

第四届晋城市职业技能大赛

导游赛项

技术文件

2024 年 3 月

目 录

一、 技术描述	3
(一) 项目概要.....	3
(二) 基本知识与能力要求.....	3
二、 试题与评判标准	4
(一) 导游项目试题内容.....	4
1、 热点话题评述	4
2、 现场讲解	5
3、 模拟带团	6
4、 主题演讲	7
(二) 竞赛评判标准.....	8
1、 成绩计算方式	8
2、 成绩并列	8
三、 竞赛细则	8
(一) 裁判员分组和职责.....	9
1、 裁判长	9
2、 裁判员	9
(二) 竞赛实施细则.....	9
1、 赛前准备	10
2、 竞赛实施	10
3、 技术违规处理	11
4、 问题或争议处理	11
四、 竞赛场地、设施设备等安排	12
(一) 赛场规格要求.....	12
(二) 基础设施设备清单.....	12
1、 场地设施设备	12
2、 裁判使用设备和工具	13
3、 选手自备的设备和工具	13
五、 健康、安全和环保要求	13
(一) 选手安全防护要求.....	13
(二) 赛事安全要求.....	13
(三) 赛场要求.....	14
(四) 绿色环保要求.....	14

一、技术描述

（一）项目概要

导游项目是指在舞台上现场展示“热点话题评述”、“现场讲解”、“模拟带团”和“主题演讲”的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：综合能力；现场讲解能力、语言表达能力；带团规范、随机应变能力和处置突发事件能力。

（二）基本知识与能力要求

本竞赛是对导游技能的展示和评估。参赛选手需要按照导游标准（或要求）展示导游技能。

技能	理论 (个人需要知道和理解)	实操 (个人应能够)
综合能力、 现场讲解能力、 语言表达能力	欢迎词和导游词的要素； 导游仪态、肢体的规范；导游讲解的注意事项；讲解景点的基本知识和文化内涵等。	语言流畅规范，口齿清晰； 讲解的重音和节奏控制能力； 导游讲解方法和技巧运用能力； 讲解富有感染力、亲和力和渗透力等。
带团规范、 随机应变能力和 处置突发事件能力	不同团型的特点和注意事项； 导游讲解的基础知识；中国著名旅游文化知识等。	针对不同团型提供不同讲解服务的能力； 导游的应变能力和带团能力。

发事件能力		
-------	--	--

二、试题与评判标准

（一）导游项目试题内容

导游项目比赛内容包括 4 个部分：“热点话题评述”、“现场讲解”、“模拟带团”和“主题演讲”，在同一场地按抽签顺序完成。

1、热点话题评述

（1）考核内容

本环节主要考核参赛选手综合能力，所有选手围绕抽签选取的热点话题进行评述，评述时间 3 分钟。

（2）比赛流程

①比赛分两组进行；

②本环节选手按抽签顺序 2 人配对为 1 组进行抽签选题，每组选手围绕热点话题以讲解的方式进行对抗赛。每人 3 段讲解，每段限时 1 分钟，两人共计 6 分钟；

③每组对抗赛结束之后，评审团进行打分，每组选手中，分数高者晋级，分数低者淘汰，将选出一定比例的淘汰者参与复活环节；

④评分规则：计算各评委的平均分值；

⑤本环节比赛结束后，优胜及复活的选手抽签确定下一轮比赛出场顺序。

（3）评分标准

热点话题评述评分标准（100 分）

序号	评分项目	评分标准	权重
1	讲解内容	(1) 紧扣主题，内容充实	50%
		(2) 切入角度合理	
		(3) 内容准确，有一定深度	
		(4) 用词恰当、富有文采	
		(5) 具有创新性或时代特色	
2	讲解技巧	(1) 接力顺畅、过渡自然	50%
		(2) 语言规范流畅、口齿清晰	
		(3) 态势语言运用合理	
		(4) 讲解方法和技巧恰当	
		(5) 生动有趣、富有感染力	

2、现场讲解

(1) 考核内容

本环节主要考核选手现场讲解能力、语言表达能力。

(2) 比赛流程

①选手在赛前根据选题范围准备 5 分钟的导游词和相应的 PPT 资料，讲解景点为山西省 5A 级旅游景区、晋城市 4A 级以上旅游景区、晋城市全国重点文物保护单位，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单位及选手本人的任何信息，所有选手统一用所在比赛环节抽到的序号做自我介绍。

