

贵州省 2023 年 4 月高等教育自学考试

旅行社经营与管理

(课程代码 00191)

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题 (共 20 分)

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 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》规定,旅行社的注册资本不应少于  
A. 10 万元                      B. 20 万元  
C. 30 万元                      D. 40 万元
2. 旅行社是以招徕和接待旅游者并向旅游者提供相关服务为主要经营业务,其企业性质是  
A. 社会服务性                      B. 生产服务性  
C. 流通服务性                      D. 咨询服务性
3. 散客包价旅游是指由不多于以下哪一项人数  
A. 10 人                              B. 15 人  
C. 20 人                              D. 30 人
4. 旅行社根据市场的发展和旅游者需求的变化,开发新的景点、开辟新的旅游线路属于  
A. 改良型旅游产品                      B. 全新型旅游产品

- C. 仿制型旅游产品                      D. 换代型旅游产品
5. 旅行社为了鼓励旅游中间商多向旅行社输送客源所采取的策略是  
A. 季节折扣策略                      B. 现金折扣策略  
C. 累进折扣策略                      D. 数量折扣策略
6. 四象限评价法中,产品的利润率比较低,但是却很受旅游消费者的欢迎  
A. 金牛产品                              B. 问号产品  
C. 明星产品                              D. 金钱陷阱产品
7. 饭店的房价中包括房租及美式早餐费用的饭店计价方法有  
A. 欧陆式                                B. 美式  
C. 百慕大式                              D. 修正美式
8. 影响旅行社产品价格制定的因素包括内部因素和外部因素,下列哪个因素是属于外部因素  
A. 固定成本                              B. 供求状况  
C. 变动成本                              D. 利润
9. 旅行社责任保险的有效期为  
A. 1 个月                                B. 半年  
C. 1 年                                    D. 2 年
10. 在一个市场上仅通过少数几个精心挑选的旅游中间商进行产品销售的销售策略是  
A. 广泛性渠道策略                      B. 专营性渠道策略  
C. 选择性渠道策略                      D. 直接性渠道策略
11. 在旅行社的产品的促销中,属于直接营销的是  
A. 人员推销                              B. 传单  
C. 电视                                    D. 报纸
12. 下列哪一项不是旅游产品生命周期中的一个环节  
A. 投入期                                B. 成长期  
C. 震荡期                                D. 衰退期
13. 世界上远程旅游活动中最主要的交通方式是  
A. 飞机                                    B. 汽车  
C. 火车                                    D. 轮船
14. 以接待游乐、度假的宾客为主,多位于海冰、山区、温泉、海岛、森林等地、环境优美、气候宜人,并开辟有各种娱乐体育项目的饭店属于  
A. 常住型饭店                              B. 度假型饭店  
C. 商务型饭店                              D. 会议型饭店

15. 一般设交通方便、环境宜人的旅游度假地区, 主要接待家庭旅游者, 以汽车为主要交通工具的辅助性旅游住宿设施是

- A. 度假村
- B. 露宿营地
- C. 共管公寓
- D. 乡间旅舍

16. 旅游者的非基本需求是

- A. 安全需求
- B. 生理需求
- C. 购物与娱乐
- D. 交流

17. 长期受雇于某家旅行社, 并承担该旅行社委派的领队、全程陪同或地方陪同等任务的旅行社接待人员属于是

- A. 自由职业导游员
- B. 专职导游员
- C. 兼职导游员
- D. 实习导游员

18. 依照《旅游投诉暂行规定》第二十二条: 向旅游投诉管理机关请求保护合法权益的投诉时效期间为

- A. 30 天
- B. 60 天
- C. 45 天
- D. 20 天

19. 在旅游安全事故中, 旅游者受到重伤致残或者死亡, 经济损失在 10 万元至 100 万元(含 10 万元)之间时属于

- A. 一般事故
- B. 轻伤事故
- C. 重大事故
- D. 特大事故

20. 在旅行社的各种产品中, 被看成是“准现金”的资产有

- A. 生息资产
- B. 固定资产
- C. 债权资产
- D. 货币资产

## 第二部分 非选择题 (共 80 分)

二、名词解释题: 本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分。

- 21. 观光旅游产品
- 22. 包价旅游
- 23. 直接营销
- 24. 旅游吸引物
- 25. 旅游投诉

三、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 4 分, 共 20 分。

- 26. 简述旅行社的基本业务。
- 27. 简述旅行社新产品的开发过程。
- 28. 简述旅行社产品价格制定的原则。
- 29. 简述散客导游服务有哪些类型。
- 30. 简述旅游计划变更产生的原因。

四、论述题: 本大题共 3 小题, 每小题 10 分, 共 30 分。

- 31. 团体旅游接待业务的共性。
- 32. 如何进行旅行社现有产品的筛选, 其主要方法有哪些?
- 33. 按照饭店特色进行分类, 旅游饭店可以分为哪些类型?

五、综合应用题: 本大题共 1 小题, 每小题 15 分, 共 15 分。

34. 1999 年 9 月中旬, 重庆新亚国际旅行社与九寨沟交通旅行社签订国庆期间的接团协议, 要求九寨沟方面提供 20 人的住宿接待, 九寨沟交通旅行社认可了这一合同。但是国庆期间, 这个旅行社单方撕毁合同, 造成了参加新亚旅行社旅行团的客人的住宿、餐饮档次被降低。为此, 重庆新亚国际旅行社被客人投诉, 先行赔付客人 10 余万元。

从资料中, 你认为旅行社在相互的合作中应该遵循什么原则, 重庆新亚国家旅行社应该怎么做?