

湖南生物机电职业技术学院空中乘务专业技能考核标准

为了更好地适应高职高专人才培养模式改革和课程教学改革的方向与进程，着力提高学生自主学习的意识和能力，有效落实教学过程和增强对学生学习全过程的指导和监督，科学测评学生的学习行为和成果，达到培养具有创新意识和较高动手能力的民航乘务类应用型人才的目的。

根据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，为建立健全规范的技能考核制度，经教研室研究制定对空乘专业各专业课程相关技能项目进行定期考核的规定，特制定如下各项技能的考核管理办法：

一、抽查对象

本标准适用于湖南生物机电职业技术学院空乘专业（500405）三年一期在校学生（全日制）。

二、技能考核的总体要求

湖南生物机电职业技术学院空乘专业的培养目标是：本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识和人文素养，良好的职业道德、精益求精的工匠精神，掌握民航客舱服务、客运及行李运输和安全检查、机场地面服务等专业技术技能，具备较强的认知能力、合作能力、创新能力、就业能力和可持续发展能力，面向航空服务领域，能够从事空乘、安检、地勤服务等工作的高素质技术技能人才。

学生在具有空乘专业必备的基础理论知识和专业知识的基础上，重点掌握从事本专业领域实际工作的基本能力和基本技能，具有良好的职业道德和敬业精神。要实现这一目标，加强技能训练和技能考核是重要环节之一。

三、抽查目的

在解构空乘专业所面向的职业岗位（群）的基础上，借鉴国际国内的空乘行业相关标准，以提高我校空乘学生的专业基础能力和岗位技能，提升空乘专业人才培养水平为目标，要求学生根据所给的资料按照国际国内空乘行业通用的规范和要求，测试学生的民航基础知识能力和民航专业知识服务能力。

四、主干课程及考核项目

本专业技能考核标准选取了《民航概论》《航空旅游地理》《民航安检》《化妆与职业形象塑造》《民航客舱服务》《民航地勤服务英语》《民俗与宗教》和《民航客舱服务英语》等主干课程进行制定，详情见下表。

序号	课程名称	主要知识点	主要技能点	考核项目	教材版本
1	民航概论	国内航空区划图识读	1. 国内航空区划图 2. 国内航空区划区域及主要航线 3. 地区航空运输	1. 能正确识读国内航空区划图； 2. 能识别国内航空区划区域及主要航线； 3. 能分析地区航空运输水平状况。	民航概论，第三版
2		国际航协业务分区识读	1. 国际航协业务分区图 2. 三大区及包含次区 3. 各区航空运输水平状况	1. 能正确识读国际航协业务分区图； 2. 能识别三大区及包含次区； 3. 能分析各区航空运输水平状况。	
3		航权识读	1. 航空权 2. 航权分类 3. 航权知识分析	1. 能正确掌握航空权的定义； 2. 能说明航权分类； 3. 并运用航权知识进行实例分析。	
4		航空公司和航空联盟标徽识读	1. 国内国际主要航空公司的标徽 2. 国内国际航空公司二字代码 3. 国内航空公司主运营基地 4. 航空联盟标徽 5. 星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟	1. 能正确识别国内国际主要航空公司的标徽； 2. 能识别国内国际航空公司二字代码； 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徽，5. 能介绍星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟概况。	
5		民航组织标徽识读	1. 国际性民航组织标徽 2. IATA、ICAO 等国际性民航组织	1. 能正确识别国际性民航组织标徽； 2. 能介绍 IATA、ICAO 等国际性民航组织概况。	
6		代码共享	1. 代码共享与航空公司、机场和旅客的利益 2. 民航航空成本收益分析	1. 能正确分析代码共享对航空公司、机场和旅客带来的利益； 2. 能从销售承运人租用实际承运人这种合作方式进行成本收益分析。	
7		民用航空法律法规	1. 民航法律法规的内涵 2. 民航法律法规案例分析 3. 案例中违法行为的处罚	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，指明违犯的法律法规条例； 3. 能阐述具体案例中违法行为	

