



湖南现代物流职业技术学院  
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

# 2021 级空中乘务专业 技能考核标准

# 目 录

<b>一、专业名称及适用对象</b> .....	<b>1</b>
<b>二、考核目标</b> .....	<b>1</b>
<b>三、考核内容</b> .....	<b>1</b>
模块一 职业基本素养.....	2
模块二 职业基本技能.....	3
模块三 空中乘务服务技能.....	6
模块四 机场安全检查技能.....	8
<b>四、评价标准</b> .....	<b>9</b>
<b>五、组考方式</b> .....	<b>11</b>
<b>六、附录</b> .....	<b>12</b>

# 湖南现代物流职业技术学院

## 空中乘务专业技能考核标准

### 一、专业名称及适用对象

#### 1.专业名称

空中乘务（专业代码：60045）

#### 2.适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

### 二、考核目标

按照湖南省教育厅加强对学生进行专业技能考核要求，依据本专业人才培养方案，通过设置职业基本素养、职业基本技能、空中乘务服务、机场安全检查四大考核模块，测试学生职业形象塑造、职业礼仪、客舱服务、客舱安全检查等职业能力，考察学生服务意识、奉献意识、安全意识、语言表达能力、团队协作应变能力等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，培养适应信息时代发展需要的民航业高素质技术技能人才。

### 三、考核内容

技能考核内容包括基本技能模块、专业核心岗位模块两大部分，其中基本技能部分包括职业基本素养模块、职业基本技能模块，专业核心岗位部分主要是空中乘务服务技能模块。现场随机抽取考核项目。要求学生能按照企业的操作规范独立完成，并体现良好的职业精神与职业素养。

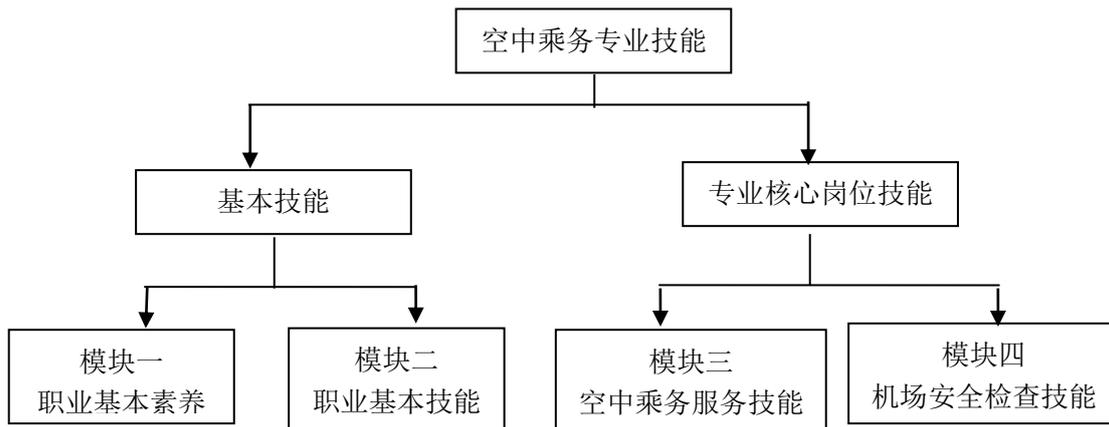


图1 空中乘务专业技能考核内容

### 模块一 职业基本素养

该模块要求学生能展示专业化职业形象和标准职业礼仪。体现良好的职业精神和职业素养。

#### 1. 职业形象塑造 编号 J-1-1

##### (1)技能要求

- ①能按专业化形象进行职业妆面操作(女生);
- ②能按专业化形象进行丝巾规范系法操作(女生);
- ③能按专业化形象进行职业盘发操作(女生);
- ④能按专业化形象进行职业短发发型塑造(女生);
- ⑤能按专业化形象进行领带规范系法操作(男生);
- ⑥能按专业化形象进行职业短发发型塑造(男生)。

##### (2)操作规范及职业素养要求

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,优雅大方;按照程序正确使用设备和用具,有序放置,保持操作空间干净整洁,体现较强的敬业精神,有良好的职业习惯。

#### 2. 职业礼仪 编号 J-1-2

##### (1)技能要求

以仪态礼仪和基础日常交际礼仪为标准,展示标准站、走、坐、蹲、引导手势礼仪,能正确分辨场合做出鞠躬礼、握手礼、引领、迎宾、递接和位次等礼仪。

- ① 正确展示标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿及引导手势礼仪;
- ② 能正确分辨场合做出鞠躬礼、握手礼、引领、迎宾、递接和位次等礼仪。

