2018年福建省职业院校技能大赛

“导游服务”赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：G-24、G-25

赛项名称：导游服务（普通话）

导游服务（英语）

赛项组别：高职组

竞赛形式：个人赛

赛项归属大类：旅游

二、竞赛目的

通过竞赛，展示福建省职业院校旅游专业建设成果，展示职业院校学生积极向上、奋发进取的精神风采和熟练的职业技能，引领高职专业教育教学改革及专业建设。以技能竞赛为载体，以赛促教，以赛促学，以赛带训，激发福建省各高职院校旅游专业师生的实践教学主动性和积极性，增强各院校教育教学的社会适应性。同时，为福建省各高职院校旅游专业师生提供一个相互学习和交流的机会；为校企深度合作搭建平台，以提高福建省高职教育社会认可度和美誉度。

三、竞赛内容

竞赛内容包括4个部分，共三个环节：自选导游讲解50%、抽选项目讲解20%、导游知识测试20%、才艺运用10%，其中前两项作为一个竞赛环节在同一场地按序完成，后两项作为独立环节在各自场地完成。

自选导游讲解：选手在赛前根据选题范围准备一段4-5分钟的导游词和相应的PPT资料，讲解景点为福建4A或者5A级景区，且不得涉及赛前公布的抽选项目讲解的内容，用相应组别的语种进行模拟导游讲解。其中含1分钟致欢迎辞，欢迎辞中不可出现所在院校及选手本人任何信息。所有选手统一用所在考试环节所抽到的序号开场白自我介绍。欢迎辞包含问候语、欢迎语、介绍语、表决语、祝运语五部分内容。ppt使用office2007版本制作格式为pptx，不关联背景音乐和视频， ppt文件大小不超过20M。选手所提供所有PPT统一为自动播放形式，由参赛选手示意工作人员开始播放。

抽选项目讲解：该项目安排在自选导游讲解结束后，由参赛选手现场抽签决定讲解项目（抽选范围：选取 20个中国著名旅游文化元素，在赛前规定时间公布），无准备时间。参赛选手要运用相应组别的语种在2分钟内进行模拟讲解。

导游知识测试：全体参赛选手统一进行闭卷笔试，考试时间为60分钟，用中文完成测试题目。题型包含判断、单选和多选三种。此环节建立题库，赛前规定时间在官方网上公布，全部为客观题1000题，其中判断题 400题，单项选择 400题，多项选择 200题。

才艺运用：选手在5分钟完成途中导游情境描述及其应境才艺展示，不得有助演，才艺需符合导游职业特点，道具应便于随身携带。其中导游情境描述模拟不超过2分钟，情境设计描述时不可以有背景音乐与视频。应境才艺展示不超过3分钟，才艺运用环节视频采用wmv格式，音频采用mp3格式，每个选手才艺环节只能接受一个文件，由参赛选手示意工作人员打开后自动播放，播放过程中不支持中途暂停、更换播放文件、音量调节等特殊播放要求。此环节选手服装应与导游真实工作情境相符合。

竞赛分普通话导游服务组、英语导游服务组两种语种组别进行。

竞赛日程安排：

|  |  |
| --- | --- |
| **日期** | **内容** |
| 第一天 | 选手报到、召开裁判工作会、召开指导教师会议、导游知识测试 |
| 第二天 | 第一场导游讲解（中文）选手比赛、 第一场导游讲解（英文）选手比赛、 第一场才艺运用、第二场才艺运用、 第二场导游讲解（中文）选手比赛 |
| 第三天 |  第二场导游讲解（英文）选手比赛、 第三场才艺运用、第四场才艺运用、 第三场导游讲解（中文）选手比赛 赛项点评会 |
| 第四天 | 参赛队返程 |

