**武汉职业技术学院2019年湖北高职扩招**

**机场运行专业考试大纲**

**一、招生性质**

按照湖北省教育厅等七部门印发《2019年湖北省高职扩招专项工作方案》（鄂教职成〔2019〕2号）文件要求，武汉职业技术学院组织实施2019年高职扩招（第一批）招生，其中机场运行专业（专业代码600408），学制3年，计划招生人数40人，学习形式为全日制在校。

**二、招生考试对象**

本专业高职扩招招生对象为普通高中毕业生/其他高中阶段毕业生（中专、职业高中、技工学校等）等符合湖北省2019年高职扩招（第一批）招生的人员。

**三、考试形式**

1.普通高中毕业生考试形式：文化素质+职业适应性测试；

2.其他高中阶段毕业生（中专、职业高中、技工学校等）考试形式：文化素质+职业技能测试；

其中：文化素质200分（语文80分、数学80分、英语40分）；职业技能（或职业适应性）200分（专业测试（或职业倾向）100分、心理测试50分、面试50分），总分400分。

文化素质考试由学校统一命题，考试时间90分钟。

**四、考试内容和方法**

（一）职业倾向和面试内容：考试时间：11分钟，考试方式：现场实测+面试。

1.职业意识

职业意识包括学生对报考专业（职业）的认知和态度，包括学生对专业的了解程度、兴趣爱好、职业价值观、职业性格与报考专业（职业）的匹配程度。

2.职业潜质

职业潜质报考语言表达能力、数理逻辑能力、空间判断能力、形态知觉能力、资料处理能力、动作协调能力、艺术表现能力、人际交往能力及身体条件的专业适应性，含：团队合作和竞争意识、自主学习的意识、服务与奉献意识、沟通能力、质量规范与效率意识、创新意识、敬业与企业文化意识。

3.专业基础

专业基础包括良好的职业道德、正面积极的职业心态和正确的职业价值观意识、应具备的文化知识和专业能力。

测试方法：现场实操。

（二）专业测试和面试内容：考试时间：13分钟，考试方式：现场实测+面试

考核内容一：情境再现50分，5分钟完成考核。

考核内容二：案例分析50分，5分钟完成考核

考核内容三：面试50分，3分钟完成考核

**五、其他**

1.毕业生可在国内外机场、航空公司、航空地勤服务公司、商旅公司等单位就业。主要从事机场运行指挥员、机场安检、机场值机、机场销售、机场旅客服务、空中乘务等服务工作，还可以从事民航相关领域的培训工作。针对该专业学生的不同需求，学校为他们搭建了游学、留学、升学等多种深造平台。

2.毕业生入职薪酬情况：机场运行指挥员等民航从业人员入职起薪工资标准6000以上，民用航空及通用航空机场旅客服务人员、公务机服务保障工作人员、起薪工资标准5000左右，安检人员起薪工资标准5000以上，其他服务行业起薪4000元以上。

3.该专业遵循“以服务为宗旨，以就业为导向”的培养思路，提出了基于工学交替的“订单培养、校企共育”专业人才培养模式，与湖北机场集团、北京广慧金通科技教育有限公司合作培养学生。

**六、样题**

**（一）心理测试（50分，学校统一命题）**

**（二）职业倾向测试（100分）**

考核内容一：抽签演讲50分，3分钟完成考核。

1.测试内容

考生从公布的5个抽签内容中随机抽选1个做3分钟演讲。

抽签内容：我所知道的机场运行专业、服务意识之我见、选择机场运行专业的理由、安全意识之我见、如何提升职业素质。

2.测试要求

（1）考生在指定时间到面试检录候考室排队审核、签到、抽签。

（2）考生在检录候考室（区）工作人员带领下随机进入考场。

（3）演讲时间为 3分钟。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **等次** | **分值范围** | **评分细则** |
| 演讲内容  （20分） | 好 | 16-20分 | 结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。 |
| 一般 | 10-16分 | 结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。 |
| 差 | 0-10分 | 结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。 |
| 语音语调  （10分） | 好 | 8-10分 | 普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理，肢体语言得体。 |
| 一般 | 6-8分 | 普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理，肢体语言比较得体。 |
| 差 | 0-5分 | 普通话一般，语调基本自然，音量和语速基得当，节奏基本合理，肢体语言基本得体。 |
| 职业意识  （20分） | 好 | 16-20分 | 职业意识强烈，具有良好的亲和力，善于主动与人沟通 |
| 一般 | 10-16分 | 职业意识较强，具有较好的亲和力，能主动与人沟通 |
| 差 | 0-10分 | 职业意识一般，具有基本的亲和力，基本能与人沟通 |

