



第一章 航空服务与航空播音概述

【学习目标】

知识目标：了解航空服务的职业特点和素质要求；理解航空服务人才语言能力培养的重要性；了解航空播音的知识体系。

能力目标：具备航空服务的专业素质，提升航空公司的品牌效应；能够交互运用中英文两种语言进行表达和交流，提高航空服务质量；能够运用中国播音学的专业理论知识，指导航空播音实践。

素质目标：培养航空服务人员的职业素养，提高中国航空服务质量；培养航空服务人员的中英文语言能力，提升中国在国际社会的整体形象。

思政目标：大力弘扬和认真践行当代民航精神，即以思想政治教育为基础，塑造忠诚负责的政治品质；以职业素质教育为基础，塑造严谨科学的职业精神；以纪律教育为核心，形成团结协作的工作作风；以理想信念教育为主体，坚持敬业的职业道德。

【导引案例】

女士们，先生们：欢迎您乘坐中国××航空公司××航班前往_____（中途降落_____）。由_____至_____的飞行距离是_____千米，预计空中飞行时间是_____小时_____分。飞行高度_____米，飞行速度平均每小时_____千米。为了保障飞机导航及通信系统的正常工作，在飞机起飞和下降过程中请不要使用手提式电脑，在整个航程中请不要使用手提电话、遥控玩具、电子游戏机、激光唱机和电音频接收机等电子设备。飞机很快就要起飞了，现在由客舱乘务员进行安全检查。请您坐好，系好安全带，收起座椅靠背和小桌板。请您确认您的手提物品是否妥善安放在头顶上方的行李架内或座椅下方（本次航班全程禁烟，在飞行途中请不要吸烟）。本次航班的乘务长将协同机上_____名乘务员竭诚为您提供及时、周到的服务。谢谢！

前往上海的旅客请注意：您乘坐的 CA2986 次航班现在开始办理登机手续，请您到 17 号柜台办理。谢谢！

乘坐 CA2986 次航班前往上海的旅客请注意：由于本站天气不够飞行标准，本次航班不能按时办理乘机手续，预计推迟到 14:20 办理。请您在出发厅休息，等候通知。谢谢！

前往上海的旅客请注意：您乘坐的 CA2986 次航班将在 17:19 截止办理乘机手续，没有办理手续的旅客，请马上到 29 号柜台办理。谢谢！

由上海备降本站前往三亚的旅客请注意：您乘坐的 MU7766 次航班现在开始登机。请带好您的随身物品，出示登机牌，由 4 号登机口上 17 号飞机。祝您旅途愉快。谢谢！

前往三亚的旅客请注意：您乘坐的 MU7766 次航班很快就要起飞了，还没有登机的旅客请马上由 4 号登机口登机。这是 MU7766 次航班最后一次登机广播。谢谢！

案例分析

以上案例是几段机场广播词，包括欢迎词、办理乘机手续通知、推迟办理乘机手续通知、催促办理乘机手续通知、正常登机通知、催促登机通知。这些机场广播词都属于航空播音的范畴，是航空公司与广大乘客交流的重要平台。机场广播词的播音要求普通话发声规范、准确清晰，表达流畅，停连、重音、语气和节奏都要到位。这涉及航空播音的语音发声、语言表达技巧，同时兼具航空服务的行业性特征。

第一节 航空服务概述

航空旅客运输业是近年来发展迅速的行业之一。改革开放以来，我国航空旅客运输业飞速发展，无论是在航空运输、通用航空，还是在航线规模、航线布局等方面，都取得了举世瞩目的成就，中国航空旅客运输年平均总周转量、旅客运输量和货物运输量等指标高速增长。

21 世纪前 20 年是我国航空运输发展的重要时期。我国加入 WTO，北京奥运会、上海世博会、广州亚运会的成功举办，全球经济一体化进程的加快，都给我国航空旅客运输业带来了前所未有的发展机遇。中国是全球最大的旅游目的地国家和旅游客源国，未来将有更多的国内游客和国外游客出入国际机场，航空运输业务量将大幅度增加。

