

2016 年福建省高等职业教育入学考试

旅游类专业基础知识考试大纲

本考试大纲以教育部中等职业学校旅游服务与管理专业、饭店服务与管理专业教学指导方案为依据，以现有的中等职业学校国家规划教材为主要参考教材。所涉及的考试范围主要包括旅游类专业开设的《旅游概论》、《礼貌礼节》、《导游业务》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》等五门课程，主要测试学生理解和掌握相关基本理论知识和基本操作技能，运用综合知识和方法解决旅游服务工作中实际问题的能力。

I 考试范围和要求

第一部分 《旅游概论》

一、旅游概述

- (一) 了解旅游产生的过程；
- (二) 理解旅游的定义和属性；
- (三) 掌握旅游的特点和类型。

二、旅游活动的基本要素

- (一) 了解旅游活动的基本构成要素；
- (二) 理解旅游者条件；
- (三) 掌握旅游者、旅游资源、旅游业、闲暇时间的定义和旅游者、旅游资源的分类。

三、旅游业的构成

(一) 了解旅游业的构成要素；

(二) 理解旅游景区、旅行社、旅游交通、旅游饭店等在旅游业中的重要作用；

(三) 掌握旅游饭店的类型。

四、旅游市场

(一) 了解旅游市场的形成条件；

(二) 理解旅游市场的细分标准；

(三) 掌握旅游者的流动规律。

五、生态旅游与可持续发展

(一) 了解生态旅游的意义和可持续发展的概念；

(二) 理解生态旅游发展原则和可持续发展的目标；

(三) 掌握旅游可持续发展的途径、方法及措施。

第二部分 《礼貌礼节》

一、旅游服务礼貌礼节的概述

(一) 了解文明礼貌修养的培养途径；

(二) 理解礼、礼貌、礼节、礼仪的含义；

(三) 掌握文明接待、礼貌服务的原则。

二、旅游服务人员文明礼貌的基本要求

(一) 了解旅游服务人员服饰仪容和言谈举止的重要作用；

(二) 理解微笑服务的作用、要求、方法和目光运用；

(三) 掌握旅游服务人员文明礼貌形象的基本要求和服饰仪容、言谈举止的礼貌要求。

三、旅游服务主要岗位的礼貌礼节

(一) 了解饭店、旅行社主要岗位服务礼仪的要求和方法；

(二) 理解饭店、旅行社主要岗位服务礼仪的运用；

(三) 掌握饭店、旅行社主要岗位礼仪的基本操作技能。

第三部分 《导游业务》

一、导游服务

(一) 了解导游服务的产生与发展历史脉络；

(二) 理解导游服务的性质、特点和原则；

(三) 理解导游服务质量及导游服务质量标准。

二、导游人员

(一) 了解导游人员的条件，掌握导游人员的类型与职责；

(二) 理解国家旅游行政部门和旅游企业对导游人员管理的具体措施。

三、导游服务规范

(一) 了解景区导游和散客导游服务规范；

(二) 理解地陪导游服务规范、全陪导游服务规范。

四、导游服务问题及事故的处理和预防

(一) 了解导游服务问题及事故处理的一般原则和技巧；

(二) 掌握正确处理旅游活动计划变更的方法；

(三) 掌握正确处理及预防漏接、空接、错接机(车、船)事故和误机(车、船)事故的方法。

五、旅游安全事故的处理和预防

(一) 理解旅游安全事故处理的一般原则和程序；

(二) 掌握正确处理行李丢失、旅游者走失、旅游交通、治安、火灾事故以及旅游者食物中毒、意外伤害等事故的处理和预防。

第四部分《客房服务与管理》

一、客房产品

(一) 了解客房产品及消费者对酒店的基本要求；

(二) 理解客房的功能设计及客房用品的配备；

(三) 掌握客房的种类。

二、客房的清洁保养

(一) 了解客房清扫规定及清扫前的准备工作；

(二) 理解客房清扫的基本方法；

(三) 理解客房清洁卫生质量标准；

(四) 掌握客房清扫的程序与标准，中、西式铺床的程序及要领。

三、对客服务工作

(一) 了解对客服务的质量标准；

(二) 理解服务及服务质量的观念；

(三) 理解处理客人投诉的程序与方法；

(四) 掌握常规对客服务的内容与程序。

第五部分 《餐饮服务与管理》

一、餐厅服务

(一) 了解托盘的种类及用途，理解轻托、重托的操作方法；

(二) 了解餐巾花的种类和特点，理解餐巾花的选择及应用，掌握餐巾花的基本技法及考核标准；

(三) 理解餐厅菜肴服务的基本要求及方法；

(四) 掌握中、西餐零点摆台、宴会摆台的操作程序及要领；

(五) 掌握中、西餐酒水服务的操作程序及要领；

(六) 掌握中、西餐厅午、晚餐服务的基本程序；

(七) 掌握餐厅服务中特殊问题的处理。

二、宴会服务

(一) 了解中餐宴会预订的程序；

(二) 理解中餐宴会前的准备工作；

(三) 掌握中餐宴会服务规程。

三、酒水服务

(一) 了解酒的分类、特点及配制酒的种类和代表性酒品知识；

(二) 理解鸡尾酒调制方法；

中等难易题

20%

较难题

10%