**专业课课程教学大纲**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【民航英语教程2】**

**【Civil Aviation English】****Syllabus**

一、基本信息

**课程代码：**0060406

**课程学分：**3.0

**面向专业：**空中乘务专业

**课程性质：**系级必修课，专业基础课

**开课院系：**航空服务系，职业技术学院

**使用教材：**

**主要教材：**《民航客舱服务英语综合教程》 王丽娟，杨丹 化学工业出版社 2018

**参考书目：**English for Cabin Crew, Sue Ellis &Lewis Lanford, Oxford University Press 2010

 English for Cabin Crew, Terence Genghty, Summertown Publishing

 《民航客舱服务实用英语》 黄华 天津大学出版社 2010

 《民航服务英语》俞涛 中国民航出版社 201

 《机上服务对话》东航培训中心

**课程网站网址：**[**https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/blackboard/content/listContentEditable.jsp?content\_id=\_148379\_1&course\_id=\_20401\_1**](https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/blackboard/content/listContentEditable.jsp?content_id=_148379_1&course_id=_20401_1)

**先修课程：**民航英语教程1 ，0060405，（3）

二、课程简介

《民航英语2》课程是航空服务系(专科)一年级的一门专业基础课。作为系必修课，该课程以英语为媒介教授民航专业知识，培养和训练学生的民航服务职业能力。课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，同时结合相应的职业资格标准认定的要求和高等职业学校学生的认知特点，以实用为原则，融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

该课程引入项目制教学方法，以民航客舱管理的四个阶段（预先准备阶段、直接准备阶段、飞行实施阶段、航后讲评阶段）为主线设计工作任务，以长期培养、反复操练为要求，以能基本运用空中服务各个环节所需英语的职业能力为设置依据，构建“理论课程+模拟实训+民航英语”的课程模式。本课程以航空客舱服务各个环节所需的英语沟通能力为主要教学目标，让学生通过航班流程的情景模拟、服务过程的情景模拟和体验，培养客舱服务方面的英语听说读写能力。本课程主要采用情景教学，“教”与“学”互动：依据工作任务选择情景——教师讲解、分解任务要求——学生情景模拟操练——教师点评（学生互评）、教师指导，让学生在情景模拟中掌握客舱服务工作的要求和方法。

作为系必修课，希望通过本课程的学习，学生能了解民航乘务的基本知识，掌握民航运输服务各个环节中所需要的民航专业英语词汇、常见句型及各类句型在民航运营场景中的实际运用。学生还能够在系统了解民航运营、运输服务知识的基础上，用流利、正确的英语描绘民航的基本运作情况。此外，课程中有大量的民航情景对话练习，学生通过不断地操练，能够掌握民航背景下的基本对话，顺利完成口头交际任务。总之，课程旨在培养学生成为适应现代民航事业需要、具备一定民航乘务实践技能和应变能力以及较高英语水平的民航专门人才。

三、选课建议

本课程适合有一定英语基础及航空专业知识的航空服务专业一年级学生。

**四、课程与专业毕业要求的关联性**

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 |  |
| LO11：能领会旅客诉求，正确表达自己的观点，具备书面和口头表达的能力。 |  |
| LO21：学生能根据环境需要及自身需求设定自己的学习目标，制定学习计划。 |  |
| LO31：能用流利的外语与国外乘客交流，进行双语广播。 | ● |
| LO32：能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。 |  |
| LO33：能操作客舱服务设备和应急设备，并为旅客提供客舱及地面服务。 |  |
| LO34：能从事服务、化妆、礼仪方面的工作。 |  |
| LO41：遵守纪律、守信守责；具有耐挫折、抗压力的能力。 |  |
| LO51：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。 |  |
| LO61：具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术解决问题。 |  |
| LO71：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。 | ● |
| LO81：具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

**五、课程目标/课程预期学习成果**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期****学习成果** | **课程目标****（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO31 | 1. 熟练掌握航空客舱服务的专业词汇、短语和常用句型，能进行民航客舱服务英汉翻译 | 课堂操练 | 纸笔测试翻译作业随堂测验 |
| 2.准确应对乘客的问询 | 快速反应 | 口试 |
| 3.根据工作任务，模拟航空客舱服务场景 | 情景模拟 | 口试 |
| 2 | LO71 | 奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为 | 情景模拟 | 口试 |

