

<<航空服务口语交际与播音技巧>>

图书基本信息

书名：<<航空服务口语交际与播音技巧>>

13位ISBN编号：9787540849597

10位ISBN编号：7540849592

出版时间：2008-8

出版时间：四川教育

作者：刘桦//魏全斌//刘忠

页数：146

字数：209000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<航空服务口语交际与播音技巧>>

### 前言

“十五”期间，我国的国民经济保持了持续快速增长，伴随产业的重组，我国民航业进入了第二个高速发展期，逐步呈现出迅猛发展的趋势。

根据中国民航总局的规划，“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。

许多国外航空公司开辟了中国航线，对中国航空服务人才的需求也在不断增加。

这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

中国民航迎来了前所未有的发展和机遇，但同时，中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。

在硬件技术差距越来越小的航空市场，市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争，服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。

航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。

只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。

只有让乘客满意，航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展，对航空服务人才的大量需求，使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养，发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针，适应职业学校人才培养和素质教育的需要，同时适应职业学校课程设置要求，我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

民用航空作为一个高端的服务业，对航空服务人员的素质要求与日俱增。

服务理念已由最初的“微笑服务”、“亲情服务”、“诚信服务”上升到“用心服务”、“个性化服务”和“特色服务”的高度。

在高标准服务要求下，航空服务中的口语交际能力和播音技巧作为提升航空服务人员素质和服务质量的重要因素，受到越来越多的关注。

为此，我们组织编写了《航空服务口语交际与播音技巧》这本教材。

针对口语交际在航空服务中的重要作用，对航空服务口语交际的原则和口语交际基本技巧进行了阐释。

同时由浅入深地针对航空服务人员口语交际必备的普通话语音基础、空乘播音基本功、表达技巧等内容进行专项训练。

更进一步针对航空服务的不同岗位口语交际的综合技能进行实践训练。

本书主要作为职业学校航空服务专业口语交际训练教材，该教材注重实训性，力求内容丰富多样，形式生动活泼，语言简洁明快。

本书编写人员均为多年从事航空服务专业教学的教师，对航空服务人员的心理、服务礼仪、服务技巧、从业要求非常熟悉，积累了较丰富的教学实践经验。

各章编写人员分别是：第一章由卢庆蓉编写；第二章和第六章由吴永红编写；第三章和第四章由马丽编写；第五章由卞鲁萍编写。

## <<航空服务口语交际与播音技巧>>

### 内容概要

本书针对口语交际在航空服务中的重要作用，对航空服务口语交际的原则和口语交际基本技巧进行了阐释。

同时由浅入深地针对航空服务人员口语交际必备的普通话语音基础、空乘播音基本功、表达技巧等内容进行专项训练。

更进一步针对航空服务的不同岗位口语交际的综合技能进行实践训练。

本书主要作为职业学校航空服务专业口语交际训练教材，该教材注重实训性，力求内容丰富多样，形式生动活泼，语言简洁明快。

## <<航空服务口语交际与播音技巧>>

### 书籍目录

#### 第一章 航空服务口语交际概述

- 第一节 航空服务的职业特点和素质要求
  - 第二节 口语交际在航空服务中的重要作用
  - 第三节 航空服务口语交际的原则
- 思考与练习

#### 第二章 航空服务口语交际基本语言技巧篇

- 第一节 称呼与敬语
  - 第二节 内容与修饰
  - 第三节 观察与聆听
  - 第四节 赞美与幽默
  - 第五节 沟通与说服
  - 第六节 拒绝的艺术
- 思考与练习

#### 第三章 航空服务口语交际与播音普通话语音基础篇

- 第一节 声母发音训练
  - 第二节 韵母发音训练
  - 第三节 声调训练
  - 第四节 语流音变训练
  - 第五节 克服方言语调训练
- 思考与练习

#### 第四章 空乘播音与表达技巧进阶篇

- 第一节 正确的用气发声基本功训练
  - 第二节 语言表达技巧训练
  - 第三节 空乘播音的内容要求
  - 第四节 空乘业务内容播音训练
- 思考与练习

#### 第五章 航空服务口语交际实践篇

- 第一节 客舱服务口语交际训练
  - 第二节 售票服务口语交际训练
  - 第三节 问询服务口语交际训练
  - 第四节 值机服务口语交际训练
  - 第五节 行李服务口语交际训练
  - 第六节 安检服务口语交际训练
  - 第七节 引导服务口语交际训练
- 思考与练习

#### 第六章 航空服务口语交际与播音综合技能篇

- 第一节 航空服务人员沟通的内在素质训练
  - 第二节 涉外服务与民俗礼仪
  - 第三节 特殊服务与沟通能力训练
- 思考与练习

## <<航空服务口语交际与播音技巧>>

### 章节摘录

插图：b.用发单元音来体会共鸣的控制从低沉的厚重的声音开始，逐渐改变增加音高，以体会在不同的声区，胸腔共鸣口腔共鸣、头腔共鸣成分的比重，并且体会共鸣对声音的改变所起的作用。

（三）口腔控制的训练科学的发音要掌握口腔控制的要领和基本方法。

说普通话时应保持正确的口腔状态，即发音时，尽量打开口腔，注意是前后同时打开，呈前低后高的马蹄形。

可以通过抬起上腭（提颧肌、打牙关、挺软腭）和松下巴来实现，避免四川人说话发音靠前，口腔后部打不开的状况，从而改善语音面貌，使语音准确、明亮、圆润、饱满。

口腔在吐字中处于十分重要的位置，要求做到“腔圆壁坚”，有一个“后开前有力”的口腔状态，这对增强字音的清晰度和圆润度起着关键性的作用。

【小技巧】1.打开口腔，改善音色训练注意提颧肌，上唇展开，嘴角稍微上提，以增强语音的积极色彩。

【跟我练】（1）提颧肌从上唇到颧骨的肌肉叫颧肌，发音时，颧肌提起，似兴奋地要唱的感觉，又似笑的感觉，此时口腔前上部有展宽感，鼻孔亦随之有些张大，唇齿相依，呈微笑状。

选举 戏曲 序曲 宗族 葱翠 松口。

（2）打开牙关牙关打开，舌头活动范围增大，有利于字音的清晰，也给声音增加了明亮、刚劲的色彩。

## <<航空服务口语交际与播音技巧>>

### 编辑推荐

《航空服务口语交际与播音技巧》为四川教育出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>