

晋中市第三届职业技能大赛

导游服务项目

技 术 文 件

2021年11月

1. 项目介绍

1.1 项目描述

赛项名称：导游服务

导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和综合艺术于一身，集中体现在导游讲解之中，因此，导游讲解往往被看做是衡量导游人员水平高低的最为重要的技能。参赛选手必须根据工作要求，完成导游词的创作和讲解。

1.2 考核标准

本赛项按照高级技能（三级）应具备的技能要求和相关知识要求为标准，结合旅游行业实际，突出实操规范，根据讲解技能和传情达意的水平进行竞赛。

通过竞赛，展示选手的职业素养，专业基础理论知识，并能够对自己掌握的各种知识进行整理、加工和提炼，用简洁明快的语言进行的意境再创造。从中选拔出职业素养高、基础理论知识强、专业操作能力精的选手作为行业的楷模。

1.3 选手应具备的能力

1.3.1 应知能力

了解导游服务的发展历程；

导游服务的性质、特点及原则；

导游服务的地位及作用；

导游人员的从业素质及职责要求；
导游人员的职业道德；
导游人员的仪容仪表礼仪、言谈举止礼仪和人际交往礼仪；
地方导游、全陪导游、景区导游和散客旅游服务规程和服务质量；
导游人员的讲解技能；
导游人员的带团技能；
导游人员的讲解技能；
了解旅游法等相关法律。

1.3.2 应会能力

能熟练创作导游辞；
能对所创作的导游辞进行讲解；
导游应变能力；
熟练使用导游讲解的技法；
情景设置符合导游工作实际，与才艺展示结合紧密；
语言（普通话标准）规范流畅；
讲解完整清楚；
口齿清晰流利；
讲解节奏控制合理；
仪态自然，富有亲和力；
肢体语言生动形象，符合导游规范；
讲解生动有趣，富有感染力和渗透性；
导游讲解方法和技巧运用恰当。

2. 竞赛项目

2.1 竞赛内容

（一）竞赛内容

比赛内容包括 3 个部分，共三个环节：自选景点导游讲解、现场导游词创作及讲解、才艺运用。

2.1.1 自选景点导游讲解

选手在赛前根据选题范围准备一段 4 分钟的导游词和相应的 PPT 资料，讲解景点为国家 5A 级旅游景区或世界遗产，用中文进行模拟导游讲解。PPT 使用 office2007 版本，制作格式为 pptx，PPT 文件大小不超过 20M。选手提供的所有 PPT 统一设置为自动播放形式，经选手示意后由工作人员在现场点击开始自动播放。PPT 中不允许使用音乐及视频，不允许出现非景区固有的文字或符号等信息提示。比赛过程中不可出现所在单位及选手本人的任何信息，所有选手统一用所在比赛环节抽到的序号做自我介绍。

2.1.2 现场导游词创作及讲解

内容为中国著名旅游文化元素，该部分比赛公开题库，题库包括 25 个旅游文化元素和 5 个团型。选手现场抽选出一个旅游文化元素和一个团型，准备时长 30 分钟，选手独立完成现场导游词创作。30 分钟后上场，在 3 分钟内用中文进行脱稿讲解。

2.1.3 才艺运用

选手在 4 分钟 30 秒内完成带团过程中的导游情境描述及应景的才艺展示，才艺须符合导游职业特点，道具应便于随身携带。选手用中文对导游情境进行设计描述，描述时不可以有背景音乐与视频；应景的才艺展示不少于 2 分钟 30 秒，可提供才艺背景音乐但不支持视频。才艺运用环节音频采用 mp3 格式，每个选手才艺只能有一个文件。此环节选手服装、道具等应与导游真实工作情境相符合。经选手示意后由工作人员开始播放音乐。

2.2 竞赛时间安排

序号	比赛内容	比赛时间 (分)	准备时间 (分)
1	现场导游词创作及讲解	3	30
2	自选景点导游讲解	4	/
3	才艺运用	4.5	/

3. 评判标准

3.1 技术规范

技术规范参照旅游行业职业规范：

- (一) 《中华人民共和国旅游法》
- (二) 《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》
- (三) 《导游人员管理条例》
- (四) 《导游管理办法》
- (五) GB/T 15971—2010《导游服务规范》
- (六) LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求
- (七) LB/T 005-2002 旅行社出境旅游服务质量
- (八) 《国民旅游休闲纲要 2013-2020》（国办发[2013]10 号）。

