

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题

2017年1月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. 设立国内旅行社,其注册资本不得少于()人民币。
A. 20 万元
B. 30 万元
C. 50 万元
D. 60 万元
2. 半包价旅游产品是一种通过(),提高产品竞争力的旅行社产品。
A. 增加产品的直观价格
B. 降低产品的直观价格
C. 增加产品包含的项目
D. 减少产品包含的项目
3. 下列新产品中,()属于以产品差异性为起始点进行的开发。
A. 美食旅游的新产品
B. 周末休闲游
C. 绿色森林之旅
D. 还珠格格之旅

4. 某旅游景点策划定位为“中国长寿第一岛”。其向公众宣传,岛上2000多人中,有14位超过百岁的老人。但经过新闻媒体的调查发现,该岛一个超过百岁的老人也没有!这在社会上引起了强烈反响,公众感到自己上当受骗,从而使该景点失去了大量客源。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

- A. 创新原则
- B. 时效原则
- C. 可行原则
- D. 道德原则

5. 风俗习惯差异大是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体 B. 出境团体
C. 国内团体 D. 系列团

6. 受旅行社(包括旅游公司)委派或者聘用,在省、自治区、直辖市范围内为旅行者提供导游服务的人员被称为()。

- A. 领队
B. 全陪
C. 地陪
D. 定点陪同导游员

7. 旅行社能否体贴旅游者,并给旅游者以个人关注,反映了旅行社服务的()。

- A. 保证性
B. 移情性
C. 可靠性
D. 反应性

8. 能否制定内容丰富、路线合理、劳逸适度的旅游计划,是判断旅行社服务质量的一项()。

- A. 主观标准 B. 客观标准
C. 国家标准 D. 企业标准

9. ()是指服务人员对待游客的行为倾向。它是一种心理反应,无法直接测定和度量,但是通过游客的直接感受可以体察出它的优劣。

- A. 服务态度 B. 服务项目
C. 服务技术 D. 服务时机

10. 在旅行社的下列固定资产中,不准计提折旧的是()。

- A. 融资租入的设备
B. 以经营租赁方式租出的固定资产
C. 季节性停用的设备
D. 以经营租赁方式租入的固定资产

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 1845 年, 托马斯·库克组织了世界上第一个团体观光消遣旅游团, 参加人数为 350 人, 他们从莱斯特出发, 最后到达利物浦。此次活动具有纯商业营利性。()

12. 旅行社由于资金投入较少,企业经营基础薄弱,在市场竞争激烈或企业资金周转发生困难时,极易出现亏损甚至破产,企业行为普遍短期化,投机性较强。()

13. 1984 年以前,根据国家旅游局有关规定,全国只有国旅、中旅和青旅三家总社拥有旅游外联的权力。()

14. 直线职能制组织结构的缺点是:对部门经理的素质要求较高。每个部门都相当于一个独立的旅行社,部门经理既要全面熟悉业务,掌握市场变化动向,了解特定旅游者需求,又要具有丰富的管理知识与经验,一旦用人不当,会给旅行社带来严重损失。()

15. 1990 年,我国政府开始允许中国公民出国探亲 and 旅游,1991 年,第一个出国探亲旅游团队成行,这是我国旅游业发展中的又一重大突破。()

16. 对国际旅游者来说,北京、西安、上海、桂林、广州一线的组合优于其逆向组合。()

17. 小包价旅游又称可选择性旅游,它是由可选择部分和非选择部分构成,非选择部分包括导游服务、参观旅游等。()

18. 对于大众旅游者来说,“尽量有效利用时间,不怕劳累”的需求具有代表性和稳定性。()

19. “易受影响性”是旅行社产品的重要特征。()

20. 单项服务不包括导游服务。()

21. 直接预订渠道优点之一:能够直接从饭店获得客房信息,及时掌握饭店客房的出租情况,并直接同饭店达成预订协议。组团旅行社既能够比较有把握地保证旅游者的住房,又能够免去中间环节的费用,降低采购成本。()

22. 每个饭店都有关于预定金的交纳时间,如果旅行社未能在规定的时间内交纳预定金,饭店则认为旅行社取消预订,可将客房出租给其他客户或客人。()

23. 旅行社通常把功能相近的旅游产品分为豪华等、标准等和经济等三种价位,根据的是心理价格策略。()

24. 同团体旅游相比,散客旅游具有批量小、批次少的特点。()

25. 旅行社组织境外旅游者到境内旅游,以旅游者离境或离开本地的时间作为确认其营业收入实现的时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 为什么说旅行社工作具有较强的时效性。

27. 简述导游接待工作的特点。

28. 简述旅行社集团化的策略。

得 分	评卷人

四、案例分析(20 分)

29.

旅行社餐饮服务的采购和管理

某旅行社为某公司组织一商务旅游团,由全陪陪同到一度假山庄举行 3 天的会议。早晨出发,中午到达山庄,在这里用午餐时,一位游客发现菜里有只苍蝇,很生气,要求服务员换菜。服务员不答应,还与客人吵了起来。客人将全陪叫来,并要求其处理这件事。全陪说换菜,这时客人却不答应,原因是服务员态度极差,客人要求赔偿经济损失并要求精神赔偿。服务员不同意,说:“我们这儿就这样。”这样再次激怒客人,于是,客人不仅房费、餐费拒付,会也不开了。后来,旅行社要求该公司对其违约行为进行赔偿,并支付房费餐费,而公司因旅行社的服务质量差而要求旅行社退还预付金,双方争执不下。于是这家公司告到了旅游局,后经旅游局裁定,公司胜诉,要求旅行社赔偿损失,并当面向客人道歉。

根据案例,说明旅行社如何才能搞好餐饮服务的采购和管理。

试卷代号:2312

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. B | 3. D | 4. D | 5. A |
| 6. C | 7. B | 8. B | 9. A | 10. D |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. √ | 14. × | 15. √ |
| 16. × | 17. × | 18. × | 19. √ | 20. × |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 答:旅游产品所具有的特征决定了其销售数量、质量和价格都与时间这一要素有着十分紧密的关系,因此旅行社业务的时效性主要由三方面因素决定:

其一,旅游产品的季节性决定了旅行社工作具有比较明显的忙闲差异(4分);

其二,旅行社的价格呈报具有时间性。按照国际惯例,旅行社要在每年规定的时间内呈报第二年的价格,并且要在24小时内答复询价(3分);

其三,旅行社各部门提供的流水线式服务具有较强的时间衔接要求(3分)。

27. 答:第一,工作量大(4分);

第二,工作难度高(3分);

第三,关联性强(3分)。

28. 答:第一,政府主导,择优扶持(2分);

第二,多渠道构建集团化产权纽带,发展市场网络(3分);

第三,实行纵向一体化,大力发展旅行社集团业务(3分);

第四,立足国内,构建新型经营体系(2分)。

(注:每一点稍作解释)

四、案例分析(共20分)

29. 答:(1)严格选择餐馆(卫生条件好、餐饮产品质量高、餐厅服务规范、价格公道的餐厅);(10分)

(2)旅行社和餐馆之间要有协议;有监督机制。(10分)

(注:可以有自己的观点及分析,有理有据即可;每条都应适当展开论述)

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题

2017年6月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- 1855年,托马斯·库克组织了世界上第一个出国包价旅游团,从英国来斯特出发前往()。
A. 意大利米兰
B. 美国洛杉矶
C. 德国柏林
D. 法国巴黎
- 1974年,华侨服务总社更名为()。
A. 中国旅行社
B. 中国国际旅行社
C. 中国青年旅行社
D. 康辉旅行社
- 社会旅游资源不包括()。
A. 文物古迹
B. 传统文化
C. 民族风情
D. 节庆
- 旅行社在其采购业务中必须遵循的首要原则是()。
A. 保证供应
B. 保证质量
C. 降低成本
D. 互利互惠

5. 旅游市场可分为美国市场、日本市场、韩国市场、新加坡市场、法国市场、德国市场等,根据的是()。

- A. 地理变量
- B. 人口变量
- C. 心理变量
- D. 行为变量

6. 某家旅行社为了回报旅游者,决定免费向社会公众推出一条旅游线路,结果报名者甚多,超出旅行社的初步预想及其接待能力,最终导致旅行社收回承诺,服务质量下降,给旅行社造成了负面影响。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

- A. 创新原则
- B. 时效原则
- C. 可行原则
- D. 道德原则

7. 接待阶段的管理中,()是一项重要内容。

- A. 建立接待总结制度
- B. 抽查和监督接待现场
- C. 委派适当的接待人员
- D. 处理旅游者的表扬和投诉

8. 受旅行社(包括旅游公司)委派或者聘用,为跨省、自治区、直辖市范围旅游的旅行者提供全部旅程导游服务的人员被称为()。

- A. 领队
- B. 全陪
- C. 地陪
- D. 定点陪同导游员

9. 旅行社能否准确、可靠、稳定地为顾客提供期望的服务,反映了旅行社服务的()。

- A. 保证性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

10. 工作丰富化,使员工保持较长时间的工作热情。此种激励属于()。

- A. 精神激励
- B. 薪金激励
- C. 事业激励
- D. 情感激励

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 旅行社由于资金投入较少,行业壁垒较低,如果政府不有意识地加以数量控制的话,会增长很快,从而形成较激烈的市场竞争。()

