



四川技能大赛——广元市第十届职业技能大赛
导游服务项目

技
术
文
件

2025 年 8 月

目 录

一、竞赛目标	1
二、竞赛方式及内容	1
三、竞赛流程及时间安排	3
四、竞赛规则	5
五、技术环境	7
六、成绩统计及奖项设置	8
七、竞赛须知	8
八、竞赛申诉与仲裁	12

一、竞赛目标

（一）紧扣国家战略，助力文旅融合发展

深入贯彻党的二十大“推进文化和旅游深度融合发展”部署及“十四五”文旅发展规划要求，落实《关于促进旅游业高质量发展的意见》等文件精神。立足广元文旅资源，以大赛为纽带，推动文旅融合战略落地，展现广元特色文旅魅力，助力国家文化自信建设与全域旅游发展，满足人民群众高品质文旅消费需求。

（二）对接产业需求，强化旅游人才支撑

结合广元旅游业发展实际，围绕景区讲解、服务礼仪、应急处理等产业核心需求，补充智慧旅游、地方文化传承等新知识。搭建交流平台，展示导游风采，推动人才队伍专业化，为广元旅游产业高质量发展提供人才保障。

（三）聚焦岗位提升，促进行业规范发展

遵循公平公正、务实高效原则，考核导游专业知识、实操技能与职业素养。以赛促学、以赛促练，提升全市导游服务水平，规范行业服务标准，推动广元导游行业健康发展，助力打造优质旅游目的地。

二、竞赛方式及内容

（一）竞赛方式

1. 赛项为个人赛，每位选手独立参赛。
2. 参赛选手要求

在我市从事本职业且符合参赛条件的技能人员均可报名参加比赛（已获得“四川省五一劳动奖章”“四川省技术能手”及以上荣誉称号的、在近三届省级一、二类竞赛同项目比赛中获得前三名的人员、市级技能竞赛中获得第一名的人员除外）。本次报名审核符合条件的

人员。

3. 考核标准

本赛项参照《导游服务规范》（GB/T15971-2010）国家标准和工作要求，结合当前导游职业发展的需求，适当增加新知识、新技术、新技能及职业道德等相关内容，依据导游服务礼仪规范、导游服务规范、突发事件处置进行竞赛。

（二）竞赛内容

本赛项考核分满分为 100 分，实行一场赛制。

本赛项主要考察参赛选手的导游讲解技能水平和综合素质。竞赛内容包括广元市景点导游词讲解（含导游服务礼仪）、个人才艺展示、模拟应急处理等三个环节。这些环节旨在检验选手导游服务综合能力，以及在导游实际工作中灵活运用知识的能力。其中，广元市景点导游词讲解（含导游服务礼仪）时间不超过 5 分钟，个人才艺展示及模拟应急处理分别在 3 分钟内完成。

1. 竞赛内容的组成与分值比重

导游服务总分 100 分，包括围绕广元市内景点导游词讲解（含导游服务礼仪）、个人才艺展示和模拟应急处理三个环节，各分值分别为 70 分、20 分、10 分。具体内容组成及比重如下：

一级指标	二级指标	时间（分钟）		分值
		准备	比赛	
现场展示	广元市景点导游词讲解。选手围绕广元市景点进行普通话讲解。讲解内容要求准确、详实、流畅，讲解语言应规范、生动、有趣。选手独立完成讲解过程及设备操作。	1	5	70
	个人才艺展示。选手根据所讲景点结合个人特长，展示一段才艺，突出讲解主题和个人综合素养。	2	3	20

	模拟应急处理。选手对带团过程中出现的突发问题进行回答，要求过程清晰、有条理，全程使用普通话，回答完毕后需说回答完毕。	1	3	10
合计		5	11	100

（三）竞赛内容与时长

1. 广元市景点导游词讲解：参赛选手须围绕广元市内景点进行独立讲解。选手使用普通话讲解，讲解时间不超过5分钟，不少于4分钟。讲解不足4分钟(含4分钟)扣5分，讲解时间到5分钟时立即停止讲解，不扣超时分。选手可自备参赛PPT、背景音乐或视频。参赛PPT、音乐或视频等文件中不得出现任何与参赛选手身份有关的信息，一经发现，将按作弊处理，取消参赛资格。

