附件1 “旅游服务与管理专业”专业综合课中职对口升学考试纲要

一、《导游业务》课程考核内容

1.导游服务的产生、发展、类型、范围、性质、特点、基本原则和发展趋势；

2.导游人员的分类在、职责、从业素质、形象、修养与行为规范；

3.地方导游、全程导游、景区景点导游服务程序与服务质量；

4.散客旅游类型、特点、接待服务、服务程序与服务质量；

5.旅游故障的类型与成因；旅游故障处理的基本原则与程序；旅游计划和日程变更的处理；漏接、错接与空接的预防与处理；误机（车、船）事故的预防与处理；旅游者证件、行李、钱物遗失的预防与处理；旅游者走失的预防与处理；旅游者患病、死亡的处理；安全事故的预防与处理；自然灾害及重大传染病的预防与应付；旅游者越轨言行的处理；旅游投诉的处理；

6.旅游者个别要求处理的基本原则；餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；要求自由活动的处理；探视亲友或亲友随团活动及转递物品和信件的处理；要求中途退团或延长旅游期限的处理；特殊旅游者的接待；

7.导游带团的理念、特点和原则；同游客交往的技能；与领队共事的艺术；与相关接待单位的协作；司陪之间的合作；

8.导游语言艺术的功能与作用；导游语言艺术的基本要求；

9.讲解应遵循的原则与要求；导游讲解的方式和方法；

10.导游业务相关知识，包括旅行社知识、出入境知识、交通知识、货币和保险知识、卫生常识及其他常识。

二、《旅游法规》课程考核内容

1.旅游法的概念和调整对象；

2.旅游法律关系的构成要素以其产生、变更、消灭和保护等内容；

3.订立合同的形式、合同的主要条款和合同订立的程序；理解合同的效力；

4.合同的履行、合同的变更、转让、终止和解除；

5.旅行社的设立和经营管理,旅行社业务经营许可证制度，质量保证金制度，熟悉与旅行社有关的法律责任；

6.文物保护法律规定，风景名胜区管理法律规定，自然保护区管理法律规定；

7.旅客航空运输与铁路运输管理的法律规定及法律责任；

8.旅游饭店和旅客间的权利和义务，饭店业经营者的法律责任；

9.旅游安全事故等级的划分、明确事故处理程序；

10.游合同要素、旅游保险合同的订立和终止；

11.责任保险的基本内容；

12旅游投诉管辖制度、旅游投诉的受理条件、旅游投诉的受理程序和处理程序，理解旅游纠纷的概念，掌握旅游纠纷的处理方式。

三、《旅行社业务》课程考核内容

1.旅行社发展历史；

2.旅行社设立程序；

3.社市场细分和定位；

4.旅行社产品开发设计；

5.旅行社产品计调服务；

6.旅行社产品同业销售服务；

7.旅行社产品门市销售服务；

8.旅行社导游接待服务；

9.旅行社客户关系管理；

10.旅行社未来发展前景。