

播音与沟通技巧课程标准改革探索

◆陈杰平

(长沙民政职业技术学院 湖南长沙 410004)

摘要:良好的语言沟通表达能力是空乘人员所应具备的基本能力之一,同时也是保证其服务质量的基本条件,所以培养空中乘务专业学生的语言沟通表达能力是极其重要的。本文主要尝试从课程标准的改革入手进行探索,对课程的实施过程进行一定的修改,以期契合当前空中乘务人才培养的目标和企业对从业人员的专业素养要求。

关键词:空中乘务;播音;沟通;技巧

一、课程的地位和作用

本课程是空中乘务专业的基础课程,与《空乘服务概论》、《航空地理》、《航空服务形体训练》、《客舱服务》、《航空服务礼仪》等课程共同构成了空中乘务(航空服务)专业的课程体系。该课程作为职业基础课,是在学生已具备一定的中文(普通话)及英文语言发声能力、语言表达能力的基礎上,结合空中乘务(航空服务)的特殊职业要求,通过讲授航空服务沟通与播音的特性要求、创作基本规律、方法和技巧,加上大量的实践训练,使学生对航空服务中的沟通与播音有一定的综合把握能力,配合航空服务礼仪,提升航空服务能力。

二、课程标准改革设计思路

本课程设计贯彻以下设计思路:

1.校企合作组织课程开发。学校专业团队与合作行业企业的实践专家合作设计课程。1)共同组织专业课程体系构建和课程开发的调研和研讨活动;2)利用学校和企业两种资源,共同创设本课程适宜的实施条件;3)合作建设为学院师生、行业员工学习、培训提供服务的共享型数字化专业教学资源;4)共同制订学生工作和学习成果考核评价办法,探索人才培养质量的社会评价机制;5)校企互相兼职,共建课程教学、岗位培训和技术开发的双师结构专业教学团队。

2.实际操作引领情境学习。以具有挑战性并促使能力提高的实际操作任务为导向,专兼职教师共同精心创设学习情境,结合岗位工作的实际问题进行有针对性的教学,学习与工作合为一体;学习情境要超越当前的和特定工作任务,注重学生的学习角色,在完成实操任务的过程中,实现理论、实践一体化学习和相关的多学科知识一体化学习。

三、教学内容

(一)课程教学安排

学习任务(项目)描述、内容排序、要求及学时分配见下表:

表1 《播音与沟通技巧》课程教学内容设计表节选

学习任务	子任务	教学内容	课时数	目的要求	教学方式
说课	说课	从课程性质与作用、课程设计与目标、课程计划安排和课程考试方式、以及师生互动等方面进行全方位的课程解读	2 理论	帮助学生了解课程性质与作用、课程设计与目标、课程计划安排和课程考试方式	解说法、多媒体
空乘服务概述	客舱服务概述	空乘职业特点,客舱服务主要内容,空乘工作职业要求,空乘服务礼仪,客舱服务技巧。	2 理论	1.理解空乘工作的内涵、职业特点 2.了解空乘人员的基本素质要求 3.对客舱沟通和播音有大体了解 4.掌握技能抽查知识点	互动教学法、案例导入法
	空乘职业要求				
空中沟通概述	技能抽查试题:安全演示广播词	影响沟通四个因素,空中沟通要领、原则。	2 理论	1.理解客舱沟通的要领 2.掌握沟通中的常用语言 3.明白影响沟通的四要素 4.掌握技能抽查知识点	互动教学法、情景构建法
	影响沟通的因素				
客舱播音表达(英语)专项训练	空中沟通要领	空中服务常见语言,客舱服务中15句中英文常用语,飞机客舱概况介绍,客舱内禁止行为介绍	2 理论	1.播音语言有活力 2.播音创作有灵魂 3.注重播音过程中,节奏的变化 4.掌握技能抽查知识点	互动教学法、案例导入法
	技能抽查试题:餐前广播词				
空中服务沟通与播音概述	客舱播音表达(英语)专项训练	空中广播的特殊性,涉外服务与礼仪规范。	2 理论	1.了解典型的职业用语:服务语言 2.掌握客舱服务常用语,常用广播词 3.理解沟通的内涵、要素、种类和模式 4.掌握技能抽查知识点	情景构建法、ISAS教学法
	客舱表达基本用语				
客舱语言基本技巧	空中广播的特殊性	需要流利的普通话和外语,使用柔性幽默语言;客舱语言基础训练和注意事项。	2 实践	1.掌握普通话的基本知识和技巧 2.熟悉客舱服务语言的基本技巧 3.学会使用柔性语言 4.掌握技能抽查知识点	互动教学法、案例导入法
	涉外服务与礼仪规范				
客舱语言基本技巧	技能抽查试题:夜间飞行广播词				
	客舱服务语言基础与训练:客舱语言基本技巧及注意事项				

