

日照市文化和旅游局
日照市人力资源和社会保障局
日照市总工会
共青团日照市委
日照市妇女联合会

文件

日文旅字〔2023〕13号

关于组织开展2023年度日照市旅游行业导游职业技能竞赛系列活动的通知

各区县文化和旅游部门、人力资源和社会保障局、总工会、团（工）委、妇联，各有关单位：

为进一步提升全市文化旅游行业服务质量和从业人员服务水平，强化导游职业认同感、荣誉感，加强行业自律，日照市文化和旅游局、日照市人力资源和社会保障局、日照市总工会、共青团日照市委、日照市妇女联合会定于4月-11月初举办全市旅游行业导游职业技能竞赛系列活动，现就有关事项通知如下：

一、活动宗旨

以“讲好日照故事·展现专业素养”为宗旨，通过征集优秀导

游词，举办导游从业人员系列专题培训，全面提升日照市导游从业人员的综合素养和专业水平，激励导游从业人员丰富业务知识、提升服务技能、开展城市旅游形象推广，推进质量兴旅，弘扬工匠精神，全力打造一支代言“有一种生活叫日照”的行业明星队伍，为文旅行业发展蓄力储能。

二、组织机构

（一）主办单位

日照市文化和旅游局、日照市人力资源和社会保障局、日照市总工会、共青团日照市委、日照市妇女联合会。

（二）承办单位

日照职业技术学院

（三）协办单位

各区县文化和旅游局，各功能区文化和旅游局、社会事业局，日照市导游协会。

（四）组委会

成立日照市旅游行业导游职业技能竞赛系列活动组织委员会（以下简称组委会），负责大赛组织领导工作。组委会下设办公室、评审委员会。组委会办公室负责制定大赛方案、宣传报道、制定大赛规则、组织实施系列活动等。评审委员会由业内专家及相关方面负责人组成，负责大赛命题、聘请比赛评委、制定评分标准及评审规则。

为保证比赛公开、公平、公正，大赛另设监审委员会，负责比赛的全程监督并受理赛事申诉等工作；设舆情委员会，负

责对互联网平台和线下的相关舆情信息进行搜集、统计、分析、研判，做好早期预警与实时管理，引导舆论走向。

三、优秀导游词征集活动

3月份，面向各区县、文旅企业、导游从业人员（含景区讲解员）开展全市优秀导游词征集工作，引导文旅企业、文旅从业人员深入挖掘、整理我市丰富的旅游资源和旅游产品，市里统一组织对导游词进行规范提升，汇编出日照市导游词，全面展示我市旅游的新变化、新面貌，增强旅游产品吸引力和知名度。征集通知另行印发。

四、导游从业人员培训活动

4月中旬和10月中旬，举办全市导游从业人员（含景区讲解员）系列专题培训，包括：导游词的创新性写作、讲解的语言艺术、专业知识的带团应用、带团中的才艺运用、短视频制作和推广、导游职业礼仪等，加强导游职业道德修养、综合知识储备，提升导游讲解和服务水平。

五、导游职业技能竞赛

（一）竞赛形式

1.区县初赛

各区县在文旅企业普遍开展业务培训和技能练兵的基础上进行初赛，参与初赛的职工不少于本工种人数的60%。

2.市级竞赛

设置预决赛和决赛两个环节。选出不少于30位选手参加预决赛，20位选手参加决赛。

（二）竞赛内容

- 1.城市形象短视频展示；
- 2.自选导游讲解；
- 3.才艺运用；
- 4.知识问答与应变能力环节（模拟带团）。

预选赛仅竞赛前两项，决赛竞赛全部四项内容。

（三）参赛选手资格与名额分配

持有导游证的市内专（兼）职导游员或持有景区（点）讲解员证的市内景区（点）讲解员、文博系统讲解员，参赛人员应具备良好的个人品德、社会公德、职业道德、工作、学习期间表现良好，无违法、违纪行为。

每个区县推荐参赛选手不少于5名，市导游协会推荐参赛选手不少于50名，4月17日（讲解员组）、10月12日（专业组）前将《2023年日照市导游员技能大赛报名表》报送至组委会邮箱（rzdy2023@163.com）。