目前，我国航空运输总周转量名列世界第二位，发展速度远高于世界航空运输业增长水平，航空运输业成为拉动我国国民经济增长的朝阳产业。经过多年发展，我国基本实现从航空运输大国向航空运输强国的跨越，极大地推动了我国经济和世界航空事业的发展。

但从宏观来看，中国航空旅客运输业同发达国家相比仍存在诸多不足之处。无论是数量上还是质量上都还不能充分适应经济社会发展的需要，与航空运输发达国家相比仍存在一定的差距。随着我国经济的飞速发展和对外交流的日益频繁，我国航空旅客运输业呈蓬勃态势，并且迅速走向国际化。

一、航空服务的职业特点

航空旅客运输业属于高科技行业，其安全性能和技术水准的硬性要求必须达标。由于具有国际化和跨地域经营的特点，航空旅客运输行业的用人标准相对于其他行业更加严格。首先是专业技能要求高。航空运输业是一个技术密集型行业，从业人员必须具备操作各类专业设施的技能。其次是安全性能要求高。规范化、标准化是它的灵魂。再次是服务标准要求高。航空服务从业人员需要具有很强的服务意识、服务技巧和专业水准。

航空服务主要包括客舱服务和地面服务，是以旅客的需求为中心，为满足旅客的需要提供的服务。航空服务专业人才应精通国内外航空服务业务，熟练掌握所学专业技能，有较高的英语水平，以及较强的团队协调能力和灵活应变能力。

航空服务具有其自身的职业特点：运行环境特殊；安全责任重大；服务内容繁多；实施难度大；个性化服务明显；人员素质要求高。



航空故事

电影《中国机长》再现“中国民航英雄机组”卓然风范

《中国机长》这部影片改编自2018年5月14日发生的中国川航紧急迫降的真实事件。据悉事发时，川航3U8633航班正由重庆飞往拉萨，机型为空客A319，机龄6.8年，飞行次数达1859次，已超过约87%的中国民航客运机。航班却在成都区域巡航阶段突发意外：驾驶舱右边座位的前挡风玻璃破裂脱落，舱内瞬间失压。副驾驶一度被吸出机外，所幸有安全带护住了他。但飞机内部失压，气温骤降至-40℃，驾驶舱仪器多数失灵，情况十分危急！

机长刘传健凭借过硬的飞行技术和心理素质，在恶劣的条件下，手动做出正确应急操作，于当日上午7时42分成功将飞机迫降到成都双流机场，挽救了一百多条生命。机长刘传健凭借惊人的毅力，把看似的不可能变成了可能，把毁灭将至变成了涅槃重生。川航备降的难度堪称“世界级”，而飞机上的全部人员得以保全，从确认备降到安全着陆只用了27分钟，这一切与机组人员临危不乱、正确处置密不可分。他们是当之无愧的“中国民航英雄机组”。机长刘传健正确判断、扎实操作，冷静沉着地将飞机平稳降落，创造了足以载入航空史的奇迹，大家称他是“英雄”“中国版萨利机长”。

学习英雄事迹，弘扬英雄精神，就是要把非凡的英雄精神体现在平凡的工作岗位上，体现在对人民生命安全高度负责的责任意识上。

二、航空服务的素质要求

在航空旅客运输业竞争日趋激烈的背景下，各大航空公司在加强硬件建设的同时，越来越注重更新航空服务理念，提升服务品质，以获得顾客青睐，提升航空公司的市场占有率。依据我国的国情，我国的航空服务业重点在需要大批德、智、体、美全面发展的，满足社会主义市场经济建设需要和民航企业发展需要的，能从事国内外航空服务的专业型、

技能型人才。

航空服务的素质要求具体如下。

一是爱岗敬业的精神。热爱本职工作，以认真严谨的态度对待自己的工作，是航空服务人员最基本的职业道德规范。

二是良好的心理素质。拥有良好的心理素质，具备良好的情绪控制能力，包括准确地认识、表达自身情绪的能力和有效地调节、管理情绪的能力。遇到突发状况时，航空服务人员必须做到不急不躁，以沉稳冷静的心态面对乘客提出的问题和乘客的不良情绪，从而保证客舱和机场的安全。

