

青岛酒店管理职业技术学院

2026 年单独招生职业素养考试大纲

(空中乘务专业)

一、考试命题依据

本大纲以教育部颁布的《中等职业学校专业教学标准(交通运输类)》《民航乘务员国家职业技能标准》以及《高等职业学校空中乘务专业教学标准》等相关职业教育标准为指导,依据青岛酒店管理职业技术学院对空中乘务专业新生职业素养的基本要求,结合民航服务岗位的实际语言表达能力、应变能力与服务沟通技能,制定本职业素养考试内容。

二、考试办法

职业素养考试采取现场实操与情景应答相结合的形式,总分 200 分,按 50%权重计入考生总分。

三、考试内容及要求

(一) 语言表达与沟通能力

1. 中文广播词朗读

考试要求: 考生现场抽取一篇机上中文广播词,在规定时间内完成朗读。

考核目标: 考查学生普通话标准程度、语音语调、表达流畅度、语速控制能力、语言感染力及语言表达的准确性与得体性。

考核时间: 准备时间 1 分钟,作答时间不超过 2 分钟。

题目录例:

女士们,先生们:

为防止干扰飞行通信和导航系统,请您在飞行全程中不要开启和使用以下电子设备:移动电话、调频收音机以及遥控装置等。其他电子设备,如:手提电脑等请在起飞 15 分钟后使用,但必须在下降时“系好安全带”指示灯亮后关闭,以保证飞行安全。谢谢您的合作!

2. 英语口语表达

考试要求: 考生依次完成以下两部分测试:

(1) 英文广播词朗读: 现场抽取一篇机上英文广播词进行朗读;

(2) 情景问答: 考官现场用英语提出一个与乘务服务或日常生活相关的英文问题, 考生需用英文进行即时回答。

考核目标: 综合考查学生英语语音语调准确性、口语流利度、听力理解能力、即时反应能力及语言组织能力。

考核时间: 总时长不超过 5 分钟(含朗读与问答)。

考试流程示例:

第一部分: 英文广播词朗读(建议用时 2 分钟)

题目录例:

Ladies and gentlemen,

As we are preparing for take-off, please put your seat back up right, secure your tray-table and foot-rest, and put your arm-rests down. Please make sure that your seat-belt is securely fastened, and your window shades are fully open. Thank you!

第二部分：情景问答（建议用时 3 分钟）

题目录例：

考官提问：“If a passenger asks for a cup of water, what will you say in English?”

考生需用英文即时回答。

（二）情景沟通与应变能力

情景模拟与应变能力测试

考试要求：考生随机抽取一个民航服务情景案例，在准备时间结束后，口头阐述处理方案。

考核目标：考查学生的语言组织能力、逻辑思维能力、情绪管理能力、服务意识、应变能力及职业礼仪素养。要求回应及时、思路清晰、态度积极、措施妥当。

考核时间：准备时间 30 秒，回答时间不超过 3 分钟。

题目录例：

情景一：航班延误解释

因天气原因航班延误，乘客情绪激动并扬言要投诉，作为乘务员，你应如何解释并安抚乘客情绪？

（注：以上题目录例仅供参考，实际考题将涵盖更广泛的内容。）

四、考试说明

所有考试环节均采用现场随机抽题方式，确保考试公平。考生须按现场引导依次完成各环节，严格遵守时间规定。考试过程中，考生应注意仪容仪表，使用礼貌用语，展现基本的职业素养。