

广东科学技术职业学院 2019 年自主招生
空中乘务专业《职业技能》考试大纲
(公开试题)

一、依据与目的

本技能测试大纲以教育部中等职业学校航空服务类专业教学指导方案为依据，中华人民共和国职业技能鉴定规范为依据，结合中等职业学校教学实际，以测试考生航空服务技能及航空服务过程中表现出来的职业态度、职业意识、职业发展潜能为目的而制定。

二、测试项目

序号	技能测试项目	技能测试要求
1	礼仪形象展示	1、自信大方、精神饱满，穿着得体，不花哨，职业淡妆亲切自然； 2、自我介绍表达清晰、自然、流畅； 3、礼仪动作展示符合空中乘务岗位要求，动作标准、规范、体态优美；
2	客舱广播词广播	能熟练、准确地进行普通话和英文广播词广播。要求： 1、内容正确，发音标准； 2、不出现错字、错词； 3、能够流利熟读，语态自然大方。
3	应变能力测试	1、能够掌握、了解不同类型旅客的性格特点及服务需求； 2、能准确把握各种情景下的旅客心理； 3、能根据旅客特征及时提供有效的服务。
4	才艺展示	内容积极健康，题材新颖；感染力强，能展现个人的气质与素养。

三、测试内容

(一) 礼仪形象展示 (时间 5 分钟，分值 40 分)

评分标准：

1、仪容仪表：(分值 20 分)

- (1) 自信大方，自然微笑
- (2) 禁止任何穿着制服会暴露在外的纹身

(3) 亲切自然的职业淡妆

(4) 穿着得体，不花哨

2、自我介绍：（分值 5 分）

大方得体，目光亲切柔和，面带微笑

3、礼仪基本动作展示：（分值 15 分）

站姿；坐姿；行姿。

（二）客舱广播词广播（时间 4 分钟，分值 40 分）

从附件一客舱广播词题库中随机抽取一段中英文广播词进行广播。

评分标准：发音标准，不出现错字、错词，能够流利熟读。

（三）应变能力（时间 3 分钟，分值 40 分）

从附件二应变能力测试题库中随机抽取一个题目进行提问，考核考生空乘服务具体工作场景的应变处理能力。

评分标准：能够从容不迫，沉着冷静，站在旅客的角度出发，了解各种情景下旅客的服务需求、心理特点，提供及时有效的服务，展示服务时使用文明礼貌用语。

（四）才艺展示（时间 3 分钟，分值 30 分）

才艺展示内容可以是唱歌、跳舞、讲故事、朗诵、游戏、相声、节目主持、书画表演、魔术杂技、乐器演奏、体育、外语能力展示等，考生自行选择其中一项进行展示即可。须独立完成，不允许伴演、助演。

四、测试方式及组织

测试采用现场展示、广播、现场答题、情景分析等形式。测试时间共 15 分钟，满分 150 分。

五、测试所需设施设备和工具

测试时所用材料、常用工具及设施设备由考点负责准备（才艺展示是否使用道具可由考生自选和自备）。

六、参考教材

不指定测试教材，考生参考相关教材即可。

附件一：客舱广播词

附件二：应变能力测试题库

附件一：客舱广播词

1、女士们、先生们：

我们的飞机已经开始下降。请您系好安全带，调直座椅靠背，收起小桌板(及脚踏板)，靠窗边的旅客请您协助将遮光板打开。请您关闭手提电脑及电子设备。为了您的安全，在飞机着陆及滑行期间，请不要开启行李架。(稍后，我们将调暗客舱灯光。)

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

We are beginning our final descent. Please fasten your seat belt, return your seat back to the upright position and stow your tray table, (and return your footrest to its initial position) . If you are sitting beside a window, please help us by opening the sunshades. All laptop computers and electronic devices should be turned off at this time. We kindly remind you that during the landing and taxiing please do not open the overhead bin. (We will be dimming the cabin lights for landing).

Thank you!

2、尊敬的女士们、先生们：

欢迎您来到___，(现在是当地时间___月___日___点___分,)外面的温度为摄氏___度，华氏___度。

飞机还需要滑行一段时间，在“系好安全带”指示灯关闭前，请保持安全带扣好，不要打开手提电话。

下飞机时请带好您的全部手提物品。您的交运行李请在到达厅领取。

感谢您选乘中国南方航空公司的航班。

女士们、先生们，再会！

Ladies and Gentlemen,

We have just landed at ___ airport. (Now the local time is ___ .) The outside temperature is ___ degrees Celsius, ___ degrees Fahrenheit.

Please remain seated and keep your seat belts fastened until the “Fasten Seat Belt Sign” has been turned off.

When you disembark, please take all your belongings. Your checked baggage may be claimed in the baggage claim area.

Thank you for choosing China Southern Airlines.

It has been a pleasure looking after you and we hope to see you again.

Thank you and have a pleasant day!

3、女士们、先生们：

我们的飞机正经历较强烈的颠簸（接机长通知，大约在__分钟后，我们的飞机将经过一段气流不稳定区，会有持续的较强烈颠簸）。请您坐好，系好安全带，洗手间暂停使用。正在用餐的旅客，请当心餐饮弄脏衣物。同时，我们将暂停客舱服务，请您谅解。谢谢！

Ladies and Gentlemen,

Our aircraft is now experiencing some moderate turbulence, and it will last for some time. (The captain has informed us that we will pass through an area of rough air in ____ minutes, the moderate turbulence will last for __ minutes.) Please be seated, fasten your seat belt. Do not use the lavatories. Please watch out while taking meals. Cabin service will be suspended for a moment. Thank you!

