中国（襄阳）第二届汉江流域职业技能大赛

导游赛项竞赛技术文件

一、竞赛时间和地点

（一）竞赛时间：暂定2019年10月10日-13日（具体时间另行通知）

（二）竞赛地点：襄阳技师学院东津新校区

二、赛项名称

（一）赛项名称：导游

（二）归属产业：旅游服务、酒店服务、公共场馆讲解等产业。

二、竞赛目的

积极贯彻落实《汉江生态经济发展规划》,促进汉江流域生态旅游产业高质量发展。加强域内城市间技能人才交流合作，切实推进汉江流域城市组群发展。

三、竞赛内容

导游职业技能竞赛主要考察选手的导游专业知识、导游实务、旅游政策法规、文学修养、艺术特长、社交礼仪及汉江流域主要旅游产品等方面的知识储备情况、应变能力、协调能力及处置突发情况能力等。具体分为以下三方面：

（一）导游讲解（60 分）。选手围绕汉江流域内的景区（点）、文化物产等讲解，讲解时间 5 分钟，自带背景影像资料（无音频），背景资料中不得泄露选手个人信息。

（二）知识问答(20分)。以口头问答形式考察选手的导游专业知识以及灵活应变能力，考查题目在指定题库中随机产生，题目类型为判断题、单选题、多选题，每名选手要完成 15 道题，每类 5 道，限时 5 分钟。

（三）才艺表演（20 分）。展示选手适合导游服务岗位要求的艺术特长，选手可在歌舞、戏曲、器乐、单口相声、小品、口技、朗诵、魔术、武术、讲故事（笑话）等与导游业务联系紧密的才艺中选择一项，表演时间 3 分钟，道具、音乐自备。

四、比赛方式

（一）本赛项全部为个人赛。

（二）导游讲解、知识问答两项同一选手按照抽签顺序一次完成， 前面两项结束后，选手按照抽签顺序进行导游才艺表演。

五、竞赛流程

（一）竞赛日程安排。比赛按三天时间进行安排，具体为：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日 期 | 上午 | 下午 | 备注 |
| 第一天 |  | 16：00 报到  16：30 领队会议、裁判会议、抽签、选手熟悉比赛场地、各代表队合影 |  |
| 第二天 | 8：30第一阶段比赛 | 14：30第一阶段比赛 |  |
| 第三天 | 8：30第二阶段比赛 | |  |

（二）竞赛流程安排

1.竞赛分两个阶段进行。第一阶段分为导游讲解和知识问答两个环节；第二阶段为才艺表演。

2.选手参加比赛的流程是：检录→抽签出场序号→候赛→比赛→退场。

六、竞赛试题

（一）导游讲解辞，要求结合实际，自创自编。

（二）知识问答题目，在竞赛题库中由选手随机抽取一套（判断题、单选题、多选题各 5 题为一套），题库在比赛前 1 个月发布。题库容量不少于 60套、900 题。试题题目主要来源为 导游人员资格考试系列教材,包括《旅游法规新编》、《现场导游考试指南》、《导游实务与案例》、《导游基础知识》四本。

七、竞赛规则

（一）竞赛人员

汉江流域城市境内各类企事业单位职工、在法定劳动年龄内的社会人员、院校教师和学生均可报名参加比赛。

本次大赛分为初赛和决赛两个阶段。初赛由汉江流域各城市自行组织实施，决赛由第二届汉江流域技能大赛组委会和各工种协办单位组织实施。汉江流域各城市按竞赛要求组织代表队参赛，代表队由1-3名选手组成。

（二）比赛顺序确定

比赛顺序采用电子抽签办法确定，抽签分两次进行，第一次抽组号（把选手分成若干组,同一代表队的两名选手抽签到不同的组别）,选手报到当天在领队会议上抽取；第二次抽取出场号。（检录后抽取）

