

“春秋杯” 2017 年全国民航乘务技能大赛

赛项规程

为深入贯彻落实国家民航强国战略和民航十三五规划，加强航空民航乘务专业职业技能水平，积极探索乘务人才培养新模式，把专业与院校、职业岗位对接，专业课程与实践标准对接，强化专业市场意识，主动对接民航发展需求，由春秋航空股份有限公司和浙江旅游职业学院共同举办“春秋杯” 2017 年全国民航乘务技能大赛。

一、竞赛目的

以赛促学共提升，校企合作育人才，提供空乘学子风采技能展示的平台，以此促进空乘教育质量提升与校际、校企间合作交流。

二、竞赛内容与时间

（一）竞赛内容

大赛分初赛、复赛和决赛三部分：

第一部分：初赛。由参赛院校自行组织，各个学校依据初赛成绩择优向组委会选送 1 支参赛队（空中乘务或航空服务等民航专业可增加一支参赛队），每队选手 4 名。

第二部分：复赛。复赛内容包括三个环节：民航基础知识、空乘职业形象展示、机上安全示范。其中，民航基础知

识占 30%；空乘职业形象展示占 40%；机上安全示范占 30%。

1、民航基础知识：为笔试形式，主要内容包括空乘礼仪知识、客舱服务知识、民航概论、航线地理、应急处置、机上急救，均为选择题。考试时间 60 分钟，填涂答题卡，自备 HB-2B 铅笔、橡皮、黑色水笔等文具。

2、空乘职业形象展示：参赛院校组队以团队形式展现，展示形式不限，每支队伍由 4 名选手组成。内容包含空乘职业形象和语言表达两部分：职业形象考察选手仪容、仪表、仪态；语言表达要求选手中英文自我介绍。要求内容健康、意义积极，具有连贯性、艺术性。本环节每组规定时间 4 分钟，超时扣 8 分。服装、道具自备，背景音乐为 mp3 格式，大小不能超过 3M。

3、机上安全示范：选手根据大赛示范视频标准，进行安全带、救生衣、氧气面罩、紧急出口等项目的安全示范。主要考查客舱乘务员安全示范动作的准确性、操作的熟练性和规范性以及演示动作与广播词的契合度。所需主要道具设备（救生衣、氧气面罩、安全带、安全须知卡等）由主办方提供。选手准备时间 1 分钟。

以复赛 20%人数比例按得分高低推选选手进入决赛（总分取小数点后 2 位，同分者均可入选）。

复赛得分只用于获得决赛资格，不带入决赛。

第三部分：决赛。决赛内容包括三个环节：特殊情况处

置、现场中英文翻译、才艺展示。其中，特殊情况处置占 40%、现场中英文翻译占 40%、才艺展示占 20%。

1、特殊情况处置：每位选手现场抽选一个特殊情况服务案例的题号，并作答。本环节限时 3 分钟，超时扣 5 分。

2、现场中英文翻译：每位选手现场抽选一个题号并作答，每个题号包括 1 道中译英和 1 道英译中。本环节限时 3 分钟，超时扣 5 分。

3、才艺展示：凡适合表演的歌舞、戏曲、乐器、相声、小品、口技、朗诵、魔术、武术、故事笑话等均可（除茶艺外）。须由选手以个人形式完成表演，所需服装、道具自备；伴奏带或背景音乐格式只支持 rmvb、avi、wmv、mp3。才艺展示时间 3 分钟，超时扣 5 分。

（二）竞赛日程安排

日期	时间	内容
10月18日 (周三)	上午	各参赛队报到、验证
	下午	领队会议、抽签、彩排
10月19日 (周四)	全天	评委会议、领队抽签
		选手检录
		复赛环节一：民航基础知识（笔试）
		复赛环节二：职业形象展示
		复赛环节三：机上安全示范
		公布决赛选手号
10月20日 (周五)	全天	选手检录、抽签
		决赛环节一：特殊情况处置