考核内容二：回答考官问题50分，5分钟完成考核。

1.测试内容

考官询问考生一些基本职业倾向问题：你为什么报考武汉职业技术学院？为什么选择机场运行专业？你对这个专业了解吗？你毕业后想干什么？你对大学生综合素质提升有什么想法？考查考生的职业倾向和应变能力。

2.考试要求

（1）考生在指定时间到面试检录候考室排队审核、签到、抽签。

（2）考生在检录候考室（区）工作人员带领下随机进入考场。

（3）答题时间为 5分钟。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **等次** | **分值范围** | **评分细则** |
| 内容正确  （20分） | 好 | 16-20分 | 礼貌礼仪合乎职业规范 |
| 一般 | 12-15分 | 礼貌礼仪较为合乎职业规范 |
| 差 | 0-11分 | 礼貌礼仪基本合乎职业规范 |
| 逻辑条理  （10分） | 好 | 8-10分 | 语句连贯，遣词准确，有条理，逻辑性强。 |
| 一般 | 6-8分 | 语句较连贯，遣词较准确，较有条理，逻辑性较强。 |
| 差 | 0-6分 | 语句基本连贯，遣词基本准确，基本有条理，基本合逻辑性。 |
| 自我认知和应变能力  （20分） | 好 | 16-20分 | 自我认知清楚，应变能力强。 |
| 一般 | 12-15分 | 自我认知较为清楚，应变能力较强。 |
| 差 | 0-11分 | 自我认知不清楚，应变能力差。 |

**（三）专业测试（100分）**

**考核内容一：**情境再现50分，5分钟完成考核。

1.测试内容

题目：此刻，面试地点着火了，请指引以下服务对象（老年旅客/儿童/孕妇）成功撤离至考生入场处。

答题形式：口述撤离路线和过程中注意事项（根据服务对象特点提供针对性服务。抽选服务对象：老年旅客/儿童/孕妇）。

2.测试要求

（1）考生能清晰准确口述撤离路线；

（2）能关注到服务对象的特殊性，撤离过程中能根据服务对象特点提供针对性服务。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **等次** | **分值范围** | **评分细则** |
| 撤离知识  （15分） | 好 | 12-15分 | 撤离程序完整，知识专业。 |
| 一般 | 9-12分 | 撤离程序较完整，知识较专业。 |
| 差 | 0-9分 | 撤离程序基本完整，知识基本专业。 |
| 口语表达  （10分） | 好 | 8-10分 | 口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。 |
| 一般 | 6-8分 | 口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。 |
| 差 | 0-6分 | 口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。 |
| 职业形象  （5分） | 好 | 4-5分 | 举止优雅、妆容适宜，衣着得体，符合工作要求。 |
| 一般 | 3-4分 | 举止比较优雅、妆容、衣着比较符合工作要求。 |
| 差 | 0-3分 | 举止一般、妆容、衣着基本符合工作要求。 |
| 职业意识  （20分） | 好 | 16-20分 | 能充分注意到服务对象特点提供针对性服务，职业意识强烈。 |
| 一般 | 12-16分 | 能注意到服务对象特点提供较有针对性的服务，职业意识较强。 |
| 差 | 0-12分 | 未能注意到服务对象特点，职业意识一般。 |

**考核内容二：案例分析50分，5分钟完成考核**

1.测试内容

案例：小贾是公司销售部一名员工，为人比较随和，不喜争执，和同事的关系处得都比较好。但是，前一段时间，不知道为什么，同一部门的小李老是处处和他过不去，有时候还故意在别人面前指桑骂槐，对跟他合作的工作任务也都有意让小贾做得多，甚至还抢了小贾的好几个老客户。起初，小贾觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了。但是，看到小李如此嚣张，小贾一赌气，告到了经理那儿。经理把小李批评了一通，从此，小贾和小李成了绝对的冤家了。

