**江苏省中等职业学校航空运输类专业**

**《民航服务英语》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校航空运输类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程，其任务是让航空运输类各专业学生了解民航服务英语知识，并能在民航运输服务场景中熟练应用，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为相关专业后续课程学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合民航服务英语的知识技能学习和职业精神培养。

1.依据航空运输专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出精益求精、吃苦耐劳品质的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.根据课程目标，以及民航乘务、民航旅客地面服务、民航货物运输等岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及民航服务英语的基础知识、基本技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“民航服务典型场景中的英语应用”为主线，设置模块和教学单元，将职业岗位所需要的理论知识、专业技能和职业素养有机融入，根据学生认知规律和职业成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握民航服务英语的基础知识，具备在民航服务中的英语对话能力，初步养成良好的职业素养。

1.了解地面服务、安检服务、客舱服务等工作情境中常用的基础英语词汇、词组及典型句式，能够正确听、说、读、写这些基础英语词汇、词组及典型句式，并理解中文释义。

2.掌握机场问询、乘机登记、安全检查、客舱迎送客服务等工作情境中的高频词汇、词组与典型句式，能够运用恰当的英语词汇、规范的英语句式在这些典型服务情境中与旅客进行沟通。

3.掌握本专业岗位所需的基本英语文件中的专业词汇与表达方式，能够读写普通货物运输和航空快递业务中的英文文件，并能协助旅客用英语完成CIQ表格中海关、边防、检疫项目的填写。

4.能够运用英语在颠簸、客舱释压、起火等应急处置情境中与旅客进行沟通，安抚外籍旅客情绪。

5.具备稳定的心理素质、强烈的责任意识和良好的团队合作能力，具有求实、创新及勇于实践的科学态度和进取精神。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 航空基础  英语 | 地面服务基础英语 | 1.了解地面服务工作情境中常用的基础英语词汇、词组及典型句式；  2.能正确听、说、读、写地面服务基础英语词汇，并理解中文释义；  3.能正确听、说、读、写地面服务基础英语词组，并理解中文释义；  4.能正确听、说、读、写地面服务基础英语典型句式，并理解中文释义 | 28 |
| 安检服务基础英语 | 1.了解安全检查服务工作情境中常用的基础英语词汇、词组及典型句式；  2.能正确听、说、读、写安全检查服务工作基础英语词汇，并理解中文释义；  3.能正确听、说、读、写安全检查服务工作基础英语词组，并理解中文释义；  4.能正确听、说、读、写安全检查服务工作基础英语典型句式，并理解中文释义 |
| 客舱服务基础英语 | 1.了解客舱服务工作情境中常用的基础英语词汇、词组及典型句式；  2.能正确听、说、读、写客舱服务基础英语词汇，并理解中文释义；  3.能正确听、说、读、写客舱服务基础英语词组，并理解中文释义；  4.能正确听、说、读、写客舱服务基础英语典型句式，并理解中文释义 |
| 场景交流沟通英语 | 机场问询英语 | 1.掌握机场问询、引导服务情境中的高频词汇、词组与典型句式；  2.能在问询、引导服务情境中听懂旅客的服务需求，并运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通 | 36 |
| 乘机登记英语 | 1.掌握为旅客安排座位、办理收运托运服务工作中的高频词汇、词组与典型句式；  2.能在为旅客安排座位的工作情境中听懂旅客的服务需求，并运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通；  3.能在为旅客办理收运托运服务的工作情境中听懂旅客的服务需求，并运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通 |
| 安全检查英语 | 1.掌握安全提示、证件检查、物品检查、人身检查、开箱（包）检查工作情境中的高频词汇、词组与典型句式；  2.能在安全提示、证件检查、物品检查、人身检查、开箱（包）检查工作情境中运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通 |
| 客舱迎送客服务英语 | 1.掌握迎接旅客登机、送别旅客离机的工作情境中的高频词汇、词组与典型句式；  2.能在迎接旅客登机的工作情境中运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通；  3.能在送别旅客离机的工作情境中运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通 |
| 机上广播服务英语 | 1.掌握起飞前机上广播服务英语高频词汇、词组与典型句式，能用标准的发音播报起飞前机上英文广播词；  2.掌握起飞后机上广播服务英语高频词汇、词组与典型句式，能用标准的发音播报起飞后机上英文广播词；  3.掌握着陆后机上广播服务英语高频词汇、词组与典型句式，能用标准的发音播报着陆后机上英文广播词 |
| 经济舱餐饮服务英语 | 1.掌握经济舱餐食服务工作情境中高频英语词汇、词组与典型句式，能在经济舱餐食服务工作过程中与旅客进行沟通；  2.掌握经济舱饮料服务工作情境中高频英语词汇、词组与典型句式，能在经济舱饮料服务工作过程中与旅客进行沟通 |
| 日常英文业务文件读写 | 国际航班CIQ表格 | 1.掌握国际航班CIQ表格中海关、边防、检疫项目专业词汇与表达方式；  2.能读懂国际航班CIQ表格中海关、边防、检疫项目内容与填写要求；  3.能协助旅客用英语完成CIQ表格中海关、边防、检疫项目的填写 | 20 |
| 普通货物运输 | 1.掌握普通货物运输中货物托运书、货运发票、货物清单、保险单等英文文件中的专业词汇与表达方式；  2.能读懂普通货物运输中货物托运书、货运发票、货物清单、保险单等英文文件内容与填写要求 |
| 航空快递业务 | 1.掌握航空快递业务中常用的专业词汇与表达方式；  2.能读懂航空快递业务中的快递单等英文文件 |
| 应急服务英语 | 颠簸处置英语 | 1.掌握空中颠簸处置情境中的专业词汇与表达方式；  2.能用恰当的词汇、正确的句型、规范的英语口语向外籍旅客进行客舱颠簸的情况说明，发布正确指令，安抚外籍旅客情绪 | 24 |
| 客舱释压处置英语 | 1.掌握客舱释压处置情境中的专业词汇与表达方式；  2.能用恰当的词汇、正确的句型、规范的英语口语向外籍旅客进行客舱释压的情况说明，发布正确指令，安抚外籍旅客情绪 |
| 客舱烟雾与起火处置英语 | 1.掌握客舱烟雾与起火处置情境中的专业词汇与表达方式；  2.能用恰当的词汇、正确的句型、规范的英语口语向外籍旅客进行客舱烟雾与起火的情况说明，发布正确指令，安抚外籍旅客情绪 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程的“团队合作”“工匠精神”“服务意识”等思政元素，积极组织课程思政教育活动，将立德树人根本任务落实于课程实施全过程。

