

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《空乘服务沟通与播音》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	空乘服务沟通与播音	课程名称 (英文)	Flight attendant service communication and broadcasting
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	40/2.5	其中实训学时	28
考核方式	考查	课程类别	专业领域课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

空乘服务沟通与播音是我校航空服务专业的一门专业技能训练课程，也是乘务员岗前培训的课程之一。本门课程依据中国民用航空局关于空乘乘务人员的素质、知识结构、能力要求进行开展的，以坚持“探索教材体系、服务专业发展，创新训练内容、引领专业趋势”的指导思想为主体规划。以系统性为原则，以创新性、专业性、实用性为目标。将语言学习与训练的最新成果和民航服务理念的创新相结合，构建起独立、完整的理论知识体系和技能训练体系。此门课程对我国空中乘务专业的建设与人才培养发挥了重要作用。

(二) 课程理念

1. 以培养学生服务沟通与播音技巧、客舱服务语言基础训练、客舱播音表达专项训练、客舱沟通专项技能训练、空中服务沟通

与播音综合技能训练等来提高空乘服务专业学生的专业技能。

2. 基于民航服务在不断更新服务理念，服务品质在不断攀升，空乘服务教育在人才培养的层次及培养水平上也在不断的创新。所以本门学科的开展力图在科学性、前瞻性和实用性方面都在不断的创新，使空乘服务沟通与播音这门课程在未来的专业建设与人才培养方面能够发挥更大的作用。

3. 建立基于航空服务工作过程的“岗位要求+播音训练+专业实践”的课程体系，培养学生专业技能。

三、课程目标

(一) 课程总目标

通过本课程的学习，学生了解并掌握空乘播音的基本职业能力，达到民航乘务员职业标准的相关要求，并在此基础上达到职业素养和职业能力的目标。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 了解空乘服务沟通的相关概念和沟通模式。
- 2) 掌握空乘服务沟通的技巧。
- 3) 进行空乘服务沟通语言训练。
- 4) 掌握空乘服务播音的主要技巧。
- 5) 掌握客舱例行/临时广播词的播音训练技巧。
- 6) 进行空乘沟通与播音综合训练。

2. 能力目标

- 1) 熟悉空乘空乘的工作程序并掌握空中沟通的要领。
- 2) 掌握客舱沟通的常用语言。
- 3) 准确将播音、语言表达等技巧应用于客舱和候机厅的播音

中。

- 4) 掌握客舱的基本礼貌用语，理解客舱口语沟通技巧。
- 5) 掌握空中服务特殊沟通技巧并能准确应用。

3. 思政目标

- 1) 培养良好的个人语言表达能力和优雅气质。
- 2) 培养团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达，善于与人沟通，展现自我的能力。
- 3) 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质和语言表达能力。
- 4) 具备良好的航空乘务员职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	空乘服务沟通概述	一、空乘服务概述 二、空乘服务沟通概述	4
模块二	空乘服务沟通技巧	一、空乘服务语言沟通技巧 二、空乘服务沟通技巧	4
模块三	空乘服务沟通语言训练	一、空乘服务沟通语言训练要求 二、空乘服务正常情况沟通训练 三、空乘服务特殊情况沟通训练	6
模块四	空乘服务播音概述	一、空乘服务播音的概念及其特点 二、空乘服务播音的要求及其类型	4
模块五	空乘服务播音技巧训练	一、播音基础发音训练 二、播音语言基本技巧训练 三、播音类型语言技巧训练	6
模块六	空乘服务播音内容训练	一、客舱例行广播词播音训练 二、客舱临时广播词播音训练	4
模块七	空乘服务沟通与播音综合训练	一、迎客时沟通综合训练 二、关门后沟通综合训练 三、起飞后沟通综合训练 四、落地后沟通综合训练	12

五、课程实施建议

（一）教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，构建校本的课程体系，我校开展了空乘服务沟通与播音技巧课程的教学。学习任务主要在于为学生提供关于航空服务沟通与播音技巧的特性要求、创作基本规律、方法和技巧、客舱播音与沟通的元素与演练、文本创作的介绍。在理论讲解与实际演练相结合的过程中，使学生对空中乘务的沟通与播音工作有一个基础全面的认识。

（二）教学方法和手段

1. 通过语音训练、分小组讨论、模拟场景等方式，拓展学生思维，进行创造性学习和训练。

2. 突破传统的教学观念和方法，教师由原来的“教授者”转为“指导者”实行项目导向、工学结合、理论与实际操作一体化及情境模拟教学法等教学组织方式，。

3. 以我校的实训基地为实训教室，进行乘务员在实际工作流程的再现，边学边做，工学交替，在良好的模拟机舱环境中进行训练、社会实践、顶岗实习相结合。以小组为单位，进行技能比赛，展开自评、互评活动。

4. 有效利用网络让学生参与课堂教学与实训教学，充分调动学生的积极性和主动性，提高学习效率，掌握教材内容。

（三）考核方法与评定

1. 考核方法

1) 建立等级评估法，根据播音工作分析，将考核的内容分为相互独立的几个模块，在每个模块中用明确的语言描述并完成该

模块工作需要达到考核目标。

2) 评价要结合小组互评、教师点评、企业专家评价三个方面进行。

2. 成绩评定

1) 以小组为单位进行各单项任务，成绩评定包括过程和结果两方面，以及专业能力、方法能力和社会能力三大类内容，总分为 100 分。完成所有任务后，取其平均分为平时成绩，占总成绩 70%。

2) 学生独立完成综合任务，根据完成情况进行综合测评，总分为 100 分，占总成绩 30%。

3) 总评 = 过程评价 70 % + 期终评价 30%

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《空乘服务概论》 旅游教育出版社

2. 参考教材：《民用航空客服务心理与实务》 旅游教育出版社

3. 参考教材：《空乘服务沟通与播音》 国防工业出版社

4. 参考教材：《空乘人员仪态与服务礼仪训练》 旅游教育出版社