

附件 4

# 全国职业学校技能大赛

## 赛项规程

赛项名称：                     导游服务                      
英文名称：                     Tour Guide Service                      
赛项组别：                     中等职业教育                      
赛项编号：                     ZZ055                    

全国职业院校技能大赛执委会

2023 年 12 月

## 一、赛项信息

<b>赛项类别</b>			
<input type="checkbox"/> 每年赛 <input checked="" type="checkbox"/> 隔年赛（ <input type="checkbox"/> 单数年/ <input checked="" type="checkbox"/> 双数年）			
<b>赛项组别</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> 中等职业教育 <input type="checkbox"/> 高等职业教育			
<input checked="" type="checkbox"/> 学生赛（ <input checked="" type="checkbox"/> 个人/ <input type="checkbox"/> 团体） <input type="checkbox"/> 教师赛（试点） <input type="checkbox"/> 师生同赛（试点）			
<b>涉及专业大类、专业类、专业及核心课程</b>			
专业大类	专业类	专业名称	核心课程 (对应每个专业, 明确涉及的专业核心课程)
旅游大类	旅游类	旅游服务与管理	旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务
		导游服务	全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游政策与法规、导游实务、导游词编撰实务、旅游电子商务、导游情景外语、旅行社运营实务
		康养休闲旅游服务	康养休闲旅游服务基础、旅游服务沟通技巧、旅游消费行为、旅游应急与救护、营养与健康、心理调适与情绪管理
		高星级饭店运营与管理	餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、酒店产品数字化营销、酒店服务活动策划
		茶艺与茶营销	茶席与茶空间布置、门店运营与管理、茶事活动策划与服务、茶品实体营销、茶品网络营销
		会展服务与管理	展览实务、会议实务、节事活动策划与执行、会展文案写作、会展现场服务
<b>对接产业行业、对应岗位(群)及核心能力</b>			
产业行业	岗位(群)	核心能力 (对应每个岗位(群), 明确核心能力要求)	

旅游业	导游	具有良好的完成导游词讲解的能力； 具有一定的导游词编撰及创作的能力； 具有较强的组织协调能力； 具有团队协作、应急问题处理等能力； 具有一定的导游英语口语沟通交流能力； 具有结合导游情境进行才艺展示的能力。
	公共游览场所服务员	具有良好的完成讲解任务的能力； 具有一定的挖掘文化内涵、完成讲解词创作的能力。
	旅游咨询员	具有一定的创作推介词的能力； 具有较好的旅游营销推广的能力； 具有运用数字技术进行旅游宣传的能力。

## 二、竞赛目标

（一）以竞赛促教学，落实教学标准，对接职业标准，促进学生全面发展、终身发展，培养德技并重的技术技能人才，更好服务经济社会发展和国家发展战略。

（二）以竞赛促交流，打造技能竞赛平台，促进选手互学、校际互动，推动竞赛成果转化，实现教学改革共鉴、教学资源共享，更好引领课堂教学和课程建设。

（三）以竞赛促改革，推进产教融合，对接新技术、新产业、新业态、新模式，助力打造市域产教联合体、行业产教融合共同体，支撑创新链、产业链、教育链、人才链的融合发展，促进岗课赛证融合，更好推动导游服务人才培养质量提升。

（四）以竞赛促融通，带动职业教育与普通教育衔接沟通，丰富学生不同阶段的成长选择，拓展学生成长路径，更好满足不同潜质学生的成才需求。

（五）以竞赛促发展。借助大赛平台，弘扬中华文化，

讲好中国故事，宣传城市形象，助力乡村振兴，更好服务文化旅游产业高质量发展。

（六）以竞赛促育人。培养弘扬时代旋律、恪守职业道德、倡导文明旅游、引领职业风尚的新时代优秀导游人才，提高职业教育的社会影响力，更好推动导游服务人才队伍的成長与壮大。

### 三、竞赛内容

竞赛内容包括导游综合知识测试、业务能力展示和综合素养展现三个模块。三个模块分别在不同比赛场地完成。

#### （一）模块一：导游综合知识测试

包含导游知识测试和导游服务英语问答两部分。

导游知识测试部分要求选手现场从题库中抽取 1 套测试题，题量为 5 题，题型包含是非题、单选题、多选题三种，其中是非题 2 题，单选题 2 题（含应变题 1 题），多选题 1 题，作答时间 2 分钟。导游知识测试部分的比赛公开题库 1000 题，内容包括导游基础知识、导游业务、旅游政策法规，赛前按规定时间公开。应变题，内容包括导游服务常识、时政及文化旅游热点，由赛项专家组在赛前规定时间命制完成，不公开。

