第十六届“振兴杯”全国青年职业技能海南省选拔赛

暨海南省青年服务技能大赛

外语场景秀项目（复赛）

技术文件

**2020海南省青年服务技能大赛组委会**

**2020年9月**

**第十六届“振兴杯”全国青年职业技能海南省选拔赛**

**暨海南省青年服务技能大赛**

**外语场景秀项目（复赛）技术文件**

# 一、赛项名称

外语场景秀（复赛）

# 二、赛项技术标准执行文件

1. 《海南自由贸易港建设总体方案》
2. 《中国职业英语等级标准》
3. 《公共服务领域英文译写规范》
4. 《服务礼仪规范与标准》
5. 中央文明办《全国文明单位评选标准》
6. 《新时代公民道德建设实施纲要》
7. 《全国文明城市测评体系》
8. 《2020—2025年海南省全面提升公务员外语水平行动方案》
9. 《关于贯彻落实海南自贸港创一流营商环境动员大会精神的措施》

# 三、赛项说明

## （一）竞赛目的

为响应海南省委“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”的号召，立足海南新时代发展大背景，结合自贸港建一线服务窗口实际工作场景，设置“外语场景秀”项目。该竞赛项目以培养和选拔外语技能服务人才为目标，引导年轻群体积极学习外语技能，踊跃投身海南自由贸易港建设。

## （二）参赛对象

面向全省所有一线窗口单位开展，团队由3-5人组成。

# 四、竞赛规则

## （一）竞赛标准

外语场景秀竞赛项目，立足于海南自贸港建设一线服务窗口单位实际，围绕各行业各单位工作内容场景展开，通过制定竞赛项目技术文件，指导各市县团委开展项目初赛评选工作，为竞赛项目的复赛、总决赛的开展提供技术评定标准支持。设置实用性和互动性强的考核项目，对参赛队伍的团队默契、文明礼仪和外语口语表达等多方面内容进行综合考评。

## （二）命题原则

结合海南自贸港一线服务窗口各类型企事业单位实际工作场景，对参赛团队的外语水平和文明形象进行综合考核，同时也对相应的对外服务窗口服务技能人才提供标准的服务技能示范指导。

## （三）考核范围

在复赛环节，针对本项比赛成立命题评卷组、笔试监考组、实操裁判组。设置理论知识测试和实际操作展示两个考核部分，考核范围包含参赛团队仪容仪表、文明礼仪应用、场景设计、作品编排、外语基础知识、外语口语展示等。

在总决赛环节，只保留实操裁判组，仅针对团队仪容仪表、文明礼仪应用、外语口语展示，和即兴互动模拟进行考核。

## （四）考核内容

**1. 复赛考核：笔试（理论知识测试）+ 实操（全外语团队场景秀）**

理论知识竞赛试题为机考选择题。

实际操作竞赛为全外语团队赛，以各个参赛单位作为海南自贸港一线对外服务窗口，模拟在实际工作中发生的场景为考核内容。

**2. 决赛考核：主题外语场景秀+即兴互动模拟**

主题外语场景秀，将结合自贸港建一线服务窗口实际工作场景，参赛队伍通过小品、微舞台剧等方式进行全外语场景模拟。

即兴互动模拟，将邀请1名外籍老师作为模拟嘉宾，根据现场大屏提供的场景照片，配合参赛队伍进行全外语即兴互动模拟交流展示。

**3. 专家组构成**

围绕海南自贸港建设一线服务窗口标准，针对文明礼仪、外语基础、外语口语等方面组建本项竞赛专业考评团队。

**（1）命题评卷组：2-3人**

**人员构成：**外语专业老师

**（2）笔试监考组：5-6人**

**人员构成：**院校老师

**（3）实操裁判组：3-4人**

**人员构成：**国家高级礼仪培训师、外语专业老师

## （五）比赛方式与成绩计算

**1. 比赛方式**

复赛分为理论知识测试和实际操作情景展示两部分，满分均为100分。其中理论知识测试由每名参赛选手独立完成，实际操作情景展示则为参赛队伍所有参赛选手共同完成。

对实际操作情景的展示可理解为在规定的时间和规定的场地内，设计符合参赛队选手根据自身工作特点设计的模拟场景和剧情，并结合该场景和剧情，对各个参赛队伍自身窗口形象和服务过程进行展示的情景模拟。

