

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

(中级)



全国经济专业技术资格考试用书编写委员会 编写

吉出版社

全国经济专业技术资格考试用书

(2004年修订)

旅游经济专业知识与实务

(中 级)

全国经济专业技术资格考试用书编写委员会编写

江苏工业学院图书馆
藏书章

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. 中级/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 - 790 - 9/F·64

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 030669 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: 三河市东方印刷厂

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

印张: 18.5

字数: 500 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 - 790 - 9/F·64

定价: 45.00 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

(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

为帮助广大应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（中级）

第一部分 旅游经济基础知识

一、旅游经济活动的产生与发展

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游经济活动的有关概念的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游经济活动的产生、发展和阶段划分的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游经济运行的各项条件的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对现代旅游经济活动特点的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

（一）旅游与旅游经济活动

掌握旅游经济活动的定义；了解旅游经济活动的主要特点；熟悉旅游经济活动产生的条件；掌握旅游经济活动各方面的利益主体及其各自追求的利益；掌握旅游经济运行的条件；掌握旅游吸引物状况对旅游经济运行的作用。

（二）现代旅游经济的发展与基本格局

掌握现代旅游经济的阶段划分；掌握世界旅游业新时期的特点；掌握现代旅游经济发展的基本表现。了解和熟悉世界旅游发展的基本格局。

二、旅游经济活动的基本要素

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游经济活动基本要素概念与特点的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游资源的概念、旅游吸引力的概念以及特点的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游设施的概念和特点的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游接待能力及其影响因素的了解、掌握和熟悉程度；检验考生对旅游服务和旅游服务能力的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

（一）旅游经济活动基本要素的含义

掌握旅游经济活动基本要素的概念和特点；掌握旅游资源、旅游设施和旅游服务之所以成为旅游经济活动基本要素的原因；掌握旅游经济活动基本要素区域性特点的主要表现；掌握旅游经济活动基本要素特点对旅游经济正常运行的影响和作用。

（二）旅游资源与旅游吸引力

掌握旅游资源的概念；掌握旅游吸引力的概念和特点。

（三）旅游设施与接待能力

熟悉旅游设施的概念；掌握旅游设施的特点；熟悉旅游接待能力的概念、特点；掌握旅游设施建设的基本原则；熟悉影响旅游接待能力的要素。

(四) 旅游服务与服务能力

掌握旅游服务的概念、性质和特点；掌握旅游服务能力的概念；熟悉旅游服务能力的内涵。

三、旅游需求

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游需求概念、形成条件及其特征的掌握、熟悉和了解程度。检验考生对旅游需求一般规律的熟悉、掌握和运用程度；检验考生对影响旅游需求的基本要素的了解、熟悉和掌握程度，从而提高考生关于旅游需求的理论水平以及旅游需求对旅游业发展意义的认识。

考试内容

(一) 旅游需求的基本概念

熟悉旅游需求的含义；掌握旅游需求的概念和旅游需求内在层次的划分；了解旅游需求形成的必要条件并熟悉其中各项必要条件的基本内容；掌握旅游需求与闲暇时间的关系；掌握旅游需求的一般特征；了解旅游行为与需求之间的关系；掌握旅游决策的概念和旅游决策的内容。

(二) 旅游需求的一般规律

熟悉旅游需求与价格之间的关系；掌握旅游需求价格弹性系数的概念、计算公式和弹性系数所反映的经济意义；熟悉旅游需求与支付能力之间的关系；掌握旅游需求收入弹性系数的概念及所反映的经济意义；了解旅游需求与替代品、互补品的关系；掌握旅游需求交叉弹性系数的概念、计算及意义；了解旅游需求与价格、旅游支付能力之间关系的例外情况。

(三) 影响旅游需求的基本因素与旅游需求测量指标

熟悉影响旅游需求的基本因素；了解人口统计因素的主要内容；熟悉目的地方面影响旅游需求的基本因素；掌握旅游吸引物与旅游产品之间的差异；掌握客源地与目的地间互动因素的内容及影响机理；熟悉旅游需求的测量指标。