②评分规则：计算各评委的平均分值。

③本环节比赛结束后，晋级的选手抽签确定下一轮比赛出场顺序。

（3）评分标准

现场讲解评分标准（100 分）

序号	评分项目	评分标准	权重
1	仪容仪表	（1）礼貌到位，精神饱满	10%
		（2）妆容、着装得体，符合导游职业规范要求	
2	内容结构	（1）健康，完整、准确，重点突出，紧扣主题，与时俱进	60%
		（2）讲解结构合理、层次分明	
		（3）具有较深厚的文化内涵	
3	讲解技巧	（1）语调自然，音量和语速适中	30%
		（2）角度新颖，通俗易懂，富有感染力、亲和力	
		（3）肢体语言得体	
		（4）普通话标准，口齿清楚，表达流畅	

3、模拟带团

（1）考核内容

本环节主要考核选手带团规范、随机应变能力和处置突发事件能力。

（2）比赛流程

①本环节依据导游带团各环节（接团服务、入住饭店服务、景点讲解服务、餐厅服务、送站服务）设置场景并匹配团型（商务考察团、亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团）供选手抽签选取；

②参赛选手根据抽签选定的场景与团型进行模拟带团，在模拟带团过

程中完成现场随机配置游客的提问，并进行突发事件处置；

③评分规则：评审团依据选手的带团表现打分，计算各评委的平均分
值。

④本环节比赛结束后，晋级的选手抽签确定下一轮比赛出场顺序。

（3）评分标准

模拟带团评分标准（100 分）

序号	评分项目	评分标准	权重
1	精神面貌	精神饱满、举止从容自然，不急不躁，能够体现职业素养	20%
2	语言表达	口齿清晰，感情真挚，处置得当	20%
3	事件处置	符合相关规定	40%
4	游客满意度	游客对处置结果是否满意	20%

4、主题演讲

（1）考核内容

本环节主要考核选手综合能力，选手根据限定主题进行演讲，限时 5 分钟。

（2）比赛流程

①本阶段各选手按抽签顺序依次进行；

②评分规则：每名选手演讲结束后，由评审团现场打分，计算平均值；

③根据本环节得分评选出一、二、三等奖和优秀奖。

（3）评分标准

主题演讲评分标准（100 分）

序号	评分项目	评分标准	权重
1	精神面貌	精神饱满，仪容大方得体，举止从容自然，能够体现职业素养	20%
2	主题	内容选择精准，具行业代表性	40%
3	表达	口齿清晰，感情真挚，表现自然、肢体语言使用恰当	20%
4	感悟	认知到位，饱含正能量，富有感染力	20%

（二）竞赛评判标准

1、成绩计算方式

按各个比赛环节评委评分的平均分计算。

2、成绩并列

按比赛成绩从高到低排列名次。当轮比赛成绩相同，则计算前面比赛环节的总分，从高到低排列名次。

三、竞赛细则

（一）裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。

1、裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现

的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2、裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员分成多个小组

评判组：负责四个模块的评判打分工作。

监考组：负责选手抽签；维护赛场纪律；监督赛场情况；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告作好记录并给出处罚结果；核查实际操作竞赛使用材料、设备。

计时组：负责记录每位选手每个模块的实际比赛时间，负责时间提醒和到时喊停工作。

计分组：负责收集裁判评分表，复核评分表，计算选手比赛得分，汇总比赛成绩。

（二）竞赛实施细则

1、赛前准备

①参赛选手报到时需领取参赛证卡、参赛资料、参赛物料，报到完毕后提前前往赛场，熟悉场地。

②选手按规定时间和地点向会务组提交现场讲解的 PPT 等。

③选手的出场顺序抽签决定。

④赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃比赛。

⑤检录完毕，每位选手按照选手抽签号到指定位置。可携带竞赛规定必备的工具、用具（如笔、草稿纸等）等。所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

2、竞赛实施

①在竞赛过程中，选手应遵守比赛流程，接受裁判员的监督和警示。

②比赛过程中无论选手还是领队，严禁交头接耳、大声喧哗，也不要随意走动影响其他选手的比赛，确保比赛有序进行。

③参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。比赛过程中，选手不得随意中止比赛，选手由于紧张等个人原因造成的停赛，按照弃赛处理。

④选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

⑤因参赛选手个人误操作造成设备故障时，裁判长有权中止选手竞赛。如非参赛选手个人因素出现的设备或工具故障而无法继续竞赛时，参赛选手可提出更换设备或工具的要求，同意并更换后，参赛选手可重新进行本项目竞赛。选手自带设备和工具，赛场不负责更换。

