

旅游管理

【考试科目】

旅游学概论、导游业务

【考试范围】

旅游学概论：

古代旅行时期；近代旅游业的诞生；现代旅游业；旅游活动的概念；旅游活动的要素与特征；旅游活动的类型；旅游活动的性质；现代旅游活动的特点；旅游者的概念；旅游者产生条件；旅游者主要类型及特点；影响旅游动机的因素及认识意义；决定个人旅游需求的因素；旅游者的界定以及不同类型旅游者群体的需求特点；旅游者的界定；实现个人旅游需求的客观条件；实现个人旅游需求的主观条件；旅游者的分类；旅游资源的定义；旅游资源的特点；旅游资源的重要性；旅游业的定义；旅游业的构成；直接旅游企业、间接旅游企业的概念；旅游业的性质；旅游业的基本特点；旅行社的定义；外国旅行社的分类；我国旅行社的分类；旅游批发经营商、旅游零售商的概念；旅行社开展业务的主要方式；包价旅游、散客旅游的概念；旅游交通的任务和作用；我国旅游交通发展中的问题；影响旅游者选择旅行方式的因素；旅游业的概念和特点；旅行社；住宿业与饭店；旅游交通；旅游景点；旅游产品；国家旅游组织；我国的旅游组织；国际旅游组织；全球国际旅游市场概况；我国旅游业入境旅游市场；我国旅游业国内旅游市场；我国旅游业出境旅游市场；旅游对经济的影响；旅游促进经济发展的理论依据；旅游的社会文化影响；旅游的环境的影响；可持续旅游发展。

导游业务：

导游服务的概念、内容、特点、原则和作用；导游人员的概念、分类、职责和素质；导游人员的情操修养、道德修养、学风修养和文化修养；领队工作程序与规范；全程陪同导游人员工作程序与规范；地方陪同导游人员工作程序；景区导游人员服务程序与规范；导游服务集体分工协作；导游人员的带团技能；导游人员的语言技能；导游人员的讲解技能；旅游者个别要求处理的基本原则；旅途生活方面个别要求的处理；要求自由活动的处理；游客探视亲友和亲友随团



活动的处理；旅游者在转递物品和信件要求的处理；旅游者中途退团或延长旅游期限的处理；常见问题的预防与处理；业务事故的预防与处理；安全事故的预防与处理；旅行社责任保险相关知识；交通知识。

【参考书目】

《旅游学》（第四版），李天元主编，高等教育出版社，2019年。

《导游业务》（第三版），杜炜、张建梅编著，高教出版社，2018年。