 四、竞赛方式

本竞赛项目分普通话导游服务赛项和英语导游服务赛项，为个人赛项。参赛选手应为2018年度在籍全日制高职高专类院（校）旅游类或相关专业（中文或英文）学生，五年制高职学生报名参赛的，须为四、五年级学生。年龄不超过25周岁（当年），即1993年5月1日后出生。普通话导游服务组各院校限报2名选手，英语导游服务组各院校限报2名选手，每位选手限1名指导教师。

五、竞赛试题

导游知识测试（含导游基础知识、导游业务、旅游法规及旅游热点问题等知识，共100题，判断题40题，每题0.5分，单项选择题40题，每题1分，多项选择题20题，每题2分，卷面成绩共100分，最后成绩按20%折算计入大赛总成绩），题例如下：

1.判断题（判断对的请选A，判断错的请选B）

游客要求换餐时，导游员应立即满足游客的要求，无条件为其换餐。

答案：B

2.判断题（判断对的请选A，判断错的请选B）

导游员应讲究穿戴，且要把讲究穿戴和追求工作质量结合起来。

答案：A

3.单选题（请选择一个正确答案）

游客提出调换同一标准但朝向不同的房间时的处理方法是：若酒店有空房，可适当满足，或请（）在内部调整。

A.旅游团领队 B.地陪导游员

C.全陪导游员 D.旅行社计调

答案：A

4.单选题（请选择一个正确答案）

地陪导游员服务程序中，在准备阶段，导游员了解旅游团基本情况和制定活动日程的依据是（）。

A.旅游合同 B.导游服务规范

C.接待计划 D.导游人员管理条例

答案：C

5.多选题（请选择两个或两个以上正确答案，多选、少选或错选均不得分）

设立国家级风景名胜区，由省、自治区、直辖市人民政府提

出申请，由组织论证，提出审查意见，报国务院批准公布。

A．国务院旅游行政主管部门 B．国务院环境保护主管部门

C．国务院林业主管部门D．国务院文物主管部门

E．国务院建设主管部门

答案：BCDE

6.多选题（请选择两个或两个以上正确答案，多选、少选或错选均不得分）

下列关于西方饮食文化特点的表述，正确的是（ ）。

A.非常重视菜肴的色香味形

B.非常重视菜肴的刀工火候

C.非常重视对食物营养成分的分析

D.非常重视营养成分在烹制过程中的保存或损失程度

答案：BCD

才艺运用不规定试题，由选手根据竞赛内容规定选择才艺运用的内容和形式。

六、竞赛规则

1. 各校代表队领队于领队会议上进行选手场次抽签。

2. 各参赛选手可于领队会议后由组委会安排熟悉场地。

3. 参赛选手按规定时间到达每个比赛环节指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进行检录，检录完成后进行选手该环节出场顺序抽签或笔试座位抽签，根据抽签顺序按序进入竞赛候场区或考场座位，并携带参赛用具。选手迟到20分钟取消比赛资格。

4. 自选导游讲解环节PPT应设置为自动播放，由参赛选手示意工作人员开始播放。每个选手才艺环节只能接受一个文件，由参赛选手示意工作人员打开后自动播放，播放过程中不支持中途暂停、更换播放文件、音量调节等特殊播放要求。

5. 各队领队和指导教师，以及观摩人员在指定的观摩区观摩比赛。

6. 新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

7. 各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

8. 各赛场除裁判、赛场配备的工作人员，其他人员未经允许不得进入赛场。

9. 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、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

10. 参赛选手在规定时间按序进入赛场候场，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。

11. 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，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

12.“自选导游讲解--抽选项目讲解”环节，由主持人串场，宣布各项比赛内容的开始和结束。现场工作人员同步进行计时。

13. 自选导游讲解、抽选项目讲解与才艺运用成绩，取平均分为选手最终成绩，及时公布。导游知识测试成绩由裁判员组成阅卷小组，根据参考答案统一阅卷，并张榜公布。

14. 成绩判定过程中有任何疑义，在赛项仲裁工作组领导下由裁判组视具体情况予以裁决。

七、竞赛环境

**（一）竞赛场地**

1.“导游知识测试”场地：标准教室，选手独立座位。

2. “自选导游讲解-抽选项目讲解”场地：在多媒体实训室，设置讲解区、投影仪、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需ppt等数字资料）、手麦（2个）、裁判员席。