⑥主持人或计时员有权按照流程规定在竞赛剩余时间提醒。主持人发布比赛结束指令后，未完成任务的参赛选手应立即停止进行，不得以任何理由拖延竞赛时间，并按要求退场。

3、技术违规处理

① 不得携带其他未经组委会认可的带有个人和单位等相关信息的 PPT

参赛，不得在导游现场比赛过程中透露个人姓名和单位等相关信息，不听劝告的取消比赛资格。

②参赛选手不遵守赛项规程，有冒名顶替、作弊、扰乱赛场秩序，裁判组根据赛项规程和相关要求，可以给予选手警告、停止比赛、取消成绩的处理。

③因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5~10 分。

④扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5~10 分，情况严重者取消比赛资格。

⑤“现场讲解”模块中的自选景点若不符合指定的山西省 5A 级旅游景区、晋城市 4A 级以上旅游景区、晋城市全国重点文物保护单位要求的，该项目扣 25 分。

4、问题或争议处理

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《问题或争议处理记录表》。

四、竞赛场地、设施设备安排

（一）赛场规格要求

比赛场地配置 led 大屏幕、音响设备、笔记本电脑两台（赛前录入比赛所需 PPT、音乐等数字资料）、手麦（3 个）、立麦（1 个）、耳麦(3 个)、桌椅（10 把）、裁判员席、导游比赛操作平台和观众席若干。

报告厅外设选手候考区 1 间、裁判员评议室一间、备考区 1 间、换衣区两间（分男女）。

（二）基础设施设备清单

1、场地设施设备

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
1	led 大屏幕	尺寸不小于 5m*2.5m（长*高），显示分辨率约 2000*960，像素间距约 3mm，像素密度约 111111 点/m ² 。	套	1
2	音响设备	β 3 合资、有源线阵列音箱、超低音音响功放	套	1
3	笔记本电脑	Windowsxp32 位操作系统，基本配置：内存≥2G、硬盘 500G、GTX460 以上显卡、CPU(酷睿 I3 530 同级别)。安装导游大赛所需的抽签系统、计分系统和评分系统。	台	2
4	无线耳麦、手麦	耳麦 5 个、手麦 5 个、立麦 1 个	个	11
5	电池	话筒使用	个	40
6	计算器	12 位；具备基本运算、舍入选择、小数位选择、总计方式选择、发声等功能。	个	5
7	桌子	工作区、裁判席、观众席用	张	20
8	椅子	工作区、裁判席、观众席用	个	40

2、裁判使用设备和工具

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
----	------	--------	----	----

1	计算机	具有 office、wps、PDF 等基本办公软件。	套	1
2	A4 打印机	能打印 A4，注意在计算上安装驱动，能实现打印和复印功能。	台	1
3	基本办公用具	订书机、A4 纸、中性笔、铅笔、橡皮等办公用品。	套	10
4	U 盘	128g 内存	个	3

3、选手自备的设备和工具

序号	名称	功能
1	U 盘	拷贝现场讲解 PPT 和才艺运用背景音乐等
2	服装	各模块对应的穿着服饰

五、健康、安全和环保要求

（一）选手安全防护要求

选手参赛前应了解赛场流程和相关规定，接受过系统的职业安全教育。

（二）赛事安全要求

1、设立安全管理机构，制定大赛安全预案细则。对赛前进行安全检查，赛中进行安全排查。

2、成立应急医疗小组，做好常态下疫情防控工作，谨防比赛期间选手突发身体疾病。

3、制定安全管理制度，明确分工职责，各个赛场设立安全检查人员。

4、确保比赛技术系统使用安全，对技术系统进行安全备份。

（三）赛场要求

1、赛场内除指定的裁判、技术支持、选手、工作人员外，其他人员不

得进入赛场内。

2、主办方允许进入赛场的人员，只可在安全区内观摩竞赛。

3、主办方允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

4、主办方允许进入赛场的人员，不得在场内吸烟、喧哗。

5、赛场所在场馆周围保证没有人员妨碍、干扰选手竞赛，不得有任何影响竞赛公平、公正的行为。

（四）绿色环保要求

1、竞赛相关人员，要注意保持环境整洁卫生，垃圾集中存放。

2、竞赛相关人员必须保持场地秩序，有序进入规定区域。

3、交通路线、走廊、楼梯、紧急疏散通道必须保持畅通无障碍，灭火器等消防救生设备齐全有效。

4、每场竞赛结束后，选手要做到赛完场清，赛场保洁人员要保障赛场整体的环境卫生，体现安全、整洁、有序，赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能回收利用。