

2008年安徽导游资格考试之业务考试试题及答案导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_AE_89_c34_516204.htm

2008年安徽导游资格考试之业务考试试题：1、什么是导游服务？2、世界上最早的导游服务出现于何时？3、为什么说专业导游队伍产生于旅行社之后？4、导游服务的内容有哪些？5、导游服务的类型有哪些？6、导游服务的性质是什么？7、导游服务的特点是什么？8、导游服务的地位如何？9、导游服务的作用是什么？10、我国导游服务的本质是什么？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？

参考答案：1、什么是导游服务？导游服务是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游客提供的旅游接待服务。2、世界上最早的导游服务出现于何时？导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生，随着旅游业的不断兴旺发达而日趋成熟的。人们公认的近代旅游活动的开端是1841年7月5日英国人托马斯·库克包租火车，组织运送570人，从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会的那次活动。在这次旅游活动中，库克自始至终随团陪同照顾，可以说是现代旅行社全程陪同导游员的最早体现。3、为什么说专业导游队伍产生于旅行社之后？到1864年，参加托马斯·库克组织的旅游的人数已累计达一百多万。后来欧洲及北美诸国和日本纷纷效仿库克组织旅游活动的成

功模式，先后组建了旅行社或类似的旅游组织，招募陪同或导游，带团在国内外参观游览，于是导游队伍便在世界上逐渐形成了。第二次大战后，大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展，导游队伍随之迅速扩大。由此可见，专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

4、导游服务的内容有哪些？导游服务的内容是多方面的，但归纳起来有三大类：导游讲解服务，旅行生活服务，市内交通服务。

5、导游服务的类型有哪些？导游服务的类型是指导游人员向游客介绍景点情况的服务形式，现代导游人员的讲解服务方式大致可分为两类：图文声像导游方式和实地口语导游方式。图文声像导游服务亦可称为物化导游，包括：1、导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、画册、旅游产品目录等。2、有关旅游产品和专项旅游活动的宣传品、广告招贴以及纪念品等。3、有关国情介绍和景点的录音带，录像带、电影片、幻灯片等。实地口语导游亦称讲解导游，由导游员在参观游览现场完成的。

6、导游服务的性质是什么？导游服务工作具有社会性、文化性、服务性、经济性和涉外性。

7、导游服务的特点是什么？导游服务是一种高智能、高技能的服务工作，与其他服务相比，它具有以下特点：1、独立性强。独立带团外出，需有独当一面的能力。2、脑、体高度结合。需要有知识、有体力。3、复杂多变。服务对象复杂，游客需求多样。4、跨文化性。要了解各国、各地服务对象复杂，游客需求多样。4、跨文化性。要了解各国、各地区、各民族传统习惯、禁忌、思维方式、价值观念、思想意识等不同文化。

8、导游服务的地位如何？旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱，其中旅行社处于核心

地位。旅行社的业务主要有四大项，即旅游产品的开发，销售、旅游服务的采购和旅游接待。旅游接待过程即是实现旅游产品的消费过程。如果我们把旅游接待过程看作是一条环环相扣的链条，那么向游客提供的住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等服务分别是这根链条中的一个一个环节。正是导游服务把这些环节连接起来，使相应服务的部门和单位的产品和服务的销售得以实现，游客在旅游过程的种种需要得以满足，使旅游目的地的旅游产品进入消费。所以，导游服务虽然只是旅游接待服务中的一种服务，然而与旅游接待服务中的其他服务如住宿服务、餐饮服务、购物服务相比，无疑居于主导地位。

9、导游服务的作用是什么？承上启下内外连接协调各方的纽带作用，影响国家或地区旅游业声誉的标志作用，另外还有联络客人意见的反馈作用和扩大旅游产品销售的宣传作用。

10、我国导游服务的本质是什么？我国的导游服务本质上是一项为国家社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作。它以旅游者为服务对象，以协调旅游活动、导游讲解、帮助旅游者了解中国为主要服务职责，以沟通语言和文化为主要服务形式，以增进相互了解和友谊为主要服务目的，以热情友好，至诚周到为服务座右铭。

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。

百考试题提供 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。

"#F8F8F8" 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