**专业课课程教学大纲**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**《民航服务英语1》课程教学大纲**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**English for Aviation Service Syllabus**

一、基本信息

**课程代码：**0070035

**课程学分：**3

**面向专业：**航空服务专业

**课程性质：**该课程面向航空服务系学生，是系级必修课，是一门专业核心课程◎。

**开课院系：**航空服务系，职业技术学院

**使用教材：**

教材《民航英语口语教程》陆平. 中国民航出版社, 2005年8月

参考书目 《民航专业英语》张艳玲. 中国民航出版社, 2007年5月

《民航地勤英语》尹静. 北京大学出版社, 2014年8月

《民航乘务英语视听》林杨. 余明扬 旅游教育出版社, 2014年6月

 **课程网站网址：**https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/discussionboard/do/conference?toggle\_mode=edit&action=list\_forums&course\_id=\_21884\_1&nav=discussion\_board\_entry&mode=cpview

**先修课程：** 民航英语教程1，0060405 （3）

二、课程简介

《民航服务英语》是航空服务系空服专业的一门专业核心课程，该课程用英语传授民航地面服务知识、讲授操作程序以及处理民航事务，主要学习对象为从事民航地面服务工作、具有一定英语水平的学生。本课程旨在使学生在贴近实际工作的情景中，准确地掌握和使用民航服务英语口语的各种表达功能，通过语言的大量实践，从而达到能够准确和熟练地运用民航服务英语进行交际的目的。

三、选课建议

该课程适合已经学过一些民航基础英语的大学一年级航空服务专业学生。

**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. 熟练掌握航空地面服务的专业词汇、短语和常用句型 | 课堂操练 | 纸笔测试翻译听写作业 |
| 2.准确应对乘客的问询 | 快速反应 | 口试 |
| 3.根据工作任务，模拟航空地面服务场景 | 情景模拟 | 口试 |
| 2 | LO413 | 了解民航法律法规,遵守职业规范，具备职业道德操守 | 情景模拟 | 口试 |
| 3 | LO81 | 具备外语表达沟通能力，达到本专业的要求。 | 情景模拟 | 口试 |

六、课程内容

**知识目标:**

1. 了解民航服务行业的特性、服务人员的素质以及当今民航发展的现状。
2. 熟练掌握民航服务英语中的词汇、专业术语和情景表达法。
3. 重点掌握民航服务中的客票销售、值机、问讯和行李查询的英语操作程序和口语表达法。

**能力目标:**

1. 掌握民航服务中的规范操作程序并能在民航地面服务场景中运用。
2. 养成尽责抗压，团结协作，具有国际视野的良好素质。

 **情感目标:**

 培养爱岗敬业的职业素养和专业精神

**第一单元 航空公司的工作**（理论课时：4课时）

**1． 教学目的**

* 了解航空公司工作的性质、服务人员的任务
* 能说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话：航空公司工作

1. **教学难点**

向别人介绍航空公司工作

**第二单元 航班介绍**（理论课时：4课时）

**1．    教学目的**

* 了解航班时刻表、经停航班和衔接航班的表达
* 能说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：介绍航班时刻表

会话2：经停航班

会话3：衔接航班

1. **教学难点**
	* 向乘客介绍航班时刻表
	* 说出经中途分程、中途转机和中途过境的区别

**第三单元 航空旅游问讯**（理论课时：4课时）

**1．教学目的**

* 掌握地面和机上的一些服务项目
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2．  教学内容**

会话1：免费行李额及逾重行李费

会话2：婴儿服务

会话3：机上餐饮服务

会话4：登机时间及班车服务

1. **教学难点**

向乘客解释免费行李额及逾重行李费

**第四单元 旅行证件**（理论课时：4课时）

**1．教学目的**

* 掌握进入某些国家所需要的证件
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2．教学内容**

会话1：去吉隆坡、曼谷、香港的旅行证件

会话2：去新加坡、曼谷的签证及健康证明

1. **教学难点**

了解各种签证类型

**第五单元 电话定座**（理论课时：4课时）

**1． 教学目的**

* 掌握电话订座的程序和要求
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：国际航班定座

会话2：衔接航班定座

1. **教学难点**

国际航班订座

**第六单元 座位再确认**（理论课时：4课时）

1. **教学目的**
* 掌握航空公司对座位再确认的规定
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：提醒旅客对座位的再确认

会话2：座位再确认的处理

会话3：未办理座位再确认的处理

1. **教学难点**

提醒乘客对座位再确认

**第七单元 定座变更**（理论课时：4课时）

**1． 教学目的**

* 掌握定座变更的处理
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：自愿变更定座

会话2：因航班超售旅客非自愿变更定座

会话3：因天气原因而变更定座

1. **教学难点**

自愿变更和非自愿变更的区别

**第八单元 候补旅客**（理论课时：4课时）

**1 教学目的**

* 掌握如何处理候补旅客
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2 教学内容**

会话1：为旅客安排候补

会话2：旅客不愿候补

1. **教学难点**

为旅客安排候补

**第九单元 出票与客票变更**（理论课时：4课时）

1、教学目的

* 掌握出票的程序和步骤。
* 了解重新出票和机票签转的规定
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：出票

会话2：重新出票

会话3：机票签转

1. **教学难点**

出票和重新出票

**第十单元 票价**（理论课时：4课时）

**1．    教学目的**

* 了解特票价的规定
* 能准确说出相关英语词汇
* 能流利应答乘客的问询
* 能具备航空地面服务人员爱岗敬业的职业素养和专业精神

**2． 教学内容**

会话1：儿童与婴儿票价

会话2：特殊票价

会话3：旅费证

1. **教学难点**

处理特殊票价

七、评价方式与成绩（必填项）

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

撰写人： 丁雅 系主任审核签名：

审核时间： 年 月 日