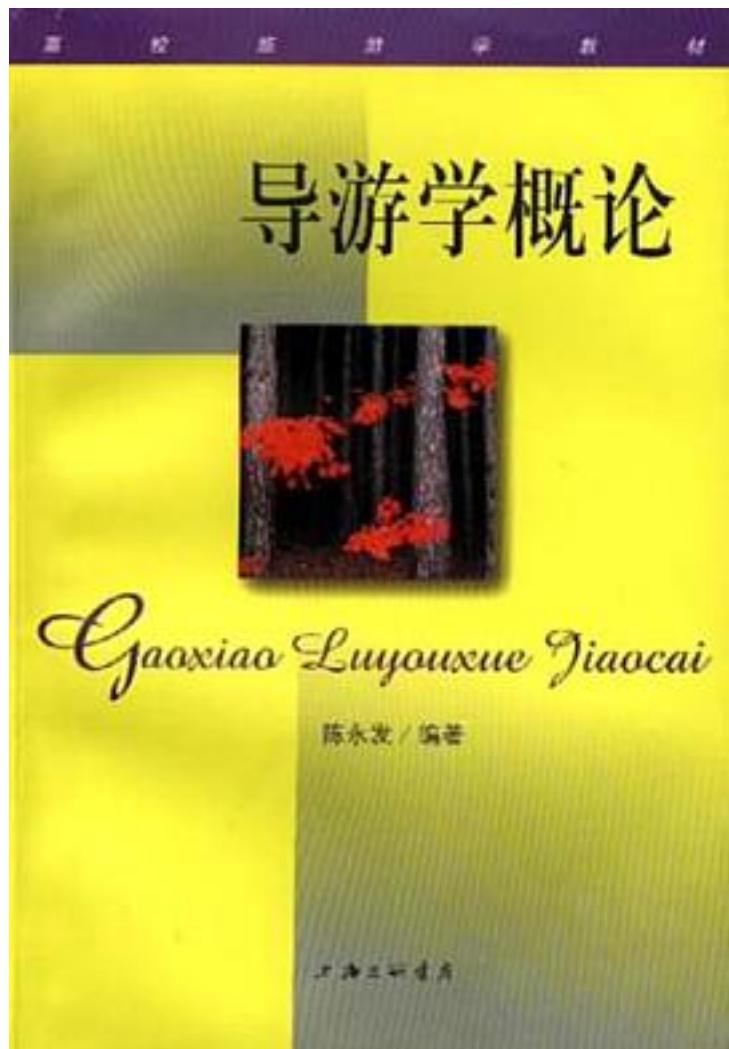


导游学概论



[导游学概论_下载链接1](#)

著者:陈永发

出版者:三联书店上海分店

出版时间:1999-09

装帧:平装

isbn:9787542612472

作者介绍:

目录: 目录

第一章 导游和导游学

第一节 导游概念

第二节 导游的起源和发展

一、古代旅行时期的导游形态

二、近代职业导游员的出现

三、大众旅游时期的导游服务

四、我国的职业导游活动

第三节 导游学研究及其相关理论

一、研究导游学的意义

二、导游学的学科性质

三、导游学的研究对象和内容

四、导游学研究的相关理论

第二章 导游员的社会角色和从业规范

第一节 导游员的社会角色

一、社会角色的涵义

二、导游员的角色定位

三、导游员的角色冲突

第二节 导游员的从业素质

一、敬业精神

二、知识结构

三、技能水平

四、个性品质

第三节 导游员的职业形象

一、仪表

二、仪态

三、行为礼节

四、行为守则与纪律

第三章 旅游者行为分析

第一节 旅游者行为的一般模型

第二节 影响旅游者行为的因素

一、内部因素

二、外部因素

第三节 旅游者的心理特征和行为表现

一、旅游者的一般心理特征

二、旅游者的一般行为表现

三、不同旅游者的心理特征和行为表现

第四节 旅游境界

一、旅游境界的涵义

二、旅游景观的属性和结构

三、旅游境界的三个层面

第四章 导游接待服务概述

第一节 导游接待服务的行为范式

第二节 导游接待服务的基本原则

一、满足游客需求的原则

二、追求社会效益和经济效益的原则

三、合理而可能的原则

第三节 导游接待服务的基本特点

一、独立性强

二、差异性大

三、涉及面广

四、关联度高

第四节 导游接待服务的基本职能

一、组织职能

二、传播职能

三、协调职能

第五章 导游接待服务规程

第一节 导游接待服务规范

一、导游接待服务规范化的意义

二、导游接待服务规范的依据

第二节 地陪接待服务规程

一、地陪的主要职责

二、地陪接待服务规程

第三节 全陪接待服务规程

一、全陪的主要职责

二、全陪接待服务规程

第六章 导游带团艺术

第一节 导游带团的理念、特点和模式

一、导游带团的理念

二、导游带团的特点

三、导游带团的模式

四、导游带团的层面

第二节 导游员同游客交往艺术

一、创导协调型交往

二、调节旅游者的情绪和激发旅游者的游兴

三、平息旅游团的骚动

四、个性服务

第三节 导游员同领队共事艺术

一、领队的职责和种类

二、导游员与领队的合作共事

第四节 导游员同旅游接待单位协作艺术

一、旅游接待单位间协作的基础

二、导游员与旅游接待单位的协作

第七章 导游语言艺术

第一节 导游语言艺术的作用和标志

一、导游语言艺术的作用

二、导游语言艺术的标志

第二节 导游语言艺术实践领域

一、导游讲解语言艺术

二、导游交际语言艺术

第三节 导游语言风格

一、导游语言风格的涵义及作用

二、制约导游语言风格形成的因素

三、导游语言风格的表现

第八章 旅游故障及其处理

第一节 旅游故障的特点及种类

一、旅游故障的特点

二、旅游故障的种类

第二节 处理旅游故障的一般原则和程序

一、处理旅游故障的一般原则

二、处理旅游故障的一般程序

第三节 若干旅游故障的处理

一、变更计划

二、漏接或误机（车、船）

三、遗失

四、患病或死亡

五、交通事故或治安事故

第四节 旅游投诉及其处理

一、旅游投诉的涵义

二、旅游投诉处理技巧

第九章 导游管理

第一节 导游管理的意义、内容和模式

一、导游管理的意义

二、导游管理的内容

三、导游管理的模式

第二节 导游服务质量管理

一、导游服务质量管理的特点

二、导游服务质量因素及标准

三、导游服务质量的监控体系

第三节 导游激励

一、激励原理

二、激励方式

第四节 导游培训

一、导游培训工作原则

二、导游培训工作体系

三、导游培训工作实施

附录一 导游员职业等级标准（试行）

附录二 导游人员管理条例

主要参考文献

后记

· · · · · (收起)

[导游学概论 下载链接1](#)

标签

1

评论

[导游学概论 下载链接1](#)

书评

[导游学概论 下载链接1](#)