全国职业院校技能大赛
赛项规程

赛项名称：航空服务

英文名称：Aviation Service

赛项组别：中等职业教育

赛项编号：ZZ037

一、赛项信息

<table>
<tr><td colspan="4">赛项类别</td></tr>
<tr><td colspan="4">□每年赛　　☑隔年赛（☑单数年/☐双数年）</td></tr>
<tr><td colspan="4">赛项组别</td></tr>
<tr><td colspan="4">☑中等职业教育　　□高等职业教育</td></tr>
<tr><td colspan="4">☑学生赛（□个人/☑团体）　□教师赛（试点）　□师生同赛（试点）</td></tr>
<tr><td colspan="4">涉及专业大类、专业类、专业及核心课程</td></tr>
<tr><td>专业大类</td><td>专业类</td><td>专业名称</td><td>核心课程
（对应每个专业，明确涉及的专业核心课程）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">交通运输</td><td rowspan="2">航空运输</td><td>航空服务</td><td>职业形象、乘机登记办理、候机楼服务、X 射线机场安全检查仪图像识别、违禁物品识别与处置、客舱服务、行李服务等</td></tr>
<tr><td>民航运输服务</td><td>民航客票销售、民航旅客运输、民航货运销售、航空货物运输、订座系统操作、离港系统操作、民航货运销售操作、空港货物操作等</td></tr>
<tr><td colspan="4">对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力</td></tr>
<tr><td>产业行业</td><td>岗位（群）</td><td colspan="2">核心能力
（对应每个岗位（群），明确核心能力要求）</td></tr>
<tr><td rowspan="16">航空航天</td><td rowspan="5">空中服务
岗位群</td><td colspan="2">具有按照民航乘务员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有按工作流程和服务程序进行机上旅客服务的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有运用医疗急救常识开展机上急救，进行应急操作处置的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有信息技术应用、安全防护和质量管理的能力</td></tr>
<tr><td rowspan="6">民航
安全检查
岗位群</td><td colspan="2">具有按照民航安全检查员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有识别和处置各种真伪乘机证件的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有对旅客和行李进行检查，迅速准确查出可能携带的违禁物品的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有使用安全门、手持金属探测器、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有信息技术应用、安全防护和质量管理的能力</td></tr>
<tr><td rowspan="6">空港
地面服务
岗位群</td><td colspan="2">具有按照民航地勤人员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有办理国内旅客客票预订与出票业务的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有办理国内航班旅客乘机手续及行李托运的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有为进港旅客提供行李发放服务和不正常行李运输查询服务的能力</td></tr>
<tr><td colspan="2">具有信息技术应用、安全防护、质量管理的能力</td></tr>
</table>

二、竞赛目标

（一）全面贯彻全国职业教育大会精神和《中华人民共和国职业教育法》要求，深入落实《国家职业教育改革实施方案》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》，拓展航空运输类专业教育教学实践的多维模式，以赛促学、以赛促教、以赛促改、以赛促研、以赛促训，促进“岗课赛证”融通，发挥好全国职业院校技能大赛对职业教育的引领和示范作用。

（二）引导中等职业院校关注民航新业态、新技术及行业对航空服务人才培养的新需求，有效推动航空运输类专业教育教学改革，促进专业建设与产业需求对接，课程标准与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，进一步提升航空运输类专业人才培养质量。

（三）以全国职业院校技能大赛为平台，促进相关院校、学生和教师相互学习与交流。进一步促进行业企业与航空运输类专业院校之间的沟通与合作，促进政、行、企、校之间的深度融合，助力中等职业教育社会认可度与影响力的提升，推动航空运输类专业技术技能人才队伍的成长壮大。

三、竞赛内容

（一）竞赛内容概述

本赛项按照“理论竞赛—基础技能竞赛—专业技能竞赛”理实结合、能力递进的设计思路，确定竞赛赛项。将理论与实践融合、技能与展演融合、技能与情境融合，对参赛选手航空运输服务岗位核心技能以及综合职业素养的考查贯穿于竞赛全过程，形成了“职业素养+

专业知识+岗位技能”的竞赛模式。

本赛项依据民航售票员、值机员、安全检查员以及乘务员岗位职责和操作规范，考查参赛选手按照航空运输服务岗位的仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力；使用民航计算机订座模拟系统（CRS）进行客票预订与出票的操作技能；值机模拟系统进行乘机手续办理的操作技能；使用手持金属探测器对通过毫米波安全门的旅客进行人身检查的操作技能；依据《公共航空运输旅客服务管理规定》等处理旅客投诉的能力。检验参赛选手是否具备服务意识、安全意识以及责任意识；检验参赛选手是否具有敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责的民航精神以及敬业、精益、专注、创新的工匠精神；检验参赛选手在航空运输服务工作过程中的专业知识掌握情况；检验参赛选手基于航空运输服务工作过程中核心操作技能的规范性、熟练度，现场分析与处理问题的能力。

（二）竞赛内容构成及成绩比例

竞赛分为理论竞赛、基础技能竞赛以及专业技能竞赛 3 个部分，每个部分下设具体赛项，在各自比赛场地完成，总分 100 分。各赛项内容及其占总成绩比例分别为：理论竞赛为航空知识测试（占 10%），基础技能竞赛为航空服务礼仪风采展示（占 30%），专业技能竞赛由客票预订与出票（占 20%）、乘机手续办理（占 10%）、机场安全检查（占 20%）及旅客投诉处理（占 10%）四个任务构成。3 名选手均参加航空知识测试，3 名选手共同完成航空服务礼仪风采展示，3 名选手通过抽签每人一项，分别完成客票预订与出票、乘机手续办理、机场安全检查操作，3 名选手协作完成旅客投诉处理。

表 1　竞赛内容构成及成绩比例表

模块	竞赛类型	竞赛内容	成绩比例
模块一	理论竞赛	航空知识测试	10%
模块二	基础技能竞赛	航空服务礼仪风采展示	30%
模块三	专业技能竞赛	任务一 客票预订与出票	20%
		任务二 乘机手续办理	10%
		任务三 机场安全检查	20%
		任务四 旅客投诉处理	10%
总计			100%

