

《民航客舱服务英语》

课程整体教学设计

课程名称： 民航客舱 服务英语

所属系部： 人文与旅游学院

制定人： 刘加英

合作人：

制定时间： 2016年11月

日照职业技术学院

课程整体教学设计

一、课程基本信息

课程名称：民航客舱服务英语		
课程代码：280230	学分：8	学时：132
授课时间：第2、3学期	授课对象：空中乘务专业学生	
课程类型：专业必修课		
先修课程：民航基础英语	后续课程：合作企业英语培训课程	

二、课程定位

《民航客舱服务英语》是面向空中乘务专业学生在第二学期开设的一门专业必修课，本课程按照民航客舱服务的工作流程，系统介绍民航客舱服务中所涉及的英语口语交流情境，以“客舱服务典型工作任务”为载体，以学生为主体，能力为本位，使学生掌握相关英语知识、技能，提高语言综合应用能力。能够用英语与乘客沟通交流，并解决服务过程中遇到的问题，培养学生热情、耐心、细致、富有爱心、责任感的品质，树立合作意识、服务意识、安全意识，达到航空乘务员岗位职业标准的相关要求，并为后续的英语学习及未来的职业提升鉴定基础。

三、课程目标设计

总体目标

通过本课程的学习，培养学生的综合语言运用能力，使学生能运用本课程的知识技能，用英语比较自如地解决客舱服务过程中遇到的常见问题；掌握航空乘务员岗位所需的相关词汇及常用句型；了解本专业岗位所需的基本英语资料 and 文件；了解不同国家的文化习俗及相关跨文化交际知识。

能力目标

通过召开航前准备会，学生能够用英语进行飞行前准备情况的汇报交流，内容包括基本的飞行信息（航班号、航线、起降时间）、乘客及配餐情况、机上供品、机上设备检查情况、天气概况等等。

通过完成迎接乘客的任务，学生能够用英语问候乘客、指引座位、调换座位、帮助老弱病残及其他需要帮助的乘客。

通过完成飞行前的机上英语广播、安全演示，学生能够说明飞行信息、行李存放位置，安全带、氧气面罩使用方法，紧急疏散的注意事项等，并对个别乘客进行现场指导。

通过完成机上英语广播、巡查工作，学生能够指导乘客如何使用小桌板、阅读灯、卫生间，如何调整座椅，提醒关闭电子设备等

通过餐饮服务演练，学生能够向乘客介绍餐饮的种类，询问客人的喜好，根据乘客的不同需求，为乘客提供餐饮。

通过机上娱乐服务演练，学生能够向乘客介绍推荐报刊杂志、音乐、电影等，指导乘客如何使用机上的音频、视频娱乐设备，如何打开调整屏幕，如何使用遥控器、耳机、阅读灯等。

通过完成对晕机乘客、病人、残疾人等特殊乘客的服务任务，学生能够询问乘客的病情，安抚乘客并采取相应的救助措施，如拿晕机药、帮助乘客躺下休息、通过广播寻求医护人员帮助、或报告机长降落备降机场，寻求地面医疗救助。帮助残疾人进餐、上卫生间等等。

