**2024年唐山市中等职业学校技能竞赛**

**“职业礼仪”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：职业礼仪

赛项组别：中职组

赛项归属产业：旅游服务与管理

**二、赛项组织机构**

（一）主办单位：唐山市教育局

（二）承办单位：遵化市职业技术教育中心

（三）技术支持：河北慧网科技有限公司

（四）大赛执委会

成立由唐山市教育局相关负责同志为主任委员、河北慧网科技有限公司、遵化市教育局、遵化市职业技术教育中心相关负责同志为副主任委员的大赛执委会。

执委会下设办公室

主任：张建国 孟凡正

副主任：唐柯 刘大鹏 张强

成员：郝玉生 马莉 刘海军 李海龙 杨金宝 赵守庆

（五）赛项裁判委员会：

裁判长：1人裁判：4人

（六）监督仲裁组：

监督仲裁组：2人

**三、竞赛目的**

为促进职业教育改革，深化产教融合，着力培养学生的职业道德、职业技能，切实加强技能型、应用型人才的培养。推动职业院校信息技术应用与开发相关专业建设与产业发展融合、课程内容与职业标准接轨、人才培养过程与企业实际需求对接等教学改革和创新，引导我省信息技术应用与开发专业建设，检验和展示教学改革成果。

赛项设计充分发挥技能大赛对专业建设的促进和引领作用，“以高水平赛事推动职业教育高质量发展”为主线，落实立德树人根本任务，以职业需求为导向、以实践能力培养为重点、以产教融合为途径，全面培养德才兼备的高素质技术技能型信息技术应用与开发专业人才。对接行业相关1+X职业技能等级证书，推进“岗课赛证”综合育人。通过竞赛，考察参赛选手职业道德、职业素养、技术技能水平和创业能力，展示职业教育改革成果，提高信息技术应用与开发专业人才的社会认可度与影响力。

**四、竞赛内容**

(一)赛项信息

赛项名称:职业礼仪赛项

组别:中职组

职业礼仪比赛由理论测试与技能竞赛两大部分组成。其中理论测试成绩占总成绩的30%，技能竞赛成绩占总成绩的70%。

要求选手了解现代礼仪基本常识、掌握仪容、仪表、仪态等礼仪规范并能灵活运用到实践中。通过对礼仪知识、礼仪仪态、礼仪场景应用、语言表达、团队协作等能力和职业素养的全面考核，检验选手的专业综合素质和技能水平。

（一）理论测试环节

理论测试内容包括礼仪基本知识和时事政治，由每名选手独立完成。测试形式为闭卷考试，手机答题。测试时间为40分钟，题量100题，题型包含判断题、单选题和多选题三种。题库共500题，赛前按规定时间公开题库。

（二）技能竞赛环节

设置礼仪形象展示、礼仪情景模拟、主题演讲三个模块。1.礼仪形象展示

团队共同完成。比赛时间为3分钟，伴奏音频采用mp3格式，可以设定图片背景，背景中不得出现选手院校、选手姓名、选手指导教师等指向性信息。规范使用、利用赛场提供的道具，严禁破坏性使用。

结合职业院校的实际，体现当代职业院校学生的精神面貌，从仪容、仪表、仪态等方面展现职业院校学生的素质及礼仪风范。

2.礼仪情景模拟

团队共同完成。比赛时间3分钟。根据特定情境进行以礼仪为主题的现场情景剧展示，重点考核选手在日常生活中、社会交往中和相关工作岗位上综合运用礼仪知识及技能的能力。要求：根据校园活动、课堂教学、社会交往、师生交往、求职应聘等情境进行情景剧展示。可自备小型道具、音乐和旁白（若同时有配乐和旁白，需合成一个mp3格式文件）。

3.主题演讲

选手个人完成。比赛时间1分30秒到2分钟。每队派2名选手，现场各抽取1题进行演讲。演讲主题5个，随题库下发。

结合职业院校的实际，体现当代职业院校学生的精神面貌，从仪容、仪表、仪态等方面展现职业院校学生的素质及礼仪风范。

1. **比赛成绩权重**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **比赛内容** | **权重** |
| 1 | 理论测试 | 30% |
| 2 | 礼仪形象展示 | 25% |
| 3 | 礼仪情景模拟 | 25% |
| 4 | 主题演讲 | 20% |

