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）旅游产品开发的概念及原则；

（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管理的概念和内涵；

（2）旅游接待业顾客关系管理的实施意义；

（3）4Ps、4Cs、4Rs、4Vs理论的核心思想；

（4）旅游接待业顾客关系管理的实施流程；

（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%。