

2021年辽宁省高等职业教育对口升学考试

旅游管理专业考试纲要

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》（第2版） 刘扬林 段喜莲主编 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及发展
- （5）了解中国旅游发展的历史沿革

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) 掌握旅游资源的类型
- (3) 了解旅游资源的开发条件
- (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) 重点掌握旅游资源的保护

5. 旅游业

- (1) 掌握旅游业的概念、性质和特点
- (2) 重点掌握旅行社的产生与发展
- (3) 掌握旅行社的基本业务及作用
- (4) 了解旅行社的性质和类型
- (5) 了解中国旅行社的发展现状及发展趋势
- (6) 了解旅游饭店的兴起与发展、类型与等级、作用及现代旅游饭店集团
- (7) 了解旅游交通的作用、类型及特点
- (8) 了解旅游购物的作用与地位
- (9) 了解旅游购物品的类型及开发

6. 旅游市场

- (1) 了解旅游市场的概念、特点及划分的方法
- (2) 掌握旅游市场的发展
- (3) 掌握国际旅游市场
- (4) 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
- (5) 了解国内旅游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) 了解旅游组织的类型及其功能
- (2) 了解部分国际性旅游组织
- (3) 了解部分我国旅游组织
- (4) 了解世界上部分发达国家的旅游立法
- (5) 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) 掌握世界旅游业的发展趋势
- (3) 了解世界旅游业发展模式
- (4) 重点掌握我国旅游业的未来发展
- (5) 重点掌握旅游可持续发展

(二) “旅游经济学”课程考核内容

(参考教材:《旅游经济学》(第6版) 周振东主编 东北财经大学出版社)

1. 绪论

- (1) 了解旅游经济学的研究对象
- (2) 掌握旅游经济学的研究方法

2. 旅游经济活动与旅游产业

- (1) 掌握旅游的本质属性

- (2) 掌握旅游经济活动的概念及其影响因素
- (3) 了解现代旅游经济发展的特点
- (4) 了解旅游产业的概念和特点
- (5) 重点掌握旅游产业在国民经济中的作用

3. 旅游资源与旅游产品

- (1) 了解旅游资源的概念、分类与属性
- (2) 掌握旅游资源的评价与开发原则
- (3) 了解旅游产品的概念、使用价值与价值
- (4) 掌握服务性旅游产品的特点
- (5) 重点掌握整体旅游产品的构成要素
- (6) 了解旅游产品的类型和生产原则

4. 旅游市场

- (1) 了解旅游市场的概念及特征
- (2) 掌握旅游市场的作用与分类
- (3) 掌握旅游市场竞争类型
- (4) 重点掌握旅游市场竞争目标、内容和手段
- (5) 了解旅游市场细分的原则与旅游目标市场的选择
- (6) 掌握旅游市场的开拓策略

5. 旅游需求与旅游供给

- (1) 掌握旅游需求的概念和特点
- (2) 了解影响旅游需求的因素
- (3) 重点掌握旅游需求规律和旅游需求价格弹性
- (4) 掌握旅游供给的含义和特点
- (5) 了解影响旅游供给的因素
- (6) 重点掌握旅游供给规律和旅游供给价格弹性
- (7) 掌握旅游市场供求矛盾的表现形式
- (8) 了解旅游供求矛盾的调节

6. 旅游价格

- (1) 掌握旅游价格形成的影响因素
- (2) 了解旅游价格的构成和种类
- (3) 重点掌握旅游产品的定价目标与定价方法

- (4) 了解旅游价格管理的作用与形式
- 7. 旅游消费
 - (1) 了解旅游消费的概念及其作用
 - (2) 重点掌握旅游消费的特征
 - (3) 掌握旅游消费结构的分类及其影响因素
 - (4) 掌握旅游消费结构的合理化
 - (5) 了解旅游消费效果
- 8. 旅游收入与分配
 - (1) 掌握旅游收入的含义和分类
 - (2) 重点掌握旅游收入的主要指标及其影响因素
 - (3) 了解旅游收入分配与再分配
 - (4) 了解旅游收入乘数效应
- 9. 旅游经济效益
 - (1) 掌握旅游经济效益的概念与种类
 - (2) 了解旅游企业成本含义和种类
 - (3) 了解旅游企业经济效益指标和分析方法
 - (4) 掌握提高旅游微观经济效益和宏观经济效益的途径
 - (5) 了解旅游宏观经济效益的含义、旅游宏观成本与收益
 - (6) 了解旅游宏观经济效益的主要指标
- 10. 旅游投资
 - (1) 了解旅游投资与旅游投资项目
 - (2) 掌握旅游建设项目的资金筹措方式
 - (3) 了解旅游建设项目可行性研究的必要性
- 11. 旅游经济发展战略与发展模式
 - (1) 了解制定旅游经济发展战略的基本原则
 - (2) 掌握我国旅游经济发展战略体系
 - (3) 了解旅游经济发展模式的主要类型

(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旗下分支品牌
- (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) 掌握饭店组织结构设计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

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4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、地陪工作程序与技巧
- （2）了解导游带团理念和原则；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：《畅游美丽辽宁》第2版 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倒。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。