

《旅游管理》考试大纲

第一章 旅游活动

目标和要求：本章阐述旅游活动的核心概念，目的在于构建旅游学基本理论体系。本章要求理解旅游活动的界定和意义，掌握旅游活动的三个基本特性，掌握旅游活动的经济影响、环境影响和社会文化影响。

重点与难点：世界旅游组织关于旅游活动的定义

旅游活动的经济影响、环境影响和社会文化影响

旅游活动的移动性、异地性与暂居性

泛旅游活动的意义

现代旅游的产生和发展过程

现代旅游业形成的标志性事件

主要内容：

1.1 旅游活动界定：旅游行为、泛旅游活动

1.2 旅游的产生与发展

1.3 旅游业的形成

1.4 旅游活动的影响：经济影响、环境影响、社会文化影响

第二章 访客与旅游需求

目标和要求：本章阐述访客与旅游需求的核心概念，目的在于构建旅游学基本理论体系。理解访客、旅游者的定义。掌握旅游需求、旅游者动机、旅游消费的内涵。掌握影响游客目的地选择过程的因素。

重点与难点：访客、旅游者的定义

旅游者身份识别的主要视角

旅游需求和旅游动机的定义

旅游者动机类型和影响因素

旅游消费者在行前决策、现场体验、事后评估三个阶段的行为特征

旅游消费的特征

影响游客目的地选择过程的因素

主要内容：

- 2.1 访客：访客与旅游者、旅游者身份识别
- 2.2 旅游动机：旅游需要、旅游动机
- 2.3 旅游需求与影响因素：旅游需求、旅游需求指标、需求影响因素
- 2.4 旅游消费者行为：行前决策、现场体验、事后评估与重访

第三章 旅游产品与供给

目标和要求：本章阐述旅游产品与供给的核心概念，目的在于构建旅游学基本理论体系。理解旅游产品的概念、种类划分。掌握典型旅游产品的特征。掌握旅游业的性质与旅游业管理的基本特征。

重点与难点：旅游产品的概念与特征，旅游产品的层次

旅游产品分类，掌握旅游产品树分类框架

观光益智、休闲度假、商务会展等旅游产品的概念及特征

旅游产品供给体系特征

旅游业的性质与行业体系

旅游业整合与旅游供应链管理

主要内容：

- 3.1 旅游产品界定：产品与体验、产品特征、旅游产品生命周期
- 3.2 旅游产品分类：基于资源的观光益智旅游、基于生活质量的休闲度假旅游、基于利益发展的商务旅游、专项旅游与特殊兴趣旅游
- 3.3 旅游产品供给：旅游业性质、旅游业体系、旅游业整合、旅游供应链管理

第四章 旅游学科

目标和要求：本章阐述旅游学科的核心概念，目的在于构建旅游学基本理论体系。理解旅游活动是旅游学科的逻辑起点。了解旅游学发展的过程。掌握旅游系统的概念和模型。了解旅游专业设置和职业岗位对应关系。

重点与难点：旅游活动是旅游学科的逻辑起点

旅游学的发展过程

旅游系统理论

旅游学科体系与专业设置

旅游专业和职业机会

主要内容：

4.1 旅游学的发展

4.2 旅游研究体系：旅游系统、旅游活动作为学科体系逻辑起点、年轻的多学科体系

4.3 旅游专业：旅游教育的发展历程、旅游专业设置

第五章 观光与度假吸引物

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。本章要求理解旅游资源的价值和意义。掌握旅游资源的定义的分类。理解吸引物旅游资源、旅游产品的关系。了解典型吸引物的类型和特点。

重点与难点：旅游资源的定义和分类

旅游吸引物的定义和类型

观光型吸引物和度假型吸引物的主要类别

主要内容：

5.1 旅游资源与旅游吸引物：旅游资源、旅游吸引物与旅游景区

5.2 观光吸引物：国家公园体系、历史遗产地段、创意景区

5.3 度假吸引物：经典度假吸引物类型、城市作为新兴度假地、度假区和主题度假酒店

第六章 商务会展与节事活动

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解商务旅游、会展旅游、旅游节事的含义。掌握会展的特征和管理。了解会展、节事与旅游业的关系。

重点与难点：商务旅游的定义

会展、节事与旅游业的关系

会展的概念、特征与分类

会展业组织与管理

旅游节事的概念、分类和特点

节事活动和节事旅游的概念

主要内容：

6.1 商务旅游

6.2 会议与展览：了解会展旅游、会展组织与管理

6.3 旅游节事：了解节事活动、节事影响与管理

第七章 旅游目的地与旅游城市

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游目的地的定义与不同旅游目的地的特点。理解城市旅游目的地的功能和类型。掌握目的地营销的概念、系统与手段。

