

河北省普通高校专科升本科教育考试

酒店管理/旅游管理专业考试说明

第一部分：管理学原理

I. 课程简介

一、内容概述与要求

《管理学原理》考试是针对经济管理类专科生升本科而设置的入学考试科目。参加《管理学原理》科目考试的学生应该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，并能综合运用于对实际问题的分析，初步具有解决一般管理问题的能力和综合管理素质。

二、考试形式与试卷结构

考试采用闭卷、笔试形式，全卷满分 150 分，考试时间为 75 分钟。

试卷题型包括名词解释、选择题、判断题、简答题和案例分析题，其中选择题为单选题，只需要在四个选项中选择出一个正确的选项即可；案例分析题需要运用正确理论深入分析资料内容。

II. 知识要点与考核要求

一、管理及管理学概述

（一）知识范围

1. 管理概念
2. 管理的性质
3. 管理者角色与技能
4. 管理职能

（二）考核要求

1. 识记管理的概念，管理二重性的含义，管理角色与技能及管理职能。
2. 领会管理概念的多种表述，管理学的特征。
3. 理论联系实际说明管理的重要性。

二、管理思想的演进

(一) 知识范围

1. 中国管理思想的形成与发展
2. 西方早期管理思想的形成
3. 西方的古典管理理论
4. 西方的行为科学理论
5. 现代管理思想的新发展

(二) 考核要求

1. 识记泰罗的科学管理理论的要点，梅奥的霍桑试验（人际关系学说）的主要内容。
2. 领会中国古代管理思想及评价，法约尔的一般管理理论要点，韦伯的行政组织理论要点，现代管理思想的发展趋势。
3. 应用古典管理理论在现代管理中的运用，行为科学理论在现代管理中的运用。

三、管理原理及管理方法

(一) 知识范围

1. 原理与管理原理
2. 管理方法

(二) 考核要求

1. 领会管理原理概念，领会系统原理、人本原理、能级原理、封闭原理等，领会管理经济方法、法律方法、教育方法等。
2. 应用管理原理和管理方法在管理中的应用。

四、计划职能

(一) 知识范围

1. 计划的内涵
2. 计划的类型
3. 计划编制程序
4. 计划编制方法
5. 目标及目标管理
6. 战略计划

(二) 考核要求

1. 识记：计划的概念，计划的类型，计划编制程序，目标管理的概念与特点。
2. 领会：计划工作的特征，计划工作的作用，滚动计划法基本思想，战略计划分析方法。

3.应用：能够实际编制工作计划。

五、决策职能

（一）知识范围

- 1.决策的内涵与类型
- 2.决策的原则与影响因素
- 3.决策的程序
- 4.决策的方法

（二）考核要求

- 1.识记：决策的概念，决策的类型，决策的过程，决策的方法。
- 2.领会：决策的原则，决策的影响因素，决策理论。
- 3.应用：能够使用决策树等方法计算现实决策问题。

六、组织职能

（一）知识范围

- 1.组织与组织工作
- 2.组织设计的任务与原则
- 3.组织设计的影响因素
- 4.管理幅度与组织层次
- 5.集权与分权
- 6.直线与参谋
- 7.组织结构类型

（二）考核要求

- 1.识记：组织的含义，组织设计的原则、组织设计的影响因素、管理幅度、组织层次，影响管理幅度的因素，影响集权与分权的主要因素，组织的各种类型及其优缺点。
- 2.领会：组织设计的任务，职权、集权、分权的含义，直线职权、职能职权和参谋职权的含义。
- 3.应用：分析组织（企业）的组织结构形式，能对各种不同类型组织结构的运行特点进行分析并提出这些结构形式的适用条件。

七、人员配备

（一）知识范围

- 1.人员配备的任务与原则

2. 人员的选聘
3. 人员的考评
4. 人员的培训
5. 组织文化
6. 组织变革

(二) 考核要求

1. 识记：人员配备的含义，管理人员外部招聘和内部提升的优缺点，组织文化概念。
2. 领会：人员配备的原则，考评的定义和作用，培训的目的与作用，组织文化建设，组织生命周期理论。
3. 应用：分析组织人员选聘、培训、考核等情况。

八、领导职能

(一) 知识范围

1. 领导概念及领导影响力
2. 领导风格与理论
3. 领导艺术

(二) 考核要求

1. 识记：领导的含义，领导方格理论、费德勒权变理论。
2. 领会：影响领导行为有效性的因素，领导者必备的要素，领导行为理论。
3. 应用：分析组织的领导方式和领导艺术。

九、激励职能

(一) 知识范围

1. 激励概念及过程
2. 激励理论
3. 激励的方法

(二) 考核要求

1. 识记：激励的含义，激励的基本过程，需要层次理论、双因素理论、公平理论、期望理论、强化理论的主要论点。
2. 领会：对各种类型激励理论的评述，激励方法。
3. 应用：运用激励理论分析现实问题。

十、沟通职能

(一) 知识范围

1. 沟通的概念、沟通的过程及方式
2. 沟通的类型
3. 沟通障碍与有效沟通

(二) 考核要求

1. 识记：沟通的定义，沟通的过程，沟通的类型，沟通障碍与有效沟通。
2. 领会：沟通的作用。

十一、控制职能

(一) 知识范围

1. 控制的内涵与重要性
2. 控制原理
3. 控制类型
4. 有效控制的原则

(二) 考核要求

1. 识记：控制的含义，按照不同分类标准的控制类型，控制工作的步骤。
2. 领会：控制的重要性，有效控制的原则。

III. 模拟试卷及参考答案
河北省普通高校专科升本科教育考试
管理学原理模拟试卷

（考试时间：75 分钟）

（总分：150 分）

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答。）

1. 管理
2. 决策
3. 激励

二、单项选择题（本大题共 10 小题，每小题 3 分，共 30 分。在每小题给出的四个备选项中，选出一个正确的答案，并将所选项前的字母填涂在答题纸的相应位置上。）