（三）赛场规则

1.大赛期间，各参赛队代表（领队、选手）、裁判员、观摩人员以及工作人员必须佩戴组委会核发的相应证件进入赛场，并遵守赛场相关规定。

2.在选手比赛时，赛场所有人员必须保持安静，不能随意走动、喧哗、提示或出现对选手有影响的动作。除工作人员外，其他人员进入赛场后请关闭手机或将手机调在静音状态。

3.观摩人员需持有效证件（领队证、教练证、观摩证）进入指定观摩区。观摩人员须听从现场工作人员指挥，如果赛场人数过多，工作人员有权暂时停止该赛场的观摩。

八、竞赛环境

（一）场地安排。整个场地由比赛区、评委区、观摩区、候赛区、 检录区、设备控制区、选手休息区等 7 个区组成，分选手、观摩人员、服务人员、评委 4 个出入口。

（二）设备配置。比赛场地配备大屏背景墙、面光灯、电脑及满足大赛要求的各种软件、数量足够的手持话筒、单立式话筒架、耳麦、空中鼠标、音响、智能记时器等设施设备。

九、技术规范

见附件 1 至附件 3

十、成绩评定

（一）裁判组成

本赛项设总裁判长 1 人，全面负责裁判培训、技术支持等工作；加密裁

判 1 人，负责组织大赛抽签及选手信息加密、解密工作；现场裁判 6 人，其中记时裁判 1 人，打分裁判 5 人。

(二)成绩产生方法

1.单项成绩。现场评委按评分标准进行评分，所有评委评分去掉最高分、最低分后的平均值（小数点后两位）为选手该项目得分。

2.总成绩。选手的总成绩为导游讲解、知识问答、才艺表演三个单项成绩之和。

3.名次。按总成绩从高到低排序，出现相同名次时，则依次比较导游讲解、知识问答、才艺表演项目的成绩。

原始成绩录入由登分统计组负责，成绩分析由计算机自动完成。

（三）成绩审核及发布

成绩审核及发布由大赛组委会负责。

十一、赛项安全管理

(一)安全责任

1.各代表队要加强参赛选手安全教育，确定专人负责参赛的各项安全管理工作。

2.路途、闭赛期间安全管理工作由各代表队全面负责。

3.比赛期间的安全管理工作，由大赛组委会、代表队、承办单位共同负责。其中场地、设备安全及安全保卫工作由承办单位负责，选手监管由各代表队负责。

（二）有关要求

1.参赛选手进入赛位、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，由场统一配置、统一管理。赛项根据需要，配置安检设备对进 入赛场重要部位的人员进行安检。

2.参赛选手进入赛位、工作人员进入岗位、观摩人员进入观摩区走规定的线路和通道，防止拥挤。

3.车辆进入比赛单位，按指定的线路、车速行进，停泊到规定的位置。

4.住宿酒店，严格执行酒店安全管理规定。

（三）赛区安全防护

1.比赛期间，实现全封闭管理，一是外来人员进入承办单位， 必须进行安检和身份审查，禁止无关人员进入校区；二是控制观摩人员数量，严格观摩人员身份。

2.与辖区内公安、供电、技术监督、疾病防控等合作，成立安全工作专家组，对比赛期间的安全保卫工作全面负责。

3.建立一岗双责制度，认真梳理每个岗位、每个环节、每个阶段安全重点监控事项，科学制定防范措施和处置预案。

（四）场地及设备安全

1.承办单位提供的场地和设备必须符合国家相应安全质量标准，比赛前，进行全面检测，并提供合格安全质量报告。

2.确立专人，对重点设备进行监控，如供电设备、音像设备等。

十二、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，参赛队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出书面申诉。赛项设仲裁工作组，大赛组委会办公室选派人员参加赛项仲裁组工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的 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，可由参赛队领队向赛区执委会提出申诉。赛区执委会的仲裁结果为最终结果。