三是沟通和协调能力。作为特殊的职业，空中客舱乘务和地勤都对沟通和协调能力要求很高。在紧急情况下，地面和机组应有效地沟通和协调，确保机上乘客和机组人员的人身安全。

四是临场应变能力。工作中遇到突发性特殊情况时，航空服务人员除了能调整好自身的情绪，还得随机应变。既要组织正常飞行，又要妥善处置特情；不因循守旧，特殊情况特殊对待；有变通性、创造性，能在短时间内建立立体思维。

五是积极的团队精神。团队精神是企业文化的核心。航空服务业作为特殊的行业，其成员的团队意识尤为重要。强化竞争意识，营造团队精神，加强各部门的协调合作，才能顺利完成每一次飞行任务。

六是热情周到的服务意识。空中乘务和地勤是民航的窗口，亲切优质的服务可以给人以宾至如归之感。热情周到、耐心细致、文明礼貌待客，能大力提升航空公司的形象。

七是熟练的业务技能。航空服务业的专业技能包括航空服务礼仪、航空服务心理、航空服务形象设计、专业英语、形体和体能训练及航空服务职业技能。只有熟练掌握航空服务理论和基本技能，才能适应民航企业发展需要，成为从事国内外航空服务的复合型、技能型和应用型高级航空人才。

八是良好的中英文语言表达能力。良好的语言能力是航空服务人员必须具备的，是与旅客进行良好沟通的关键，有了良好的沟通才能有更好的服务。所以，语言能力对航空服务人员来说非常重要。



思政拓展

大力弘扬和践行当代民航精神

2017年，中国民用航空局人事科教司发布《关于在民航院校中大力弘扬和践行当代民航精神的通知》，强调要在课堂教学、教材编写的思想上大力弘扬当代民航精神。民航总局对民航院校大力弘扬和认真践行当代民航精神的实施方法、途径和效果提出了明确要求，即以思想政治教育为基础，塑造忠诚负责的政治品质；以职业素质教育为基础，塑造严谨科学的职业精神；以纪律教育为核心，形成团结协作的工作作风；以理想信念教育为主体，坚持敬业的职业道德。

三、航空服务人才的培养

近年来,航空服务创新人才培养模式成为业界关注的热点。当前,我国航空服务业面临新的挑战,急需高素质的复合型人才。从我国航空服务的现状出发,我国航空服务业应加大社会关注、开展高素质教育、完善招聘制度和加强在职人员培训。航空服务人才的培养主要依托社会培养、企业培训和学校教育这三大块进行。

民航业的迅速发展,对各类人才的大量需求,给成人培训机构提供了难得的机遇。如今有很多中高职院校提供针对在校生、社会人士的培训,给有意进入民航业发展的社会人士提供了成才途径,以适应民航业向社会的招聘。

企业培训是航空服务人才选拔的重要实训阶段。无论是从社会招募的航空服务人员,还是由高校培养的航空服务人员,在正式开始从事航空服务的职业之前,必须接受各大航空企业的培训,以适应不同机型、航线的特点。值得注意的是,目前整个航空系统还没有建立较为完善的培训体系,航空旅客运输企业更是如此。民航企业每年推出生产计划、安全目标和效益指标,却往往没有系统的人才培训计划,相关规章、标准和制度也亟待完善。有鉴于此,不少民航企业和高校合作,共同打造适应岗位需求的培训体系,合理布局培训专业领域,整合社会资源,科学构建符合民航发展需求的、培养航空服务职业人才的校企合作和工学合作模式。

