

2022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. 新设旅行社的注册资本不少于  
A. 20万元  
B. 30万元  
C. 50万元  
D. 100万元
2. 下列选项中,不属于旅行社工作特点的是  
A. 服务的直接性  
B. 业务的时效性  
C. 工作的简单性  
D. 知识的广博性
3. 我国旅行社业的快速增长阶段是  
A. 1978年~1989年  
B. 1990年~1994年  
C. 1979年~1999年  
D. 1985年~1995年
4. 世界上第一家旅行社创始人是  
A. 托马斯·库克  
B. 马丁·路德  
C. 约翰·文森  
D. 马可·波罗
5. 参加旅游的旅游者必须随团前往和离开旅游目的地,但在旅游目的地的活动是完全自由的,形同散客,这属于  
A. 零包价旅游  
B. 专项旅游  
C. 团价包价旅游  
D. 小包价旅游
6. 下列选项中,不属于交通工具选择的基本标准是  
A. 安全  
B. 方便  
C. 迅速  
D. 辛苦

7. 旅游经营商、旅游批发商和旅游零售商同属  
A. 旅游代理商  
B. 旅游中间商  
C. 旅游经销商  
D. 旅游渠道商
8. 旅行社在确定产品价格时采用诸如888、999、666等吉祥意义的数字作为产品售价的策略是  
A. 渗透定价策略  
B. 撇油定价策略  
C. 吉祥定价策略  
D. 声望定价策略
9. 旅行社销售人员与潜在旅游者进行直接沟通来实现销售叫  
A. 公共关系  
B. 人员推销  
C. 广告  
D. 现场传播
10. 下列选项中,不属于影响旅行社产品开发的外部因素的是  
A. 资源禀赋  
B. 设施配置  
C. 旅游需求  
D. 市场定位
11. 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  
A. 10万元  
B. 30万元  
C. 5万元  
D. 50万元
12. 旅行社只在一定市场中选择少数几个中间商的渠道策略是  
A. 选择性销售渠道策略  
B. 广泛性销售渠道策略  
C. 专营性销售渠道策略  
D. 单一性销售渠道策略
13. 营业成本是指为组织接待旅游者而发生的直接费用,下列选项中,属于营业成本的是  
A. 门票费  
B. 审计费  
C. 清洁卫生费  
D. 水电费
14. 旅行社服务的移情性是指旅行社的服务人员设身处地为旅游者着想和  
A. 愿意为旅游者提供快捷有效的服务  
B. 能准确地履行服务承诺  
C. 对旅游者给予特别的关注  
D. 具有友好的态度
15. 下列选项中,不属于旅行社进行销售推广的作用是  
A. 增加销售  
B. 促进旅游者尝试购买新产品  
C. 对抗竞争  
D. 减少支出

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. 旅行社从事的相关旅游服务主要包括  
A. 安排交通服务  
B. 安排住宿服务  
C. 安排餐饮服务  
D. 导游、领队服务  
E. 安排观光游览、休闲度假等服务

17. 旅游点结构合理的原则有
- A. 尽量避免重复经过同一旅游点 B. 点间距离适中  
C. 择点适量 D. 特色各异  
E. 顺序科学
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. 可储存性  
E. 缺乏所有权
19. 旅行社的营业收入包括
- A. 综合服务费收入 B. 房费收入  
C. 城市间交通费收入 D. 专项附加费收入  
E. 单项服务收入
20. 影响旅行社产品开发的内部因素包括
- A. 旅行社的发展战略 B. 旅行社的市场定位  
C. 旅行社的财力状况 D. 旅行社的接待能力和商誉  
E. 旅游需求

## 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. 旅行社是指从事招徕、组织、\_\_\_\_\_旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。
22. 旅行社产品按旅游者的组织形式可分为\_\_\_\_\_和散客旅游。
23. 我国旅行社行业的第一部管理法规《旅行社管理暂行条例》颁布时间是\_\_\_\_\_年。
24. 旅行社的接待业务由计调人员和\_\_\_\_\_共同开展。
25. 《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》规定，导游人员等级分为\_\_\_\_\_、中级、高级、特级四个等级。
26. 顾客在评价服务质量时主要从五个标准出发进行考虑，这五个因素分别是服务的有形性、\_\_\_\_\_、反应性、保证性和移情性。
27. 按照职业类型划分，导游人员可分为专职导游人员和\_\_\_\_\_。
28. 旅行社营业利润是指营业收入扣除\_\_\_\_\_、营业费用、营业税金、管理费用和财务费用后的净额。
29. 反映旅行社财务状况和经营成果的书面文件是\_\_\_\_\_。
30. 旅行社企业品牌化模式包括\_\_\_\_\_和多元化品牌战略。

四、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

31. 半包价旅游  
32. 单项旅游服务  
33. 中文导游人员  
34. 广告  
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. 简述人员推销的特点。  
37. 简述处理危机的原则。  
38. 简述旅行社促销运作的流程。  
39. 简述旅游投诉产生的原因。  
40. 简述旅行社品牌的重要性。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

41. 论述旅行社为什么要向旅游者提供售后服务？旅行社售后服务的方式主要有哪些？  
42. 论述旅行社不同接待阶段的管理。