通过飞机失火、飞机故障、飞机迫降等紧急情况模拟演练，采用广播和与乘客面对面交流，安抚乘客恐慌情绪，引导乘客解开安全带，带上氧气面罩/穿上救生衣，紧急疏散。

通过飞机延迟起飞或取消、延迟到达情景演练，学生能够通过广播向乘客说明情况，安抚部分乘客焦虑情绪，提出解决方案。

通过转机服务演练，学生能够通过广播能够向乘客介绍转机的程序，办理转机手续的注意事项，为延误后续航班的乘客做出妥善安排，提供改签航班的信息。

通过完成免税商品销售任务，学生能够向乘客介绍免税商品种类、特点、价格、付费方式等，回答乘客的询问，把免税商品出售给乘客。

通过完成填写入境卡、海关申报单的任务，学生能够自己填写入境卡、海关

申报单，并能够通过机上广播、个别指导帮助乘客完成任务。

通过演练，能够完成飞机降落前的检查准备、乘客咨询服务工作。

知识目标

了解基本的飞行信息（航班号、航线、起降时间）、天气概况，熟悉客舱设备、机上供品及安全检查相关内容，掌握相关英语表达的常用词汇及句型。

了解登机牌上的基本信息，包含航班代码、座位号、起飞时间等等。

了解掌握飞行前英语广播词的基本内容，了解紧急疏散、迫降的相关知识，掌握安全带、氧气面罩的使用方法。

了解机上设备的使用方法及注意事项，如阅读灯、小桌板、座椅、卫生间等等，掌握相关英语表达的常用词汇及句型。

了解酒精类、非酒精类不同的饮品的种类，掌握饮品服务常用的英语表达方式。

了解机上常见配餐种类，点餐流程，了解特殊乘客餐饮需求，如素食者、婴幼儿、病人、信仰宗教人士等，掌握餐品服务常用的英语表达方式。

了解机上娱乐设备的使用方法，报刊杂志、音频、视频节目的种类及其主要内容，掌握相关英语表达的常用词汇及句型。

了解晕机产生的原因及相应改善方法，了解基本的急救常识、方法，掌握相关英语表达的常用词汇及句型。

了解飞机失火、飞机故障情况下紧急疏散、紧急迫降的相应程序、措施，掌握相应英语表达常用词汇及句型。

了解飞机延迟、取消的常见原因及相应的处理方法措施，掌握相应英语表达常用词汇及句型。

了解转机的程序，办理转机手续的注意事项，掌握相应英语表达常用词汇及句型。

了解机上免税商品种类、特点、价格等，掌握产品销售相应英语表达常用词汇及句型。

了解入境登记卡、海关申报单的具体信息及填写方式，掌握相应英语表达常用词汇及句型。

了解飞机降落安全检查工作、目的地风土人情旅游景点，掌握相应英语表达

常用词汇及句型

素质目标

1. 通过客舱服务演练，提高学生服务意识，培养学生良好的职业道德、职业素养。
2. 通过客舱服务过程中与乘客的交流，发展学生交际沟通能力。
3. 通过完成小组活动任务，培养学生团队合作精神。
4. 通过解决突发事件，提高学生处理复杂问题的能力及应变能力。
5. 通过了解不同乘客的宗教信仰、饮食禁忌、目的地风土人情，提高跨文化交际意识。

四、课程内容设计

本课程紧密围绕空乘服务专业这一职业岗位所需的相关知识和技能来组织教学内容，以实际工作场景为背景，按照空乘人员工作流程，以工作过程中的典型工作任务为核心，将行业知识、行业技能、职业行为、情感因素等有机整合在一起，使学生通过完成课内外任务，提高语言技能及职业技能。课程教学本着以学生为中心、实用、够用的原则，兼顾学生的语言基础和空乘职业岗位能力需求。以空乘人员的基本工作内容：广播词及与乘客面对面交流的对话为主要形式，重点训练学生的听说能力。

序号	模块（或子模块）名称	学时
1	课程学习准备（课程介绍、学习方法介绍、考核方法介绍、分组）	2
2	航前准备会	8
3	迎接客人	6
4	飞行前检查及安全演示	16
5	机上餐饮服务	16
6	机上娱乐服务	8
7	免税商品销售	8

8	特殊乘客服务（晕机乘客、病人、残疾人等）	16
9	特殊情况服务（飞机延迟、取消，飞机失火、飞机迫降等）	18
10	转机服务	16
11	填写入境卡海关申报单	4
12	飞机降落服务（降落前的检查准备工作、降落后服务工作）	10
13	学习成果汇报及课程总结	4
合 计		132

五、能力训练项目设计

编号	能力训练项目名称	子项目编号及名称	能力目标	知识目标	训练方式手段及步骤	可展示的结果和验收的标准
1	东方航空公司 MU316 航班: 北京-美国芝加哥航空服务	1. 航前准备会	能够在航前准备会上用英语进行飞行前准备情况的汇报, 并与其他工作人员进行交流, 内容包括基本的飞行信息 (航班号、航线、起降时间)、乘客及配餐情况、机上供品、机上设备检查情况、天气概况等等	了解基本的飞行信息 (航班号、航线、起降时间)、天气概况, 熟悉客舱设备、机上供品及安全检查相关内容, 掌握相关英语表达的常用词汇及句型。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师把学生分成 4-6 人小组; 2. 按照航前准备会的基本内容, 小组搜集相关信息: 航程、飞行高度、飞行起降时间、乘客数量天气状况、客舱设备的名称、机上供品; 3. 小组长汇总所有信息; 4 小组成员一起确定航前会的流程; 5. 小组模拟航前准备会; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小组撰写航前准备会的会议的主要内容; 2. 视频: 小组模拟航前准备会, 3. 课堂展示: 航前准备会
		2. 迎接客人	通过完成迎接乘客的任务, 学生能够用英语问候乘客、指引座位、调换座位、调换座位	了解登机牌上的基本信息, 包含航班代码、座位号、起飞时间等等。掌握迎接客人、帮助老弱妇幼特殊乘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小组网上搜集国内外登机牌, 了解登机牌信息 2. 讨论机场显示屏信息 3. 制作迎客广播 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小组 ppt. 展示并陈述登机牌、机场显示屏信息上信息; 2. 小组演示

