

河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷一答案

(考试时间：75 分钟)(总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释(本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答)

1. 管理

是指组织为了达到个人无法实现的目标，通过各项职能活动，合理分配、协调相关资源的过程。

2. 非正式组织

企业成员在共同工作的过程中，相互间必然产生共同的感情、态度和倾向，形成共同的行为准则和惯例。这就构成一个体系，称为“非正式组织”。

3. 激励

创设满足员工各种需要的条件，激发员工的工作动机，引导、保持和规划组织成员的行为，使之产生实现组织目标的特定行为的过程。

二、单项选择题

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

三、判断题

1. x 2. √ 3. x 4. x 5. √ 6. √ 7. √ 8. √ 9. x 10. x 11. x 12. √ 13. x 14. x 15. √

四、简述题

1. 简述扁平式组织结构的优缺点。

优点：

- (1) 信息的沟通和传递速度比较快；
- (2) 信息失真度低；
- (3) 上级主管对下属的控制不呆板，有利发挥下属人员积极性创造性。

缺点：

- (1) 过大的管理幅度增加了主管对下属的监督和协调控制的难度；
- (2) 下属也缺少了更多的提升机会。

2. 简述目标管理的基本过程？

- (一) 制定目标
- (二) 明确组织的作用



- (三) 执行目标
- (四) 评价成果
- (五) 实行奖惩
- (六) 制定新目标并开始新的目标管理循环

3. 简述费德勒权变理论的主要内容？

- ①菲德勒把领导环境具体分为三个方面。职位权力、任务结构和上下级关系。
- ②菲德勒提出了两类领导方式。工作任务型的领导方式（低 LPC ）人际关系型的领导方式（高 LPC ）
- ③菲德勒认为环境的好坏对领导的目标有重大影响

五、案例分析（本大题共 1 小题，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

（1）根据马斯洛的需要层次理论，上述案例中李强的住房、提高工资和评职称、入党需要分别属于什么层次的需要？（10 分）

答案要点：

马斯洛的需要层次理论将人的需要，根据从低到高的顺序划分为五个层次，分别为：生理需要、安全需要、社交或情感需要、尊重需要、自我实现需要。

案例中李强的住房和提高工资的需要主要属于较低层次的生理需要或安全需要，而评职称和入党需要则主要属于较高层次的尊重需要或社交需要或自我实现需要。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~10 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 6~7 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 3~5 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~2 分。

（2）根据公平理论，上述案例中李强的工资和仓管人员工资不相上下以及评职称指标让给厂里老同志等情况，是否合理？为什么？（10 分）

答案要点：

不合理（3 分）。

公平理论认为员工不是在真空中工作的，他们总是在进行比较，比较的结果对于他们在工作中的努力程度有影响。员工经常将自己的付出与所得和他们进行比较，而由此产生的不公平感将影响到他们以后付出的努力。（3 分）



案例中李强作为工厂调进的技术骨干，业绩突出，而他对公司付出与所得之比小于仓管员的付出与所得，因此黄大佑觉得不公平。（2分）另外，本来非李强莫属的工程师职称晋升指标，厂子却让给了文凭和业绩不及李强的老同志，黄大佑同样觉得付出与产出小于该老同志，因此感觉不公平。（2分）

（3）根据期望理论，解释李强离职的原因。（10分）

答案要点：

期望理论认为只有当人们预期到某一行为能给个人带来有吸引力的结果时，个人才会采取特定的行动。员工在工作中的积极性或努力程度（激励力）是效价和期望值的乘积。

案例中能给李强带来更大满足的工资提高和住房等激励手段（要素）的效价很高，但在该工厂工作4年后，李强认为获得这些激励手段（要素）的期望值很低，因此整体激励性很小，所以他决定从工厂离职。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得8~10分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得6~7分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得3~5分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得0~2分。



