

广西高等职业教育考试大纲与说明

（旅游大类）

（2027 年版）

广西高等职业教育考试（简称职教高考）全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人，德技并修，立足服务现代职业教育高质量发展需要，是中等职业学校、高中阶段学历毕业生及社会人员升入高等职业学校和普通本科高校的选拔性考试。考试包括对口招收中等职业学校毕业生统一考试（简称对口考试）和单独招收高中阶段学历毕业生及社会人员统一考试（简称单招考试）两种类型。考试采用“文化素质+职业技能”的考试招生办法，依据高等院校职业技能人才培养要求和普通高中、中等职业学校教育教学实际，建立科学的考试内容体系，引导学生德智体美劳全面发展。

旅游类专业基础综合课是职教高考对口考试科目，包括旅游概论、服务礼仪、管理学 3 门专业基础课，注重考查考生对旅游基础知识、基本理论与基本方法的了解、理解、掌握和简单应用能力；对服务礼仪基础知识、规范服务的了解、掌握和应用能力；对管理学基础知识、基本理论与基本方法的了解、理解、掌握和简单应用能力。

一、考查内容

（一）旅游概论

1. 旅游概述

（1）理解旅游的定义、内容、属性和特点；

- (2) 掌握旅游的类型；
- (3) 了解国际旅游组织及中国旅游组织。

2. 旅游简史

- (1) 了解世界旅游简史；
- (2) 理解中国旅游简史。

3. 旅游活动的基本要素

- (1) 掌握旅游者的概念、类型和产生的条件；
- (2) 理解旅游资源的概念、特点、类型、开发原则、破坏类型；
- (3) 掌握旅游业的概念、性质、特点、影响与作用。

4. 旅游业的构成

- (1) 了解旅行社的概念、类型、作用、职能和业务；
- (2) 掌握旅游交通的特点、作用、类型以及影响旅游者选择交通方式的因素；
- (3) 理解旅游饭店的概念、分类、等级与评定以及影响旅游者选择旅游饭店的因素；
- (4) 掌握旅游景区的概念、等级、特点、类型及应具备的条件；
- (5) 了解旅游商品的特点、分类和作用；
- (6) 了解旅游娱乐的概念、类型和作用。

5. 旅游市场

- (1) 掌握旅游市场的概念、形成条件及旅游者的流动规律；
- (2) 理解旅游市场细分的概念和细分标准；
- (3) 掌握我国的入境旅游市场、出境旅游市场及国内旅游

市场。

6. 旅游业的发展趋势

- (1) 了解世界旅游业的发展趋势；
- (2) 掌握中国旅游业的发展趋势；
- (3) 理解生态旅游的概念、特点、兴起原因、发展原则、现状和意义；
- (4) 掌握旅游可持续发展的概念、目标和措施。

(二) 服务礼仪

1. 礼仪基础知识

- (1) 掌握礼仪的基本概念及作用；
- (2) 了解礼仪的起源与发展；
- (3) 了解礼仪的功能与基本原则。

2. 个人形象礼仪

- (1) 了解旅游服务人员个人服务形象的重要性及基本要求；
- (2) 掌握仪容、仪表、仪态等个人形象塑造方面的基本操作规范；
- (3) 运用个人形象礼仪知识塑造职业形象。

3. 社交礼仪

- (1) 了解人际交往中称谓、介绍、名片交换、握手等礼仪规范，熟知其禁忌要求；
- (2) 掌握社交礼貌用语及交谈礼仪；
- (3) 了解国际交往礼仪通则。

4. 行业服务礼仪

- (1) 了解饭店、旅行社、景区主要岗位礼仪；

(2) 掌握前厅服务、客房服务、餐饮服务、迎送、导游讲解、娱乐、导购等工作环节礼仪和规范服务要求。

(三) 管理学

1. 管理及管理者概述

- (1) 了解管理、管理者的概念及管理的作用；
- (2) 理解管理的属性、管理的基本职能；
- (3) 掌握管理者的角色划分、管理者层次类型，管理者层次与管理者技能之间的关系。

2. 管理理论的形成与发展

- (1) 了解人类早期管理实践与管理思想、西方早期管理思想的形成与发展；
- (2) 了解中国管理思想的形成与发展；
- (3) 理解泰勒的科学管理理论、法约尔的一般管理理论、韦伯的行政管理理论、人际关系学说；
- (4) 了解现代管理理论的主要学派。

3. 计划职能

- (1) 了解决策的概念、分类及决策方法；
- (2) 掌握决策的原则、程序及定性决策方法；
- (3) 了解计划的概念、内容(5W1H)、作用及类型；
- (4) 掌握计划编制的程序及滚动计划方法。