12. 旅行社由于资金占有数量较小,因此多数旅行社难以获得较高的商业信用,而结算手段的落后又为相互拖欠款项提供了可能,由此导致的流动资金周转速度缓慢,势必使旅行社的经济效益受到影响。()

13. 事业部制组织结构的优点是:权力高度集中统一,上下级之间实行单线领导的管理方式,旅行社的经营决策权和管理决策权集中于最高管理层,便于决策执行与监督落实。()

14. “可分离性”是旅行社产品的重要特征。()

15. 小包价旅游又称可选择性旅游,它是由可选择部分和非选择部分构成。可选择部分包括接送、住房和早餐,旅游费用由旅游者在旅游前支付。()

16. 对于大众旅游者来说,“从日常的紧张生活中求得短暂的解脱,提高情趣,舒畅身心”的需求具有代表性和稳定性。()

17. 直接预订渠道缺点之一:采购人员必须同所要预订的各家饭店逐一打交道,不仅在预订时要同它们联系,还要在随后寄送预订申请、确认住房人数及名单、付房费等,占用大量时间和人力。()

18. “综合性”是旅行社产品的重要特征。()

19. 由于团体包价旅游预订周期长,计价、结算手续较简单,易于操作,所以团体包价旅游一直是我国旅行社行业的主要产品。()

20. 单项服务不包括代办旅游保险服务。()

21. 旅行社的旅游服务采购主要有两大任务,即保证供应和降低成本。()

22. 直接预订渠道缺点之一:外地的饭店有时未必了解组团旅行社,因而不愿意向组团旅行社提供最优惠的价格,并可能在交纳租房预定金、付款期限、客房保留截止日期等方面不予优惠。()

23. 饭店在接到旅行社的租房申请后,如果认为能够按照旅行社提出的要求提供客房,通常会向旅行社发出确认函。旅行社所接待的旅游者凭确认函入住饭店。()

24. 撇脂定价策略主要适用于具有大批量接待能力、经营缺乏垄断性和需求富有弹性的旅游产品。()

25. 促销的目的是刺激消费者产生购买行为。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

- 26. 旅行社经营管理者应具备怎样的能力?
- 27. 简析团体旅游接待业务的共性特点。
- 28. 简述我国旅行社应对市场开放的主要对策。

得 分	评卷人

四、案例分析(20 分)

29. 小旅行社的经营之道

前些年,上海市 18 家中小旅行社在完全自发自愿的基础上,组成了联合体,以统一的品
牌、统一的价格、统一的承诺在申城旅游市场刮起散客旅游新旋风,并向在国内旅游中一直处
于垄断“霸主”地位的大旅行社发出挑战。其特点和做法是:(1)18 家成员皆为上海小旅行社,
且分布在申城东南西北的角角落落,符合“旅游超市”方便散客就近买票,不与市中心大旅行社
抢客源的原则;(2)18 家旅行社,每家都根据自己的特长,拿出一两条过得硬的线路,一共 30
条,在 18 家旅行社统一挂牌出售,任何散客只要到这 18 家中任何一家,就可选择这 30 条线路
中任何一条,而不会像以前那样,买一张旅游票得跑许多家旅行社,各家旅行社同一线路、价
格、内容又有很大不同;(3)坚持优势互补、共同发展的原则,为防利益不均,“超市”提出了一家
举旗,18 家卖,在利润分配上采取倒四六折账法,即代卖票拿六,组团拿四。

根据案例,分析中小旅行社的经营之道。

试卷代号:2312

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. A | 4. A | 5. A |
| 6. C | 7. B | 8. B | 9. C | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. × | 14. × | 15. × |
| 16. √ | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. × |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. (1)科学决策能力;(3分)

(2)开拓创新能力;(3分)

(3)灵活应变能力;(2分)

(4)人际交往能力。(2分)

27. (1)计划性强;(4分)

(2)接待技能要求高;(4分)

(3)协调工作多。(2分)

(注:简答题要有简单的分析才可得满分)

28. (1)加速旅行社企业制度的改革,增强旅行社的活力;(2分)

(2)加速旅行社经营和管理体制的调整,提高企业的整体效益;(2分)

(3)加速行业分工体系的调整,提高我国旅行社业的整体发展水平;(2分)

(4)加速行业管理制度的建设,为市场全面开放后各类旅行社的公平竞争创造有利的环境;(2分)

(5)加速旅行社跨国经营的战略进程,逐步实现大规模的国际化经营。(2分)

四、案例分析(20分)

29. (1)中小旅行社的经营之道在于正确认识自我的优势与劣势,而后扬长避短;(10分)

(2)经营理念新颖,避免无序竞争;统一了营销网络,且各展绝活;利益均沾,蛋糕做大。

(10分)

(需分析)

试卷代号:2312

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题

2018 年 1 月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)

1. “二战”后,交通条件不断改善,尤其是()的快速发展,大大缩短了旅行时间,使越来越多的人加入到长距离旅行的队伍。
 - A. 铁路
 - B. 公路
 - C. 民航
 - D. 轮船
2. 1928 年,中国第一家旅行社成立,名为()。
 - A. 中国旅行社
 - B. 中国国际旅行社
 - C. 中国青年旅行社
 - D. 康辉旅行社
3. 美国《旅游代理人》杂志曾对一些常客不再光顾原旅行社的原因作过系统调查,有 2/3 以上的客人是由于()而决定不再光顾该旅行社。
 - A. 投诉没有得到令人满意的处理
 - B. 搬到别处去居住了
 - C. 旅行社缺乏售后服务
 - D. 其他旅行社提供了价格更低、服务更好的旅游
4. 预订周期长是()旅游接待的特点。
 - A. 入境团体
 - B. 出境团体
 - C. 国内团体
 - D. 系列团

5. 总结阶段的管理中,()是一项重要内容。
 - A. 建立请示汇报制度
 - B. 抽查和监督接待现场
 - C. 委派适当的接待人员
 - D. 处理旅游者的表扬和投诉
6. 受旅行社(包括旅游公司)委派或者聘用,在一个参观游览点内为旅行者提供导游服务的人员被称为()。
 - A. 领队
 - B. 全陪
 - C. 地陪
 - D. 定点陪同导游员
7. 员工的知识、能力和态度等能否让顾客产生信赖感,反映了旅行社服务的()。
 - A. 保证性
 - B. 移情性
 - C. 可靠性
 - D. 反应性
8. 能否按质按量地提供计划预订的各项服务,如保证饭店档次、餐饮质量、车辆规格、导游员水平和文娱、风味节目等,是判断旅行社服务质量的一项()。
 - A. 主观标准
 - B. 客观标准
 - C. 国家标准
 - D. 企业标准
9. ()是指旅行社所具有的服务功能,它是由服务人员和旅游服务设施结合组成的。基本要求是:方便游客,要使游客获得省时、省力、方便、愉快、得益的实惠。
 - A. 服务态度
 - B. 服务项目
 - C. 服务技术
 - D. 服务时机
10. 单团核算的工作量较大,一般适用于()的旅行社。
 - A. 业务量小
 - B. 业务量大
 - C. 市场份额小
 - D. 市场份额大

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 1845 年,托马斯·库克组织了世界上第一个团体观光消遣旅游团,参加人数为 350 人,他们从莱斯特出发,最后到达利物浦。托马斯·库克专门为这次活动出版了旅行指南。

()

12. 旅行社由于资金占有数量较小,因此多数旅行社难以获得较高的商业信用,而结算手段的落后又为相互拖欠款项提供了可能,由此导致的流动资金周转速度缓慢,势必使旅行社的经济效益受到影响。()

13. 直线职能制组织结构的缺点是:管理成本高。由于旅行社成立若干个地区部门,每一个部门都有销售、计调、接待等功能,资源的重复配置,必然会增加成本费用支出,造成浪费,削弱竞争能力。()

14. 购买零包价旅游产品的游客,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,不受旅游团的束缚。()

15. 对于大众旅游者来说,“尽量有效利用预算,物美价廉”的需求具有代表性和稳定性。

()

16. “可储存性”是旅行社产品的重要特征。()

17. 由于我国文化观光资源丰富,开发比较容易,所以文化观光旅游一直是我国旅行社行业的主要产品。()

18. 单项服务不包括交通集散地接送服务。()

19. 直接预订渠道优点之一:能够与饭店建立起比较密切的关系,随着旅行社与饭店联系的增加,饭店方面对旅行社更加信任,有利于采购业务的进一步开展。()