学校教育是航空服务人才培养的重要渠道。学校教育对航空服务人才培养的优势非常明显。学校教育具有扎实的知识构建,有助于学生系统、全面地掌握航空服务的理论和实践知识。教育部高校毕业生就业协会负责人建议,航空服务人才培养应坚持校企合作、工学结合,强化教学和实训的融合。各高校要站在保证民航旅客安全、促进航空旅客运输发展的战略高度培养人才,各航空公司在选拔人才时,要注重考查基本素质和专业技能,给优秀的人才提供更宽广的发展空间。

目前,学校教育在航空服务人才的培养中还存在不少问题:本科层次艺术类航空服务人才培养在国内高校中为数不多,高职院校相继开办空乘专业,人才培养模式尚处在研究与摸索实践中,学科建设水平良莠不齐。当前要注重培养航空服务基础知识扎实、综合素质较高和适应能力较强的人才,尤其是兼具创造、创新、创业精神和能力的服务型人才,这是高校航空服务教育必须面对的现实课题。重视本科层次航空服务人才培养的必要性、本科层次空乘专业设置的可行性、高职专科层次航空服务的就业市场需求、校企合作在高校创新发展中的促进作用,以及专科层次航空服务人才培养的完善和提高,对于建立通识教育、专业教育和行业导向下的专业实践相结合的教育体系来说十分重要和紧迫。

第二节 航空播音概述

航空播音是航空公司与乘客沟通交流的重要窗口,航空服务人员具有规范的语音发声、良好的语言表达和沟通能力,能大力提升航空服务质量,提升航空公司的信誉和行业竞争

力。而要成为一名优秀的航空播音员，不仅要有扎实的专业知识、强烈的服务意识，更要有规范的语音发声基础，良好的语言表达能力、沟通能力和应变能力，较高的道德修养和丰富的社会文化知识。

语言是人类交际和思维的工具，是人们沟通信息、交流思想、联络感情、增进了解和建立友谊的桥梁。航空服务人员无论是客舱服务人员，还是地勤服务人员，都会涉及航空播音，必须具备良好的中英文语言表达能力。航空服务人员需要和各行各业的人进行沟通和交流，所以航空服务人员还应具备良好的谈吐礼仪，通过传递尊重、友善和平等的信息，给人以美好的感受。谈吐礼仪的基本原则是尊重对方和自我谦让，使用规范的词语，让自己的言语文明、礼貌和准确。随着民航业的不断发展，行业竞争日趋激烈，专业、优质的服务成为提升航空公司行业竞争力的重要手段。因此，航空公司在选拔航空服务人员时更应该注重个人的综合素质，良好的中英文表达是交流、沟通 and 理解的桥梁，体现了航空服务人员的专业素质和个人修养，也是构成优秀航空服务人才学识、涵养的重要一环。

航空播音包括客舱广播、地面广播和活动主持，其将播音学的相关知识融入航空播音，如发音的规范性、语气的准确性、语速的适宜性、重音的科学性等，可更专业而有效地进行航空信息传递工作，加强人际交流，进而提升航空公司整体形象。



知识拓展

张颂与中国播音学

张颂（1936—2012年），播音名李昌，国家级教学名师，播音界泰斗，创立了中国播音学学科体系。他是中国传媒大学播音主持艺术学院首任院长，是中国第一位播音专业博士生导师，培养了大批优秀的播音员、主持人和教师。1994年，由张颂编写的中国播音界第一本理论书《中国播音学》问世，此书的问世标志着一个新学科的诞生，打破了我国“播音无学”的说法，为具有中国气派的中国播音传统的形成奠定了理论基石。

中国播音学是一门系统而独立的学科，播音既包括新闻性，又具备有声语言传播的艺术属性。以中国播音学指导航空播音实践，将科学的理论和航空播音的实践相结合，是学科融合、培养复合型人才的有效尝试。

一、航空播音语言基础训练

航空播音具有鲜明的行业特点，以中国播音学的相关理论指导航空播音，可以使其不断地向科学化、规范化和专业化方向发展。航空播音语言基础训练包括普通话语音和播音发声学理论在航空播音中的运用。

