

旅游管理专业

【考试科目】

旅游学、导游业务

【考试范围】

旅游学：

古代旅行时期；近代旅游和旅游业的开端；现代旅游业；21世纪旅游的发展；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；现代旅游活动变化与趋势；旅游者的界定与产生；旅游者的分类；旅游者行为与管理；旅游资源的定义；旅游资源的特点；旅游资源的重要性；旅游资源的开发与保护；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；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；旅游市场新动态与趋势。

导游业务：

导游的字义溯源和概念形成；导游发展的历史沿革；导游面临的机遇与挑战；导游的概念与分类；导游的职责；导游的素质；导游的资格获取与培训；导游工作的性质；导游工作的价值；导游工作的特点；导游职业准则；导游服务质量；导游服务质量标准；导游服务质量管理；全陪导游工作程序；地陪导游工作程序；领队工作程序；景区导游工作要领；散客导游工作要领；处理旅游者个别要求的基本原则；旅游者个别要求的处理；旅游者越轨行为的处理；事故的预防和处理原则；技术性事故的预防与处理；旅游者人身安全事故的预防与处理；旅游者财产安全事故的预防与处理；交通事故、火灾等突发事件及自然灾害的应急措施与处理；团队组织技巧；散客组织技巧；景区游览组织技巧；导游语言的魅力；导游语言的运用技巧；导游讲解技巧；导游个性化服务的优势及原则；旅游者的个性心理；导游的个性化服务策略；旅游者的审美心理；旅游审美对象的美感分析；旅游审美行为的引导与调节；入出境知识；交通、邮电知识；货币、保险知识；

卫生救护安全及换算常识；社交礼仪常识；不同国家风俗习惯概况；我国部分少数民族待客礼仪。

【参考书目】

李天元、张朝枝、白凯主编《旅游学》（第五版），高等教育出版社，2025年

杜炜、张建梅主编《导游业务》（第四版），高等教育出版社，2025年