		决赛环节二：现场中英文翻译
		决赛环节三：才艺展示
		闭幕式

三、竞赛方式

（一）大赛采取个人赛制方式，凡院校开设空中乘务、航空服务、民航商务等岗位，未与任何中介机构合作办学的普通高等院校全日制在校生，大二学生为主，均可报名参赛。各个学校向组委会选送 1 支参赛队（空中乘务或航空服务等民航专业可增加一支参赛队），每队选手 4 名。每个学校设领队 1 名，每位参赛选手最多配备指导教师 1 名。

（二）选手参赛号由领队在领队会议上抽签决定。抽签顺序由各院校代表队报名先后决定。工作人员将抽好的序号填入各院校代表队参赛选手抽签序号登记卡上，每位领队抽签结束时领取序号登记卡，以便参考。

（三）复赛环节二的代表队出场顺序由领队在检录时抽签决定；复赛环节三按照选手参赛号每组四人顺序出场。

（四）决赛出场顺序由选手在检录时抽签决定。

四、竞赛试题

复赛民航基础知识题库、机上安全示范视频和决赛中英文翻译题库随大赛通知发给各参赛院校。

五、竞赛规则

1. 参赛选手着装、发型、妆容必须符合空乘专业化形

象。化妆、造型、服装等均由各参赛单位自行解决。

2. 参赛选手可提前一天在大赛组委会指定时间内适应场地。比赛开始后，整个竞赛过程的组织者、参赛者和裁判员都应共同遵循相关准则。

六、竞赛环境

1. 会场在浙江旅游职业学院校内，设比赛区、观摩区和候赛区。比赛场地在大赛指定的行政楼二楼报告厅（北校区）。场地设有舞台、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需音乐等数字资料），评委席、观众席若干。

执委会提供物品：手麦 8 个、立麦 8 个、耳麦 8 个、安全示范道具套装（8 套）。

（二）竞赛环境

赛项执委会与信息技术企业合作，为赛项提供所需的竞赛环境和相应器材，具体设备清单见表。

平台	序号	竞赛区域环境 设备及软件	规格及说明
赛项提 供的公 共平台	1	场地	通风、透光，照明好，适合单体封闭观摩体验
	2	电源	配备双线路供电系统和漏电保护装置
	3	空调	配备空调系统，确保环境温度适宜
	4	监控	配备实况监控视频转播系统
赛项提 供的竞	1	竞赛电脑	Windows [®] 32 位操作系统，基本配置：内存≥2G、硬盘 500G、GTX460 以上显卡、CPU(酷睿 I3 530 同级别)
	2	电脑辅设	光电鼠标

赛设备及资料	3	舞台屏幕	正投弧形金属硬幕；幕面材料：无缝 PVC，物理指标：幕基材料无缝 PVC。
	4	音箱设备	β3 合资、有源线阵列音箱、超低音音响功放
	5	无线耳麦、话筒	手麦（8 个）、立麦（8 个）、耳麦（8 个）

按照任务书要求用警示线和标识牌明确标识测试区域。

七、技术规范

竞赛项目行业、职业技术标准：民航乘务员国家职业标准。

八、评分标准

复赛总分 100 分：民航基础知识 30 分；空乘职业形象展示 40 分；机上安全示范 30 分。

（一）民航基础知识（30 分）

时间：60 分钟

参赛选手统一进行笔试考试，题型均为选择题。

（二）空乘职业形象展示（40 分）

时间：不超过 4 分钟，超时扣 8 分。

评分标准：

（1）仪表仪容仪态，满分 30 分

（2）自我介绍，满分 10 分

（三）机上安全示范（30 分）

时间：准备时间 1 分钟，按照预录广播词进度演示。

评分标准：

（1）动作正确性

(2) 动作与广播词的匹配度

决赛总分 100 分：特殊情况处置 40 分、现场中英文翻译 40 分、才艺展示 20 分。

(一) 特殊情况处置 (40 分)