			位、帮助老弱妇幼及其他需要帮助的乘客。	客相关英语表达	词 4. 小组讨论客舱迎客礼仪 5. 讨论需要帮助的乘客及相关英语表达 6. 分小组模拟机舱迎接客人	迎接客人的礼仪; 3. 小组角色扮演迎接乘客,帮助乘客
		3. 飞行前检查及安全演示	通过完成飞行前的机上英语广播、安全演示,学生能够说明飞行信息、行李存放位置,安全带、氧气面罩使用方法,紧急疏散的注意事项等,并对个别乘客进行现场指导。通过完成机上英语广播、巡查工作,学生能够指导乘客如何使用小桌板、阅读灯、卫生间,如何调整座椅,提醒关闭电子设备等	了解机上设备的使用方法及相关事项,如阅读灯、小桌板、座椅、卫生间等等,掌握相关英语表达的常用词汇及句型。了解掌握飞行前英语广播词的基本内容,了解紧急疏散、迫降的相关知识,掌握安全带、氧气面罩的使用方法。	1. 小组讨论飞行前安全检查及注意事项; 2. 小组编写机上乘客基本服务设施的使用说明:阅读灯、座椅、小桌板、卫生间等 3. 小组模拟安全演示:安全带、氧气面罩、救生衣的使用方法; 4. 小组制作飞行前的相关广播词	1. 小组汇报飞行前的安全检查相关注意事项 2. 小组 ppt 展示机上基本设施及使用方法; 3. 小组视频:机上安全演示 4. 课堂展示:小组角色扮演--飞行前的安全检查服务
		4. 航班机上餐饮服务	通过餐饮服务演练,学生能够向乘客介绍餐饮的种类,询问客人的喜好,根据乘客的不同需求,为乘客提供餐饮。	了解酒精类、非酒精类不同的饮品的种类,掌握饮品服务常用的英语表达方式。了解机上常见配餐种类,点餐流程,了解特殊乘客餐饮需求,如素食者、婴幼儿、病人、信仰宗	1. 小组合作搜集酒精类、非酒精类饮品的种类、品牌,制作 ppt 2. 小组合作中搜集机上配餐主要品种、点餐流程,制作 ppt 3. 小组合作搜集特殊餐的种类及	1. 小组 ppt. 展示并陈述酒精类、非酒精类饮品的种类、品牌; 2. 小组 ppt. 展示并陈述机上配餐主要品种、点餐流程;

			教人士等,掌握餐饮服务常用的英语表达方式。	饮食注意事项,制作 ppt 4. 小组讨论机上餐饮服务的相关英语表达 5. 制作餐饮服务广播词 6. 模拟机上餐饮服务	3. 小组 ppt. 展示并陈述特殊餐的种类及饮食注意事项 4. 视频: 小组合作演练机上餐饮服务
	5. 机上娱乐服务	通过机上娱乐服务演练,学生能够向乘客介绍推荐报刊杂志、音乐、电影等,指导乘客如何使用机上的音频、视频娱乐设备,如何打开调整屏幕,如何使用遥控器、耳机、阅读灯等。	了解机上娱乐设备的使用方法,报刊杂志、音频、视频节目的种类及其主要内容,掌握相关英语表达的常用词汇及句型。	1. 小组合作了解机上主要的娱乐方式; 2. 小组合作了解机上娱乐设施的使用方法。 3. 角色扮演:指导乘客使用娱乐设施,音频视频如何播放等 4. 经典电影介绍 5. 制作广播词 6. 模拟机上娱乐服务,含广播及乘客面对面服务	1. 小组 PPT 及实物展示: 机上娱乐方式、机上娱乐设施的使用方法; 2. ppt 展示: 小组不同经典电影简介: 喜剧、动作片、纪录片、动画片等; 3. 小组模拟演练视频: 面对面服务乘客,满足乘客娱乐需求 4. 视频: 机上娱乐服务广播
	6. 免税商品销售	通过完成免税商品销售任务,学生能够向乘客介绍免税商品种类、特点、价格、付费方式等,回答乘客的询问,把免税商品出售给乘客。	了解机上免税商品种类、特点、价格等,掌握产品销售相应英语表达常用词汇及句型	1. 小组网上搜索东方航空公司机上主要免税商品的种类、特点、价格。 2. 小组讨论商品销售的相关英语表达 3. 小组搜索退税方法及流程	1. 书面报告: 1) 机上常见免税商品种类、特点、价格 2) 课堂展示: 退税办法介绍 2. 小组综合演练视频: 免税商品销售
	7. 特殊乘客服务	通过完成对晕机乘客、病	了解晕机产生的原因及相应改善	1. 小组合作了解飞机上常见的晕	1. 小组书面报告: 机上常

