

旅游服务类专业课考试纲要

一、考试范围和内容

本纲要以教育部 2014 年颁布的《中等职业学校专业教学标准》(旅游服务类第一辑、第二辑)为依据,以高等教育出版社“十二五”职业教育国家规划教材为蓝本,其中《旅游概论》邵世刚主编、《中国旅游地理》芦爱英、王雁主编、《导游实务》王雁主编、《食品营养与卫生》余桂恩主编,同时参考其他出版社的中职专业课程教材。《旅游概论》主要内容包括:旅游概述、旅游简史、旅游活动的基本要素、旅游业的构成、旅游市场、旅游业的发展趋势;《中国旅游地理》主要内容包括:中国旅游地理学的基本常识、旅游资源的分类介绍、中国八大旅游区的概况、旅游资源特征、主要游览地和景区等。由于旅游业的发展和旅游资源的开发,至上年底以前的有关旅游地理新知识(如中国入选“世界遗产名录”、“世界地质公园”等项目)也属考试范围(限在 5%比例以内)。《导游实务》主要内容包括:认识导游人员、导游服务程序、导游服务技能、旅游问题和事故的预防和处理、导游实务相关知识。《食品营养与卫生》主要内容包括:绪论、人体必需的营养素、各类食物的营养价值、合理营养与平衡膳食、食品安全管理等五个部分。

二、考试目标和水平层次

考试目标是考试要求的具体化,每个考试目标包含知识与技能要点、考试条目和考试水平三个方面。考试水平由低到高分四个层次,它们依次是:A(识记)、B(理解)、C(掌握)、D(综合运用)。

A(识记):指对知识的识别和记忆,正确的回忆、再认、再现学过的专业课知识,即在记忆水平上考核考生的学习结果。例如导游服务的概念。

B(理解):指对知识进一步认识。除了包括“识记”的要求外,还应了解所学知识的确切含义以及与其相关知识的内在联系,即要求考生能从实质上领会所学知识的含义及与其相关知识的内在联系。例如鱼类食品的蛋白质和脂肪的营养特点是什么?为什么容易消化吸收等。

C(掌握):在理解的基础上,用所学过的知识及方法解决新情况下出现的简单问题,即考核学生在新的情况中解决问题的初步能力。例如填表比较:

类别 \ 景区	武夷山	桂林山水	武陵源风景区
地貌类型			
地貌特点			

D(综合应用):综合运用所学的专业课知识,去分析、判断、解决新情况中较复杂的问题,要求考生对知识有较强的综合运用能力。例如要求考生运用课本所学知识谈谈发展安徽省旅游业应主要采取哪些措施等。

三、考试目标

第一部分 旅游概论

第一单元 什么是旅游——旅游概述

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
旅游的产生	旅游的产生	√			

旅游的定义	1. 旅游的定义 2. 旅游与旅行的根本区别	√		√	
旅游的本质属性	1. 社会属性 2. 文化属性 3. 经济属性 4. 消费属性				√ √ √ √
旅游的特点及类型	1. 旅游的特点 2. 旅游的类型		√		√
旅游组织	1. 国际性的旅游组织 2. 我国的旅游组织	√ √			

第二单元 那些曾经的旅游强国——旅游简史

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
世界旅游简史	1. 世界旅游历史发展的三个时期及特点 2. 第二次世界大战后旅游迅速发展的主要因素		√	√	
中国旅游简史	1. 古代中国旅游的各个发展时期的特点 2. 近代中国旅游业的形成 3. 社会主义中国旅游业发展经历的三个阶段及特点 4. 我国发展现代旅游业的战略		√ √ √	√	

第三单元 你未来的工作环境——旅游活动的基本要素

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
旅游者	1. 旅游者的概念 2. 旅游者的条件和基本要求 3. 旅游者的类型	√ √		√	
旅游资源	1. 旅游资源的概念及其类型 2. 旅游资源的特点 3. 主题公园的概念及特色 4. 旅游资源的开发与保护	√	√	√ √	
旅游业	1. 旅游业的概念 2. 旅游业的特点、性质 3. 旅游业的影响与作用	√	√		√

