

附件 4:

《民航客舱服务英语》课程标准

编制人：向俊峰
教研室审核人：向俊峰
二级学院审核人：何跃飞、曾莲英
编制日期：2023.4.28

一、课程基本信息

《民航客舱服务英语》课程基本信息见表 1。

表 1 民航客舱服务英语课程基本信息

课程名称	民航客舱服务英语	课程代码	RW286007
学时	(理论: 20 实践: 28)	学分	3
适用专业	空中乘务	课程性质	B

二、课程性质及任务

《民航客舱服务英语》是空中乘务专业学生开设的专业核心课程，是以英语语言知识与应用技能和客舱乘务服务为主要内容，以英语口语教学理论为指导，并集多种教学模式和教学手段为一体的教学体系。课程结合客舱服务的流程和内容，通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行客舱乘务服务口头交际的能力，帮助学生提高客舱乘务服务的技能。课程不仅注重语言运用能力的培养，而且重视培养学生的跨文化交际能力。通过本课程的学习，学生应能就客舱乘务服务情景进行恰当的交谈，能用英语为外籍旅客提供必要的客舱服务，能比较准确地表达个人思想，做到语音、语调准确，语法表达正确，语言运用恰当得体。

本课程通过课内教学和课外学生自主学习相结合，以训练学生的口语交流技能和培养学生基本的口头表达能力为主要目标，同时与空中乘务专业的其它专业课程一起构成学生的专业知识结构，为学生成为一名合格的乘务员打下坚实的语言基础。

三、课程设计思路

《民航客舱服务英语》课程遵循高职教育规律，以社会需求为导向，以应用为目的，以实践为核心，以知识为主线，以职业为背景，设计整个课程的教学过程。将基础语言交流项目和职业模拟项目贯穿其中，进行语言能力与职业能力的无缝对接，以实现知识传授、技能培养、职业能力的一体化，最终实现提高职业能力素养的目标。

《民航客舱服务英语》课程是从应用型乘务服务英语教育自身的特点入手，在教学活动中充分体现出口语课教学的现代性，通过轻松幽默的课堂氛围和多种有趣的课堂活动，激发

学生说英语的兴趣和勇气，培养学生口语表达能力，使他们能在今后的学习和工作中用英语有效进行口头的信息交流，较为有效地实现跨文化交际，同时增强其自主学习能力和提高综合文化素养，同时通过专项口语内容训练，规范英语课堂的口语表达用语，为今后学生走上乘务服务岗位打下扎实的语言基础。

将思政内容、职业道德和职业精神融入课程教学的全过程，促进学生知识、技能、职业素养协调发展。该课程总学时为 48 学时，其中理论学时 20 学时，实践学时 28 学时，该课程共分为 10 个学习模块。

四、教学目标与要求

(一) 教学目标

1. 素质目标

(1) 将习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中，注重“术道结合”。

(2) 借鉴国内外各大航空公司民航客舱英语服务的优秀案例，剖析民航业客舱英语服务先进人物的服务故事，激发学生对社会主义核心价值观的认同感，培养学生以乘客为中心，以服务质量为导向，从而提高学生的自我学习和团队协作方面的协作能力。

(3) 树立正确的技能观，努力提高自己的技能，为乘客、为公司、为社会和为人民服务，鼓励学生利用自己的所学的专业知识，积极参与国家政策宣传与推广、社会科学普及等有益活动。

(4) 在客舱应急处置和特殊旅客服务等环节，大力弘扬社会主义核心价值观，帮助学生树立社会主义职业精神和培养学生的工匠精神，从而全面提高综合职业素养。

2. 知识目标

(1) 能在学习过程中用英语交流，并能就民航乘务服务某一主题进行对话。能就日常话题和来自讲英语国家的人士进行交谈。能就所熟悉的话题经准备后作简短发言，表达比较清楚，语音、语调基本正确。能在交谈中使用基本的会话策略。

