

2004年版

全国经济专业技术资格考试用书

Quanguo Jingji Zhuanye Jishu Zige Kaoshi Yongshu

Lüyou Jingji Zhuanye Zhishi yu Shiwu

# 旅游经济 专业知识与实务

(初级)



全国经济专业技术资格考试用书编写委员会 编写

经济出版社

全国经济专业技术资格考试用书

(2004年)

# 旅游经济专业知识与实务

(初 级)

全国经济专业技术资格考试用书编写委员会编写



团 结 出 版 社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

旅游经济专业知识与实务. 初级/全国经济专业技术资格考试用书编写委员会编写. —北京: 团结出版社, 2004.5

ISBN 7-80130-791-7/F·65

I. 旅... II. 全... III. 旅游经济-经济师-资格考核-自学参考资料 IV. F59

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 030668 号

责任编辑 杨永德

---

出版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号)

[电话 (010) 6513.3603 (发行部) 6524.4792 (编辑部)]

http: //www. tjpress. com

E-mail: unitypub@263.net.

经销: 全国新华书店

印刷: 三河腾飞印刷厂

---

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

印张: 16.5

字数: 450 千字

版次: 2004 年 5 月 第一版

印次: 2004 年 5 月 (北京) 第一次印刷

---

书号: ISBN 7-80130-791-7/F·65

定价: 42.00 元 (平)

本书零售电话: (010) 63184323 63184324

通讯地址: 北京市宣武区和平门东街甲 1 号

邮政编码: 100051

人事部人事考试中心举报电话: 64401072

本书发行零售信息公告网址: [http: //www. cpta. com. cn](http://www.cpta.com.cn)

(如有印装差错, 请与本社联系)

## 前 言

根据人事部发布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》，结合党的“十六大”以来国家经济形势的发展和方针、政策及法律、法规变化，我中心组织专家对原经济专业技术资格考试大纲进行了修订。

相应地，为了便于广大专业技术人员正确理解考试大纲的精神，掌握考试的基本内容和要求，结合今年考试大纲的变化，我们对原来的经济专业技术资格考试用书，进行了较大的修订，供考生及有关人员复习参考。

书中疏漏及不足之处，恳请指正。

人事部人事考试中心

2004年4月

## 考试说明

为帮助广大报考人员熟悉全国经济专业技术资格考试的内容和要求，特作如下说明：

**〔考试性质〕** 全国经济专业技术资格考试属标准参照性考试。凡通过本考试成绩合格者获得相应级别的专业技术资格，表明其具备担任相应级别专业技术职务的专业水平和能力。本资格全国范围内有效。

**〔考试方式〕** 全国经济专业技术资格考试采用笔试。

**〔考试级别〕** 全国经济专业技术资格考试设置两个级别：经济专业初级资格和经济专业中级资格。初级资格含经济专业技术职务中经济员和助理经济师任职资格；中级资格指经济专业技术职务中经济师任职资格。

**〔考试专业〕** 全国经济专业技术资格考试共分工商管理、农业、商业、财政税收、金融、保险、运输、人力资源管理、邮电、房地产、旅游、建筑 12 个专业。其中运输分公路、水路、铁路、民航 4 个子专业。

**〔考试科目〕** 全国经济专业技术资格考试由两个科目构成：

一、经济基础知识。此为统考科目，初级包括经济学、财政、金融、管理学、市场营销和经济法六部分内容；中级包括经济学、财政、金融、统计、会计和经济法六部分内容。

二、专业知识与实务。考生可从前述 12 个专业中任选 1 个专业（或子专业）报考。

**〔试卷题型题量〕** 2004 年全国经济专业技术资格考试试卷确定下列题型题量：

经济基础知识（初、中级）试卷题型为单项选择题和多项选择题，各级别题型的题量分布均为：单选 70 题，多选 35 题，试卷总量为 105 题。

专业知识与实务（初、中级）试卷题型为单项选择题、多项选择题和案例分析题。各级别题型的题量分布均为：单选 60 题，多选 20 题，案例分析 20 题，试卷总题量为 100 题。

