

全国职业院校技能大赛 导游服务赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：GZ-2021055

赛项名称：导游服务

英文名称：Tour Guide Service

赛项组别：高职组

赛项归属产业：旅游业

二、竞赛目的

（一）以导游服务技能竞赛为载体，促进相关院校、学生和教师的相互学习与交流。

（二）以赛促学，以赛促教，提升导游服务人才培养质量。

（三）进一步促进旅游行业与涉旅游大类专业职业院校之间的了解和沟通，搭建行业专家、名师与参赛选手、参赛学校之间交流平台，为参赛选手与优秀企业之间构建就业对话平台。

（四）吸引优秀行业企业参与赛项，促进政、校、企之间的深度融合，提升职业教育产教融合度，助力整体提高高职教育的社会认可度与影响力，推动旅游专门技能人才队伍的成长与壮大。

三、竞赛内容

（一）竞赛内容

竞赛内容包括5个部分，分4个环节进行，即：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

测试形式为闭卷考试。测试时间为 60 分钟，题量 100 题，题型包含判断题、单选题和多选题三种。题库量共 1000 题，其中判断题 300 题、单选题 400 题、多选题 300 题，内容主要包括导游基础知识、导游业务、旅游法规和旅游热点问题等。赛前按规定时间公开题库。

2. 现场导游词创作及讲解

围绕中国国情及中国文化元素等主题创作一篇导游词并进行现场讲。该部分比赛公开题库，题库包括 50 个主题和 5 个团型。选手现场抽选出一个主题和一个团型，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。

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 分钟的导游词和相应的 PPT 资料，讲解景点为国家 AAAAA 级旅游景区或世界遗产地，用中文进行模拟导游讲解。PPT 格式为 pptx，能确保通用软件正常播放，文件大小不超过 20M。选手所提供的 PPT 统一设置为自动播放形式，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提示信息。比赛过程中不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

4. 导游英语口语测试

测试方式为现场对话。测试内容为导游运用英语服务游客的能力，主要考查选手对游客英语服务的实操能力。该部分于比赛前公开题库，题库试题量为 80 题，选手现场抽取一个题目，准备 30 秒后开始与裁判进行 4 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。

(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%

(三) 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	3	30
3	自选景点导游讲解	4	/
4	导游英语口语测试	4	0.5
5	才艺运用	4.5	/

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. 参赛选手必须是高职（高专）全日制旅游类专业的正式在籍学生。本科院校中高职类全日制旅游类专业在籍学生和五年制高职的四、五年级学生可报名参加本赛项比赛。前述参赛选手所在专业的代码须是 6401（新专业目录为 5401）。参赛选手年龄须不超过 25 周岁，年龄计算截止时间为 2021 年 5 月 1 日。

2. 凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手不再参赛。

3. 每个参赛省（自治区、直辖市）配领队 1 名。每名选手可报 1 名指导教师。

4. 参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于赛项开赛前 10 个工作日出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。