十三、观摩规则

按照开放办赛、以赛促教、以赛会友的办赛宗旨，本赛项全程开放，允许参赛选手、行业、企业代表观摩。

1.参赛选手、行业、企业代表凭证观摩。

2.组委会根据情况邀请行业、企业代表及有关领导、专家观摩指导。

3.其余人员观摩，提前一周向大赛组委会申请。

4.所有观摩人员须严格遵守大赛纪律及安全规定。

十四、竞赛视频

大赛期间，大赛组委会还录制优秀选手采访、赛场内外等专题节目，全面记录大赛盛况，努力提高大赛的社会效益。

十五、大赛须知

（一）领队须知

1.熟悉竞赛规程，妥善管理本队人员的日常生活及安全，遵守并贯彻执行大赛组委会各项规定，做好赛前准备工作。

2.组织参赛选手按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点参加比赛及相关活动。

3.参赛队领队负责本参赛队的参赛组织和大赛联络。

4.注意核实报到时领取的各种资料，如大赛指南、选手参赛证、领队证、观摩证等。

5.参赛队应服从比赛评委会的评判结果，如有异议须由领队统一向大赛组委会提出。

6.遵守比赛规则，竞赛期间不得私自接触评委。

7.比赛期间可凭证进入观摩区，未经允许不得进入正式比赛场地。

（二）参赛选手须知

1.参赛选手必须服从现场工作人员指挥，不得大声喧哗，影响现场秩序；

如对比赛情况或裁决有异议，可以按程序向大赛组委会申诉。

2.所有比赛项目均需要提前20分钟到达赛场进行检录，抽取上场顺序号。参赛选手凭参赛证以及身份证参加比赛及相关活动，逾期5分钟不参加检录者，作自动弃权处理。

3.选手在检录时将参赛证交给检录处工作人员，并进行赛场 内顺序抽签。正式比赛时，选手只佩戴上场顺序号，比赛结束后 将参赛证领回。

4.每位选手在入场比赛时，录像等资料可允许至多2名助手协助。助手须凭有效证件（领队证、观摩证）方可进入赛场。比赛期间，助手须在赛场指定区域内，不得随意走动。

5.选手在比赛的过程中必须自觉遵守比赛纪律和比赛规则。若有作弊、冒名顶替等行为，一经发现立即取消比赛资格和成绩， 并予以通报批评。

6.选手应注意合理饮食和良好休息，如比赛过程中由于个人 因素（如身体条件）无法正常参加比赛，视为弃权。

7.禁止在比赛场地内吸烟。

8.比赛中，言行举止要文明，不得以口头或文字等方式诋毁、谩骂其他方，违者轻则提出警告，重则取消比赛资格，并逐出比赛现场。

9.选手在现场比赛结束后，经裁判员确认后方可离开赛场。

（三）工作人员须知

1.每阶段提前 20 分钟到达工作现场，做好相应准备工作。

2.工作人员进入工作现场必须佩带相应证件，走指定通道。

3.工作人员进入工作现场应关闭通讯工具。

4.工作人员应严格执行保密纪律，未经大赛组委会授权，不 得向他人透露有关选手成绩、考题等信息。

5.工作人员应自觉执行有关廉洁自律规定，保证比赛公平，成绩真实。

6.工作人员必须严格执行大赛组委会发布的技术规范、评分标准等文件。

附件：

1、中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项评分标准

2、中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项知识问答样题

3、中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项知识问答样题

附件1

中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项竞赛规则

1.导游讲解（60分）：选手自我介绍（我是 X 号选手,我参加的比赛项目是导游服务，我已准备完毕，申请比赛）结束后，围 绕汉江流域内的景区（点）、文化物产等讲解，按照报名参赛时提供 的背景录像短片，进行导游讲解，时间为5分钟。4分 30秒时提示，5分钟时间到由主持人终止讲解。讲解内容应与提供的背景 录像短片基本同步。

2.知识问答（20分）：导游讲解结束后，主持人提示选手抽签，选手抽签题号，现场作答，每题作答后要说：回答完毕。题型为判断题 5 题（5 分，每题 1 分）、单项选择题 5 题（5分，每题 1 分）、多项选择题 5 题（10 分，每题 2 分）。时间结束停止作答。

3.才艺表演（20分）：此项目为个人项目，由选手本人独立完成。 选手在歌舞、戏曲、器乐、相声、小品、口技、朗诵、魔术、武术、讲故事（笑话）等与导游业务联系紧密的才艺中选择一项，需要用的道具选手自备，展示时间不超过3分钟。

