**【资讯速览】2021年兰州城市学院专升本《旅游管理与服务教育》专业考试大纲**

　　一、考试目的

　　较全面考核普通高等学校专科（含高职）应届毕业生旅游管理专业主干课程是否达到教学大纲所规定的要求，考察其对旅游管理学科中《旅游学》和《管理学原理》两门基本学科的基本知识点和理论方法的掌握情况。

　　二、考试范围

　　《旅游学》（第三版），李天元主编，高等教育出版社，2011年6月。

　　《管理学-原理与方法》（第五版），周三多主编，复旦大学出版社，2011年3月。

　　三、考试内容

　　（一）旅游学

　　1.绪论

　　（1）旅游学科的发展及构成

　　（2）国内外旅游学研究概况，旅游学的对象和任务

　　2.旅游发展的历史沿革

　　（1）十九世纪中叶以前中西方旅行活动的发展状况，近代旅游的产生背景，标志近代旅游业开端的重大事件。

　　（2）现代旅游迅速发展的原因，现代旅游活动的特征，现代旅游业的主要特点。

　　3.关于旅游活动的基本认识

　　（1）旅游的概念

　　（2）旅游活动的类型

　　（3）旅游活动的性质

　　（4）旅游活动的特点

　　4.旅游活动的主体

　　（1）旅游者、国际旅游者、国内旅游者与旅游动机的定义。

　　（2）旅游者产生的条件和动力，旅游者产生的其他因素。

　　（3）旅游动机的分类，影响旅游动机的个人因素。

　　（4）几种主要旅游活动类型的定义，旅游活动基本类型的特点。

　　5.旅游活动的客体

　　（1）旅游资源的定义、分类及其特点。

　　（2）旅游资源开发的含义和旅游开发的步骤，开发的基本原则。

　　（3）旅游资源遭受破坏的原因，旅游资源保护的必要性及措施，中国已列入《世界遗产名录》的项目的数量与类别。

　　6.旅游业

　　（1）旅游业的概念、性质与特点，旅游设施及其分类。

　　（2）旅行社的特质与作用，我国旅行社的分类与业务范围。

　　（3）饭店业在旅游发展中的地位，饭店的发展历程，等级划分标准，现代饭店企业的主要特点和我国饭店经营的发展方向或趋势。

　　（4）旅游交通的作用和主要形式。

　　（5）旅游服务的作用，旅游服务质量的主要内容和标准，提高旅游服务质量的主要途径。

　　7.旅游组织

　　（1）国家旅游行政组织的职能。

　　（2）世界旅游组织的要点和宗旨，世界旅游日的相关内容。

　　（3）国际惯例的内容和层次，世界旅游业运行的主要原则，面临“入世”，我国如何注意采用国际惯例加快旅游业发展。

　　8.旅游市场

　　（1）旅游产品的定义及其特点。

　　（2）旅游市场的定义，旅游客流规律和发展趋势，旅游市场的划分。

　　（3）我国海外旅游客源市场的特点，我国国际客源市场竞争中存在的主要问题，我国国内旅游市场的主要特点。

　　（4）旅游经济结构的内容，旅游产业结构优化的原则。

　　9.旅游的影响

　　（1）旅游业在国民经济中的积极作用。

　　（2）旅游活动对社会政治文化的积极影响。

　　（3）旅游活动和旅游业的消极影响。

　　（4）控制与调整旅游消极影响的途径。

　　（5）旅游可持续发展的定义，其基本内容。旅游业的经济与社会文化影响。

　　（二）管理学原理

　　1.管理概念、管理基本属性、管理职能体系。

　　2.管理思想的发展

　　（1）我国传统管理思想的要点及其形成的社会文化背景；

　　（2）泰罗科学管理及法约尔行政管理理论的主要观点；

　　（3）人际关系学说及行为科学理论的主要内容。

　　3.管理的基本原理

　　（1）管理原理的特征及管理原理的要点；

　　（2）人本原理的要点；

　　（3）责任原理中的责权利三角定理。

　　4.管理的基本方法

　　（1）管理方法的重要性及管理哲学的内涵；

　　（2）管理的法律方法、行政方法的特点与作用，经济方法的特点，教育方法的内容。

　　5.管理伦理

　　（1）伦理管理的特征和影响伦理的因素；

　　（2）改善伦理行为的途径。

　　6.组织文化和组织变革

　　（1）组织文化的内涵及基本构成要素；

　　（2）塑造组织文化的主要途径；

　　（3）组织变革的规律、障碍和解决对策。

　　7.管理决策

　　（1）决策的定义、过程与影响因素；

　　（2）经营单位组合分析法，确定型决策中的盈亏平衡分析法及应用；

　　（3）计划实施方法。

　　8.组织设计

　　（1）组织设计原则及影响因素的主要内容；

　　（2）部门化的产生及组织设计中经常运用的部门划分标准；

　　（3）集权与分权的含义及两者在组织结构设计中的合理组合。

　　9.组织力量的整合

　　非正式组织的产生、影响及作用；

　　10.激励

　　（1）马斯洛的需要层次理论、弗鲁姆的期望理论、亚当斯的公平理论和斯金纳的强化理论的主要观点；

　　（2）如何激发员工内在的工作热情。

　　11.沟通

　　（1）有效沟通的障碍及其克服；

　　（2）引起冲突的人们之间差异的主要表现。

　　12.控制

　　（1）控制及其分类；

　　（2）控制过程；

　　（3）危机与管理控制。

　　13.管理的创新职能

　　（1）创新职能的基本内容；

　　（2）创新的过程与组织。

　　14.企业技术创新

　　（1）技术创新的战略及其选择；

　　（2）企业技术创新源泉的主要内容。

　　四、试题难易程度

　　较容易题约30%

　　中等难度题约50%

　　较难题约20%

　　五、说明

试卷满分为200分，《旅游学》和《管理学原理》各为100分。考试时间为120分钟。