



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

空中乘务 专业技能考核题库

| | |
|----------|------------|
| 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、专业基本技能模块 | 1 |
| 1. 试题编号：1-1 | 1 |
| 2. 试题编号：1-2 | 3 |
| 3. 试题编号：1-3 | 5 |
| 4. 试题编号：1-4 | 7 |
| 5. 试题编号：1-5 | 9 |
| 6. 试题编号：1-6 | 11 |
| 7. 试题编号：1-7 | 13 |
| 8. 试题编号：1-8 | 15 |
| 9. 试题编号：1-9 | 17 |
| 10. 试题编号：1-10 | 19 |
| 11. 试题编号：1-11 | 21 |
| 12. 试题编号：1-12 | 23 |
| 13. 试题编号：1-13 | 25 |
| 14. 试题编号：1-14 | 27 |
| 15. 试题编号：1-15 | 29 |
| 16. 试题编号：1-16 | 31 |
| 17. 试题编号：1-17 | 33 |
| 18. 试题编号：1-18 | 35 |
| 19. 试题编号：1-19 | 37 |
| 20. 试题编号：1-20 | 39 |
| 21. 试题编号：1-21 | 41 |
| 22. 试题编号：1-22 | 43 |
| 23. 试题编号：1-23 | 45 |
| 24. 试题编号：1-24 | 47 |
| 二、岗位核心技能模块 | 49 |
| 1. 试题编号：2-1 | 49 |
| 2. 试题编号：2-2 | 50 |

| | |
|---------------|----|
| 3. 试题编号：2-3 | 51 |
| 4. 试题编号：2-4 | 52 |
| 5. 试题编号：2-5 | 53 |
| 6. 试题编号：2-6 | 54 |
| 7. 试题编号：2-7 | 55 |
| 8. 试题编号：2-8 | 56 |
| 9. 试题编号：2-9 | 57 |
| 10. 试题编号：2-10 | 58 |
| 11. 试题编号：2-11 | 59 |
| 12. 试题编号：2-12 | 60 |
| 13. 试题编号：2-13 | 61 |
| 14. 试题编号：2-14 | 62 |
| 15. 试题编号：2-15 | 63 |
| 16. 试题编号：2-16 | 64 |
| 17. 试题编号：2-17 | 65 |
| 18. 试题编号：2-18 | 66 |
| 19. 试题编号：2-19 | 67 |
| 20. 试题编号：2-20 | 68 |
| 21. 试题编号：2-21 | 69 |
| 22. 试题编号：2-22 | 70 |
| 23. 试题编号：2-23 | 71 |
| 24. 试题编号：2-24 | 72 |
| 25. 试题编号：2-25 | 73 |
| 26. 试题编号：2-26 | 74 |
| 27. 试题编号：2-27 | 75 |
| 28. 试题编号：2-28 | 76 |
| 29. 试题编号：2-29 | 77 |
| 30. 试题编号：2-30 | 78 |
| 31. 试题编号：2-31 | 79 |
| 32. 试题编号：2-32 | 80 |

| | |
|--------------------|-----------|
| 33. 试题编号：2-33 | 81 |
| 34. 试题编号：2-34 | 82 |
| 35. 试题编号：2-35 | 83 |
| 36. 试题编号：2-36 | 84 |
| 37. 试题编号：2-37 | 85 |
| 38. 试题编号：2-38 | 86 |
| 39. 试题编号：2-39 | 87 |
| 40. 试题编号：2-40 | 88 |
| 三、跨岗位综合技能模块 | 89 |
| 1. 试题编号：3-1 | 89 |
| 2. 试题编号：3-2 | 92 |
| 3. 试题编号：3-3 | 95 |
| 4. 试题编号：3-4 | 99 |
| 5. 试题编号：3-5 | 102 |
| 6. 试题编号：3-6 | 105 |
| 7. 试题编号：3-7 | 108 |
| 8. 试题编号：3-8 | 111 |
| 9. 试题编号：3-9 | 114 |
| 10. 试题编号：3-10 | 116 |
| 11. 试题编号：3-11 | 118 |
| 12. 试题编号：3-12 | 120 |
| 13. 试题编号：3-13 | 122 |
| 14. 试题编号：3-14 | 124 |
| 15. 试题编号：3-15 | 126 |
| 16. 试题编号：3-16 | 128 |

张家界航空工业职业技术学院 空中乘务专业技能考核题库

一、专业基本技能模块

1. 试题编号：1-1

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①请说出图中红色区域对应的航空区域名称。

②请说出在该区域内所包含的省、直辖市名称，并说出省会城市和直辖市三字代码。

③简述该区域地形地貌特征。

(2)实施条件：图片展示媒体设备

(3)考核时量：15分钟（含准备时间5分钟）

(4)评价标准

表 1-1-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答区域 | 3 | | |
| | 正确回答省和直辖市名称，每错一项扣1分 正确回答省会城市和直辖市三字代码，少一项扣1分；扣完本项分值为止 | 8 | | |
| | 正确回答该区域地形地貌特征，每错一项扣1分，扣完本项分值为止 | 3 | | |
| | 在规定时间内完成表述，超时扣1分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: Passengers of flight CA821 are going to check in.

Checker: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Hello. I'd like to check in. And my flight number is CA821.

C: May I _____ 2 _____? (see)

P: Yes. Here you are.

C: Would you _____ 3 _____? (aisle seat)

P: Window seat please.

C: OK. Here are _____ 4 _____. (boarding pass)

P: Thank you.

C: You _____ 5 _____. (welcome)

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-1-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-1-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

2. 试题编号：1-2

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①请说出图中红色区域对应的航空区域名称。

②请说出在该区域内所包含的省、直辖市名称，并说出省会城市和直辖市三字代码。

③简述该区域地形地貌特征。

(2)实施条件：图片展示媒体设备

(3)考核时量：15分钟（含准备时间5分钟）

(4)评价标准

表 1-2-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答区域。 | 3 | | |
| | 正确回答省和直辖市名称，每错一项扣1分 正确回答省会城市和直辖市三字代码，少一项扣1分；扣完本项分值为止 | 8 | | |
| | 正确回答该区域地形地貌特征，每错一项扣1分，扣完本项分值为止 | 3 | | |
| | 在规定时间内完成表述，超时扣1分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景

Direction: A cabin attendant is welcoming on board.

Cabin attendant: Good morning, sir ._____1_____.! (board)

Passenger: Good morning, I can't find my seat.

C: May_____2_____.? (see)

P: Of course. Here you are.

C: Your seat number is 4C. Please_____3_____.(follow)

P: Where is the number?

C: Your_____4_____. (show)

P: Oh,I see. Thanks so much.

C: You are welcome. If_____5_____. (help, call button)

(2) 实施条件：多媒体教室，多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-2-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-2-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

3. 试题编号：1-3

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



① 上图所示，请说出橙色区域是国际航空运输协会 (IATA) 航空运输哪个业务区？

② 请说出该区域所包含的范围？请说出该区域包含哪些次区？

③ 请说出图中至少 3 个国家名称。

(2) 实施条件：图片展示媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-3-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|--|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答国际航空运输协会 (IATA) 航空运输业务区，每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 正确回答区域范围和次区名称，每错一项扣 1 分；扣完本项分值为止 | 9 | | |
| | 正确列举区域内国家名称，每错一项扣 1 分，每少一项扣一分，扣完本项分值为止 | 3 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A flight attendant is serving a meal in economy class.

Cabin attendant: Excuse me, madam. We _____1_____. (serve)

Passenger: Great. I am very hungry.

C: Would _____2_____? (chicken, fish)

P: Chicken please.

C: OK. Could _____3_____? (tray table, down)

P: Of course. Can I have a cup of coffee, please?

C: OK. But I _____4_____ (bring)

P: That's OK.

C: Thanks _____5_____. (wait)

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-3-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-3-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

4. 试题编号：1-4

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出蓝色区域是国际航空运输协会 (IATA) 航空运输哪个业务区？

②请说出该区域所包含的范围？请说出该区域包含哪些次区？

③请说出图中至少 3 个国家名称。

(2) 实施条件：图片展示媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-4-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|--|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答国际航空运输协会 (IATA) 航空运输业务区，每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 正确回答区域范围和次区名称，每错一项扣 1 分；扣完本项分值为止 | 9 | | |
| | 正确列举区域内国家名称，每错一项扣 1 分，每少一项扣一分，扣完本项分值为止 | 3 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A Lady wants to buy something for his father.

Cabin attendant: What _____ 1 _____, miss? (do)

Passenger: I want to buy something for my father, He doesn't has a habit of smoking and drinking.

C: Let me see, _____ 2 _____? (tie)

P: That's Good, How _____ 3 _____ (much)?

C: It's \$48.

P: Can I pay in credit card?

C: I'm sorry madam. We don't accept. You can _____ 4 _____ (cash).

P: OK, 100 dollars.

C: Here _____ 5 _____ and your tie. (change)

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-4-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-4-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

5. 试题编号：1-5

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出紫色区域是国际航空运输协会(IATA)航空运输哪个业务区？

②请说出该区域所包含的范围？请说出该区域包含哪些次区？

③请说出图中至少 3 个国家名称。

(2)实施条件：图片展示媒体设备

(3)考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4)评价标准：

表 1-5-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|--|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答国际航空运输协会(IATA)航空运输业务区，每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 正确回答区域范围和次区名称，每错一项扣 1 分；扣完本项分值为止 | 9 | | |
| | 正确列举区域内国家名称，每错一项扣 1 分，每少一项扣一分，扣完本项分值为止 | 3 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: The flight has been delayed because of the low visibility in the morning. The airport will offer lunch in the airport restaurant.

Ground staff: Good morning, sir. What _____ 1 _____ ? (do)

Passenger: Why isn't flight CZ405 ready for boarding yet?

G: It _____ 2 _____ .(delay)

P: Why?

G: It _____ 3 _____ . (visibility)

P: When will it depart?

G: It _____ 4 _____ . (2 hours)

P: That's too long. I am hungry now

G: We _____ 5 _____ . (lunch, free)

P: Thank you.

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-5-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-5-3 职业道德与职业素养评分标准

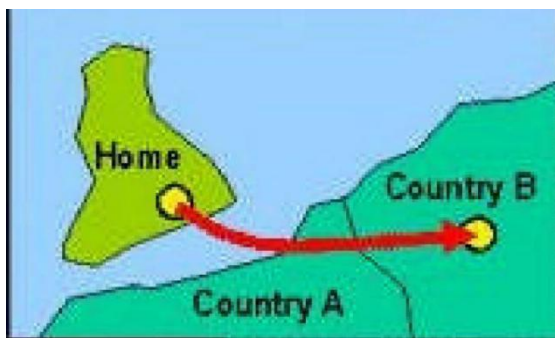
| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

6. 试题编号：1-6

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途飞越 A 国 领空的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？如果未签署该协议，会给航空公司造成怎样的影响？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-6-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答第几航权。 | 3 | | |
| | 正确回答航权名称。 | 3 | | |
| | 正确回答签署协议国家，错一项扣 1 分。 | 2 | | |
| | 正确回答影响，每错一项扣 2 分。 | 6 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger missed his flight. A clerk is booking a flight for him.

Clerk: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Yes. Where is the check-in counter for flight to Beijing?

C: Is _____ 2 _____ to Beijing? (CA1357)

P: Yes, CA1357.

C: That flight left 20 minutes ago. I'm sorry you _____ 3 _____.(miss)

P: Really?

C: Yes, I think so.

P: Can I _____ 4 _____ tomorrow morning? (book)

C: Wait for a moment. Please _____ 5 _____.(passport)

(2) 实施条件：多媒体教室，多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-6-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-6-3 职业道德与职业素养评分标准

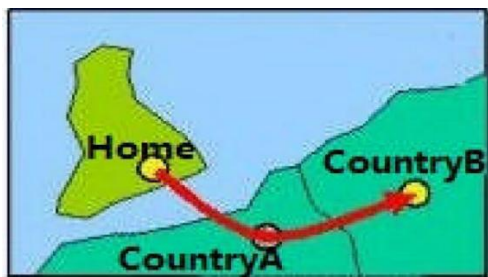
| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

7. 试题编号：1-7

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途在 A 国因 技术需要降落、经停，但不作任何业务性工作，如上下客、货、邮的 权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？通常因为哪些技术原因需要在协议国降落、经停？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-7-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答第几航权。 | 3 | | |
| | 正确回答航权名称。 | 3 | | |
| | 正确回答签署协议国家。 | 2 | | |
| | 正确回答技术原因，每错一项扣 2 分。 | 6 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景。

Checker: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Hello. I'd like to check in. And my flight number is CA821.

C: May I _____ 2 _____? (see)

P: Yes. Here you are.

C: Would you _____ 3 _____? (aisle seat)

P: Window seat please.

C: OK. Here are _____ 4 _____. (boarding pass)

P: Thank you.

C: You _____ 5 _____. (welcome)

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-7-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|------|---|----|----|----|
| 英语能力 能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-7-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

8. 试题编号：1-8

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 A 国境内卸下乘客、邮件或货物的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？如果仅和 A 国签署该航权，返回时能否在 A 国 装载乘客、邮件或货物？为什么？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-8-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确答案第几航权。 | 2 | | |
| | 正确答案该航权名称。 | 3 | | |
| | 正确回答问题②，每错一项扣 3 分。 | 9 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A cabin attendant is welcoming on board.

Cabin attendant: Good morning, sir . _____ 1 _____! (board)

Passenger: Good morning, I can't find my seat.

C: May _____ 2 _____? (see)

P: Of course. Here you are.

C: Your seat number is 4C. Please _____ 3 _____.(follow)

P: Where is the number?

C: Your _____ 4 _____. (show)

P: Oh,I see. Thanks so much.

C: You are welcome. If _____ 5 _____. (help, call button)

(2) 实施条件：多媒体教室，多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-8-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣1分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣1分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣1分；超时扣1分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-8-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

9. 试题编号：1-9

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出本国航机由 A 国飞回本土境内可以在协议国境内载运乘客、邮件或货物返回的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②北京—东京，如获得该航权，中国民航飞机是否能够载运旅客、邮件或货物搭乘原机返回北京？为什么？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-9-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答第几航权。 | 3 | | |
| | 正确回答该航权名称。 | 3 | | |
| | 正确回答问题②的原因，每错一项扣 4 分。 | 8 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A flight attendant is serving a meal in economy class.

