

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《民航乘务英语客舱服务广播词》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	民航乘务英语客舱服务 广播词	课程名称 (英文)	In-flight Service Announcement
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	120/7.5	其中实训学时	50
考核方式	考试	课程类别	专业技能课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

“民航乘务英语客舱服务广播词”专业技能课程，其功能是培养学生熟练掌握民航客舱服务中常用广播词与民航乘务英语要求的基本职业技能，以客舱服务为基础，锻炼学生的口语交际能力，使其能够正确地使用英语为乘客服务，并可以流利地用英语与外国乘客进行沟通。同时，通过对本书的学习，可以加深学生对服务岗位专业英语口语内涵的理解，增长其在服务岗位中所需要的语言技能，提高其在航空服务岗位面试中的成功率。

(二) 课程理念

1. 遵循任务引领，做学一体的原则，根据航空服务专业空中乘务方向的工作任务和职业能力分析，培养出以英语为工具的从事民航服务工作得实用型人才。在具备熟练的英语表达能力的基础上，具有良好的沟通能力和组织能力。

2. 课程内容的选取紧紧围绕航班起飞前，舱门关闭后，应急

情况，餐食服务，颠簸，落地，掌握服务用语，使学生具有较强的英语口语交际能力，达到从事民航服务工作所需要的英语水平。

3. 本书以民航空中乘务员空中广播工作流程为主线，设计正常广播，通过典型任务整合相关知识，技能与态度，使学生学以致用，真正实现学校与企业的无缝对接，为学生的就业及工作打下良好的基础。

三、课程目标

（一）课程总目标

根据学生的特点来明确客舱服务广播词课程的任务：1) 能进行服务用语和专业词汇的使用，参与讨论；2) 能与他人沟通信息，合作完成任务；3) 能进行英文的播报，背诵，用标准的语音语调；4) 能进行服务英语的沟通；5) 能根据话题进行情景对话；6) 能用进行情景模拟对话；7) 能在以上口语活动中语音、语调自然，语气恰当。

（二）课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握专业术语客舱广播词
- 2) 能够用标准的语音语调播报客舱服务广播词
- 3) 能进行日常的英文对话
- 4) 谈论空闲时间和业余活动以及假期生活
- 5) 熟悉口语表达的单词和句型
- 6) 掌握专业服务用语

2. 能力目标

- 1) 具有一定的口语交际能力
- 2) 在常见的具体语境中整合性地运用已有语言知识，进行英

文播报。

3) 养成良好的学习意识, 具有明确的学习目标, 能够多渠道获取英语学习资源, 有效规划学习时间和学习任务。

4) 针对专业词汇学习, 熟练表达并进行英语交流, 语音语调标准, 有效地使用口语和书面语表达意义和进行人际交流。

3. 思政目标

1) 养成认真负责, 严谨细致, 静心专注, 精益求精的职业态度。

2) 较强的规范意识和安全意识, 严格遵守空乘人员的服务流程和安全意识, 培养较强的英语语言表达, 善于与人沟通, 展现自我的英语技能。

3) 对待突发状况, 能够第一时间进行处理, 掌握中英文化异同, 吸取文化精华, 具备一定的跨文化沟通和传播中华文化的能力。

4) 养成良好的服务意识, 对工作的严谨性, 能够做到把乘客放在第一位。能够正确判断各种思想观点, 创造性地表达自己的观点, 具备初步运用英语进行思考、创新思维的能力。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
第一篇	登机广播	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第二篇	舱门关后	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1

		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第三篇	短时间延误	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第四篇	安全演示	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	4
		安全演示模拟训练	4
第五篇	起飞前安全检查	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报训练	4
第六篇	起飞后安全检查	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		综合考核	4
第七篇	餐前广播	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报	2
第八篇	填写入境卡	单词, 短语学习	1
		单词, 短语学习训练	1