## **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

### **模块二 职业基本技能**

该模块要求学生能正确识读国内航空区划图、国际航协业务分区、航权航空公司和航空联盟标徽、民航组织标徽、危险品国际通用标识,能应用代码共享、世界时区的划分、民用航空法律法规等知识解决实际问题,能使用常用工作英语进行对话,同时体现良好的职业精神与职业素养。

#### **1.国内航空区划图识读 编号 J-2-1**

##### **(1)技能要求**

能正确识读国内航空区划图,能识别国内航空区域及主要航线,能分析地区航空运输水平状况。

- ① 能正确识读国内航空区划图;
- ② 能识别国内航空区域及主要航线;
- ③ 能分析地区航空运输水平状况。

##### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

#### **2.航权识读 编号 J-2-2**

##### **(1) 技能要求**

##### **(1)技能要求**

能正确掌握航权的定义,能说明航权分类,并运用航权知识进行实例分析。

- ①能正确掌握航空权的定义;
- ②能说明航权分类;
- ③能运用航权知识进行实例分析;

##### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

### **3.航空公司和航空联盟标志识读 编号 J-2-3**

#### **(1)技能要求**

能正确识别国内国际主要航空公司的标志,能识别国内国际航空公司二字代码,能识别国内航空公司主运营基地。能正确识别航空联盟标志,能介绍星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟概况。

- ① 正确识别主要航空公司的标志;
- ② 能识别航空公司二字代码;
- ③ 能识别国内航空公司主运营基地;
- ④ 能正确识别航空联盟标志;
- ⑤ 介绍星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟概况。

#### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

### **4.民航组织标志识读 编号 J-2-4**

#### **(1)技能要求**

能正确识别国际性民航组织标志,能介绍 IATA、ICAO 等国际性民航组织概况。

- ① 正确识别国际性民航组织标微;
- ② 能介绍 IATA.ICAO 等国际性民航组织概况。

#### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷,表情语言自然:言简意钱口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

### **5.危险品国际通用标识识读 编号 J-2-5**

#### **(1)技能要求**

能正确识别危险品国际通用标识,说明标签分类项号、名称、所属类别,每一类能识别几种常运危险品。

①能正确识别危险品国际通用标识,说明标签分类项号、名称、所属类别、常运危险品;

②能正确处理发生漏损、火灾等事故的危险品包装件。

### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

## **6. 常用工作英语对话 编号 J-2-6**

### **(1)技能要求**

能进行客舱服务英语英语对话,英语表达概念正确清晰、自然流畅,语音、词汇、语法规范准确。

① 进行客舱服务英语对话;

② 英语表达概念正确清晰、自然流畅,语音、词汇、语法规范准确

### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时.思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

## **7. 民用航空法律法规 编号 J-2-7**

### **(1)技能要求**

能运用民航法律法规有关规定,分析和解决民航法相关的实际问题。

① 能正确解读民航法律法规的具体内涵;

② 能运用民航法律法规判断具体案例中相关人员有无违法行为;

③ 能阐述具体案例中违法行为的处罚结果。

### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯。现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。

### 模块三 空中乘务服务技能

该模块要求学生全面掌握乘务工作的四个阶段所涉及的各项服务程序,包括在预先准备阶段召开航前准备会,能进行客舱安全检查,按照标准进行客舱服务,为老人、孕妇等特殊旅客提供服务,进行机上急救等紧急处置程序,学会使用客舱通用应急设备,灵活处置客舱服务特殊情况,流利朗读中英文客舱广播词,体现良好的职业道德和职业素养。

本模块共计 8 个技能考核点,均为操作考核。具体如下:

#### 1.预先准备和航后讲评阶段 编号 J-3-1

##### (1)技能要求

- ① 能按照预选准备阶段工作要求,组织召开航前准备会;
- ② 进行特殊航线航前准备会,布置客舱紧急情况预案;
- ③ 能按照航后讲评阶段工作要求,进行航后讲评会。

##### (2)操作规范及职业素养要求

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方;按照程序正确使用设备和用具,有序放置,保持操作空间干净整洁,服务热情主动,耐心细致,处理问题灵活有效,体现较强的敬业精神和团队合作精神,有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

#### 2.客舱服务 编号 J-3-2

##### (1)技能要求

- ① 能迎接旅客登机并引导入座,清点人数,能为旅客提供报纸,杂志,按照客轮管理规定好旅客座位及行李的安排协调工作;
- ② 能按正确站位送客,能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等不安全行为,监控旅客有序下机,能对客舱、厨房、洗手间进行清舱检查,正确处理旅客遗留物品。
- ③ 能正确进行水车摆放及餐食准备;
- ④ 能在起飞后和餐后为旅客提供细微服务,保持客舱厨房和洗手间清洁。

