

中山大学

二00六年攻读硕士学位研究生入学考试试题

科目代码: 441

科目名称: 旅游管理

考试时间: 1月15日下午

考生须知

全部答案一律写在答题纸上,
答在试题纸上的不得分! 请用
蓝、黑色墨水笔或圆珠笔作答。
答题要写清题号, 不必抄题。

一、名词解释(每题4分, 共40分)

- 1、饭店自联组织 (Voluntary Association)
- 2、会展型饭店
- 3、饭店的决策与计划
- 4、客房服务中心
- 5、小包价旅游
- 6、接待人天数
- 7、后向一体化
- 8、关系营销
- 9、大规模定制化服务
- 10、内部营销

二、判断改错题(先判断对错, 1分, 再改正错误, 1分, 共15分)

- 1、旅行社行业协会的经费主要来源于政府拨款。
- 2、外商控股或独资旅行社不得经营或变相经营中国公民出国旅游业务以及中国其他地区的人赴香港、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务。
- 3、符合条件的境外投资方可在经国务院批准的国家旅游度假区及北京、上海、广州、深圳、西安5个城市设立控股或独资旅行社。
- 4、价格是服务性企业的有形证据。
- 5、快餐馆、自选商场、自动化银行等服务性企业主要采用定制化服务。
- 6、从根据产量考核工作实绩转变为根据质量考核工作实绩是传统的产品导向的营销策略向服务导向的营销策略的转变。
- 7、饭店设备管理水平的高低最直接地关系到饭店对宾客的服务质量。
- 8、饭店的餐饮服务管理应该注重在餐厅内外环境和人员服务方面。
- 9、前厅部为了提高对客服务质量和客房的利用率, 应准确、有效地控制客房房态, 这是重要的信息管理。
- 10、饭店餐厅的菜单是由不同成本、甚至成本相差很大、获利能力大小悬殊的诸多菜式品种组成的。

三、简答题(每题6分, 共48分)

- 1、旅游企业可采取哪些措施, 在供不应求时减少需求量, 在供过于求时增加需求量?
- 2、简述有形证据在酒店营销中的作用。
- 3、顾客是否投诉, 受哪些因素影响?
- 4、影响旅行社产品价格的因素有哪些?

(第2项在背面)

- 5、旅行社营业收入由哪几部分构成？
- 6、什么是分时度假（Time share 时间分享法）？它是适用于哪一种类型饭店的经营模式？
- 7、饭店为什么十分重视宴会销售？优质的宴会服务应抓好哪几个重要环节？
- 8、饭店人力资源开发的实质是什么？为了做好人力资源开发工作，其关键是建立什么机制？应如何建立这个机制？

四、论述题（每题 15 分，共 30 分）

- 1、什么是饭店管理信息系统（简称 HMIS）？它具有哪些特点？它对饭店经营管理起到哪些重要作用？请以客房管理或餐饮管理为例说明这些作用。
- 2、酒店管理人员应采取哪些措施加强内部营销工作？

五、试运用有关旅游管理理论和法规知识分析案例中的关键问题及原因（共 17 分）

1、案例 1（5 分）

X 年 X 月，XX 市旅游局执法大队根据举报，对位于 XX 大厦内的 XX 境外旅行社代表处进行检查。该代表处是经国家旅游局批准的非经营性旅游办事处，业务范围为旅游方面的咨询和联络。而检查中执法人员发现，该代表处自 1999 年 12 月至案发前，一直在进行组织中国公民赴意大利、法国等欧洲国家旅游的活动，并收取费用。XX 市旅游局依法对其进行了查处。

2、案例 2（4 分）

几名北京游客参加某旅行社组织的旅游团赴外地旅游，到达景区后地接社将他们与另外一些客人合并成一个旅游团，行程中的景点也与他们要去的不符，而且三星级宾馆也被改成了两星级。事后这几名游客向旅行社进行投诉，他们能胜诉吗？条件是什么？

3、案例 3（4 分）

XX 旅行社的资质系国内旅行社，但该社近年来一直超范围广告宣传和经营出境旅游业务，去年 XX 市旅游局曾对其进行查处，查处后该社非但不改，又继续组织 XX 市 18 名老干部赴港澳泰旅游。分别从旅行社和旅游者的角度进行分析。

4、案例 4（4 分）

几名游客参加某旅行社组织的新马泰 15 日游，在临登机时发现，该团是由 5 家旅行社共同组织的，并且没有领队。旅游团在途中遇到了许多困难，在国外如何转机，入境卡填写，与境外旅行社接洽等均无人过问。在新加坡入境时，因不熟悉情况，旅游团被边检部门盘查一个半小时之久。旅游过程中，因没有领队与境外社协调，原来的日程被多次变更。身处异国他乡，人生地不熟，只好听从境外导游摆布。