				的处罚结果。	
8	航空旅游地理	世界时区的划分	1. 时区划分、经度范围 2. 时区计算 3. 区变化对人的影响	1. 能正确说明时区划分、经度范围； 2. 能进行时区计算； 3. 了解在旅行中时区变化对人产生的影响。	航空旅游地理，第二版
9		中国和世界地理知识	1. 大气层飞行环境 2. 少数民族综合知识 3. 世界客源国信息	1. 能准确说明大气层飞行环境的具体要求； 2. 能准确说明我国主要少数民族的名称、聚居地、建筑特征、服饰特征、生活习惯、传统节日、宗教信仰、历史沿革等； 3. 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。	
10	民航安检	危险品国际通用标识识读	1. 危险品标识 2. 危险品项目编号 3. 危险品运输操作标签	1. 能正确识别危险品标识； 2. 说明分类项目编号； 3. 能正确识别危险品运输操作标签。	民航安检，第五版
11	化妆与职业形象塑造	职业形象塑造	1. 职业妆面操作（女生） 2. 丝巾规范系法操作（女生） 3. 职业盘发操作（女生） 4. 领带规范系法操作（男生）	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领带规范系法操作（男生）。	化妆与形象塑造，第三版
12		礼仪展示	1. 标准站、走、坐、蹲 2. 手势礼仪和鞠躬、握手、递接等礼仪	1. 能正确展示标准站姿、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、递接等礼仪。	
13	民航地勤服务英语	常用地勤服务工作英语对话	1. 民航地勤服务英语对话 2. 候机楼服务英语对话（值机服务、引导服务、安检服务、候机服务等） 3. 英语表达概念正确，清晰、语音、词汇、语法规范准确	1. 能熟练进行地勤服务英语对话； 2. 能熟练进行候机楼服务英语对话（值机服务、引导服务、安检服务、候机服务等） 3. 英语表达概念正确，清晰、说话自然流畅，语音、词汇、语法规范准确。	民航地勤服务英语，第二版
14	民航	常用客舱	1. 民航客舱服务英语对话	1. 能熟练进行民航客舱服务英	民航

	客舱服务英语	服务工作英语对话	2. 客舱服务英语对话（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） 3. 英语表达概念正确，清晰、语音、词汇、语法规范准确	语对话 2. 能熟练进行客舱服务英语对话（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） 3. 英语表达概念正确，清晰、语音、词汇、语法规范准确	客舱服务英语、第二版
15	民俗与宗教	世界三大宗教知识	1. 三大宗教的综合知识 2. 三大宗教对中国的影响	1. 正确说明三大宗教的名称、创始人、发源地和历史时间、经典名称、分支教派名称； 2. 能说明三大宗教对中国的影响。	民俗与宗教，第三版
16	民航客舱服务	航前准备会	1. 组织召开航前准备会 2. 特殊航线航前准备会 3. 国际航线航前准备会。	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. 能按预选准备阶段工作要求，进行国际航线航前准备会。	民航客舱服务，第三版
17		舱门开启	1. 舱门正常和紧急开启 2. 舱门分离器的操作	1. 能按照分离器操作规定完成舱门正常和紧急开启； 2. 舱门分离器的操作正确到位，检查项目无遗漏，汇报清晰完整。	
18		舱门预位及解除预位程序	1. 舱门预位及解除预位程序 2. 操作到位，汇报完整。	1. 能按照操作规定完成舱门预位及解除预位程序； 2. 操作正确到位，检查项目无遗漏，汇报清晰完整。	
19		客舱安全检查	1. 检查乘客安全及电子设备 2. 检查客舱遮光板和厨房检查 3. 旅客吸烟等非法行为处理 4. 起降准备	1. 能检查乘客安全带系扣、行李架关闭、座椅调整、小桌板收起，及电子设备关闭情况； 2. 能检查客舱遮光板打开、座椅下行李放置，能在起飞前对厨房设备、洗手间设备进行安全检查； 3. 能灵活处理旅客吸烟等非法行为； 4. 能做好自身确认，做好起降准备状态。	
20		客舱服务	1. 迎接旅客登机并引导入座， 2. 送客、飞机滑行、下机服务 3. 水车摆放及餐食准备；	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，按照客舱管理规定做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	

	民航客舱服务		4. 起飞后和餐后旅客服务	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。
21		特殊旅客服务	1. 特殊旅客需求与服务 2. 飞行期间特殊旅客服务 3. 用餐期间特殊旅客服务	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。
22	民航客舱服务	机上急救	1. 晕厥、休克、癫痫等机上常见病症的处置 2. 心肺复苏 3. 止血、包扎、固定、搬运等外伤急救处置 4. 便携式氧气瓶使用	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。
23		客舱通用应急设备	1. 手提氧气瓶的使用 2. 各类灭火瓶的使用 3. 防烟面罩和防火毯的使用 4. 发报机、应急手电和喊话喇叭的使用。	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、防火毯； 4. 能正确使用发报机、应急手电、喊话喇叭等。
24		客舱服务特殊情况处置	1. 乘客纠纷处理 2. 乘客故意伤害行为处理 3. 乘客寻衅滋事和破坏公共秩序行为处理 4. 乘客拍照、特殊餐食发放和毛毯分发行为处理	1. 能处理乘客不按座位就坐，争抢行李架等纠纷； 2. 能处理乘客故意伤害他人和盗窃损害机上设施等非法行为； 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。
25		客舱广播词	1. 广播设备的使用 2. 中英文广播词服务 3. 紧急情况广播服务	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。