20. 委托地方接待社预订优点之一:当地的接待社比较容易察觉该地区旅游住宿设施的预订和出租情况。()

21. 在供不应求的紧张情况下,分散采购可能更易于获得旅游者所需的服务。()

22. 专营性销售渠道策略的优点在于,可以极大地提高旅游中间商的积极性和推销效率,为旅游者提供更好的服务。()

23. 旅行社人员推销与非人员推销相比,主要缺点是没有针对性。()

24. 导游人员的业务能力素质包括科学决策能力。()

25. 旅行社组织国内旅游者在国内旅游,接团旅行社应以旅游者离开本地时、组团旅行社应以旅游者旅行结束返回原出发地时作为确认其营业收入实现的时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 旅行社在设计旅游线路时,如何选择旅游点?
27. 旅游服务采购的任务是什么?
28. 简述旅游投诉的处理。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. 违约金问题

“十一节”前,某国际旅行社与张先生、李先生两家共 12 人签订了去云南的旅游合同,合同签订后,旅行社和旅游者各自进行准备工作,就在出团前两天,张先生家发生了车祸,残废 1 人,受伤 3 人。张先生要求取消旅游行程,解除旅游合同,并愿意按约承担违约责任。

考虑到张先生家的不幸,旅行社没有收取张先生一家的违约金,全额返还旅游团款。张先生一家已经放弃了旅游行程,由于旅游人数不足,该国际旅行社无法从航空公司拿到原有的优惠机票,告知李先生实情,并通知他们取消旅游行程,希望李先生也不追究旅行社的违约责任。李先生则坚持旅行社应该承担违约责任,向李先生一家赔偿共计 2600 元的违约金。在双方协商不成的情况下,李先生向旅游管理部门投诉,要求旅行社承担违约责任。

结合案例,分析如何赔偿违约金?

试卷代号:2312

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. A | 3. C | 4. A | 5. D |
| 6. D | 7. A | 8. B | 9. B | 10. A |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. × | 14. √ | 15. √ |
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. √ | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. × | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 在设计旅游线路时,如何选择旅游点?

(1)尽量避免重复经过同一旅游点;(2分)

(2)点间距离适中;(2分)

(3)择点适量;(2分)

(4)顺序科学;(2分)

(5)特色各异。(2分)

27. 旅游服务采购的任务是什么?

(1)保证供应;(5分)

(2)降低成本。(5分)

(注:对于简答题,要点加以分析才可得满分)

28. 旅游投诉的处理

一要高度重视,平等对待;二要仔细倾听,耐心对待;三要尊重客人,查清事实;四要积极反应,迅速答复;五要记录在案,积极改进。

四、案例分析(共 20 分)

29. (1)旅游合同签订后,必须得到遵守、并全面履行;(4 分)

(2)游客家庭变故,导致旅游合同不能履行,从法律角度,旅游者应当按合同约定赔偿旅行社的违约金,旅行社也有权利收取违约金;(4 分)

(3)旅行社出于人道主义,不收游客的违约金,其行为值得称道;但这一行为并不必然导致其他游客放弃向旅行社索要违约金,两者没有因果关系;(6 分)

(4)就其他游客而言,旅行社应承担违约责任,必须按约履行义务,向他们支付违约金。

(6 分)

(注:以上 4 要点,展开论述才可得满分)

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题

2018年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- 1855年,托马斯·库克组织了世界上第一个出国包价旅游团,从英国莱斯特出发前往()。
A. 意大利米兰
B. 美国洛杉矶
C. 德国柏林
D. 法国巴黎
- 长期以来,我国旅行社业形成了()一统天下的局面。
A. 团体、标准等、全包价、文化观光
B. 标准等、度假、全包价、文化观光
C. 团体、度假、全包价、文化观光
D. 团体、标准等、度假、全包价
- 交通工具的选择应以()为基本标准。
A. 安全、舒适、方便、低廉
B. 迅速、舒适、方便、低廉
C. 迅速、安全、方便、低廉
D. 迅速、安全、舒适、方便
- 民航公司根据航班时刻表向旅客提供的飞行服务是()。
A. 旅游包机服务
B. 定期航班服务
C. 廉价包机服务
D. 旅游航空服务

5. 世界旅游组织将全球旅游市场细分为六大市场,即欧洲市场、美洲市场、东亚及太平洋市场、南亚市场、中东市场和非洲市场,根据的是()。

- A. 地理变量
- B. 人口变量
- C. 心理变量
- D. 行为变量

6. 准备接待阶段的管理中,()是一项重要内容。

- A. 建立请示汇报制度
- B. 抽查和监督接待现场
- C. 委派适当的接待人员
- D. 处理旅游者的表扬和投诉

7. 消费水平较高是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体
- B. 出境团体
- C. 国内团体
- D. 系列团

8. 旅游车的档次、旅行社的设备质量、餐馆的卫生、导游员的穿着打扮等反映了旅行社服务的()。

- A. 有形性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

9. 保证旅游者人身及财务安全,保证其合法活动不受干扰和个人生活不受骚扰是判断旅行社服务质量的一项()。

- A. 主观标准
- B. 客观标准
- C. 国家标准
- D. 企业标准

10. 委以恰当的工作,激发员工的工作热情。此种激励属于()。

- A. 精神激励
- B. 薪金激励
- C. 事业激励
- D. 情感激励

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 1845 年,托马斯·库克组织了世界上第一个团体观光消遣旅游团,参加人数为 350 人,他们从莱斯特出发,最后到达利物浦。整个活动由全程陪同和地方导游引导游客活动。

()

12. 1984 年以前,根据国家旅游局有关规定,全国只有国旅、中旅和青旅三家总社拥有旅游外联的权力。()

13. 1990 年,我国政府开始允许中国公民出国探亲和旅游,1991 年,第一个出国探亲旅游团队成行,这是我国旅游业发展中的又一重大突破。()

14. 事业部制组织结构的优点是:强调专业分工,信息传递速度快,工作效率高。由于每一个部门都有明确的业务分工,每一位员工对自己承担的任务都有明确了解,所以减少了部门内部和部门之间相互推诿扯皮的现象。()

15. “综合性”是旅行社产品的重要特征。()

16. “可感知性”是旅行社产品的重要特征。()

17. 购买团体包价旅游产品的游客,要在同一时间,乘坐同一航班、入住同一饭店、共进相同的餐食、游览相同的景点、观看相同的节目,这些都是包价旅游的优势。()

18. 对于大众旅游者来说,“到未曾到过的地方,增广见闻,有多姿的旅程”的需求具有代表性和稳定性。()

19. “缺乏所有权”是旅行社产品的重要特征。()

20. 由于受设备条件和服务水平的限制,经营豪华旅游团困难较多,所以标准等旅游团一直是我国旅行社业的主要产品。()

21. 单项服务不包括代办签证服务。()

22. 旅游服务的采购,是指旅行社为组合旅游产品,而以一定的价格向其他旅游企业及与旅游业相关的其他行业和部门购买相关服务项目的行为。()

23. 直接预订渠道缺点之一:采购人员必须同所要预订的各家饭店逐一打交道,不仅在预订时要同它们联系,还要在随后寄送预订申请、确认住房人数及名单、付房费等,占用大量时间和人力。()

24. 委托地方接待社预订缺点之一:当地的接待社把饭店因旅行社批量采购所给予的折扣留下一部分作为其代订饭店的报酬。()

25. 渗透定价策略主要适用于优势明显的旅游新产品,其销售对象也主要是对价格不敏感和猎新猎奇的旅游消费者。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 简要分析旅行社人力资源管理的特点。
27. 简析旅行社的行业特点。
28. 简述市场开放对我国旅行社行业的影响。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. 导游员的职责

某国际旅行社接待一个香港服装业者旅游团前往贵州旅游,委派导游员陈某为旅游团的全程陪同导游员。当旅游团行至安顺市时,在参观了当地蜡染厂后,对蜡染工艺产生了浓厚的兴趣,于是向导游员陈某提出,希望利用第二天上午自由活动时间,请陈某协助联系蜡染厂,安排一次蜡染工艺座谈会,如需费用,可由该旅游团支付。导游员陈某本拟第二天上午访友,故对安排座谈会不感兴趣,遂以行程计划上无此项内容,且联系安排座谈会不属导游职责为由予以拒绝。旅游团再三向导游员陈某反映,请其予以帮助,但陈某仍然不允。为此,旅游团客人十分不满。旅游结束后,旅游团投书旅游行政管理部门,并在港报上披露此事,对内地导游人员的“职责”提出质疑,造成了极其不良的影响。

结合案例说明导游员如何提高服务质量?旅行社如何开发新产品?