航空播音对普通话语音有严格的要求。因为航空服务人员每天接待来自国内外的旅客，所以要求他们的普通话语音纯正、熟练、流畅和清晰。普通话以北京语音为标准音，具有简单、清晰和表达力强的特点。航空播音要求人员的普通话发音标准，即声母、韵母发音和声调等都要达到规范化的标准。

航空播音应借鉴中国播音学的科学发声法。播音需要的声音是源于生活、高于生活的，

与生活中说话时的发音状态有明显的区别。通过学习和训练,航空服务人员可以掌握科学、正确的用气发声方法,以达到气息通畅、均匀和持久的目的,使声音清晰、集中、圆润、明朗,适应航空播音的需要。

航空播音的声音应具备如下特点。

第一,准确清晰。准确是指吐字规范,声、韵、调标准;清晰是指语音具有较高的分辨率,即使在机场这样嘈杂的环境中也能让人听清楚。

第二,圆润动听。圆润动听是指航空播音需要较好的音色和较高的吐字技巧。音色与音质有直接的关系,音质的先天条件起着很大作用,但后天训练也有不容忽视的影响。实践证明,运用科学的发声法能有效地改善嗓音条件,纠正不正确的发音方式,学会用气发声,不仅能保护嗓子,更能美化声音,改善播音的语言状态。

第三,朴实大方。航空播音的发音接近生活中讲述时的发音,不同于朗诵和表演的台词发音。航空播音要求语言表达朴实大方,不能过分夸张和有过多修饰,不能片面追求艺术效果。在声音的音高和音色上,航空播音的用声与口语接近。

第四,富于变化。航空播音的发音要避免单调,应力求变化。为了有效吸引乘客的注意,航空播音的发音应高低起伏、抑扬顿挫,吐字力度、音高、音色和节奏都应随着语境的不同而相应地变化。



知识拓展

普通话语音学和播音发声学

普通话语音学和播音发声学是中国播音学的重要组成部分。语言是人类重要的交际工具和信息载体,普通话是以北京语音为标准音,以北方话为基础方言,以典范的现代白话文著作为语法规范的现代汉民族共同语,也是广大教师和播音员主持人的职业语言。所以普通话规范、标准,语音面貌良好,是对播音与主持专业从业人员的首要、基本要求。

播音发声是播音员在播音时的发音和用声方式,包括播音的吐字方式、播音的呼吸状态、声音色彩的使用等。它是播音技能的基本组成部分。播音发声是对生活语言发音和用声方法的纠正和提升,播音发声力求吐字准确、清晰、圆润、集中、流畅。播音发声的最终目的是获得声音弹性,即声音形式对人们变化着的思想感情的适应能力。在播音用声中应学习增强对声音的控制能力,表达出要求表现的弹性和色彩变化。

中国播音学的普通话语音学和播音发声学对航空播音有着重要的指导作用。以科学系统的方法指导航空播音教学,不仅能及时纠正学生语音发声的不良习惯,提升课堂教学的质量,还能大力拓展航空播音行业化、规范化、科学化不断发展的空间。

二、航空播音语言表达和航空播音实务

中国播音学的播音创作基础科学而全面地阐述了有声语言再创作的理论依据,对航空播音具有重要的指导意义。传统的航空播音多为见字出声式的表达,缺乏专业的训练,为使航空服务人员的语言表达能力达到专业水准,航空播音的语言表达训练借鉴了播音中调



动思想感情的技巧（情景再现、内在语、对象感）和表达思想感情的技巧（停连、重音、语气、节奏），注重内在的理解和感受与外部的表达相结合，内外部技巧相辅相成，合二为一。熟练地运用有声语言表达的内外部技巧，将有助于科学地训练航空服务人员的即兴口语表达能力。



微课

航空播音语言表达和航空播音实务



知识拓展

播音创作基础

播音创作基础是中国播音学的重要组成部分，其针对语言表达的技巧提出著名的“内三外四”，即内部技巧——情景再现、内在语、对象感；外部技巧——停连、重音、语气、节奏。

语言表达的技巧对于航空播音具有重要的借鉴意义。通过系统学习语言表达的内外部技巧，结合航空播音的语言实践，航空服务人员能有效提升语言表达能力和提高对外沟通交流的水平，进而提升航空服务业的行业形象。