3.2 评分标准制定原则

体现导游专业核心能力

体现导游人才培养规格

体现导游职业综合素养

3.3 评分细则和标准

现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解两个内容在同一场地依序用中文完成。设置裁判 5 名，裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。然后去掉一个最高分，一个最低分，取其他 3 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。现场导游词创作环节设置裁判 1 名，负责创作环节的抽签及创作等全流程。

才艺运用这个环节在一个赛场完成，其中导游情境设计描述用中文完成。设置裁判 5 名，裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。然后去掉一个最高分，一个最低分，其他 3 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后 2 位。

各内容所占权重：

序号	比赛内容	权重
1	自选景点导游讲解	50%
2	现场导游词创作及讲解	35%
3	才艺运用	15%
4	总计	100%

3.4评分表

项目	评分标准	分值段 (分)	备注
自选 景点 导游 讲解 (50 分)	<p>1. 导游职业仪态 (满分 3 分) 礼仪着装得体, 符合职业情景或讲解主题特色 (3 分)。</p> <p>2. 导游词组织特色 (满分 12 分) 内容正确, 结构合理 (4 分); 整体节点布局合理、严谨 (2 分); 紧扣主题, 特色鲜明, 感染力强 (4 分); 欢迎词要素完整 (1 分); 语言文字优美, 富有文采 (1 分);</p> <p>3. 导游讲解风范 (满分 35 分) 讲解语言流畅规范, 口齿清晰 (2 分); 仪态自然、肢体语言丰富, 符合导游规范 (2 分); 讲解角度新颖 (4 分); 主题特色鲜明 (3 分); 讲解重点突出 (3 分); 文化底蕴深厚, 内涵丰富 (8 分); 讲解节奏合理、节律感强 (3 分); 语言组织运用艺术和能力强 (2 分); 导游讲解方法和技巧运用恰当 (4 分); 整篇讲解富有感染力、亲和力和渗透力 (4 分);</p>	<p>1. 45-50; 2. 40-45; 3. 35-40; 4. 35 以下。</p>	<p>时间: 4 分钟。 3 分 30 秒设 时间提醒, 不足 3 分 30 秒扣 2 分, 4 分钟到主持 人叫停。</p>
现场 导游 词创 作及 讲解 (35 分)	<p>1. 导游词创作 (满分 15 分) 紧扣主题 (2 分); 紧扣团型 (2 分); 切入角度选取合理 (2 分); 内容正确、完整 (2 分); 用辞 (或例证等) 恰当, 富有文采 (2 分); 结构合理, 详略得当 (2 分); 条理清晰, 逻辑通顺 (1 分);</p>	<p>1. 30-35; 2. 25-30; 3. 20-25; 4. 20 以下。</p>	<p>现场导游词 创作准备时 间: 30 分 钟, 讲解时 间: 3 分 钟。 2 分 30 秒设 时间提醒; 不足 2 分钟</p>

	<p>具有创新性和时代特色（2分）； 2. 导游词讲解（满分20分） 语言（普通话）规范流畅（2）； 讲解完整清楚（3分）； 口齿清晰流利（2分）； 讲解节奏控制合理（3分）； 仪态自然，富有亲和力（2分）； 肢体语言生动形象，符合导游规范（2分）； 讲解生动有趣，富有感染力和渗透性（3）； 导游讲解方法和技巧运用恰当（3分）；</p>		<p>30秒扣2分；3分钟到主持人叫停。</p>
<p>才艺运用 (15分)</p>	<p>1. 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（3分）； 2. 妆容适宜，衣着得体，道具契合主题，适和导游具体工作场景要求（2分）； 3. 才艺表演主题内容健康积极（2分）； 4. 表演有一定的艺术性、观赏性和独创性（4分）； 5. 表演自然流畅，感染力强、符合旅游者审美规范和需求（4分）。</p>	<p>1. 12-15； 2. 9-12； 3. 6-9。</p>	<p>1. 时间：4分30秒。3分30秒设时间提醒，总时长不足3分30秒扣2分；4分30秒时间到，主持人叫停。才艺展示时长不设提醒时间，展示时间不足2分30秒扣2分。2. 选手必须独立完成，不允许助演，道具自备。</p>