Cabin attendant: Excuse me, madam. We _____ 1 _____. (serve)

Passenger: Great. I am very hungry.

C: Would _____ 2 _____? (chicken, fish)

P: Chicken please.

C: OK. Could _____ 3 _____? (tray table, down)

P: Of course. Can I have a cup of coffee, please?

C: OK. But I _____ 4 _____ (bring)

P: That's OK.

C: Thanks _____ 5 _____. (wait)

(2) 实施条件: 多媒体教室, 多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-9-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-9-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业, 具备民航服务岗位专业基础知识, 具备爱国主义情怀, 具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑, 表情自然, 仪态优美, 举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语, 符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范, 使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

10. 试题编号：1-10

图示分析

(1) 任务描述



请仔细观察图片，回答下述问题。

- ①请说出至少 5 个上图所示航空公司的名称以及二字代码。
- ②上图所示航空公司均为同一航空联盟成员，该航空联盟的名称是什么？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-10-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答航空公司，每错一项扣 1 分。 | 5 | | |
| | 正确回答二字代码，每错一项扣 1 分。 | 5 | | |
| | 正确回答航空联盟。 | 4 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A Lady wants to buy something for his father.

Cabin attendant: What _____ 1 _____, miss? (do)

Passenger: I want to buy something for my father, He doesn't has a habit of smoking and drinking.

C: Let me see, _____ 2 _____? (tie)

P: That's Good, How _____ 3 _____ (much)?

C: It's \$48.

P: Can I pay in credit card?

C: I'm sorry madam. We don't accept. You can _____ 4 _____ (cash).

P: OK, 100 dollars.

C: Here _____ 5 _____ and your tie. (change)

(2)实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量: 10 分钟

(4)评价标准

表 1-10-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-10-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

11. 试题编号：1-11

图示分析

(1) 任务描述：



①上图所示，由左至右，请依次说出航空联盟的名称。

②请说出国航、东航分别属于哪个航空联盟？

③请说出航空公司加入国际性航空联盟的好处，至少四条。

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-11-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答联盟名称，每错一项扣 1 分 | 6 | | |
| | 正确回答航空公司所属联盟，每错一项扣 2 分。 | 4 | | |
| | 正确回答航空公司加入国际性好处，每错一项扣 1 分。 | 4 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: The flight has been delayed because of the low visibility in the morning. The airport will offer lunch in the airport restaurant.

Ground staff: Good morning, sir. What _____ 1 _____ ? (do)

Passenger: Why isn't flight CZ405 ready for boarding yet?

G: It _____ 2 _____ .(delay)

P: Why?

G: It _____ 3 _____ . (visibility)

P: When will it depart?

G: It _____ 4 _____ . (2 hours)

P: That's too long. I am hungry now

G: We _____ 5 _____ . (lunch, free)

P: Thank you.

(2)实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量: 10 分钟

(4)评价标准

表 1-11-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-11-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

12. 试题编号：1-12

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图中所示分别是哪个国际组织的标徽（全称）？他们组织总部在哪里？

图一执行机构在哪里？

②其性质分别是什么？

③以上国际组织有哪些主要工作？分别列举 3 条。

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-12-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答国际组织名称。 | 2 | | |
| | 正确回答国际组织总部、执行机构地点，每错一项扣 1 分 | 4 | | |
| | 正确回答国际组织性质。 | 2 | | |
| | 正确回答国际组织主要工作，每错一项或少一项扣 1 分。 | 6 | | |
| | 能在规定时间内完成表述，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger missed his flight. A clerk is booking a flight for him.

Clerk: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Yes. Where is the check-in counter for flight to Beijing?

C: Is _____ 2 _____ to Beijing? (CA1357)

P: Yes, CA1357.

C: That flight left 20 minutes ago. I'm sorry you _____ 3 _____.(miss)

P: Really?

C: Yes, I think so.

P: Can I _____ 4 _____ tomorrow morning? (book)

C: Wait for a moment. Please _____ 5 _____.(passport)

(2)实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量：10分钟

(4)评价标准

表 1-12-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣1分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣1分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣1分；超时扣1分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

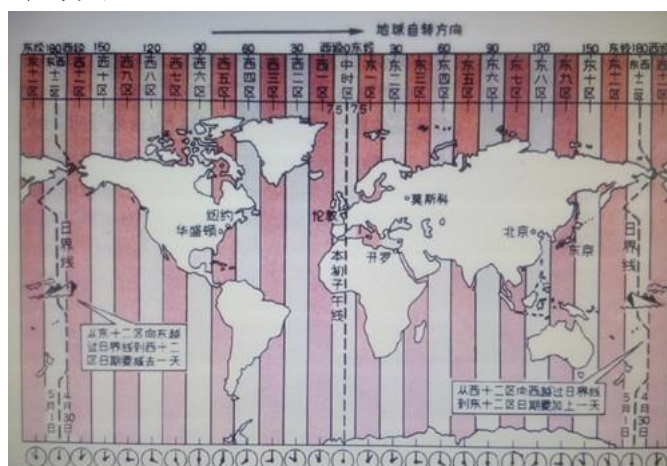
表 1-12-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

13. 试题编号：1-13

图示分析

(1) 任务描述



请仔细观察图片，回答下述问题。

- ① 请问中时区的时间被称为什么时间？缩写是什么？
- ② 中时区时间 12:00，请问长沙的当地时间是几点？
- ③ 某航班从巴黎（东 1 区）起飞的时间为 8 月 26 日的 10:30，到达蒙特利尔（西 5 区）的时间为 8 月 27 日 11:55，请计算该航班的飞行小时。

(2) 实施条件：图片展示媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-13-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答中时区时间的名称，每错一项扣 4 分 | 4 | | |
| | 正确回答中时区时间的缩写，每错一项扣 4 分 | 4 | | |
| | 正确回答第②题时间，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 正确回答第③题时间，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 在规定的时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Checker: Hello. What _____ 1 _____ ? (do)

Passenger: Hello. I'd like to check in. And my flight number is CA821.

C: May I _____ 2 _____ ? (see)

P: Yes. Here you are.

C: Would you _____ 3 _____ ? (aisle seat)

P: Window seat please.

C: OK. Here are _____ 4 _____ . (boarding pass)

P: Thank you.

C: You _____ 5 _____ . (welcome)

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-13-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|------|---|----|----|----|
| 英语能力 能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-13-3 职业道德与职业素养评分标准

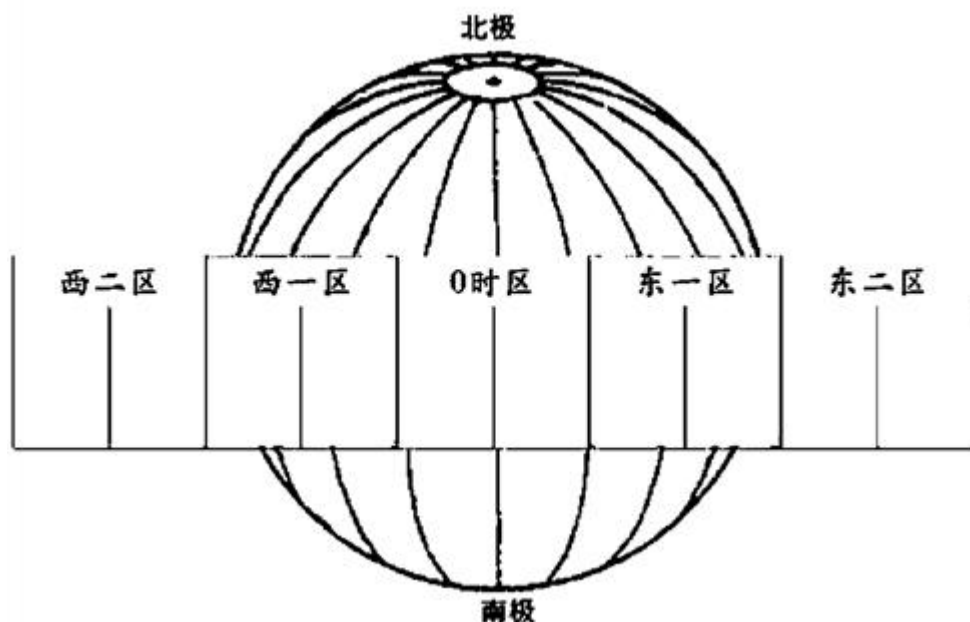
| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

14. 试题编号：1-14

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ① 请问全球划分多少个时区？一个时区包含多少度经线？相邻的两个时区时差是几小时？请说出日界线在哪个时区？
- ② 请问北京在哪个时区？
- ③ 请问旅行中经过几个时区人会产生时差反应？

(2) 实施条件：图片展示媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-14-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答全球划分时区数、经度、时区时间、日界线所在时区，每错一项扣 2 分 | 8 | | |
| | 正确回答北京所区时，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 正确回答时差反应，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 在规定的时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A cabin attendant is welcoming on board.

Cabin attendant: Good morning, sir . _____ 1 _____! (board)

Passenger: Good morning, I can't find my seat.

C: May _____ 2 _____? (see)

P: Of course. Here you are.

C: Your seat number is 4C. Please _____ 3 _____.(follow)

P: Where is the number?

C: Your _____ 4 _____. (show)

P: Oh,I see. Thanks so much.

C: You are welcome. If _____ 5 _____. (help, call button)

(2)实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量：10 分钟

(4)评价标准

表 1-14-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣1分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣1分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣1分；超时扣1分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-14-3 职业道德与职业素养评分标准

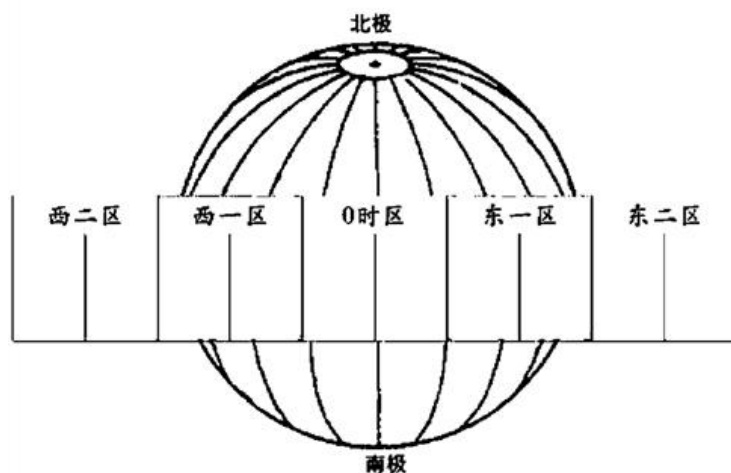
| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

15. 试题编号：1-15

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ① 请问全球有多少个时区？伦敦在哪个时区？
- ② 北京时间 13: 00，请问伦敦时间是几点？
- ③ 东 12 区是 10 月 1 日 10: 00, 请问西 12 区是几月几号？几点？

(2) 实施条件：图片展示媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-15-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答全球时区数，每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 正确回答伦敦时区，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 正确回答伦敦时间，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 正确回答西 12 区日期，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 正确回答西 12 区时间，每错一项扣 3 分 | 3 | | |
| | 在规定的时间内完成表述，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A flight attendant is serving a meal in economy class.

Cabin attendant: Excuse me, madam. We _____ 1 _____. (serve)

Passenger: Great. I am very hungry.

C: Would _____ 2 _____? (chicken, fish)

P: Chicken please.

C: OK. Could _____ 3 _____? (tray table, down)

P: Of course. Can I have a cup of coffee, please?

C: OK. But I _____ 4 _____ (bring)

P: That's OK.

C: Thanks _____ 5 _____. (wait)

(2)实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量：10 分钟

(4)评价标准

表 1-15-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-15-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

16. 试题编号：1-16

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下列问题



①上图所示，请说明每个标签的项号、名称、所属类别；

②请列举三种用图中标签来识别的危险品；

③当此类危险品包装件发生火灾应如何处理？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15分钟（含准备时间5分钟）

(4) 评价标准

表 1-16-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确回答①问题，每错一项扣1分 | 9 | | |
| | 正确回答②问题，每错一项扣1分 | 3 | | |
| | 正确回答③问题 | 2 | | |
| | 能在规定时间内完成，超时扣1分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A Lady wants to buy something for his father.

Cabin attendant: What _____ 1 _____, miss? (do)

Passenger: I want to buy something for my father, He doesn't has a habit of smoking and drinking.

C: Let me see, _____ 2 _____? (tie)

P: That's Good, How _____ 3 _____ (much)?

C: It's \$48.

P: Can I pay in credit card?

C: I'm sorry madam. We don't accept. You can _____ 4 _____ (cash).

P: OK, 100 dollars.

C: Here _____ 5 _____ and your tie. (change)

(2)实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量：10 分钟

(4)评价标准

表 1-16-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-16-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

17. 试题编号：1-17

图示分析

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下列问题



- ①上图所示，请说明标签项号、名称、所属类别；
- ②请列举三种用图中标签来标识的危险品；
- ③当该危险品溢漏时应如何处理？

(2) 实施条件：图片展示多媒体设备

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-17-1 图示分析考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------------------------------|----|----|----|
| 图示分析 | 正确叙述图中标签项号、名称、所属类别，每错一项扣 2 分。 | 6 | | |
| | 正确举例危险品，每少一项或错一项扣 1 分。 | 3 | | |
| | 正确回答③问题，答错一点扣 1 分。 | 5 | | |
| | 能在规定时间内完成，超时扣 1 分。 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

英语口语情景对话

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: The flight has been delayed because of the low visibility in the morning. The airport will offer lunch in the airport restaurant.

Ground staff: Good morning, sir. What _____ 1 _____ ? (do)

Passenger: Why isn't flight CZ405 ready for boarding yet?

G: It _____ 2 _____ .(delay)

P: Why?