##### (2)操作规范及职业素养要求

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方;按照程序正确使用设备和用具,有序放置,保持操作空间干净整洁,服务

热情主动，耐心细致，处理问题灵活有效,体现较强的敬业精神和团队合作精神,有较强的服务理念和服务意识，有良好的职业习惯。

### **3. 特殊旅客服务 编号 J-3-3**

#### **(1)技能要求**

根据特殊旅客服务要求进行有针对性的服务。

- ① 旅客登机时，关注特殊旅客需求，对特殊旅客进行个别安全内容介绍;
- ② 飞行期间,能指导特殊旅客使用客舱服务设施;
- ③ 用餐期间，能为特殊旅客提供针对性服务。

#### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁，职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方；按照程序正确使用设备和用具，有序放置，保持操作空间干净整洁,服务热情主动，耐心细致，处理问题灵活有效,体现较强的敬业精神和团队合作精神,有较强的服务理念和服务意识，有良好的职业习惯。

### **5. 机上急救 编号 J-3-4**

#### **(1)技能要求**

- ①能正确判断并处置晕厥、休克、癫痫等机上常见病症;
- ②能实施心肺复苏;
- ③能实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救
- ④能检查、使用便携式氧气瓶。

#### **(2)操作规范及职业素养要求**

对紧急情况反应及时,严格按程序进行正确判断,针对不同情况合理灵活处置,正确使用应急设备。体现较强的敬业意识和团队合作精神,有较强的安全意识和应急反应能力,有良好的职业习惯。

### **7. 客舱服务特殊情况处置 编号 J-3-5**

#### **(1)技能要求**

- ① 能处理乘客不按座位就座，争抢行李架等纠纷；
- ② 能处理乘客故意伤害他人、盗窃损害机上设施和吸烟等非法行为；
- ③ 能处理乘客寻衅滋事、破坏公共秩序等行为；
- ④ 能处理乘客拍照、特殊餐食发放、毛毯分发等行为。

## **(2)操作规范及职业素养要求**

对特殊情况反应及时,严格按程序进行正确判断,针对不同情况合理灵活处置,正确使用应急设备。体现较强的敬业意识和团队合作精神,有较强的安全意识和应急反应能力,有良好的职业习惯。

## **8.客舱广播词 编号 J-3-6**

### **(1)技能要求**

能使用客舱广播设备,在正常情况下使用中英文两种语言进行播报,语速适中、咬字清晰。

- ① 会使用广播设备;
- ② 服务类广播词语气亲切、自然;
- ③ 紧急情况广播词语气坚定、沉稳。

### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方,有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

## **模块四 机场安全检查技能**

该模块要求学生能正确实施证件检查、人身检查和物品检查。体现良好的操作规范和职业素养。

### **1.证件查验 编号 J-4-1**

#### **(1)技能要求**

能识别机场控制区通行证件,能识别和核对有效乘机证件和登机牌,适时验放旅客。

- ①能识别有效机场控制区通行证件;
- ②能识别有效乘机证件和登机牌;
- ③能实施适时验放旅客。

#### **(2)操作规范及职业素养要求**

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方;正确使用设备和用具,使用完毕按原位放置,保持操作台面干净整洁按程序进行操作,服务热情主动,耐心细致,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

## 2.人身检查 编号 J-4-2

### (1)技能要求

能测试通过式金属探测门和手持金属探测器是否处于正常工作状态,并正确使用手持金探测器实施人身检查。

①能正确测试通过式金属探测门和手持金属探测器;

②能使用手持金属探测器实施人身检查

### (2)操作规范及职业素养要求

仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,服务行为正确到位、优雅大方;正确使用设备和用具,使用完毕按原位放置,保持操作台面干净整洁按程序进行操作,服务热情主动,耐心细致,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

## 3.开箱包检查 编号 J-4-3

### (1)技能要求

能按规定程序对手提行李箱和托运行李箱实施开箱(包)检查,能对常见物品进行检查,正确识别违禁物品并做出相应处置

①能按规定实施开箱(包)检查;

②能对常见物品进行检查,识别违禁品;

③能正确填写物品暂存单据。

### (2)操作规范及职业素养要求

仪表整洁,职业着装规范得体, 妆容符合职业要求, 服务行为正确到位、优雅大方;正确使用设备和用具,使用完毕按原位放置,保持操作台面干净整洁,按程序进行操作,服务热情主动,耐心细致,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

## 四、评价标准

职业道德与职业素养评分标准和细则

测试内容	评分标准	分值	扣分	得分	备注
职业道德	热爱航空服务专业,具有本专业的知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和服务意识,乐于奉献精神,有良好的职业习惯。	2			仪容仪表达不到基本要求,严重违反考