（三）竞赛模块、比赛时长及分值配比

表 2　竞赛模块、比赛时长及分值配比表

模块一	理论竞赛（航空知识测试）	测试形式为机考，题量 50 题。题型包含单选题、多选题和判断题三种，内容主要包括航空热点问题、民航旅客运输、民航基础知识、民航服务礼仪、民航服务心理学、客舱服务、急救、机上应急处置、乘机登记办理、行李服务、机场安全检查等。	30 分钟	10%
模块二	基础技能竞赛（航空服务礼仪风采展示）	测试形式为编排展示，题量 1 题。参赛选手全部参赛，上场人数为 3 人。选手结合航空运输类服务岗位性质和特点，通过职业仪态、队形、音乐、情景等进行编排，进行航空服务礼仪风采展示，展示内容至少包括：发型、妆容、制服、微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、握手、递接、鞠躬等 13 项。	2-3 分钟	30%
模块三	专业技能竞赛（任务一客票预订与出票）	测试形式为情境操作，题量 1 题。1 名参赛选手使用计算机订座模拟系统为旅客预订客票、出票、打印行程单。	2 分钟	20%
	专业技能竞赛（任务二乘机手续办理）	测试形式为情境操作，题量 1 题。1 名参赛选手使用值机模拟系统为旅客办理乘机手续、收运行李、打印登机牌、打印并粘贴行李条。	2 分钟	10%
	专业技能竞赛（任务三机场安全检查）	测试形式为情境操作，题量 1 题。1 名参赛选手使用手持金属探测器，根据毫米波安全门成像，按照人身检查标准流程，对模拟旅客进行人身检查。	2 分钟	20%

	专业技能竞赛（任务四旅客投诉处理）	测试形式为现场问答，题量 1 题。1 名参赛选手回答问题，另 2 名选手可进行补充回答。	2 分钟	10%

备注：参加模块三专业技能竞赛任务一、二、三的 3 名选手需同时进行相应任务的准备，时长 1 分钟。进行任务四时，3 名选手共同准备 1 分钟。

四、竞赛方式

（一）竞赛形式

线下比赛

（二）组队方式

团体赛

（三）参赛选手要求

1.每个参赛队由 3 名选手组成，不得跨校组队。参赛选手必须是中等职业学校全日制在籍学生，五年制高职航空运输类专业学生须一、二、三年级方可报名参加本赛项比赛。

2.每个参赛省（自治区、直辖市、计划单列市）配领队 1 名。同一所学校不超过 1 支代表队，每支代表队限 2 名指导教师。

3.参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于赛项开赛前 10 个工作日出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。

4.不邀请境外代表队参赛，欢迎境外代表队到场观赛。

五、竞赛流程

（一）竞赛日程安排

表 3　竞赛日程安排

时间		项目	参加人员	地点
第一天	08:00-12:00	专家、裁判及参赛队报到	全体	大赛报到处
	14:00-14:30	开赛式	全体	报告厅
	14:30-15:30	领队会议、分组抽签	全体选手	会议室
	15:30-18:00	看比赛场地	领队、指导教师、全体选手	各赛场
	15:30-16:30	裁判员培训	裁判组	会议室
	16:30-18:00	理论试题组卷	专家组	加密室
	18:30-19:00	将旅客信息导入值机模拟系统、检查场地并封闭赛场	专家组	各赛场
第二天	07:30-08:00	上午场参赛队检录抽签 安检模拟旅客就位	上午场比赛选手	赛场
	08:00-12:00	客票预订与出票、乘机手续办理、机场安全检查、旅客投诉处理	上午场比赛选手、模拟旅客	赛场
	13:00-13:30	下午场参赛队检录抽签 安检模拟旅客就位	下午场比赛选手	赛场
	13:30-17:30	客票预订与出票、乘机手续办理、机场安全检查、旅客投诉处理	下午场比赛选手、模拟旅客	赛场
	19:00-19:30	参赛队检录抽签	全体选手	赛场
	19:30-20:00	航空知识测试	全体选手	机房
第三天	07:30-08:00	参赛队检录抽签	全体选手	赛场
	08:00-12:00	航空服务礼仪风采展示	全体选手	报告厅
	14:00-14:30	专家点评、闭赛式	全体	报告厅

