

2023 年度湖南省“楚怡杯”职业院校技能竞赛 赛项规程

一、赛项名称

1. 赛项名称：导游服务
2. 赛项组别：高职高专组
3. 赛项归属：旅游类/旅游大类

二、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、现场导游词创作及讲解、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

测试形式为闭卷考试。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，内容主要包括旅游热点问题、导游基础知识、旅游法规和导游业务等。本赛项题库量共 1300 题，其中 1000 题在赛前规定时间内公布，另外 300 题为神秘试题，不公开。正式测试试卷中神秘试题占比为 30%。

2. 现场导游词创作及讲解

围绕中国国情及中国文化元素等主题创作一篇导游词并进行现场讲解。该部分比赛公开题库，题库包括 50 个主题和 5 个团型。选手现场抽选出一个主题和一个团型，准备时长 30 分钟，选手独立完成现场导游词创作。30 分钟后上场，在 3 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 4 分钟的导游词和相应的 PPT 资料，讲解景点为国家 AAAAA 级旅游景区或世界遗产地，用中文进行模拟导游讲解。PPT 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。

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 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，比赛过程中选手道具应由选手自己一次性带上赛场。经选手示意后由工作人员开始播放音乐。

三、竞赛方式

1. 组队要求

本赛项为个人赛。

2. 参赛人员要求

(1) 参赛选手必须是高等职业学校专科、高等职业学校本科全日制在籍学生。五年制高职学生须四、五年级方可报名参加本赛项比赛。

(2) 凡在往届全省职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。

(3) 每个参赛院校配领队 1 名。每个参赛院校限报 3 名选手参赛，每名选手可报 1 名指导教师。

(4) 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予以更换。

四、竞赛时量

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	现场导游词创作及讲解	3	30
3	自选景点导游讲解	4	/
4	导游英语口语测试	4	0.5
5	才艺运用	4.5	/

五、名次确定办法

选手总成绩根据导游知识测试、现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解、导游英语口语测试、才艺展示环节五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、现场导游词创作及讲解、导游英语口语测试、才艺运用的得分高低排序。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）。

序号	比赛内容	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	导游英语口语测试	10%
5	才艺运用	10%
6	总计	100%

六、评分标准与评分细则

1. 评分标准

(1) 导游知识测试环节。此环节为闭卷考试，计算机或机读卡直接评分（视赛场情况可以纸考并手工阅卷）。

(2) 现场导游词创作及讲解、自选景点导游讲解环节。这两个内容在同一场地依序用中文完成。设置评分裁判 7 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 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

(3) 导游英语口语测试环节。用英语完成。设置评分裁判 7 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 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

4、才艺展示环节。带团过程中的导游情境描述及应景的才艺展示在一个赛场进行，其中导游情境描述用中文完成。设置评分裁判 7 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 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

2. 评分细则

项目	评分标准	分值段（分）	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. 导游词讲解（满分 14 分）	1. 24-30； 2. 17-23； 3. 17分以下（不含 17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。

	<p>语言（普通话）规范流畅（2分）；</p> <p>讲解完整清楚（2分）；</p> <p>口齿清晰流利（2分）；</p> <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（2分）；</p> <p>导游讲解方法和技巧运用恰当（2分）。</p>		
<p>自选 景点 导游 讲解 (35分)</p>	<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特色（2分）。</p> <p>2. 导游词组织特色（满分10分） 内容正确，结构合理、尊重史实和现实（3分）； 整体节点布局合理、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、肢体语言丰富，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、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（2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（3分）； 富有感染力、亲和力和渗透力（3分）。</p>	<p>1. 28-35；</p> <p>2. 20-27；</p> <p>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>3. 选手讲解的景区景点非国家AAAAA级旅游景区或世界遗产地，本项目不得分。</p>
<p>导游 英语 口语 测试 (10分)</p>	<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. 内容充实，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>1. 8-10；</p> <p>2. 5-7；</p> <p>3. 5分以下（不含5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. 8-10；</p> <p>2. 5-7；</p> <p>3. 5分以下（不含5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. 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。</p> <p>3. 选手必须独立完成，不允许助</p>

			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。
--	--	--	---

七、赛点提供的设施设备仪器清单

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、教练现场观摩。

其他区域，赛项执委会在指定场地，设观摩展示区、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。

具体设备清单见表。

序号	赛项内容	比赛场地	场地要求
1	导游知识测试	机房或教室	满足全部选手同时测试的要求
2	现场导游词创作及讲解	导游词创作室1个	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、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、移动电子屏1个、电脑4台、计算机语言抽题系统1个、自动计时系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦1个、裁判员席和观众席若干、计分平板电脑9台（或计算器9个）、纸笔9套。
3	自选景点导游讲解	报告厅1个	
4	导游英语口语测试	会议室1个 观摩室1个	会议室80平方米以上，观摩室60平方米以上。设置转播系统及设备一套、多媒体设备1套（含投影仪）、移动电子屏1个、计分平板电脑9台（或计算器9个）、纸笔9套、计算机语言抽题系统1个、自动计时系统1个、裁判员席若干。
5	才艺运用	会议厅	300平方米以上的会议厅或宴会厅。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9台（或计算器9个）、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干；参赛选手自备才艺展示道具和参赛服装等。

