



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

空中乘务

专业技能考核标准

专业名称:	空中乘务
专业代码:	500405
适用年级:	2021级
所属学院:	旅游管理学院
专业负责人:	段莎琪
制(修)订时间:	2022年4月

目 录

一、 专业名称及适用对象	1
二、 考核目标	1
三、 考核内容	1
四、 评价标准	15
五、 考核方式	19
六、 附录	19
附表：技能抽查评分总表	20

张家界航空工业职业技术学院

空中乘务专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 空中乘务（专业代码：500405）

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

依据本专业人才培养方案，通过设置专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三大考核模块，测试学生中英文服务沟通、航空通用标识识读、舱门安全操作、服务和应急设施设备检查、各类突发事件处理、紧急救护、客舱服务、客舱餐饮服务、机场值机与引导等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、安全意识、高标准意识、团队协作等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育教学改革，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服务业高素质技术技能人才。

三、考核内容

本专业技能抽查包含专业基本技能、岗位核心技能、跨岗位综合技能三部分。

模块一 专业基本技能

1. 国内航空区划图识读

(1) 技能要求

正确识读国内航空区划图，识别国内航空区域名称，省会城市或直辖市三字代码，简述该区域地形地貌特征。

(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. 国际航协业务分区识读

(1) 技能要求

正确识读国际航协业务分区图，识别三大区及包含次区。

(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. 航权识读

(1) 技能要求

正确掌握航权的定义，说明航权分类，并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。

4. 航空公司和航空联盟标志识读

(1) 技能要求

正确识别国内国际主要航空公司的标志，识别国内国际航空公司二字代码。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。

(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。

5. 民航组织标志识读

(1) 技能要求

正确识别国际性民航组织标志，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. 世界时区的划分

(1) 技能要求

正确说明时区划分、经度范围，能进行时区计算，了解在旅行中时区变化对人产生的影响。

(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. 危险品国际通用标识识读

(1) 技能要求

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，每一类列举几种常运危险品。

(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。

8. 礼仪展示

(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、蹲礼仪，能正确分辨场合做出欠身、握手、递送、电话、和介绍等礼仪。

(2) 操作规范及职业素养

面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。仪表整洁，职业着装规范得体，使用文明礼貌用语，有良好的职业习惯。

9. 常用工作英语对话

(1) 技能要求

进行客舱服务英语、候机楼服务英语对话，英语表达概念正确，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。

10. 飞行时间的计算

(1) 技能要求

掌握地方时间、理论区时，当地标准时和格林威治时间，熟练计算飞行时间。

(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 岗位核心技能

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，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。

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。

1. 预先准备和航后讲评阶段

(1) 技能要求

- ①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按预先准备阶段工作要求，进行航前准备。
- ④按照航后讲评阶段工作要求，组织召开航后讲评会。

(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. 舱门正常开关

(1) 技能要求

- ①按照分离器操作规定完成舱J正常开关；

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。

(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. 舱门紧急情况下开启

(1) 技能要求

①按照分离器操作规定完成舱门紧急情况下的开启；

②按指定时间完成；

③舱广分离器的操作正确到位，检查项目无遗漏，汇报清晰完整。

(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；按照任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。

4. 舱门预位及解除预位程序

(1) 技能要求

①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。

(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，耐心细致的题灵活有效，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. 客舱安全检查

(1) 技能要求

①对乘客安全带系扣行李架关闭等项目进行安全检查，对客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查，处理乘客吸烟等非法行为。

②在起飞和下降前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；

③检查客舱遮光板打开、座椅下行李放置，在起飞前对厨房设备、洗手间设备进行安全检查；

④按照动作规范进行安全演示操作；

⑤做好自身确认，做好起降准备状态。

(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。

6. 客舱服务

(1) 技能要求

①迎接旅客登机并引导入座，清点人数，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正确进行水车摆放及餐食准备；

④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。

7. 特殊旅客服务

(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，指导特殊旅客使用客舱服务设施；

③用餐期间，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。

8. 机上急救

(1) 技能要求

- ①正确判断并处置晕厥、休克、癫痫等机上常见病症；
- ②实施心肺复苏；
- ③实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救；
- ④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。

9. 紧急处置程序

(1) 技能要求

- ①指挥进行应急撤离前客舱准备；
- ②指挥进行应急撤离程序；
- ③进行客舱失火处置；

- ④进行客舱释压处置；
- ⑤进行乘务长失能处置；
- ⑥进行飞机颠簸处置。

(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。

10. 客舱通用应急设备

(1) 技能要求

- ①正确检查、使用手提氧气瓶；
- ②正确检查、使用各类灭火瓶；
- ③正确使用防烟面罩、防火毯；
- ④正确使用发报机、应急手电、喊话喇叭等。

(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。

11. 客舱服务特殊情况处置

(1) 技能要求

- ①处理乘客不按座位就座，争抢行李架等纠纷；
- ②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处理乘客寻衅滋事、破坏公共秩序等行为；

④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。

模块三 跨岗位综合技能

该模块要求学生能按民航旅客运输服务流程完成对客服务，通过对客沟通展现服务技巧与服务艺术，能读取电子客票票面信息，能为旅客计算客票改签和退票等相关费用，能正确引导旅客上下飞机，能按旅客要求及行李运输规则为旅客办理乘机手续，能正确处置不正常行李。体现良好的操作规范和职业素养。