G: It _____ 3 _____ . (visibility)

P: When will it depart?

G: It _____ 4 _____ . (2 hours)

P: That's too long. I am hungry now

G: We _____ 5 _____ . (lunch, free)

P: Thank you.

(2)实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3)考核时量: 10 分钟

(4)评价标准

表 1-17-2 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

表 1-17-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备民航服务岗位专业基础知识，具备爱国主义情怀，具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

18. 试题编号:1-18

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger missed his flight. A clerk is booking a flight for him.

Clerk: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Yes. Where is the check-in counter for flight to Beijing?

C: Is _____ 2 _____ to Beijing? (CA1357)

P: Yes, CA1357.

C: That flight left 20 minutes ago. I'm sorry you _____ 3 _____.(miss)

P: Really?

C: Yes, I think so.

P: Can I _____ 4 _____ tomorrow morning? (book)

C: Wait for a moment. Please _____ 5 _____.(passport)

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-18-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准模拟以下情景，假设你在候机楼电梯口遇到公司领导正在陪同嘉宾参观，随后你们一同等候搭乘电梯，请说出乘搭电梯的注意事项并展示行进中的礼让和乘搭电梯礼仪。

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

根据情景布置现场，请一名工作人员扮演领导，另一名工作人员扮演嘉宾。

(3) 考核时量: 15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准:

表 1-18-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|--|----|----|----|
| 职业仪态 礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点,止表现得体,尽显大学生礼仪风采。 | 6 | | |
| | 行进中的礼让:走廊相遇,主动停下,面向尊者侧身并问候做出礼让手势; 电梯礼仪第一个进入电梯,手按“开门”按钮,另一只手按开门按钮,另一只手按住电梯侧门。主动询问并为他人按楼层,在电梯里应该正面朝电梯口站立。在到达目的地时,按住“开”的按钮,等其他人出去后再放开按钮,走出电梯。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

表 1-18-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

19. 试题编号：1-19

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规范，填写内容合乎情景。

Checker: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Hello. I'd like to check in. And my flight number is CA821.

C: May I _____ 2 _____? (see)

P: Yes. Here you are.

C: Would you _____ 3 _____? (aisle seat)

P: Window seat please.

C: OK. Here are _____ 4 _____. (boarding pass)

P: Thank you.

C: You _____ 5 _____. (welcome)

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-19-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

握手是世界通用的礼节，作为职场人员必须学会正确的握手，掌握其要领，请说出握手的原则及方法，并现场展示。

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备。

根据情境布置现场，准备考试做需道具：一把椅子。请工作人员扮演旅客配合考生进行展示。

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-19-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|--|----|----|----|
| 职业仪态 礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采。每项 2 分 | 6 | | |
| | 握手动作准确、自然大方。 注重礼仪规范。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| | 小计 | 15 | | |

表 1-19-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

20. 试题编号：1-20

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A cabin attendant is welcoming on board.

Cabin attendant: Good morning, sir . _____ 1 _____! (board)

Passenger: Good morning, I can't find my seat.

C: May _____ 2 _____? (see)

P: Of course. Here you are.

C: Your seat number is 4C. Please _____ 3 _____.(follow)

P: Where is the number?

C: Your _____ 4 _____ . (show)

P: Oh,I see. Thanks so much.

C: You are welcome. If _____ 5 _____ . (help, call button)

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-20-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

握手是世界通用的礼节，作为职场人员必须学会正确的握手，掌握其要领，请说出握手的原则及方法，并现场展示。

(2) 实施条件：多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考试时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准：

表 1-20-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|--|----|----|----|
| 职业仪态礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采。每项 2 分 | 6 | | |
| | 握手动作准确、自然大方 注重礼仪规范 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| | 小计 | 15 | | |

表 1-20-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

21. 试题编号：1-21

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A flight attendant is serving a meal in economy class.

Cabin attendant: Excuse me, madam. We _____ 1 _____. (serve)

Passenger: Great. I am very hungry.

C: Would _____ 2 _____? (chicken, fish)

P: Chicken please.

C: OK. Could _____ 3 _____? (tray table, down)

P: Of course. Can I have a cup of coffee, please?

C: OK. But I _____ 4 _____ (bring)

P: That's OK.

C: Thanks _____ 5 _____. (wait)

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-21-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟以下情景，顾客钱包遗落，你看到后，拾起并递还给旅客。请说出拾物礼仪和递送礼仪的注意事项并现场展示。

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备。

根据情景布置现场，请一名工作人员扮演顾客。

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-21-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|---|----|----|----|
| 职业仪态 礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点;语言组织逻辑紧密语音清晰,表达流畅能沉着自如地应对模拟场景,行为举止表现得得体,尽显大学生礼仪风采。每项 2 分 | 6 | | |
| | 拾起地上物品,高低式蹲姿,腿高一侧的手轻轻扶在腿上,腿低一侧的手用来拾起地上物品,上身尽量保持垂直状态。 钱包递送:身体前倾,双手递送钱包,与旅客有眼神和语言的沟通。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

表 1-21-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

22. 试题编号：1-22

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A Lady wants to buy something for his father.

Cabin attendant: What _____ 1 _____, miss? (do)

Passenger: I want to buy something for my father, He doesn't has a habit of smoking and drinking.

C: Let me see, _____ 2 _____? (tie)

P: That's Good, How _____ 3 _____ (much)?

C: It's \$48.

P: Can I pay in credit card?

C: I'm sorry madam. We don't accept. You can _____ 4 _____ (cash).

P: OK, 100 dollars.

C: Here _____ 5 _____ and your tie. (change)

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量：10 分钟

(4) 评价标准

表 1-22-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|------|---|----|----|----|
| 英语能力 能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

按职业仪态礼仪标准，模拟你去图书馆看书，你走到一个放置了书包的座位上用礼貌用语询问周围并且坐下。在图书馆阅读期间，有人给你打来了电话。请说出此场景中的礼仪要点并现场展示。

(2) 实施条件：多媒体教室、多媒体设备。

根据情景布置现场，模拟道具：一个包。请一名工作人员扮演同学，另一名工作人员配合考生打电话。

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 1-22-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|--|----|----|----|
| 职业仪态礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点;语言组织逻辑紧密,语音清晰,表达流畅,自如地应对模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采。 | 6 | | |
| | 仪态礼仪:进入图书馆,轻声走路。有礼貌地询问“请问这里有人吗?”或者“我可以坐这里吗?”等别人回应后,才可以入座,拿书时,要轻拿轻放; 电话礼仪:进图书馆前,将手机调静音或震动。接电话要去走廊,不可大声说话,应尽快结束通话。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 未在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

表 1-22-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

23. 试题编号: 1-23

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: The flight has been delayed because of the low visibility in the morning. The airport will offer lunch in the airport restaurant.

Ground staff: Good morning, sir. What _____ 1 _____ ? (do)

Passenger: Why isn't flight CZ405 ready for boarding yet?

G: It _____ 2 _____ .(delay)

P: Why?

G: It _____ 3 _____ . (visibility)

P: When will it depart?

G: It _____ 4 _____ . (2 hours)

P: That's too long. I am hungry now

G: We _____ 5 _____ . (lunch, free)

P: Thank you.

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-23-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|------|---|----|----|----|
| 英语能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

按职业礼仪标准，模拟搭乘电梯礼仪（你站在最前面），电梯来了，你是第一个进入电梯的人，到达目的地之后有人和你一起走出电梯。电梯运行中你的电话响了，请说出乘电梯接电话礼仪的要点并现场展示。

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备。

(3) 考核时量: 15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准:

表 1-23-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|---|----|----|----|
| 职业仪态礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点语言组织逻辑紧密,语音清晰,表达流畅;能沉着自如地应对模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采。 | 6 | | |
| | 电梯礼仪:第一个进入电梯,一手按“开门”按钮,另一只手按住电梯侧门。主动询问并为他人按楼层,在电梯里应该正面对电梯口站立。 在到达目的地时,按住“开”的按钮,等其他人出去后再放开按钮,走出电梯; 电话礼仪:在电梯里接电话,要低声接,并尽快结束通话。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| | 小计 | 15 | | |

表 1-23-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

24. 试题编号: 1-24

英语口语情景对话

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准，语法规则，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger missed his flight. A clerk is booking a flight for him.

Clerk: Hello. What _____ 1 _____? (do)

Passenger: Yes. Where is the check-in counter for flight to Beijing?

C: Is _____ 2 _____ to Beijing? (CA1357)

P: Yes, CA1357.

C: That flight left 20 minutes ago. I'm sorry you _____ 3 _____.(miss)

P: Really?

C: Yes, I think so.

P: Can I _____ 4 _____ tomorrow morning? (book)

C: Wait for a moment. Please _____ 5 _____.(passport)

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备

(3) 考核时量: 10 分钟

(4) 评价标准

表 1-24-1 英语口语情景对话考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|------|---|----|----|----|
| 英语能力 能力测试 | 发音 | 发音标准。出现明显语音或语调错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 准确性 | 用词表达准确，句子结构规范。出现语法或用词错误，每处扣 1 分。 | 5 | | |
| | 流利程度 | 语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。 | 5 | | |
| 小计 | | | 15 | | |

职业仪态礼仪

(1) 任务描述

按职业仪态礼仪标准，模拟你跟朋友一起逛街，偶遇很久不见的老同学，你介绍你的朋友和同学相识。请口述介绍礼仪的要点，并现场展示。

(2) 实施条件: 多媒体教室、多媒体设备。请 2 名工作人员扮演配合考生进行展示。

(3) 考核时量: 15 分钟 (含准备时间 5 分钟)

(4) 评价标准:

表 1-24-2 专业化形象考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|--|----|----|----|
| 职业仪态礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼;能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点;语言组织逻辑紧密,语音清晰,表达流畅,自如地应对模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采。 | 6 | | |
| | 介绍礼仪:遵循“尊者优先了解情况”的规则。先要确定双方地位的尊卑,然后先介绍卑者,后介绍尊者。这样尊者先了解卑者的情况。 口述正确 4 分,实操正确 4 分 | 8 | | |
| | 未在规定时间内完成,超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 15 | | |

表 1-24-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备民航服务岗位专业基础知识,具备爱国主义情怀,具备国家整体安全观。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

二、岗位核心技能模块

1. 试题编号：2-1

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-武汉，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行时刻：08:00-09:10，飞行时间：1:10，机组成员：XXX,XXX,乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长号位岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件：B737-200 或会议室

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-1-1 预先准备考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------|--------------------|----|----|----|
| 航前准备会 | 乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍 | 5 | | |
| | 资料，证件检查 | 5 | | |
| | 岗位职责分配 | 5 | | |
| | 布置客舱紧急情况预案 | 5 | | |
| | 布置客舱服务工作具体要求 | 5 | | |
| | 布置客舱安全工作具体要求 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-1-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

2. 试题编号：2-2

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-哈尔滨，旅客全部到齐，地面人员允许关门，请示机长关门指令，请按照乘务长号位标准程序进行B737-800飞机舱门预位及演示正常关门方法。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-2-1 关舱门考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------------------|------------------------|----|----|----|
| B737-800 飞机 舱门预位及正 常关 门方法 | 乘务长首先确认“三齐、两无、一确认” | 5 | | |
| | 按照标准程序关闭舱门，乘务长发布舱门预位口令 | 5 | | |
| | 斜挂红色警示带 | 5 | | |
| | 取出滑梯连杆 | 5 | | |
| | 固定到地板支架内 | 5 | | |
| | 确认预位 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-2-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

3. 试题编号：2-3

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-哈尔滨，飞机完全停稳，得到地面人员允许开门的信号，请示机长开门指令，请按照乘务长号位标准程序进行B737-800飞机舱门解除预位及演示正常开启方法。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-3-1 舱门预位考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--|------------------------|----|----|----|
| B737-800 飞机 舱门解 除预位 及正 常开门方 法 | 确认飞机完全停稳，系好安全带灯灭，廊桥已到位 | 5 | | |
| | 取出滑梯连杆 | 5 | | |
| | 固定到舱门挂钩内 | 5 | | |
| | 红色警示带平行观察窗 | 5 | | |
| | 确认解除预位 | 5 | | |
| | 按照标准程序开启舱门 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-3-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 10 | | |

4. 试题编号：2-4

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，请按照4号乘务员执行标准进行飞机起飞前的客舱安全检查。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-4-1 起飞前检查考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------|----------------------|----|----|----|
| 起飞前的安全检查 | 客舱“五项”安全检查，漏查1项扣1分 | 5 | | |
| | 紧急出口确认，小件行李安放，电子设备检查 | 5 | | |
| | 服务区内安全检查，固定浮动物品，关闭电源 | 5 | | |
| | 乘务员自身确认 | 5 | | |
| | 安全检查后报告乘务长 | 5 | | |
| | 安全检查的顺序是否正确 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-4-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

5. 试题编号：2-5

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机起飞后20分钟后，乘务员按照标准进行饮料车的准备及饮料的服务。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-5-1 餐饮服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|--|----|----|----|
| 饮料车的摆放及饮料服 | 广播通知旅客发放饮料与餐食（详见附表） | 5 | | |
| | 饮料车的摆放：按标准摆放两个塑料抽屉，塑料抽屉底部放置防滑纸 | 5 | | |
| | 饮料摆放原则：由中间到两边、由高到低摆放尽量对称，品名必须外露，盒罐饮料不得叠放 | 5 | | |
| | 咖啡和茶水是航班上必备的，热饮的冲泡为七成开水、三成凉水，水量适中，热饮壶保持壶身干净 | 5 | | |
| | 发放饮料的原则：先里后外，先女后男，先左后右，先外宾后内宾，主动介绍饮料品种，询问旅客是否加冰，热饮提醒旅客 | 5 | | |
| | 使用服务标准用语 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-5-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|-------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 10 | | |