4. 比赛器材、技术平台和场地要求

4.1 场地要求

面积120平米，有舞台，有背景屏幕

4.2 比赛器材

摄像机、笔记本电脑2台、投影仪、幕布、手麦5个，无线耳麦5个，立麦2个，座椅10把，签字笔20支。

4.3 选手自备物品

U盘（拷贝个人资料以备用）；才艺展示道具；比赛服装。

5. 安全保障

（一）设立安全管理机构，制定大赛安全预案细则。对赛前进行安全检查，赛中进行安全排查。

（二）成立应急医疗小组，做好常态下疫情防控工作，谨防比赛期间选手突发身体疾病。

（三）制定安全管理制度，明确分工职责，各个赛场设立安全检查人员。

（四）确立安全保障专项经算，各个赛场安装必要的安全设备、设施。

（五）确保比赛技术系统使用安全，对技术系统进行安全备份。

6. 申诉与仲裁

各参赛队对不符合大赛和赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。申诉主体为参赛队领队。

仲裁人员的姓名、联系方式应该在竞赛期间向参赛队和工作人员公示，确保信息畅通并同时接受大众监督。

申诉启动时，参赛队向赛项仲裁工作组递交领队亲笔签字同意的书面报告。书面报告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。非书面申诉不予受理。

提出申诉的时间应在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2小时内。超过时效不予受理。

赛项仲裁工作组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由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。

申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

申诉方可随时提出放弃申诉。

7. 竞赛观摩

在竞赛不被干扰的前提下，竞赛现场有限制开放。

所有观摩人员须遵守赛场规定，保持安静，不得喧哗，不得用闪光灯。

所有观摩人员须听从现场工作人员的安排和管理，不得影响竞赛的正常进行。不听劝阻造成后果者，追究其责任，并对单位进行通报批评。

8. 大赛疫情防控工作实施

比赛入场管理。安排专人负责组织引导选手和工作人员有序入场，控制好入场间距，不得拥挤。

健康码查验。选手及工作人员在赛前须查验“健康码绿码”，持“健康码绿码”方可进入赛场内，不能提供“健康码绿码”的人员须提供7天内核酸检测阴性证明或提供健康状况承诺书。

入场体温检测。选手及工作人员入场时须进行体温检测，体温超过37.3度的人员不得进入赛场。第一次测量体温不合格的，可适当休息后使用其他设备或其他方式再次测量，仍不合格的，须经卫健部门人员进行专业评估，在保障选手及工作人员生命安全和身体健康前提下，大赛组委会依据专业评估建议，综合研判是否具备正常参加比赛的条件。

有关防护要求。比赛期间，选手和工作人员应尽量全程佩戴一次性医用口罩或医用外科口罩参加考试；负责体温检测的工作人员和其他疫情防控工作人员应佩戴一次性使用医用口罩和一次性手套，必要时可穿戴防护服。选手及工作人员进入赛场前操作设备前应使用消毒液(剂)进行消毒或洗手。

附 现场导游词创作及讲解题库（25个）

一、讲解主题

1. 传统节日（5个）

汉族端午节 藏族雪顿节 蒙古那达慕大会

傣族泼水节 彝族火把节

2. 工艺美术（5个）

中国刺绣 中国书法 中国画 四大年画 中国剪纸

3. 饮食文化（4个）

北京烤鸭 四川火锅 兰州拉面 中国酒文化

4. 历史文化（5个）

殷墟甲骨文 “两弹一星” 红军长征精神

武汉“抗疫” 洪洞大槐树

5. 建筑艺术（3个）

港珠澳大桥 青藏铁路 上海石库门

6. 表演艺术（3个）

京剧 川剧变脸 越剧

二、团型（5种）

政务考察团

商务考察团

老年旅游团

亲子旅游团

中学生研学团