

湖南第一师范学院“专升本”选拔考试

《旅游管理综合》考试大纲

(满分 200 分, 时限 150 分钟)

一、选用教材

吴必虎、黄潇婷等, 旅游学概论 (第三版), 中国人民大学出版社, 2019 年 10 月。

马勇, 旅游接待业 (第二版), 华中科技大学出版社, 2023 年 1 月。

二、考试范围和内容

(一) 旅游学概论部分 (100 分)

第一章 旅游活动

识记: (1) 旅游、旅游活动的概念;

(2) 旅游活动的特征;

(3) 泛旅游活动的含义;

(4) 19 世纪中叶现代旅游业出现的标志性事件;

领会: (1) 旅游活动的识别;

(2) 中国旅游业的发展过程;

(3) 休闲、游憩和旅游的关系;

(4) 托马斯库克组织的活动对现代旅游业的影响。

(5) 产业革命对近代旅游发展的影响;

运用: (1) 能利用相关知识分析旅游业对旅游目的地在经济、环境和社会文化方面的影响。

第二章 访客与旅游需求

识记: (1) 访客与旅游者的概念;

(2) 旅游需求和旅游动机的定义;

- (3) 旅游需求、旅游动机的特征及分类;
- (4) 旅游消费行为的概念;
- (5) 旅游花费、旅游决策、出游率、重游率、游客满意度、旅游参与、旅游体验、客源地等专业术语的含义。

- 领会: (1) 旅游者身份识别;
- (2) 马斯洛的需要层次理论;
 - (3) 旅游需求、旅游动机影响因素;
 - (4) 旅游消费行为过程及特征;
 - (5) 国际旅游者和国内旅游者的区别;
 - (6) 旅游购买行为类型;
 - (7) 常用的旅游需求衡量指标。

- 运用: (1) 能根据世界旅游组织对旅游者的定义, 判断旅游者和非旅游者。
- (2) 能够根据旅游需求的影响因素, 分析如何刺激旅游消费需求。
 - (3) 能根据旅游消费行为规律及特征, 分析如何促成旅游消费行为的有效达成。

第三章 旅游产品与供给

- 识记: (1) 旅游产品的概念及特征;
- (2) 旅游产品质量及评价要素;
 - (3) 旅游产品的分类;
 - (4) 观光益智旅游、休闲旅游度假旅游、商务会展节事旅游、专项旅游与特殊兴趣旅游的特点及主要内容。

- 领会: (1) 旅游产品生命周期理论;
- (2) 旅游业与其他产业的区别;
 - (3) 旅游产品树的分类方法;
 - (4) 旅游业的性质;
 - (5) 旅游业体系构成;

- (6) 旅游业整合的类型;
- (7) 旅游业供应链管理;
- (8) 新技术对旅游产品供给的影响。

运用: (1) 能够利用所学知识, 评判旅游产品质量, 并能对如何提高旅游产品质量提出建议。

(2) 能够根据实际案例, 分析旅游产业的整合方式, 并能分析该整合方式的利弊。

(3) 能够根据现有技术条件, 分析新技术在旅游业中的运用前景。

第四章 观光与度假吸引物

识记: (1) 旅游资源的概念和分类;

(2) 自然旅游资源、文化旅游资源的概念及包含的类型;

(3) 世界遗产的概念及中国世界遗产的最新数据;

(4) 旅游吸引物的概念和功能;

(5) 旅游景区、旅游地的概念;

(6) 国家公园、主题公园、旅游度假区、创意景区的概念。

领会: (1) 旅游资源评价的意义和方法;

(2) 旅游资源开发模式;

(3) 旅游吸引物的分类及主要内容;

(4) 观光吸引物、度假吸引物的主要类别及内容。

运用: (1) 能结合实际案例, 分析某地旅游资源遭受破坏的类型和原因, 并能思考旅游资源开发和保护工作的可行性建议。

(2) 能结合实际案例, 分析遗产活化的必要性和方法。

(3) 能根据实际情况, 对某一酒店拟选择的主题进行可行性分析。

第五章 商务、会展与节事活动

识记: (1) 商务旅游、会展旅游的概念;

