**2019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-41

赛项名称：导游服务

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，彰显职业院校学生积极向上、奋发进取的精神面貌和娴熟的职业技能，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；为校企深度融合搭建平台，以提高福建省高职教育社会认可度和美誉度。

**三、竞赛内容**

（一）竞赛内容

 竞赛内容包括5个部分，共四个环节：导游知识测试、现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺运用，其中第二、三项作为一个竞赛环节在同一场地按序完成，其余三项作为独立环节在各自比赛场地完成。

 1.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。题量为100题，题型包含判断、单选和多选三种。此环节建立题库，全部为客观题1000题，其中判断题300题、单选题400题、多选题300题，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。赛前规定时间在官方网站上公布。

 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100个旅游文化元素和15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2分钟内用中文进行脱稿讲解。

 3.自选景点导游讲解

 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，讲解景点为国家5A级旅游景区或世界遗产，用中文进行模拟导游讲解。其中须含欢迎辞，欢迎辞包含问候语、欢迎语、介绍语、希望语、祝愿语五部分内容。PPT使用office2007版本，制作格式为pptx，PPT文件大小不超过20M。选手所提供所有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院校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。

 4.导游英语口语测试

 测试方式为现场对话。测试内容为导游带团过程中的英语情境对话，主要考查选手对游客英语服务的实操能力。该部分比赛前公开题库，题库量为108题，选手现场抽取一个题目，准备30秒后开始与裁判进行3分钟的情景对话。

 5.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设计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设计描述时间为1分钟-1分30秒，情境设计描述时不可以有背景音乐与视频；应景才艺展示不超过3分钟，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。

（二）比赛成绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **序号** | **比赛内容** | **权重** |
| 1 | 导游知识测试 | 15% |
| 2 | 现场导游词创作及讲解 | 30% |
| 3 | 自选景点导游讲解 | 35% |
| 4 | 导游英语口语测试 | 10% |
| 5 | 才艺运用 | 10% |
| 6 | 总计 | 100% |

四、竞赛方式

（一）组队要求

 本赛项为个人赛，同一学校报名人数不超过2人。

（二）参赛人员要求

1.参赛选手应为2019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1994年5月1日后出生。

 2.凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。

 3.每个参赛队配领队1名。每名选手可报1名指导教师。

**五、竞赛流程**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | 现场导游词创作及讲解-自选景点导游讲解；导游英语口语测试；才艺运用 |
| 第三天 | 现场导游词创作及讲解-自选景点导游讲解；导游英语口语测试；才艺运用 赛项点评会、参赛队返程 |

具体日程和分项比赛地点待报名确定后正式公布。

**导游服务赛项比赛流程**



**六、竞赛试题**

   本赛项公开赛题库，并于开赛前1个月在大赛网络信息发布平台上（http://www.fjzyjy.com)公布。

 （一）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，题库量共1000题，比赛笔试试卷包括判断题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15%折算计入大赛总成绩。题例如下：

 1.判断题（判断为对的请选A，判断为错的请选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：B

 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（请选择两-四个正确选项，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（请选择两-四个正确选项，多选、少选或错选均不得分）

 下列关于西方饮食文化特点的描述，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

 E.非常重视餐具的选择和氛围的营造

 答案：BCD

（二）现场导游词创作及讲解

 内容为中国著名旅游文化元素100个，如：中国武术等；15个团型，如：老年团等。

（三）导游英语口语测试

 测试内容为导游带团过程中的情境英语对话，题库量为108题，如：Perform as a tour guide to see an Australian couple off at the airport. The couple has stayed in China for two days. Your dialogue will include the following parts:

    A. Make sure everything is in the luggage.

    B. Show your regret and ask their impressions on China.

    C. Best wishes to the tourists.

   根据赛项专业指标考核要求，承诺保证于开赛1个月前在大赛网络信息发布平台上（http://www.fjzyjy.com)公开全部赛题。

（四）赛项比赛时间

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **序号** | **比赛内容** | **比赛时间（分）** | **准备时间（分）** |
| 1 | 导游知识测试 | 60 | / |
| 2 | 现场导游词创作及讲解 | 2 | 30 |
| 3 | 自选景点导游讲解 | 5 | / |
| 4 | 导游英语口语测试 | 3 | 0.5 |
| 5 | 才艺运用 | 4.5 | / |

