



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

民航运输服务

专业技能考核标准

| | |
|----------|------------|
| 专业名称: | 民航运输服务 |
| 专业代码: | 500401 |
| 适用年级: | 2021 级 |
| 所属学院: | 航空管理学院 |
| 专业负责人: | 黄勇 |
| 制(修)订时间: | 2022 年 4 月 |

张家界航空工业职业技术学院 民航运输服务专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

民航运输服务（专业代码：500401）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

民航运输专业能力技能考试是全面贯彻落实教育部提出的职业院校“以就业为导向，以服务为宗旨，以质量提升为核心”办学思想，以及《中共湖南省委、湖南省人民政府关于大力发展职业教育的决定》的要求，根据省教育厅关于实施职业院校学生专业技能抽查制度的工作而全面部署。主要抽查目的为：检验学生的专业技能，通过专业技能抽查，检查学生对民航运输专业技能的掌握程度，提高职业院校民航运输专业技能型人才培养的质量，以增强学生毕业后的就业竞争能力。

根据张家界航空工业职业学院民航运输专业人才培养方案，该专业由校企合作办学（深圳康途航空服务有限公司），其主要培养目标及就业方向主要面向民航运输企业的旅客运输组织与管理工作岗位群，从事各种旅客运输业务工作、市场营销与策划工作及相关岗位的管理工作。具体工作岗位可以划分为民航国际国内客票销售经理、民航国际航线产品设计经理、民航呼叫中心管理人员、民航售票处管理人员、国际旅游设计顾问、企业差旅项目主管等。

因此民航运输专业需要掌握的主要技能为民航售票岗位相关工作，这个岗位专业能力要求已经被划为在民航行业特有工种的民航售票员职业技能鉴定标准。

三、考核内容

按照民航售票员（五级）技能标准及内容对本校学生进行技能抽查，以国家标准作为抽查标准，充分体现本校技能培养目标的高标准，和办学的高质量。总计包括五个模块、19项工作技能内容、55个技能点。

表 1 考核内容

| 模块 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识 |
|--------|--------------------------|--|---|
| 一、订座 | (一) 建立旅客订座记录 (PNR) | 1. 能查询航班座位可利用情况，建立航段组 2. 能建立姓名组 3. 能建立联系组 4. 能建立出票组 | 1. 订座的定义和一般要求 2. 订座系统常用功能指令、用途及显示内容的释读 3. 旅客订座记录 (PNR) 的组成项目和建立方法 4. 行动代码的含义 |
| | (二) 建立服务组 | 1. 能建立备注组 2. 能建立其他服务情况组 3. 能建立特殊服务组 | 1. 旅客订座记录中 RMK、OSI 和 SSR 项的用途 2. 特殊服务申请的格式 |
| | (三) 修改、分离和取消旅客订座记录 (PNR) | 1. 能修改旅客订座记录 (PNR) 2. 能分离旅客订座记录 (PNR) 3. 能取消旅客订座记录 (PNR) | 1. PNR 的提取指令 2. PNR 的还原指令 3. PNR 的分离指令 4. PNR 的修改指令 5. 调整航段顺序指令 |
| 二、客票销售 | (一) 准备工作 | 1. 能准备票证、营业用章等业务用品 2. 能测试定座系统使用状况 | 1. 票证、营业用章等业务用品的用途 2. 工作号的输入指令 3. 打票机控制的建立 |
| | (二) 核对购票证件及旅客购票单 | 1. 能检查核实旅客的有效证件 2. 能指导旅客填写旅客购票单 | 1. 购票证件的种类及有效期 2. 购票单的用途及填写要求 (五项内容: 姓名、证件号码、航程、日期、联系电话) 3. 购票单的整理与保存 |
| | (三) 国内客票填开 | 1. 能输入票价组 2. 能输入票价计算组 3. 能输入付款方式组 4. 能输入旅客信息 | 1. FN 指令的运用 2. FC 指令的运用 3. FP 指令的运用 4. SSR 指令的运用 |

