

导游资格考试业务知识考试试题及答案7 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\\_40783.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_40783.htm)

36、导游服务发展的趋向是什么？ 37、什么是导游服务中的功能服务？ 38、什么是导游服务中的心理服务？ 39、导游服务中的有形服务与无形服务有何关系？ 40、提供无形服务时应如何尊重旅游者？

36、导游服务发展的趋向是什么？ 导游工作发展的趋向；（1）导游工作知识化；（2）导游手段科技化；（3）导游方法多样化。

37、什么是导游服务中的功能服务？ 向旅游者提供的“有形”的物质服务，即旅游合同中规定的旅游者有权享用有的服务，被称为功能服务或机能服务。

38、什么是导游服务中的心理服务？ 通过人际交往和精神文明这些“无形”的、心理情感因素的服务手段满足旅游者，使其在心理上对旅游者施加影响，在精神上获得满足服务被称为心理服务或情绪服务。

39、导游服务中的有形服务与无形服务有何关系？ 导游服务应是有形服务和无形服务的有机结和，功能服务和心理服务的和谐统一。高质量的导游服务主要是缜密地利用无形的精神和心理服务，能动地发挥有形的物质设施的作用，使其产生正的价值，令旅游者感到物有所值。

40、提供无形服务时应如何尊重旅游者？ 向旅游者提供无形服务时，首先应尊重其人格和愿望，在“合理而可能”的情况下努力满足其需求，满足其自尊心，多与其进行诚恳的感情沟通，建立正常的人际关系。

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](http://www.100test.com)