**（四）赛项比赛时间**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **比赛内容** | **比赛时间（分）** | **准备时间（分）** |
| 1 | 理论测试 | 40 | 30 |
| 2 | 礼仪形象展示 | 3 | 10 |
| 3 | 礼仪情景模拟 | 3 | 10 |
| 4 | 主题演讲 | 2 | 10 |

**五、竞赛方式**

1、本赛项采用线下比赛。

2、本赛项为学生团体赛，不允许跨校组队，同一学校参赛队不超过1支，每支参赛队由6名同校在籍中等职业学校全日制学生或技工学校学生组成。

3、每支参赛队须配指导教师不超过2名，指导教师须为本校专兼职教师。

**六、竞赛流程**

（一）竞赛流程

参赛队报到——开幕式——正式比赛——比赛结束——专家评委进行评定——公布成绩。

1.参赛队报到时间为2024年7月11日7：30—8:00，地点三号楼阶梯教室。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）进行报到，迟到15分钟者取消比赛资格。

2.8:00—8:30进行开幕式。

3.8:30正式比赛

（1）礼仪形象展示、礼仪情景模拟环节，选手按组别在备赛场地，按抽签顺序就座。

（2）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。

（3）参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

（4）参赛选手在比赛中，不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

（5）竞赛期间不准出场，竞赛结束后方可离场。

（6）竞赛过程中，不得与任何其他人员讨论问题，也不得向裁判、巡视和其他必须进入考场的工作人员询问与竞赛项目的操作流程和操作方法有关的问题，如有竞赛题目文字不清、软硬件环境故障的问题时，可向裁判员询问。

（7）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。

（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，由比赛裁判长根据竞赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

4.结束比赛

（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）参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉。

（4）比赛结束后，需做好赛项的评价工作。

（5）本竞赛项目的最终解释权归赛项组委会。

5.专家评委进行评定

选手最终成绩经裁判长、监督组签字后进行公布。公布时间为2小时。成绩公布无异议后，由仲裁长和监督组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

6.公布成绩

赛项成绩解密汇总后，经裁判长签字，在赛项执委会指定的地点，以纸质形式向全体参赛队进行公布。

参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

（二）竞赛规则

1.参赛资格

参赛选手必须是中等职业学校全日制在籍学生，对于五年制高职学生，仅限一至三年级（含三年级）的学生参加中职组比赛。原则上参赛选手经过各级选拔产生。凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。参赛选手的资格审查工作按照《全国职业院校技能大赛制度汇编》要求执行。

2.报名要求

本赛项为团体赛，以院校为单位组队参赛。参赛选手在报名获得确认后，原则上不再更换。如在筹备过程中，选手因故不能参赛，参赛学校主管部门需出具书面说明并按相关参赛选手资格补充人员并接受审核。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛选手，允许队员缺席比赛。

3.参赛队的组别由领队抽签决定；各参赛选手的参赛顺序由现场抽签结果决定。

4.视赛场条件，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。

5.新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，应听从现场工作人员的安排和管理，不得影响比赛正常进行。

6.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。

7.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。

8.参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。

9.参赛选手在规定时间依次入场候赛，在前一位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。

10.参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

**七、成绩评定**

（一）评分标准原则

1.体现职业院校学生积极向上的精神风貌，学礼、懂礼、用礼的综合素养。

2.体现职业院校人才培养的标准，展示职业学校的人才培养质量。

3.体现职业院校礼仪文化教育的水平与成果，引领职业学校专业建设及教学相长。

（二）评分办法

1.裁判员选聘：由河北省文化创意职业教育集团、河北礼仪文化教育学会选聘裁判人员。

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，不得干扰其他裁判员打分。

3.分值设置：总分100分，理论测试30分、礼仪形象展示25分、礼仪情景模拟25分、主题演讲20分。

4.竞赛成绩：裁判长、监督仲裁组签字后在闭赛式上公布。

（三）评分细则和标准

1.理论测试：总分100分，以测试得分计入总成绩。

2.礼仪形象展示：展示内容及形式自定，限时3分钟，以工作人员宣布“计时开始”开始计时，以参赛选手谢幕为结束计时时间，超时扣3分。

要求：结合职业院校的实际，体现当代职业院校学生的精神面貌，着重从仪容、仪表、仪态方面展现职业院校学生的职业素质及职业礼仪风范。站姿、坐姿、步态、表情、手势、鞠躬、介绍和自我介绍等礼仪动作规范，内容连贯，着装得体。体现当代职业院校学生的精神面貌，协作意识和时代风采。

