第十六届山东省职业院校技能大赛

高职组“导游服务”赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：导游服务

英文名称：Tour Guide Service

赛项组别：高职组

赛项归属产业：旅游业

二、竞赛目的

（一）以导游服务技能竞赛为载体，促进相关院校、学生和教师的相互学习与交流。

（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旅游大类专业职业院校之间的了解和沟通，搭建行业专家、大师名师与参赛选手、参赛院校之间交流平台，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、行、校、企之间的深度融合，提升职业教育产教融合度，助力整体提高山东省国家职业教育创新发展高地的社会认可度与影响力，推动旅游高素质技术技能人才队伍的成长与壮大。

三、竞赛内容

**（一）竞赛内容**

竞赛内容包括3个模块，第一模块为导游素养及业务能力测试，包含导游知识现场问答、现场导游词创作讲解和自选导游词讲解，第二模块为导游英语口语测试，第三模块为才艺运用。所有竞赛模块在各自比赛场地完成。

**模块一：导游素养及业务能力测试**

1.导游知识现场问答。

选手现场从题库抽选1套测试题，题量为5题，题型包含判断题、单选题和多选题三种，其中判断题2题，单选题2题（含应变题1题，题库不公开），多选题1题，比赛时间2分钟。该环节题库1000题，内容包括时政及文化旅游热点、导游基础知识、导游业务、旅游政策法规。

2.现场导游词创作讲解。

内容为旅游文化元素，该部分比赛公开题库，包括30个旅游文化元素和5个团型。选手现场抽选出一个旅游文化元素和一个团型，准备时长30分钟，独立完成现场导游词创作(准备期间不允许查阅纸质资料、图书和电脑、手机等电子产品)。选手30分钟后上场，在3分钟内用中文进行脱稿讲解。

3.自选导游词讲解。

选手在赛前以某一旅游目的地（选材可为城市、乡村、景区、景点等）为讲解主题，准备一段4分钟的导游词和相应的PPT资料，用中文进行讲解。PPT使用office2007版本，制作格式为pptx，能确保通用软件正常播放，PPT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，不允许出现非旅游目的地（城市、乡村、景区、景点等）固有的文字或符号等提示信息，比赛过程中不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

**模块二：导游英语口语测试**

测试方式为现场对话。测试内容为导游带团过程中的英语情境对话，主要考查选手用英语对游客进行导游服务的能力。该部分比赛前公开题库，题库试题量为30题，选手现场抽取一个题目，准备30秒后开始与裁判进行4分钟的情境对话。

**模块三：才艺运用**

选手在4分钟30秒内完成带团过程中的导游情境描述及符合情境的才艺展示，才艺须符合导游职业特点，道具应便于随身携带。选手用中文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；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。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。此模块选手服装、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。

**（二）成绩比例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **比赛内容** | **权重** |
| 1 | 导游知识现场问答 | 10% |
| 2 | 现场导游词创作讲解 | 35% |
| 3 | 自选导游词讲解 | 35% |
| 4 | 导游英语口语测试 | 10% |
| 5 | 才艺运用 | 10% |
| 总计 | | 100% |

**（三）比赛时长**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 比赛内容 | 比赛时间（分钟） | 准备时间（分钟） |
| 1 | 导游知识现场问答 | 2 | / |
| 2 | 现场导游词创作讲解 | 3 | 30 |
| 3 | 自选导游词讲解 | 4 | / |
| 4 | 导游英语口语测试 | 4 | 0.5 |
| 5 | 才艺运用 | 4.5 | / |

四、竞赛方式

**（一）组队要求**

本赛项为个人赛。

**（二）参赛人员要求**

同一学校本赛项的参赛选手不超过1人。参加本赛项的每名选手限报1名指导教师，指导教师须为本校专兼职教师。参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。参赛选手报名资格按照《山东省教育厅等4 部门关于举办第十六届山东省职业院校技能大赛的通知》中相关规定执行。