导游服务英语问答部分要求选手在导游知识测试部分完成作答后，现场从题库中抽取 1 道问答题，看题及准备时间 30 秒，用英语作答，时间 2 分钟。导游服务英语问答部分的比赛公开题库 30 题，内容为导游日常服务英语，赛

前按规定时间公开。

## （二）模块二：业务能力展示

包含现场导游词创作及讲解和自选导游词讲解两部分，主要考察选手的现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解能力。

现场导游词创作及讲解内容为旅游文化元素，该部分比赛公开题库，包括 30 个旅游文化元素和 3 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，独立完成现场导游词创作（准备期间不允许查阅纸质资料、图书和使用电脑、手机等电子产品）。选手 30 分钟后上场，在 3 分钟内用中文进行脱稿讲解。

自选导游词讲解主要考察选手的导游讲解能力。选手在赛前以某一旅游目的地（选材可为城市、乡村、景区、景点等）为讲解主题，准备一段 4 分钟的导游词和相应的 PPT 资料，用中文进行讲解。PPT 使用 office2007 版本，制作格式为 pptx，能确保通用软件正常播放，PPT 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，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，不允许出现非旅游目的地（城市、乡村、景区、景点等）固有的文字或符号等提示信息，比赛过程中不可出现所在学校及选手本人的任何信息。

### （三）模块三：综合素养展现

包括才艺运用和创新素养呈现两部分。

才艺运用部分要求选手在4分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进行设计描述，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。

创新素养呈现部分要求选手在1分30秒内利用一张背景图片，完成对中国著名风物特产的推介。

各模块部分的成绩比例及比赛时长与分值见表1和表2。

表1 成绩比例

序号	竞赛内容	权重
1	导游知识测试	10%
2	导游服务英语问答	5%
3	现场导游词创作及讲解	35%
4	自选导游词讲解	35%
5	才艺运用	10%
6	创新素养呈现	5%

总计	100%
----	------

**表2 赛项模块、比赛时长及分值配比**

序号	模块名称	主要内容	比赛时长	分值
1	导游综合知识测试	1.导游知识测试	2分钟	10
		2.导游服务英语问答	2分钟	5
2	业务能力展示	1.现场导游词创作及讲解	准备时长30分钟; 现场讲解3分钟	35
		2.自选导游词讲解	4分钟	35
3	综合素养展现	1.才艺运用	4分钟30秒	10
		2.创新素养呈现	1分钟30秒	5

#### 四、竞赛方式

##### （一）竞赛方式

本赛项为线下比赛。

##### （二）组队要求

本赛项为个人赛，以省（自治区、直辖市、计划单列市、新疆生产建设兵团）为单位组队，每个参赛省（自治区、直辖市、新疆生产建设兵团）可选派2支队伍参赛，计划单列市可单独选派1支队伍，每支参赛队的选手为1人。具体参赛队伍数以正式比赛报名通知为准，同一学校限报1人。

##### （三）参赛人员要求

1.参赛选手必须是当年全日制中等职业（技工）学校旅游大类专业在籍学生。（依据教育部印发《职业教育专

业目录（2021年）》），五年制高职学生报名参赛的，一至三年级（含三年级）学生参加中职组比赛。

2.每个参赛队配领队1名，每名选手可报1名指导教师。领队和指导教师须为本校专兼职教师。

3.参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可予以更换。

4.本赛项在条件允许的情况下邀请境外学校参加表演及观摩。

## 五、竞赛流程

赛项竞赛流程见表3和图1。

表3 导游服务赛项竞赛流程表

	时间	项目	参加人员	地点
第一天	08:00-18:00	参赛队报到，熟悉比赛场地	全体人员	大赛报到处各赛场
	15:00-16:00	裁判会议	技术专家、裁判、仲裁、赛事执委	会议室
	16:00-17:30	领队会议、分组抽签	领队、指导教师、技术专家组组长、裁判长	会议室
第二天	09:00-09:30	开赛式	全体人员	报告厅
	9:30-10:00	检录、抽签（出场顺序）	参赛选手	候赛室
	10:00-12:00	导游综合知识测试、业务能力展示、综合素养展现	参赛选手	各赛场
	13:00-13:30	检录、抽签（出场顺序）	参赛选手	候赛室



