

## 《民航乘务中级英语（口语）》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（口语）				
	Oral English for Cabin Attendants				
课程代码	0060455	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	24	实践学时	24
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		空中乘务专业二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考查	
选用教材	《新世纪民航乘务英语中级（口语教程）》 978-7-310-01761-4 南开大学出版社		是否为 马工程教材	否	
先修课程	民航英语（1），民航英语（2），民航乘务中级英语（综合）				
课程简介	<p>《新世纪民航乘务英语（中级）口语教程》是《新世纪民航乘务英语（中级）》系列课程主干之一，旨在帮助学生掌握语言的交际功能，结合客舱服务的工作程序有针对性地培养学生口头表达能力。课程设计以客舱服务工作程序为主线，以服务工作中的情景对话为主要内容，并配有相应的生词、词组、常用交际语，为学生提供尽可能多的口语表达素材，使学生能够根据样板进行口语练习，从而真正提高学生客舱服务中的口语表达能力。</p> <p>该课程与系列课程中的《综合教程》和《听力教程》相互联系，相辅相成，是空中乘务专业学生参加“民航乘务中级英语证书”考试必修的重要专业课。</p>				
选课建议与学习要求	《民航乘务中级英语（口语）》课程适合有一定民航基础知识以及民航专业英语知识的空中乘务专业二年学生。				
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、流程工作职责和工作规范。掌握民航服务各个场景中的工作技能和解答旅客疑问、解决旅客问题的专业技能。
技能目标	2	能用流利的英语进行自我介绍
	3	能听懂民航服务场景下旅客提出的问题，并给予正确解答
	4	能用英语简要介绍我国重要城市的基本情况以及一些著名景点
素养目标 (含课程思政目标)	5	具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，爱岗敬业、保证安全、忠于职守、协作配合。

## 三、实验内容与要求

### (一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	航前准备会	④	3	3	6
2	起飞前各项检查	④	3	3	6
3	飞行中各项服务	④	5	5	10
4	旅客常见问题	④	5	5	10
5	紧急情况	④	4	4	8
6	机上急救	④	4	4	8

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

### (二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1: 航前准备会
教学目标： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 知道英语自我介绍包含的要点</li> <li>2. 知道乘务员航前准备会的主要内容和作用</li> <li>3. 理解乘务员机上准备工作和安全检查的重要性</li> </ol> 教学内容及要求： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能用流利运用英语做自我介绍</li> <li>2. 能用英语介绍乘务员在乘客登机前需要进行的机上准备工作和安全检查</li> <li>3. 能用英语表达温度、天气、气候</li> </ol>

<p>4. 能用英语熟练播送登机问候的广播词</p> <p>5. 运用常用交际表达进行对话</p> <p>教学重点：自我介绍如何有特色的；登机前检查工作单上各项检查的英文表达；专业词汇</p>
<p>实验 2：起飞前各项检查</p>
<p>教学目标：1. 知道乘客登机基本流程</p> <p>2. 知道如何引导乘客找到自己的座位</p> <p>教学内容及要求：1. 能用英语与乘客沟通，帮助乘客找到自己的座位</p> <p>2. 理解乘客登机过程中可能出现的过道拥堵情况，知道如何解决</p> <p>3. 运用专业知识和英语语言处理乘客的升舱要求</p> <p>4. 理解随身携带行李的相关规定以及如何帮助乘客安全地放置行李</p> <p>5. 能够播送起飞阶段广播词：欢迎、电子设备禁用、行李放置、安全演示</p> <p>教学重点：起飞前需要提醒乘客注意的安全事项。</p>
<p>实验 3：飞行中各项服务</p>
<p>(一) 餐饮服务</p> <p>教学目标：1. 知道飞机上常见饮料、餐食的英文表达</p> <p>2. 知道不同国家地区、不同文化和不同宗教信仰人的饮食习惯和要求</p> <p>教学内容及要求：1. 运用流利的英语为乘客提供餐饮服务</p> <p>2. 理解并能够解决乘客就餐服务提出的任何问题和要求</p> <p>3. 运用流利英语介绍特殊餐食，特殊餐食的种类</p> <p>4. 掌握餐饮服务相关广播词</p> <p>教学难点：各类特殊餐食种类、名称的英文及缩写</p> <p>(二) 机上娱乐</p> <p>教学目标：知道机上娱乐有哪些选择</p> <p>教学内容及要求 1. 理解机上听音乐、看电影等娱乐设施的使用</p> <p>2. 运用英语向乘客介绍并指导其使用</p> <p>教学重难点：机上娱乐设备使用讲解，专业词汇。</p> <p>(三) 机上免税品销售</p> <p>教学目标：1. 知道机上免税品的种类和英语表达</p> <p>2. 知道购买免税商品的额度要求</p> <p>教学内容及要求：1. 运用流利的英语向乘客介绍机上免税商品，根据乘客要求推荐商品</p> <p>2. 运用英语表达常见的货币种类，解决乘客货币兑换要求</p> <p>3. 运用英语向乘客解释机上购物的支付方式</p> <p>4. 掌握机上免税品销售的广播词</p> <p>教学重难点：免税品词汇、主要货币表达方式，汇率表达</p>
<p>实验 4：旅客常见问题</p>
<p>教学目标： 1. 知道航班延误的常见原因，</p> <p>2. 知道国际航班时差知识</p> <p>3. 知道飞机飞行的常规知识，</p> <p>教学内容及要求：1. 理解航班延误时乘客的心理活动</p> <p>2. 运用英语指导乘客使用客舱设施</p> <p>3. 运用英语向乘客说明时差问题</p>

