

嘉兴市文化广电旅游局  
嘉兴市文明办  
嘉兴市总工会  
共青团嘉兴市委  
文件

嘉文广旅〔2022〕39号

关于举办“迎亚运，展行业风采”  
2022年嘉兴市导游大赛的通知

各县（市、区）文化广电旅游局、文明办、总工会、团委，嘉兴经济技术开发区（国际商务区）教文体局、宣传部、统战群团部，嘉兴港区社发局、宣传统战群团部，嘉城集团：

为深入推进我市旅游行业精神文明建设，促进导游行业职业道德修养和服务技能水平的提升，全面展示嘉兴导游行业风采，经研究，决定举办“迎亚运，展行业风采”2022年嘉兴市导游大赛。现将有关事项通知如下：

## 一、大赛宗旨

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻国务院《“十四五”旅游业发展规划》，进一步激发嘉兴市导游服务人员爱岗敬业的热情，推出一批讲政治、讲文明、专业精、服务好的优秀导游，发挥好以点带面的示范引领作用，展示导游职业风采；激励导游进一步提升职业道德修养，提高服务技能水平，增强职业荣誉感和自豪感，传播行业正能量；大赛将突出迎亚运、做先锋、文明旅游等主题，展现美丽中国，讲好中国故事，传播时代新声，为进一步提升行业品质做好人才储备。

## 二、组织机构

主办单位：嘉兴市文化广电旅游局、嘉兴市文明办、嘉兴市总工会、共青团嘉兴市委

承办单位：嘉兴市旅游协会、嘉兴市旅行社协会、嘉兴职业技术学院

本次大赛成立 2022 年嘉兴市导游大赛组委会（以下简称组委会），由市文化广电旅游局局长周静任主任，市文化广电旅游局、市文明办、市总工会、共青团嘉兴市委委员会分管领导任副主任。

组委会下设办公室，负责大赛的总体组织协调、联络、仲裁等工作。办公室设在市文化广电旅游局，由市文化广电旅游局副局长计学忠兼任办公室主任。

评委组由业内专家及主办单位有关人员组成。

## 三、大赛内容

大赛为个人赛，采取各语种导游混合竞赛，竞赛用语限于

普通话、英文两种。赛项包括导游综合知识测试、自选导游讲解、即兴讲解和导游风采展示四部分。其中第二、三项作为一个竞赛环节在同一场地按序完成，其余作为独立环节在各自比赛场地完成。决赛总分为 100 分，其中导游综合知识测试占 30%；自选导游讲解占 35%；即兴讲解占 20%；导游风采展示占 15%。

比赛重点考核导游人员的职业道德素养及综合知识储备水平、专业讲解能力、沟通协调能力、应变能力、文明旅游引导能力等。

#### 四、参赛名额及要求

##### (一) 参赛名额

县(市、区)	南湖区	秀洲区	嘉善县	平湖市	海盐县	海宁市	桐乡市	经开区	导游工作部
名额数量	8	4	3	4	4	4	6	3	4

##### (二) 参赛选手条件

1. 持有《中华人民共和国导游证》，从事导游服务工作一年以上的人员（提供选手在旅行社缴纳社保一年以上的证明）。
2. 工作期间表现良好，游客评价优良，无重大投诉。
3. 导游参赛前 3 年内未受到文化和旅游主管部门行政处罚。

##### (三) 其他

报名工作由组委会办公室负责。请各县（市、区）文化广电旅游局 5 月 8 日前确定负责此项工作的联络员。

#### 五、奖项设置

1. 设置一等奖 3 名，二等奖 5 名，三等奖 8 名，优秀奖 24

名。对一等奖选手授予“嘉兴市技术操作能手”荣誉称号。同时，对一、二等奖选手中符合“嘉兴市青年岗位能手”相关评选条件的，将择优推报“嘉兴市青年岗位能手”荣誉称号。获奖选手均获得大赛奖金和荣誉证书。

2. 设置最佳才学奖、最佳讲解奖、最佳人气奖、最佳风采奖各 1 名，获奖选手均获得大赛奖金和荣誉证书。

3. 设置组织奖若干名，授予相关县（市、区）文化广电旅游部门。组织奖根据各县（市、区）组织发动范围、初赛情况、培训情况、赛场纪律、文明礼貌等方面考核确定。

## 六、时间安排

5 月 5 日前，印发工作方案并动员部署。

5 月 31 日前，各县（市、区）文化广电旅游局完成选拔并上报推荐名单。

6 月上旬决赛。笔试及风采展示时间为 6 月 6 日下午，自选导游讲解、即兴讲解比赛时间为 6 月 7 日，地点：嘉兴职业技术学院（桐乡大道 547 号）。

## 七、工作要求

嘉兴市导游大赛是加强导游队伍建设、提升导游服务能力的重要举措。各地要高度重视，广泛动员优秀导游参与大赛，引导和激励导游人员加强学习、深入钻研，增强职业道德素养和服务意识，不断改进和提高服务质量，大力弘扬导游职业精神，全面展示我市导游队伍良好形象。