问题：（1）你觉得案例中小贾的做法是否妥当？（2）如果你是小贾，你会如何处理。请考生口述回答。

2.测试要求

（1）考生能找出案例中的问题。

（2）能运用相关沟通知识与技巧解决处理问题。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **等次** | **分值范围** | **评分细则** |
| 沟通知识与技巧  （30分） | 好 | 24-30分 | 有强烈沟通意识，能很好运用相关沟通知识与技巧。 |
| 一般 | 18-24分 | 有较强沟通意识，能较好运用相关沟通知识与技巧。 |
| 差 | 0-18分 | 有沟通意识，能运用相关沟通知识与技巧。 |
| 语言表达  （20分） | 好 | 16-20分 | 思维清晰，口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。 |
| 一般 | 12-16分 | 思维清晰，口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。 |
| 差 | 0-12分 | 思维清晰，基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。 |

**附案例点评：**

小贾所遇到的事情是在工作中常常出现的一个问题。在一段时间里，同事小李对他的态度大有改变，这应该是让小贾有所警觉的，应该留心是不是哪里出了问题了。但是，小贾只是一味的忍让，这个忍让不是一个好办法，更重要的应该是多沟通。小贾应该考虑是不是小李有了一些什么想法，有了一些误会，才让他对自己的态度变得这么恶劣，他应该主动及时和小李进行一个真诚的沟通，比如问问小李是不是自己什么地方做得不对，让他难堪了之类的。任何一个人都不喜欢与人结怨的，可能他们之间的误会和矛盾在比较浅的时候就会通过及时的沟通而消失了。但是结果是，小贾到了忍不下去的时候，他选择了告状。其实，找主管来说明一些事情，不能说方法不对。关键是怎么处理。但是，在这里小贾、部门主管、小李三人犯了一个共同的错误，那就是没有坚持“对事不对人”，主管做事也过于草率，没有起到应有的调节作用，他的一番批评反而加剧了二人之间的矛盾。正确的做法是应该把双方产生误会、矛盾的疙瘩解开，加强员工的沟通来处理这件事，我想这样做的结果肯定会好得多。我们每一个人都应该学会主动地沟通，真诚地沟通，策略地沟通，如此一来就可以化解很多工作与生活中完全可以避免发生的误会和矛盾。

**（四）面试（50分）**

**考核项目一：身体条件（25分，2分钟完成考核）**

1.测试内容：

（1）身高：男生174以上；女生162以上。

（2）五官端正、身材匀称、发音清晰、无任何传染疾病（如头癣、湿疹、牛皮癣等），矫正视力不低于0.4，身体裸露部分不得有纹身、胎记或疤痕。

（3）无髋关节疾病或畸形，无明显的“O”型或“X”型腿，无慢性肠胃道疾病，无肝炎或肝脾肿大，无精神病家族史，癫痫病史，无肺结核，斜眼或色盲。

2.测试要求

（1）考生在指定时间到面试检录候考室排队审核、签到、抽签。

（2）考生在检录候考室（区）工作人员带领下随机进入考场。

（3）2分钟完成考核。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **等次** | **分值范围** | **评分细则** |
| 身体条件  （25分） | 好 | 20-25分 | 视力1.0以上、身高男生178cm以上；女生165cm以上；无纹身或疤痕；体形正常；健康状态完全合乎标准 |
| 一般 | 15-20分 | 视力1.0以下0.4以上、身高男生175cm以上；女生163cm以上，无明显疤痕；体形、健康状态良好。 |
| 差 | 0-15分 | 视力低于0.4、身高男生174cm以下；女生160cm以下，有小疤痕；体形、健康状态状态一般。 |

**考核项目二：自我介绍** （25分，1分钟完成考核）

1.测试内容

自我介绍，1分钟内完成。

2.测试要求

（1）考生在规定时间内完成自我介绍。

（2）内容结合自身实际，介绍真实自我，体现个性。

（3）普通话标准，语言流畅。

（4）仪表仪态大方得体。

3.评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类目 | 等次 | 分值范围 | 评分细则 |
| 自我介绍  （25分） | 好 | 20-25分 | 结合自身实际介绍真实自我，体现个性；普通话标准，语言流畅自然；仪态自然得体，仪表端庄大方；时间把握恰当 |
| 一般 | 15-20分 | 基本结合自身实际，较能体现个性；普通话较标准，语言通顺；仪态较为得体，仪表比较端庄大方；时间基本把握。 |
| 差 | 0-15分 | 不能结合自身实际介绍真实自我，不能体现个性；普通话不标准，语言不流畅；仪态不得体，仪表不够端庄大方；时间把握不好。 |