- (2) 奖励旅游的概念；
- (3) 节事活动、节事旅游、地标节事的概念；
- (4) 节事产业的概念；
- (5) 节事管理的概念。

领会：(1) 会展的特征及分类；
(2) 会展与旅游业的关系；
(3) 会展组织与管理；
(4) 节事的分类及内容；
(5) 节事影响与管理。

运用：(1) 能运用所学知识，分析某一会展、节事活动对当地旅游业的影响，以及如何利用会展、节事活动发展旅游业。
(2) 分析城市开展会展旅游需要具备哪些条件？

第六章 旅游目的地与旅游城市

识记：(1) 旅游目的地定义；
(2) 景区型旅游目的地类型；
(3) 全域旅游的含义。

领会：(1) 城市型旅游目的地和景区型旅游目的地的特点；
(2) 旅游信息咨询中心的类型及功能；
(3) 城市的旅游功能；
(4) 旅游城市的类型及特点；
(5) 旅游目的地营销内容；
(6) 游客中心在各类目的地中的地位和作用。

运用：(1) 能利用所学知识，分析如何构建城市旅游产品结构。
(2) 针对某一城市的特点，能分析其整体营销的思路和可行性做法。

第七章 移动性与旅游交通

识记：(1) 旅游移动性的概念；

(2) 旅行方式组合的概念；

(3) 旅行通道的概念及组成；

(4) 游径的概念。

领会：(1) 旅游移动性的影响因素；

(2) 现代大众旅行方式的优缺点；

(3) 旅游交通的功能；

(4) 旅游交通系统的组成；

(5) 交通服务包含的内容；

(6) 绿色交通、共享交通的含义及构成。

运用：(1) 综合考虑出游时间、地点、旅游偏好和旅游预算等情况，设计一套科学的旅行交通组合方式。

(2) 能够根据不同旅游主体的特点，分析影响其旅行方式选择的主要因素。

第八章 旅游中介服务

识记：(1) 旅游经营商、旅游代理商的概念；

(2) 包价旅游的类型；

(3) 团队旅游的优缺点。

领会：(1) 旅游中介的产生与发展；

(2) 旅游经营商的功能；

(3) 旅游经营商与旅游代理商的区别；

(4) 团队旅游的优缺点；

(5) 包价旅游产品的开发；

(6) 商务旅游的服务内容；

(7) 传统旅游中间商和商务旅游服务商的区别。

运用：（1）分析 OTA（在线旅行社）的出现对传统旅游中间商的影响。

（2）随着科技进步和交通便捷，传统旅行社业务受到了很大的挑

战，请结合现状分析传统旅行社应如何创新才能扭转这一局

面？

第九章 旅游接待服务

识记：（1）接待业的概念和功能；

（2）酒店的等级及标准；

（3）接待业经营管理的概念。

领会：（1）接待业的发展历史；

（2）无限服务型酒店的概念及类型；

（3）有限服务型酒店概念及类型；

（4）辅助接待设施的类型；

（5）共享型接待；

（6）接待业经营管理的特征和内容

运用：（1）能利用所学知识，分析有限服务型和无限服务型酒店的不同。

（2）能根据酒店规模和业务内容，设计科学合理的酒店组织结构。

第十章 旅游公共管理

识记：（1）公共组织的概念和特征；

（2）旅游公共组织的概念、类型及知名的旅游公共组织；

（3）旅游危机的概念；

（4）旅游公共政策的概念及内容；

（5）国家旅游组织的概念及职能；

（6）旅游发展规划的概念

领会：（1）旅游与游憩产品的公共性；

（2）旅游法规的主要内容；

（3）旅游产业政策；

- (4) 公共资源管理；
- (5) 公共吸引物管理；
- (6) 旅游资源开发和保护的目、关系及手段；
- (7) 旅游资源遭受破坏的原因及旅游生态保护。

运用：(1) 能根据旅游危机处理程序和方法，针对具体危机提出应对措施和解决思路。

- (2) 根据案例，能分析旅游规划对地方旅游发展的作用和影响。
- (3) 认识旅游公共环境问题，能针对具体案例就如何进行旅游环境管理及旅游生态保护提出对策和建议。
- (4) 能利用所学知识，分析政府在旅游发展中的作用和必要性。

(二) 旅游接待业部分 (100 分)

第一章 旅游接待业绪论

- (1) 旅游接待的基本内涵；
- (2) 旅游与旅游接待的关系；
- (3) 从广义和狭义两个方面理解旅游接待业的基本概念；
- (4) 旅游接待业的基本内涵；
- (5) 旅游接待业与现代服务业的关系；
- (6) 旅游接待业的基本特征；
- (7) 旅游接待业的分类；
- (8) 旅游接待业学术研究主要集中在哪些领域？

