

山西省文化和旅游厅  
山西省人力资源和社会保障厅  
山西省总工会 文件  
共青团山西省委  
山西省妇女联合会

晋文旅发〔2022〕51号

## 关于举办山西省第三届导游大赛的通知

各市文旅局、人社局、总工会、团委、妇联：

为贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作重要论述和指示批示精神，落实《山西省人民政府办公厅关于全面提升旅游服务质量和服务水平的实施意见》（晋政办发〔2019〕89号）《导游服务质量奖励办法》（晋文旅发〔2022〕10号）等文件精神，激励导游提升素质，树立旅游行业形象，以锐意进取、争先创优的精神风貌迎接党的二十大胜利召开，省文旅厅与省人社厅、

省总工会、团省委、省妇联决定举办山西省第三届导游大赛（以下简称“大赛”），现将有关事项通知如下：

**一、高度重视，精心组织。**举办大赛是加强导游队伍建设，提升导游服务能力的重要举措。各市文化和旅游局要高度重视，加强协作，按照大赛通知要求制定针对性的工作方案。广泛动员旅行社和导游行业组织、导游大师工作室等推荐导游参与大赛，扎实做好大赛选拔推荐工作，协助参赛选手做好各项赛前准备。

**二、加强宣传，广泛报道。**各市文化和旅游局要加大宣传力度，牢牢把握正确舆论导向。充分利用广播、电视、报刊、网络、微信等媒体平台持续开展宣传活动，营造大赛浓厚氛围。各市要将宣传报道工作贯穿大赛始终，全方位、多渠道展示导游队伍专业素质与职业风采。参赛选手要根据大赛主题“美在身边 晋在眼前”，对山西进行正面宣传推介，将大赛过程变成宣传景区、宣传山西的过程。

**三、强化安全，做好防控。**各市文化和旅游局要切实做好选拔推荐过程中重大活动安全保卫和突发事件应急处置；按照属地疫情防控联防联控工作机制要求，科学制定疫情防控方案和突发事件应急预案，确保大赛选拔推荐过程中的人员安全，确保疫情不通过大赛传播。指导参加全省决赛选手做好个人防护和健康监测，参加决赛前减少不必要的出行，不参加聚集性

活动，适度延长健康监测周期，确保参赛选手如期参加全省决赛。全省决赛期间的具体疫情防控要求，将按照届时举办地疫情防控政策另行通知。

联系人：陈亮

联系电话：0351-7325169 13363436961

附件：山西省第三届导游大赛方案



(此件主动公开)

## 附件

# 山西省第三届导游大赛方案

## 一、大赛主题

美在身边 晋在眼前

## 二、奖项设置

大赛评选一等奖 1 名、二等奖 3 名、三等奖 6 名、优秀奖 20 名。一等奖获得者，符合条件的由省人社厅报请省人民政府授予“三晋技术能手”荣誉称号；由省妇联按相关程序授予“山西省巾帼建功标兵”称号；由团省委按规定和程序授予“山西青年岗位能手”称号。

## 三、大赛时间和地点

### (一) 时间

第一阶段：各市选拔推荐（9月—10月中旬）

第二阶段：百名导游排位赛（10月中旬—11月中旬）

第三阶段：全省现场总决赛（11月中下旬）

### (二) 地点

第一阶段地点由各市自行确定

第二阶段竞赛在太原市进行

第三阶段竞赛在忻州市繁峙县憨山文化旅游景区进行

## 四、组织机构

本次大赛由省文旅厅、省人社厅、省总工会、团省委、省

妇联主办，忻州市文旅局、省财政税务专科学校、中共繁峙县委、繁峙县人民政府承办。大赛设组委会，组委会主任由省文旅厅厅长担任，成员由有关单位负责人组成，负责统筹决策和推动赛事各项工作。省文旅厅设组委会办公室，负责大赛的具体组织实施。

## 五、参赛条件

- 1、持有导游证，与山西省旅行社订立劳动合同或者在山西省相关旅游组织注册的一线导游员；
- 2、工作期间表现良好，游客评价优良，无重大投诉；
- 3、参赛前3年内未因旅游服务质量问题被文化和旅游部门行政处罚。