5. 本赛项在条件允许的情况下邀请境外院校参加表演及观摩。

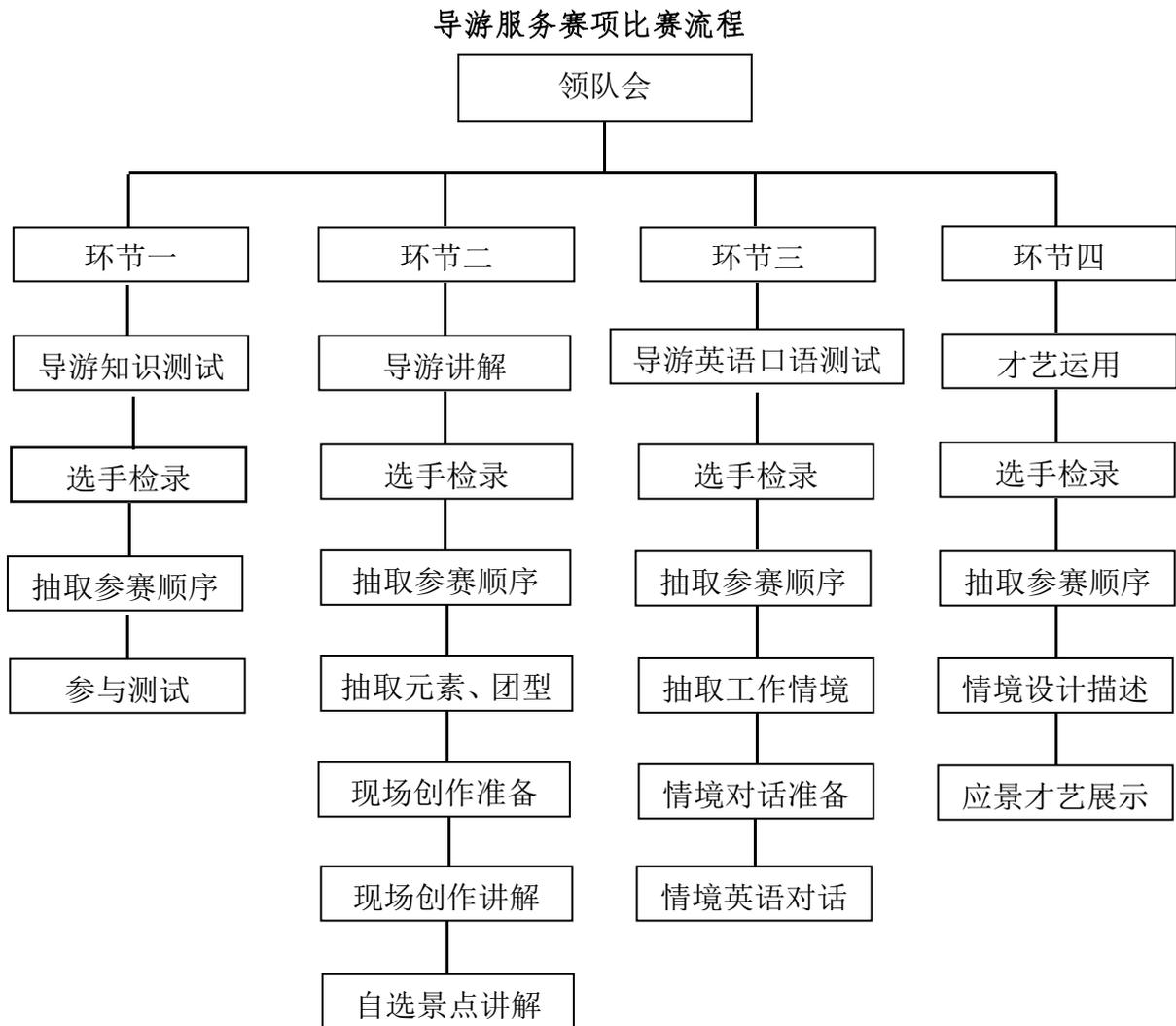
五、竞赛流程

比赛日程

	时间	项目	参加人员	地点
第一天	12:00-18:00	参赛队报到	全体	大赛报到处
第二天	08:00-12:00	参赛队报到	全体	大赛报到处
	13:00-15:00	看比赛场地	全体选手	各赛场
	15:30-16:00	开赛式	全体	报告厅
	16:00-17:30	领队会议、分组抽签	领队、教练	会议室
第三天	08:30-12:00	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	参赛选手	各赛场
	14:00-18:00	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	参赛选手	各赛场

	19:30-20:30	导游知识测试	全体选手	笔试赛场
第四天	08:30-12:00	专家点评、闭幕式	全体人员	报告厅

具体日程和分项比赛地点待报名确定后正式公布。



六、竞赛赛卷

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 (www.chinaskills-jsw.org) 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。比赛笔试试卷试题为 100 题，其中包括判断题 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，卷面成绩共计 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）

例题：为了防止各地接社向导游员下达接待任务时出现失误，在接团前，导游员应先与全陪核对各自的行程安排。（ ）

答案：B

2. 单选题（请选择一个正确答案）

例题：某旅行社与旅游者小赵签订境内旅游合同，明确 2019 年 11 月 17 日出发。在 2019 年 11 月 14 日，旅行社告知小赵由于飞机舱位不足不能成行，那么旅行社应当按照旅游费用总额的（ ）向小赵承担违约金。

