

## 2019年辽宁省高等职业教育对口升学考试

# 旅游管理专业考试大纲

### 一、专业课（笔试）考核纲要

#### （一）“旅游概论”课程考核内容

（参考教材：《旅游学概论》 刘扬林主编 清华大学出版社）

##### 1. 旅游的产生与发展

- (1) 了解旅游的产生过程
- (2) 掌握旅游活动的历史分期
- (3) 重点掌握近代旅游的产生与发展
- (4) 掌握现代旅游的主要特征
- (5) 了解中国旅游的历史沿革

##### 2. 旅游的本质与特征

- (1) 重点掌握旅游的基本概念和基本属性
- (2) 掌握旅游的构成和类型
- (3) 重点掌握旅游的本质
- (4) 了解旅游的特点

##### 3. 旅游者

- (1) 掌握旅游者的概念
- (2) 重点掌握旅游者形成的条件
- (3) 了解旅游者的类型及需求特点

##### 4. 旅游资源

- (1) 掌握旅游资源的概念、特征
- (2) 了解旅游资源的类型及功能价值
- (3) 掌握旅游资源开发的含义
- (4) 重点掌握旅游资源开发的主要内容及原则
- (5) 了解旅游资源开发的可行性分析
- (6) 重点掌握旅游资源保护的主要措施

## 5. 旅游业

- (1) 掌握旅游业的概念、性质和特点
- (2) 了解旅游业的构成
- (3) 掌握旅行社的基本业务及作用
- (4) 了解旅游饭店、旅游交通、旅游购物等在旅游业中的地位和作用
- (5) 了解旅游业各组成部分的含义及特点

## 6. 旅游市场

- (1) 了解旅游市场的概念及划分的方法
- (2) 掌握国际旅游市场发展趋势
- (3) 掌握我国旅游业入境旅游市场的基本情况，并能够分析和认识我国旅游业在国际客源市场竞争中存在的问题
- (4) 了解、国内市场和出境旅游市场的基本情况

## 7. 旅游组织与旅游政策法规

- (1) 了解国际及我国主要的旅游组织机构及其职能
- (2) 了解世界上部分发达国家的旅游立法
- (3) 了解我国在旅游方面的政策法规

## 8. 旅游效应

- (1) 重点掌握旅游的经济效应
- (2) 重点掌握旅游的社会文化效应
- (3) 掌握旅游的环境效应

## 9. 旅游业的未来发展趋势

- (1) 了解影响旅游业未来发展的因素
- (2) 掌握世界旅游业发展的特点
- (3) 了解世界旅游业发展模式
- (4) 掌握我国旅游业发展面临的挑战
- (5) 掌握我国旅游业未来发展的趋势
- (6) 重点掌握旅游可持续发展的内涵及实现旅游可持续发展的方法和要点

## (二)“景区服务与管理”课程考核内容

(参考教材:《旅游景区服务与管理》第3版 王昆欣、牟丹主编 旅游教育出版社)

### 1. 旅游景区服务概述

- (1) 重点掌握旅游景区定义及相关概念
- (2) 掌握旅游景区的类型
- (3) 了解旅游景区的基本特征
- (4) 重点掌握旅游景区等级评定的标准
- (5) 掌握我国世界遗产项目

### 2. 旅游景区接待服务

- (1) 了解订票渠道及流程
- (2) 了解售票验票岗位工作流程
- (3) 掌握票务工作的难点和电子门票的优势
- (4) 了解排队现象的预防
- (5) 重点掌握旅游景区排队的类型
- (4) 了解咨询服务的类型及注意事项
- (5) 掌握旅游投诉的原因
- (6) 掌握投诉的处理原则

### 3. 旅游景区解说服务

- (1) 了解景区解说服务的作用
- (2) 掌握导游解说服务的作用
- (3) 掌握导游解说服务的特点和技能
- (3) 了解自助式解说的服务的类型

### 4. 旅游景区商业服务

- (1) 掌握旅游景区娱乐项目类型
- (2) 掌握旅游商品的特点
- (3) 了解游客购物心理及推销技巧
- (4) 重点掌握景区餐饮服务的基本要求
- (5) 了解客房服务的基本要求