**（三）竞赛组织**

本赛项具体竞赛为三个模块：

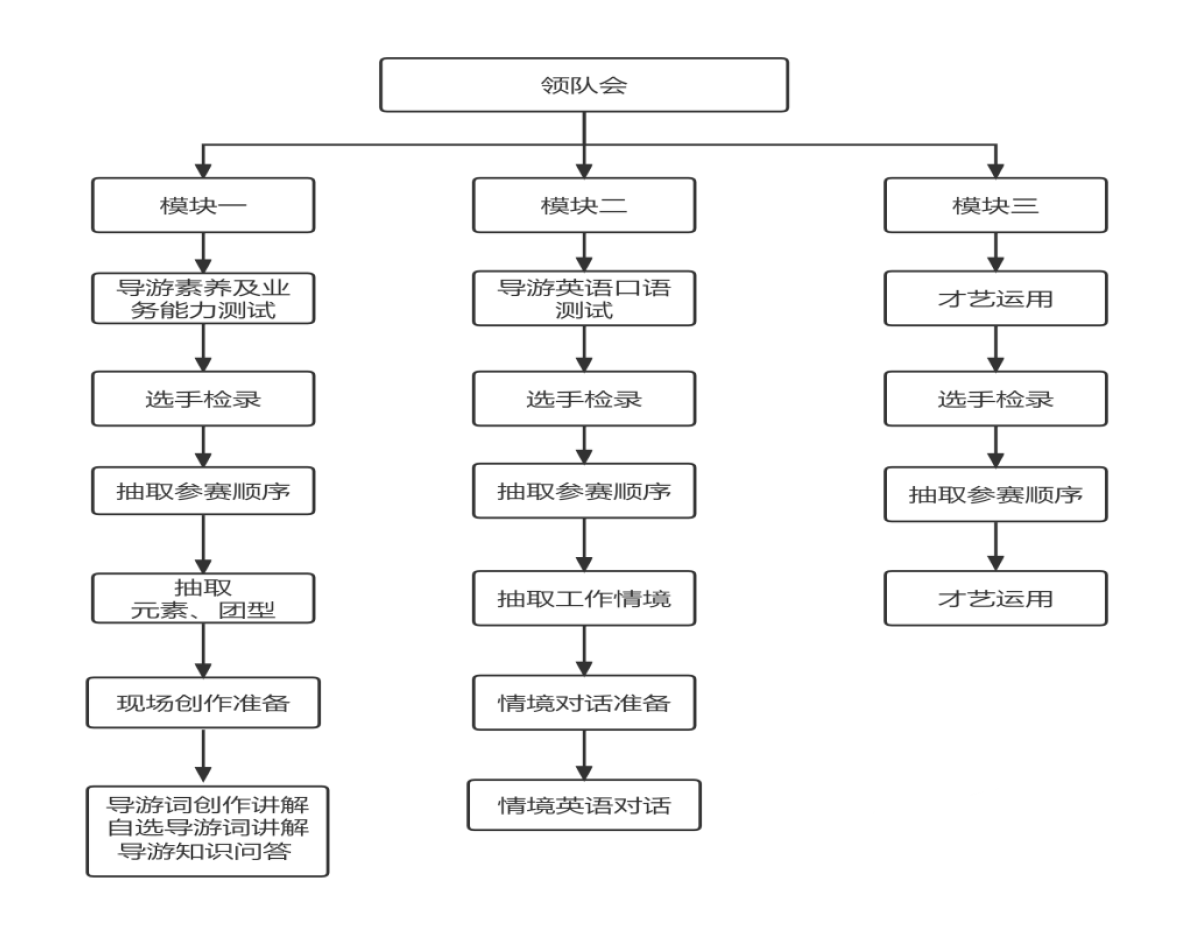
模块一：导游素养及业务能力测试，包含导游知识现场问答、现场导游词创作讲解和自选导游词讲解三个部分。由参赛队领队或指导教师提前抽签决定选手比赛组别，每场选手赛前抽签决定出场顺序。该环节主要设备（PPT播放工具、话筒等）由主办方提供。

