

壶关县首届技能大赛

导游服务项目

2023 7

目 录

一、本项目技术描述.....	1
二、本项目技术文件制定标准及命题原则.....	2
三、选手应具备的能力.....	2
四、竞赛内容.....	3
五、评分标准及流程.....	7
六、场地.....	11
七、赛事纪律.....	11
八、赛事安全.....	12
九、备注.....	13

一、本项目技术描述

导游项目以提升导游从业人员职业服务能力、促进我县旅游行业高质量发展、提升我县在长治乃至全省旅游业影响力、选拔一批优秀导游从业人员为核心，结合导游职业服务特点，通过模拟导游工作场景，综合考查导游在讲解技巧、文旅资源的信息收集整理归纳提升、现场语言组织表达、临场应变和个人才艺等方面的综合职业素养和专业技能，充分展示我县导游从业人员职业风采，以此引导和激励全县导游自觉传播行业正能量、提升职业道德修养、提高服务技能水平、厚植文化底蕴、增强综合素质，更好发挥作为中国先进文化传播使者的作用，促进我县导游队伍高质量发展，增强社会对导游职业的认同，为加速推进全国著名的生态旅游目的地建设作贡献。本项目为单人赛项。

（一）竞赛内容

本次大赛分为个人风采展示、自选景点讲解、才艺展示三部分。

（二）竞赛日程

本项目竞赛为一天。上午进行个人风采展示、自选景点讲解，下午进行才艺展示。

（三）配分比例

模块	个人风采展示	自选景点讲解	才艺展示
配分	100×20%	100×60%	100×20%
总分	100 分		

（四）考核方式

考核分为三个模块。个人风采模块采用自我介绍的方式，展示选手的个人形象。自选景点讲解模块赛题为山西省内的 A 级以上旅游景区，由选手自选，在现场用中文进行讲解。才艺展示模块的比赛内容应为导游带团工作场景中的才艺项目。比赛实行百分制，评委现场打分、亮分。

二、本项目技术文件制定标准及命题原则

(一) 制定标准

按照导游人员职业资格等级考核评定标准规范与相关政策法规，并结合我县旅游发展现状实际制定。

(二) 命题原则

依据国家行业标准，以一线员工最常见工作任务和情况为基础，注重导游服务基本技能，借鉴省赛、国赛的方法和要求，适当增加相关新知识、新技能等内容。

三、选手应具备的能力

(一) 导游词的讲解能力

主要考查导游的文化底蕴、文旅资源的信息收集整理归纳提升能力、导游讲解方法技巧的运用能力，针对不同类型的文旅资源合理运用讲解技巧进行导游讲解的综合职业能力。

(二) 才艺运用能力

主要考查导游在实际工作中能够恰当运用符合导游具体工作场景要求的才艺表演能力，能够为游客展现主题内容健康积极、符合旅游者审美规范和需求、有较强的地方性、艺术性、观赏性和独创性，传播正能量的才艺表演。

四、竞赛内容

（一）个人风采展示

每位选手进行 2 分钟的个人展示，应从“职业感悟”、“家乡美”、“旅游人”、“旅途事”四个主题中选择一个或多个主题，结合导游职业特点和带团经验，讲述自身及旅游行业中发生的真实感人的“好故事”，以小见大，反映旅游行业的精神风貌和对经济社会发展作出的贡献。要求参赛选手仪容、仪表、仪态得体大方自然，符合职业特点，自我介绍清楚流畅，展现个人气质风范及对导游服务工作的职业感悟。

评分标准：

1. 仪容仪表, 满分 20 分

【好】15.0-20.0 分：礼貌到位、精神饱满，妆容、着装得体，符合服务行业规范要求。

【较好】10.0-15.0 分：有礼貌、精神比较饱满，妆容、着装比较得体，符合服务行业规范要求。

【一般】5.0-10.0 分：有礼貌，妆容、着装基本得体，基本符合服务行业规范要求。

2. 展示自我，（从“职业感悟”、“家乡美”、“旅游人”、“旅途事”四个主题中选择一个或多个主题），满分 60 分。

【好】55.0-60.0 分：表现自然，表达清晰、要点正确、给人印象深刻。

【较好】40.0-55.0 分：表现比较自然，表达比较清晰、

要点正确。

【一般】35.0-40.0分：表现基本自然，表达基本清晰、要点基本正确。

3. 感悟语, 满分 20 分

【好】15.0-20.0分：对导游工作感悟深刻。

【较好】10.0-15.0分：对导游工作感悟比较深刻。

【一般】5.0-10.0分：对导游工作感悟一般。

（二）自选景点讲解

参赛选手在赛前根据选题范围准备 5 分钟的中文导游词和相应的视频资料，讲解景点为山西省内的 A 级以上旅游景区，用中文进行模拟导游讲解。选手所提供的视频要求能确保通用软件正常播放，由工作人员在现场点击一次后开始自动播放。选手的讲解须有带团的现场感。

