

2014 年华南理工大学 994 旅游综合复试大纲

一、 考试目的

考试目的是为了全面检查旅游管理专业硕士研究生入学面试的重要理论基础,考核学生对现代饭店经营管理基本框架体系的掌握,主要度假地形式及其管理的基本要点的理解,提高考生对于综合运用专业知识解决实际问题的能力与水平。

二、 考试的性质与范围

本考试大纲为该旅游管理专业硕士研究生复试科目笔试的考试依据。其考试范围涵盖现代饭店经营管理的基本概念、基础理论、基本方法运用,度假地发展历史、度假地开发与管理的理论基础、度假地开发规划与产品设计以及各类具体的度假地开发与管理等主要内容。

三、 考试基本要求

全面掌握现代饭店经营管理的基本理论以及前沿动态;能够系统分析现代饭店经营管理的基本问题,度假地开发的基本理论;系统分析各类度假地开发与管理的模式;了解世界度假地开发与管理的最新动态及最新模式,具有较强的分析问题解决问题能力以及较好的写作能力。

四、 考试形式

闭卷的笔试考试形式,时间为二个小时。

五、 考试内容(或知识点)

现代饭店经营管理部分

第一章: 饭店管理概论

第一节: 饭店的概念

1. 饭店的基本含义
2. 饭店的基本特征

第二节: 饭店业的发展趋势

1. 俱乐部的管理
2. 会议酒店的兴起
3. 浮动的度假酒店—游轮业
4. 博彩业与博彩酒店
5. 酒店公寓与产权酒店

第二章: 现代饭店管理的理论与方法

第一节: 饭店管理基础理论

1. 现代饭店经营管理的理论认识
2. 现代饭店经营管理的职能
3. 现代饭店经营管理的内容

第二节: 我国饭店经营管理模式

1. 我国饭店经营管理的任务
2. 我国饭店经营管理的方法

第三节: 现代饭店经营管理的基础理论

1. 管理理论
2. 旅游学理论
3. 旅游经济学理论
4. 相关基础理论的新趋势

第三章：现代饭店组织机构与管理制度

第一节：现代饭店组织的概念和功能

1. 现代饭店组织的概念

2. 现代饭店组织的功能

第二节：现代饭店组织建立的原则和组织形式

1. 现代饭店组织管理的概念

2. 现代饭店组织设计的原则

3. 现代饭店组织的形式

第三节：现代饭店组织的机构设置与职权分配

1. 现代饭店组织的机构设置

2. 现代饭店组织的职权分配

第四节：现代饭店组织的正式组织与非正式组织

1. 现代饭店组织的正式组织

2. 现代饭店组织的非正式组织

第五节：现代饭店组织的运行机制与管理制度

1. 现代饭店组织的行政管理体制

2. 现代饭店组织的管理制度

第四章：饭店服务质量管理

第一节：饭店服务质量的特点与意义

1. 饭店服务质量的特点

2. 饭店服务质量的意义

第二节：饭店服务质量的内容和要求

1. 设备设施状况

2. 服务水平

3. 饮食质量

4. 安全状况

5. 环境氛围

第三节：全面质量管理与 ISO9000 标准

1. 饭店全面质量管理的定义

2. 饭店全面质量管理的基本原则

3. ISO9000 系列标准与全面质量管理

第四节：饭店服务的过程控制与质量管理

1. 预先质量控制

2. 现场质量控制

3. 反馈质量控制

第五章：饭店营销管理

第一节：饭店营销活动概述

1. 饭店营销的含义

2. 饭店营销管理的主要内容

第二节：饭店营销管理理念

1. 绿色营销

2. 内部营销

3. 顾客满意营销

4. 关系营销

第三节：饭店营销战略管理

1. 形象制胜战略
2. 竞争优势战略
3. 品牌支撑战略
4. 网络营销战略
5. 营销组合战略

第六章：饭店人力资源管理

第一节：饭店人力资源管理概述

1. 饭店人力资源管理的意义
2. 饭店人力资源管理的目标
3. 饭店人力资源管理的基本模式

第二节：饭店人力资源开发与培训管理

1. 员工素质的标准
2. 员工招聘是人力资源开发的基础
3. 员工培训管理是人力资源管理开发的重要手段

