

2023 年《旅行社人员安全经验管理》

从业资格知识考试题与答案

目录简介

一、单选题：共 70 题

二、多选题：共 35 题

三、判断题：共 65 题

一、单选题

1、“分散进出，团体旅游”的旅游形式称为()

A: 小包价旅游

B: 全包价旅游

C: 半包价旅游

D: 组合旅游

正确答案: D

2、与旅行社签约的、专门为该旅行社从事导游带团工作的导游，以带团为职业的导游叫做()。

A: 专职导游

B: 兼职导游

C: 常用导游

D: 临时导游

正确答案: A

3、调查员到旅行社、饭店等“散步”或住宿,听取或试探性地观察其他游客对各旅游企业的评价属于()调研方法。

A: 观察法

B: 专题讨论法

C: 问卷调查法

D: 实验法

正确答案: A

4、散客旅游接待从()开始到游客行程结束。

A: 业务洽谈

B: 旅游报名

C: 签订旅游合同

D: 导游服务

正确答案: A

5、旅行社的营业场所是设立旅行社时可以自行控制的

一个因素，它是影响旅行社设立的()。

- A: 内部因素
- B: 外部因素
- C: 行业环境因素
- D: 宏观环境因素

正确答案: A

6、旅游团(者)抵达酒店后，()可在饭店大堂内指定位置让旅游者稍作等候，并尽快向饭店总服务台讲明团队名称或旅游者姓名(散客)、订房单位，注意各小团队房号可以预先分配好。