**〔考试时间〕** 2004 年全国经济专业技术资格考试日期定于 11 月 7 日，上午进行专业知识与实务科目考试，下午进行经济基础知识科目考试，时间均为 150 分钟。

# 旅游经济专业知识与实务考试大纲

## 第一部分 旅游经济基础知识

### 一、现代旅游活动的性质、种类和特点

#### 考试目的

通过本章的考试，检查考生对旅游的概念、现代旅游活动的基本特征、类型划分、性质、特点、基本要素构成以及相关基础理论知识的了解、熟悉和掌握程度。

#### 考试内容

##### (一) 旅游活动

了解旅行和旅游的历史演进，熟悉其不同时期的发展原因和发展特点；掌握其定义和现代旅游的时间划分；熟悉现代旅游活动的基本特征；掌握旅游活动的要素和体系构成。

##### (二) 旅游活动的类型

熟悉划分旅游活动类型的常用标准；掌握国际旅游和国内旅游的概念及其差别；熟悉不同类型旅游活动的概念及其主要特点。

##### (三) 旅游活动的性质

掌握旅游活动的性质；熟悉旅游现象的表现特点。

##### (四) 现代旅游活动的特点

掌握现代旅游活动的特点；熟悉这些特点的表现及其成因；掌握认识这些特点对旅游业经营与管理的实际意义。

### 二、旅游者

#### 考试目的

通过本章的考试，检查考生对旅游者、旅游者统计口径、影响个体旅游需求的具体要素、旅游活动的客流规律以及旅游需求测量指标等概念知识和基础理论的掌握程度，以提高考生对旅游统计资料的应用和从事旅游市场分析的能力。

#### 考试内容

##### (一) 关于旅游者的界定

掌握联合国和世界旅游组织对应纳入旅游者统计范围的人员所作的界定，以及不应纳入旅游者统计范围的人员所作的规定；掌握我国旅游统计中对(来华)海外游客的人员范围和类别划分的规定；了解我国旅游统计工作同世界旅游组织接轨的程度；掌握我国对国内游客的界定及其分类的标准；了解欧美国家对国内旅游者的界定标准。

##### (二) 旅游者的基本条件

掌握个体产生旅游需求的基本条件及其作用原理；掌握可支配收入、可自由支配收入、

闲暇时间、旅游动机等基本概念；熟悉主要的旅游动机理论及其要点；熟悉影响旅游动机的个人因素及其作用原理；掌握基本动机类型分类。

### （三）旅游者流动规律

掌握旅游活动的本质特征以及 20 世纪 60 年代以来全球国际旅游者流动呈现的主要规律；掌握出游人数、出游人次、出游率、出游频率和旅游者产生潜力指数这些主要的旅游需求测定指标的含义和计算方法。

## 三、旅游资源

### 考试目的

通过本章的考试，检查考生对旅游资源的理解；要求考生掌握我国对旅游资源的分类；熟悉旅游资源所具备的对旅游者和旅游目的地经营者的功能以及了解我国旅游资源的特点；熟悉和掌握旅游资源遭受破坏的原因及其保护措施，以提高考生关于旅游资源开发工作的知识理论水平，为旅游资源的开发、利用奠定基础。

### 考试内容

#### （一）旅游资源及其分类

了解旅游资源对一个国家或地区旅游业发展的意义；掌握旅游资源的含义、本质特征以及熟悉我国对自然旅游资源和人文旅游资源的分类；掌握旅游资源吸引力大小的决定因素以及对旅游目的地国家或地区旅游业的影响。

#### （二）旅游资源的功能与特点

熟悉旅游资源的固有特性；掌握旅游资源的主要特点；熟悉旅游资源分别对旅游者和旅游目的地经营者所具有的功能。

#### （三）旅游资源的开发与保护

掌握旅游资源开发的含义、旅游资源开发的类型、开发目标、开发的内容和开发工作应遵循的基本原则；了解旅游资源遭受破坏的原因，熟悉旅游资源保护工作的方针及其手段和措施。