第三节：饭店对员工的激励与报酬

1. 饭店员工的激励
2. 激励的方法与应用

第四节：饭店对员工的考核与评估

1. 饭店对员工考核的方法
2. 饭店对员工的评估

第七章：饭店的财务管理

第一节：饭店财务管理概述

1. 饭店财务管理的内容
2. 饭店财务管理的特点
3. 饭店财务管理的任务

第二节：饭店内部成本控制的要求和方法

1. 饭店内部成本控制的意义
2. 实现成本控制的要求和方法

第三节：饭店的营业收入与利润管理

1. 饭店营业收入管理
2. 饭店利润管理

第四节：饭店日常经营与财务管理办法

1. 建立财务管理制度
2. 制定财务管理制度
3. 做好财务管理的基础工作
4. 做好财务管理的各环节工作

第八章：饭店督导管理

第一节：饭店督导管理的方法与作用

- 1 饭店督导的方法
- 2 督导在饭店管理中的作用

第二节：饭店对员工投诉与冲突的处理

1. 对建设性冲突的处理
2. 对破坏性冲突的处理

第三节：饭店对宾客投诉与冲突的处理

1. 客人投诉的渠道
2. 处理客人投诉的方法
3. 不断测试客人的满意率

第四节：饭店的沟通管理

1. 饭店沟通的有效方法
 2. 有效沟通的具体手段
- ### 第五节：饭店的纪律与惩戒管理

1. 批评是惩戒的初始
2. 使纪律具有建设性

第九章：饭店投资与设备管理

第一节：饭店投资策划与筹备管理

1. 饭店策划与可行性分析概述
2. 饭店投资策划管理
3. 饭店筹建管理
4. 饭店承运管理
5. 饭店筹备管理

第二节：饭店投资的盈利模式与投资策略

1. 饭店投资盈利模式
2. 饭店投资策略管理

第三节：饭店设备管理概述

1. 饭店设备管理概念
2. 饭店设备管理的内容
3. 饭店设备管理的分类

第四节：饭店设备系统管理

1. 饭店设备的选择与购置
2. 饭店设备的使用与维护
3. 饭店设备的更新与改造
4. 饭店设备的资产管理

第十章：饭店安全与危机管理

第一节：饭店安全管理概述

1. 饭店安全管理的概念
2. 饭店安全管理的重要性

第二节：饭店安全管理的主要内容

1. 建立健全安全组织
2. 开展安全工作培训
3. 把握不安全因素
4. 掌握事故的处理方法

第三节：饭店危机管理

1. 对饭店危机的认识
2. 饭店危机预警管理
3. 饭店危机应急管理

第十一章：饭店信息系统管理

第一节：饭店信息系统

1. 饭店信息处理方式
 2. 饭店信息系统的含义
- 第二节：信息系统在饭店中的应用

1. 饭店网上预定系统
- 2 IC 卡在饭店管理中的应用
3. 客房 VOD 视频服务系统
4. 电子菜单与电子点菜
5. 虚拟员工之家

第三节：现代饭店电子商务

1. 电子商务的概念
2. 电子商务的实现技术
3. 我国饭店业电子商务的发展策略

第十二章：饭店集团经营

第一节：饭店集团经营的优势与形式

- 1 饭店集团经营的优势
- 2 饭店集团经营的形式

第二节：我国饭店集团的现状与发展

- 1 国际饭店集团在我国战略运营
- 2 国内饭店集团的生存与发展

第三节：世界著名饭店集团的经营管理

1. 巴斯饭店公司
2. 精品国际饭店公司
3. 万豪国际集团
4. 雅高国际酒店集团
5. 其他世界著名饭店集团

度假地管理与运营部分

第一章 度假地发展简史

第一节 欧洲度假地发展

1. 古代欧洲度假地
2. 近代欧洲度假地
3. 现代欧洲度假地

第二节 北美度假地发展

1. 18—19 世纪北美度假地
2. 20 世纪北美度假地
- 3 欧美度假地发展趋势

第三节 其他地区度假地发展

1. 亚洲度假地发展
2. 非洲度假地发展
3. 其他地区度假地发展

第四节 中国度假地发展

1. 古代：帝王别墅型“度假村”
2. 园林：中国独特度假地的发展
3. 新中国成立至 1992 年：现代疗养型“度假村”