	(晕机乘客、病人、残疾人等)	人、残疾人等特殊乘客的服务任务,学生能够询问乘客的病情,安抚乘客并采取相应的救助措施,如拿晕机药、帮助乘客躺下休息、通过广播寻求医护人员帮助、或报告机长降落备降机场,寻求地面医疗救助。帮助残疾人进餐、上卫生间等等	方法;了解基本的急救常识、方法;掌握相关英语表达的常用词汇及句型。	机现象原因及解决办法及相关英语表达 2. 小组合作搜集常见疾病及其急救知识及其英语表达 3. 小组情景模拟服务过程:晕机、手受伤、急性疾病发作、残疾乘客等的服务 4. 制作特殊乘客服务广播词	见疾病及急救办法; 2. 小组合作演练视频:常见特殊乘客服务 3. 视频:特殊乘客服务广播
	8. 特殊情况服务(飞机延迟、取消,飞机失火、飞机迫降等)	1. 通过飞机失火、飞机故障、飞机迫降等紧急情况模拟演练,采用广播和与乘客面对面交流,安抚乘客恐慌情绪,引导乘客解开安全带,带上氧气面罩/穿上救生衣,紧急疏散。 2. 通过飞机延迟起飞或取消、延迟到达情景演练,学生能够通过广播向乘客说明情况,安抚部分乘客焦虑情绪,	1. 了解飞机失火、飞机故障情况下紧急疏散、紧急迫降的相应程序、措施,掌握相应英语表达常用词汇及句型。 2. 了解飞机延迟、取消的常见原因及相应的处理方法措施,掌握相应英语表达常用词汇及句型	1. 小组合作网上搜索飞机失火、飞机水上迫降,乘客紧急疏散的流程; 2. 小组合作,搜集飞机延迟、取消原因、解决办法 3. 写出广播词; 4. 小组情景模拟演练,如何指导乘客、安抚乘客。	1. 小组报告:航行特殊情况:飞机延迟、取消,飞机失火、飞机迫降原因及解决办法 2. 小组演练视频:特殊情况服务 3. 课堂展示:广播

			提出解决方案。			
		9. 转机服务	通过转机服务演练,学生能够通过广播能够向乘客介绍转机的程序,办理转机手续的注意事项,为延误后续航班的乘客做出妥善安排,提供改签航班的信息。	了解转机的程序,办理转机手续的注意事项;了解转机延误解决的办法,及相关补偿安排;掌握转机可能存在的问题及其英语表达。	1. 小组讨论转机的程序,分国内航班转机、国际航班转机。 2. 小组讨论由于前一航班延迟,造成乘客后续转接航班延误的解决办法,详细安排 3. 小组模拟演练转机服务、转机延误服务 4. 制作转机服务广播词	1. 小组 PPT 展示:转机流程及注意事项 2. 小组演练视频:转机服务、转机延误服务 3. 转机服务广播
		10. 填写入境卡海关申报单	通过完成填写入境卡、海关申报单的任务,学生能够自己填写入境卡、海关申报单,并能够通过机上广播、个别指导帮助乘客完成任务。	了解入境登记卡、海关申报单的具体信息及填写方式,掌握相应英语表达常用词汇及句型。	1. 小组讨论入境登记卡、海关申报单具体信息 2. 学生个人填写入境登记卡、海关申报单; 3. 小组讨论上述表格填写注意事项 4. 小组角色扮演:指导乘客填写入境登记卡、海关申报单 5. 制作相关广播词	1. 填写入境登记卡、海关申报单,并课堂展示; 2. 视频:帮助乘客填写表格,回答乘客相关问题。 3. 广播

		11. 飞机降落服务	通过模拟演练,能够完成飞机降落前的检查准备工作,提醒乘客做好安全准备,如系紧安全带、关闭电子设备等降落后服务工作,如帮助老年人、残疾人下飞机,乘客问题咨询等	1. 了解飞机安全着陆的相关注意事项; 2. 了解目的地的相关信息,如宾馆酒店、旅游景点等 3. 掌握飞机降落服务相关英语表达。	1. 小组讨论飞机安全着陆相关注意事项; 2. 小组通过网络搜索北京宾馆酒店、旅游景点等的信息,制作ppt 3. 小组集体讨论飞机降落服务中可能的情景,如乘客不系安全带、没有关闭电子设备、酒店咨询等,及其相关英语表达; 4. 小组模拟演练:飞机降落服务。	1. ppt 课堂展示:北京主要景点介绍及其风土人情; 2. 视频:小组模拟飞机降落服务 3. 书面报告:飞机安全着陆相关注意事项。 4. 飞机降落广播
2	自选航线:国内城市-国际城市航空服务(课外项目)		使学生能够按照民航客舱服务的工作流程,用英语与乘客沟通交流,并解决服务过程中遇到的问题,完成各阶段典型工作任务,并提高语言综合能力	熟悉客舱服务的基本流程,了解相关相关信息,了解各阶段可能出现的问题及处理办法,掌握相关服务英语表达	把学生分成 4-6 人组,每组选出 1 名组长;按照课上学习的空乘服务流程进行自主综合训练	1. 小组综合演练视频、课堂片段展示 2. 各阶段形成的文稿

六、模块情境设计

本课程总体设计思路按照航空服务工作流程展开,使学生通过完成各个阶段工作任务,解决预设情景中各种典型问题,体验到整个航空服务过程,从而获得空乘职业岗位的相关知识技能。课堂上教师带领学生按照航空公司的服务模块,创设典型的工作情境,完成整个服务流程的各项任务;课下教师指导学生以小组为单位任选一家航空公司的航线,创设情境,完成各项任务以巩固课堂所学内容。

