

浙江省 2018 年 10 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,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 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. 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,在旅行社取得旅行社经营许可证之日起 3 个工作日内,应当存入质量保证金_____万元。
A. 10 B. 15 C. 20 D. 30
2. 在服务的生产和消费过程中,不涉及任何东西的所有权的转移,这一特征被称为
A. 不可储存性 B. 缺乏所有权
C. 不可感知性 D. 不可分离性
3. 旅行社产品的成本包括固定成本和变动成本两大类,下列不属于变动成本的是
A. 门票 B. 房屋租金 C. 房屋折旧 D. 计算机折旧
4. 旅行社在进行促销预算时,取上年度计划销售额和实际销售额的平均数作为基数,进行计算,比较客观,这种方法称为
A. 计划销售额增长百分比法 B. 上年度销售额百分比法
C. 计划销售额百分比法 D. 折中销售额百分比法
5. 根据《旅游投诉暂行规定》,旅游者投诉的指向是旅行社本身,则投诉应向_____提出。
A. 导游 B. 领队
C. 旅游行政管理部门 D. 旅行社

6. 下列不属于旅行社利润范围的是
- A. 营业利润
B. 投资净收益
C. 营业外收入
D. 营业外收支净额
7. 作为旅行社服务质量的评价标准之一,旅行社随时愿意为旅游者提供快捷有效的服务,称为
- A. 有形性
B. 反应性
C. 可靠性
D. 保证性
8. 由于我国旅行社普遍规模较小,对产品的开发、营销和推广下功夫较少,投资不力,出现“一家开发,大家搭车”的现象,逐渐在市场上形成的危机称为
- A. 产品与价格危机
B. 信誉危机
C. 财务危机
D. 突发事件危机
9. 旅行社集团在旅游交易链上吃、住、行、游、购、娱的某个环节上进行扩张,这种集团化的方向称为
- A. 纵向一体化
B. 横向一体化
C. 多元化
D. 专业化
10. 旅行社设立分社应当持旅行社业务许可证副本向_____办理设立登记。
- A. 旅行社总社
B. 所在地工商管理部门
C. 所在地旅游管理部门
D. 省级旅游管理部门

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 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

11. 旅游电子商务体系是以_____为主体,以互联网信息技术为媒介,连接旅游者、旅游信息化组织、旅游服务商、电子服务商即支付机构等组织的综合的信息运作系统。
12. 一个完整、丰满的品牌设计包括四项内容,即品牌视听识别体系、_____品牌核心概念定义和品牌延伸概念定义。
13. 旅行社服务过程的三个阶段是旅游前服务、旅游中服务和旅游后服务。在旅游后服务中,重点的工作是做好旅游产品的_____。
14. 旅行社成本费用核算可以根据旅行社的经营规模和范围分别实行单团核算和_____。
15. 旅行社后勤工作的特点集中表现在两个方面:_____和工作的繁琐性。
16. 随着社会分工的细化,为了满足市场上新兴的旅游与旅行需求,旅游中间商可以细分为旅游批发商、旅游经营商和_____。

17. 旅行社取得经营许可满两年,且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款的,可以升级旅行社业务范围,经营_____。
18. 旅行社产品价格的构成有三方面的内容:直接成本、_____和预期利润。
19. 按照国家的有关规定,旅行社在确认营业收入时,实行_____。
20. 旅行社的性质是以_____为目的的企业。
21. 影响旅行社产品开发的外部因素主要有资源禀赋、_____、旅游需求。
22. 旅行社产品的价格主要包括三方面的内容:_____、运营费用和预期利润。
23. 旅行社的广告主要有两类:一是旅行社企业形象的广告,二是_____。
24. 1990年至1994年是我国旅行社快速增长的阶段,在此期间,我国政府开始允许中国公民_____。
25. 外商投资旅行社包括中外合资经营旅行社、_____和外资旅行社。

三、名词解释题(本大题共5小题,每小题3分,共15分)

26. 旅游分销渠道
27. 公共关系
28. 流动资产
29. 集团化的资产经营模式
30. 旅游网络营销

四、简答题(本大题共5小题,每小题5分,共25分)

31. 旅行社采购管理的工作内容主要有哪些?
32. 旅行社对导游人员的管理主要有哪些措施?
33. 为控制危机并转危为安,旅行社应建立的危机管理文化主要有哪些内容?
34. 旅行社产品定价的原则主要有哪些?
35. 简要说明旅行社的职能。

五、综合论述题(本大题10分)

36. 旅行社服务质量标准与实际服务表现之间的差距指的是什么?产生的原因主要有哪些?一般采用什么方法改进?