河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷二答案

(考试时间：75 分钟) (总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效

一、名词解释（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答）

1. 组织设计

对组织的结构和活动进行创构、变革和再设计。

2 目标管理：

是一个全面的管理系统，它用系统的方法把许多关键管理活动结合起来，并且有意识地瞄准并有效地和高效率地实现组织目标和个人目标。

3. 反馈控制

亦称成果控制或事后控制，指在一个时期的生产经营活动已经结束以后，对本期的资源利用状况及其结果进行总结。

二、单项选择题

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

三、判断题

1. √ 2. √ 3. √ 4. √ 5. X 6. X 7. X 8. X 9. X 10. X 11. X 12. X
13. √ 14. X 15. √

四、简述题（本大题共 3 小题，每小题 10 分，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

1. 简述泰勒的科学管理理论。

- ①工作定额管理。通过进行工时和动作研究，制订合理的工作定额。
- ②能力与工作相匹配， 要为每一项工作挑选第一流的工人，并对工人进行培训。
- ③标准化管理。要求操作方法、使用的工具、机器和材料及作业环境标准化。
- ④刺激性的有差别计件工资制。实行有差别的计件工资制，对于按照标准操作方法在 规定的时间定额内完成工作的工人，按较高的工资率计算工资，否则按较低的工资 率计算工资。
- ⑤把计划职能和执行职能分开，明确划分两种职能。计划职能人员负责研究、



计划、调查、控制以及对操作者进行指导，逐步发展管理专业队伍。

2. 直线职能制组织结构的优缺点有哪些？

优点：

- a 分工细密，任务明确；
- b 稳定性高，易于发挥集团效率。

缺点：

- a 各部门缺乏全局观念，不便于横向沟通，职能部门之间矛盾较多，影响整体效率；
- b 组织结构缺乏弹性，对环境变化反应较慢；
- c 不易于从企业内部培养熟悉全面情况的管理人才。

3. 简述马斯洛的需要层次理论内容。

马斯洛认为，人的需要有先后顺序和高低层次之分。当前一个需要基本得到满足后，就会产生高一层次的需要，直到达到自我实现的最高层次。马斯洛把需要分为五个层次：生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现的需要。马斯洛认为，在多种需要存在的情况下，有一种需要占居优势，它决定着人们的行为。当这种需要获得满足后，另一种需要就上升为优势需要，成为人们行为的新的动力。

五、案例分析（本大题共 1 小题，共 30 分。请在答题纸的相应位置上作答）

答案要点：

（1）发展的趋势之一是层级扁平化，但这会引起成员的晋升机会有限，从而挫伤成员的积极性，你认为有什么办法可以解决吗？（15 分）

答案要点：

在层级扁平化的趋势下，公司除了晋升，还可从以下方面提升员工的积极性：

- ① 建立完善的人才竞争机制和干部能上能下制度，及时调整领导岗位。（5 分）
- ② 利用股权激励手段。员工持股可以使得员工更加努力工作，因为他们是所有者，要分担企业的盈亏。（5 分）
- ③ 建立挑战性目标。当目标明确且具有挑战性时，可以更有效的激励员工。



(5 分)

可发挥，酌情给分。

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 12~15 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~11 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 4~7 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~3 分。

(2) 依据双因素理论，这个案例中，你觉得晋升是保健因素还是激励因素，为什么？(15 分)

晋升是激励因素 (3 分)

①因为晋升可以增强员工的成就感，得到社会的认可和尊重。(3 分)

②在双因素理论中，使员工感到满意的都是属于工作本身或工作内容方面的，称为激励因素，比如成就、赏识、挑战性的工作、增加的工作责任以及成长和发展的机会；使职工感到不满的，都是属于工作环境或工作关系方面的，称为保健因素，如公司政策、人际关系、工资、福利等，它们是消除了不满意，并不会导致积极的态度 (3 分)。

③由于扁平式组织和企业规模小，李涛没有提升到与他能力相适应的岗位，如果他提升更高的岗位，李涛可能就不会离职。(3 分)

④晋升不是唯一的激励因素，应和其他因素结合使用，才能取得良好的激励效果。(3 分)