联系人：王波、迟娜，电话：0633-8816285、13774937974。

（四）时间、地点安排

讲解员组4月23日预选赛，4月24日决赛。

专业组11月2日预选赛，11月3日决赛。

比赛地点：日照职业技术学院。

（五）奖项设置和奖励

1.个人奖：

专业组设一等奖1名（奖金3000元）、二等奖2名（奖金

2000 元)，三等奖 2 名（奖金 1000 元）。

讲解员组设一等奖 1 名（奖金 2000 元）、二等奖 2 名（奖金 1000 元），三等奖 2 名（奖金 500 元）。

另设最佳导游词创新奖 1 名、最佳导游才艺奖 1 名、最佳城市旅游形象推广奖 1 名。

2.团体奖：优秀组织奖 3 名、优秀指导教师（团队）奖 3 名。

3.其他奖励：

①荣获竞赛项目第 1 名的选手，向市人力资源和社会保障局推荐申报“日照市技术能手”称号；

②荣获竞赛项目第 1 名的选手，符合相关规定的向日照市总工会推荐认定“日照市五一先锋”；

③向团市委推荐申报“日照市青年岗位能手”称号；

④向市妇联推荐申报“日照市巾帼建功标兵”；

⑤优秀选手推荐参赛省级决赛。

六、相关要求

各区县文化和旅游部门要高度重视、精心组织，广泛动员旅行社、景区、导游行业协会等企业、单位组织推荐广大导游积极参与。加强竞赛系列活动安全管理，承办单位做好参训、参赛人员的安全管理。统筹做好竞赛系列活动宣传推广工作，加强城市形象宣传推广。

- 附件：1. 《2023 年日照市导游员技能大赛报名表》；
2. 《2023 年日照市导游员技能大赛赛事方案》；
3. 《2023 年日照市导游服务质量提升培训方案》。

日照市文化和旅游局

日照市人力资源和社会保障局

日照市总工会

共青团日照市委

日照市妇女联合会

2023 年 4 月 13 日

（此件主动公开）

附件 1:

2023 年日照市导游员技能大赛报名表

推荐单位（盖章）：

姓名		性别		一寸近期 免冠彩照
民族		年龄		
学历		联系电话		
身份证号				
人员类别	<input type="checkbox"/> 导游员 <input type="checkbox"/> 景区讲解员 <input type="checkbox"/> 院校学生 <input type="checkbox"/> 院校教师 <input type="checkbox"/> 其他人员			
电子导游证 (景区讲解员证) 号		工作年限		
毕业院校及专业				
现任职单位及职务				
个人专长				
导游及相关 行业经历				

附件 2:

2023 年日照市导游员技能大赛赛事方案

一、专项培训和比赛时间

(一) 专项培训

4 月中旬、10 月中旬: 组织全市导游服务质量提升专项培训, 报名选手需参加本次系列培训; 培训中组织参赛说明。

(二) 讲解员组

4 月 22 日: 参赛选手报到、资格审查, 熟悉场地

4 月 23 日: 开幕式、全天预决赛

4 月 24 日: 决赛、颁奖仪式

(三) 专业组

11 月 1 日: 参赛选手报到、资格审查, 熟悉场地

11 月 2 日: 开幕式、全天预决赛

11 月 3 日: 决赛、颁奖仪式

二、比赛地点

预决赛: 日照职业技术学院 (日照市烟台北路 16 号)

决 赛: 日照职业技术学院 (日照市烟台北路 16 号)

三、比赛内容

预决赛内容: 城市形象短视频展示、自选导游讲解

预决赛内容适用于专业组和讲解员组所有参赛选手。

决赛内容:

专业组: 城市形象短视频展示、自选导游讲解、才艺运用、

模拟带团

讲解员组：城市形象短视频展示、自选导游讲解、才艺运用、知识问答与应变能力考核

四、比赛流程

1.城市形象短视频展示

选手在微信视频、抖音、小红书等任一短视频平台进行以“有一种生活叫日照”为主题的城市形象短视频投放，时长1分钟-3分钟，参赛选手出镜（全程出镜或部分出镜均可），以导游讲解形式为主。短视频发出时带有以下话题：“#有一种生活叫日照”、“#我为日照旅游代言”、“#2023年日照市导游大赛”。以其中一个平台的赛前两周内（不早于10月20日）的一条短视频质量、点赞量、转发量赋分。

2.自选导游讲解

自选导游讲解由选手围绕日照市的景区、特色民宿、传统美食、非遗传承、民俗风情、特色线路等内容，自由命题讲解，要求能展示“有一种生活叫日照”的城市宣传形象。选手任意选择讲解服务的团型和对象，设置讲解场景。

选手准备PPT或视频资料，只播放画面，不播放画外音，设定为自动播放，讲解时长为3分30秒-4分钟，低于3分30秒扣分值，超时叫停。

3.才艺运用

选手在4分钟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，不多于3分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。经选手示意后由工作人员开始播放音乐。

4-1.模拟带团（专业组）

选手针对现场抽取的带团任务，面向特定游客团体（组委会组织并指定群众演员出演）进行4分30秒到5分钟的模拟带团服务。此环节从线路设计、服务规范、讲解技巧、任务完成四个方面考核。线路设计上要求设计巧妙，布点合理，凸显日照旅游资源特色；服务规范上要求熟悉带团流程和要求，导游服务符合规范，能够紧扣团型提供针对性服务；讲解技巧上要求角度新颖，特色鲜明，语言感染力强；任务完成上要求能及时准确回答游客提问，应急问题处理得当，引导文明旅游，体现新时代导游风采。