四、旅游产业发展模式与发展战略

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游产业概念以及旅游产业发展模式的认识程度；检验考生对中国特定的旅游发展模式内在规定性的理解；检验考生对旅游发展战略的概念和特征的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对制定旅游发展战略的基本原则的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游发展战略的内容的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对中国未来 20 年旅游产业发展阶段、战略目标、战略思路的了解程度。

考试内容

(一) 旅游产业的概念

熟悉旅游产业的概念；掌握旅游产业的行业规定性；掌握对旅游产业构成的几种分类。

(二) 旅游产业发展模式

掌握旅游产业发展模式的概念；熟悉旅游产业发展模式的基本特征；掌握旅游发展模式的基本分类；了解旅游产业发展两种发展模式；熟悉两种不同的旅游发展模式的内容及其合理性；熟悉中国旅游发展模式选择的必然性；掌握中国旅游发展模式的特点；掌握当今世界

旅游产业发展的目标模式。

（三）旅游产业发展战略

掌握旅游发展战略的概念及其内涵；熟悉旅游产业发展战略的必要性；掌握制定旅游发展战略的基本原则；了解旅游产业发展战略的基本内容；掌握旅游产业发展战略目标及其内容；掌握旅游产业发展战略布局的核心问题；了解现阶段我国旅游产业发展的战略重点以及未来 20 年我国旅游产业发展的战略目标和战略构想。

五、旅游产业组织与产业结构

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游产业组织概念和内含层次的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游产业组织研究途径的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游产业结构的概念和内含层次的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游产业结构优化的标准的熟悉程度；检验考生对旅游产业生产组织结构的特点的了解程度；检验考生对旅游产业生产组织结构的优化途径的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

（一）旅游产业组织

掌握旅游产业组织的基本概念；熟悉旅游产业组织与市场竞争及其垄断的相互关系；掌握旅游市场结构的概念、内容和基本特点；熟悉旅游产业市场结构的决定因素；掌握旅游企业市场行为的基本概念、内容和特点；熟悉旅游企业市场行为的各种表现形式；掌握旅游市场绩效的基本概念；熟悉旅游市场结构、市场行为和市场绩效三者之间的关系。

（二）旅游产业结构

掌握旅游产业结构的概念；了解旅游产业结构的形成、发展以及影响因素；掌握旅游产业结构优化的标准；了解旅游产业所有制结构的现状；掌握行业结构、地区结构和生产组织结构的概念和内容；熟悉旅游产业结构对旅游产业发展与运行的影响。

六、旅游行业管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游行业管理的概念、特征的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游行业管理的手段的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游行业管理的内容的掌握、熟悉和了解程度；检验考生对旅游产业政策概念和特征的掌握、熟悉和了解程度；检验考生对旅游产业政策的内容的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

（一）旅游行业管理的概念与特征

掌握旅游行业管理的概念；了解行业管理的必要性和主要特征；熟悉旅游行业管理的组织分类；熟悉旅游行业管理的手段；了解旅游行业管理的职能分类；掌握引导市场和维持市场秩序的内容；掌握行业服务性内容；掌握行业协调性内容。

（二）旅游产业政策

了解制定旅游产业政策的必要性；掌握旅游产业政策的概念；熟悉旅游产业政策的特征；掌握制定旅游产业政策的基本原则；掌握旅游产业政策的内容；了解和掌握旅游产业结构政策的基本内容；了解和熟悉我国旅游产业发展新时期的产业政策构成体系。

七、旅游规划与开发

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游规划的概念、旅游规划的内涵的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游规划的特征的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游规划的总体思路、分类等内容的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游开发的概念、特征和内涵的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游开发的组织和管理的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游开发的内容的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游开发项目的可行性研究的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

(一) 旅游规划

掌握旅游规划的概念；掌握旅游规划的内涵；掌握旅游规划的特征；熟悉旅游规划的总体思路和编制程序；掌握旅游规划的分类；熟悉旅游发展规划和旅游区规划的内容。

(二) 旅游开发

掌握旅游开发的概念、内涵；掌握旅游规划与旅游开发的关系；掌握旅游开发组织和管理包含的内容；熟悉旅游开发的内容；熟悉旅游开发项目的可行性研究内容；掌握旅游市场分析的内容；熟悉旅游承载力的分类。