	13:30-18:30	导游综合知识测试、业务能力展示、综合素养展现	参赛选手	各赛场
第三天	08:00-8:30	检录、抽签（出场顺序）	参赛选手	候赛室
	08:30-12:00	导游综合知识测试、业务能力展示、综合素养展现	参赛选手	各赛场
	13:00-13:30	检录、抽签（出场顺序）	参赛选手	候赛室
	13:30-18:30	导游综合知识测试、业务能力展示、综合素养展现	参赛选手	各赛场
	08:30-12:00	导游综合知识测试、业务能力展示、综合素养展现	参赛选手	各赛场
第四天	12:00-14:00	成绩统计、核对、解密	工作人员	各赛场
	14:00-16:00	成绩公示	工作人员	公示处
	16:00-18:00	专家点评、闭幕式	全体人员	报告厅

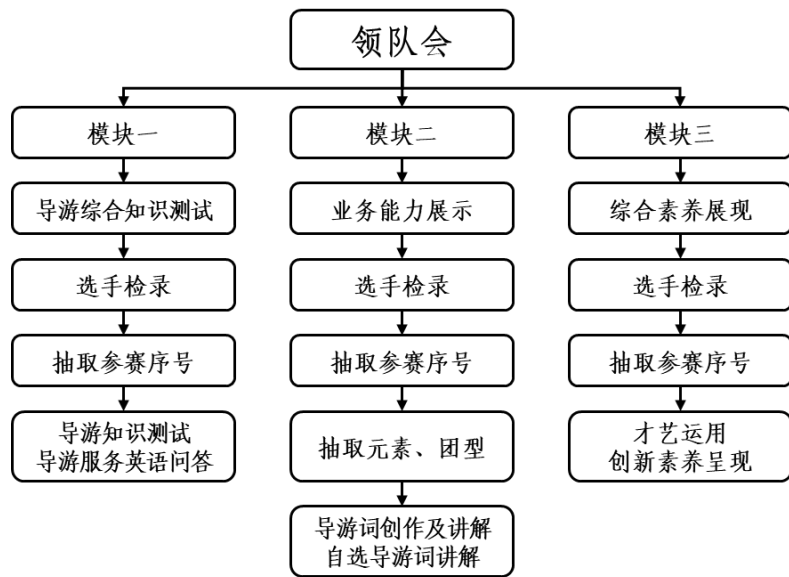


图 1 导游服务赛项竞赛流程图

## 六、竞赛规则

（一）比赛规程和须知在领队会议上宣布。参赛选手在规定时间内熟悉比赛场地，但不提供音响、PPT 播放等服务。

（二）参赛选手组别由领队抽签决定，参赛顺序由选手现场抽签结果决定。

（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，抽取比赛顺序号。检录时间开始 15 分钟内未到者取消比赛资格。

（四）各代表队领队、指导教师、观摩人员在赛场指定区域观摩比赛。

（五）新闻媒体在媒体采访区工作，听从现场工作人员安排和管理，不能影响比赛进行。

（六）赛务工作人员须统一佩戴由大赛执委会签发的证件，着装整齐。

（七）竞赛区域除裁判和赛场工作人员外，其他人员未经允许均不得进入。

（八）参赛选手不得携带通讯工具和其他未经允许的资料和物品进入竞赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消竞赛成绩。严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备。

（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）竞赛过程中，参赛选手须严格遵守竞赛规则，

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）“导游知识测试-导游服务英语问答”“现场导游词创作及讲解-自选导游词讲解”“才艺运用-创新素养呈现”模块，由主持人串场，宣布各项竞赛内容的开始和结束。现场工作人员同步计时。

（十二）所有竞赛模块均由裁判员现场打分，去掉最高分和最低分，取平均分为参赛选手最终成绩。

（十三）选手最终成绩经裁判长、监督仲裁组长签字后进行公示。成绩公示 2 小时无异议，由监督仲裁组长在成绩单上签字确认有效，并在闭赛式上公布成绩。参赛代表队若对成绩有异议，应在公示后 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。

## 七、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》（2013 年 4 月 25 日中华人民共和国主席令第三号）

（二）《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》（2009 年 2 月 20 日中华人民共和国国务院令第 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》（2017 年 11 月 1 日中华人

