

6. 旅行社的品牌建设应以打造_____为主。
- A. 企业品牌 B. 线路品牌 C. 服务品牌 D. 产品品牌
7. 利用中间商考察旅行属于下列哪种促销方式?
- A. 旅游广告 B. 公共关系 C. 销售促进 D. 直接推销
8. 旅游者投诉的_____心理要求在处理旅游投诉时主动表示对其遭遇的同情,并对其表示较大的敬意,使其感到旅行社确实尊重他们,以平息他们的怨气。
- A. 求尊重 B. 求补偿 C. 求安慰 D. 求发泄
9. 旅行社经营国际业务时发生的汇兑净损失属于
- A. 营业成本 B. 财务费用 C. 管理费用 D. 营业费用
10. 服务质量是一个主观范畴,取决于旅游者对_____的对比。
- A. 最终获益与支付成本 B. 实际感受服务水平与广告宣传效果
- C. 心理感受与客观描述 D. 实际感受服务水平与预期服务水平

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. 旅行社取得经营许可满_____,且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,可以申请经营出境旅游业务。
12. 旅行社行业协会具有_____和管理两种功能。
13. 我国现有的旅游网站主要有以下三类:传统旅行社网站、综合性网站开展旅游业务和_____。
14. 最高明的危机管理,不在于危机形成和爆发以后的干预,而在于排除可能导致危机的种种可能性,也就是危机的_____。
15. 根据服务质量差距模型,旅游者对服务的预期受口碑沟通、_____,过去经历等因素的影响。
16. 旅行社成本费用核算可以根据旅行社的经营规模和范围分别实行单团核算和_____。
17. 按照业务范围,导游人员分为_____,全程陪同导游、地方陪同导游和景区景点导游。
18. 旅行社可以采用的人际沟通手段包括人员推销和_____,非人际沟通渠道包括媒体、氛围和事件等。

19. 在旅行社产品出售和实际旅行开始的这段时间内,如果由于各种原因发生附加费用时,旅行社的处理方式包括全部转嫁、全部承担、_____、有条件地承担、提前汇款免附加费等。
20. 小包价旅游由非选择性部分和可选择性部分构成,其中非选择性部分包括住房及早餐、机场(车站、码头)至饭店_____。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分。

21. 系列旅游团
22. 专项附加费收入
23. 旅行社服务的可靠性
24. 业务流程重组
25. 团队包价旅游

四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

26. 旅行社战略性危机管理支撑系统的构成部分有哪些?
27. 旅行社开展公共关系活动的意义和方式有哪些?
28. 旅行社目标市场选择的条件和步骤是什么?
29. 旅行社应如何加强不同接待阶段的管理?
30. 旅行社应如何进行旅游服务采购管理?

五、论述题:本大题 10 分。

31. 旅行社集团化的成长方向有哪些?试论述旅行社集团化成长方向应如何选择?