模块二：导游英语口语测试，此环节由参赛队领队或指导教师提前抽签决定选手比赛组别，每场选手赛前抽签决定出场顺序。

模块三：才艺运用，此环节由参赛队领队或指导教师提前抽签决定选手比赛组别，每场选手赛前抽签决定出场顺序。该环节所需服装和道具由选手自备，主办方提供音频播放及话筒。

五、竞赛流程

**（一）比赛流程**

****

（二）比赛日程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | | 项目 | 参加人员 | 地点 |
| 第一天 | 中午12:00前 | 参赛队报到，核验身份证、学生证、测体温等 | 全体 | 报到处 |
| 14:00-16:00 | 专家组、裁判组培训会（全体专家和裁判）：加密、监考、评分规则分工培训 | 裁判 | 会议室 |
| 14:00-17:00 | 参赛队观摩赛场 | 全体选手 | 各赛场 |
| 16:00-17:00 | 赛前说明会：承办校致辞、赛事监督仲裁管理办法、裁判长技术答疑、抽取选手组别 | 领队、教练 | 会议室 |
| 第二天 | 上午7:30-11:30 | 选手检录（身份证学生证原件）、2次加密、入场、测体温等；  导游素养及业务能力测试比赛评分；  导游英语口语测试比赛评分；  才艺运用比赛评分 | 参赛选手 | 各赛场 |
| 下午13:30-17:30 | 选手检录（身份证学生证原件）、2次加密、入场、测体温等；  导游素养及业务能力测试比赛评分；  导游英语口语测试比赛评分；  才艺运用比赛评分 | 参赛选手 | 各赛场 |
| 第三天 | 上午7:30-11:30 | 选手检录（身份证学生证原件）、2次加密、入场、测体温等；  导游素养及业务能力测试评分；  导游英语口语测试比赛评分；  才艺运用比赛评分 | 参赛选手 | 各赛场 |
| 下午13:30-15:00 | 成绩发布会（专家点评）；按名次从高到低实名公布；张贴公示 | 全体 | 报告厅 |
| 下午15:00以后 | 参赛队返程 | 全体 |  |

具体日程和分项比赛地点待报名确定后正式公布。

六、竞赛规则

（一）参赛选手组别由领队或指导教师抽签决定，参赛顺序由现场抽签结果决定。

（二）参赛选手在规定时间内熟悉比赛场地，但不提供音响、PPT播放等服务。

（三）参赛选手按规定时间到达指定地点，学生证和身份证必须齐全，进行检录后进入竞赛候场区，抽取比赛次序。检录时间开始 15 分钟内未到取消比赛资格。

（四）各代表队领队、指导教师、观摩人员在赛场指定区域观摩比赛。导游英语口语测试比赛不提供现场观摩，比赛现场转播无声音。

（五）新闻媒体在媒体采访区工作，听从现场工作人员安排和管理，不能影响比赛进行。

（六）赛务人员须统一佩戴由大赛执委会签发的证件，着装整齐。

（七）竞赛区域除裁判和赛场工作人员外，其他人员未经允许不得进入。

（八）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竞赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消竞赛成绩。严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备。

（九）参赛选手在规定时间依次入场候赛，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）竞赛过程中，参赛选手须严格遵守竞赛规则，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，由大赛裁判长根据竞赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

（十一）导游素养及业务能力测试模块的“现场导游词创作讲解-自选导游词讲解-导游知识问答”，由主持人串场，宣布各项竞赛内容的开始和结束。现场工作人员同步计时。其他赛场，主持人只宣布计时开始和比赛结束。

七、技术规范

技术规范参照旅游行业职业规范：

(一)《中华人民共和国旅游法》

(二)《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》(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)《导游管理办法》

(五)GB/T 15971-2010 《导游服务规范》

(六)LB/T 004-2013 《旅行社国内旅游服务规范》

(七)LB/T 31385-2015 《旅行社服务通则》

(八)LB/T31386-2015 《旅行社出境旅游服务规范》

八、竞赛环境

承办校为赛项提供所需的竞赛环境和相应器材，确保比赛环境温度适宜；保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；提供稳定水、电供应和供电应急设备；比赛现场设置线上或者现场的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

其他区域，赛项执委会在指定场地，设观摩展示区、媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区，配备相应的电脑和投影设备。

具体设备清单见如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **赛项内容** | **比赛场地** | **场地要求** |
| 1 | 导游知识  现场问答 | 导游词创作室1个  报告厅1个 | 100平米以上场地。设置舞台、大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑10台（数字资料录入及播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、计算机语言抽题系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套。 |
| 2 | 现场导游词创作及讲解 |
| 3 | 自选导游词讲解 |
| 4 | 导游英语口语测试 | 会议室 | 30平米以上会议室。设置大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑10台（测试题目播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、计算机语言抽题系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套。 |
| 5 | 才艺运用 | 报告厅 | 200平米以上的多功能厅。设置舞台、LED大屏幕、音响1套、多媒体设备1套（含投影仪）、电脑1台（数字资料录入及播放，分数统计、计时播放）、计时显示器1个、自动计时系统1个、耳麦2个、手麦4个、立麦2个、裁判员席和观众席若干、计算器10个、纸笔10套；参赛选手自备才艺展示道具和参赛服装等。 |
| 本赛项现场评分设备及成绩统计系统、导游知识现场问答环节答题系统、裁判现场评分设备及成绩统计软件、比赛现场同时记录总时长和单项比赛时长的自动计时设备由2023全国职业院校技能大赛导游服务赛项的入库企业、合作企业湖南中青旅国际旅行社有限公司提供。 | | | |

