

浙江省 2017 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. 根据 2009 年颁布的《旅行社条例》的规定,旅行社取得经营许可满_____,且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,可以申请经营出境旅游业务。
A. 1 年 B. 2 年 C. 3 年 D. 没有年限
2. 通常,旅游产品价格和旅游需求量之间的变化表现为
A. 旅游产品价格上升,需求量增加 B. 旅游产品价格下降,需求量增加
C. 旅游产品价格上升,需求量不变 D. 旅游产品价格下降,需求量下降
3. 在旅游行业中,常用_____来反映旅游需求的变化。
A. 旅游总人数 B. 旅游支出
C. 旅游者停留天数 D. 旅游出游率
4. 反映一种服务的需求量对另一种相关服务价格变动的反映灵敏程度的是
A. 收入弹性 B. 价格弹性
C. 交叉弹性 D. 需求弹性
5. 在旅游产品生命阶段的引入期,促销的重点是
A. 提高旅游产品的知名度 B. 宣传旅游产品的特色
C. 树立旅游者对旅游产品的偏好 D. 把促销规模降到最低,保证足够的利润

6. 世界旅行社协会联合会于 1966 年 11 月 22 日在意大利的 _____ 成立,是一个国际性的民间组织。
- A. 瑞士 B. 摩洛哥 C. 罗马 D. 巴黎
7. 备抵法是国际上通行的处理坏账损失的方法。目前,我国国际旅行社是按年末应收账款余额的 _____ 计提坏账准备金的。
- A. 1% B. 1‰ C. 3-5‰ D. 8‰
8. 双重注册制度是指旅行社要先申办 _____, 获得旅游行政管理部门的许可,再申办普通营业执照,在工商行政管理部门注册。
- A. 卫生许可证 B. 银行验资证明
- C. 旅游营业执照 D. 质量保证金证明
9. 消费者潜在的欲望是
- A. 没有明显地意识到的 B. 有明确的购买目标的
- C. 不能激发和诱导的 D. 不能转为意识的欲望的
10. 松散型的旅行社联合体是
- A. 相互之间提供客源和方便,内部通过一定的协议规范各自的行为
- B. 通过股份制实行联合
- C. 通过兼并、合并实现联合
- D. 通过分工体系实现相互的联系

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 2 分,共 20 分)

11. 新中国第一家旅行社是 _____, 成立于 1949 年 11 月 19 日。
12. 在影响旅游需求的因素的评估中,对消费者主体需求情况方面要评估的因素有人口情况的评估、社会购买力情况的评估、_____、储蓄额情况的评估。
13. 对旅游中间商的考察主要有三方面的内容:市场的一致性、商誉与能力以及_____。
14. 旅行社产品的价格包括两个部分:_____和手续费。
15. 申请设立旅行社,经营国内旅游业务和入境旅游业务的,应当具备下列条件:有固定的经营场所、_____、有不少于 30 万元的注册资本。

16. 旅行社产品的特点表现为不可感知性、www.zizikao.org、娱乐性等方面。
17. 参与小包价旅游的游客的需求特点是：_____、有宽松的游程安排、在吃住行方面档次较高以及小规模独立成团。
18. 根据《旅行社条例》，申请经营出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门或者其委托的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请，受理申请的旅游行政管理部门，应当自受理申请之日起_____个工作日内作出许可或者不予许可的决定。
19. 旅行社制订促销组合策略首先要确定促销预算，主要包括两个问题：一是确定促销活动的费用，二是_____。
20. 旅行社采购工作的主要作用有两方面：保证提供旅行者所需的各种服务、_____。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 旅游消费的总市场潜量
22. 诱导动机
23. 旅游零售商
24. 指标衡量法
25. 旅行社管理费用

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 旅行社在采购中如何处理集中采购和分散采购的关系?
27. 旅行社接待工作有哪些特点?
28. 旅游目的地形象宣传策略应注意哪些问题?
29. 旅行社获得客人评价的主要途径有哪些?
30. 旅游需求的收缩性的含义是什么?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 试论述旅行社流程再造的含义及旅行社组织设计与流程再造的关系。