# 2022年杭州市第七届金牌导游大赛赛项规程

**一、大赛宗旨**

通过举办大赛，不断提高我市导游人员的综合素质和职业技能，迎接亚运会，规范导游队伍建设，增强我市旅游市场竞争力，推进我市文旅产业发展。

**二、参赛条件**

持在杭州注册的电子导游证且在杭从事导游工作一年以上（2021年3月30日前在杭注册）的一线导游员。参加过前五届金牌导游大赛且已获得过三届“金牌导游员”称号的导游员不再参加本次大赛。

参加大赛的导游需同时满足以下条件：

1、热爱本职工作，遵纪守法，有良好的职业道德，服从行业管理。

2、自觉维护导游的职业形象，具备丰富的业务知识、娴熟的业务能力，实践经验丰富。

3、持有《中华人民共和国导游证》，在杭从事导游服务工作一年以上的人员（提供选手在杭缴纳社保一年以上证明）。

4、2021年3月30日后无相关投诉和扣分记录。

**三、大赛程序**

坚持公开公平公正、好中选优、竞争择优、推荐与考评相结合原则。具体评选程序如下：

（一）报名（4月中旬）。符合条件的导游员向所在单位报名。各单位择优确定参赛人员，填写《2022年杭州市金牌导游大赛报名推荐表》（可登陆杭州市文化广电旅游局官网http://wgly.hangzhou.gov.cn下载），统一上报所在辖区的文化和广电旅游体育主管部门。

（二）初审选拔（4月下旬）。各区、县（市）文化和广电旅游体育主管部门对申报材料进行审核，根据名额择优向市文化广电旅游局推荐，填写大赛选手汇总表。各区、县（市）文化和广电旅游体育主管部门要积极鼓励外语导游员，特别是小语种导游员报名参赛并向大赛组委会推荐。

（三）大赛（5月中上旬-5月下旬）。

方案A：大赛分为初赛、复赛、决赛三个环节。

1.初赛（5月11日）。以笔试为主。主要考察选手对旅游文化、旅游地理、旅游审美素养、杭州地域文化、杭州市情、时事热点及要闻、杭州主要景点概况、旅游政策法规、旅游信息、导游业务操作知识、亚运知识、亚洲国家概况等内容的掌握情况。形式包括单选题、判断题、多选题和综合题。笔试时间60分钟，内容70%来自题库。笔试成绩将于5月12日公布。

2.复赛（5月18日）。复赛主题为“喜迎亚运，宋韵杭州”。各参赛选手自行设计一条旅游线路，体现“喜迎亚运，宋韵杭州”的主题，提交导游讲解（不超过3分钟）视频。选手可先对线路做一简单介绍，然后就线路主题或线路中某一景点进行深入浅出、以小见大的讲解介绍。于5月15日18：00之前（以邮件发送时间为准）提交到指定邮箱361270587@qq.com。组委会将组织专家评审，根据初赛和复赛总成绩（初赛成绩40%+复赛成绩60%）选出排名前30位选手进入决赛，于5月19日公布。

参赛视频技术要求：视频要求一镜到底，不得剪辑。导游员全程出镜，不得读稿拍摄。（1）视频压缩采用H.264/AVC编码的MP4格式，音频压缩采用AAC格式。（2）视频分辨率请设定为720p。（3）单个文件大小不超过100MB。视频文件以“选送区县+选手姓名”命名。

3.决赛（5月25日）。决赛由“喜迎亚运•说古道今”杭州人文主题讲解和导游实操技能现场问答两部分组成。

杭州人文主题讲解部分：选手现场抽选主题，主题内容有三——亚运场馆、杭州亚运人文体验点、宋韵文化，选手随机抽取其一，进行讲解。可以小中见大，选取某一具体亚运场馆、杭州亚运人文体验点、宋韵文化基本形态进行3分钟的主题讲解。

导游实操技能现场问答部分：选手现场从题库中抽取一组题目当场作答。重点考察导游实操技能。答题时间为1分钟。

外语选手在杭州人文主题讲解用报名参赛语言参赛，现场问答要求同普通话选手。

**注：如因疫情防控要求需启动方案B程序，则直接按导游讲解视频成绩选出排名前30位选手进入决赛，在决赛环节增设笔试，决赛总成绩将由面试成绩+笔试成绩组成。**

**四、竞赛试题**

初赛笔试题库将于大赛前规定时间在官方网站公布。

笔试题库试题及笔试试题均为中文试题。

决赛环节现场问答的题目不公布，比赛时现场电脑随机抽取。

**五、竞赛规则**

大赛将按照疫情防控要求组织，如有变化，将另行通知。组委会将保留解释权。

1.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛号码、身份证进行检录后携带参赛用具进入竞赛候场区。**选手迟到20分钟取消本场比赛资格**。

