

机密★启用前

2021 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. 中国人创办的第一家旅行社是
 - A. 中国旅行社
 - B. 中国华侨旅行社
 - C. 中国国际旅行社
 - D. 中国青年旅行社
- 2. 中国《旅行社条例》实施日期是
 - 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. 旅行社经营的产品根据产品内容可分为全包价旅游、部分包价旅游和
 - A. 团队旅游
 - B. 单项旅游服务
 - C. 豪华旅游
 - D. 散客旅游
- 4. 下列选项中, 不属于旅行社准备阶段的管理的是
 - A. 安排接待人员
 - B. 检查接待计划
 - C. 提示和指导下属工作人员
 - D. 抽查陪同日记
- 5. 直接营销包括人员推销、直接邮寄和
 - A. 电话营销
 - B. 发放奖品
 - C. 陈列宣传品
 - D. 赠送优惠券

- 6. 我国台湾省的旅行社是
 - A. 水平分工体系
 - B. 混合分工体系
 - C. 垂直分工体系
 - D. 多种分工体系
- 7. 旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社, 应当向其质量保证金账户增存
 - A. 15 万元
 - B. 10 万元
 - C. 5 万元
 - D. 3 万元
- 8. 下列不是我国旅行社较为流行的组织管理模式的是
 - A. 岗位责任制
 - B. 目标责任制
 - C. 承包责任制
 - D. 服务责任制
- 9. 旅行社行业协会的功能是服务和
 - A. 经营
 - B. 领导
 - C. 管理
 - D. 计划
- 10. 零包价旅游多见于
 - A. 旅游发达国家
 - B. 高价旅游团
 - C. 定制化旅游
 - D. 低价旅游团
- 11. 旅行社产品成本决定旅行社产品的
 - A. 最高价格
 - B. 最低价格
 - C. 平均价格
 - D. 销售价格
- 12. 旅行社的营业收入是指旅行社在一定时期内, 由于向旅游者提供服务而获得的
 - A. 定金
 - B. 利润
 - C. 全部收入
 - D. 营业外收入
- 13. 旅行社产品的独有个性是易受影响性和
 - A. 有形性
 - B. 综合性
 - C. 计划性
 - D. 控制性
- 14. 按照业务涉及的地点进行部门划分是
 - A. 职能导向部门化
 - B. 区域导向部门化
 - C. 顾客导向部门化
 - D. 需求导向部门化
- 15. 主张对产品采取高价投放市场的政策是
 - A. 渗透定价策略
 - B. 需求导向定价策略
 - C. 成本导向定价策略
 - D. 取脂定价策略

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. 影响旅行社设立的外部因素有
- A. 资金的筹措 B. 协作网络
- C. 客源渠道 D. 国家有关政策与法律的规定
- E. 旅游业的发展状况
17. 旅行社的国际性组织包括
- A. 世界贸易组织 B. 世界旅行社协会
- C. 世界旅行社协会联合会 D. 中国旅行社协会
- E. 国际航空运输协会
18. 旅行社产品的特征有
- A. 综合性 B. 产品档次差异化
- C. 产品内容差异化 D. 旅游目的差异化
- E. 易受影响性
19. 旅行社目标市场选择的具体步骤包括
- A. 区分内外 B. 区内排列
- C. 区外排列 D. 实证分析
- E. 差异分析
20. 旅行社产品发展局限性的原因有
- A. 旅游度假资源少 B. 经营管理水平低
- C. 旅游设施不足 D. 设备条件和服务水平有限
- E. 旅游消费者收入较低

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. 旅行社应该通过市场调研及时了解旅游者的_____。
22. 旅行社经理人员应该在从业动机、_____、自身能力和身心条件等四个方面具备一定的素质。
23. 市场规模的具体测度指标为人口数量和_____的乘积。
24. 广告媒体的选择首先要注意_____的生活习惯。
25. 旅游者对旅行社服务质量的感知包括服务的过程质量和_____两个方面。
26. 旅行社后勤工作的特点：_____和工作的繁琐性。

27. 采购合同的基本内容：合同标的、数量和质量、_____、价格和付款办法以及违约责任。
28. 旅行社产品的供求关系是供给量、需求量和_____之间的相互关系。
29. _____是以成本为中心的常用定价方法。
30. 单项旅游服务在旅游实业界又叫_____。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. 旅游服务的采购
32. 目标受众
33. 旅行社流动资产
34. 危机管理
35. 销售渠道

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

36. 新设旅行社的必要条件是什么？
37. 旅行社的典型组织结构有哪几种？
38. 旅行社产品价格的特点是什么？
39. 旅行社预定的接待内容包括什么？
40. 导游人员再培训的内容是什么？

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

41. 旅行社应如何管理旅游中间商？
42. 分析旅游点结构合理的原则。