

空中乘务专业核心课程标准

专业名称：	空中乘务
专业代码：	500405
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 8 月

岳阳现代服务职业学院

《客舱服务英语》

课
程
标
准

制定人：龚岑

数字经济管理学院

二〇二五年八月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	客舱服务英语	课程代码	0624233
课程学时/学分	48/3	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	空中乘务	开设学期	第三学期
执笔人	龚岑	制定日期	2025 年 8 月
课程团队成员	龚岑、兰琳、柴紫薇、苏苏、杨柳、杨玮、梁雄运		
课程审核	教研室主任：兰琳		
	专业带头人：兰琳		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《客舱服务英语》是高等职业院校空中乘务专业的专业核心课程。在课程设置上，有《民航概论》《民航服务礼仪》《职业形象塑造》《客源国概况与风俗》《机场基础知识》《航空法》《客舱设施与服务》《空中交通管理基础》《民航服务心理学》等先修课程，使学生具备了学习本课程所必须的基础知识和技能；同期还开设了《客舱播音艺术》《航空运输地理》《民航客舱救护》等课程，为《民航旅客安全检查》《客舱安全与应急处置》《客舱服务沟通技巧》《民航机场地面服务》《专业综合实践》《岗位实习》《毕业设计答辩》等后续课程的学习提供了专业知识和技能基础，更为职业生涯发展奠定基础。

本课程以职业岗位群需要确定培养目标，根据高等职业教育特点，重点考虑理论知识教学和职业技能训练的有机统一，既保证高等教育所必需的知识理论要求，又突出航空服务职业教育的特点，强化职业技能训练和能力培养，做到理论教学、实验教学和教学研究相结合。通过实验教学，使学生巩固课堂理论知识，加深对航空业的基本管理原理的理解，掌握从事民航旅客服务的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。

（二）课程任务

《客舱服务英语》是空中乘务专业的一门专业核心课程。学生通过学习能熟练掌握客舱服务英语表达，具备与国际旅客进行有效沟通的职业能力。以客舱英语服务任

务为引领确定本课程的结构,以满足国际客舱服务所需的英语沟通能力为基础确定本课程的内容。教学实施通过把本课程所要求掌握的英语服务技能按服务场景分解成若干项目并创设国际化客舱服务情景,教学过程中贯彻学做结合,在实际英语服务场景中提升对专业英语知识的理解和运用能力,使学生具备流利的客舱英语服务能力,为进一步拓展国际航空服务领域奠定基础,养成使用英语进行服务的习惯,增强职业竞争力,满足职业生涯发展需要。

(三) 学情分析

本课程的授课对象是空中乘务专业二年级的学生,他们学习《客舱服务英语》存在一定困难。英语基础薄弱加上对理论学习的畏惧心理可能影响他们的学习状态,但他们渴望提高专业技能,尤其是明白英语在空乘服务中的重要性。可以通过设置有趣的英语学习活动,如英语情景模拟、角色扮演等,激发他们的学习兴趣。结合实际客舱服务场景中的英语对话案例进行分析,让学生看到英语在实际工作中的应用价值。利用英语学习软件和观看英文影视增加语言输入,在小组讨论中练习英语表达,逐步提高他们的英语水平,提升他们的自信。

三、课程目标与要求

(一) 总体目标

通过学习客舱服务英语的专业词汇、句型、广播用语及沟通技巧,使学生能够在国际民航服务场景中流利地运用英语进行交流。培养学生具备跨文化沟通能力和专业的英语服务水平,能够满足不同国籍旅客的需求,展现航空公司的国际化形象,为推动民航国际化发展提供有力的语言支持。

(二) 具体目标

1. 素质目标

- (1) 能具备良好的心理素质与沟通能力,养成礼貌服务的良好习惯。
- (2) 能遵章守纪,坚持学习,注意安全,形成良好的工作作风和安全意识。
- (3) 能认真负责、实事求是、坚持原则,形成良好的职业素养。
- (4) 能爱岗敬业,团结协作,一丝不苟,具备良好的职业道德。

2. 知识目标

- (1) 能说出客舱服务英语专业词汇、术语和惯用表达法。

(2) 能遵守客舱服务规范, 为客人提供英语客舱服务。

(3) 能背诵机上英语播报广播词。

3. 能力目标

(1) 能够读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件。

(2) 能依据乘务服务礼仪要求、流程及标准进行英语乘务服务工作。

(3) 能进行英语广播词播报。

(三) 课程要求

1. 坚持立德树人

《客舱服务英语》课程教学要落实立德树人根本任务, 充分挖掘本课程思政元素, 将社会主义核心价值观融入教学全过程, 使学生在思考、辨析、解决问题的过程中, 能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时, 基于民航乘务员、客运员等岗位工作流程和典型工作任务, 引入企业真实案例和项目, 并融入岗赛证内容与要求; 在课堂教学中, 采用理论与实践相结合的教学方式, 让学生在学中做、做中学, 提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中, 根据学生的学习基础, 创设适合学生的教学环境与活动, 引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习, 并进行分享和合作, 同时, 引导学生学会根据自身需要, 自主选择学习平台, 创设学习环境, 形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