2. 个人才艺展示。选手才艺不仅限于唱歌、跳舞、乐器表演、口技等。准备时间为2分钟，展示时间3分钟，超时即停。才艺展示道具不得泄露选手个人信息，一经发现，将按作弊处理，取消参赛资格。

3. 模拟应急处理：主要考察选手对带团旅行过程中出现的突发情况的处理能力。选手从10道模拟情景题中随机抽取一道进行现场回答。在回答过程中，选手先进行抽题，抽题与思考有1分钟时间，3分钟内进行回答。

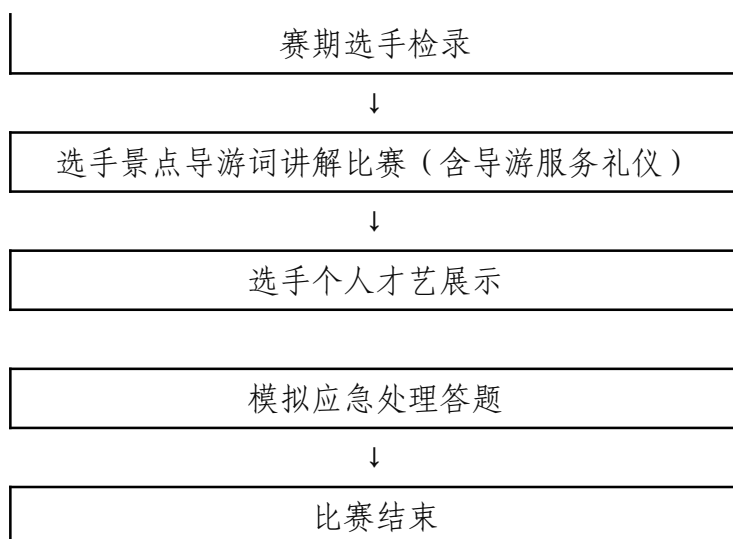
自选导游词讲解、个人才艺展示和模拟应急处理三个环节设置评委五名，评委根据评分标准，为每名选手进行评分，分值保留至小数点后两位。取五位评委的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。三环节满分100分。

三、竞赛流程及时间安排

（一）竞赛流程

领队抽取比赛序位

↓



（二）竞赛时间安排

备注：此表为参考，实际时间与地点安排以报到时所发参赛手册为准。

顺序	赛项	比赛时间	竞赛流程	比赛
	环节	安排	及内容	场地
第一天	参赛选手赛前培训			
	开幕式	12:00-13:30	参赛队报到	
		13:30-14:00	领队会议，抽取选手顺序场次	
		14:00-16:00	熟悉赛场、裁判赛前培训	
第二天	赛场（上午场）			
	候赛	07:30-08:00	1. 选手检录，宣讲竞赛纪律（各类通讯工具、储存设备和参考资料禁用）。	
			2. 依次进入候赛室封闭式候赛。	
	竞赛	08:00-12:00	1. 选手进入竞赛室，进行导游服务现场比赛。	
2. 每隔16分钟，下一位选手依次进入竞赛室，以此类推。 3. 每位选手赛完后离开赛场，不得在后赛室和比赛室逗留。				

		赛场（下午场）		
	候赛	13:30-14:00	1. 选手检录，宣讲竞赛纪律（各类通讯工具、储存设备和参考资料禁用）。	
			2. 依次进入候赛室封闭式候赛。	
	竞赛	14:00-18:00	1. 选手进入竞赛室，进行导游服务现场比赛。	
			2. 每隔16分钟，下一位选手依次进入竞赛室，以此类推。	
			3. 每位选手赛完后离开赛场，不得在候赛室和比赛室逗留。	
	第三天	成绩公示	07:00-	大赛成绩公示
闭赛式		09:00-10:30	专家及技术点评、颁奖典礼及闭赛	
返程		10:30-		

四、竞赛规则

（一）选手报名要求

1. 确定选手资格：参赛选手须符合相应条件要求，报名获得确认后不得更换。因故无法参赛，须由参赛单位于开赛前5个工作日内出具书面说明，经大赛组委会办公室核实后予以更换。

2. 资格审核：大赛组委会负责参赛选手的资格审查，并保存相关证明材料的复印件，以备查阅。

（二）熟悉场地

1. 大赛组委会在报到时间结束后统一安排各参赛队有序熟悉场地。

2. 严禁与现场工作人员进行交流，不发表有损大赛整体形象的言论。

3. 严格遵守大赛各种制度，严禁拍照或录音；严禁拥挤，喧哗，

以免发生意外。

（三）比赛入场

1. 参赛选手凭参赛证、身份证在正式比赛开始前 30 分钟到指定地点集合，选手依次进场检录，现场裁判核对各参赛选手身份信息。选手在正式比赛开始 15 分钟后不得入场。

