# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 航空服务专业技能操作考试大纲

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《职业教育专业目录》（2021年修订）；职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《国家职业技能标准(2019年修订）》（职业编码：4-05-03-01）的《民航乘务员》五级职业技能标准。

4.参照《国家职业教育改革实施方案》关于《全国1+X空中乘务职业技能等级证》初、中、高级考核标准。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考航空服务专业技能考试为实际操作考试方式，考试总分为200分，实操项目随机抽取，考试时间为15分钟。

## 三、考试范围和要求

以中等职业教育毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、应用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，将专业知识融入技能操作考试内容。

**技能模块1 安全保障**

1.知识与技能

1. 正确辨别（便携式氧气瓶、海伦灭火瓶、水灭火瓶、防护式呼吸装置、救生衣、应急手电筒）六种应急设备的种类，并说出设备名称，进行航前检查。
2. 掌握舱门操作程序，能根据A320机型舱门情况，口述并操作舱门预位及解除预位的方法及操作规定。

2.设备

（1）应急设备：便携式氧气瓶、海伦灭火瓶、水灭火瓶、防护式呼吸装置、救生衣、应急手电筒。（可以用图片代替）

（2）A320机型舱门训练器。（可以用图片代替）

3.操作规范要求

（1）仪容仪表符合礼仪规范，操作动作注意礼仪姿态，注意表情管理。

（2）正确辨认应急设备并进行航前检查内容的表述。

（3）安全标准的按照舱门操作流程，完成A320机型舱门预位、解除预位的操作。操作时，边口述边操作。

**技能模块2 应急医疗处置**

1.知识与技能

能按标准流程进行单人制CPR（心肺复苏）操作。

2.设备

模拟假人。

3.操作规范要求

（1）仪容仪表符合礼仪规范，动作表情状态符合情景。

（2）语言表达流畅、表述清晰、内容精准。

（3）动作操作标准，按压位置、按压力度、人工呼吸操作正确，整体流程正确。

**技能模块3 服务语言应用**

1.知识与技能

能根据广播词内容正确地使用广播器进行中、英文的常规广播（登机广播、安全演示示范）。

2.设备

广播词中、英文题卡。

3.操作规范要求

（1）仪容仪表符合礼仪规范，播报时表情自然微笑。

（2）中英文播报中，词汇发音准确，播报流畅，听觉效果适宜。

**技能模块4 应急处置**

1.知识与技能

（1）根据颠簸的处置流程，针对客舱服务期间突然发生重度颠簸时，乘务员进行颠簸处置。

（2）根据机上火灾的处置流程，针对失火情况（卫生间无人且门是凉的、便携式电子设备起火）进行处置。

2.设备

（1）餐车（热饮壶）、模拟舱座椅、安全带等进行颠簸的处置。

（2）灭火器、防护式呼吸装置（PBE）、灭火毯、模拟机舱进行灭火的处置。

3.操作规范要求

（1）仪容仪表符合礼仪规范，服务时自然微笑，服务姿态标准，颠簸处置时表情符合情况。

（2）客舱餐车服务过程，突发重度颠簸的处置。

（3）根据失火点的位置进行灭火处置，流程正确。

（4）准确填写设备使用记录反馈单。

**技能模块5 机上服务**

1.知识与技能

1. 特殊旅客迎客服务（老年旅客、无人陪伴儿童）

正确进行特殊旅客的迎客服务，针对老人、无人陪伴儿童的特点进行迎客服务，耐心认真的服务，服务用语标准，服务流程正确，服务时亲和保持微笑。

1. 报纸服务

扇形打开报纸，介绍报纸，递送报纸，为客人打开阅读灯，报纸拿取正确，仪容仪表标准，服务语言运用正确，动作大方，姿态符合要求。

1. 餐车饮料服务

正确摆放饮品车和使用餐车，推拉动作标准，介绍饮品时手位和顺序正确，拿取杯子动作正确，供饮种类和供饮量正确，餐车摆放正确，服务用语标准，仪容仪表符合要求，服务保持微笑。

1. 托盘餐食回收服务

正确回收饮品杯子，正确在托盘上摆放回收物品，服务流程正确，服务语言标准，仪容仪表符合要求，服务保持微笑。

2.设备

模拟机舱，餐车，饮品、餐盒等备品，以及出口座位卡等。

3.操作规范要求

服务流程规范，服务用语标准，仪容仪表符合要求，服务时态度亲和、保持微笑。

## 四、考核项目及权重

结合考试范围给定2025年考核项目及权重，如表1所示。

表1 2025年考核项目及权重

| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 安全保障 | 15min | 安全设备航前检查，辨认6种设备 | 30 | 200 | 1.应急设备的图片  2.A320舱门训练器  （或图片） |
| 准确表述设备的航前检查内容 | 30 |
| A320机型舱门操作中动作标准准确 | 50 |
| A320机型舱门操作中语言表述及时准确 | 50 |
| A320机型舱门预位及解除预位操作流程正确，完成标准 | 40 |
| 应急医疗处置 | 15min | CPR心肺复苏操作流程 | 100 | 200 | 1.模拟假人  2.呼吸面罩、瑜伽垫 |
| CPR心肺复苏语言表述 | 60 |
| 效果评估 | 40 |
| 服务语言应用 | 15min | 登机广播（中、英文播报） | 60 | 200 | 1.广播词卡（词卡由考场  提供，考生按题卡作答）  2.模拟机舱播报器 |
| 安全演示示范（中、英文播报） | 100 |
| 播报状态：语音、语调、语速等 | 20 |
| 播音效果：发音正确、播报流畅等 | 20 |
| 应急处置 | 15min | 重度颠簸处置流程（客舱服务过程中） | 60 | 200 | 1.模拟着火卫生间  2.灭火设备  3.灭火舱  4.餐车设备 |
| 颠簸处置效果（包含填写反馈单） | 20 |
| 机上火灾处置流程（卫生间无人） | 40 |
| 机上火灾处置流程（便携式电子设备失火） | 40 |
| 机上火灾处理效果（包含填写反馈单） | 40 |
| 机上服务 | 15min | 迎客服务（无人陪伴儿童/老年旅客 二抽一） | 50 | 200 | 1.扮演无人陪伴儿童/老年旅客人员  2.模拟机舱及服务设备 |
| 报纸服务 | 40 |
| 餐车供饮服务 | 50 |
| 回收服务 | 40 |
| 服务效果 | 20 |

## 五、考试大纲编制说明

1.考试大纲编制原则

遵循专业基础知识和岗位核心能力相结合原则，选取典型专业技能项目，将专业知识融入技能操作，考查技能训练教学效果，考核学生职业岗位工作过程；兼顾中等职业学校航空服务专业教学标准和技术新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校的航空服务专业。

3.教学内容及实施建议

（1）考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校航空服务专业学生客舱服务能力、紧急情况应变能力、常用客舱设备操作能力以及外语口语能力，考试范围及难易程度合理，适用于选拔技术技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校航空服务专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化；建议中等职业学校依据本专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

航空服务专业技能考试采取设备实操方式进行，时间为15分钟；考试过程中，依据实际工作内容和操作规范有序完成实操考试；实操考试综合考察学生安全保障、应急医疗处置、服务语言应用、应急处置和机上服务作业情况。

5.评价赋分形式

航空服务专业技能考试为过程性评价，同时注重工作质量，权重合理。