

第七届郑州地方高校职业技能竞赛 普通话导游服务赛项规程

一、赛项执行委员会

主 任：文广轩

副主任：张建军

委 员：胡华 刘亚东 李俊 王军红 张钦 宋亚卿

二、竞赛目的

（一）以导游服务技能竞赛为载体，促进相关院校、学生和教师的相互交流与学习；

（二）以赛促学，以赛促教，提升导游服务人才培养质量；

（三）进一步促进旅游行业与涉旅游大类专业职业院校之间的了解和沟通，搭建行业专家、名师与参赛选手、参赛学校之间交流平台，为参赛选手与优秀企业之间构建就业对话平台；

（四）吸引优秀行业企业参与赛项，促进政、校、企之间的深度融合，提升职业教育产教融合度，助力整体提高高职教育的社会认可度与影响力，推动旅游专门技能人才队伍的成长与壮大。

三、竞赛时间、地点

（一）预赛：各高校自行组织预赛选拔。

（二）决赛：时间为 11 月 12 日至 13 日，地点为郑州旅游职业学院象湖校区

四、竞赛内容

竞赛内容包括三个环节：自选景点导游讲解、导游知识测试、才艺展示，三个环节独立场地完成。其中，自选景点导游讲解占 50%；导游知识测试占 40%；才艺展示占 10%。

（一）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 使用 office2007 版本，制作格式为 pptx，能确保通用软件正常播放，大小不超过 20M。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。选手所提供的 PPT 统一设置为自动播放形式，由工作人员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，所有选手统一用所在比赛环节抽到的序号做自我介绍。

（二）导游知识测试：考试形式为闭卷考试，考试时间为 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 1000 题，其中判断题 300 题、单选题 400 题、多选题 300 题，内容包括导游基础知识、导游业务、旅游法规和旅游热点问题。赛前按规定时间公开题库。

（三）才艺展示：选手在 3 分钟内完成才艺展示，才艺须符合导游职业特点，道具应便于随身携带。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，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。

五、竞赛方式

（一）组队要求

本赛项为个人赛，参赛选手独立完成所有比赛项目。每个学院可报 1 支参赛队，来自同一院校的参赛选手不得超过 3 人，参赛选手与指导教师的对应关系一旦确定不得随意改变。

（二）参赛人员及要求

1. 参赛选手必须是郑州市属高等职业学校专科、本科全日制在籍学生；五年制高职旅游类专业四、五年级学生。参赛选手年龄不得超过 25 周岁（当年）。

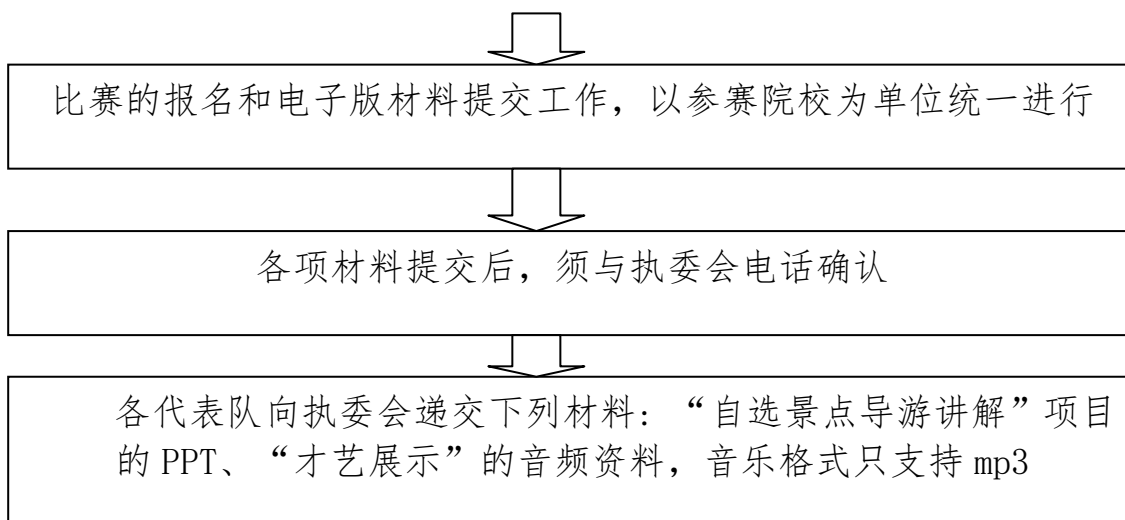
2. 随队人员：每个代表队设领队 1 名，每名参赛选手最多配备指导教师 1 名。