八、旅游经济效益

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅游经济效益内涵和特点的掌握程度；检验考生对旅游经济效益评价指标、分析范围的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游微观经济效益的概念、意义及其决定因素的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对提高旅游微观经济效益途径的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游宏观经济效益的概念、特点、分析意义的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对旅游宏观经济效益的决定因素的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对提高旅游宏观经济效益的途径的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容

(一) 旅游经济效益的基本概念

熟悉旅游经济效益的概念；掌握旅游经济效益的特点；熟悉旅游经济效益的评价指标。

(二) 旅游微观经济效益分析

掌握旅游微观经济效益的概念；熟悉提高旅游微观经济效益的意义及影响因素；掌握提高旅游微观经济效益的途径及不同成本结构对提高微观经济效益的影响；了解外部不可控因素与内部可控因素的构成；掌握可控与不可控因素对旅游微观经济效益的影响。

(三) 旅游宏观经济效益分析

了解旅游宏观经济效益的概念和特点；了解旅游宏观经济效益分析的意义；掌握旅游乘数效应；掌握影响旅游宏观经济效益的因素；熟悉旅游卫星账户；掌握提高旅游宏观经济效益的途径。

第二部分 旅游企业管理原理

一、旅游企业经营战略

考试目的

通过本章考试,检验考生对旅游企业经营战略管理重要性的理解和认识;检验考生了解、熟悉、掌握旅游企业经营战略管理的内容、原则、旅游企业总体经营战略、旅游企业竞争战略等知识的程度。以增强考生的战略管理意识,提高考生科学的战略决策水平。

考试内容

(一) 旅游企业经营战略

了解旅游企业经营战略及战略管理的涵义;熟悉旅游企业经营战略的基本特征;掌握旅游企业经营战略管理的内容;熟悉旅游企业经营战略管理的原则。

(二) 旅游企业经营环境与条件分析

了解旅游企业宏观经营环境的涵义;熟悉旅游企业宏观经营环境的构成要素;掌握旅游企业行业环境各构成要素及基本内容;掌握我国旅游企业目前所面临的环境及对企业管理的影响;了解旅游企业内部条件构成的基本要素;掌握旅游企业内部条件各构成要素的基本内容和指标;掌握 SWOT 分析方法的内容及应用。

(三) 旅游企业总体经营战略

了解旅游企业发展战略的基本涵义;掌握密集型发展战略、一体化发展战略和多样化发展战略的具体形式;了解旅游企业维持战略的涵义;熟悉旅游企业选择维持战略的原因;掌握维持战略的基本形式;了解旅游企业紧缩战略的涵义;熟悉旅游企业采取紧缩战略的原因;掌握紧缩战略三种类型的基本内容与策略。

(四) 旅游企业竞争战略

了解旅游企业竞争的涵义;熟悉旅游企业竞争的构成要素;掌握旅游企业竞争的类型;了解旅游企业竞争力的涵义;掌握构成旅游企业竞争力的基本要素;熟悉旅游企业核心竞争力的涵义与特征;了解旅游企业低成本、差异化、集中化等常规竞争战略涵义;掌握上述战略的应用条件及具体策略;了解企业竞争地位的分类;掌握市场领先者、市场挑战者、市场追随者、市场补缺者竞争策略的适用范围和应采取的对策。

二、旅游企业品牌经营

考试目的

通过本章考试,检验考生对旅游企业品牌经营重要性的理解和认识;检验考生了解、熟悉、掌握旅游企业品牌特征、功能、品牌经营基本内容、服务质量的特性与控制、品牌传播途径与方法、品牌评估与扩张等知识的程度。以帮助考生增强对旅游企业品牌经营重要性的认识,提高考生对旅游企业品牌经营的能力与水平。