试卷代号:2312

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. D | 4. B | 5. A |
| 6. C | 7. B | 8. A | 9. B | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. √ | 14. × | 15. √ |
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. √ | 20. √ |
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. √ | 25. × |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 简要分析旅行社人力资源管理的特点。

(1)企业规模普遍偏小,一人从事多项工作的现象大量存在;(4分)

(2)员工工作内容较灵活,绩效考核难度大;(3分)

(3)员工流动性大,招募、培训任务比较重。(3分)

27. 简析旅行社的行业特点。

(1)旅行社企业经营资金投入较少;(3分)

(2)旅行社经营依附性较强;(3分)

(3)旅行社经营对无形资产要求较高;(2分)

(4)旅行社经营风险较大。(2分)

(注:简答题要有简单的分析才可得满分)

28. (1)有利于国际客源量的增加,但国外旅行社将参与瓜分市场;(3分)

(2)有利于引进新的旅行社运行机制和企业制度的改革,但也会使部分中资旅行社面临生存危机;(3分)

(3)加速中资旅行社人才的外流,但有利于从业人员整体素质的提高;(2分)

(4)有利于加速企业制度改革和分工体系的调整。(2分)

四、案例分析(共20分)

29.(1)在游览过程中导游员要尽量满足游客的合理要求,而因为自身的事情对游客的合理要求置之不理,是完全错误的。(5分)

(2)在本例中,陈某应与地接导游商量,在同地接导游和游客之间达成一致的情况下,满足游客需求。(5分)

(3)开发新产品的目的在于通过产品销售获得经济利益,因此,应在市场调查的基础上,针对游客需求设计出适销对路的产品。(5分)

(4)在本例中导游应根据游客要求,在征得旅行社同意的情况下,灵活增加旅游项目,这样既满足了游客需求,又为旅行社创造了经济效益和树立了良好形象。(5分)

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题

2019年1月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- ()年5月11日国务院颁发了我国旅行社业第一部管理法规《旅行社管理暂行条例》。
A. 1965
B. 1975
C. 1985
D. 1995
- 半包价旅游产品是一种通过(),提高产品竞争力的旅行社产品。
A. 增加产品的直观价格
B. 降低产品的直观价格
C. 增加产品包含的项目
D. 减少产品包含的项目
- 下列新产品中,()属于以产品差异性为起始点进行的开发。
A. 美食旅游的新产品
B. 周末休闲游
C. 绿色森林之旅
D. 还珠格格之旅
- 将旅游市场分为观光娱乐旅游市场、休闲度假旅游市场、会议商务旅游市场、奖励旅游市场、体育探险旅游市场、探亲访友旅游市场等,根据的是()。
A. 地理变量
B. 人口变量
C. 心理变量
D. 行为变量

5. 某旅游景点策划定位为“中国长寿第一岛”。其向公众宣传,岛上 2000 多人中,有 14 位超过百岁的老人。但经过新闻媒体的调查发现,该岛一个超过百岁的老人也没有!这在社会上引起了强烈反响,公众感到自己上当受骗,从而使该景点失去了大量客源。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

- A. 创新原则
- B. 时效原则
- C. 可行原则
- D. 道德原则

6. 风俗习惯差异大是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体
- B. 出境团体
- C. 国内团体
- D. 系列团

7. 受旅行社(包括旅游公司)委派或者聘用,在省、自治区、直辖市范围内为旅行者提供导游服务的人员被称为()。

- A. 领队
- B. 全陪
- C. 地陪
- D. 定点陪同导游员

8. 旅行社能否体贴旅游者,并给旅游者以个人关注,反映了旅行社服务的()。

- A. 保证性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

9. ()是指服务人员对待游客的行为倾向。它是一种心理反应,无法直接测定和度量,但是通过游客的直接感受可以体察出它的优劣。

- A. 服务态度
- B. 服务项目
- C. 服务技术
- D. 服务时机

10. 鼓励员工恰当地参与管理工作,满足员工的成就感。此种激励属于()。

- A. 精神激励
- B. 薪金激励
- C. 事业激励
- D. 情感激励

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 1845 年,托马斯·库克组织了世界上第一个团体观光消遣旅游团,参加人数为 350 人,他们从莱斯特出发,最后到达利物浦。此次活动具有纯商业营利性。()
12. 旅行社由于资金投入较少,企业经营基础薄弱,在市场竞争激烈或企业资金周转发生困难时,极易出现亏损甚至破产,企业行为普遍短期化,投机性较强。()
13. 1984 年以前,根据国家旅游局有关规定,全国只有国旅、中旅和青旅三家总社拥有旅游外联的权力。()
14. 对国际旅游者来说,北京、西安、上海、桂林、广州一线的组合优于其逆向组合。()
15. 小包价旅游又称可选择性旅游,它是由可选择部分和非选择部分构成,非选择部分包括导游服务、参观旅游等。()
16. 对于大众旅游者来说,“尽量有效利用时间,不怕劳累”的需求具有代表性和稳定性。()
17. “易受影响性”是旅行社产品的重要特征。()
18. 单项服务不包括导游服务。()
19. 直接预订渠道优点之一:能够直接从饭店获得客房信息,及时掌握饭店客房的出租情况,并直接同饭店达成预订协议。组团旅行社既能够比较有把握地保证旅游者的住房,又能够免去中间环节的费用,降低采购成本。()
20. 委托地方接待社预订优点之一:当地的接待社比较熟悉该地区旅游住宿服务的供应状况,并且同当地的许多饭店建立了良好的合作关系。所以,它们能够根据旅游者的不同特点和要求,安排适当的饭店。()
21. 每个饭店都有关于预定金的交纳时间,如果旅行社未能在规定的时间内交纳预定金,饭店则认为旅行社取消预订,而将客房出租给其他客户或客人。()
22. 旅行社通常把功能相近的旅游产品分为豪华等、标准等和经济等三种价位,根据是心理价格策略。()
23. 促销的方式有人员推销和非人员推销两类。()
24. 同团体旅游相比,散客旅游具有批量小、批次少的特点。()
25. 旅行社组织境外旅游者到境内旅游,以旅游者离境或离开本地的时间作为确认其营业收入实现的时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 为什么说旅行社工作具有较强的时效性?
27. 简述导游接待工作的特点。
28. 简述旅行社集团化的策略。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. 旅行社餐饮服务的采购和管理

某旅行社为某公司组织一商务旅游团,由全陪陪同到一度假山庄举行 3 天的会议。早晨出发,中午到达山庄,在这里用午餐时,一位游客发现菜里有只苍蝇,很生气,要求服务员换菜。服务员不答应,还与客人吵了起来。客人将全陪叫来,并要求其处理这件事。全陪说换菜,这时客人却不答应,原因是服务员态度极差,客人要求赔偿经济损失并要求精神赔偿。服务员不同意,说:“我们这儿就这样。”这样再次激怒客人,于是,客人不仅房费、餐费拒付,会也不开了。后来,旅行社要求该公司对其违约行为进行赔偿,并支付房费餐费,而公司因旅行社的服务质量差而要求旅行社退还预付金,双方争执不下。于是这家公司告到了旅游局,后经旅游局裁定,公司胜诉,要求旅行社赔偿损失,并当面向客人道歉。

根据案例,说明旅行社如何才能搞好餐饮服务的采购和管理。

试卷代号:2312

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. B | 3. D | 4. D | 5. D |
| 6. A | 7. C | 8. B | 9. A | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. √ | 14. × | 15. × |
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. √ | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 为什么说旅行社工作具有较强的时效性?

旅游产品所具有的特征决定了其销售数量、质量和价格都与时间这一要素有着十分紧密的关系,因此旅行社业务的时效性主要由三方面因素决定:

其一,旅游产品的季节性决定了旅行社工作具有比较明显的忙闲差异;(4分)

其二,旅行社的价格呈报具有时间性。按照国际惯例,旅行社要在每年规定的时间内呈报第二年的价格,并且要在24小时内答复询价;(3分)

其三,旅行社各部门提供的流水线式服务具有较强的时间衔接要求。(3分)

27. 简述导游接待工作的特点。

第一,工作量大;(4分)

第二,工作难度高;(3分)

第三,关联性强。(3分)

(注:对每一点稍作解释才可得满分)

28. 简述旅行社集团化的策略。

第一,政府主导,择优扶持;(2分)

第二,多渠道构建集团化产权纽带,发展市场网络;(2分)

第三,实行纵向一体化,大力发展旅行社集团业务;(3分)

第四,立足国内,构建新型经营体系。(3分)

(注:对每一点稍作解释才可得满分)

四、案例分析(共20分)

29. (1)严格选择餐馆(卫生条件好、餐饮产品质量高、餐厅服务规范、价格公道的餐厅);

(10分)

(2)旅行社和餐馆之间要有协议;有监督机制;(10分)

(以上2条,每条需稍作分析)

试卷代号:2312

座位号

--	--

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题

2019 年 7 月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题 2 分,共 20 分)