1. 以下属于管理过程基本活动的是（ ）。
A. 采购原料 B. 组织 C. 调解纠纷 D. 学习
2. 领班属于下述哪一类管理人员（ ）。
A. 基层第一线管理人员 B. 中层管理人员
C. 高层管理人员 D. 以上均不是
3. 某企业生产某种产品，固定成本为 160 000 元，单位变动成本为 10 000 元，每台售价 12 000 元，试计算该产品的盈亏平衡点是（ ）。
A. 14 台 B. 12.5 台 C. 7.3 台 D. 80 台
4. 某种自然状态概率为“1”的决策是（ ）决策。
A. 风险型 B. 确定型 C. 程序化 D. 非程序化
5. 计划工作应当是一项（ ）的工作。
A. 普遍 B. 高层管理人员
C. 专业计划人员 D. 基层职工
6. 把组织任务分解成更小的组成部分，称之为（ ）。
A. 组织结构 B. 劳动分工 C. 组织设计 D. 分散化
7. 上级把权力或职权委任给中、下层管理人员的组织过程是（ ）。
A. 授权 B. 劳动分工 C. 管理幅度 D. 分散

8. 曹雪芹虽食不果腹，仍然坚持《红楼梦》的创作，是出于其（ ）。

- A. 自尊需要
- B. 情感需要
- C. 自我实现的需要
- D. 以上都不是

9. 一般来说，沟通会受到来自（ ）的障碍的影响。

- A. 信息发送者
- B. 信息接受者
- C. 环境
- D. 以上都是

10. 控制过程的最后一步是（ ）。

- A. 制定标准
- B. 评价成绩并纠偏
- C. 用标准衡量成绩
- D. 质量控制

三、判断题（本大题共 15 小题，每小题 3 分，共 45 分。正确的打“√”，错误的打“×”，请在答题纸的相应位置上作答。）

- 1. 管理的对象是组织的全体人员。（ ）
- 2. 技术技能是指沟通、领导、激励下属的能力。（ ）
- 3. 法约尔认为企业存在技术、商业、财务、安全、会计、管理六项职能。（ ）
- 4. “社会人假设”是由霍桑在梅奥试验中提出来的。（ ）
- 5. 完成计划是组织的最终目的。（ ）
- 6. 决策本质上是一个系统的过程，而不是“瞬间”的决定。（ ）
- 7. 矩阵结构是现代企业的最佳组织模式。（ ）
- 8. 总经理的管理幅度是企业内所有员工人数。（ ）
- 9. 根据公平理论，平均分配是最合理的。（ ）
- 10. 领导者就是管理者，管理者就是领导者。（ ）
- 11. 自我实现是一种比生理需要更重要的需要。（ ）
- 12. 衡量绩效是控制活动的最终目的。（ ）
- 13. 成语所说的“亡羊补牢”就是属于现场控制。（ ）
- 14. 沟通的过程中不需要反馈。（ ）
- 15. 领导的权力只来源于职位。（ ）

四、简答题（本大题共 3 小题，每小题 10 分，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答。）

- 1. 简述泰罗的科学管理理论的主要内容。
- 2. 简述组织设计的原则。
- 3. 简述马斯洛需要层次理论五个层次的需要。

五、案例分析（本大题共 1 题，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答。）

李强已经在智宏软件开发公司工作了6年。在这期间，他工作勤恳负责，技术能力强，多次受到公司的表扬，领导很赏识他，并赋予他更多的工作和责任，几年中他从普通的程序员晋升到了资深的系统分析员。虽然他的工资不是很高，住房也不宽敞，但他对自己所在的公司还是比较满意的，并经常被工作中的创造性要求所激励。

去年7月份，公司有申报职称指标，李强属于有条件申报之列，但名额却给了一个学历比他低、工作业绩平平的老同志。他想问一下领导，谁知领导却先来找他：“李强，你年轻，机会有的是。”在和同事们的聊天中了解到他所在的部门新聘用了一位刚从大学毕业的程序分析员，但工资仅比他少50元。尽管李强平时是个不太计较的人，但对此还是感到迷惑不解，甚至很生气，他觉得这里可能有什么问题。

在这之后的一天下午，李强找到了人力资源部主管，问他此事是不是真的？主管说：“李强，我们现在非常需要增加一名程序分析员，而程序分析员在人才市场上很紧俏，为使公司能吸引合格人才，我们不得不提供较高的起薪。为了公司的整体利益，请你理解。”李强问能否相应提高他的工资。主管回答：“你的工作表现很好，领导很赏识你，我相信到时会让你提薪的。”李强向主管说了声“知道了！”便离开了他的办公室，开始为自己在公司的前途感到忧虑。