2. 除比赛规定的物品外，参赛选手不允许携带任何物品进入赛场。

（四）比赛过程

1. 参赛选手可自备 PPT 等，适应场地时需自己完成设备调试，如竞赛中出现突发情况或不能放映 PPT，由选手自行负责。组委会可提供翻页笔。

2. 选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。未佩戴号码牌不得进入比赛场地。

3. 裁判员统一口令“开始准备”进行 PPT 等播放调试，准备时间 2 分钟。准备就绪后，选手面向裁判员并举手示意。

4. 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始导游词讲解。

5. 选手讲解结束后，选手应举手示意“讲解完毕”。

6. 模拟应急处理环节，选手抽题、准备时间共 1 分钟，准备完成后示意裁判开始作答，作答结束后示意裁判回答完毕。

7. 在比赛过程中只允许裁判员、工作人员进入现场，其余人员未经组委会同意不得进入赛场。

8. 比赛过程中，选手必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全，并接受现场裁判和技术人员的监督和警示。因选手造成设备故障或损坏，无法继续比赛，裁判长有权决定终止比赛。因非选手个人因素造成设备故障，由裁判长视具体情况做出裁决。

（五）比赛结束

1. 在比赛结束前 1 分钟，由计时员举牌提醒选手比赛还有 1 分钟，选手应做好结束准备。计时员宣布比赛结束时，选手必须停止一切操作，竞赛终止时间由裁判员记录在案。如选手提前结束竞赛，应举手向裁判示意提前结束竞赛，提前结束后不得再继续操作。

2. 选手竞赛完毕，需将竞赛室物品归位。

3. 参赛选手不得将比赛有关的任何物品带离赛场，选手经现场裁判员检查许可后方可离开赛场。

五、技术环境

（一）竞赛现场环境标准

1. 大赛现场设置候赛区、竞赛区、服务区、休息区等区域，区域之间有明显标志或警示带。

2. 竞赛区为参赛队提供标准竞赛设备；竞赛区内设有裁判席、计算机、显示大屏、音响等。

3. 裁判区配置计算机、空白 A4 纸等统计工具。

4. 竞赛室设置高清监控摄像头，对赛场进行不间断监控，全方位保证赛事的公平、公正、公开，为仲裁提供视频依据。

5. 服务区提供医疗等服务保障。

6. 竞赛工作区包括信息核检、抽签分室、监督仲裁室、专家休息室、裁判讨论及休息室、选手休息室、选手候考室、选手备考室、选手竞赛室、领队教练休息室、医务室。各室配备单相 220V/3A 以上交流电源，按照竞赛工作需求配备电脑、桌椅等设备。参赛选手通道与非竞赛场地服务的工作人员通道、赛后与未赛参赛选手通道互不重叠、交叉。

（二）竞赛场地要求

场地要求：等候室、备考室的大小、数量与参赛选手人数相匹配，并配有应急考场。在适当的位置配备录像设备。

场地声学要求：场内无明显的回音，声音清晰，隔音效果良好。

场地光学要求：场内光线充足、明亮。

（三）竞赛用物准备要求

赛场竞赛环境

竞赛器材：联网计算机、鼠标、键盘，竞赛专用服务器、音响、话筒、翻页笔、高清显示大屏；（才艺展示所需其他道具由选手自备）。

六、成绩统计及奖项设置

（一）成绩评判

1. 成绩计算方法：导游服务赛项共 3 个比赛内容，共计 100 分。评分结果精确到小数点后 2 位。

2. 评分标准：参赛选手现场讲解、才艺展示和模拟应急处置依据评分标准，进行客观与主观评判、计分。各项目评分标准详见附件。

3. 评分流程：裁判组进行现场评分，根据项目取裁判给分之和的算术平均值为参赛选手技能操作得分。

4. 成绩排序：按比赛总成绩从高到低排列参赛选手的名次。比赛成绩相同，按讲解成绩较高的名次在前；如总成绩、讲解成绩均相同，按才艺展示较高者名次在前；如总成绩、讲解成绩、才艺展示成绩均相等，按应急处置成绩高者名次在前。