2.坚持以学生为中心，突出学生的主体地位，尊重学生的个体差异，注重引导学生建立民航服务英语的整体概念，激发学生的学习兴趣，促进学生关键能力的形成，提高民航服务英语的运用能力，增强职业素养，提高教学质量。

3.遵循理论与实践相结合的原则，梳理民航乘务服务英语和民航地面服务英语的知识结构逻辑关系，重组教学内容，考虑学校的差异性，为实际教学留有空间，突出职业技能的培养和职业素养的养成。

4.灵活运用多种教学方式、方法和教学手段。民航服务英语中词汇、句式等基础知识宜加强口语练习，通过理实一体教学的方式提高教学效果；机场问询、乘机登记、安全检查等感官性较强的教学内容，宜在民航企业的工作现场或学校理实一体教室创设的工作情境中进行强化练习，增强学生对内容的感知与理解。

5.注重引入航空运输类企业典型生产场景和民航行业最新发展动态，将新技术、新理念等融入教学内容，提高学生民航服务英语学习的应用能力。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，突出评价的导向功能、教育功能和激励功能，强化以育人为目标的增值性评价。通过过程评价与结果评价相结合、定量评价与定性评价相结合、自评与互评相结合的方式，充分发挥评价的教育和激励作用，促进学生的全面发展。

2.民航服务英语注重航空运输行业所必需的英语整体知识框架的建立，评价注重学生对知识的理解与掌握程度，注重对民航服务各岗位英语共性和差异性的识别，兼顾职业认同感的养成。

3.课程评价建议由过程评价与结果评价两部分按比例综合而成。过程评价包括课堂表现、实训测验、操作规范、课后作业等；结果评价建议可采取考试、调查报告、主题汇报等多种形式。

4.将评价结果及时、客观向学生反馈，指出被评价者需要改进的方面，师生共同商讨改进的途径和方法；充分肯定学生的创新思维，有效引导，调动学生的学习积极性。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须以本课程标准为依据。

2.教材内容要结合航空运输专业类岗位要求，体现基础性、完整性和引导性，注重吸收民航服务行业的新技术、新实际、新标准，反映时代特征与专业特色。

3.教材的呈现方式应符合中等职业学校学生的年龄特征与认知规律，图文并茂，以增强学生的学习兴趣，帮助学生自主学习。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师应不断接受新知识、新方法和新理念，学习新的教育教学理论和信息化教学手段，加强专业学习和企业研修，提高专业实践技能和教学能力。

2.学校应配齐必备的工具书和电子图书等教学参考资料，实验（实训）场所应配置符合专业实践的教学设备和实验实训器材。

3.充分发挥现代信息技术优势，利用仿真软件和多媒体课件辅助教学，引进优质教学资源，建设包含录像、微课、微视频等多样化资源在内的校本资源库，提高教学效率。

4.组织教学研究人员、行业企业专家和教师共同开发适合学生学习的信息化、数字化教学资源。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校航空运输类各专业（三年制）学生。

**（开发人员及单位：**谢雨辰、张昊，江苏省扬州旅游商贸学校；姜军、袁冬梅，南京交通职业技术学院；许赟，南京旅游职业学院；杨海霞、刘伟，南京金陵高等职业技术学校；白杨，江苏省交通技师学院；朱正华、刘家丽，南京蓝天教育集团有限公司）