

广西普通高等教育专升本考试 大纲与说明（旅游大类）

（2027 年版）

广西普通高等教育专升本考试（以下简称专升本考试）贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，是普通高校全日制高职（专科）应届毕业生升入普通本科高校和本科层次职业学校的选拔性考试，旨在促进高素质技术技能人才成长，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。考试目的是科学、公平、有效地测试考生在高职（专科）阶段相关专业知识、基本理论与方法的掌握程度和运用所学知识分析问题、解决问题的能力，以利于各本科院校择优选拔，确保招生质量。

旅游类专业基础综合课考试包括旅游学概论、服务礼仪、管理学 3 门课程，注重考查考生对旅游专业知识、核心理论与基本方法的理解、掌握和应用能力，对礼仪文化与礼仪规范的应用能力，对管理学基础知识、基本理论与基本方法的理解、掌握和应用能力。

一、考查内容与要求

（一）旅游学概论

1. 旅游与旅游学

- （1）了解旅游的定义、属性与分类；
- （2）理解旅游学的学科性质和主要研究对象；
- （3）掌握旅游活动的类型划分和主要特征。

2. 旅游发展史

- (1) 了解古代旅行的产生背景与发展；
- (2) 了解近代旅游活动的兴起与发展；
- (3) 了解现代旅游的发展历程和中国旅游业的发展历程。

3. 旅游者

- (1) 掌握旅游者的概念与界定；
- (2) 掌握旅游者产生的主客观条件；
- (3) 掌握旅游者的类型及其需求特点。

4. 旅游资源

- (1) 了解旅游资源的概念和特征；
- (2) 掌握旅游资源的分类与评价方法；
- (3) 掌握旅游资源的开发与保护的基本情况和辩证关系。

5. 旅游业

- (1) 理解旅游业的定义、构成、性质、特点和作用；
- (2) 了解旅行社的产生、分类，掌握我国旅行社业务开展方式；
- (3) 掌握饭店的分类、等级、评定以及现代饭店的发展趋势；
- (4) 了解旅游交通的定义，掌握不同旅游交通方式的优缺点、影响旅游者选择旅游交通方式的因素；
- (5) 掌握旅游景区的定义、分类及质量等级；
- (6) 掌握旅游购物的定义、特点、作用及发展趋势；
- (7) 了解旅游娱乐的定义、特点、类型及作用。

6. 旅游产品

- (1) 了解旅游产品的概念、特点和构成；
- (2) 掌握旅游产品开发的内容、原则、策略；

(3) 理解旅游产品生命周期的概念、影响因素和旅游线路规划的主要因素。

7. 旅游市场

- (1) 了解旅游市场的概念、构成要素和特点；
- (2) 了解旅游客流的概念及其运动规律；
- (3) 掌握旅游市场细分的意义、标准和方法；
- (4) 掌握世界旅游市场划分和我国旅游市场发展趋势。

8. 旅游影响

- (1) 了解旅游乘数效应的概念、类型及计算方式；
- (2) 掌握旅游发展对目的地经济、社会、文化、环境的积极影响和消极影响。

9. 旅游组织

- (1) 了解世界各国旅游行政管理组织的不同形式和国际主要旅游组织的基本情况；
- (2) 掌握我国旅游组织的基本情况及其职能。

10. 旅游可持续发展及我国旅游发展新业态

- (1) 了解旅游可持续发展的概念、特点、目标、意义和原则；
- (2) 理解旅游承载力的概念以及旅游可持续发展的内容、途径、措施和主要模式；
- (3) 了解我国旅游新业态的发展情况。

(二) 服务礼仪

1. 礼仪基础知识

- (1) 理解礼仪的起源与发展、礼仪的基本概念以及中国传统礼仪的文化内涵；
- (2) 掌握礼仪的功能、基本原则及作用。

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，以及提升个人外在形象的方法、技能。

3. 社交服务礼仪

- (1) 了解人际交往中介绍、名片交换、握手的礼仪规范，熟知其禁忌要求；
- (2) 掌握不同环境下的就餐礼仪规范；
- (3) 掌握社会交往中称谓礼仪、交谈礼仪规范。

