

华南理工大学
2017 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（一共 24 分，每题 6 分）

- （1）旅游吸引物
- （2）游客满意度
- （3）景区生态承载力
- （4）志愿者旅游

2. 问答题（一共 40 分，每题 10 分）

- （1）何谓网络口碑？再总结出旅游地网络口碑的三个特点并分别举例说明。
- （2）旅游的本质是什么？请以自己的理解说明这个概念。
- （3）举例简述民俗风情旅游资源开发利用方向。
- （4）何谓大数据？简述大数据在我国旅游业里的应用现状。

3. 案例分析（一共 36 分）

案例一 深圳东部华侨城太空迷航事故

事发：设备突然停止运行

“太空迷航”是东部华侨城去年运行的一个旅游项目，众多游客对该项目的评价较好。首先，游客进入一个封闭的展馆，人们可以看到中国和世界的航天历史展览，现场还配有太空服，游客可穿上拍照。真正的“太空迷航”是指游客坐上一辆模拟的太空飞船，四个人一个船舱，总共能乘坐 48 人。“起飞”之前，游客会先感觉到周围漆黑，只有显示屏发亮。“起飞”之后则会感觉到双腿非常沉重，随后屏幕上显示冲破大气层，冲向太空的场景。整个过程都是通过统一的程序控制。据当时坐在飞船上的游客介绍，

事故发生时，先是整个设备似乎停电了，突然停止运行，还穿出爆炸声，随后有人呼喊，部分船舱好像掉了下来，但现场非常漆黑，完全看不清发生了什么。

事故影响：东部华侨城伤亡事故引发的安全担忧开始连累旅游业的发展。网易财经从广东省内各大旅行社了解到，一些旅行社暂停了东部华侨城线路，绝大多数游客在事件发生后改变出行目的地，令不少有机动游戏的主题公园纷纷受到冲击。业内人士表示，以广东为例，预计省内游二成收入将受影响，具体数据无法估计，上海与北京等有主题公园的一线城市旅游业短期内也将受到较大影响。

事故原因：

广东省深圳市盐田区安全管理部门证实，深圳东部华侨城“6·29”事故原因已基本查明，是游乐设施的设计、制造均有缺陷，安装调试期间已发现隐患，却未能有效整改，使用过程中维护保养也不到位。具体情形如下：“太空迷航”的主要设计问题为未考虑座舱支撑系统中导柱内一直径为16毫米的螺栓承受交变载荷，未进行相应的疲劳验算，而且结构设计未考虑现场安装。维护时保证该螺栓达到预紧力的有效措施。由于该螺栓松动，受力状况恶化，导致其产生疲劳破坏。此外，设计还存在中导柱联结结构不合理，不便于对该螺栓的日常检查和维护。另外，设备控制台急停按钮功能不能以最合适减速率停车，不符合国标要求。

据悉，根据事故原因，调查组将对事故相关单位的安全生产管理情况和有关人员的安全生产履职情况进行调查。

根据以上材料回答下列问题“

- (1) 简述旅游产品安全管理的特点和原则（4分）
- (2) 分析东部华侨城对设施的维护和保养中存在的问题（4分）
- (3) 分析“太空迷航”事故对华侨城集团及其他类似景区所造成的影响（6分）
- (4) 除了材料中所讲的安全问题外，你认为旅游目的地还会遇到其他哪些类型的安全问题呢？请分别举例说明。（6分）

案例二 锦江之星的网络营销策略

2010年我国在线旅游行业热闹非凡，无论是酒店还是机票在线预订网站都纷纷打起了网络营销牌，先是有国内某网站仿效澳洲大堡礁“世界上最好的工作”案例，发起了“万元试睡员”活动吸引了大批网民关注。

面对此情景，锦江之星的营销团队注意到，只有将中国网民的行为习惯和企业营销目标结合起来，才能实现网络营销的效果最大化。与国内风头正盛的 SNS 媒体——开心网合作，便成为锦江之星营销团队的一次重要选择。锦江之星市场部总监陈文哲先生介绍说，开心网的用户主要以国内各大城市的白领为主，其人群特征和消费品味符合锦江之星的品牌定位。这是锦江之星选择和开心网合作的重要原因之一，如何让开心网的用户也能成为锦江之星的用户，他认为应当在不影响开心网用户体验的前提下给予潜在客户人群以足够的利益驱动。为此，锦江之星携全国已开业的 300 多家连锁店在 2010 年 1 月 20 日开始到 3 月 10 日共同推出“千万（奖品）别错过”的主题优惠活动，奖品非常丰富，活动设置轻松、有趣，使得开心网首页广告的网民浏览量很快超过 100 万次，网友对活动帖子的浏览量达到 500 万次，每天都有近 10 万人次将锦江之星的抵用券作为礼物在亲朋好友之间互相赠送。

请分析该案例，回答以下问题：

- (1) 锦江之星此次营销活动为何能取得好效果？请结合旅游市场营销的原理加以解释（6分）
- (2) 结合案例，阐述当前社会经济发展特征下，我国本土酒店品牌在营销渠道选择方面应该考虑哪些策略（10分）

4. 研究设计（20分）

“藏飘”是指在中国西藏地区工作、生活或旅行，但又不属于西藏居民的特殊人群。他（她）来自于世界各地，被西藏深深吸引而决定留下来，浪迹于西藏各地，只为寻找自己理想中的“香格里拉”或者“远方”。如今，这些飘在西藏的外来者已成为西藏独特的人文景观，甚或旅游吸引物！

现在，西藏自治区旅游局想探究“藏飘”一族的若干特点，并希望能够借

助于他们的吸引力而在旅游地营销方面做点什么事。因此，请你为旅游局拟定一个研究计划书，包括：

- (1) 研究题目 (2 分)
- (2) 研究目的 (2 分)
- (3) 研究问题 (4 分)
- (4) 可能引用的理论或者重要概念 (4 分)
- (5) 数据收集方法 (4 分)
- (6) 预测可能的结论 (4 分)

5. 论述题 (30 分, 每题 15 分)

- (1) 试论旅游业创新、旅游业创新能力、旅游业创新系统及其相互联系。
- (2) 什么是服务管理？试结合自己的服务体验，阐释服务管理的测量方法。