第四单元 旅游行业如何运转——旅游业的构成

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

旅行社	1. 旅行社的概念 2. 我国旅行社类型 3. 旅行社的职能和业务 4. 旅行社质量保证金 5. 旅行社的作用	√	√	√	√
旅游交通	1. 旅游交通的概念及特点 2. 旅游者对旅游交通的选择 3. 旅游交通的作用		√	√	√
旅游饭店	1. 旅游饭店的概念 2. 旅游饭店的等级 3. 旅游饭店的类型 4. 旅游者对饭店的要求	√ √	√		√
旅游景区	1. 旅游景区的概念及特点 2. 旅游景区的形成条件 3. 旅游景区的等级及类型 4. 旅游者对旅游景区、点的要求	√	√	√	√
旅游商场	1. 旅游购物品的概念及特点 2. 旅游购物的作用 3. 旅游商场的类型	√	√	√	
旅游娱乐业	1. 旅游娱乐的概念 2. 旅游娱乐设施的分类 3. 旅游娱乐的作用	√	√	√	

第五单元 你未来的就业平台——旅游市场

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
旅游市场	1. 旅游市场的概念 2. 旅游市场形成的条件 3. 旅游者的流动规律	√		√	√
旅游市场的细分	1. 旅游市场细分的概念 2. 旅游市场的细分标准	√		√	
我国的旅游市场	1. 我国入境旅游市场 2. 我国的国内旅游市场 3. 我国的出境旅游市场		√	√	

第六单元 你的个人发展依托——旅游业的发展趋势

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

生态旅游概述	1. 生态旅游的概念和特点 2. 对生态旅游的认识			√	√
生态旅游的现状与意义	1. 生态的类型 2. 中外生态旅游现状 3. 生态旅游的意义		√	√	√
旅游可持续发展	1. 可持续发展和旅游可持续发展的概念 2. 旅游可持续发展的目标、途径与方法 3. 旅游可持续发展的措施	√			√ √
世界旅游业的发展趋势	世界旅游业的发展趋势			√	
我国旅游业的发展趋势	1. 大中华旅游圈的概念 2. 假日旅游常态化 3. 我国旅游业的发展趋势	√ √			√

第二部分 中国旅游地理

项目一 解读中国旅游地理

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
中国旅游地理	1. 中国旅游地理的主要内容 2. 中国旅游地理的实用价值 3. 学习中国旅游地理的目的和方法		√	√ √	

项目二 中国的旅游资源

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
中国的旅游资源	1. 中国自然旅游资源的主要类别、代表性景区景点 2. 中国主要自然旅游资源的基本特征 3. 掌握中国主要自然旅游资源的分布状况，并准确填图			√ √ √	
	1. 中国人文旅游资源的主要类别、代表性景区景点 2. 掌握中国主要人文旅游资源的基本特征、分布状况，并准确填图		√	√	

项目三 京鲁重地、华夏寻根——华北旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√		√	
主要游览地及景区	1. 河北省、河南省、山东省、山西省、陕西省、北京市、天津市等五省二市的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√	√

项目四 冰雪林海、关东风情——东北旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√		√	
主要游览地及景区	1. 黑龙江省、吉林省、辽宁省三省的主要旅游线路; 重点旅游城市及风景名胜区(点)的名称、位置、特点 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√	√

项目五 江南风姿、山水园林——华东旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√	√		
主要游览地及景区	1. 江苏省、浙江省、安徽省、江西省、上海市等四省一市的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√	√

项目六 平湖山川、浪漫荆楚——华中旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√	√		
主要游览地及景区	1. 湖南省、湖北省两省的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色			√	√

	3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路				√
--	-------------------------	--	--	--	---