民共和国国家旅游局令第 44 号)

(五) GB/T15971-2010《导游服务规范》

(六) LB/T004-2013《旅行社国内旅游服务规范》

(七) GB/T31385-2015《旅行社服务通则》

(八) GB/T31386-2015《旅行社出境旅游服务规范》

(九) LB/T039-2015《导游领队引导文明旅游规范》

## 八、技术环境

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、指导教师现场观摩。

赛项执委会在其他区域指定场地，设成绩公布区、观摩展示区、服务保障区、媒体区、休息区、咨询区、申诉区等。

具体场地及设备要求清单见表 4。

表 4 竞赛场地及设备清单

序号	赛项内容	比赛场地	场地要求
1	导游综合知识测试	会议室1间 观摩室1间	会议室60平方米以上，观摩室不限。设置转播系统及设备1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、计算机抽题系统1套、自动计时系统2个、裁判员席9个。

2	现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解	导游词创作室1间，报告厅1间。	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，配音响1套、多媒体设备1套(含投影仪)、移动电子屏1个、电脑12台、计算机抽题系统2套、自动计时系统2个、耳麦2个、手麦4个、立麦1个、计分平板电脑12台(或计算器12个)、纸笔12套，裁判员席10个，观众席若干。
3	才艺运用、创新素养呈现	会议厅或礼堂1间	300平方米以上的会议厅或礼堂。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9个，观众席若干；参赛选手自备才艺展示道具和参赛服装等。

本赛项需要使用如下设备：

- 1.现场评分设备及成绩统计系统。
- 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。

## 九、竞赛样题

本赛项公开题库于开赛前1个月在大赛网络信息发布平台上([www.chinaskills-jsw.org](http://www.chinaskills-jsw.org))公布，应变题库不公开。参赛队对公开的试题认为有争议的，可以书面提出并于开赛前十天内发送到大赛组委会的邮箱，专家组认定后将在正式赛题中回避。赛前未提出或者专家组未认定的，比赛时一律以原公布的题库为准。

### (一) 导游综合知识测试

包括导游知识测试和导游服务英语问答两部分。

导游知识测试包含导游基础知识、导游业务、旅游政

策法规、时政热点问题、文化和旅游发展热点问题等，公开题库量共 1000 题，应变题库量共 300 题。导游知识测试选手现场抽取试题共 5 题，每题 2 分，共计 10 分，选手实际得分计入大赛总成绩。题例如下：

1.是非题（判断为对的请选 A，判断为错的请选 B）

例题：世界旅游组织是全球唯一的政府间国际旅游组织

A 正确 B 错误

答案：A

2.单选题（请选择一个正确答案）

例题：中国最大的内流河是\_\_\_\_\_。

A.淮河 B.海河 C.黄河 D.塔里木河

答案：D

3.多选题（至少有两项是符合题意的，请将所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

例题：我国“四大菜系”是指\_\_\_\_\_。

A.粤菜 B.川菜 C.鲁菜 D.湘菜 E.苏菜

答案：ABCE

导游服务英语问答内容为导游日常服务英语，公开题库共 30 题。现场抽取 1 题，共 5 分。题例如下：

例题：

Perform as a tour guide. The tour group is now on the way to the airport. Bid a farewell to the group. What will you talk about with the group?

答案： include the following points:

