河北省首届航空类专业职业技能大赛

技术方案

**一、大赛考核内容**

大赛主要考核基于典型工作任务的客舱服务核心技能和职业素养。大赛分为职业形象展示、理论知识考核、客舱服务考核、特情处置考核、机上急救考核五个赛项，总分100分。

**1.职业形象展示**

比赛分值为10分，考核规定时间均为2分钟/组，比赛以视频材料方式进行竞赛。

形象展示考察选手空乘职业仪容、仪表、仪态；要求内容健康、意义积极，具有连贯性、艺术性。本环节展示形式不限，服装、道具、背景PPT、背景音乐自备。展示内容中不能包含学校名称、选手姓名、航司标志等信息。

2.**理论知识考核**

考试形式为机考，分值为10分。考核时间30分钟，抽考50道题，题型包含25道单选题以及25道判断题。主要考核：思政、职业道德、民航概论、航空运输地理、机上急救、中外民俗、民航法规与实务、民航服务礼仪、危险品运输、舱门操作、应急设备、语言运用等知识。本环节赛前一周公布样题示例。

**3.客舱服务**

分值为50分。要求：考核时间为45分钟，完成仪容仪表检查、乘务准备会、航前准备（含服务设备检查、应急设备检查、服务用品检查、机供品检查等）、客舱安全检查、应急特情处置（颠簸）、特殊旅客（包含1名特殊旅客服务、1名预订了特殊餐食的旅客）、餐食服务、餐食回收、舱门操作、语言运用（一段中英文广播词+一段英语口语对话）等流程。其中抽签决定号位及应急特情处置（中度颠簸、重度颠簸）、特殊旅客类型（重要旅客、老年旅客、孕妇、带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、轮椅WCHR）、特殊餐食类型（MOML、HNML、VGML、AVML、FPML、SFML、LCML、DBML、CHML、BBML）等考核内容。

**4.特情处置**

分值为20分。考试形式为B737-800机型的VR操作;为单独号位VR操作。主要考核有充分时间准备的水上撤离程序、有充分时间准备的陆地撤离程序、有限时间准备的水上撤离程序、有限时间准备的陆地撤离程序、无任何时间准备的水上撤离程序、无任何时间准备的陆地撤离程序、机上洗手间失火、机上烤箱失火、机上行李架失火、客舱释压等十种特情处置流程，其中无任何时间准备的陆地撤离程序、无任何时间准备的水上撤离程序将设置多人联机考核模式。

团队全体选手均需参加，由团队4人进行现场系统抽题，从10种特情中随机抽题，进行单独号位VR操作，抽取模块不重复。

**5.机上急救**

分值为10分。考核CPR操作。参赛全员进行考核，以小组每位成员得分之总和的平均分为团队得分。

**二、大赛规则**

1.参赛选手着装、发型、妆容须符合航空服务专业化形象。化妆、造型、服装等都是由各自参赛单位自行解决。服装为空乘职业服装，不能有明显航司标识。

2.各参赛选手可于报到后再组委会指定的时间内熟悉场地及设备。

3.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进行检录后进入竞赛候场区，并携带参赛用具。选手迟到20分钟取消比赛资格。

4.各队领队、指导老师在赛场指定的观摩区观摩比赛。

5.各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

6.各赛场除评委、赛场配备的工作人员，其他人员未经允许不得进入赛场。

7.参赛选手在规定时间按序进入赛场候场，在前一队选手退场后由主持人宣布上场，确认现场条件无误后点头示意，由主持人宣布开始比赛，计时开始。现场安排倒计时提示。

8.比赛过程中，参赛选手须严格遵守比赛规则，保证自身安全，并接受评委的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

9.比赛成绩取平均分为选手最终成绩，经评委确认后及时公布。

10.成绩判定过程中有任何疑议，在赛项仲裁工作组领导下由裁判组视具体情况予以裁决。

**三、申诉与仲裁**

1.参赛队不符合竞赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判、奖励，以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2.申诉应在竞赛结束后2小时内提出，超过时效将不予受理。申诉时，应按照规定的程序由参赛队领队向相应赛项仲裁工作组递交书面申诉报告。报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是地叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉将不予受理。申诉报告须有申诉的参赛选手、领队签名。

3.赛项仲裁工作组收到申诉报告后，应根据申诉事由进行审查，6小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。如受理申诉，要通知申诉方举办听证会的时间和地点；如不受理申诉，要说明理由。

4.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。申诉人不满意赛项仲裁工作组的处理结果的，可向大赛赛区仲裁委员会提出复议申请。

**四、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》

河北省现代服务集团

2020年11月4日