(一) 课程结构

《客舱服务英语》是一门实践性较强的专业核心课程, 根据空中乘务岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案, 融入空中乘务职业资格证书和相关服务技能竞赛内容与要求, 遵循“理论以‘必须、够用’为度, 实践以‘强能、致用’为本”的原则, 按照从简单到复杂、从单项到综合的思路, 序化课程内容, 精心设计“迎送客服务英语”“飞行中客舱旅客服务英语”“航班起降服务英语”“特殊旅客服务英语”“非正常航班服务英语”“客舱英文广播词的训练技

巧” 六个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了多个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表 1 课程结构一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
1	模块一：迎送客服务英语	任务一：迎送客常用英语表达	4
		任务二：迎送客场景模拟训练	4
2	模块二：飞行中客舱旅客服务英语	任务一：餐饮服务英语表达	4
		任务二：娱乐服务英语表达	4
3	模块三：航班起降服务英语	任务一：起飞降落英语广播	4
		任务二：起降服务流程英语表达	4
4	模块四：特殊旅客服务英语	任务一：特殊旅客需求沟通英语	4
		任务二：特殊旅客服务英语表达	4
5	模块五：非正常航班服务英语	任务一：航班延误英语沟通	4
		任务二：其他非正常情况英语应对	4
6	模块六：客舱英文广播词的 训练技巧	任务一：广播词发音训练	4
		任务二：广播词内容撰写与表达	4
合计			48

（二）课程内容

本课程总课时 48 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	模块一：迎送客服务英语	任务一：迎送客常用英语表达	掌握迎送客服务的英语表达。	迎送客的问候语、引导语等。	模拟迎送客场景进行英语对话。	4
		任务二：迎送客场景模拟训练	能够在迎送客场景中熟练运用英语。	迎送客服务流程中的英语交流。	分组进行迎送客场景模拟训练。	4
2	模块二：飞行中客舱旅客服务英语	任务一：餐饮服务英语表达	学会用英语提供餐饮服务。	餐饮菜单介绍、服务用语。	模拟餐饮服务英语对话。	4
		任务二：娱乐服务英语表达	掌握娱乐服务的英语表达。	娱乐设施介绍、节目推荐用语。	进行娱乐服务英语模拟。	4
3	模块三：航班起降服务英语	任务一：起飞降落英语广播	能够进行航班起降的英语广播。	起飞、降落广播词的内容与发音。	录制航班起降英语广播音频。	4
		任务二：起降服务流程英语表达	熟悉起降服务流程的英语表达。	起降服务的步骤、用语。	模拟起降服务流程并用英语表达。	4
4	模块四：特殊旅客服务英语	任务一：特殊旅客需求沟通英语	能用英语与特殊旅客沟通需求。	特殊旅客的需求表达、询问方式。	与特殊旅客进行英语需求沟通模拟。	4
		任务二：特殊旅客服务英语表达	掌握特殊旅客服务的英语表达。	特殊旅客服务的用语、注意事项。	为特殊旅客提供服务并用英语表达。	4

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
5	模块五：非正常航班服务英语	任务一：航班延误英语沟通	学会在航班延误时用英语沟通。	延误通知、解释、安抚用语。	模拟航班延误英语沟通场景。	4
		任务二：其他非正常情况英语应对	能够应对其他非正常情况的英语交流。	特殊情况的英语表达、处理方法。	分析非正常情况英语应对案例。	4
6	模块六：客舱英文广播词的训练技巧	任务一：广播词发音训练	掌握广播词的正确发音。	发音技巧、语音语调。	进行广播词发音练习。	4
		任务二：广播词内容撰写与表达	学会撰写和表达广播词。	广播词的结构、内容撰写方法。	撰写并录制客舱广播词。	4

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式教学模式。

教学方法：课堂上采用体验式教学方法、把学以致用充分的结合起来，创设教学环境，情境教学、图片视频展示教学等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云、中国大学慕课等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、空中乘务教学软件、动画、空中乘务专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成学习任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台 and 校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队

研究生及以上学历或中级及以上职称的交通运输大类相关专业的教师，有在企业工作经验的优先任教。

（1）课程负责人

具有讲师及以上职称，能够较好地把握国内外民航相关行业、专业发展，能广泛联系行业企业，如湖南航空、南方航空、长沙黄花国际机场等，了解行业企业对本专

业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（2）专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输、民航服务等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，能承担该专业课程教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务。

（3）兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担相关专业课程教学，乘务员、安检员、地面服务人员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

2. 教学设施

（1）专业教室

主要采用多媒体教室，应设有 50 个座位，能满足理论教学、广播训练等教学功能。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，高速互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