## 四、旅游业

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游业的构成、性质和特点，旅游产品的概念、性质和特点，旅游设施、旅游服务的类型、特点、功能和影响因素以及提高旅游设施利用率和旅游服务质量的途径等基础知识和基本理论的了解、熟悉和掌握程度，以提高旅游从业人员的旅游基础知识、基本理论水平和工作能力。

### 考试内容

#### （一）旅游业及其构成

了解旅游业的概念及其界定特点；掌握旅游业的根本性质及其认识依据；掌握旅游业的特点，了解认识这些特点的意义，熟悉劳动密集的判定标准；掌握关于旅游业构成的几种主要观点和我国关于旅游业范围的划分；熟悉旅游服务业包括的行业、与旅游服务业直接有关

的行业和间接有关的行业。

### （二）旅游产品

掌握旅游产品的概念、性质和特点以及形成这些特点的原因和对旅游经营者的启示；熟悉整体旅游产品和单项旅游产品及其适用场合；掌握旅游产品的主要构成部分。

### （三）旅游设施和旅游服务

掌握旅游设施和服务的概念、特点和功能；掌握旅游服务质量的概念和旅游服务质量的构成要素；了解提高旅游服务质量的重要性；掌握衡量旅游服务质量的标准；熟悉影响旅游服务质量的可控因素；了解影响旅游服务质量的不可控因素；掌握提高旅游企业服务质量的途径；熟悉旅游一线从业人员职业道德的基本内容。

## 五、旅游市场

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游市场体系、市场细分、市场调查、市场预测等基本知识和基本理论的了解、熟悉和掌握的程度，以及国际旅游市场状况、发展趋势和我国入境旅游市场、国内旅游市场和出境旅游市场状况的熟悉程度，以强化旅游从业人员的市场观念并提高其进行旅游市场调查与预测的能力。

### 考试内容

#### （一）旅游市场的概念和构成要素

掌握旅游市场概念和旅游市场对旅游企业经营的重要性；掌握旅游市场体系；熟悉旅游市场的主体、客体和中介；了解旅游市场的功能。

#### （二）旅游市场细分

掌握旅游市场细分的概念、市场细分的目的和意义；掌握旅游市场细分的原则和常用的细分标准；了解和熟悉世界旅游组织划分的全世界六大旅游市场和按经营重要性划分的第一位、第二位与机会旅游市场以及各个旅游市场所处的地位和特点；熟悉近程国际旅游市场和远程国际旅游市场对旅游目的地的意义、发展趋势和各自的特点；了解和熟悉按人口特征、按对旅游产品需求和购买特点以及按消费者心理特点进行的旅游市场细分。

#### （三）旅游市场调查与预测

掌握旅游市场调查的含义和进行旅游市场调查的作用；熟悉旅游市场调查的类型以及每一种类型的适用范围；掌握旅游市场调查的步骤和方法以及二手资料的收集途径和评估其可用性的标准；了解和熟悉原始资料收集的每一种方法的利弊和需注意的问题；了解旅游市场预测的概念和目的；掌握旅游市场预测的步骤和选择不同预测方法的主要依据；掌握趋势分析法、移动平均法、加权平均法、指数平滑法和专家意见法等市场预测方法的基本做法和主要优缺点。

#### （四）中国旅游业的市場构成

熟悉我国旅游市场的类型和市场状况；掌握我国入境旅游市场的构成和格局的变化与原因以及目前的主要旅游客源国与排序情况；了解和熟悉我国旅游业国内旅游市场的发展现状、主要特点和趋势；了解和熟悉我国出境旅游市场的现状、主要目的地国家和地区、出境旅游的主要特点和发展趋势。



## 六、旅游的影响与可持续发展

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游的发展对旅游目的地经济、社会、文化和环境构成的正负两方面影响的认识程度以及坚持可持续发展是旅游发展必然选择的理解，以使用可持续发展观来指导实际工作，努力扩大旅游发展的积极作用，抑制或最大限度地控制其消极影响。