A. 5% B. 10% C. 15% D. 20%

答案：C

3. 多选题（请选择 2~5 个正确选项，多选、少选或错选均不得分）

例题：下列属于我国世界文化与自然双重遗产的是（ ）。

A. 长城 B. 泰山 C. 武陵源
D. 黄山 E. 武夷山

答案：BDE

（二）现场导游词创作及讲解

主题是中国国情及中国文化元素，共 50 个，如：京剧、殷墟甲骨文、广东飘色等；5 个团型，如：老年团、研学团、商务团等。

（三）导游英语口语测试

测试内容为导游运用英语服务游客的能力，题库量为 80 题，如：
As a local guide Xiao Li, you are picking up your group from the US led by Mr. Smith. You are holding a welcome sign with “ Smith” and your company’ s name on it. Your dialogue will include the following points:

- A. Greetings.
- B. Ask if the group is led by Mr. Smith.
- C. Inquire details concerned.

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 (www.chinaskills-jsw.org) 公开全部赛题。

七、竞赛规则

（一）参赛选手的组别由领队抽签决定；参赛选手的参赛顺序由现场抽签结果决定。

（二）参赛选手报到第二天 13:00-15:00 可熟悉比赛场地，但不提供音响、PPT 播放等服务。

（三）参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进行检录后进入竞赛候场区，抽取比赛次序。检录时间开始 15 分钟内未到取消比赛资格。

（四）各代表队领队和指导教师、以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛。

（五）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。

(六) 各类赛务人员必须统一佩戴由大赛执委会签发的相应证件，着装整齐。

(七) 各赛场竞赛区域除裁判和赛场配备的工作人员外，其他人员未经允许不得进入。

(八) 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、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

(九) 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，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。

(十) 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，由大赛裁判长根据竞赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

(十一) “现场导游词创作及讲解-自选景点导游讲解”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。其它赛场，主持人只宣布计时开始和比赛结束。

(十二) 现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解、导游英语口语测试与才艺运用比赛的成绩，由裁判员现场打分，去掉最高分和最低分，取平均分为参赛选手的最终成绩。

(十三) 选手单项成绩经裁判长、监督仲裁组签字后进行公布。成绩公布 2 小时无异议，由监督仲裁组长在成绩单上签字确认有效。参赛代表队若对成绩有异议，应在公布后的 2 小时内，由领队按规程向大赛仲裁工作组书面提出复核申请。

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	机房或教室	满足全部选手同时测试的要求
2	现场导游词创作及讲解	导游词创作室 1 个 报告厅 1 个	导游词创作室不限大小；报告厅要求 200 平方米以上。设背景墙、舞台、音响 1 套、多媒体设备 1 套（含投影仪）、移动电子屏 1 个、电脑 12 台、计算机语言抽题系统 2 个、自动计时系统 2 个、耳麦 2 个、手麦 4 个、立麦 1 个、裁判员席和观众席若干、计分平板电脑 12 台（或计算器 12 个）、纸笔 12 套。
3	自选景点导游讲解		
4	导游英语口语测试	会议室 1 个 观摩室 1 个	会议室 100 平方米以上，观摩室不限。设置转播系统及设备一套、多媒体设备 1 套（含投影仪）、移动电子屏 2 个、计分平板电脑 12 台（或计算器 12 个）、纸笔 12 套、计算机语言抽题系统 1 个、自动计时系统 2 个、裁判员席若干。
5	才艺运用	会议厅	300 平方米以上的会议厅或宴会厅。设置舞台、LED 大屏幕、自动计时系统 2 个、音响 1 套、计分平板电脑 12 台（或计算器 12 个）、耳麦 2 个、手麦 4 个、立麦 2 个、裁判员席和观众席若干；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：

(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》(国务院令[2009]第 550 号)

(三)《导游人员管理条例》(国务院令[1999]第 263 号)

