

《旅游管理综合》考试大纲

一、考试目的及要求

1. 管理学原理：要求学生能正确理解管理的概念，掌握管理的普遍规律、基本原理和一般方法，并能综合运用决策、组织、领导、控制、创新等理论对实际问题进行分析。

2. 旅游学概论。要求学生能够掌握旅游学的基础知识、基本原理，重点掌握旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场的概念及性质；理解旅游活动及各主体的相互关系，能够运用旅游学知识解释、分析旅游现象与旅游活动发展规律、解决基本的旅游实际问题。

二、考试形式及试卷结构

(一) 考试时间：150 分钟

(二) 考试方式：闭卷、笔试

(三) 试卷内容结构：旅游管理综合（管理学原理 100 分，旅游学概论 100 分）

(四) 题型及分值：总分 200 分

◇ 单项选择题：20 小题，共 40 分（其中管理学原理占 10 小题，20 分）

◇ 判断题：20 小题，共 40 分（其中管理学原理占 10 小题，20 分）

◇ 简答题：6 小题，共 60 分（其中管理学原理占 3 小题，30 分）



◇案例分析题：1 小题，共 30 分◇论述题：1 小题，共 30 分（管理学原理占 1 小题，30 分）

三、考试内容及范围

（一）管理学原理

◇管理导论及管理理论的历史演变

主要知识点包括：管理的内涵与本质、管理的基本原理与方法、管理活动的时代背景、古典管理理论、现代管理流派、当代管理理论。

重点掌握组织与管理的概念及特征、管理工作的内容、本质与基本原理；重点理解古典、现代、当代管理理论的形成与发展的历史背景；掌握古典及现代管理学派的代表人物、代表作、基本观点、先进性和局限性，理解组织趋同、合法性、企业再造等概念。

◇决策

主要知识点包括：决策与决策过程、环境分析与理性决策、决策的实施与调整。

重点掌握决策的概念及要素、决策与计划的关系、决策的类型、决策的特征、决策的过程、决策的影响因素、决策的准则、决策的方法、计划的本质、计划的类型、计划的编制过程、目标管理的含义、目标管理的过程；理解环境对决策过程的影响、PEST、SWOT 等环境分析工具的运用，以及 PDCA 循环、预算管理、决策的追踪与调整。

◇组织

主要知识点包括：组织设计、人员配备、组织文化。



重点掌握组织设计的影响因素、设计的原则、组织结构形式及其优缺点、正式组织与非正式组织、管理幅度设计、组织设计中的集权与分权、授权问题，组织文化的概念、分类、特征与影响因素，组织文化的构成与功能；掌握人员配备的原则、人员选聘与人员培训的标准、主要途径和方法及各自的优缺点；理解人员配备的原则、人事考评的功能和要素、人员培训的功能和任务、组织文化塑造的过程。

◇领导

主要知识点包括：领导的一般理论、激励、沟通。

掌握经典领导理论的主要观点、激励理论的基本观点及各自的先进性和局限性、常用的激励方法、沟通类型与渠道、影响有效沟通的因素。理解领导与管理之间的关系、文化对领导的影响作用、激励机理、不同类型的沟通之间的差别以及如何克服沟通障碍。

◇控制

主要知识点包括：控制的类型与过程、控制的方法与技术、风险控制与危机管理。

重点掌握控制的内涵、原则、类型、常用的控制方法、风险识别与方法、控制风险的策略、危机的特征；理解控制的过程、风险识别的过程、危机预警、危机反应与恢复管理。

◇创新

主要知识点包括：创新原理、组织创新。



重点掌握管理创新的内涵、管理创新的类型与基本内容、创新过程及其管理，组织结构创新；理解管理工作的维持与创新的关系、组织变革的障碍、组织变革的过程管理，创新与学习型组织。

(二) 旅游学概论

◇ 旅游活动的历史发展

主要知识点包括：十九世纪以前的旅行活动、近代旅游和旅游业的开端、现代旅游的兴起、我国旅游业的历史发展

重点熟悉十九世纪以前旅行活动开展的形式及原因，掌握近现代旅游业的发展及原因，了解我国旅游业发展历程。

◇ 认识旅游活动

主要知识点包括：旅游活动的界定、旅游活动的类型、现代旅游活动的特点、旅游活动状况的基本测量指标

重点掌握旅游活动的概念、特征、要素，熟悉旅游活动的类型，掌握现代旅游活动的特点，熟悉常用的旅游活动状况的测量指标。

◇ 旅游者

主要知识点包括：旅游者的界定、决定个人旅游需求的客观因素、决定个人旅游需求的主观因素、旅游者的类别划分

重点掌握旅游者的概念、决定个人旅游需求的主客观因素，熟悉消遣型、差旅型、事务型旅游者的特点。

◇ 旅游资源

主要知识点包括：旅游资源概念、旅游资源开发理论、旅游资源的保护



重点掌握旅游资源的概念、类型、特征及价值决定要素等内涵，掌握旅游资源开发生命周期理论、开发工作的内容；熟悉造成旅游资源破坏的原因及解决措施。

◇旅游业

主要知识点包括：旅游业的概念、旅游业在促进旅游活动发展中的作用、旅游业的性质与特点、旅游业的产品

重点掌握旅游业的构成及构成，掌握旅游业的性质及特点，掌握旅游产品的概念及特点、旅游产品质量的标准及服务质量管理的途径。

◇旅游业中的主要经营部门

主要知识点包括：旅行社行业、饭店与住宿业、旅游交通、旅游景点

重点熟悉旅行社的概念、市场定位、基本业务，了解饭店业的发展情况，熟悉旅游交通方式及影响旅行方式的主要因素，熟悉旅游景点的类型。

◇政府调控与旅游组织

主要知识点包括：政府对旅游发展的干预、国家旅游组织、我国旅游业中的非营利性组织、国际旅游组织

重点掌握政府干预旅游发展的动机、手段，了解各个国家旅游组织的设置情况，熟悉我国旅游行政组织的划分情况，了解我国国内、国外旅游行业组织的基本情况。

◇旅游市场



主要知识点包括：旅游市场的概念、旅游市场细分、全球国际旅游市场基本情况、我国的入境旅游市场、国内旅游市场、出境旅游市场

重点熟悉旅游市场及旅游市场细分的概念、基本方法，熟悉全球旅游市场格局，掌握全球旅游客流规律及发展趋势，熟悉我国入境旅游市场、国内旅游市场、出境旅游市场的基本情况。

◇旅游的影响

主要知识点包括：旅游的经济影响、旅游促进经济发展的理论依据、旅游的社会文化影响、旅游的环境影响、可持续旅游发展。

重点掌握旅游的经济影响，掌握旅游乘数的概念，掌握旅游的社会文化影响，熟悉旅游的环境影响，熟悉可持续旅游发展的内容，掌握旅游承载力的内容。

四、参考书目

◇管理学原理：《管理学》（马克思主义理论研究和建设工程重点教材）；《管理学》编写组，陈传明主编；高等教育出版社，2019年1月第1版。

◇旅游学概论：《旅游学概论》（高等院校旅游管理专业系列教材），李天元编著，南开大学出版社，2014年10月第7版。

