

## 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

邓爱民、任斐, 旅游学概论 (第二版), 华中科技大学出版社, 2024 年 8 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 旅游与旅游学

- (1) 旅游和旅游者的定义;
- (2) 国际旅游者的统计依据;
- (3) 旅游与接待、旅游与休闲、旅游与娱乐的关系;
- (4) 旅游学的概念及研究对象;
- (5) 旅游学科课程体系和理论框架。

##### 第二章 旅游的产生和发展

- (1) 旅游动力因素;
- (2) 旅游促进因素;
- (3) 中世纪欧洲旅行的发展;
- (4) 产业革命后的旅游发展;
- (5) 中国早期旅游活动;
- (6) 中国现代旅游业的发展



### 第三章 旅游活动

- (1) 旅游活动的定义、属性及要素；
- (2) 旅游活动类型及其分类；
- (3) 旅游活动基本类型及特点；
- (4) 旅游活动的基本特征及发展特点；
- (5) 旅游活动的发展历程；
- (6) 影响旅游活动未来发展的因素；
- (7) 旅游活动的未来发展趋势。

### 第四章 旅游业

- (1) 旅游业的定义及构成；
- (2) 旅游业的性质及特点；
- (3) 旅行社的定义及分类；
- (4) 我国旅行社的基本业务；
- (5) 住宿业的演进；
- (6) 住宿业的发展趋势；
- (7) 旅游餐饮的概念与分类；
- (8) 旅游餐饮发展趋势；
- (9) 旅游餐饮产品设计；
- (10) 旅游交通的概念及分类；
- (11) 影响旅游者选择旅游交通方式的因素；
- (12) 旅游景区的概念及分类；
- (13) 旅游景区的功能；
- (14) 旅游娱乐的作用；
- (15) 旅游商品的概念及分类；
- (16) 发展旅游购物的必要性。



## 第五章 旅游资源

- (1) 旅游资源的概念及特点;
- (2) 旅游资源的分类及分类方法;
- (3) 旅游资源的调查内容;
- (4) 旅游资源评价的目的、原则和内容;
- (5) 旅游资源开发的原则;
- (6) 旅游资源开发可行性研究内容;
- (7) 旅游资源开发基本内容;
- (8) 旅游资源遭受破坏的原因及保护工作;
- (9) 中国的世界遗产 (包括最新数据、遗产的类型及具体名录)。

## 第六章 旅游产品

- (1) 旅游产品的概念、层次、要素、构成及特性;
- (2) 旅游产品的分类;
- (3) 旅游产品开发的观念及原则;
- (4) 旅游产品开发策略;
- (5) 旅游线路设计类型;
- (6) 旅游线路设计原则;
- (7) 旅游线路设计流程。

## 第七章 旅游市场

- (1) 旅游市场的概念及构成要素;
- (2) 旅游市场的特点;
- (3) 旅游市场细分的概念及标准;
- (4) 全球旅游市场发展现状;
- (5) 全球旅游市场发展趋势;
- (6) 中国旅游市场发展现状;



- (7) 中国旅游市场发展趋势;
- (8) 旅游市场营销的概念;
- (9) 旅游市场营销观念的发展;
- (10) 旅游市场营销战略。

## 第八章 旅游的影响

- (1) 旅游乘数效应的概念;
- (2) 旅游乘数效应的作用阶段;
- (3) 旅游乘数效应的类型;
- (4) 旅游对经济的积极影响和消极影响;
- (5) 旅游对社会文化的积极影响和消极影响;
- (6) 正确对待旅游的社会文化影响;
- (7) 旅游对环境的积极影响和消极影响;
- (8) 可持续发展的由来和基本观点;
- (9) 旅游承载力的概念;
- (10) 实现可持续旅游发展的关键。

## 第九章 旅游行业组织

- (1) 旅游行政组织设立形式;
- (2) 国家间旅游组织存在差异的原因;
- (3) 旅游行政组织的职能;
- (4) 国际旅游组织分类;
- (5) 主要国际旅游组织;
- (6) 我国的旅游行政组织;
- (7) 我国的旅游行业组织;
- (8) 旅游政策的概念与特征;
- (9) 旅游政策的制定与优化。



## 第十章 旅游行业前沿

- (1) 全域旅游发展理念和发展模式;
- (2) 智慧旅游的概念及支撑体系;
- (3) 智慧旅游发展趋势;
- (4) 低碳旅游的概念及核心要素;
- (5) 低碳旅游的基本特征;
- (6) 红色旅游的概念、特征及意义;
- (7) 推动红色旅游高质量发展;
- (8) 拓展数字旅游相关知识的了解;

### (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%。