| | | | |
|----------|--------------|---|---|
| | | 5.能填开成人、儿童、婴儿客票 6.能告知旅客乘机须知 | 5.办理乘机手续的时间和程序 |
| 三、特殊旅客服务 | (一)接收重要旅客 | 1.能识别重要旅客身份 2.能输入重要旅客信息 3.能按规定程序传递重要旅客信息 | 1.重要旅客的范围 2.重要旅客的接收规定 3.重要旅客的定座及客票填开 4.重要旅客信息的传递程序 |
| | (二)接收无成人陪伴儿童 | 1.能指导经办人填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》 2.能输入无成人陪伴儿童信息 3.能按规定程序传递无成人陪伴儿童信息 | 1.无成人陪伴儿童的范围 2.无成人陪伴儿童的接收条件 3.无成人陪伴儿童的定座及客票填开 4.无成人陪伴儿童信息的传递程序 |
| | (三)接收孕妇 | 1.能检查《诊断证明书》 2.能指导旅客填写《特殊旅客(孕妇)乘机申请书》 3.能输入孕妇的信息 4.能按规定程序传递孕妇的信息 | 1.孕妇的接收条件 2.孕妇的定座及客票填开 3.孕妇信息的传递程序 |
| | (四)轮椅旅客 | 1.能检查《诊断证明书》 2.能指导旅客填写《特殊旅客(轮椅)乘机申请书》 3.能输入轮椅旅客的信息 4.能按规定程序传递轮椅旅客的信息 | 1.轮椅旅客的接收条件 2.轮椅旅客的定座及客票填开 3.轮椅旅客信息的传递程序 |
| | (五)接收特殊餐食申请 | 1.能输入特殊餐食旅客信息 2.能按规定程序传递特殊餐食旅客的信息 | 1.特殊餐食的种类与四字代码 2.特殊餐食旅客的定座 3.特殊餐食信息的传递程序 |
| 四、客票售后服务 | (一)客票变更 | 1.能办理客票日期、航班变更 2.能办理客票舱位变更 | 1.客票变更的一般规定 2.《退票、误机、变更收费单》的填写规定 3.《旅费证》的填写规定 |
| | (二)客票签转 | 1.能办理客票自愿签转 2.能办理客票非自愿签转 | 1.客票签转的定义和一般规定 2.客票签转的程序 3.与其它航空公司间不正常航班签转及结算协议 |
| | (三)客票退票 | 1.能办理客票自愿退票 2.能办理客票非自愿退票 | 1.客票退票的定义和一般规定 2.客票退票费的计算方法 |

| | | | |
|--------|---------------------|--|--|
| | (四) 客票遗失的处理 | 1. 能办理客票的挂失 2. 能办理遗失客票的补开 3. 能办理遗失客票的退款 | 1. 遗失客票处理的一般规定 2. 遗失客票的挂失程序 3. 遗失客票的补开规定 4. 遗失客票的退款规定 |
| | (五) 误机、漏乘、错乘和拒绝登机处理 | 1. 能办理误机旅客客票变更、退票 2. 能办理漏乘旅客客票变更、退票 3. 能办理错乘旅客客票变更、退票 4. 能办理拒绝登机旅客客票变更、退票 | 1. 误机、漏乘、错乘和拒绝登机的定义 2. 误机、漏乘、错乘和拒绝登机旅客处理的一般规定 |
| 五、行李运输 | (一) 免费行李额限定 | 1. 能告知旅客免费托运行李体积、重量和件数限额 2. 能告知旅客自理行李的体积、重量和件数限额 3. 能告知旅客免费随身携带物品体积、重量和件数限额 | 1. 行李运输的一般规定 2. 行李的包装、体积和重量的规定 |
| | (二) 逾重行李额计算 | 1. 能计算计重制行李逾重行李费 2. 能计算计件制行李逾重行李费 | 1. 逾重行李的定义 2. 计重制逾重行李费率 3. 计件制逾重行李费的计算 |
| | (三) 外交信袋、自理行李占座办理 | 1. 能办理外交信袋占座 2. 能办理自理行李占座 | 1. 外交信袋运费的计算 2. 外交信袋的定座及客票填开 3. 自理行李的定座及客票填开 |

四、评价标准

1. 测试时间 100 分钟。
2. 分值标准 85-100 分优秀、70-85 分为良好，60-70 分为合格，60 分以下不合格。
3. 考核环境：考核院校必须安装中国民航信息有限公司 ETERM 民航操作系统。
4. 根据民航 ETERM 操作系统进行技能操作并对题目进行作答。
5. 被抽取的每个模块分值为 25 分，其中试题部分计 20 分，职业

道德与职业素养部分计 5 分。每生总得分 60 分以上为合格，本专业 60% 学生合格则该校抽查考试合格。

表 2 职业道德与职业素养评分标准和细则

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 | 备注 |
|------|---|--|----|----|----|---|
| 职业道德 | 热爱民航运输专业,具有本专业的知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的民航服务理念和服务意识,有良好的职业习惯。 | | 1 | | | 工作场地脏乱差;严重违反考场纪律,造成恶劣影响;违规操作,野蛮作业,造成人员受伤,设备、货物损坏的。本次考试记 0 分 |
| 职业形象 | 男士短发,前不遮目,侧不掩耳,后不及领;女士长发需盘发,短发最短不得短于两寸。配饰符合航空企业饰物佩戴标准。衣服穿着正式,干净整洁,熨烫平整。 | | 1 | | | |
| 职业礼仪 | 言行 | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范,言行举止得体。 | 1 | | | |
| | 工具使用 | 设备及软件操作安全、规范,使用完毕按原位或复位,密码退出放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 5 | | | |

