

2022 年 10 月高等教育自学考试
旅行社经营与管理试题
课程代码:00191

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 根据《旅行社条例》,在我国新设旅行社必须有的注册资本是不少于_____万元。

- A. 20 B. 15 C. 30 D. 50

2. 1995 年-2001 年,我国旅行社行业在蓬勃发展的同时,也出现了许多问题,突出表现为市场秩序的混乱,为此,国家旅游局依照国际惯例实行旅行社质量保证金制度,这一阶段被称为

- A. 快速增长阶段 B. 结构调整阶段
C. 初步形成阶段 D. 全面开发阶段

3. 半包价旅游是在全包价旅游的基础上,扣除_____的形式。

- A. 中餐 B. 市内交通 C. 晚餐 D. 中、晚餐

4. 汇率变化是影响旅行社产品价格因素之一,在实际经营中,旅行社应根据具体情况采取相应措施,下列措施合适的是

- A. 当人民币升值时,若需求的汇率弹性小于 1,旅行社应以人民币报价
B. 当人民币升值时,若需求的汇率弹性大于 1,旅行社应以人民币报价
C. 当人民币贬值时,若需求的汇率弹性小于 1,旅行社应以人民币报价
D. 当人民币贬值时,若需求的汇率弹性小于 1,旅行社应以疲软货币报价

5. 以欧美为代表的西方发达国家的旅行社大都采用_____分工体系。

- A. 水平 B. 垂直 C. 混合 D. 联合

6. 下列不属于旅行社开展公共关系的方式为
- A. 免费考察旅行
B. 邀请媒体记者前来本企业参观、参加庆典
C. 危机处理
D. 参与公益活动
7. 旅行社在制定成本费用标准时通过确定各种经营成本或费用的合理定额,并以此为依据制定成本费用标准的方法是
- A. 综合法
B. 分解法
C. 预算法
D. 定额法
8. 在危机发生时,对于同一危机事件,旅行社内部传出不一样的声音,违反了危机处理的_____原则。
- A. 最高利益
B. 信息对称
C. 单一口径
D. 核心立场
9. 契约联盟模式即通过契约扩大集团规模,是集团化的一条重要途径,下列模式不属于契约联结式的是
- A. 特许经营
B. 租赁经营
C. 管理合同
D. 持有股份
10. 下列不属于旅游电商网站的是
- A. 携程
B. 去哪儿
C. 京东旅行
D. 同程

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题:本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。

11. 网络信息系统主要包括互联网、内部网和_____三种,网络信息系统是旅游电子商务体系的基础。
12. 旅行社契约联盟模式即通过契约扩大集团规模,是集团化的一条重要途径,契约联盟模式又可分为_____和战略联盟式。
13. 企业在其所生产经营的产品上冠以相同的品牌名称,企业用同一品牌传递企业统一的经营理念,进行市场,这种品牌经营模式称为_____。
14. 导游人员的工作特点主要表现在以下方面:工作量大、独立性强、工作难度高、_____。
15. 旅行社的费用包括营业费用、企业管理费用和_____。
16. 影响旅行社设立的内部因素主要有资金的渠道、营业场所、_____、客源渠道。
17. 归属于服务范畴的旅行社产品具有服务的共同属性,与此同时,旅行社产品又存在其独有的个性,这主要集中体现在两个方面:综合性和_____。

18. 旅行社产品的价格水平一般由三个因素确定:产品成本决定的最低价格、_____以及由旅游者购买能力和对产品价值的认识决定的旅游产品的最高价格。
19. 在实践中,旅行社决策人员在确定促销预算时通常考虑三方面的因素:促销目标、_____、可利用的资金。
20. 我国近代史上,由中国人创办的第一家旅行社是 20 世纪 20 年代陈光甫先生创办的_____。
21. 按照业务范围,我国的导游人员可以划分为_____、全程陪同导游人员,地方陪同导游人员和景区导游人员。
22. 旅行社的流动资产主要由四个部分构成:_____、生息资产、债权资产和存货资产。
23. 旅行社突发事件危机的表现有两方面:_____和人为造成的事故。
24. 旅行社集团的经营模式主要有四种,分别是_____、契约联盟模式、行政组合模式、资产经营模式。
25. 旅游者对旅行社服务质量的感知包括服务的_____和结果质量。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

26. 旅游中间商
27. 销售渠道长度
28. 目标达成法
29. 旅行社营业收入
30. 战略性危机管理

四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分。

31. 旅行社的基本业务分为前台业务和后台业务,其中前台业务主要有哪些?
32. 旅行社促销预算的计算中,销售额百分比法具体有哪几种形式?
33. 旅行社服务质量的评价标准主要有哪些方面?
34. 旅行社网络营销的对策主要有哪些方面?
35. 旅行社产品开发的可行性论证包括哪些方面的内容?

五、综合论述题:本大题 10 分。

36. 旅行社产品设计的基本原则主要有哪些? 如何理解?