评分标准：

理论表述全面，并能充分结合案例进行阐述分析得 12~15 分；

能够表述理论，并能充分结合案例进行阐述分析得 8~11 分；

根据个人理解，并结合案例进行阐述分析得 4~7 分；

理论表述有误，阐述分析偏离案例得 0~3 分。



河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷三答案

(考试时间：75 分钟) (总分：150 分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释 (本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分。请在答题纸的相应位置上作答。)

1. 管理幅度

也叫组织幅度，是指组织中上级主管能够直接有效地指挥和领导下属的数量。

2. 控制

(1) 控制是监视各项活动，保证组织按照计划与实际运行状况动态适应的管理职能。(陈焯)

(2) 控制是根据计划的要求，设立衡量绩效的标准，然后把实际工作结果与预定标准相比较，以确定组织活动中出现的偏差及其严重程度；在此基础上，有针对性地采取必要的纠正措施，以确保组织资源的有效利用和组织目标的圆满实现。

(周三多)

2. 沟通

借助一定手段把可理解的信息、思想和情感在两个或两个以上的个人或群体中传递或交换的过程。

二、单项选择

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

三、判断题

1. x 2. √ 3. √ 4. x 5. x 6. x 7. x 8. x 9. √ 10. √ 11. x 12. √
13. x 14. √ 15. ×

四、简答题 (本题共 3 道小题，每小题 10 分，共 30 分)

1、梅奥人际关系学说的主要内容

答：该学说主要有以下一些内容：

- (1) 工人是社会人，而不是经济人。
- (2) 企业中存在着非正式组织。
- (3) 生产率主要取决于工人的工作态度以及他和周围人的关系。

2、简述决策的过程

(1) 诊断问题即识别机会：



- (2) 明确目标:
- (3) 拟定方案:
- (4) 筛选方案:
- (5) 执行方案:
- (6) 评估效果

3、简述组织设计的原则

- (1) 统一指挥原则
- (2) 专业化分工原则
- (3) 控制幅度原则
- (4) 权责对等原则
- (5) 柔性经济原则

五、案例分析题（30分）

1. 李厂长对工人的看法属X 假设吗？王涛的问卷调查结果又说明了对人的何种假设？

案例中李厂长对工人的看法从人性的假设理论来看，主要体现为X 假设。认为工人懒惰，不思进取，不求上进，工人的行为仅仅是为了金钱的获取。把工人完全看作为“经济人”，与泰勒制的有关思想是一致的。

而王涛通过与工人的接触和了解，并在充分调查的基础上，认为工人不是这样的，工人愿意承担工厂的责任，愿意多为工厂干活，工人有发挥自身潜能的愿望，有与他人交往并被他人接纳的愿望，所以王涛对工人的看法主要表现为Y 假设。

2. 根据王涛的问卷调查结果，请你为该油漆厂出点主意，来满足工人们的一些需求。

根据马斯洛的需要层次理论，人的需要由低级到高级经历生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我价值实现需要五个层次，且人的行为主要取决于其主导需要。就案例中当前的情况来看，工人的主导需要应该是社交需要、自尊需要和自我价值实现需要。

从赫兹伯格的双因素理论来看，工人的保健因素可能包括：工作环境与条件、工作的安全性、工厂的规章制度等，激励因素可能包括工资报酬、工作的挑战性、工作的成就感、个人发展机会及升职的机会等。



据此，我们可以考虑从奖励手段、工人参与管理、丰富工作内容、美化工作环境、建立健全规章制度等方面着手来改进发动机厂目前的工作状态

河北省普通高校专科接本科教育考试

管理学原理结业测试卷四答案

(考试时间：75分钟)(总分：150分)

说明：请在答题纸的相应位置上作答，在其它位置上作答的无效。

一、名词解释(每题5分，共15分)

