

2022年10月高等教育自学考试福建省统一命题考试

旅行社管理实务

(课程代码 01793)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

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. 美国的旅行社类型属于
 - A. 水平式分工的旅行社
 - B. 垂直式分工的旅行社
 - C. 混合式分工的旅行社
 - D. 组合式分工的旅行社
2. 下列属于影响旅行社产品价格制定的内部因素的是
 - A. 供求状况
 - B. 变动成本
 - C. 竞争状况
 - D. 汇率
3. 下列不属于辅助性旅游住宿设施是
 - A. 露宿营地
 - B. 度假村
 - C. 饭店
 - D. 共管公寓
4. 以导游为主要职业但是却不受雇于某一家旅行社的导游员是
 - A. 专职导游员
 - B. 兼职导游员
 - C. 实习导游员
 - D. 自由职业导游员
5. 具有一类航空票务代理资格的旅行社票务中心拥有的注册资金不少于
 - A. 30万元人民币
 - B. 50万元人民币
 - C. 100万元人民币
 - D. 150万元人民币
6. 下列属于旅行社工作事故的是
 - A. 旅游者走失
 - B. 旅游交通事故
 - C. 旅游者丢失旅行证件
 - D. 漏接旅游者
7. 下列不属于旅行社的管理者在产品质量管理的过程中应重点抓的项目是
 - A. 产品设计
 - B. 产品的定价
 - C. 产品的促销
 - D. 产品的销售
8. 旅行社办理旅行社责任保险时,入境旅游、出境旅游每人责任赔偿限额不低于
 - A. 8万元
 - B. 16万元
 - C. 200万元
 - D. 400万元
9. 在旅行社的各种资产中,被看成“准现金”的资产是
 - A. 生息资产
 - B. 固定资产
 - C. 债权资产
 - D. 货币资产

10. 按照《旅游安全管理暂行办法实施细则》,对旅游者财产造成的经济损失在1万元至10万元(含1万元)之间的旅游安全事故将认定为
 - A. 轻微事故
 - B. 一般事故
 - C. 重大事故
 - D. 特大事故

第二部分 非选择题

二、填空题:本大题共10小题,每小题2分,共20分。

11. 团体旅游接待业务由_____和_____构成。
12. 按照旅游活动包含的内容进行分类,旅行社产品可分为包价旅游、_____、_____三个类型。
13. 导致旅游者对旅游住宿服务方面产生投诉的原因有设施设备条件差、服务技能差、_____和_____。
14. 旅行社的单项委托服务业务主要包括受理散客旅游者来本地旅游的委托、_____和_____业务。
15. 全程导游员在结束工作阶段的工作主要包括处理遗留问题、_____、_____和归还所借物品。
16. 旅游者死亡后,其遗体的处理方法有_____、_____和遗体运送。
17. 旅行社计提固定资产折旧的方法有_____、_____。
18. 旅行社门市部进行内部装饰时,应重点考虑采光、_____、_____、墙壁、地面、家具与其他装饰物等因素的搭配和协调。
19. 四象限评价法按照产品在市场上受欢迎程度的大小和为旅行社带来经济效益的多寡把旅行社的全部产品分成_____、_____、金牛产品和金钱陷阱的产品四个类型。
20. 旅行社团体旅游接待管理主要体现在_____、_____两个方面。

三、名词解释题:本大题共5小题,每小题4分,共20分。

21. 质量保证金
22. 随行就市定价法
23. 团体价格
24. 定点导游员
25. 包价旅游

四、简答题:本大题共5小题,每小题5分,共25分。

26. 简述旅行社采购人员如何考察住宿服务设施。
27. 简述入境团体旅游接待业务的特点。
28. 简述旅行社发生旅游团错接事故的处理方法。
29. 简述旅游者发生人身意外伤害亡事故时,旅行社向保险公司索赔时需提供的资料。
30. 旅行社产品定价的方法有哪几种?

五、计算题：本大题共 1 小题，每小题 5 分，共 5 分。

31. 以下是 2001 - 2005 年中国入境过夜旅游者人数：

年份	过夜旅游者人数(万人)
2001	2276.50
2002	2377.00
2003	2507.29
2004	2704.66
2005	3122.88

设 2001 - 2005 年的权数分别为 1.0、1.2、1.5、1.8、2.0，请利用加权平均法预测 2006 年中国入境过夜旅游者人数。

六、论述题：本题 10 分。

32. 什么叫专营性渠道策略？论述该销售渠道策略的优缺点。