重点与难点：旅游目的地的定义

城市型目的地和景区型目的地的特点

城市的旅游与游憩功能

旅游城市的类型

旅游目的地营销的概念

目的地营销组织和目的地营销系统

主要内容：

7.1 旅游目的地：城市型目的地、景区型目的地

7.2 旅游城市：城市的旅游功能、旅游城市的类型、游客中心

7.3 目的地营销：目的地营销组织、目的地营销系统

第八章 移动性与旅游交通

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游交通与旅行移动的内涵。掌握影响旅游移动的因素。掌握现代大众交通的服务于体系。了解航空旅游的发展及其贡献。

重点与难点：旅行与移动性的含义

旅游移动性的影响因素

现代大众旅行方式与旅游交通的功能

旅游交通系统和交通服务

航空旅游对现代国际旅游的巨大作用

主要内容：

8.1 旅行与移动性：人类旅行与移动性、移动性的影响因素

8.2 旅行方式与旅游交通：现代大众旅行方式、旅行方式组合、旅游交通的功能

8.3 旅游交通体系：搭乘工具、旅行通道、集散站场、交通服务

第九章 旅游中介服务

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游中介的概念和典型中介的类型。掌握产业链上不同中介的分工与功能。了解团队包价旅游的困境与质量控制。掌握移动互联信息技术对中介型旅游企业的影响。

重点与难点：旅游中介服务的概念

旅游产品的分销渠道、旅游经营商和旅游代理商的分工

团队包价旅游及质量控制

商务旅游中介服务

信息技术对旅游中介服务的影响

主要内容：

9.1 旅游中间商：中介的产生与发展、旅游经营商、旅游代理商、信息技术对中介商的影响

9.2 普通旅行社与包价旅游：包价旅游与团队旅游、包价旅游产品的开发

9.3 商务旅游的服务商：商务旅游的服务内容、奖励旅游

第十章 旅游接待服务

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游接待业的概念和功能。掌握酒店的等级划分和评定标准。掌握旅游接待设施与服务的分类。了解不同类型酒

店的接待服务内容和特点。掌握接待业管理的基本内容和主要特征。

重点与难点：旅游接待业的概念和功能

酒店的等级划分和评定标准

旅游接待设施与服务的分类

无限服务型、有限服务型酒店的特点

旅游接待业经营管理的特征和内容

主要内容：

10.1 接待业界定：接待业简史、接待业的功能、酒店等级及标准

10.2 旅游接待分类：无限服务型酒店、有限服务型酒店、辅助接待业

10.3 接待管理：经营管理特征、接待管理内容

第十一章 旅游支持行业

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游业与相关产业的产业联系与功能区别。掌握旅游信息服务的基本内涵和发展态势。掌握旅游装备制造业的发展前景。

重点与难点：餐饮业、零售业、娱乐业、信息业、金融业、保险业、房地产业、装备制造业等行业与旅游业的关系

旅游餐饮与美食旅游、旅游娱乐与娱乐旅游、旅游购物与购物旅游之间的联系和区别

旅游信息服务的基本内涵，特别是旅游网站和游客中心的主要功能

旅游金融、旅游保险和旅游房地产的基本内涵和发展态势

旅游装备制造业的发展前景

主要内容：

11.1 餐饮服务与美食旅游：餐饮业、餐饮服务与美食旅游

11.2 旅游购物与购物旅游：旅游购物、购物旅游

11.3 旅游娱乐与娱乐旅游：娱乐业、旅游娱乐与娱乐旅游

11.4 旅游信息服务：信息业与旅游业、旅游信息供给

11.5 旅游金融、保险与房地产：旅游金融服务、旅游保险、第二住宅与旅游房地

产

11.6 旅游装备制造业

第十二章 旅游公共管理

目标和要求：本章进入旅游管理的宏观领域的学习，主要是旅游产品的组织和交付，目的是了解旅游产业运行的基本规律。理解旅游产品的公共性。掌握旅游危机管理的程序和内容。理解旅游立法与政府管理的概念和作用。了解公共资源管理与旅游发展规划的关系。掌握旅游公共环境问题的应对措施。

重点与难点：旅游产品的公共性、旅游公共组织和旅游危机管理
旅游立法与政府管理、旅游政策的概念和作用
公共资源管理与旅游发展规划
旅游公共环境问题和旅游公共生态保障措施

主要内容：

- 12.1 旅游公共组织：旅游与游憩产品公共性、旅游公共组织旅游危机管理
- 12.2 旅游法规与政府管理： 旅游法规、旅游公共政策、政府管理
- 12.3 资源管理与旅游规划： 公共资源管理、旅游发展规划、公共吸引物管理
- 12.4 公共环境与生态保障： 旅游公共环境问题、旅游生态保障