

# 《旅游接待业》试卷 A

注意事项：

1. 请考生按要求在试卷装订线内填写姓名、学号和年级专业。
2. 请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写答案。
3. 不要在试卷上乱写乱画，不要在装订线内填写无关的内容。
4. 满分 100 分，考试时间为 120 分钟。

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分	统分人
得分									

得分	
评分人	

一、单项选择题（共 20 分，每小题 1 分，请将答案填入答题卡中）

答题卡

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
选项										
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
选项										

1、疫情影响到 2021 年年底，旅行社从业人员就已经减少了 13.7 万人，反映了旅游接待业的（ ）。

- A、综合性    B、集聚性    C、外向性    D、波动性

2、旅游人才培养，属于旅游接待业的（ ）。

- A、核心系统                      B、辅助系统  
C、保障系统                      D、支持系统

3、据美国、澳大利亚等国的统计分析，直接和间接为游客提供服务的工业部门达 30 余个，涉及 108 个门类，可见旅游接待业（ ）。

- A、以综合服务为内容  
B、以服务质量为核心  
C、以设施设备为基础

- D、以旅游行业为依托
- 4、旅游接待业的产品区别于其他行业产品的最大特点是（ ）。
- A、旅游服务是产品构成的核心  
B、有形服务是产品构成的核心  
C、无形服务是产品构成的核心  
D、人性服务是产品构成的核心
- 5、旅游接待业是指直接面对旅游者提供各自服务的企业或机构，包括的范围通常（ ）。
- A、小于旅游业 B、大于旅游业 C、等于旅游业 D、与旅游业无关
- 6、（ ）以来，旅游基础设施建设取得重大成就，迎来中国旅游黄金十年的高速发展。
- A、十五大 B、十四大 C、十六大 D、十八大
- 7、人类进入（ ）后，有闲阶级形成，旅行更加发达。
- A、原始社会 B、奴隶社会 C、封建社会 D、资本主义社会
- 8、在《馆驿使壁记》：“十里一走马，五里一扬鞭”、“一驿过一驿，驿骑如星流”。反映了（ ）是我国古代重要的旅行接待设施。
- A、客栈 B、会馆 C、驿站 D、旅馆
- 9、在战后到 20 世纪末半个世纪中，国际旅游活动从 1950 年的 0.253 亿人次发展到 2017 年的 11.8 亿人次，增长了约 46 倍，反映了旅游接待业的（ ）。
- A、规范性 B、大众性 C、广泛性 D、持续性
- 10、在教育部发布的《旅游管理类本科专业教学质量国家标准》中，（ ）被作为我国旅游管理专业中四门核心课程之一。
- A、旅游接待业 B、旅游管理 C、酒店管理 D、旅游资源
- 11、2001 年 12 月加入世界贸易组织促使中国确立（ ）。
- A、接待业 B、旅游业 C、会展业 D、民宿业
- 12、“厕所革命”是在我国旅游发展的（ ）期间提出来的。
- A、“十一五” B、“十二五” C、“十三五” D、“十四五”
- 13、出行接待最早可以追溯到早期人类的（ ）。
- A、军事活动 B、迁徙活动 C、朝圣活动 D、商业活动

- 14、改革开放前，我国旅游业主要是（ ）。
- A、外事接待 B、文化接待 C、经济接待 D、商务接待
- 15、“一业兴百业兴”体现了旅游接待业的（ ）。
- A、互补性 B、互代性 C、融合性 D、关联性
- 16、“大旅游”发展思路的提出，提倡以（ ）作为旅游资源，让旅游发展路径更加宽广。
- A、地方文化 B、自然旅游资源 C、旅游吸引物 D、人文旅游资源
17. 下列旅游产品中最适合于整数定价策略的是（ ）。
- A、旅游日用品 B、旅游纪念品  
C、餐饮价格 D、珍贵高档工艺美术品
- 18、（ ）是饭店对客服服务的第一个窗口。
- A、餐饮部 B、客房部 C、前厅部 D、商务中心
- 19、共享住宿的交易过程以（ ）为载体。
- A、政府机构 B、互联网平台 C、交易信誉 D、市场
- 20、Airbnb 的市场历程改变了人们的（ ），其运用模式对其他行业盘活闲置资源依然具有借鉴价值。
- A、租住意识 B、竞争意识 C、市场意识 D、产权意识

得分	
评分人	

**二、多项选择题**（共 40 分, 每小题 2 分, 请将答案填入答题卡中）

答题卡

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
选项										
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
选项										

