

<<导游学>>

图书基本信息

书名：<<导游学>>

13位ISBN编号：9787811231731

10位ISBN编号：7811231735

出版时间：2008-7

出版时间：刘洪利 清华大学出版社 (2008-07出版)

作者：刘洪利 编

页数：205

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

导游学是研究做好导游员的学问，它对导游工作起着指导作用，从实践中来，又在实践中不断发展。现今的学科体系中没有哪一科包含导游学，这是一个全新的研究领域，导游学研究前景广阔。

本书内容包括11章，分别是：导游员，导游服务，导游工作程序，导游服务技能，导游员的心理，导游员的职业道德，导游员的权利与义务，对旅游者个别要求的处理，导游工作中常见问题和事故的预防与处理，导游工作实例分析，导游工作相关知识。

现在旅游业高速发展，导游员的作用也越来越重要，导游服务的水平代表着一地的旅游接待水平。

从事导游工作的导游员，首先要有聪明的头脑及谦虚好学的精神；其次要有流利、优美动听且富含知识的语言，这种语言是导游员的职业语言，需要天长日久逐步锻炼而成；最后，导游员需要有高超的导游服务技能，这种技能足以让其成功地接待来自五湖四海的宾客。

以上三条要圆满地实现是需要以自身素质作为基础的，走南闯北、出口成章的导游员要有强健的体魄和优秀的心理素质。

导游员水平的提高不是一日一时之功，需要长期的坚持与锻炼，即所谓天长日久、日积月累。

本书很多内容来源于编者十余年导游工作的实践，希望对从事导游工作的同仁有一点借鉴意义，愿本书能起到抛砖引玉的作用。

本书在编写过程中，借鉴了大量的国内外专家的研究成果，引用了一些网络上、报刊中、书本中资料，在此向原著者深表感谢。

<<导游学>>

内容概要

《导游学》以简练的语言阐述了导游学——这门新兴学科的研究内容。共有11章，包括导游员、导游服务、导游工作程序、导游服务技能、导游员的心理、导游员的职业道德、导游工作实例分析、导游工作相关知识。

《导游学》适合于旅游专业本科生、专科生作为导游学教材使用，同时也供新导游员阅读参考。

书籍目录

第1章 导游员 1.1 导游员的概念 1.1.1 导游员的定义 1.1.2 导游员概念的内涵 1.1.3 导游员的条件 1.1.4 导游证 1.2 导游员的起源 1.2.1 古代旅游发展及导游员的雏形 1.2.2 近代旅游业的发展与导游员的出现 1.3 中国导游员的发展历程 1.4 导游员的分类与职责 1.4.1 导游员的分类 1.4.2 导游员的主要职责 1.5 导游队伍的建设 1.5.1 导游队伍建设 1.5.2 导游工作发展趋向

第2章 导游服务 2.1 导游服务的概念 2.2 导游服务的性质 2.3 导游服务的特点 2.4 导游服务的原则 2.5 导游服务的内容 2.6 导游服务的作用

第3章 导游工作程序 3.1 地陪工作程序 3.1.1 服务准备 3.1.2 接站服务 3.1.3 入住服务 3.1.4 核定活动日程安排 3.1.5 参观游览服务 3.1.6 其他服务 3.1.7 送行能务 3.1.8 后续工作 3.2 全陪服务程序 3.2.1 服务准备 3.2.2 全程陪同服务 3.3 领队工作流程 3.3.1 出发前的准备 3.3.2 出团说明会 3.3.3 出入境手续的办理 3.3.4 实施旅行计划 3.4 景区、景点的导游服务程序 3.4.1 服务准备 3.4.2 接待服务 3.4.3 送别服务

第4章 导游服务技能 4.1 导游员的语言 4.1.1 导游语言的基本要求 4.1.2 导游语言的特点 4.2 导游员的服务技能 4.2.1 树立良好的服务心态 4.2.2 具有良好的职业形象 4.2.3 建立良好的人际关系 4.2.4 特殊人群的接待 4.3 导游员的魅力 4.3.1 导游服务是知识、语言、技能的综合体 4.3.2 旅行社的招牌、国家的财富 4.3.3 导游员贵在实践，导游队伍重在建设