六、课程内容

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的6种层次：L1-L6(“**知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)**来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单元及课时 | 工作任务 | 技能要求 | 知识要求 | 项目（综合运用） | 项目质量标准 |
| 3/36课时 | 飞行中 | 飞行中：机上急救1. 能询问并判断旅客的伤情或病情
2. 能指导旅客配合治疗和帮助
3. 能安抚旅客

4） 能广播并需求医疗专业人士的帮助5） 能处理简单的乘客伤病情况，例如晕机，耳鸣，感冒，受伤，肠胃不适，严重头疼 | 1） 急救的定义2） 常见疾病和药品的中英文名称3）机上常用病症英文说法4）咨询伤情病情用语 | 项目九情景模拟：机上急救* 晕机
* 耳鸣
* 感冒
* 受伤
* 肠胃不适
* 严重头疼
 | 1. 面带微笑，亲切，自然
2. 英语语言流畅
3. 句法规范，无明显语法错误
4. 语音语调自然
5. 动作规范，符合行业要求
6. 服务态度良好
 |
| 飞行中：安全和紧急情况1）能在飞机颠簸、失火、客舱失压，紧急着落和撤离时进行安全广播2）能沉着冷静 | 能进行紧急情况说明和广播 | 项目十情景模拟：安全和紧急情况* 机颠簸
* 失火
* 客舱失压
* 紧急着落
* 紧急撤离
 | 1. 面带微笑，亲切，自然
2. 英语语言流畅
3. 句法规范，无明显语法错误
4. 语音语调自然
5. 动作规范，符合行业要求

服务态度良好 |
| 飞行中：航班特殊情况1. 能向旅客解释航班延误、改航、备降等的原因
2. 能在飞机转航或延误时通知、安排并调整旅客的行程
3. 对旅客在航班上发现物品遗失时的处理步骤
4. 能进行飞行异常下的广播
 | 1. 飞行中可能遇到的紧急情况种类
2. 紧急情况下乘务人员向旅客发出命令或者指令的内容
 | 项目十一情景模拟：航班特殊情况* 乘客错误理解起飞时间
* 航班延误
* 乘客晚到
* 飞机改航
 | 1. 亲切，自然
2. 英语语言流畅
3. 句法规范，无明显语法错误
4. 语音语调自然
5. 动作规范，符合行业要求
6. 服务态度良好
 |
| 飞行中：乘客问询1. 能答复乘客的各种问询
2. 能使用礼貌用语
 | 乘客关于升舱，会员卡，飞行信息、遗失物品的问询 | 项目十二情景模拟：乘客问询* 升舱
* 会员卡
* 飞行信息
* 遗失物品
* 填卡
 | 1. 亲切，自然
2. 英语语言流畅
3. 句法规范，无明显语法错误
4. 语音语调自然
5. 动作规范，符合行业要求

服务态度良好 |
| 降落前：1. 了解飞机着陆前客舱准备工作所包含的内容
2. 熟知降落前的客舱安全规定
3. 了解国际航班入境前的准备工作及检疫要求
4. 能进行降落前的广播
 | 1. 降落前客舱安全检查
2. 回收毛毯、耳机等服务用品
3. 降落前广播词播送训练
 | 项目十三情景模拟：降落前检查* 安全带
* 小桌板
* 遮阳板
* 焦虑的乘客
* 飞机盘旋
 | 1. 用词准确
2. 语句精炼
3. 语言流畅
4. 服务态度良好
 |
| 4/3课时 | 航后讲评阶段 | 降落后：1. 能分享成功经验，提出相关注意事项
2. 能分析和总结当日航班情况
3. 能分析和探讨安全和服务中存在的问题，制定改革措施
 | 1. 航空专业词汇
2. 讲评用语
 | 项目十四情景模拟：航后总结会 | 1. 用词准确
2. 语句精炼
3. 语言流畅
4. 语言和行为符合行业要求和规范
5. 服务态度良好
 |

七、评价方式与成绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期末纸笔测试 | 50% |
| X1 | 作业 | 20% |
|  X2 | 口试 | 20% |
| X3 |  随堂测验 | 10% |

撰写人： 丁雅 系主任审核签名：

审核时间：