

考试目的

测查应试人员是否理解和掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、精神实质、实践要求,是否理解和掌握新时代下的旅游供求与变化、全域旅游背景下的旅游供求矛盾与调节、文旅融合趋势下的旅游产业体系建设、朝高质量发展的旅游产业结构与转型、开放经济下的旅游综合效应分析、面向可持续发展下的旅游开发模式、饭店竞争力管理、饭店品牌管理、饭店营销管理、饭店业务管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店新业态管理、旅行服务业的产生、旅行服务业的新业态、旅行服务业的营销管理、旅行服务业的人力资源管理、旅行服务业的战略、旅游景区业态分类、旅游景区战略管理、景区人力资源管理、旅游景区规划、智慧景区发展与建设的基本知识、原理、方法、技术、规范(规定)等,以及是否具有从事旅游经济专业实务工作的能力。

考试内容与要求

第一部分 旅游经济基础知识

1. 新时代下的旅游供求与变化。掌握共同富裕的内涵和要求,理解共同富裕在旅游产业中的表现;熟悉共同富裕理念下旅游需求与旅游供给的新特点;掌握旅游需求概念与特征,了解影响旅游需求的因素及旅游需求预测含义与方法,掌握旅游需求规律及其弹性含义;理解旅游者行为特征变化,熟悉影响旅游者行为变化的因素,了解旅游者行为变化趋势;掌握旅游供给内容与特征,掌握旅游供给规律与影响因素,理解旅游供给侧改革内涵与路径;了解旅游业态创新内涵与方向。

2. 全域旅游背景下的旅游供求矛盾与调节。掌握全域旅游含义与内容,理解全域旅游发展模式;理解新时代社会主要矛盾及其在旅游供求矛盾上的表现,掌握旅游市场机制的内涵与特征;掌握旅游价格调节机制和旅游竞争调节机制,理解旅游供求矛盾的政府调控内容。

3. 文旅融合趋势下的旅游产业体系建设。理解旅游产业体系内涵与构建过程,掌握旅游产业体系特点,理解现代旅游产业体系建设路径;理解文旅产业融合的概念与表现,掌握文旅产业融合模式与类型,了解文旅产业融合的实现路径;掌握智慧旅游的含义与特点,识别智慧旅游发展的条件;理解产业技术含义与特征,理解产业技术重构内涵与机制,辨别旅游产业技术重构的表现与要求;理解文创旅游产业的内涵,理解文创旅游产业体系的内涵与构建策略。

4. 朝向高质量发展的旅游产业结构与转型。理解高质量发展的内涵与特征,掌握旅游业高质量发展的内涵与特征,了解旅游业高质量发展战略内涵;掌握旅游产业结构概念与特征,掌握旅游产业结构内容与影响因素,理解旅游产业结构优化标志,熟悉旅游产业结构优化路径;掌握旅游产业转型含义与特点,理解旅游产业转型表现。

5. 开放经济下的旅游综合效应分析。了解开放经济下的旅游市场发展变化,了解我国三大市场的政策调整,理解我国旅游业的地位变化;掌握旅游微观经济效益含义,熟悉影

响旅游微观经济效益的因素,理解旅游微观经济效益的评价方法与计算,了解旅游微观经济效益提高途径;掌握旅游宏观经济效益的含义,理解旅游宏观经济效益评价指标,了解旅游宏观经济效益提高途径。

6. 面向可持续发展的旅游开发模式。理解旅游发展观概念与特征,了解可持续发展观含义及可持续发展观下旅游业主要特征,掌握可持续性旅游需求与可持续旅游供给,熟悉旅游经济可持续发展的实现路径;理解生态保护与旅游发展的三对关系,理解旅游经济可持续发展概念;理解旅游目的地基本要素和特征,理解旅游优势转化的基本逻辑和路径;理解旅游规划的概念和特征,了解旅游规划的分类,理解旅游规划编制要求与程序,熟悉旅游发展总体规划的内容;掌握旅游目的地容量含义与衡量方法,理解旅游目的地管理的内涵,了解旅游开发未来发展逻辑。