A. Review the whole tour process and thank the guests for their good cooperation.

B. Ask the tourists for some advice.

C. Make an apology to the tourists for anything unsatisfied during the trip.

D. Give best wishes to them.

## **(二) 现场导游词创作讲解**

主题是中国文化元素，共 30 个，如：京剧、颐和园等；3 个团型，如亲子旅游团等。

## **十、赛项安全**

### **(一) 比赛环境**

1. 赛项执委会设立安全管理机构，制订应急预案，保障竞赛现场、食宿场所和交通等安全。

2. 承办单位赛场布置应符合国家有关安全规定，为选手提供必要劳动保护。赛项执委会在赛前进行安全检查、赛中进行实时排查。

3. 赛项执委会会同承办单位制订人员疏导方案，设立紧急疏散路线及通道。赛场周围设立警戒线、指示标志。

4. 承办单位建立安全管理日志，加强安检管理。制定安全管理制度，明确分工职责，确保比赛技术系统使用安全，并对技术系统进行安全备份。

## **(二) 生活条件**

1.比赛期间，原则上由赛项执委会统一安排食宿，住宿地应具有经营许可资质。承办单位须根据国家相关民族政策，安排少数民族选手和教师的饮食起居。

2.赛项安全管理应严格遵守国家相关法律法规，注意保护个人隐私和人身自由。

## **(三) 组队责任**

1.各参赛队制订相关管理制度，加强安全教育。参赛选手在参赛过程中，必须服从场内裁判及工作人员的指挥，正确使用设备。

2.各参赛队须为选手购买人身意外伤害保险，建议购买组织者责任险。

## **(四) 应急处理**

1.竞赛期间若发生意外事故，第一时间报告赛项执委会，启动应急预案并报告赛区执委会。

2.若出现重大安全问题，由赛区组委会决定比赛是否延期、取消或更换场地，并向大赛执委会报告。

## **(五) 处罚措施**

1.参赛队伍有重大安全事故隐患，经工作人员提示、警告无效的，取消其竞赛资格。若造成重大安全事故，取消其获奖资格。

2.工作人员若违规，按照相应制度追究责任。造成重大安全事故的，由司法机关追究法律责任。



## 十一、成绩评定

### （一）评分标准制订原则

- 1.体现导游职业核心能力。
- 2.体现导游人才培养规格。
- 3.体现导游人员综合素养。

### （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学校技能大赛赛项裁判库，由全国职业学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，统一赛项各模块的评分细则。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 31 名裁判。其中导游综合知识测试模块（导游知识测试、导游服务英语问答）裁判 9 名，业务能力展示模块（现场导游词创作及讲解与自选导游词讲解）裁判 10 名，综合素养展现模块（才艺运用、创新素养呈现）裁判 9 名，每一竞赛模块均含 7 名评分裁判、1 名候补裁判，1 名现场裁判，现场导游词创作室另增加现场裁判 1 名；加密裁判 2 名；裁判长 1 名。

裁判员选聘条件及人数见表 5。

表 5 裁判员选聘条件及人数

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、工作经历	专业技术职称 (职业资格等级)	人数
1	导游知识测试、导游服务英语问答	熟悉导游业务，英语听说能力强。	从事旅游英语相关工作5年以上；有省级及以上相关赛项执裁经验。	具有相关专业副教授及以上职称；或高级导游、特级导游资格。	9人
2	现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解	熟悉导游词创作与导游讲解。	从事导游或旅行社相关工作5年以上；有省级及以上导游大赛执裁经验。	具有相关专业副教授及以上职称；或高级导游、特级导游资格。	10人
3	才艺运用、创新素养呈现	有一定艺术功底或鉴赏水平或数字技术应用能力。	从事文学艺术、表演艺术或数字技术应用相关工作5年以上；有省级及以上相关比赛执裁经验。	文学、艺术相关专业副教授及以上职称；或有一定艺术鉴赏能力的高级、特级导游；或创新创业导师。	9人
4	导游职业技能竞赛、裁判工作流程	不限。	从业5年以上，工作细心，责任心强；有省级及以上比赛执裁经验。	具有副高及以上职称。	2人
5	导游职业技能竞赛、裁判工作流程	熟悉导游业务、旅行社业务，文化底蕴深厚。	从事导游或旅行社相关工作8年以上；有省级及以上导游大赛执裁经验。	具有教授职称或特级导游资格。	1人
裁判总人数	31				

4.分值设置：决赛总分 100 分，其中：导游知识测试 10 分，导游服务英语问答 5 分，现场导游词创作及讲解 35 分，自选导游词讲解 35 分，才艺运用 10 分，创新素养呈现 5 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%的参赛选手成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不低于 15%。如发现

成绩存在错误，领队应当以书面形式告知裁判长，裁判长将对所有成绩进行复核，更正错误成绩并签字确认。

6.最终成绩：最终成绩经复核无误，经裁判长、监督仲裁组长签字后进行公示，公示时间为2小时。成绩公示无异议后，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.模块一** 导游知识测试和导游服务英语问答，在同一场地依序完成。导游知识测试环节，计算机系统现场自动评分；导游服务英语问答环节选手用英语作答，设置评分裁判7名，候补裁判1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名裁判的平均分作为每名选手该环节的最后得分，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，由候补裁判递补。

