

导游服务技能赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：导游服务技能（个人）

英文名称：Tour guide service skills

赛项组别：高职组

赛项归属产业：旅游管理业

二、赛项目的

通过比赛，展示学生的职业素质与操作技能，检验学生的导游服务知识、技能及文化艺术素养。结合教育学院高速铁路专业和空中乘务专业的服务性质，发展学生的专业实践能力，为今后省级技能大赛选拔选手，特举办云南工程职业学院导游服务技能大赛。

三、竞赛内容与时间

（一）赛项简介

导游服务技能赛项结合旅游行业的实际情况，主要考察作为导游的核心职业能力：导游基础知识的掌握、导游讲解、旅游文化元素导游词创作及讲解能力、对游客进行英语服务的实操能力和导游才艺运用综合素质的培养。

（二）比赛内容

序号	比赛内容
初赛	导游专业理论知识测试

复赛	现场导游词创作及讲解
决赛	导游服务综合能力展示（自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺运用）

（三）比赛时间

序号	比赛内容	比赛时间（分）	准备时间（分）
初赛	导游专业理论知识测试	60	/
复赛	现场导游词创作及讲解	2	15
决赛	导游服务综合能力展示（自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺运用）	15	20

（四）初赛、决赛比赛内容

初赛：导游专业理论知识测试，选取成绩前 20 名的同学进入复赛，若出现同成绩的同学一并进入复赛；

复赛：现场导游词创作及讲解，选取成绩前 12 名的同学进入决赛，若出现同成绩的同学一并进入决赛；

决赛：导游服务综合能力展示，包括自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺运用等结合测试，选取一等奖 1 名、二等奖 2 名、三等奖 3 名。

（五）竞赛时间（可根据实际情况进行调整，按通知为主）

1. 报名阶段：2023 年 3 月 30 日-4 月 3 日报名（由班级统一组织报名）
2. 初赛阶段：2023 年 4 月 10 日-14 日（由每个赛组负责人组织指导教师完成）
3. 指导阶段：2023 年 4 月 14 日-决赛前（每天 2 学时）

4.决赛阶段：2023 年 5 月 16 日(暂定)

四、竞赛方式

个人赛模式，逐轮筛选

五、竞赛试题

1.专业理论知识测试：导游服务相关专业理论知识。内容包括导游基础知识、导游业务、旅游法规和旅游热点问题。（专业理论知识将于比赛前按规定时间公开题库）

2.现场导游词创作及讲解：比赛内容为中国旅游文化元素的创作与讲解。选手在 60 个旅游文化元素和 10 个团型中分别抽取一项，独立准备 15 分钟后上场，在 2 分钟内用中文进行脱稿讲解。

3.导游服务综合能力展示：（1）自选景点导游讲解：选手在赛前根据比赛要求准备一段 5 分钟的导游辞和相应的 PPT 资料，讲解景点为非云南省的国家 AAAAA 级旅游景区或世界遗产地，用中文进行模拟导游讲解。（2）导游英语口语测试：测试方式为现场对话。测试内容为导游运用英语服务游客的能力，主要考查选手对游客英语服务的实操能力。该部分于比赛前按规定时间公开题库，题库试题量为 30 题，选手现场抽取一个题目，准备 30 秒后开始与裁判进行 3 分钟的英语情景对话。（3）才艺运用：选手在 5 分钟完成带团过程中的导游情境设计描述及应景的才艺展示（可融入至景点讲解过程），才艺须符合导游职业特点，道具应便于随身携带并且选手自备。

六、竞赛规则

- 1.参赛选手资格：参赛选手为云南工程职业学院全体学生。
- 2.参赛选手参赛顺序由抽签决定。
- 3.参赛选手按规定时间到达指定地点，选手迟到 10 分钟取消比赛资格。
- 4.比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全。
- 5.每位选手的评分将于每场比赛结束后公布，如有异议请联系赛项负责人。

七、竞赛环境

本赛项培训及竞赛均在 1 号教学楼相关教室进行，竞赛时间及地点根据学生报名情况通知参赛学生。

培训根据指导教师相关的要求在指定的教室进行。

八、技术规范

公开本赛项比赛内容涉及技术规范的全部信息，包括相关的知识与技能、基础技术与要求、操作规程与要求等。

九、评分标准

（一）初赛（导游专业理论知识）满分 100 分

比赛形式为闭卷笔试，测试时间为 60 分钟，题量 100 题，题型包含判断题、单选题和多选题三种。

（二）复赛（现场导游词创作及讲解）满分 30 分

在 2 分钟内用中文进行脱稿讲解，讲解的时间不低于 1 分 30 秒，不超过 2 分钟。1 分 30 秒和 2 分钟设置时间提醒，不足 1 分 30 秒扣 2 分，

