

旅游管理综合考试大纲

旅游管理综合共包括《旅游学》、《前厅与客房管理》两本参考教材，其中《旅游学》分值为100分、《前厅与客房管理》分值为100分，旅游管理综合试卷满分200分，考试时间150分钟。

适用专业：旅游管理

一、考核要求

本课程的考核目的就是检查学生对该课程的掌握情况、教师是否完成课程标准中规定的教学内容以及教学目标是否达到等。本课程包含两门课程分别为《旅游学》和《前厅与客房管理》。本课程考核要求由低到高共分为“了解”、“理解”、“掌握”三个层次。义：了解，指学生能懂得所学知识，能在有关问题中认识或再现它们；理解，指学生清楚地理解所学知识，并且能正确地使用它们；掌握，指学生能深刻理解所学知识，在此基础上能够运用它们解决一些旅游发展中的实际问题。

二、考核内容

《旅游学》考核内容

第一章 旅游发展的历史沿革

了解：19世纪以前的旅行活动、现代旅游的概念

理解：产业革命对近代旅游的影响

掌握：战后旅游迅速发展的原因及意义

第二章 旅游活动

了解：旅游活动的概念，旅游活动的类型

理解：旅游活动的要素与特征

掌握：旅游活动的性质、现代旅游活动的特点及意义

第三章 旅游者

了解：我国旅游统计中对游客范围的划定与解释及国内外旅游统计口径的异同



理解：旅游者的界定

掌握：影响个人旅游需求的客观因素和主观因素及其意义，旅游者类型的划分目的和方法及不同类型旅游者的需求特点。

第四章 旅游资源

了解：旅游资源对发展旅游业的重要性，游资源的分类方法

理解：旅游资源的特点及其认识意义，开发与保护之间的辩证关系，旅游资源保护工作的实施原则和基本措施。

掌握：旅游资源的概念，旅游资源开发的必要性、开发工作的主要内容和应当遵循的原则。

第五章 旅游业

了解：旅游业与传统产业在划定标准上的差异、旅游业的构成。

理解：旅游业在推动旅游活动发展中的作用。

掌握：旅游业的性质、特点、旅游业主要经营部门的基本常识、旅游产品的概念及其特点。

第六章 旅游组织

了解：我国旅游组织的基本状况并了解及主要的国际旅游组织。

理解：旅游组织的概念及其主要职能

掌握：政府支持发展旅游和旅游业的动机以及对旅游发展进行干预的必要性，政府旅游发展的主要手段。

第七章 旅游市场

了解：全球国际旅游客源和客流的地区分布格局。

理解：我国旅游业境外客源市场状况及选择境外客源市场时应重点考虑的因素。

掌握：旅游市场的概念以及对旅游市场进行划分的原因、意义和常用的划分标准，旅游客流的基本规律与趋势，国旅游业在国际客源市场竞争中存在的问题。

第八章 旅游的影响

理解：旅游的可持续发展

掌握：旅游对经济、社会文化、环境的影响



《前厅与客房管理》考核内容

第一章 前厅管理概述

了解：前厅部的地位与任务、前厅部的组织机构设置原则，前厅环境设计的原则。

理解：前厅部管理者的岗位职责和素质要求，前厅环境氛围的营造。

掌握：前厅服务氛围的控制。

第二章 前厅销售管理

了解：客房预定的意义和任务，客房预订的种类、方式与渠道，收益管理的适用条件，客账记录。

理解：前台销售技巧，饭店收益管理的措施

掌握：客房预订程序的控制，客房接待业务程序的控制，客房分配的顺序与艺术。

第三章 前厅房价管理

了解：客房的价格特点，影响客房定价的主要因素，房价的种类

理解：房价的确定方法。

掌握：房价的控制和调整。

第四章 前厅服务管理

了解：服务质量的观念，前厅服务质量的构成、特点，中国饭店金钥匙的服务理念

理解：前厅礼宾服务要求。

掌握：前厅服务质量的全过程控制。

第五章 前厅信息管理

了解：饭店信息分类，前厅客情预测，文档管理的原则，文档管理的步骤。

理解：前厅部的信息传递与沟通。

掌握：客房经营主要分析指标。

第六章 前厅顾客关系管理

了解：与客人沟通的方式，顾客满意的定义，顾客忠诚的分类，客史档案的内容、资料收集与管理。



理解：如何正确认识客人，如何培育忠诚客户，与客人沟通的技巧。

掌握：客人投诉管理。

第七章 客房管理概述

了解：客房部的定义、地位与工作任务，客房部组织机构形成，客房工作业务特点。

理解：客房部管理岗位职责与素质要求

掌握：客房部的编制定员，客房部与其他部门的沟通。

第八章 客房设计与布置

了解：客房类型与客房设备用品，客房设计的基本要求，客房装饰设计的基本原则。

理解：客房的等级标准，客房装饰设计的基本手法

掌握：特殊客房的设计与布置。

第九章 客房清洁卫生管理

了解：客房清洁整理的重要性，客房清洁整理的准备工作。

理解：客房清洁整理工作的规程，公共区域的清洁卫生工作特点与质量控制。

掌握：客房清洁整理的质量控制。

第十章 客房服务管理

了解：客房服务的组织模式，客房个性化服务的含义和要求，客房服务质量的及其构成。

理解：客房常规服务类型及要求。

掌握：客房个性化服务类型及要求，客房服务质量的过程控制。

第十一章 客房安全管理

了解：客房安全管理的基本任务，客房安全设施的配备。

理解：客房服务中防火、防盗的错措施及处理方式。

掌握：客房其他事故的处理与防范。

第十二章 客房设备用品管理与成本控制

了解：客房设备用品管理的方法，客房日用品的选择原则，客房部预算管理。

理解：客房设备的选择与保养，客房营业费用的日常控制。



掌握：客房日用品、布件的消耗定额管理，客房保本点分析。

三、考试方式

- 1、考试类别：闭卷考试
- 2、记分方式：满分为 200 分
- 3、题目类型：填空题、单项选择题、多项选择题、判断题、计算题、名词解释题、简答题和论述题、案例分析题。

四、教材及参考书目

- 1、李天元、张朝枝、白凯编，《旅游学》，高等教育出版社，2019 年 10 月第四版
- 2、孟庆杰等编《前厅与客房管理》第 2 版，北京，旅游教育出版社, 2011 年 6 月第 2 版。

