

普通专升本免试入学专业综合知识答辩测试大纲

（旅游管理专业）

一、测试目标

本专业大类坚持立德树人根本任务，适应区域经济社会发展需求，立足甘肃、面向西北，培养德、智、体、美、劳全面发展的高素质应用型人才，具有良好政治素养和职业道德，知识结构合理，富有创新精神和实践能力，具备旅游管理类基础知识与技能，能够适应未来职业和社会的发展，能够胜任景区、旅行社、酒店等旅游管理与服务类企业工作的专门人才。

旅游管理大类旅游管理专业综合知识答辩测试主要体现高职（专科）阶段旅游管理专业的人才培养目标与要求，全面考查学生对旅游管理专业基础知识和基本技能的掌握情况，特别是对学生的思维、反应、表达、创新、综合素质、思想政治素质及旅游管理专业知识综合运用能力和分析解决问题能力的考查。

（一）基础知识

1. 掌握旅游管理的基础理论和基本知识；
2. 熟悉文化旅游业有关的政策和法规；
3. 熟悉涉及旅游管理工作岗位的基本流程和具体要求。

（二）基本技能

1. 具有导游讲解的能力；
2. 具有旅游线路设计的能力；
3. 具有旅游营销推广的能力；
4. 具有基本的沟通协调能力及应急处置能力。

二、命题的指导思想和原则

（一）为了较全面考核普通高等学校专科（含高职）应届毕业生对旅游管理专业主干课程是否达到教学大纲所规定的要求，命题内容主要测试考生对《全国导游基础知识》《旅游概论》《旅行社计调实务》《导

游业务》等课程基本知识点的理解、掌握和综合运用的能力，考查考生职业形象、语言表达、应变能力等方面是否符合旅游管理专业的基本要求。

(二)命题以科学性、明确性、全面性、整体性原则为指导，注重考查学生能力。问答题目数量共计15个，每问难度一致，问答题目表达简练、明了、准确，包含了旅游概论知识、导游基础知识、导游业务、旅行社经营管理等内容。

三、测试方式

专业综合知识答辩实行在公布的测试考核知识点范围内随机抽题，每人抽取一题，现场作答。

四、测试时间

每生测试时长为15分钟。

五、试卷结构

测试总分为100分，每个考核知识点的题目应能够体现语言表达(10分)、应试态度(10分)、知识内容(30分)、专业水平及综合能力(50分)四部分内容。

六、参考书目

- 1.李天元.《旅游概论》第七版,南开大学出版社2015;
- 2.全国导游资格考试统编教材专家组.《导游业务》,中国旅游出版社2020;
- 3.全国导游资格考试统编教材专家组.《全国导游基础知识》,中国旅游出版社(第六版)2021;
- 4.何瑛.《旅行社计调实务》,科学出版社2014;
- 5.孙江虹.《旅行社经营管理》,江苏大学出版社2020。

七、测试的基本要求

- 1.旅游管理专业测试大纲适用于旅游管理大类下旅游管理专业的普

通专升本免试入学旅游管理专业综合知识问答测试。

2. 本门测试主要考核学生在旅游管理专业方面的专业综合知识，主要测试考生的语言表达、行业知识、专业技能、创新思维、时政常识及计算机应用等多方面的能力。

3. 考生需按照公布的测试考核知识点内容及数量进行答辩准备。

4. 考生在测试当日进行现场抽签抽取答辩题号，并按照所抽取的题号进行现场作答。

5. 考生的应试过程中不得出现涵盖有标识考生姓名、考号、毕业学校等明显的标示性内容，如果发现按作弊处理。

八、测试考核知识点范围

考核知识点及要求：

考核知识点 1 职业道德

1. 简述旅游从业人员应具备怎样的职业素养。

考核知识点 2 职业形象展示

1. 介绍自己的兴趣爱好、专业特长、专科学习阶段的突出表现（介绍过程中不能出现考生姓名、就读学校的信息）；

2. 简述自己学习旅游管理专业的动机。

考核知识点 3 旅游业基本知识

1. 简述旅游业的特征和中国旅游三大市场；

2. 简述中国旅游日和世界旅游日。

考核知识点 4 思维能力

1. 你是怎样理解文旅融合战略的？

考核知识点 5 文化旅游基本知识

1. 简述中国古代建筑的基本特征；

2. 简述中国古典园林的构景手法；

3. 简述中国文房四宝之首。

考核知识点 6 景点讲解

1. 运用中英双语向游客致**欢迎词**；
2. 讲解甘肃概况（不超过 4 分钟）；
3. 讲解甘肃省内任意一处 4A 以上旅游景点概况（不超过 5 分钟）。

考核知识点 7 导游规范

1. 一项旅游团接待工作全部结束后，地陪导游应做哪些善后工作？
2. 简述地陪导游员如何做好讲解工作；
3. 旅游团到达游览景点时，导游应向旅游者交代哪些注意事项？
4. 简述导游离店服务的工作内容。

考核知识点 8 应变能力

1. 你带一个法国教育界旅游团。突然团员卡瑟琳跑过来对你说，她的护照丢失，你作为地陪如何处理？
2. 在五泉山旅行游览中发现有一名游客走失，你作为地陪应如何处理？

考核知识点 9 突发事件处理能力

1. 某旅游团在某一景区旅游时，因路况不佳，旅游车不慎侧翻，造成 3 人重伤，多人轻伤。如果你是该团的导游人员，你会采取什么措施处理？
2. 某团队入住酒店时才被告知，由于时值旅游旺季，原定的标准双人间部分被三人间取代，被分到三人间的游客均不愿入住，作为导游员该怎么办？

考核知识点 10 旅游线路设计

1. 旅游线路按照空间布局分为哪些类型？
2. 请设计一条以“如意甘肃”为主题的甘肃省内三日游旅游线路，并说明线路设计的思路。

考核知识点 11 旅游资源开发

1. 简述《旅游资源分类、调查与评价》国家标准；

2. 举例说明甘肃乡村旅游开发的模式；
3. 简述旅游资源开发对环境的影响。

考核知识点 12 旅游营销

1. 请你分享一则你了解的旅游企业的营销事件。分析一下它的目标消费者群体是？它主要采用了什么营销策略？

2. 一个旅游产品的品牌在市场上的最初定位即使很成功，随着时间的推移，也必须进行重新定位。你认为“中国西北游，相约在兰州”还适合兰州的旅游形象吗？如果不适合，试着为兰州起一个新的形象口号，并阐述你的理由。

考核知识点 13 旅游服务

1. 2018年5月，泰国假笑女士的视频在抖音上疯传，引发网友热议。她的甜美笑容秒变厌世脸，被认为是假笑的最高境界，收放自如。中国游客在泰国旅游归来时录制抖音拍下了该视频。泰国一名礼仪小姐一秒微笑一秒呆滞，可谓翻书式微笑。后来有消息报道称泰国“变脸”迎宾小姐被辞退，相关摄影师及工作人员也被停职7天。请你谈一谈对这件事的看法？如果是你，你会如何展开危机营销，降低负面效应？

考核知识点 14 创新创意设计

1. 简述甘肃省博物馆文化创意产品——“绿马”；
2. 简述文创产品的文化价值；

考核知识点 15 综合实践能力

1. 请你为兰州市设计一款文创产品并说明设计意图。