(2) 能够为来自英语国家的人士进行比较流利的客舱乘务服务，较好地掌握会话策略，能基本表达个人意见、情感、观点等，能基本陈述事实、事件、理由等，表达思想清楚，语音、语调基本正确。

(3) 能就客舱乘务服务所有情景进行流利的英语服务。能对客舱乘务服务出现的突发事情进行准确流利的英语服务。能用简练的语言概括较长、语言稍难的文本或讲话。

3. 能力目标

- (1) 具有良好的乘务员职业道德, 优秀的协调能力和英语表达能力。
- (2) 能运用英语知识和口语表达技能为外籍旅客提供民航客舱常规性服务。
- (3) 具有良好的职业素养和英语语言技能, 实现与外籍旅客无障碍沟通, 遇事沉着冷静, 并能用英语灵活处理客舱突发事件的能力。
- (4) 能流利的用英语为外籍旅客提供登机服务、安全演示服务、酒水、餐食和娱乐服务、特殊旅客客舱服务、航班晚点服务和下机服务等。

(二) 教学要求

根据空中乘务专业培养方案要求、本课程特点以及学生未来职业发展, 本课程团队在长期的教学实践中将本课程教学要求归纳为: 坚持理论与实践的紧密结合, 坚持学生英语表达能力与客舱地面服务能力的同步提高, 坚持最新客舱地面服务的标准与民航客舱英语服务内容的一致, 培养学生爱岗敬业、乐于奉献和提高国际化视野、服务意识和英语服务技能。

五、课程教学内容

本课程以“乘务员典型客舱服务工作任务与职业能力分析”为依据设置。本课程教学完全以学生完成乘务员所需的工作任务和所应具备的职业能力为基础, 打破以知识为主线的传统课程模式, 转变为以能力为主线的课程模式来设计。

根据空乘专业人才培养目标要求和本课程学习要求, 能实现课程教学总体结构和教学内容能实现实用性和发展性相统一, 学生知识掌握与实际客舱服务工作需要相统一, 学生英语服务技能掌握与后续职业发展能力相统一。

(一) 教学内容与安排

《民航客舱服务英语》课程教学内容与安排见表 2。

表 2 《民航客舱服务英语》课程教学内容与安排

序号	学习任务	子任务	教学目标	教学内容	教学方法	学时	
						理论	实践
1	民航乘务员英语面试	1. 空乘面试的流程 2. 空乘面试的技巧 3. 空乘面试的注意事项	1. 掌握面试流程 2. 掌握面试常见答题范式 3. 规避面试的陷阱和掌握良好面试的技巧。	1. 个人基本简介 2. 个性、特长与兴趣爱好 3. 受教育的背景 4. 取得的荣誉与奖励 5. 个人梦想和决心	讲授法 互动法 练习法	2	2
2	航空公司、部门和人员英语	1. 了解航空公司的组成和运作 2. 熟知公司的部	1. 掌握公司的组成和熟悉公司的运作 2. 熟知公司的部	1. 英文介绍公司和公司的运营 2. 英文介绍公司职能部门及其相关流程	讲授法 互动法 练习法	2	2