1. 1855 年,托马斯·库克组织了世界上第一个出国包价旅游团,从英国莱斯特出发前往()。
 - A. 意大利米兰
 - B. 美国洛杉矶
 - C. 德国柏林
 - D. 法国巴黎
2. 设立外资旅行社,其注册资本不得少于()人民币。
 - A. 250 万元
 - B. 300 万元
 - C. 400 万元
 - D. 500 万元
3. 交通工具的选择应以()为基本标准。
 - A. 安全、舒适、方便、低廉
 - B. 迅速、舒适、方便、低廉
 - C. 迅速、安全、方便、低廉
 - D. 迅速、安全、舒适、方便
4. 旅行社每年接待旅游者达到()万人次以上的,可以设立不具有法人资格的分社。
 - A. 5
 - B. 10
 - C. 15
 - D. 20

5. 世界旅游组织将全球旅游市场细分为六大市场,即欧洲市场、美洲市场、东亚及太平洋市场、南亚市场、中东市场和非洲市场,根据的是()。

- A. 地理变量
- B. 人口变量
- C. 心理变量
- D. 行为变量

6. 准备接待阶段的管理中,()是一项重要内容。

- A. 建立请示汇报制度
- B. 抽查和监督接待现场
- C. 委派适当的接待人员
- D. 处理旅游者的表扬和投诉

7. 旅游者在中途站或列车内,()。

- A. 不得要求变更路径
- B. 可要求变更一次路径
- C. 可要求变更 2 次路径
- D. 可任意要求变更路径

8. 旅游车的档次、旅行社的设备质量、餐馆的卫生、导游员的穿着打扮等反映了旅行社服务的()。

- A. 有形性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

9. 能否制定内容丰富、路线合理、劳逸适度的旅游计划是判断旅行社服务质量的一项()。

- A. 主观标准
- B. 客观标准
- C. 国家标准
- D. 企业标准

10. 消费水平参差不齐是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体
- B. 出境团体
- C. 国内团体
- D. 系列团

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 设立国际旅行社,必须具备业务用汽车。()
12. 1984 年以前,根据国家旅游局有关规定,全国只有国旅、中旅和青旅三家总社拥有旅游外联的权力。()
13. 1990 年,我国政府开始允许中国公民出国探亲和旅游,1991 年,第一个出国探亲旅游团队成行,这是我国旅游业发展中的又一重大突破。()
14. 导游员技术等级评定制度仅适用于全国专职导游员。()
15. “综合性”是旅行社产品的重要特征。()
16. “可感知性”是旅行社产品的重要特征。()
17. 购买团体包价旅游产品的游客,要在同一时间,乘坐同一航班、入住同一饭店、共进相同的餐食、游览相同的景点、观看相同的节目,这些都是包价旅游的优势。()
18. 设立不具有法人资格的分社的条件是:进入全国旅行社百强排名。()
19. “缺乏所有权”是旅行社产品的重要特征。()
20. 所谓包价旅游,即参加旅游团的旅游者采取一次性预付旅费的方式,将各种相关旅游服务全部委托一家旅行社办理。()
21. 设立国内旅行社,必须拥有至少 2 名取得国家旅游局颁发的“旅行社经理资格证书”的总经理。()
22. 旅游服务的采购,是指旅行社为组合旅游产品,而以一定的价格向其他旅游企业及与旅游业相关的其他行业 and 部门购买相关服务项目的行为。()
23. 直接预订渠道缺点之一:采购人员必须同所要预订的各家饭店逐一打交道,不仅在预订时要同它们联系,还要在随后寄送预订申请、确认住房人数及名单、付房费等,占用大量时间和人力。()
24. 判定一个企业或行业是否属劳动密集型的标准并非其表面上雇佣职工人数的多寡,也不是其投资数额与职工人数的比例大小,而是其工资成本在其全部营业成本和费用中所占比例的高低。()
25. 渗透定价策略主要适用于优势明显的旅游新产品,其销售对象也主要是对价格不敏感和具有猎新猎奇的旅游消费者。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 简要分析旅行社人力资源管理的特点。
27. 简析旅行社的行业特点。
28. 简述市场开放对我国旅行社行业的影响。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. 案例 1:1994 年 4 月,某国际旅行社接待一个香港服装业者旅游团前往贵州旅游,委派导游员陈某为旅游团的全程陪同导游员。当旅游团行至安顺市时,在参观了当地蜡染厂后,对蜡染工艺产生了浓厚的兴趣,于是向导游员陈某提出,希望利用第二天上午自由活动时间,请陈某协助联系蜡染厂,安排一次蜡染工艺座谈会,如需费用,可由该旅游团支付。导游员陈某本拟第二天上午访友,故对安排座谈会不感兴趣,遂以行程计划上无此项内容,且联系安排座谈会不属导游职责为由予以拒绝。旅游团再三向导游员陈某反映,请其予以帮助,但陈某仍然不允。为此,旅游团客人十分不满。旅游结束后,旅游团投书旅游行政管理部门,并在港报上披露此事,对内地导游人员的“职责”提出质疑,造成了极其不良的影响。

案例 2:近年来,“海南豪华双飞五日游”成为沪市长线旅游热点中的“热点”,竞争大战烽起,旅游包价从原来的近 3000 元下滑到现在的 1780 元以下,旅行社提供三星级宾馆、空调车、膳食、门票、来回飞机。而令人不可思议的是来回机票价格,民航公布的票价却为 2660 元,海南游价格之低令人瞠目结舌。“千做万做,蚀本不做”,这笔账究竟怎么算?

问题:

- (1)结合案例 1,说明导游员如何提高服务质量、旅行社如何开发新产品。(10 分)
- (2)结合案例 2,说明:“旅行社如何算好这笔账”。(10 分)

试卷代号:2312

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. D | 4. B | 5. A |
| 6. C | 7. B | 8. A | 9. B | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. √ | 14. × | 15. √ |
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. √ | 20. √ |
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. √ | 25. × |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 简要分析旅行社人力资源管理的特点。

(1)企业规模普遍偏小,一人从事多项工作的现象大量存在;(4分)

(2)员工工作内容较灵活,绩效考核难度大;(3分)

(3)员工流动性大,招募、培训任务比较重。(3分)

27. 简析旅行社的行业特点。

(1)旅行社企业经营资金投入较少;(3分)

(2)旅行社经营依附性较强;(3分)

(3)旅行社经营对无形资产要求较高;(2分)

(4)旅行社经营风险较大。(2分)

(注:简答题要有简单的分析才可得满分)

28. 简述市场开放对我国旅行社行业的影响。

(1)有利于国际客源量的增加,但国外旅行社将参与瓜分市场;(3分)

(2)有利于引进新的旅行社运行机制和企业制度的改革,但也会使部分中资旅行社面临生存危机;(3分)

(3)加速中资旅行社人才的外流,但有利于从业人员整体素质的提高;(2分)

(4)有利于加速企业制度改革和分工体系的调整。(2分)

四、案例分析(共 20 分)

29. (1)结合案例 1,说明导游员如何提高服务质量、旅行社如何开发新产品。(10 分)

1)在游览过程中导游员要尽量满足游客的合理要求,而因为自身的事情对游客的合理要求置之不理,是完全错误的。(3 分)

2)在本例中,陈某应与地接导游商量,在同地接导游和游客之间达成一致的情况下,满足游客需求。(2 分)

3)开发新产品的目的在于通过产品销售获得经济利益,因此,应在市场调查的基础上,针对游客需求设计出适销对路的产品。(2 分)

4)在本例中,导游应根据游客要求,在征得旅行社同意的情况下,灵活增加旅游项目,这样既满足了游客需求,又为旅行社创造了经济效益和树立了良好形象。(3 分)

(2)结合案例 2,说明“旅行社如何算好这笔账”。(10 分)

1)旅行社通过“跑量”降低成本,如机票、住宿、车费可享受半价,甚至更低。旅行社可以把这些优惠让利给游客。(5 分)

2)通过众多收费项目增加收入。在旅行社售价中不包括潜水、海上游艇、观看歌舞娱乐、购物等项目,而这些正是旅行社的“财路”。(4 分)

3)这种做法有利有弊。(1 分)

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题

2020年1月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- 长期以来,我国旅行社业形成了()一统天下的局面。
 - 团体、标准等、全包价、文化观光
 - 标准等、度假、全包价、文化观光
 - 团体、度假、全包价、文化观光
 - 团体、标准等、度假、全包价
- 1974年,华侨服务总社更名为()。
 - 中国旅行社
 - 中国国际旅行社
 - 中国青年旅行社
 - 康辉旅行社
- 国际旅行社每设立一个分社,应当增加注册资本()人民币。
 - 50万元
 - 100万元
 - 75万元
 - 30万元
- 旅行社在其采购业务中必须遵循的首要原则是()。
 - 保证供应
 - 保证质量
 - 降低成本
 - 互利互惠

5. 旅游者所乘坐的汽车在道路上发生交通事故时,接待人员应要求司机()。

- A. 立即停车,抢救伤员
- B. 离开现场,抢救伤员
- C. 立即停车,保护现场
- D. 离开现场,立即报警

6. 某家旅行社为了回报旅游者,决定免费向社会公众推出一条旅游线路,结果报名者甚多,超出旅行社的初步预想及其接待能力,最终导致旅行社收回承诺,服务质量下降,给旅行社造成了负面影响。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