(四)《导游管理办法》

(五) GB/T 15971-2010 《导游服务规范》

(六) LB/T 004-2013 《旅行社国内旅游服务规范》

(七) LB/T 31385-2015 《旅行社服务通则》

(八) LB/T 31386-2015 《旅行社出境旅游服务规范》

十、技术平台

本赛项需要使用如下设备：

1. 计算机上答题及成绩自动统计系统，或机读卡阅卷设备（采用机读卡答题时）。**若赛场无上述条件，可以手工阅卷。**

2. 裁判现场评分设备及成绩统计软件。

3. 比赛现场同时记录总时长和单项比赛时长的自动计时设备。

凡能达到上述要求的技术平台均可备选。

十一、成绩评定

(一) 评分标准制订原则

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) 评分方法

1. 裁判员选聘：按照大赛专家和裁判工作管理办法建立全国职业院校技能大赛赛项裁判库，由全国职业院校技能大赛执委会在赛项裁

判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

2. 赛前组织裁判培训，统一各比赛项目的评分细则。现场比赛期间，各裁判根据评分标准独立打分，不得相互讨论，不得干扰其他裁判打分。

3. 裁判员人数：共安排 28 名裁判。其中现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解比赛裁判员 9 名，导游英语口语测试裁判 8 名，才艺运用比赛裁判 8 名（均含 7 名评分裁判、1 名现场裁判兼评分裁判的候补，现场导游词创作室增加 1 名现场裁判）；加密裁判 2 名；裁判长 1 名。

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称 (职业资格等级)	人数
1	现场导游词创作及讲解	熟悉导游业务或旅行社业务或汉语言文学知识	从事导游或旅行社或汉语言文学相关工作 5 年以上；有省级导游大赛执裁经验	具有相关专业副教授以上职称；或特级导游；或导游大师、金牌导游工作室领头人	9 人
2	导游英语口语测试	英语口语能力较强，语音纯正	从事英语相关工作 5 年以上；有省级英语项赛事执裁经验	具有英语专业副教授或副译审以上职称	8 人
3	才艺运用	有一定艺术功底或鉴赏水平	从事文学艺术、表演艺术相关工作 5 年以上；有省级相关比赛执裁经验	文学、艺术相关专业副教授以上职称；或有一定艺术鉴赏能力的高级以上导游、导游大师、金牌导游工作	8 人

				室领头人	
4	加密裁判	不限	从业5年以上，工作细心，责任心强；有省级比赛执裁经验	具有中级以上职称，或高级及以上导游等级；或导游大师、金牌导游工作室领头人	2人
5	裁判长	熟悉导游业务，文化底蕴丰富	从事导游或旅行社相关工作8年以上；有省级导游大赛执裁经验	具有教授职称	1人
裁判 总人 数	28人				

4. 分值设置：决赛总分100分，其中：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。

5. 成绩复核：为保障成绩评判的正确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛选手的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不低于15%。如发现成绩错误，领队应当以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判长将对所有成绩进行复核。

6. 最终成绩：最终成绩经复核无误，经裁判长、监督仲裁组签字后进行公布。公布时间为2小时。成绩公布无异议后，由监督仲裁组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

（三）评分细则和标准：

1、导游知识测试环节。此环节为闭卷考试，计算机或机读卡直接评分（赛场无相关硬件情况下可以手工阅卷）。

2、现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解环节。这两个内容在同一场地依序用中文完成。设置评分裁判7名，现场裁判2名（其中1人在现场导游词创作室执裁）。评分裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他5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。现场裁判负责现场抽选主题，确定并宣布选手比赛用时方面的扣分，现场核实、登记比赛成绩。当评分裁判出现空缺时，由现场裁判递补。

3、导游英语口语测试环节。用英语完成。设置评分裁判7名，现场裁判1名。评分裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他5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。现场裁判负责现场抽选主题，现场核实、登记比赛成绩。当评分裁判出现空缺时，由现场裁判递补。

4、才艺展示环节。带团过程中的导游情境描述及应景的才艺展示在一个赛场进行，其中导游情境描述用中文完成。设置评分裁判7名，现场裁判1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。选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他5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。现场裁判职责是确定并宣布选手比赛用时方面的扣分，负责比赛成绩的现场核实、登记工作。当评分裁判出现空缺时，由现场裁判递补。

选手总成绩根据各赛项成绩的比值累加计算，竞赛名次按照总成绩高低排序。当总成绩相同时，依次按照自选景点导游讲解、现场导游词创作及讲解、导游英语口语测试、才艺运用的得分高低排序。

