

河源职业技术学院 2019 年高职专业学院招生考试

旅游管理专业理论考试大纲

一、考试性质

广东省高等职业教育专业学院旅游管理专业升学考试。考试遵循公平、公正的原则，目的是检验考生是否具备升入高等职业学院的基本素养、基础知识和基本技能。

二、考试科目、语种与要求

考试科目包括：科目一“政策与法律法规”、科目二“导游业务”、科目三“全国导游基础知识”、科目四“地方导游基础知识”。

考试语种分为中文。

上述科目内容，分别从了解、熟悉、掌握等三个层次对考生进行考察。

三、考试方式

考试形式分笔试。由合作的高职院校和中职学校，根据考试大纲组织出题。

科目一、科目二、科目三、科目四合并为 1 张试卷进行测试

考试题型包括判断题和单项选择题。试卷考试共计 60 分，含 90 题，其中判断题 60 题，每题 0.5 分，共 30 分；单项选择题 30 题，每题 1 分，共 30 分。

四、各科目考试大纲

科目一《政策与法律法规》考试大纲

（一）考试目的

通过本科目的考试，检查考生对党和国家的基本国策、根本制度、根本任务、重大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政策地了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1.熟悉习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和丰富内涵；掌握党的十九大大会主题；了解十八大以来党和国家事业发生的历史性变革；了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义；掌握新时代我国社会的主要矛盾；熟悉新时代中国共产党的历史使命；掌握“两个一百年”奋斗目标的任务要求；熟悉社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设等方面的重大部署；了解国防和军队建设、港澳台工作、外交工作的重大部署；了解坚定不移从从严治党的重大部署。

2.了解《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》（以下简称《决定》）所提出的全面依法治国的重大意义、指导思想和总目标；熟悉《决定》

规定的依法治国的“五大体系、六大任务”；熟悉党的十九大关于新时代深化依法治国实践的内容。

3.熟悉《中华人民共和国宪法》（以下简称《宪法》）序言和总纲的内容，熟悉《宪法》规定的指导思想、基本原则、基本国策、基本制度、根本任务；掌握《宪法》规定的公民基本权利和义务；熟悉《宪法》规定的国家机构以及国旗、国歌、国徽和首都。

4.了解《国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》（国办发〔2013〕10号）、《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕62号）和《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）的主要内容以及对我国旅游业发展的影响；熟悉《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）的主要内容以及对我国旅游业发展的影响；了解《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》的制定背景、发展趋势、指导思想、基本原则、主要目标、规划指标和主要任务。

5.了解《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）的立法背景和框架；熟悉《旅游法》的立法目的、适用范围、发展原则等总则的内容；掌握《旅游法》的基本内容、主要法律制度及其相关法律责任。

6.掌握《中华人民共和国旅游法》关于旅游者权利和义务的规定。熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本原则、消费者及其权利、经营者的义务、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责和禁止行为及其相关法律责任。了解《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》关于旅游者、旅游从业人员被纳入“旅游不文明行为记录”的主要行为、“旅游不文明行为记录”信息内容以及评审、申辩、动态管理的规定。了解《中华人民共和国治安管理处罚法》关于治安管理处罚的种类及适用、旅游者违反治安管理的行为及处罚的规定。

7.了解《中华人民共和国合同法》的基本原则、合同的订立、合同的内容与形式；熟悉合同的效力、合同的履行以及合同的变更、转让、解除和终止；掌握关于防止损失扩大义务的规定；熟悉合同违约责任的构成要件和承担方式。掌握《中华人民共和国旅游法》关于旅游服务合同的规定。

8.了解《中华人民共和国侵权责任法》关于一般规定的内容；熟悉责任构成和责任方式；了解不承担责任和减轻责任的情形；熟悉监护人责任、用人责任的规定；熟悉机动车交通事故责任、高度危险活动致人损害责任、饲养动物致人损害责任、物件致人损害责任的规定；掌握关于违反安全保障义务的责任的规定。

9.了解《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》、《旅游服务质量保证金存取管理办法》（旅办发〔2013〕170号）关于旅行社（包括分支机构）设立与变更的规定；熟悉旅行社经营范围、经营原则的规定；掌握旅行社的经营规范、旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任的规定。