**2. 成绩计算**

参加复赛的团队总成绩由理论知识和实际操作情景展示两部分成绩组成。

比赛总成绩作为参赛队伍名次排序的依据，如果参赛队伍总成绩相同，实际操作情景展示成绩高的参赛队名次在前，若实际操作情景展示成绩依然相同则增加随机考核环节以决定名次。

（1）理论知识测试成绩占总成绩的30％。

（2）实际操作情景展示成绩占总成绩的70％。

团队理论知识测试成绩 = 团队个人理论知识测试成绩总和÷团队参赛人数×30％

实际操作情景展示成绩 = 实操裁判组评分成绩总和÷裁判组人数×70％

参赛队复赛成绩 = 团队理论知识测试成绩+实际操作情景展示成绩

## （六）实际操作情景展示评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **要求细则** | **分值** | | | **得分** |
| 优秀  （5分） | 良好  （4分） | 一般  （3分） |
| Standard规范  形象标准  （20分） | 仪容 | 容貌端庄、妆容干净、头发整洁、头发颜色为自然发色。 |  |  |  |  |
| 仪表 | 正装或职业装、衣服熨烫、无褶皱、无污渍、正确佩戴装饰品。 |  |  |  |  |
| 仪态 | 女性姿态优美、端庄、大方得体，男士阳光、健康、稳重。 |  |  |  |  |
| 亲和力 | 微笑自然、目光亲切、体现对他人的尊重。 |  |  |  |  |
| Speech 表达  服务与沟通  （20分） | 礼貌用语 | 使用尊称、问候语表达准确；外语表达流利。 |  |  |  |  |
| 行业用语 | 从自贸港建设 一线服务窗口行业领域出发，生动幽默、通俗易懂，富有感染力、亲和力；外语表达流利。 |  |  |  |  |
| 语音语调 | 语音清晰、语调自然、音量适中、语速把握得当、节奏合理；外语表达流利。 |  |  |  |  |
| 外语表达 | 口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。 |  |  |  |  |
| Skills技能  服务与创新  （30分） | 社会公德 | 维护秩序、关爱他人、讲究卫生、爱护他人。 |  |  |  |  |
| 职业技能 | 热爱本职工作、服务态度积极、行业技能、特殊情况处理。 |  |  |  |  |
| 团队精神 | 大局意识、团体协作、克服困难。 |  |  |  |  |
| 窗口形象 | 呈现自贸港建设一线服务窗口的正面形象。 |  |  |  |  |
| 标准呈现 | 符合自身行业流程标准，例如外籍游客接待流程、自贸港建设相关政策咨询流程等。 |  |  |  |  |
| 服务创新 | 满足甚至超越客户期望值。 |  |  |  |  |
| Scenario simulation  情景模拟  （30分） | 情节完整  （分值×2） | 模拟环节完整、展现礼仪新风采、展现国际水准。 |  |  |  |  |
| 角色定位  （分值×2） | 定位扮演角色、符合现实情况。 |  |  |  |  |
| 主题明确  （分值×2） | 突出中心思想、积极向上、传达正能量，全外语表达，外语口语流利。 |  |  |  |  |
| **备注：整个情景展示呈现时间为5～7分钟！情景模拟分值x2！** | | | | | | |
| **合计分值** |  | | | | | |
| **评委点评** |  | | | | | |