分析上述案例，回答以下问题：

- (1) 用双因素理论解释李强的忧虑、困惑。（15分）
- (2) 谈一谈企业应如何做才能更好地、有效地激励员工。（15分）

管理学原理参考答案

一、名词解释（每题5分，共15分）

1. 管理：组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项职能活动，合理分配、协调相关资源的过程。
2. 决策：管理者识别并解决问题的过程，或者管理者利用机会的过程。
3. 激励：创设满足员工各种需要的条件，激发员工的工作动机，引导、保持和规划组织成员的行为，使之产生实现组织目标的特定行为的过程。

二、单项选择题（每题3分，共30分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B	A	D	B	A	B	A	C	D	B
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

三、判断题（每题 3 分，共 45 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
×	×	√	×	×	√	×	×	×	×	×	×	×	×	×

四、简答题（每题 10 分，共 30 分）

1. 简述泰罗的科学管理理论的主要内容。（每点 2 分）

- 答：（1）工作定额；
 （2）标准化；
 （3）能力与工作相适应；
 （4）差别计件工资制；
 （5）计划职能与执行职能相分离。

2. 简述组织设计的原则。（每点 2 分）

- 答：（1）专业化分工原则；
 （2）统一指挥原则；
 （3）控制幅度原则；
 （4）权责对等原则；
 （5）柔性经济原则。

3. 简述马斯洛需要层次理论五个层次的需要。（每点 2 分）

- 答：（1）生理的需要；
 （2）安全的需要；
 （3）社交的需要；
 （4）尊重的需要；
 （5）自我实现的需要。

五、案例分析（30 分）

（1）答案要点：

导致李强忧虑、困惑的原因是企业激励工作存在一定的问题；

①激励理论中的双因素理论将影响工作效率的因素分为两类：保健因素和激励因素。

②保健因素是指人们对本组织的政策和管理、监督、工作条件、人际关系、薪金、地位、职业安定及个人生活所需等，如果得到则没有不满，得不到则产生不满。尽管保健因素不能起到激励作用，但却是人们有效工作的必要条件，能防止职工产生不满情绪。该公司对李强忽略了保健因素而导致李强的忧虑。

③激励因素，包括赏识（认可）、艰巨的工作、晋升和工作中成长、责任感等因素，如果得到则感到满意，得不到则没有不满；它能产生使职工满意的积极效果。但企业必须提供某些条件以满足保健因素的需要，才可以保持人们一定的工作积极性。该公司只注重了激励因素，而忽略了保健因素。

评分标准：

理论正确，理由与理论阐述内容契合，观点正确，12-15分；

理论正确，理由与理论阐述内容不完全一致，观点正确，8-11分；

理论正确，理由牵强，4-7分；

缺少理论，只是根据自身理解，1-3分。

(2) 答案要点：

要取得有效的激励效果，该公司主管人员必须做到：

①坚持物质利益原则；

②坚持按劳分配，力求公正；

③在激励过程中应注意对被激励者公平心理的疏导；

④对员工激励既要注重保健因素，更要注重激励因素；

⑤按需激励，根据员工各自需求针对性激励。

评分标准：

策略5条以上，且与管理密切相关，具有理论水平且具有可行性，12-15分；

策略3-5条，且与管理密切相关，理论水平一般，部分具有可行性，8-11分；

策略3-5条，且与管理相关，但和理论结合不紧密，4-7分；

策略1-2条，且与管理相关，但完全没有结合理论，1-3分。

第二部分：旅游学

I. 课程简介

一、内容概述与要求

《旅游学》是旅游管理/酒店管理专业一门必修的专业基础课，同时也是河北省普通高校专升本教育考试中专业课考试的重要科目，是为招收旅游管理/酒店管理专业专升本学生而实施的入学考试科目。

参加《旅游学》考试的考生应了解或理解旅游活动、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游组织和旅游市场的相关概念和基本理论；了解旅游发展的历史沿革、旅游活动的要素和特征、旅游资源的开发及保护、旅游行业的类型和特点、国内外旅游组织的构成和类型及旅游的不同方面的影响；了解旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况与旅游业相关的政府机构与行业组织等；理解各部分知识的结构及知识的内在联系；正确理解与分析旅游业相关的社会现象并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性，深刻理解我国政府主导型旅游业可持续发展的战略和实施；注重理论联系实际能力的培养，能综合运用所学知识分析并解决较简单的实际问题。对于各知识点的把握，分为“了解”、“理解”和“掌握”三个层次：“了解”要求考生知道有关内容并准确再现；“理解”是在了解的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，并能分析有关概念、原理、方法的区别与联系；“掌握”是在理解的基础上，能运用基本概念，基本原理，基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。

二、考试形式与试卷结构

1. 考试采用闭卷、笔试形式，全卷满分为 150 分，考试时间为 75 分钟。
2. 考试题型包括填空题（30 分）、单项选择题（30 分）、多项选择题（20 分）、名词解释（20 分）、简答题（20 分）、论述题（30 分）。根据考核的要求，适当安排各种题型数量的比例，达到考生对知识点的识记、理解、应用的水平和能力。

II. 知识要点与考核要求

一、绪论

1. 知识范围

旅游学的形成背景；旅游学的界定；如何研究旅游学

2. 考核要求

- (1) 了解旅游学的形成背景
- (2) 理解旅游学的研究内容
- (3) 理解研究旅游学的相关模型

二、旅游发展的历史沿革

(一) 19 世纪以前的旅行活动发展

1. 知识范围

原始社会早期的人类迁徙活动；人类旅行的产生；奴隶社会的旅行活动；封建社会的旅行活动；19 世纪以前旅行活动的特点

2. 考核要求

- (1) 了解人类早期迁徙活动产生的历史背景
- (2) 理解人类的迁徙与旅游的区别
- (3) 理解人类旅行产生的原因和背景
- (4) 了解奴隶社会旅行活动的基本情况和特点
- (5) 了解封建社会时期中国和欧洲旅行活动的状况
- (6) 理解 19 世纪以前旅行活动发展的特点