1. 乘机规定

(1) 技能要求

根据有关规定告知旅客不同舱位等级的免费行李额、国内航班乘机注意事项等相关规定。

(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. 特殊旅客值机

(1) 技能要求

识别民航特殊旅客类型，根据航空公司有关规定，准备无成人陪伴儿童申请书和特殊旅客(孕妇)乘机申请书等相关文件进行规范操作。

(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. 特殊旅客服务信息

(1) 技能要求

能识别特殊旅客乘机特殊服务组、特殊餐食服务组等信息。

(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。

4. 旅客自愿变更客票

(1) 技能要求

根据旅客要求、航空公司有关规定接受旅客退票、改签业务，正确计算国内客票自愿变更、退票费用。

(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。

5. 值机接收旅客及托运行李

(1) 技能要求

准备值机岗前工作用品，识别有效证件，处理不正常客票，查看座位布局图，按照旅客需求发放座位，正确计算逾重行李费，识别登机牌及行李条信息。

(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。

6. 不正常行李处置

(1) 技能要求

正确处理不正常行李业务，能识别行李运输电报。

(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

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和工作任务完成质量等因素评价结果成绩。

2. 技能评价要点：根据模块中考核项目的不同，重点考核考生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点如表1所示。

表1 空中乘务专业技能考核要点

序号	模块	考核项目	具体任务	评价要点
1	专业基本技能	国内航空区划图识读	识读国内航空区划图、识别国内航空区域、省会城市或直辖市三字代码，简述该区域地形地貌特征。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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，能在规定时间内完成。</p>

	国际航协业务分区识读	识读国际航协业务分区图，识别三大区及包含次区。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
	航权识读	口述航权的定义、口述航权分类、运用航权知识进行实例分析。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
	航空公司和航空联盟标志识读	识读航空公司的标志、识别航空公司二字代码、识别航空联盟标志、口述星空联盟、天合联盟、寰宇一家等航空联盟概况。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
	民航组织标志识读	识别国际性民航组织标志，口述IATA、ICAO等国际性民航组织概况。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>

		世界时区的划分	正确说明时区划分、经度范围，能进行时区计算，了解在旅行中时区变化对人产生的影响。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
		危险品国际通用标识识读	识别危险品标识、说明标签分类项号、名称、所属类别，例举几种常运危险品。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
		礼仪展示	欠身礼仪、握手礼仪、电话礼仪、介绍礼仪展示。	<p>1. 素质要点：具备养成良好的个人礼仪修养和气质；处理问题灵活，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点： 现场发挥时，能有效与人沟通，表情语言自然，言简意赅，能展示握手、介绍、接听电话礼仪技巧，并在规定时间内完成。</p>
		常用工作英语对话	客舱服务英语会话、候机楼服务英语会话。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：现场发挥时，思维反应敏捷、表情语言自然，言简意赅，语音发音标准，语速适中，语法正确，能在规定时间内完成。</p>

		飞行时间的计算	掌握地方时间、理论区时，当地标准时和格林威治时间，熟练计算飞行时间。	<p>1. 素质要点：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，优雅大方；处理问题灵活有效，有良好的职业习惯，符合航空服务人员的基本素养要求。</p> <p>2. 技能要点：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。</p>
2	岗位核心技能	客舱服务	召开航前准备会、进行客舱安全检查、进行客舱服务、为老人、孕妇等特殊旅客提供服务。	<p>1. 素质要点：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。</p> <p>2. 技能要点：严格按程序进行操作，能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，能严格按照规范操作。</p>
		特情处置	机上急救、客舱释压处置、客舱失火处置、飞行颠簸处置、使用应急设备、机上急救。	<p>1. 素质要点：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。</p> <p>2. 技能要点：严格按程序进行操作，能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，能严格按照规范操作。</p>

3	跨岗位综合技能	机场值机	口述乘机规定、计算客票变更费用、识读特殊服务代码、识读电子客票状态、识读特殊旅客代码、识读订座状态代码、展示乘机手续办理流程、为旅客选座、为特殊旅客值机、手工填写登机牌。	<p>1. 素质要点：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和团队合作意识，有较强的服务理念和服务意识，有良好的职业习惯。</p> <p>2. 技能要点：使用文明礼貌用语，严格按程序进行操作，能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，能严格按规范操作。</p>
		行李运输服务	口述行李运输规定、贴行李标签、小动物运输处置、处置不正常运输行李、识读行李电报、口述行李赔偿相关规定。	<p>1. 素质要点：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和团队合作意识，有较强的服务理念和服务意识，有良好的职业习惯。</p> <p>2. 技能要点：使用文明礼貌用语，严格按程序进行操作，能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，能严格按规范操作。</p>

五、考核方式

专业技能抽考模块采取1+1+1方式，从专业基本技能模块、岗位核心技能、跨岗位综合技能三个模块中各抽取一组试题。每份考试模块试题由省派专家和巡视员现场随机抽取，抽查场次根据考生人数结合考场条件具体安排，考试顺序由抽签决定。

六、附录

1. 相关法律法规
2. 相关规范与标准

《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（2017 第五次修订版）有关民航乘务员培训的行业标准；

《民用机场服务质量》（MH/T5104-2006）；

人力资源与社会保障部《民航乘务员》国家职业技能标准；

人力资源与社会保障部《民航客运员》国家职业技能标准；

《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》。

3. 技能抽查评分总表

序号	模块		配分	得分
M1	专业基本技能模块	职业道德与职业素养（详见《职业道德与职业素养评分标准和细则》）	5	
		试题（详见试题评分标准）	30	
M2	岗位核心技能模块	职业道德与职业素养（详见《职业道德与职业素养评分标准和细则》）	10	
		试题（详见试题评分标准）	30	
M3	跨岗位综合技能模块	职业道德与职业素养（详见《职业道德与职业素养评分标准和细则》）	5	
		试题（详见试题评分标准）	20	
总分			100	
说明	得分总分为 M1+M2+M3			