4. 组织职能

- (1) 了解组织、组织结构、组织结构设计的概念；
- (2) 理解组织的类型、组织工作的原则；

(3) 掌握组织结构类型及优缺点。

5. 领导职能

(1) 了解领导的概念、作用及领导者的概念；

(2) 理解领导者的类型、领导者影响力的来源及影响因素；

(3) 了解领导特性理论、领导行为理论及领导权变理论；

(4) 掌握管理方格理论、菲德勒模型及领导艺术。

6. 控制职能

(1) 了解控制的概念及作用；

(2) 理解有效控制的原则及分类；

(3) 掌握控制过程及控制方法。

7. 激励职能

(1) 了解激励的概念、过程及作用；

(2) 理解四种人性假设及激励原则；

(3) 掌握激励基本理论及常用的激励方法。

8. 沟通职能

(1) 了解沟通的概念、过程及作用；

(2) 掌握沟通的类型、方法与技巧。

二、考试形式与试卷结构

(一) 考试形式

闭卷（专业基础综合课合卷）、笔试。

(二) 试卷分值及考试时间

满分 300 分，其中旅游概论 100 分，服务礼仪 100 分，管理学 100 分。

考试时间 150 分钟。

(三) 题型结构

课程	题型	题量、分值	合计
旅游概论	单项选择题	14 题，42 分	25 题，100 分
	判断题	4 题，8 分	
	多项选择题	5 题，20 分	
	简答题	1 题，10 分	
	综合分析题	1 题，20 分	
服务礼仪	单项选择题	14 题，42 分	25 题，100 分
	判断题	4 题，8 分	
	多项选择题	5 题，20 分	
	简答题	1 题，10 分	
	综合分析题	1 题，20 分	
管理学	单项选择题	14 题，42 分	25 题，100 分
	判断题	4 题，8 分	
	多项选择题	5 题，20 分	
	简答题	1 题，10 分	
	综合分析题	1 题，20 分	

三、题型示例

（一）单项选择题

1. 人们在旅游中乘坐缆车这种活动属于旅游六要素中的哪个方面？

- A. 饮食
- B. 交通
- C. 住宿
- D. 购物

参考答案：B

2. 下面关于握手礼的表述错误的是

- A. 握手的顺序主要遵循“尊者优先”原则
- B. 社交场合应由先到者先伸手为礼
- C. 客人告辞时，应由客人先伸手为礼
- D. 职位低的人与职位高的人握手时应先伸手为礼

参考答案：D

3. 基层管理人员一般负责制定的计划是

- A. 长期性计划
- B. 战略性计划
- C. 战术性计划
- D. 指导性计划

参考答案：C

（二）判断题

1. 世界旅游协会是联合国组织所属的全球唯一的政府间旅游组织。

参考答案：错误

2. 约定好了拜访客户的时间，不能迟到，而且越早抵达越好。

参考答案：错误

3. 没有有效的管理，长城是无法修建起来的。

参考答案：正确

（三）多项选择题

1. 常见的旅游交通方式分为

A. 航空 B. 航天 C. 水路 D. 陆路

参考答案：ACD

2. 在旅游服务岗位与客人交谈时，适宜谈论的话题是

A. 了解客人婚姻 B. 推荐当地美食
C. 询问客人收入 D. 探讨特色景点

参考答案：BD

3. 管理者需要具备的技能包括

A. 决策技能 B. 概念技能
C. 人际技能 D. 技术技能

参考答案：BCD

（四）简答题

1. 简述成为旅游者需具备的个人条件。

参考答案：

（1）有可自由支配的收入；（2）有闲暇时间；（3）旅游动机；（4）身体条件。

2. 请列出五项以上接听电话的礼仪。

参考答案：

（1）接听及时：一般应在三声铃响内接听。

（2）热情问候：使用礼貌问候语。

（3）表明身份：公务电话一般应先表明身份。

（4）注意聆听：认真倾听、正确理解来电者意图。

(5) 表达清晰：使用标准用语、咬字清楚。

(6) 语气亲切：面带微笑，声音热情、亲切。

(7) 及时记录：重要内容应做好记录。

(8) 注意复述：重要内容注意复述确认。

(9) 忌讳事项：忌讳通话中边嚼口香糖或吃东西等行为。

(10) 公私分明：工作场合一般不接私人电话，如需要接听应征得上司同意或告知同事离开工作岗位接听并长话短说。

(11) 注意细节：通话过程中如有必要与旁人交流、接听其他电话或需处理其他事宜时，应先征得通话人同意后再操作；如有打喷嚏或咳嗽等突发情形，需捂住话筒，之后应向客人致歉并说明情况；注意背景声音的干扰等。

3. 简述组织工作的原则。

参考答案：

组织工作的原则主要有：(1) 有效实现目标原则；(2) 专业分工与协作相结合原则；(3) 合理管理幅度原则；(4) 责权利相结合原则；(5) 稳定性和适应性相结合原则；(6) 择优选择与最佳组合相结合原则；(7) 人才使用与人才发展相结合原则。