九、竞赛题库

本赛项公开题库于开赛前1个月在山东省职业院校技能大赛网（http://sdskills.sdei.edu.cn）公布，其中导游知识问答环节的应变题题库不公开。参赛队对公开的试题认为有争议的，可以书面提出并于开赛前十天内发送到导游服务赛项专用邮箱hismiletour@163.com，专家组认定后将在正式赛题中回避。赛前未提出或者专家组未认定的，比赛时一律以原公布的试题为准。

（一）导游知识现场问答

含时政热点问题、文化和旅游发展热点问题、导游基础知识、导游业务、旅游政策法规等，题库量共1000题。导游知识现场问答抽取试题共5题，每题2分，共计10分，按照选手实际得分计入大赛总成绩。题例如下：

1.判断题（判断为对的请选A，判断为错的请选B）

例题：天津杨柳青年画和苏州桃花坞年画并称为南桃北柳。

答案：A

2.单选题（请选择1个正确答案）

例题：2022年11月29日，搭载神舟十五号载人飞船的长征二号F遥十五运载火箭，在（ ）点火发射，顺利将费俊龙、邓清明、张陆3名航天员送入太空。

A.太原卫星发射中心B. 西昌卫星发射中心

C.文昌卫星发射中心D. 酒泉卫星发射中心

答案：D

3.多选题（请选择2-5个正确选项，多选、少选或错选均不得分）

例题：境外旅游团游客在我国境内丢失了行李，导游应在事后向旅行社写出书面报告，主要内容有（ ）。

A.行李丢失情况 B. 自己的分析判断C.行李查找过程 D. 行李丢失处理结果

E.失主和其他游客的反映

答案：ACDE

（二）现场导游词创作讲解

主题是中国旅游文化元素，共30个，如：中国书法、中国篆刻、中国画、中国酒文化、中医针灸等；5个团型，分别为：政务考察团、商务考察团、记者采风团、亲子旅游团、中（小）学生研学团。

（三）导游英语口语测试

测试内容为导游运用英语服务游客的能力，题库试题量为30题，如：

Perform as a local guide. A tourist complains that there are too many sites of natural scenery in the itinerary and asks to change for cultural heritage sites. Make a dialogue with the tourist. Your dialogue will include the following points:

A. Listen and repeat the tourist’s request.

B. Explain the reasons.

C. Report to your travel agency.

D. Offer solutions.

十、赛项安全

（一）比赛环境

1.赛项执委会建立完善制度，制订应急预案，保障竞赛现场、食宿场所和交通等安全。赛场布置等符合国家有关安全规定，为选手提供必要劳动保护。

2.赛项执委会会同承办单位制订人员疏导方案，赛场周围设立警戒线、指示标志，开辟备用通道。

3.承办单位建立安全管理日志，加强安检管理。

（二）生活条件

1.比赛期间，原则上由赛项执委会统一安排食宿，住宿地应具有经营许可资质。承办单位须根据国家相关民族政策，安排少数民族选手和教师的饮食起居。

2.赛项安全管理应严格遵守国家相关法律法规，注意保护个人隐私和人身自由。

（三）组队责任

各参赛队须制订相关管理制度，加强安全教育；须为选手购买人身意外伤害保险，建议购买组织者责任险。

（四）应急处理

竞赛期间若发生意外事故，第一时间报告赛项执委会，启动应急预案并报告赛区执委会。若出现重大安全问题，由赛区组委会决定比赛是否延期、取消或更换场地，并向大赛执委会报告。

（五）处罚措施

1.参赛队伍有重大安全事故隐患，经工作人员提示、警告无效的，取消其竞赛资格。若造成重大安全事故，取消其获奖资格。

2.工作人员若违规，按照相应制度追究责任。造成重大安全事故的，由司法机关追究法律责任。

十一、成绩评定

（一）评分标准制订原则

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）评分方法

1.裁判员选聘：从全国和全省职业院校技能大赛赛项裁判库抽取裁判人员。裁判长由往届全国职业院校技能大赛导游服务赛项裁判担任。

2.赛前组织裁判培训，统一各比赛项目的评分细则。现场比赛期间，各裁判根据评分标准独立打分，不得相互讨论，不得干扰其他裁判打分。

3.裁判员人数：共安排26名裁判。其中裁判长1名，导游知识现场问答、现场导游词创作讲解、自选导游词讲解比赛评分裁判员7名、加密裁判1名；导游英语口语测试评分裁判员7名，加密裁判1名；才艺运用比赛评分裁判员7名，加密裁判1名；现场导游词创作室增加1名现场裁判。