第二部分 饭店经营管理

7. 饭店竞争力管理。理解饭店发展战略特征与类型,选择并实施饭店发展战略,理解竞争的要素,分析竞争力量,比选与实施饭店竞争战略,分析创新阻力,把握创新方法,运用创新管理机制推进创新管理,识别饭店危机特征,开展危机防范管理,正确处理外生型危机、内生型危机与舆情危机。

8. 饭店品牌管理。识别饭店品牌的特征、类型、功能,把握饭店品牌定位原则,进行饭店品牌的价值定位、市场定位、品牌结构定位,理解饭店服务品质的构成与特点,设计服务品质标准,实施服务品质控制,选择科学的依据、标准与方法评价服务品质,开展品牌传播活动,实施品牌保护,实现品牌资产价值。

9. 饭店营销管理。理解饭店营销特征,明确饭店营销管理过程,把握营销管理发展趋势;了解饭店营销组合策略的内容,实施饭店“4Ps”营销管理策略;设计与实施饭店网络营销;设计饭店顾客关系管理系统,实施顾客关系营销策略;了解与实施饭店内部营销策略。

10. 饭店业务管理。理解饭店大堂氛围管理,识记饭店前厅接待管理主要环节及要求,明确客账管理与OTA业务管理要求,理解客房硬件设计的原则、要求与服务管理的基本要求,实施客房收益管理,理解饭店餐饮管理特点,制定饭店餐饮设施功能配置、餐饮经营方式、菜系品种与价格的决策,实施餐饮收益管理,理解饭店设备管理、能源管理的特点与要求,理解设备管理基本环节及要求,能够合理应用新的技术。

11. 饭店人力资源管理。理解人力资源特征与人力资源管理的主要指标,实施能本管理、契约式管理、压力管理,进行员工招聘决策,选择员工招聘甄选方法,实施工员工招聘评估,进行员工培训工作,实施工员工配置管理,选择恰当的绩效考评方法实施绩效考评,避免绩效考评误区,开展员工绩效面谈,识别饭店薪酬构成,确定薪酬管理原则,设计薪酬水平与薪酬结构模式,依法支付员工薪酬。

12. 饭店财务管理。理解饭店财务预算编制的原则与程序，选择财务预算编制方法，编制饭店财务预算，选择固定资产折旧方法，计算固定资产折旧，控制饭店的现金收入、应收账款与存货，理解饭店成本费用分类与构成，比选成本费用控制方法，运用变现能力比率、资产管理比率、负债比率、盈利能力等经济指标，实施饭店财务分析。

13. 饭店新业态管理。识别精品饭店的特征与评定要求，理解精品饭店的创新管理，理解文化主题饭店的概念与核心要素，分析文化主题饭店的条件与要求，掌握文化主题氛围与活动的创建和管理方法，分析绿色饭店的理念与特征，理解绿色饭店的创建原则，把握绿色饭店的发展意义，理解旅游民宿的概念与特点，了解旅游民宿的等级及评定等，掌握优化旅游民宿管理的方法。

第三部分 旅行服务业经营管理

14. 旅行服务业的产生。掌握旅行社的概念和在旅游产业供应链中的地位，熟悉我国旅行社业的市场化和开放化进程；了解旅行社业向旅行服务业转变的市场环境，熟悉消费需求、技术变革和资本在市场环境中的具体作用和不同表现，掌握旅行服务业形成的三个表现，理解旅行服务业的中介属性；掌握旅行服务业的概念和特点，理解旅行社概念和旅行服务业概念的不同，熟悉并理解旅行服务业的构成，掌握线下传统业态旅行社和在线旅行服务企业的概念。

15. 旅行服务业的新业态。理解在线旅行服务业产生的背景，熟悉在线旅行服务业的发展历程、阶段划分；掌握在线旅行服务业的成长期、完善期的具体表现和发展模式，掌握在线旅行服务企业的分类标准与类型，分析不同类型在线旅行服务商的经营特点，了解在线旅行服务商对传统旅行社的影响，掌握传统旅行社信息化的方式，分析在线旅行社布局线下的主要原因，了解互联网企业涉足旅游业的现象；掌握在线旅行社的未来发展趋势，分析传统旅行社应对在线旅行社冲击的措施。