4-2.知识问答与应变能力环节（讲解员组）

组委会设置比赛题库，总题量为100道，均为客观题。题库内容涉及导游职业道德、基础知识、业务规范、旅游政策与法律法规。比赛用题在题库中随机出具；选手现场抽取两题并即时作答。答题总用时不超过2分钟，答题结束后需说“回答完毕”。题库在专项培训时公布。

五、分值分配

分值共计 100 分，所有分值均取小数点后两位；如遇成绩相同的情况，由评委会投票决定名次。

预决赛：按照城市形象短视频展示、自选导游讲解 2 个竞赛项目进行。城市形象短视频展示、自选导游讲解分别占总成绩 20%、80%的比例。

决 赛：取初赛成绩前十名进入决赛（专业组、讲解员组），按照城市形象短视频展示、自选导游讲解、才艺运用、模拟带团（知识问答与应变能力考核）4 个竞赛项目进行，分别占 20%、40%、20%、20%的比例。

六、奖项设置

1.个人奖：

专业组设一等奖 1 名（奖金 3000 元）、二等奖 2 名（奖金 2000 元），三等奖 2 名（奖金 1000 元）。

讲解员组设一等奖 1 名（奖金 2000 元）、二等奖 2 名（奖金 1000 元），三等奖 2 名（奖金 500 元）。

另设最佳导游词创新奖 1 名、最佳导游才艺奖 1 名、最佳城市旅游形象推广奖 1 名。

2.团体奖：优秀组织奖 3 名、优秀指导教师（团队）奖 3 名。

3.其他奖励：

①荣获竞赛项目第 1 名的选手，向市人力资源和社会保障局推荐申报“日照市技术能手”称号；

②荣获竞赛项目第 1 名的选手，符合相关规定的向日照市

总工会推荐认定“日照市五一先锋”；

③向团市委推荐申报“日照市青年岗位能手”称号；

④向市妇联推荐申报“日照市巾帼建功标兵”；

⑤优秀选手推荐参赛省级决赛。

七、其他说明事项

1.参赛选手的短视频推送赛前汇总，并于比赛时现场播放赋分，以现场播放时的数据统计为准。

2.选手讲解视频或 PPT 以及才艺运用的背景音乐统一发送至邮箱 rzdy2023@163.com，邮件标题以“选手姓名+导游大赛+讲解题目（才艺形式）”命名。

3.4月22日（讲解员组）、11月1日（专业组）所有参赛选手熟悉参赛场地，并采用抽签方式进行预决赛顺序抽签。

4.选手根据抽签顺序，在比赛当日 7:40 前到达比赛场地签到，并领取参赛号牌。

5.入围决赛的选手，按抽签顺序依次出场。

6.选手上场后，主持人宣布开始，计时器开始计时，时间剩余 30 秒时，计时员举牌提醒。用时满时，主持人宣布停止，选手应立即停止讲解。

7.为保证比赛公平公正，预决赛和决赛前三位选手全部比赛环节结束后进行评委合议，自第四位选手起实行当场亮分。

附件 3：

2023 年日照市导游服务质量提升培训方案

一、培训时间

4 月中旬和 10 月中旬：4 月中旬为全市导游员全员培训，10 月中旬为针对 2023 年导游员技能大赛的报名选手进行的培训。

二、培训地点

日照职业技术学院

三、培训内容

- (一) 导游词的创新性写作；
- (二) 讲解的语言艺术；
- (三) 专业知识的带团应用；
- (四) 带团中的才艺运用；
- (五) 短视频制作和推广；
- (六) 导游职业礼仪。

四、培训专家

王晓楠：烟台市人大代表、蓬莱区教育和体育局党组成员、体育运动服务中心主任、全国高级导游员；

李 宝：全国优秀导游员、全国青年岗位能手、2010 年全国导游大赛中文组冠军、山东省旅游行业协会导游分会副会长；

张 娟：全国优秀导游员、中国首批国家金牌导游；

王大利：日照职业技术学院旅游管理专业教研室主任，副教授。山东省职业院校技能大赛导游服务赛项一等奖指导教师，国家导游资格考试山东省现场面试考官；

解 龙：日照市导游协会会长，金牌导游；

唐佃青：金牌导游。

日照职业技术学院其他有各项专长的教师和日照市导游协会资深导游员。

五、培训课程

日期	8:00-10:00		10:10-11:40		14:00-15:30		15:40-17:10	
	培训内容	专家	培训内容	专家	培训内容	专家	授课内容	专家
4月 中旬	讲解的语言艺术	王晓楠	提升艺术素养，服务文旅融合—导游技巧之才艺应用	李宝	导游职业发展	解龙	旅游短视频制作和推广	张娟
10月 中旬	导游词的创新性撰写	唐佃青	导游职业礼仪	王大利	导游员职业形象塑造	李承琳	赛前说明会和参赛选手初选	全体