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)	<p>1. 导游词创作 (满分 16 分)</p> <p>紧扣主题 (2 分) ; 紧扣团型 (2 分) ; 切入角度选取合理, 创作尊重史实和现实 (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, 层次清楚 (2 分) ; 具有创新性和时代特色 (2 分) 。</p> <p>2. 导游词讲解 (满分 14 分)</p> <p>语言(普通话)规范流畅 (2 分) ; 讲解完整清楚 (2 分) ; 口齿清晰流利 (2 分) ; 讲解节奏控制合理、有层次感 (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 分) ; 导游讲解方法和技巧运用恰当 (2 分) 。</p>	<p>1. 24-30; 2. 17-23; 3. 17 分以 下(不含 17 分)。</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 30 秒扣 2 分; 3 分钟到主持人叫停。</p>
自选 景点 导游 讲解 (35 分)	<p>1. 导游职业仪态 (满分 2 分)</p> <p>礼仪着装得体, 符合职业情境或讲解主题 特色 (2 分) 。</p> <p>2. 导游词组织特色 (满分 10 分)</p> <p>内容正确, 结构合理、尊重史实和现实 (3 分) ; 整体节点布局合理、严谨 (3 分) ; 紧扣主题, 特色鲜明, 感染力强 (3 分) ; 语言文字优美, 富有文采 (1 分) 。</p> <p>3. 导游讲解风范 (满分 23 分)</p> <p>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) ;</p>	<p>1. 28-35; 2. 20-27; 3. 20 分以 下(不含 20 分)。</p>	<p>1. 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。 2. PPT 要确保通用软件 能正常播放, 格式为 pptx, 文件大小不超过 20M。选手所提供 PPT 统一设置为自动播放 形式。所有材料均为内</p>

	<p>讲解角度新颖（4分）； 主题特色鲜明（2分）； 讲解重点突出、有层次感（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）； 富有感染力、亲和力和渗透力（3分）。</p>		<p>嵌式，不允许外嵌式链接。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提示信息。</p>
<p>导游英语口语测试（10分）</p>	<p>1. 发音清晰，语调自然（2分）。 2. 语句通顺，无明显语法错误，句意与语意完整（2分）。 3. 交流顺畅，应对自如（1.5分）。 4. 内容充实，能运用专业术语、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、符合职业设定（1.5分）。</p>	<p>1.8-10； 2.5-7； 3.5分以下（不含5分）。</p>	<p>抽题后准备时间30秒，测试时间：4分钟。测试到3分30秒设时间提醒，4分钟到主持人叫停。时间不足3分30秒，减少“内容充实”项得分。</p>
<p>才艺运用（10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，道具契合主题并适合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，气氛好，符合旅游者审美标准（2分）。</p>	<p>1.8-10； 2.5-7； 3.5分以下（不含5分）。</p>	<p>1. 时间：4分30秒。导游情景描述和才艺展示之间计时不中断，由选手向评委提示才艺展示开始。 2. 屏幕显示总时长和才艺展示时长。其中总时长3分30秒设时间提醒，选手总时长不足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。 3. 选手必须独立完成，不允许助演，道具自备且独自一人一次性携带上场，违者扣2分。 4. 情境描述无背景音乐与视频；才艺展示可提供mp3格式的才艺背景音乐，不支持视频，违者扣2分。</p>

十二、奖项设定

（一）本赛项奖项设个人奖。竞赛个人奖的设定为：一等奖占比

10%，二等奖占比 20%，三等奖占比 30%（小数点后四舍五入）。

（二）获得一等奖的指导教师由组委会颁发优秀指导教师证书。

十三、赛场预案

本次比赛将配备足够的优秀监督仲裁员、裁判长及裁判员，所有人员分工明确，各司其职，独立工作，互相监督，确保本次成绩评判的正确性和公正性。若遇裁判和核心工作人员异动，可立即启用预备人选。确保竞赛执裁工作进行顺利。

本赛项比赛各环节均涉及到计时问题，为防止计时软件出现卡顿等现象，赛场内同时配备码表，选手比赛时，计时软件与码表计时同时进行。

现场导游词创作及讲解准备室以及导游英语口语测试赛场需使用抽题软件，准备室及赛场内各配备装备了抽题软件的计算机一台，如遇设备故障，在裁判长和赛点负责人、大赛监督仲裁员的监督下，按照大赛制度启动预备设备，确保比赛能够顺利进行。

