

2020 年江苏省职业院校技能大赛高职赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：JSG202039

赛项名称：导游服务

赛项组别：高职组

赛项归属专业大类： 旅游大类

二、竞赛目的

以导游服务技能竞赛为载体，展示江苏参赛选手的职业素养与操作技能；以赛促学，以赛促教，促进相关院校、学生和教师的相互学习与交流，提升人才培养质量，推动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、现场导游辞创作及讲解、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

测试形式为机考形式，现场公布成绩。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 500 题，其中判断题 150 题、单选题 200 题、多选题 150 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. 现场导游辞创作及讲解

内容为中国旅游文化元素的创作与讲解，该部分比赛公开题库，题库包括 40 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，选手独立完成现场导游辞创作。30 分钟后上场，在 2 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 5 分钟的导游辞和相应的 PPT 资料，讲

解范围为国家AAAAA级旅游景区或世界遗产地，用中文进行模拟导游讲解。

PPT使用office2007版本，制作格式为pptx。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信息提示。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40题，选手现场抽取一个题目，准备30秒后开始与裁判进行3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	现场导游辞创作及讲解	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	现场导游辞创作及讲解	2	30

3	自选景点导游讲解	5	/
4	导游英语口语测试	3	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

1.参赛对象为全省独立设置的全日制普通高等职业院校在籍在校学生，江苏联合职业技术学院四至五年级在籍在校学生。参赛选手年龄不超过 25 周岁，年龄计算截止时间为 2020 年 5 月 1 日。往届全国职业院校技能大赛或江苏省职业院校技能大赛中已获得一等奖的学生选手不再参加同一项目比赛。前述参赛选手所在专业的代码须是 6401。

2.每个参赛队配领队 1 名。每名选手可报 1 名指导教师。

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，须由参赛学校教务处于赛项开赛前 10 个工作日出具书面说明，经大赛组委会办公室核实后予以更换。

五、竞赛流程

导游知识测试→现场导游辞创作及讲解→自选景点导游讲解→导游英语口语测试→才艺运用。

各代表队于规定时间内，向承办院校递交下列材料：“自选景点导游讲解”环节的 PPT、“才艺运用”环节的音频文件，格式按以下要求。

演示文稿采用 pptx 格式，文件总大小不超过 20MB，点击播放后全自动运行，中途不能进行人工操作干预，所有素材要求内嵌入演示文稿，不支持外链形式素材。独立音频文件采用 mp3 格式，文件大小不超过 3MB；点击播放后全自动运行，中途不能进行人工操作干预。

六、竞赛规则

（一）各参赛选手的组别由领队于领队会抽签决定；各参赛选手的参赛顺序

由现场抽签结果决定。

（二）各参赛选手报到后可熟悉比赛场地，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组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）“现场导游辞创作及讲解-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。

（十二）现场导游辞创作及讲解、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最终成绩，及时公布。

（十三）选手最终成绩经裁判长、监督组签字后进行公布。公布时间为 2 小时。成绩公布无异议后，由仲裁长和监督组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复

核。

七、竞赛环境

承办校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，承办校在指定场地，设媒体区、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。

八、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》
- （七）LB/T 004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求
- （七）LB/T 005-2002 旅行社出境旅游服务质量
- （八）《国民旅游休闲纲要 2013-2020》（国办发[2013]10 号）。

九、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《江苏职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》建立江苏职业院校技能大赛赛项裁判库，由江苏省职业院校技能大赛组委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。

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：总裁判长 1 名。各赛场配备评分评委 7 人；现场评委 2 人；加密评委 1 人。

4.分值设置：决赛总分 100 分，其中：导游知识测试 15 分，现场导游辞创作及讲解 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。

（三）评分细则和标准：

导游知识测试环节：此环节为机考形式，现场公布成绩。

现场导游辞创作及讲解、自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺运用环节的评分标准及要求具体参见表一。

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、现场导游辞创作及讲解、导游英语口语测试、才艺运用的得分高低排序。

表一：评分标准与分值段

项目	评分标准	分值段 (分)	备注
现场 导游 辞创作 及讲解 (30 分)	1.导游辞创作（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）。 2.导游辞讲解（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）；	第一档： 24-30； 第二档： 17-23； 第三档： 17 以下（不包括 17 分）。	现场导游辞创作准备时间：30 分钟，讲解时间：2 分钟。 1 分 30 秒设时间提醒；不足 1 分钟 30 秒扣 2 分； 2 分钟到主持人叫停。

