

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（总决赛）

技术文件

2020 海南省青年服务技能大赛组委会

2020 年 10 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（总决赛）技术文件

一、赛项名称

外语场景秀（总决赛）

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》

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，首次设置“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

参加“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）”笔试和实操综合成绩排名前 6 名的参赛队

四、竞赛规则

（一）竞赛标准

“外语场景秀”比赛项目立足于海南自贸港建设一线服务窗口单位实际工作场景开展，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. 总决赛考核：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场景模拟。

即兴互动情景模拟，由参赛队伍分别提供本一线服务窗口日常工作中，被问询、咨询以及处理最多的高频问题。每支参赛队伍以 word 文本形式，提交 5 个中英文高频问题作为本参赛队伍的即兴互动题库，由 1 名外籍互动嘉宾现场随机抽取 1 个问题，与参赛队伍进行即兴互动情景模拟交流展示。

提交文本格式，详见附件一：《即兴互动情景模拟文本》

2. 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。

实操裁判组：4 人

人员构成：自贸港推广大使、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

总决赛分为实际操作情景展示和即兴互动情景模拟展示两部分，满分均为 100 分。

实际操作情景的展示可理解为在规定的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，对各个参赛队自身品牌形象和服务过程进行展示的情景模拟。

即兴互动情景模拟，立足于参赛队伍本岗位、工作职能需求，由外籍互动嘉宾扮演被服务对象，还原自贸港建一线服务窗口实际工作场景。

2. 成绩计算

参加总决赛的团队总成绩由实际操作情景展示和即兴互动模拟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再增加一次即兴互动模拟展示环节以决定名次。

实际操作情景展示成绩占总成绩的 70%。

即兴互动模拟展示成绩占总成绩的 30%。

实际操作情景展示成绩 = 裁判组评分成绩总和 ÷ 裁判组人数 × 70%

即兴互动模拟展示成绩 = 裁判组评分成绩总和 ÷ 裁判组人数 × 30%

参赛队总决赛成绩 = 实际操作情景展示成绩 + 即兴互动模拟展示成绩

（六）实际操作情景展示评分标准

竞赛编号： Contest number		裁判签名 signature	分值 Scores			得分 Total
项目 Category		要求细则 Criteria	优秀 Excellence (5 分)	良好 Great (4 分)	一般 Good (3 分)	
Standard 规范 形象标准 (20 分)	仪容 Grooming	容貌端庄、妆容干净、头发整洁、头发颜色为自然发色。 The appearance is dignified, the makeup is clean, the hair is tidy, and the hair color is natural hair color.				
	仪表 Appearance	正装或职业装、衣服熨烫、无褶皱、无污渍、正确佩戴装饰品。 Formal or business attire, ironing of clothes, no wrinkles, no stains, and proper decorations.				
	仪态 Bearing	女性姿态优美、端庄、大方得体，男士阳光、健康、稳重。 Women are graceful, dignified, generous and decent, while men are sunny, healthy and stable.				
	亲和力 Affinity	微笑自然、目光亲切、体现对他人的尊重。 Smile naturally, look friendly, and show respect for others.				
Speech 表达 服务与沟通 (20 分)	礼貌用语 Politeness	使用尊称、问候语表达准确；外语表达流利。 Use honorifics and greetings to express accurately; express fluently in foreign languages.				
	行业用语 Industry terms	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。 Starting from the front-line service window industry in the construction of a free trade port, it is vivid, humorous, easy to understand, infectious, and friendly; it is fluent in foreign languages.				
	语音语调 Intonation	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。 The voice is clear, the intonation is natural, the volume is moderate, the speed of speech is well grasped, and the rhythm is reasonable; foreign language expression is fluent.				
	外语表达 Foreign language expression	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。 Speak clearly, have correct grammar, and express naturally and fluently.				

Skills 技能 服务与创新 (30 分)	社会公德 Social etiquette	维护秩序、关爱他人、讲究卫生、爱护他人。 Maintain order, care for others, pay attention to hygiene, and love others.				
	职业技能 Profession al skills	热爱本职工作、服务态度积极、行业技能、特殊 情况处理。 I love my job, have a positive service attitude, industry skills, and handle special circumstances.				
	团队精神 Team spirit	大局意识、团体协作、克服困难。 Awareness of the overall situation, teamwork, and overcoming difficulties.				
	窗口形象 Profession al image	呈现自贸港建设一线服务窗口的正面形象。 Present the positive image of the first-line service window of the free trade port construction.				
	标准呈现 Standard presentati on	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。 Comply with its own industry process standards, such as foreign tourists reception process, free trade port construction related policy consultation process, etc.				
	服务创新 Service innovation	满足甚至超越客户期望值。 Meet or exceed customer expectations.				
Scenario simulation 情景模拟 (30 分)	情节完整 Complete plot (分值×2)	模拟环节完整、展现礼仪新风采、展现国际水准。 The simulation session is complete, showing a new style of etiquette and showing international standards.				
	角色定位 Role positionin g (分值×2)	定位扮演角色、符合现实情况。 Positioning plays a role and conforms to the reality.				
	主题明确 Clear theme (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。 Highlight the central idea, positive, positive energy to convey the full expression of a foreign language, foreign languages spoken fluently.				
备注: 整个情景展示呈现时间为 10 分钟, 情景模拟分值 x2 Remark:The presentation time of the entire scene display is 10 minutes, and the scene simulation score is x2						
合计分值 Total marks						