（2）校内实验/实训室

表 3 校内实验/实训室要求

实训室名称	实训实习项目	设备及功能	容量(一次性容纳人数)
航空服务实训中心	用于民航旅客机上、机下服务训练，应急救护、礼仪训练、职业形象塑造等	1.配备模拟客舱，包括座椅、行李架、呼叫按钮等，高度还原真实客机环境，以满足学员进行客舱服务流程、餐饮服务训练需求； 2.配备值机柜台模拟设备，让学员熟悉值机手续办理流程； 3.配备专业的急救训练模型，如心肺复	50

		苏模拟人、创伤包扎模型等，确保学员能够熟练掌握各种紧急情况下的救护技能； 4.配备形体训练镜、礼仪展示台、化妆台等设备，帮助学员提升自身形象和礼仪素养。	
--	--	---	--

(3) 校外实习实训基地

表4 校外实习实训基地

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	湖南空港实业股份有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、货运员等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
2	深圳宝安国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
3	元翔国际航空港集团(福建)有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
4	首都机场集团有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、客户服务管理、行李与货物管理、航班运营协调、要客服务等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	100

3. 教学资源

(1) 教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：《新编民航乘务员英语教程》 作者：李勇

出版社：高等教育出版社 出版时间：2021 年 9 月

(2) 教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

(3) 《民航乘务英语实用会话（第四版）》 作者：范建一

出版社：中国民航出版社 出版时间：2018 年 7 月

(3) 数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字

化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=hqsxaeiqypvi2bibkisjiq;

https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=ehjmanstizljofm9dvexla

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 5 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		20
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	40

表 6 课程考核内容一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比 (%)
1	模块一：迎送客服务英语	迎送客常用英语表达	迎送客的常用词汇、短语和句型，如欢迎语、送别语、引导语等。	能够熟练运用迎送客英语表达与旅客进行交流，展现热情友好的服务态度。	8
		迎送客场景模拟训练	模拟真实的迎送客场景，包括登机、下机等环节。	在模拟场景中自然流畅地运用迎送客英语表达，处理各种情况。	8
2	模块二：飞行中客舱旅客服务英	餐饮服务英语表达	餐饮服务相关的词汇、短语和句	准确地用英语介绍餐饮服务，满足旅客的饮食	8

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比 (%)
	语		型,如菜品介绍、饮料推荐、特殊饮食需求询问等。	需求。	
		娱乐服务英语表达	娱乐服务相关的词汇、短语和句型,如电影介绍、音乐推荐、杂志提供等。	能够用英语介绍娱乐服务,为旅客提供丰富的机上娱乐体验。	8
3	模块三:航班起降服务英语	起飞降落英语广播	起飞和降落广播的内容、语言规范和发音要求。	清晰、准确地进行起飞降落英语广播,确保旅客了解相关信息。	8
		起降服务流程英语表达	起降服务的各个环节及相应的英语表达,如安全带检查、行李放置等。	用英语熟练表达起降服务流程,引导旅客配合服务工作。	8
4	模块四:特殊旅客服务英语	特殊旅客需求沟通英语	与特殊旅客沟通的英语表达,如老人、儿童、残疾人等。	能够用英语与特殊旅客进行有效沟通,满足他们的特殊需求。	8
		特殊旅客服务英语表达	特殊旅客服务的相关英语表达,如协助行动不便旅客等。	熟练运用英语为特殊旅客提供贴心服务。	8
5	模块五:非正常航班服务英语	航班延误英语沟通	航班延误情况下的沟通词汇、短语和句型,如解释原因、提供解决方案等。	用英语妥善处理航班延误时与旅客的沟通,缓解旅客焦虑。	8
		其他非正常情况英语应对	其他非正常情况(如机械故障等)下的英语应对表达。	在非正常情况下能够用英语与旅客进行清晰沟通,提供必要信息。	8
6	模块六:客舱英文广播词的训练技巧	广播词发音训练	英语广播词的发音技巧、语调、重音等。	发音准确、语调自然地进行广播,提高广播质量。	10
		广播词内容撰写与表达	广播词的撰写规范、语言风格和表达技巧。	能够撰写清晰、准确、生动的广播词,并进行良好的表	10

七、课程进程与安排

表 7 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	任务一：迎送客常用英语表达	2	2	航空服务实训中心	1
2	任务二：迎送客场景模拟训练	2	2	航空服务实训中心	2
3	任务一：餐饮服务英语表达	2	2	航空服务实训中心	3
4	任务二：娱乐服务英语表达	2	2	航空服务实训中心	4
5	任务一：起飞降落英语广播	2	2	航空服务实训中心	5
6	任务二：起降服务流程英语表达	2	2	航空服务实训中心	6
7	任务一：特殊旅客需求沟通英语	2	2	航空服务实训中心	7
8	任务二：特殊旅客服务英语表达	2	2	航空服务实训中心	8
9	任务一：航班延误英语沟通	2	2	航空服务实训中心	9
10	任务二：其他非正常情况英语应对	2	2	航空服务实训中心	10
11	任务一：广播词发音训练	2	2	航空服务实训中心	11
12	任务二：广播词内容撰写与表达	2	2	航空服务实训中心	12
合计		24	24		