

2024 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. \_\_\_\_\_ 在 1891 年发售了第一张旅行支票。

- A. 托马斯·库克父子公司                      B. 通济隆旅游公司  
C. 日本交通公社                                  D. 运通公司

2. 根据我国的《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》的规定,新设旅行社的必要条件中,关于经营场所的要求不正确的是

- A. 申请者拥有产权的营业用房  
B. 申请者租用的不少于 2 年的营业用房  
C. 2 部以上的直线固定电话  
D. 与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机

3. 在全包价旅游的基础上,扣除中、晚餐费用的一种包价形式称为

- A. 小包价                      B. 零包价                      C. 单项服务                      D. 半包价

4. 需求弹性是指需求的价格弹性,如果需求弹性 $<1$ ,则表明该产品

- A. 没有需求                      B. 需求没有弹性                      C. 需求有弹性                      D. 有很大的需求

5. 旅行社促销预算的计算方法中常用销售额百分比法进行计算,具体使用时,有四种方法。其中,旅行社根据本经营期间计划实现的产品销售额来计算促销费用的做法,称为

- A. 计划销售额百分比法                      B. 上年度销售额百分比法  
C. 折中销售额百分比法                      D. 计划销售额增长百分比法

6. 决定导游人员服务质量高低的关键是
- A. 工作能力强                  B. 协作性强                  C. 人员素质                  D. 体能较好
7. 由于旅行社经营的旅游产品不同,其营业收入实现的时间也不同,入境旅游收入界定的时间为
- A. 旅游者离境    B. 旅游者入境
- C. 旅游者返回到达出发地    D. 旅游者在目的地旅行期间
8. 旅行社服务过程中各个阶段的质量管理重点不同,在旅游前,服务质量管理的重点是
- A. 旅游产品的宣传    B. 产品的评定
- C. 产品的质量检查    D. 服务质量
9. 通过发行股票、兼并、收购、资产重组等资本经营手段实现规模扩张,获得增量资金,建立以资产为纽带的旅行社集团化经营模式称为
- A. 资本模式    B. 契约联盟模式
- C. 行政组合模式    D. 资产经营模式
10. 在危机处理中,不盲目封闭自己的转圜空间,不轻易放弃自己的回旋余地的处理原则,被称为
- A. “最高利益”原则    B. “360”原则
- C. “核心立场”原则    D. “留白”原则

**二、判断题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。**

11. 旅行社业真正意义上的大发展开始于 20 世纪 60 年代,二战结束以后。
12. 旅行社职员的录用不会对旅行社的正常发展产生重大影响。
13. 旅游需求与人们的消费水平有直接关系,与其他因素无关。
14. 广泛性销售渠道由于选择了较多的批发商和零售商,成本较高,旅行社不应该采用。
15. 旅行社的促销目标应是可以量化的指标,是可以进行衡量、比较的。
16. 旅行社接待计划的落实是指针对旅游团接待计划中的接待内容进行预订。
17. 旅行社成本费用核算只能进行单团的核算。
18. 旅行社随时愿意为旅游者提供快捷有效的服务反应了旅行社服务的反应性。
19. 一般认为,有形的产品可致力于打造产品品牌,而无形产品则主要依赖企业品牌,因此旅行社主要打造企业品牌。
20. 旅行社进行紧密层的集团化建设,必须采用资产纽带吸引集团成员,实现资产、经营和管理一体化。

## 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。

### 三、填空题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。

21. 在旅行社的基本业务中,前台业务主要有信息咨询、单项预订、产品的销售与组织实施、接待业务以及\_\_\_\_\_。
22. 股东责任的有限性是指有限公司各股东对公司所负责任,仅以其\_\_\_\_\_为限,对公司债权人不负直接的责任。
23. 波士顿咨询集团设计的“\_\_\_\_\_检测模型”可以用来帮助旅行社经理人员对产品进行比较分析,以决定企业经营策略。
24. 影响旅行社产品价格的因素有\_\_\_\_\_、需求弹性、成本变动、汇率变化、产品特性、政策因素、替代产品价格。
25. 设计旅行社广告需要考虑很多因素,但其中最为重要的就是\_\_\_\_\_与目标市场的价值观念。
26. 领队在实际接待过程中的工作可分为三部分:从旅游客源地到旅游目的地期间的服务、\_\_\_\_\_和从旅游目的地返回旅游客源地期间的服务。
27. 生息资产一般具有三个特点:能够在短期内变成现金、\_\_\_\_\_、市场风险小。
28. 由旅行社的员工直接向旅游者提供的服务主要有两项:一是业务员在营业点接待前来咨询和购买旅游产品的顾客;二是导游人员在旅游者旅游过程中提供\_\_\_\_\_。
29. 危机爆发时,\_\_\_\_\_原则是危机处理的根本原则。
30. 旅行社网络信息系统主要包括互联网、\_\_\_\_\_和增值网三种,网络信息系统是旅游电子商务体系的基础。

### 四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。

31. 半包价旅游
32. 销售渠道长度
33. 流动资产
34. 服务质量控制
35. 业务流程再造

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

36. 旅行社的职能主要有哪些？

37. 我国旅行社行业较为流行的组织管理模式主要有哪几种？

38. 旅行社做产品销售推广的作用主要体现在哪些方面？

39. 旅行社在接待的准备阶段要做的管理工作主要有哪些？

40. 旅行社品牌设计主要包括哪些方面？

六、论述题：本大题 10 分。

41. 为什么说国际互联网络促销将成为未来旅行社重要的促销方式？



自考 365  
www.zikao365.com