- 1、传统的（ ）构成旅游接待业的三大支柱。
- A、旅游景区业 B、旅行社业 C、交通客运业 D、饭店为代表的住宿业

2、现代服务业提供“五高”服务产品，即（ ）和高精神享受的消费服务。

A 高技术含量      B、高增值服务      C、高智力密集      D、高文化品位

3、改革开放40年旅游接待业的发展经历了（ ）等重要时期。

A、初创阶段      B、产业化进程阶段  
C、深入发展阶段      D、“全面融入国家战略”阶段

4、以下属于旅游公共服务体系的有（ ）。

A、旅游公共信息服务      B、旅游安全保障  
C、旅游交通便捷服务      D、旅游惠民便民服务

5、民宿的特征是（ ）。

A、非标准      B、自由性      C、个性化      D、人文性

6、旅游接待业由（ ）构成。

A、核心体系      B、辅助体系      C、管理体系      D、监督体系

7、旅游文创产业发展将呈现（ ）特点。

A、文创产品销售与“游”深度结合  
B、文创产品与旅游目的地建设同步发展  
C、旅游购物店与互联网深度融合  
D、文创企业和旅游景区跨行业合作不断壮大

8、2014年，“美丽中国之旅——智慧旅游”成为中国旅游宣传主题，国家旅游局强调，将在（ ）三方面着力。

A、智慧服务      B、智慧管理      C、智慧营销      D、智慧导览

9、不少酒店出现“菜地花园”的作用为（ ）。

A、节约成本      B、供应原材料      C、保障新鲜及品质      D、创造吸引力

10、非价格竞争，包括（ ）。

A、技术      B、水平      C、人才      D、卖价

11、旅游接待业服务质量的影响因素包括（ ）。

A、服务硬件      B、服务技能      C、服务标准      D、服务技能

12、根据旅游活动的发生顺序，旅游接待业构成包括（ ）。

A、准备行业      B、监管行业      C、移动行业      D、逗留行业

13、从景区、餐饮、酒店的场景需求，到度假区、休闲街区、博物馆、图书馆、商场、书店等不断深入，旅游场景边界的模糊，为旅游接待业从业者带来的影响，不包括（ ）。

- A、扩大就业空间
- B、拓宽知识边界
- C、降低专业水平
- D、增加工作挑战

14、在教育部发布的《旅游管理类本科专业教学质量国家标准》中，（ ）被作为我国旅游管理专业中四门核心课程。

- A、旅游接待业
- B、旅游学概论
- C、旅游目的地管理
- D、旅游消费行为

15、产业融合是（ ）的必然趋势。

- A、科技变革
- B、企业意愿
- C、社会进步
- D、产业发展

16、共享住宿业起源于美国，以为（ ）代表。

- A、马蜂窝公司
- B、HomeAway 公司
- C、携程公司
- D、Airbnb 公司

17、“管家式服务”是（ ）。

- A、一种服务规定
- B、一种服务理念
- C、一种服务习惯
- D、一种服务态度

18、餐饮接待具有（ ）特征。

- A、一次性
- B、无形性
- C、差异性
- D、直接性

19、乡村旅游的内涵必须把握两个方面（ ）。

- A、由村民主导
- B、发生在乡村地区
- C、乡村性作为旅游吸引物，
- D、利用乡村设施

20、下列对邮轮旅游表述正确的有（ ）。

- A、邮轮旅游是一种多功能、复合型旅游活动
- B、邮轮旅游作为一项产业是 20 世纪 60 年代以后率先在欧美国家快速发展起来的

C、邮轮游客和船员在港消费是带来邮轮旅游产业直接经济贡献的五类消费之

一

D、中国目前的邮轮入境游客绝大部分由访问港邮轮带来

得 分	
评分人	

### 三、简答题（共 20 分, 每小题 4 分）

1、简述旅游接待业的特征

2、你如何看待承诺制度的作用？

3、旅游接待业在旅游业中的地位？

4、你如何理解“顾客第一，员工第一”？

5、旅游接待业中垄断产生的条件？

得分	
评分人	

#### 四、案例分析题（共 10 分, 每小题 10 分）

某饭店客房部在收集客人投诉，客人意见表和检查服务时发现下述质量问题（括号内的数字表示该问题出现的次数）

- 1、马桶出现漏水，渗水（30 次）
- 2、浴帘棍，晾衣绳松动（15 次）
- 3、墙纸脱落（7 次）
- 4、电视不清晰（3 次）
- 5、服务员打扫 MUR 房时不及时（7 次）
- 6、窗户无法锁好（6 次）
- 7、送洗的衣物，送回不及时（4 次）
- 8、棉被太薄，无备用毛毯。（8 次）
- 9、服务员在走廊中行走说话影响客人休息（3 次）
- 10、服务员暗索小费（2 次）
- 11、外卖不让送进酒店客房（16 次）
- 12、客房不提供送餐服务（5 次）
- 13、房间门窗隔音效果差（3 次）

试用 ABC 分析法，对该饭店的上述问题进行分析：

- (1) 试将上述问题进行分类，完成表 1。（4 分）

表 1 质量分析表

具体质量问题（可只填序号）	质量问题分类	发生次数	比率	累积频率

(2) 依据上表绘制巴雷特曲线图 (4 分)



(3) A类: 0——70%

B类: 70%——80%

C类: 80%——100%

依据此标准,你认为解决该饭店客房部质量问题的基本措施是什么?(2分)

得分	
评分人	

### 五、论述题 (共10分,每小题10分)

请分析旅游接待业供给侧结构改革涉及哪些问题?