（二）竞赛流程图

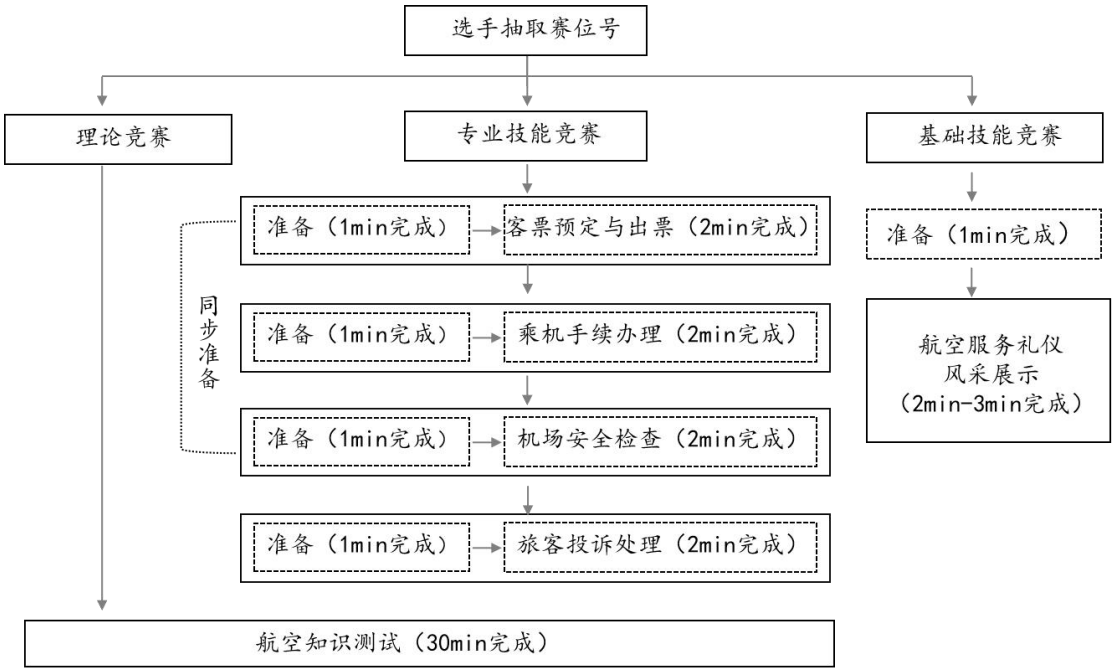


图 1　竞赛流程图

六、竞赛规则

（一）参赛队的抽签顺序号及竞赛顺序号由领队抽签决定，参赛选手的竞赛项目由当天比赛现场抽签决定。

（二）航空知识测试赛项，承办单位在开赛前两天提供理论竞赛测试网址及模拟账号供各参赛队进行模拟练习；航空服务礼仪风采展示赛项，承办单位提供音视频播放服务；客票预订与出票、乘机手续办理需提前打开操作系统，赛项承办单位提供系统试用账号及密码。

（三）参赛选手按规定时间到达指定地点，凭身份证、学生证和参赛证（三证必须齐全）进行检录后进入竞赛候场区，抽取比赛顺序，检录时间开始 15 分钟内未到，取消比赛资格，选手进入赛

场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

（四）各代表队领队和指导教师、以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛。

（五）新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

（六）各类赛务人员必须统一佩戴由大赛执委会签发的相应证件，着装整齐。

（七）各赛场竞赛区域除裁判和赛场配备的工作人员外，其他人员未经允许不得进入。

（八）参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

（九）参赛选手在规定时间依次入场候赛，裁判员统一口令“开始准备”后进行比赛准备，准备就绪后，选手举手示意“准备完毕”，选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作/展示，操作/展示结束后，选手举手示意“比赛完毕”。

（十）比赛过程中，参赛选手须严格遵守比赛规则，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长根据竞赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

七、技术规范

技术规范参照民航行业有关法律规章：

（一）《中华人民共和国民用航空法》

（二）《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》

（三）《公共航空运输旅客服务管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）（CCAR-273）

（四）中国民用航空局关于发布《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》和《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》的公告（民航公告〔2016〕6号）

（五）《民用航空安全检查规则》（CCAR-339-R1）

（六）《民航乘务员国家职业技能标准》

（七）《民航客运员国家职业技能标准》

（八）《安检员（民航安全检查员）国家职业技能标准》

八、技术环境

承办单位需为竞赛现场配备空调系统，确保环境温度适宜；保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；提供稳定水、电供应和供电应急设备；提供场外观摩室，供各参赛队领队、教练现场观摩；设置媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区，配备相应的电脑、打印机和投影设备等。

具体竞赛场地及场地设备要求见表4。

表4　竞赛场地及场地设备要求

序号	模块	赛项	场地要求	场地设备要求
1	模块一	理论竞赛（航空知识测试）	比赛场地：计算机房，3个	1.能进行理论组题的平台或软件； 2.每个机房不少于40台正常运行的机位； 3.机位之间有独立的隔板； 4.承办单位需在开赛前两天提供理论测试

				网址及模拟账号供各参赛队进行模拟练习； 5.自动计时系统 6 个； 6.移动摄像头 2 个。
2	模块二	基础技能竞赛（航空服务礼仪风采展示）	比赛场地：会议厅或宴会厅 1 个、备赛室 1 个	1.200 平方米以上的会议厅或宴会厅； 2.设置舞台，尺寸不少于 8 米（长）*6 米（深）； 3.LED 大屏幕或背景显示屏，尺寸与舞台搭配和谐； 4.自动计时系统 2 个； 5.电脑 2 台、音响 1 套； 6.计分平板电脑 10 台（或计算器 10 个）纸笔等 10 套； 7.耳麦 9 个、手麦 4 个； 8.裁判员席和工作人员坐席若干； 9.参赛选手用带靠背的轻便椅子 9 把； 10.参赛选手自备展示道具和参赛服装等； 11.移动摄像头 2 个。
3	模块三	专业技能竞赛（任务一客票预定与出票）	比赛场地：120 平米以上教室或机场地面服务实训室、候考室 1 个、备赛室 1 个	1.售票柜台 1 个，有“售票处”标识； 2.电脑 3 台； 3.计算机订座模拟系统（CRS），承办单位需在参赛前向参赛院校提供试用账号及密码； 4.行程单若干（根据竞赛选手人数）； 5.打票机 3 台； 6.自动计时系统 2 个； 7.移动摄像头 2 个。
		专业技能竞赛（任务二乘机手续办理）		1.值机柜台 1 个，有“值机柜台”标识； 2.电脑 3 台； 3.值机模拟系统，承办单位需在参赛前向参赛院校提供试用账号及密码； 4.登机牌打印机 3 台； 5.登机牌若干（根据竞赛选手人数）； 6.行李牌打印机 3 台； 7.行李条若干（根据竞赛选手人数）； 8.行李箱 3 个； 9.自动计时系统 2 个； 10.移动摄像头 2 个。
		专业技能竞赛（任务三机场安全检查）		1.在相应竞赛区域悬挂“安全检查”标识； 2.手持金属探测器 6 把； 3.违禁物品框 3 个，非违禁物品框 3 个； 4.摆放物品框工作台 1 个； 5.违禁物品必须有打火机 6 个、铅笔刀 6 把、烟花（自制无火药）6 个，铅笔刀长度不得长于 6cm，烟花（自制无火药）长

				度不得长于 6cm； 6.模拟旅客 3 名，男生，身高 172cm 左右，身材适中，竞赛开始，三名模拟旅客立即依题中毫米波安全门成像位置藏匿打火机、铅笔刀、烟花（自制无火药）违禁物品，全程比赛三件物品藏匿位置不变，不能掉落； 7.模拟旅客着装。着正装（白色长袖衬衫，塑料扣子；西装外套口袋可用；领带；西裤系皮带，西裤前后口袋可用； 8.双面胶 6 卷，透明宽胶带 1 卷； 9.自动计时系统 2 个； 10.移动摄像头 2 个。
		专业技能竞赛（任务四旅客投诉处理）		自动计时系统 2 个。