3.礼仪情景模拟：根据特定情境进行礼仪为主题的现场情景剧展示，限时3分钟，以工作人员宣布“计时开始”开始计时，以参赛选手谢幕为结束计时时间，超时扣3分。情景设定要依据职场应聘、校园活动、社会交往、课堂教学、师生交往等情境进行。

4.主题演讲：限时1:30-2分钟。以工作人员宣布“计时开始”开始计时，以参赛选手谢幕为结束计时时间，超时扣3分。现场抽取演讲主题，不配音乐，主题明确、观点正确、内容完整、普通话标准、吐字清晰、仪态自然大方。

（四）成绩评定

团队总成绩=6名选手理论测试成绩平均分\*30%+形象展示\*25%+情景模拟\*25%+2名选手演讲成绩平均分\*20%

**评分方法与原则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **模块内容** | **评判内容** | **权重** |
| 礼仪形象展示 | 根据大赛提供规定动作要求，将仪态礼仪进行编排展示 | 限时3分钟，自行编排，自选音乐 | 25% |
| 完成站、坐、行、蹲、手势、表情、致意等仪态的展示 |
| 规范要求：展示全面、动作标准、整齐连贯 |
| 其他：仪容仪表精神面貌 |
| 情景模拟 | 根据特定场景，编排并展示现代礼仪的应用 | 限时3分钟。自行设计编排情节，自备小型道具，可配音乐、旁白 | 25% |
| 主题鲜明、内容健康，积极向上。整体编排情节合理完整，展现礼仪素养，并熟练掌握礼仪规范，通过语言、动作、表情等礼仪知识解决问题，具有合理性、连贯性、完整性，整体协调默契，体现团队精神。角色扮演自然，具有一定表现力，原创作品。 |
| 主题演讲 | 选手现场语言表达方面的能力 | 限时2分钟。不配音乐，主题明确、观点正确、内容完整、普通话标准、吐字清晰、仪态自然大方。 | 20% |

**八、奖项设定**

（一）团体奖。本赛项依据《河北省职业院校学生技能大赛方案》（冀教职成〔2022〕72号）文件设置团体奖。

以赛项实际参赛代表队总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%(小数点后四舍五入)。

（二）优秀组织奖。大赛设优秀组织奖若干,对领导重视、组织出色、遵守规则、文明参赛的院校予以表彰。

（三）突出贡献奖。对本次大赛做出突出贡献的单位予以表彰。

**九、竞赛须知**

（一）参赛领队须知

1.熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作，负责本参赛队的参赛组织和与大赛的联络。

2.贯彻执行大赛各项规定，在赛事期间，领队及参赛队其他成员不得私自接触裁判，凡发现有弄虚作假者，取消其参赛资格，成绩无效。

3.准时参加赛前领队会议，并认真传达落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。所有参赛人员须按照赛项规程要求完成赛项评价工作。

4.领队在比赛时需密切留意参赛选手的比赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。

5.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，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

6.领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如发现意外事故，应及时向组委会报告。

4.对于有碍比赛公正和比赛正常进行的参赛队，视其情节轻重，按照《全国职业院校技能大赛奖惩办法》给予警告、取消比赛成绩、通报批评等处理。其中，对于比赛过程及有关活动造成重大影响的，以适当方式通告参赛院校或其所属地区的教育行政主管部门依据有关规定给予行政或纪律处分，同时停止该院校参加全国职业院校技能大赛1年。涉及刑事犯罪的移交司法机关处理。

（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.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。

3.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。

4.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不得私自接触裁判。

5.指导教师不得违反赛项规定进入赛场，干扰比赛正常进行。

6.指导教师应该根据赛项规程要求做好参赛选手安全工作，并积极做好选手的安全教育。应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。

7.比赛结束后，需贯彻大赛规定，做好赛项的评价工作。

8.各参赛学校应为参赛选手上人身意外保险，参赛期间参赛学生的安全由参赛学校负责。

（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比赛资料，包括礼仪形象展示、礼仪情景模拟所需的音频文件。

