

2021年10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. 世界上第一家旅行社是英国的
A. 托马斯·库克旅行社 B. 运通公司
C. 中国旅行社 D. 铁路运输公司
2. 中国开始实行旅行社质量保证金制度的时间是
A. 1978年1月1日 B. 1995年1月1日
C. 2002年5月1日 D. 2009年5月1日
3. 旅行社产品根据旅游者的组织形式可分为团队旅游和
A. 单项旅游服务 B. 豪华旅游
C. 散客旅游 D. 公务旅游
4. 旅行社产品的定价目标可分为利润目标和
A. 竞争目标 B. 销售目标
C. 生产目标 D. 设计目标
5. 下列选项中, 不属于旅行社售后服务方式的是
A. 问候电话 B. 书信往来
C. 意见征询单 D. 邮寄产品宣传单

6. 企业计划在促销活动中投入的费用是
A. 促销预算 B. 销售费用
C. 生产成本 D. 固定成本
7. 评估促销效果的指标, 一是认知与记忆指标, 二是
A. 促销费用 B. 促销方法
C. 经济效果指标 D. 推销技巧
8. 旅行社接待服务最基本的要求是旅行社接待服务的标准化和
A. 效益最大化 B. 程序化
C. 顾客满意 D. 服务质量高
9. 按照导游人员所用语言的不同, 可将其划分为中文导游人员和
A. 外语导游人员 B. 英语导游人员
C. 法语导游人员 D. 日语导游人员
10. 下列选项中, 不属于旅游投诉产生的原因是
A. 投诉者要求尊重的心理 B. 投诉者要求补偿的心理
C. 投诉者要求发泄的心理 D. 投诉者向主管部门投诉旅行社
11. 以欧美为代表的西方发达国家的旅行社大都采用
A. 垂直分工体系 B. 水平分工体系
C. 混合分工体系 D. 多种分工体系
12. 旅行社申请经营出境旅游业务的前提条件是取得经营许可
A. 满1年 B. 满2年
C. 满3年 D. 满4年
13. 具有一定支付能力和闲暇时间的消费者在一定时间内愿意以一定价格购买的旅游产品的数量是指
A. 旅游供给 B. 旅游消费
C. 旅游需求 D. 旅游资源
14. 需求对价格变动的反应程度是
A. 价格弹性 B. 供给弹性
C. 需求弹性 D. 需求量
15. 一个产品的销售量在同类产品总销售量当中所占的比重是指
A. 市场规模 B. 需求量
C. 销售量 D. 市场份额

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. 影响旅行社设立的内部因素有
- A. 资金的筹措 B. 营业场所
C. 协作网络 D. 客源渠道
E. 旅游业的发展状况
17. 影响旅行社组织设计的因素有
- A. 注册资本 B. 专业化程度
C. 部门化基础 D. 管理的跨度
E. 社会适应性
18. 服务的特征包括
- A. 不可感知性 B. 不可分离性
C. 差异性 D. 不可储存性
E. 缺乏所有权
19. 影响旅行社产品价格的因素有
- A. 供求关系 B. 需求弹性
C. 成本变动 D. 汇率变化
E. 产品特性
20. 信息沟通渠道一般包括
- A. 人际沟通渠道 B. 非人际沟通渠道
C. 演讲沟通渠道 D. 计算机网络沟通渠道
E. 电话沟通渠道

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. 旅行社产品的核心内容是向旅游者提供的_____。
22. 旅行社每设立一个经营出境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存_____。
23. _____是指外出旅游人数占人口总数的比例。
24. 常见的旅行社销售渠道策略有销售渠道宽度策略和_____策略。
25. 旅行社的费用包括营业费用、企业管理费用和_____。
26. 预期质量和_____之间的比较结果是旅游者对旅行社的服务质量进行评价的依据。

27. 企业危机可以分为两大类：一是_____引起的危机；二是企业问题的暴露引起的危机。
28. 促销的本质是_____。
29. 单团成本分析的前提是实行_____。
30. 服务质量的_____是旅行社服务质量管理的主要内容。

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
32. 服务
33. 旅行社产品促销
34. 销售推广
35. 公共关系

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

36. 我国旅行社的组织管理模式有哪些？
37. 旅行社接待阶段的管理措施有哪些？
38. 旅行社目标市场入选条件与测度指标包括什么？
39. 旅行社产品价格的构成是什么？
40. 旅行社采用的促销方式有哪些？

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

41. 旅行社对中间商的考察应从几个方面进行？
42. 分析旅行社如何进行服务采购管理？