

7. 旅游者投诉的_____心理要求在处理旅游投诉时耐心倾听其投诉,不要急于安抚对方,也不要为了急于弄清事情真相而打断对方。
- A. 求尊重 B. 求补偿 C. 求安慰 D. 求发泄
8. 旅行社广告宣传费属于
- A. 营业成本 B. 管理费用 C. 营业费用 D. 财务费用
9. 界定入境旅游营业收入的时间是
- A. 境外旅游者报名时 B. 境外组团社发来接待计划和预报时
- C. 旅游者入境时 D. 旅游者离境或离开本地时
10. 旅行社集团以特定的方式将拥有的具有知识产权性质的名称、注册商标、技术、产品、员工培训、预订系统和供应等通过契约有偿提供给其他企业使用,是集团化经营模式中的
- A. 特许经营 B. 委托经营 C. 战略联盟 D. 管理合同

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

11. 由波士顿咨询集团设计的“市场导向型产品检测模型”中位于象限Ⅲ中的产品,具有较高市场占有率,但市场增长率比较低,这类产品被称为“_____”,是企业主要的收入和利润来源。
12. 旅行社与饭店等其他旅游企业不同,旅行社只采购旅游设施在特定时间内的使用权,并不产生_____的转移。
13. 旅行社促销的本质是_____。
14. 旅行社在总结阶段需要建立健全旅行社接待总结制度、抽查陪同日志和接待记录、审查重大事件报告、_____。
15. 旅行社的流动资产主要包括货币资产、生息资产、_____和存货资产。
16. 促销认知与记忆效果评估的方法包括仪器测定法、认知测定法、视听率测定法、回忆测定法、_____。
17. 为弥补坏账损失,旅行社可在年终根据国家有关规定提取坏账准备金,坏账准备金计入旅行社的_____。
18. 旅行社服务的_____,是指旅行社服务人员具有友好的态度和胜任工作的能力,具体包括服务人员完成任务的能力、对旅游者的礼貌和尊敬、与旅游者有效地沟通和将旅游者最关心的事高度重视的态度。

19. 危机管理大师史蒂文·芬克提出危机管理的“PPRR”模式,认为危机管理包括危机前预防、危机前准备、危机爆发期反应、_____等四个阶段。
20. 在目前我国旅游市场发育不完善而行政垄断力量又十分强大的情况下,在_____主导下组建旅行社集团是最简便易行的方法。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 小包价旅游
22. 单项旅游服务
23. 中间商考察旅行
24. 旅游投诉
25. 旅行社行业协会

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 旅游网络营销的模式有哪些?
27. 旅行社前台接待服务和导游服务的质量存在什么差异?
28. 旅行社集团化的经营模式有哪些?
29. 旅行社产品设计应遵循哪些基本原则?
30. 旅行社为什么要向旅游者提供售后服务? 旅行社售后服务的方式主要有哪些?

五、论述题(本大题 10 分)

31. 试论述旅行社品牌的重要性以及如何创建和传播品牌。