6. 试题编号：2-6

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机起飞后20分钟后，乘务员按照标准进行餐食车的准备及餐食的服务。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-6-1 餐饮服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------|---|----|----|----|
| 餐食车的摆 放及餐食服 务 | 推出餐车，提醒过道旅客 | 5 | | |
| | 餐食摆放原则：餐车上铺放防滑纸，餐食热食在餐车摆放高度不能超过3层，其余的热食用大托盘放置在餐车内 | 5 | | |
| | 旅客预订的特殊餐食需提前发放，保证餐食质量 | 5 | | |
| | 送餐时使用标准用语，双手递送旅客餐食，注意随手开关车门，禁止打开车门 | 10 | | |
| | 睡觉旅客提供休息卡 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-6-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

7. 试题编号：2-7

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，请按照4号乘务员执行标准进行下降前的安全检查。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-7-1 降落前安全检查考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------|----------------------|----|----|----|
| 下降前的安全检查 | 回收毛毯、耳机 | 10 | | |
| | 客舱安全检查，漏查1项扣2分 | 5 | | |
| | 服务间内安全检查，固定浮动物品，关闭电源 | 5 | | |
| | 乘务员自身确认 | 5 | | |
| | 安全检查后报告乘务长 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-7-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

8. 试题编号：2-8

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，迎客阶段，乘务员按照标准对紧急出口旅客进行资格确认。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-8-1 紧急出口评估考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|----------------------------|----|----|----|
| 紧急出口旅客资格确认 | 使用标准的示范语言进行资格确认 | 5 | | |
| | 此项工作在旅客入座后立即确认，舱门关闭前完成。 | 5 | | |
| | 对不符合标准的旅客进行及时调整 | 5 | | |
| | 将确认情况报告乘务长 | 5 | | |
| | 出口确认时面带微笑，与旅客有眼神交流，注意姿态和手势 | 5 | | |
| | 时刻遵循原则“说话不动作，动作不说话” | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-8-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

9. 试题编号：2-9

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，迎客阶段，乘务员发现有一名孕妇独自乘机，请按照标准对其进行特殊服务。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-9-1 特殊旅客服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------|--|----|----|----|
| 特殊旅客服务 (孕妇乘机) | 孕妇登机时，乘务员应了解其是否符合乘机规定 | 5 | | |
| | 怀孕 32 周以上的孕妇需出示医疗证明方能乘机，怀孕 36 周以上的孕妇不能乘机 | 5 | | |
| | 系安全带时，在孕妇的下腹部垫上毛毯，将安全带系在大腿根部 | 5 | | |
| | 不得将孕妇旅客安排在紧急出口就坐 | 5 | | |
| | 视孕妇的需求送上额外毛毯 | 5 | | |
| | 下机前协助孕妇旅客下飞机 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-9-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 10 | | |

10. 试题编号：2-10

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名无人陪伴儿童乘机，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-10-1 特殊旅客服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------------|------------------------------------|----|----|----|
| 特殊旅客服务 (无人陪伴儿童 UM) | 与地面服务人员做好起飞前和落地后的交接工作 | 5 | | |
| | 教小旅客服务设施和洗手间的位置及使用方法 | 5 | | |
| | 为小旅客提供机上配备的玩具或读物 | 5 | | |
| | 注意观察或询问小旅客的饮食、生活习惯，根据冷暖为其提供毛毯或增减衣物 | 5 | | |
| | 落地前，再次提醒小旅客落地后在原地等待，不要独自下飞机 | 5 | | |
| | 无人陪伴儿童年龄的范围 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-10-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

11. 考核技能点编号：2-11

(1) 任务描述：

8月9日,CJ4788航班,航线:长沙-上海,空中服务过程中,乘务员将飞机上配备的毛毯全部发放完毕,17排C座的旅客需要毛毯,按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分标准

表 2-11-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------------|-----------------------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (毛毯发放完毕) | 先不要马上回答旅客已经没有毛毯,前后舱确认后 可委婉告诉客人 | 5 | | |
| | 询问建议旅客,拿取自带行李里的衣服保暖 | 5 | | |
| | 酌情调节温度并询问旅客感觉 | 5 | | |
| | 为旅客提供热开水,全程关注感受 | 5 | | |
| | 全程提供细微细致的服务 | 5 | | |
| | 时刻关注客舱温度以及客人的感受 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-11-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能, 体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动 服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩 戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置, 保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

12. 试题编号：2-12

(1)任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名盲人旅客独自乘机，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-12-1 特殊旅客服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------|--|----|----|----|
| 特殊旅客服务 (盲人旅客) | 请口述盲人旅客英文代码 | 5 | | |
| | 乘务长与地面工作人员进行交接，并指定乘务组专人负责该名旅客 | 5 | | |
| | 正确安排盲人旅客就坐 | 5 | | |
| | 乘务员先做自我介绍，上下飞机时拉着客人的手，遇到障碍时，进行提醒 | 5 | | |
| | 帮助其安放行李，帮助其系好安全带，让其用手触摸，并告知解开方法，告知呼唤铃的位置 | 5 | | |
| | 餐饮服务时帮助其放下小桌板，可将餐盘比作时钟，把餐盘内的位置告诉他，提醒其小心热饮及热食 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-12-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

13. 试题编号：2-13

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机起飞后1小时10分钟左右，乘务员发现16排C座一名旅客身体不适，已经晕机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-13-1 晕机旅客服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------|---|----|----|----|
| 特殊旅客服务 (晕机旅客) | 请口述晕机症状表现 | 5 | | |
| | 乘务员全程予以关注 | 5 | | |
| | 轻声询问有无晕机史，乘机前的饮食和休息情况，安慰并分散其注意力 | 5 | | |
| | 适旅客情况，帮其松开领带、腰带、安全带，调整通风器和座椅靠背，让旅客休息，打开清洁袋 | 5 | | |
| | 旅客呕吐时可在旅客后背自下向上推，及时送上热毛巾、温开水，更换清洁袋，擦净弄脏的衣物、座椅 | 5 | | |
| | 如弄脏座椅，可为旅客调换座椅。如无空座，为旅客垫上毛毯后请旅客就座 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-13-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

14. 试题编号：2-14

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙-北京，旅客登机时，一名女性旅客携带了一名1岁左右的婴儿乘机，提前预定了婴儿餐，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-14-1 特殊旅客服务考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------|------------------------------------|----|----|----|
| 特殊旅客服务（携带婴儿旅客） | 口述婴儿的年龄范围 | 5 | | |
| | 正确安排该名抱婴旅客就坐 | 5 | | |
| | 不要主动抱婴儿 | 5 | | |
| | 提供婴儿安全带，并告知旅客正确的使用方法 | 5 | | |
| | 配备婴儿餐，预先告知陪护人婴儿餐内容；询问何时用餐，根据要求进行提供 | 5 | | |
| | 下机时，帮助陪护人整理好行李物品，协助其下飞机 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-14-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | 10 | | | |

15. 试题编号：2-15

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机飞行1小时15分钟左右，21排C座女性旅客突然晕倒在地，无意识、无呼吸，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-15-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------|--|----|----|----|
| 机上急救 (CPR 处置) | 广播寻找医生 | 3 | | |
| | 检查周围环境，看有无不安全因素。 | 3 | | |
| | 确认有无反映，迅速判断呼吸。大声询问：你还好吗？我是客舱乘务员，迅速判断有无明显呼吸或仅有濒临死亡的喘息 | 3 | | |
| | 寻求帮助：在原地大声喊：“请帮助我！”请其他乘务员报告乘务长、机长 | 3 | | |
| | 恢复体位：将患者置于平卧位 | 3 | | |
| | 进行胸外按压：按压位置：成人/儿童（两乳连接线中点或胸骨和肋骨交叉点上两指处）；婴儿（两乳连接线中点下一指处）。 | 3 | | |
| | 打开清除呼吸道：如有异物，把异物清理出来。 | 3 | | |
| | 人工呼吸：给予两次人工呼吸，间隔3-4秒 | 3 | | |
| | 按压比例：成人30:2 | 3 | | |
| | 继续CPR:判断5-10秒，如无呼吸，继续CPR | 3 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-15-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

16. 试题编号：2-16

(1)任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机飞行1小时15分钟左右，17排C座女性旅客出现休克症状，请按照标准进行机上急救处置。

(2)实施条件：B737-200及设备实物

(3)考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4)考核形式：口述+实操。

(5)评分标准：

表 2-16-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------|---------------------|----|----|----|
| 机上急救（休克） | 请口述休克的症状 | 5 | | |
| | 广播寻找医生 | 5 | | |
| | 将旅客置于头低脚高体位 | 5 | | |
| | 保持呼吸通畅，将旅客抬起下颚，头向一侧 | 5 | | |
| | 使用氧气瓶为旅客吸氧 | 5 | | |
| | 报告乘务长和机长，全程监控 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-16-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

17. 试题编号：2-17

(1) 任务描述：

2月6日,CJ4689航班,航线:长沙-呼和浩特,空中服务过程中,9排C座的旅客按动呼唤铃,告知乘务员自己的座椅靠背突然调节失效,请乘务员给与帮助,按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-17-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------------|----------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (客舱设备故障) | 乘务员巡视客舱,及时发现旅客的需求 | 5 | | |
| | 确认故障的原因 | 5 | | |
| | 诚恳的向旅客及时道歉,必要时调整旅客座位 | 5 | | |
| | 乘务员及时报告乘务长 | 5 | | |
| | 在故障记录本上进行登记 | 5 | | |
| | 全程提供细微细致的服务 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-17-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

18. 试题编号：2-18

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机飞行1小时15分钟左右，9排B座女性旅客使用自己携带的热水杯喝水，不小心烫伤，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-18-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|-----------------------------|----|----|----|
| 机上急救（二度烫伤） | 请口述烫伤的分类 | 5 | | |
| | 广播寻找医生 | 5 | | |
| | 如旅客烫伤部位未破水泡，可用冷水冲洗，使用烫伤膏 | 5 | | |
| | 如旅客烫伤部位已破水泡，不能用冷水冲洗，用消毒绷带包扎 | 10 | | |
| | 报告乘务长和机长，全程监控 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-18-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

19. 试题编号：2-19

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机飞行1小时25分钟左右，4排A座男性旅客突发癫痫，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-19-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------|---------------------------|----|----|----|
| 机上急救（癫痫） | 请口述癫痫的症状 | 5 | | |
| | 广播寻找医生 | 5 | | |
| | 不要试图搬动他，保护好旅客的头部不要受伤 | 5 | | |
| | 抽搐时，解开旅客的安全带，为旅客周围垫上毛毯和枕头 | 5 | | |
| | 让旅客保持休息，给与吸氧，观察旅客的生命体征 | 5 | | |
| | 报告乘务长和机长，全程监控 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-19-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

20. 试题编号：2-20

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-哈尔滨，飞机飞行1小时45分钟左右，8排C座女性旅客突发糖尿病性昏迷，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-20-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|------------------------|----|----|----|
| 机上急救（糖尿病性昏迷） | 请口述糖尿病性昏迷的症状 | 5 | | |
| | 广播寻找医生 | 5 | | |
| | 询问旅客病史，帮助旅服用其自身携带的口服药物 | 5 | | |
| | 使用氧气瓶为旅客吸氧 | 5 | | |
| | 观察旅客生命体征 | 5 | | |
| | 报告乘务长和机长，全程监控 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-20-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

21. 试题编号：2-21

(1) 7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-北京，飞机飞行1小时15分钟左右，19排A座女性旅客突然告诉乘务员自己耳部不适，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-21-1 机上急救考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------|--------------------|----|----|----|
| 机上急救（压耳） | 请口述压耳的症状 | 5 | | |
| | 乘务员及时帮助压耳旅客 | 5 | | |
| | 鼓励旅客做吞咽动作 | 5 | | |
| | 鼓励旅客打哈欠、嚼口香糖 | 5 | | |
| | 指导旅客学会捏鼻鼓气法 | 5 | | |
| | 如有上呼吸道感染的旅客，注意指导方式 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-21-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|-------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 10 | | |

22. 试题编号：2-22

(1) 任务描述：

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-上海，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行1小时10分左右，该航班17排A座旅客摔倒在地，膝盖受伤，请乘务员按照标准进行旅客膝盖受伤处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操。

(5) 评分标准

表 2-22-1 旅客救助考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|---------------|----|----|----|
| 机上急救（旅客膝盖受伤） | 及时安抚旅客情绪 | 5 | | |
| | 报告机长乘务长 | 5 | | |
| | 广播寻找医生 | 5 | | |
| | 准备好应急医疗箱 | 5 | | |
| | 对膝盖进行简单的包扎 | 5 | | |
| | 听取专业医生的医疗处理意见 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-22-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

23. 试题编号：2-23

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取氧气瓶，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-23-1 应急设备使用考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------------------|-----------------------------|----|----|----|
| 客舱通用 应急设备 (手提式氧 气瓶) | 请口述手提氧气瓶用途 | 5 | | |
| | 请口述使用时间 | 5 | | |
| | 将面罩取出、套上、扣好，反时针旋转开关，打开氧气瓶 | 5 | | |
| | 检查氧气有无流出 | 5 | | |
| | 将面罩完全罩在旅客的口鼻上 | 5 | | |
| | 使用完毕后，顺时针关闭，注意至少保留氧气 500PSI | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-23-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

24. 试题编号：2-24

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取水灭火瓶，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-24-1 应急设备使用考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------|-----------------------------|----|----|----|
| 客舱通用 应急设备（水灭火瓶） | 请口述水灭火瓶用途 | 5 | | |
| | 将瓶嘴对准火的根部 | 5 | | |
| | 将把手向右旋转至转不动为止，水灭火瓶喷射 | 5 | | |
| | 按压扳手喷射（如需按压，按照实际机型设备配备情况操作） | 5 | | |
| | 使用时间 40 秒 | 5 | | |
| | 瓶中的水加有防凝剂，不能饮用 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-24-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

25. 试题编号：2-25

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取海伦灭火瓶，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-25-1 应急设备使用考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------------------|-----------------|----|----|----|
| 客舱通用 应急设备 (HALON 灭 火 瓶) | 请口述 HALON 灭火瓶用途 | 5 | | |
| | 请口述使用时间 | 5 | | |
| | 距离火源 2-3 米 | 5 | | |
| | 拉出保险插销或扳下保险架 | 5 | | |
| | 竖直握瓶，将瓶嘴对准火的根部 | 5 | | |
| | 按压扳手，快速向火焰根部喷射 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-25-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