1. 组织文化：组织在长期的实践活动中所形成的并且为组织成员普遍认可和遵循的具有本组织特色的价值观念、团体意识、工作作风、行为规范和思维方式的总和。

2. 决策：是管理者识别并解决问题的过程，或者管理者利用机会的过程。

3. 领导：指挥、带领、引领和鼓励部下为实现目标而努力的过程。

二、单项选择题

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

三、判断题

1. x 2. √ 3. x 4. √ 5. √ 6. √ 7. √ 8. √ 9. x 10. √ 11. √ 12. x 13. √

14. x 15. √

四、简答题

1. 简述决策的过程。

答：(1) 诊断问题或识别机会；(2分)

(2) 明确目标；(2分)

(3) 拟定方案；(2分)

(4) 筛选方案。(2分)

(5) 执行方案；(1分)

(6) 评估效果。(1分)

2. 简述战略环境分析的主要内容。

答：(1) 外部一般环境；(2分)

(2) 行业环境；(2分)

(3) 竞争对手；(2分)



(4) 企业自身；(2分)

(5) 顾客(目标市场)。(2分)

3. 简述管理人员外部招聘的优点和缺点。

答：(1) 管理人员外部招聘的优点：

① 具备难得的“外部竞争优势”；(2分)

② 有利于平息并缓和内部竞争者之间的紧张关系；(2分)

③ 能够为组织输送新鲜血液；(2分)

(2) 管理人员外部招聘的缺点：

① 外聘者对组织缺乏深入了解；(1分)

② 组织对外聘者缺乏深入了解；(1分)

③ 外聘对内部员工的积极性造成打击。(2分)

五、案例分析(30分)

答案要点：

1. 案例中所提到的激励理论，是指管理学中的哪个激励理论？按照这个理论，工资和奖金属于什么因素，能够起到什么作用？

案例中所提到的激励理论，是指管理学中的赫茨伯格的“双因素论”。他认为存在着两种不同类型的激励因素，一类是与工作内容有关的因素称为激励因素，另一类是与工作条件有关的因素称为保健因素。工资和奖金属于保健因素，这些因素的改善可以消除职工的不满，但不能直接起到激励的作用，这类需要得不到基本的满足，会导致员工的不满，甚至严重挫伤其积极性。

2. 施科长用美国教授介绍的理论去激励小李，结果碰了钉子，问题可能出现在什么地方？根据案例提示的情况，说出你的理由。

双因素论理论本身没有问题。小李发火的原因是其最基本的物质需求没有得到满足；

施科长的做法违反了双因素理论的观点；

要调动小李的积极性，首先要注意其物质利益的满足，再结合对其进行精神鼓励，给予表扬和认可，注意给予成长、发展、晋升的机会，才能充分调动积极性。

3. 施科长用美国教授介绍的理论去激励小李，结果碰了钉子，问题可能出现在什么地方？根据案例提示的情况，说出你的理由。



. 富强油漆厂在奖金分配制度上存在分配不公的问题。奖金不能体现员工的工作绩效，干多干少一个样，是彻底的“大锅饭”、平均主义。老施应该变革公司的奖金制度，使奖金和员工的绩效相挂钩，彻底打破平均主义大锅饭，这是调动员工积极性最根本的方法。

通过这次经历，老施应该意识到只有先把保健因素做好，消除人们的不满，再运用激励因素，使工作丰富化，调动他们的积极性，使他们获得满足感，产生强大而持久的激励作用。



旅游学模拟试卷一

一、填空题

1. 入境 出境 国内
2. 旅游者 旅游资源 旅游业
3. 士人漫游
4. 末 商人
5. 社会旅游
6. 客栈 塞尚.里兹 斯塔特勒
7. 异地性、暂时性
8. 散客

