# 福建省中等职业学校学业水平考试

# 《旅游基础》科目考试说明

福建省中等职业学校学业水平考试是根据国家中等职业教育专业教学标准，结合我省中等职业教育教学实际，由省级教育行政部门组织实施的考试，主要衡量学生达到国家规定学习要求的程度，是保障职业教育教学质量的一项重要制度。考试成绩是中职学生毕业和升学的重要依据，是评价中等职业学校教育教学质量的重要参考，是持续推进我省现代职业教育体系建设的重要途径。

一、考核目标与要求

**（一）知识要求**

知识是指中等职业学校旅游服务类各专业《教学标准》中三门主要核心课程（旅游概论、礼貌礼仪、食品营养卫生）所涉及的概念、特点、类型以及由其内容反映的思想方法，也包括灵活运用相关原理、法则和方法，综合分析、计算并解决实际问题的能力。

对知识的要求依次是了解、理解、掌握三个层次。

了解：要求对《考试说明》中所列知识能够准确再认、再现，具有初步识别、辨认事实或正确描述对象的基本特征的能力，即知道“是什么”。

理解：要求对《考试说明》所列知识，在了解基础上，能够深刻领会相关原理、方法，并借此解释、判断、分析具体现象或问题，辨明正误，即明白“为什么”。

掌握：要求能够灵活运用相关原理、法则和方法，综合分析、解决实际问题，进行总结论述，与已有技能建立联系，即清楚“怎么办”。

**（二）技能与能力要求**

技能与能力是指综合运用所学知识，解决实际问题的能力，涉及到计算技能、信息接收与分析能力等。

计算技能：根据公式，结合所给数据等信息，正确地进行计算。

信息接收与分析能力：根据所学知识，迅速准确地提炼具体事例所传递的信息并进行分析，以获取解决问题的方法。

二、考试范围与要求

考试范围涉及三个模块，包括：旅游概论（第一至第五部分），食品营养卫生（第六至第九部分），礼貌礼仪（第十至第十四部分）。

**（一）旅游概述**

1.旅游的产生:理解旅游产生的历程。

2.旅游的定义和内容:理解游览、旅行、旅游之间的联系和区别；掌握旅游的定义及旅游的内容。

3.旅游的本质属性:掌握旅游的本质属性。

4.旅游的特点:掌握旅游的特点。

5.旅游的类型:掌握旅游的基本类型。

6.旅游组织:理解我国旅游组织的类型；掌握世界旅游组织（WTO）的基本情况。

**（二）旅游活动的基本要素**

1.旅游者:理解旅游者的概念；掌握旅游者的条件；掌握旅游者的基本类型。

2.旅游资源:理解旅游资源的概念；理解旅游资源开发原则与保护；掌握旅游资源的类型；掌握旅游资源的特点。

3.旅游业:了解旅游业的影响与作用；理解旅游业的概念、性质；掌握旅游业的特点。

**（三）旅游业的构成**

1.旅行社:了解旅行社的类型和作用；理解旅行社的概念；掌握旅行社的职能和业务。

2.旅游交通:了解旅游交通的作用；理解旅游交通的概念；掌握旅游交通的特点和类型；掌握影响选择旅游交通工具的因素。

3.旅游饭店:了解我国旅游饭店等级划分；理解旅游饭店的概念；掌握旅游者对饭店的要求；掌握旅游饭店基本类型。

4.旅游景区:了解旅游景区的分类；理解旅游景区的概念、条件、特点。

5.旅游商场与旅游娱乐:了解旅游购物品、旅游娱乐设施的分类。

**（四）旅游市场**

1.旅游市场的形成:了解旅游市场形成的条件；理解旅游市场的概念；掌握旅游者的流动规律。

2.我国的旅游市场:了解我国出境旅游市场；理解我国主要入境旅游市场的构成情况；理解我国国内旅游市场发展态势。