七、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。

八、竞赛环境

 赛项执委会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，必要时设置抽风装置；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，供各参赛队领队、教练现场观摩。

 其他区域，赛项执委会在指定场地，设观摩展示区、媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区，配备相应的电脑和投影设备。

 具体设备清单见表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **序号** | **赛项内容** | **比赛场地** | **场地要求** |
| 1 | 导游知识测试 | 教室 | 标准考场布置 |
| 2 | 现场导游词创作及讲解 | 报告厅 | 200平米以上报告厅。设置舞台、大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑3台（数字资料录入及播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、计算机语言抽题系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套。 |
| 3 | 自选景点导游讲解 |
| **序号** | **赛项内容** | **比赛场地** | **场地要求** |
| 4 | 导游英语口语测试 | 会议室 | 100平米以上会议室。设置大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑3台（测试题目播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、计算机语言抽题系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套。 |
| 5 | 才艺运用 | 礼堂 | 400平米以上的礼堂。设置舞台、LED大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑1台（数字资料录入及播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套；参赛选手自备才艺展示道具和参赛服装等。 |

九、技术规范

 技术规范参照旅游行业职业规范：

（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）。

十、成绩评定

**1．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

**2．分值设置**

决赛总分100分: 导游知识测试15分、现场导游词创作及讲解30分、自选景点导游讲解35分、导游英语口语测试10分、才艺运用10分。

**3．评分细则和标准**

导游知识测试环节：此环节为闭卷考试。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。

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。

导游英语口语测试这个环节用英语完成。设置评委5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3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。

 才艺展示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。设置评委5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，其他3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2位。

**评分标准与分值段**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **项目** | **评分标准** | **分值段（分）** | **备注** |
| 现场导游词创作及讲解（30分） | **1.导游词创作（满分16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（2分）；具有创新性和时代特色（2分）；**2.导游词讲解（满分14分）**语言（普通话）规范流畅（2）；讲解完整清楚（2分）；口齿清晰流利（2分）；讲解节奏控制合理（2分）；仪态自然，富有亲和力（1分）；肢体语言生动形象，符合导游规范（1分）；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（2分）； | 1.24-30；2.17-23；3.17以下（不包括17分在内）。 | 现场导游词创作准备时间：30分钟，讲解时间：2分钟。1分30秒设时间提醒；不足1分钟30秒扣2分；2分钟到主持人叫停。 |
| 自选景点导游讲解（35分） | **1.导游职业仪态（满分2分）**礼仪着装得体，符合职业情景或讲解主题特色（2分）。**2.导游词组织特色（满分10分）**内容正确，结构合理（3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（2分）；欢迎辞要素完整（2分）；语言文字优美，富有文采（1分）；**3.导游讲解风范（满分23分）**讲解语言流畅规范，口齿清晰 （1分）；仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范（1分）；讲解角度新颖（4分）；主题特色鲜明（2分）；讲解重点突出（2分）；文化底蕴深厚，内涵丰富（3分）；讲解节奏合理、节律感强（2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（3分）；整篇讲解富有感染力、亲和力和渗透力（3分）； | 1.28-35；2.20-27；3.20分以下（不包括20分）。 | 时间：5分钟。4分30秒设时间提醒，不足4分30秒扣2分，5分钟到主持人叫停。 |
| 导游英语口语测试（10分） | 1.发音清晰地道，语调自然优美（2分）。2.语句通顺，无明显语法错误，句意与语意完整。(2分)。3.交际应对流利，语速适当（1分）。4.能自如组织和运用专业术语、词汇解决相关问题（3分）。5.语言运用仪态大方，自然得体，肢体语言表达到位。（2分）。 | 1.8-10；2.5-7；3.5分以下（不包括5分在内）。 | 时间：3分钟。2分30秒设时间提醒，3分钟到主持人叫停。 |
| 才艺运用(10分) | 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（1分）；4.表演有一定的艺术性、观赏性和独创性（2分）；5.表演自然流畅，感染力强、符合旅游者审美规范和需求（2分）。 | 1.8-10；2.5-7；3.5分以下（不包括5分在内）。 | 1.时间：4分30秒。不足3分钟扣2分，超时扣内容不完整分3分。2.选手必须独立完成，不允许助演，道具自备。 |

**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。