二、单项选择题

1. A 2. B 3. A 4. A 5. D 6. B 7. D 8. D 9. B 10. B 11. D 12. A 13. A 14. C 15. A

三、多项选择题

1. ABC 2. AB 3. ABCD 4. ABD 5. ABC 6. ABC 7. ABCD 8. BCD 9. ABD 10. ABC

四、名词解释

1、可随意支配收入

可随意支配收入是指个人或家庭收入中扣除应纳所得税、社会保障性消费、以及日常生活必须消费部分之后所余下的收入部分。

2、可持续发展

满足当代需要而又不损害子孙后代满足其自身需要能力的发展。

3、旅行社

旅行社是指以营利为目的，从事为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动的企业。

4、国际旅游：指跨国开展的旅游活动，即一个国家的居民跨越国界到另一个或几个国家去访问的旅游活动。

五、简答题

1. 个人实现旅游活动需要具备的条件

答：需主观和客观条件者具备才可以。

主观条件上：要具有旅游动机，旅游动机指的是促发一个人有意于旅游以及确定到何处去、做何种旅游的内在驱动力。客观条件上：（1）支付能力；（2）闲暇时间；（3）其它影响因素。



2. 简述旅游目的地季节性的成因？

答：对于一个旅游目的地而言，旅游季节性的形成既有该地自身方面的原因，也有客源方面的原因。就旅游目的地自身方面的原因而言，该地的气候条件对来访旅游季节性的形成具有重大的影响。就客源地方面的原因而言，虽然影响人们对出游时间的选择，从而左右该地市场出游季节性的因素可能会有多种，但其中较具普遍性的影响因素主要有两个，一个因素是人们的出游目的，另一个因素则是人们带薪假期的放假时间。

3. 我国古代旅游的类型？

答：（1）帝王巡游；（2）政治游说；（3）学术考察；（4）事（商）务旅游；（5）士人漫游；（6）宗教旅游；（7）航海旅游。

4. 简述旅游活动对目的地经济发展的影响。

答：旅游业对国民经济的有利作用：（1）可以增加外汇收入，平衡国际收支；（2）有

助于货币回笼；（3）增加目的地的经济收入；（4）带动相关行业的发展；（5）增加政府税收；（6）平衡地区经济发展，缩小地区差别；（7）增加就业机会。

旅游业对国民经济的不利影响：（1）过分依赖旅游业会给国民经济带来不稳定的因素；（2）可能造成外汇漏损；（3）可能引起通货膨胀；（4）对产业结构可能发生不利影响；（5）盲目投资，管理不善，造成人力、物力、财力的浪费。

六、论述题

1. 试述旅游和旅游业发展的经济影响？

答：积极方面：（1）增加外汇收入，平衡国际收支；（2）有助于货币回笼；（3）增加目的地经济收入；（4）带动相关行业发展；（5）增加政府税收；（6）平衡地区经济发展，缩小地区差别；（7）增加就业机会。

消极方面：（1）可能引起物价上涨；（2）产业结构发生不良变化；（3）过分依赖旅游业会影响国民经济稳定。



2. 论述二战后全球旅游事业得以迅速发展的原因。

答：原因（1）战后世界经济的快速增长（2）交通运输工具的进步（3）科技的进步导致闲暇时间的增加（4）城市化进程的加速（5）生活观念的变化（6）教育水平的提高，提高了人们的文化和审美素质，促进了信息的交流（7）政府的支持和服务条件的改善（8）世界人口的迅速增加。

旅游学模拟试卷二答案

一、填空题

1. 托马斯·库克
《利物浦之行手册》
2. 英国托马斯·库克公司、美国运通公司和比利时铁路卧车公司
3. 自然旅游资源、人文旅游资源和 社会旅游资源。
4. 旅游批发经营商 和 旅游零售商
5. 需求管理手段、供给管理手段
6. 旅游行政组织 和 旅游行业组织
7. 审美性

二、单项选择题

1. C 2. B 3. B 4. C 5. A 6. B 7. B 8. A 9. D 10. A 11. D 12. A 13. C 14. B 15. A

三、多项选择题

1. ABC 2. ABD 3. AB 4. ABC 5. ABCD 6. AB 7. ABCD 8. ABC 9. ABCD 10. ABC

四、名词解释

1、旅游的“艾斯特”定义

旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和。这些人不会导致长期定居，并且不牵涉任何赚钱的活动。

