

导游资格考试业务知识考试试题及答案二 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_40721.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？16、什么是个性化的导游服务？17、什么是规范化的导游服务？18、导游服务的基本原则是什么？19、旅游者合法权益的重要内容是什么？20、什么是旅游自由权？

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。

16、什么是个性化的导游服务？个性化的导游服务亦称特殊服务，它是指导游人员按照国家和行业主管部门制定的统一标准完成游客与旅行社签订的合同或约定的内容之外，针对游客在旅游过程中提出的合理要求而提供的个别服务。

17、什么是规范化的导游服务？导游规范化服务又称标准化服务，它是由国家和行业主管部门制定并发布的某项服务应达到的统一标准，要求从事该项服务的人员在规定的时间内按标准进行服务。

18、导游服务的基本原则是什么？导游服务的基本原则是满足游客需求，维护游客合法权益，将经济效益和社会效益相结合。

19、旅游者合法权益的重要内容是什么？旅游者应享受的合法权益主要有：旅游自由权，旅游服务选择权，旅游获知权，旅游公平交易权，依约享受旅游服务权和财物安全权，医疗和求助权，求偿权和寻求法律救援权。

20、什么是旅游自由权？旅游自由权包括旅行自由权和逗留权，前者是指游客在不违背有关法律规定和履行了必要手续的前提下，可以根据自己的意愿前往各地旅行，其旅行方式、旅行时间和旅行地点均不受任何不合理的干预；后者是指游客在旅游目的地或中途地有合法停留的权利，其停留的时间、方式、地点不应受到不合理的限制。

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