2023年全省职业院校技能大赛高职组交通运输类空中乘务赛项竞赛规程

1. 主要内容及书写顺序
2. 赛项名称。

赛项名称：空中乘务

赛项组别：高职组

赛项归属产业：交通运输类

1. 竞赛目的。

提高民航服务类人才培养能力和培养质量，促进学生知行合一、全面发展，适应民航岗位对良好形象与礼仪素质的要求，提高空中乘务专业学生就业竞争力，培养符合市场需求的高技能、高素质的应用型服务人才，通过大赛，检验空中乘务专业学生的业务知识、操作技能和服务礼仪，促进空中乘务专业师生和行业企业专家之间的学习和交流，展示空中乘务专业的人才培养成果，扩大我校空中乘务专业在行业内的知名度，引领并推进高等职业学校航空类课程的教育教学改革和教学质量的整体提高，提升学生学习空乘技能的兴趣和积极性，为中国民航发展建设提供更多高素质技能型人才。

1. 竞赛时间、地点。

时间：4月6日--4月7日

地点：甘肃交通职业技术学院（兰州新区贺兰山大道北段615号）管理工程系航空实训中心

1. 竞赛内容。

本次大赛包括理论知识考核、综合能力考核、客舱服务考核三部分。

1. 理论知识考核

参考教材：参考1+X空中乘务职业技能等级证书系列教材，包括《民航服务礼仪》、《机上急救处置》、《民航客舱设备》、《民航客舱服务与管理》、《民航客舱安全管理》等。

考核形式：理论知识包括安全保障、应急处置、应急医疗处置和机上服务，题目为选择题和判断题共50道，总分 100 分，采用机上闭卷考试形式，组委会提前公布题库。

分值构成：满分100分，占总成绩的20%。

考试时间：60分钟/人。

2.综合能力考核

2.1机上应急设备考核

参考教材： 参考1+X空中乘务职业技能等级证书系列教材，包括《民航客舱设备》、《民航客舱服务与管理》、《民航客舱安全管理》等。

考核形式：选手现场抽取并讲述、演示相关设备的使用方法及注意事项，5分钟内完成考核，竞赛裁判组进行现场打分。

分值构成：满分100分，占总成绩的10%。

2.2 安全演示设备考核

参考教材： 参考1+X空中乘务职业技能等级证书系列教材，包括《民航客舱设备》、《民航客舱服务与管理》、《民航客舱安全管理》等。

考核形式：选手现场按参赛队（6人组）实操安全演示，在广播时间内完成，竞赛裁判组进行现场打分；考核内容为安全演示全部过程 。

分值构成：满分100分，占总成绩的10%。

2.3机上急救设备考核

参考教材：参考1+X空中乘务职业技能等级证书系列教材，包括《机上急救处置》等。

考核形式：选手现场实操演示并讲述相关机上急救知识与技能，竞赛裁判组进行现场打分；考核内容由成人心肺复苏（CPR）操作和其他机上急救操作组成；成人心肺复苏为选手必考项，其他内容可抽选，10分钟内完成考核。

分值构成：满分100分，占总成绩的10%。

3.客舱服务考核

参考教材：参考1+X空中乘务职业技能等级证书系列教材，包括《民航客舱设备》、《民航客舱服务与管理》、《民航客舱安全管理》等。

考核形式：选手在模拟舱现场实操安全服务程序以及应急处置全流程，每个参赛队限定40分钟内完成考核项目，当考核时间到40分钟时，立即停止考核，竞赛裁判组进行现场打分。

考核内容：主要考核航前准备会、旅客登机前准备、迎客登机、客舱广播、舱门关闭、安全检查、空中服务、特殊旅客及特殊餐食服务、机上常见病症处置、机上应急处置及细微服务。

分值构成：满分100分，占总成绩的50%。

1. 竞赛方式或竞赛规则。

竞赛方式

1.本次竞赛以团队方式进行。每队由6名选手（不得跨校组队）组成，男女不限，最多配备2名指导教师（为本校专兼职老师）。

2.理论知识考核采用机考形式（闭卷），由参赛选手在规定时间内完成答题任务，由计算机评分与计分。操作部分由参赛选手按要求现场抽取考核内容完成考核，竞赛裁判组进行现场打分。