2、旅游资源

凡是能够造就对旅游者具有吸引力环境的自然事物、文化事物、社会事物或其他任何客观事物，都可构成旅游资源。



3、旅游承载力

旅游承载力是指一个旅游目的地在不至于导致当地环境质量和来访游客旅游经历的质量出现不可接受的下降这一前提之下，所能吸纳外来游客的最大能力。

4、旅游乘数

旅游乘数是指用以测定来访旅游者的单位消费（额）对旅游目的地经济影响程度的系数。旅游发展对旅游目的地经济的推动作用可以用旅游的经济增值效应理论或旅游乘数理论来解释。

五、简答题

1. 简述国内旅游与国际旅游的区别？

答：国内旅游与国际旅游之间最根本的差别在于是否跨越国界。除此之外，两者还有一些具体的差别：第一，从消费程度方面看，国内旅游的消费层次一般较低，而国际旅游的消费水平通常较高。第二，从逗留时间来看，国内旅游者在旅游地区的逗留时间一般较短，而国际旅游者在旅游接待国的逗留时间通常比前者长。第三，从便利程度上看，国内旅游的开展一般很少存在语言障碍，而且不需要办理什么手续，而出国旅游时大都会遇到语言障碍问题，并需要办理各种规定的旅行手续。第四，从经济作用来看，国内旅游消费只是促使国内财富在地区间的重新分配，并不直接带来国家财富总数的增加；而国际旅游则是国际旅游者将其在客源国的所得收入用于在旅游接待国消费，所以会直接造成国家之间的财富转移。

2. 现代旅游的特点

答：（1）现代旅游的第一个特点是它的普及性或大众性；（2）现代旅游的第二个特点是其发展的持续性；（3）现代旅游的第三个特点是其在地理上的集中性；（4）现代旅游的第四个特点是旅游方式的多样性；（5）现代旅游的第五个特点是季节性；（6）现代旅游的第六个特点是旅游经营的集团化。

3. 简述旅游动机的基本类型以及旅游动机的主要影响因素？

答：基本类型：身体方面的动机，文化方面的动机，人际（社会交往）方面的动



机，地位和声望方面的动机。

主要影响因素：(1)个人因素：个性心理、性别、年龄、文化程度、修养(2)外部因素：社会历史条件、微社会环境条件、家庭、个人收入状况、职业。

4. 旅游业特点

答：(1) 综合性产业。为旅游者服务各行业联系紧密，“一荣俱荣、一损俱损”，符合“水桶定律”。政府主导型发展战略。(2) 劳动密集型产业。就业门类多，容量大，满足不同层次劳动者。工资成本占营业成本比重。(3) 产业带动性强(产业关连性强)。(4) 外政策较强。(5) 敏感但不脆弱

六、论述题

1. 阐述国家政府介入旅游业发展的手段？

答：一般而言，政府干预旅游发展的主要具体手段可划分为两大类：一类是需求管理手段，一类是供给管理手段。

需求管理手段：(1) 目的地宣传与促销。(2) 为来访游客提供信息服务。分为三种情况：第一，为来访游客提供便利，以丰富其经历。第二，影响和控制游客的流向和流量，以防止交通拥挤和某些局部地区的人满为患。第三，影响来访游客的行为，以维护当地的旅游资源和避免不可接受的文化冲突。(3) 通过控制价格去影响需求。这种影响包括直接和间接两大方面。(4) 控制游客流入量。

供给管理手段：(1) 控制土地用途。这是控制旅游供给的最基本手段。各国政府大都有城市规划立法。通过制定土地地区划以及采取强制性征购方法是政府推动旅游开发工作的常用手段。(2) 对建筑物进行管制。这一手段常用以配合用地控制。管制的内容包括建筑物的规模、高度、形状和颜色以及停车场的安排。停车场的安排是一个不能忽视的重要内容。(3) 市场管制。政府可以通过立法和法规对旅游企业的市场行为进行管制和规范。(4) 实行特别征税。有些国家或地区对来访旅游者征收旅游税。(5) 投资鼓励政策。大致分为三类：同减小投资额有关的优惠政策；同减小经营成本有关的优惠政策；同保证投资安全有关的政策。