九、竞赛样题

本赛项公开题库于开赛前 1 个月在大赛网络信息发布平台上（www.chinaskills-jsw.org)公布，神秘题库不公开，神秘试题占比 30%。参赛队对公开的试题认为有争议的，可以书面提出并于开赛前十天内发送到承办单位公布的邮箱，专家组认定后将在正式赛题中回避。赛前未提出或者专家组未认定的，比赛时一律以原公布的试题和答案为准。

（一）航空知识测试

含航空热点问题、民航旅客运输、民航基础知识、民航服务礼仪、民航服务心理学、客舱服务、急救、机上应急处置、乘机登记办理、行李服务、机场安全检查等。题库量为 10 套试卷，共 500 题。理论竞赛试题共 50 题。试题包括判断题 10 题，每题 1 分，单项选择题

30 题，每题 2 分，多项选择题 10 题，每题 3 分，题例如下：

一、判断题（正确的打“√”，错误的打“×”）

例题：（　　）水果刀可以作为托运行李。

答案：√

二、单项选择题（请选择一个正确答案）

例题：在下列每小题的备选答案中选出一个最佳选项

以下机场属于 4F 级机场的是（　　）

A.北京大兴　B.桂林两江　C.烟台蓬莱　　D.三亚凤凰

答案：A

三、多项选择题（请选择 2～5 个正确选项，每题所设选项中至少有两个正确答案，多选、少选、错选或不选均不得分）

例题：以下属于 4F 级机场的是（　　）。

A.北京大兴　　B.西安咸阳

C.成都双流　　D.南京禄口

答案：ABCD

（二）航空服务礼仪风采展示

结合航空运输类服务岗位的工作内容要求，将职业形象、职业仪态通过队形、音乐、情景等进行编排，至少涵盖：发型、妆容、制服、微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、握手、递接、鞠躬等 13 项内容，可辅助道具、音频、视频等。

（三）客票预订与出票

测试内容为选手使用民航计算机订座模拟系统（CRS）进行客票

预订与出票操作，题库量为 10 题。题例如下：

请使用计算机订座模拟系统为旅客李磊携带其儿子李明（2023 年 1 月 12 日生）预订 2023 年 10 月 15 日天津深圳客票，并申请特殊餐食 BBML，身份证号码 101103198008080010，电话号码 13888888888，并出票与打印行程单。

（四）乘机手续办理

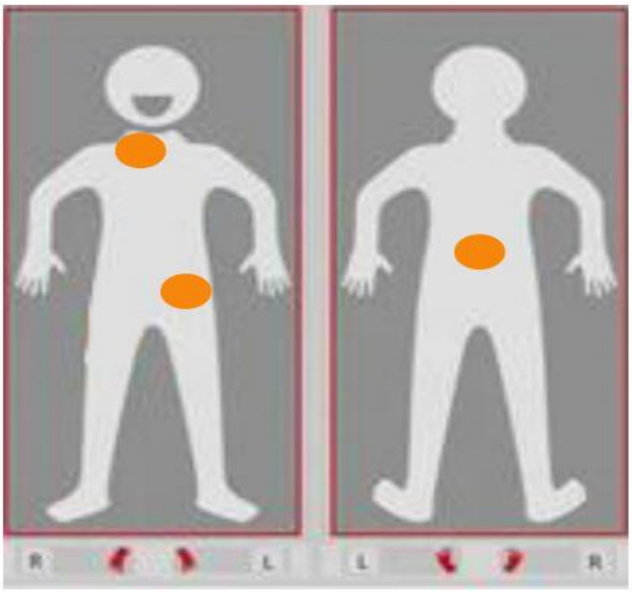
测试内容为选手使用值机模拟系统进行乘机手续办理，题库量为 10 题。题例如下：

给当天 CA4142 航班的 LIUYANG 旅客办理值机，托运 1 件行李，行李重量 17 公斤，座位安排在 25A，MOML 特殊餐食。

（五）机场安全检查

测试内容为使用手持金属探测器对通过毫米波安全门的旅客进行人身检查操作，题库量为 10 题。题例如下：

图为该旅客毫米波安全门成像，请使用手持金属探测器进行人身检查，并找出藏匿违禁品。



（六）旅客投诉处理

例题：　　案　例

周先生乘坐某航空公司北京-杭州、杭州-海口航班，因第一段航班延误(飞机晚到)导致第二段办手续紧张而没有办成功(航班超售)，最后改乘上海-海口航班，旅客向民航总局投诉，要求赔偿。

参考答案：根据《公共航空运输旅客服务管理规定》，航班超售航空公司需支付超售补偿金和杭州到上海的公共交通费，免收杭州到海口的退票手续费。(以上参考答案仅作参考，参赛选手可根据民航有关规定进一步作答。)

十、赛项安全

赛项执委会采取切实有效措施，保证大赛期间参赛选手、指导教师、工作人员及观众的人身安全，确保本赛项一切工作顺利开展。

（一）比赛环境

1.赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保

障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场布置，赛场内器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办院校赛前须按照赛项执委会要求排除安全隐患。

2.赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位的要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3.赛项执委会须会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中如存在人员密集、车流与人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

4.承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及可能有坠物、大用电量、易发生火灾的情况，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

5.大赛期间，赛项承办院校须在赛场设置医疗医护工作站。在管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6.参赛选手、赛项裁判、工作人员严禁携带通讯、摄录设备和未经许可的记录用具进入比赛区域；如确有需要，由赛项承办单位统一配置，统一管理。赛项可根据需要配置安全检查设备，对进入赛场重要区域的人员进行安全检查，可在赛场相关区域安放无线屏蔽设备。

7.严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备等对选手、裁判和工作人员进行拍摄和扫视，影响和干扰赛场，一经发现，请出场外。

（二）生活条件

1.比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族参赛人员的信仰及文化，根据国家相关的民族、宗教政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿场所应具有旅游业经营许可资质。大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由赛项执委会和承办学校共同负责。