<p>4. 分析乘客心理, 运用英语向乘客解释航班延误原因, 掌握安抚乘客方法</p> <p>5. 运用英语帮助乘客解决行李丢失的问题</p> <p>6. 运用英语解释转机乘客的托运行李问题</p> <p>7. 能用英语回答乘客关于飞机、航班能一般飞行情况的询问</p> <p>8. 运用英语解释备降、迫降</p> <p>9. 能用英语流利广播下列广播词:改航</p> <p>教学重难点: 延误情况播送、解释; 与情绪乘客的沟通方式</p>
<p>实验 5: 紧急情况</p> <p>教学目标: 1. 知道安全带、氧气面罩和救生衣的使用方法</p> <p>教学内容及要求: 1. 飞机紧急情况下的相关专业词汇学习</p> <p>2. 运用英语向乘客介绍安全带、氧气面罩和救生衣的使用</p> <p>3. 运用英语广播解释飞机遇到的紧急情况, 并指导乘客如何应对, 如防冲击姿势、紧急迫降、紧急滑梯的使用、紧急撤离飞机</p> <p>教学难点: 飞机紧急情况的应对流程</p>
<p>实验 6: 机上急救</p> <p>教学目标: 知道机上常见情况的急救方法: 晕机、耳朵痛、感冒、胃痛、发烧、受伤等</p> <p>教学内容及要求: 1. 知道机上急救英语词汇</p> <p>2. 运用英语与乘客交流, 询问乘客的身体情况并给予及时有效的救治</p> <p>3. 运用英语播送紧急情况呼叫医生的广播词</p> <p>教学重难点: 晕机、耳朵痛、感冒、胃痛、发烧、受伤等机上常见情况处理; 专业词汇</p>

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

课程目标 实验项目名称	1	2	3	4	5	
航前准备会	√	√			√	
起飞前各项检查	√				√	
飞行中各项服务	√		√	√	√	
旅客常见问题	√		√	√	√	
紧急情况	√				√	
机上急救	√				√	

四、课程思政教学设计

<p>教学中各实验项目对应课程思政点:</p> <p>1. 认识到掌握良好表达能力的重要性, 学会在工作场景中与他人有效沟通, 团结有爱, 协</p>
---

作配合。

2. 学生能体会到乘客登机前客舱安全检查的重要性，忠于职守，感受到工作的成就感。
3. 爱岗敬业，学生能够充分认识到不同旅客登机过程中需要的帮助，尤其是特殊旅客的需求，给旅客提供周到优质的服务。
4. 对各国不同的饮食习惯有所了解，尊重不同地域的饮食文化，熟悉旅客特殊餐食需求，提升个性化服务的能力。
5. 掌握基本的机上免税品销售技巧，会针对不同人群推荐商品，懂得乘客购买需求。
6. 具备共情能力，掌握基本的民航服务心理学知识。体谅旅客因航班延误而引发的各种负面情绪。能够换位思考，在工作中能控制好自己的情绪。
7. 体会到乘务员对于保证飞机飞行和乘客安全的重要性。忠于职守，钻研业务，提高专业技能，建立职业自豪感。

## 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	
X1	20%	随堂口试1（自我介绍）	5	90			5	100
X2	20%	随堂口试2（专业问答）	5		90		5	100
X3	15%	课堂展示（城市介绍PPT）	5			90	5	100
X4	45%	口试	5		90		5	100

## 六、其他需要说明的问题

无