第二章 旅游接待业管理理念与方法

- (1) 旅游接待业服务意识的表现形式；
- (2) 旅游接待业服务质量的五个维度；
- (3) 旅游接待业服务质量应把握的要点；
- (4) 旅游接待业的竞争方式；

- (5) 创新意识的概念和特征;
- (6) 我国旅游接待业应如何落实全新的企业绿色管理理念;
- (7) 旅游接待业该如何注重对人的科学管理;
- (8) 要提高旅游接待业的管理效益应着重从哪几个方面进行?
- (9) 德鲁克目标管理的主要内容。

第三章 传统旅游接待业务管理

- (1) 酒店前厅部的主要职能;
- (2) 酒店前厅部接待业务管理的内容;
- (3) 酒店客房接待业务管理的主要内容;
- (4) 酒店餐饮接待业务管理的主要内容;
- (5) 旅游景区服务接待管理的概念;
- (6) 旅游景区服务接待管理的特征;
- (7) 旅游景区服务接待管理的内容;
- (8) 旅游社接待业务管理的主要内容。

第四章 新型旅游接待业务管理

- (1) 新型旅游接待业的概念;
- (2) 新型旅游接待业的类型;
- (3) 新型旅游接待业的基本特征;
- (4) 汽车营地旅游接待业发展趋势;
- (5) 邮轮旅游接待业发展趋势;
- (6) 民宿旅游接待业发展趋势;
- (7) 民宿旅游接待业务的特点。

第五章 跨界旅游接待业务管理

- (1) 跨界旅游的概念内涵;

- (2) 跨界旅游的效益价值;
- (3) 跨界旅游的主要渠道;
- (4) 在线旅游的主要特征;
- (5) 在线旅游产业发展对我国旅游业发展有何重要作用及影响;
- (6) 会展旅游的主要服务项目;
- (7) 从可持续发展的角度探讨跨界旅游和产业融合未来的发展趋势。

第六章 旅游接待业顾客关系管理

- (1) 旅游接待业顾客关系的概念和内涵;
- (2) 旅游接待业顾客关系的实施意义;
- (3) 4Ps、4Cs、4Rs、4Vs 理论的核心思想;
- (4) 旅游接待业顾客关系的实施流程;
- (5) 旅游接待业顾客关系管理的基本策略;
- (6) 旅游接待业顾客关系管理保障体系的主要内容。

第七章 旅游接待业服务质量管理

- (1) 旅游接待业服务质量的特点;
- (2) 旅游接待业服务质量的内容;
- (3) 旅游接待业无形产品质量的概念;
- (4) 旅游接待业服务质量管理的原则;
- (5) 旅游接待业服务质量管理的客体;
- (6) 旅游接待业全面质量管理的内容;
- (7) 针对当前旅游接待业发展的现状, 提高旅游接待业服务质量的途径有哪些?

第八章 旅游接待业管理信息系统

- (1) 旅游接待业管理信息系统的概念;

- (2) 旅游接待业管理信息系统开发的一般性原则;
- (3) 旅游接待业管理信息系统开发的方式;
- (4) 分析旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护的关系;
- (5) 旅游接待业管理信息系统风险因素分析;
- (6) 如何更有效地防范旅游接待业管理信息系统面临的安全问题?

第九章 旅游接待业品牌战略管理

- (1) 旅游接待业品牌的概念和内涵;
- (2) 旅游接待业品牌的主要功能;
- (3) 旅游接待业品牌塑造的主要环节;
- (4) 旅游接待业品牌定位所包含的主要内容;
- (5) 旅游接待业品牌设计的主要内容;
- (6) 旅游接待业品牌推广的主要途径;
- (7) 旅游接待业品牌延伸扩张战略的主要方式。
- (8) 品牌发展支撑战略的主要内容。

第十章 旅游接待业服务管理创新

- (1) 旅游接待业服务理念创新的必要性;
- (2) 旅游接待业服务理念创新的方向;
- (3) 旅游接待业服务市场创新的内涵;
- (4) 分析信息技术的发展对旅游接待业的影响;
- (5) 举例说明旅游接待业产品创新的类别及内容;
- (6) 论述“金钥匙管家”、“白金管家”、“皇金管家”模式的思想内涵。

三、考核方式

- 1. 采取笔试，闭卷的形式进行考核。
- 2. 题型结构：选择题、判断题、名词解释、简答题、论述题或案例分析题。

3. 试题难易适中。试卷中基础题、中等难度题和难题比例大致控制在 50%、30%、20%。