

## 经济专业技术资格考试 旅游经济专业知识和实务（初级） 考试大纲

### 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，是否理解和掌握旅游活动、旅游者、旅游资源、旅游业与旅游产品、旅游市场与营销调研、旅游影响与可持续旅游、饭店的概念与基本特征、饭店前厅业务管理、饭店客房业务管理、饭店餐饮业务管理、饭店安全业务管理、饭店会议业务管理、旅行社基本业务、旅行社的设立与质量规范、旅行社业务运营、旅行社的组织结构设置与管理、旅行社的产品管理、旅游景区的概念、旅游景区产品设计与营销管理、旅游景区质量等级管理、景区发展趋势与管理创新等相关的基本知识、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初步能力。

### 考试内容与要求

#### 第一部分 旅游经济基础知识

1. 旅游活动。识别旅游/旅行/观光的内涵异同，掌握世界旅游组织对旅游活动的界定及相关的技术性依据，理解旅游活动的基本特征及要素构成，认识对旅游活动分类的目的，熟悉常用的分类依据和常见的分类结果，分析旅游活动的性质，掌握旅游活动的特点及其认知意义，认识选择目标客源地时需要评价的因素，熟悉并理解旅游目的地要素组合，理解旅游目的地营销组织及其任务和工作特点，熟悉影响特定地域市场来访客流量的主要因素。
2. 旅游者。理解不同旅游者表述体系的差异，熟悉世界旅游组织倡导的旅游统计体系和相关术语，掌握我国现行的旅游统计口径和所用术语，分析实现旅游需求所需具备的条件和影响旅游消费者购买决策的因素，熟悉旅游者分类的常用依据以及三大基本类型旅游者的市场特点。
3. 旅游资源。理解旅游资源的概念及其认知要点，分析旅游资源不同于传统物产资源的特点，熟悉旅游资源的分类依据和常见的分类结果，认识旅游资源的价值、测量依据、主要决定因素以及旅游资源在目的地旅游业中的地位，理解旅游资源保护与开发的关系，熟悉致使旅游资源遭受破坏的原因，掌握旅游资源保护工作的原则和成功实施的关键。
4. 旅游业与旅游产品。理解旅游业的性质，认识旅游业的性质，熟悉旅游业的决定因素，理解旅游业的构成，熟悉旅游产品的类型和特点，理解旅游产品的类型、构成和特点，熟悉旅游产品生命周期模型及其影响因素，熟悉旅游服务质量的标准与衡量维度，分析提升旅游服务质量的途径。
5. 旅游市场与营销调研。理解旅游市场的概念，认识市场细分的原则、掌握旅游市场细分的基本依据，理解细分市场与目标市场选择的关系，了解目标市场选择的方法，掌握选择目标客源地的常用评价指标，分析不同类型的目标市场策略的优缺点，了解旅游营销调研的作用和基本步骤，熟悉一手和二手资料的收集方法，理解旅游市场预测方法。
6. 旅游的影响与可持续旅游发展。理解旅游业发展带给目的地经济的正面和负面影响，分析预防负面经济影响的措施，熟悉旅游业发展对环境的正面和负面影响，掌握预防负面环境影响的措施，熟悉旅游业发展带给目的地社会文化的正面

和负面影响，分析预防负面社会文化影响的措施，熟悉可持续旅游发展的目标、核心问题，掌握实施可持续旅游发展的关键因素和基本举措。

## 第二部分 饭店经营与管理

7. 饭店概述。掌握饭店的概念与基本特征；理解饭店经营要素的构成；明确饭店的分类方法与等级划分；了解饭店的业态发展；熟悉饭店集团类型、优势及发展趋势。

8. 饭店前厅业务管理。识记客房预订的任务，辨别客房预订的渠道与种类，制定客房预订程序，理解客房预订制度，简单推算超额预订数量，解决客房预订纠纷；辨别客房状态类型，制订用房预分方案，理解入住登记的内容和程序，处理预订常见问题，比较房价不同类型，实施前台销售技巧，简单测算客房经营统计指标，提供前厅新技术应用例证；总结前厅礼宾的迎送与行李服务内容，理解金钥匙服务哲学。

9. 饭店客房业务管理。比较房态控制统计类型，简单测算客房服务人员配置，实施客房服务过程控制，解决客房常见问题；概括客房清洁工作内容与方法，执行客房清洁质量控制，总结公共区域清洁卫生特点与工作要求，辨别清洁剂种类和管理要求；理解客房用品选择要求，简单推算客房用品消耗定额，实施客房布件管理，提供客房新技术应用例证。

10. 饭店餐饮业务管理。识记中餐、西餐常用服务方式，识记主要酒水服务方式、鸡尾酒构成与调制技法，理解饭店菜肴质量的评价要素，实施菜肴设计，执行自助早餐、零点和宴会的餐饮产品质量控制；简单推算饭店餐饮销售分析、产品毛利率，执行餐饮产品价格策略和优惠促销策略。