（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）参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，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。

（5）参赛选手须仪表规范，着装干净整洁，女选手可适度化妆以符合比赛要求。

（6）参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

2.比赛阶段

（1）礼仪形象展示、礼仪情景模拟环节，选手按组别在备赛场地，按抽签顺序就座。

（2）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。

（3）参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

（4）参赛选手在比赛中，不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

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）参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉。

（4）比赛结束后，需做好赛项的评价工作。

（5）本竞赛项目的最终解释权归赛项组委会。

（四）工作人员须知

1.工作人员必须统一佩戴由大赛执委会办公室签发的相应证件，着装整齐，语言举止文明礼貌。

2.工作人员不得影响参赛选手比赛，不得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、申诉与仲裁**

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，参赛队领队可在比赛结束后2小时之内向仲裁组提出申诉。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、实事求是的叙述，并由领队亲笔签名。非书面申诉不予受理。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，可由省（市）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。

**十一、安保工作**

（一）负责人：杨金宝联系电话：13582914573

（二）负责保卫工作职责。

1.负责指挥学校内各种车辆停放到指定位置。

2.负责维护学校大门口交通畅通、维护门前秩序、查验进入学校人员的证件。

3.负责在赛场楼内外安全出口处进行安全检查、保证赛场安全，遇紧急情况指挥人员疏散。

4.负责巡视校园各部分安全情况。

**十二、医务服务**

（一）负责人：赵守庆联系电话：13483500014

（二）学校内设值班室。如遇触电或机械伤害事故发生，较轻情况首先到医务室处理，医生根据情况决定送医院医治。较重情况立即拨打120急救电话，触电情况要实施现场人工呼吸救治。

**十三、安全应急预案**

（一）成立应急处置小组

组长：孟凡正

副组长：张强

成员：郝玉生刘海军杨金宝赵守庆

（二）职责及处置程序职责

1.做好应对比赛期间可能出现的各种安全事件应急预案。

2.加强各参赛队的管理和对参赛队员的安全意识教育。

3.制定各比赛项目的安全操作规程，做好赛前教育和赛中监督落实工作。

4.明确安全员亲临比赛现场，负责场地内疏散通道防火器材、机械设备、操作过程的安全检查，及时处置存在

的安全隐患。

5.做好其他的有关安全应急准备，应急车辆、医生及药品等，应急处置小组办公地点和成员联系电话要明示，遇有应急情况便于联系。

处置程序：遇有应急情况发生，比赛现场安全员要组织第一力量迅速施救和处置，并马上通知应急处置小组及时到位，根据实际情况组织第二力量施救和处置。做到思想上高度重视，行动上快速及时，施救措施上科学果断。按要求逐级上报突发事件的应急处置情况。

（三）应急处置原则

对可能出现的几种险情处置原则如下：

1.停水、停电清况

明确专人负责比赛期间供水供电保障工作，做到赛前排查，消除隐患。及时了解外线供电信息，遇有停电情况，提前调整比赛日程安排。遇有赛中校内水、电故障要快速排除。维修人员24小时值守。

联系电话：弥永刚13011432658

2.火灾情况

如遇火灾发生，现场安全员要组织第一力量迅速施救和处置，并马上通知应急处置小组及时到位，实际情况组织第二力量施救和处置。在施救过程中要注意首先关掉火灾区域内电源（注意电源控制室、控制柜门能及时开启），调用附近灭火器，开动就近消防栓，动用一切有效地灭火措施扑救火灾。在施救过程中，听从在场领导的统一指挥，做到急而不慌、忙而不乱。紧张而有秩序，科学施救。

联系电话：郝宾18831539366

3.触电或机械伤害事故

如遇触电或机械伤害事故发生，较轻情况首先到医务室处理，医生根据情况决定送医院救治。较重情况立即拨打120急救电话，触情况要实施现场人工呼吸救治。

联系电话：赵守庆13483500014

4.食物中毒事件

如遇食物中毒事件发生，应立即送医院救治，同时要把可能食用的食物“食品留样”封存，以备查验。

联系电话：赵守庆13483500014

5.急性心脏病发作

如遇急性心脏病发作情况发生，要将患者就地稳定，及时找大夫处理。

联系电话：赵守庆13483500014