### 5. 旅游景区设施管理

- (1) 重点掌握旅游景区设施类型和要求
  - (2) 掌握旅游景区设施设备的管理
  - (3) 重点掌握旅游景区设施的安全管理
6. 旅游景区环境管理
- (1) 重点掌握旅游景区环境容量的概念和内容
  - (2) 掌握景区游客的管理
  - (3) 重点掌握游客安全管理的内容及方法
  - (4) 掌握旅游景区环境管理的内容
7. 旅游景区营销管理
- (1) 了解旅游景区营销的特点和内容
  - (2) 重点掌握旅游景区的市场定位
  - (3) 了解景区营销的前沿策略
8. 旅游景区服务质量管理
- (1) 了解旅游景区服务质量内容和服务质量管理的内容
  - (2) 掌握旅游景区服务质量管理的人员管理的要求及监督
  - (3) 掌握旅游景区服务质量管理的问题及质量控制的方法
  - (4) 了解旅游景区标准化管理体系及标准的制定
9. 旅游景区资源管理与可持续发展
- (1) 了解旅游景区资源管理的意义及存在的问题
  - (2) 掌握旅游景区资源破坏的原因及资源保护与合理利用
  - (3) 了解旅游景区资源的调查与评价
  - (4) 重点掌握旅游景区资源的可持续发展

### (三)“饭店管理概论”课程考核内容

(参考教材:《饭店管理概论》(第3版) 梁瑜、牟昆、李明宇 主编 清华大学出版社)

#### 1. 饭店管理概述

- (1) 掌握饭店的含义
- (2) 了解饭店的功能及作用
- (3) 重点掌握饭店的类型及等级划分
- (4) 掌握世界饭店业的发展趋势
- (5) 掌握饭店集团化经营的优势及管理模式
- (6) 了解中外知名饭店集团简介
- (7) 掌握饭店管理的含义
- (8) 了解饭店管理常用方法
- (9) 掌握饭店集团的含义
- (10) 重点掌握饭店集团经营的优势

#### 2. 饭店组织管理

- (1) 掌握饭店正式组织和非正式组织的概念
- (2) 重点掌握饭店非正式组织的类型、特点及有效管理途径
- (3) 掌握饭店组织结构应考虑的因素及指导原则
- (4) 了解饭店组织机构的设置及框架形式
- (5) 了解饭店组织管理制度的定义及构成

#### 3. 饭店营销管理

- (1) 掌握饭店营销的含义
- (2) 了解饭店销售导向和营销导向的区别
- (3) 重点掌握饭店营销的特点及对策
- (4) 掌握饭店营销新理念
- (5) 掌握饭店营销市场分析要素
- (6) 掌握饭店目标市场覆盖策略
- (7) 掌握饭店目标市场定位模式
- (8) 重点掌握饭店营销市场组合策略

#### 4. 饭店前厅服务与管理

- (1) 重点掌握饭店前厅部在饭店中的地位与作用
  - (2) 掌握饭店前厅部的工作任务
  - (3) 重点掌握饭店前厅部八个基本业务内容
5. 饭店客房服务与管理
- (1) 重点掌握饭店客房部在饭店中的地位及作用
  - (2) 掌握饭店客房类型
  - (3) 了解客房清洁整理的顺序与方法
  - (4) 重点掌握饭店客房对客服务项目
  - (5) 了解客房设备用品管理
6. 饭店餐饮服务与管理
- (1) 重点掌握餐饮经营特点
  - (2) 重点掌握餐饮部在饭店中的地位与作用
  - (3) 掌握餐饮部工作任务
  - (4) 了解餐厅种类
  - (5) 掌握餐饮服务技能与服务形式
  - (6) 掌握餐饮宴会种类及服务流程
  - (7) 掌握菜单作用与基本内容
  - (8) 重点掌握菜单设计原则与要求
7. 饭店康乐服务与管理
- (1) 重点掌握饭店康乐部的作用及主要任务
  - (2) 重点掌握饭店康乐服务项目的内容及特点
  - (3) 了解饭店康体运动类服务项目
  - (4) 了解饭店休闲娱乐类服务项目
  - (5) 了解饭店保健养生类服务项目
8. 饭店人力资源管理
- (1) 掌握饭店人力资源管理的含义
  - (2) 了解饭店人力资源管理的意义与特点
  - (3) 重点掌握饭店员工招聘的意义、渠道及优缺点对比
  - (4) 重点掌握饭店员工培训的内涵、作用、内容、方法及特点