- A. 创新原则
- B. 时效原则
- C. 可行原则
- D. 道德原则

7. 在旅行社的下列固定资产中,不准计提折旧的是()。

- A. 融资租入的设备
- B. 以经营租赁方式租出的固定资产
- C. 季节性停用的设备
- D. 以经营租赁方式租入的固定资产

8. 活动日程变化小是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体
- B. 出境团体
- C. 国内团体
- D. 系列团

9. 旅行社能否准确、可靠、稳定地为顾客提供期望的服务,反映了旅行社服务的()。

- A. 保证性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

10. 委以恰当的工作,激发员工的工作热情。此种激励属于()。

- A. 精神激励
- B. 薪金激励
- C. 事业激励
- D. 情感激励

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 旅行社由于资金投入较少,行业壁垒较低,如果政府不有意识地加以数量控制的话,会增长很快,从而形成较激烈的市场竞争。()

12. 旅行社由于资金占有数量较小,因此多数旅行社难以获得较高的商业信用,而结算手段的落后又为相互拖欠款项提供了可能,由此导致的流动资金周转速度缓慢,势必使旅行社的经济效益受到影响。()

13. 事业部制组织结构的优点是:强调专业分工,信息传递速度快,工作效率高。由于每一个部门都有明确的业务分工,每一位员工对自己承担的任务都有明确了解,所以减少了部门内部和部门之间相互推诿扯皮的现象。()

14. “可分离性”是旅行社产品的重要特征。()

15. 小包价旅游又称可选择性旅游,它是由可选择部分和非选择部分构成。可选择部分包括接送、住房和早餐,旅游费用由旅游者在旅游前支付。()

16. 由于受设备条件和服务水平的限制,经营豪华旅游团困难较多,所以标准等旅游团一直是我国旅行社业的主要产品。()

17. 对于大众旅游者来说,“购买廉价又新奇的东西”的需求具有代表性和稳定性。()

18. 促销的本质和核心是信息沟通。()

19. 由于团体包价旅游预订周期长,计价、结算手续较简单,易于操作,所以团体包价旅游一直是我国旅行社行业的主要产品。()

20. 国家旅游局颁布的《导游等级评定意见》、《导游等级评定标准》和《导游等级评定实施细则》,将导游人员划分为五个不同的等级。()

21. 旅行社的旅游服务采购主要有两大任务,即保证供应和降低成本。()

22. 设立国内旅行社,必须具备业务用汽车。()

23. 饭店在接到旅行社的租房申请后,如果认为能够按照旅行社提出的要求提供客房,通常会向旅行社发出确认函。旅行社所接待的旅游者凭确认函入住饭店。()

24. 设立国内旅行社,必须拥有至少 1 名取得会计师以上职称的专职财会人员。()

25. 促销的目的是刺激消费者产生购买行为。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 旅行社经营管理者应具备怎样的能力?
27. 简析团体旅游接待业务的共性特点。
28. 简述我国旅行社应对市场开放的主要对策。

得 分	评卷人

四、案例分析(20 分)

29. 案例 1:1997 年上海市 18 家中小旅行社在完全自发自愿的基础上,组成了联合体,以统一的品牌、统一的价格、统一的承诺在申城旅游市场刮起散客旅游新旋风,并向在国内旅游中一直处于垄断“霸主”地位的大旅行社发出挑战。其特点和做法是:(1)18 家成员皆为上海小旅行社,且分布在申城东南西北的角角落落,符合“旅游超市”方便散客就近买票,不与市中心大旅行社抢客源的原则;(2)18 家旅行社,每家都根据自己的特长,拿出一两条过硬的线路,一共 30 条,在 18 家旅行社统一挂牌出售,任何散客只要到这 18 家中任何一家,就可选择这 30 条线路中任何一条,而不会像以前那样,买一张旅游票得跑许多家旅行社,各家旅行社同一线路、价格、内容又有很大不同;(3)坚持优势互补、共同发展的原则,为防利益不均,“超市”提出了一家举旗,18 家卖,在利润分配上采取倒四六折账法,即代卖票拿六、组团拿四。

案例 2:西安某旅游学校学生刘某,家住长安县一处风景秀丽的地方。通过有关旅游知识的学习,他认为自家周围也可开发出来,让游人参观。于是便与一担任导游的朋友钟某合伙做起了旅游,程序是钟某接的团队都要到刘某家去,然后刘某担任讲解员,带团队把他家周围参观一番,刘某家门口还竖着一块醒目的牌子——××旅行社,一年下来挣了 5 万多元。

- (1)根据案例 1,分析中小旅行社的经营之道;(10 分)
- (2)从旅行社管理、导游管理的角度对案例 2 进行分析。(10 分)

试卷代号:2312

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. A | 2. A | 3. C | 4. A | 5. B |
| 6. C | 7. D | 8. B | 9. C | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. × | 14. × | 15. × |
| 16. √ | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. × |
| 21. √ | 22. × | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 旅行社经营管理者应具备怎样的能力?

- (1)科学决策能力;(3分)
- (2)开拓创新能力;(3分)
- (3)灵活应变能力;(2分)
- (4)人际交往能力。(2分)

27. 简析团体旅游接待业务的共性特点。

- (1)计划性强;(4分)
- (2)接待技能要求高;(4分)
- (3)协调工作多。(2分)

(注:简答题要有简单的分析才可得满分)

28. 简述我国旅行社应对市场开放的主要对策。

- (1)加速旅行社企业制度的改革,增强旅行社的活力;(2分)
- (2)加速旅行社经营和管理体制的调整,提高企业的整体效益;(2分)
- (3)加速行业分工体系的调整,提高我国旅行社业的整体发展水平;(2分)

(4)加速行业管理制度的建设,为市场全面开放后各类旅行社的公平竞争创造有利的环境;(2分)

(5)加速旅行社跨国经营的战略进程,逐步实现大规模的国际化经营。(2分)

四、案例分析(20分)

29.(1)根据案例1,分析中小旅行社的经营之道;(10分)

1)中小旅行社的经营之道在于正确认识自我的优势与劣势,而后扬长避短;(4分)

2)经营理念新颖,避免无序竞争;(2分)统一了营销网络,且各展绝活;(2分)利益均沾,蛋糕做大。(2分)

(2)从旅行社管理、导游管理的角度对案例2进行分析。(10分)

1)个人和企业不能随便从事旅行社业务,必须取得旅游行政部门颁发的许可证和工商行政管理部门颁发的营业执照。(3分)

2)个人不能随便从事导游业务,必须考取导游证,接受旅行社的委托。(3分)

3)钟某和刘某属违法经营,应处以罚款并依法取缔。(4分)

(需分析)

试卷代号:2312

座位号

--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题

2020年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

- 根据国家旅行社管理条例规定,设立国际旅行社,其注册资本不得少于()人民币。
A. 50 万元
B. 100 万元
C. 150 万元
D. 250 万元
- 覆盖面广时效性强、灵活性强,但内容繁杂,缺少形象表达手段,是()的特点。
A. 电视
B. 报纸
C. 广播
D. 杂志
- 下列新产品中,()属于以产品差异性为起始点进行的开发。
A. 美食旅游的新产品
B. 周末休闲游
C. 绿色森林之旅
D. 还珠格格之旅
- 旅行社能否愿意帮助旅游者并提供快捷的服务反映了旅行社服务的()。
A. 保证性
B. 移情性
C. 可靠性
D. 反应性

5. 某旅游景点策划定位为“中国长寿第一岛”。其向公众宣传,岛上 2000 多人中,有 14 位超过百岁的老人。但经过新闻媒体的调查发现,该岛一个超过百岁的老人也没有!这在社会上引起了强烈反响,公众感到自己上当受骗,从而使该景点失去了大量客源。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