26. 试题编号：2-26

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取防烟面罩，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-26-1 应急设备使用考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------|-----------------------------|----|----|----|
| 客舱通用 应急设备（防烟面罩 PBE） | 请口述防烟面罩的专业术语 | 5 | | |
| | 请口述用途 | 5 | | |
| | 打开储存盒子，取出密封袋，拆开包装 | 5 | | |
| | 双手手掌插入橡皮经口，双手撑开面罩，将面罩罩在口鼻处 | 5 | | |
| | 拉动氧气发生器，面罩正常使用，正常使用 15 分钟左右 | 5 | | |
| | 注意事项：在安全区域脱掉 PBE | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-26-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

27. 试题编号：2-27

(1) 任务描述：

考核学员首先在模拟舱内拿取应急手电筒，采用口述及实操的考核方式完成考核项目，使其掌握客舱通用应急设备的使用方法及注意事项。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30 分钟（含准备时间 10 分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-27-1 应急设备使用考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------------------|-----------------------------|----|----|----|
| 客舱通用 应急设备 (应急手 电) | 请口述应急手电用途 | 5 | | |
| | 请口述使用时间 | 5 | | |
| | 展示并说明其设备的使用方法 | 5 | | |
| | 抓住应急手电筒下部，从固定支架上取出 | 5 | | |
| | 应急手电筒立即自动发亮 | 5 | | |
| | 起飞前检查应急手电筒指示灯亮，3-4 秒闪一次为正常。 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-27-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

28. 试题编号：2-28

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247航班,航线:青岛-大连,机型:B737-200,飞机号:B5617,飞行后不久,机长通知乘务组飞机发动机左发失效,20分钟后陆地迫降郑州新郑国际机场,请按照乘务组4号位乘务员的岗位职责标准进行有时间准备的陆地紧急情况处置,完成应急出口划分工作。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分标准

表 2-28-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------------|-----------------------|----|----|----|
| 紧急情况 处置(应急出口划分) | 使用标准指导性语言 | 6 | | |
| | 乘务组口令严谨,使旅客有紧迫感 | 6 | | |
| | 提醒旅客注意,并非每一个人都将从登机门撤离 | 6 | | |
| | 告知旅客两个最近的出口位置 | 6 | | |
| | 按照机型进行撤离出口和区域划分 | 6 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-28-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

29. 试题编号：2-29

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙-哈尔滨,机型:B737-200,飞机号:B5617,飞行3小时40分左右,机长通知乘务组飞机发动机左发失效,30分钟后陆地迫降郑州新郑国际机场,请按照乘务组4号乘务员的岗位职责标准进行有时间准备的陆地紧急情况处置,完成防冲击姿势演示。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分标准

表 2-29-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------------------|---|----|----|----|
| 紧急情况处置(有时间准备的陆地/水上撤离)(防冲击姿势) | 乘务员坐在座椅上或通道内进行演示 | 5 | | |
| | 根据机型或舱位只演示最合适的一种即可 | 5 | | |
| | 检查旅客的防冲击姿势,对个别的旅客进行指导 | 5 | | |
| | 把孕妇的座椅调整到非对面对隔板座椅上,并为其提供正面保护物(毛毯、枕头等) | 5 | | |
| | 说明飞机着陆时可能出现多次撞击,因此要保持防冲击姿势,直到飞机完全停稳 | 5 | | |
| | 多数旅客可采取手臂交叉抓住前方椅背,收紧下颚,头放在两壁之间,两脚分开用力蹬地 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-29-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

30. 试题编号：2-30

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247 航班，航线：青岛-大连，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行后不久，机长通知乘务组飞机发动机左发失效，20分钟后陆地迫降郑州新郑国际机场，请按照乘务组4号位乘务员的岗位职责标准进行有时间准备的水上紧急情况处置，完成救生衣演示。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-30-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------------------------|---|----|----|----|
| 紧急情况 处置(有 时间准 备的陆 地/水 上撤 离)(救 生 衣演 示) | 乘务员演示救生衣使用方法，指示旅客救生衣穿上，并跟从乘务员的指示 | 5 | | |
| | 救生衣在座椅底下 | 5 | | |
| | 取出，打开包装，经头部穿好 | 5 | | |
| | 把袋子扣好，系紧 | 5 | | |
| | 离开飞机时，拉动救生衣两侧的红色充气手柄，/打开 充气阀门，充气不足时，将救生衣上部夹层中的两个 充气管拉出，向内吹气 | 5 | | |
| | 任何需要帮助的旅客请联系乘务员 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-30-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

31. 试题编号：2-31

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙-哈尔滨,机型:B737-800,飞机号:B5617,飞行3小时40分左右,机长通知乘务组飞机发动机左发失效,30分钟后陆地迫降郑州新郑国际机场,请考生按照乘务长标准进行撤离后的客舱检查。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(4) 考核形式: 口述+实操。

(5) 评分标准

表 2-31-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------------|----------------------------------|----|----|----|
| 紧急情况处置 (撤离后的客舱检查) | 确认客舱无滞留人员 | 6 | | |
| | 口令:“还有人吗?听到请回答.”” Anybody else?” | 6 | | |
| | 带上准备好的物品撤离 | 6 | | |
| | 离开飞机到安全的区域集合 | 6 | | |
| | 口述陆地撤离后的集中地点 | 6 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-31-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

32. 试题编号：2-32

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247航班,航线:长沙-郑州,机型:B737-800,飞机号:B5617,飞行1小时15分左右,客舱内发生紧急失压,请按照乘务组4号位乘务员的岗位标准进行紧急失压处置。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 考核形式: 口述+实操。

(5) 评分标准

表 2-32-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|--|----|----|----|
| 紧急情况处置(客舱释压) | 请口述什么是客舱失压 | 5 | | |
| | 停止服务工作 | 5 | | |
| | 带上氧气面罩 | 5 | | |
| | 迅速蹲下或坐下,把自己固定好 | 5 | | |
| | 命令旅客“拉下面罩,系好安全带!” “Don oxygen mask! Fasten seatbelt” | 5 | | |
| | 观察周围情况,帮助指导旅客用氧 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-32-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

33. 试题编号：2-33

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247 航班，航线：长沙-郑州，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行1小时15分左右，客舱内发生紧急失压，请按照乘务组4号位乘务员的岗位职责标准进行失压后的客舱处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-33-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------------------|------------------------------|----|----|----|
| 紧急情况处置（释压后的客舱处置） | 机组发出口令，飞机到达安全高度，乘务组起身对客舱进行检查 | 5 | | |
| | 携带手提式氧气瓶在客舱巡视 | 5 | | |
| | 检查客舱和洗手间有无需要继续用氧的旅客 | 5 | | |
| | 检查客舱破损情况 | 5 | | |
| | 调整旅客座位，安抚旅客情绪，护理受伤旅客 | 5 | | |
| | 不要把氧气面罩收回原位，并将其相对固定 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-33-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

34. 试题编号：2-34

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247 航班，航线：长沙-上海，机型：B737-200，飞机号：B5617，飞行1小时10分左右，后服务间2号烤箱失火，请按照乘务组4号位乘务员的岗位职责标准进行烤箱失火处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准：

表 2-34-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|--------------------------------------|----|----|----|
| 紧急情况处置(烤箱失火) | 发现火情的乘务员立即报告机长 | 6 | | |
| | 迅速切断烤箱电源 | 6 | | |
| | 向烤箱内释放 HALON 灭火剂 | 6 | | |
| | 关上烤箱门，准备另一个 HALON 灭火瓶，可重复以上做法直至火完全熄灭 | 6 | | |
| | 保持对着火点的全程监控和报告 | 6 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-34-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

35. 试题编号：2-35

(1) 任务描述：

7月1日,CJ1247 航班，航线：长沙-上海，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行1小时10分左右，后舱左侧洗手间内失火，洗手间门是热的，请按照乘务组5号乘务员岗位职责的准进行洗手间失火处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-35-1 应急处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------------|-------------------------------------|----|----|----|
| 紧急情况处 置（洗 手间失火） | 发现火情的乘务员立即报告机长，通知其他乘务员 | 5 | | |
| | 取就近的 HALON 灭火瓶，带上防烟面罩，用手感触门的温度 | 5 | | |
| | 在门旁蹲下，小心将门打开一条缝 | 5 | | |
| | 向洗手间内释放 HALON 灭火剂 | 5 | | |
| | 将门关好，准备另一个 HALON 灭火瓶，可重复以上做法直至火完全熄灭 | 5 | | |
| | 保持对着火点情况的全程监控和报告 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-35-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与 职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

36. 试题编号：2-36

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙-上海，机型：B737-800，飞机号B5617，飞行1小时10分左右，机长通知5分钟后飞机将会出现中度颠簸，请按照乘务组4号乘务员的岗位职责标准进行中度颠簸处置。

(2) 实施条件：B737-200及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-36-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------------|----------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (餐车不小心撞到旅客) | 请口述颠簸的分类 | 5 | | |
| | 如遇中度颠簸，乘务员及时做客舱广播 | 5 | | |
| | 停止一切客舱服务 | 5 | | |
| | 把餐车推回服务间 | 5 | | |
| | 在回服务间的路上，检查旅客是否系好安全带 | 5 | | |
| | 乘务员做好自身安全确认 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-36-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备客舱服务岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

37. 试题编号：2-37

(6) 任务描述

8月5日,CJ7091航班,航线:长沙-长春,空中服务过程中,乘务员在推餐车时不小心碰到了17排C座的旅客,按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(7) 实施条件: B737-200 及设备实物

(8) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(9) 考核形式: 口述+实操

(10) 评分标准

表 2-37-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------------------|--------------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (餐车不小心撞到旅客) | 餐饮服务时,小心推餐车,提醒旅客餐车通过 | 5 | | |
| | 餐车撞到旅客时,乘务员应立即向旅客道歉,表示歉意 | 5 | | |
| | 及时查看旅客撞伤情况,视情况报告乘务长 | 5 | | |
| | 可为需要的旅客提供冰敷 | 5 | | |
| | 全程关注旅客情况,再次致歉 | 5 | | |
| | 如较为严重,需做后续医疗处置 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-37-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

38. 试题编号：2-38

(1) 任务描述：

2月17日,CJ5782航班,航线:长沙-上海,餐食服务过程中,9排C座的旅客跟乘务员多要一份餐食,按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件: B737-200 及设备实物

(3) 考核时量: 30分钟(含准备时间10分钟)

(4) 考核形式: 口述+实操

(5) 评分标准

表 2-38-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------------|---------------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (旅客多要份餐食) | 餐饮服务使用规范用语 | 5 | | |
| | 餐饮服务标准、流程、规范 | 5 | | |
| | 餐饮服务时,告知旅客餐食如果有富余的,会及时送给他 | 5 | | |
| | 不要立即回绝旅客 | 5 | | |
| | 注意文明礼貌用语的使用 | 5 | | |
| | 提供多份餐食时,注意提醒旅客餐食温度 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-38-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

39. 试题编号：2-39

(1) 任务描述：

10月21日,CJ1920航班,航线:长沙-上海,飞行1小时30分钟,乘务员在巡视客舱过程中,发现21排A座的旅客正在使用手机,按照标准对此特殊情况作出合理处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-39-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------------|------------------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (旅客多要份餐食) | 提醒旅客手机电源需要全程关闭 | 6 | | |
| | 如当事人提出飞行模式,告知他飞行模式的不确定性及相关规定 | 6 | | |
| | 如当事人仍拒绝配合,报告乘务长和安全员,进行后续处理 | 6 | | |
| | 后续关注旅客是否再次开机,但注意方式 | 6 | | |
| | 全程关注旅客情绪,提供细微服务 | 6 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-39-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | |
| 总分 | | | 10 | | |

40. 试题编号：2-40

(1) 任务描述：

10月21日,CJ1920航班,航线:长沙-上海,客舱服务过程中,乘务员将机上配备的毛毯全部发放完毕,17排C座的旅客需要毛毯,请按照乘务组5号乘务员岗位职责标准对此特殊情况作出合理处置。

(2) 实施条件：B737-200 及设备实物

(3) 考核时量：30分钟（含准备时间10分钟）

(4) 考核形式：口述+实操

(5) 评分标准

表 2-40-1 特情处置考核评分标准

| 考核内容 | 评价标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------------|------------------------------|----|----|----|
| 客舱服务特殊情况处置 (旅客多要份餐食) | 先不要马上回答旅客已经没有毛毯,前后舱确认后委婉告诉旅客 | 5 | | |
| | 建议旅客拿取自带行李里的衣服保暖 | 5 | | |
| | 酌情调节客舱温度并询问旅客感受 | 5 | | |
| | 为旅客提供热水 | 5 | | |
| | 全程提供细微细致的服务 | 5 | | |
| | 时刻关注客舱温度以及旅客感受 | 5 | | |
| 合计 | | 30 | | |

表 2-40-2 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|-------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备客舱服务岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 2 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁,熨烫平整。 | 2 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 2 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 2 | | |
| | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 2 | | | |
| 总分 | | | 10 | | |

三、跨岗位综合技能模块

1. 试题编号 3-1:

行李运输规定

(1) 任务描述

①请说出国内航班头等舱、公务舱、经济舱免费行李额分别是多少。

②请说出国内航班旅客托运行李、自理行李、免费随身携带物品最大尺寸分别是多少，托运行李单件重量不超过多少。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