(二) 近代旅游和旅游业的开端

1. 知识范围

产业革命对近代旅游发展的影响；交通技术的发展与旅游活动的铁路时代；托马斯·库克的活动与旅游业的开端

2. 考核要求

- (1) 理解产业革命对旅游活动产生的促进性影响
- (2) 了解产业革命后交通技术的发展
- (3) 理解托马斯·库克在旅游业中的各种创举和创新
- (4) 掌握托马斯·库克与近代旅游业的诞生之间的关系

(三) 现代旅游迅速发展的原因

1. 知识范围

现代旅游的概念；二战后现代旅游的发展

2. 考核要求

- (1) 理解现代旅游的概念

(2) 掌握二战后旅游迅速发展的原因

三、 旅游活动

(一) 旅游活动的概念

1. 知识范围

旅游的定义；旅游活动的规范界定

2. 考核要求

(1) 掌握旅游活动的概念性定义和统计性定义

(2) 理解世界旅游组织对旅游活动的规范界定

(二) 旅游活动的特征和要素构成

1. 知识范围

旅游活动的要素；旅游活动的基本特征

2. 考核要求

(1) 掌握旅游活动内容的构成要素

(2) 掌握旅游活动体系的构成要素

(3) 掌握旅游活动的基本特征

(三) 旅游活动的类型

1. 知识范围

基于地理范围的类型划分；基于旅行距离的类型划分；基于活动形式的类型划分；基于出游目的的类型划分；其他类型的分类标准

2. 考核要求

(1) 理解国内旅游与国际旅游的概念

(2) 掌握国内旅游与国际旅游之间的差别

(3) 理解旅游活动由近及远的原因

(4) 掌握团体旅游的概念及优点

(5) 掌握散客旅游的概念及优点

(6) 了解消遣性旅游的主要内容

(7) 理解度假旅游的特点

(8) 了解事务性旅游的主要内容

(9) 了解旅游活动的其他方面的分类标准

(四) 旅游活动的性质

1. 知识范围

旅游活动是多种现象的综合体现；旅游活动的属性

2. 考核要求

- (1) 掌握旅游活动所蕴含的多种现象
- (2) 理解旅游活动的属性——社会文化性
- (五) 现代旅游活动的特点

1. 知识范围

旅游活动的普及性；地理集中性；季节性

2. 考核要求

- (1) 理解现代旅游活动的普及型
- (2) 理解大众旅游的含义
- (3) 了解奖励旅游的含义与特点
- (4) 了解社会旅游的含义
- (5) 掌握旅游活动的地理集中性的表现
- (6) 掌握地理集中性的现实意义
- (7) 掌握旅游活动季节性的实质和成因
- (8) 掌握旅游季节性的现实意义

四、旅游活动的主体

(一) 旅游者的概念界定

1. 知识范围

国际联盟的界定；联合国罗马会议的规范；有关规范的最新进展；我国对入境旅游者的统计口径；我国对国内旅游的统计

2. 考核要求

- (1) 了解国际联盟对国际旅游者的界定
 - (2) 掌握罗马会议对“旅游者”和“一日游游客”的界定
 - (3) 理解世界旅游组织对旅游活动和旅游者的定义
 - (4) 掌握惯常环境的两个维度
 - (5) 掌握我国对入境游客的统计口径
 - (6) 掌握我国对国内游客的统计
- (二) 实现个人旅游需求的客观条件

1. 知识范围

支付能力；闲暇时间；其他影响因素

2. 考核要求

(1) 理解“可支配收入”与“可自由支配收入”的含义

(2) 掌握收入水平对旅游需求的影响

(3) 理解闲暇时间的含义

(4) 了解闲暇时间的集中度及不同的种类

(5) 掌握不同种类的闲暇时间对旅游的影响

(6) 理解其他方面的客观因素对旅游需求的影响

(三) 实现个人旅游需求的主观条件

1. 知识范围

旅游动机；旅游动机的类型；旅游动机的影响因素

2. 考核要求

(1) 理解旅游动机的概念

(2) 了解马斯洛需要层次理论的主要内容

(3) 掌握旅游动机产生的原因

(4) 掌握旅游动机的类型

(5) 掌握旅游动机的影响因素

(6) 理解帕洛格的人格类型分类及三种典型性人格的特点

(四) 旅游者的类型

1. 知识范围

分类的标准；依据出游目的的旅游者分类

2. 考核要求

(1) 了解旅游者的分类标准

(2) 掌握消遣型旅游者、差旅型旅游者需求特点比较复杂，无法一概而论的基本特点

五、旅游活动的客体

(一) 旅游资源

1. 知识范围

旅游资源的界定；旅游资源的分类；旅游资源的特点；旅游资源的价值决定

2. 考核要求

- (1) 掌握旅游资源的定义及内涵
- (2) 了解不同标准下的旅游资源的分类
- (3) 掌握基于成因或内容属性的旅游资源的分类
- (4) 理解可再生性旅游资源与不可再生性旅游资源的概念
- (5) 理解现实旅游资源与潜在旅游资源的含义
- (6) 了解《中国旅游资源普查规范》(修订方案)中的分类
- (7) 掌握旅游资源的特点
- (8) 掌握旅游资源的价值决定要素