16. 旅行服务业营销管理。了解旅行服务业营销的概念，熟悉旅行服务业营销的特点；了解旅行服务业市场细分概念、作用，熟悉旅行服务业市场细分标准，掌握旅行服务业市场细分的原则、程序和方法，熟悉旅行服务业目标市场的选择与策略，了解市场定位的含义与作用，熟悉市场定位的要素，熟悉旅行服务企业市场定位的原则和类型；分析影响旅行服务企业定价的因素，掌握旅行服务企业定价的目标、方法和策略，熟悉旅行服务业销售渠道的类型，掌握旅行服务业的渠道策略，了解旅行服务业促销的概念，掌握旅行服务业促销组合策略；了解旅行服务业新媒体营销的概念，熟悉新媒体营销与传统营销的区别、特点，熟悉微信营销的方式，了解微博营销的概念，熟悉微博营销的分类和特点，掌握微博营销的形式和策略，了解视频营销的概念和特点，熟悉视频营销的方式，掌握短视频营销和直播营销的运作。

17. 旅行服务业的人力资源管理。了解旅行服务业人力资源管理的概念，分析和掌握旅行服务业人力资源管理的特点；了解旅行服务业人力资源规划的含义和类型，熟悉旅行服务

业人力资源规划的内容,掌握旅行服务业人力资源规划的原则、步骤和方法;了解旅行服务业人力资源的激励机制,熟悉旅行服务业人力资源的薪酬管理和绩效管理,了解旅行服务业人力资源管理中企业文化的建设,分析新冠肺炎疫情背景下旅行服务业人力资源管理状况、工作重点和措施。

18. 旅行服务业的战略。掌握旅行服务业战略的概念和层次,熟悉旅行服务业战略制订原则,了解旅行服务业战略管理的过程;理解在线旅行服务业仍将持续增长的原因,了解线上和线下旅行服务业服务的本质,熟悉旅游服务与异地化生活服务融为一体的原因,掌握驱动传统门店向代理社或个体化转变的动力,认识智能技术引领行业创新的具体表现,掌握共享经济对业态创新的影响,熟悉提升旅行社行业集中度的措施,分析加强异地化生活服务的整合战略及服务增值战略的作用,理解线下和线上旅行社争取游客的不同表现,分析旅行服务企业打造 IP 的具体做法。

第四部分 旅游景区经营与管理

19. 旅游景区业态分类。了解主题公园的形成与发展,我国国家公园的发展;了解生态旅游的类型、特点以及发展概况;了解博物馆、动物园、海洋馆、主题乐园等发展与分类;理解城市旅游、乡村旅游、红色旅游、海洋度假旅游、温泉度假旅游的发展现状及其主要特点。

20. 旅游景区战略管理。理解企业战略和战略管理的定义,理解战略管理的特点,掌握旅游景区战略的特点、层次和类型;掌握旅游景区战略管理目标的制定,理解旅游景区战略的分析方法,旅游景区战略确定的路径,掌握旅游景区战略实施的组织、领导和激励;掌握旅游景区战略管理的方法;理解影响旅游景区治理体系的因素,了解旅游景区治理体系的推动力量,掌握旅游景区治理体系的构建途径。

21. 景区人力资源管理。理解景区人力资源管理中存在的问题以及战略管理的主要内容;掌握景区人力资源管理的流程。

22. 旅游景区规划。理解旅游规划和旅游景区规划的理论基础,了解景区规划编制程序,了解旅游景区规划的基本要求及内容;了解项目策划的概念与分类,掌握项目策划的原则,理解项目策划的特征与方法,掌握项目策划的内容与操作程序。

23. 智慧景区发展与建设。了解智慧景区的起源与相关概念,理解智慧景区和景区智慧管理的概念与内容,掌握景区智慧管理中运用的现代技术,把握智慧景区的建设与管理的主要内容,理解智慧景区的标准化建设现状与问题。