## 六、比赛内容及规则

### （一）各市选拔推荐阶段

各市文旅局遵循导游自愿、推陈出新原则择优推荐，推荐名额不限；选拔方式由各市文旅局根据实际情况自行确定。

请各市文旅局务必于10月15日前，将选手个人报名表（附件3）、推荐名单（附件4）word版和参赛选手的线上讲解视频压缩包汇总上报至邮箱sxwhhlytscc@163.com，盖章纸质版报送大赛组委会办公室（省文旅厅市场管理处817室），组委会不接收个人报名。

### （二）百名导游排位赛

- 1、线上讲解：评审团根据参赛选手的线上讲解视频进行评

分。

2、理论测试：通过电脑答题形式对参赛选手旅游相关理论知识进行测评。

参赛选手线上讲解和理论测试得分相加，按分数由高到低确定前 100 名选手，其中前 60 名选手进入现场总决赛。总分相同时按照理论测试得分排序。

### （三）全省现场总决赛

1、热点话题评述：选手两两分组围绕热点话题进行评述，评审团进行打分，得分高者晋级，得分低者淘汰。

2、现场讲解：选手用中文进行模拟导游讲解，评审团进行评分，排名前 10 名选手进入实地带团环节。

3、实地带团：选手根据抽签选定的场景与团型进行实地带团，评审团进行评分，排名前 6 名选手进入主题演讲环节。

4、主题演讲：选手以“美丽山西我的家”为主题进行演讲，评审团进行评分。

详细比赛内容及规则见附件 1。

附件：1、比赛内容及规则

2、线上讲解视频录制要求

3、山西省第三届导游大赛个人报名表

4、山西省第三届导游大赛推荐名单

## 附件 1

# 比赛内容及规则

## 一、百名导游排位赛（10 月中旬—11 月中旬）

### （一）线上讲解（10 月 15 日前提交视频）

#### 1、考核内容

本环节为选手职业风采视频录制环节（线上讲解视频录制要求见附件 2），主要考核参赛选手对山西省自然和人文旅游资源的熟悉程度、研究能力、语言表达能力以及对新媒体技术的运用能力。视频可以由职业感悟、景点讲解、家乡推介等组成。须用中文录制，总时长不超 5 分钟。视频中不得体现个人信息，如姓名、地区、工作单位等。视频进行编号后，由省文化和旅游厅组织评审专家对选手讲解进行评分。

#### 2、比赛流程

- (1) 组织专家对线上讲解视频进行评分；
- (2) 7 位评审独立评分，取其平均分为选手本环节最终成绩。

#### 3、评分标准

表 1 线上讲解评分标准 (100 分)

序号	评分项目		评分标准	权重
1	内容	主题	主题突出、内容闭合完整、元素组合自然积极向上，表现一定的精神风貌	50%
		结构	层次分明、详略得当、逻辑性强、过渡自然	
		内涵	文化性强、内涵丰富、富思想性、具时代气息	
		效果	感染力强，能够激发游客对旅游景观向往和热爱	
2	技巧	讲解技巧	角度新颖、生动幽默；通俗易懂、有亲和力；节奏合理、方法得当	30%
		语音语调	语音标准、语调自然、音量适度、语速恰当	
		表达能力	口齿清楚、语法正确、自然流畅、措辞准确	
3	规范	仪容仪表	精神饱满、仪容仪表大方得体	10%
		职业规范	着装符合职业特点、具有亲和力	
		态势语言	肢体语言恰当，有现场感	
4	视频	视频质量	画面清晰、镜头稳定，色彩没有失真，画面表现流畅，原音清晰、对应讲解内容和环境	10%

## （二）理论测试（时间待定）

### 1、考核内容

本环节主要考核参赛选手对旅游文化、旅游地理、旅游审美素养、山西地域文化、时事热点及要闻、山西省内主要景点概况、旅游政策法规、旅游信息、导游业务操作知识等内容的掌握情况，采取电脑答题形式。本环节题库量共 1100 题，其中 1000 题请在指定邮箱下载（邮箱：sxswlt2022@163.com，密码：Aa123456），另外 100 题为神秘题目，不公开。正式理论测试试卷中神秘试题占比为 10%。