A. 创新原则

B. 时效原则

C. 可行原则

D. 道德原则

6. 风俗习惯差异大是()旅游接待的特点。

A. 入境团体

B. 出境团体

C. 国内团体

D. 系列团

7. 团体全包价旅游产品是指由 10 名以上的()组成的包价旅游产品。

A. 自费旅游者

B. 公费旅游者

C. 成年旅游者

D. 普通旅游者

8. 旅行社应保证制定的旅游线路和日程能顺利实施,不耽误或删减顾客的游程是判断旅行社服务质量的一项()。

A. 主观标准

B. 客观标准

C. 国家标准

D. 企业标准

9. 设立国际旅行社,必须拥有至少()名取得会计师以上职称的专职财会人员。

A. 1

B. 3

C. 4

D. 5

10. 鼓励员工恰当地参与管理工作,满足员工的成就感。此种激励属于()。

A. 精神激励

B. 薪金激励

C. 事业激励

D. 情感激励

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 单项服务不包括代办签证服务。()
12. 撇脂定价策略主要适用于具有大批量接待能力、经营缺乏垄断性和需求富有弹性的旅游产品。()
13. 中国国际旅行社主要接待外国来华的旅游者,中国旅行社主要接待港澳同胞和来华旅游的海外华人,而中国青年旅行社则以来华旅游的青年旅游者作为主要接待对象。()
14. 对国际旅游者来说,北京、西安、上海、桂林、广州一线的组合优于其逆向组合。()
15. 小包价旅游又称可选择性旅游,它是由可选择部分和非选择部分构成,非选择部分包括导游服务、参观旅游等。()
16. 对于大众旅游者来说,“尽量有效利用时间,不怕劳累”的需求具有代表性和稳定性。()
17. 旅行社产品存在其独有的个性,即综合性和易受影响性。()
18. 导游员技术等级评定制度适用于全国专职和兼职导游员,有利于我国导游服务质量的提高和导游人员队伍的建设。()
19. 直接预订渠道优点之一:能够直接从饭店获得客房信息,及时掌握饭店客房的出租情况,并直接同饭店达成预订协议。组团旅行社既能够比较有把握地保证旅游者的住房,又能够免去中间环节的费用,降低采购成本。()
20. 委托地方接待社预订优点之一:当地的接待社比较熟悉该地区旅游住宿服务的供应状况,并且同当地的许多饭店建立了良好的合作关系。所以,它们能够根据旅游者的不同特点和要求,安排适当的饭店。()
21. 每个饭店都有关于预定金的交纳时间,如果旅行社未能在规定的时间内交纳预定金,饭店则认为旅行社取消预订,而将客房出租给其他客户或客人。()
22. 旅行社通常把功能相近的旅游产品分为豪华等、标准等和经济等三种价位,根据是心理价格策略。()
23. 人员促销(直接推销)是指旅行社通过推销员或者推销员用口头直接向旅游者宣传旅游产品,达到销售旅游产品的活动。()
24. 同团体旅游相比,散客旅游具有批量小、批次少的特点。()
25. 旅行社组织境外旅游者到境内旅游,以旅游者离境或离开本地的时间作为确认其营业收入实现的时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

26. 为什么说旅行社工作具有较强的时效性?
27. 简述导游接待工作的特点。
28. 简述旅行社集团化的策略。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. 某旅行社为某公司组织一商务旅游团,由全陪陪同到一度假山庄举行 3 天的会议。早晨出发,中午到达山庄,在这里用午餐时,一位游客发现菜里有只苍蝇,很生气,要求服务员换菜。服务员不答应,还与客人吵了起来。客人将全陪叫来,并要求其处理这件事。全陪说换菜,这时客人却不答应,原因是服务员态度极差,客人要求赔偿经济损失并要求精神赔偿。服务员不同意,说:“我们这儿就这样。”这样再次激怒客人,于是,客人不仅房费、餐费拒付,会也不开了。后来,旅行社要求该公司对其违约行为进行赔偿,并支付房费餐费,而公司因旅行社的服务质量差而要求旅行社退还预付金,双方争执不下。于是这家公司告到了旅游局,后经旅游局裁定,公司胜诉,要求旅行社赔偿损失,并当面向客人道歉。

问题:根据案例说明旅行社如何才能搞好餐饮服务的采购和管理。

试卷代号:2312

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. B | 3. D | 4. D | 5. D |
| 6. A | 7. C | 8. B | 9. A | 10. C |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. × | 12. × | 13. √ | 14. × | 15. × |
| 16. × | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 为什么说旅行社工作具有较强的时效性?

旅游产品所具有的特征决定了其销售数量、质量和价格都与时间这一要素有着十分紧密的关系,因此旅行社业务的时效性主要由三方面因素决定:

其一,旅游产品的季节性决定了旅行社工作具有比较明显的忙闲差异;(4分)

其二,旅行社的价格呈报具有时间性。按照国际惯例,旅行社要在每年规定的时间内呈报第二年的价格,并且要在24小时内答复询价;(3分)

其三,旅行社各部门提供的流水线式服务具有较强的时间衔接要求。(3分)

27. 简述导游接待工作的特点。

第一,工作量大;(4分)

第二,工作难度高;(3分)

第三,关联性强。(3分)

(注:对每一点稍作解释才可得满分)

28. 试述旅行社集团化的策略。

第一,政府主导,择优扶持;(2分)

第二,多渠道构建集团化产权纽带,发展市场网络;(2分)

第三,实行纵向一体化,大力发展旅行社集团业务;(3分)

第四,立足国内,构建新型经营体系。(3分)

(注:对每一点稍作解释才可得分)

四、案例分析(共20分)

29. (1)严格选择餐馆(卫生条件好、餐饮产品质量高、餐厅服务规范、价格公道的餐厅);

(10分)

(2)旅行社和餐馆之间要有协议;有监督机制;(10分)

(以上2条,每条需稍作分析)

试卷代号:2312

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题

2020年9月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. “二战”后,交通条件不断改善,尤其是()的快速发展,大大缩短了旅行时间,使越来越多的人加入到长距离旅行的队伍。

- A. 铁路
- B. 公路
- C. 民航
- D. 轮船

2. 1928年,中国第一家旅行社成立,名为()。

- A. 中国旅行社
- B. 中国国际旅行社
- C. 中国青年旅行社
- D. 康辉旅行社

3. 美国《旅游代理人》杂志曾对一些常客不再光顾原旅行社的原因作过系统调查,有2/3以上的客人是由于()而决定不再光顾该旅行社。

- A. 投诉没有得到令人满意的处理
- B. 搬到别处去居住了
- C. 旅行社缺乏售后服务
- D. 其他旅行社提供了价格更低、服务更好的旅游

4. 自从广西的大篷车队旅游促销取得空前成功后,这一营销方式迅速在全国大行其道,许多旅游景区和旅行社也加入其中的行列,动不动就开个大篷车队跨省兜风。这种做法违背了旅行社公关策划的()原则。

- A. 创新原则
- B. 时效原则
- C. 可行原则
- D. 道德原则

5. 总结阶段的管理中,()是一项重要内容。

- A. 建立请示汇报制度
- B. 抽查和监督接待现场
- C. 委派适当的接待人员
- D. 处理旅游者的表扬和投诉

6. 根据国家旅行社管理条例规定,设立国际旅行社,其注册资本不得少于()人民币。

- A. 50 万元
- B. 100 万元
- C. 150 万元
- D. 250 万元

7. 员工的知识、能力和态度等能否让顾客产生信赖感,反映了旅行社服务的()。

- A. 保证性
- B. 移情性
- C. 可靠性
- D. 反应性

8. 能否按质按量地提供计划预订的各项服务,如保证饭店档次、餐饮质量、车辆规格、导游员水平和文娱、风味节目等,是判断旅行社服务质量的一项()。

- A. 主观标准
- B. 客观标准
- C. 国家标准
- D. 企业标准

9. 外语水平低是()旅游接待的特点。

- A. 入境团体
- B. 出境团体
- C. 国内团体
- D. 系列团

10. 单团核算的工作量较大,一般适用于()的旅行社。

- A. 业务量小
- B. 业务量大
- C. 市场份额小
- D. 市场份额大

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 2 分,共 30 分)

11. 1845 年,托马斯·库克组织了世界上第一个包价环球旅游团,他们从利物浦出发,行程 4 万公里,共 222 天。()
12. 旅行社的营业利润率、资金利润率与人均创利水平都是较低的。()
13. 直线职能制组织结构的缺点是:管理成本高。由于旅行社成立若干个地区部门,每一个部门都有销售、计调、接待等功能,资源的重复配置,必然会增加成本费用支出,造成浪费,削弱竞争能力。()
14. 购买零包价旅游产品的游客,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,不受旅游团的束缚。()
15. 短期廉价是大众旅游者的追求目标,旅游者的旅游时间一般在一周至两周之间。()
16. “可储存性”是旅行社产品的重要特征。()
17. 由于我国文化观光资源丰富,开发比较容易,所以文化观光旅游一直是我国旅行社行业的主要产品。()
18. 单项服务不包括交通集散地接送服务。()
19. 餐饮服务采购是指旅行社为满足旅游者在旅游过程中对餐饮方面的需要而进行采购的业务。()
20. 饭店客房租住价格是旅行社在采购住宿服务时必须认真考虑的重要因素。()
21. 在供不应求的紧张情况下,分散采购可能更易于获得旅游者所需的服务。()
22. 专营性销售渠道策略的优点在于,可以极大地提高旅游中间商的积极性和推销效率,为旅游者提供更好的服务。()
23. 旅行社人员推销与非人员推销相比,主要缺点是没有针对性。()
24. 导游人员的业务能力素质包括科学决策能力。()
25. 旅游社组织国内旅游者在国内旅游,接团旅行社应以旅游者离开本地时、组团旅行社应以旅游者旅行结束返回原出发地时作为确认其营业收入实现的时间。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

