

2024年成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛

导游服务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：导游服务

英文名称：Tour Guide Service

赛 道：教师赛

赛项编号：CDZZ202413

二、竞赛目的

深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记对职业教育工作有关重要指示批示精神，落实立德树人根本任务，以行业需求为导向、职业技能为核心，以赛促学、以赛促教，提升导游服务人才培养质量；以技能竞赛为载体，促进旅游行业与涉旅游大类专业中等职业学校、教师的相互学习与交流，搭建行业专家、名师与参赛选手、参赛学校之间交流平台，促进校企之间深度融合，建设一支做“能说会做善导”的中职学校旅游大类“双师型”教师队伍，助力提升职业教育社会认可度与扩大影响力，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3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、才艺运用、创新素养呈现，其中第一部分作为独立环节在一个竞赛场地完成，第二、三部分作为一个竞赛环节在同一场地按序完成，第四、五部分作为一个竞赛环节在同一场地按序完成。

1.导游知识测试

测试形式为闭卷考试。题量 200 题，题型包含是非题、单选题、多选题三种，题型包括是非题 50、单选题 100 道、多项选择题 50 道。比赛用题参照《2024 年全国职业院校技能大赛双数年拟设赛项规程与赛题（征求意见稿）》（<http://www.chinaskills-jsw.org/>）中“ZZ055 导游服务赛项题库”，不划定范围。

2.现场导游词创作及讲解

内容为中国著名旅游文化元素，包括 30 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 15 分钟，选手独立完成现场导游词创作。15 分钟后上场，在 3 分钟内用中文进行脱稿讲解。

版 块		题库范围
现场导游 词创作	旅游文化元素	共 30 个，分别为：京剧、川剧变脸、新疆十二木卡姆艺术、昆曲、中国四大菜系、四川火锅、兰州拉面、都江堰水利工程、秦始皇陵兵马俑、福建土楼、颐和园、苏州园林、青花瓷、景泰蓝、中国刺绣、中国传统桑蚕丝织技艺、中国剪纸、中国四大年画、中国书法、中国酒文化、中国茶文化、中国针灸、中国武术、妈祖崇拜、珠算、二十四节气、文房四宝、良渚文化、三星堆遗址、甲骨文
	团 型	共 5 种，分别为：亲子团、商务团、研学团、老年团、政务团

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 5A 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、及选手本人的任何信息。

4. 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。

5. 创新素养呈现

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。

(二) 竞赛成绩

序号	主要内容	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	才艺运用	10%
5	创新素养呈现	10%
6	总计	100%

(三) 赛项竞赛时间

序号	主要内容	比赛时长 (分)	准备时长 (分)
1	导游知识测试	60	/
2	现场导游词创作及讲解	3	15

3	自选景点导游讲解	4	/
4	才艺运用	4.5	/
5	创新素养呈现	1.5	/

四、竞赛方式

(一) 竞赛报名

本赛项为个人赛，各个参赛学校限报2名参赛选手，参赛选手必须是成都市中等职业（技工）学校在职教师，且中等职业（技工）学校教龄2年以上（含），企业兼职教师不允许参赛。参赛队选手（含参赛选手顺序），如确因故不能参赛，学校所属教育行政主管部门须于开赛前3个工作日，出具书面说明并按承办单位要求提交变更资料和接受审核，大赛开始后不得更换选手。每个赛项各参赛学校可派1名领队。各参赛学校根据要求，做好参赛选手的资格审查及推荐工作。大赛执行委员会办公室负责参赛选手最终的资格审查，经审查发现弄虚作假者，将取消该队参赛资格。

(二) 竞赛规则

1. 参赛序号

为保证大赛公平、公正、公开，每位选手的参赛序号为其公示排序的唯一编号，选手姓名和学校不出现在成绩公示中。序号由组委会根据各参赛校报名情况随机排序，制作在选手参赛证上，各参赛校报到时领取。

