

“鼎盛诺蓝杯”第十届全国旅游院校服务技能 (导游服务) 大赛评分标准

一、比赛项目和分值设置

比赛设普通话导游服务和英语导游服务（限高等院校组）两个项目。总分 100 分，其中理论考核 30 分、导游讲解 60 分、才艺展示 10 分。

二、评分标准

(一) 理论考核 (30 分)

理论考核为一份综合试卷，其中包括导游文化基础知识、导游业务、旅游政策法规、时事政治和导游职业素养等内容。题型为不定项选择题和判断题，共 200 题，考试时间为 1 小时。

考试采用机考方式，每名选手的考题均随机从题库中抽取，每题的选项随机排列。

(二) 导游讲解 (60 分)

本部分比赛包含两个单元，景点解说和专题讲解。

中、英文项目组各设置评委 5 名，评委根据评分标准，按“好”、“较好”、“一般”、“较差”四个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后两位。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三位。

景点解说单元说明

本单元满分为 55 分。

参赛选手须自选全国 5A 级旅游景区或中国的世界遗产地（整体或局部）进行讲解。讲解时间不超过 5 分钟。讲解时间达 4 分钟和 4 分 30 秒时，计时器各提醒一次。不足 4 分钟（含 4 分钟）和超过 5 分钟均扣 2 分。

评分标准：

1. 仪容仪表仪态，满分 3 分

[好] 2.0-3.0 分：礼貌到位、精神饱满，妆容着装得体自然，符合导游职业规范要求和工作特点。

[较好] 1.5-1.9 分：礼貌比较到位、精神比较饱满，妆容着装比较得体自然，比较符合导游职业规范要求和工作特点。

[一般] 1.0-1.4 分：礼貌基本到位、精神还算饱满，妆容着装基本得体自然，基本符合导游职业规范要求和工作特点。

[较差] 0-0.9 分：礼貌不够到位、精神不够饱满，妆容着装不够得体自然，不太符合导游职业规范要求和工作特点。

2. 讲解内容，满分 12 分

[好] 10.5-12.0 分：内容健康，信息准确、完整，点面结合，主题鲜明，与时俱进，合理创新。

[较好] 9.0-10.4 分：内容健康，信息比较准确、完整，主题较为鲜明，与时俱进，有一定创新。

[一般] 7.5-8.9 分：内容健康，信息基本准确、完整，有主题。

[较差] 0-7.4 分：内容不够健康，信息不够准确、完整，偏离主题。

3. 文化内涵，满分 10 分

[好] 8.0-10.0 分：文化内涵深厚。

[较好] 7.0-7.9 分：文化内涵比较深厚。

[一般] 6.0-6.9 分：文化内涵一般。

[较差] 0-5.9 分：文化内涵较差。

4. 讲解结构，满分 6 分

[好] 4.8-6.0 分：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。

[较好] 4.2-4.7 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]3.6-4.1分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

[较差]0-3.5分：结构不够合理，层次不够分明，详略不当，逻辑性较差。

5. 讲解策略，满分8分

[好]6.4-8.0分：角度适当、新颖，通俗易懂，富有感染力、亲和力，符合情境和服务对象特点。

[较好]5.6-6.3分：角度适当、比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较符合情境和服务对象特点。

[一般]4.8-5.5分：角度普通，有一定的感染力、亲和力。

[较差]0-4.7分：角度较差，感染力和亲和力欠缺。

6. 语音语调，满分8分

[好]6.4-8.0分：普通话（英语语音）标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。

[较好]5.6-6.3分：普通话（英语语音）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。

[一般]4.8-5.5分：普通话（英语语音）一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。

[较差]0-4.7分：普通话（英语语音）较差，语调不够自然，音量和语速不够得当，节奏不够合理。

7. 表达能力，满分8分

[好]6.4-8.0分：口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。

[较好]5.6-6.3分：口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。

[一般]4.8-5.5分：口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。

[较差]0-4.7分：口齿不够清楚，语法较差，表达不够流畅。

专题讲解单元说明

本单元满分为5分。

参赛选手将针对中国古建筑、园林、宗教、民族民俗、饮食文化、历史文化、风物特产等旅游资源中的一些基本概念和知识点进行讲解。本环节主要考查参赛选手收集整理归纳信息的能力、现场的语言组织表达能力以及临场应变能力。本环节不会提前公布具体题目，将在赛前公布提纲，指导选手备赛。本环节出题范围不超出题库导游基础知识部分。选手提前约10分钟抽取讲解题目，答题时间不超过1分30秒，不少于1分钟（注：不足1分钟扣1分，讲解时间到1分30秒时立即停止，不扣超时分）。

评分标准：

[好] 4.5-5.0 内容切题、丰富，信息正确，表述清楚。

[较好] 3.5-4.4 内容切题、较丰富，信息正确，表述比较清楚。

[一般] 3.0-3.4 内容含基本信息，信息基本正确，表述比较清楚。

[较差] 0-2.9 内容信息少，信息有错误或与主题无关，表述不清楚。

（三）才艺展示（10分）

参赛选手须结合导游职业特点和工作场景，展示个人才艺，如声乐、舞蹈、朗诵、（便于携带的）器乐表演、脱口秀、戏曲、曲艺等。才艺表演应注重文化内涵，突出民族性、地域性和传统性特色。才艺展示须自备道具。

5名评委根据评分标准，按“好”、“较好”、“一般”、“较差”四个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后两位。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三位。

才艺展示时间为3分钟，展示时间到2分30秒时，计时器提醒，不

足 2 分 30 秒（含 2 分 30 秒）和超过 3 分钟均扣 1 分。

评分标准：

1. 仪容仪表，满分 3 分

[好]2.4-3.0 分：妆容适宜，衣着得体，符合节目主题要求。

[较好]2.1-2.3 分：妆容、衣着比较符合节目主题要求。

[一般]1.8-2.0 分：妆容、衣着基本符合节目主题要求。

[较差]0-1.7 分：妆容、衣着不符合节目主题要求。

2. 现场表现，满分 3 分

[好]2.4-3.0 分：节目内容积极健康，具有一定的文化内涵；表演自然、流畅，无差错；临场发挥稳定，感染力强；题材新颖，贴近导游工作实际。

[较好]2.1-2.3 分：节目内容积极健康，具有一定的文化内涵；表演比较自然、流畅，无差错；临场发挥比较稳定，感染力较强；题材比较新颖，贴近导游工作实际。

[一般]1.8-2.0 分：节目内容积极健康，但缺乏文化内涵；表演基本流畅；临场发挥基本稳定，感染力一般；题材不够新颖，基本贴近导游工作实际。

[较差]0-1.7 分：节目内容不够积极健康，且缺乏文化内涵；表演不够流畅；临场发挥欠稳定，缺乏感染力；题材不新颖，不太贴近导游工作实际。

3. 专业素养，满分 4 分

[好]3.2-4.0 分：技艺水平高，表演具有较强的专业性。

[较好]2.8-3.1 分：技艺水平较高，表演具有一定的专业性。

[一般]2.4-2.7 分：技艺水平一般，表演不够专业。

[较差]0-2.3 分：技艺水平较差，表演很不专业。