4. 礼宾仪式礼仪

- (1) 了解礼宾的基本原则、规格要求及程序；
- (2) 掌握迎送、会议、会谈、会见、签约、宴请、行进、乘车、庆典、合影等各类环节的服务礼仪及不同座次的安排要求。

5. 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、客房、餐饮、迎接、导游讲解、娱乐、导购、送团等工作环节礼仪，旅游景区售票、交通等主要岗位礼仪。

(三) 管理学

1. 管理及管理学概述

- (1) 了解管理的概念、管理二重性的含义、管理的科学性与艺术性、管理学的研究方法；
- (2) 理解管理的特征、管理者的角色与技能、管理职能及管理学的特征及意义；
- (3) 能联系实际说明管理的重要性，能实际应用管理的原理及管理方法。

2. 管理思想的演进

(1) 了解泰勒的科学管理理论的要点及例外原则，梅奥的霍桑试验及人际关系学说的主要内容；

(2) 理解中外早期管理思想及理论、法约尔的一般管理理论要点、韦伯的行政组织理论要点、现代管理理论的发展趋势；

(3) 掌握古典管理理论在现代管理中的运用，行为科学理论在现代管理中的运用。

3. 计划职能

(1) 了解计划的概念、内容、类型、编制程序，掌握目标管理的概念、特点和程序；

(2) 理解计划工作的特征、作用，滚动计划法、网络计划法及甘特图法的基本思想；

(3) 能实际编制工作计划。

4. 决策职能

(1) 了解决策的概念、类型和影响因素；

(2) 理解决策的原则、过程，定性、定量决策的方法；

(3) 能运用所学决策的特点、程序、方法的知识分析实际决策行为，使用定性、定量等方法对现实中的决策问题进行分析与计算。

5. 组织职能

(1) 了解组织的含义、层次，管理幅度及影响因素，影响集权与分权的主要因素，组织结构的各种类型及其优缺点；

(2) 理解正式组织与非正式组织，组织设计的原则、程序与影响因素；

(3) 能分析组织（企业）的结构形式，能对各种不同类型组织结构的运行特点进行分析并指出这些结构形式的适用条件。

6. 领导职能

(1) 了解领导的含义，权力的类型，领导方格理论、权变理论；

(2) 理解领导者与管理者的区别、领导者必备的要素、领导行为理论，能分析组织的领导方式和领导艺术。

7. 控制职能

(1) 了解控制的含义、不同分类标准下的控制类型、控制工作的步骤；

(2) 理解控制的重要性、有效控制的原则；

(3) 能合理选择适宜的控制技术与方法解决现实问题。

8. 激励职能

(1) 了解激励的含义和基本过程、三大类型激励理论的主要论点；

(2) 理解对“人性”的各种假设，对各种类型激励理论的评述、激励方法；

(3) 能运用激励理论分析现实问题，并利用激励理论激励人。

9. 沟通职能

(1) 了解沟通的定义、过程、类型；

(2) 理解沟通的作用、沟通障碍与有效沟通；

(3) 能运用沟通方法与技巧，解决现实中的沟通障碍。

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，其中旅游学概论 120 分，服务礼仪 60 分，管理学 120 分。

考试时间 150 分钟。

（三）题型结构

课程	题型	题量、分值	合计
旅游学概论	单项选择题	10 题，20 分	120 分
	多项选择题	5 题，20 分	
	判断题	13 题，26 分	
	简答题	2 题，20 分	
	论述题	1 题，14 分	
	综合分析题	1 题，20 分	
服务礼仪	单项选择题	10 题，20 分	60 分
	多项选择题	4 题，16 分	
	判断题	7 题，14 分	
	简答题	1 题，10 分	
管理学	单项选择题	10 题，20 分	120 分
	多项选择题	6 题，24 分	
	判断题	10 题，20 分	
	简答题	2 题，20 分	
	论述题	1 题，16 分	
	综合分析题	1 题，20 分	