				4. 客舱广播词流利、语速适中且抑扬顿挫，有语感。	
--	--	--	--	---------------------------	--

五、各主干课程的考核项目及考核标准

序号	课程名称	考核项目	实施办法	考核要点	评分标准	考核学期
1	民航概论	1. 国内航空区划图识读 2. 国际航协业务分区识读 3. 航权识读 4. 航空公司和航空联盟标徽识读 5. 民航组织标徽识读 6. 代码共享 7. 民用航空法律法规	通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间 7 天。	1. 国内航空区划图 2. 国内航空区划区域及主要航线 3. 地区航空运输 4. 国际航协业务分区图 5. 三大区及包含次区 6. 各区航空运输水平状况 7. 航空权 8. 航权分类 9. 航权知识分析 10. 国内国际主要航空公司的标徽 11. 国内国际航空公司二字代码 12. 国内航空公司主运营基地 13. 航空联盟标徽 14. 星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟 15. 国际性民航组织标徽 16. IATA、ICAO 等国际性民航组织 17. 代码共享与航空公司、机场和旅客的利益 18. 民航航空成本收益分析 19. 民航法律法规的内涵	1. 仪表整洁,职业着装规范得体; 2. 妆容符合职业要求,处理问题灵活有效,有良好的职业习惯; 3. 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,内容准确; 4. 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。	第一学期

				20.民航法律法规案例分析 21.案例中违法行为的处罚		
2	航空旅游地理	1.时区划分、经度范围 2.时区计算 3.区变化对人的影响 4.大气层飞行环境 5.少数民族综合知识 6.世界客源国信息	通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间3天。	1.能正确说明时区划分、经度范围; 2.能进行时区计算; 3.了解在旅行中时区变化对人产生的影响。 4.能准确说明大气层飞行环境的具体要求; 5.能准确说明我国主要少数民族的名称、聚居地、建筑特征、服饰特征、生活习俗、传统节日、宗教信仰、历史沿革等; 6.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。	1.仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求; 2.处理问题灵活有效,有良好的职业习惯; 3.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,回答问题内容准确; 4.能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。	第二学期
3	民航安检	1.危险品标识 2.危险品项目编号 3.危险品运输操作标签	通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间3天。	1.能正确识别危险品标识; 2.说明分类项目编号; 3.能正确识别危险品运输操作标签。	1.仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求; 2.处理问题灵活有效,有良好的职业习惯; 3.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,回答问题内容准确; 4.能在规定时间内	第四学期

					完成,符合航空服务人员的基本素养要求。	
4	化妆与职业形象塑造	1.职业妆面操作(女生) 2.丝巾规范系法操作(女生) 3.职业盘发操作(女生) 4.领带规范系法操作(男生)	通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间3天。	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领带规范系法操作(男生); 5.能正确展示标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿及引导手势礼仪; 6.能正确分辨场合做出鞠躬礼、握手礼、递接等礼仪。	1.仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求,优雅大方; 2.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, 3.体现较强的敬业精神,有良好的职业习惯。	第二学期
5	民航地勤服务英语	1.民航地勤服务英语对话 2.候机楼服务英语对话(值机服务、引导服务、安检服务、候机服务等) 3.英语表达概念正确,清晰、语音、词汇、语法规范准确	通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间5天。	1.能熟练进行地勤服务英语对话; 2.能熟练进行候机楼服务英语对话(值机服务、引导服务、安检服务、候机服务等) 3.英语表达概念正确,清晰、说话自然流畅,语音、词汇、语法规范准确。	1.仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求; 2.处理问题灵活有效,有良好的职业习惯; 3.现场发挥时,英语表达和思维反应敏捷、表情语言自然,言简意赅,口齿清楚流畅,内容完整准确; 4.能在规定时间内完成,符合航空服务	第三学期

					人员的基本素养要求。	
6	民航客舱服务英语	<p>1. 民航客舱服务英语对话</p> <p>2. 客舱服务英语对话（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）</p> <p>3. 英语表达概念正确，清晰、语音、词汇、语法规范准确</p>	<p>通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间5天。</p>	<p>1. 能熟练进行民航客舱服务英语对话</p> <p>2. 能熟练进行客舱服务英语对话（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）</p> <p>3. 英语表达概念正确，清晰、语音、词汇、语法规范准确</p>	<p>1. 仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求;2. 处理问题灵活有效,有良好的职业习惯;</p> <p>3. 现场发挥时,英语表达和思维反应敏捷、表情语言自然,言简意骇,口齿清楚流畅,内容完整准确;</p> <p>4. 能在规定时间内完成,符合航空服务人员的基本素养要求。</p>	第四学期
6	民俗与宗教	<p>1. 三大宗教的综合知识</p> <p>2. 三大宗教对中国的影响</p>	<p>通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间3天。</p>	<p>1. 正确说明三大宗教的名称、创始人、发源地和历史时间、经典名称、分支教派名称;</p> <p>2. 能说明三大宗教对中国的影响。</p>	<p>1. 仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求;</p> <p>2. 处理问题灵活有效,有良好的职业习惯;</p> <p>3. 现场发挥时,思维反应敏捷、表情语言自然,言简意骇,口齿清楚流畅,内容准确;</p>	第四学期