3.大赛期间有组织的参观和观摩活动的交通安全由赛区组委会负责。赛项执委会和承办院校须保证比赛期间选手、指导教师、裁判员和工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，除必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

（三）参赛队职责

1.各省、自治区、直辖市、计划单列市在组织参赛队时，须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各省、自治区、直辖市、计划单列市参赛队组成后，须制定相关安全管理制度，落实安全责任制，确定安全责任人，签订安全承诺书，与赛项责任单位一起共同确保参赛期间参赛人员的人身财产安全。

3.各参赛队领队须加强参赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应对突发事件的措施

比赛期间一旦发生突发性事件，安全工作领导小组成员必须立即做出反应，及时了解和分析事件的起因和发展态势，采取措施控制事

件的发展和影响范围，将损失降低到最小限度。

1.当遇到突发事件时，相关人员按照方案要求坚守岗位，各司其职，听从赛项执委会统一指挥；相关人员开展救护工作，将事故的危害降低到最低程度，严禁私自行动。

2.赛场外人员私自进入场地滋事，与赛场内人员发生冲突，应及时予以制止，拒不配合且情节严重的，视情况报公安机关。

3.事件发生后，执委会领导、专家组成员及各参赛代表队的领队、指导教师应积极处理，严禁擅离职守、先行撤离。

4.比赛中，如果出现各种不可预知的紧急情况，由相关项目责任人与各参赛代表队的领队、指导教师及时组织好参赛选手，听从竞赛执委会的统一指挥，按指定的路线有序撤离。

5.任何人员如因不坚守岗位、不认真履行职责，将取消参加竞赛的机会；如因工作失职造成安全事故，其损失由当事人全部承担并按竞赛工作制度进行相关处理。情节严重并造成重大安全事故的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

6.如因重大安全问题导致比赛延期、取消或更换场地，由赛区组委会决定。事后，赛区执委会应向大赛执委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并

造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十一、成绩评定

成绩评定必须在公开、公平、公正、独立、透明的条件下进行，考虑赛项安全，赛项最终得分按百分制计算。阐述赛项评分标准和评分方式。评分标准须与竞赛内容、赛项模块保持一致，明确赛项模块中需要考核的知识点、技能点，及相应的得分点，做到科学、合理、全面、详细；评分方式包括裁判员人数（含加密裁判）和组成条件要求、裁判评分方法、成绩产生方法、成绩审核方法、成绩公布方法等。

（一）评分标准

表 5　航空服务礼仪风采展示评分标准

参赛选手编号：

考核内容	考核要点		分值	扣分
仪容仪表（5 分）	女生（5 分）	发型：自然色、长发盘发、无碎发	1	
		妆容：职业淡妆、清新自然、与服装搭配和谐	1	
		制服：服装统一、平整干净整洁、穿着得体大方	1	
		配饰：干净整洁、佩戴规范（配饰如：丝巾等，所有配饰不能泄露个人信息）	1	
		鞋袜：黑色制式皮鞋、鞋面无尘、连裤袜	1	
	男生（5 分）	发型：自然色、前不过眉，侧不盖耳，后不及领	1	
		面容：胡须修剪整齐、鼻毛不外露、面部干净	1	
		制服：服装统一、平整干净整洁、穿着得体大方	1	
		配饰：领带等干净整洁、佩戴规范（不能泄露个人信息）	1	
		鞋袜：黑色制式皮鞋、鞋带系好、鞋面无尘、深色袜子	1	
行为举止（15 分）	站姿（2 分）	挺胸收腹、平肩正背、双目平视、下颌微收、面带微笑、动作自然	1	
		手部、脚部摆放自然、符合站姿礼仪的要求	1	

	坐姿（1.5 分）	体态端庄，方位准确，落座位置在椅面的 2/3 处	0.5	
		入座要轻、坐姿要雅、离座要缓	1	
	蹲姿（1.5 分）	女士：双腿靠拢或交叉，侧蹲时高腿位示人 男士：双腿可适度分开，侧蹲时高腿位示人	1	
		臀部向下，两腿合力支撑身体，上身挺拔、双目平视、动作自然	0.5	
	行姿（2 分）	双肩平稳、收腹挺胸、腰背挺直	0.5	
		两臂自然摆动，摆动幅度适宜	0.5	
		步态协调稳健、步幅适度、步速平稳	0.5	
		步位直，两脚内侧走在一条直线上	0.5	
	手势（2 分）	指示方向或引领时，五指并拢，目光、身体随指示方向变化	0.5	
		指示方向或引领时，肘关节弯曲，手掌与地面形成 45 度	0.5	
		近距离指示手臂呈曲臂式，远距离指示手臂呈直臂式	1	
	握手（2 分）	行礼时距离适中，上身稍向前倾，右手四指齐并，虎口相对，肘关节弯曲，面带微笑注视对方	1	
		握手的顺序符合礼仪规范，力度适中、时间适度	1	
	递接（2 分）	行礼时以髋关节为轴，头、肩、上身顺势向前倾	0.5	
		递接物品尽可能用双手；递出物品，有眼神交流	0.5	
		递送名片、文件：文字正面朝向客人 递送尖锐物品：尖的一端朝向自己的身体一侧	1	
	鞠躬（2 分）	行礼时以髋关节为轴，头、肩、上身顺势向前倾（15 度或 30 度或 45 度），行礼后恢复站立姿势	1.5	
		目光运用到位，行礼时视线随着头部移动方向下落	0.5	
整体形象（10 分）	精神风貌（3 分）	精神饱满、目光柔和	1.5	
		微笑真诚、自然亲和	1.5	
	团队协助（3 分）	上下台整齐有序，动作展示整齐统一	1.5	
		成员的配合度高，整体协调体现默契	1.5	
	作品创意（4 分）	参赛作品需为原创	1	
		编排贴合岗位，环节衔接连贯	1	
		背景音乐及视频等运用恰当和谐	1	
		作品具有可推广及示范性	1	