### 2、比赛流程

- (1) 本环节采取电脑答题形式；
- (2) 选手抽签分 A、B 两组，按组进行电脑答题（在已公布的题库中随机组合 80 道题目），设定单选题、多选题和判断题，共 100 分，答题限时 60 分钟；
- (3) 答题完毕后电脑自动评分。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) 本环节比赛结束后，将所有选手的线上讲解和理论测试环节得分相加，按分数高低排序，确定前 100 名导游。其中，排名 1-60 名选手进入现场总决赛。

表 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	30	1	30	100
单项选择题	30	1	30	
多项选择题	20	2	40	

## 二、全省现场总决赛（11月中下旬）

### （一）热点话题评述（60进30晋级赛）

#### 1、考核内容

本环节主要考核参赛选手综合能力，60名选手围绕抽签选取的热点话题进行评述，评述时间3分钟。热点话题请在指定邮箱下载（邮箱：sxswlt2022@163.com，密码：Aa123456）。

#### 2、比赛流程

（1）比赛分两场进行，上午一场，下午一场；

（2）本环节选手按抽签顺序2人配对为1组进行抽签选题，每组选手围绕热点话题以接力讲解的方式进行对抗赛。每人3段讲解，每段限时1分钟，两人共计6分钟；

（3）每组对抗赛结束之后，评审团进行打分，每组选手中，分数高者晋级，分数低者淘汰；

（4）评分规则：去掉一个最高分，去掉一个最低分，计算平均分值；

（5）本环节比赛结束后，排名前30的选手抽签确定下一

轮比赛出场顺序。

### 3、评分标准

表 3 热点话题评述评分标准 (100 分)

序号	评分项目	评分标准	权重
1	讲解内容	(1) 紧扣主题, 内容充实	50%
		(2) 切入角度合理	
		(3) 内容准确, 有一定深度	
		(4) 用词恰当、富有文采	
		(5) 具有创新性或时代特色	
2	讲解技巧	(1) 接力顺畅、过渡自然	50%
		(2) 语言规范流畅、口齿清晰	
		(3) 态势语言运用合理	
		(4) 讲解方法和技巧恰当	
		(5) 生动有趣、富有感染力	

## (二) 现场讲解 (30 进 10 晋级赛)

### 1、考核内容

本环节主要考核选手现场讲解能力、语言表达能力。

### 2、比赛流程

(1) 选手在赛前根据选题范围准备 5 分钟的导游词和相应的 PPT 资料, 讲解景点为山西省内世界文化遗产、全国重点文物保护单位、4A 级以上旅游景区, 用中文进行模拟导游讲解。

PPT 格式为 `pptx`，能确保通用软件正常播放，文件大小不超过 20M。选手所提供的 PPT 统一设置为自动播放形式，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，不允许出现非景区固有的文字或符号等提示信息。比赛过程中不可出现选手所在单位及本人的任何信息。

(2) 评分规则：去掉一个最高分，去掉一个最低分，计算平均分值。

(3) 本环节比赛结束后，排名前 10 的选手抽签确定下一轮比赛出场顺序。

### 3、评分标准

表 4 现场讲解评分标准 (100 分)

序号	评分项目	评分标准	权重
1	仪容仪表	(1) 礼貌到位，精神饱满 (2) 妆容、着装得体，符合导游职业规范要求	10%
2	内容结构	(1) 健康，完整、准确，重点突出，紧扣主题，与时俱进 (2) 讲解结构合理、层次分明 (3) 具有较深厚的文化内涵	60%

3	讲解技巧	(1) 语调自然，音量和语速适中	30%
		(2) 角度新颖，通俗易懂，富有感染力、亲和力	
		(3) 肢体语言得体	
		(4) 普通话标准，口齿清楚，表达流畅	

### (三) 实地带团 (10 进 6 晋级赛)

#### 1、考核内容

本环节主要考核选手实地带团规范、随机应变能力和处置突发事件能力。

#### 2、比赛流程

(1) 赛前选手对比赛景区进行熟悉了解；  
 (2) 本环节依据导游带团各环节（接团服务、进驻饭店服务、景点讲解服务、餐厅服务、送站服务）设置场景并匹配团型（商务考察团、亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、文化学者团）供选手抽签选取；