项目七 岭南风韵、连天山海——华南旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√		√	
主要游览地及景区	1. 福建省、广东省、台湾省、海南省、广西壮族自治区等五省(区)和香港、澳门特别行政区的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√ √	√

项目八 奇山异水、民族风情——西南旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√	√		
主要游览地及景区	1. 四川省、云南省、贵州省、重庆市等三省一市的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√ √	√

项目九 大漠绿洲、丝路西域——西北旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√		√	
主要游览地及景区	1. 甘肃省、内蒙古自治区、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区等四省(区)的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识, 设计科学、合理的旅游线路			√ √	√

项目十 世界屋脊、雪域藏乡——青藏高原旅游区

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

概述	1. 区域概况 2. 旅游资源特征	√ √			
主要游览地及景区	1. 青海省、西藏自治区两省（区）的旅游环境概述、旅游资源特征 2. 各省会城市概况与主要游览地景观特色 3. 运用所学知识，设计科学、合理的旅游线路			√ √	√

第三部分之一 导游实务

项目一 认识导游人员

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
认识导游人员	1. 导游人员的概念和分类 2. 导游人员的职责 3. 导游人员的素质要求	√		√ √	

项目二 地陪导游服务

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
地陪导游服务	1. 服务准备 2. 迎接服务 3. 入住饭店服务 4. 核对、商定日程 5. 参观游览服务 6. 用餐服务 7. 购物服务 8. 社交活动服务 9. 其他服务 10. 送团服务 11. 后续工作				√ √ √ √ √ √ √ √ √ √ √

项目三 全陪导游服务

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

全陪导游服务	1. 服务准备				√
	2. 迎接服务				√
	3. 入店服务				√
	4. 核对、商定日程				√
	5. 各站服务				√
	6. 末站服务				√
	7. 后续工作				√

项目四 出境领队服务

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

出境领队服务	1. 服务准备				√
	2. 出中国境服务				√
	3. 入他国（地区）境服务				√
	4. 境外陪同服务				√
	5. 离他国（地区）境服务				√
	6. 入中国境服务				√
	7. 后续工作				√

项目五 散客服务技能

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

散客导游服务	1. 迎接服务				√
	2. 导游服务				√
	3. 送站服务				√
	4. 后续工作				√

项目六 带团服务技能

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

带团服务要领	1. 真诚热情		√		
	2. 宽以待客		√		
	3. 树立威信		√		
	4. 个性化服务		√		
	5. 树立良好形象		√		
与游客交往的技能	1. 全方位了解游客			√ √	
	2. 尊重游客			√	
	3. 引导游客			√	
	4. 调节游客的审美行为、激发审美情趣				

团队协作技能	1. 导游服务集体间的协作 2. 导游人员与旅游接待单位的协作			√ √	
个性化服务技能	1. 对少年儿童的接待 2. 对老龄游客的接待 3. 对残疾游客的接待 4. 对宗教界人士的接待 5. 对特殊身份和地位的游客的接待			√ √ √ √ √	
摄影服务技能	1. 好照片三要素 2. 摄影的基本知识 3. 摄影小技巧		√ √		√

项目七 语言与讲解技能

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
导游语言的基本要求	1. 导游语言的概念 2. 导游语言的基本要求	√	√		
导游口头语言表达技巧	1. 口头语言的表达形式 2. 口头语言表达的要领 3. 克服不良的口语习惯	√ √	√		
导游态势语言运用技巧	1. 目光语 2. 表情语 3. 姿态语 4. 手势语 5. 界域语			√ √ √ √ √	
导游交际语言常用技巧	1. 称谓的语言技巧 2. 交谈的语言技巧 3. 道歉的语言技巧 4. 提醒的语言技巧 5. 回绝的语言技巧			√ √ √ √ √	
导游讲解常用方法	导游讲解的十二种方法				√

