

浙江省 2019 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. 旅游电子商务模式多种多样,以旅游者需求为主,吸引企业通过竞争去抢单,这属于_____模式。

- A. B2B B. B2C C. C2B D. C2C

2. 在旅游淡季,旅行社推出价格低廉的淡季包价旅游产品是_____定价目标的一种体现。

- A. 保持现状 B. 维持企业生存
C. 扩大产品销售量 D. 保持价格稳定

3. 流动比率是反映旅行社_____的一项指标。

- A. 长期赢利能力 B. 短期赢利能力 C. 长期偿债能力 D. 短期偿债能力

4. 某旅行社拟开发某旅游线路,该社对线路的需求量只能大致估计为高、中、低 3 种情况,而每种情况出现的概率也无法预测。为开发此线路,该旅行社设计出 4 种方案,计划经营 3 年。根据计算,各方案的损益额如下表所示。运用等概率法运算应选择哪套方案?

损益额	方案 1	方案 2	方案 3	方案 4
高	75 万元	100 万元	50 万元	30 万元
中	50 万元	40 万元	20 万元	15 万元
低	-10 万元	-20 万元	-5 万元	5 万元

题 4 表

- A. 方案 1 B. 方案 2 C. 方案 3 D. 方案 4

5. 旅行社产品开发的总体结构应尽可能保证旅行社接待能力与实际接待量之间的均衡,这是产品开发_____原则的体现。
- A. 经济 B. 市场 C. 结构合理 D. 设施保障
6. 以下对于旅行社行业协会描述错误的是
- A. 旅行社行业协会是民间组织
- B. 旅行社是否加入行业协会完全出自于自愿
- C. 旅行社行业协会负有指导协会成员经营管理的责任
- D. 旅行社行业协会的管理不带有任何行政指令性与法规性
7. 旅行社横向一体化发展的优势有
- A. 范围经济 B. 规模经济
- C. 速度经济 D. 降低管理费用
8. 收入来自于销售佣金的是
- A. 旅游专项渠道商 B. 旅游经营者
- C. 旅游批发商 D. 旅游零售商
9. 核心企业持有一定比例的股份,而未达到控股程度的企业,属于旅行社集团中的
- A. 核心企业层 B. 紧密层 C. 半紧密层 D. 松散层
10. 关于兼职导游员的叙述,错误的是
- A. 兼职导游的比重将越来越大
- B. 旅游者需求的多样性增加了对兼职导游的需求
- C. 我国法律规定兼职导游应缴纳质量保证金方可带团
- D. 兼职导游员的加入可使旅行社更从容地面对旅游需求的波动性

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,每空 2 分,共 20 分)

11. 以中国为代表的后起的旅游发展中国家旅行社行业的分工主要是在政府的干预下以法律的形式确定下来的,在具体的生产分工方面采取的是以_____为主的分工体系。
12. 旅行社不是其产品各主要“零部件”的生产者,而是采购者,是实现重新组合的“_____”。
13. 旅行社企业品牌的外形要素通常由名称、标志和_____组成。
14. 旅行社经理人员需要具备的能力主要包括决策能力、业务开拓能力、_____和人际交往能力。

15. 旅游采购不是一手交货一手交钱的简单交易,而是一种预约性的批发交易,是一次性谈判_____的业务。
16. 小包价旅游对旅游者具有多方面优势,主要表现在明码标价、_____、手续简便和机动灵活四个方面。
17. 领队在旅游团出发前应该认真研究旅游团情况和旅游接待计划,做好物质准备工作,并召开_____。
18. 旅行社集团化契约联结式有(品牌)特许经营、租赁经营、_____三种模式。
19. 感知服务质量是一个主观范畴,取决于顾客对服务质量的_____同实际感受到的服务水平的对比。
20. 旅行社在旅游前服务阶段的重点是管理好旅游产品的设计、_____、销售和接待的质量。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 旅行社产品促销
22. 旅游电子商务
23. 旅行社集团纵向一体化
24. 旅行社的售后服务
25. 旅行社服务的反应性

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 什么是中间商考察旅行?旅行社组织中间商考察旅行时应注意什么?
27. 旅行社进行货币资产管理的主要措施包括哪些?
28. 团队包价旅游对于旅游者和旅行社而言,各有哪些优势和劣势?
29. 旅行社产品价格的特点和构成要素有哪些?
30. 旅行社应如何加强导游人员的管理?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 旅行社危机的形式有哪些?试论述处理旅行社危机的原则和对策。