



13. 旅行社的经营管理中,旅行社具体操作的三部门是( )。

- A. 销售部
- B. 计调部
- C. 接待部
- D. 导游部

14. 旅行社产品的价格,从游客的购买方式上看,可分为( )。

- A. 多项服务价
- B. 单项服务价
- C. 全包价
- D. 部分包价

15. 散客旅游接待是从业务洽谈开始到游客行程结束,主要包括( )和导游的接待工作等程序。

- A. 咨询洽谈
- B. 签订合同
- C. 采购旅游产品
- D. 选派导游

三、判断正误题(本题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。以下叙述中,你认为正确的选“√”,错误的选“×”)

16. 我国旅行社都是融旅游线路设计、促销旅游产品、联系接待、代订酒店交通工具等为一体的全能型企业。( )

17. 良好的信用,可以使旅行社在经营过程中始终占有竞争优势。( )

18. 旅行社的战略目标,不会影响到旅行社的组织结构。( )

19. 文化型旅游是一种传统的、最为常见的旅行社产品。( )

20. 在旅游产品开发中,越来越多地采取高科技手段,大大提高了对旅游者的吸引力。( )

21. 旅游行程的服务质量,主要与导游有关,与计调人员无关。( )

22. 直接销售渠道,指旅行社通过中间商,向游客销售旅游产品和服务的流通过程。( )

23. 旅游中间商是指协助旅游企业推广、销售旅游产品给最终消费者的集体和个人。( )

24. 旅游团离开后,导游员就完成了团队的接待工作。( )

25. 旅行社的接待质量,一般是指旅游线路和旅游行程设计接待的质量。( )

26. 质量管理的重点是做好旅行社产品质量的检查和评定。( )

27. 特种型旅游和其他旅游方式相比,具有明显的“新、奇、险、少”特征。( )

28. 选择性销售渠道策略是指旅行社在特定的旅游市场只选择一家中间商的销售策略。( )

29. 可靠性因素是指旅行社在约定或标准时间内为旅游者提供快捷有效服务的能力。( )

30. 旅游产品是指旅游经营者凭借一定的旅游资源和旅游设施向旅客提供的满足其在旅游过程中综合需求的服务。( )

四、简答题(本题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

31. 简述我国旅行社行业未来发展趋势。

32. 简述旅游产品设计的创新性要求。

五、案例分析题(本题共 1 小题,每小题 20 分,共 20 分)

### 33. 越南芽庄恶意诱导旅游者消费

人民网旅游 315 投诉平台上刊登了这样一则游客来信:本人于 2019 年 4 月 11 日通过某平台报名了越南芽庄五日四晚的行程(4 月 30 日—5 月 4 日),报名后,×××旅行社的工作人员和我取得联系。4 月 30 日到指定的四家购物店进行购物,进店后强制安排听课,限制人身自由,利用旅游者身处陌生环境、对旅行社信任和依赖的弱势地位,诱导、欺骗旅游者购物或参加另行付费旅游项目,再从为旅游者提供商品和另行付费旅游项目经营者方面获取不正当利益。个人认为此旅行社的行为与《旅游法》第三十五条严重不符,侵犯了我们的旅游权益。

请结合案例回答以下问题:

(1)旅行社质量管理的内容由哪些方面构成?

(2)旅行社应从哪些方面实施质量管理?

(3)假设你是旅行社质量监督部经理,会如何处理这一事件?

试卷代号:22312

国家开放大学2024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)

2024年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

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

二、多项选择题(本题共5小题,每小题2分,共10分。请在下列每小题给出的选项中,选出符合题目要求的两个或两个以上选项,多选、漏选、错选均不得分)

11. BCD        12. ABCD        13. ABC        14. BCD        15. ABCD

三、判断正误题(本题共15小题,每小题2分,共30分。以下叙述中,你认为正确的选“√”,错误的选“×”)

16. √            17. √            18. ×            19. ×            20. √  
21. ×            22. ×            23. √            24. ×            25. ×  
26. √            27. √            28. ×            29. ×            30. √

四、简答题(本题共2小题,每小题10分,共20分)

31. 简述我国旅行社行业未来发展趋势。(每点2分,答对任意5点得满分)

- 答:(1)旅行社集团化。  
(2)旅行社专业化。  
(3)旅行社发展平台化。  
(4)旅行社网络化。  
(5)旅行社品牌化。  
(6)旅行社竞争激烈化。  
(7)旅行社产品创新升级化。

32. 简述旅游产品设计的创新性要求。

- (1)产品设计要有特色。(2分)  
(2)适应市场需求。(3分)  
(3)内容多样、结构合理。(2分)  
(4)注重娱乐性和参与性。(3分)

五、案例分析题(本题共1小题,每小题20分,共20分)

33. 答题要点:

(1)旅行社质量管理的内容由三方面构成,即产品设计质量、旅游接待服务质量和环境质量。这三个指标综合反映了旅行社的整体实力。产品设计质量是指保证旅行社的服务产品在使用价值上满足旅游者的旅游需求。旅游接待服务质量要保证购买旅行社产品的旅游者在旅游过程中,获得物质和精神方面的双重满足。环境质量包括硬件环境质量和软件环境质量。(6分)

(2)产品质量管理(产品设计质量、产品销售质量、产品促销质量);采购质量管理(服务设施的采购质量、服务质量的采购质量);接待质量管理(服务人员态度、导游讲解水平、接待业务能力);环境质量管理(标准制定、管理合同、风险规避)。(6分)

(3)根据旅行社质量管理的内容和实施等知识点,结合案例进行分析,请评卷老师根据情况,合理给分。(8分)