马工程教材	否	
先修课程	《民航英语 1》，《民航英语 2》				
课程简介	<p>该课程在专业培养计划中是一门主要的核心课程，该课程侧重培养学生的民航乘务英语综合能力，有助于学生通过民航乘务中级考试。学生通过两个学期民航乘务英语的学习，能强化自己的英语阅读能力和翻译能力，从而提高在民航乘务中的理论与实践相结合的能力，提升对外交往和适应国际民航发展的素质，顺利通过民航乘务中级资格证书的考试，取得乘务中级资格证书。</p>				
选课建议与学习要求	该课程适合已经学过民航基础英语和民航基础知识的大学一、二年级空中乘务专业学生。				
大纲编写人	杨丹		制/修订时间	2024年2月	
专业负责人	杨丹		审定时间	2024年3月	
学院负责人	(签名)		批准时间		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	理解民航服务各环节、流程以及乘务员岗位需要具备的素质、条件、工作职责。
技能目标	2	能准确理解民航专业词汇、常用术语及民航服务背景知识
	3	能进行中英双向句子翻译
	4	能阅读专业文章，理解文章主旨和作者意图
素养目标 (含课程思政目标)	5	热爱航空事业；愿意服务他人、服务企业、服务社会；为人热忱，富于爱心，懂得感恩。

三、课程内容与教学设计

(一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

<p>第一单元 乘务员素质 Cabin Attendants' Qualifications</p> <p>知识点：乘务员应具备的素质如形象，身体素质，友好，礼貌，微笑服务等。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译； 2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申； 3、分析概括和归纳作者的观点和态度。 <p>情感目标：热爱乘务员这份工作，爱岗敬业</p> <p>教学重点：乘务员应具备的素质：热爱工作；提高优质服务；掌握信息；具备语言技巧；照顾特殊乘客；团队合作，应急准备等等。</p> <p>教学难点：具备合格的乘务员的素质</p>
<p>第二单元 语言技巧 Language Skill</p> <p>知识点：乘务员应具备的语言技巧。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译； 2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申； 3、分析概括和归纳作者的观点和态度。 <p>情感目标：爱岗敬业，具备能胜任这份工作的语言能力和沟通技巧</p> <p>教学重点：乘务员应具备的语言技巧：善于沟通；听不懂的时候应耐心；避免航空术语；不直接拒绝乘客，等等。</p> <p>教学难点：怎样面对一些特殊乘客，如儿童和残疾人。</p>
<p>第三单元 机上广播词 Announcements</p> <p>知识点：了解客舱广播的具体分类和相关内容。</p> <p>能力目标：</p>

<p>1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译；</p> <p>2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申；</p> <p>3、分析概括和归纳作者的观点和态度；</p> <p>4、运用中英两种语言进行广播。</p> <p>情感目标：用广播作为媒介更好地为乘客提供服务</p> <p>教学重点：广播的目的，时间，广播的内容，广播的语言和语速。</p> <p>教学难点：特殊广播，如：延误，备降其他机场，航班取消，颠簸等。</p>
<p>第四单元 旅客登机 Boarding the Passengers</p> <p>知识点：旅客登机过程中乘务员的职责。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译；</p> <p>2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申；</p> <p>3、分析概括和归纳作者的观点和态度。</p> <p>教学重点：如何引导旅客登机；如何帮助老人和残疾人找到座位和安放行李；进行安全演示，起飞前安全检查等。</p> <p>情感目标：树立旅客登机过程中的服务意识</p> <p>教学难点：安全演示。</p>
<p>第五单元 飞行前准备 Preflight Preparation</p> <p>知识点：飞行前航空公司各相关部门的工作。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译；</p> <p>2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申；</p> <p>3、分析概括和归纳作者的观点和态度。</p> <p>情感目标：对待航前准备工作认真负责，提升尽责抗压能力</p> <p>教学重点：飞行前地勤保重工作人员，食品工作人员，清洁工人，飞行机组，客舱机组的主要任务。</p> <p>教学难点：客舱机组的主要任务</p>
<p>第六单元 出发和到达 Departure and Arrival</p> <p>知识点：飞机起飞和到达之前乘务员的职责。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译；</p> <p>2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申；</p> <p>3、分析概括和归纳作者的观点和态度。</p> <p>情感目标：对待乘务员工作认真负责，树立爱岗敬业意识</p> <p>教学重点：发放服务用品，填写相关表格。</p> <p>教学难点：如何告知旅客关闭电子设备。</p>
<p>第七单元 机上餐食 Beverage and Meals</p> <p>知识点：机上餐食的种类和多样性。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能对本课的民航术语准确，流畅地进行英汉及汉英双向翻译；</p> <p>2、理解课文内容，能对课文内容进行一定的判断，推理和引申；</p> <p>3、分析概括和归纳作者的观点和态度。</p>