配分：30 分	限时：2-3 分钟，不足 2 分钟或超过 3 分钟均扣 1 分。 用时：	得分：
裁判签字：　　年　　月　　日		

表 6　客票预订与出票项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备并进入系统（2 分）	报告裁判，XX 号参赛选手前来比赛	0.5	
		检查电脑，订座系统、打票机，行程单、并进入系统，输入账号及密码，口述设备正常	1	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.5	
2	文明服务（3 分）	着装符合职业要求、面带微笑	1	
		使用文明用语，询问旅客航班行程	2	
3	建立旅客订座记录 PNR（8 分）	查询航班	2	
		建立航段	2	
		输入旅客姓名	1	
		输入旅客联系方式	0.5	
		输入旅客证件信息	1	
		输入出票时限	0.5	
		封口，生成旅客订座记录 PNR	1	
4	出票（4 分）	输入运价	1	
		输入特殊旅客和特殊服务	1	
		删除出票时限，变更客票状态	1	
		出票	1	
5	打印行程单（3 分）	打印行程单	2	
		向旅客递送行程单，并使用文明用语，并退出系统。	1	
配分：20 分		限时：2 分钟 用时：	得分：	
裁判签字：　　年　　月　　日				

注：操作顺序可自行调整，但某项操作有误，从该项之后所有操作不得分。

表 7　乘机手续办理项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备并进入值机系统（1.5 分）	报告裁判，XX 号参赛选手前来比赛	0.25	
		检查电脑、离港系统、登机牌、登机牌打印机、行李条、行李条打印机、并打开电脑上的打印机快捷键，SI 主机，进入系统，启动值机模拟系统，输入账号及密码，口述设备正常	1	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.25	
2	文明服务（1.5 分）	着装符合职业要求、面带微笑	0.5	
		使用文明用语，和旅客确认航班行程	1	
3	值机准备（1 分）	输入指定的航班号和日期	0.5	
		载入航班全体旅客名单	0.5	
4	值机（4 分）	用快捷方式检索指定旅客	0.5	
		选定指定旅客	0.5	
		核对旅客姓名和证件	0.5	
		特服项	0.5	
		输入行李件数和重量	0.5	
		选择座位	0.5	
		旅客接收	1	
5	打印登机牌和行李牌（2.5 分）	打印登机牌	0.5	
		打印行李牌	0.5	
		在登机牌上粘贴行李牌副券	0.5	
		在托运行李上栓挂行李牌	0.5	
		向旅客递送登机牌和证件，并使用文明用语，并退出系统	0.5	
配分：10 分		限时：2 分钟 用时：	得分：	
裁判签字：　　年　　月　　日				

注：操作顺序可自行调整，但某项操作有误，从该项之后所有操作不得分。

表 8　机场安全检查项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备（1 分）	报告裁判，XX 号参赛选手前来比赛	0.25	
		测试手持金属探测器	0.5	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.25	
2	毫米波设备成像重点部位检查（3 分）	重点部位头部检查	0.5	
		重点部位手部检查	0.5	
		重点部位胸部检查	0.5	
		重点部位腋下检查	0.5	
		重点部位腰部检查	0.5	
		重点部位脚部检查	0.5	
3	检查程序(4 分)	由上到下	1	
		由里到外	1	
		由前到后	1	
		对查出物品的部位复检	0.5	
		检查完毕，关闭手持金属探测器	0.5	
4	文明服务（2 分）	文明用语：您好，请接受人身检查	0.25	
		文明用语：请解开衣扣，抬起双臂	0.25	
		文明用语：检查完毕，谢谢合作	0.25	
		物品落地	0.5	
		对模拟旅客无推、拉、扯等粗鲁动作	0.25	
		经模拟旅客同意取物品	0.5	
5	违禁物品识别（10 分）	检查出打火机	3	
		检查出烟花	3	
		检查出铅笔刀	3	
		报告裁判：此次共检查出违禁物品 3 件，打火	1	
配分：20 分		限时：2 分钟 用时：	得分：	
裁判签字：　　年　　月　　日				

表 9　旅客投诉处理项目评分标准

参赛选手编号：

考核内容	考核要点	分值	扣分
分析问题能力（2 分）	能认清事实或现状，信息掌握完整，过滤无效信息	1	
	挖掘出本质原因，考虑到人为因素可能带来的影响，进行可控与不可控的因素的分析	1	
解决问题能力（6 分）	构思解决方案，处理流程规范无误，符合航空服务行业要求	3	
	解决方案中，有理有据，体现服务标准化、行为人性化、能力多元化	3	
整体评价（2 分）	阐述者声音响亮、表达清晰、语言简洁、态势语自然	1	
	充分发挥组内人员优势、分工合作、团队意识好	1	
配分：10 分	限时：2 分钟 用时：	得分：	
裁判签字：　　年　　月　　日			

（二）评分方法

1.裁判员选聘：按照大赛专家和裁判工作管理办法建立全国职业院校技能大赛赛项裁判库，由全国职业院校技能大赛执委会在赛项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。

2.赛前组织裁判培训，统一各比赛项目的评分细则。现场比赛期间，各裁判根据评分标准独立打分，不得相互讨论，不得干扰其他裁判打分。

3.裁判组成

具体见裁判组成表。

表 10　裁判组成表

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学工作经历	专业技术职务（职业技能等级）	人数
1	民航运输	系统掌握民航运输各环节知识和操作技能，有较强的大赛现场组织管理能力	有省级及以上相关比赛执裁经验，相关教学或行业 15 年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	1
2	空中乘务及航空运输类相关专业	有较强的大赛现场组织管理能力	有省级及以上相关比赛执裁经验，相关教学或行业 15 年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	2
3	民航运输	具备熟练的民航客票销售操作技能，能够熟练使用计算机订座模拟系统为旅客出票	有省级及以上相关比赛执裁经验，客票销售教学或行业 10 年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	4
4	民航运输	具备熟练的离港系统操作技能，能够熟练使用离港系统为旅客办理乘机手续	有省级及以上相关比赛执裁经验，旅客值机教学或行业 10 年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	4
5	民航安全技术管理	熟悉安检操作流程，具备熟练安检操作技能	有省级及以上相关比赛执裁经验，安全检查教学或行业 10 年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级安全检查员	4
6	空中乘务及航空运输类相关专业	熟悉民航运输服务各岗位礼仪规范和职业形象标准，具备作品编排和艺术素养	有省级及以上相关比赛执裁经验，具有航空运输类专业学习背景并具有礼仪教学或行业 10 年以上工作经历	副高及以上职称	4
裁判总人数	19 人				