# 《旅游接待业》试卷 A 参考答案

注意事项：

1. 请考生按要求在试卷装订线内填写姓名、学号和年级专业。
2. 请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写答案。
3. 不要在试卷上乱写乱画，不要在装订线内填写无关的内容。
4. 满分 100 分，考试时间为 120 分钟。

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分	统分人
得分									

得分	
评分人	

**一、单项选择题**（共 20 分，每小题 1 分，请将答案填入答题卡中）

答题卡

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
选项	D	C	A	C	A	D	B	C	D	A
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
选项	C	C	D	A	D	C	D	C	B	A

得分	
评分人	

**二、多项选择题**（共 40 分，每小题 2 分，请将答案填入答题卡）

答题卡

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
选项	BCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABCD	ABC	ABCD	ABC	ACD	ABC
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
选项	ACD	ACD	ABD	ABCD	ACD	BD	BCD	ABCD	BC	ABCD

得分	
评分人	

**三、简答题**（共 20 分，每小题 4 分）

1、简述旅游接待业的特征？

答：

- (1) 市场导向：旅游接待业以旅游市场需求为导向
- (2) 适用范围：旅游接待业位于旅游目的地范围内 (1分)
- (3) 产业构成：旅游接待业的产业要素复杂且多元
- (4) 得力保证：旅游接待业以人本管理为得力保证 (1分)
- (5) 内在动力：旅游接待业以知识创新为内在动力
- (6) 竞争核心：企业文化是旅游接待业核心竞争力 (2分)

2、你如何看待承诺制度的作用？

答：

- (1) 使顾客放心和满意，克服消费者对非物质产品的担忧； (1分)
- (2) 树立形象，建立良好信誉，是争取大量回头客的重要手段； (1分)
- (3) 实际上是建立了一个外部质量控制系统，通过消费者监督、投诉，促进内部质量提高。 (2分)

3、旅游接待业在旅游业中的地位？

答：

- (1) 旅游接待业是旅游业的重要基础 (1分)
- (2) 旅游接待业是旅游业的行业先锋 (1分)
- (3) 旅游接待业推动旅游业产业多元 (1分)
- (4) 旅游接待业是担当时代幸福产业 (1分)

4、你如何理解“顾客第一，员工第一”？

- (1) 逻辑不矛盾； (1分)
- (2) 从服务对象而言，顾客是对象，是第一位的； (2分)
- (3) 从管理而言，只有员工第一，才能造就顾客第一。 (2分)

5、旅游接待业中垄断产生的条件？

答：

- (1) 关键资源由一家企业拥有； (1分)
- (2) 政府给予一个企业排他性地生产某种产品的权利； (1分)
- (3) 生产成本使一个生产者比大量生产者更有效率。 (2分)

得分	
评分人	

#### 四、案例分析题（共 10 分, 每小题 10 分）

试用 ABC 分析法, 对该饭店的上述问题进行分析:

(1) 试将上述问题进行分类, 完成表 1。(4 分)

表 1 质量分析表

具体质量问题 (1 分) (可只填序号)	质量问题分类	发生次数 (1 分)	比率 (1 分)	累积频率 (1 分)
1、马桶出现漏水, 渗水 (30 次) 2、浴帘棍, 晾衣绳松动 (15 次) 3、墙纸脱落 (7 次) 4、电视不清晰 (3 次) 6、窗户无法锁好 (6 次) 13、房间隔音效果差 (3 次)	设备维修	64	59%	59%
8、棉被太薄, 无备用毛毯 (8 次) 11、外卖不让送进酒店客房 (16 次) 12、客房不提供送餐服务 (5 次)	服务规定	29	27%	86%
5、服务员打扫 MUR 房时不及时 (6 次) 7、送洗的衣物, 送回不及时 (4 次) 9、服务员在走廊中行走说话影响客人休息 (3 次) 10、服务员暗索小费 (2 次)	服务态度	15	14%	100%

(2) 依据上表绘制巴雷特曲线图 (4 分)