表 3 技能抽查评分总表

| 类型 | 序号 | 模块 | | 配分 | 得分 |
|---------------|----|----------|---------------------------------|-----|----|
| 必考模块 | M1 | 专业核心技能模块 | 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》) | 5 | |
| | | | 试题 1(详见试题评分标准) | 20 | |
| | M2 | 专业核心技能模块 | 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》) | 5 | |
| | | | 试题 1(详见试题评分标准) | 20 | |
| | M3 | 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 1(详见试题评分标准) | 20 | |
| 抽考模块 (二选一) | M4 | 专业核心技能模块 | 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》) | 5 | |
| | | | 试题 1(详见试题评分标准) | 20 | |
| | M5 | 专业核心技能模块 | 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》) | 20 | |
| | | | 试题 1(详见试题评分标准) | 5 | |
| 总分 | | | | 100 | |

| | |
|----|--------------------|
| 说明 | 总分为 M1+M2+M3+M4/M5 |
|----|--------------------|

五、抽考方式

1. 抽查项目：按照国家职业标准，总计技能要求为五个模块（订座、客票销售、特殊旅客服务、客票售后服务、行李运输），题库中每个模块包含 15 题。

2. 抽查方式：在民航售票员抽取 4 个模块，其中第一二三模块为必考模块（各抽取一道题），第四、第五模块为抽考模块（从被抽中的模块中抽取一道题），考生由一二三模块+第四、第五（抽取其一模块）组成 4 个模块进行抽查考试。每个模块分值为 25 分。

六、附录

民航售票员国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

民航售票员。

1.2 职业定义

专门从事民航客票销售、座位管理和市场营销的人员。

1.3 职业等级

本职业共设四个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）、技师（国家职业资格二级）

1.4 职业环境

室内、常温。

1.5 职业能力特征

具有一定的学习和计算能力；具有较强的语言表达能力、事物观察能力、分析和判断能力；手指、手臂灵活，动作协调。

1.6 基本文化程度

高中毕业（或同等学历）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 80 标准学时；中级不少于 60 标准学时；高级不少于 40 标准学时；技师不少于 40 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级的教师应具有本职业高级职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。培训技师的教师应具有本职业技师职业资格证书或相关专业高级及以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

满足教学需要的培训教室、教学辅助设备。技能操作训练还应具备计算机定座系统等。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。

(3) 本职业学徒期满。

——中级 (具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 3 年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作 5 年以上。

(3) 连续从事本职业工作 7 年以上。

(4) 取得经劳动和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业 (专业) 毕业证书。

——高级 (具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 4 年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作 6 年以上。

(3) 取得高级技工学校或经劳动和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业 (专业) 毕业证书。

(4) 取得本职业中级职业资格证书的大专以上本专业或相关专业毕业生,连续从事本职业工作 2 年以上。

——技师 (具备以下条件之一者)

(1) 取得本职业高级职业资格证书后,连续从事本职业工作 5

年以上,经本职业技师正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2) 取得本职业高级职业资格证书后,连续从事本职业工作7年以上。

(3) 取得本职业高级职业资格证书的高级技工学校本职业(专业)毕业生和大专以上本专业或相关专业的毕业生,连续从事本职业工作2年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试等方式,技能操作考核采用现场实际操作、模拟操作等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达60分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1:15,每个标准教室不少于2名考评人员;技能操作考核考评员与考生配比为1:1,且不少于3名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于120min;技能操作考核时间不少于90min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行;技能操作考核在具有必要的计算机定座系统的场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 安全运营，优质服务
- (2) 遵纪守法，诚实守信。
- (3) 爱岗敬业，忠于职守。
- (4) 钻研业务，提高技能
- (5) 团结友爱，协作配合。

2.2 基础知识

2.2.1 航空运输常识

- (1) 航空运输的定义。
- (2) 运输业的性质和航空运输业的特性。
- (3) 国际民航组织概况。
- (4) 中国民用航空概况。
- (5) 航空运输业务的分工。
- (6) 航空运输的飞行形式。
- (7) 国际航协业务分区。
- (8) 世界时区的划分。

2.2.2 客运销售基础知识

- (1) 民用机场的定义和分类标准。
- (2) 航线的定义、分类及构成形式。
- (3) 中国的国内、国际航线网络。

- (4) 航班、航段、班次的定义。
- (5) 中国主要航空公司名称、两字代码和客票代号。
- (6) 国际主要航空公司名称、两字代码。
- (7) 国内城市/机场及国际主要通航城市的三字代码。
- (8) 民航机型概况。
- (9) 国内、国际航班号的编排方法。
- (10) 中国航信旅客服务系统的主要功能。

2.2.3 商务礼仪知识

- (1) 仪容、仪表、仪态。
- (2) 沟通技巧。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》的相关知识。
- (3) 《中国民用航空法》的相关知识。