自选景点导游讲解比赛及才艺运用比赛需用计算机播放选手准备的 PPT 材料或者音频文件，如遇计算机卡顿、音响设备故障、停电或其他可能直接影响选手比赛成绩的异常情况，则由裁判长、赛点负责人和大赛监督仲裁员共同视具体情况裁定让选手继续完成比赛或重新开始，裁判员会综合考虑选手现场表现，做到客观、公正、公平。

各赛点都配有应急供电设备。

十四、赛项安全

赛项执委会、各赛点须采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1. 赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、食宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2. 赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入扰乱赛场秩序或发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3. 承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及可能有坠物、大用电量、易发生火灾的情况，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

4. 赛项执委会须会同承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

5. 大赛期间，承办单位须在赛场管理的关键岗位增加力量，建立安全管理日志。

6. 参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备等对选手、裁判和工作人员进行拍摄和扫视，影响和干扰赛场，一经发现，请出场外。

（二）生活条件

1. 比赛期间，原则上由赛项执委会统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2. 比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。大赛期间的防疫、住宿、卫生、饮食安全等由赛项执委会和承办学校共同负责。

3. 大赛期间有组织地参观和观摩活动的交通安全由赛项执委会负责。赛项执委会和承办单位须保证比赛期间选手、指导教师、领队、裁判员、专家、工作人员的交通安全。

4. 各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，同时注意保护个人隐私和人身自由。

（三）组队责任

1. 各学校组织代表队时，须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。建议购买组织者责任险。

2. 各学校代表队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3. 各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应急处理

比赛期间发生疫情或各种意外事故，发现者或当事人应第一时间报告赛项执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告赛区执委会。若因重大安全问题导致比赛延期、取消或更换场地，由赛区组委会决定。事后，赛区执委会应向大赛执委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1. 因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。
2. 参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。
3. 赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十五、竞赛须知

（一）参赛领队须知

1. 熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作，负责本参赛队的参赛组织和与大赛的联络。
2. 贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。
3. 准时参加赛前领队会议，并认真传达落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。
4. 在比赛时需密切留意参赛选手的比赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。
5. 对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可向仲裁组提出申诉。涉及比赛成绩变更的申诉，须在规定的时间内由领队以书面的形式提出。**非领队提出或超过时效的申诉一律不予受理。**鼓励领队对赛项执委会的工作进行监督、批评并提出合理化建议。
6. 应负责赛事活动期间本队所有人员的疫情防控、人身及财产安全工作，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如队员发生意外事故，或出现发烧、咳嗽、咽痛、呼吸困难等症状，应及时向执委会报告。

（二）指导教师须知

1. 熟悉竞赛规程，负责协助领队做好所指导选手大赛期间的管理工作。

2. 比赛过程中，指导教师不得现场指导，不得现场书写和传递任何资料给参赛选手。

3. 贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不得私自接触裁判。

4. 应负责大赛期间所指导选手的疫情防控工作和人身及财产安全，如发现意外事故，应及时向领队报告。

5. 比赛结束后，需贯彻大赛规定，做好赛项的评价工作。

（三）参赛选手须知

1. 准备阶段

（1）参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明。凡弄虚作假者，将取消其比赛资格。

（2）参赛选手须在规定时间内提交符合要求的比赛资料，包括“自选景点导游讲解”环节的导游讲解稿和PPT、“才艺运用”环节的音频文件。超过规定时间提交的资料一律无效。

（3）参赛选手按照赛程安排和具体时间前往指定地点。凭大赛执委会颁发的参赛证、本人学生证和身份证参加比赛及相关活动。

（4）参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

（5）参赛选手须仪表规范，着装干净整洁，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

（6）参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

(7) 参赛选手应如实上报个人疫情防控信息。如出现发热、咳嗽、咽痛、呼吸困难等症状，应及时报告领队。

2. 比赛阶段

(1) “导游知识测试”环节，选手按组别在机房或教室完成，按抽签顺序就座。

(2) “现场导游词创作及讲解-自选景点导游讲解”环节，点录后，选手按顺序提前 30 分钟抽取主题进行准备；讲解的顺序为先讲创作的导游词，再讲自选景点。

(3) “导游英语口语测试”环节，按序分组进行，各组依次按顺序抽题，抽题 30 秒后开始对话。

(4) “才艺运用”环节，按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。

(5) 参赛选手须佩戴相关证件按照参赛时段提前 15 分钟检录进入比赛场地进行候场，在前一位选手完成比赛项目后，在工作人员带领下进入场地进行比赛。现场导游词创作及讲解 3 分钟（抽取讲解主题和团型后准备 30 分钟），自选景点导游讲解 4 分钟，导游英语口语测试 4 分钟（抽题后 30 秒开始作答），才艺运用 4.5 分钟。