2. 国际旅游客流的基本规律与趋势

答：(1) 近距离的国际旅游（特别是邻国）一直占绝大比重。以旅游人次计，约



占国际旅游总人次的 80%以上。(2) 远程旅游上, 主要客流发生于欧、美、东亚和太平洋欧、美是最重要的接待地(目的地)和客源地二者之间的客流是国际远程旅游中最强大的。(3) 东亚和太平洋地区在世界国际旅游中的地位迅速提高。客流增速显著。(4) 国际远程旅游呈现增长态势, 但比近距离旅游更显脆弱, 容易受到各种外部突发因素的影响。

旅游学模拟试卷三答案

一、填空题

1. 旅行社
旅游交通
2. 旅行距离
旅行目的
旅行偏好和经验
- 3 政治动机
社会动机
4. 旅游行政组织、
5. 世界旅游组织
6. 旅游乘数
7. 巴黎
8. 旅游资源
9. 生态承载力、
心理承载力

二、单项选择题

1. B 2. D 3. B 4. D 5. D 6. A 7. D 8. D 9. D 10. D 11. B 12. B 13. A 14. C 15. A

三、多项选择题

1. ABC 2. ABC 3. AD 4. ABCD 5. ABCD 6. ABCD 7. ABCD 8. AB 9. ABCD 10. ABCD

四、名词解释

1、托马斯·库克

英国人, (1808-1892), 1841年7月5日, 组织世界上第一次团体火车旅游, 是近代旅游业开端的标志。开创了旅行社业务的基本模式, 最早办理商业性旅行社业务。

2、旅游者(罗马会议的界定)



游客指除了为了获得有报酬的职业之外，基于任何原因到一个不是自己通常居住的国家访问的人。游客通常包括两类，一类是：（过夜）“旅游者”，即到一个国家作短期访问至少逗留 24 小时的游客；另一类是“短程游览者”（或一日游游客），即到一个国家作短暂访问，停留时间不超过 24 小时的游客（包括在海上巡游过程中的到访者）

3、旅游动机

指的是促发一个人有意于旅游以及确定到何处去、做何种旅游的内在驱动力。

4、散客旅游

又称自助旅游或半自助旅游，在国外称为自主旅游 (Independent Tour)，它是由游客自行安排旅游行程、零星现付各项旅游费用的旅游形式。“散客”并非只是单个游客，可以是一个家庭、几个朋友，或者是临时组织起来的散客旅游团，一般人数在 9 人以下。

得分		
----	--	--

五、简答题

1. 旅游资源开发的基本内容

答：（1）景点和风景区的建设；（2）目的地可进入性建设；（3）建设和完善与旅游有关的配套设施；（4）完善旅游服务。

2. 影响旅游者选择不同旅游交通类型的因素

答：旅行者对旅游交通的普遍要求为安全、快捷、舒适、经济。影响旅游者选择不同旅游交通类型的因素有旅行目的、运输价格、旅行距离、旅行偏好与经验。

3. 与一般商品相比，旅游产品具有哪些突出特点。

答：旅游产品的根本属性是其服务性，决定其与一般商品相比自己的许多突出特点。（1）无形性；（2）不可移动性；（3）生产与消费的同时性；（4）不可存储性；（5）综合性（组合性）。



4. 饭店在社会经济中的作用

答：（1）是向旅游者提供服务的基地；（2）是旅游创收的重要基地；（3）是地区发展和创造就业机会的重要促进者；（4）是人们进行经济活动和社交活动的重要场所。

得分	
----	--

六、论述题

1. 试述旅游和旅游业发展的社会文化影响

答：积极方面：（1）有助于提高民族素质；（2）有助于增进国际间的相互了解；（3）有助于促进民族文化的保护和发展；（4）有助于提高科学技术的交流与发展。消极方面：（1）不良的“示范作用”；（2）干扰目的地居民的生活；（3）当地文化被不正常的商品化。