	文介绍	2.了解航空公司的 人员组成 和分工	门,人员及其相关的 工作流程和步骤	3.英文表述员工工作			
3	航前准备	1.航前准备 流程 2.航前准备 实施 3.航前准备 注意事项	1.掌握航前准备的 流程和技能; 2.掌握航前准备的 内容和分工协作; 3.熟知航前准备的 注意事项。	1.航前准备会的流程 2.航前准备会的内容	讲授法 互动法 练习法 演示法	2	2
4	登机服务	1.登机准备 2.迎客 3.引座 4.行李放置	1.掌握迎客的技 能 2.掌握引座和行李 放置的规则 3.灵活处理乘客 的行李	1.登机服务 2.迎客服务 3.引座服务 4.行李摆放服务	讲授法 互动法 练习法 演示法	2	2
5	安全演示	1.安全演 示展示 2.安全检 查	1.熟知播放安全 演示视频 2.掌握现场安全 演示的内容和技 能 3.掌握安全检查 的流程、内容以及 注意事项	1.安全演示视频 2.安全演示的内容与技能 3.安全检查的流程、内容和 注意事项	讲授法 互动法 练习法 演示法	3	3
6	酒水、餐 食和娱乐 服务	1.酒水服 务 2.餐食服 务 3.娱乐服 务	1.掌握普通舱和 头等舱的酒水服 务 2.掌握普通舱和 头等舱的餐食服 务 3.掌握普通舱和 头等舱的娱乐服 务。	1.普通舱和头等舱的酒水 服务流程和内容 2.普通舱和头等舱的餐食 服务流程和内容 3.普通舱和头等舱的娱乐 服务流程和内容	讲授法 互动法 练习法 演示法	3	3
7	特殊旅客 服务	1.特殊旅 客的分类 2.特殊旅 客的服务 3.特殊旅 客应急管	1.掌握特殊旅客 的分类及其服务 流程; 2.掌握特殊旅客 服务技能; 3.掌握特殊旅客 应急管理技能。	1.特殊旅客的分类服务流 程及其服务内容 2.特殊旅客异常情况处置 流程和内容 3.掌握特殊旅客应急管理 技能。	讲授法 互动法 练习法 演示法	3	3

		理					
8	航班晚点旅客服务	1. 航班晚点的原因和服务流程 2. 旅客安抚和服务 3. 特殊事件的处理和管理	1. 熟知航班晚点的原因和服务流程; 2. 掌握晚点后的旅客服务技能和服务意识; 3. 掌握特殊事件的处理和管理的流程和技能。	1. 航班晚点的原因和服务流程 2. 航班晚点后的旅客服务内容和服务技巧 3. 特殊事件的处理和管理的流程和技能。	讲授法 互动法 练习法 演示法	3	3
9	免税品服务	1. 免税品销售的物品及其推销技能 2. 免税品销售的售后服务	1. 熟知免税品的种类 2. 掌握不同旅客免税品的推销技巧 3. 给旅客提供免税品售后服务	1. 免税品的种类 2. 免税品的推销技巧 3. 提供免税品售后服务	讲授法 互动法 练习法	2	2
10	下机服务	1. 下机服务内容和流程 2. 下机时旅客服务技能	1. 掌握下机服务内容并熟知服务流程 2. 掌握特殊旅客的下机服务技巧	1. 下机服务的流程和内容 2. 特殊旅客下机服务的流程和服务技能	讲授法 互动法 练习法 演示法	2	2

(三) 课程思政教学建议

本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持知识传授与价值引领相结合,通过民航客舱服务英语的学习,教师积极培育和引导学生践行社会主义核心价值观,引导学空乘专业生树立正确的世界观、人生观和价值观,让空乘专业学生成为德才兼备、全面发展的民航客舱服务高端技能型服务人才。

本课程教学首先会创设良好的课堂教学环境,引导学生将教室当成客舱,引导学生从心理上内化工作场景并建立课程学习的仪式感。其次,教师要将德育内涵和德育元素融入课程育人教学目标,针对本课程每个模块的具体内容设置具体的思政教学内容,扎实做好思政教学设计,明确思政教育的具体要点、基本内容和基本方式,针对本课程编制课程思政教学指南。最后,充分发挥互联网丰厚的资料资源优势,在职教云平台上建立本课程专用的网上教学资源库,同时,使该库具有充分良好的分享功能和辐射功能。