2. 竞赛环节

第一环节“导游知识测试”，第二环节“现场导游词创作及讲解”和“自选景点导游讲解”，第三环节“才艺运用及创新素养呈现”。“现场导游词创作及讲解”项目讲解题签在选手进入创作考室前由本人抽取，独立进行创作和准备（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）。

(三) 竞赛成绩及评分标准

第一环节由评审人员根据标准答案和计分标准打分,总分 100 分。该环节成绩按 15%的比例计入选手总成绩。第二、三环节由评委根据参赛者在四个项目上(“现场导游词创作及讲解”、“自选景点导游讲解”、“才艺运用”、“创新素养呈现”)的表现评分。每个竞赛环节选手得分为评委分数的平均分,小数点后保留 2 位。按照“现场导游词创作及讲解”占 30%、“自选景点导游讲解”占 35%、“才艺展示”占 10%、“创新素养呈现”占 10%比例计入选手的总成绩。

项目	评分标准	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,创作尊重史实和现实(2分); 内容正确、完整(2分); 用词(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)。 2.导游词讲解(满分 14 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); 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)。	现场导游词创作准备时间:15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>	<p>1.导游职业仪态 (满分 3 分) 礼仪着装得体,符合职业情境或讲解主题特色 (3 分)。</p> <p>2.导游词组织特色 (满分 15 分) 内容正确,结构合理、尊重史实和现实 (5 分); 整体节点布局合理、严谨 (4 分); 紧扣主题,特色鲜明,感染力强 (4 分); 语言文字优美,富有文采 (2 分)。</p> <p>3.导游讲解风范 (满分 17 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 (2 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 (1 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 (2 分); 富有感染力、亲和力和渗透力 (1 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。</p> <p>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)。</p> <p>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)。</p> <p>3.才艺表演主题内容健康积极 (1 分)。</p> <p>4.表演有一定的艺术性、观赏性和独创性 (2 分)。</p> <p>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.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。</p> <p>2.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。</p> <p>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。</p> <p>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>

<p>创新 素养 呈现 (10 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（2分）； 2.内容健康，信息完整、准确，主题鲜明，表达自然流畅生动（4分）； 3.与时俱进，体现利用新技术对产品服务的升级改造，有原创性创新性，文化内涵深厚（4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>
--	---	---

(四) 竞赛日程 (以竞赛指南为准)

时间	项目	参加人员	地点	
赛前一天	13:00-16:00	参赛队报到	全体	大赛报到处
	13:00-17:00	看竞赛场地	全体选手	各赛场
	16:00-17:30	领队会议	领队	会议室
比赛日	08:30-9:30	导游知识测试	全体选手	笔试赛场
	09:30-12:00	现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解; 才艺运用、创新素养呈现	参赛选手	各赛场
	13:00-16:30	现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解; 才艺运用、创新素养呈现	参赛选手	各赛场

注: 具体日程和分项竞赛地点待报名确定后正式公布。

五、竞赛试题

本赛项不公开赛题, 赛项试题在赛事题库中公布, 赛题确定后按照“赛项赛题管理办法”执行严格的印刷和装订、保密和领取程序。

六、评奖办法

赛项按照实际参赛队(人)数的 10%、20%和 30%分别设置一、二、三等奖, 由大赛主办单位共同颁发获奖证书。按照《成都市职业技能竞赛及奖励管理办法》(成人社办发〔2022〕184号)中“市级二类竞赛”标准, 成都市人力资源和社会保障局对符合条件的技能类个人赛项第一名获奖选手按规定晋升技能等级或颁发相应职业资格证书。推荐优秀选手参加相关赛事。

七、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、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

(一) 竞赛环境

1. 赛项执委会须在赛前组织专人对竞赛现场、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。竞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。对于竞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。

7.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）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、相关教师进行安全教育。

3.各参赛队伍须加强对参与竞赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（三）应急处理

竞赛期间若发生意外事故，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竞赛延期、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。