(二) 旅游资源的开发

1. 知识范围

旅游资源的开发的含义；开发工作的必要性；旅游资源的调查；旅游资源的评价；旅游资源开发项目的可行性研究；开发工作的基本内容；开发工作应遵循的原则

2. 考核要求

- (1) 理解旅游资源开发的含义
- (2) 理解旅游资源开发的必要性
- (3) 了解旅游资源调查的任务
- (4) 掌握旅游资源调研的步骤和方法
- (5) 掌握旅游资源的评价依据
- (6) 了解旅游资源开发项目的可行性研究
- (7) 掌握旅游开发工作的基本内容
- (8) 理解旅游基础设施和旅游上层设施的定义及内容
- (9) 理解旅游资源开发的原则

(三) 旅游资源的保护

1. 知识范围

保护工作的重要性；旅游资源遭受破坏的原因；实施资源保护的途径

2. 考核要求

- (1) 了解旅游资源遭受破坏的原因
- (2) 掌握旅游资源保护的途径

六、旅游业

(一) 旅游业的概念

1. 知识范围

旅游业的界定；旅游业的构成；旅游业的性质；旅游业的基本特点

2. 考核要求

- (1) 理解旅游业的概念
- (2) 理解旅游业与传统产业的区别
- (3) 理解不同标准下旅游业的构成
- (4) 理解直接旅游企业和间接旅游企业的概念
- (5) 理解旅游业的根本属性
- (6) 掌握旅游业的基本特点

(二) 旅行社

1. 知识范围

旅行社的定义；旅行社的分类；旅行社在目的地旅游业中的作用；旅行社的业务开展；旅行社行业中的发展动向

2. 考核要求

- (1) 了解旅行社的定义及所提供的服务内容
- (2) 了解国外旅行社的分类及国内旅行社的分类
- (3) 理解旅行社在目的地旅游业中的作用
- (4) 了解旅行社的业务种类
- (5) 理解包价旅游业务流行和普及的原因
- (6) 了解我国旅行社散客业务的主要形式和内容
- (8) 了解我国旅行社行业中的发展动向

(三) 住宿业与饭店

1. 知识范围

住宿业的历史发展；饭店的类型；饭店的等级划分；我国饭店业的星级评定；饭店业中的集团化经营；我国饭店业中的集团化发展

2. 考核要求

- (1) 了解住宿业的发展历程
- (2) 了解不同划分标准下饭店的类型
- (3) 掌握我国饭店的等级的划分和评定工作的实施原则
- (4) 了解星级饭店的基本标准

- (5) 了解我国饭店业星级评定工作的组织
- (6) 理解饭店集团化经营的背景和类型
- (7) 掌握饭店连锁集团的含义及优势
- (8) 理解连锁集团成员饭店的类型
- (9) 理解饭店合作集团的定义及类型
- (10) 了解我国饭店业的集团化发展情况

(四) 旅游交通

1. 知识范围

旅游交通在旅游业中的任务和作用；旅游者的主要旅行方式；影响旅游者选择旅行方式的因素

2. 考核要求

- (1) 理解旅游交通的任务和作用
- (2) 理解汽车旅行的优点和缺点
- (3) 理解航空旅行的优点和局限性
- (4) 了解航空客运业务的类型及不同类型的特点
- (5) 理解铁路客运的优点
- (6) 了解水路客运业务的种类及不同种类的特点
- (7) 了解海上巡游度假在经营上存在的问题
- (8) 掌握影响旅游者选择旅行方式的因素

(五) 旅游景点

1. 知识范围

旅游景点的概念；旅游景点的类别；旅游景点在旅游业中的地位；影响景点经营的基本因素；

2. 考核要求

- (1) 掌握旅游景点的概念
 - (2) 理解旅游景点的特点
 - (3) 了解不同划分标准下旅游景点的类别
 - (4) 理解旅游景点在旅游业中的地位
 - (5) 掌握影响景点经营的基本因素
- #### (六) 旅游产品

1. 知识范围

旅游产品的概念；旅游产品的特点；旅游产品质量的标准；行使质量管理的基本途径

2. 考核要求

- (1) 从需求和供给两个角度掌握整体旅游产品的概念
- (2) 理解单项旅游产品的含义
- (3) 掌握旅游产品的特点
- (5) 理解旅游服务质量的外部标准和内部标准
- (6) 掌握旅游服务质量的评价标准——技术质量和功能质量
- (7) 掌握服务质量的决定因素
- (8) 掌握行使质量管理的基本途径

七、旅游组织

(一) 国家旅游组织

1. 知识范围

旅游业中的政府干预；国际旅游行政管理机构；

2. 考核要求

- (1) 了解政府对旅游业发展所履行的职能
- (2) 理解政府干预旅游发展的动机
- (3) 理解政府对旅游发展进行干预的必要性
- (4) 掌握政府对旅游业行使干预的手段
- (5) 了解国家旅游组织的定义和设立的三种形式
- (6) 理解国家旅游组织设立形式的差异原因
- (7) 理解国家旅游组织的职能

(二) 我国的旅游组织

1. 知识范围

旅游行政组织；旅游行业组织

2. 考核要求

- (1) 了解国家旅游局的发展历程
- (2) 了解国家旅游局的现行职能
- (3) 了解我国省级和地方层次的旅游行政机构的管理体制
- (4) 了解我国旅游行业组织的类型和各类型组织工作任务内容