语言基础发音训练	客舱服务语言基础发音训练：语言基础发音，常见错误音的发音练习 技能抽查试题：客舱起火广播词	声母、韵母、声调发音训练，轻声、变调、儿化音、语气词发音训练。	2 实践	1.重视语音知识的学习 2.提高口语表达技能 3.掌握发音技巧和规律 4.掌握技能抽查知识点	情景构建法、案例导入法
播音要求与技巧训练（中文）	播音要求与技巧训练 常用客舱广播词（中文版） 播音训练 技能抽查试题：灭火后的广播词	中文播音的要求，重音、停连、语气、节奏的练习，情景再现练习。	2 实践	1.灵活掌握客舱播音技巧 2.提高乘务员服务技能 3.明白播音所起的桥梁作用 4.掌握技能抽查知识点	互动教学法、案例导入法
播音要求与技巧训练（英文）	客舱播音表达（英语）专项训练：英语播音要求与技巧训练 技能抽查试题：紧急撤离广播词	英文播音的要求，重音、停连、语气、节奏的练习，情景再现练习。	2 实践	1.克服英语播音方面的不良习惯 2.根据不同内容传达出不同思想感情 3.学习英语表达技巧 4.掌握技能抽查知识点	情景构建法、互动教学法、

期末考核：实操考核

（二）实验（实训）安排

课程中开设的实验(实训)教学内容占总课时的 50%。
训练项目示例：客舱欢迎词（中文）训练
目的：正确无误进行客舱欢迎词的广播。
根据航班实际情况，完成下列客舱欢迎词广播。
女士们，先生们：
早上(中午/晚上)好！
欢迎搭乘_____航空公司自_____去往_____（经停）的航班。_____到_____之间的距离是_____公里。我们的飞行时间是_____小时_____分钟。我们的飞行高度是_____米，平均速度是每小时_____公里。
为了确保飞机导航和通信系统的正常运行,在飞行过程中禁止使用移动电话、遥控玩具和其他电子设备，在飞机起飞和降落过程中不允许使用笔记本电脑。

飞机即将起飞。请坐在座位上，系好安全带，调直座椅靠背，收起小桌板。携带的行李请妥善安放在行李架上或座位上。飞行中全程禁止吸烟。
乘务长_____和全体乘务员将真诚为您服务，希望您旅途愉快！谢谢！
任务要求：正确无误的完成客舱欢迎词的广播，并且要求熟练掌握整套欢迎词。
四、考核评价标准
本课程考核为实操考核。实操过程考核具体评分标准如下：
对学生完成的每个实操项目，从实操项目作品质量（80%）、职业素养与规范（10%）、学习纪律与学习态度（10%）三方面进行评价。实操项目过程考核评价标准可参照下表由教师自行制订。
训练项目过程考核评分标准如下表（以“客舱欢迎词广播”为例）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分标准	检测结果	得分
1	作品质量 (80 分)	广播的时机是否正确	5	酌情扣分		
2		广播的中文内容表达	5	酌情扣分		
3		广播的英文内容表达	5	酌情扣分		
4		飞行信息的中文表达	5	关键词错误不得分		
5		飞行信息的英文表达	5	关键词错误不得分		
6		普通话发音是否标准	5	酌情扣分		
7		英文发音是否标准	5	酌情扣分		
8		广播语速控制是否合适	5	酌情扣分		
9		广播的整体效果呈现	4x5	酌情扣分		
10		广播中有无其他失误	4x5	酌情扣分		
11	职业素养与规 范 (10 分)	广播熟练程度	5	不能熟练完成广播,酌情扣分		
12		广播时仪表体态	5	酌情扣分		
13	学习纪律与学 习态度 (10 分)	学习纪律	5	酌情扣分		
14		学习态度	5	酌情扣分		
总分			100			

说明：考核内容各项分值扣完为止。

五、结论

当前随着经济的不断发展,选择乘机出行的旅客数量也在不断攀升,作为一名空乘人员,每位旅客都有不同的特点,良好的沟通能更易满足不同旅客的需要,掌握好正确的播音与沟通技巧是从事空乘职业的必要前提条件,也能有效避免因语言而产生的不必要矛盾和误会。希望学生能够通过本课程学习能够不断提升自我,从而更好地为旅客服务。

参考文献:

[1]刘晖.空乘服务沟通与播音技巧.北京:旅游教育出版社,2007.
[2]何蕾,陈卓.空中乘务/高等职业院校学生专业技能抽查标准与题库丛书.湖南大学出版社,2016.
[3]陈杰平.航空服务专业播音与沟通技巧课程探索.《科学教育》杂志,2017.