- (5) 掌握饭店员工激励作用、理论及激励方法
- (6) 了解职业生涯规划的含义、分类、内容和作用

#### 9. 饭店安全与危机管理

- (1) 重点掌握饭店安全的定义、内涵及类型
- (2) 掌握饭店安全管理的特点
- (3) 了解饭店危机的定义、特点及分类

#### 10. 饭店服务质量管理

- (1) 重点掌握饭店服务质量的含义、特点及内容
- (2) 掌握饭店服务质量管理的各种方法

www.51zsb.net  
辽宁专升本考试

## 二、专业技能（实操）考核纲要

### （一）导游服务技能

（参考教材：《导游业务》 全国导游员资格考试教材编写组（第3版） 旅游教育出版社）

#### 1. 考核内容：

- （1）地方陪同、全程陪同导游服务的程序
- （2）导游带团技能
- （3）导游讲解技能
- （4）导游工作中事故的预防与处理
- （5）导游对旅游者个别要求的处理
- （6）导游服务相关知识

#### 2. 考核要求：

- （1）熟练掌握全陪、地陪自身的工作程序与技巧
- （2）掌握导游带团理念和原则；熟练掌握导游同游客、领队、司机及相关接待单位的合作技能
- （3）掌握导游讲解应遵循的基本原则和要求，能熟练运用导游讲解的方式、方法
- （4）了解带团旅游过程中可能出现的各种事故，做好预防事故发生的精神和物质准备，重点掌握处理事故的原则和方法
- （5）了解带团旅游过程中可能出现的游客的个别要求，重点掌握处理各种要求的原则和方法
- （6）了解与旅行和人际交往相关的常识，如出、入境、交通、邮电、货币保险、礼仪、卫生保健等知识，学习相关的背景知识与政策规定，掌握此类问题的解决办法



## （二）导游词讲解技能

（参考教材：《辽宁导游词选编》 谢春山、范秋梅编著 旅游教育出版社）

### 1. 考核内容：

- （1）辽宁省世界文化遗产、5A级旅游景区导游词讲解。
- （2）上述考核景区及相关辽宁地方导游基础知识问答

### 2. 考核要求：

- （1）讲解内容丰富，主题明确，知识点正确
- （2）讲解结构合理、层次分明、详略得当
- （3）语言使用普通话，表达自然流畅
- （4）讲解角度新颖，通俗易懂，生动幽默富有感染力
- （5）讲解线路设计科学
- （6）基础知识相关问题回答准确

## （三）饭店餐饮服务技能

### 1. 考核内容：

- （1）托盘服务
- （2）餐巾折花
- （3）斟酒服务
- （4）菜肴服务

### 2. 考核要求：

（1）能准确、熟练、规范的完成轻托和重托的理盘、装盘、托盘、托盘行走、卸盘的操作程序。托盘平稳、物品不歪不倒不响、脚步稳健、神态自然、卸盘动作轻缓且物品无歪倒。在规定时间内完成规定项目

（2）能准确、熟练、规范的完成餐巾折花。做到造型美观、逼真、挺拔、一次成型。在规定时间内完成规定项目

（3）能准确、熟练、规范的完成酒水的斟到。斟酒位置正确、斟酒顺序正确、酒标朝向客人、酒量合适，不滴不洒不满不溢。在规定时间内完成规定项目

（4）能准确、熟练、规范的完成中餐桌上分让。使用叉勺手法正确，依顺序绕台将菜肴分让餐盘中，分让量均匀一致且不掉不漏，动作娴熟协调。在规定时间内完成规定项目