航空播音包括中文广播播音和英文广播播音，主要分为客舱广播和地面广播。航空服务人员有效而精准地传递信息是航空播音的首要任务。中国播音学的相关原理可用于指导航空播音实践。中国播音学中的文体播音理论是普通话语音发声、播音创作基础的一种延续和提升，对进行语言综合训练具有重要意义。



知识拓展

文体播音理论

关于广播电视各类节目中的不同文体的播音方法及其特点的理论称为文体播音理论。所谓文体播音，是指不同节目中，稿件的不同体裁、语言的不同样式造成的不同表达方法的播音。文体播音理论是中国播音学的组成部分。它研究的对象是以新闻节目、文艺节目、知识性节目、服务性节目等为内容的广播电视播音以及主持人节目播音中的各类文体的播音，着重解决各类文体在不同形式中的个性播音特点和不同的播音样式。

其中，广播新闻播音对航空播音具有直接的指导作用。航空播音的中英文广播是航空播音实务的重要组成部分，主要是在民航机场候机楼和客舱中对旅客的广播服务。民航广播词是指在航空服务过程中，航空服务人员借助一定的词汇、语气、语调，与旅客进行交流的一种比较规范的沟通方式。航空系统对民航机场候机楼广播用语的一般规定、类型划分和主要格式都做出了严格的规范。

由于航空服务具有国际性特征，航空服务人员的中英文交互使用能力对于推动航空公司管理服务水平、提高航空服务质量，乃至提升中国在国际社会的整体形象具有不可忽视的作用。

航空广播用语必须准确、规范,采用统一的专业术语,语句通顺易懂,避免发生混淆。各类广播用语应准确表达主题,使用格式规范。广播用语以汉语和英语为主,同一内容应使用汉语普通话和英语对应播音。在需要使用其他外语语种播音的特殊情况下,应根据广播用语的汉语部分规范化地进行编译。

航空播音水平是航空公司展示航空服务人员形象的载体,是旅客衡量航空公司服务品质的重要标准。随着民航业的飞速发展,机场候机楼和客舱广播员的中英文广播水平越来越受到重视,播音质量的优劣是体现航空公司地勤服务和客舱服务水平高低的重要组成部分,直接影响旅客乘机感受。

航空中英文广播播音的语言特点是语音标准规范、声音悦耳清晰和语言通俗流畅。目前,我国很多航班的航空服务人员尚未达到全程用英语自如地交流的水平,要带给旅客宾至如归的体验,并让旅客,特别是非本土的商务旅客对航空公司产生由衷的信任感,绝不是会几句英语日常用语就能做到的。这需要针对空乘英语口语交流的内容创设不同的训练情境,如机场柜台值机服务、登机口服务、不正常航班现场管理、贵宾厅服务、航空售票服务和航空问询服务,以及客舱服务情境,只有对可能产生的歧义、交流困难及突发情况进行合理的解释和变通的处理,才能赢得旅客的理解、支持和信赖。



知识拓展

广播新闻播音与航空中英文广播播音

广播新闻播音对航空中文广播播音具有指导性作用。广播新闻播音是有声语言的内外部技巧在广播文体之一的广播新闻中的运用。

广播新闻播音是指经过广播电台、电视台把新闻稿件用有声语言传送出来的播音创作,特指消息的播音。语言必须具有庄重、朴实、清新、明快的特点。播音员应具有一定的新闻敏感性,能迅速抓住各条消息的新鲜点,播音时要做到叙事准确、清楚,态度得体,分寸掌握恰当,字正腔圆,富有朝气,语句力求紧凑规整。

航空中文广播播音是广播新闻播音的行业化分支。航空中文广播一般包括机场大厅广播和客舱广播,其稿件内容相对固定,短小精炼,层次清晰。标准、规范、得体的机场和客舱播音是每一位航空服务人员的必备素质,也是普及民航知识和客舱安全管理的一种有效手段。学习广播新闻播音的知识和技巧,能更有效和更专业地掌握民航中文播音的基本技能,进一步提高综合素质,为成为航空服务专业综合型、技能型人才打下良好的基础。