**（五）旅游业发展趋势**

1.世界旅游业的发展趋势:理解世界旅游业的发展趋势。

2.我国旅游业的发展趋势:掌握我国旅游业的发展趋势。

3.生态旅游概述:理解生态旅游的内涵、特点、发展的原则与意义；理解生态旅游资源的概念，掌握生态旅游资源的分类。

4.旅游可持续发展:理解旅游可持续发展的概念；理解旅游可持续发展的目标和措施。

**（六）营养学概述**

1.糖类:了解糖类的组成和分类;掌握糖类的生理功能，糖类的需要量和食物来源。

2.蛋白质:了解蛋白质的组成;理解必需氨基酸的概念，蛋白质的分类。掌握食物蛋白质的营养价值评价。

3.脂类:了解脂类的组成;理解脂类的结构和分类。掌握脂肪的营养价值评价。

4.维生素:理解维生素的分类，常用维生素的功能。掌握维生素与健康的关系。

5.矿物质:了解矿物质的组成及分类，常见矿物质的功能;掌握钙、铁、锌、碘、硒的缺乏症，矿物质元素缺乏的原因及吸收的影响因素。

6.水:了解水的生理功能;掌握水的代谢与平衡，人体对水的需要量。

**（七）各类食物的营养价值与卫生**

1.谷类食品的营养价值:理解谷类食品分类;掌握谷类食品的营养价值，膳食中的合理利用。

2.豆与豆制品的营养价值:理解豆与豆制品的营养价值掌握豆与豆制品在膳食中的合理利用。

3.畜禽肉类的营养价值及其卫生:理解畜禽肉类的营养特点，畜禽肉及其制品的卫生。掌握畜禽肉类在膳食中的合理利用。

4.蛋与蛋制品的营养价值及其卫生:理解蛋与蛋制品的营养价值;掌握蛋与蛋制品在膳食中的合理利用。

5.乳类的营养价值及其卫生:理解乳类的营养价值，乳与乳制品的卫生;掌握乳类在膳食中的合理利用。

6.水产品类的营养价值及其卫生:掌握水产品类的营养价值及其卫生。

7.蔬菜、水果与食用菌及其卫生:理解蔬菜、水果、野菜、野果的营养特点，蔬菜、水果的卫生问题。掌握常用蔬菜、水果、菌类的营养价值及膳食中的合理利用。

**（八）合理营养与平衡膳食**

1.热能:理解热量的来源及用途、单位及换算。掌握人体所需热量的计算方法，食物所含热量的计算方法，能量控制。

2.合理营养与平衡膳食:理解合理营养的基本要求。掌握2022膳食指南内容及八大准则。

3.特殊人群的膳食特点

掌握：各类特殊人群的营养特点。

**（九）食品安全**

1.食品污染

了解：食品污染概念。

理解：食品污染的分类。

掌握：食品污染的危害及影响。

2.食品污染危害及防治

理解：食品污染对人体的危害，食物中毒的概念，食源致畸性、致突变及致癌。

掌握：各种食源性疾病的原因及影响，食物中毒特点及影响，食物腐败的预防，农药残留污染的预防，常见食物中毒预防及处理，食源预防癌症方法。

3.食品安全法与食品安全管理制度

了解：《中华人民共和国食品安全法》颁布及修订意义。

掌握：食品安全管理制度。

**（十）服务礼仪与服务意识**

1.服务礼仪溯源

理解礼仪的起源及演变，中国礼仪的发展；

掌握礼仪的概念、服务礼仪的概念，比较异同。

2.服务礼仪的作用及原则

理解服务礼仪作用，掌握服务礼仪的原则。

3.服务礼仪意识的培养

了解合理需求、个性需求与超常规需求培养服务意识；

理解优质服务的五个特征。

4.规范服务、细节服务和卓越服务

理解规范服务、细节服务和卓越服务的关系。

5.超越客人期望的服务目标

了解服务意识的发展及各阶段的内容。

**（十一）社交能力培养和言谈技巧提升**

1.人际交往的重要性

