

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《民航服务通用英语》课程标准
(2022年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	民航服务通用英语	校企共同开发 企业专家	韩亚航空 李命姝
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	160/9	其中实训学时	60
考核方式	考试	课程类别	专业核心课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

民航服务通用英语是我校航空服务专业的一门专业核心课程，也是乘务员岗前面试考核和岗前培训的重要课程。要提高机上服务水平关键在于有一支高素质的乘务员队伍，而英语会话能力则是乘务员最基本的素质之一。因此乘务员的英语培训历来备受重视。本书有两部分组成：乘务英语实用会话例句。这是从乘务员角度精选出的有代表性的用于机上服务的句子，其中包括许多对于同一含意的不同表达方式，目的在于便于乘务员在短期内集中学习和掌握。第二部分为乘务英语分类词汇及短语，将乘务员常用的词汇及短语分类编排，使读者根据自己的需要在众多的语言材料中便于查找所需词汇。

(二) 课程理念

1. 以提高乘务人员英语口语交际能力为宗旨，根据乘务人员在工作中的实际需要，将乘务英语中较为零散的交际用语归纳整合

成具有系统性，包容性并适合教学，训练与测试的培训课程模式。

2. 该课程以培养学生航空服务实用英语能力为方向，在课程定位、教学内容方法，考试方法等方面中突出中职特点，密切结合行业和工作岗位需要补充教学与训练内容，为专业教学和航空后备高技能人才培养服务。

三、课程目标

(一) 课程总目标

民航服务通用英语课程旨在提高学生的英语会话能力，专业素养，使学生掌握客舱内为乘客服务的英文表达方式，教会学生能够学会在机舱内可能发生的情况如何与乘客英语交流，学会与乘客进行沟通。生能够提升口语语音语调及交流水平，提高机上乘务英语的表达能力，在未来的工作岗位中运用乘务英语。培养学生的学学习热学、乐学、自学能力，在实践中能够活学活用。以机上英语学习为目标，实践操作为任务，反思与探究、巩固与拓展为基本体例，增加知识拓展以拓展学生的视野和提高其专业素养。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握基本的迎接乘客和安排座位用语。
- 2) 掌握基本的延误原因表达方式。
- 3) 掌握基本的供餐、供饮表达方式。
- 4) 了解安全检查内容(起飞前、起飞后、落地前、落地后等)。
- 5) 了解特殊服务表达方式。
- 6) 了解患病乘客英语服务表达方式。

- 7) 熟悉语言不通情况下的服务用语。
- 8) 熟悉转机的服务语言。
- 9) 熟悉紧急情况的处理英语表达方式。

2. 能力目标

- 1) 掌握每个单元中的重点单词、词组以及英文表达方式。
- 2) 提高英语语言表达能力，善于与人沟通。
- 3) 具有不同情境中恰当运用乘务英语的能力。
- 4) 具有为旅客提供餐饮、应急处置、紧急情况处理等优质服务的能力。
- 5) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱内英语服务。

3. 思政目标

- 1) 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质。
- 2) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。
- 3) 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质。
- 4) 具备良好的航空乘务员职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
项目一	迎接乘客和行李安排	句子 1-11	4
		句子 12-19	4
		句子 20-24+对话	3
项目二	行李安排	句子 25-30+对话	6
项目三	延误原因	句子 31-38	4
		句子 39-45+对话	10

项目四	起飞前	句子 46-49	4
		句子 50-55	6
项目五	起飞后	句子 56-61	8
		句子 62-66+对话	6
项目六	饮食服务	句子 67-79	10
		句子 80-83	4
		句子 84-97	10
		句子 98-109	8
		句子 110-120+对话	12
项目七	特殊服务	句子 121-124	2
		句子 125-129	3
		句子 130+对话	2
项目八	为患病乘客服务	句子 131-132	2
		句子 133-135	3
		句子 136-138+对话	4
项目九	失物	句子 139-141+对话	3
项目十	解决语言问题	句子 142-145	2
项目十一	飞机落地前	句子 146-149	4
		句子 150-152+对话	2
		句子 153-154	2
		句子 155-158+对话	6
项目十二	飞机落地后	句子 159-165	4
		句子 166-170	3
		句子 171-175+对话	6
		句子 176-179	2
项目十三	转机	句子 180-183+对话	4
项目十四	紧急情况	句子 184-186	2
		句子 187-191	2
		句子 192-196	3
合计		160 学时	

五、课程实施建议

(一) 教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，尽快形成课程完整的教材系列。在我校已有的《民航服务通用英语》教材的基础上，鼓励教师开发反映专业领域新知识、新技术、新方法以及体现“任务引领”理念的特色教材，力求做到统筹规划、全员参与、全程实施、整体推进、重点突破，提升教育教学实效，推进学校发展。

(二) 教学方法和手段

1. 通过案例、小组讨论、情景教学、游戏教学、三位一体教学法等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。

2. 以“工学结合、能力为本”的职业教育理念为指导，以培养学生在将来工作中所需要的英语应用能力为目标，在帮助学生打好语言基础的同时，重点提高听、说、读写的的能力，特别是在工作过程中的英语交际能力。突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式。

3. 以我校的实训基地为实训教室，进行乘务员在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，现场观摩教学、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，模拟考核，情景再现，展开自评、互评活动。

4. 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径搜集资料，运用大量的图片、案例、表格等形式，使枯燥的专业内容形象化、生动化，化繁为简，激发学生的学习兴趣。

5. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

(三) 考核方法与评定

1. 考核方法

1) 科学的评价体系是实现课程目标的重要保障。课程考核体现主体的多元化、形式多的多样化，体现学生在评价中的主体地位。体现课程在评价上的特殊性；本课程采用过程评价与终结性评价相结合的方式，注重过程评价对学生发展的作用。过程考核为设计模拟的服务情境和模拟的面试流程进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核。

2) 评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性。

3) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

2. 成绩评定

1) 以小组为单位进行各单项任务，成绩评定包括过程和结果两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分为100分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩30%。

2) 学生以小组为单位在期末考核过程中模拟面试，英语交际、考核学生的综合能力，总分为100分，占总成绩50%

3) 学生日常学习生活和课堂表现，体现着学生的综合素质的提高，英语听说能力及表达能力，总分为100分，占总成绩20%

4) 总评 = 平时评价 20% + 过程评价 30 % + 期终评价 50%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《民航服务通用英语》中国民航出版社
2. 参考教材：《民航乘务英语实用会话》中国民航出版社
3. 参考教材：《民航乘务英语客舱服务广播词》中国民航出版社
4. 参考教材：《空乘英语》国防工业出版社