时间：不超过 3 分钟，超时扣 5 分。

评分标准：

(1) 语言表达 (10 分)

(2) 内容观点 (20 分)

(3) 应变能力 (10 分)

(二) 现场中英文翻译 (40 分)

本环节共 2 道题，包括 1 道中译英和 1 道英译中，每道题 20 分，时间不超过 3 分钟，超时扣 5 分。

评分标准：

(1) 内容准确 (10 分)

(2) 信息完整 (5 分)

(3) 表达流畅 (5 分)

(三) 才艺展示 (20 分)

时间：不超过 3 分钟，超时扣 5 分。

评分标准：

(1) 仪容仪表 (5 分)

(2) 现场表现 (10 分)

(3) 专业素养 (5 分)

九、评分方法

(一) 裁判员选聘：主办方建立“春秋杯”全国民航乘务技能大赛赛项裁判库，由大赛执委会在裁判库中抽定赛项裁判人员，裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

(二) 裁判员人数：各环节总人数为 5 人。

(三) 评分方法：

设置评委 5 名，评委根据评分标准，在三个环节中均以扣分制为每名选手评分，分值保留至小数点后一位，取评委的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

十、奖项设定

1. 决赛根据选手三个环节综合得分，设一、二、三等奖和优胜奖，其中一等奖为决赛选手总人数的 10%，二等奖为决赛选手总人数的 20%，三等奖为决赛选手总人数的 30%，优胜奖为决赛选手总人数的 40%。

2、决赛获一等奖的选手将直接进入春秋航空股份有限公司招聘乘务员体检环节（即复试合格，搭上最近一次体检的直通车，具体以春秋航通知为准，不参加视为放弃）。决赛奖品将由春秋航空公司提供。

3、根据选手三个环节单项得分，各设单项奖 1 名。

4、对参赛院校设团队优秀组织奖 2 名。

5、对大赛一等奖、单项奖获得者的指导老师设优秀指导教师奖，颁发荣誉证书。

十一、赛项安全

比赛期间应注意自身安全，听从赛场工作人员的安排。

十二、申诉与仲裁

（一）申诉

1. 参赛队对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、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。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。

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，可向大赛仲裁委员会提出复议申请。

（二）仲裁

大赛采用两级仲裁机制。赛项设仲裁工作组，赛区设仲裁委员会。赛项仲裁工作组接受由代表队领队提出的对裁判结果的申诉。大赛执委会办公室选派人员参加赛区仲裁委员会工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向大赛仲裁委员会提出申诉。大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十三、竞赛视频

此次竞赛全程摄录像，记录竞赛全过程，并将采访优秀选手、优秀指导教师、裁判专家点评和企业人士，采访视频资料可为各校提供。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1. 比赛期间参赛选手及院校代表的食宿由承办学校统一安排，费用自理。

2. 建议各参赛院校为参赛选手和工作人员购买比赛期间的意外伤害保险和医疗保险，费用自理。

3. 各参赛队所有成员在比赛期间凭证件出入场地，特别请参赛选手按照各赛项要求，务必携带好证件、职业资格类证明材料等。

（二）指导教师须知

1. 指导教师比赛期间需着正装。

2. 指导教师需管理好各自参赛选手，提醒参赛选手注意自身安全和财物安全。

3. 指导教师应听从比赛现场工作人员的安排，如有异议可向组委会提出交涉。

（三）参赛选手须知

1. 参赛选手需要携带身份证和学生证原件，以便核实选手信息。

2. 参赛选手比赛期间需自备音乐和表演道具等，并按比赛规定着装。

3. 参赛选手比赛期间需听从现场工作人员和带队指导教师的安排。

（四）工作人员须知

1. 工作人员在比赛期间须着正装。

2. 工作人员应遵守工作规范和现场纪律。

3. 工作人员应主动、热情、周到的为参赛选手和指导教师提供必要的服务。

十五、资源转化

本赛项将制作视频资料和图片资料，通过网络共享，形成共享性职业教育资源。