3.“才艺运用”场地：在开放的报告厅，设置舞台、投影仪、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需音乐等数字资料）、手麦（2个）、立麦（1个）、裁判员席、观众席若干；选手自备才艺展示道具、参赛服装等。

**（二）竞赛环境**

赛项执委会的竞赛环境和相应器材，具体设备清单见表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 平台 | 序号 | 竞赛区域环境设备及软件 | 规格及说明 | 备注 |
| 赛项提供的公共平台 | 1 | 场地 | 通风、透光，照明好 |  |
| 2 | 电源 | 配备双线路供电系统和漏电保护装置 |  |
| 3 | 空调 | 配备空调系统，确保环境温度适宜 |  |
| 赛项提供的竞赛导游讲解设备及资料 | 1 | 电脑 | Windows2007操作系统，基本配置：内存≥2G、硬盘500G、GTX460以上显卡、CPU(酷睿I3 530同级别) |  |
| 2 | 舞台屏幕 | 正投金属硬幕；幕面材料：无缝PVC，物理指标：幕基材料无缝PVC。 |  |
| 3 | 答题卡 | 组委会统一印制 |  |
| 4 | 电脑辅设 | 鼠标 |  |
| 赛项提供的才艺运用设备及资料 | 1 | 电脑 | Windows2007操作系统，基本配置：内存≥2G、硬盘500G、GTX460以上显卡、CPU(酷睿I3 530同级别) |  |
| 2 | 投影仪 | 移动投影仪，标清 |  |
| 3 | 书桌 | 110cm×90cm1张，45 cm×60 cm1张 |  |
| 4 | 凳子 | 4把 |  |
| 5 | 音箱设备 | β3合资、有源线阵列音箱、超低音音响功放 |  |
| 6 | 无线耳麦、话筒 | 手麦2个、立麦2个、耳麦2个 |  |

1. 技术规范

行业职业规范

（1）《中华人民共和国旅游法》；

（2）《旅行社条例》（国务院令[2009]第550号）；

（3）《导游人员管理条例》（国务院令[1999]第263号）；

（4） GB/T 15971—2010《导游服务规范》；

（5） LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求；

（6） LB/T 005-2002 旅行社出境旅游服务质量；

 （7）《国民旅游休闲纲要2013-2020》（国办发[2013]10号）。

九、技术平台

提供导游讲解所需的演播设备、多媒体设备、电脑、音响、无线麦克风等。

十、成绩评定

**（一）评分标准制定原则**

1. 体现导游专业核心能力

2. 体现导游人才培养规格

3. 体现导游职业综合素养

**（二）决赛项目和分值设置**

决赛设置普通话导游服务组和英语导游服务组两个组别。

决赛总分100分: 自选导游讲解50分、抽选项目讲解20分、导游知识测试20分、才艺运用10分。

1. **评分细则和标准**

前两个环节：自选导游讲解、抽选项目讲解在同一场地依序用相应语种完成。普通话导游服务组和英文导游服务组各设置评委7名，评委根据评分标准，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5名评委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。