10.掌握《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《导游管理办法》等法律、行政法规、部门规章关于导游资格考试、导游执业许可和导游执业管理、导游执业保障与激励、导游从事领队服务的条件、导游的权利和义务及其相关法律责任的规定。

11.掌握《中华人民共和国旅游法》、《旅游安全管理办法》关于旅游安全法律制度、旅游经营者安全经营义务与责任、旅游目的地安全风险提示制度的规定；熟悉旅游主管部门的安全管理职责；了解旅游突发事件等级及相关罚则的规定；熟悉《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社责任保险管理办法》关于责任保险制度的相关规定。

12.掌握《中华人民共和国出境入境管理法》、《中华人民共和国护照法》关于中国公民出境入境和外国人入境出境的证件制度；熟悉义务性规定和禁止性规定及其相关法律责任的规定。了解《中华人民共和国民用航空法》关于公共航空运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任的规定。了解《中华人民共和国铁路法》关于铁路运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任、旅客权利和义务的规定。了解《中华人民共和国道路运输条例》关于道路运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任的规定。了解《国内水路运输管理条例》关于水路运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任的规定。

13.了解《中华人民共和国食品安全法》关于食品安全保障法律制度的规定及其相关法律责任的规定；熟悉食品安全事故处理制度及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国旅游法》、《旅馆业治安管理办法》以及有关法律法规关于饭店经营者权利和义务及其相关责任的规定。熟悉《娱乐场所管理条例》关于娱乐场所的设立、经营规则、监督管理及其相关法律责任的规定。

14.熟悉《风景名胜区条例》关于风景名胜区设立、规划、保护、合理利用和管理及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国自然保护区条例》关于自然保护区设立条件、区域构成、管理制度、保护和合理利用及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国野生动物保护法》、《中华人民共和国野生植物保护条例》关于野生动植物的保护、管理及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国文物保护法》关于不可移动文物、馆藏文物、民间收藏文物、文物出境及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国非物质文化遗产法》关于非物质文化遗产保护原则，非物质文化遗产代表性项目名录、传承与传播及其相关法律责任的规定。了解《博物馆条例》、《博物馆管理办法》关于博物馆设立、管理、社会服务及其相关法律责任的规定。了解《保护世界文化和自然遗产公约》、《保护非物质文化遗产公约》关于世界文化遗产和自然遗产名录、非物质文化遗产名录以及缔约国义务的规定。

15.了解旅游纠纷及其特点；熟悉《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉及其构成要件的规定；掌握旅游投诉案件的受理和处理的规定。熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权益争议的解决的规定。熟悉《中华人民共和

《民事诉讼法》关于民事证据的种类、证明对象、证明责任、证明标准的规定。熟悉《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44号）关于旅游主管部门调解旅游纠纷时执行的赔偿依据的规定。了解《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的规定。

科目二《导游业务》考试大纲

（一）考试目的

通过本科目的考试，检查考生对导游职业道德规范和素质要求、导游服务规范，以及导游服务相关知识的了解、熟悉和掌握程度，检查考生对导游语言技能、带团技能、讲解技能和应变技能的了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1.了解旅行社的发展历史、主要业务和产品类型，了解旅游饭店星级的划分和旅游景区质量等级的划分；了解导游服务的产生及其发展历程，了解导游服务的定义和现代导游服务的特点，熟悉导游服务的性质、地位和作用；熟悉导游职业道德规范的基本内容；掌握社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

2.掌握《导游领队引导文明旅游规范》的内容，引导游客文明旅游。

3.了解导游资格考试的报考条件；熟悉导游的定义和分类；熟悉导游的从业素质、职责及礼仪规范；熟悉导游应该具备的修养和工作中的行为规范。

4.掌握旅游团队的导游服务程序和服务质量要求。

5.了解散客旅游的定义和特点，掌握散客导游服务程序和服务质量要求。

6.了解导游语言的内涵和特性，掌握导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧，熟悉导游语言的沟通技巧；熟悉导游讲解的原则和要求，掌握常用的导游讲解方法和技巧。