（二）奖项设置

本赛项设一等奖 1 名、二等奖 2 名、三等奖 3 名。

七、竞赛须知

（一）参赛队须知

1. 各参赛队均须经报名和通过资格审查后确定。
2. 各参赛队报到时，须出示为参赛选手购买的大赛期间的人身意外伤害保险。如未购买，将暂时不予办理报到手续。
3. 比赛进行过程中及不同的赛段，参赛队不可以更换、或增补参赛选手。
4. 参赛队选手和领导要有良好的职业道德，严格遵守比赛规则和比赛纪律，服从裁判，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。
5. 参赛队须参加各赛事组织环节，包括完整参加开、闭幕式。

（二）技术指导须知

1. 各参赛代表队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。
2. 各代表队领队要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛的相关材料。
3. 竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，领队、技术指导及其他人员一律不得进入竞赛现场。
4. 参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由领队向赛项仲裁工作组提出书面报告。
5. 对申诉的仲裁结果，领队要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。
6. 技术指导应及时查看大赛专用通讯群有关赛项的通知和内容，认真研究和掌握本赛项竞赛的规程、技术规范和赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。
7. 领队和技术指导应在赛后做好赛事总结和工作总结。

（三）参赛选手须知

1. 参赛选手应按照有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。

2. 参赛选手凭统一印制的参赛证和有效身份证件参加竞赛，选手进入赛场必须佩戴参赛选手抽签号码；按赛项规定的时间、顺序、地点参赛。

3. 参赛选手着装仪表要求：**根据所讲景点自备讲解服装，仪容仪表符合导游人员职业要求。衣服鞋袜不得有字样、图案等，禁止穿戴有任何可能显示选手信息的标志物。**

4. 参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

5. 比赛须严格遵守安全操作规程和文明生产规则，爱护比赛场地的设备、仪器等，不得人为损坏仪器设备。一旦出现较严重的安全事故，经裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

6. 参赛选手不得携带一切电子设备、通讯设备及其他资料进入赛场。

7. 参赛选手按抽签顺序号参加比赛，听从工作人员安排，在指定区域等待。

8. 竞赛期间，参赛选手不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经组委会同意后方可由专人陪同办理。因故终止比赛需要离场，应报告现场裁判员，需在赛场记录表填写离场时间、离场原因并由现场裁判员签名和参赛选手签字确认。

9. 参赛选手须严格遵守赛场纪律，服从竞赛组委会的指挥和安排。现场裁判员宣布比赛开始后，选手才能进行操作。裁判员宣布终止比

赛时，选手应立即结束操作。

10. 比赛过程中，参赛选手必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全，并接受现场裁判员和工作人员的监督和警示。

11. 比赛过程中，严重违反赛场纪律影响他人比赛者、违反操作规程不听劝告者、越界影响他人者、有意损坏赛场设备或设施者，经现场裁判员报告裁判长，经组委会同意后，由裁判长宣布取消其比赛资格。

12. 在竞赛期间，未经组委会的批准，参赛选手不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访。参赛选手不得将竞赛的相关信息私自公布。

（四）工作人员须知

1. 服从赛项组委会的领导，遵守职业道德、坚持原则、按章办事，切实做到严格认真，公正准确，文明执裁。

2. 以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风做好工作。熟悉比赛规则，认真执行比赛规则，严格按照工作程序和有关规定办事。

3. 裁判员须佩戴裁判员证，仪表整洁，语言举止文明礼貌，接受仲裁工作组成员和参赛人员的监督。

4. 须参加赛项组委会的赛前执裁培训。

5. 竞赛期间，保守竞赛秘密，不得向各参赛队领队、技术指导及选手泄露、暗示大赛秘密。

6. 严格遵守比赛时间，不得擅自提前或延长。

7. 严格执行竞赛纪律，除应向参赛选手交代的竞赛须知外，不得向参赛选手暗示、解答与竞赛有关的问题，更不得向选手进行指导或

提供方便。

8. 实行回避制度，不得与参赛选手及相关人员接触或联系。

9. 坚守岗位，不迟到，不早退。

10. 监督选手遵守竞赛规则和安全操作规程的情况，不得无故干扰选手比赛，正确处理竞赛中出现的问题。

11. 遵循公平、公正原则，维护赛场纪律，如实填写赛场记录。

八、竞赛申诉与仲裁

(一) 竞赛申诉

1. 本赛项在成绩公布后，若参赛队对本队成绩有疑义，参赛队领队可在成绩公布后 2 小时之内向仲裁组提出书面申诉，超过时效将不予受理。

2. 申诉时，应按照规定程序由参赛队领队向赛项仲裁组递交书面申诉报告。报告应对申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉将不予受理。申诉报告须有申诉的参赛选手、领队签名。非书面申诉不予受理。

