

华南理工大学
2018 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 4 页

1. 名词解释（每题 5 分，共 20 分）

- (1) 非物质文化遗产
- (2) 旅游目的地
- (3) 间隔年
- (4) 旅游动机

2. 问答题（每题 10 分，共 40 分）

- (1) 简述旅游地生命周期理论。
- (2) 何谓旅游流？测量它的基本指标有哪些？
- (3) 概述中国旅游黄金周。
- (4) 说明游客（集散）中心的概念及功能。

3. 案例分析（每个案例 15 分，共 45 分）

案例 1 五星级酒店被指“不换床单”

2017 年 9 月 4 日下午，微信公众号“蓝莓评测”发布《五星级酒店，你们为什么不换床单？》一文，随即引发关注。记者注意到，网站发布“蓝莓评测”系一家评测机构，属北京一家科技公司所有，此前曾做过多个体验类评测项目。

网帖称，其评测机构工作人员先后入住了北京 W 酒店、北京三里屯洲际酒店、北京希尔顿酒店、北京 JW 万豪酒店以及北京香格里拉饭店等 5 家五星级酒店。体验后发现，上述酒店“均未在客房退房后彻底更换床品”，其中 3 家酒店“床单、枕套

都没换”。此外,5家酒店均未清洁浴缸,部分酒店“马桶圈、漱口杯等未彻底清洁”。网帖中一段6分钟左右的体验视频,记录了一名男子在酒店登记入住和在客房内用印章做标记的画面。“蓝莓评测”相关负责人介绍,视频是暗访体验时由工作人员全程拍摄,并保留了视频证据。

上述负责人告诉记者,此次评测方法是参考国外某评测机构所做,选取的都是北京五星级豪华酒店。工作人员登记入住后,会用特制的隐形印章在床上和卫生间等多个地方做记号,记号只有在紫外线灯下才能看到,但很容易被抹擦清洗。“之后把房间弄乱、退房,第二天另一名工作人员去酒店登记入住同一间酒店,然后检测印记还在不在,以此判断用具是否被清洗更换”。该负责人说,“网站中提到的酒店,我们都是第一次操作,并且都发现了卫生问题。”

问题:

- (1) 如果您是上述酒店的公关部负责人,您会如何处理这一事件?(7分)
- (2) 您如何看待此次暗访事件对酒店行业造成的冲击?(8分)

案例2 一个新的旅游营销战略

列夫·托尔斯泰曾经说过:“一切伟大的文学都可以分为两个故事,一个人在去旅行的途中,或者一个陌生人来到某个小镇”。相比于垂直行业,旅游业饱含丰富的故事,旅行的故事就是离开一个地方再到另一个地方。如今,旅游营销人员充分利用了这个机会,通过内容讲述自己的品牌故事,并逐渐多样化扩展。例如 App、微博、出版杂志或互动视频等。在移动互联网的空间里,消费者可以在办公室、咖啡厅、机场等任何地方发现关于旅游的内容。例如旅游网站 Tortuga Backpacks,该网站的创始人 Fred Perrotta 和 Jeremy Michael Cohen 宣称:“我们是一个在旅行和创业十字路口的每周播客”。他们时常背包于旅途中,并通过播客分享游客最喜欢的旅行装备、产品、网站和 App。这种旅行播客实质上开辟了一个新的、更深层次的交流方式,不仅保留了与现有顾客的沟通,并且使用了与传统营销不一样的内容挖掘潜在顾客。

问题：

- (1) 本案例讲了一个目前十分活跃的营销战略，请说出它的名称。(3分)
- (2) 与传统营销相比，案例中旅行播客所涉及的新兴营销战略有哪些主要特征？(6分) 其产生的社会背景是什么？(6分)

案例3 习主席与农家乐

“既要鼓励发展乡村农家乐，也要对乡村旅游作分析和预测，提前制定措施，确保乡村旅游可持续发展”。2017年10月19日上午，习近平总书记参加党的十九大贵州代表团讨论时对乡村旅游发展做出了重要指示。习近平总书记这番重要指示的对话者，就是党的十九大代表、贵州省遵义市播州区枫香镇花茂村党总支书记潘克刚。潘克刚介绍了组织村民脱贫攻坚情况，并讲到“乡村农家乐旅游成为乡亲致富新路”。能亲手将家乡的美景带给习近平总书记看，能亲口把乡亲们的心里话说给习近平总书记听，让潘克刚万分激动。他说，真没有想到能有机会将照片拿给总书记看，更没想到习总书记还记得花茂村，还牵挂花茂村的乡亲们。回去后，我们将牢记在书记的殷切嘱托，邀请相关专家进一步做好乡村旅游发展规划，推动乡村旅游提档升级，让乡亲们笑容越来越多。

(资料来源：徐万佳，让乡亲们笑容越来越多——习近平总书记与村党总支书记共话乡村旅游. 中国国家旅游局官网，20171023)

问题：

请结合以上案例谈谈你对“将可持续旅游的美好理念真正落到实处”的认识(15分)

4. 研究设计 (15分)

我们经常听到这样一句话：“好的研究问题就是成功的一半”。的确，能够提出好的研究问题是研究生学术训练的第一步。如今，微信朋友圈里晒旅游是常见现象，到哪里玩，和谁一起玩，怎么玩，等等，都是朋友圈里围观最多的事件之一，更是游客最喜欢做的事情之一。现在，假若你的导师要求你从这一现象出发拟定一个研究课题。

那么请问：

- (1) 该课题名称是什么？（2分）它可以有哪几个具体的研究问题？（4分）
- (2) 你为何想研究这几个问题？阐述它的社会意义和学术价值（5分）
- (3) 你计划通过什么方法找到自己上述研究问题的答案呢？（4分）

5. 论述题（每题 15 分，共 30 分）

- (1) 结合你对“全域旅游”理念的认识，谈谈如何建设城市（镇）全域旅游目的地。
- (2) 旅游是当今中国国民的一种生活方式吗？请阐述你的观点。