三、题型示例

（一）单项选择题

1. 我国的入境旅游者不包括

- A. 外国人
- B. 华侨
- C. 港澳台同胞
- D. 留学生

参考答案：D

2. 55387 定律告诉我们，一个人 55%的信息传达来自

- A. 说话的内容
- B. 说话的声音
- C. 人的外表
- D. 外表和肢体语言

参考答案：D

3. 基层管理者所需的技能中，最重要的是

- A. 技术技能
- B. 人际技能
- C. 组织技能
- D. 概念技能

参考答案：A

（二）多项选择题

1. 旅游资源按属性可分为

- A. 自然旅游资源
- B. 人文旅游资源
- C. 观赏性旅游资源
- D. 娱乐性旅游资源

参考答案：AB

2. 服饰是“人的第二肌肤”，在人类生活中，服饰的三大原则分别是

- A. TPO 原则
- B. 色彩搭配原则
- C. 款式原则
- D. 配饰搭配原则

参考答案：ABC

3. 组织设计的原则主要有

- A. 管理幅度与层次适度原则
- B. 责权对等原则
- C. 集权和分权相结合原则
- D. 统一指挥原则

参考答案：ABCD

（三）判断题

1. 旅游业的“三大支柱”是指旅行社业、住宿业和交通运输业。

参考答案：正确

2. 社交场合握手时，一定是女士先伸手。

参考答案：错误

3. 科学管理理论、一般管理理论、权变理论都属于古典管理理论。

参考答案：错误

（四）简答题

1. 简述旅游市场的五个特点。

参考答案：（1）复杂性；（2）季节性；（3）波动性；（4）竞争性；（5）多样性。

2. 简述旅游和礼仪的三个主要关系。

参考答案：（1）旅游从业者离不开礼仪；（2）礼仪体现旅游从业者素质；（3）礼仪是优质旅游服务的保障。

3. 决策包括哪些基本程序？

参考答案：（1）界定问题；（2）确定决策目标；（3）拟定备选方案；（4）评估决策方案；（5）选择最佳方案；（6）方案的实施与反馈。

（五）论述题

1. 请从旅游业的经济影响角度论述旅游业能够作为国民经济战略性支柱产业的原因。

参考答案：

旅游业发展可以（1）增加外汇收入，平衡国际收支；（2）扩大内需，促进货币回笼速度；（3）增加就业机会；（4）带动相关产业发展；（5）有效促进目的地经济发展，平衡地区经济差距。因此，旅游业能够作为国民经济战略性支柱产业。

2. 某旅游公司规定，各级管理者应当每月向自己上级提交一份自认为对上级考虑问题具有重要意义的、简明的、叙述性的报告，并且需定期同上级召开会议，讨论如何解决报告中提出的问题。这项工作需在管理层中由下至上依次进行，直至最高主管部门。请分析该旅游公司这项规定的优缺点，并针对其缺点提出改进措施。

参考答案：

优点：（1）这项规定促使所有管理者思考公司当前存在的问题和潜在的问题，并选择他们认为重要的问题向上级汇报；（2）在随后的讨论中，下级管理者的管理水平得以显现；（3）这项规定确保下级和上级双方为会议作好充分准备；（4）这项规定确保对平时未上报或拖延的重要问题，给予应有的注意。

缺点：这项规定报告中提出的问题要逐级召开会议解决，自下而上依次进行，容易造成效率低下，领导时间被大量占用。因此，建议将报告改为问题诊断清单，只列出问题、并对问题进行解释。此外，对相关沟通会议频次进行适当的控制。

