

导游服务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：导游服务

英文名称：Tour Guide Service

赛项组别：中职组

赛项归属产业：旅游业

二、竞赛目的

通过竞赛，考察选手导游知识专业技能水平，检验选手对于专业知识的掌握能力、运用能力和应变能力，提高教育教学质量，促进学生综合素质全面发展，引导中职学校加强专业建设，努力适应高铁乘务、空中乘务专业人才培养需求，适应经济社会发展趋势。

三、参赛对象

五年制高职院校2021级、2022级高速铁路客运乘务专业学生

四、大赛方式及内容

导游服务技能项目包含现场导游讲解、专业理论口试和个人才艺展示等内容。

（一）竞赛方式

导游服务技能：每组1名选手进行比赛，内容包括景点导游讲解、知识问答、个人才艺表演。参赛选手按照参赛时段提前15分钟检录进入比赛场地，检录时应持本人身份证和学生证，进入比赛场地后按竞赛流程

进行导游服务技能比赛，操作时间共计10分钟。比赛顺序采取抽签的方式确定。

竞赛流程：竞赛分为初赛及复赛。包括景点导游讲解（讲解景点在我国境内内自选，时量为5分钟以内）→知识问答（由选手抽题作答，内容包括导游基础知识二道、导游业务、政策与法律法规各一道题，时量为5分钟以内）→个人才艺表演（时量为5分钟以内）。

初赛为景点导游讲解，取其参赛选手的前40%进入复赛，

进入复赛后进行知识问答及才艺表演的展示，由复赛平均成绩算出其最终成绩。专业的评委分别给各参赛选手导游词讲解打分，占总评分的70%，复赛成绩占30%，最后根据两赛评分决出一、二、三等奖和优秀奖。

（二）竞赛内容

学生个人赛：导游服务技能项。

（1）仪容仪表：主要考察选手的仪容仪表是否符合旅游行业的基本要求及岗位要求。

（2）现场操作：主要考察选手操作的熟练性、规范性、实用性、观赏性。

（3）专业理论测试（口试）：主要考察选手的专业理论基础知识、综合分析及服务应对能力。导游服务技能每位选手须回答专业理论二道题，其中导游基础知识二道、导游业务知识、政策与法律法规知识各一道。

（三）竞赛规则

1.选手分组抽签。

2.各参赛选手可于领队会议后由执委会安排熟悉场地，并提交导游讲解及才艺展示环节需播放的PPT。

3.景点导游讲解环节相关规定：背景PPT以图片为主，可使用提示性文字，背景音乐和视频。

4.参赛选手按规定时间到达指定地点，进入竞赛候场区，选手迟到10分钟取消比赛资格。参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料和物品进入比赛场地。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。

5.参赛选手在规定时间内依次入场候赛，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。

（四）竞赛时间

3月30日~5月25日

导游服务大赛评分标准

项目	内容和要求	分值	得分
项目一： 礼节礼貌	（1）仪容（2分） 参赛选手要求服装穿着得体，同时还要注意个人卫生，仪容端庄、精神、亲切。 （2）礼貌用语（3分） 礼貌用语主要包括称谓语、问候语、应答语。 （3）行为举止（5分） 讲解仪态大方，主要包括在讲解过程中的站姿、走姿、手势等符合规范、自然大方，面部表情诚恳、热情，面	10	

	带微笑，能有目光的交流。		
项目二： 欢迎词创作	(1) 语言文字要能够体现导游语言的通俗化，口语化特点，能体现景点的文化内涵，并能从审美的角度引导游客欣赏。(5分) (2) 结构严谨、内容准确、角度新颖、重点突出，主次分明。(5分) (3) 构思独特，特色鲜明，语言运用得当，并能够巧妙的应用各种语言技巧。(5分) (4) 语言形象，自然流畅，贴近游客，有情感，能给人以美感。(5分)	20	
项目三： 导游讲解	(1)、景点知识掌握程度(20分) 选手讲解的景点知识完整、正确、切题，重点突出，层次分明，思路清晰，逻辑性强,能做到点面结合，讲解时能穿插相关知识。 (2)、语言技能一(15分) 普通话标准、流利，吐字清晰，语调优美 (3)、语言技能二(15分) 语法与用词确切、达意，语言生动、形象、幽默，做到艺术性与趣味性相结合，并能做到与神态表情、手势的自然配合，能引起共鸣。 (4)、导游方法的运用技巧(20分) 讲究导游讲解的方法和技巧，并能灵活应用，能调动游客的积极性，能自己创作导游词，能做到内容和形式新颖。	70	
扣分	时间控制在5~7分钟内不扣分，超过以上时间酌情扣分		
总分	100		
评语			

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”

大学生职业技能大赛组委会

2023年3月28日