3. 凡在往届全国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的比赛。

六、竞赛流程

（一）报名流程

各代表队指定专人，负责本次大赛的报名工作，并及时与大赛执委会取得联系



(二) 竞赛赛程

时间		竞赛内容	竞赛地点
11月12日	半天	14:00-16:00 报到	5号楼一楼连廊
		16:00-17:00 领队会议	5号楼A楼A405 党史馆
		16:00-17:30 导游知识测试	5号楼B楼 309.307.305教室
		17:30-19.30 试卷批改	5号楼B楼309
11月13日	上午	7:30-8:00 裁判会议	5号楼A401会议室
		8:30-12:30 自选景点导游讲解	5号楼A楼A210 云景点实训室
	下午	14:30-17:00 导游才艺展示	5号楼A楼A210 云景点实训室

		18:00-19:30 成绩汇总	行政楼 10 楼 1018 办公室
--	--	------------------	----------------------

（三）赛项时限

自选景点导游讲解时间为 5 分钟；

导游知识测试时间为 60 分钟；

才艺展示时间为 3 分钟。

（四）抽签说明

各代表队按照电脑随机排序的顺序进行比赛。

七、竞赛试题

（一）竞赛试题说明

含导游基础知识、导游业务、旅游法规及旅游热点问题等知识，题库量共 1000 题，比赛笔试试卷包括判断题 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 100 分，最后成绩按 40%折算计入大赛总成绩。

（二）竞赛试题题例

1. 判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

游客要求换餐时，导游员应立即满足游客的要求，无条件为其换餐。

答案：B

2. 判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

导游员应讲究穿戴，且要把讲究穿戴和追求工作质量结合起来。

答案：A

3. 单选题（请选择一个正确答案）

游客提出调换同一标准但朝向不同的房间时的处理方法是：
若酒店有空房，可适当满足，或请（ ）在内部调整。

- A. 旅游团领队
- B. 地陪导游员
- C. 全陪导游员
- D. 旅行社计调

答案：A

4. 单选题（请选择一个正确答案）

地陪导游员服务程序中，在准备阶段，导游员了解旅游团基本情况和制定活动日程的依据是（ ）。

- A. 旅游合同
- B. 导游服务规范
- C. 接待计划
- D. 导游人员管理条例

答案：C

5. 多选题（至少有两个以上正确选项，多选、少选或错选均不得分）

设立国家级风景名胜区，由省、自治区、直辖市人民政府提出申请，由（ ）组织论证，提出审查意见，报国务院批准公布。

- A. 国务院旅游行政主管部门
- B. 国务院环境保护主管部门
- C. 国务院林业主管部门
- D. 国务院文物主管部门
- E. 国务院建设主管部门

答案：BCDE

6. 多选题（至少有两个以上正确选项，多选、少选或错选均不得分）

下列关于西方饮食文化特点的描述，正确的是（ ）。

- A. 非常重视菜肴的色香味形
- B. 非常重视菜肴的刀工火候
- C. 非常重视对食物营养成分的分析
- D. 非常重视营养成分在烹制过程中的保存或损失程度
- E. 非常重视餐具的选择和氛围的营造