2.**笔试选手需自备书写工具**：蓝色或黑色水笔、钢笔、圆珠笔均可。正式开考后，选手不得离开考场。考试结束，待监考人员收取答题纸和试卷后，方可离场。

3.参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。

4. 各赛场除裁判、赛场配备的工作人员，其他人员未经允许不得进入赛场。

5. 新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

6.决赛时，参赛选手按规定入座候场，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。现场安排计时提示。

7.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；若因突发事故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。

8.决赛环节，由裁判员现场打分，取平均分为选手最终成绩，现场公布。

9.成绩判定过程中有任何异议，在组委会办公室领导下由裁判组视具体情况予以裁决。

**六、竞赛环境**

1.笔试场地：根据疫情防控要求和选手实际报名情况设置考场，选手独立座位。

2.决赛场地：在同一个开放的报告厅，设置舞台、LED屏、电脑（赛前录入题库）、手麦（3个）、裁判员席、直播摄像、比赛操作平台和观众席若干。

3.竞赛平台：竞赛操作平台由浙江旅游职业学院项目团队研发。由后台模块、评分模块、控制模块和显示模块四部分组成，其中选手和观众可见的有计时器提醒、比赛PPT播放等内容。

**七、评分标准**

**（一）评分标准制定原则**

1.体现导游员岗位核心技能；

2.体现导游员职业综合素质。

**（二）评分细则和标准**

**1.笔试**

（1）分值设定

试卷总分为100分。

（2）比赛题型及分值分布

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 题型 | 题量 | 单题分值 | 总分值 | 总分 |
| 判断题 | 25 | 1 | 25 | 100 |
| 单项选择题 | 30 | 1 | 30 |
| 多项选择题 | 15 | 2 | 30 |
| 综合题 | 1 | 15 | 15 |

（3）评分标准

1）参赛选手必须统一将答案写在答题纸上，在试卷或其他地方作答均视为无效。

2）客观题答对得相应分值，答错不得分。多项选择题多选、错选、漏选均不得分。

（4）评分方法

裁判员根据标准答案进行统一阅卷、打分。每位选手的主观题部分由两位裁判背对背打分，两位裁判分数的平均值为选手最终得分。卷面总分为100分。次日张榜公布成绩。

**2.导游讲解视频**

（1）分值设定

总分100分。

（2）评分方法

5位评委独立评分，取其平均分为选手最终成绩。

（3）评分细则

评委根据评分标准为每名选手评分，按“好”、“较好”、“一般”三个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后一位，取其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。

具体评分标准如下：

1）线路设计，满分20分

[好]16-20分：线路设计紧密围绕“喜迎亚运，宋韵杭州”主题，能充分体现杭城的宋韵特色和亚运元素，创意新颖，特色鲜明，具有很强的市场吸引力，线路活动设计、景点设置、行程安排合理，可操作性强。

[较好]14-16分：线路设计围绕“喜迎亚运，宋韵杭州”主题展开，能较好地体现杭城的宋韵特色和亚运元素，创意尚可，特色突出，具有较强的市场吸引力，创意较为新颖，线路活动设计、景点设置、行程安排合理，可操作性强。

[一般]12-14分：线路设计能体现“喜迎亚运，宋韵杭州”主题，能体现杭城的宋韵特色和亚运元素，创意一般，特色尚可，具有一定的市场吸引力，线路活动设计、景点设置、行程安排较为合理，具有一定的可操作性。

