

华南理工大学
2016 年攻读硕士学位研究生入学考试试卷

（试卷上做答无效，请在答题纸上做答，试后本卷必须与答题纸一同交回）

科目名称：旅游学
适用专业：旅游管理

共 3 页

一、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1. 惯常环境
2. 休闲权力
3. 旅游资源
4. 旅游中介服务

二、问答题（每题 8 分，共 32 分）

1. 何谓愤怒指数？请说出这个概念的基本含义并举例说明。
2. 旅游决策一般可以分为哪几个阶段？说出每一阶段的基本特征。
3. 请根据改革开放以来中国国民旅游消费特征来分析国内旅游研究的发展特点。
4. 旅游的本质是什么？请以你自己的理解说明这个概念。

三、辨析题（10 分）

2015 年 1 月 15 日，国家旅游局在江西南昌召开全国旅游工作会议，会议期间新履任的国家旅游局局长李金早作了一篇引起业界、学界广泛关注的报告，其中关于旅游六要素和新六要素的表述尤为引起诸多争议。李金早博士认为，如今，激发人们旅游的动机和体验要素越来越多，需要拓展新的旅游要素。吃、住、行、游、购、娱六要素为旅游基本要素，新的六要素“商、养、学、闲、情、奇”为旅游发展要素或拓展要素。

请问，你认同这种新六要素论吗？为什么？（注意：观点明确，阐述层次清晰）

四、案例分析（每个案例 15 分，共 45 分）

案例一

M 饭店是西北某工业城市的一家三星级饭店，自 1994 年开业以来，它一直惨淡经营，客房年均售出率不及 40%，平均房价不足 400 元，面临破产边缘。M 饭店在

投资兴建之前，该市已有 5 家三星级饭店，近期还有 7 家将建成。而该市每年平均外来旅游者不足 2 万人次，本地旅游资源匮乏，工业发展也不景气，商务客人很少。由于没有足够客源支撑，饭店纷纷降价以吸引本地居民消费，但即使 M 饭店推出 18 元早餐也很少有人问津。因此，M 饭店的客房主要靠低价来吸引省内地市县会议，但又造成一系列破坏性使用行为，致使客房成本居高不下，且维修费用极高。M 饭店也尝试加大促销力度来吸引客源，但几番广告宣传过后，并未带来相应收获。请问：

1. 你认为 M 饭店经营失败的原因是什么？（7 分）
2. M 饭店应该如何摆脱经营困境？（8 分）

案例二

美国肯德基国际公司遍布全球 60 多个国家，其连锁店有 9900 多个。然而，肯德基国际公司在万里之外，又怎么能相信它的下属能“循规蹈矩”呢？一次，上海肯德基有限公司收到 3 份国际公司寄来的鉴定书，对他们外滩快餐厅的工作质量分 3 次鉴定评分，分别为 83、85、88 分。公司中外方经理都为之瞠目结舌，这 3 个分数是怎么评定出来的呢？原来，肯德基国际公司雇佣、培训了一批人，让他们佯装成普通顾客、秘密潜入店内进行检查评分。这些“神秘顾客”来无影、去无踪，而且没有时间规律，这就使快餐厅的经理、雇员时时感受到某种压力，工作中丝毫不敢懈怠。请问：

1. 旅游企业是否适合采用“神秘购物者”市场调查方法？（2 分）你认为什么情况下应用效果较好？（3 分）什么情况下不适宜采用？（3 分）
2. 作为肯德基这样国际知名连锁店的成员之一，这家快餐厅的经理应该采纳哪些有效措施来配合总公司的这种管理模式并努力提高自身的服务水平呢？（7 分）

案例三

2015 年 5 月，国内各大网站都纷纷报道这样一则新闻：近日，同程旅游发布了首份“旅游目的地口碑排行榜”。榜单涵盖了最佳国内旅游城市、最佳海外旅游城市、最佳海岛旅游地、最佳游轮目的地、最佳美食目的地、最受欢迎购物目的地等内容。据悉，此份榜单是基于同程旅游数千万用户的出行数据、产品点评以及攻略社区用户的分享等数据和内容，进行综合考量后出具。作为国内领先的在线旅游企业，同程旅游拥有近 2 亿用户，业内领先的点评机制，以及攻略社区活跃着庞大的用户，为有出行计划的用户提供权威、可靠的出行参考。请问：

1. 材料中“数千万用户的出行数据、产品点评以及攻略社区用户的分享等数据”其实内含一个当下热点话题，你认为它是什么？（3 分）解释它的基本含义（5 分）

2. 关于该热点话题，目前国内业界、学界都在积极探索它对旅游业的重大意义，你认为它的市场应用潜力是什么？（7分）

五、研究设计（13分）

今年国庆期间，我国居民呈现赴日购物旅游之热潮，该现象可以从管理学（例如市场营销、旅游者动机与偏好、旅游体验等）、经济学（例如旅游外汇收支等）、社会学（例如国家政策、社会结构等）、人类学（例如主客关系）等多个学科提出有价值的学术研究问题。因此，就请你根据自己的兴趣，选择合适的学科角度，提出一个明确的研究问题（4分），然后围绕该问题设计出一个可行的研究方案，包括理论框架（4分）、数据收集方法（3分）及数据处理方法（2分）。

六、论述题（每题15分，共30分）

1. 什么是旅游空间容量？试论述其基本测定方法。
2. 试论述旅游流及其形成原因。如何测度旅游流？