

# 2024年“中银杯”四川省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：\_\_\_\_\_ SCZZ2024055 \_\_\_\_\_

2024 年 11 月

## 一、赛项信息

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：SCZZ2024055

## 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）以赛促育人，注重对参赛学生的专业技能、职业素养、协同配合、创新意识等进行培养，同时提升团队协作能力、应变能力、表达能力等综合能力。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长与壮大。

（四）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。

### 三、竞赛内容

竞赛内容包括业务能力展示和综合素养展现两个模块。选手1进行业务能力展示，选手2进行综合素养展示（选手1、2顺序由指导教师自行安排），两个模块分别在不同比赛场地完成。

#### （一）模块一：业务能力展示

业务能力展示为自选导游词讲解。

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要确保通用软件能正常播放，格式须为pptx，建议大小不超过50M。参赛PPT可设置为自动播放形式，或使用翻页笔（承办校提供），页数最多为十页，每页均为图片，不得对图片额外编辑动画，不得人为添加文字、背景音乐和视频。如PPT图片本身含有对讲解具有提示性的文字（如讲解牌），请事先做模糊处理。

PPT中不得体现任何与参赛院校、选手有关的信息，一经发现，将按作弊处理，取消参赛资格。

#### （二）模块二：综合素养展现

综合素养展现为应景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2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。此环节可提供才艺背景音乐但不支持视频。音频采用 MP3 格式，每个选手才艺只能有一个文件。此环节选手服装和使用的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。

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，完成对旅游目的地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	自选导游词讲解	55%
2	才艺运用	30%
3	创新素养呈现	15%
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	业务能力展示	1.自选导游词讲解	4分钟	55
2	综合素养展现	1.才艺展示	2分钟30秒	30
		2.创新素养呈现	1分钟30秒	15

## 四、竞赛方式

### （一）竞赛方式

本赛项为线下比赛。

### （二）组队要求

本赛项为团队赛，以学校为单位组队，不得跨校组队。每支参赛队伍为2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队。

### （三）参赛人员要求

1. 中职组参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生，资格以报名时所具有的在校学籍为准，团体赛不得跨校组队。凡在往届全国职业院校技能大赛国赛中获一等奖和2024年世界职业院校技能大赛总决赛争夺赛获金奖的选手，不得参加本届大赛同一专业大类赛项的比赛。

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

3. 报名截止后原则上不补报名，如因特殊原因确需补报名，须由参赛学校在开赛前10个工作日书面向大赛组委会提出申请，中职组赛项由参赛学校和属地教育主管部门盖章。

参赛队选手和指导教师报名后原则上不再更换(含参赛选手顺序)，如确因故不能参赛，须于开赛前3个工作日书面向大赛组委会提出申请，申请应包含原参赛选手或指导教师信息、更换参赛选手或指导教师信息、更换事由、相

应的证明材料，由参赛学校和属地教育主管部门盖章。

扫描后的补报名申请和选手更换申请扫描版发送至组委会邮箱：[sicsve@163.com](mailto:sicsve@163.com)。

## 五、竞赛流程

赛项竞赛流程见表3

表 3 导游服务赛项竞赛流程表（暂定）

时间	项目	参加人员	地点
第一天	下午	参赛队报到	大赛报到处
		看竞赛场地	各赛场
		领队会议	会议室
第二天	上午	业务能力提升展示，综合素养展现	各赛场
	下午	业务能力提升展示，综合素养展现	各赛场

## 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、学生证或身份证（双证齐全）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上场，确认现场条件无误后点头示意，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）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。

（十二）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、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.分值设置：总分100分，其中：自选导游词讲解55分，创新素养呈现15分，才艺运用30分。

2.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。

3.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）评分标准

具体评分标准及分段值见表4。

表4评分标准与分值段

项目	评分标准	分值段 (分)	备注
<p>自选导游词讲解(55分)</p>	<p>1. 导游职业仪态(5分) 礼仪着装得体,符合职业情境或讲解主题(5分)。 2. 导游词组织及特色(25分) 内容正确,结构合理、尊重史实和现实(8分) 整体布局合理、严谨(4分) 紧扣主题,特色鲜明,感染力强(8分) 语言文字优美,富有文采(5分)。 3. 导游讲解风范(25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(2分); 讲解角度新颖(3分); 主题特色鲜明(3分); 讲解重点突出,层次清晰(3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(3分); 导游讲解方法、技巧运用恰当(2分); 富有感染力、亲和力、渗透力(3分)。</p>	<p>1. 48-55 2. 40-48(不含58分) 3. 40分以下(不含20分)</p>	<p>1. 时间:4分钟。 3分30秒设时间提醒,4分钟到时裁判叫停。 2. PPT要确保通用软件能正常播放,格式为pptx,所有材料均为内嵌式,不允许外嵌式链接。PPT中不允许出现非景区固有的文字或符号等提示信息。</p>

<p><b>才艺运用 (30分)</b></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（9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（5分）； 3. 才艺展示主题内容健康积极（4分）； 4. 表演有一定的艺术性、观赏性和独创性（6分）； 5. 表演自然流畅，感染力强，气氛好，符合旅游者审美标准（6分）。</p>	<p>1. 27-30； 2. 24-27(不含22分)； 3. 24分以下（不含19分）。</p>	<p>1 时间：2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。 屏幕显示总时长和才艺展示时长。其中总时长2分钟设时间提醒，2分30秒时间到，裁判叫停。 2 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。 3 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><b>创新素养呈现 (15分)</b></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，紧扣主题，表达自然流畅生动（7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（7分）。</p>	<p>1. 12-15； 2. 9-12； 3. 9分以下（不含9分）。</p>	<p>1. 时间：1分30秒,1分钟设时间提醒，1分30秒到，裁判叫停。 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>

## 八、奖项设置

本赛项奖项设团体奖。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）。

大赛一等奖获奖团队的指导教师颁发优秀指导教师荣誉证书。

## 九、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。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，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、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（具体时间之后公布）内提交符合要求的比赛资料，包括“自选导游词讲解”环节

的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。选手自带用于才艺展示运用环节的道具应便于随身携带。赛场禁止携带易燃易爆等危险品，禁止使用明火，违反此项规定的参赛队取消该环节的参赛资格。

(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、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) “业务能力展示”模块检录后，选手按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。

(2) “综合素质展现”模块，选手按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。竞赛顺序为先才艺运用环节，后创新素养呈现。

(3) 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。

(4) 参赛选手在裁判宣布“计时开始”后开始展示。

(5) 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。

## 十一、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。