### 考试内容

#### （一）旅游的积极作用

掌握旅游发展对旅游目的地经济的积极作用；了解目的地国家或地区获取外汇的途径；熟悉旅游出口同传统商品出口在表现特点上的异同与优势；掌握旅游换汇率、旅游收汇率和旅游创汇率概念以及换汇率较高的原因；掌握旅游发展对促进经济的健康运行和增加财政收入方面的作用以及旅游总收入、人均旅游收入和人均天旅游收入的概念；熟悉旅游业在扩大就业机会、消除贫困、提高生活质量和改善投资环境方面的作用；了解旅游业发展会带动其他相关部门和行业发展的原理，对促进地区经济发展、缩小地区差别和推进国土资源的有效利用方面的意义；掌握旅游发展对目的地社会文化和环境改善的积极影响及其具体表现和产生原因。

#### （二）旅游的消极影响

掌握旅游的发展对目的地经济方面的消极影响；熟悉过重依赖旅游业可能影响国家经济稳定的原因；掌握旅游的发展对目的地社会文化和环境方面的消极影响；熟悉目的地方面抑制旅游消极影响的条件；掌握旅游承载力及相关概念；掌握控制旅游消极影响的基本措施。

#### （三）旅游可持续发展

掌握可持续发展的概念和基本要求；了解可持续发展的背景；掌握几种主要旅游发展观和可持续发展的含义，旅游与可持续发展之间的关系，以及可持续旅游发展的目标和基本原则。

## 第二部分 饭店经营管理

### 一、饭店管理概述

#### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对饭店的历史与现状、饭店的类型与等级、饭店的组织与制度的了解、熟悉和掌握的程度，以提高考生对饭店基本特性与整体管理的认识。

#### 考试内容

##### （一）饭店的历史与现状

了解世界饭店业发展史的四个主要阶段及其特征；熟悉中国饭店业发展的历史及其特点；熟悉现代饭店连锁经营的基本形式及其优势。

##### （二）饭店的类型与等级

了解饭店分类的目的；熟悉商务型饭店与度假型饭店之间的区别；掌握饭店计价方式的

特征及其区别；了解饭店等级划分的依据与方法；熟悉中国饭店星级评定的主要内容。

### （三）饭店的组织与制度

了解饭店组织的基本概念；了解直线制饭店组织结构的适用对象；掌握直线职能制饭店组织结构的长处与短处；熟悉事业部制组织结构形式的特点；熟悉饭店的组织管理层次；熟悉饭店管理制度的基本内容。

## 二、饭店前厅管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对饭店前厅的客房预订管理、前厅入住接待、前厅服务管理、客房价格控制、客房经营效益分析等知识的了解、熟悉和掌握的程度，以提高考生运用饭店前厅管理的基本原理和方法，解决前厅管理实际问题的能力。

### 考试内容

#### （一）客房预订管理

熟悉客房预订推销的目的；了解客房预订的渠道与方式；掌握担保订房与无担保订房之间的区别；熟悉客房预订的程序；掌握饭店能否接受订房需考虑的因素；了解客房预订控制的方法；熟悉各种预订控制方法的特点。

#### （二）前厅入住接待

熟悉客房状况控制的流程；掌握入住登记程序的基本工作步骤；掌握前台分房与销售的技巧；熟悉饭店客账处理的流程及其特点；熟悉宾客离店结账的程序及其要求。

#### （三）前厅服务管理

熟悉前厅服务工作的主要内容；了解前厅礼宾服务的概念；熟悉宾客投诉处理的基本程序；掌握宾客投诉处理的要求。

#### （四）客房价格控制

熟悉客房价格的基本类型及其特点；掌握客房定价的基本程序；了解各种定价法的分类依据；掌握建筑成本定价法的原理；掌握成本加成定价法的定价步骤；熟悉盈亏平衡定价法的定价步骤；了解需求导向与竞争导向定价法的概念；掌握边际效益定价法的定价原理；熟悉客房定价的基本策略与定价技巧。

#### （五）客房经营效益分析

了解客房经营效益分析的基本概念；掌握客房出租率、双人入住率、平均房价、房价收益率的计算方法。熟悉客房实数分析的内容；熟悉客房营业收入、客房费用、客房利润分析的方法。了解客房经营盈亏临界分析的概念及其作用；掌握客房盈亏临界分析的方法。