（三）国际旅游组织

1. 知识范围

国际旅游组织的概念；国际旅游组织的类别；世界旅游组织；世界旅游理事会；太平洋亚洲旅游协会；世界旅行社协会联合会；世界旅行社协会；国际旅馆协会；国际航空运输协会；国际民航组织

2. 考核要求

- （1）了解国际旅游组织的概念
- （2）了解不同划分依据下国际旅游组织的类型
- （3）了解全球性的政府间组织和地区性政府间组织的内容
- （4）了解非政府间组织及类型
- （5）了解全球性组织按照组织成员的代表身份划分的情况
- （6）了解世界旅游组织的发展历程、宗旨、管理机构及组织成员
- （7）了解世界旅游理事会、太平洋亚洲旅游协会的成立情况、宗旨、组织成员和开展活动
- （8）了解世界旅行社协会联合会、世界旅行社协会、国际旅馆协会、国际航空运输协会、国际民航组织的成立情况及协会宗旨

八、旅游市场

一、考核知识点

（一）认识旅游市场

1. 知识范围

旅游市场的释义；旅游市场的重要性；旅游市场的细分

2. 考核要求

- （1）理解旅游市场的含义
- （2）理解旅游市场的重要性
- （3）掌握旅游市场细分的概念和意义
- （4）掌握旅游市场细分的依据

（二）全球国际旅游客流市场

1. 知识范围

国际旅游客流量；国际旅游接待量的分布格局；全球国际旅游客源的分布格局；旅游客流的基本规律与趋势

2. 考核要求

- (1) 了解二战后国际旅游客流量的发展历程
 - (2) 了解国际旅游接待量的分布格局及原因
 - (3) 了解 21 世纪前后全球国际旅游客源的分布格局状况
 - (4) 理解旅游者流向和旅游者流量的定义
 - (5) 掌握旅游客流的基本规律和趋势
- (三) 我国旅游业的入境旅游市场

1. 知识范围

入境旅游市场的基本状况；重点客源市场的选择；主要客源市场分析；我国旅游业在国际客源市场中的竞争

2. 考核要求

- (1) 了解我国入境旅游市场的基本状况
 - (2) 掌握重点客源市场选择的依据
 - (3) 了解我国的主要客源市场状况及相关分析
 - (4) 理解我国旅游业在国际客源市场竞争中存在的问题
- (四) 我国旅游业的国内旅游市场

1. 知识范围

国内旅游市场在我国旅游业中的地位；国内旅游市场的基本特点；国内旅游市场的发展前景

2. 考核要求

- (1) 了解国内旅游市场在我国旅游业中的地位
 - (2) 理解国内旅游市场的基本特点
 - (3) 了解国内旅游市场的发展前景
- (五) 我国旅游业的出境旅游市场