41992 年以后及发展趋势

第二章 度假旅游与度假地

第一节 度假旅游

1. 基本概念：度假、度假旅游、分时度假、度假地、度假酒店与度假村等
2. 度假旅游的产生条件
3. 中外度假游客的行为特点比较

第二节 度假地

1. 传统度假地
2. 现代度假地
3. 中外度假地的概念发展

第三节 度假地特点与类型

1. 度假地特点
2. 度假地类型

第三章 度假地开发与管理的理论基础

第一节 度假旅游的理论基础

1. 休闲社会学与度假旅游
2. 体验经济与度假旅游
3. 旅游人类学与度假旅游

第二节 旅游地开发的相关理论

1. 旅游可持续发展
2. 利益相关者理论与社区旅游
3. 西方城市发展理论

第三节 旅游目的地管理相关理论

1. 游客管理理论
2. 环境管理理论
3. 服务管理理论
4. 旅游目的地营销理论

第四章 度假地发展规划与产品设计

第一节 度假地发展规划

1. 规划原则
2. 规划程序与内容
3. 国内外度假区规划案例

第二节 度假地与城市化

1. 度假地的生命周期
2. 度假地的城市化趋势与应对策略
3. 中外度假地发展案例

第三节 度假产品设计原则与方法

1. 度假产品设计原则
2. 度假产品设计方法
3. 中外度假产品设计案例

第四节 中国传统文化与度假产品设计

1. 中国山水田园文化与度假产品
2. 中国风水文化与度假产品
3. 中国传统审美观念与度假产品

第五节 案例分析：河源苏家围度假产品的文化分析

第五章 海滨和湖区度假地管理（含游轮度假）

第一节 海滨度假旅游发展

1. 国外海滨度假发展
 2. 中国海滨度假发展现状与潜力分析
- ### 第二节 海滨与湖区度假地的资源与环境分析

1. 海滩与海水浴场评价
2. 滨海与湖区度假环境分析

第三节 海滨度假地产品特征

1. 度假产品特征
2. 度假产品层次

第四节 湖海度假地运营管理

1. 水域环节管理
2. 水源与水质管理
3. 水面与滨岸旅游与度假项目管理
4. 有效协调相关产业关系

第五节 游轮度假管理

1. 游轮度假兴起及其产品特征
2. 游轮度假的安全与项目管理

第六节 案例分析：亚龙湾国家度假区度假产品管理

第六章 温泉度假地管理

第一节 温泉度假地概述

1. 温泉保健体系与度假产品特征
2. 国外温泉度假地建设

第二节 中国温泉度假地发展

1. 中国温泉开发历史
2. 中国温泉开发现状
3. 中国温泉产品创新开发与管理

案例分析：珠海御温泉度假村的品牌管理

第七章 山地度假与滑雪度假地管理

第一节 山地度假及其管理

1. 山地度假资源评价
2. 山地度假游客行为分析
3. 山地度假产品特征
4. 山地度假运营管理

第二节 滑雪度假及其管理

1. 滑雪地建设条件分析
2. 滑雪度假产品特征
3. 滑雪度假地运营管理

案例分析：美国阿斯蓬 Aspen 滑雪城度假产品管理

第八章 高尔夫度假地管理

第一节 高尔夫运动溯源

1. 源于西欧盛于北美
2. 贵族运动与现代休闲度假

第二节 中国高尔夫运动发展

1. 萌芽期（19 世纪末-20 世纪八十年代中）
2. 组织期（二十世纪八十年代中-二十世纪九十年代中）
3. 职业发展期（二十世纪九十年代中至今）

第三节 高尔夫休闲度假内外运营模式及其管理

1. 高尔夫运动的场地与用品
2. 高尔夫度假产品特征
3. 高尔夫休闲度假内外运营模式及其项目管理

案例分析：苏格兰菊野高尔夫球场（MUIRFIELD GOLF CLUB）项目管理

第九章 乡村度假地管理

第一节 乡村度假概述

1. 乡村度假的历史回顾
2. 中国乡村度假现状与发展瓶颈

第二节 乡村旅游度假地吸引物系统分析

1. 乡村旅游度假吸引物系统