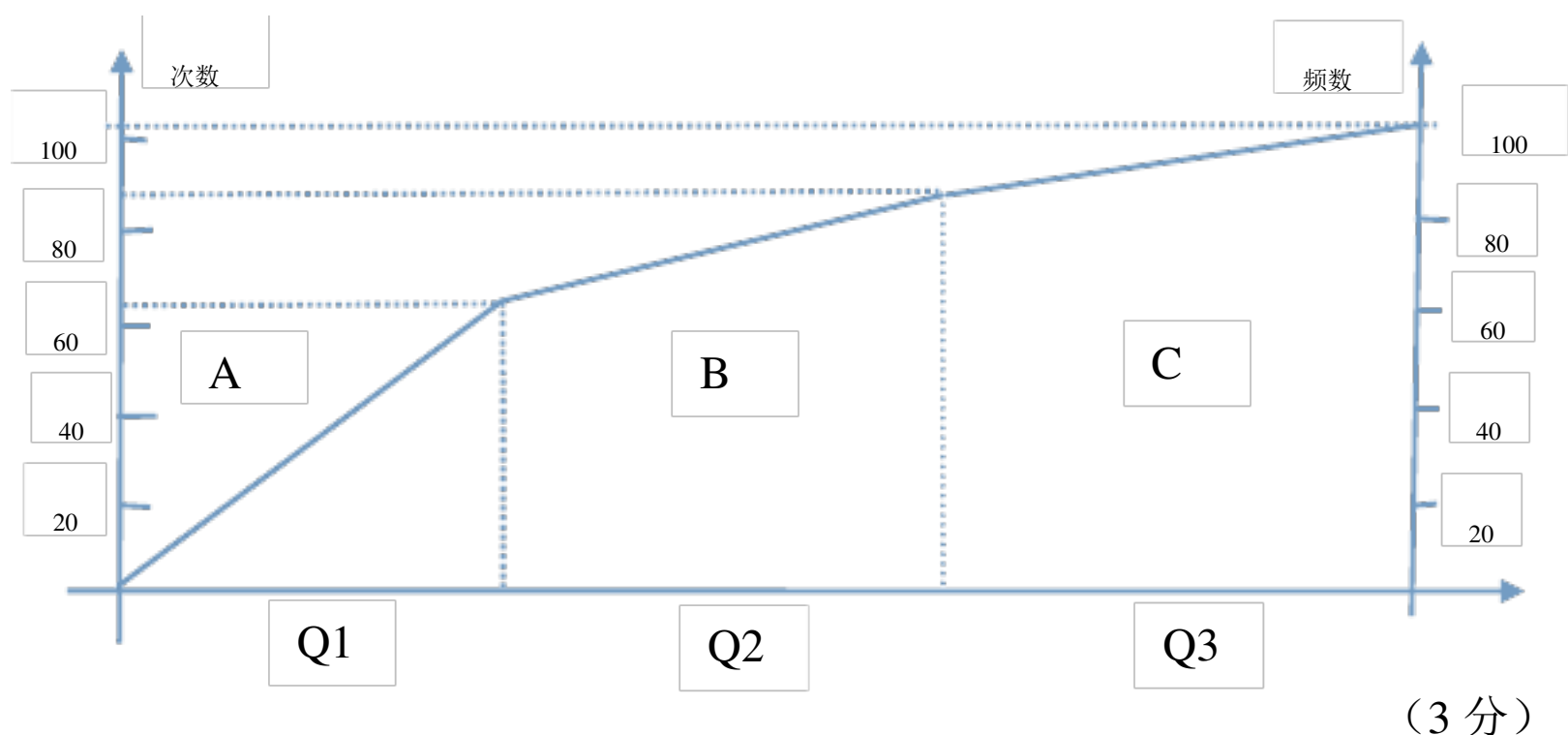


图 酒店服务问题巴雷特曲线 (1分)

(3) A类: 0——70%

B类: 70%——80%

C类: 80%——100%

依据此标准,你认为解决该饭店客房部质量问题的基本措施是什么? (2分)

答:服务规定的问题发生次数最多,是A类重点问题;B类处于中间状态,防止上升;C类,应通过教育,现场管理,预先控制。 (2分)

得分	
评分人	

## 五、论述题 (共10分,每小题10分)

请分析旅游接待业供给侧结构改革涉及哪些问题?

答:

- 1、旅游接待业总体供给不能满足旅游总需求的缺口问题; (2分)
- 2、旅游目的地公共产品与服务供给的短板问题; (1分)
- 3、旅游接待业、产品、服务系统村寨的缺乏综合性、多样化、多层次化、无缝衔接等发展不平衡与不充分问题; (2分)
- 4、旅游接待业与其它相关部门、产业、社区、区域融合发展的体制与机制缺位问题; (2分)
- 5、旅游接待业核心竞争力构成要素组合的优化问题; (1分)
- 6、驱动旅游接待业发展主体与利益相关者有效合作、追求质量与效益制度供

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/088014100017006032>