1. 知识范围

我国出境旅游的发展；出境旅游快速增长的原因；出境旅游市场的特点；出境旅游发展的未来前景

2. 考核要求

- (1) 了解我国出境旅游的发展道路
- (2) 了解我国旅游管理部门对出境旅游内容的划分

(3) 理解我国出境旅游快速增长的原因

(4) 理解出境旅游市场的基本特点

(5) 了解出境旅游发展的未来前景

九、旅游的影响

(一) 旅游的经济影响

1. 知识范围

正面的作用与影响；负面的影响与问题

2. 考核要求

(1) 理解旅游的正面作用和影响

(2) 了解国际收支的概念及组成部分

(3) 了解非贸易外汇创收相对产品出口的优点

(4) 了解旅游业在提供就业方面的特点

(5) 理解旅游的负面的作用和影响

(6) 理解过分依赖旅游业对国家的隐患

(二) 旅游促进接待地经济发展的理论依据

1. 知识范围

旅游乘数理论；旅游乘数的种类；影响旅游乘数效应的因素；旅游卫星账户

2. 考核要求

(1) 理解旅游乘数的含义

(2) 掌握旅游的直接效应、间接效应和诱导效应

(3) 了解旅游漏损的主要内容

(4) 了解旅游乘数的种类及相关内容

(5) 理解影响旅游乘数效应的因素

(6) 了解旅游卫星账户的概念及测量内容

(三) 旅游的社会文化影响

1. 知识范围

积极方面的影响；消极方面的影响；对旅游社会文化影响的认识

2. 考核要求

(1) 掌握旅游对社会文化的积极影响

(2) 掌握旅游对社会文化的消极影响

(3) 理解旅游对社会文化正负影响的辩证关系

(四) 旅游的环境影响

1. 知识范围

正面的影响；负面的影响；正确认识旅游环境的负面的影响

2. 考核要求

(1) 掌握旅游对环境的正面影响

(2) 掌握旅游对环境的负面影响

(五) 可持续旅游发展

1. 知识范围

可持续发展与可持续旅游；可持续旅游发展实施中的核心问题；旅游管理能力

2. 考核要求

(1) 了解可持续发展与可持续旅游的概念

(2) 理解可持续旅游发展的目标和遵循原则

(3) 掌握旅游承载力的概念及含义

(4) 掌握旅游承载力的不同层面的含义

(5) 理解旅游承载力的局限性

(6) 掌握预防和控制旅游负面影响扩大化的措施

- A 世界旅游组织的定义 B 艾斯特定义
C 英国旅游局的定义 D 美国参议院研究小组的定义
5. 国内旅游与国际旅游的根本区别在于_____。
- A 消费程度 B 逗留时间
C 经济作用 D 是否跨越国界
6. 世界上规模最大的与旅游有关的全球性政府间国际组织是_____。
- A. 万国邮政联盟 B、世界旅游组织
C、联合国 D、欧洲共同体
7. 我国于哪一年加入世界旅游组织_____。
- A、1979 年 B、1985 年
C、1992 年 D、1983 年
8. 1987 年的_____中正式提出了“可持续发展”这一术语和口号。
- A. 《布伦特兰报告》 B. 《可持续发展报告》
C. 《可持续旅游报告》 D. 《环境发展报告》
9. 罗马会议定义以_____为标准将游客划分为旅游者和短程游览者。
- A. 访问目的 B. 旅途长短
C. 出行次数 D. 停留时间
10. _____是旅游活动的客体，也是一个国际或地区旅游业赖以生存和发展最基本的条件。
- A 旅游者 B 旅游资源
C 旅游业 D 旅行社
11. 外出旅游季节性弱、出行次数频繁、对目的地基本无权选择、对价格最不敏感的旅游者是_____。
- A. 家庭事务型旅游者 B. 消遣型旅游者
C. 个人事务型旅游者 D. 差旅型旅游者
12. 根据《中华人民共和国旅游(涉外)饭店星级标准》申请评星的饭店必须要有_____的营业历史。
- A. 一年以上 B. 二年以上
C. 三年以上 D. 四年以上
13. 下列选项中，不属于旅游业三大支柱的是_____。

- A. 旅游景点
- B. 旅游饭店
- C. 旅游交通
- D. 旅行社

14. PATA 是下列哪个国际旅游组织的英文缩写_____。

- A. 世界旅游组织
- B. 国际社会旅游协会
- C. 太平洋地区旅游协会
- D. 国际旅游联盟

15. 人们心理类型可划分为五种,心理类型为_____的旅游者是新旅游地的发现者和开拓者,是旅游大军的先头部队。

- A 中间型
- B 多中心型
- C 自我中心型
- D 近自我中心型

三、多项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在下列各题的四个选项中,至少有两个选项是最符合题意的,请将这些选项前的字母填涂在答题纸的相应位置,多选、少选或错选的均不得分。)

1. 目前我国国际旅游客源主要由_____构成。

- A 华侨
- B 外国人
- C 港澳同胞
- D 台胞

2. 决定旅游者个人旅游需求的客观因素有_____。

- A 收入水平
- B 余暇时间
- C 旅游动机
- D 身体能力状况

3. 影响旅游动机形成的个人方面因素包括_____。

- A 年龄
- B 个人心理类型
- C 性别
- D 种族

4. 旅游资源的保护应做到_____。

- A 以治为主
- B 以防为主
- C 限制利用为主
- D 绝对保护

5. 旅游地的可进入性指的是_____。

- A 旅游地同外界的交通联系
- B 旅游地内的交通运输
- C 旅游陆路、水路和空中通道的总称
- D 旅游基础设施

6. 衡量一个地区旅游发展状况的常用标准有_____。

- A 旅游收入
- B 接待人次
- C 旅游平均停留天数
- D 人均日消费额

7. 旅游活动的三大要素是_____。

- A 余暇时间 B 旅游者
C 旅游业 D 旅游资源

8. 交通运输部门通常包括_____。

- A. 航空公司 B. 长途汽车公司
C. 海运公司 D. 租车公司

9. 旅游环境承载力主要包括_____。

- A. 生态承载力 B. 社会承载力
C. 经济承载力 D. 居民旅游者的心理承载力。

10. 根据我国对旅游者的定义，旅游者不包括_____。

- A. 各国驻华使馆人员 B. 常驻我国的外国专家 留学生 新闻记者
C. 我国出国人员 D. 到我国定居的外国人。

四、名词解释（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。请将答案填写在答题纸的相应位置上。）

- 1、可随意支配收入
- 2、旅游承载力
- 3、旅行社
- 4、旅游乘数

五、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。请将答案填写在答题纸的相应位置上。）

1. 简述国内旅游与国际旅游的区别？
2. 简述旅游目的地季节性的成因？
3. 简述旅游动机的基本类型以及旅游动机的主要影响因素？
4. 简述旅游活动对目的地经济发展的影响。

六、论述题（本大题共 2 小题，每小题 15 分，共 30 分。请将答案填写在答题纸的相应位置上。）

1. 阐述国家政府介入旅游业发展的手段？
2. 论述二战后全球旅游事业得以迅速发展的原因。

旅游学参考答案

一、填空题(本大题共 7 小题, 15 个空位, 每空 2 分, 共 30 分。填对得 2 分, 未填或填错均不得分)

1. 托马斯·库克; 《利物浦之行手册》
2. 英国托马斯·库克公司; 美国运通公司; 比利时铁路卧车公司
3. 自然旅游资源; 人文旅游资源; 社会旅游资源。
4. 旅游批发经营商; 旅游零售商
5. 需求管理手段; 供给管理手段
6. 旅游行政组织; 旅游行业组织
7. 审美性

二、单项选择题(本大题共 15 小题, 每小题 2 分, 共 30 分。在每小题给出的四个选项中, 只有一个选项是最符合题意的, 多选、错选、不选均不得分。)