(七) 即兴互动模拟展示评分标准

竞赛编号: Contest number	裁判签名 signature	分值 Scores		
项目 Category	要求细则 Criteria	优秀 Excellence (10 分)	良好 Great (8 分)	一般 Good (6 分)
仪容 Grooming	容貌端庄、妆容干净、头发整洁、头发颜色为自然发色。 The appearance is dignified, the makeup is clean, the hair is tidy, and the hair color is natural hair color.			
仪表 Appearance	正装或职业装、衣服熨烫、无褶皱、无污渍、正确佩戴装饰品。 Formal or business attire, ironing of clothes, no wrinkles, no stains, and proper decorations.			
仪态 Bearing	女性姿态优美、端庄、大方得体, 男士阳光、健康、稳重。 Women are graceful, dignified, generous and decent, while men are sunny, healthy and stable.			
亲和力 Affinity	微笑自然、目光亲切、体现对他人的尊重。 Smile naturally, look friendly, and show respect for others.			
礼貌用语 Politeness	使用尊称、问候语表达准确; 外语表达流利。 Use honorifics and greetings to express accurately; express fluently in foreign languages.			
肢体动作 body movements	动作标准、规范, 展现本职工作的良好形象。 Action standards, norms, to show a good image of their own work.			
行业用语 Industry terms	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。 Starting from the front-line service window industry in the construction of a free trade port, it is vivid, humorous, easy to understand, infectious, and friendly; it is fluent in foreign languages.			
语音语调 Intonation	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。 The voice is clear, the intonation is natural, the volume is moderate, the speed of speech is well grasped, and the rhythm is reasonable; foreign language expression is fluent.			
标准呈现 Standard presentation	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。 Comply with its own industry process standards, such as foreign tourists reception process, free trade port construction related policy consultation process, etc.			
外语表达 Foreign language expression	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。 Speak clearly, have correct grammar, and express naturally and fluently.			
备注: 整个互动展示呈现时间为 5 分钟 Remark: The presentation time of the entire interact is 5 minutes.				
合计分值 Total marks				

五、比赛安排（总决赛）

比赛规模：3~5 人/组，6 组团队参加总决赛，约 30 人

比赛项目及时长：

1. 实际操作情景展示，10 分钟/组
2. 即兴互动模拟展示，5 分钟/组

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 15 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 and 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。

九、竞赛仲裁

本竞赛项目在理论测试过程中，若出现有失公正或有关人员违规等现场，参赛选手可在理论测试结束后（全体参赛选手完成理论测试全部内容）2 小时内，向赛项仲裁工作组提出书面申诉，超时不予受理。

在本赛项全部测试结束后（包括理论测试、实操测试），若参赛选手对竞赛成绩评判存疑，需在赛后 2 小时内向赛项仲裁工作组提出书面申诉，超时不予受理。

本赛项采取二级仲裁机制。设置赛项仲裁工作组，省区设仲裁委员会。大赛组委会选派人员监督管理赛项仲裁工作组工作，并全程跟踪省区设仲裁委员会仲裁结果反馈信息。赛项仲裁工作组在接到申诉 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，由团队领队向省区设仲裁委员会提出申诉。省区设仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。申诉方仍对最终结果不认可，可以书面形式向大赛组委会提交本团队成绩作废函，大赛组委会收悉后，会将该队成绩作废并进行公示。如申诉方不接受最终结果，且不依不饶反复提起申诉，省区设仲裁委员会将视申诉方为恶意仲裁，直接取消该队最终成绩。

赛项仲裁工作组工作人员：龙敏 186 8982 8763

技术文件疑问解答联系人：刘老师 130 3499 0111

**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**

附件一：即兴互动情景模拟文本

参赛队伍名称	
NAME	

【场景设置】（请简要描述岗位属性、工作背景）

例：中华人民共和国海口海关，是直属海关总署的进出境监督管理机关，坚持强化监管优化服务，充分运用科技引领，加快智慧监管建设，着力提升口岸通关便利化水平，严厉打击走私违法犯罪活动，为海南自由贸易港建设营造良好的发展环境。

【身份设置】（请为互动嘉宾设定一个身份，并作简要描述）

例：国际贸易企业报关人员在办理货物通关手续

【互动问题】（请提供 5 个高频问题的中英文版本）

问题 1:

（英文）

问题 2:

（英文）

问题 3:

（英文）

问题 4:

（英文）

问题 5:

（英文）