2）讲解内容，满分20分

[好]17-20分：紧扣主题，内容健康、完整，紧扣主题，构思严谨，用词精炼，引人入胜，文化内涵深厚。

[较好]14-16分：围绕主题，内容健康、完整，用词准确，重点比较突出，文化内涵比较深厚。

[一般]10-13分：反映主题，内容健康、基本完整，文化内涵一般。

3）结构层次，满分20分

[好] 17-20分：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。

[较好] 14-16分：结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。

[一般] 10-13分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

4）讲解技巧，满分20分

[好] 17-20分：能够灵活自如地运用多种讲解方法，讲解生动，感染力强，肢体语言得体。

[较好] 14-16分：能适当运用一定的讲解方法，讲解生动，有较好的感染力，肢体语言比较得体。

[一般] 10-13分：有一定的感染力，肢体语言基本得体。

5）语言表达，满分20分

[好] 17-20分：口齿清楚，语法正确，参赛语言发音标准，语调富有变化，语速与音量控制合理，节奏合理，表达自然流畅。

[较好] 14-16分：口齿比较清楚，语法正确，参赛语言发音比较标准，语调有一定变化，语速与音量控制比较合理，节奏比较合理，表达比较自然流畅。

[一般] 10-13分：口齿基本清楚，语法基本正确，参赛语言发音一般，语调基本自然，语速与音量控制基本得当，节奏基本合理，表达基本流畅。

**3.决赛：**

（1）分值设定

面试总分100分，其中“喜迎亚运•说古道今”杭州人文主题讲解80分，导游实操技能现场问答20分。

**如启动方案B大赛程序，决赛总成绩将由面试成绩80%+笔试成绩20%组成。**

（2）竞赛方式

杭州人文主题讲解部分：选手在赛场上，现场抽取主题。根据所抽主题进行3分钟的主题讲解，讲解时长3分钟。

导游实操技能现场问答部分：选手现场从题库中抽取一组题目当场作答。重点考察导游实操技能。答题时间为1分钟。

（3）评分方法

评委现场打分，取其平均分为选手最终成绩。

现场问答，回答正确得分，竞赛平台现场公示答案。

（4）评分细则

**杭州人文主题讲解部分**：

**时间：3分钟。2分30秒计时器提醒，最后5秒倒计时提醒，不足2分30秒扣1分，超时扣1分**。

具体评分标准如下：

评委根据评分标准按“好”、“较好”、“一般”、“较差”三个档次为每名选手评分，分值保留至小数点后一位，取其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。

1）讲解内容，满分35分

[好]30-35分：紧扣主题，内容健康、完整，构思严谨，用词精炼，引人入胜，文化内涵深厚。

[较好]25-30分：围绕主题，内容健康、完整，用词准确，重点比较突出，文化内涵比较深厚。

[一般]20-25分：反映主题，内容健康、基本完整，文化内涵一般。

[较差]15-20分：反映主题，内容健康、基本完整，文化内涵一般。

2）结构层次，满分15分

[好]13-15分：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。

[较好]11-13分：结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。

[一般]9-11分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

[较差]7-9分：结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。

3）讲解技巧，满分15分

[好]13-15分：能够灵活自如地运用多种讲解方法，讲解生动，感染力强，肢体语言得体。

[较好]11-13分：能适当运用一定的讲解方法，讲解生动，有较好的感染力，肢体语言比较得体。

[一般]9-11分：有一定的感染力，肢体语言基本得体。

[较差]7-9分：感染力欠缺，肢体语言有些不太得体。

4）语言表达，满分15分

[好]13-15分：口齿清楚，语法正确，参赛语言发音标准，语调富有变化，语速与音量控制合理，节奏合理，表达自然流畅。

[较好]11-13分：口齿比较清楚，语法正确，参赛语言发音比较标准，语调有一定变化，语速与音量控制比较合理，节奏比较合理，表达比较自然流畅。

[一般]9-11分：口齿基本清楚，语法基本正确，参赛语言发音一般，语调基本自然，语速与音量控制基本得当，节奏基本合理，表达基本流畅。

[较差]7-9分：口齿不是很清楚，语法不是很正确，参赛语言发音一般，语调不太自然，语速与音量控制欠妥，节奏基本合理，表达不是很流畅。

**导游实操技能现场问答部分**：

**时间：答题时间为1分钟。最后5秒倒计时器提醒，超时不得分。**

评分细则：

选手现场从题库中抽取一组题目当场作答，题目答案完全正确则该题得分，答错或部分正确均不得分。答案竞赛平台现场公示。

**八、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，代表队领队可在比赛结束后2小时之内向大赛组委会办公室提出申诉，大赛组委会办公室在接到申诉后2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。大赛组委会办公室的仲裁结果为最终结果。

**九、竞赛须知**

（一）总则

为贯彻“公正、公开、公平”的竞赛原则，保证大赛顺利进行，特制定本须知，参赛选手须：

1．严格遵守大赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

2．坚决服从大赛组委会和裁判员的指挥、管理。

3．尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

（二）参赛领队须知

1．熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队员大赛期间的管理工作。

2．贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

3．认真传达各项通知，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。

4．领队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、资料、行为，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

6．领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，如发现意外事故，应及时向组委会报告。

（三）指导教师须知

1．比赛过程中，指导教师不得现场指导，不得现场书写、传递任何资料给参赛选手。

2．贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

（四）参赛选手须知

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。

2.参赛选手按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点，凭大赛举办方颁发的参赛凭证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

3.参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。

4.参赛选手应仪表规范，着装干净整洁、外观平整大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

5.参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥，完成各项目后即可离开比赛现场。

6.参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。

7.参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仲裁工作组提出申诉。

（五）本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。

**十、奖项设置**

决赛赛项总得分排名前15位选手（含外语导游员）将授予杭州市“金牌导游员”荣誉称号，同时可按规定申请杭州市高层次人才（E类）的相关待遇。决赛赛项总得分排名前3名选手（不重复授予，不递补），将授予“杭州市技术能手”称号；35周岁以下获奖选手中，第一名将授予“杭州市杰出青年岗位能手”称号，第2-6名授予“杭州市优秀青年岗位能手”称号；决赛赛项总得分排名前16-30位选手将授予“杭州市优秀导游员”荣誉称号；同时，由组委会按照区、县（市）参赛组织情况及参赛选手综合表现，评出若干个大赛组织奖，一并进行通报表彰。