航空英文广播播音应以英语播音技巧为基础,规范练习发音、重读、连读、停顿等语音语调技巧,注重情感投入,以乘客为中心,恰当运用语言进行跨文化交际,并进行创造性语言交际活动,达到交流目的,提高客舱服务与安全管理工作质量。

三、航空活动主持

航空活动主持语言应存在于规范空间和审美空间。在航空广播播音主持的基础上,航空活动主持要求主持人不仅要有良好的语言能力,还要具备良好的副语言,达到声形俱佳、

赏心悦目的境界。

即兴主持广泛应用于各大航空公司的重要活动，如重要节日活动、公司新航线或新航班开通运行纪念活动等，活动主持人的语言应具有即兴、亲切、欢乐和互动等特点，能够拉近与乘客的距离，提升服务质量，扩大航空公司的行业影响。

行业信息

电视节目主持人

电视节目主持人是在电视节目传播过程中，传播者与接受者之间进行联系的“人物化”桥梁，即在电视节目规定时、空、人、事的规定中进行工作的“非角色”表演者。电视节目主持人大体可分为两类：一类是集采、编、审、播于一身，既是节目主持人，又是节目负责人；一类是以出场主持节目为主，兼做或完全不做采编、撰稿工作。

思考题

1. 航空服务的职业特点与素质要求是什么？
2. 为什么航空服务人才中英文交互使用能力的培养具有越来越重要的作用？
3. 航空服务人员应具备怎样的素质？
4. 为什么说准确的播音发声和良好的中英文表达能有效传递信息，提高服务质量，提升航空公司的行业竞争力？

实训题

1. 观摩电影《中国机长》，分组讨论“中国民航英雄机组”特情之中临危不乱的优秀品质和专业素养，并进行模拟演练。航空服务人员在特情之下应具备过人的心理素质和职业素养。

影片《中国机长》根据 2018 年 5 月 14 日四川航空 3U8633 航班机组成功处置特情的真实事件改编。机组执行航班任务时，在万米高空突遇驾驶舱风挡玻璃爆裂脱落、座舱释压的极端罕见险情，生死关头，他们临危不乱、果断应对、正确处置，确保了机上全部人员的生命安全，创造了世界民航史上的奇迹。作为国内首部真实事件改编的民航题材影片，《中国机长》是一部展现中国民航奇迹的超级大片！



电影《中国机长》海报

2. 根据下面的材料讨论航空服务人员在自媒体时代直播带货应具备的云销售能力有哪些，并进行分组演练，详细介绍所销售商品的性能、性价比等。

受新冠疫情的影响，全球的航空业形势非常严峻。虽然全行业客运需求逐步恢复，货运需求持续旺盛，航空业绩与 2020 年相比有了改善，但是与疫情前相比差距仍然很大。国际客运需求因为跨境旅行继续受到疫情的影响，恢复缓慢，2021 年国际需求仅恢复到疫情前的 22%。



南方航空搞副业“空姐”成为带货主播



近期有一些行业跨界参与了直播带货，其中就有我们熟悉的南方航空。

南航直播销售的护肤品官方单价多集中在 200 元以上。但是，在南航的商品推荐销售量前十的商品中，有九件商品的单价都没有超过 100 元，而且大部分商品销售量都已上千。从这也可以看出南航所售卖的商品价格都比较合理，能够满足大众的要求。

南航通过直播带货为自己创造了一个新的出路，在不同的方向上寻找合适的发展动力。虽然不能用这种方式让公司实现盈利，但是能解决部分资金问题。



荐读

1. 张颂. 中国播音学: 修订版[M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2003.
2. 柴璠. 播音语言表达技巧: 修订版[M]. 北京: 中国广播电视出版社, 2012.
3. 公众号: 中播网、播音中国。