<p>情感目标：理解不同文化背景、不同年纪乘客对餐食的不用需求，热心为他人服务</p> <p>教学重点：餐食服务质量的重要性， 食品类型， 饮料类型， 特殊餐食。</p> <p>教学难点：特殊餐食。</p>
<p>第八单元 急救 Medical-first Aid</p> <p>知识点：急救知识。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确， 流畅地进行英汉及汉英双向翻译。 2、理解课文内容， 能对课文内容进行一定的判断， 推理和引申； 3、分析概括和归纳作者的观点和态度； <p>情感目标：理解乘客需求， 愿意服务他人帮助他人</p> <p>教学重点：如何展开急救措施， 机上的急救设备， 一些常见病况。</p> <p>教学难点：如何展开急救措施。</p>
<p>第九单元 免税物品销售 Duty Free Service</p> <p>知识点：机上免税物品的销售。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确， 流畅地进行英汉及汉英双向翻译； 2、理解课文内容， 能对课文内容进行一定的判断， 推理和引申； 3、分析概括和归纳作者的观点和态度。 <p>情感目标：树立服务意识， 提高服务质量</p> <p>教学重点：机上免税物品种类的变迁和销售。</p> <p>教学难点：免税物品的种类， 支付方式。</p>
<p>第十单元 通讯和娱乐系统 Communication and Entertainment System</p> <p>知识点：机上通讯和娱乐系统。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确， 流畅地进行英汉及汉英双向翻译； 2、能对课文内容进行一定的判断， 推理和引申； 3、能概括和归纳作者的观点和态度。 <p>情感目标：体会到乘客长途飞机的枯燥和无聊， 热情服务</p> <p>教学重点：通讯系统包括机上通话系统和旅客广播系统， 娱乐节目。</p> <p>教学难点：乘务员的工作：发放耳机， 巡视， 整理厨房， 填写表格。</p>
<p>第十一单元 乘客和行李运输 Passenger and Baggage Flow</p> <p>知识点：乘客和行李运输流程。</p> <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能对本课的民航术语准确， 流畅地进行英汉及汉英双向翻译； 2、能对课文内容进行一定的判断， 推理和引申； 3、能概括和归纳作者的观点和态度。 <p>情感目标：对旅客的托运和手提行李都要认真负责， 保管到位</p> <p>教学重点：订票， 登机手续， 行李托运， 海关检查。</p> <p>教学难点：行李托运。</p>

(二) 教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 教学单元	1	2	3	4	5
	第一单元 Cabin Attendants' Qualifications	√		√	√
第二单元 Language Skill			√	√	
第三单元 Announcements			√	√	√
第四单元 Boarding the Passengers	√	√	√	√	√
第五单元 Preflight Preparation	√	√	√	√	√
第六单元 Departure and Arrival		√	√	√	√
第七单元 Beverage and Meals		√	√	√	√
第八单元 Medical- first Aid			√	√	√
第九单元 Duty Free Service		√	√	√	√
第十单元 Communication and Entertainment System			√	√	√
第十一单元 Passenger and Baggage Flow		√			√

(三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第一单元 Cabin Attendants' Qualifications	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后 练习	5	0	5

第二单元 Language Skill	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	5	0	5
第三单元 Announcements	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	5	0	0
第四单元 Boarding the Passengers	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第五单元 Preflight Preparation	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第六单元 Departure and Arrival	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第七单元 Beverage and Meals	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第八单元 Medical-first Aid	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第九单元 Duty Free Service	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第十单元 Communication and Entertainment System	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	4	0	4
第十一单元 Passenger and Baggage Flow	讲授、讨论、练习	课堂提问, 课后练习	5	0	4
合计			48	0	48

四、课程思政教学设计

第一单元 Cabin Attendants' Qualifications: 通过学习讨论乘务员需要具备的职业素质, 树立对职业的认同感、自豪感, 加深对航空从业人员的了解。

第二单元 Language Skill : 理解语言表达能力和外语能力对乘务员岗位的重要性, 设定自己的外语学习目标, 具备从事乘务员行业基本的语言能力。

第三单元 Announcements: 通过飞行各阶段广播词内容、功能、重要性的学习讨论, 掌握广播词播送技巧, 学会调整自己的语音语调以达到沟通的最佳效果。

第四单元 Boarding the Passengers: 了解乘客登机流程, 树立良好的机上服务意识。

第五单元 Preflight Preparation: 学习飞行前乘务组、机组成员各项检查准备工作, 认识到安全检查的重要性和工作流程规范性的重要性。

第六单元 Departure and Arrival: 熟悉旅客离港和到岗相应规定, 未来工作中能做到规范工作流程。

第七单元 Beverage and Meals: 通过机上餐饮服务知识的学习, 了解各国饮食文化, 尊重特殊餐食者, 尊重不同宗教背景旅客的信仰, 传播中华美食文化。

第八单元 Medical-first Aid: 学习机上旅客急救基本技能, 能理解旅客需求, 培养自己的爱心、耐心和主动帮助别人的习惯。

第九单元 Duty Free Service: 了解机上免税品种类、销售方式以及免税额度、免税政策等要求, 做遵纪守法的公民。

第十单元 Communication and Entertainment System: 了解机上通讯系统和娱乐系统, 能为机上旅客提供良好、优质的服务, 树立服务意识。

第十一单元 Passenger and Baggage Flow: 通过学习机场旅客和旅客行李流程, 理解流程规范的重要性, 树立规则意识。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标					合计
			1	2	3	4	5	
1	50%	期末考试	10	20	20	40	10	100
X1	20%	课堂作业	40			20	40	100
X2	10%	线上测试		80	20			100
X3	20%	口试		40	40	20		100

六、其他需要说明的问题

无