- 26. 在设计旅游线路时,如何选择旅游点?
- 27. 旅游服务采购的任务是什么?
- 28. 简述旅游投诉的处理。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

29. **违约金问题**

“十一节”前,某国际旅行社的张先生、李先生两家共 12 人签订了去云南的旅游合同,合同签订后,旅行社和旅游者各自进行准备工作,就在出团前两天,张先生家发生了车祸,残废 1 人,受伤 3 人。张先生要求取消旅游行程,解除旅游合同,并愿意按约承担违约责任。

考虑到张先生家的不幸,旅行社没有收取张先生一家的违约金,全额退还旅游团款。张先生一家已经放弃了旅游行程,由于旅游人数不足,该国际旅行社无法从航空公司拿到原有的优惠机票,告知李先生实情,并通知他们取消旅游行程,希望李先生也不追究旅行社的违约责任。李先生则坚持旅行社应该承担违约责任,向李先生一家赔偿共计 2600 元的违约金。在双方协商不成的情况下,李先生向旅游管理部门投诉,要求旅行社承担违约责任。

请结合案例,分析如何赔偿违约金?(10 分)

试卷代号:2312

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. A | 3. C | 4. A | 5. D |
| 6. C | 7. A | 8. B | 9. B | 10. A |

二、判断题(每小题2分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. × | 12. √ | 13. × | 14. √ | 15. √ |
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. √ | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. × | 24. × | 25. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

26. 在设计旅游线路时,如何选择旅游点?

(1) 尽量避免重复经过同一旅游点;(2分)

(2) 点间距离适中;(2分)

(3) 择点适量;(2分)

(4) 顺序科学;(2分)

(5) 特色各异。(2分)

27. 旅游服务采购的任务是什么?

(1) 保证供应;(5分)

(2) 降低成本。(5分)

(注:对于简答题,要点加以分析才可得满分)

28. 简述旅游投诉的处理。

一要高度重视,平等对待;(2分)二要仔细倾听,耐心对待;(2分)三要尊重客人,查清事实;(2分)四要积极反应,迅速答复;(2分)五要记录在案,积极改进。(2分)

四、案例分析(共 20 分)

29. (1)旅游合同签订后,必须得到遵守、并全面履行;(4 分)

(2)游客家庭变故,导致旅游合同不能履行,从法律角度,旅游者应当按合同约定赔偿旅行社的违约金,旅行社也有权利收取违约金;(4 分)

(3)旅行社出于人道主义,不收游客的违约金,其行为值得称道;但这一行为并不必然导致其他游客放弃向旅行社索要违约金,两者没有因果关系;(6 分)

(4)就其他游客而言,旅行社应承担违约责任,必须按约履行义务,向他们支付违约金。

(6 分)

(注:以上 4 要点,展开论述才可得满分)

试卷代号:2312

座位号

--	--

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题

2021年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(下列各题选项中只有一个答案是最准确的,请将其序号填入括号中。每小题2分,共20分)

1. 1855年,托马斯·库克组织了世界上第一个出国包价旅游团,从英国莱斯特出发前往()。
 - A. 意大利米兰
 - B. 美国洛杉矶
 - C. 德国柏林
 - D. 法国巴黎
2. 旅行社的行业特点不包括()。
 - A. 经营资金投入较多
 - B. 经营依附性较强
 - C. 经营对无形资产要求较高
 - D. 经营风险较大
3. 长期以来,我国旅行社业形成了()一统天下的局面。
 - A. 团体、标准等、全包价、文化观光
 - B. 标准等、度假、全包价、文化观光
 - C. 团体、度假、全包价、文化观光
 - D. 团体、标准等、度假、全包价
4. 旅行社在其采购业务中必须遵循的首要原则是()。
 - A. 保证供应
 - B. 保证质量
 - C. 降低成本
 - D. 互利互惠
5. 旅游市场可分为美国市场、日本市场、韩国市场、新加坡市场、法国市场、德国市场等,根据的是()。
 - A. 地理变量
 - B. 人口变量
 - C. 心理变量
 - D. 行为变量

6. 人员推销主要的基本形式不包括()。
 - A. 上门推销
 - B. 门市推销
 - C. 邮件推销
 - D. 会议推销
7. 准备接待阶段的管理中,()是一项重要内容。
 - A. 建立请示汇报制度
 - B. 抽查和监督接待现场
 - C. 委派适当的接待人员
 - D. 处理旅游者的表扬和投诉
8. 旅行社质量教育的方法不包括()。
 - A. 启发式教育
 - B. 观察式教育
 - C. 对比式教育方法
 - D. 针对式教育方法
9. 按劳索酬,“高薪养导”。此种激励属于()。
 - A. 精神激励
 - B. 薪金激励
 - C. 事业激励
 - D. 情感激励
10. 单团核算的工作量较大,一般适用于()的旅行社。
 - A. 业务量小
 - B. 业务量大
 - C. 市场份额小
 - D. 市场份额大

得 分	评卷人

二、判断题(下列各题有对有错,对的打√,错的打×。每小题 3 分,共 30 分)

11. 旅行社是指有营利目的,从事旅游业务的企业。()
12. 服务性是旅游产业中所有旅游企业兼具的,也是旅游企业与工业企业相区别之处。()
13. 对于国际旅游者来说,广州、桂林、上海、西安、北京一线的组合优于其逆向组合。()
14. 合同期限是指签订合同后开始和终止买卖行为的时间,一般是半年签一个合同。()
15. 旅游投诉处理是旅行社售后服务中的重要内容之一。()
16. 一般情况下,当旅行社的财力状况非常好的时候,会削减促销预算。()
17. 散客旅游者当中全部都是自费旅游的旅游者。()
18. 旅行社业务运作的核心是利润。()
19. 导游人员不可能是每方面的专家,但要是一位杂家。()
20. 核算接待收入是接待旅行社业务审核的一个重要内容。()

得 分	评卷人

三、简答题(每小题 10 分,共 30 分)

21. 简述旅行社产品开发的三种基本方法。
22. 请问旅游交通服务采购业务主要包括哪些内容?
23. 简述导游接待工作的特点。

得 分	评卷人

四、案例分析(共 20 分)

24.

导游员的职责

某国际旅行社接待一个香港服装业者旅游团前往贵州旅游,委派导游员陈某为旅游团的全程陪同导游员。当旅游团行至安顺市时,在参观了当地蜡染厂后,对蜡染工艺产生了浓厚的兴趣,于是向导游员陈某提出,希望利用第二天上午自由活动时间,请陈某协助联系蜡染厂,安排一次蜡染工艺座谈会,如需费用,可由该旅游团支付。导游员陈某本拟第二天上午访友,故对安排座谈会不感兴趣,遂以行程计划上无此项内容,且联系安排座谈会不属导游职责为由予以拒绝。旅游团再三向导游员陈某反映,请其予以帮助,但陈某仍然不允。为此,旅游团客人十分不满。旅游结束后,旅游团投诉旅游行政管理部门,并在港报上披露此事,对内地导游人员的“职责”提出质疑,造成了极其不良的影响。

结合案例说明导游员如何提高服务质量? 旅行社如何开发新产品?

试卷代号:2312

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅行社经营管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. A | 4. A | 5. A |
| 6. C | 7. C | 8. B | 9. B | 10. A |

二、判断题(每小题3分,共30分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11. √ | 12. √ | 13. √ | 14. × | 15. √ |
| 16. × | 17. × | 18. × | 19. √ | 20. √ |

三、简答题(每小题10分,共30分)

21. 简述旅行社产品开发的三种基本方法。

答:(1)技术发展型;(4分)

(2)满足需求型;(3分)

(3)产品差异型。(3分)

22. 请问旅游交通服务采购业务主要包括哪些内容?

答:旅游交通服务采购业务主要包括航空交通服务采购(2.5分)、铁路交通服务采购(2.5分)、公路交通服务采购(2.5分)和水运交通服务采购(2.5分)。

23. 简述导游接待工作的特点。

答:(1)工作量大;(4分)

(2)工作难度大;(3分)

(3)关联性强。(3分)

四、案例分析(共 20 分)

24. 答案:(注:可以有自己的观点及分析,有理有据即可;每条都应适当展开论述)

(1)在游览过程中导游员要尽量满足游客的合理要求,而因为自身的事情对游客的合理要求置之不理,是完全错误的。(5 分)

(2)在本例中,陈某应与地接导游商量,在同地接导游和游客之间达成一致的情况下,满足游客需求。(5 分)

(3)开发新产品的目的在于通过产品销售获得经济利益,因此,应在市场调查的基础上,针对游客需求设计出适销对路的产品。(5 分)

(4)在本例中导游应根据游客要求,在征得旅行社同意的情况下,灵活增加旅游项目,这样既满足了游客需求,又为旅行社创造了经济效益和树立了良好形象。(5 分)