答案：BCD

八、竞赛规则

（一）各代表队领队于领队会议后进行抽签。

（二）各参赛选手可于领队会议后由执委会安排熟悉场地。

（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。选手迟到 20 分钟取消比赛资格。

（四）自选景点导游讲解环节播放 PPT 的指导教师按规定时间到指定区域候场。

（五）各代表队领队、指导教师以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛。

（六）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，不能影响比赛进程。

（七）各类赛务人员必须统一佩戴由大赛执委会签发的相应

证件，着装整齐。

（八）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。

（九）参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料和物品进入比赛场地，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。

（十）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。

（十一）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，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

（十二）“自选景点导游讲解”、“才艺展示”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。

（十三）自选景点导游讲解与才艺展示成绩，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。导游知识测试成绩由裁判员组成阅卷小组，统一阅卷，于次日张榜公布成绩和参考答案。

（十四）成绩判定过程中如有异议，在赛项仲裁工作组领导下由裁判组视具体情况予以裁决。

九、竞赛环境

（一）竞赛场地

1. “导游知识测试”场地：标准化考场，参赛选手独立座位。
2. “自选景点导游讲解”场地：设置舞台、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需 ppt、音乐等数字资料）、手麦（3 个）、裁判员席、导游比赛操作平台和观众席若干。
3. “才艺展示”场地：设置舞台、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需 ppt、音乐等数字资料）、手麦（3 个）、桌椅（4 把）、裁判员席、导游比赛操作平台和观众席若干；参赛选手自备才艺运用道具和参赛服装等。

（二）竞赛环境

赛项执委会与信息技术企业合作，为赛项提供所需的竞赛环境和相应器材，具体设备清单见表。

平台	序号	竞赛区域环境设备及软件	规格及说明	备注
赛项提供的公共台	1	场地	通风、透光，照明好，适合封闭观摩体验。“自选景点导游讲解”、“才艺运用场地”不少于 200 平米；导游知识测试场地为标准化考场。	
	2	电源	配备双线路供电系统和漏电保护装置	
	3	空调	配备空调系统，确保环境温度适宜	
	4	监控	配备实况监控视频转播系统	
赛项提供的竞赛	1	竞赛电脑	Windowsxp32 位操作系统，基本配置：内存 $\geq 2G$ 、硬盘 500G、GTX460 以上显卡、	

赛 设 备 及 资 料			CPU(酷睿 I3 530 同级别)	
	2	抽选项目	使用.NET 开发题目无序排列功能,	
	3	答题纸	执委会统一印制	
	4	电脑辅设	光电鼠标	
赛 项 提 供 的 才 艺 展 示 设 备 及 资 料	1	舞台屏幕	正投弧形金属硬幕; 幕面材料: 无缝 PVC, 物理指标: 幕基材料无缝 PVC。	
	2	书桌	110cm×90cm2 张, 45 cm×60 cm2 张	
	3	凳子	4 把	
	4	音箱设备	β 3 合资、有源线阵列音箱、超低音音响功放	
	5	无线耳麦、手麦	手麦 3 个	

按照任务书要求用警示线和标识牌明确标识测试区域。

十、技术规范

- (一) 《中华人民共和国旅游法》
- (二) 《旅行社条例》（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) GB/T 15971—2010《导游服务规范》
- (五) LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求
- (六) LB/T 005-2002 旅行社出境旅游服务质量

十一、成绩评定

参赛选手各项目环节的单项成绩及总成绩,均须经监审组成员审核,由监审组组长签字确认后,方可对外公布。

(一) 评分标准制定原则

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）分值设置

总分 100 分：自选景点导游讲解 50 分；导游知识测试 40 分；才艺展示 10 分。

（三）评分细则和标准

1. 自选景点导游讲解（50 分）

讲解裁判员 5 名，裁判员根据评分标准，按“好”、“较好”、“一般”三个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。然后去掉一个最高分，一个最低分，取其他 3 名裁判员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。