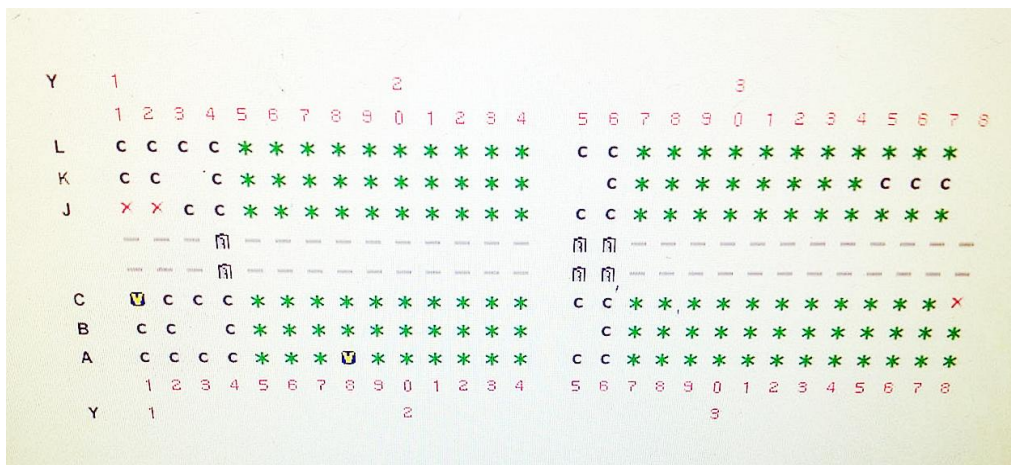
(4) 评价标准

表 3-1-1 行李运输规则考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|--------------------|----|----|----|
| 图片识别 | 回答问题，每错一项扣 2 分 | 9 | | |
| | 能够在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述 2022 年 1 月 12 日，旅客姓名刘芳，CZ3523 航班，登机时间 8:30，3 号登机口，CAN-SHA，机型 737，Y 舱，要求靠窗的座位。



①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息。

②因离港系统故障，航班需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备 5 分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-1-2 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 评价标准

表 3-1-3 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------|---|----|----|----|
| 值机服务 | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |
| | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图，发放窗口位 | 1 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，行李安全问题提示 | 2 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| | 合计 | | | 10 | |

表 3-1-4 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

2. 试题编号 3-2

逾重行李费计算

(1) 任务描述

逾重行李票

EXCESS BAGGAGE TICKET

旅客姓名 NAME OF PASSENGER:

客票号码 TICKET NO.:

| 航段 SECTOR | 承运人 CARRIER | 航班号 FLIGHT NO. | 重量 WEIGHT | 费率/千克 RATE/kg | 运费金额 CHARGE | 声明价值附加费旅客姓名 DECLARED VALUE | 合计收费 TOTAL |
|--------------|----------------|-------------------|--------------|------------------|----------------|-------------------------------|---------------|
| 自 FROM | | | | | | | |
| 至 TO | | | | | | | |
| 日期 DATE | 经手人 ISSUED BY | | | 盖章 SIGNATURE | | | |

图 3-2-1 逾重行李票

- ① 如图 3-2-1 所示，请说出该单据的用途。
- ② 请写出逾重行李费率计算公式。
- ③ 请分别说出国内航班头等舱、公务舱、经济舱免费行李额是多少。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

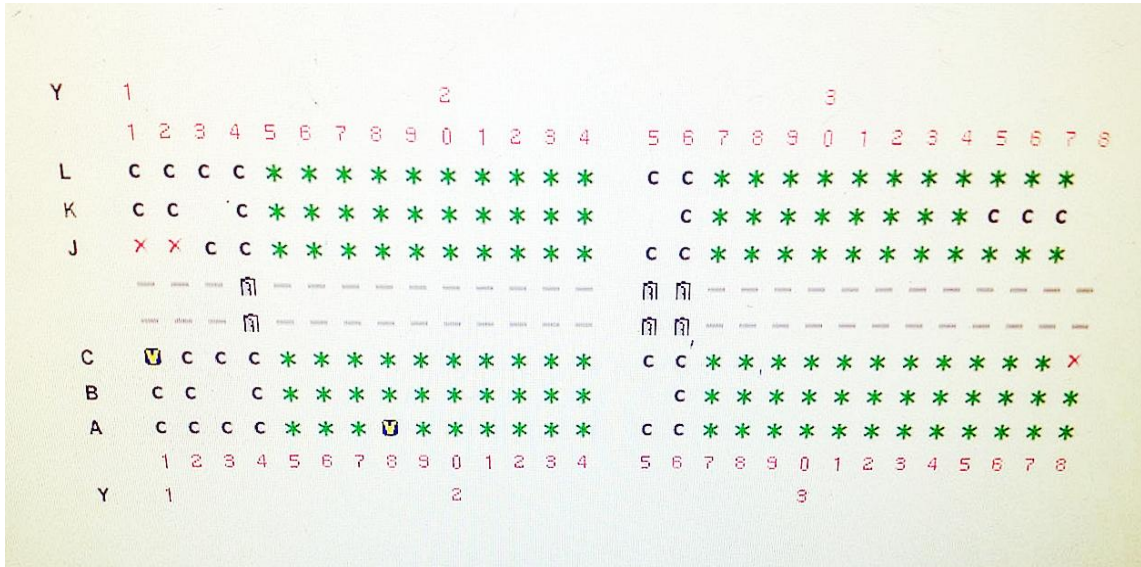
表 3-2-1 图片识别考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------------------------|----|----|----|
| 图片识别 | 回答问题单据用途，每错一项扣 3 分 | 2 | | |
| | 回答问题计算公式，每错一项扣 5 分 | 3 | | |
| | 回答问题免费行李额，每错一项或少一项扣 2 分 | 4 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述

2022年6月1日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名陈阳，CZ3549航班，登机时间：10：50，9号登机口，SZX-PEK，机型737，Y舱，全价1750元，一件托运行李25KG，要求走道座位。



①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息。

②旅客行李超重 5KG，需支付多少逾重行李费？值机员应如何对客解释并告知？请填写逾重行李收费提示单，指引旅客至问询柜台缴费。

③因离港系统故障，航班 CZ3549 需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备 5 分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-2-1 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 评价标准

表 3-2-2 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------|---|----|----|----|
| 值机服务 | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |
| | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图，发放过道座位 | 1 | | |
| | 计算逾重行李费 | 计算应收逾重行李费 | 1 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，行李安全问题提示 | 1 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| | 合计 | | | 10 | |

表 3-2-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

3. 试题编号 3-3

逾重行李费计算

(1) 任务描述:

旅客张爱 6 月 8 号乘坐 HU7181 航班由三亚——北京，经济舱，托运 2 件行李共 34 公斤，三亚至北京经济舱全票价是 2310.00 元。

- ①请问旅客行李超重多少公斤？
- ②请计算应收多少元逾重行李费？

逾重行李票

EXCESS BAGGAGE TICKET

旅客姓名 NAME OF PASSENGER:

客票号码 TICKET NO.:

| 航段 SECTOR | 承运人 CARRIER | 航班号 FLIGHT NO. | 重量 WEIGHT | 费率/千克 RATE/kg | 运费金额 CHARGE | 声明价值附加费旅客姓名 DECLARED VALUE | 合计收费 TOTAL |
|--------------|----------------|-------------------|--------------|------------------|----------------|-------------------------------|---------------|
| 自 FROM | | | | | | | |
| 至 TO | | | | | | | |
| 日期 DATE | 经手人 ISSUED BY | | | 盖章 SIGNATURE | | | |

图 3-3-1 逾重行李票

- (2) 实施条件: 多媒体教室
- (3) 考核时量: 15 分钟 (含准备时间 5 分钟)
- (4) 评价标准

表 3-3-1 图片识别考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------|----|----|----|
| 图片识别 | 回答问题逾重重量，每错一项扣 1 分 | 4 | | |
| | 正确计算逾重行李费，每错一项扣 3 分 | 5 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述

2022年9月6日，某候机大厅值机柜台，航班 CZ3772，登机时间：14:05，19号登机口，DLC-KHN，机型 737，旅客姓名杨杨，Y 舱，要求走道座位，托运一件行李 10KG。

①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息。

②请根据旅客信息，正确办理乘机手续，因离港系统故障，航班 CZ3772 需采用手工登机牌，填写登机牌。

测试要求：准备 5 分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。



| Y | 1 | 2 | 3 |
|---|-----------------------------|-----------------------------|---|
| L | C C C C * * * * * * * * * * | C C * * * * * * * * * * | |
| K | C C C * * * * * * * * * * | C * * * * * * * * * * C C C | |
| J | X X C C * * * * * * * * * * | C C * * * * * * * * * * | |
| C | C C C * * * * * * * * * * | C C * * * * * * * * * * X | |
| B | C C C * * * * * * * * * * | C * * * * * * * * * * * * | |
| A | C C C C * * * * * * * * * * | C C * * * * * * * * * * * * | |
| Y | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 | 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 | |

(2) 实施条件:

表 3-3-2 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 评价标准

表 3-3-3 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------|---|----|----|----|
| 值机服务 | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |
| | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图，发放过道座位 | 1 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，旅客行李箱有破损，不符合运输要求，应请旅客加以改善，否则不予收运。若旅客坚持交运，必须经旅客签字同意，栓挂“免责行李牌” | 2 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| 合计 | | | 10 | | |

表 3-3-4 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

4. 试题编号 3-4

特殊旅客服务

(1) 任务描述

- ① 请说出重要旅客购票需要出示的证明材料有哪些。
- ② 请说出无成人陪伴儿童购票需要出示的证明材料有哪些。
- ③ 请说出孕妇购票需要出示的有效证明材料有哪些。

(2) 实施条件：多媒体教室

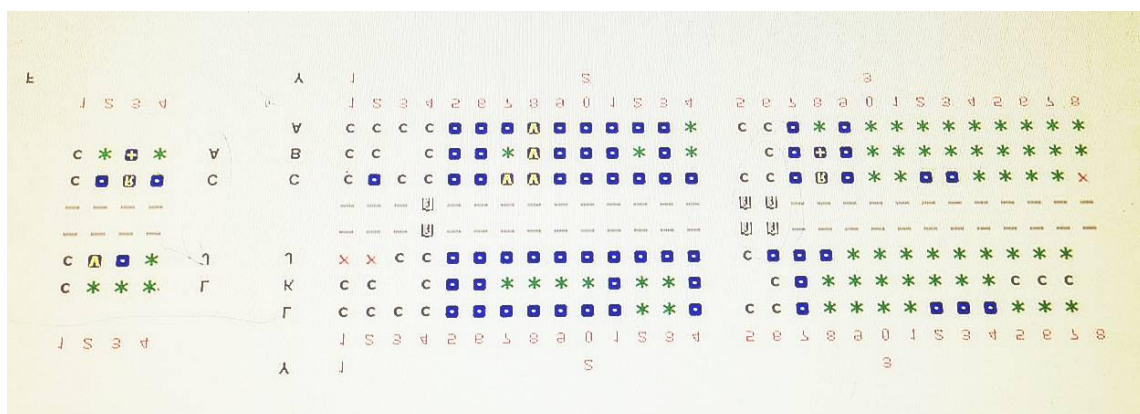
(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-4-1 特殊旅客服务考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|---------------------------|----|----|----|
| 特殊旅客服务 | 回答问题 1，每错一项或少一项扣 1 分，扣完为止 | 3 | | |
| | 回答问题 2，每错一项或少一项扣 1 分，扣完为止 | 3 | | |
| | 回答问题 3，每错一项或少一项扣 1 分，扣完为止 | 3 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客



(1) 任务描述

2022年9月13日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名罗杰，MF1547航班，登机时间：20：55，SHE-CTU，机型737，Y舱，无托运行李，要求安全出口座位。

①说出座位安排的原则和注意事项。

②模拟办理值机手续，询问旅客相关信息。

③因离港系统故障，航班MF1547需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备5分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-4-2 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20分钟

(4) 评价标准

表 3-4-3 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------|--------------|---|----|----|----|
| 值机接收旅客 | 填写登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 5 | | |
| | 回答问题，每错一项扣2分 | 委婉询问旅客是否为孕妇旅客，怀孕不足32周的健康孕妇可按一般旅客运输，紧急出口位置不能安排特殊旅客，特殊旅客应安排在靠近服务区的位置。 | 5 | | |
| 合计 | | | 10 | | |

表 3-4-4 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------|------|---|----|----|----|
| 职业道德 与职业素 养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

5. 试题编号 3-5

特殊餐食代码

(1) 任务实施

请根据以下特殊餐食代号，说出对应的特殊餐食的含义：

表 3-5-1 特殊餐食代码表

| 序号 | 代码 | 含义 |
|----|------|----|
| 1 | BBML | |
| 2 | CHML | |
| 3 | DBML | |
| 4 | FPML | |
| 5 | MOML | |
| 6 | VGML | |
| 7 | SFML | |

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

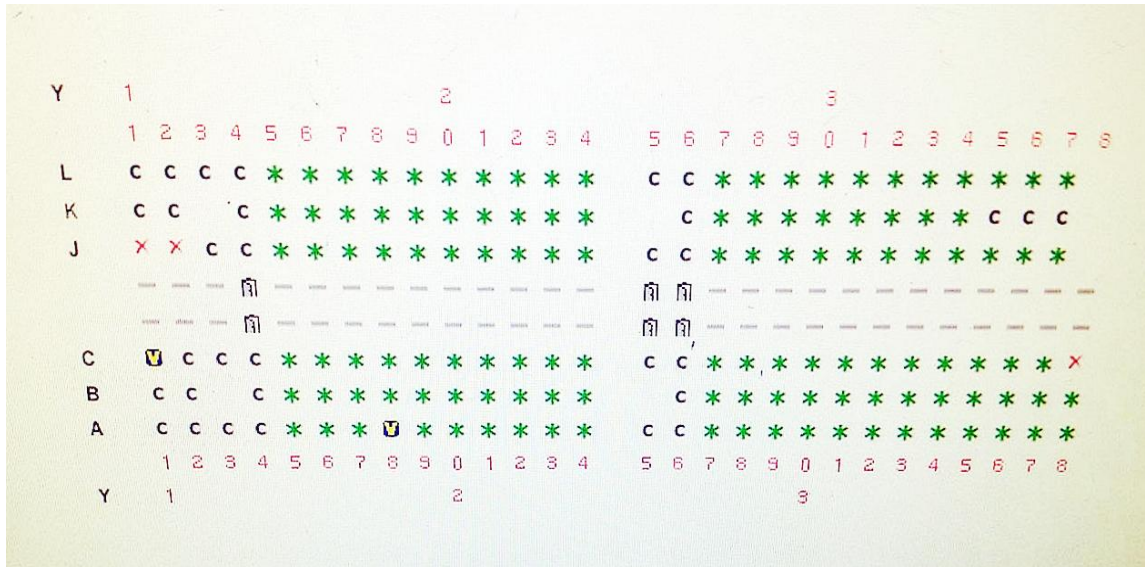
表 3-5-2 特殊餐食代码考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，每错一项扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述