4、尊敬的女士们、先生们：

我们将调暗客舱灯光以便您在旅途中得到良好的休息。需要阅读的旅客请打开阅读灯。

我们再次提醒您，在飞行全程中请系好安全带。

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

To ensure a good rest for you, we will be dimming the cabin lights. If you wish to read, you may turn on the reading light.

Because your safety is our primary concern, we strongly recommend you keep your seat belt fastened throughout the flight.

Thank you!

5、女士们、先生们：

现在地面工作人员需要重新核对机上旅客的机票（和护照），请您按登机牌上的座位就坐。

感谢您的理解与配合。

Ladies and Gentlemen,

May we have you attention please!

The immigration and customs officers now need to re-check passenger identification. Please return to your assigned seat and show the officers

your (passport and) tickets.

Thank you for your cooperation.

6、女士们、先生们：

现在是（主任）乘务长广播，接到机长通知，本架飞机由于机械故障原因将推迟起飞，对此我们深表歉意！机务人员正在对飞机进行检查维修。请您在座位上休息等候，进一步的消息我们将随时广播通知您。

感谢您的耐心等待。

Ladies and Gentlemen,

This is your (chief) purser speaking. The Captain has informed us that due to a minor mechanical problem with this aircraft that our departure will be delayed. Our maintenance staff is working diligently to solve this problem. As your safety is our primary concern, please remain in your seat. Further information will be provided as soon as possible.

Thank you for your understanding and patience!

7、女士们、先生们：

由于本架飞机录像系统出现故障，不能为您播放录像节目。但我们有音乐节目可供您欣赏（请您使用耳机，选择您所喜爱的节目。如果您需要帮助，我们将随时为您服务）。

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

We regret to inform you that the video system is not available on this flight. Only audio programs can be accessed. (Headsets may be obtained from your flight attendants. If you need any assistance, please do not hesitate to contact us!)

Thank you!

8、女士们、先生们：

请注意！现在飞机上有一位重病旅客需要尽快抢救，为了保证病人的生命安全，机长决定临时降落在最近的____机场，飞机将在____分钟后到达。我们非常感谢您的理解与支持！

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention please?

We have a passenger in need of urgent medical treatment. The Captain

has decided to land immediately at _____ airport. We expect to arrive there in about ____ minutes.

Thank you for your understanding!

9、女士们、先生们：

我们的飞机已经降落在____机场，现在请带好您的机票及贵重物品（全部手提物品）到候机厅休息等候。进一步的消息地面工作人员会随时通知您。

感谢您的理解与配合！

Ladies and Gentlemen,

Our aircraft has landed at ____ airport. Please gather your tickets, valuables (and all your personal belongings) with you when you disembark and wait in the terminal building. Further information will be provided as soon as possible.

Thank you for your understanding and cooperation!

10、女士们、先生们：

本次航班由于天气原因造成延误，耽误了您的宝贵时间，给您的出行造成了很多不便，我们对此深表歉意。

需要在此转机的旅客，请您告知客舱乘务员，我们将尽快为您联系（这里的南航服务代表）地面工作人员。飞机落地后，将由他们协助您办理转机事宜。如有其他需要，我们将尽力为您服务。

感谢您的理解与配合！

Ladies and Gentlemen,

We are sorry for the delay of our flight due to the weather.

Those who planned to transfer at this airport, please approach the flight attendants. We will contact (the China Southern representative) our ground staff. After landing, they will help you with your connecting flight. If you require any further assistance, we would be glad to help you.

Thank you for your understanding and cooperation!

附件二：应变能力测试题库

假设你是航空公司服务人员，遇到下列场景中的情况，该如何应对？

场景 1：广州—北京航班，延误一个小时，旅客得知航班延误，非常生气，要求下飞机并退票。

场景 2：广州—杭州航班，由于目的地杭州机场上空雷雨覆盖，航班延误没有具体起飞时间。一位金卡旅客急于前往杭州参加一项重要的招标会议且金额巨大，旅客非常生气要求乘务员解决问题。

场景 3：客舱中有一位旅客晕机，乘务员前来帮忙时旅客不小心吐在乘务员身上。

场景 4：客舱中有一位非常调皮的小旅客，来回跑动，旁边的旅客非常不满。

场景 5：头等舱两位旅客聊天，影响到头等舱要客的休息。

场景 6：飞机上有一位 7 岁无人陪伴儿童大哭说想妈妈了，一定要下飞机。

场景 7：凌晨 1 点，乘务员巡视客舱，发现一名旅客正在睡觉，于是为这位旅客轻轻盖上毛毯，这位旅客忽然睁开眼睛，指责乘务员影响了他的休息。

场景 8：一位旅客十分不满地向乘务员告状：“小姐，你管不管啊，前面这个人脱了鞋还把脚翘这么高，味道重的都快让我们中毒了！”

场景 9：北京—广州航班客人全满没有空位，坐在卫生间附近的旅客按呼唤铃强烈要求更换座位，认为卫生间门口人来人往，而且很大的异味使他无法休息。

场景 10：北京—广州航班，乘务员在送饮料时橙汁提供完了，但旅客非要喝橙汁不可。

场景 11、乘务员送饮料时不小心将果汁洒在了旅客的衣服上，该怎么办？

场景 12、乘务员送餐食时旅客投诉每次坐飞机都是鸡肉饭，实在太难吃了。