- 1.C 2.B 3.A 4.B 5.D 6.C 7.D 8.A 9.D 10.B 11.D 12.A 13.A 14.C 15.B

三、多项选择题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 分。在下列各题的四个选项中, 至少有两个选项是最符合题意的, 请将这些选项前的字母填涂在答题纸的相应位置, 多选、少选或错选的均不得分。)

1. ABCD 2. ABD 3. ABC 4. ABC 5. AB
6. ABC 7. BCD 8. ABCD 9. ABC 10. ABD

三、名词解释(本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分。)

1. 参考答案:

答: 可随意支配收入是指个人或家庭收入中扣除应纳税所得税、社会保障性消费、以及日常生活必须消费部分之后所余下的收入部分。

2. 参考答案:

答: 旅游承载力是指一个旅游目的地在不至于导致当地环境质量和来访游客旅游经历的质量出现不可接受的下降这一前提之下, 所能吸纳外来游客的最大能力。

3. 参考答案:

答: 旅行社是指以营利为目的, 从事为旅游者代办出境、入境和签证手续, 招徕、接待旅游者, 为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动的企业。

4. 参考答案:

答：旅游乘数是指用以测定来访旅游者的单位消费（额）对旅游目的地经济影响程度的系数。旅游发展对旅游目的地经济的推动作用可以用旅游的经济增值效应理论或旅游乘数理论来解释。

四、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

1. 参考答案：

答：国内旅游与国际旅游之间最根本的差别在于是否跨越国界。除此之外，两者还有一些具体的差别：第一，从消费程度方面看，国内旅游的消费层次一般较低，而国际旅游的消费水平通常较高。第二，从逗留时间来看，国内旅游者在旅游地区的逗留时间一般较短，而国际旅游者在旅游接待国的逗留时间通常比前者长。第三，从便利程度上看，国内旅游的开展一般很少存在语言障碍，而且不需要办理什么手续，而出国旅游时大都会遇到语言障碍问题，并需要办理各种规定的旅行手续。第四，从经济作用来看，国内旅游消费只是促使国内财富在地区间的重新分配，并不直接带来国家财富总数的增加；而国际旅游则是国际旅游者将其在客源国的所得收入用于在旅游接待国消费，所以会直接造成国家之间的财富转移。

2. 参考答案：

答：对于一个旅游目的地而言，旅游季节性的形成既有该地自身方面的原因，也有客源方面的原因。就旅游目的地自身方面的原因而言，该地的气候条件对来访旅游季节性的形成具有重大的影响。就客源地方面的原因而言，虽然影响人们对出游时间的选择，从而左右该地市场出游季节性的因素可能会有多种，但其中较具普遍性的影响因素主要有两个，一个因素是人们的出游目的，另一个因素则是人们带薪假期的放假时间。

3. 参考答案：

答：基本类型：身体方面的动机，文化方面的动机，人际（社会交往）方面的动机，地位和声望方面的动机。

主要影响因素：（1）个人因素：个性心理、性别、年龄、文化程度、修养（2）外部因素：社会历史条件、微社会环境条件、家庭、个人收入状况、职业。

4. 参考答案：

答：旅游业对国民经济的有利作用：（1）可以增加外汇收入，平衡国际收支；（2）有助于货币回笼；（3）增加目的地的经济收入；（4）带动相关行业的发展；（5）增加政府税收；（6）平衡地区经济发展，缩小地区差别；（7）增加就业机会。

旅游业对国民经济的不利影响：（1）过分依赖旅游业会给国民经济带来不稳定的因素；（2）可能造成外汇漏损；（3）可能引起通货膨胀；（4）对产业结构可能发生不利影响；

(5) 盲目投资，管理不善，造成人力、物力、财力的浪费。

五、论述题（本大题共 2 小题，每小题 15 分，共 30 分。论述过程中要求论点清晰，论据充分，语言表达逻辑性强）

1、参考答案：

答：一般而言，政府干预旅游发展的主要具体手段可划分为两大类：一类是需求管理手段，一类是供给管理手段。

需求管理手段：（1）目的地宣传与促销。（2）为来访游客提供信息服务。分为三种情况：第一，为来访游客提供便利，以丰富其经历。第二，影响和控制游客的流向和流量，以防止交通拥挤和某些局部地区的人满为患。第三，影响来访游客的行为，以维护当地的旅游资源和避免不可接受的文化冲突。（3）通过控制价格去影响需求。这种影响包括直接和间接两大方面。（4）控制游客流入量。

供给管理手段：（1）控制土地用途。这是控制旅游供给的最基本手段。各国政府大都有城市规划立法。通过制定土地区划以及采取强制性征购方法是政府推动旅游开发工作的常用手段。（2）对建筑物进行管制。这一手段常用以配合用地控制。管制的内容包括建筑物的规模、高度、形状和颜色以及停车场的安排。停车场的安排是一个不能忽视的重要内容。

（3）市场管制。政府可以通过立法和法规对旅游企业的市场行为进行管制和规范。（4）实行特别征税。有些国家或地区对来访旅游者征收旅游税。（5）投资鼓励政策。大致分为三类：同减小投资额有关的优惠政策；同减小经营成本有关的优惠政策；同保证投资安全有关的政策。

2、参考答案：

答：原因（1）战后世界经济的快速增长 （2）交通运输工具的进步 （3）科技的进步导致闲暇时间的增加 （4）城市化进程的加速 （5）生活观念的变化 （6）教育水平的提高，提高了人们的文化和审美素质，促进了信息的交流 （7）政府的支持和服务条件的改善 （8）世界人口的迅速增加