附表2

中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要  内容 | 考察要点 | 满分 | 扣分 | 得分 |
| 1  导游讲解 | 导游  内容 | 讲解内容健康全面，有一定文化内涵和新意，能够将汉江流域内的景区（点）、文化物产等品牌优势融入到导游词中，达到宣传景点、吸引游客的目的讲解完整、紧扣主题、条理清晰、选材精彩。（时间：不足 4分钟扣 5 分，超时 10 秒扣 2 分，不足 10 秒的按 10 秒计算） | 30 |  |  |
| 内容结构 | 结构合理，层次分明，详略得当、逻辑性强。 | 5 |  |  |
| 语言表达 | 要求声音清晰、用词准确、自然流畅、富有逻辑性和趣味性，正确运用普通话。 | 10 |  |  |
| 讲解技巧 | 导游讲解技巧的运用，例如音调、音量的变化，导游常见讲解方法的运用。具有感染力、表现力和艺术力。 | 10 |  |  |
| 仪容仪表 | 参赛选手的着装要得体，仪表整洁、面部表情自然亲切、姿态端庄大方。 | 5 |  |  |
| 2  知识问答 | 综合素质 | 导游专业知识、导游相关知识，根据现场作答据实判分(总时间超过 5 分钟的，强制停止答题)。 | 20 |  |  |
| 3  导游才艺 | 才艺内容 | 主题鲜明，健康向上，有创新点，体现当代导游良好的精神面貌，与导游工作联系紧密。 | 6 |  |  |
| 表演 | 自然得体、准确到位、情感真挚，在处理上有自己的独到之处。（时间：不足 2 分钟扣 5 分，超时 10 秒钟扣 2 分，不足10 秒的按 10 秒计算） | 10 |  |  |
| 仪容仪表 | 衣着得体、不暴露、不夸张，服装与角色配合。 | 4 |  |  |
| 总分 | |  | 100 |  |  |

附样3

中国（襄阳）第二届汉江流域技能大赛导游赛项知识问答样题

一、判断题（每题1分）

1、某韩国旅游团赴长白山旅游，由于连续阴雨天，在山顶未能如愿看到天池，游客要求更改行程，多停留一天参观，导游人员原则上应满足游客要求。（ ）

答案：×

2、在导游服务过程中，导游人员对游客进行劝服一定要根据事实讲明道理。（ ）

答案：√

3、被称为“天下第一行书”的《兰亭序》为东晋王羲之作品。( )

答案：√

4、新加坡属季风性热带雨林气候，高温多雨，植物资源十分 丰富，热带植物多达万种，素有“花园岛国”的美称。（ ）

答案：×

5、旅行社在停业整顿期间，不得招徕旅游者，原已签订的旅游合同停止履行。（ ）

答案：×

二、单选题（每题 1 分）

6、（ ）年，国家旅游局决定对全国持有导游证的专、兼职导游员分等定级。

A.1994 B.1989 C.2004 D.1999

答案：A

7、香港游客丢失《港澳居民来往内地通行证》，经过办理有关手续，由公安机关出入境管理部门签发一次性有效的（ ）。

A.临时身份证 B.《中华人民共和国出入境通行证》

C.《通行证遗失证明》 D.《港澳同胞旅行证明》

答案：B

8、我国是世界上最早发明纸的国家，（ ）已出现了纸。

A.西汉初期 B. 西汉中期 C.西汉末期 D.东汉初期

答案：A

9、古代园林理水之法一般不包括（ ）。

A.掩 B.隔 C.破 D.借

答案：D

10、导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满（ ）向省级旅游局申请办理换发导游证手续。

A.3 个月 B.3 个月前 C.6 个月 D.6 个月前

答案：B

1. 多选题（每题2分）

11、全陪的服务准备包括（ ）。

A、熟悉接待计划 B、落实接待事宜 C、物质、知识准备

D、形象准备 E、与首站接待社联系

答案：ACE

12、导游知识主要包括（ ）。

A.语言知识 B.史地文化知识 C.政策法规知识

D.心理学知识 E.旅行知识

答案：ABCDE

13、历史上曾命名为天下第一泉的是（ ）。

A.镇江中泠泉 B.杭州虎跑泉 C.北京玉

D.济南趵突泉 E.庐山谷帘泉

答案：ACDE

14、在下列描述中有关加拿大的礼仪禁忌有（ ）。

A.女性不喜欢服务员送擦脸的毛巾 B.忌百合花 C.忌八筷

D.忌讳乌龟 E.忌拿美国的优越方面与他们相比

答案：ABE

15、组团社不为旅游团队安排专职领队的，旅游行政管理部门依法给予的处罚包括（ ）。

A.警告 B.责令改正 C.没收违法所得

D.并处 5000元以上2万元以下罚款 E.可以暂停其出国旅游业务经营资格

答案：BDE