

导游资格考试业务知识考试试题及答案4 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_40587.htm 21、什么是旅游获知权？ 22、导游服务中满足旅游者需求的原则是什么？ 23、如何正确理解满足旅游者需求的原则？ 24、导游服务中满足旅游者需求的根本途径是什么？ 25、导游服务所具有的双重功能是什么？

21、什么是旅游获知权？ 旅游获知权是指游客在接受旅游服务时，享有获得包括服务内容和与其他相关信息的权利，旅游经营企业有向游客提供真实情况和信息义务。如游客接受导游服务时，导游人员具有如实向游客介绍有关景区、景点知识和相关知识的义务；游客在购物时，商店有向游客介绍商品的有关知识并提供货真价实商品的义务等。

22、导游服务中满足旅游者需求的原则是什么？ 满足的旅游者需求的原则是：既不意味着以牺牲旅行社，甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客，也不意味着游客提出的无理要求或游客的要求虽然合理但无力办到的也勉强为之。

23、如何正确理解满足旅游者需求的原则？ 满足游客需求是导游人员做好导游服务工作的出发点。为此，导游人员一方面要按照国家和行业主管部门制定的标准认真落实旅游接待计划或同游客约定的内容；另一方面要针对不同游客的特点和合理要求提供及时有效的服务，将规范化服务和个性化服务密切结合起来。但是，这并不意味着导游人员可以牺牲旅行，甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客，也不意味着导游人员迎合游客的不合理要求，或虽然保理但不可能办到的要求。

24、导游服务中满足旅游者需求的根本途径是什么？ 导游服

务中满足旅游者需求的根本途径是要将规范化服务和个性化服务结合起来。规范化服务即标准化服务，是由国家有关主管部门制定并发布的标准，而个性化服务则是指规范化服务以外针对游客的特殊要求而提供的服务。

25、导游服务所具有的双重功能是什么？

一是导游人员帮助旅游者消费旅游品和提供服务，使产品和服务的价值得以最终实现，从而创造经济效益；二是导游人员作为知识和文化的传播者，既满足旅游者的精神需求，又沟通游客同目的地人民之间的相互了解和友谊，从而产生社会效益。

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