考试内容

(一) 旅游企业品牌经营概述

了解旅游企业品牌经营的重要性;熟悉品牌的基本涵义;掌握旅游企业品牌特征;熟悉旅游企业品牌功能;掌握旅游企业品牌经营的基本内容和要求。

（二）旅游企业服务质量

了解旅游企业服务质量与品牌的关系；熟悉旅游企业服务质量的涵义及特点；掌握旅游企业服务质量管理的有关原理；掌握旅游企业服务质量管理的基本内容及要求；了解 PDCA 循环法、ABC 分析法、因果关系图法、ZD 管理法的基本涵义，掌握上述方法的基本内容和要求。

（三）旅游企业品牌传播

了解旅游企业品牌传播的意义；熟悉旅游企业品牌传播的涵义、特点；掌握品牌广告传播的原则与策略；熟悉销售促进传播涵义与方式；掌握销售促进传播的技巧与策略；了解品牌公关传播的涵义；掌握品牌公关传播的途径与策略。

（四）旅游企业品牌扩张

了解旅游企业品牌资产的涵义和特征；掌握旅游企业品牌资产的构成要素；熟悉旅游企业品牌资产评估的内容；掌握旅游企业品牌资产评估的方法。了解旅游企业品牌保护的内涵；掌握旅游企业品牌保护的基本措施；熟悉旅游企业品牌扩张的涵义和原因；掌握旅游企业品牌扩张的途经和策略。

三、旅游企业人力资源管理

考试目的

通过本章考试，检验考生对在新的经济形态下加强人力资源管理重要性的理解和认识；检验考生了解、熟悉和掌握旅游企业人力资源管理目标、内容、要求与旅游企业员工塑造、组织、激励等知识的程度；考察考生运用人力资源管理的基本原理分析和解决旅游企业实际问题的能力；以增强考生“以人为本”的管理意识，提高考生的人力资源管理的政策和业务水平。

考试内容

（一）旅游企业人力资源管理概论

熟悉人力资源的涵义和特征；掌握旅游企业人力资源管理特征；掌握旅游企业人力资源管理目标和要求。

（二）旅游企业员工的塑造

熟悉旅游企业的人才理念；掌握旅游企业工作分析的涵义、内容与方法；掌握旅游企业员工招聘程序和方法；熟悉旅游企业员工培训的涵义；掌握旅游企业员工企业培训的程序与要求。

（三）旅游企业员工的组织

掌握旅游企业员工配置的基本环节和要求；熟悉旅游企业劳动关系的内容；掌握旅游企业劳动合同管理的内容和要求；掌握旅游企业员工工作时间管理的有关规定；掌握旅游企业劳动保护的基本环节和要求；熟悉旅游企业员工辞退应遵循的原则和要求；掌握旅游企业劳动争议与处理的基本内容和要求；了解旅游企业员工绩效管理的涵义；掌握旅游企业员工绩效管理的基本环节与方法。

（四）旅游企业员工的激励

熟悉旅游企业员工激励与激励机制的涵义；掌握旅游企业员工职业生涯管理的内容和方法；掌握旅游企业薪酬激励机制设计与管理的的基本准则和具体要求；熟悉旅游企业领导激励机制的内容和要求；掌握企业文化的概念、功能和旅游企业文化建设的基本准则。

第三部分 饭店经营管理

一、饭店经营管理概述

考试目的

通过本章的考试,检验考生对饭店的性质、建设环节与经营管理理念的了解、熟悉和掌握程度;检验考生对饭店集团基本知识的了解、熟悉和掌握程度;检验考生对中国及国际饭店集团发展状况及趋势的了解、熟悉和掌握程度;检验考生饭店管理的目标、饭店价值链管理及饭店管理的基本方法的了解、熟悉和掌握程度。从而提高考生认识饭店基本特点、掌握饭店管理基本原理、运用多种科学方法管理饭店的能力。