第一学期						第二学期					
01-03	03-04	05-08	09-12	13-14	15-16	01-04	05-09	09-13	13-14	15-16	
航前准备会	迎接客人	飞行前检查及安全演示	机上餐饮服务	机上娱乐服务	免税商品销售	特殊乘客服务	特殊情况服务	转机服务	填写入境海关申报单	飞机降落服务(降落前检查准备工作、降落后的服务工作)	
能力目标	能够用英语进行飞行前准备情况的汇报	能够用英语问乘客、指引座位并帮助特殊乘客	能够完成飞行前的检查工作及安全演示。	能够根据乘客的不同需求,为乘客提供餐饮服务	能够指导乘客使用机上娱乐设备,推荐娱乐项目	能够完成免税商品销售任务	能够完成晕车、病人、残疾人等特殊乘客的服务	能够妥善处理行程中的突发事件	能够对要转机的乘客提供帮助	能够帮助完成填写入境海关申报单的任务	能够完成飞机降落前的检查工作、降落后的咨询服务
知识目标	1. 了解基本的飞行信息、客舱设备及安检相关内容 2. 掌握相关英语表	1. 了解登机牌及显示屏上的基本信息 2. 掌握相关英语词汇	1. 了解机上设备的使用方法 2. 掌握安全带、氧气罩的使用方法	1. 了解酒类、非酒类饮品的种类 2. 了解机上常配餐类、特殊	1. 了解机上娱乐设备的使用方法,娱乐项目的种类 2. 掌握相关英语表达的	1. 了解机上免税商品种类、特点、价格等 2. 掌握产品销售英语常用	1. 了解晕车的原及应善方 2. 了解基本的急救方法 3. 掌	了解飞机紧急疏散、迫降的应序、措施 2. 了解飞机延误的常	1. 了解转机的程序、办理转机的注意事项 2. 掌握相关英语常用	了解入境登记卡、海关申报单的信息填写方式,掌握英语常用	1. 了解飞机降落安检工作 2. 了解目的地的人文、旅游景点 3. 掌握相

	达的常用词汇及句型	及句型	法3. 掌握相关英语表达的常用词汇及句型	客餐需求3. 掌握餐饮服务常用的英语表达方式。	常用词汇及句型	汇及句型	握相关英语表达的常用词汇及句型	原因及应处的方法措施3. 掌握相关英语表达的常用词汇及句型	汇及句型	词汇句型	英语表达的常用词汇及句型
项目考核	1. 航前准备的会议纪要 2. 视频: 小组模拟航前准备会	1. ppt 展示航班信息 2. 课堂展示迎客礼仪 3. 视频: 迎接客	1. ppt 展示机上基础设施及使用方法; 2. 小组视频: 机上安全演示 3. 小组角色扮演一行的安全服务	1. ppt 展示酒精类、非酒精类饮品的种类、品牌; 机上配餐主要品种、餐点流程; 特殊餐的种类及饮食注意事项 2. 广播 3. 视频: 机上餐饮服务	1. PPT 展示: 机上娱乐方式、机上娱乐设施的使用方法; 经典电影简介 2. 广播 4. 视频: 机上娱乐服务	1. 书面报告: 常见免税商品、特价格 2. 退税办法介绍 3. 广播 4. 视频: 免商销售	1. 书面报告: 机上常见病急救办法; 2. 广播 3. 视频: 常见特殊客户服务	1. 书面报告: 航行特殊情况、原因及处理办法 2. 广播 3. 视频: 特殊情况服务	1. PPT 展示: 转机流程及注意事项 2. 广播 3. 视频: 转机服务	1. 课堂展示: 入境登记卡、海关申报单 2. 广播 3. 视频: 帮助客填写格	1. ppt 课堂展示: 目的地介绍; 2. 广播 3. 视频: 小组模拟飞机降落服务

七、课程进程表

第 × 次	周 次	学 时	单元 标题	项 目 编 号	能/知 目标	师生活动	其它(含考 核内容、方 法)
1	1	2	课程导入		了解课程内容框架、课程目标、学习方法、考核方法等	教师通过提问、讨论PPT展示、视频等方式介绍课程内容、学习方法、考核方法等；把学生分成4-6人小组	每组推选组长、讨论任务分工及小组成员之间的评价方式
2	1	2	航前准备会内容	1-1	了解航前准备会的相关内容	讨论搜索航前准备会的内容	文稿：航前准备会内容
3	2	2	航前准备会学习	1-1	能够掌握航前准备会的内容,学会相关术语及英语表达	学习航前准备会、角色扮演	角色扮演：航前准备会
4	2	2					
5	3	2	航前准备会演练	1-1	能够熟练进行航前准备会的组织、汇报交流	模拟演练：航前准备会	小组演练：航前准备会
6	3	2	登机牌	1-2	了解登机牌上的相关信息,能够为乘客指引座位	搜集国内外登机牌、用英语表达其信息 角色扮演：为乘客引座	ppt展示：登机牌 角色扮演：引座
7	4	2	迎接乘客服务	1-2	了解迎客礼仪,能够完成迎接乘客及相关服务工作	学习迎接乘客对话 角色扮演	小组展示迎客礼仪及注意事项 小组演练：迎接乘客服务
8	4	2	迎接乘客广播	1-2	掌握迎客广播词的相关英语表达 能够进行迎客广播	学习、操练英语广播词	小组演练：迎客英语广播
9	5	2	飞行前检查及注意事项	1-3	了解飞行前相关检查内容及注意事项,掌握相关英语表达	小组讨论飞行前安全检查及注意事项 课堂ppt展示：飞行前的安全检查	课堂ppt展示：飞行前的安全检查
10	5	2	机上服务设施使用	1-3	了解机上设备的使用方法 及注意事项,掌握相关英	学习机上乘客基本服务设施的使用：阅读灯、座椅、小桌板、	小组ppt展示机上基本设施及使用方法

