

# 湖南生物机电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：500405）。

### 2. 适用对象

高职高专全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核目标

为有效解决人才培养质量检验的问题，湖南省教育厅提出在高职毕业年级学生中开展技能抽查的方案。根据我校空中乘务专业（以下简称空乘专业）的培养目标及专业能力结构要求，结合我校空乘专业学生及专业教师和专业设备的实际情况，按照科学性、引导性、规范性与可操作性的原则制定了技能抽查的标准与题库。此标准立足于空中乘务职业能力与职业素养，考核学生专业基础知识和航空服务技能，以及分析问题、解决问题的能力，培养具有较高人文素养、较强工匠精神、创新精神和创业意识的应用型人才。

## 三、考核内容

空中乘务专业技能抽查内容设置了专业基本技能和航空服务技能两个方向，共计六大模块，即模块一职业基本素养模块、模块二专业基本技能模块、模块三客舱服务技能模块、模块四应急处置技能模块、模块五航空医疗技能模块、模块六地勤服务技能模块，共 17 个考核项目。具体模块内容如下：

### 项目1 职业形象展示

基本要求：要求学生能够展示空乘人员的职业形象，能面带微笑，表情自然，仪态优美，仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要

---

求，有良好的职业习惯。女生能按专业化形象进行丝巾规范系法操作；男生能按专业化形象进行领带规范系法操作。

#### 项目2 礼仪展示

基本要求：以仪态礼仪和基础日常交际礼仪为标准，能展示标准站、走、坐、蹲、引导手势礼仪，仪态大方。

#### 项目3 国内国际航空区划图识读

基本要求：能正确识读国内航空区划图，能识别国内航空区域，能分析地区航空运输水平状况。

#### 项目4 航权识读

基本要求：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。

#### 项目5 航空公司和航空联盟标徽识读

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

#### 项目6 播报客舱广播

基本要求：能使用广播设备，在正常情况下使用中英文两种语言朗读客舱广播词，语速适中、咬字清晰。会使用广播设备，服务类广播词语气亲切、自然，紧急情况广播词语气坚定、沉稳。

#### 项目7 专业英语对话

基本要求：能熟练进行民航客舱服务和民航地勤服务英语对话，包括值机服务、引导服务、安检服务、候机服务、登机服务、广播词服务、安全演示服务、餐食服务、酒水服务、娱乐服务、免税品服务、下机服务等环节的英语对话。英语表达概念正确、清晰，语音、词汇、语法规范准确。

## 项目8 中外民俗知识

基本要求：能准确说明我国主要少数民族的风俗习惯、名称、聚居地、建筑特征、服饰特征、生活习俗、传统节日、宗教信仰等；能准确说明世界客源国的国家名称、首都名称、著名旅游景点、宗教信仰、传统礼节、涉外礼仪、主要航空公司等。

## 项目9 预先准备阶段

基本要求：①能按照预选准备阶段工作要求，组织召开航前准备会；②能进行特殊航线航前准备会，布置客舱紧急情况预案；③能按预先准备阶段工作要求，进行航前准备。

## 项目10 客舱安全管理

基本要求：①能在旅客登机后舱门关闭前确认应急出口座位旅客；②能进行舱门正常关闭及开启，滑梯预位及解除预位操作；③能按照动作规范进行安全演示操作；④能在起飞和下降前检查行李架关闭、乘客安全带系扣、座椅调整、小桌板收起、座椅下行李放置及电子设备关闭情况，能在起飞前对厨房设备、洗手间设备进行安全检查；⑤能做好自身确认，做好起降准备状态。

## 项目11 客舱餐饮及细微服务

基本要求：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、毛毯、耳机等服务。②能正确进行水车摆放、餐食准备及发放；③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；④能灵活处理客舱服务特殊情况：如毛毯不够，旅客卫生间抽烟，乘客拍照、旅客使用手机，旅客寻衅滋事等情况。

## 项目12 特殊旅客服务

基本要求：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。

#### 项目13 航后讲评阶段

基本要求：能按照航后讲评阶段工作要求，组织召开航后讲评会。

#### 项目14 客舱通用应急设备

基本要求：①能正确检查、使用手提氧气瓶；②能正确检查、使用各类灭火瓶；③能正确使用防烟面罩；④能正确使用发报机、应急手电等。

#### 项目15 客舱特情处置

基本要求：①能指挥进行应急撤离前客舱准备；②能指挥进行应急撤离程序；③能进行客舱失火处置；④能进行客舱失压处置。⑤能进行客舱中度及重度颠簸处置。

#### 项目16 机上急救

基本要求：①能正确判断并处置晕机、烫伤、创伤等机上常见病症；②能实施心肺复苏；③能实施止血、包扎等外伤急救

#### 项目17 地勤服务

基本要求：①能进行电子客票识别；②能完成行李托运等值机手续；③能完成候机相关服务；④能完成人身检查和开箱（包）检查等安全检查。⑤能识别并处理违禁品和危险品。

## 四、评价标准

### ◆ 职业基本素养模块和专业基本技能模块评价标准

仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，举止优雅大方；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，对服务环境和旅客需求的判断及反应正确，能在规定时间内完成，符合航空服务人员的基本素养要求。

◆ 客舱服务技能模块、应急处置技能模块、航空医疗技能模块和地勤服务技能评价标准

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；能严格按程序和规范进行操作，按要求正确使用设备和用具，使用完毕按原位放置，保持干净整洁；服务过程中热情主动，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。

## 五、抽考方式

空中乘务专业技能抽查内容共计六个模块，分别是职业基本素养模块、专业基本技能模块、客舱服务技能模块、应急处置技能模块、航空医疗技能模块和地勤服务技能模块，共 17 个考核项目，考核项目包含了职业形象，仪态，航空地理知识及语言表达模块；航空服务技能抽查包含了空中乘务工作的各个阶段所涉及的各项服务程序。每个模块下设若干考核项目，抽查时，要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务，并体现良好的职业精神与职业素养。

专业技能抽考方式为：采用“2+2”的选题方式，每位考生考核4道试题，题目总分100。专业基本技能模块抽取两道试题，每一题20分，两道题合计40分，占比 40%；航空服务技能模块随机抽取两道试题，每一题30分，两道题合计60分，占比60%。在专业基本技能模块中，女生系丝巾，男生打领带是必考题。

测试当天（考前30分钟），由人文科学学院技能抽考领导小组现场抽取考核试卷，由保密员负责保密，有工作人员现场组织考核和评分。

## 六、附录

1. 相关法律法规（摘录）
2. 相关规范与标准（摘录）

- 
- (1) 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R5）有关民航乘务员培训的行业标准；
  - (2) 《民用机场服务质量》（MH/T5104-2006）；
  - (3) 人力资源和社会保障部《民航乘务员》国家职业技能标准；
  - (4) 人力资源和社会保障部《民航客运员》国家职业技能标准；
  - (5) 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》

撰写人：向俊峰

审核人：何跃飞、曾莲英

2022年10月14日