## 三、饭店客房管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对饭店客房的产品设计、客房的清洁保养、客房的服务管理、客房的安全管理、客房的物资管理知识的了解、熟悉和掌握的程度，以提高考生运用饭店客房管理的基本原理和方法，解决客房管理实际问题的能力。

## 考试内容

### (二) 客房产品设计

了解客房产品设计的重要性，熟悉客房楼层功能设计的主要内容及其要求；熟悉饭店客房的基本类型及其特点；熟悉饭店客房的基本功能空间及其设计要求；掌握客房设计的基本原则。

### (二) 客房清洁保养

熟悉客房清洁整理的标准；掌握客房清洁整理的程序；了解客房周期清洁的意义及内容；熟悉制定清洁标准应考虑的因素；了解清洁设备与清洁剂分类方法；熟悉清洁设备与清洁剂的选择与管理方法。

### (三) 客房服务管理

熟悉客房服务项目的主要内容；掌握客房服务项目的设立原则；掌握客房服务形式的选择方法；熟悉客房服务人员配备的方法；了解客房服务工作管理的主要内容；熟悉客房服务质量的构成要素；了解客房服务质量的主要标准；掌握客房服务质量控制的基本环节；熟悉客房个性化服务的概念。

### (四) 客房物资管理

熟悉客房设备资产的管理方法；熟悉客房用品的分类；掌握客房用品消耗定额的制定办法；了解客房用品日常控制的方法；了解布件的分类；掌握布件的管理和控制方法。

## 四、饭店餐饮经营管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对饭店餐饮菜单的设计、餐饮原料的采购与库存管理、餐饮厨房管理、餐饮销售管理、餐饮服务管理与餐饮成本控制等知识的了解、熟悉和掌握的程度，以提高考生运用饭店餐饮管理的基本原理与方法，解决餐饮管理实际问题的能力。

### 考试内容

#### (一) 餐饮菜单的设计

了解菜单设计的意义和作用；熟悉菜单的分类方法；了解固定菜单、循环菜单的定义和优缺点；掌握菜单设计的依据；熟悉菜肴选择的步骤；掌握菜肴选择的依据；了解菜单设计制作的基本要求；熟悉菜单设计的内容。

#### (二) 餐饮采供管理

了解食品采购的重要性；掌握供货单位的选择；熟悉采购的程序与方式；掌握采购数量与质量管理；掌握验收程序控制；熟悉验收工作中的报表管理；掌握食品原料的储藏分类与管理；掌握直接进料和仓库原料的发放管理；熟悉内部原料调拨的处理；掌握期末库存原料的计价；掌握库存周转率和库存短缺率的控制；熟悉库外存货盘存。

#### (三) 餐饮厨房管理

了解餐饮厨房管理的作用；熟悉餐饮厨房布局的基本要求；了解影响餐饮厨房布局的因素；掌握餐饮厨房布局安排的方法及其注意事项；掌握新菜品的成本确定；掌握厨房生产过程控制及其方法。

#### (四) 餐饮销售管理

熟悉餐饮产品定价原理及其常用的定价方法；掌握内扣毛利率与外加毛利率的计算方

法；熟悉餐饮销售决策的基本内容；掌握餐厅营业时间决策、清淡时间价格折扣决策的内容与方法；熟悉餐饮销售控制的环节。

#### （五）餐饮服务管理

熟悉餐饮服务场所设计与布局的基本要求；掌握美式服务、俄式服务、法式服务的基本方法；掌握中餐常用服务方式的特点；掌握餐饮服务质量控制的主要环节。

#### （六）餐饮成本控制

掌握餐饮成本概念、成本类型以及成本费用的构成；掌握餐饮日成本和月成本的核算方法；熟悉餐饮成本分析的内容；掌握餐饮成本差异的确定方法、成本差异的计算以及成本差异产生的原因。

