

民航乘务中级英语（综合）2

English for Cabin Attendants (Intermediate)

一、基本信息

课程代码：0060484

课程学分：4.0

面向专业：空乘专业

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：

李玉梅, 杨建. 新世纪民航乘务英语(中级)综合教程. 天津：南开大学出版社, 2002.

参考书目：

李玉梅, 杨建. 新世纪民航乘务英语(中级)口语教程. 天津：南开大学出版社, 2002.

张艳玲. 民航专业英语-地面运营与客舱服务-. 北京：中国民航出版社, 2007.

王远梅. 空乘英语. 北京：国防工业出版社, 2010

课程网站网址：

https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/discussionboard/do/conference?toggle_mode=edit&action=list_forums&course_id=17470_1&nav=discussion_board_entry&mode=cpview

先修课程：民航英语教程 0060405 (5)

二、课程简介

《民航乘务中级英语（综合）》是航空服务系空乘专业的一门专业主干课程，该课程侧重培养学生的民航乘务英语综合运用能力，以适应新世纪机上服务的要求。

该课程涉及的内容有乘务员素质、机上设施、航前准备、航后准备、机上娱乐、餐饮服务、危险品处置等。学生通过对该课程的学习，能提高自己的英语阅读能力和翻译能力，能准确理解民航专业词汇、常用术语及民航服务背景知识，能进行中英双向句子翻译，能阅读专业文章，理解文章主旨和作者意图，提高在民航乘务实践中的专业英语水平，具备空乘岗位的基本素质，达到国际民航事业发展的需求，顺利通过民航乘务中级资格证书的考试，取得中级乘务英语资格证书。

三、选课建议

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二年级空中乘务专业学生。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	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、礼仪方面的培训工作。	
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	L022	1. 能准确理解民航专业词汇、常用术语及民航服务背景知识	课堂讲解 课后练习	纸笔测试
		2. 能进行中英双向句子翻译	课堂讲解 课后练习	翻译作业
2	L023	3. 能阅读专业文章，理解文章主旨和作者意图	阅读指导	在线测试
3	L015	具备空乘岗位的基本素质和要求	课堂口语操练	口试

六、课程内容

第十一单元 乘客和行李运输 (理论学时: 5)

知识点: 乘客和行李运输流程。

能力目标:

- 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。

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

教学重点: 订票，登机手续，行李托运，海关检查。

教学难点: 行李托运。

第十二单元 货物运输 (理论课时: 5)

知识点: 货物运输流程。

能力目标:

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、提高尽责抗压和服务关爱能力。

情感目标: 鼓励对物流货运感兴趣的同学进一步自主学习

教学重点: 货物凭证，货运代理。

教学难点: 货物运输流程。

第十三单元 投诉和赔偿 (理论课时: 5)

知识点: 了解乘务员如何面对乘客的投诉和赔偿要求。

能力目标:

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、提高尽责抗压和服务关爱能力。

情感目标: 体会到旅客投诉时的情绪，学会共情

教学重点: 乘客乘坐飞机过程中可能出现的种种问题而导致的旅客投诉。

教学难点: 乘客投诉的类型及应对措施。

第十四单元 海关规定 (理论课时: 5)

知识点: 机场的海关规定。

能力目标:

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、提高尽责抗压和服务关爱能力。

情感目标: 认识机场海关工作的重要性，树立遵纪守法的价值观

教学重点: 入境旅客随身携带物品申报和出境旅客随身携带物品申报。

教学难点: 允许免税携带物品，个人物品，须申报情况。

第十五单元 海关，检疫介绍 (理论课时: 5)

知识点: 海关，检疫方面的要求。

能力目标:

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能拓展国际视野。

情感目标: 体会到机场 CIQ 的重要性，了解相应法律法规，做守法好公民

教学重点: 海关申报单，移民申报单，旅行者检疫申报单以及检疫的分类。

教学难点: 免税物品数量及种类，可入境动植物，对违规者的处罚。

第十六单元 天气 (理论课时: 5)

知识点：影响航班运行的天气状况以及其对飞机本身的破坏性。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、提高尽责抗压和服务关爱能力。

情感目标：关心每天的天气情况，了解飞行受天气影响的各类情况，有进一步学习的热气

教学重点：天气类型和破坏性。

教学难点：恶劣天气对航班和飞机的危害。

第十七单元 乘客安全 （理论课时：4）

知识点：如何保证乘客安全。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能概括和归纳作者的观点和态度；

情感目标：树立空乘工作责任心

教学重点：乘务员应履行的安全职责和对旅客的安全要求。

教学难点：飞机比本急救设备和辅助急救设备。

第十八单元 飞行安全 （理论课时：5）

知识点：飞行安全的重大意义。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能明确分工，承担责任。

情感目标：飞行安全无小事，提高安全警惕性

教学重点：乘务长，乘务员，旅客应承担的责任和义务。

教学难点：飞机上遇到炸弹如何处理。

第十九单元 劫机 （理论课时：5）

知识点：劫机的类型，原因及危害。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能提高乘务员安全意识及应急能力。

情感目标：关心国内国际飞行安全，大是大非面前有自己的正确的判断力

教学重点：劫机事件的预防和处理。

教学难点：危机处理步骤，如怎样对付劫机犯，怎样安抚亲属，面对新闻媒体。

第二十单元 机上旅客紧急控制 （理论课时：4）

知识点：紧急情况下乘客心理和生理的变化。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、在紧急实践中能控制和引导疏散乘客。

情感目标：体会旅客在紧急情况下的心理变化，做更加专业的客舱“心理学家”

教学重点：学习在紧急情况下控制慌乱的人群，展开救助工作。

教学难点：怎样控制和引导突发事件中的旅客。

第二十一单元 旅游 （理论课时：4）

知识点：旅游和航空业的密切关系及国内外几个旅游城市。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能用流利的双语介绍景点城市。

情感目标：对未来空乘工作的热爱，积极争取机会能够飞往更多的国家游览参观

教学重点：现代社会人们的旅游方式和乘飞机旅游的优势。

教学难点：旅游城市介绍。

第二十二单元 紧急和救生设备 （理论课时：4）

知识点：机上紧急和救生设备的使用，掌握紧急和救生设备的常识。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能明确紧急设备和救生设备的使用。

情感目标：树立安全意识，掌握机上各类设备的作用

教学重点：紧急设备和救生设备的种类，放置和具体使用。

教学难点：紧急设备和救生设备的使用。

第二十三单元 危险品 （理论课时：4）

知识点：关于危险品的知识。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、能合理处置危险品。

情感目标：安全飞行的前提是各类危险品的正确处理

教学重点：如何预防乘客携带危险品上机和飞机上发现危险品后应对措施。

教学难点：如何处理危险品。

第二十四单元 机场设施 （理论课时：4）

知识点：机场设施的位置和功能。

能力目标：

- 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、掌握课文内容，能进行一定的判断，推理和引申；
- 3、培养服务关爱和尽责抗压。

情感目标：激发同学的对机场的兴趣，有机会尽可能多的去世界各大机场看一看

教学重点：售票处，登机口，餐馆，海关区，货币兑换。

教学难点：机场设施的了解。

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	纸笔测试	50%

X1	翻译作业+作文	20%
X2	在线测试	10%
X3	口试	20%

七、评价方式与成绩

撰写人： 杨丹

系主任审核签名： 杨丹

审核时间：2023年9月3日