(3) 10 名选手根据抽签选定的场景与团型进行实地带团，在实地带团过程中完成现场随机配置游客的提问，并进行突发事件处置，每人限时 8 分钟；

(4) 评分规则：评审团依据选手的带团表现打分，去掉一

个最高分，去掉一个最低分，计算平均分值；

（5）本环节采用现场直播形式同步直播（直播画面同步主会场）。比赛结束后，排名前6的选手抽签确定下一轮比赛出场顺序。

### 3、评分标准

表5 实地带团评分标准（100分）

序号	评分项目	评分标准	权重
1	精神面貌	精神饱满、举止从容自然，不急不躁，能够体现职业素养	20%
2	语言表达	口齿清晰，感情真挚，处置得当	20%
3	事件处置	符合相关规定	40%
4	游客满意度	游客对处置结果是否满意	20%

## （四）主题演讲

### 1、考核内容

本环节主要考核选手综合能力，6名选手以“美丽山西我的家”为主题进行演讲，限时5分钟。

### 2、比赛流程

（1）本阶段6名选手按抽签顺序依次进行；

（2）评分规则：每名选手演讲结束后，由评审团现场打分，去掉一个最高分，去掉一个最低分，计算平均分值；

- (3) 6名选手演讲全部结束后，按得分高低排序。
- (4) 综合现场讲解、实地带团、主题演讲三个环节得分评选出一、二、三等奖和优秀奖。

### 3、评分标准

表6 主题演讲评分标准(100分)

序号	评分项目	评分标准	权重
1	精神面貌	精神饱满，仪容大方得体，举止从容自然，能够体现职业素养	20%
2	主题	内容选择精准，具行业代表性	40%
3	表达	口齿清晰，感情真挚，表现自然、肢体语言使用恰当	20%
4	感悟	认知到位，饱含正能量，富有感染力	20%

如全省现场总决赛因疫情无法举办，大赛按线上讲解+理论测试计算总成绩，按分数高低排序，选出排名前100位选手，一、二、三等奖及优秀奖。

## 附件 2

### 线上讲解视频录制要求

线上讲解视频必须为选手原创，严禁虚构、抄袭，图文、影像责任自负。省文化和旅游厅有对视频的使用权，所有参赛视频版权归省文化和旅游厅所有。

- ①视频拍摄内容符合社会主义核心价值观要求，内容积极、健康、向上，传递行业正能量；
- ②视频长度：线上讲解视频总时长不超 5 分钟；
- ③选手全程出镜，不得读稿拍摄；
- ④视频压缩采用 H. 264/AVC 编码的 MP4 格式，音频压缩采用 AAC 格式；
- ⑤视频分辨率须设定为 1080p；
- ⑥线上讲解文件大小不超过 100MB，视频文件以“选送地市+选手姓名”命名。

### 附件 3

## 山西省第三届导游大赛个人报名表

姓名		性别		(个人近期免冠一寸彩照电子版)
出生年月		民族		
籍贯		学历		
身份证号		手机号		
导游资格证号		电子导游证号		
毕业院校		服务单位		
持有导游证，与山西省旅行社订立劳动合同或者在山西省相关旅游组织注册的一线导游员。			是      否	
工作期间表现良好，游客评价优良，无重大投诉。			是      否	
参赛前3年内未因旅游服务质量问题被文化和旅游部门行政处罚			是      否	
个人承诺	同意省文化和旅游厅有对视频的使用权，参赛视频版权归省文化和旅游厅所有。 本人签字： 日期： 年 月 日			
服务单位审核意见	签字（盖章）： 日期： 年 月 日			
各市（省导游协会）审核意见	签字（盖章）： 日期： 年 月 日			
大赛组委会审核意见	签字（盖章）： 日期： 年 月 日			

附件 4

## 山西省第三届导游大赛推荐名单

推荐单位: \_\_\_\_\_ 市文化和旅游局 (加盖公章)

序号	姓名	性别	学历	年龄	身份证号	导游资格证号	电子导游证号	手机号	备注

填表人: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_