八、选手须知

“现场导游词创作及讲解+自选景点导游讲解”在同一场地依序用中文完成，“导游英语口语测试”模块用英语完成，“才艺展示”模块用中文完成导游情境设计描述。

1. 选手自带工（量）具及材料清单

(1) U盘（考入个人参赛资料以及导游讲解PPT和才艺比赛音频文件）。

- (2) 才艺运用道具。
- (3) 参赛服装及配饰。
- (4) 以上所有材料都不得出现选手所在院校及选手本人的任何信息，否则取消此次比赛成绩。

2. 主要技术规范及要求

技术规范参照旅游行业职业规范：

- (1) 《中华人民共和国旅游法》
- (2) 《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》（国务院令 [2009] 第 550 号）
- (3) 《导游人员管理条例》（国务院令 [1999] 第 263 号）
- (4) 《导游管理办法》
- (5) GB / T 15971-2010 《导游服务规范》
- (6) LB / T 004-2013 《旅行社国内旅游服务规范》
- (7) LB / T 31385-2015 《旅行社服务通则》
- (8) LB / T 31386-2015 《旅行社出境旅游服务规范》

3. 选手注意事项

(1) 准备阶段

- ① 参赛选手须提供个人身份证明，凡弄虚作假者取消比赛资格。
- 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 PPT、“才艺运用”模块的音频文件。
- 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、本人学生证和身份证参加比赛及相关活动。
- ④ 参赛选手比赛前须检录。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 参赛选手须仪容仪表规范，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 参赛选手在比赛中，不可体现所在院校及选手本人的任何信息。
- ② “现场导游词创作及讲解+自选景点导游讲解”模块，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”模块，按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。
- ④ “才艺运用”模块，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候场，在工作人员带领下进入场地进行比赛。
- ⑥ 参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(3) 结束阶段

- ① 参赛选手完成各项目后必须迅速离开比赛现场。
- 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执委会仲裁组提出申诉。

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赛区组委会。

4. 竞赛直播

(1) 本次竞赛采取全程录像。

(2) 本次竞赛拟全程开放“现场导游词创作及讲解+自选景点导游讲解”和“才艺运用”环节；“导游英语口语测试”环节为避免影响裁判与选手对话的效果，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）。

(3) 本赛项公开观摩对象为参赛队领队、指导教师及随队两位观摩人员，观摩证将在各代表队报到时统一发放。观摩者须凭领队证、指导老师证或观摩证进入指定区域进行观摩，无证者或者无挂牌者一律被拒绝或即时请出竞赛观摩现场。

(4) 观摩期间，观摩人员不得喧哗、不得与其他观摩者交头接耳；不得对裁判评分现场提出质疑和起哄、扰乱竞赛进程；不得用手机、相机、IPAD 等现场拍摄；不得现场指导或与选手有肢体语言和语言交流。一经发现，被工作人员请出场外并予以登记，该观摩者本组竞赛不得再次入内。

(5) 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。

九、样题（竞赛任务书）

本赛项公开题库于开赛前 15 日在省技能竞赛官网上公布，神秘题库不公开。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 10 日内发送到承办校公布的邮箱，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试题和答案为准。

1. 导游知识测试

含旅游热点问题、旅游法规、导游基础知识及导游业务等，题库量共 1300 题，含公开试题 1000 题，神秘试题 300 题。比赛试卷试题共 100 题，其中神秘试题占比 30%。试卷包括判断题 40 题，每题 0.5 分，单项选择题 40 题，每题 1 分，多项选择题 20 题，每题 2 分，卷面成绩共计 100 分，最后成绩按 15% 折算计入大赛总成绩。题例如下：

(1) 判断题（判断为对的请选 A，判断为错的请选 B）

例题：为了防止各地接社向导游员下达接待任务时出现失误，在接团前，导游员应先与全陪核对各自的行程安排。（）

答案：B

(2) 单选题（请选择一个正确答案）

例题：某旅行社与旅游者小赵签订境内旅游合同，明确 2021 年 11 月 17 日出发。在 2021 年 11 月 14 日，旅行社告知小赵由于飞机舱位不足不能成行，那么旅行社应当按照旅游费用总额的（）向小赵承担违约金

A. 5% B. 10% C. 15% D. 20%

答案：C

(3) 多选题（请选择 2~5 个正确选项，多选、少选或错选均不得分）

例题：下列属于我国世界文化与自然双重遗产的是（）。

A. 长城 B. 泰山 C. 武陵源 D. 黄山 E. 武夷山

答案: BDE

2. 现场导游词创作及讲解

主题是中国国情及中国文化元素，共 50 个，如：京剧、殷墟甲骨文、广东飘色等；5 个团型，如：老年团、研学团、商务团等。

3. 导游英语口语测试

测试内容为导游运用英语服务游客的能力，题库量为 80 题，如：As a local guide Xiao Li, you are picking up your group from the US led by Mr. Smith. You are holding a welcome sign with “Smith” and your company’ s name on it. Your dialogue will include the following points:

- A. Greetings.
- B. Ask if the group is led by Mr. Smith.
- C. Inquire details concerned.