- A: 全陪
- B: 地陪
- C: 领队
- D: 酒店前台工作人员

正确答案: B

7、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()个工作日内做出许可或者不予许可的决定。

A: 10

B: 20

C: 30

D: 15

正确答案: B

8、()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。

A: 产品使用质量

B: 产品设计质量

C: 旅游接待服务质量

D: 环境质量

正确答案: B

9、下列不属于探险旅游的是()。

A: 山岳探险旅游

B: 沙漠探险旅游

C: 草原旅游

D: 峡谷(洞穴)探险旅游

正确答案: C

10、旅行社的()是指旅行社设计和开发包价旅游及组合

旅游产品的功能。这是旅行社的首要职能。

- A: 销售职能
- B: 组织协调职能
- C: 分配职能
- D: 生产职能

正确答案: D

11、旅行社常用的促销方法有广告、销售促进、人员推销和()。

- A: 公共关系
- B: 媒体宣传
- C: 上门推销
- D: 参展促销

正确答案: A

12、从应用层次来看,旅行社电子商务可分为()。

- A: 面向市场,以交易活动为中心
- B: 利用旅行社业务流程重组和内部网络平台建设而形成经营管理活动
- C: A 和 B 都是
- D: 以上都不是

正确答案：C

13、目前，国内多数旅游者首选出游交通工具是()。

A：飞机

B：火车

C：汽车

D：轮船

正确答案：B

14、竞争导向定价法包括随行就市定价法和()。

A：目标利润定价法

B：率先定价法

C：成本加成定价法

D：顾客利益定价法

正确答案：B

15、接待类计调分为国内地接计调和()。

A：欧洲地区计调

B：国际入境接待计调

C：国内中长线计调

D：签证类计调

正确答案：B

16、做好兼职导游的管理工作的措施不包括()。

- A: 订立合同，实行合同管理
- B: 实行质量保证金制度
- C: 建立导游员个人档案
- D: 实行公对公佣金制度

正确答案：D

17、旅行社不能自己掌握和控制提供给旅游者的诸多产品(如酒店、航空、餐饮及社会公共产品等)，使得旅行社的经营变得十分脆弱,这是旅游产品的()特点。

- A: 易波动性
- B: 不可储存性
- C: 综合性
- D: 不可感知性

正确答案：A

18、介于旅行社与旅游消费者之间，从事转售旅行社产品，具有法人资格的经济组织或个人叫做()。

- A: 旅游中间商
- B: 旅游批发商

C: 旅游经销商

D: 旅游零售商

正确答案: A

19、目前旅行社最基本、最常用的一种定价方法是()。

A: 渗透定价法

B: 成本导向定价法

C: 需求导向定价法

D: 心理定价法

正确答案: B

20、新中国第一家旅行社是()。

A: 中国国旅总社

B: 康辉旅行社

C: 厦门华侨服务社

D: 中国青年旅行社

正确答案: C

21、比较成熟的旅行社电子商务形式是()。

A: 旅行社自建网站+APP+微信小程序推广

B: 选择成熟旅游平台开网店

C: 与在线的 OTA 或者一些团购平台签约合作, 成为他们的产品提供商

D: 以上三者都是

正确答案: A

22、以下属于电子贸易活动的是()。

A: 网上旅游洽谈

B: 售前咨询、网上旅游交易、网上支付

C: 售后服务

D: 以上都是

正确答案: D

23、()是旅行社的一项基本工作, 是旅行社履行其组织职能的基础。

A: 旅行社员工分工

B: 旅行社服务

C: 旅行社组团

D: 旅行社组织结构设计

正确答案: D

24、开创了旅行社经营模式的先河, 被誉为“近代旅游业之父”的是()。

- A: 史蒂文森
- B: 托马斯·库克
- C: 瓦特
- D: 陈光甫

正确答案: B

25、()是市场调研的重要前提。

- A: 明确调研对象
- B: 明确调研方法
- C: 明确调查目标
- D: 明确调研时间

正确答案: C

26、景区举办倾情大放送，在八大城市群免费派发旅游消费券，此举属于()促销方式。

- A: 广告
- B: 销售促进
- C: 人员推销
- D: 公共关系

正确答案: B

27、()是指旅行社根据生产组合的不同产品类型来进行

部门设置的一种方法。

- A: 按照客源区域划分部门
- B: 按照职能划分部门
- C: 按照产品划分部门
- D: 按照工作强度划分部门

正确答案: C

28、要了解自己专线的竞争状况，与自己雷同和类似的竞争对手的计调优势、营销优势和诚信状况，尽可能和他们保持一种既竞争又友好的状态,这是()的信息储备。

- A: 组团型计调
- B: 地接型计调
- C: 专线型计调
- D: 散客型计调

正确答案: C

解析：多选题（共 20 题，20 分）29、()是指旅行社内部各部门之间的协调和旅行社与相关旅游服务供应部门之间的合作水平，目的在于保证旅游活动的顺利进行。

- A: 软件环境质量
- B: 硬件环境质量

C: 旅游主体关系质量

D: 部门关系质量

正确答案: A

30、旅行社门市店内的()直接作用于消费者的视觉。

A: 墙壁

B: 地面

C: 照明

D: 屋顶

正确答案: C

31、下列不属于旅游产品说明书的内容的是()。

A: 线路行程

B: 交通工具及标准

C: 游览时间及季节差异

D: 具体报名信息

正确答案: D

32、旅游者选择旅游线路时最关注的是()。

A: 安全因素

B: 经济因素

C: 空间因素

D: 时间因素

正确答案: A

33、对旅行社而言, ()的优劣是业务成功的重要前提条件。

A: 员工素质

B: 管理者水平

C: 经营地点

D: 规模大小

正确答案: C

34、旅行社员工培训可以分为三个阶段, 即准备阶段、培训实施阶段和()。

A: 结尾阶段

B: 评价阶段

C: 完成阶段

D: 以上都不是

正确答案: B

35、散客旅游, 又称()。

A: 自助游

B: 半自助旅游

C: 自主旅游

D: 以上三者

正确答案: D

36、旅行社散客部所设立的门市柜台人员接待前来进行旅游咨询的客人，回答客人提出的有关散客旅游方面的问题，并向其介绍、建议和推荐本旅行社散客旅游产品的服务，叫做()。