**2.模块二** 现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解环节，在同一场地依序完成。设置评分裁判7名，候补裁判1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名裁判的平均分作为每名选手该模

块的最后得分，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，由候补裁判递补。

**3.模块三** 才艺运用和创新素养呈现，在同一场地依序完成，其中才艺运用的导游情境描述用中文完成。设置评分裁判7名，候补裁判1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名裁判的平均分作为每名选手该模块的最后得分，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，由候补裁判递补。

选手总成绩根据赛项各模块的成绩累加计算，竞赛名次按照总成绩高低排序。当总成绩相同时，依次按照现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解、导游综合知识测试的得分高低排序。

具体评分标准及分段值见表6。

**表6 评分标准与分值段**

项目	评分标准	分值段 (分)	备注
导游知识测试 (10分)	是非题2题，每题2分；单选题2题，每题2分；多选题1题，2分。		1. 回答时间：2分钟。 2. 回答到1分30秒设时间提醒，2分钟到时主持人叫停。

<p><b>导游服务英语问答 (5分)</b></p>	<p>1. 发音清晰, 语调自然 (1分); 2. 语句通顺, 无明显语法错误, 句意与语意完整 (2分); 3. 内容充实, 能运用专业术语、词汇解决相关问题 (1分); 4. 仪态大方, 自然得体, 肢体语言表达到位、符合职业设定 (1分)。</p>	<p>1. 4-5; 2. 3-4; 3. 3分以下 (不含3分)</p>	<p>1. 抽题后准备时间30秒。 2. 回答时间: 2分钟。 3. 回答到1分30秒设时间提醒, 2分钟到时主持人叫停。 4. 时间不足1分, 减少“内容充实”项得分。</p>
<p><b>现场导游词创作及讲解 (35分)</b></p>	<p>1. 导游词创作 (20分) 契合主题与团型 (4分); 选材合理, 尊重史实和现实 (2分); 内容正确、科学、完整 (2分); 用辞恰当, 富有文采 (2分); 结构合理, 详略得当 (2分); 具有文化内涵 (3分); 具有创新性 (3分); 具有时代特色 (2分)。 2. 导游词讲解 (15分) 仪态自然, 富有亲和力 (2分); 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); 肢体语言生动形象, 符合导游规范 (1分); 讲解节奏控制合理、有层次感 (2分); 讲解生动有趣, 富有感染力和渗透力 (2分); 导游讲解方法和技巧运用恰当 (2分)。</p>	<p>1. 28-35 2. 20-28 (不含28分) 3. 20分以下 (不含20分)</p>	<p>1. 现场导游词创作准备时间: 30分钟。 2. 讲解时间: 3分钟。 3. 2分30秒设时间提醒, 不足2分30秒扣2分; 3分钟到时主持人叫停。</p>

<p>自选导游词讲解 (35分)</p>	<p>1. 导游职业仪态 (2分) 礼仪着装得体, 符合职业情境或讲解主题 (2分)。 2. 导游词组织及特色 (10分) 内容正确, 结构合理、尊重史实和现实 (3分); 整体布局合理、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)。 3. 导游讲解风范 (23分) 讲解语言流畅、规范, 口齿清晰 (1分); 仪态自然, 肢体语言恰当, 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, 层次清晰 (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较强 (2分); 导游讲解方法、技巧运用恰当 (3分); 富有感染力、亲和力、渗透力 (3分)。</p>	<p>1. 28-35 2. 20-28 (不含28分) 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分钟到时主持人叫停。 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>才艺运用 (10分)</p>	<p>1. 情境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. 才艺展示主题内容健康积极 (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. 6-8(不含8分); 3. 6分以下 (不含6分)。</p>	<p>1. 时间: 4分30秒。导游情境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; 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>

<p>创新素养呈现 (5分)</p>	<p>1. 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（1分）； 2. 内容健康，信息完整、准确，主题鲜明，表达自然流畅生动（2分）； 3. 与时俱进，体现利用新技术对产品及服务的升级改造，有原创性创新性，文化内涵深厚（2分）。</p>	<p>1. 4-5； 2. 3-4； 3. 3分以下（不含3分）。</p>	<p>1. 时间：1分30秒，1分钟设时间提醒，不足1分钟扣2分，1分30秒到，主持人叫停。 2. 展示背景为图片格式，图片中不允许使用音乐及视频。（图片格式为JPG格式，图片分辨率为2048X1536）所有背景均为内嵌式，不允许外嵌式链接。</p>
------------------------	---	---	---

