

2025 年 4 月高等教育自学考试全国统一考试

旅行社经营与管理

(课程代码 00191)

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 15 小题, 每小题 1 分, 共 15 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. 世界上第一家专业旅行社是
 - A. 美国运通旅行社
 - B. 日本 JTB 佳天美
 - C. 托马斯·库克旅行社
 - D. 美国国际旅游公司
- 2. 我国旅行社行业的第一部管理法规《旅行社管理暂行条例》颁布的时间是
 - A. 1980 年
 - B. 1985 年
 - C. 1989 年
 - D. 1990 年
- 3. 新设旅行社的注册资本不得少于
 - A. 30 万
 - B. 50 万
 - C. 60 万
 - D. 100 万
- 4. 适合规模较小、业务简单的旅行社采用的组织结构是
 - A. 单级组织结构
 - B. 多级组织结构
 - C. 集团组织结构
 - D. 直线式组织结构
- 5. 半包价是指全包价服务费用减去
 - A. 接送费用
 - B. 住宿费用
 - C. 中晚餐费用
 - D. 早餐费用
- 6. 适用于某种新特产品投放市场的初期阶段的价格策略是
 - A. 渗透定价策略
 - B. 取脂定价策略
 - C. 组合定价策略
 - D. 消费者定价策略

- 7. 单项旅游服务在旅游实业界又被称为
 - A. 包价代办业务
 - B. 捆绑委托业务
 - C. 委托代办业务
 - D. 系列代办业务
- 8. 适合财力雄厚的大旅行社, 而对资金不足的小旅行社具有一定风险的促销预算的计算方法是
 - A. 销售额百分比法
 - B. 利润额百分比法
 - C. 目标达成法
 - D. 竞争对抗法
- 9. 通过信息沟通, 发展企业与社会、公众之间的良好关系, 建立维护、改善或改变企业形象和产品形象的促销方式是
 - A. 广告
 - B. 销售推广
 - C. 人员推销
 - D. 公共关系
- 10. 率领中国游客到境外旅游, 为游客提供全程导游服务的导游人员称为
 - A. 海外领队
 - B. 全程陪同导游
 - C. 地方陪同导游
 - D. 景区景点导游
- 11. 特级导游员的考核方式是
 - A. 笔试
 - B. 论文答辩
 - C. 面试
 - D. 口试
- 12. 具有短期内变成现金、能够产生较多利息且市场风险小的资产是
 - A. 生息资产
 - B. 货币资产
 - C. 债权资产
 - D. 固定资产
- 13. 目前我国旅行社使用最多的一种汇款方式是
 - A. 信汇
 - B. 电汇
 - C. 票汇
 - D. 现汇
- 14. 旅行社随时愿意为旅游者提供快捷有效的服务体现了旅行社服务质量的
 - A. 可靠性
 - B. 有形性
 - C. 反应性
 - D. 保证性
- 15. 以一个核心机构作为整个企业的名称, 并以其为基础发展其他相对独立的事业机构品牌称为
 - A. 一元化品牌战略
 - B. 单一品牌经营模式
 - C. 多元化品牌战略
 - D. 多品牌组合经营模式

二、多项选择题: 本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

- 16. 20 世纪 80 年代, 我国拥有旅游外联权力的旅行社包括
 - A. 中国旅行社
 - B. 中国旅行社总社
 - C. 中国青年旅行社
 - D. 上海春秋国旅
 - E. 中国国际旅行社

17. 旅行社产品价格主要包括
- A. 旅行社产品固定成本 B. 旅行社产品变动成本
- C. 旅行社产品直接成本 D. 旅行社的运营费用
- E. 旅行社的预期利润
18. 旅行社产品的价格水平的确定因素包括
- A. 产品成本决定的最低价格 B. 市场供求决定的价格
- C. 产品类型多样性决定的价格 D. 竞争对手同类产品的价格
- E. 由旅游者购买能力和对产品价值认识决定的旅游产品的最高价格
19. 导游服务的特点包括
- A. 工作量大 B. 客观性强
- C. 工作难度高 D. 脑力劳动和体力劳动高度结合
- E. 独立性强
20. 旅行社在游客旅游中的服务质量管理包括
- A. 旅游产品的销售、接待的质量
- B. 旅游产品的质量检查和评定
- C. 导游的服务态度、服务方式的标准化
- D. 旅行社各外协单位服务质量管理监督
- E. 旅游产品的设计、宣传的质量

第二部分 非选择题

三、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

21. 旅行社的接待业务由导游人员和_____人员共同开展。
22. 旅行社取得经营许可满_____年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，可以申请经营出境旅游业务。
23. 旅行社产品的特征集中体现在综合性和_____。
24. 旅行社的房租、工作人员的工资、其他管理费用、财务支出和各种税金属于旅行社的_____费用。
25. 通过旅游批发商把产品广泛散布到各个零售商以便及时满足旅游者需求的渠道策略称为_____。
26. 旅行社可采取的人际沟通手段包括人员推销和“_____”两种。
27. 资产负债表中反映旅行社在某一特定日期财务状况的报表的会计基本等式是：资产=负债+_____。
28. 旅行社利润总额与资本金总额的比率，用以称量投资者投入旅行社资本金的获利能力，称为_____。
29. 服务质量的控制与_____是旅行社服务质量管理的主要内容。
30. 旅行社的费用包括营业费用、_____和财务费用。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. 旅行社产品
32. 成本加成法
33. 旅行社产品促销
34. 小包价旅游
35. 旅行社战略性危机管理

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

36. 简述影响旅行社设立的内部因素。
37. 简述我国旅行社产品发展的局限性。
38. 简述旅行社目标市场入选条件与测度指标。
39. 简述旅行社债权资产的内涵及管理措施。
40. 简述旅行社可能会面临哪些类型的危机。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

41. 论述旅行社产品设计的基本原则。
42. 论述旅游投诉产生的原因及处理应注意的事项。