职业形象	仪容	干净、淡雅、清新、自然	1		场纪律，造成恶劣影响，本次考试记零分。
	发型	男士前不遮眉，侧不遮耳，后不及领，禁止出现烫发、光头、板寸、鸡冠头等发型；女士长发必须盘发，发髻不得低于双耳，刘海需固定，不得有任何杂碎发；短发的长度最短不得短于两寸，整体造型应柔和，圆润，刘海需经过打理固定，服务时头发禁止掉下遮住脸颊。	1		
	配饰	款式简单，符合航空服务企业饰物佩戴标准。	1		
	服装	干净整洁，熨烫平整			
职业礼仪	仪态	面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。	2		
	语言	使用文明礼貌用语，对客服务沟通符合语言礼仪规范。	1		
	工具使用	正确使用设备和用具，使用完毕按原位摆放，保持操作台面干净整洁。	1		
总分		10			

表 1 评分总表

序号	模块		配分	得分
M1	模块一	试题 1（详见试题评分标准）	25	
		试题 2（详见试题评分标准）	25	
		试题 3（详见试题评分标准）	25	
		试题 4（详见试题评分标准）	25	
小计			100	
M2	模块二	试题 1（详见试题评分标准）	25	
		试题 2（详见试题评分标准）	25	
		试题 3（详见试题评分标准）	25	
		试题 4（详见试题评分标准）	25	
小计			100	
M3	模块三	试题 1（详见试题评分标准）	100	
		试题 2（详见试题评分标准）	100	
		试题 3（详见试题评分标准）	100	
		试题 4（详见试题评分标准）	100	
小计			400	
M4	模块四	试题 1（详见试题评分标准）	25	
		试题 2（详见试题评分标准）	25	
		试题 3（详见试题评分标准）	25	
		试题 4（详见试题评分标准）	25	

小计	100	
总分为 M1+M2+M3+M4		
总分	700	

## 五、组考方式

### 1.模块抽取

由相关组织机构按一定比例随机抽取本专业学生参加专业技能考核；组考机构按下表随机抽取四大模块试题库的试题进行考核，每位考生在规定时间内 180 分钟内个人独立完成测试任务，其中模块一 60 分钟，模块二和模块三、模块四 120 分钟。

表 1 模块方式抽取表

模块序号	模块名称	考核技能点	抽题方式	备注
模块一	职业素养	1-1 职业形象塑造	技能点 1-1 抽 2 题； 技能点 1-2 抽 2 题。	共 4 题， 每题 25 分，总 100 分。
		1-2 职业礼仪		
模块二	职业基本技能	2-1 国内航空区划图识读	技能点 2-1~2-4 抽 2 题； 技能点 2-6 抽 1 题； 技能点 2-5、2-7 抽 1 题。	共 4 题， 每题 25 分，总 100 分。
		2-2 航权识读		
		2-3 航空公司和航空联盟标志识读		
		2-4 民航组织标志识读		
		2-5 危险品国际通用标识识读		
		2-6 常用工作英语对话		
2-7 民用航空法律法规				
模块三	空中乘务服务技能	3-1 预先准备和航后讲评阶段	技能点 3-1、3-6 各 抽 1 题； 技能点 3-2、3-3、 3-4、3-5 共 抽 1 题。	共 3 题， 每题 100 分，总 400 分。
		3-2 客舱服务		
		3-3 特殊旅客服务		
		3-4 机上急救		
		3-5 客舱服务特殊情况处置		
		3-6 客舱广播		
模块四	机场安全检查技能	4-1 证件查验	技能点 4-1 抽 1 题；技 能点 4-2、 技能点 4-3 抽 1 题。	共 4 题， 每题 25 分，总 50 分
		4-2 人身检查		
		4-3 开箱包检查		

### 2.实施条件

表 2 实施条件表

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室、会议室	
设备	客舱服务用品（餐巾纸、水杯、饮料、食品、托盘、垃圾袋、报纸等）； 安检设备（开箱包检查台、手持金属探测器）； 多媒体设备。	
测评专家	考评员具备一年以上航空服务岗位工作经历，或从事航空服务实训教学三年以上。	

## 六、附录

参照技术标准或规范

- ①中国民航总局：《公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121-R4)
- ②民航总局：《民用机场服务质量》(MH/T5104-2006)
- ③人力资源与社会保障部：《民航乘务员》国家职业技能标准
- ④《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》
- ⑤《民航机场候机楼广播服务用语规范 (MH/T1001-95)》
- ⑤ 《中国民用航空安全检查规则》