联系人：市文广旅局市场处 岳萍萍 0573-82159769，  
13857351663，电子邮箱：23367476@qq.com

联系人:市旅游协会 吴秀园 0573-82159707,13736861916,  
电子邮箱: jta2020922@163.com

- 附件: 1. 2022 年嘉兴市导游大赛比赛规程  
2. 2022 年嘉兴市导游大赛报名表  
3. 2022 年嘉兴市导游大赛报名统计表



2022 年 5 月 5 日

## 2022 年嘉兴市导游大赛比赛规程

### 一、大赛内容

2022 年嘉兴市导游大赛为个人项目，采取各语种导游混合竞赛，竞赛用语限于普通话、英文两种。赛项包括导游综合知识测试、自选导游讲解、即兴讲解和导游风采展示四部分。其中第二、三项作为一个竞赛环节在同一场地按序完成，其余作为独立环节在各自比赛场地完成。自选导游讲解和即兴讲解采用报名参赛的语种。

序号	比赛内容	比赛时间（分）	权重
1	导游综合知识测试	60	30%
2	自选景点导游讲解	5	35%
3	即兴讲解	3	20%
4	导游风采展示	5	15%
5	总计		100%

#### （一）导游综合知识测试

主要考核选手的旅游业专业知识积累及综合运用能力、文明旅游引导能力和跨文化视野。

#### 1. 考试形式与内容

（1）本环节独立进行，比赛形式为闭卷考试，采用计算机考试。

（2）考试内容主要包括导游文化知识、导游业务、旅游政策法规、亚运知识、亚运参赛国和地区概况、旅游礼仪、时事

热点及要闻等。

(3) 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。

## 2. 考试要求

(1) 本赛项公开题库，并于开赛一个月前公布。

(2) 题库试题及比赛试题均为中文试题。

(3) 比赛内容 80%来自题库，题库量共 300 题。比赛试卷试题为 100 题，其中包括判断题 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，卷面成绩共计 100 分，最后成绩按 30%折算计入大赛总成绩。

## 3. 评分标准

导游综合知识测试由计算机直接评分。成绩由系统自动生成并即时显示，经裁判员确认后及时公布。

### (二) 自选导游讲解

主要考察选手对嘉兴市自然和人文旅游资源的掌握程度及语言组织表达能力，通过讲好中国故事，展现美丽中国，传播中国声音。

#### 1. 比赛形式与内容

本环节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，讲解范围为嘉兴 4A 级（含）以上景区、红色旅游、风俗民情、都市观光、乡村旅游等文化和旅游主题。

#### 2. 比赛要求

(1) 时间 5 分钟，不足 4 分 30 秒将被扣分，超时由主持人宣布终止。自选导游讲解总分 35 分，由裁判当场打分并公布

成绩。

(2) PPT 请自行转换成 MP4 格式视频，由工作人员在现场点击开始自动播放。视频中只能使用景点相关静态图片，不允许添加音乐及其他视频，不允许出现非景区固有的文字或符号等提示信息。比赛过程中不可出现所在单位及选手本人的任何信息。

### 3. 评分标准

项目	评分标准	分值段(分)	备注
自选景点导游讲解(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特色(2分)。 2. 导游词组织特色(满分11分) 内容正确,结构合理、尊重史实和现实(3分);整体节点布局合理、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(2分)。 3. 导游讲解风范(满分22分) 语言(普通话/英语)规范流畅,口齿清晰(1分);仪态自然、肢体语言丰富,符合导游规范(1分);讲解角度新颖(3分);主题特色鲜明(2分);讲解重点突出、有层次感(3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强(3分);导游讲解方法和技巧运用恰当(2分);富有感染力、亲和力和渗透力(2分)。	1. 28-35; 2. 21-27; 3. 21分以下(不含21分)	1. 时间:5分钟。 2. 4分30秒设时间提醒,不足4分30秒扣1分,5分钟到主持人叫停。 3. PPT要确保通用软件能正常播放,格式为MP4视频,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。