4.成绩产生方法

表 11　成绩产生方法表

模块与赛项		占比	成绩评定方法
理论测试模块	航空知识测试	10%	取 3 名选手平均分
基础技能模块	航空服务礼仪风采	30%	去掉最高分和最低分，取评委平均分
专业技能模块	任务一客票预订与出票	20%	

	任务二乘机手续办理	10%	取评委平均分 4 个任务总分
	任务三机场安全检查	20%	
	任务四旅客投诉处理	10%	
总成绩		100 分（保留两位小数点）	

5.成绩复核：为保障成绩评判的正确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前 30%的所有参赛选手的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不低于 15%。如发现成绩错误，领队应当以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过 5%的，裁判长将对所有成绩进行复核。

6.最终成绩：最终成绩经复核无误，经裁判长、监督仲裁组签字后进行公布。公布时间为 2 小时。成绩公布无异议后，由监督仲裁组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

十二、奖项设置

本赛项奖项设团体奖。以实际参赛队伍总数为基数，竞赛团体奖的设定为：一等奖占比 10%，二等奖占比 20%，三等奖占比 30%。

十三、赛项预案

按照《全国职业院校技能大赛制度汇编》中相关制度，阐述在比赛过程中不可控但可能出现的紧急情况的应急预案，特别是对选手成绩产生影响的具体处理措施。

（一）火灾安全事故紧急处理预案

若发生火灾，及时通知安保负责人，组织人员疏散、切断电源，将易燃易爆物品及时转移到安全地带，同时组织人员使用适宜的灭火器材灭火。对轻伤人员有医护人员进行处置，对重伤人员及时送往医

院救治。

（二）电力供应事故紧急处理预案

若比赛过程中突发临时停电，安保负责人维持秩序的同时，积极调配专业电工，查明停电原因，采取相应措施。同时现场配有动力电，以备停电时使用。

（三）赛场人员突发伤病紧急处理预案

赛场指定区域配备医护人员以及相应的药品，现场不能处理的及时送 120 急救中心。

（四）故紧急处理预案

正式开赛前，在监督人员的监示下，进行综合模拟演训，确保设备正常运行、预案可靠可行。赛前准备备用设备和备用赛场，若比赛过程中出现技术平台故障，技术人员立即汇报裁判长，暂停该赛场比赛，及时配合裁判长等相关人员，提出妥善的处置方案，对设备进行调试或更换。若需要更换设备，经专家组组长、裁判长批准后启动备用设备或备用赛场。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.所有参赛学生往返的交通费、食宿费及保险费由各参赛队自理。

2.每支参赛队由领队、指导教师和参赛学生组成。

3.所有参赛院校均由教师带队，否则不予接洽。

4.各参赛队的领队、指导教师只可以在本参赛队比赛的时间段凭

证件进入赛场进行观摩，其他比赛时间段谢绝进入。

5.各参赛队领队负责做好赛前准备工作以及本参赛队大赛期间的管理协调工作。要熟悉竞赛规程，按赛项执委会要求准时参加领队会议，认真传达会议精神，贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判；要妥善管理本参赛队人员的日常生活及安全，加强对参赛选手的管理，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。

6.各参赛队领队负责申诉工作。对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可向仲裁组提出申诉。涉及比赛成绩变更的申诉，须在规定的时间内由领队以书面的形式提出。非领队提出或超过时效的申诉一律不予受理。领队、指导教师、选手不得与大赛工作人员直接交涉。

7.各参赛队领队负责赛事活动期间本队所有人员的人身及财产安全工作，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如队员发生意外事故，应及时向执委会报告。

（二）指导教师须知

1.指导教师应该根据专业教学计划和赛项规程合理制定训练方案，认真指导选手训练，培养选手的综合职业能力和良好的职业素养，克服功利化思想，避免为赛而学、以赛代学。

2.指导教师应熟悉竞赛规程，负责协助领队做好所指导选手大赛期间的管理工作。同时，积极做好选手的安全教育工作，负责大赛期间所指导选手的人身及财产安全，如发现意外事故，应及时向领队报告。

3.指导教师应自觉遵守大赛各项制度，尊重专家、裁判、仲裁及赛项承办单位工作人员。要引导和教育参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障，按照赛项指南规定和大赛制度与裁判、工作人员进行充分沟通或赛后提出申诉，不得在网络、微信群等各种媒体发表、传播有待核实信息和过激言论。对比赛过程中的争议问题，要按大赛制度规定程序处理，不得采取过激行为。

4.指导教师必须是参赛选手所在学校的在职专任教师，每个团队限 2 名指导教师。指导教师一经确定不得随意变更。

5.比赛过程中，指导教师不得现场指导，不得现场书写和传递任何资料给参赛选手。

（三）参赛选手须知

1.准备阶段

（1）参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明。凡弄虚作假者，将取消其比赛资格。

（2）参赛选手须在规定时间内提交符合要求的竞赛资料，包括航空服务礼仪风采展示赛项的音视频文件，超过规定时间提交的资料一律无效。

（3）参赛选手按照赛程安排和具体时间前往指定地点。凭大赛执委会颁发的参赛证、本人学生证和身份证参加比赛及相关活动。

（4）参赛选手需要按照承办单位提供的理论测试网址及模拟账号，在开赛前两天进行模拟练习。

（5）参赛选手进行比赛前须检录，不允许携带任何竞赛规程禁

止使用的电子产品及通讯工具，以及其它与竞赛有关的资料和书籍。检录时应出示本人身份证、学生证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