4.分值设置：总分100分，其中：导游知识现场问答10分，现场导游词创作讲解35分，自选导游词讲解35分，导游英语口语测试10分，才艺运用10分。

5.评分裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他 5 名裁判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。各比赛模块的裁判组长确定并宣布选手比赛用时方面的扣分，现场核实、登记比赛成绩。

6.成绩复核：为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍（选手）的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。监督仲裁组须将复检中发现的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，则认定为非小概率事件，裁判组需对所有成绩进行复核。

7. 成绩排序：选手总成绩根据各赛项成绩的比值累加计算，竞赛名次按照总成绩高低排序。当总成绩相同时，依次按照自选导游词讲解、现场导游词创作讲解、导游英语口语测试、才艺运用的得分高低排序。

8.最终成绩：裁判长在竞赛结束 18 小时内提交赛位（竞赛作品）评分结果，经复核无误，由裁判长、监督仲裁人员签字确认后公布。竞赛结束后，由赛项执委会组织赛项技术点评会，专家组长负责本赛项成绩分析和技术点评，裁判长可协助专家组长，比赛监督仲裁人员宣布参赛选手最终成绩。任何组织和个人，不得擅自对大赛成绩进行涂改、伪造或用于欺诈等违法犯罪活动。各参赛队（选手）获奖位次及等级，由大赛组委会办公室负责统一对外公示，经确认无误后印发公布。

表 评分标准与分值段

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 评分标准 | 分值段（分） | 备注 |
| 现场导游词创作讲解  (35分) | **1.**导游词创作**(**满分**20**分**)**  契合主题与团型(4分)；  选材合理，尊重史实和现实(2分)  内容正确、科学、完整(2分)  用辞恰当，富有文采(2分)  结构合理，详略得当(2分)  具有文化内涵（3分）  具有创新性（3分）  具有时代特色(2分)  **2.**导游词讲解**(**满分**15**分**)**  仪态自然，富有亲和力(2分)  语言 (普通话)规范流畅(2分)  讲解完整、清楚(2分)  口齿清晰、流利(2分)  肢体语言生动形象，符合导游规范(1分)  讲解节奏控制合理、有层次感(2分)  讲解生动有趣，富有感染力和渗透力(2分)  导游讲解方法和技巧运用恰当(2分) | 1.28-35  2.20-28(不含28分）  3.20分以下(不含20分) | 现场导游词创作准备时间：30分钟，讲解时间：3分钟。2分30秒设时间提醒；不足2分30秒扣2分；3分钟到主持人叫停。 |
| 自选  导游词  讲解  （35分） | **1.**导游职业仪态**(**满分**2**分**)**  礼仪着装得体，符合职业情境或讲解主题(2 分)  **2.**导游词组织及特色**(**满分**10**分**)**  内容正确，结构合理、尊重史实和现实(3分)  整体布局合理、严谨(3分)  紧扣主题，特色鲜明，感染力强(3分)  语言文字优美，富有文采(1分)  **3.**导游讲解风范**(**满分**23**分**)**  讲解语言流畅、规范，口齿清晰(1分)  仪态自然，肢体语言恰当，符合导游规范(1分)  讲解角度新颖(4分)  主题特色鲜明(2分)  讲解重点突出，层次清晰(2分)  文化底蕴深厚，内涵丰富(3分)  讲解节奏合理，节律感强(2分)  语言组织运用艺术和能力较强(2分) | 1.28-352.20-28(不含28分）3.20分以下(不含20分) | 1.时间：4分钟。  3分30秒设时间提醒，不足3分30秒扣2分，4分钟到主持人叫停。2.PPT要确保通用软件能正常播放，格式为pptx，文件大小不超过20M。选手所提供PPT 统一设置为自动播放形式。所有材料均为内嵌式，不允许外嵌式链接。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。 |
| 导游  英语  口语  测试  (10分) | 1.发音清晰，语调自然(2分) 。  2.语句通顺，无明显语法错误，句意与语意完整(2分) 。  3.交流顺畅，应对自如(1.5分)。  4.内容充实，能运用专业术语、词汇解决相关问题(3分)。  5.仪态大方，自然得体，肢体语言表达到位、符合职业设定(1.5分)。 | 1.8-10  2.6-8(不含8分）  3.6分以下(不含6分)。 | 抽题后准备时间30秒，测试时间：4分钟。测试到3分30秒设时间提醒，4分钟到主持人叫停。时间不足3分30秒，减少“内容充实”项得分。 |
| 才艺  运用  (10分) | 1.情境设置符合导游工作实际，描述生动完整，与才艺展示结合紧密(3分) 。  2.妆容适宜，衣着得体，道具契合主题并适合导游具体工作场景要求(2分) 。  3.才艺展示主题内容健康积极(1分)。  4.表演有一定的艺术性、观赏性和独创性(2分) 。  5.表演自然流畅，感染力强，气氛好，符合旅游者审美标准(2分) 。 | 1.8-10；2.6-8(不含8分）；3.6分以下(不含6分) 。 | 1. 时间：4分30秒。导游情境描述和才艺展示之间计时不中断，由选手向评委提示才艺展示开始。  2.屏幕显示总时长和才艺展示时长。其中总时长3分30秒设时间提醒，选手总时长不足3分30 秒扣2分；4分30秒时间到，主持人叫停。才艺展示时长不设提醒时间，展示时间不足2分30秒扣2分。  3.选手必须独立完成，不允许助演，道具自备且独自一人一次性携带上场，违者扣2分。  4.情境描述无背景音乐与视频；才艺展示可提供mp3格式的才艺背景音乐，不支持视频，违者扣2分。 |