### （三）即兴讲解

主要考核选手对中国非物质文化遗产项目的旅游文化知识储备情况、现场讲解能力、应变能力以及国际化视野。

#### 1. 比赛形式与内容

本环节安排在自选导游讲解结束后进行。主题范围为中国列入联合国教科文组织的非物质文化遗产项目(截至2020年12月,共42项)。

#### 2. 比赛要求

(1) 即兴讲解的主题由比赛时现场电脑随机抽取。

(2) 团型自行设定,对象为主要亚运参赛国或地区的官员、运动员、裁判员和媒体等。

(3) 选手要求在3分钟内进行脱稿讲解。现场无准备时间,讲解时间3分钟,不足2分30秒将被扣分,超时由主持人宣布终止。即兴讲解总分20分,由裁判当场打分并公布成绩。

#### 3. 评分标准

项目	评分标准	分值段(分)	备注
即兴讲解 (20分)	1. 导游词创作(满分10分)紧扣主题(1分);紧扣团型(1分);切入角度选取合理,创作尊重史实和现实(1分);内容正确、完整(1分);用辞(或例证等)恰当,富有文采(1分);结构合理,详略得当(1分);条理清晰,逻辑通顺,层次清楚(2分);具有创新性和时代特色(2分)。2. 导游词讲解(满分10分)语言(普通话/英语)规范流畅(1分);讲解完整清楚(1分);口	1. 16-20; 2. 12-15; 3. 12分以下 (不含12分)	1. 抽题后无准备时间 2. 讲解时间:3分钟。2分30秒设时间提醒;不足2分30秒扣1分;3分钟到主持人叫停。

	齿清晰流利(1分);讲解节奏控制合理、有层次感(1分);仪态自然,富有亲和力(1分);肢体语言生动形象,符合导游规范(1分);讲解生动有趣,富有感染力和渗透性(2分);导游讲解方法和技巧运用恰当(2分)。		
--	--	--	--

#### (四) 导游风采展示

主要考查选手对导游职业的思考感悟,以及歌舞或戏曲、器乐、相声、小品、口技、朗诵、魔术、武术和故事讲述等才艺能力,通过“迎亚运,展行业风采”活动,展示导游员阳光、自信、敬业风采。

##### 1. 比赛形式与内容

本环节内容以对导游职业、亚运年比赛感悟、个人风采和才艺展示为主,结合中国文化、亚运元素和嘉兴特色。选手在5分钟内完成个人风采展示及应景的才艺展示,才艺须符合导游职业特点,独立完成表演,不允许助演。

##### 2. 比赛要求

(1) 选手根据规定的范围选择内容和形式,不可出现所在单位及选手本人的任何信息。

(2) 选手先进行个人风采展示,其中须包含对导游职业和亚运年比赛感悟等的思考感悟,讲解用普通话,不可以有背景音乐与视频,然后再进行才艺展示。

(3) 应景的才艺展示可提供才艺背景音乐但不支持视频。

才艺展示环节音频采用MP3格式,每个选手才艺只能有一个文件。经选手示意后由工作人员开始播放音乐。

(4) 道具应便于随身携带，表演所需乐器自带。

(5) 个人风采展示及应景的才艺展示时间 5 分钟，超时由主持人宣布终止。导游风采展示总分 15 分，由裁判当场打分并公布成绩。

### 3. 评分标准

项目	评分标准	分值段（分）	备注
导游风采展示 (15分)	1. 仪态得体大方，符合导游人员礼仪礼貌规范，表情生动丰富，手势及其它身体语言应用适当（2分）； 2. 语言表达准确规范、自然流畅，思路清晰，要点突出，有感染力（2分）； 3. 亮点突出，能够契合“迎亚运，展行业风采”主题（2分）； 4. 才艺表演主题内容健康积极（3分）； 5. 表演有一定的艺术性、观赏性和独创性（3分）； 6. 表演自然流畅，感染力强，气氛好，符合旅游者审美标准（3分）。	1. 12-15； 2. 9-11； 3. 9分以下 (不含9分)	1. 时间: 5分钟，4分30秒设时间提醒；5分钟时间到，主持人叫停。 2. 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1分。 3. 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1分。

#### (五) 时间安排

具体日程和分项比赛地点待报名确定后正式公布。

## 二、大赛规则

(一) 各县(市、区)代表队领队参加领队会议并向选手做好相关内容的传达。

(二) 选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、导游证和身份证（三证必须齐全）进行检录后进入候场区。选手迟到20分钟取消比赛资格。