（6）参赛选手应遵守仪容仪表规范，着装干净整洁。

（7）参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

（8）参赛选手如出现发热、呼吸困难等症状，应及时报告领队。

2.比赛阶段

（1）“航空知识测试”赛项，选手在机房完成，按抽签顺序就座。

（2）“航空服务礼仪风采展示”赛项，各参赛队依次按抽签顺序在规定时间内完成。

（3）“客票预订与出票”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定时间内完成出票。

（4）“乘机手续办理”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定时间内完成。

（5）“机场安全检查”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定间内完成检查并正确叙述违禁物品品名。

（6）“旅客投诉处理”赛项，在 3 位选手完成任务一、二、三后，协作在规定时间内完成。

（7）参赛选手须佩戴相关证件按照参赛时段提前 15 分钟检录进入比赛场地进行候场，在前一位选手完成比赛项目后，在工作人员带领下进入场地进行比赛。

（8）参赛选手在比赛中，不得以任何方式泄露参赛院校、选手

姓名等涉及竞赛场上应该保密的信息，违规者取消本次比赛成绩。

（9）竞赛过程中，参赛选手须严格遵守操作流程和规则，并自觉接受裁判的监督和警示。若因突发故障原因导致竞赛中断，应提请裁判确认其原因，并视具体情况做出裁决。

3.结束阶段

（1）参赛选手完成各项目后即可离开比赛现场。

（2）参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

（3）比赛时间到，由裁判示意选手终止操作。选手提前结束竞赛后不得再进行任何操作。选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经裁判同意后作特殊处理。

（4）参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障等，应向指导老师反映，由指导老师按大赛制度规定进行申诉。参赛选手不得利用比赛相关的微信群、QQ 群等发表虚假信息和不当言论。

（5）本竞赛项目的最终解释权归赛区组委会。

（四）工作人员须知

1.赛场各类工作人员必须统一佩戴由赛项执委会印制的相应证件，着装整齐，进入工作岗位。

2.除赛项执委会成员、专家组成员、现场裁判、赛场配备的工作人员外，其他人员未经赛项执委会允许不得进入赛场。

3.工作人员要坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。同时，工作时不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

4.新闻媒体人员等进入赛场必须经过赛项执委会允许，并且听从现场工作人员的安排和指挥，不得影响竞赛正常进行。

5.按分工于赛前 30 分钟准时到岗，严守工作岗位，不迟到，不早退，不得无故离岗，尽职尽责做好职责内各项工作，保证比赛顺利进行。

6.熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，如遇突发事件，及时向赛项执委会报告，同时按照安全工作预案组织指挥人员疏散，确保人员安全，避免重大事故发生。如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十五、申诉与仲裁

各参赛队如果对选手的比赛成绩有异议，或者发现比赛过程中出现有失公正或有关人员违规等现象影响选手成绩的，应在该选手比赛结束后的 2 小时内由领队向监督仲裁组提出书面申诉。

书面申诉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、实事求是地叙述，并由领队亲笔签名。非领队书面申诉不予受理。赛项监督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，可由领队向赛区

仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十六、竞赛观摩

（一）本赛项航空服务礼仪风采展示、客票预订与出票、乘机手续办理、旅客投诉处理可观摩。由承办单位提供场外观摩室，同步播出比赛的视频（不含音频）。机场安全检查赛项因行业涉密，因此不允许观摩。

（二）本赛项公开观摩对象为：参赛队领队、指导教师及随队观摩人员、媒体工作人员等。

（三）各参赛队如需要观摩，请提前报名（注：每个参赛队可接纳两名观摩人员）。观摩院校可与各自省代表队领队联系，观摩证将在各代表队报到时统一发给领队。

（四）观摩人员凭大赛执委会颁发的观摩证进入指定观摩区进行观摩。

（五）观摩人员需遵守赛场规则，服从工作人员管理，保持赛场安静。观摩期间，观摩人员不得违反赛项规定进入赛场，不得大声喧哗，不得传递信息，不得同参赛选手、裁判交流，不得使用闪光灯、手机等干扰选手比赛，不得采录竞赛现场数据资料，不得影响比赛的正常进行。

十七、竞赛直播

（一）赛场内布置无盲点录像设备，能实时录制赛场情况。

（二）赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况（航空

知识测试、航空服务礼仪风采展示、客票预订与出票、乘机手续办理、旅客投诉处理只显示视频，机场安全检查赛项不直播）。

（三）赛项将安排专门人员负责比赛过程（不能直播的机场安全检查赛项除外）、开闭赛式及赛项点评等环节的摄像和录像，记录竞赛全过程。制作优秀选手采访、优秀指导教师采访、裁判专家点评和企业人士采访视频资料，突出赛项的技能重点与优势特色。为宣传、仲裁等提供全面的信息资料。

十八、赛项成果

赛项成果包括本赛项竞赛全过程的各类资源。做到赛项成果符合行业标准、契合课程标准、突出技能特色、展现竞赛优势，引领产业发展，形成满足职业教育教学需求、体现先进教学模式、反映职业教育先进水平的共享性职业教育教学资源。

（一）组织专题研讨，探讨民航行业新业态、航空服务人才培养等主题，达到以赛促学、以赛促教、以赛促改、以赛促研、以赛促训的目的。

（二）赛事全程摄制，比赛结束后把获奖选手的比赛视频共享至全国职业院校技能大赛官方网站，建立和丰富航空服务人才培养及教学资源库。

（三）利用比赛内容、知识点，充实院校航空服务人才培养模式和方案。

（四）形成优秀选手风采展示、优秀选手操作视频等音视频资料，

为全国各院校培养航空服务专业人才提供一流的教学辅导材料，具体赛项成果清单见下表。

表 12　赛项成果清单

竞赛成果名称			表现形式	资源数量	资源要求	完成时间（暂定）
基本成果	风采展示	赛项宣传片	视频	1	15 分钟以上	20231030
		风采展示片	视频	1	15 分钟以上	20231030
	教学资源	裁判点评	电子	1		20231030
		优秀技能操作视频	视频	1	5 分钟以上	20231030
		优秀选手比赛实况	视频	1	一等奖选手	20231030
		优秀礼仪风采展示	视频	1	一等奖参赛队	20231130
拓展成果	素材资源库		电子	1		20231130
	赛题库		电子	1		20231030
	优秀选手访谈		视频	1	15 分钟以上	20231030