					语表达的常用词汇及句型。	卫生间等 编写机上乘客基本服务设施的使用说明	
11	6	2	飞行前安全演示	1-3	了解紧急疏散、迫降的相关知识,掌握安全带、氧气面罩的使用方法及相关英语表达,能够进行安全演示	小组模拟安全演示:安全带、氧气面罩、救生衣的使用方法	小组视频:机上安全演示
12	6	2					
13	7	2	飞行前广播	1-3	了解飞行前英语广播词的基本内容,掌握相关英语表达,能够进行英语广播	小组学习、操练:飞行前的相关广播词	演练:飞行前广播
14	7	2					
15	8	2	飞行前检查、帮助乘客	1-3	能够对个别乘客进行安全提醒、指导使用安全设备	小组学习、演练:飞行前检查、帮助乘客	小组演练:飞行前安全指导服务
16	8	2					
17	9	2	饮品种类	1-4	了解酒精类、非酒精类不同的饮品的种类,掌握相关英语表达方式。	小组搜集酒精类、非酒精类饮品的种类、品牌,学习相关英语表达	小组 ppt. 展示并陈述酒精类、非酒精类饮品的种类、品牌
18	9	2	酒水服务	1-4	掌握酒水服务常用的英语表达,能够进行饮品服务	学习并模拟:酒水服务	小组演练:酒水服务
19	10	2					
20	10	2	酒水服务广播	1-4	掌握酒水服务广播的英语表达,能够进行机上广播	学习并模拟机上餐饮服务	小组演练
21	11	2	机上配餐、特殊餐种类	1-4	了解机上常见配餐种类、特殊餐种类、点餐流程,掌握相关英语表达	讨论、学习机上配餐主要品种、点餐流程,制作 ppt 讨论、学习特殊餐的种类及饮食注意事项,制作 ppt	小组 ppt. 展示:机上配餐主要品种、点餐流程; 小组 ppt. 展示:特殊餐的种类及饮食注意事项
22	11	2		1-4			
23	12	2	机上就餐餐服务		掌握就餐服务常用的英语表达方式,能够进行服务	学习、模拟机上餐饮服务	小组合作演练:机上就餐餐服务
24	12	2	机上餐饮服务广播	1-4	掌握就餐服务常用的英语表达方式,能够进行广播服务	学习、模拟机上就餐服务广播	操练:就餐服务广播
25	13	2	机上娱乐服务	1-5	了解机上娱乐设备的使用方法,报刊杂志、音频、视	小组讨论机上主要的娱乐方式 学习机上娱乐设施的	1. 小组 PPT 展示:机上娱乐方式、机上娱乐设

26	13	2		1-5	频节目的种类及其主要内容,掌握相关英语表达的常用词汇及句型。	使用方法, 搜集经典电影介绍	施的使用方法; 2. ppt 展示: 小组不同经典电影简介
27	14	2	机上娱乐服务	1-5	掌握机上娱乐服务的主要内容及英语表达,能够进行娱乐服务及广播	学习、模拟: 机上娱乐服务 学习、操练广播及乘客面对面服务	小组演练: 机上娱乐服务、广播
28	14	2					
29	15	2	免税商品种类	1-6	了解免税商品的种类、品牌、特点及价格,能够介绍商品	搜集学习免税商品信息 课堂展示: 免税商品介绍	免税商品介绍
30	15	2	广播: 免税商品销售	1-6	了解广播词的内容,掌握英语表达,能够进行广播	学习广播词: 免税商品销售	广播演练
31	16	2	免税商品销售	1-6	了解掌握免税商品销售的方法,退税流程,能够完成销售任务	学习免税商品销售情景对话 角色扮演	小组演练: 免税商品销售
32	16	2					
33	1	2	晕机乘客服务	1-7	了解晕机现象原因及缓解办法,能够帮助减轻症状	搜集学习晕机现象原因及缓解办法 学习晕机乘客服务对话 角色扮演	小组演练: 晕机乘客服务
34	1	2					
35	2	2	急救常识	1-7	了解常见疾病急救办法,掌握相关英语表达	小组搜集常见疾病种类及急救办法	广小组 ppt 展示: 急救常识
36	2	2	生病乘客服务	1-7	了解应对病人办法,能够采取急救措施或寻求医疗救助	生病乘客救助: 学习对话、角色扮演	小组演练: 生病乘客救助
37	3	2					
38	3	2	广播: 寻求医疗救助	1-7	了解医疗救助广播内容,掌握英语表达,能够进行机上广播	学习机上广播并演练: 寻找机上医护人员; 紧急迫降、寻求地面医疗救助。	课堂广播展示: 寻求医疗救助
39	4	2	残疾人服务	1-7	了解残疾人的需求,能够帮助残疾人上下飞机、就餐、上卫生间等	学习残疾乘客服务对话、角色扮演	小组演练: 残疾乘客服务
40	4	2		1-7			
41	5	2	飞机失火	1-8	了解飞机失火处理办法,能够安抚乘客并帮助乘客带上氧气面罩	学习、演示氧气面罩使用方法 学习飞机失火相关处理办法	小组演练: 飞机失火乘客服务、机上广播
42	5	2					