（四）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，可取消其继续竞赛的资格。

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。

八、竞赛须知

（一）参赛队需知

1.参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，队员因故不能参赛，所在学校需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

2.参赛队按照大赛赛程安排，凭赛项组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

3.各参赛队须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险，并承担所有参赛学生往返的交通费、食宿费等费用。

4.参赛队员应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥、文明竞赛；持证进入赛场，禁止将通讯工具、自编电子或文字资料带入赛场。

5.比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作过程和相关准则，保证设备及人身安全，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。

6.在比赛过程中，参赛选手由于操作失误导致设备不能正常工作，或造成安全事故不能进行比赛的，将被终止比赛。

7.在比赛过程中，各参赛选手限定在自己的工作区域和岗位完成比赛任务。

8.若参赛队欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛队结束比赛后不得再进行任何操作。

9.参赛队不得利用比赛相关的微信群、QQ群发表虚假信息和不当言论。

（二）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竞赛及活动。

4.在竞赛时需密切留意参赛选手的竞赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消竞赛资格的现象。

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。涉及竞赛成绩变更的申诉，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。

（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，将取消其竞赛资格。

（2）参赛选手须在规定时间内提交符合要求的竞赛资料，包括包括“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、本人身份证参加竞赛及相关活动。

（4）参赛选手进行操作竞赛前须检录。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。

2.竞赛阶段

(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，检录后，选手按顺序提前 15 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) “才艺运用及创新素养呈现”环节，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 分钟检录进入竞赛场地进行候场，在前一位选手完成竞赛项目后，在工作人员带领下进入场地进行竞赛。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 15 分钟），自选景点导游讲解 4 分钟，才艺运用 4.5 分钟。

(5) 参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(6) 参赛选手在竞赛中，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竞赛现场。

(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) 竞赛结束后，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.检查选手证件，选手凭有效证件，按时参加检录和竞赛，如不能按时参赛以自动弃权处理。

2.严格时间管理，选手在开赛信号发出后才能进行技能竞赛，竞赛过程中，选手休息、饮水或去洗手间等所用时间，一律计算在操作时间内，饮用水由赛场统一准备，认真做好服务工作。

3.不允许选手将通讯工具带入赛场，如私自带入者，一经发现取消其竞赛资格。

4.选手提问，经允许后，可以提问不清楚的问题，裁判人员须正面回答。

5.赛场内保持安静，不准吸烟，负责各自竞赛工位的裁判员和工作人员不得随意进入其它竞赛工位。

6.如果选手提前结束竞赛，应向裁判员示意，竞赛终止时间由裁判员记录在案。

7.竞赛终了信号发出后，监督选手听从裁判员指挥，待裁判允许后方可离开赛场。

8.所有工作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，赛场除现场工作人员以外，其他人员未经允许不得进入赛场。

9.新闻媒体等进入赛场必须经过赛项组委会允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

10.各参赛队的领队、指导教师以及其他无关人员未经允许一律不得进入赛场；经允许进入赛场的人员，应遵从赛场相关工作人员安排，同时遵守赛场规定和维护赛场秩序，若违反有关规定或影响选手竞赛的，工作人员有权将其请出，并给予通报批评。

九、申诉与仲裁

（一）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，代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出书面申诉，超过时效不予受理。申诉启动时，参赛队向赛项仲裁工作组递交领队亲笔签字同意的书面报告。书面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。

（二）赛项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。

（三）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，视为自行放弃申诉。申诉方可随时提出放弃申诉。

十、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、才艺运用及创新素养呈现等环节可现场观摩。

（二）本赛项公开观摩对象为参赛队领队及随队观摩人员、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)。

(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、手机等干扰选手竞赛。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。

十一、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》(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》(2017年11月1日中华人民共和国国家旅游局令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》

十二、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,或技术上不能确保安全、保密和万无一失,可以采用纸质试卷并手工阅卷。

2.裁判现场评分设备及成绩统计软件。

3.竞赛现场同时记录总时长和单项竞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。