	<p>讲解节奏控制合理、有层次感（2分）；</p> <p>仪态自然，富有亲和力（1分）；</p> <p>肢体语言生动形象，符合导游规范（1分）；</p> <p>讲解生动有趣，富有感染力和渗透性（2分）；</p> <p>导游讲解方法和技巧运用恰当（2分）。</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，符合职业情景或讲解主题特色（2分）。</p> <p>2.导游辞组织特色（满分10分）</p> <p>内容正确，结构合理、尊重史实和现实（3分）；</p> <p>整体节点布局合理、严谨（3分）；</p> <p>紧扣主题，特色鲜明，感染力强（3分）；</p> <p>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）；</p> <p>仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范（1分）；</p> <p>讲解角度新颖（4分）；</p> <p>主题特色鲜明（2分）；</p> <p>讲解重点突出、有层次感（2分）；</p> <p>文化底蕴深厚，内涵丰富（3分）；</p> <p>讲解节奏合理、节律感强（2分）；</p> <p>语言组织运用艺术和能力强（2分）；</p> <p>导游讲解方法和技巧运用恰当（3分）；</p> <p>整篇讲解富有感染力、亲和力和渗透力（3分）。</p>	<p>第一档： 28-35；</p> <p>第二档： 20-27；</p> <p>第三档： 20分以下 （不包括20分在内）。</p>	<p>1.时间：5分钟。 4分30秒设时间提醒，不足4分30秒扣2分，5分钟到主持人叫停。2.PPT使用office2007版本，制作格式为pptx，PPT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信息提示。</p>
导游 英语 口语 测试 (10 分)	<p>1.发音清晰，语调自然（2分）。</p> <p>2.语句通顺，无明显语法错误，句意与语意完整（2分）。</p> <p>3.交流顺畅，应对自如（1.5分）。</p> <p>4.能运用专业术语、词汇解决相关问题（3分）。</p> <p>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>第一档： 8-10；</p> <p>第二档：5-7；</p> <p>第三档： 5分以下 （不包括5分在内）。</p>	<p>时间：3分钟。 2分30秒设时间提醒，3分钟到主持人叫停。</p>
才艺 运用 (10分)	<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>第一档： 8-10；</p> <p>第二档：5-7；</p> <p>第三档： 5分以下 （不包括5分在内）。</p>	<p>1.时间：4分30秒。才艺运用总时长不足3分30秒扣2分，才艺展示不足2分30秒扣2分，超时扣内容不</p>

	5.表演自然流畅，感染力强、符合旅游者审美规范和需求（2 分）。		完整分。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。3.情境描述无背景音乐与视频；应景才艺展示可提供 mp3 格式的才艺背景音乐，不支持视频。
--	----------------------------------	--	---

十、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%。

（二）对获得一、二、三等奖选手的指导教师颁发指导教师奖。

十一、赛场预案

本次比赛将配备足够的优质仲裁员、监督员、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。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。

现场导游辞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一台备用抽题计算机，如遇设备故障，在裁判长和赛点负责人、大赛监督员的监督下，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员共同视具体情况裁定让选手继续完成比赛或从新开始，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。

十二、赛项安全

（一）赛项组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组委会要求排除安全隐患。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

十三、竞赛须知

（一）参赛队须知

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.领队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，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

6.领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如发现意外事故，应及时向组委会报告。

（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，逾期自动放弃。

（3）参赛选手按照赛程安排和具体时间前往指定地点。凭大赛组委会颁发的参赛证、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。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。选手不能携带任何电子产品和资料。

（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）“导游知识测试”环节，选手按组别在指定的考场内完成，按抽签顺序就座。

(2)“现场导游辞创作及讲解-自选景点导游讲解”环节，各组依次按抽签顺序完成，每名选手按照规定的时间依次上台。

(3)“导游英语口语测试”环节，按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。

(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，现场导游辞创作及讲解 2 分钟（抽取旅游元素和团型后准备 30 分钟），自选景点导游讲解 5 分钟，导游英语口语测试 3 分钟，才艺运用 4.5 分钟，展示完毕停止。

(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大赛组委会。

(四)工作人员须知

1.工作人员必须统一佩戴由大赛组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。

十四、申诉与仲裁

（一）各参赛队对不符合赛项规程规定的设备、工具、材料、计算机软硬件、竞赛执裁、赛场管理及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。

（二）申诉主体为参赛队领队。

（三）申诉启动时，参赛队以该队领队亲笔签字同意的书面报告的形式递交赛项仲裁组。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。

（四）提出申诉应在赛项比赛结束后 2 小时内提出。超过 2 小时不予受理。

（五）赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并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，可由领队向大赛仲裁工作组提出申诉。大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

（六）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。

（七）申诉方可随时提出放弃申诉。

十五、竞赛观摩

（一）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。

（二）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）各观摩院校可与各自领队联系，观摩证将在各代表队报到时统一发给各领队。

（三）凭大赛组委会颁发的观摩证进入指定观摩区进行观摩。

（四）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。

（五）当观摩人数超出赛场容量时，赛项组委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

十六、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。

十七、其他

- 1.参赛选手及相关工作人员，由赛项承办院校统一安排食宿，费用自理。
- 2.本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。