		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报	2
第九篇	颠簸	单词，短语学习	1
		单词，短语学习训练	1
		句子语音语调学习	2
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第十篇	下降时安全检查	单词，短语学习训练	1
		句子语音语调学习	1
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第十一篇	中途落地	单词，短语学习训练	1
		句子语音语调学习	1
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
第十二篇	终点站落地	单词，短语学习训练	1
		句子语音语调学习	1
		句子语音语调训练	2
		整篇广播词播报学习	2
		整篇广播词播报训练	2
		综合考核	4
合计		120 学时	

五、课程实施建议

(一) 教学组织

教学组织形式就是教师按照固定的课程表和统一的进度并主要以课堂讲授的方式分科对学生进行教育。对于英语教学，班级授课有利于同学们相互交流，互相点评，从而让学生从不敢说，到张嘴表达，再到流利的播报广播词，最后达到一个质的改变。

广播词教师要根据学科的教学任务，组织学生到实训基地，利用广播英语进行现场进行教学的组织形式。它可以以班级为单位，也可以划分小组进行。它只能是课堂教学的补充和完善，只是课堂教学的辅助形式。让学生身临其境，更加直观的感受英语广播词的魅力。

个别指导。班级教学较多地从学生的年龄、程度等共性出发进行集体教学，但是每个学生在学习上总是存在着差异，因此，为了适应每个学生的个别差异，对于学习优秀的、一般的或较差的学生都应辅以个别指导。对学生的个别指导可以在课内进行，但主要是通过课外的个别答疑、对学生的课外作业、课外阅读进行指导、检查或批改等方式来进行的。由于现代教学技术的发展，教师可以采用录音、录相等视听媒体来指导个别学生的学习。通过多种形式进行个别指导对于发现和培养优秀人才或提高落后生的学习成绩，以及提高课堂教学的质量都具有重要作用。

(二) 教学方法和手段

1. 讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的英文单词英文语法等知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼的让学生掌握，为学生在广播词播报实践中能更游刃有余的应用打好坚实的基础；

2. 教师示范教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的英文广播词进行播报示范，让同学们能够更加直观的感受英文广播词的播报情感，和播报前要做的准备工作。提高学生的情感代入感。

3. 情景教学法：情景教学法是将本课程的教学过程安置在一个模拟的、特定的情景场合之中。通过教师的组织、学生的演练，

在仿真提炼、愉悦宽松的场景中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又活跃了教学气氛，提高了教学的感染力。针对广播词播报，我们选择模拟机舱作为上课地点，真人播报让学生更加真切体会到英文广播词的重要性。

(三) 考核方法与评定

1. 考核方法

对学生学习成绩考核是考察和评定学生学习状况的依据，是促进和激励学生努力学习，力求上进的重要举措。同时也是考察和评价教师教学质量状况的必要途径。

1、统一考核

广播词是本校教学大纲规定的必修课，教务处统一考试的考试课科目。教务处组织结业考试一次，见《学生在校考试的规定》均计为毕业成绩。不及格者，原则上只组织一次补考。

2、平时考核

课堂提问及课堂小测验是促进学生及时复习、回顾功课的手段！也是平时成绩考核的重要途径。记分，并当众公布。每学期的提问、测验次数可累积。做好成绩记录。

2. 成绩评定

1) 以主考教师依照平时上课出勤。根据学僧上课对于教学内容的吸收和掌握，以及回答问题的流利程度和语音面貌等评分标准进行评分，总分为 100 分，占总成绩 30%。

2) 学生独立完成英文广播词的播报，且有情感，语音语调优美，播报流利等方面，根据完成情况进行综合测评，总分为 100 分，占总成绩 70%。

3) 总评 = 口语播报 70 % + 平时表现 30%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《民航英语广播词训练教程》化学工业出版社
2. 参考教材：《民航播音训练》清华大学出版社
3. 参考教材：《空乘服务沟通与播音技巧》旅游教育出版社
4. 参考教材：《空乘口语与播音》科学出版社
5. 参考教材：《民航乘务英语》高等教育出版社
6. 参考教材：《民航客舱服务英语》科学出版社