(三) 决赛检录后，选手进行全封闭候场，按序上场比赛。

(四) 候场选手必须在指定候场区等候，且不得携带任何通讯设备，期间不得与外界有任何信息交流，违者经裁判组裁定取消比赛成绩。

(五) 参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

(六) 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。

(七) “自选导游讲解-即兴讲解”和“导游风采展示”环节，由主持人串场，宣布各项比赛内容的开始和结束。现场计时器和工作人员同步进行计时。

(八) 导游知识测试成绩由系统自动生成并即时显示，经裁判员确认后及时公布。自选导游讲解、即兴讲解和导游风采展示成绩，由裁判员根据评分标准现场打分，取平均分为选手最终成绩，分值保留小数点后两位。

(九) 为保证比赛顺利进行，比赛不设观摩区。

### **三、竞赛环境**

1. “导游综合知识测试”场地：在大赛指定的教室，选手独立座位。

2. “自选景点导游讲解-即兴讲解”场地：在同一个开放的报告厅，设置舞台、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需 PPT 等数字资料）、手麦（2 个）、耳麦（2 个）、评委席。

3. “导游风采展示”场地：在同一个开放的报告厅，设置舞台、大屏幕、电脑（赛前录入比赛所需视频、音乐等数字资料）、手麦（3 个）、立麦（2 个）、耳麦（3 个）、桌椅（4 张）、话筒支架（1 个）、评委席；选手自备才艺展示道具、参赛服装等。

#### **四、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/T 31386-2015《旅行社出境旅游服务规范》

#### **五、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. 体现导游职业综合素养。

（二）评分细则

1. 导游综合知识测试环节。此环节为闭卷考试，计算机直

接评分。

2. 自选景点导游讲解-即兴讲解环节。这两个内容在同一场地依序用相应语种完成。设置评分裁判 5 名，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：取 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。

3. 导游风采展示环节。导游风采展示在独立赛场进行，设置评分裁判 5 名，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：取 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。

4. 英语选手和普通话选手成绩同榜排序。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，依次按照自选景点导游讲解、即兴讲解、导游综合知识测试、导游风采展示的得分高低排序。

## **六、赛项安全和疫情防控**

1. 设立安全管理和疫情防控机构，制定大赛安全预案和疫情防控管理细则。对赛前进行检查，赛中进行排查。

2. 制定安全管理和疫情防控制度，明确分工职责，各个赛场设立安全检查和疫情防控专职人员。

3. 确立安全保障和疫情防控专项经算，各个赛场安装必要的安全设备、设施。

4. 确保比赛技术系统使用安全，对技术系统进行安全备份。

## **七、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。

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. 应负责赛事活动期间本队所有人员的疫情防控、人身及财产安全工作。如队员发生意外事故，或出现发烧、咳嗽、咽痛、呼吸困难等症状，应及时向组委会报告。

## （二）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“自选景点导游讲解”环节的导游讲解 PPT、“导游风采展示”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。凭大赛执委会颁发的参赛证、本人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。

（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。

(7) 参赛选手应如实上报个人疫情防控信息。如出现发热、咳嗽、咽痛、呼吸困难等症状，应及时报告领队。

## 2. 比赛阶段

(1) “导游综合知识测试”环节，选手按组别在机房完成，按抽签顺序就座。

(2) “自选景点导游讲解-即兴讲解”环节，讲解的顺序为先讲自选景点，再即兴讲解。

(3) “导游风采展示”环节，按序分组进行，各组依次按抽签顺序完成。展示的顺序为先风采展示，再才艺展示。

(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。

(6) 参赛选手在主持人宣布“计时开始”后开始展示。

(7) 参赛选手在比赛中，不可出现所在单位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组委会的批准，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大赛组委会办公室提出申诉。

(4) 本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。



## 附件 2

## 2022 年嘉兴市导游大赛报名表

姓名		性别		照片
出生日期		年龄		
民族		学历		
工作单位				
身份证号		导游资格证号		
导游等级及证书编号		导游证编号		
从事导游工作时间		联系电话		
近三年内是否存在重大投诉		近三年内是否受到主管部门行政处罚		
主要工作经历				
何时获何种奖励				
推荐单位意见	(盖章) 年 月 日			

附件 3

## 2022 年嘉兴市导游大赛报名统计表

单位名称（公章）:

领队姓名		职 务		手 机		
参 赛 选 手						
姓名	性 别	出生 年月	文化 程度	所在单位	导游证号	手机

抄送：省文化和旅游厅，市府办、市委宣传部，市旅游协会、  
市旅行社协会。

嘉兴市文化广电旅游局办公室

2022 年 5 月 5 日印发