

2023年“中银杯”四川省职业院校技能大赛

“导游服务”赛项规程

一、赛项信息

赛项编号：SCGZ2023050

赛项名称：2023年“中银杯”四川省职业院校技能大赛（导游服务）

赛项组别：高职组

赛项归属产业：旅游业

参赛学生专业要求：以下表格中的所有专业均可参加。

涉及专业大类、专业类、专业及核心课程			
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	旅游类	旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、研学旅行管理与服务、酒店管理与数字化运营、民宿管理与运营、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、智慧景区开发与管理、智慧旅游技术应用、会展策划与管理、休闲服务与管理	导游基础知识
			导游词创作与讲解
			旅游政策与法规
			导游业务
			旅游英语
教育与体育	语言类	旅游英语	导游基础
			目的地和客源国概况
			旅游政策与法规
			跨文化交际
			旅游英语

二、竞赛目的

(一) 锤炼学生职业技能, 以赛促学, 服务人的全面发展、服务经济社会发展、服务国家发展战略, 培养德技并修的高素质技术技能人才。

（二）搭建共享平台，以赛促建，以导游服务技能竞赛为载体，促进院校、学生和教师的互动与交流，实现教学成果互鉴互用，教学资源共建共享和教学改革交叉互评等，引领专业建设和教学改革。

（三）深化产教融合，以赛促改，科教融汇，对接新技术、新产业、新业态、新模式，推进创新链、产业链、教育链、人才链的融合发展，满足产教协同育人目标，提升导游服务人才培养质量。

（四）推进职普融通，以赛促融，优化人才培养模式，拓展不同学生成长路径，满足不同潜质学生的成才需求。

（五）促进文化与旅游的深度融合，以文塑旅，以旅彰文，弘扬中华优秀传统文化，讲好中国故事，宣传城市新形象，助力乡村振兴，服务于文化旅游产业高质量发展。

（六）坚定文化自信，坚持守正创新，培养恪守职业道德，塑造工匠精神，弘扬时代主旋律，倡导文明旅游，引领职业风尚的新时代优秀导游人才。

三、竞赛时间

2023年11月22日至2023年11月24日

四、竞赛地点

四川工程职业技术学院南校区第六教学楼

五、竞赛内容

竞赛内容包括 3 个模块，第一模块为导游素养及业务能力测试，包含现场导游词创作讲解、自选导游词讲解、导游知识现场问答，第二模块为导游英语口语测试，第三模块为才艺运用。第一模块在单独的赛场完成；第二模块

和第三模块在同一个场地进行，即导游英语口语测试完成后，根据主持人的提示立即进行才艺运用。

模块一：导游素养及业务能力测试

1.现场导游词创作讲解。内容为旅游文化元素，该部分比赛公开题库，包括 50 个旅游文化元素和 5 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。

2.自选导游词讲解。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院校及选手本人的任何信息。

3.导游知识现场问答。选手现场从题库抽选 1 套测试题，题量为 5 题，题型包含判断题、单选题和多选题三种，每题 2 分，其中判断题 2 题，单选题 2 题（含应变题 1 题），多选题 1 题，比赛时间 2 分钟。该部分比赛公开题库 1000 题。内容包括时政及文化旅游热点、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题库。

模块二：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，主要考查选手用英语对游客进行导游服务的能力。该部分比赛前公开题库，

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分钟的情境对话。

模块三：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符合情境的才艺展示，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；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。此模块选手服装、道具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。

表1 成绩比例

序号	竞赛内容	权重
1	现场导游词创作讲解	35%
2	自选导游词讲解	35%
3	导游知识现场问答	10%
4	导游英语口语测试	10%
5	才艺运用	10%
总计		100%

表2 赛项模块、比赛时长及分值配比

模块	主要内容	比赛时长	分值	
模块一	1.现场导游词创作讲解	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.导游知识现场问答	2分钟	10	
模块二	导游英语口语测试	导游带团过程的英语情境对话	4分钟	10
模块三	才艺运用	导游带团过程中的情境设计描述及才艺展示	4分钟30秒	10

六、赛程安排

日期	时间	内容	地点
2023年11月22日	全天	参赛队报到	四川工程职业技术学院南校区旌湖尚品酒店
	14:00-17:00	熟悉赛场	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
	19:00-20:00	领队会议 完成选手比赛场地抽签	四川工程职业技术学院南校区旌湖尚品酒店会议室
2023年11月23日	9:00-12:30	场地A: 现场导游词创作及讲解和自选景点导游讲解	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
		场地B: 导游英语口语测试和才艺运用	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
	12:30-13:30	午餐及休息	食堂
	13:30-17:00	场地A: 现场导游词创作及讲解和自选景点导游讲解	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
场地B: 导游英语口语测试和才艺运用		四川工程职业技术学院南校区第六教学楼	
2023年11月24日	9:00-12:30	场地A: 现场导游词创作及讲解和自选景点导游讲解	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
		场地B: 导游英语口语测试和才艺运用	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
	12:30-13:30	午餐及休息	食堂
	13:30-17:00	场地A: 现场导游词创作及讲解和自选景点导游讲解	四川工程职业技术学院南校区第六教学楼
场地B: 导游英语口语测试和才艺运用		四川工程职业技术学院南校区第六教学楼	

七、竞赛规则

- (一) 参赛选手组别由领队抽签决定，参赛顺序由现场抽签结果决定。
- (二) 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。
- (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、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）“现场导游词创作讲解-自选导游词讲解-现场导游知识问答”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。其他赛场，主持人只宣布计时开始和比赛结束。

（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 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；提供稳定水、电供应和供电应急设备；比赛现场设置相应的休息区，供各参赛队领队、指