						小组学习演练：飞机失火乘客服务 学习机上广播		
43	6	2	飞机水上迫降	1-8	了解飞机水上迫降迫降应对方法，能够帮助乘客逃生	学习、演示救生衣的使用方法 学习水上迫降应对方法	课堂展示：救生衣的使用方法 小组演练：水上迫降乘客服务、机上广播	
44	6	2		1-8		学习、演练：水上迫降乘客服务、广播词		
45	7	2		1-8				
46	7	2	飞机延迟	1-8	了解飞机延迟的原因，能够为乘客服务并安抚乘客	小组讨论飞机延迟可能的原因及相关英语表达 学习、演练：飞机延迟乘客服务、机上广播	小组演练：飞机延迟乘客服务、机上广播	
47	8	2		1-8				
48	8	2	飞机取消	1-8	了解飞机取消的原因，能够安抚乘客并帮助乘客改签	学习改签航班的流程 学习、演练：飞机延迟乘客服务、机上广播	小组演练：飞机延迟乘客服务、机上广播	
49	9	2		1-8				
50	9	2	转机流程	1-9	了解转机流程及掌握相关英语表达，能够解释转机流程	学习飞机转机流程及注意事项、个人陈述	小组制作转机说明书 课堂陈述：转机流程	
51	10	2	转机广播服务	1-9	了解转机服务广播的内容及相关英语表达，能够提供广播服务	学习转机服务广播词 操练机上广播	演练：转机服务机上广播	
52	10	2		1-9				
53	11	2	正常转机乘客服务	1-9	了解乘客国内、国际航班正常转机的流程，能够解答乘客的相关问题	学习、演练：飞机转机服务（国际、国内航班）	小组演练：飞机延迟乘客服务、机上广播	
54	11	2		1-9				
55	12	2	延误转机乘客安排转机服务	1-9	了解乘客延误转接飞机的应对办法，能够帮助乘客应对。	学习、演练：延误转机乘客服务	小组演练：转机延误乘客服务	
56	12	2		1-9				
57	13	2		1-9				
58	13	2	填写入境卡海关申报单	1-10	了解入境卡海关申报单信息及填写方法，并能够填写	小组讨论入境卡海关申报单内容及填写方法 个人填写表格	个人填写入境卡海关申报单	
59	14	2	帮助乘客填写入境卡海关申报单	1-10	掌握入境卡海关申报单相关英语表达，能够帮助乘客填写表格	学习、演练：入境卡海关申报单填写服务	小组演练：入境卡海关申报单填写乘客服务	

60	14	2	降落前的安全检查准备工作	1-11	了解飞机降落前的检查准备工作内容,能够提醒乘客,确保无安全隐患	讨论、学习飞机降落安全事项 演练:飞机降落前安全检查	小组演练:飞机降落前安全检查
61	15	2					
62	15	2	飞机降落机上广播	1-11	了解飞机降落前、后广播的内容及相关英语表达,能够提供广播服务	小组搜集目的地的风土人情、景点旅游相关信息 学习、操练飞机降落前后广播	演练:飞机降落前、后机上广播
63	16	2	飞机前咨询服务	1-11	了解目的地宾馆及其他信息,能够答复乘客的咨询	讨论、搜集乘客可能咨询的问题及解答 小组模拟演练:乘客咨询	小组演练:乘客咨询
64	16	2	飞机降落后服务	1-11	提醒、帮助乘客下飞机	学习、操练飞机降落广播词 小组角色扮演:下飞机	小组演练:下飞机服务及广播
65	17	2	学习成果汇报小组点评 课程总结		复习巩固课程内容有整体把握,并能用所学知识解决出国旅行中的吃、住、行、游、购、娱等问题	播放小组汇演视频并评价,选出最优秀视频边观看边进行全课总结	小组汇演视频
66	17	2					