2 分钟到主持人叫停。

评分细则及标准参照附件 3：《教育学院现场导游词创作及讲解评分表》

（三）决赛（导游服务综合能力展示）满分 55 分

1.自选景点导游讲解：参赛选手讲解时间为 5 分钟，4 分钟 30 秒和 5 分钟设置时间提醒，不足 4 分 30 秒和超过 5 分钟均扣 5 分。

2.导游英语口语测试：参赛选手比赛时间：3 分钟。2 分 30 秒设时间提醒，3 分钟到主持人叫停。

3.才艺运用：参赛选手时间为 5 分钟，4 分钟 30 秒和 5 分钟设置时间提醒，不足 4 分 30 秒和超过 5 分钟均扣 5 分。

评分细则及标准参照附件 4：《教育学院导游服务综合能力评分表》

十、评分方法

比赛成绩由现场评委根据评分标准，统一进行公正、客观的评判，最终成绩为现场评委的平均成绩。

十一、赛项安全

1.比赛现场设计考虑安全因素，注意人流、物流的路线设计，合理划分比赛区域和观摩区。

2.制定应急预案。

3.赛前检查设施设备的安全性。

十二、申诉与仲裁

1.参赛队对不符合竞赛规定的设备、工具，有失公正的评判、奖励，

以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2.申诉应在竞赛结束后 2 小时内提出，超过时效不予受理。申诉人应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉不予受理。

3.学院收到申诉报告后，应召集评委组成员根据申诉事由进行审查，并将审查结果告知申诉人。

4.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

十三、竞赛观摩

本着开放办赛的方针，本赛项在现场技能操作比赛项目中设观摩区。观摩者可进入比赛开放区，体会选手紧张的比赛过程，学习交流好的主题创意。观摩须知如下：

1.观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

2.当观摩人数超出赛场容量时，将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

十四、竞赛视频

本赛项竞赛视频通过摄录像，记录竞赛过程，有条件的可进行全程实况转播。

十五、竞赛须知

1.严格遵守学院制定的各项竞赛规则要求。

2.坚决服从工作人员的指挥、管理。

3.尊重评委和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

4.参赛选手仪表规范，着装干净整洁、外观平整大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求；

5.参赛选手在比赛过程中须主动配合评委的工作，服从安排，如果对比赛的裁决有异议，须按大赛规定进行申诉。

十六、资源转化

根据导游服务技能大赛实际情况，结合相关视频和照片，编写本次大赛资料汇编，突出赛项的技能重点与优势特色，供以后教学中借鉴和使用。

十七、其他

负责人：袁凌 联系方式：18388222529

附件：

附件1《导游服务技能大赛报名表》

附件2《导游服务专业理论知识测试成绩汇总表》

附件3《现场导游词创作及讲解评分表》

附件4《导游服务综合能力评分表》

附件5《导游服务技能大赛指导记录表》

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

附件 1

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”导游服务技能大赛
报名表

序号	班级	姓名	学号	联系电话	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

附件 2

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”导游服务技能大赛
专业理论知识测试成绩汇总表

序号	班级	姓名	学号	成绩	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

附件 3

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”导游服务技能大赛 现场导游词创作及讲解评分表

序号	项目	分值	要求和评分标准	得分
1	导游辞 创作 16 分	2	紧扣主题	
		2	紧扣团型	
		2	切入角度选取合理，创作尊重史实和现实	
		2	内容正确、完整	
		2	用辞（或例证等）恰当，富有文采	
		2	结构合理，详略得当	
		2	条理清晰，逻辑通顺，层次清楚	
		2	具有创新性和时代特色	
2	导游辞 讲解 14 分	2	语言（普通话）规范流畅	
		2	讲解完整清楚	
		2	口齿清晰流利	
		2	讲解节奏控制合理、有层次感	
		1	仪态自然，富有亲和力	
		1	肢体语言生动形象，符合导游规范	
		2	讲解生动有趣，富有感染力和渗透性	
		2	导游讲解方法和技巧运用恰当	
	总计	30		

附件 4

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”导游服务技能大赛

导游服务综合能力评分表

项目	分项目	分值	要求和评分标准	得分
自选景点 导游辞讲解 35 分	导游职业 仪态 2 分	2	礼仪着装得体,符合职业情景或 讲解主题特色	
	导游辞组 织特色 10 分	3	内容正确,结构合理、尊重史实 和现实	
		3	整体节点布局合理、严谨	
		3	紧扣主题,特色鲜明,感染力强	
		1	语言文字优美,富有文采	
	导游讲解 风范 23 分	1	讲解语言流畅规范,口齿清晰	
		1	仪态自然、肢体语言丰富,符合 导游规范	
		4	讲解角度新颖	
		2	主题特色鲜明	
		2	讲解重点突出、有层次感	
		3	文化底蕴深厚,内涵丰富	
		2	讲解节奏合理、节律感强	
		2	语言组织运用艺术和能力强	
		3	导游讲解方法和技巧运用恰当	
		3	整篇讲解富有感染力、亲和力和 渗透力	
导游英语 口语测试 10 分	导游英语 口语测试 10 分	2	发音清晰,语调自然	
		2	语句通顺,无明显语法错误,句 意与语意完整	
		2	交流顺畅,应对自如	
		2	能用专业术语、词汇解决相关问 题	
		2	语言运用仪态大方,自然得体, 肢体语言表达到位、符合职业设 定	

才艺运用 10 分	才艺运用 10 分	3	情景设置符合导游工作实际，描述生动完整，与才艺展示结合紧密	
		2	妆容适宜，衣着得体，道具契合主题，适合导游具体工作场景要求	
		1	才艺表演主题内容健康积极	
		2	表演有一定的艺术性、观赏性和独创性	
		2	表演自然流畅，感染力强、符合旅游者审美规范和需求	
	总计	55		

附件 5

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”导游服务技能大赛
指导记录表

序号	班级	姓名	学号	指导教师	指导日期
指导内容： 学生本人签字：					
序号	班级	姓名		指导教师	指导日期
指导内容： 学生本人签字：					