## 十二、奖项设置

本赛项奖项设个人奖。以赛项实际参赛队总数为基数，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）。

大赛一等奖获奖选手的指导教师颁发优秀指导教师荣誉证书。

## 十三、赛项预案

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，确保竞赛执裁工作顺利进行。

本赛项比赛各模块均涉及计时问题，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、导游综合知识测试赛场需配备抽题设备（或装备抽题软件的计算机各 1 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。

自选导游词讲解、才艺运用、创新素养呈现环节需用计算机播放选手准备的 PPT 材料、音频文件或图片（jpg 格式），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。

各赛点都应配有应急供电设备。

## 十四、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。如遇队员发生意外事故，或出现其他严重症状，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人身及财产安全，如发生意外事故，应及时向领队报告。

5.比赛结束后，须贯彻大赛规定，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“自选导游词讲解”环节的导游讲解稿和PPT、“才艺运用”环节的音频文件、“创新素养呈现”环节的图片文件。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、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、参赛证、学生证，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。

## 2.比赛阶段

(1)“导游综合知识测试”模块，按序分组进行，选手依次按顺序抽题，导游知识测试回答时间2分钟，导游服务英语问答环节抽题30秒后开始作答，回答时间2分钟。

(2)“业务能力展示”模块检录后，选手按顺序提前30分钟抽取文化元素和团型进行准备；竞赛的顺序为先现场导游词创作及讲解，后自选导游词讲解。

(3)“综合素质展现”模块，按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。

(4) 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环节 3 分钟（抽取讲解文化元素和团型后准备 30 分钟），自选导游词讲解环节 4 分钟，才艺运用环节 4.5 分钟，创新素养呈现环节 1.5 分钟。

(5) 参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(6) 参赛选手在比赛中，不可出现所在学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赛项执委会的批准，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，须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，应向赛区组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

## 十五、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，应在该选手成绩公示后的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，并严格按照《全国职业院校技能大赛监督仲裁管理办法》中规定的申诉与仲裁程序开展工作，作出客观公正的裁决，及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由省、

自治区、直辖市、计划单列市、新疆生产建设兵团领队或参赛队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。

## 十六、竞赛观摩

（一）本赛项业务能力展示和综合素养展现模块可现场观摩。导游知识问答环节为避免影响裁判评判和选手的回答，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和承办校指定人员。

（三）各参赛队如需要现场观摩，请提前报名（注：每个参赛队限两名观摩人员）。观摩学校可与各省代表队领队联系，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）观摩人员须遵守赛场规则，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）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。

## 十七、竞赛直播

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化，更好地向社会呈现比赛盛况，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，赛场内布署无盲点录像设备，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（导游综合知识测试模块只显示视频）。赛项将安排专门人员负责比赛过程、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。

## 十八、赛项成果

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、契合教学标准、突出技能特色、展现竞赛优势，引领教学改革，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，探讨文化旅游新业态、导游人才培养等主题，达到以赛促教、以赛促改的目的。

（二）赛事全程摄制，赛后将获奖选手比赛视频共享至全国职业学校技能大赛官方网站，不断建设和完善导游人才培养教学资源库。

（三）借鉴吸收赛项创新内容和方向引领，提升学校导游专业建设水平和人才培养质量。

（四）精选优秀选手参赛资源（讲解稿、参赛视频）、专家点评词出版，为学校导游人才培养提供一流的教学辅

导材料和范式。

赛项成果见表 6。

表 6 赛项成果表

资源名称		表现形式	资源数量	资源要求	完成时间 (暂定)	
基本资源	风采展示	赛项宣传片	视频	1	15分钟以上	6个月以内
		风采展示片	视频	1	15分钟以上	6个月以内
	教学资源	裁判点评词	电子	1		6个月以内
		优秀导游词集锦	纸质	1		6个月以内
		大赛优秀选手比赛实况	视频	1	一等奖选手	6个月以内
		大赛论坛专家报告	电子	1		6个月以内
		导游人才培养数据分析及建议	纸质	1		6个月以内
拓展资源	素材资源库	电子	1		6个月以内	
	竞赛题库	电子	1		6个月以内	
	优秀选手访谈	视频	1	15分钟以上	6个月以内	