					4.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	民航客舱服务	<ol style="list-style-type: none"> 1.航前准备会 2.舱门开启 3.舱门预位及解除预位程序 4.客舱安全检查 5.客舱服务 6.特殊旅客服务 7.机上急救 8.客舱通用应急设备 9.客舱服务特殊情况处置 10.客舱广播词 	<p>通过课程实训、综合实训、生产实训、跟岗实训等方式实施,时间5天。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.组织召开航前准备会 2.特殊航线航前准备会 3.国际航线航前准备会。 4.舱门正常和紧急开启 5.舱门分离器的操作 6.舱门预位及解除预位程序 7.操作到位,汇报完整。 8.检查乘客安全及电子设备 9.检查客舱遮光板和厨房检查 10.旅客吸烟等非法行为处理 11.起降准备 12.迎接旅客登机并引导入座, 13.送客、飞机滑行、下机服务 14.水车摆放及餐食准备; 15.起飞后和餐后旅客服务 16.特殊旅客需求与服务 17.飞行期间特殊旅客服务 18.用餐期间特殊旅客服务 19.晕厥、休克、癫痫等机上常见病症的处置 20.心肺复苏 21.止血、包扎、固定、搬运等外伤急救处置 22.便携式氧气瓶使用 23.手提氧气瓶的使用 	<ol style="list-style-type: none"> 1.仪表整洁,职业着装规范得体,妆容符合职业要求; 2.服务行为正确到位、优雅大方; 3.按照程序正确使用设备和用具,有序放置; 4.保持操作空间干净整洁,服务热情主动,耐心细致; 5.处理问题灵活有效,体现较强的敬业精神和团队合作精神; 6.有较强的服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。

			24. 各类灭火瓶的使用 25. 防烟面罩和防火毯的使用 26. 发报机、应急手电和喊话喇叭的使用。 27. 乘客纠纷处理 28. 乘客故意伤害行为处理 29. 乘客寻衅滋事和破坏公共秩序行为处理 30. 乘客拍照、特殊餐食发放和毛毯分发行为处理 31. 广播设备的使用 32. 中英文广播词服务 33. 紧急情况广播服务	
--	--	--	--	--

六、说明

（一）考核制定的依据

本考核标准以高职高专院校空乘专业教学标准及国家职业技能考核标准为基础依据，参考行业专家对专业所涵盖的岗位群进行的任务和职业能力分析，以本专业具备的岗位职业能力为依据，紧密结合职业资格证书中的初、中级技能要求，确定本专业考核标准的项目模块。体现以职业能力为核心，以就业为导向，以学生为中心的原则，注重基础实践技能的考核。

本考核标准在制订过程中，根据课程的特点，从高职学生的实际水平出发，确定技能考核项目的深度，重点突出基本技能，并将结果评价和过程评价相结合，定量评价与定性评价相结合。改革单一考核的方式，使考核与评价有利于激发学生的学习热情，促进学生的全面发展，同时也便于学生考取本专业的职业资格证书。

（二）考核形式

1. 考核要求：要求在 35 分钟内独立完成考核内容。
2. 评分标准：满分为 100 分，80 分以上为优，60 分以上为合格。

（三）考核目的

通过考核，让学生了解自己所掌握空乘基本操作技能，以及运用本专业的相关知识分析问题和解决问题的能力，更好地调动学生自主学习本专业课程的积极性；教师利用考核的导向功能，

使其了解教学效果和教学质量的整体水平，找出教学过程中存在的问题；管理部门可以总结和发现教师与学生在教与学两个环节中的经验和不足，指导教师在下一个教学过程中更好地履行教师的教学责任，改进教学方法，提高教学质量，以便加强对高职高专院校教学质量的监控。

七、附则

1. 各二级学院可根据专业（群）人才培养方案，结合本单位实际，制定相应的专业技能考核标准和实施细则，并报教务处备案。
2. 本管理办法自颁布之日起执行，由教务处负责解释，并组织实施。

空乘教研室

2023年5月16日