7.了解导游带团的特点和原则，熟悉导游主导地位的确立和导游形象的塑造，掌握导游提供心理服务、活跃气氛、引导游客审美、组织和协调、接待重点游客的方法和技巧。

8.了解游客个别要求的处理原则，掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理办法，掌握游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理办法。

9.了解旅游事故的类型和特点；熟悉漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因，掌握漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理方法；掌握旅游计划和行程变更的处理方法；掌握游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理方法；掌握游客在旅游过程中患病的处理方法，熟悉游客死亡的处理方法；掌握游客不当言行的处理方法；掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防与处理方法；掌握地震、泥石流、洪水、台风、海啸等重大自然灾害的避险方法。

10.了解游客投诉的心理，熟悉游客投诉的处理方法。

11.掌握旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续，熟悉我国海关有关出入境物品和人员的规定。

12.掌握航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定，熟悉航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识。

13.了解我国货币兑换的相关知识；了解信用卡知识；熟悉旅游保险的种类及相关知识。

14.熟悉晕车（机、船）、中暑等旅游常见疾病和急症的预防与现场处置措施；了解高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、低空旅游、漂流和温泉旅游的安全常识。

15.了解时差、华氏温度与摄氏温度换算、度量衡换算，以及境外旅客离境退税的相关知识。

科目三《全国导游基础知识》和科目四《地方导游基础知识》考试大纲

（一）考试目的

通过本科目的考试，检查考生对中国共产党历史，中国旅游业发展概况，中国历史文化，中国旅游文学，中国古代建筑，中国古典园林，中国民族民俗，中国四大宗教，中国饮食文化，中国风物特产，中国旅游景观，中国各省、自治区、直辖市的基本概况以及中国香港、澳门、台湾和中国主要旅游客源国概况的了解、熟悉和掌握的程度。

（二）考试内容

1.熟悉中国共产党的发展历程，掌握中国共产党历史上的重大事件，了解中国共产党的成功经验。

2.了解中国旅游业的发展概况。

3.了解中国历史的发展历程；熟悉中国历史各个发展阶段的主要成就；熟悉中国科技发明主要知识；掌握中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术和历史文化常识。

4.了解中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识；熟悉名胜古迹中的著名楹联、历代游记名篇的主要内容和艺术特点；掌握古典旅游诗词名篇的主要内容和艺术特点。

5.了解中国古代建筑的历史沿革和基本特征；熟悉中国古代建筑的基本构成与等级观念；掌握宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古镇古村、古楼阁、古石桥和古塔的类型、布局、特点等相关知识。

6.了解中国古典园林的起源与发展；熟悉中国古典园林的特色和分类；掌握中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代表性园林。

7.了解我国民族民俗的基本概况；熟悉我国各民族的地理分布、文化特点与习俗风情。

8.掌握佛教、道教、基督教和伊斯兰教的基本概况。熟悉宗教旅游景观的相关知识。

9.了解中国烹饪的发展历史及风味流派的形成；掌握中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；熟悉中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、寺院菜的特点和代表菜品；掌握中国传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。

10.了解中国陶器、瓷器的发展简史，熟悉我国陶器、瓷器的主要产地和特色；掌握中国四大刺绣及其代表作；熟悉我国漆器、玉器的主要产地和特色；掌握我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

11.了解中国旅游景观相关知识；掌握中国主要地貌类型及代表性地貌景观；熟悉山、水、动物、植物、天象等自然景观知识。

12.熟悉香港、澳门、台湾的基本概况、民俗风情，掌握香港、澳门、台湾的知名景点；了解中国主要旅游客源国的基本概况、风俗习惯。

13.熟悉中国各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划、人口、经济、交通、资源等概况。

14.了解中国各省、自治区、直辖市的中国历史文化名城、全国重点文物保护单位、国家级风景名胜区和国家公园。

15.了解中国各省、自治区、直辖市的旅游资源概况；掌握列入《世界遗产名录》的中国遗产地景观，熟悉列入《人类非物质文化遗产代表作名录》和《世界地质公园名录》的中国项目景观。

16.了解中国各省、自治区、直辖市的历史文化和民俗风情。

17.熟悉中国各省、自治区、直辖市的饮食特点、主要美食和风物特产。