考试内容

(一) 饭店建设与管理理念

熟悉饭店企业的性质;掌握饭店规划与建设的基本环节和要求;掌握饭店经营管理的基本理念。

(二) 饭店集团

熟悉饭店集团形成的动因;掌握饭店集团具有的优势;熟悉国际饭店集团的发展阶段及趋势;熟悉中国饭店集团发展的历程;掌握中国饭店集团化发展的主要障碍与对策。

(三) 饭店管理的目标与方法

了解饭店管理的目标;掌握饭店价值链的基本构成;掌握饭店价值链管理基本方法;熟悉饭店管理的基本方法。

二、饭店营销策略

考试目的

通过本章考试,检验考生了解、熟悉、掌握饭店营销管理的概念、营销管理任务、营销观念、营销活动基本环节、饭店 4P 营销策略、关系营销策略、主题营销策略、网络营销策略、分时营销策略、绿色营销策略等知识的程度,从而帮助考生确立正确的营销观念,提高考生运用市场营销原理分析和解决实际问题的能力。

考试内容

(一) 饭店营销概述

了解营销及营销管理的涵义;掌握饭店营销管理的任务;掌握饭店整合、共赢、借力、文化、立体营销理念的基本涵义和要求;掌握饭店营销活动的基本环节。

(二) 饭店基本营销策略

熟悉饭店产品的涵义、层次及从营销角度的产品类别;掌握饭店产品组合、产品特色、产品生命周期策略的基本内容和要求;熟悉饭店价格制定的原理;掌握饭店的定价方法与策略;熟悉饭店销售渠道的类型;掌握饭店销售渠道的管理;了解饭店促销策略的涵义;掌握饭店广告促销、人员推销、销售推广和公关促销的基本原理与方法。

(三) 饭店营销新策略

了解关系营销的涵义;掌握关系营销与传统营销的区别;掌握关系营销的类型及策略。掌握主题营销的概念与本质;熟悉可供选择的主题类型;掌握主题营销的设计与组织。了解

网络营销的概念及其对饭店的影响；熟悉网络营销的特点；掌握网络营销的基本措施。了解分时营销的概念；熟悉分时营销的特点；掌握分时营销的运作思路。熟悉绿色营销与绿色消费的内涵及特征；掌握绿色营销的基本措施。

三、饭店接待业务的管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对前厅气氛的管理、前厅接待服务管理、前厅收益管理、信息系统管理等知识的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对客房的设计及布置、客房服务管理、客房用品的控制等知识的了解、熟悉的掌握程度；检验考生对饭店餐饮管理特点、餐饮管理环节与要求、餐饮服务卖场的设计、宴会产品的设计与控制、美食节的策划与组织等知识的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对饭店设备的运行与维修管理、设备的更新改造等知识的了解、熟悉和掌握程度。从而提高考生对饭店接待业务的组织与管理水平。

考试内容

（一）前厅业务管理

熟悉前厅管理的基本要求；掌握预订控制的程序和客户档案管理的方法；掌握收益管理的方法；掌握饭店信息系统的特点；熟悉饭店信息系统的功能；掌握信息技术在饭店管理中的应用。

（二）客房业务管理

了解饭店客房管理意义；熟悉饭店客房管理的基本要求；熟悉客房设计与布置的因素；掌握饭店客房设计及布置的原则；掌握客房服务管理的主要内容；熟悉客房用品的控制方法。

（三）餐饮业务管理

熟悉饭店餐饮管理的特点；掌握饭店餐饮管理的基本环节；掌握饭店餐饮管理的基本要求；熟悉餐饮服务卖场设计的原则；掌握餐饮服务卖场设计的基本内容和要求；了解宴会特点及在饭店餐饮经营活动中的作用；掌握宴会设计与控制的内容与要求；熟悉美食节的特点；掌握美食节的策划与控制。

（四）饭店设备管理

掌握饭店设备管理的特点；了解饭店设备管理的意义；熟悉饭店设备管理的基本目标；掌握饭店设备维修的方式、类别和维修制度；掌握饭店设备备件管理的内容和方法；掌握设备维修管理的技术经济指标；掌握饭店设备更新改造的客观依据与基本要求；掌握饭店设备更新改造的经济分析方法。