2022 年 9 月 6 日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名李萍，MF8272 航班，登机时间 16:30，6 号登机口，URC-CSX，机型 737，Y 舱，要求走道座位。



①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息，并正确栓挂行李条。

②因离港系统故障，航班需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备 5 分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-5-3 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 评价标准

表 3-5-4 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------|-----------------|----|----|----|
| | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |

| | | | | | |
|------|-------|---|----|--|--|
| 值机服务 | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图，发放窗口位 | 1 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，行李安全问题提示 | 2 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| 合计 | | | 10 | | |

表 3-5-5 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | | 5 | | |

6. 试题编号 3-6

特殊旅客代码识读

(1) 任务描述

请说出以下特殊服务代码的含义：

表 3-6-1 特殊旅客代码表

| 序号 | 代码 | 含义 |
|----|----------------|----|
| 1 | BLND | |
| 2 | BSCT | |
| 3 | DEAF | |
| 4 | INFT | |
| 5 | PETC | |
| 6 | STCR | |
| 7 | WCHR/WCHS/WCHC | |
| 8 | UM | |

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

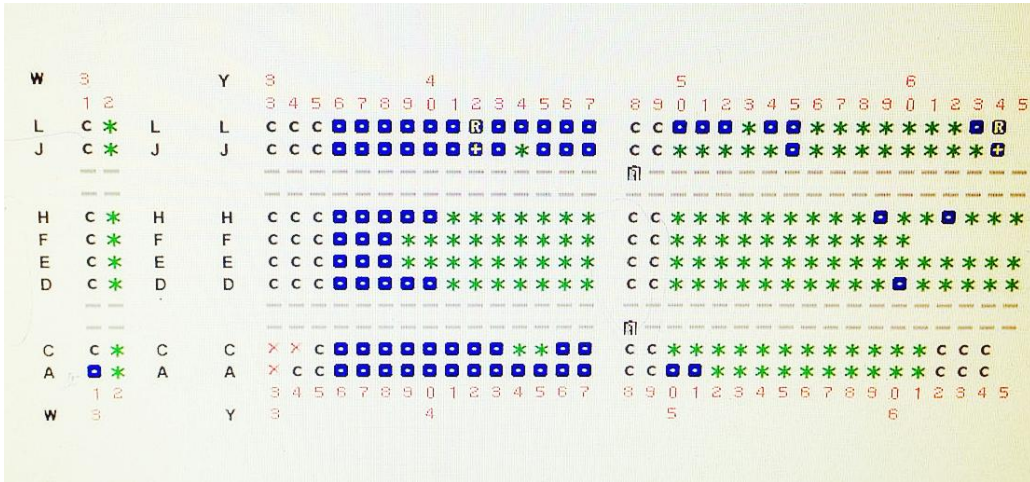
(4) 评价标准

表 3-6-2 特殊旅客代码考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，每错一项扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述



2022年2月22日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名宋波，CA1387航班，登机时间：15：45，17号登机口，TSN-CAN，机型A330，Y舱，座位38L。

①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息，并正确栓挂行李条。

②因离港系统故障，航班CA1387需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备5分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-6-3 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、行李条、各类行李标贴、逾重收费单等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20分钟

(4) 评价标准

表 3-6-4 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------|---|----|----|----|
| | 填写登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 10 | | |
| 合计 | | | 10 | | |

表 3-6-5 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

7. 试题编号 3-7

客票状态代码

(1) 任务描述

请根据以下客票状态代号，说出对应的客票状态含义：

表 3-7-1 客票状态代码表

| 序号 | 客票状态 | 含义 |
|----|--------------|----|
| 1 | OPEN FOR USE | |
| 2 | VOID | |
| 3 | REFUND | |
| 4 | CHECKED-IN | |
| 5 | USED/FLOWN | |
| 6 | SUSPENDED | |
| 7 | PRINT/EXCH | |

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

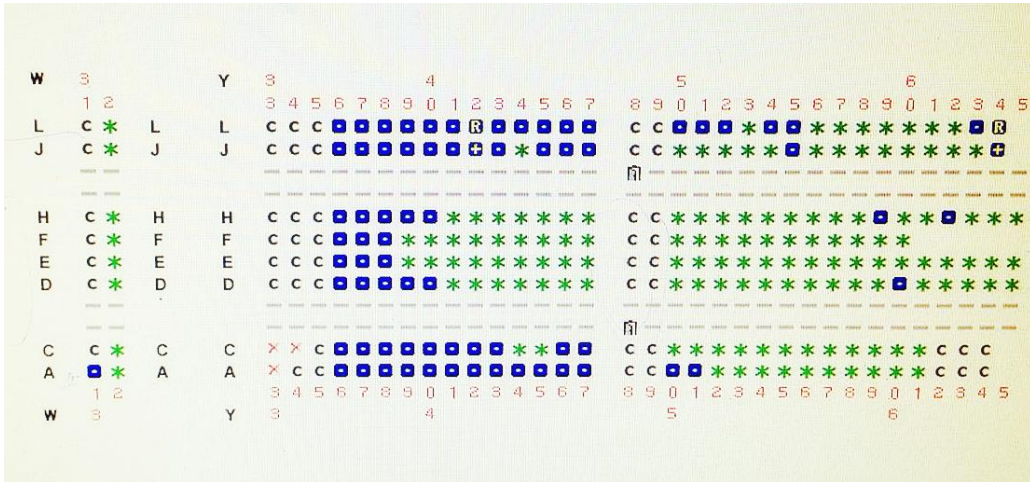
(4) 评价标准

表 3-7-2 客票状态代码考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，每错一项扣 1 分 | 7 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 3 分 | 3 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述



2022年6月21日,xx机场值机柜台 CZ3901 航班,登机时间:09:00,SYX-PEK,机型 300, F 舱,旅客张敏办理乘机手续,托运一件宠物 10KG。请为其办理乘机手续。SYX-PEK 经济舱全票价 2310 元。

①模拟办理值机手续,询问旅客相关信息。

②根据旅客信息,填写登机牌。

测试要求:准备 5 分钟,测试过程中考生扮演值机员,工作人员扮演旅客,使用文明规范语言,按规范流程,在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件:

表 3-7-3 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物(按任务情景选用) | |

(3) 考核时量: 20 分钟

(4) 评价标准

表 3-7-4 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------|---|----|----|----|
| 值机服务 | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |
| | | 核对动物检疫证明 | 1 | | |
| | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图 | 1 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，行李安全问题提示 | 1 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| | 合计 | | | 10 | |

表 3-7-5 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

8. 试题编号 3-8

客票变更

(1) 任务描述

某航空公司客票变更及退票费用计算规定如下：

表 3-8-1 XX 航空公司客票变更及退票费用计算

| 国内客票变更及退票费用计算的一般规定 | | | | | | |
|--------------------|-------|-----|-------|-----|--------|--------|
| 舱位 | | 头等 | 公务 | 全价 | 折扣 | 特价 |
| | | PFA | CDZ J | WY | BMHKLQ | GVETSN |
| 变更手续费 | 航班起飞前 | 免费 | 免费 | 免费 | 10% | 30% |
| | 航班起飞后 | 5% | 5% | 5% | 20% | 50% |
| 退票手续费 | 航班起飞前 | 免费 | 免费 | 5% | 20% | 50% |
| | 航班起飞后 | 10% | 10% | 10% | 30% | 只退税费 |

某旅客原客票为 10 月 18 日北京至成都，单程 L 舱，票价 890 元，税费 170 元，总票款 1060 元。现在旅客在飞机起飞前将机票改至 10 月 19 日 CA4112 H 舱，H 舱，票价为 1150 元。请问舱位差价是多少？客票变更手续费是多少？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

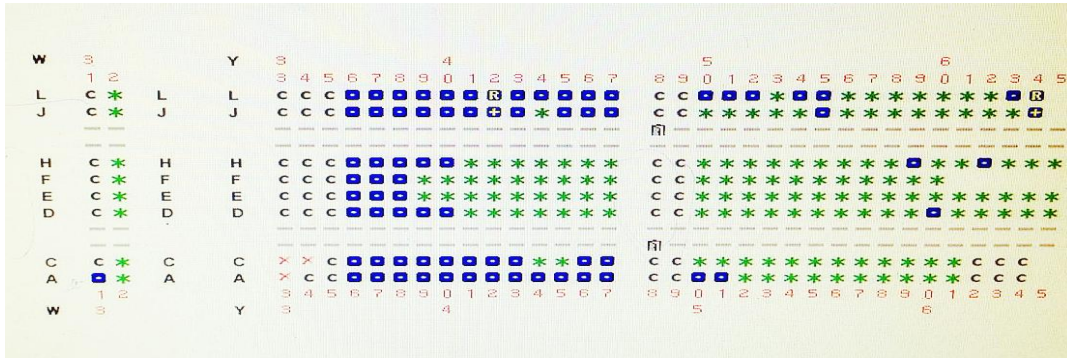
(4) 评价标准

表 3-8-2 客票变更考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-------------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，舱位差价，4 分，应收变更费，5 分 | 9 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

值机接收旅客

(1) 任务描述



2022年9月11日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名何敏，ZH9432航班，登机时间：21：20，12号登机口，TYN-HRB，机型737，Y舱，手提三个网兜和简易塑料带等小件物品需要托运，要求后排靠窗座位。

①模拟办理值机手续，询问旅客相关信息。

②因离港系统故障，航班ZH9432需采用手工登机牌，根据旅客信息，填写登机牌。

测试要求：准备5分钟，测试过程中考生扮演值机员，工作人员扮演旅客，使用文明规范语言，按规范流程，在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件：

表 3-8-3 值机接收旅客基本实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---|----|
| 场地 | 模拟值机柜台 | |
| 设备及材料 | 航班座位分布图、笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、各类行李标贴等实物（按任务情景选用） | |

(3) 考核时量：20分钟

(4) 评价标准

表 3-8-4 值机接收旅客考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------|------|----|----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|------|-------|---|----|--|--|
| 值机服务 | 接收旅客 | 微笑、注目礼、敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 请旅客出示证件并双手递接 | 1 | | |
| | | 与旅客核对航班号、舱位、目的地 | 1 | | |
| | 安排座位 | 询问旅客座位要求 | 1 | | |
| | | 正确查看座位图 | 1 | | |
| | 换发登机牌 | 登机牌项目填写正确、字迹工整，（1）旅客姓名（2）航班号（3）目的地（4）日期（5）舱位（6）座位号（7）登机时间 | 2 | | |
| | 收运行李 | 询问有无托运行李，简易网兜、塑料袋不符合行李运输规定，要求旅客重新包装、加固行李，否则不予托运 | 2 | | |
| | 信息核对 | 核对旅客信息，交付登机牌证件，礼貌道别 | 1 | | |
| 合计 | | | 10 | | |

表 3-8-5 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备值机和售票岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

9. 试题编号 3-9

退票费计算

(1) 任务描述

某航空公司客票变更及退票费用计算规定如下：

表 3-9-1 XX 航空公司客票变更及退票费用计算

| 国内客票变更及退票费用计算的一般规定 | | | | | | |
|--------------------|-------|-----|-------|-----|--------|--------|
| 舱位 | | 头等 | 公务 | 全价 | 折扣 | 特价 |
| | | PFA | CDZ J | WY | BMHKLQ | GVETSN |
| 变更手续费 | 航班起飞前 | 免费 | 免费 | 免费 | 10% | 30% |
| | 航班起飞后 | 5% | 5% | 5% | 20% | 50% |
| 退票手续费 | 航班起飞前 | 免费 | 免费 | 5% | 20% | 50% |
| | 航班起飞后 | 10% | 10% | 10% | 30% | 只退税费 |

旅客原客票为 10 月 18 日北京至成都，单程 L 舱，实收票价 890 元，税费 170 元，总票款 1060 元。旅客在飞机起飞后要求退票。

请计算退票手续费，应退旅客多少票款。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-9-2 退票费计算考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，退票手续费，应退票款，每错一项扣 4 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

行李电报识读

(1) 任务描述

看以下电报，说明每一部分代表的内容。

AHL

FR XIYLN0802015
 NM JIANG/HUA MR
 TN HU48596
 TC BK22CWX
 RT HAK/CKG/XIY
 FD HU7267/10SEP
 BI NAME CARD
 CN NIKON CAMERA /BOOK/SUITS
 FI FWD XIYLL8X TAG/DEST XIY L/S HAK

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-9-3 行李电报识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，识读电报内容，每错一项扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-9-4 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|-------------------------------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票和行李查询岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | | |
| 总分 | | | 5 | | |

AHL
 FR XIYLN0802015
 NM JIANG/HUA MR
 TN HU48596
 TC BK23SWX
 RT HAK/CKG/XIY
 FD HU7267/10SEP
 BI NAME CARD
 CN NIKON CAMERA /BOOK/SUITS
 NW 1 PC/20 KG

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-10-2 行李电报识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，识读电报内容，每错一项扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-10-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票和行李查询岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