十二、奖项设置

（一）高职组导游服务赛项比赛按实际参赛人数的10%、20%、30%（小数点后四舍五入）分设一、二、三等奖。根据《山东省职业院校技能大赛奖励办法》（鲁教职字〔2011〕6 号），对符合奖励条件的院校和选手给予奖励。

（二）对获得一等奖的指导教师，颁发“获奖选手指导教师”证书。

十三、赛项预案

本次比赛将配备足够的优秀裁判员、监督仲裁员，所有人员分工明确，各司其职，独立工作，互相监督，确保本次成绩评判的正确性和公正性。若遇裁判和核心工作人员异动，可立即启用预备人选，确保竞赛执裁工作顺利进行。

本赛项比赛各模块均涉及到计时问题，为防止计时软件出现卡顿等现象，赛场内同时配备码表。选手比赛时，计时软件与码表计时同时进行。

现场导游词创作讲解准备室以及导游英语口语测试赛场需配备抽题设备或装备抽题软件的计算机各1台。如遇设备故障，在裁判长和监督仲裁组的监督下，按照大赛制度启动预备设备，确保比赛能够顺利进行。

自选导游词讲解比赛及才艺运用比赛需用计算机播放选手准备的PPT材料或者音频文件，如遇计算机卡顿、音响设备故障、停电或其他可能直接影响选手比赛成绩的异常情况，则由裁判长、赛点负责人共同视具体情况裁定让选手继续完成比赛或重新开始，裁判员会综合考虑选手现场表现，做到客观、公正、公平。

十四、竞赛须知

（一）参赛领队须知

1.熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作，负责本参赛队的参赛组织和与大赛的联络。

2.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

3.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。选手准时参加各项比赛及活动。

4.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。

5.对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可向裁判长提出申诉。涉及比赛成绩变更的申诉，须在规定的时间内由领队以书面的形式提出。非领队提出或超过时效的申诉一律不予受理。鼓励领队对赛项执委会的工作进行监督、批评并提出合理化建议。

6.应负责赛事活动期间本队所有人员的人身及财产安全工作，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如队员发生意外事故，或出现其他严重症状，应及时向执委会报告。

（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)参赛选手须在规定时间内提交符合要求的比赛资料，包括“自选导游词讲解”PPT、“才艺运用”环节的音频文件。超过规定时间提交的资料一律无效。

(3)参赛选手按照赛程安排和具体时间前往指定地点。凭学生证和身份证参加比赛及相关活动。

(4)参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及学生证，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。

(5)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。

(6)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)导游素养及业务能力测试模块，检录后，选手按顺序提前30分钟抽取文化元素和团型进行准备；竞赛的顺序依次为：导游知识现场问答、现场导游词创作讲解、自选导游词讲解。