A: 现场咨询服务

B: 即时咨询服务

C: 主动咨询服务

D: 快速咨询服务

正确答案: A

37、团队包价旅游又称为()。

A: 全包价旅游

B: 小包价旅游

C: 零包价旅游

D: 组合旅游

正确答案: A

38、老年游计调属于()。

- A: 组团类计调
- B: 接待类计调
- C: 批发类计调
- D: 专项类计调

正确答案: D

39、旅游者选择旅游线路时最关注的是()。

- A: 安全因素
- B: 经济因素
- C: 空间因素
- D: 时间因素

正确答案: A

40、衡量一个合格的计调, 首要标准是()。

- A: 善于获得业务信息并有效地加以运用
- B: 熟练的操控能力
- C: 合理的行程配置
- D: 切实的价格水平

正确答案: A

41、旅行社和相关部门的硬件设施设备、服务设施的外观、宣传品的摆放和员工的仪表仪容属于()。

- A: 可靠性因素
- B: 快速反应性因素
- C: 有形因素
- D: 保证性因素

正确答案: C

42、()负责旅行社财务的直接管理,对于旅行社的经营活动起着至关重要的作用,会计对资金的供应、回收、监督和调节负主要责任。

- A: 财务部
- B: 导游部
- C: 出境部
- D: 办公室

正确答案: A

43、实施广告策略,首先要()。

- A: 确定广告目标
- B: 进行广告预算
- C: 设计广告信息

D: 选择广告媒体

正确答案: A

44、我国第一家旅行社是()年8月由陈光甫先生在上海创立的上海商业储蓄银行旅行部。

A: 1921

B: 1922

C: 1923

D: 1924

正确答案: C

45、()是旅游者走进旅行社后所见到的第一个区域。

A: 入口

B: 橱窗

C: 接待区

D: 等候区

正确答案: A

46、()是指经营入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务的旅行社。

A: 国内旅行社

B: 国际旅行社

C: 旅游经营商

D: 旅游代理商

正确答案: B

47、()是旅游业发展的基础，是旅游业的生命线。

A: 旅游安全

B: 成本

C: 客源

D: 产品销售

正确答案: A

48、旅行社应当自取得旅行社业务经营许可证之日起()个工作日内，在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金，或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。

A: 3

B: 5

C: 7

D: 10

正确答案: A

49、导游讲解及生活服务阶段的工作包括()。

- A: 协助办理入住手续
- B: 途中导游, 景点讲解, 安排好各处餐饮服务
- C: 送行服务
- D: 以上三项都是

正确答案: D

50、申请人本人携带申请材料到公安局入境管理处办理护照或通行证,需要准备()张2寸彩色护照照片(公安局照)。

- A: 4
- B: 3
- C: 2
- D: 1

正确答案: C

51、影响薪酬设计的内部因素包括()。

- A: 旅行社的支付能力
- B: 旅行社的发展阶段
- C: 员工的劳动价值, 旅行社管理者的态度
- D: 以上三者都是

正确答案: D

52、()是设计大规模问卷调查前的一个有用的试探性步骤，它可以了解到旅游者的感受、态度和满意程度，这对更正规地调查这些问题有帮助。

- A: 观察法
- B: 专题讨论法
- C: 问卷调查法
- D: 实验法

正确答案: B

53、“分散进出，团体旅游”的旅游形式称为()。

- A: 小包价旅游
- B: 全包价旅游
- C: 半包价旅游
- D: 组合旅游

正确答案: D

54、旅行社自缴纳或者补足质量保证金之日起3年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，旅游行政管理部门应当将旅行社质量保证金的缴存数额降低()，并向社会公告。