(五) 综合分析题

1. 材料：“桂林山水甲天下”，桂林是世界知名的旅游胜地，是中国首批对外开放旅游城市。近年来，随着中国社会经济的快速发展，桂林市大力推进漓江保护工程，生态环境优势更加突出；全力推进文旅融合，提供高质量的旅游服务，持续提升旅游品质；加强旅游市场管理和治理，营造安全、公平、舒适的旅游环境，桂林还全方位参与“一带一路”、面向东盟 10 国旅游团实施入境 144 小时免签政策；加强旅游与社会发展的融合，持续提升居民的旅游幸福感。

问题：

- (1) 旅游可持续发展的概念。
- (2) 结合桂林市旅游发展，阐述旅游可持续发展的目标。
- (3) 结合材料，谈谈你对“绿水青山就是金山银山”的理解。

参考答案：

(1) 旅游可持续发展是指：以资源和生态环境承受能力为基础，促进旅游发展的经济效益、社会效益和环境效益的统一，既满足当代人的需要，又不对后代人满足其自身需要的能力构成危害为目标的发展思想和发展道路。

(2) 旅游可持续发展的目标包括：①保护生态环境，实现旅游资源的永续利用；②提供高质量的旅游服务，满足旅游者高质量的体验需求；③建立高效的市场管理机制，实现规范化和科学化发展；④保障旅游地居民的生活质量和公平发展。

(3) “绿水青山”和“金山银山”，是对生态环境保护和经济发展的形象化表达；这句话深刻揭示了保护生态环境就是保护生产力、改善生态环境就是发展生产力的道理。

2. 材料：某餐厅来了三位衣着讲究的客人，服务员小红面带微笑地迎接客人、热情问候，并将他们引至餐厅入座。小红站在客人对面把菜单放在桌面上，请客人点菜，其中一位客人说：“我要点东坡肉，你们一定要将味道调得浓一些，样子摆得漂亮一些。”同时转身对同伴说：“这道菜很好吃，今天你们一定要尝尝。”客人点完菜后，小红转身去了厨房，返回后礼貌地对客人说：“先生，对不起，东坡肉今天已经卖完了，给您换一道菜可以吗？”客人一听勃然大怒：“你为什么不事先告诉我？”

让我们无故等了这么久，早说就不来你们餐厅了。”小红听到客人说的话，回复说：“我也不知道东坡肉那么早就卖完了，厨房也是刚刚告知。”话一结束，客人觉得丢了面子，投诉至餐厅经理。餐厅经理批评了小红，要求她向客人道歉，同时给客人更换了另一道菜并赠送了果盘。

三位客人非常愉快地用餐，不知不觉4个小时过去了，他们仍没有去意。餐厅的打烊时间快到了，小红很着急，几次来到客人身边，想催他们尽快结账，但又没说出口。最后，她终于忍不住对客人说：“先生，能不能赶快结账，我们的收银要下班了，如想继续聊天请到我们饭店的酒吧或咖啡厅。”其中一位客人说：“什么！你想赶我们走，我们现在还不想结账呢”。他的同伴看了看表，也劝他马上结账。但是，这位客人却对小红说：“餐费我可以付，但你今天的服务态度却让我们不能接受。请你马上把餐厅经理叫过来。”小红听了客人的话，感到非常委屈。她认为从迎接客人到点餐、就餐的服务过程自己都尽力做好，现在只是催客人早点结账，并没有错。

问题：

（1）请指出小红在餐饮服务过程中，不符合餐饮服务礼仪规范之处，并加以分析。

（2）请根据餐饮服务礼仪规范，谈谈如何提供规范服务。

参考答案：

（1）不规范之处：①递送菜单站位不对；②未双手递送菜单；③点餐结束未复述菜品；④未及时了解已售空的菜品；⑤催促客人结账。

（2）规范服务：①应站在客人侧面（一般为右侧）为客人

提供服务；②应双手递送菜单；③客人点完菜后应向客人复述菜名；④应及时了解已经估清的菜品，避免客人点后无法提供；⑤应注意语言技巧，不用命令语句，应使用征询语句。

3. 材料：高总是某旅游公司的总经理，在业务上知识渊博，经验丰富，对经营极为上心，注重工作成果。同时，他待人热情，关心下属；对工作不够主动的员工，不会横加指责和批评，而是主动引导，并帮助员工解决工作中的实际问题。这些做法赢得了大家的尊敬和认可。员工们在高总的影响下，士气高昂，工作积极主动，注重团队协作，能够圆满完成公司的各项任务。

问题：

（1）依据管理方格理论，指出高总采取了哪种领导方式？这种领导方式的特点是什么？

（2）领导者影响力的来源有哪些？高总的影响力来源是什么？

参考答案：

（1）高总采用了团队型（9.9型）管理方式。

这种领导方式的特点是：①对职工和生产都极为关心，②注意使职工了解组织的目标，关心工作的成果，③努力使职工个人的需要和组织的目标最有效地结合起来。

（2）领导影响力来源主要有：①法定权、②奖赏权、③强制权、④专长权、⑤个人影响权。高总的影响力既来源于组织赋予的法定权、奖赏权和强制权，又有他个人的专长权和个人影响权。