11. 饭店安全业务管理。掌握饭店安全管理的含义；熟悉消防应急方案及火警火灾处置要点；理解饭店治安管理的特点，实施治安管理方案；了解饭店食品安全管理的主要环节及实施要点。

12. 饭店会议业务管理。识记会议的分类，理解会议服务的项目内容，执行会议的洽谈程序，实施会议布置的台形设计、座次布局和会场装饰，理解会议部组织架构，执行会议服务流程，实施会议服务与前厅部、客房部、餐饮部的协作要求。

## 第三部分 旅行社经营与管理

13. 旅行社概述。掌握旅行社的定义和基本业务，了解旅行社的发展历程，掌握我国现代旅行社业的发展进程，了解在线旅游经营服务和在线旅游经营者的定义，了解在线旅游经营者与旅行社之间的关系，以及在线旅游经营服务的发展趋势，以旅游分销渠道为背景分析旅行社在旅游业中的位置与作用，掌握旅行社的职能。

14. 旅行社的设立与质量规范。了解影响旅行社设立的内外部因素，熟悉旅行社设立的程序，包括分支机构的设立和外资旅行社的设立，熟悉旅游行政主管部门对旅行社进行监管的法律依据，以及行政主管部门对旅行社进行监管的内容，熟悉旅行社行业组织，了解旅行社行业适用的法规与标准化文件。

15. 旅行社的运营。熟悉旅行社的分类体系，了解旅行社的分类制度，通过与旅游者消费行为对标，分析旅行社的业务流程，了解旅行社业务划分为前台业务和后台业务的原因，以及具体业务内容，掌握旅行社的组建形式，熟悉旅行社集团化发展的内涵和方向。

16. 旅行社的组织结构设计与管理。了解和熟悉旅行社主要业务部门的设置及其职能，理解计调的含义，熟悉计调业务的主要内容和计调部的主要职能，理解旅行社市场营销部的含义，熟悉旅行社市场营销部、接待部、门店管理部、电子商务部门的设置情况及其主要职能；掌握旅行社组织结构设计的原则，熟悉旅行社组织结构的类型及其优缺点，分析旅行社组织结构设计的背景因素，掌握新型旅行社组织结构的设计方向；分析旅行社组织业务流程现状及存在的问题，掌握旅行社业务流程再造的含义和目标，熟悉旅行社组织业务流程创新的主要体现。

17. 旅行社产品管理。熟悉旅行社产品的概念、特点和类型；掌握旅行社产品的设计开发流程，掌握旅行社产品（旅游线路）设计开发的原则、内容和方法；熟悉旅行社产品生命周期演变、旅行社产品组合决策，掌握旅行社产品管理的方法，熟悉旅行社产品创新的内涵，分析旅行社产品创新的现状，掌握旅行社产品创新的策略和方法。

#### 第四部分 旅游景区经营与管理

18. 旅游景区的概念。理解旅游吸引物、风景名胜区、旅游度假区和旅游景区的异同。掌握旅游景区的类型，理解旅游景区的构成要素。

19. 旅游景区产品设计与和管理。了解旅游产品相关概念，理解旅游景区产品与旅游资源的关系，了解旅游景区产品的分类与构成，理解旅游景区产品的特性；掌握旅游景区产品的生命周期理论，并能将该理论运用于旅游景区产品开发设计中；了解旅游景区产品设计的原则、目标和设计要点，掌握旅游景区产品设计创新的方法；理解旅游景区产品的定价管理、活动策划管理、市场形象创意方法、旅游景区品牌管理的方法。

20. 旅游景区营销管理。理解市场营销基本内容，掌握市场营销的基本程序与方法，了解旅游景区市场预测的基本内容。了解旅游景区市场细分的依据、原则与步骤，理解旅游景区目标市场选择策略，理解旅游景区市场定位策略。了解旅游景区营销组合策略的特征，理解旅游景区产品策略、价格策略、渠道策略与促销策略。了解旅游景区营销前沿动向，了解“互联网+”的旅游景区创新营销、新科技手段的创新营销、传统媒体的旅游景区升级营销。

21. 旅游景区质量等级管理。理解旅游景区质量等级划分与评定工作的组织程序与方法；了解旅游景区质量等级划分与评定工作的主管部门和实施主体；合理使用旅游景区质量等级划分与评价因子、评价模型和评价方法；实施旅游景区质量等级的评定。

22. 旅游景区发展趋势与管理创新。了解旅游景区发展新特点，把握旅游景区发展新动能；理解旅游景区发展新要求和新思维；理解在新形势下旅游景区管理创新的必要性、应遵循的主要原则和工作的主要措施；理解旅游景区管理制度创新。