(2)导游英语口语测试模块，依次按抽签顺序上场比赛，进入比赛现场后抽取题目，抽题30秒后开始对话。

(3)“才艺运用”模块，按序进行，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按时检录，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。现场导游词创作讲解3分钟（抽取讲解文化元素和团型后准备30分钟），自选导游词讲解4分钟，导游知识问答2分钟，导游英语口语测试4分钟（抽题后30秒开始作答），“才艺运用”4.5分钟。

(5)参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(6)参赛选手在比赛中，不可出现所在院校及选手本人的任何信息。

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赛项执委会的批准，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，如果对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向裁判长工作组提出申诉。

**（四）工作人员须知**

1.工作人员必须统一佩戴由大赛执委会办公室签发的相应证件，着装整齐。

2.工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

3.服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。

4.熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。

5.坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。

6.严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十五、申诉与仲裁程序

山东省职业院校技能大赛实行赛项监督仲裁制度，各赛项设监督仲裁组，由大赛执委会派出，对赛项进行全程监督，及时处理申诉。仲裁采取二级仲裁机制。监督仲裁组在大赛执委会领导下开展工作，并对大赛执委会负责。

（一）各参赛队对不符合大赛和赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理，以及工作人员的不规范行为等持有异议时，由各参赛队领队向赛项监督仲裁工作组提出书面申诉。

（二）监督仲裁人员的姓名、联系方式、工作地点在竞赛期间向参赛队和工作人员公示，确保信息畅通并同时接受大众监督。

（三）赛项监督仲裁组只接受各高职院校领队签字、递交的仅限于本队的书面申诉报告。

（四）提出申诉的时间应在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2小时内，超过时效不予受理。申诉报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。

（五）赛项监督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，可由各高职院校领队向大赛执委会仲裁委员会提出申诉。大赛执委会仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

（六）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。

（七）申诉方可随时提出放弃申诉。

（八）申诉方必须提供真实的申诉信息并严格遵守申诉程序，提出无理申诉或采取过激行为扰乱赛场秩序的应给予取消参赛成绩等处罚。

十六、竞赛观摩

（一）观摩环节：本赛项现场导游词创作及讲解、自选导游词讲解、才艺运用等环节可现场观摩。导游英语口语测试环节为避免影响裁判与选手对话的效果，加上试题循环使用，因此不允许现场观摩，由承办单位提供场外观摩室，同步播出比赛的视频（不含音频）。

（二）观摩对象：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。

（三）观摩证件：各参赛队领队和指导教师之外人员如需要现场观摩，请提前报名（注：每个参赛队可接纳1名观摩人员）。观摩证将在各代表队报到时统一发给领队。

（四）观摩区域：观摩人员凭大赛执委会颁发的观摩证进入指定观摩区进行观摩。当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

（五）观摩秩序：观摩人员需遵守赛场规则，服从工作人员管理，保持赛场安静，观摩期间不得大声喧哗，不得使用闪光灯、手机等干扰选手比赛。不得在赛场内对台上的选手进行暗示或提醒。在有疫情防患的情况下，或当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

十七、竞赛直播

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化，更好地呈现比赛盛况，共享比赛精彩瞬间，突出赛项的技能重点与优势特色，为赛事资源转化提供全面的信息资料，赛场内部署无盲点录像设备，能实时录制赛场情况；赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况（导游英语口语测试只显示视频）。赛项将安排专门人员负责比赛过程、开闭赛式及赛项点评等环节的摄像和录像，通过摄录像记录竞赛全过程。

十八、赛项成果

赛项资源转化的内容包括本赛项竞赛全过程的各类资源。做到赛项资源转化成果符 合行业标准、契合教学标准、突出技能特色、展现竞赛优势，引领产业发展，形成满足职业教育教学需求、体现先进教学模式、反映职业教育先进水平的共享性教学资源。

（一）组织专题研讨，探讨文化旅游新业态、导游人才培养等主题，达到以赛促教、以赛促改的目的。

（二）赛事全程摄制，赛后将获奖选手比赛视频共享，不断建设和完善导游人才培养教学资源库。

（三）借鉴吸收赛项创新内容和方向引领，提升院校旅游专业建设水平和人才培养质量。

（四）精选选手导游讲解稿，组织专家点评，为院校导游人才培养提供一流的教学辅导材料和范式。