2. 现代旅游发展的特点

答：（1）参加人次数空前增多；（2）旅游活动范围迅速扩大；（3）内容和方式日益多样化，专项旅游增多；（4）旅游业作为相对独立的产业已经独立确立；（5）旅游企业的跨地区、跨国度的经营开发；（6）旅游业广泛采用科学技术成果。

旅游学模拟试卷四答案

一、填空题

1. 马车
2. 社会化旅游
3. 不提倡，不鼓励，不反对
4. 身体方面的动机 人际方面
5. 质量 位置
6. 消遣性
7. 包机服务
8. 文化与旅游部
9. 可持续发展
10. 继发效应



11. 吃

12. 华侨 港澳台同胞

二、单项选择题

1. A 2. C 3. A 4. C 5. D 6. A 7. D 8. B 9. A 10. A 11. A 12. D 13. B 14. C 15. A

三、多项选择题

1. ABCD 2. ABCD 3. ABC 4. ABCD 5. BACD 6. ABCD 7. ABC 8. ABC 9. ABCD 10. ABC

四、名词解释

1、总体旅游产品

指旅游经营者凭借旅游吸引物、交通和旅游设施，向旅游者提供的用以满足其旅游活动需求的全部服务。例如：度假、商务、线路。

2、旅游市场（市场营销概念）

主要指旅游产品的经常购买者和潜在购买者。

3、旅游市场细分

旅游市场细分：是指将一个整体市场按照消费者某种或某些特点划分为不同的消费者群的过程。

4、国家旅游组织

指一个国家中为国家政府所承认，负责管理全国旅游事务的组织。

得分	
----	--

五、简答题（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。请将答案填写在答题纸的相应位置上。）

1. 为什么说旅游活动的根本属性是一种社会文化活动？

答：旅游活动是多种现象的综合体现。（1）旅游活动是一种社会现象；（2）旅游活动是一种文化现象；（3）旅游活动带有经济活动色彩；（4）旅游活动有时会带有政治色彩。通过以上四方面分析：现代旅游活动是一项以不同地域间的人员流动为特征，涉及经济和政治等许多方面的社会文化活动。

2. 饭店连锁集团具有的竞争优势



答：(1) 筹集资金，购置设备优势；(2) 销售优势；(3) 物资采购优势；(4) 管理优势；(5) 风险扩散优势。

3. 旅游资源开发中应遵循的原则

答：(1) 要突出旅游资源原有的特征；(2) 经济效益、社会效益和环境效益相统一的原则；(3) 综合开发的原则。

4. 实现旅游可持续发展的关键.

答：(1) 旅游承载力是可持续旅游发展的核心问题。旅游发展一定不要超过了目的地的旅游承载力。旅游承载力是指一个旅游目的地在不至于导致当地环境和来访游客旅游经历的质量出现不可接受的下降这一前提之下，所能吸纳外来游客的最大能力；(2) 旅游管理能力。旅游管理能力的低下可以在旅游发展没有超过目的地旅游承载力的情况下使其消极影响变为现实。

得分	
----	--

六、论述题（本大题共 2 小题，每小题 15 分，共 30 分。请将答案填写在答题纸的相应位置上。）

1. 考虑选择重点客源市场时，主要考虑因素

答：(1) 有关客源国市场潜力因素。市场潜力是指客源国有可能出国旅游的人次数、人天数、消费量等；(2) 有关旅游开支的影响因素。主要由交通费用和度假费用组成；(3) 有关目的地的旅游供给形象的影响因素。

2. 作为旅游企业的管理人员，你认为应如何去保证和提高本企业的产品质量？

答：(1) 让员工拥有做好工作的愿望；(2) 提高员工的素质（文化、技术）；(3) 要完善服务设施、设备 (4) 完备质量控制措施。服务规范、工作规章、一定的激励手段。