《民航客舱服务英语》课程思政教学设计见表4。

表4 《民航客舱服务英语》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	民航乘务员英语面试	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师深挖乘务员面试中涉及到自信心、职业荣誉感、对企业忠诚和热爱民航客舱服务的资源。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.教师在教学过程中重点讲解自信心的建立、爱岗敬业、热爱本职工作,并将客舱服务的内容潜移默化融入教学,让学生产生共鸣。 4.课后,教师在平台上布置相应的内容来检验学生们的所学和所得。
2	航空公司、部门和人员英文介绍	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师搜集诚信友善、团结协作的资源。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.课堂教学中引入疫情期间航空公司服务的经典案例,将爱国情怀、诚信友善,团结协作的服务理念融入教学中。 4.要求学生搜索相关案例,重点强调爱国情怀、诚信友善,乐于助人的元素,制作PPT,上传到职教云平台。
3	航前准备	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师深挖关于踏实的工作作风、团队协作意识、职业荣誉感、对企业忠诚和热爱民航客舱服务的资源。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.课堂教学中引入经典案例,将团队协作、爱岗敬业、竭诚为旅客服务的理念融入教学中。 4.要求学生搜索相关案例,重点强调团队协作、爱岗敬业,乐于为旅客服务,拍摄小视频,发布在职教云平台。
4	登机服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师搜集关于行业标准、道德规范、服务意识和服务态度资源。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.课堂教学中引入经典案例,将工匠精神、纪律意识、大局意识、服务意识、吃苦耐劳、融入教学中。 4.要求学生搜索相关资源,重点强调行为标准、道德规范、服务意识和工匠精神,录制一段小视频上传到职教云平台上。
5	安全演示	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师搜集关于安全演示的经典案例。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.课堂教学中引入经典案例,将遵循行业的标准、热情服务、协作配合、乐于奉献等融入教学中。 4.要求学生搜索相关资源,重点强调遵循行业的标准、热情服务、协作配合、乐于奉献,拍摄一段小视频上传到平台上。
6	酒水、餐食和娱乐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.教师搜集航班酒水、餐食和娱乐服务的经典案例和视频。 2.在职教云平台或班级QQ群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3.课堂教学中引入经典案例和视频,将人际沟通、正确的三观和主动为旅客排忧解难等融入教学中。 4.要求学生搜索相关资源,重点强调人际沟通、主动服务意识和服

		务精神，拍摄一段小视频上传到平台上。
7	特殊旅客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师搜集特殊旅客服务的经典案例和视频。 2. 在职教云平台或班级 QQ 群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3. 课堂教学中引入经典案例和视频,将共情意识、精神风貌、职业形象、仪表仪态仪容、语言服务能力等融入教学中。 4. 要求学生搜索相关资源,重点强调共情意识、精神风貌、职业形象、仪表仪态仪容、语言服务能力,拍摄一段小视频上传到平台上。
8	航班晚点旅客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师搜集航班晚点旅客服务中涉及到爱岗敬业教育,忠于职守的案例资源。 2. 在职教云平台或班级 QQ 群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3. 课堂教学中引入经典案例,将服务意识,爱岗敬业教育,忠于职守、专研业务,提高技能以及严谨的工作态度养成融入教学中。 4. 要求学生搜索相关资源,重点强调服务意识,爱岗敬业教育,忠于职守、专研业务,提高技能以及严谨的工作态度养成,做 PPT 并上传到平台上。
9	免税品服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师搜集免税品服务中涉及到爱岗敬业教育,人际沟通能力,团结协作的案例资源。 2. 在职教云平台或班级 QQ 群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3. 课堂教学中引入经典案例,将爱岗敬业、人际沟通能力和团结协作能力并主动为旅客服务融入教学中。 4. 要求学生搜索相关资源,重点强调爱岗敬业、人际沟通能力和团结协作能力,拍摄小视频并上传到平台上。
10	下机服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师搜集下机服务的视频和图片资源。 2. 在职教云平台或班级 QQ 群发布资源并要求学生自学,并在平台上进行信息反馈。 3. 课堂教学中引入经典案例,将人际沟通能力、为人民服务的意识和精神融入教学中。 4. 要求学生搜索相关资源,重点强调良好的服务意识和与乘客沟通的技能以及为人民服务的理念,拍摄小视频并上传到平台上。