了解人际交往能力的重要性、人际关系的相关理论以及称呼的分类和禁忌；

掌握提高人际交往能力的因素、人际交往中的黄金法则与白金法则；

掌握如何自我介绍、介绍他人及介绍集体。掌握如何握手和递接名片。

2.人际交往的艺术及服务言谈的技巧

掌握人际交往中的“三A”原则。掌握聆听、提问、插话、拒绝、幽默的技巧。掌握服务言谈的规避和禁忌；

掌握电话礼仪、手机礼仪和即时通信礼仪。掌握问候、称呼及应答的礼仪要求。

3.身体语言的识别

了解身体语言的特点；

理解服务中的鉴貌辨色。

**（十二）职业形象塑造和礼仪危机处理**

1.职业形象的塑造和仪容的规范

了解个人形象的定义及塑造职业形象的要点，了解头发的梳洗、养护及发型的选择；

掌握面部保健、清洁、化妆及口鼻清洁。

2.服务仪表的规范

了解职业着装的原则、色彩搭配和饰物搭配；

掌握制服的定义、着装要求和工号牌佩戴要求；

掌握男性正装着装规范和女性正装着装礼仪；

掌握领带的选择和常用打法；

了解丝巾的选择和常见系法。

3.服务仪态的规范

了解常用的手势及运用手势的注意事项；

掌握站姿规范、礼仪式站姿和交流时站姿。掌握走姿的步位、步幅、步频、步高、重心、摆臂的标准。

掌握入座、离座及坐定的姿势标准。掌握高低式蹲姿、交叉式蹲姿及蹲姿注意事项。

掌握鞠躬的类型、动作要领及注意事项。掌握微笑的三结合、训练，一级目光的PAC规律、三角定律、时间规律。

4.礼仪危机产生的原因及对策

理解礼仪危机产生的原因。掌握礼仪危机应对的主要策略。

5.旅游投诉处理

掌握客人投诉的原因、心理，鼓励投诉的目的、措施，以及处理客人投诉的礼仪。

**（十三）饭店及游客接待服务礼仪**

1.高星级饭店服务礼仪

了解商务中心和总机服务礼仪。

掌握预订、礼宾、总台服务的礼仪。掌握客房清扫以及对客服务礼仪。

掌握中餐厅服务礼仪及西餐厅服务礼仪。

2.导游迎送及行程服务礼仪

掌握导游接站服务和送站服务的基本礼仪。

掌握导游入店、用餐、交通、参观游览等方面的服务礼仪。

3.旅行社门店接待礼仪

了解旅行社门店接待服务礼仪的基本程序和规范。

**（十四）民俗和涉外礼宾服务礼仪**

1.中国部分少数民族的礼仪

了解壮族、回族、藏族、畲族的见面礼和待客礼仪。

2.中国主要客源国的礼仪

了解日本、韩国、美国、德国、俄罗斯的社交礼仪和习俗禁忌。

3.涉外礼宾服务通则及涉外交往礼仪

理解涉外礼宾服务通则。掌握涉外迎送、会见和会谈的礼仪。

4.涉外礼宾次序和国旗悬挂及宴请礼仪

掌握礼宾持续到具体排列、注意事项和国旗悬挂的基本礼仪。掌握涉外宴请的类型、宴请的桌次和席位礼仪。

5.涉外馈赠礼仪

理解涉外馈赠的原则和接收馈赠的注意事项。

三、考试形式

**（一）考试形式**

考试采用闭卷、笔试形式。考试时间为150分钟，全卷满分150分。考试不使用计算器。

**（二）参考题型**

考试题型可以采用以下题型：单项选择题、多项选择题、判断题、简答题和综合题等题型，也可以采用其它符合学科性质和考试要求的题型。

**（三）考试分数占比**

考试内容包括以下几个部分，各部分的分值占比如下，各部分分值占比可根据实际情况有所调整。

１.旅游概论，60分；

２.食品营养与卫生，45分；

３.礼貌礼仪45分。

四、参考书目

教材应选用满足本考试说明要求的国家规划教材、福建省规划教材或其他教材。