

《旅游管理》考试大纲

一、旅游管理学基本理论

- 1、掌握旅游管理学的基本原理、基本方法及相关管理理论基础。
- 2、了解旅游企业文化管理的基本内容，通晓 CIS 系统及其应用。
- 3、掌握旅游业可持续发展原理及应用。
- 4、熟悉旅游战略管理的过程、环境分析以及战略选择与运用。
- 5、掌握旅游管理创新的基本原理与应用，如关于创新职能的理解、创新手段的应用等。

二、旅游者行为与旅游市场

- 1、掌握旅游者行为特征及其规律(包括旅游动机，旅游动力、决策行为、空间行为等)；并熟悉旅游者行为规律对旅游资源开发、旅游市场开发等影响。
- 2、熟悉旅游市场定义、市场细分及市场定位；掌握旅游市场时空特征、客源市场距离衰减规律、客源市场集中性、旅游市场亲景度和竞争态等相关原理及其应用。
- 3、掌握旅游流定义，旅游流要素、旅游流特征、旅游流空间分布及变化的影响因素。
- 4、了解旅游市场营销原理、特征、原则和方法；结合实际，从旅游形象设计、旅游节庆策划、旅游事件策划等探讨旅游市场营销的实际运用。

三、旅游资源与旅游地

- 1、掌握旅游资源的概念、基本特性及其分类。
- 2、结合实际，掌握旅游资源评价方法及其应用。
- 3、掌握旅游地生命周期的阶段划分及特征及其影响旅游地生命周期演化的因素；并结合实际，了解旅游地生命周期原理的应用。
- 4、结合实际，掌握旅游地竞争与合作。
- 5、结合实际，熟悉典型旅游地（如遗产旅游地、乡村旅游地、海滨旅游地、山岳旅游地、主题公园）科学发展模式。

四、旅游交通

- 1、掌握交通对旅游的促进与制约作用。
- 2、结合实际，掌握旅游交通的网络结构及其各层交通方式组合特征。
- 3、了解各种旅游交通的方式特点与发展趋势。

五、旅游环境与生态旅游

- 1、掌握旅游环境容量的概念体系；并了解旅游环境容量的量测及其在旅游规划和管理中的应用。
- 2、掌握生态旅游内涵、特征及其相关原理在旅游规划和管理中的应用。
- 3、了解生态旅游者内涵及类型；旅游生态足迹内涵及其应用。
- 4、掌握低碳旅游相关原理及其应用；并熟悉全球气候变化与旅游业发展的相互影响。

六、旅游规划

- 1、掌握旅游规划的层次和内容及旅游规划规划的组成要素；结合实际案例，掌握旅游规划操作的实际应用。
- 2、掌握旅游线路的类型及旅游线路设计的理论原则。
- 3、熟悉旅游规划中环境和社会因素的分析，以及实施方法策略的制定。
- 4、结合实际案例，掌握评价旅游开发的区域影响，包括经济影响、环境影响以及社会文化影响。

七、城市旅游

- 1、掌握城市旅游内涵、城市旅游吸引体系以及城市旅游系统构成。

2、掌握城市游憩概念、城市游憩空间结构类型与层次、城市游憩空间结构模式及其城市游憩空间结构演化规律。

3、熟悉城市旅游竞争力、城市旅游发展动力机制、城市旅游空间结构、重大事件对城市旅游发展影响等相关原理及其应用。

八、旅游经济

1、掌握旅游经济活动的基本因素和关系，掌握旅游经济需求与供给的矛盾规律和由此产生的经济现象、经济关系以及支配其矛盾运动的一般规律。

2、掌握旅游产业结构特征、旅游产业结构评价模型、旅游产业结构优化与升级的途径。

3、掌握区域旅游经济差异及其影响因素以及措施。

九、旅游企业管理

1、熟悉旅游企业组织管理的基本原理、组织结构以及组织管理制度的设计与应用。

2、知晓旅游企业经营决策、计划管理的基本内容，熟悉计划指标体系的编制、计划执行与控制。

3、了解旅游企业营销管理，熟练掌握营销组合策论、营销发展等内容。

4、了解旅游企业质量管理基本原理、质量管理主要方法的应用、服务质量的控制、顾客满意度管理等内容。

5、了解旅游企业人力资源管理的基本理论，掌握人才选择、培养、人力资源的开发以及领导艺术的应用等方面的内容。

6、了解旅游企业财务管理的基本流程，了解财务分析、成本核算与控制、物资管理、管理信息系统应用等方法。

十、旅游热点问题

1、熟悉国家重大政策、有关旅游业的政策措施对旅游业发展的影响。

2、掌握我国重大事件对旅游业发展的影响。

3、熟悉我国旅游发展趋势。

4、熟悉世界旅游业发展变化对我国旅游业发展影响。

5、了解世界经济、社会、文化等发展趋势对我国旅游业发展影响。