(6) 参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(7) 参赛选手在比赛中，不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

3. 结束阶段

(1) 参赛选手完成各项目后即可离开比赛现场。

(2) 参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关

情况和资料。

(3) 参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉。

(4) 比赛结束后，需做好赛项的评价工作。

(5) 本竞赛项目的最终解释权归赛区组委会。

(四) 工作人员须知

1. 工作人员必须统一佩戴由大赛执委会办公室签发的相应证件，着装整齐。

2. 工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

3. 服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。

4. 熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。

5. 坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。

6. 严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7. 发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十六、申诉与仲裁

各参赛队如果对选手的比赛成绩有异议，或者发现比赛过程中出现有失公正或有关人员违规等现象影响选手成绩的，应在该选手成绩公布后的2小时内由领队向监督仲裁组提出书面申诉。

书面申诉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、实事求是地叙述，并由领队亲笔签名。非领队书面申诉不予受理。赛项监督仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。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。

十七、竞赛观摩

（一）本赛项现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解、才艺运用等环节可现场观摩。导游英语口语测试环节为避免影响裁判与选手对话的效果，加上试题会循环使用，因此不允许现场观摩，由承办单位提供场外观摩室，同步播出比赛的视频（不含音频）。

（二）本赛项公开观摩对象为：参赛队领队、指导教师及随队观摩人员、媒体工作人员和企业观摩团等。

（三）各参赛队如需要现场观摩，请提前报名（注：每个参赛队可接纳两名观摩人员）。观摩院校可与各自省代表队领队联系，观摩证将在各代表队报到时统一发给领队。

（四）观摩人员凭大赛执委会颁发的观摩证进入指定观摩区进行观摩。

（五）观摩人员需遵守赛场规则，服从工作人员管理，保持赛场安静，观摩期间不得大声喧哗，不得使用闪光灯、手机等干扰选手比赛。不得在赛场内对台上的选手进行暗示或提醒。

（六）在有疫情防患的情况下，或当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

十八、竞赛直播

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化，更好地向大家呈

现比赛盛况，共享比赛精彩瞬间，突出赛项的技能重点与优势特色，为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料，赛场内部署无盲点录像设备，能实时录制赛场情况；赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况（导游英语口语测试只显示视频）。赛项将安排专门人员负责比赛过程、开闭幕式及赛项点评等环节的摄像和录像。通过摄录像，记录竞赛全过程。

十九、资源转化

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符合行业标准、契合课程标准、突出技能特色、展现竞赛优势，引领产业发展，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。

（一）组织专题研讨，探讨旅游新业态、导游人才培养等主题，达到以赛促教、以赛促训的目的。

（二）赛事全程摄制，比赛结束后把获奖选手的比赛视频共享至全国职业院校技能大赛官方网站，建立和丰富导游人才培养及教学资源库。

（三）利用比赛内容、知识点，充实院校导游人才培养模式和方案。

（四）精选选手导游讲解稿，专家点评出版，为全国各院校培养导游方面人才提供一流的教学辅导材料。

资源名称		表现形式	资源数量	资源要求	完成时间
基本资源	风采展示	赛项宣传片	1	15分钟以上	20210930
		风采展示片	1	15分钟以上	20210930
	教学资源	裁判点评	1		20210930

		优秀导游词集锦	纸质	1		20220630
		大赛优秀选手比赛实况	视频	1	一等奖选手	20210930
		导游专业人才培养方案修订建议	纸质	1		20211130
拓展资源		素材资源库	电子	1		20211130
		赛题库	电子	1		20210930
		优秀选手访谈	视频	1	15分钟以上	20210930