

浙江省 2015 年 4 月高等教育自学考试

旅行社经营与管理试题

课程代码:00191

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 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。
2. 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,再涂涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. _____ 年,陈光甫先生在上海商业储蓄银行设立旅行部。
A. 1921 B. 1923 C. 1925 D. 1927
2. 世界旅行社协会(WATA)于 1949 年 5 月 5 日成立,总部设在_____,这是一个独立旅行社集团,主要活动是帮助会员收集和传播旅游信息,开展联合广告活动。
A. 纽约 B. 罗马
C. 日内瓦 D. 摩纳哥
3. 旅行社的_____在社内应保证 24 小时的联络畅通,随时随地将导游在外遇到的问题汇总并上报。
A. 外联部 B. 接待部
C. 计调部 D. 市场部
4. 价格变动百分之一所引起的需求的百分比变化称为
A. 需求的交叉弹性 B. 需求的收入弹性
C. 需求的价格弹性 D. 需求弹性
5. 在小包价旅游中,_____属于可选择部分。
A. 导游 B. 住宿 C. 接送 D. 早餐

6. 旅游者随团前往和离开旅游目的地,但在旅游目的地的时间由游客自由支配,这种旅游产品形式称为
- A. 自由包价旅游
B. 小包价旅游
C. 散客包价旅游
D. 半包价旅游
7. 旅游零售商出售的旅游产品价格由供应方决定,并且后者按照产品价格支付一定比例的佣金,这种定价法可称为
- A. 小售价
B. 零售价
C. 内扣法
D. 外加法
8. 当接待能力有限,或不便接待大量游客,同时有很多潜在的需求者,但竞争者不多,且产品的需求弹性较小,有竞争者也很难模仿时的新产品定价应该使用市场_____策略。
- A. 取脂定价
B. 渗透定价
C. 均衡定价
D. 心理定价
9. 旅行社的尾数定价策略可归入
- A. 整数定价策略
B. 心理定价策略
C. 声望定价策略
D. 招徕定价策略
10. _____是世界旅游交易会中主要针对公众的展销会。
- A. 巴黎世界旅游展销会
B. 日本国际观光会议及展销会
C. 美国国际旅游展销会
D. 芝加哥国际会议和奖励旅游展销会
11. 在旅游产品生命周期阶段的_____,旅行社促销的重点是宣传产品特色,树立品牌形象,扩大旅行社产品销售。
- A. 引入期
B. 成长期
C. 成熟期
D. 衰退期
12. 属于导游上岗后培训的重点内容是
- A. 敬业精神的培训
B. 服务技能的培训
C. 服务意识的培训
D. 导游业务的定期交流
13. 1994年10月6日,国家旅游局颁布了《导游等级评定意见》、《导游等级评定标准》、《导游等级评定实施细则》,将导游员划分为四个不同的等级,它包括初级导游员、中级导游员、高级导游员和
- A. 一级导游员
B. 特级导游员
C. 国际导游员
D. 特高级导游员

14. 企业自有资金的筹集方式主要有

- A. 吸收直接投资和发行股票
- B. 负债筹资
- C. 银行借款
- D. 商业信用

15. 职工福利费在旅行社成本费用管理中应列入

- A. 营业成本
- B. 营业费用
- C. 管理费用
- D. 财务费用

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。

二、填空题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

16. 19 世纪初期,旅行在很多方面已具备现代意义上的旅游特征。其中_____是现代旅游产生的基本条件。
17. 旅游需求的_____说明的是一种旅游服务的需求量对另一种相关服务价格变动的反应灵敏程度。
18. 旅行社销售人员诱导购买动机的方式有_____诱导、建议性诱导和转化性诱导。
19. 旅行社产品特性包括_____、公共性、非均质性和娱乐性。
20. 专营性销售渠道即为_____,即在一个客源市场只找一家旅游批发商作为自己在那里的独家代理或总代理。
21. 旅行社促销组合最基本的策略是_____。
22. 旅行社确定_____包括两个方面问题:一是明确花费多少资金用于促销活动,二是决定这些资金在众多促销手段之间如何合理分配。
23. 旅行社接待工作的计划包括组团接待服务计划和_____服务计划。
24. _____在各项旅游服务中最为重要,被认为是旅游服务质量高低最敏感的标志。
25. 由企业拥有或控制的各种财产物质的货币表现形式称为_____,它具有物质性、周转性和增值性的特征。

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

- 26. 双重注册制度
- 27. 旅游需求
- 28. 专题旅游

29. 旅行社促销

30. 资金的时间价值

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

31. 简述旅行社的职能。

32. 为什么旅行社产品具有非均质性的特点?

33. 简述旅游目的地形象宣传的意义。

34. 旅行社应如何预防旅游事故的发生?

35. 简述旅行社利润分配的四大原则。

五、论述题(本大题 10 分)

36. 试论述分析影响旅行社设立的因素。