2. 乡村旅游度假开发模式选择
3. 乡村旅游度假产品创新与营销

第三节 乡村旅游度假管理

1. 卫生管理与环境保护
2. 游客安全管理
3. 旅游信息管理

案例分析：日本小岩井农场游客安全管理

第十章 城市度假地管理

第一节 城市度假概论

1. 城市旅游与城市度假
2. 城市旅游发展概览
3. 城市休闲度假产业

第二节 城市度假地资源与环境分析

1. 旅游度假景观的广泛性
2. 度假设施的社会性与渗透性
3. 资源和环境的易变性

第三节 城市旅游形象定位及其更新

1. 城市文脉与城市旅游形象构成
2. 城市旅游形象设计与定位
3. 城市旅游形象的维系与更新

第四节 城市度假地产品及其运营管理

1. 城市度假地产品特征与策划
2. 城市度假地运营管理
3. 现代主题娱乐度假
4. 城市节庆旅游度假

第五节 城郊游憩带度假旅游发展

1. 城郊游憩带的兴起
2. 城郊休闲度假旅游的特征
3. 城郊休闲度假旅游地营销管理

案例分析：广州城市旅游形象定位的曲折之旅

第十一章 度假酒店管理

第一节 国际酒店管理理论

1. 系统理论
2. X 理论与 Y 理论
3. 西方酒店管理理论的发展

第二节 度假酒店人力资源管理

1. 员工比例与劳动力供给
2. 员工招聘与培训
3. 员工激励与绩效评估

第三节 度假酒店计划管理

1. 度假酒店计划分类
2. 度假酒店目标管理
3. 计划程序与计划指标

第四节 度假酒店组织管理

1. 组织结构与非组织结构
2. 传统组织理论
3. 组织理论创新

第五节 度假酒店控制管理

1. 工作标准拟定与工作进度测量
2. 时间控制
3. 成本控制

第六节 度假酒店文化休闲产品开发与管理

1. 度假酒店发展趋势
2. 酒店度假功能体现
3. 文化休闲产品在度假酒店中的地位与作用
4. 酒店度假文化休闲产品系统
5. 酒店度假文化休闲产品的策划与开发
6. 酒店度假文化休闲产品管理

第七节 度假酒店营销管理

1. 度假酒店市场分析
2. 度假酒店营销策划
3. 度假酒店产品策略
4. 度假酒店定价策略
5. 度假酒店销售策略
6. 度假酒店公共关系

第八节 度假酒店决策管理

1. 决策分类与过程
2. 决策的基本技术
3. 个人决策与集体决策

案例分析：

1. 广州香格里拉酒店人力资源管理
2. 澳门威尼斯人度假村酒店度假休闲功能的打造

第十二章 度假地管理模式研究

第一节 度假地投融资模式

1. 国外度假地投融资模式
2. 中国度假地投融资模式

第二节 度假地治理模式

- 1 政府主导机制与度假地管理
- 2 市场的作用与私人资本的角色
- 3 中外度假地的管理模式优劣比较

第三节 度假项目管理模式探索

1. 分时度假
2. 产权式度假
3. 绿色度假
4. 节庆活动与艺术表演
5. 项目更新与度假地可持续发展

第四节 度假地资源与环境管理

1. 环境资源管理（水、空气、绿地）
2. 景观资源管理（含自然景观资源管理、人文景观资源管理）
3. 人力资源管理
4. 度假地内部交通管理
5. 环境容量管理

第五节 度假地游客行为管理

1. 游客教育
2. 旅游解说系统
3. 大型活动计划与评估

第六节 度假地市场营销管理

1. 度假地形象的塑造与强化
2. 度假地营销的特点
3. 国外度假地营销的常见手段
4. 中国度假地营销的问题与出路

案例分析：法国遗产景点游客管理的科学探索

六、考试题型

包括名词解释、简答、论述、案例分析等题型

七、参考书目

1. 《现代饭店经营管理》(第二版), 魏卫, 中山大学出版社, 2008 年 6 月
2. 《度假地管理与运营》罗伯特·克里思蒂·米尔著, 李正喜译, 大连理工大学出版社 2002

年版