时间：4 分 30 秒—5 分钟，4 分 30 秒计时器提醒。不足 4 分 30 秒扣 2 分，5 分钟时间到主持人喊停。

评分标准：

（1）仪容仪表，满分 10 分

[好] 8.0-10.0 分：礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。

[较好] 6.0-8.0 分：礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。

[一般] 4.0-6.0 分：礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。

（2）讲解内容，满分 10 分

[好]8.0-10.0分：内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。

[较好]6.0-8.0分：内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。

[一般]4.0-6.0分：内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。

(3) 讲解结构，满分10分

[好]8.0-10.0分：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。

[较好]6.0-8.0分：结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。

[一般]4.0-6.0分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

(4) 文化内涵，满分10分

[好]8.0-10.0分：文化内涵深厚。

[较好]6.0-8.0分：文化内涵比较深厚。

[一般]4.0-6.0分：文化内涵一般。

(5) 表达能力，满分10分

[好]8.0-10.0分：普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理；口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。

[较好]6.0-8.0分：普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理；口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。

[一般] 4.0-6.0 分：普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理；口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。

2. 导游知识测试（40 分）

本环节设阅卷裁判员 7 人，阅卷采用双裁判员制，在裁判员监督下，根据参考答案由读卡器进行统一阅卷、打分。最后每份答卷的总分由该环节裁判组长核算并签字。（视赛场情况可以纸考并手工阅卷）。

3. 才艺展示（10 分）

设置裁判员 5 名，根据评分标准，按“好”、“较好”、“一般”三个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。然后去掉一个最高分，一个最低分，其他 3 名评委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 2 位。

时间：3 分钟，主持人宣布“计时开始”，电脑系统同步开始计时。才艺展示不足 2 分 30 秒扣 2 分，3 分钟时间到主持人喊停。

要求：须独立完成，不允许伴演、助演。所需道具需选手一次性带上赛场。

评分标准：

（1）仪容仪表，满分 3 分

[好] 2.4-3.0 分：妆容适宜，衣着得体，符合节目主题要求。

[较好] 1.8-2.4 分：妆容、衣着比较符合节目主题要求。

[一般] 1.2-1.8 分：妆容、衣着基本符合节目主题要求。

(2) 现场表现，满分 3 分

[好] 2.4-3.0 分：节目内容积极健康；表演自然、流畅，无差错；临场发挥稳定，感染力强；题材新颖，贴近导游工作。

[较好] 1.8-2.4 分：节目内容积极健康；表演比较自然、流畅，无差错；临场发挥比较稳定，有一定感染力；题材比较新颖，贴近导游工作。

[一般] 1.2-1.8 分：节目内容积极健康；表演基本流畅，基本无差错；临场发挥基本稳定，感染力一般；题材一般，贴近导游工作。

(3) 工作契合度，满分 2 分

[好]1.5-2.0 分：才艺展示符合导游工作实际

[较好]1.0-1.5 分：才艺展示比较符合导游工作实际

[一般]0.5-1.0 分：才艺展示不符合导游工作实际

(4) 专业素养，满分 2 分

[好]1.5-2.0 分：表演非常专业

[较好]1.0-1.5 分：表演比较专业

[一般]0.5-1.0 分：表演一般

(四) 评分方法

1. 裁判员选聘：在河南省职业技能大赛赛项裁判库中，抽选赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛

执委会聘任。

2. 裁判员人数

竞赛项目	裁判员人数
自选景点导游讲解	5 人
导游知识测试	7 人
才艺展示	5 人
裁判长	1 人
合计	18 人
备注：其中导游知识测试裁判员 5 人，由自选景点导游讲解的裁判员兼任。	

3. 评分方法

（1）导游知识测试部分：裁判员监督下，根据参考答案由读卡器进行统一阅卷、打分。阅卷采用双裁判员制。该项卷面总分为 100 分，有效成绩按 40%折算，当日张榜公布成绩。（视赛场情况可以纸考并手工阅卷）。