竞赛规则

1.参赛资格：参赛选手须为高等职业学校全日制在籍学生；不限性别，年龄须不超过 24周岁（年龄算至本届大赛报名截止时间（整月））。

2.参赛选手在各环节中不得以任何形式透露自己学校信息，违反规定者取消比赛资格。

3.参赛选手着装、发型、妆容必须符合空乘人员仪容仪表要求。化妆、造型、服装等都由各参赛队自行解决。

4.比赛各环节需在规定的时间内完成。参赛选手的出场顺序由抽签决定。

5.参赛选手须着带齐三证（身份证、学生证、参赛证），并配带参赛胸贴。缺一者不准参加比赛。

6.赛前安排参赛队熟悉比赛场地及设备情况。

7.比赛需连续进行，一旦计时开始不得终止比赛。如果在比赛期间设备发生非人为故障，致使比赛不能继续进行，需经裁判长确认并批准后比赛可重新开始。

8.选手文明参赛，不得有意妨碍或阻挡其他参赛队的比赛；一经发现，经现场裁判上报裁判长后，判定为故意行为的，取消参赛资格。

9.参赛队应规范作业，注意操作安全及设备保护，比赛结束后必须将设备及物品归原始位。

（六）竞赛环境。

1.竞赛会场在甘肃交通职业技术学院管理工程系航空实训中心大厅，内设候赛区和比赛区。

2.理论知识竞赛由赛项执委会提供管理工程系3机房作为考场。

3.客舱服务考核场地使用波音737静态模拟训练舱作为考核场地。

4.应急设备考核使用设备均在应急设备示教板上，需考生自行指认，并从示教板上取下，完成考核后放回原位。

5.安全演示考核现场使用广播录音。

6.机上急救实操考核使用有操作语音提示功能的CPR假人。

（七）技术规范。

行业职业规范:

《中华人民共和国民航法》

《民航乘务员国家职业技能鉴定标准》

《1+X空中乘务职业技能等级标准》

1. 技术平台。

本次大赛理论知识测试使用利君成民航服务技能大赛民航知识测试软件V1.0。

（九）评分办法。

评分原则：公平、公开、公正，注重考核选手空乘职业技能的熟练掌握程度、综合运用能力。

本次比赛采取百分计分法，每环节得分为评委所打出得分总和的平均值，若该环节存在两名或多名以上参赛选手时，则单独计算每人的分数平均值，将参赛选手得分相加后再计算出该参赛队多位参赛选手的分数平均值，既为该项目考核中该参赛队得分。最终得分为三大模块得分的总和，得分精确到小数

点后两位，按三大模块的总分高低决定名次。如果总分相同，则客舱服务考核环节成绩较高的队伍名次靠前，若客舱服务考核环节成绩依旧相同，则用时较短的队伍名次靠前。

（十）奖项设定。

按实际参赛人（队）数的10%、20%、30%（小数点后四舍五入）分设一、二、三等奖。其他情况按照竞赛规程总则执行。

（十一）申诉与仲裁。

1.各参赛队对不符合赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉，申诉主体为参赛队领队。

2.申诉启动时，参赛队向赛项仲裁组递交领队亲笔签字的书面报告。书面报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

3.提出申诉的时间应在比赛结束后(选手赛场比赛内容全部完成)2 小时内。超过时效不予受理。

4.赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向比赛监督员提出申诉，由监督员传达最终仲裁结果。

5.申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

6.申诉方可随时提出放弃申诉。

（十二）赛项安全。

全面做好竞赛安全工作，包括出行、食宿、竞赛等人身安全及设备安全工作。参赛队伍需自行购买参赛及往返期间的意外保险。

1. 其他规定。

本赛项公开观摩的对象为领导、嘉宾、领队、指导老师、候赛选手。观摩人员应严格遵守赛场纪律，在指定的警戒线外观摩，不得影响技能操作比赛，不得指导、指挥（含手机、对讲机遥控等）场内选手或答疑。