注 1:“第×次”指的是该次课在整个课程中的排序,也就是在“单元设计”中的标号,不是在本周内的次序。

注 2:“师生活动”指的是师生“做什么(项目、任务中的)事情;学什么内容”。此项内容在这里只是个标题,具体化为“单元设计”后,就要详细展开为“怎样做?怎样学?”。

八、第一次课设计

第一步 课程内容介绍(20分钟)

课下设计几个关键问题,课上进行现场调查,边调查边讨论,引出课程内容:

1. 空乘具体是做什么工作的?你对空乘了解多少?
2. 在机上服务时,如果遇到外国人向你寻求帮助,如:寻找座位,你应该怎么服务?
3. 飞机起飞前,作为空乘人员应该做些什么事情呢?
4. 飞机飞行过程中,作为空乘人员要为乘客提供什么服务呢?你知道哪些相

关的英语表达？

5. 在机上遇到紧急情况，如何帮助指导乘客？

第二步 播放几个视频片段（15分钟）

播放几个与上面问题有关的视频片段，使学生获得有关飞机空乘服务的感性认识，激发学习兴趣，然后问下列问题，引出第三步课程目标：

你是否能用英语解决空乘服务时遇到的问题？

第三步 课程目标介绍（5分钟）

通过实战演练及相关技能、知识的学习，在学完本课程后，将能够胜任飞机乘务员的工作，用英语比较自如地解决服务过程中遇到的常见问题：

1. 迎送乘客
2. 机上设施使用
3. 机上安全检查及演示
4. 机上餐饮服务及娱乐服务
5. 转机及飞机延误
6. 紧急情况的处理：飞机失火、紧急迫降、乘客急病发作等

第四步 课程进度安排（5分钟）

第五步 学习方法介绍（10分钟）

介绍学习方法并进行示范：

1. 利用网络资源如可可英语、沪江英语、新东方在线等网站，自主学习，提高英语基础水平；
2. 积极参与课内外英语交流活动，完成课内外训练项目，提高口语水平；
3. 小组合作学习，合作查找资料、制作 PPT、角色扮演、课堂展示等，相互帮助，小组成员取长补短，共同提高；
4. QQ 群、微信群发布分享学习成果：PPT、视频、报告等，相互监督借鉴。

第六步 考核方法介绍（10分钟）

（详见以下考核方案）

第七步 分学习小组（10分钟）

把学生分成 4-6 人小组，选出组长；要求小组按照空乘服务流程，具体讨论各阶段训练项目的内容及分工，保证课内外小组学习任务的完成。

第八步 详列学习任务单（15分钟）

教师详细列出每一部分需要完成的任务，要求小组根据教学进度课下合作完成，课堂检查。（任务单内容详见“能力训练目标设计”部分）

九、最后一次课设计

第一步 提前布置汇演任务

每个小组根据空乘服务的各阶段情景、任务进行模拟展示，内容涵盖整个空乘服务的全过程，并包含典型的工作任务。

第二步 小组课下制作汇演视频

每个小组根据设计好的场景、任务进行角色扮演、实战演练，最后将最佳成果以视频的形式呈现出来。

第三步 选出优秀视频课堂展示并评价

选出部分优秀视频在课堂展示，学生评价，教师评价。

第四步 借助视频总结全课

选出一个最优秀视频，边演示边评价边总结全课。

十、考核方案

《民航客舱服务英语》课程考核评定表

学	项目	内容		所占分项目考核的比例	所占学期总评的比例	
期	形成性考核 (100%)	出勤		10%	50%	
		课堂表现		10%		
		作业		20%		
		阶段性 测试	情景模拟训练项目			40%
			小测验			20%
100%	终结性考核	情景模拟训练项目		70%	50%	

	(100%)	笔试测验	30%	
--	--------	------	-----	--

十一、教学材料

教学材料	
教材或讲义	《民航客舱服务实用英语》教材与讲义
参考资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民航乘务英语教程(修订版), 吴克文, 中国民航出版社, 2002年7月 2. 民航英语口语教程, 陆平, 中国民航出版社, 2005年8月 3. 机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册(修订版), 李文静, 中国水利水电出版社, 2010年8月 4. 民航英语(空乘专业适用), 王远梅、韩海云, 国防工业出版社, 2015年5月 5. English for Cabin Crew (空乘英语), 陈方, 上海外语教育出版社, 2014年3月
所需仪器、设备	电脑、投影设备、视频播放器等
教学软件	自制PPT

十二、需要说明的其他问题

关于空乘专业英语课程学习阶段划分问题

鉴于空乘专业学生英语基础较差,为了巩固提高学生的英语的基本知识、技能、英语综合应用能力,英语基础阶段学习设置为一学期,包含语音、语法、词汇基础知识,基本的英语交际功能及表达等。本课程是在基础英语学习的基础上开设的专业英语,针对空乘工作岗位的实际需求,按照工作流程,以典型工作情景任务为核心,重点培养学生的职业岗位能力。