

导游资格考试之业务考试试题及答案2 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/42/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c34\\_42365.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/42/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_42365.htm)

11、为什么说导游服务是旅游服务中最重要的服务？ 12、为什么说导游服务质量是旅游服务质量中最敏感的标志？ 13、为什么说导游服务能影响旅游产品的销售？ 14、导游服务的复杂性反映在哪些方面？ 15、为什么说导游服务工作具有很强的独立性？

11、为什么说导游服务是旅游服务中最重要的服务？解：食、住、行、游、娱构成了旅游活动的六要素。对旅游者来说最重要的和向往的当属“游”，而游览活动的导演则是导游员。导游员提供的语言服务沟通了不同的文化，促进了不同民族之间的交流，也增进了各民族之间的理解和友谊。导游员提供的导游讲解服务帮助旅游者增长知识，获得美的享受；导游员提供的生活服务，能使旅游者身凡愉快地投入游览活动，去求新，求异，求乐，总之，导游服务在旅游者实现其主要旅游目的方面起着极为重要的作用。因此说，导游服务是旅游服务中最重要的服务。

12、为什么说导游服务质量是旅游服务质量中最敏感的标志？在旅游过程中，导游员始终伴随旅游者，为他们沟通语言和文化；为他们进行导游讲解并提供生活服务；维护他们的正当权益，保护他们的生命和财产安全。导游员是整个旅游服务中的焦点与轴心，而其他旅游接待部门提供的服务，对旅游者来说，往往是一次性的。一次性的服务即使质量不高，还可由其他高质量的服务，特别是高质量的导游服务予以弥补，而导游服务质量低劣却是无法弥补的。导游人员与游客朝夕相处，因此游客对导游人员

的服务的好坏直接反映出旅游服务质量的优劣，甚至关系着一个国家（地区）旅游业的声誉。

13、为什么说导游服务能影响旅游产品的销售？旅游产品既有有形的，物质的，又有无形的，非物质的，而以无形的物化的劳务为主，其中尤以导游服务最为明显。导游员的素质决定着导游服务的质量，导游服务质量的高低则在很大程度上决定了旅游产品的使用价值，而旅游者往往就是根据使用价值来购买某项旅游产品的。所以，导游服务的优劣影响着旅游产品的销售。

14、导游服务的复杂性反映在哪些方面？导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作，任务繁重，内容庞杂，其复杂性主要反映在：1、国际旅游是涉外活动，政策性强，影响比较大；2、旅游者来自不同国家，肤色不同，社会阶层和职业不同，导游工作对象复杂；3、导游工作涉及食、住、行、游、购、娱以及上、下、左、右、内、外等，工作面较广；4、导游讲解的内容庞杂，又须随机应变，故而难度大；5、导游工作流动性大，没有固定的工作时间，不受工作量及固定工作程序的限制；6、导游手段多样化，变换频繁；7、导游工作具有两面性，既要维护旅行社的利益，又要维护旅游者的正当权益。

15、为什么说导游服务工作具有很强的独立性？导游员接受了旅行社委派的任务，带团外出旅行社中，往往要独当一面，要宣传、执行国家政策，要根据旅游计划组织活动，要带旅游者参观游览和讲解。尤其是在出现突发事件时，导游员须要果断地、合情合理地进行及时处理。导游讲解也具有相对的独立性，要根据旅游者的不同文化层次和不同审美情趣进行导游讲解，以满足他们精神享受上的不同需求。

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)