四、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认识，检验考生了解、熟悉和掌握有关饭店财务管理的基本概念、基本要求、基本原理、基本方法等知识的程度，考察考生掌握饭店财务预算、财务控制、财务分析和资本结构优化与筹资风险等方面的理论知识水平，以及运用饭店财务管理基本原理和基本方法的能力。

考试内容

（一）饭店财务预算

了解饭店预算的概念及其分类,熟悉饭店预算的编制程序、编制方法及预算内容的组成;掌握饭店营业收入预算、成本费用预算、税金指标预算、利润预算和现金预算等的编制原理与编制方法。

(二) 饭店财务控制

了解饭店营业收入控制要求,了解饭店一次性结账、营业收入稽核和各营业点收款控制等方面的相关要求,熟悉饭店应收账款的概念,掌握饭店应收账款的作用,熟悉饭店应收账款的控制方法,熟悉饭店信用政策的内容及其应用,熟悉饭店宾客信用状况的评价方法,掌握饭店应收账款回收检查分析的方法,掌握饭店坏账准备的计提;掌握饭店成本控制的方法及其应用;熟悉饭店盈亏临界点的概念,掌握饭店盈亏临界点分析的基本原理,掌握饭店盈亏临界点及其相关指标的计算,掌握饭店成本、价格、利润、销售构成等各项因素变化对盈亏临界点及其相关指标的影响,掌握盈亏临界点分析原理在饭店经营中的具体应用。

(三) 饭店财务分析

熟悉饭店财务分析的步骤;掌握饭店财务分析的方法;掌握饭店会计报表的基本内容及其相关分析,掌握流动偿债比率、长期偿债比率、营运能力比率和盈利能力比率等各项饭店财务分析指标的含义、计算及其使用意义。

(四) 饭店资金结构优化与筹资风险

掌握饭店资金成本的概念,掌握饭店各种来源资金的资金成本计算,掌握加权平均资金成本的计算,掌握资金成本在饭店财务管理中的应用;掌握筹资风险的概念,熟悉筹资风险衡量的方法及其相关指标的含义与计算,熟悉筹资风险的处理对策。

第四部分 旅行社经营管理

一、旅行社概述

考试目的

通过本章的考试,检验考生对旅行社设立和基本业务运作的理解和认识,检验考生了解、熟悉和掌握旅行社的设立条件、申报审批程序、基本业务、合资经营条件和行业组织知识的程度,以提高旅游业管理人员对旅行社设立和基本业务运作的认知水平。

考试内容

(一) 旅行社的设立条件

掌握新设旅行社对经理人员和财务人员等的资质要求;熟悉新设旅行社对注册资本金和质量保证金的要求;熟悉新设旅行社对营业场所和设施的要求。熟悉旅行社合资经营的相关法律;了解我国旅行社合资经营的现状;了解我国旅行社合资经营的发展趋势和外商控股、外商独资旅行社设立的条件。

(二) 旅行社的申报审批

熟悉申请旅行社营业许可需要提交的文件;掌握设立国际、国内旅行社及其分支机构的审批程序;掌握办理注册登记和办理税务登记的要求和程序。

(三) 旅行社的基本业务

熟悉旅行社前台与后台业务的划分;掌握旅游信息咨询、单项旅游服务预订、包价旅游产品的销售、旅游接待业务和旅行社售后服务等旅行社前台业务的开展方式;了解旅行社产

品设计和市场营销、旅行社协作网络的建立和维持、服务质量控制、财务管理等旅行社后台业务的相关内容。

(四) 旅行社的协作网络

了解旅行社协作网络的构成要素；熟悉旅行社与协作网络构成要素的关系；熟悉旅行社选择合作对象的标准和程序；掌握旅行社与合作对象建立合作关系的方式与手段；掌握旅行社维护协作网络的必要性和手段；熟悉旅行社变更协作网络的原因；掌握旅行社变更协作网络的方式。

二、旅行社营销业务管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生了解、熟悉和掌握旅行社产品开发、价格管理和销售管理等营销业务管理知识的程度，以强化考生市场营销观念的形成，提高考生运用市场营销手段改进经营管理水平的能力。

