

民航英语 1

Civil Aviation English

一、基本信息

课程代码: 0060405

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:【上海建桥学院/BB 平台】<https://elearning.gench.edu.cn>

先修课程: 无

二、课程简介

《民航英语 1》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	关联
L011: 爱党爱国, 坚决拥护党的领导, 热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化, 自觉维护民族利益和国家尊严。	
L013: 奉献社会, 富有爱心, 懂得感恩, 自觉传承和弘扬雷锋精神, 具有服务社会的意愿和行动, 积极参加志愿者服务。。	●
L015: 爱岗敬业, 热爱所学专业, 勤学多练, 锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规, 在实习实践中自觉遵守职业规范, 具备职业道德操守。	
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	
L022: 能用流利的外语与国外乘客交流, 进行双语广播。	
L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	●
L024: 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。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工。	
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	
L064: 了解行业前沿知识技术。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	●

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	L023 L081	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 BB 在线测试 翻译作业
		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	项目考核量表
2	L013	奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为	情景模拟	项目考核量表

六、课程内容

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
1 (4 课时)	预先准备阶段	乘务组航前准备会 1) 能简述自己的岗位职责 2) 熟悉航线地标，航线特点 3) 能讲解服务程序 4) 了解紧急情况处置方法 5) 了解近期业务通告 6) 了解特殊乘客情况	1) 航线地标 2) 航线特点 3) 服务程序 4) 紧急情况处置方法 5) 特殊乘客信息	项目一 情景模拟：乘务组航前准备会	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
2 (4 课时)	直接准备阶段	乘客未登机前准备工作 1) 能进行设备检查 2) 能及时报告	对各类机供品进行清点、核查、签收、报告和准备	项目二 情景模拟：航前检查	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
	飞	起飞前：	1) 专业词汇、	项目三	1) 面带微笑，

3 (4 0课时)	行 实 施 阶 段	<p>引导：登机 and 问候</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 迎客服务：登机门口迎客时，能面带微笑，亲切、友好地主动问候每一位经过身边的旅客。 2) 引导入座：-能使用礼貌用语，明确地指引旅客快速找到自己的座位。 3) 放置行李，照顾特殊乘客：当看到老人、带小孩的旅客、孕妇、残疾人等特殊旅客，主动帮助他们妥善拜访行李并加以确认。 4) 升舱换座：能妥善处理乘客升舱或者换座诉求。 	<p>短语、句型练习</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) 用英语向乘客表示欢迎、问好；微笑引导 3) 用英语引导乘客找到自己的座位； 4) 用英语解释关于手提行李放置的规定和安全事项 	<p>情景模拟：登机问候</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 迎客，引导入座 ● 婴儿车 ● 行李超尺寸 ● 换座 ● 行李挡住过道 	<p>亲切，自然</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
		<p>起飞前</p> <p>客舱安全</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 紧急出口位置安全说明 2) 能向乘客解释起飞前禁止吸烟、禁止使用手机等电子设备的规定 3) 能向乘客解释救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法 4) 能进行客舱安全检查 5) 能进行安全广播 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 客舱安全术语 2) 用英语解释客舱安全相关规定 	<p>项目四</p> <p>情景模拟：起飞前安全讲解</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 紧急出口位置安全说明 ● 向乘客解释起飞前禁止吸烟、 ● 禁止使用手机等电子设备的规定 ● 安全设备示范：向乘客解释救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 态度亲切，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
		<p>飞行中：</p> <p>酒水服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 能解答餐食服务中解答乘客问题 2) 能说出机上饮料的种类。 3) 能说出不同舱别配餐服务的差异 4) 能准确使用餐食饮料服务的服务用语 5) 能做正常配餐或派发饮料的广播 6) 能向乘客提供特殊餐食 <p>能照顾婴儿和儿童</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 机上常见酒水饮料的名称和种类 2) 供餐服务用语 	<p>项目五</p> <p>情景模拟：酒水服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 果汁 ● 茶 ● 酒类 ● 乘客舒适 ● 睡觉的乘客 	<ol style="list-style-type: none"> 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

<p>飞行中： 机上送餐</p> <p>7) 能解答餐食服务中解答乘客问题</p> <p>8) 能说出机上餐食和饮料的种类。</p> <p>9) 能说出不同舱别配餐服务的差异。</p> <p>10) 能准确使用餐食饮料服务的服务用语。</p> <p>11) 能做正常配餐或派发饮料的广播</p> <p>12) 能向乘客提供特殊餐食</p> <p>13) 能照顾婴儿和儿童</p>	<p>1) 机上常见餐食的名称和种类</p> <p>2) 特殊餐食的种类、中英文名称</p> <p>3) 送餐服务用语</p> <p>4) 特殊餐食针对对象和预订注意事项</p>	<p>项目六 情景模拟：餐食服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 送餐广播，为旅客提供餐食 ● 商务舱主食 ● 经济舱主食 ● 为特殊旅客提供餐食 ● 婴儿和儿童 	<p>7) 面带微笑，亲切，自然</p> <p>8) 英语语言流畅</p> <p>9) 句法规范，无明显语法错误</p> <p>10) 语音语调自然</p> <p>11) 动作规范，符合行业要求</p> <p>12) 服务态度良好</p>
<p>飞行中： 机上娱乐</p> <p>1) 能向旅客介绍娱乐服务的功能和使用方法</p> <p>2) 能向儿童提供礼品袋</p> <p>3) 能向旅客介绍视频节目</p> <p>4) 能向旅客介绍音频节目</p>	<p>1) 机上娱乐的种类和方式</p> <p>2) 机上娱乐设施的使用方法</p> <p>3) 儿童机上娱乐的特点</p>	<p>项目七 情景模拟：娱乐服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 为旅客提供报纸，机上杂志， ● 更换耳机 ● 设置屏幕 ● 为无人陪伴儿童提供机上娱乐 	<p>1) 面带微笑，亲切，自然</p> <p>2) 英语语言流畅</p> <p>3) 句法规范，无明显语法错误</p> <p>4) 语音语调自然</p> <p>5) 服务态度良好</p>
<p>飞行中： 免税品销售</p> <p>1) 根据乘客需求，推荐免税商品</p> <p>2) 能主动推介礼品，推广机上产品。</p> <p>3) 能与旅客一起确认物品、钱款以及收银小票。</p> <p>4) 能保证销售知识的专业性和销售程序的规范性。</p> <p>5) 能进行免税销售前的广播。</p>	<p>1) 免税品的概念，相关英语词汇，中英文名称</p> <p>2) 免税销售的常识和技巧</p> <p>3) 常见货币的中、英文名称</p> <p>4) 免税商品的支付方式</p> <p>5) 开始免税销售前的广播</p>	<p>项目八 情景模拟：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 免税销售广播，为旅客推荐礼物 ● 讲解支付方式 ● 对赠礼品和小费的处理 	<p>1) 面带微笑，亲切，自然</p> <p>2) 英语语言流畅</p> <p>3) 句法规范，无明显语法错误</p> <p>4) 语音语调自然</p> <p>5) 动作规范，符合行业要求</p> <p>6) 服务态度良好</p>

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	在线测试	20%
X2	翻译作业	10%
X3	情景模拟	20%

撰写人：

杨丹

系主任审核签名：

杨丹

审核时间： 2023 年 9 月 17 日