- A: 20%

B: 30%

C: 40%

D: 50%

正确答案: D

55、计算综合指标(绝对数、相对数及平均数)、时间数列分析、指数分析、相关和回归分析、因素分析等属于()信息分析方法。

A: 统计分析方法

B: 模型分析法

C: 定性分析法

D: 定量分析法

正确答案: A

56、导游员接待团队前的准备工作不包括()。

A: 业务上的准备

B: 途中导游, 景点讲解

C: 知识准备

D: 形象的准备

正确答案: B

57、在店门的材料方面, 现在旅行社门市大都采用具有

现代感的(), 因为采光性好, 旅游消费者从外面就可以看到店内的摆设, 使整个门市显得整洁、通透。

- A: 铁质门
- B: 推拉门
- C: 双向门
- D: 全玻璃门

正确答案: D

58、目前我国大部分旅行社采用的组织结构模式是()。

- A: 照职能划分部门
- B: 按照客源区域划分部门
- C: 按照产品划分部门
- D: 按照资金来源划分部门

正确答案: A

59、旅游线路设计(), 体现了旅游市场营销中旅游产品以差异竞争代替价格竞争的原则, 是旅游产品摆脱低水平竞争的根本所在。

- A: 市场导向原则
- B: 突出特色原则
- C: 不重复原则

D: 多样化原则

正确答案: B

60、()适用于描述性的调查。

A: 观察法

B: 专题讨论法

C: 问卷调查法

D: 实验法

正确答案: C

61、广州一日游旅游产品属于按照()来划分的旅游线路。

A: 旅游距离

B: 旅游时间

C: 旅游目的

D: 线路性质

正确答案: B

62、在全包价旅游的基础上, 扣除中、晚餐费用的一种包价形式是()。

A: 小包价旅游

B: 零包价旅游

C: 半包价旅游

D: 单项旅游

正确答案: C

63、地陪应提前()分钟到达集合地,并督促司机做好各项准备工作提前到达。

A: 30 分钟

B: 20 分钟

C: 15 分钟

D: 10 分钟

正确答案: D

64、根据国务院 2009 年公布的《旅行社条例》规定,经营国内旅游和入境旅游业务,注册资本应当不少于()人民币。

A: 20 万元

B: 30 万元

C: 40 万元

D: 50 万元

正确答案: B

65、根据国务院 2009 年公布的《旅行社条例》规定,经营出境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金()。

- A: 20 万元
- B: 40 万元
- C: 80 万元
- D: 120 万元

正确答案: D

66、旅游线路设计(), 体现了旅游市场营销中旅游产品以差异竞争代替价格竞争的原则, 是旅游产品摆脱低水平竞争的根本所在。

- A: 市场导向原则
- B: 突出特色原则
- C: 不重复原则
- D: 多样化原则

正确答案: B

67、集权与分权关系比较敏感, 一旦处理不当, 可能削弱整个旅行社的协调性是()的缺点。

- A: 按照产品划分部门
- B: 按照客源区域划分部门
- C: 按照职能划分部门
- D: 按照工作强度划分部门

正确答案：B

68、下列不属于旅游产品说明书的内容的是()。

- A: 线路行程
- B: 交通工具及标准
- C: 游览时间及季节差异
- D: 具体报名信息

正确答案：D

69、()是旅游者最主要的旅游动机，是旅行社线路产品产生吸引力的根本来源，也反映了旅游目的地的品牌与形象。

- A: 消费购物
- B: 愉悦身心
- C: 游览观光
- D: 品尝特色饮食

正确答案：C

70、旅行社应当自取得旅行社业务经营许可证之日起()个工作日内，在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金，或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。

A: 3

B: 5

C: 7

D: 10

正确答案: A

二、多选题

1、旅行社的室内布局包括()。

A: 入口等候区

B: 接待与咨询服务区

C: 后期工作区

D: 客人离店区域

正确答案: ABC

2、旅行社产品的特点有()。

A: 综合性

B: 不可感知性

C: 易波动性

D: 不可储存性

正确答案: ABCD

3、宏观环境因素是指存在于旅行社行业之外的，却又对旅行社的存在与发展产生直接影响的各种因素，这些因素包括()。

A：宏观经济环境、人口环境

B：科技环境

C：政治和法律环境

D：国际环境

E、资金筹措

F、营业场所

G、协作网络

H、信用状况

正确答案：ABCD

解析：内部因素是指旅行社自身可以控制的因素，旅行社必须认真对待这些因素。影响旅行社设立的内部因素包括()。

4、国内部主要职责有()。

A：负责旅行社国内及入境旅游客户的开拓及维护工作，根据市场反馈情况制定或修改客户开拓策略。

B：与国内及入境旅游团体、散客联系沟通、办理相关

手续。

C：维护与国内地接社、旅游饭店、旅游交通、旅游景区等的合作关系；与国内地接社联系，安排国内旅游行程。

D：代表公司有效地拜访客户，介绍公司产品线、综合实力及平台资源，与客户建立起良好的合作关系。

正确答案： ABCD

5、开展市场调研的途径指与被调查者联系的方式，主要方式有()。

A： 邮寄问卷

B： 电话询问

C： 面访

D： 暗访

正确答案： ABC

6、促进顾客信任是指抓住促使顾客对欲购旅游产品的信任，坚定顾客的购买决心的步骤。促进顾客信任的机会有()。

A： 顾客对购买旅游产品的提问结束时

B： 当顾客默默无言独自思考时

C： 当顾客反复询问某个问题时

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/008050121010006024>