六、实施和保障

(一) 教师要求

1. 热爱祖国,拥护中国共产党领导和拥护社会主义。全面贯彻国家教育方针,忠诚于党的教育事业,自觉遵守教育法律法规,依法履行教师职责权利。

2. 熟悉课程内容,根据课程内容设计课程思政内容和教学内容,引导学生进行专业课程学习,立德树人,帮助学生掌握专业知识,树立正确的人生观、价值观和世界观。

3.具有良好的信息搜索、整理和归纳能力,良好的PPT制作和短视频拍摄能力。

4.具有良好的沟通能力,重视师生互动,注重知识和技能的检测,并根据学生的学习特点和掌握知识和技能的程度,灵活的调整教学策略和教学方法。

5.具有民航客舱服务的实际工作经验或参加民航客舱服务培训并取得相应的客舱乘务员教员资格证书。

6.具有敏锐的政治敏感度,能利用各种资源制作与课程教学相融合的思政内容,并积极身体力行,引导学生的思想和专业知识学习。

(二) 实践教学条件要求

本课程主要有多媒体教室进行教学,多媒体教室需要具备多媒体教学一体机、投影仪、音响设备、扩音设备、有线和无线网络、灯光等。

(三) 教学方法建议

1.“以学生为主体,以教师为主导”,着重培养学生的自主学习和项目设计开发能力,充分利用现代化教学手段和工具,以丰富多彩的形式将知识点展现在学生面前,满足各种层次学生的学习要求。

2. 教学建议

以《民航客舱服务英语》课程标准为导向,合理安排教学,以模拟民航客舱服务英语工作过程实施教学,采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。采用项目教学、任务驱动等可操作性强的教学方式。课程按照客舱工作岗位及实践活动的工作需要而设置工作任务,在任务驱动中充分发挥学生的主体作用,强调学生的自我技能实践。并以该工作岗位对乘务员所提出的要求通过相应的英语水平等级测试。课堂教学中,强调师生互动、注重阶段性测试和学生评价。

(四) 教材选用和编写建议

严格执行国家教育部和湖南省教育厅关于教材选用的有关文件规定,完善教材选用制度,经过规范程序选用教材,优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材,根据需要编写校本特色教材,禁止不合格的教材进入课堂。此外,教材的选用还可由学院空乘教研室教师和相关的航空企业进行研讨,依据国家对民航服务人员的职业标准要求,明确空乘专业人才培养目标,形成部分特色校本课程教材的编写标准,并依据编写标准组织人员进行校本课程教材的编写,形成特色校本教材。

(五) 课程资源

1. 网络资源

序号	名称	网址
----	----	----

1	乘务英语 (浙江旅游职院)	https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=hqsxaeiqypvi2bibkisjiq
2	乘务英语 (聊城职院)	https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=nigkagmqgqpkga2hjwylg

2. 教材资源

序号	教材名称	主编	出版社	ISBN号
1	民航客舱服务英语	蒋焕新	科学出版社	9787030532718
2	民航乘务英语	高峰	同济大学出版社	9787301142342

3. 职教云平台自建资源

序号	名称	网址
1	民航客舱服务英语	https://zjy2.icve.com.cn/teacher/mainCourse/mainClass.html?courseOpenId=vqx7amgorkboxlsfio8c-g
2	民航客舱服务英语 实训	https://zjy2.icve.com.cn/teacher/mainCourse/mainClass.html?courseOpenId=iomwatyqebtopvvda7lhea

七、考核与评价

1、考核办法与所占权重

(1) 建立过程考核与终结考核相结合的评价体系，过程考核以学生课堂表现为评分标准，终结考核以学生参加课程考试成绩为评分标准；

(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。

2、成绩评定

期末综合成绩=平时成绩（30%）+工作任务（30%）+期末考核（40%）

具体分配形式如下：

	分值分配	评分标准
期末综合成绩	平时成绩 30%	迟到、早退一次扣 2 分，无故缺席扣 4 分。大于 4 分该项为 0 分。
		课堂打闹、玩手机、听音乐等不守纪律，发现一次扣 2 分。
	工作任务 30%	课堂参与度、资料上交情况，工作任务和课外作业完成情况，由教师根据记录给出该部分成绩。
	期末成绩 40%	期末考试成绩

八、其他

撰写人：向俊峰

审核人：何跃飞、曾莲英

2023年5月