# 五、比赛安排（复赛）

**比赛规模：**3～5人/组，预计40组团队进入复赛，约200人

**比赛项目及时长：**

1. 笔试（理论知识测试），60分钟/项

2. 实操（团队全外语场景秀），10分钟/组

**复赛赛前培训**

邀请组建培训导师团队，针对进入复赛队伍进行综合培训指导，助力参赛队伍破题取胜。

**1. 培训内容**

（1）服务技能：文明礼仪、团队风采展示技巧、仪容仪表等

（2）口语实操：商务英语、外语口语表达技巧等，可根据参加复赛队伍常用外语语种，酌情增加培训内容。

**2. 培训导师：约2**～**3人**

**人员构成：**国家高级礼仪培训师、资深外语教师

# 六、参赛须知

## （一）参赛队、参赛选手须知

* + - 1. 参赛队名称统一使用规定的代表队名称（标准为：市县+工作单位简称），不使用其他组织、团体名称。
      2. 参赛选手按照比赛技术文件安排，凭比赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。
      3. 参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，不得假冒、顶替，否则取消比赛资格。
      4. 参赛选手应认真学习领会本次比赛相关文件，自觉遵守比赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。
      5. 参赛选手应提前20分钟抵达赛场，凭参赛证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。
      6. 参赛选手应在工作人员指定的位置就坐。
      7. 参赛选手须在确认比赛内容和现场设备等无误后开始比赛。
      8. 参赛选手必须按规范要求操作比赛设备，如果因为参赛选手操作不当，引发安全事故，经裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

## （二）领队须知

* + - 1. 参赛团队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。
      2. 参赛队领队要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛相关材料。
      3. 竞赛过程中，领队、指导教师及其他人员一律不得进入比赛现场。
      4. 参赛队若对比赛过程或成绩有异议，在规定的时间内由领队向赛项仲裁工作组提出书面报告。
      5. 对申诉的仲裁结果，领队要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

## （三）工作人员须知

* + - 1. 工作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。
      2. 工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。
      3. 服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。
      4. 熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。
      5. 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。
      6. 严格遵守比赛纪律，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，应向大赛组委会反映。
      7. 发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

# 七、比赛安全

* + - 1. 比赛、考试现场所有人员（赛场管理与组织人员、裁判员、参赛人员以及观摩人员）不得在比赛、考试现场内吸烟，不听劝阻者给予通报批评或清退比赛现场，造成严重后果的将依法处理。
      2. 未经允许不得使用和移动比赛场内的任何设施设备（包括消防器材等），比赛必用工具使用后放回原处。
      3. 参赛选手在比赛过程中必须遵守赛场的各项规章制度和操作规程，安全、合理地使用各种设施设备和工具，出现严重违章操作设备的，裁判视情节轻重进行批评和终止比赛。
      4. 参赛选手参加实际操作竞赛前，应认真学习比赛项目安全操作规程。比赛中如发现问题应及时解决，无法解决的问题应及时向裁判员报告，裁判员视情况予以判定，并协调处理。
      5. 参赛选手不得触动非比赛用仪器设备，对比赛仪器设备造成损坏，由当事人承担赔偿责任（视情节而定），并通报批评；参赛选手若出现恶意破坏仪器设备等行为，情节严重者将依法处理。
      6. 比赛期间所有进入比赛区域内的车辆、人员需凭证入内，并主动向工作人员出示。
      7. 进行比赛前，参赛选手要认真阅读所参与赛项的技术文件。
      8. 各类人员须严格遵守赛场规则，严禁携带比赛严令禁止的物品入内。
      9. 严禁携带易燃易爆等危险品入内。
      10. 比赛现场必须留有安全通道，必须配备灭火设备。现场应具备良好的通风、照明和操作空间的条件。做好比赛安全、健康和公共卫生及突发事件预防与应急处理等工作。
      11. 安保人员发现不安全隐患时，应及时通报赛场负责人员。
      12. 如遇严重突发事件，在安保人员指挥下，迅速按紧急疏散路线撤离现场。
      13. 比赛现场必须配备医护人员和必须的药品。

# 八、开放赛场

（一）比赛承办方应在不影响选手比赛和裁判员工作的前提下提供开放式场地供参观者观摩。

（二）比赛承办方应积极做好竞赛的宣传工作。

（三）参观人员需经过登记审核，安检和检查携带的物品后，方可进入赛场。