## 五、饭店安全管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对加强饭店安全管理重要性的理解与认识，考察考生了解、熟悉、掌握饭店安全管理的基本特点、基本要求、基本原则、基本环节、以及饭店紧急事故、事件处理等知识的程度，以增强考生的安全防范意识、安全管理水平和处理各种突发事件的能力。

### 考试内容

#### （一）饭店安全管理概述

了解饭店安全管理的概念；熟悉饭店安全管理的意义；掌握饭店安全管理的基本特点；熟悉饭店安全管理的基本要求；掌握饭店安全管理的基本原则。

#### （二）饭店安全管理的基本环节

了解饭店消防工作的方针及目标；熟悉我国消防法规的分类及有关规定；掌握饭店消防工作的基本环节与措施；了解饭店治安管理的涵义及要求；掌握饭店治安管理的基本环节和措施；了解我国饭店卫生管理的有关法规；掌握饭店卫生防疫工作的基本要求与措施。

#### （三）饭店紧急事故、事件的处理

熟悉客人食物中毒事故的处理办法；掌握客人伤病时的处理程序和方法；熟悉客人死亡的处理办法；掌握客人报失的处理程序与方法；掌握客人违规及违法的处理办法和注意事项；掌握饭店火灾事件的处理程序和方法。

## 六、饭店财务管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对饭店财务管理工作的理解与认识，考察考生了解、熟悉和掌握有关饭店财务管理的基本概念、基本方法、相关制度规定等知识的程度，检验考生掌握与运用饭店财务管理基础知识和基本方法的能力。

### 考试内容

#### （一）饭店财务管理的涵义和基本职能

熟悉饭店财务管理的涵义和基本职能。

## （二）饭店资金管理

掌握饭店资本金制度，掌握饭店资本金的概念、构成、筹集及其管理原则；掌握饭店负债的概念及其分类，掌握流动负债和长期负债的概念、主要内容及其利息的财务处理；掌握资金时间价值的概念，熟悉资金时间价值的计算方法及其在财务上的应用；掌握饭店固定资产的标准，熟悉固定资产的分类，掌握固定资产的计价方法与原始价值的构成内容，熟悉固定资产折旧的概念，掌握饭店固定资产折旧的各种计算方法，掌握饭店固定资产折旧的计提范围，掌握饭店固定资产修理的财务处理方法，掌握固定资产减值准备的概念及其计提方法；熟悉饭店存货的概念，掌握饭店存货的内容范围，了解饭店存货储备量的确定。

## （三）饭店成本费用管理

掌握饭店成本费用的分类构成，掌握饭店直接成本、间接成本、固定成本、变动成本及半变动成本的划分和基本概念，掌握营业成本、营业费用、管理费用、财务费用等基本概念及其具体的各项构成内容；了解饭店成本核算的组织，掌握饭店成本核算的原则，了解饭店成本控制的方法。

## （四）饭店的税金

熟悉饭店交纳税金的种类以及交纳税金的计算方法。

## （五）饭店收入与利润管理

熟悉饭店收入的概念及其分类；掌握饭店营业收入的计量，掌握有关现金折扣、销售折让和销售退回的概念及其财务上的相关规定；熟悉饭店营业收入的收回方式；熟悉饭店利润的概念，掌握饭店利润的构成及其各构成部分的具体含义、内容与计算；了解饭店利润的日常管理；掌握饭店亏损弥补、所得税交纳、利润分配等方面的具体规定和要求。

# 第三部分 旅行社经营管理

## 一、旅行社概述

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅行社性质、类型、功能、主要业务和特点、旅行社在旅游业中的地位和作用以及旅行社产品的概念和类型的了解、熟悉和掌握程度，以提高其旅行社的基本知识。

### 考试内容

#### （一）旅行社的性质和类型

了解旅行社的发展历程；掌握旅行社的性质和功能；熟悉国内外旅行社的类型；掌握旅行社在旅游业中的地位和作用。

#### （二）旅行社的业务和产品

掌握旅行社产品的概念和产品类型；熟悉旅行社的主要业务领域及业务的主要特点。

## 二、旅行社产品销售业务

### 考试目的

通过本章的考试，考察考生对旅行社产品的销售渠道、中间商选择、产品促销手段和方式、销售业务运作程序以及接待计划的制定与更改的了解、熟悉和掌握程度，以提高其开展旅行社产品的销售能力。