参赛选手按抽签顺序进行自选景点讲解，讲解时长应不少于 4 分 50 秒，讲解时长不足 4 分 50 秒或超过 5 分 10 秒，在裁判评分基础上扣 1 分。

评分标准：

1. 讲解内容, 满分 30 分

【好】25.0-30.0分：思想健康，完整、准确，重点突出，紧扣主题，与时俱进。

【较好】15.0-25.0分：思想健康，完整、比较准确，重点比较突出，扣主题，与时俱进。

【一般】10.0-15.0分：思想健康，基本完整、准确，基本扣主题。

2. 结构层次, 满分 20 分

【好】18.0-20.0 分: 结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑性强。

【较好】15.0-18.0 分: 结构比较合理, 层次比较分明, 详略比较得当, 逻辑性比较强。

【一般】10.0-15.0 分: 结构基本合理, 层次基本分明, 详略基本得当, 逻辑性一般。

3. 文化内涵, 满分 20 分

【好】18.0-20.0 分: 文化内涵深厚。

【较好】15.0-18.0 分: 文化内涵比较深厚。

【一般】10.0-15.0 分: 文化内涵一般。

4. 讲解技巧, 满分 10 分

【好】8.0-10.0 分: 角度新颖, 通俗易懂, 生动幽默, 富有感染力、亲和力。

【较好】6.0-8.0 分: 角度比较新颖, 通俗易懂, 比较生动幽默, 有较好的感染力、亲和力。

【一般】4.0-6.0 分: 角度普通, 有一定的感染力、亲和力。

5. 语音语调, 满分 10 分

【好】8.0-10.0 分: 普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理, 肢体语言得体。

【较好】6.0-8.0 分: 普通话比较标准, 语调比较自然, 音量和语速比较得当, 节奏比较合理, 肢体语言比较得体。

【一般】4.0-6.0 分: 普通话一般, 语调基本自然, 音

量和语速基本得当，节奏基本合理，肢体语言基本得体。

6. 表达能力, 满分 10 分

【好】 8.0-10.0 分: 口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。

【较好】 6.0-8.0 分: 口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。

【一般】 4.0-6.0 分: 口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本流畅。

(三) 才艺展示

参赛选手按抽签顺序完成符合带团过程中的导游工作情境的才艺展示。选手可以进行有实物表演或无实物表演, 道具、音乐及视频自备, 限时 3 分钟。经选手示意后由工作人员开始播放背景音乐或视频。才艺展示比赛总时间应不少于 2 分 30 秒, 不足 2 分 30 秒或超过 3 分钟, 在裁判评分基础上扣 1 分。

此环节选手服装、道具等应与导游真实工作情境相符合。展示内容积极健康; 表演自然、流畅、无差错; 临场发挥比较稳定, 有感染力; 题材比较新颖, 贴近导游工作。

要求: 才艺展示赛项须独立完成, 不允许伴演、助演。

评分标准:

1. 仪容仪表, 满分 20 分

【好】 18.0-20.0 分: 妆容适宜, 衣着得体, 符合节目主题要求。

【较好】 15.0-18.0 分: 妆容、衣着比较符合节目主题

要求。

【一般】10.0-15.0分：妆容、衣着基本符合节目主题要求。

2. 现场表现，满分 60 分

【好】55.0-60.0分：节目内容积极健康；表演自然、流畅，无差错；临场发挥稳定，感染力强；题材新颖，贴近导游工作。

【较好】45.0-55.0分：节目内容积极健康；表演比较自然、流畅，无差错；临场发挥比较稳定，有感染力；题材比较新颖，贴近导游工作。

【一般】35.0-45.0分：节目内容积极健康；表演基本流畅，临场发挥基本稳定，感染力一般，题材一般，贴近导游工作。

3. 专业素养，满分 20 分

【好】18.0-20.0分：表演非常专业。

【较好】15.0-18.0分：表演比较专业。

【一般】10.0-15.0分：表演一般。

五、评分标准及流程

（一）评分标准

表 1 个人风采展示评分标准

赛项名称	导游服务			
竞赛模块	个人风采展示		选手编号	
评分标准一级指标	评分标准二级指标		得分	
			好	较好

仪容、仪表、 仪态（20分）	1. 笑容亲切，服装得体，符合导游职业 2. 精神饱满，热情大方 3. 举止得体，动作优雅			
展示自我 （60分）	4. 普通话标准，语言清楚流畅 5. 展现个人气质特点与精神风貌			
感悟语（20分）	6. 职业感悟深刻，情感真挚			
得分（100分）				

表2 自选景点讲解评分标准

赛项名称	导游服务			
竞赛模块	自选景点讲解	选手编号		
评分标准一级指标	评分标准二级指标	得分		
		好	较好	一般
导游讲解内容 (30 分)	1. 主题积极向上 2. 内容正确，尊重史实和现实 3. 讲解主题特色鲜明、角度新颖 4. 语言文字优美，富有文采 5. 讲解重点突出			
结构层次 (10 分)	6. 结构布局合理、严谨 7. 表情达意层次分明			
文化内涵 (20 分)	8. 文化内涵丰富、深厚			
讲解技巧 (10 分)	9. 仪态自然、肢体语言得体 10. 讲解方法和技巧运用恰当			
语音语调 (10 分)	11. 普通话标准，音色优美，语调自然 12. 音量和语速适中，节奏合理			

