

山东师范大学与青岛旅游学校贯通培养 2015 级“3+4”转段考试

《旅游概论》与《旅游心理学》课程专业基础知识考试大纲

第一部分 《旅游概论》考试大纲

一、考试基本要求

通过本科目的考试，要求学生了解、熟悉并掌握旅游概念及发展历史，旅游活动的基本要素和旅游业的构成。通过学习，使学生能够明白旅游业基本原理和其中的构成，从而具有适应行业发展和职业变化的基本能力。

二、考试形式

采用闭卷笔试形式，总 50 分，考试时间为 0.75 小时。

三、适用专业

旅游服务与管理

四、考试内容和考试要求（按章或按模块分别叙述）

第一章 旅游概述

1. 了解旅游的定义和内容。
2. 了解旅行、旅游和游览的联系和区别。
3. 理解旅游的社会、文化、经济、消费属性和本质属性。
4. 掌握旅游的特点。
5. 了解旅游发展的规律。
6. 掌握旅游的类型。

第二章 旅游简史

1. 理解世界现代旅游迅速发展的原因及相互关系。
2. 理解现代旅游旅游时代特征的地区的广泛性、影响双重性、运作综合性等特点。

第三章 旅游活动的基本要素

1. 理解旅游活动的基本要素。
2. 了解旅游者的概念。
3. 了解旅游者产生的条件。
4. 了解旅游资源的概念。
5. 理解旅游资源的类型自然景观和人文景观。
6. 理解旅游资源的特点。
7. 掌握旅游资源的开发及原则。
8. 掌握旅游资源（自然景观和人文景观）破坏的表现
9. 了解旅游业的概念。

10. 了解旅游业的特点。

11. 掌握旅游业的影响与作用，尤其表现在经济、社会、文化和环境方面的有利的和不利的的作用。

第四章 旅游业的构成

1. 了解旅行社的概念。

2. 了解旅行社的类型（我国的、国外的）

3. 掌握旅行社的作用。

4. 理解旅行社的职能。

5. 理解旅行社的业务。

6. 了解旅游交通的特点。

7. 理解旅游交通的作用。

8. 了解旅游饭店的概念。

9. 了解旅游饭店的等级。

10. 了解旅游饭店的类型。

11. 了解旅游景区的概念。

12. 理解旅游景区应具备的条件。

13. 了解旅游景区的特点。

14. 理解旅游景区的等级。

15. 了解旅游景区的类型。

五、主要参考教材

邵世刚主编，《旅游概论》 高等教育出版社

第二部分 《旅游心理学》考试大纲

一、考试基本要求

通过本课程的考试，要求考生掌握旅游者和旅游从业人员的心理特点和行为规律，掌握心理学的基本原理，并且理论与实践相结合，学会运用相关理论观察并分析旅游活动主体的行为规律，并进一步指导旅游经营管理的实践。具体要求在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系。应用：在理解的基础上，能运用基本概念，基本原理，基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。

二、考试形式

采用闭卷笔试形式，总分 50 分。考试时间为 0.75 小时。

三、适用专业

旅游服务与管理

四、考试内容和考试要求（按章或按模块分别叙述）

模块一：认识旅游心理

1. 了解心理活动的内容。
2. 了解心理活动的实质。
3. 了解旅游心理学的学习方法。
4. 理解学习旅游心理的意义

模块二：旅游服务人员的心理素质

1. 了解注意的定义、特点及种类。
2. 理解影响注意的因素。
3. 掌握良好注意力的培养方法。
4. 了解感觉、知觉的定义及种类。
5. 理解感觉、知觉的变化规律。
6. 掌握良好观察力的培养
7. 了解记忆的定义。
8. 理解记忆的种类、过程。
9. 掌握良好记忆力的培养方法。
10. 了解思维的定义。
11. 掌握良好思维能力的培养方法。

模块四：旅游服务人员的心理保健

1. 理解心理健康的一般标准。
2. 理解如何做一个心理健康的人；
3. 理解挫折产生原因、受挫后行为反应的影响作用（理性、非理性行为）
4. 了解自信的定义。
5. 掌握如何提升自信的方法。

6. 了解情感的定义。
7. 理解情感的作用。
8. 掌握激情与心境的自我调控方法。
9. 了解意志的定义。
10. 理解意志品质的表现。
11. 掌握培养坚强意志力的方法。

模块五：如何与旅游者交往

1. 掌握如何对旅游者进行鉴貌辨色。
2. 了解需要的定义、特点。
3. 掌握旅游者的一般需要。
4. 了解兴趣的定义。
5. 理解旅游者的兴趣类型及特点。
6. 掌握如何激发旅游者兴趣。
7. 了解动机的定义。
8. 掌握旅游者的五种旅游动机。
9. 了解气质的定义、特点。
10. 掌握不同气质类型旅游者的主要表现及接待技巧。
11. 了解性格的定义。
12. 理解旅游者性格的类型。
13. 理解旅游者投诉的原因。
14. 掌握处理旅游者投诉的原则。

模块六：旅游服务心理

1. 理解旅游者在酒店前厅的一般心理。
2. 能（会）根据客人的心理做好前厅服务。
3. 理解旅游者在酒店客房的一般心理。
4. 能（会）根据客人的心理做好客房服务。
5. 理解旅游者在餐厅的一般心理。
6. 能（会）根据客人的心理做好餐厅服务。

五、主要参考教材

李灿佳主编，《旅游心理学》高等教育出版社（第四版）

注：模块三未列入教学内容