### 考试内容

#### （一）旅行社销售渠道的选择

掌握销售渠道概念、旅行社产品销售渠道的种类和各自的优势与局限性；了解选择旅游中间商的必要性；掌握选择旅游中间商应考察的内容；熟悉与旅游中间商合作的途径和需要调整旅游中间商的几种情况。

#### （二）旅行社产品的促销

熟悉旅行社促销目标的含义和制定旅行社促销目标应注意的问题；熟悉旅游广告的各种传媒及其优势和劣势；掌握旅行社选择不同媒体时应分析的内容和方法以及媒体广告功能、内容和要求；掌握直接营销的主要形式及其利弊以及营销公关和销售推广的主要形式；掌握邀请记者、客户来访考察应注意的问题；掌握参加博览会或展销会应注意的问题。

#### （三）旅行社产品销售业务的运作

熟悉销售计划的制定；掌握业务洽谈的形式与要领；掌握团体包价、半包价、小包价、出境团和国内团报价的内容；熟悉旅行社产品销售确认的形式。

熟悉旅游接待计划的含义；掌握旅游接待计划制定时应考虑的问题以及计划包含的内容与计划变更的情况和调整。

## 三、旅游服务采购业务

### 考试目的

通过本章考试，考察考生对旅行社旅游服务采购的含义、任务、建立协作网络和有关各项旅游服务采购业务的了解、熟悉和掌握程度，以提高其对有关旅游服务的采购能力。

### 考试内容

#### （一）旅行社旅游服务采购的含义和任务

掌握旅行社旅游服务采购的内涵、必要性和任务；掌握旅游服务协作网络的含义和选择合作伙伴的基本要求以及旅游服务采购中要处理好的几种关系；熟悉旅行社建立旅游服务协作网络的必要性。

#### （二）旅行社旅游服务采购实务

熟悉同航空、铁路、水运、公路运输部门、饭店、餐馆、参观游览点、文娱单位、商店以及其他旅行社建立协调合作关系的内容；掌握采购合同的内容。

## 四、旅游接待业务

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对团体旅游和接待工作的认识，以及旅游接待过程中常见问题处理的了解、熟悉和掌握程度，以提高其旅游接待能力。

### 考试内容

#### （一）团体旅游接待与工作职责

了解团体旅游和导游服务的概念；掌握全陪、地陪和领队的职责；了解导游人员概念与类型。

#### （二）旅游接待过程中问题与事故的处理

掌握游客在餐食、住房、文化娱乐活动和购物方面个别要求的处理方法；熟悉误机、误车、误船的原因；掌握误机、误车、误船事故的处理；了解和熟悉错接、漏接的原因及应变措施；掌握客人行李丢失、钱物丢失、旅游证件丢失、患病和死亡的处理；了解和熟悉旅游安全事故的等级；掌握交通事故、治安事故、火灾和中毒的处理。

## 五、旅行社财务管理

### 考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅行社会计核算的内容与方法和旅行社主要财务报表的内容与编制方法的了解、熟悉和掌握的程度。

### 考试内容

#### （一）旅行社会计核算

了解旅行社组团包价审核的主要内容；熟悉组团收入和组团成本的核算内容；掌握组团成本的核算方法；了解旅行社结算通知单的主要内容；熟悉接待收入和接待成本的核算内容；掌握接待收入和接待成本的核算方法。

#### （二）旅行社财务报表

了解旅行社资产负债表的作用；熟悉资产负债表的内容；掌握资产负债表的编制方法；了解旅行社损益表的作用；熟悉损益表的内容；掌握损益表的编制方法；了解旅行社现金流量表的作用；熟悉现金流量表的内容；掌握现金流量表的编制方法。