11. 试题编号 3-11

图片识读

(1) 任务描述

如图 3-11-1 所示，请回答以下问题：

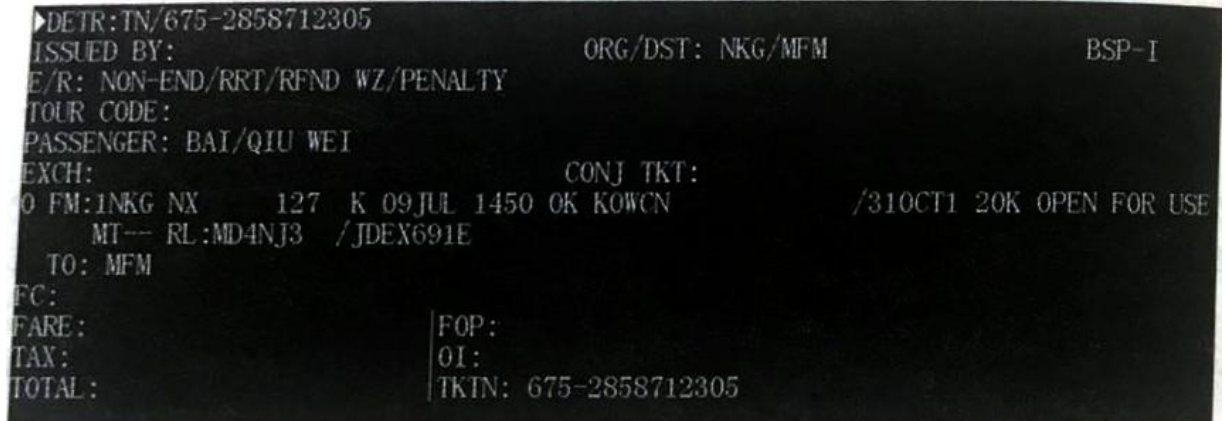


图 3-11-1 电子客票票面

- ① 承运人是哪家航空公司？
- ② 说出旅客姓名、航班、乘机日期、起飞时间、订座情况及客票状态。

(2) 实施条件：多媒体教室：

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-11-1 图片识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，每错一个扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

行李电报识读

(1) 任务描述

看以下电报，说明每一部分代表的内容。

OHD

NM LI/LI MS

TN MU04165

TC BL01CHW

RT CSX/PEK

FD MU3167/25JAN

BI OCCA

CN FOOD/CLOTHES

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-11-2 行李电报识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|-----------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，识读电报内容，每错一项扣 1 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-11-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|-------------------------------|--|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票和行李查询岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | | |
| 总分 | | | 5 | | |

12. 试题编号 3-12

图片识读

(1) 任务描述

如图 3-12-1 所示，旅客因个人原因未按时乘坐航班，请回答以下问题：

航空运输电子客票行程单
ITINERARY RECEIPT OF E-TICKET FOR AIR TRANSPORT
印刷序号: 11208328095

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------|---------|-------------------------------------|--------------------|------------|-----------|------------|------|----------|-------------|-----------|---|--------|--------|------|-----|
| 旅客姓名 NAME OF PASSENGER | 张强 | | 有效身份证件号码 NO. OF IDENTIFICATION CARD | 810383196910160844 | | 航班日期/客票日期 | 2013-02-06 | | 航班时间 | 17:05 | 客票等级/客票类别 | Y | 客票生效日期 | 客票截止日期 | 客票行号 | 208 |
| 承运人 | 航班 | 舱位 | 日期 | 时间 | 客票等级/客票类别 | 客票生效日期 | 客票截止日期 | 客票行号 | | | | | | | | |
| 自 FROM | MVQQ7G | T2 乌鲁木齐 | HU7898 | Y | 2013-02-06 | 17:05 | Y | | | | | | | | | |
| 至 TO | | 西安咸阳 | VOID | | | | | | | | | | | | | |
| 至 TO | | VOID | | | | | | | | | | | | | | |
| 至 TO | | VOID | | | | | | | | | | | | | | |
| 至 TO | | VOID | | | | | | | | | | | | | | |
| 电子客票号码 | CNY 2050.00 | | 退票费 | 50.00 | | 其他费用 | 130.00 | | 合计 TOTAL | CNY 2230.00 | | | | | | |
| E-TICKET NO. | 8802152736279 | | 填单单位 | 2800 | | 有效期 | 2013-02-06 | | 有效期 | 2013-02-06 | | | | | | |
| 销售单位代码 | HAK969 | | 填单日期 | 2013-02-06 | | 有效期 | 2013-02-06 | | 有效期 | 2013-02-06 | | | | | | |

图 3-12-1 电子客票行程单

- ①请说出民航客票有效期的规定。
 - ②旅客于 2014 年 2 月 7 号申请退票，请问能否办理？
- (2) 实施条件：多媒体教室
- (3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）
- (4) 评价标准

表 3-12-1 图片识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 回答问题，每错一个扣 6 分 | 6 | | |
| | 回答问题，每错一个扣 2 分 | 2 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

票价计算

(1) 任务描述

①北京至厦门航班，经济舱全价为 1930 元。计算此航班公务舱和头等舱的票价。

②夫妇携一儿童，购买郑州—杭州经济舱机票，成人旅客享受 8 折优惠，郑州—杭州经济舱全票价为 1050 元，计算一行三人的票价总和。

③一位母亲带着一个婴儿和 1 岁的小孩购买海口—温州的机票，经济舱全票价为 1480 元，则一行三人乘坐 C 舱的票价总和为多少？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-12-2 票价计算考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 计算票价，①②③问，每错一项扣 3 分 | 9 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-12-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

13. 试题编号 3-13

订座状态代码

(1) 任务描述

如图 3-13-1 所示，请回答以下问题：

表 3-13-1 订座状态代码

| 编号 | 订座状态 | 含义 |
|----|------|----|
| 1 | OK | |
| 2 | RQ | |
| 3 | OPEN | |
| 4 | NS | |
| 5 | SA | |

① 表中订座状态代码对应的含义是什么？

② 国内航班，旅客持有订妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留 72 小时以上，需要提前办理什么手续？

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-13-2 订座状态代码考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图表识读 | 回答问题 1，每错一个扣 1 分 | 5 | | |
| | 回答问题 2，每错一个扣 2 分 | 4 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

票价计算

(1) 任务描述

①一家四口（夫妻和孪生婴儿）乘机从哈尔滨至海口，经济舱全价为 3200 元，经济舱票价享受 7.8 折优惠。计算一家四口乘坐 Y 舱的票价总和。。

②一因公致残的现役军人购买三亚—呼和浩特的机票，三亚—呼和浩特的经济舱全价为 2500 元。计算票价。

③一老师和 5 名学生乘坐广州至贵阳的航班，广州至贵阳经济舱全价 1250 元，航空公司给予教师和学生 6 折优惠。计算这一行人的票价总和。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-13-3 票价计算考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 计算票价，①②③问，每错一项扣 3 分 | 9 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 1 分 | 1 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-13-4 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------------------------------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位置，保持操作台面整洁。 | 1 | | | |
| 总分 | | | 5 | | |

14. 试题编号 3-14

图片识读

(1) 任务描述

如图 3-14-1 所示，请回答以下问题：



图 3-14-1 特殊行李标识

- ① 请分别说出三种行李标识的用途。
- ② 请问托运行李上拴挂了行李标识时，是否还需要再拴挂行李牌？

(2) 实施条件：多媒体教室、行李标识实物若干

(3) 考核时量：15 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-14-1 图片识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------------|----|----|----|
| 图表识读 | 回答问题不同用途，每错一项或少一项扣 2 分 | 6 | | |
| | 回答问题，每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

票价计算

(1) 任务描述

一旅游团体（其中 12 名成人和 1 名婴儿）乘坐经济舱从深圳飞往昆明，按规定团队旅客可享受 6.5 折优惠票价，一般成人旅客享受 8 折优惠，深圳至昆明经济舱全票价为 1500 元，请计算票价总和。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-14-2 票价计算考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 计算票价，计算结果错误扣 8 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-14-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

15. 试题编号 3-15

图片识读

(1) 任务描述

图 3-15-1 动物检疫合格证明

| 动物检疫合格证明 (动物 A) | | | |
|--|-----------------|------------|------------------------|
| 编号: _____ | | | |
| 货主 | 联系电话 | | |
| 动物种类 | 数量及单位 | | |
| 启运地点 (养殖场、交易市场) | 省 (市、州) | 县 (市、区) | 乡 (镇) 村 |
| 到达地点 | 省 (市、州) | 县 (市、区) | 乡 (镇) 村 (养殖场、屠宰场、交易市场) |
| 用途 | 承运人 | 联系电话 | |
| 运输方式 | □公路 □铁路 □水路 □航空 | 运输工具 牌号 | |
| 运输工具消毒情况 | 装运前经 _____ 消毒 | | |
| 本批动物经检疫合格, 应于 _____ 日内到达有效。 | | | |
| 官方兽医签字: _____ 签发日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日 (动物卫生监督所检疫专用章) | | | |
| 牲畜 耳标号 | | | |
| 动物卫生 监督位置 站签章 | | | |
| 备注 | | | |

注: 1. 本证一式两份, 其一留存动物卫生监督所留存, 其二随货同行。
2. 跨省调运动物时, 货主或承运人应在 24 小时内向输入地动物卫生监督机构报告。
3. 包括耳标等共需填项 5 位, 可另附标签, 需注明本批动物编号, 同时加盖动物卫生监督所检疫专用章。
4. 动物卫生监督所联系电话

如图 3-15-1 所示, 请回答以下问题:

- ① 请说出该证明的主要用途。
- ② 请说出托运小动物包装要求。

(2) 实施条件: 多媒体教室

(3) 考核时量: 15 分钟 (含准备时间 5 分钟)

(4) 评价标准

表 3-15-1 图片识读考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|---------------------------|----|----|----|
| 图表识读 | 回答问题用途, 每错一项扣 2 分 | 2 | | |
| | 回答问题, 每错一项或少一项扣 1 分, 扣完为止 | 6 | | |
| | 在规定时间内完成, 超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

票价计算

(1) 任务描述

一旅游团体（其中 9 名成人和 1 名婴儿）乘坐经济舱从深圳飞往昆明，按规定团队旅客可享受 6.5 折优惠票价，一般成人旅客享受 8 折优惠，深圳至昆明经济舱全票价为 1500 元，请计算票价总和。

(2) 实施条件：多媒体教室

(3) 考核时量：20 分钟（含准备时间 5 分钟）

(4) 评价标准

表 3-15-2 票价计算考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------------------|----|----|----|
| 图片识读 | 计算票价，计算结果错误扣 8 分 | 8 | | |
| | 在规定时间内完成，超时扣 2 分 | 2 | | |
| 小计 | | 10 | | |

表 3-15-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业，具备售票岗位知识和技能，体现较强的敬业精神，有较强的服务理念和主动服务意识，有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 发型符合专业要求、配饰符合航空企业饰物佩戴标准。制服干净整洁，熨烫平整。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑，表情自然，仪态优美，举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语，符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| | | 设备操作安全、规范，使用完毕按原位放置，保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| 总分 | | 5 | | | |

16. 试题编号 3-16

行李运输

(1) 任务描述

①请说出旅客在航班到达后,在机场领取行李凭证是什么。

②请说出行李查询部门交付行李的凭证,行李查询工作人员核对行李时,主要核对的项目。

③对于领取行李的人是否确系旅客本人,以及由此造成的一切损失,(承担/不承担)责任;核对无误,行李放行,行李查询工作人员将收回什么凭条?

(2) 实施条件:多媒体教室

(3) 考核时量:15分钟(含准备时间5分钟)

(4) 评价标准

表 3-16-1 行李交付考核评分标准

| 测试内容 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|----------------|----|----|----|
| 图片分析 | 回答问题,每错一项扣2分 | 14 | | |
| | 在规定时间内完成,超时扣1分 | 1 | | |
| | 小计 | 15 | | |

不正常行李运输

(1) 任务描述

一国内航班旅客随机托运行李5件,超重95公斤,已支付逾重行李费。旅客到达目的地提取行李时发现丢失一件行李,该行李内有金银饰品,重要资料等贵重物品,价值10000元。

请考生按行李查询岗位要求做出正确处理。

测试要求:准备5分钟,测试过程中考生扮演行李查询工作人员,考场工作人员扮演旅客,使用文明规范语言,按规范流程,在规定时间内完成操作。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|-------|---------------------------------------|----|
| 场地 | 模拟行李查询柜台 | 必备 |
| 设备及材料 | 笔、乘机有效身份证件、客票、登机牌、行李、行李条、行李运输事故纪录单等实物 | 必备 |

(3) 考核时量：20 分钟

(4) 评价标准

表 3-16-2 不正常行李运输考核评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|------|------|---|----|----|----|
| 候机服务 | 接收旅客 | 行注目礼、用敬语问候旅客 | 1 | | |
| | | 认真聆听旅客问题,并仔细查看旅客行李破损情况 | 1 | | |
| | 信息查询 | 1. “首先对行李丢失旅客表示诚挚的歉意,请求谅解;2. 其次向旅客说明《中国民用航空旅客行李国内运输规则》以下简称《客规》)中关于托运行李要求:旅客不得在托运行李中带易碎或者易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票证、有价证券和其他贵重物品、商业文件、护照和其他证明文件或者样品。对旅客违反上述规定而造成的损失,承运人不承担责任。必要的时候向旅客出示《客规》。3. 最后,告诉旅客根据规定其应获得的赔偿金额 | 4 | | |
| | 审核证件 | 致歉并安抚旅客情绪 | 1 | | |
| | 受理赔偿 | 机票、登机牌、查询离港系统值机记录 | 1 | | |
| | | 因为旅客只是丢失其中一件行李,因此须将旅客其余四件行李先称重,然后根据旅客 5 件行李的总重确定丢失行李的重量,然后根据《客规》中关于每公斤行李最高 100 元进行赔偿 | 2 | | |
| 小计 | | | 10 | | |

表 3-16-3 职业道德与职业素养评分标准

| 测试内容 | 评价项目 | 评分标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-----------|------|---|----|----|----|
| 职业道德与职业素养 | 职业道德 | 热爱本专业,具备行李查询岗位知识和技能,体现较强的敬业精神,有较强的服务理念和主动服务意识,有良好的职业习惯。 | 1 | | |
| | 职业形象 | 专业化形象符合岗位要求。 | 1 | | |
| | 职业礼仪 | 面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼。 | 1 | | |
| | | 使用文明礼貌用语,符合语言礼仪规范。 | 1 | | |
| 总分 | | 设备操作安全、规范,使用完毕按原位放置,保持操作台面整洁。 | 1 | | |
| | | | 5 | | |