导教师等相关人员现场休息。另设成绩公布区，配备相应的电脑与显示设备。

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、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. 比赛项目和分值设置

决赛总分100分，其中：现场导游词创作讲解35分，自选导游词讲解35分，导游知识现场问答10分，导游英语口语测试10分，才艺运用10分。

评分标准与分值段

项目	评分标准	分值段(分)	备注
现场导游词创作讲解(35分)	<p>1.导游词创作(满分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)</p> <p>2.导游词讲解(满分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>	1.28-35 2.20-28(不含28分) 3.20分以下(不含20分)	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
自选导游词讲解(35分)	<p>1.导游职业仪态(满分2分) 礼仪着装得体, 符合职业情境或讲解主题(2分)</p> <p>2.导游词组织及特色(满分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)</p> <p>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>	1.28-35 2.20-28(不含28分) 3.20分以下(不含20分)	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>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.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 2.6-8(不含8分) 3.6分以下(不含6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>

3. 评分方法

本次比赛各个赛场各有5名裁判,选手最后成绩为5位裁判的平均分,精确到小数点后两位数。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。

4. 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。

5. 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。

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，依次按照自选导游词讲解、现场导游词创作讲解、导游英语口语测试、才艺运用的得分高低排序。

十一、奖项设定

大赛设一、二、三等奖，以参赛选手总数为基数，获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）。

一等奖参赛选手指导教师获优秀指导教师荣誉证书。

十二、赛项安全

1. 所有人员不准在竞赛场所和禁烟区域吸烟。比赛期间如遇极端天气等意外状况，请指导教师注意自身及参赛选手的身体健康。如遇身体不适，请及时联系大赛工作人员。

2. 比赛期间务必请指导教师及参赛选手注意自身的人身和财产安全。

3. 比赛期间如发生火情、伤病等特殊情况，要保持镇静，服从现场工作人员指挥。遇到紧急情况服从安保人员统一指挥，有秩序撤离。

十三、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在每个环节成绩公布后30分钟内向本次大赛组织委员会提出申诉。由仲裁委员会仲裁，仲裁结果为最终结果。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1. 每个院校选派选手1-2名，每名选手配备不超过1名指导教师。

2. 正式报名后原则上不得更换参赛选手，如选手因故无法参加比赛，经所在院校出具书面说明，并经大赛组委会同意后方可更换。请各院校根据要求，做好参赛选手的资格审查工作。大赛执行委员会办公室负参赛选手最终的资格审查，经审查发现弄虚作假者，将取消选手参赛资格。

3. 不服从赛场工作人员指挥，扰乱赛场秩序，干扰其他参赛选手比赛，警告后拒绝服从的参赛选手、指导教师及领队，经赛项专家组、评委组裁定后，可取消其参赛资格和竞赛成绩。

（二）指导教师须知

1. 每名参赛选手可配备指导教师1名，一经确定不得更换。允许指导教师缺席比赛。

2. 领队教师未能按时抽签，请服从大赛安排的比赛顺序。

3. 指导教师应严格遵守大赛组委会制定的比赛规则及纪律，在比赛正式开始后禁止与所指导的选手通过一切通讯手段进行联系，严禁指导教师以任何形式将赛题透露给参赛选手，严禁指导教师以任何借口进入选手候赛区及备赛区，严禁指导教师进行任何妨碍比赛正常进行的活动。

4. 务必请指导教师对参赛选手及比赛过程抱以平和、包容的心态。如参赛教师对赛项的组织管理及比赛结果持有异议，请参赛队经内部协商后由领队提交赛项仲裁工作组申诉。

5. 比赛期间，指导教师应首先做到并务必提醒参赛选手爱护比赛场地的各种设施、仪器及拍摄工具等。如因指导教师个人失误，或因指导教师监管不力，所指导的参赛选手因个人原因造成场地设备、仪器等的人为损坏，将由指导教师或选手个人负责赔偿。

6. 未尽事宜会在比赛现场及时公布。

(三) 参赛选手须知

1. 参赛选手凭**学生证、身份证和加盖公章的纸质学籍证明**报到，比赛期间要佩戴大赛组委会准备的**参赛凭证**以备检查。

2. 参赛选手应严格遵守比赛规则、接受组委会和赛场工作人员的安排和监督，文明竞赛。

3. 选手的出场顺序在赛前抽签决定，如选手超过规定时间未能按时到场抽签，视为放弃比赛。

4. 比赛期间，除该赛场允许可携带物品外，参赛选手不得个人携带任何与赛事相关的物品进出赛场。

5. 选手按比赛顺序进入候考室等候比赛，并按要求不能携带手机等通讯设备，只允许携带纸质备赛资料，比赛前按要求放置在指定位置，请勿随处走动，比赛结束后取回个人物品。

6. 选手开始比赛时只能报抽签获取的参赛序号，禁止泄露自己的名字及学校名称。选手比赛结束后即退出赛场，可在观摩区观看比赛。

7. 所有参赛选手均须在规定时间内完成项目内容，赛场统一控制每部分的项目完成时间，在规定完成时间到达前30秒有提示，提示出现后，选手应尽快结束比赛。比赛时间到，由主持人叫停。

8. 比赛期间，参赛选手应爱护比赛场地的各种设施、仪器及拍摄工具等。如因参赛选手个人原因造成场地设备、仪器等的人为损坏，将由选手个人负责赔偿。

9. 比赛期间请参赛选手注意身体和饮食。如遇身体不适，请及时联系大赛工作人员。比赛期间务必请参赛选手注意个人的人身和财产安全。

10. 未尽事宜比赛现场及时公布。