导游知识测试成绩由裁判员组成阅卷小组，根据参考答案统一阅卷，并张榜公布。其它环节评分细则如下：

**评分标准与分值段**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 评分标准 | 分值段（分） | 备注 |
| 自选导游讲解（50分） | 1.礼貌礼节到位，精神饱满，妆容、着装得体，符合讲解内容和工作场景需要。满分5分。2.自选讲解开场有1分钟的欢迎辞，内容包括问候语、欢迎语、介绍语、表决语和祝福语五部分。自我介绍只能报参赛序号，不能有选手及所在院校真实信息出现。满分5分。3.讲解内容正确，详略得当，规定讲解时间内内容完整。满分10分。4.讲解角度新颖，通俗易懂；文化内涵深厚；结构合理，条理清楚，承转自然；内容与时俱进，有现场感。满分10分。5.口齿清晰，语调自然，音量和语速适中，节奏合理，表达流畅，生动形象，通俗易懂。体态自然，运用恰当的表情、动作、姿态。满分10分。6.讲解具有现场感，运用恰当的导游讲解方法和技巧，富有感染力、亲和力。满分10分。 | 1.40-502.30-403.30分以下 | 时间：4-5分钟4分钟时间提醒，不足4分钟扣2分，5分钟到主持人叫停。 |
| 抽选项目讲解（20分） | 1.讲解紧扣关键词，切入角度选取合理，具有创新性。满分5分。2.内容健康，完整准确，重点突出，与时俱进。满分4分。3.结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。定位准确，内涵深厚。满分5分。4.口齿清晰，语调自然，音量和语速适中，节奏合理，表达流畅，生动形象，通俗易懂。满分2分。5.体态自然，表情、动作、姿态运用恰当。满分2分。6.运用恰当的导游讲解方法和技巧，真诚待客，富有感染力、亲和力和良好的沟通能力。满分2分。 | 1.16-202.12-163.12以下 | 时间：2分钟1分30秒时间提醒；不足1分钟30秒，扣2分；2分钟到主持人叫停。 |
| 才艺运用(10分) | 1.必须选定导游工作中的一个场景，才艺运用为导游工作服务。选手需在2分钟内完成模拟工作场景描述，为3分钟才艺展示做好铺垫和说明。满分3分。2.内容积极健康，题材新颖，展示导游在工作中运用才艺为游客服务；有一定的艺术性、观赏性和独创性。满分2分。3.妆容适宜，衣着得体，符合设定的工作场景要求。满分2分。4.表演内容衔接完整、自然、流畅；临场发挥稳定，感染力强，现场契合度高。满分3分。 | 1.8-102.6-83.6分以下 | 1.时间：5分钟不足4分钟扣2分，超时扣1分。2.选手必须独立完成，不允许伴演、助演。 |

**十一、申诉与仲裁**

1.福建省职业院校技能大赛设仲裁工作委员会，赛点设仲裁工作组,组长由大赛组委会办公室指派，组员为赛项裁判长和赛点执委会主任。

2.参赛队对赛事过程、工作人员工作若有疑异,在事实清楚,证据充分的前提下可由参赛队领队以书面形式向赛点仲裁组提出申诉。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。

3.提出申诉应在赛项比赛结束后1小时内向赛点仲裁组提出。超过时效不予受理。提出申诉后申诉人及相关涉及人员不得离开赛点，否则视为自行放弃申诉。

4.赛点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。

5.对赛点仲裁组复议结果不服的，可由代表队所在院校校级领导向大赛仲裁委员会提出申诉。大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

6.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，视为撤诉。

7.申诉方可随时提出放弃申诉。

**十二、竞赛观摩**

本赛项公开观摩对象为：参赛队领队、指导教师、媒体工作人员等。观摩人员必须到指定的观摩区进行观摩，并遵守现场秩序和现场裁判及工作人员的统一安排。观摩期间保持会场安静，并不得干扰和影响选手比赛。

十三、竞赛视频

主办方安排专人对各环节进行摄像。竞赛期间将安排工作人员及相关媒体对优秀选手、优秀指导教师、裁判专家进行采访。对竞赛期间相关活动或环节拍摄和制作视频资料，供后期交流学习及资源转化利用。

十四、资源转化

1. 本赛项资源转化工作由赛事执委会与赛项承办校负责，于赛后向大赛执委会办公室提交资源转化方案，并完成资源转化工作。

2. 赛项资源转化的内容包括本赛项竞赛全过程的各类资源。做到赛项资源转化成果应符合行业标准、契合课程标准、突出技能特色、展现竞赛优势，形成满足职业教育教学需求、体现先进教学模式、反映职业教育先进水平的共享性职业教育教学资源。