考试内容

(一) 旅行社的产品开发

掌握旅行社产品设计的原则；掌握旅行社产品开发的过程。

(二) 旅行社的价格管理

熟悉旅行社产品价格的构成；掌握成本、供求关系、需求弹性、市场竞争等因素对旅行社产品价格的影响；熟悉旅行社产品的定价程序；掌握旅行社产品的定价目标；熟悉旅行社产品的定价原则。

(三) 旅行社的销售管理

熟悉旅行社单项旅游服务和包价旅游产品的销售方式；掌握旅行社销售渠道策略；掌握旅行社客户关系管理的原理和实施手段。

三、旅行社接待业务管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对组团社和地接社接待内容与接待业务流程的掌握程度，检验考生了解、熟悉和掌握计调人员与导游人员业务内容及对导游人员与计调人员进行管理内容的程度，促进考生对旅行社接待业务的了解，提高考生接待业务的管理能力和管理水平。

考试内容

(一) 旅行社接待业务的内容

掌握组团社与地接社的类别划分；熟悉组团社的接待业务内容；熟悉地接社的接待业务内容。

(二) 旅行社接待业务流程

熟悉组团社接待业务的流程；熟悉地接社接待业务的流程。

(三) 计调人员的业务与管理

了解计调人员的工作性质；熟悉计调人员的业务范围和工作内容；掌握计调人员管理的内容。

(四) 导游人员的管理

掌握国家旅游行政管理部门关于导游人员管理的各项制度；掌握导游人员应具备的素质和能力；熟悉旅行社对导游人员管理的主要措施。

四、旅行社财务管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对旅行社资产管理、成本、收入与利润管理的内容与方法和旅行

社主要财务分析的内容及其作用的了解、熟悉和掌握的程度。

考试内容

（一）旅行社资产管理

了解旅行社资产的主要类型；掌握各种流动资产的管理内容和方法；熟悉固定资产折旧的计

提范围；掌握固定资产折旧的计提方法和固定资产的处理方法。

（二）成本、收入与利润的管理

了解旅行社成本、收入和利润的构成；掌握成本费用控制方法；熟悉营业收入的确认原则；掌握利润的分析技巧和管理方法。

（三）旅行社财务分析

了解旅行社财务分析的类型。

目 录

旅游经济专业知识与实务考试大纲 (中级)	(1)
第一部分 旅游经济基础知识	(1)
一、旅游经济活动的产生与发展	(1)
(一) 旅游与旅游经济活动	(1)
(二) 现代旅游经济的发展与基本格局	(4)
二、旅游经济活动的基本要素	(11)
(一) 旅游经济活动基本要素的含义	(11)
(二) 旅游资源与旅游吸引力	(12)
(三) 旅游设施与接待能力	(14)
(四) 旅游服务与服务能力	(16)
三、旅游需求	(20)
(一) 旅游需求的基本概念	(20)
(二) 旅游需求的一般规律	(23)
(三) 影响旅游需求的基本因素与旅游需求测量指标	(28)
四、旅游产业发展模式与发展战略	(35)
(一) 旅游产业的概念	(35)
(二) 旅游产业发展模式	(35)
(三) 旅游产业发展战略	(38)
五、旅游产业组织与产业结构	(45)
(一) 旅游产业组织	(45)
(二) 旅游产业结构	(49)
六、旅游行业管理	(59)
(一) 旅游行业管理的概念与特征	(59)
(二) 旅游产业政策	(64)
七、旅游规划与开发	(72)
(一) 旅游规划	(72)
(二) 旅游开发	(76)
八、旅游经济效益	(82)
(一) 旅游经济效益的基本概念	(82)
(二) 旅游微观经济效益分析	(85)
(三) 旅游宏观经济效益分析	(88)
第二部分 旅游企业管理原理	(95)
一、旅游企业经营战略	(95)
(一) 旅游企业经营战略概述	(95)
(二) 旅游企业经营环境与条件分析	(97)