# 目 录

考试大纲 .....	( 1 )
第一部分 旅游经济基础知识 .....	( 1 )
一、现代旅游活动的性质、种类和特点 .....	( 1 )
(一) 旅游活动 .....	( 1 )
(二) 旅游活动的类型 .....	( 4 )
(三) 旅游活动的性质 .....	( 7 )
(四) 现代旅游活动的特点 .....	( 8 )
二、旅游者 .....	( 14 )
(一) 关于旅游者的界定 .....	( 14 )
(二) 旅游者的基本条件 .....	( 17 )
(三) 旅游者流动规律 .....	( 20 )
三、旅游资源 .....	( 28 )
(一) 旅游资源及其分类 .....	( 28 )
(二) 旅游资源的功能与特点 .....	( 31 )
(三) 旅游资源的开发与保护 .....	( 34 )
四、旅游业 .....	( 41 )
(一) 旅游业及其构成 .....	( 41 )
(二) 旅游产品 .....	( 44 )
(三) 旅游设施和旅游服务 .....	( 47 )
五、旅游市场 .....	( 58 )
(一) 旅游市场的概念和构成要素 .....	( 58 )
(二) 旅游市场细分 .....	( 59 )
(三) 旅游市场调查与预测 .....	( 63 )
(四) 中国旅游业的构成 .....	( 69 )
六、旅游的影响与可持续发展 .....	( 78 )
(一) 旅游的积极影响 .....	( 78 )
(二) 旅游的消极影响 .....	( 81 )
(三) 旅游可持续发展 .....	( 84 )
第二部分 饭店经营管理 .....	( 91 )
一、饭店管理概述 .....	( 91 )
(一) 饭店的历史与现状 .....	( 91 )
(二) 饭店的类型与等级 .....	( 94 )
(三) 饭店的组织与制度 .....	( 96 )
二、饭店前厅管理 .....	( 101 )
(一) 客房预订管理 .....	( 101 )



(二) 前厅入住接待 .....	(105)
(三) 前厅服务管理 .....	(110)
(四) 客房价格控制 .....	(112)
(五) 客房经营效益分析 .....	(119)
<b>三、饭店客房管理</b> .....	(128)
(一) 客房产品设计 .....	(128)
(二) 客房清洁保养 .....	(131)
(三) 客房服务管理 .....	(136)
(四) 客房物资管理 .....	(143)
<b>四、饭店餐饮经营管理</b> .....	(149)
(一) 餐饮菜单的设计 .....	(149)
(二) 餐饮采供管理 .....	(153)
(三) 餐饮厨房管理 .....	(160)
(四) 餐饮销售管理 .....	(165)
(五) 餐饮服务管理 .....	(168)
(六) 餐饮成本控制 .....	(173)
<b>五、饭店安全管理</b> .....	(181)
(一) 饭店安全管理概述 .....	(181)
(二) 饭店安全管理的基本环节 .....	(183)
(三) 饭店意外紧急事故、事件的处理 .....	(187)
<b>六、饭店财务管理</b> .....	(190)
(一) 饭店财务管理的涵义和基本职能 .....	(190)
(二) 饭店资金管理 .....	(190)
(三) 饭店成本费用管理 .....	(196)
(四) 饭店的税金 .....	(198)
(五) 饭店收入与利润管理 .....	(200)
<b>第三部分 旅行社经营管理</b> .....	(206)
<b>一、旅行社概述</b> .....	(206)
(一) 旅行社的性质和类型 .....	(206)
(二) 旅行社的业务和产品 .....	(208)
<b>二、旅行社产品销售业务</b> .....	(214)
(一) 旅行社销售渠道的选择 .....	(214)
(二) 旅行社产品的促销 .....	(216)
(三) 旅行社销售业务的运作 .....	(220)
<b>三、旅游服务采购业务</b> .....	(227)
(一) 旅行社旅游服务采购的含义和任务 .....	(227)
(二) 旅行社旅游服务采购实务 .....	(229)
<b>四、旅游接待业务</b> .....	(233)
(一) 团体旅游接待与工作职责 .....	(233)
(二) 旅游接待过程中问题与事故的处理 .....	(234)