

2020 年初级经济师旅游经济 专业知识与实务考试大纲

经济专业技术资格考试 旅游经济专业知识与实务（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、旅游的影响与可持续旅游发展、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、饭店设备日常管理、旅行社基本业务、旅行社的设立与监管、旅行社的运营、旅行社的组织设计与管理、旅行社的产品开发与创新、旅游景区的概念、旅游景区质量等级管理、旅游景区服务管理、旅游景区营销管理、旅游安全管理等相关的基本知识、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。识别旅游活动/旅行活动/观光活动的内涵

异同，掌握世界旅游组织对旅游活动的规范界定及其所使用的技术性依据，理解旅游活动的基本特征及其基于不同层面认识的构成要素，认识对旅游活动分类的目的，熟悉常用的依据和通常的分类结果，分析旅游活动的性质，掌握旅游活动的特点、表现及其认知意义，认识选择目标客源地评价的因素，熟悉并理解旅游目的地要素组合以及影响特定客源地居民来访量的主要因素。

2.旅游者。理解有关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的使用，掌握我国现行的旅游统计口径和相关术语的使用，分析实现个人旅游所需具备的客观条件、主观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，分析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相应的分类概况，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辩证关系，分析导致旅游资源遭受破坏的原因，熟悉旅游资源保护工作的原则和实施途径。

4.旅游业与旅游产品。理解旅游业的概念和特点，熟悉旅游业的构成，理解旅游产品的类型和特点，掌握旅游产品的特点，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，熟悉第一手和第二手资料的收集方法，掌握旅游市场预测方法。

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。

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；理解饭店的分类方法与业态发展；熟悉中国饭店星级划分与评定标准；理解饭店集团类型、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，制订客房预订程序，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。理解客房服务质量标准设定原则，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；理解客房用品选择原则，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。理解饭店菜肴质量的评价要素和影响因素，实施菜肴质量控制，比较西餐、中餐和酒水的常用服务方式，执行餐饮服务质量控制；简单推算饭店餐饮产品毛利率，执行餐饮产品价格策略和优惠促销策略，策划餐饮专项活动。

11.饭店安全业务管理。理解饭店安全管理的含义；制定饭店消防应急方案，实施火警火灾处置工作；理解饭店治安管理的特点，掌握治安管理的环节与方法，实施突发事件处置；掌握饭店环境卫生、菜肴制作、用具卫生管理基本环节与方法，实施食物中毒的预防与处置管理。

12.饭店设备日常管理。理解饭店设备特点与设备寿命，

识记设备基础资料，理解设备使用管理目标，明确使用部门管理要求，掌握设备使用管理环节与方法，辨别设备维修方式、类别，运用设备维修技术经济指标评价维修效果。

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，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.旅行社的设立与监管。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，了解旅行社行业创新性治理体系。

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；了解客户关系管理和平衡计分卡管理的主要内容及其在旅行社的应用。

17.旅行社的产品开发与创新。熟悉旅行社产品的概念、特点和类型，掌握旅行社产品的本质；掌握旅行社产品的设计开发流程，掌握旅游线路（行程）开发设计的原则、内容和流程；掌握旅行社产品创新的概念，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.旅游景区质量等级管理。理解景区质量等级划分与评定工作的组织程序与方法；了解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。

20.旅游景区服务管理。了解景区票务服务内容，理解

景区咨询服务内容，掌握景区投诉服务处理；了解景区解说服务概念，熟悉导游解说服务与自助式解说服务内容。了解餐饮服务的特点与基本要求，了解景区住宿服务的分类与管理方法，了解旅游交通服务的类型与服务管理内容，熟悉景区购物服务管理内容。

21.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，了解景区市场预测的基本内容。了解景区市场细分的依据、原则与步骤，理解景区目标市场选择策略，理解景区市场定位策略。了解景区营销组合策略的特征，理解景区产品策略、价格策略、渠道策略与促销策略。了解景区营销前沿动向，了解“互联网+”的景区创新营销、新科技手段的创新营销、传统媒体的景区升级营销。

22.旅游安全管理。理解景区安全的类别、特点与主要原因，了解景区安全管理的基本体系；了解景区安全制度的主要类型，理解景区突发事件应急管理制度、事故报告制度、安全值班制度、安全检查整改制度、消防安全制度的内容。掌握景区突发事件的预防、自然灾害预防、事故灾害预防、公共卫生事件预防、突发性社会安全事件预防。了解景区安全处置原则，掌握突发危机事件处置方法、自然灾害事件处置方法、事故灾害处置方法、意外伤害事故处理方法、公共卫生事件处理方法、社会安全事件处理方法。