项目八 游客个别要求的处理

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

处理游客个别要求的基本原则	1. 尊重游客原则 2. 合理而可能原则 3. 等距离服务原则 4. 超常服务原则 5. 认真且耐心原则		√ √ √ √ √		
探亲访友要求的处理	1. 要求探视亲友 2. 要求亲友随团				√ √
中途退团要求的处理	1. 有正当理由要求中途退团 2. 无正当理由要求中途退团 3. 外国游客要求中途退团				√ √ √
延长旅游期限要求的处理	1. 因病要求延长旅游期限 2. 因其他原因要求延长旅游期限				√ √
游客现场投诉的处理	1. 引起游客投诉的常见原因 2. 处理游客投诉的基本方法		√ √		

项目九 旅游中常见问题和事故的预防和处理

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
旅游计划、行程变更的处理	1. 客观原因导致旅游计划和日程变更 2. 游客要求改变旅游计划和日程变更				√ √
漏接、空接、错接旅游团的处理	1. 空接、漏接、错接原因分析 2. 空接、漏接、错接处理				√ √
误机（车、船）事故的处理	1. 误机（车船）事故的原因 2. 误机（车船）事故的处理 3. 误机（车船）事故的预防				√ √ √
游客遗失财物的处理	1. 游客丢失行李的处理 2. 游客丢失证件的处理 3. 游客丢失财物的处理				√ √ √
旅游者走失的处理	1. 旅客走失的原因 2. 旅客走失的预防 3. 游览活动中游客走失的处理 4. 自由活动中游客走失的处理				√ √ √ √

项目十 旅游安全事故的预防与处理

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
旅游交通、治安、火灾事故的处理和预防	1. 交通事故的预防与处理 2. 火灾事故的预防与处理 3. 治安事故的预防与处理				√ √ √
游客患病、死亡的预防与处理	1. 游客患病的预防 2. 游客患一般性疾病的处理 3. 游客患重病的处理 4. 游客死亡的处理			√ √	√ √
应对重大自然灾害	1. 地震 2. 海啸 3. 泥石流 4. 飓风			√ √ √ √	

附录 导游实务相关知识

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
入、出境知识	1. 入出境应持有的证件 2. 入出境手续 3. 不准入、出境的人员 4. 对进出境物品的有关规定			√ √	
卫生安全知识	1. 旅游保健知识 2. 旅游常见疾病和急症的防治知识		√ √		

第三部分之二 食品营养与卫生绪论

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
食品营养与卫生相关概念及研究对象	1. 营养的定义 2. 食品营养的研究对象和内容 3. 食品卫生的研究对象和内容 4. 安全食品的概念	√	√ √ √		

项目一 人体必需的营养素

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
认识糖类	1. 糖类的组成和分类 2. 糖类的生理功能 3. 各种糖类的功能及与健康的关系	√	√		√
认识蛋白质	1. 蛋白质的组成和分类 2. 蛋白质的生理功能 3. 食用蛋白质营养价值的评价 4. 蛋白质的互补作用	√	√	√	√
认识脂类	1. 脂类的结构和分类 2. 脂类的生理功能 3. 食用脂肪的营养价值的评价	√	√	√	
认识维生素	1. 维生素的概念及作用 2. 维生素的分类及命名 3. 常见脂溶性维生素的功能及与健康的关系 (V _A 、V _D 、V _E) 4. 常见水溶性维生素的功能及与健康的关系 (V _{B1} 、V _{B2} 、V _C 、叶酸)	√ √			√ √
认识矿物质	1. 矿物质的组成及分类 2. 常见矿物质的功能与健康的关系 (钙、铁、锌、碘、硒)	√			√
认识水	1. 水的主要生理功能 2. 生活中常见的水与健康的关系 (白开水、纯净水、矿泉水、饮料) 3. 科学合理补水		√		√ √