表达能力（10分）	13. 语言规范，语法正确，表达自然流畅 14. 讲解富有感染力和亲和力			
得分（100分）				

表 3 才艺展示评分标准

赛项名称	导游服务			
竞赛模块	才艺展示	选手编号		
评分标准一级指标	评分标准二级指标	得分		
		好	较好	一般
仪容仪表（20 分）	1. 妆容适宜，衣着得体 2. 道具契合主题并适合导游具体工作场景要求			
现场表现（60 分）	3. 主题内容健康积极 4. 表演有较强的地方性、艺术性、观赏性和独创性 5. 表演自然流畅，感染力强、符合旅游者审美需求			
专业素养（20 分）	表演专业，展示全面			
得分（100 分）				

（二）评分规则

1. 裁判评分到小数点后两位，裁判分数的平均分为选手得分，平均分精确到小数点后两位。

2. 选手三个赛项全部结束后出现成绩总分相同时，根据赛项得分占比的小项分值进行名次确认。根据得分占比顺序，依次为自选景点讲解、才艺展示、个人风采展示。（例：出现总分相同

者，首先依据自选景点赛项讲解得分高者排名在前。如自选景点讲解得分也相同，则依据才艺展示赛项得分高者排名在前。）

（三）竞赛流程

1. 赛前技术对接

根据项目实际需要，项目裁判组与承办方于赛前 1-2 天对场地设施设备等工作进行最终确认。项目裁判组于赛前 1 天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

2. 报到要求

参赛选手本人提前一天到指定地点报到，报到时核查身份信息、领取参赛证、抽取参赛选手编号。

3. 熟悉场地

参赛选手应在报到当天按照大赛组委会通知，按时前往赛场熟悉大赛场地。

4. 检录要求

参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证和身份证（两证必须齐全）进行检录后进入候赛区。检录时间开始 15 分钟内未到者取消比赛资格。

5. 入场准备

选手检录完毕，不得携带任何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。

6. 竞赛开始

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，开始计时比赛，按照竞赛日程安排完成个人风

采展示、自选景点讲解、才艺表演比赛模块。

7. 竞赛过程

参赛选手须严格遵守比赛规则，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，由大赛裁判长根据具体情况作出裁决。

六、场地

在规定赛场内，模拟导游工作情境。须设置：

（一）竞赛区

包括导游讲解和才艺表演赛场、抽签备赛室。

（二）工作区

包括评委席、计时区、录分区、工作人员休息室。监督室、仲裁室、医务室等由大赛组委会统一安排。

（三）观摩区

承办单位为赛项提供所需的竞赛环境和相应器材。现场配备空调系统，确保环境温度适宜；保证良好的采光、照明和通风；提供稳定水、电供应和供电应急设备；比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛选手现场观摩。

（四）其他区域

承办单位在指定场地，设服务保障区、咨询区、申诉区、成绩公布区等区域。

七、赛事纪律

参照《壶关县首届技能大赛竞赛技术规则》，本项目制定赛事纪律如下：

（一）参赛队名称统一使用规定的代表队名称。

(二)参赛队按照大赛赛程安排凭大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。所有参赛选手均不得携带手机等通讯工具进入竞赛现场。

(三)各参赛选手在比赛前 30 分钟到赛项指定地点检录,并在工作人员的指引下进入比赛室。

(四)竞赛过程中,参赛选手须严格遵守操作流程和规则,并自觉接受裁判的监督和警示。若因突发故障原因导致竞赛中断,应提请裁判长确认原因,并视具体情况作出裁决。

(五)参赛选手竞赛开始、终止时间由计时员记录在案;比赛时间到,由计时员示意参赛选手终止操作。参赛选手在竞赛过程中不得擅自离开比赛室,如有特殊情况,需经裁判长同意后作另行处理。

(六)赛场各类工作人员必须统一佩戴由大赛组委会印制的相应证件,着装整齐,进入工作岗位。

(七)赛场除大赛组委会成员、评分裁判、赛场配备的工作人员外,其他人员未经大赛组委会允许不得进入赛场。

(八)新闻媒体人员等进入赛场必须经过大赛组委会允许,并且听从现场工作人员的安排和指挥,不得影响竞赛正常进行。

(九)各参赛选手要发扬良好道德风尚,听从指挥,服从裁判,不弄虚作假。

(十)其他未尽事宜由大赛组委会统一另行通知。

八、赛事安全

(一)大赛的安全目标——零事故。

(二)比赛承办场地应具有良好的照明和通风设备,应有安

全疏散通道,配备完备的灭火等应急处理设施以及明确的现场紧急疏散指示图。有专人负责现场紧急疏导工作。

(三)参赛者保持比赛场地卫生,无任何遗留物品影响后续选手的比赛。在比赛过程中,参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程,符合安全文明要求。爱护赛场的设施设备和操作用具。

(四)各参赛选手要注意饮食卫生,防止食物中毒。

九、备注

(一)本技术文件仅针对本次大赛所设竞赛项目。

(二)本技术文件解释权归大赛组委。