（2）确保每一名裁判独立评分，严禁裁判在评分时相互讨论。在裁判培训时确定统一评分尺度问题。

（3）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。

（4）最终成绩。最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

十二、奖项设定

（一）赛项设一、二、三等奖和优秀奖，其中一等奖为决赛选手总人数的 10%，二等奖为决赛选手总人数的 20%，三等奖为决赛选手总人数的 30%，优秀奖为决赛选手总人数的 40%，小数点后四舍五入。

（二）对大赛一、二等奖获得者的指导老师设指导教师奖，颁发荣誉证书。

十三、赛项安全

（一）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。

（二）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。

（三）确立安全保障专项经费，各个赛场安装必要的安全设备、设施。

（四）确保比赛技术系统使用安全，对技术系统进行安全备份。

十四、竞赛须知

（一）领队须知

1. 参赛队领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛的联络。
2. 熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队比赛期间的管理工作。
3. 贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不得私自接触裁判。
4. 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。

5. 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。

6. 对不符合竞赛规定的设备、资料、行为、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。

7. 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，如发现意外事故，应及时向执委会报告。

8. 根据校区所在地教育主管部门疫情防控领导小组要求，领队、指导教师、参赛选手需提供加盖学校公章的相关证明材料，包括健康码，填写健康统计表、活动轨迹表、健康承诺书，在体温检测正常的情况下，方可进入比赛场所。比赛期间，参赛师生凭绿色健康码进入学校。

9. 参赛师生自带餐盒，实施“错峰就餐制”及“分散就餐制”，自备口罩和必要的防护用品，严禁携带酒精、消毒液进入校园，可携带速干手消毒剂。

10. 不得参赛师生类型

(1) 曾被诊断为确诊病例、疑似病例、无症状感染者的或其他传染性疾病者；

(2) 赛前 14 天内接触过确诊病人、疑似病例，本人或家人有中高风险地区居住、旅行或境外出行史等上述情况的；

(3) 按要求需隔离且隔离期未满的；

(4) 赛前 14 天内凡出现发热（体温高于 37.3 度）、干咳、乏力、咽痛、胸闷、呼吸困难、肌肉酸痛等身体症状的；

(5) 健康码显示不是绿色的，健康信息档案显示不符合参赛条件的学生。

(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。

(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。

(3) 参赛选手进行比赛前须检录。检录时应出示本人学生证、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。

(4) 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。

(5) 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，全部选手指定考场完成，按抽签顺序就座。

(2) “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) “才艺展示”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，自选景点导游讲解 5 分钟，才艺展示 3 分钟，展示完毕停止。

导游知识测试 60 分钟，参赛选手须佩戴相关证件提前 15 分钟到考试现场，参加检录和笔试。

(5) 参赛选手在主持人宣布“计时开始”，电脑系统提示后开始展示。

(6) 自选景点导游讲解以“谢谢”作为讲解竞赛结束，才艺展示以配乐或表演动作最后结束作为完成标志。

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) 本竞赛项目的最终解释权归大赛执委会。

(四) 工作人员须知

1. 严守大赛岗位职责，听从大赛执委会的指挥调度。

2. 熟悉比赛的有关规定，认真执行比赛规则，严格按照工作程序办事。

3. 举止文明，态度和气，工作主动，服务热情。

4. 不相互打听、传递比赛情况。

5. 必须佩带大赛工作证。

十五、申诉与仲裁

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申诉。赛项设仲裁工作组，仲裁工作组在接到申诉后 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向教育局仲裁委员会提出申诉。教育局仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十六、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）

（三）凭大赛执委会颁发的观摩证进入指定观摩区进行观摩，不得在赛场内随意走动或谈话，不得在赛场内对台上的选手进行暗示或提醒。

（四）观摩人员不得在赛场使用闪光灯进行拍照，不得干扰选手比赛。

十七、报名方式

报名时间：2021 年 10 月 20-22 日，将报名表和信息汇总表发送至：zz1ydsb@126.com

地址：郑州旅游职业学院象湖校区

联系人：田金毓

联系电话：0371-61130111

大赛联系 QQ 群：591884804

注：逾期不再接受报名。