（六）综合分析题

1. 材料：龙洲丹霞地貌景区被誉为“中国黄河 50 景”之一，是国内保存较为完好的丹霞地貌。2020 年，某旅行博主发布的一段视频显示，他带着外国游客进入了龙洲丹霞地貌景区，并在当地村民引导下进入了“禁止入内”区域，在丹霞地貌上随意行走。这引发了许多网友的愤怒。

丹霞地貌是一种在红色岩层上发育的地貌，在我国广泛分布。因为颜色和造型的独特，拥有丹霞地貌的地区往往成为游客纷至沓来的热门景点。由于丹霞地貌岩质疏松，游客行为极易对丹霞地貌造成难以挽回的破坏。尽管龙洲丹霞景区制定了游客不得直接接触丹霞岩体表面的管理规定，但由于管理技术落后、管理人员疏于巡查，总有一些游客违反管理规定，随意进入非开放区域进行游览活动，对龙洲丹霞地貌造成了严重的破坏。近年来，类似事件已曝光多起，甚至有游客以“我破坏了 6000 年的原始地貌”而洋洋得意，完全意识不到丹霞地貌的珍贵性。

根据材料回答问题：

（1）造成龙洲丹霞地貌遭受破坏的原因有哪些？

（2）你如何看待本案例中的游客行为事件？应如何防范类似事件的发生？

参考答案：

（1）造成龙洲丹霞地貌遭受破坏的原因包括：①丹霞地貌本身岩质疏松，在外力作用下容易被破坏；②管理不到位，虽然有管理规章制度，但执行不到位、管理技术落后、管理人员疏于巡查；③游客缺乏保护旅游资源的意识和遵守管理规定的自觉性。

(2) 本案例中的游客行为属于不文明行为，如违反规定闯入不对外来游客开放的禁区；在非开放的地方随意活动，破坏丹霞岩层，这些行为对珍贵的丹霞地貌造成了严重损害。还体现出了游客缺乏对丹霞地貌珍贵性的全面认识，甚至经常做出一些损伤丹霞地貌的行为，游客的旅游资源保护意识较为淡薄。

可以采取以下措施防范类似事件：①强化旅游者对旅游资源的保护意识；②健全旅游资源的法律法规；③完善风景名胜区保护系统；④加强旅游管理和引导。

2. 材料：某旅游景区经营出现困难，员工收入下降，积极性不高，人才流失严重。为解决这一问题，公司李经理决定从公司内部管理着手进行改革。他首先从职工反映问题较大的工作餐抓起，和食堂管理人员共同研究如何提高饭菜质量，并让工会建立职工家庭经济情况、健康状况档案，定期调阅，实实在在地为职工解决实际困难。与此同时，李经理还进行了人事管理制度的改革，如员工可以自由应聘公司空缺的岗位，每隔两年员工可以调换一次岗位，为员工提供更多施展才能机会等等。这些措施实行后，李经理赢得了职工的信任，员工的积极性和主动性被逐步调动起来，企业经营逐步改善，员工队伍日益稳定。

根据材料回答问题：

(1) 激励的方法有哪些？李经理主要运用了哪些激励方法？请予以说明。

(2) 马斯洛需求层次理论提出人的需要可分为几个层次？依照该理论，李经理主要解决了员工的哪些层次的需要？

参考答案：

（1）激励的基本方法包括：物质利益激励、目标激励、任务激励、榜样激励、培训激励、荣誉激励、组织激励、制度激励、环境激励、危机激励、信息激励等。

李经理主要运用了物质利益激励和任务激励两种激励方法。物质利益激励体现在“提高饭菜质量”“让公司工会建立职工家庭经济情况、健康状况档案，并定期调阅，实实在在地为职工解决实际困难”等措施方面；而“员工可以自由应聘公司空缺的岗位，每隔两年员工可以调换一次岗位”则属于任务激励。

（2）马斯洛需求层次理论认为，人的需求可分为生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现需要五个层次。

李经理的物质利益激励满足了员工生理、安全的需要；任务激励满足了员工自我实现的需要。