

一、复习要求

要求考生了解旅游行业中旅行社、旅游饭店、旅游规划等几大业态情况，熟悉旅行社、饭店企业运行管理，熟知旅游资源，了解旅游规划技术。

二、主要复习内容

（一）旅行社管理

1、旅行社概述

旅行社的产生，旅行社的性质，旅行社的职能，旅行社的分工体系，旅行社的分类制度，旅行社在现代旅游业中的作用。

重点：我国旅行社发展概况，旅行社职能，旅行社分类制度。

2、旅行社市场细分与定位

旅行社市场细分意义，市场细分的基本要求，市场细分的标准，目标市场选择应考虑因素，目标市场经营策略，目标市场定位策略。

重点：市场细分意义，市场细分标准，差异性目标市场策略，密集性目标市场策略。

3、旅行社产品策略

旅行社产品概念，旅行社产品形态，影响旅行社产品开发因素，旅行社产品设计原则，旅行社产品设计过程，旅行社服务采购。

重点：全包价旅游，小包价旅游，确定旅游产品开发方案的技术方法，旅游服务采购任务，正确处理保证供应和降低成本、集中采购和分散采购、预订和退订的关系。

4、旅行社销售策略

旅行社产品的定价，旅行社产品的销售渠道，旅行社产品的销售过程，促销目标确定，促销预算方法，促销要素组合。

重点：影响旅行社产品价格的因素，产品定价策略，旅游中间商与中间商考察旅行，包价旅游的销售方式，促销预算方法。

5、旅行社接待管理

团体旅游接待业务特点，团体旅游接待运行，散客旅游业务类别与特点，票和业务，行李业务。

重点：入境旅游团体的接待特点，国内旅游团体的接待特点，团体旅游接待的管理，散客旅游业务特点。

6、旅行社财务管理

旅行社流动资产资产管理，旅行社成本费用管理，旅行社营业收入管理，旅行社利润管理，旅行社结算管理，旅行社财务分析。

重点：债权资产管理，旅行社成本费用分析，旅行社营业收入构成及管理，综合服务费的结算。

（二）饭店管理

1、饭店概述

饭店概念，世界饭店业发展历史，中国饭店业发展历史，饭店产品及其特点，饭店类型，饭店等级，现代饭店集团

重点：商业饭店时期，世界饭店业发展的主要特点，中国旅游饭店，饭店产品特点，会议饭店，欧式计价饭店，饭店等级评定，饭店集团经营方式。

2、饭店组织与管理制度

饭店组织设计，饭店组织结构，饭店管理体制，饭店制度。

重点：饭店组织设计原则，员工手册。

3、饭店营销管理

饭店营销特点, 饭店营销环节, 饭店营销组合策略, 主题营销, 服务营销, 网络营销, 分时营销。

重点: 饭店传统营销组合策略, 主题营销, 网络营销。

4、饭店服务质量管理

饭店服务质量涵义, 饭店服务质量特点, 饭店服务质量管理。

重点: 饭店服务质量特点, 饭店服务规程, 饭店服务质量管理体系, 饭店全面质量管理。

5、饭店安全管理

饭店安全管理概述, 饭店安全管理措施。

重点: 饭店安全管理特点, 饭店安全管理内容, 饭店安全设施, 饭店紧急事故的处理对策。

6、饭店人力资源管理

饭店人力资源管理概述, 饭店人力资源管理内容, 饭店人力资源的开发, 饭店人力资源激励。

重点: 饭店人力资源管理特征, 饭店员工培训意义及原则, 饭店人力资源激励方式, 饭店薪酬体系。

(三) 旅游资源

1、旅游资源概述

旅游资源生成, 旅游资源分类, 旅游资源特征。

重点: 旅游资源的基本属性分类, 旅游资源特征。

2、自然旅游资源

地质旅游资源, 地貌旅游资源, 气象气候旅游资源, 水文旅游资源, 生物旅游资源。

重点: 岩石旅游资源, 冰川活动遗迹旅游资源, 火山遗迹旅游资源, 山岳旅游资源, 花岗岩地貌, 丹霞地貌, 岩溶地貌, 气象气候旅游资源特点, 江河旅游资源, 湖泊旅游资源, 海洋旅游资源, 泉水旅游资源, 瀑布旅游资源, 生物旅游资源的旅游功能, 自然保护区。

3、人文旅游资源

人文旅游资源特点, 历史文化名城旅游资源, 古迹旅游资源, 宗教文化旅游资源, 交通旅游资源, 建筑与园林旅游资源, 文学艺术旅游资源。

重点: 人文旅游资源的特点, 旅游古迹, 佛寺旅游, 古交通线路, 建筑旅游资源类型。

4、社会旅游资源

社会旅游资源概念, 民俗旅游资源, 购物旅游资源、城市景观资源, 体育保健旅游资源, 娱乐旅游资源。

重点: 社会旅游资源特点, 民俗旅游资源, 社会旅游资源开发。

5、旅游资源分区

旅游资源分区理论, 中国旅游资源分区

重点: 旅游资源分区意义和原则, 华东区旅游资源概况

6、旅游资源调查与评价

旅游资源调查目的、分类、内容, 旅游资源调查方法、程序, 旅游资源评价依据与因素, 旅游资源评价体系, 旅游资源定性、定量评价法。

重点: 旅游资源的环境质量调查内容, 野外勘查, 环境容量评价, 定量评价法。

(四) 旅游规划

1. 旅游规划概述

旅游规划定义, 旅游规划类型。

重点: 旅游规划类型。

2、旅游规划内容体系

风景名胜区规划内容，森林公园总体设计规范，旅游总体规划内容框架及各部分内容概要。

重点：风景名胜区规划内容，旅游总体规划内容。

3、旅游空间布局

空间布局原则，空间布局方法，空间布局模式

重点：空间布局方法，同心圆空间布局模式，游憩区—保护区布局模式，双核布局模式，核式环布局模式，环式山岳景区布局模式，综合式山岳景区布局模式，海滨旅游区空间布局模式。

4、旅游项目设计

影响旅游项目设计因素分析，项目创意。

重点：旅游项目的主题构想，旅游项目的建设方案设计。

5、旅游环境保护规划

旅游环境保护规划的目的与原则、步骤与方法，绿色技术在旅游规划中的应用，旅游服务设施的绿色规划。

重点：旅游绿色规划的目标及措施，绿色宾馆，绿色旅游交通。

6、旅游保障体系规划

规划实施的组织与管理保障，人力资源保障，资金保障，法规保障。

重点：社区参与机制。

7、旅游规划方法与技术

旅游规划的技术路线，旅游规划的方法体系，旅游规划图的设计和编制，旅游规划野外考察。

重点：旅游市场分析法，RS 技术，GIS 技术，GPS 技术，旅游地图的要素及类型，旅游规划图的编制，野外考察和调查方法、步骤。

三、参考书目

1. 《旅行社经营管理》陈永发 高等教育出版社 2008 年；或《旅行社经营管理》（第 2 版）国家旅游局人事劳动教育司 旅游教育出版社 2003 年 7 月
2. 《饭店管理》蒋丁新 高等教育出版社 2002 年 9 月
3. 《旅游资源学》丁季华 上海三联书店 2000 年 11 月
4. 《旅游规划学》全华 王丽华 东北财经大学出版社 2003 年 4 月