项目二 各类食物的营养价值

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
认识“五谷为养”	1. “五谷为养”概述 2. 常见的五谷杂粮品种的营养价值及养生作用(糙米、糯米、小米、燕麦、荞麦、黄豆、绿豆、黑豆、赤小豆、薏米)	√			√

认识“五畜为宜”	1. 肉类食品的营养特点 2. 常见畜、禽、鱼肉品种的营养价值及养生作用（猪肉、牛肉、羊肉、鸡肉、鸭肉、鹅肉、虾肉、蟹肉、鲤鱼、鲫鱼、海参及牡蛎）奶蛋类食品的营养价值及养生作用（牛奶、羊奶、鸡蛋、鹌鹑蛋）	√			√
认识“五菜为充”	1. 蔬菜类食品的营养特点 2. 常见蔬菜类品种的营养价值及养生作用（大白菜、芹菜、菠菜、韭菜、萝卜、胡萝卜、马铃薯、大蒜、苦瓜、黄瓜、南瓜、冬瓜、青椒、番茄）	√			√
认识“五果为助”	1. 果品类的营养特点 2. 常见水果品种的营养价值及养生作用（苹果、梨、柑橘类水果、西瓜、香蕉、大枣、山楂、木瓜、荔枝、龙眼、桃） 3. 常见干果类品种的营养价值及养生作用（板栗、核桃、腰果、瓜子）	√			√ √
认识食物的“四气”“五味”	食物的“四气”： 1. “四气”的含义 2. 食物“四气”的作用与养生 食物的“五味”： 3. “五味”的含义 4. 食物“五味”的作用与养生	√ √		√ √	

项目三：合理营养与平衡膳食

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
认识热能	1. 热量的来源及用途、单位及换算 2. 热能的计算 3. 热量与运动、减肥健身之间的关系	√	√	√	
认识“中国居民平衡膳食宝塔”	1. 合理营养的基本要求 2. 平衡膳食的基本理论 3. “中国居民平衡膳食宝塔”的内容 4. 宝塔中各类食物的摄入量说明 5. “中国居民平衡膳食宝塔”的应用指导	√ √	√	√	√
认识各类特殊人群的膳食营养特点	1. 幼儿膳食营养特点 2. 老人膳食营养特点 3. 高血压和冠心病病人的膳食营养特点 4. 糖尿病病人的膳食营养特点 5. 消化性溃疡病人的膳食营养特点				√ √ √ √

项目四：食品安全管理

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
认识食品污染的种类	1. 食品污染概述 2. 食品污染分类及特点	√			√
认识食品污染危害及防治	1. 食品污染对人体健康的危害 2. 食品污染的预防	√			√
认识食品安全法与食品安全管理制度	1. 《中华人民共和国食品安全法》的颁布及意义 2. 《中华人民共和国食品安全法》的解读 3. 食品安全管理制度			√ √	√

四、考试形式和试卷结构

1. 考核形式：

考试采用闭卷笔答方式。考试时间为 150 分钟。

2. 试卷结构：

(1) 按知识点分：（不同专业可根据实际情况在 5%的比例内增减）

百分比类别	30%	35%	35%
旅游专业	旅游概论	中国旅游地理	导游实务
烹饪专业	旅游概论	中国旅游地理	食品营养与卫生

(2) 按考试水平分：（机动范围±5%）

目标要求	A	B	C	D
百分比	30%	20%	30%	20%

(3) 按题型分：

第一部分：《旅游概论》

题型	填空题	选择题	判断题	简答题	综述题
百分比	20%	30%	10%	20%	20%

第二部分：《中国旅游地理》

题型	填空题	选择题（含多选）	简答题	绘图读图题	综合分析题
百分比	30%	20%	20%	15%	15%

第三部分之一：《导游实务》

题型	填空题	选择题	判断题	简答题	案例分析题
百分比	25%	25%	10%	20%	20%

第三部分之二：《食品营养与卫生》

题型	填空题	选择题	判断题	简答题	综合分析题
百分比	25%	25%	10%	20%	20%