

导游资格考试业务知识考试试题及答案五 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_40714.htm

41、为什么说微笑服务在导游服务中非常重要？ 42、导游服务在旅游服务中的纽带和桥梁作用表现？ 43、导游中应规避的问题有哪些？ 44、服务中应规避的问题有哪些？ 45、导游服务中如何规避政治问题？ 46、导游服务中如何规避迷信问题？ 47、容易引发旅游者不满的导游服务有哪些？ 48、导游的定义是什么？ 49、导游员的定义是什么？ 50、导游与向导有什么区别？ 41、为什么说微笑服务在导游服务中非常重要？微笑是自信的象征，是友好的表示，是合作愉快的反映。微笑能够产生感染力，引起共鸣，缩短人与人之间的距离。微笑是一种无声语言，它有助于强化有声语言，有助于增强交际效果。导游员若想向旅游者提供完善的心理服务，就必须首先提供微笑服务。

42、导游服务在旅游服务中的纽带和桥梁作用表现？导游工作在各项旅游服务中的联系纽带和中间桥梁作用表现在：
承上启下。导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，代表旅行社执行旅游计划，同时，向旅行社，直接向国家最高旅游行政管理部门，反映旅游者的意见，要求职及其他服务部门在接待中的情况。
连接内外。导游员在服务中既要介绍中国，宣传中国，又要调查研究，了解世界，了解旅游者。
协调左右。导游员是旅行社与饭店，餐馆，游览点，交通部门，商店，娱乐场所等企业之间的第一线联络人，起着重要的协调作用。

43、导游中应规避的问题有哪些？导游中应规避的问题概括起来共有4点，即涉及政治内容要处理

得体，涉及宗教迷信要特别注意，涉及黄段油滑应坚决摒弃，讲解服务要避免缄默冷淡。

44、服务中应规避的问题有哪些？对导游服务总的要求是应满腔热情，宾客至上，技艺娴熟，规范服务。所以导游服务中要避免迟到早退，避免擅自离团，不得有欺诈行为。

45、导游服务中如何规避政治问题？中外国情不同，历史文化背景不同，政治见解不同，所以对有些问题就有不同的见解，导游要讲解国家的立场观点，这是根本。涉及政治内容要讲完即收，绝不参与争论、辩论。对游客中的敌对挑畔，恶意诋毁，则要立场坚定，观点鲜明，理直气壮地予以澄清，要求对方立即停止与旅游无关的话题。导游人员一定要分清优质服务，游客至上与盲从，附和的区别。

46、导游服务中如何规避迷信问题？导游服务中要把握如下原则：一是介绍宗教和中国文化，介绍宗教艺术对人们思想的影响时，要避免成为传道、布道者。二是在宗教场所不要使用贬低和攻击性言辞，在讲解和礼貌诸方面都应该合乎规矩。三是因为迷信的东西打上“易”或“数术”的幌子，更能欺骗人，所以不应参与游客间的看相，算命，测字等迷信活动。更不得自诩会看手相，测八字等，给游客看命相。四是对游客的一般性祈福避邪的活动，如求签，打卦，摸福，求福相等则一般不予干涉。

47、容易引发旅游者不满的导游服务有哪些？餐饮方面的环境卫生问题，菜肴质量问题；饭店方面的设施设备问题，结帐付款问题；交通方面的车辆安排，时间安排问题以及气候，突发事故等问题。

48、导游的定义是什么？导游实际上特指导游服务工作，即导游人员受组团旅行社委派并代表该社接待或陪同游客旅行，游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游

接待服务的工作。习惯上人们也以导游来称呼导游服务工作的执行者即导游人员。 49、导游员的定义是什么？导游人员是指取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导，讲解及相关旅游服务的人员。 50、导游与向导有什么区别？人类有意识的外出旅行活动应始于原始社会的末期，有旅行活动的出现自然就有向导的出现。真正的现代意义的旅游活动则出现在19世纪，并且伴随着旅游出现的是旅行社和导游。所以可以这样说，向导伴随着旅行而产生，而导游则是伴随着旅游而出现的。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com