3. 竞赛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，可由领队向竞赛仲裁组提出申诉。竞赛仲裁组的仲裁结果为最终结果。

4. 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。

5. 申诉方可随时提出放弃申诉。

6. 申诉方不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。

(二) 竞赛仲裁

竞赛仲裁组负责受理大赛中出现的申诉复议并进行仲裁，以保证竞赛

的顺利进行和竞赛结果公平、公正。竞赛仲裁组的仲裁结果为最终结果。参赛队不得因对仲裁处理意见不服而停止竞赛或滋事，否则按弃权处理。

附件

导游服务职业技能竞赛评分标准

(一) 现场竞赛仪容仪表要求

序号	仪容仪表要求	
1	精神面貌佳， 着装、发型等 符合职业要 求。	头发要求： 男士： 后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。 女士： 后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。
面部要求： 男士： 不留胡须及长鬓角。 女士： 淡妆。		
手及指甲要求： 干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。		
服装要求： 符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺括。		
鞋要求： 符合岗位要求的黑颜色皮鞋；干净整洁，擦试光亮，无破损。		
袜子要求： 男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。		
		首饰及徽章要求： 选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。
2	举止自然、大方、优雅。	
3	注重礼节礼貌，面带微笑。	

(二) 评分标准

1. 自选导游词讲解现场展示评分标准

内容	评分分档	标准
仪容仪表 (10分)	8.0-10.0分	礼貌到位、精神饱满，妆容着装得体，符合导游职业规范要求；对导游工作感悟深刻。
	7.0-7.9分	礼貌比较到位、精神比较饱满，妆容着装比较得体，比较符合导游职业规范要求；对导游工作感悟比较深刻。
	6.0-6.9分	礼貌基本到位、精神还算饱满，妆容着装基本得体，基本符合导游职业规范要求；对导游工作感悟一般。
	0-5.9分	礼貌不够到位、精神不够饱满，妆容着装不够得体，不太符合导游职业规范要求；对导游工作感悟较差。

讲解内容 (60分)	50.0-60.0分	内容健康、融合思想政治理念、完整、准确，重点突出，符合史实和现实，有创新性，文化内涵深厚,紧扣主题，与时俱进。
	30-49.9分	内容健康、较好融合思想政治理念、完整、比较准确，重点比较突出，文化内涵比较深厚,紧扣主题，与时俱进。
	15.0-29.9分	内容健康、基本融合思想政治理念，基本完整、准确，文化内涵一般，基本扣主题。
	0-14.9分	内容不够健康、完整和准确，缺乏文化内涵，思想政治不明。

2. 个人才艺展示评分标准

内容	评分分档	标准
个人才艺展示 (20分)	15-20分	才艺与导游服务深度融合，具有标杆性。职业关联性高、文化融合度深、表演专业性强、场景适配性高，具有创新性。
	10-14.9分	才艺与导游服务有效适配，具有实用性。职业关联性较高、文化融合度较深、表演专业性较强、场景适配性较高，具有一定创新性。
	5-9.9分	才艺基本达标，与导游服务关联较弱。与导游服务有浅层关联，主题内涵健康向上，才艺有基础框架，感染力一般，场景基本适配。
	0-4.9分	才艺不达标，与导游服务脱节。

3. 模拟应急处理比赛评分标准

内容	评分分档	标准
模拟应急处理 (10分)	7.5-10分	对出现的应急情况能够及时处理得当，回答思维清晰，语言使用得当，展现新时期导游风采，符合导游职业规范要求，对导游工作内涵理解深刻；
	5-7.4分	对应急情况做出一定处理，语言组织较合理，比较符合导游职业规范要求，对导游工作内涵理解较深刻；
	2.5--4.9分	对应急情况有回应，能基本回应游客要求，基本符合导游职业规范要求；对导游工作内涵感悟一般；
	0-2.4分	不能处理所有的应急情况，不太符合导游职业规范要求；对导游工作内涵感悟较差。