第5章 导游员的心理 5.1 现代导游员的心理特点 5.2 影响导游员心理的因素 5.3 旅行社的心理特点 5.4 游客的心理特点 5.5 导游员的心理承受能力

第6章 导游员的职业道德 6.1 道德的概念 6.2 导游员的职业道德 6.3 导游员的行为规范 6.3.1 导游员的纪律和守则 6.3.2 导游员的仪容、仪表、仪态 6.3.3 导游员的礼节、礼貌

第7章 导游员的权利与义务 7.1 导游员的权利 7.2 导游员的义务 7.3 导游员的法律责任 7.4 导游员的管理 7.4.1 导游员的管理 7.4.2 加强导游员培训

第8章 对旅游者个别要求的处理 8.1 个别要求处理的原则 8.1.1 满足旅游者的正当要求 8.1.2 正确对待旅游者的苛求 8.2 个别要求的处理 8.2.1 餐饮、住宿、娱乐方面的个别要求 8.2.2 购物方面的个别要求 8.2.3 自由活动的个别要求 8.2.4 探视亲友、亲友随团活动的个别要求 8.2.5 中途退团、延长旅游期的要求 8.3 个别要求处理中应该注意的问题

第9章 导游工作中常见问题和事故的预防与处理 9.1 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理 9.1.1 漏接的预防和处理 9.1.2 空接的原因和处理 9.1.3 错接的预防和处理 9.1.4 入境旅游团人数变更的处理 9.2 旅游活动计划和日程变更的处理 9.2.1 旅游者要求改变活动计划和日程 9.2.2 客观原因造成计划和日程的变更 9.2.3 活动内容变更的处理 9.3 误机、误车事故的预防和处理 9.3.1 误机、误车事故的原因 9.3.2 误机、误车事故的处理 9.3.3 误机、误车事故的预防 9.4 证件、行李、物品遗失的预防和处理 9.4.1 遗失证件、物品的预防 9.4.2 旅游者遗失证件的处理 9.4.3 旅游者丢失财物的处理 9.4.4 旅游者行李遗失、损坏的处理 9.5 旅游者走失的预防和处理 9.5.1 旅游者走失的原因 9.5.2 旅游者走失的预防 9.5.3 旅游者走失的处理 9.6 旅游者患病、死亡的处理 9.6.1 旅游者患病的预防 9.6.2 旅游者患一般疾病的处理 9.6.3 旅游者中暑、食物中毒的预防和处理 9.6.4 旅游者患重病的处理 9.6.5 旅游者死亡的处理 9.7 突发事件的处理 9.7.1 交通事故的预防和处理 9.7.2 治安事故的预防和处理 9.7.3 火灾事故的预防和处理 9.7.4 旅游者受伤、骨折的预防和处理 9.7.5 旅游者溺水的预防和处理 9.7.6 天灾逃生常识 9.7.7 国际救援组织参与救援和善后处理 9.8 旅游者越轨言行的处理 9.8.1 攻击和诬蔑言论的处理 9.8.2 违法行为的处理 9.8.3 宗教活动的处理 9.8.4 违规行为的处理

第10章 导游工作实例分析

第11章 导游工作相关知识参考文献

章节摘录

第1章 导游员 1.1 导游员的概念 1.1.1 导游员的定义 近代旅游业诞生了导游员，导游员在人们心目中的形象就是打着旗子的讲解员。

然而随着旅游业的发展，导游员成为旅游计划的具体执行者，导游工作成为旅游者食、住、行、游、购、娱的中心环节，对导游员进行正确定义具有重要意义。

根据《导游员管理条例》第二条规定：“导游员是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

导游员的概念包含以下3层含义。

(1) 导游员是依照《导游员管理条例》的规定，取得导游证的人员。

要从事导游工作的人员，必须通过国家旅游局委托各省、自治区、直辖市旅游举办的导游员资格考试，获得导游员资格证书，然后到所应聘的旅行社换发导游证书。

(2) 从事导游工作必须接受旅行社委派，私自招揽团队进行导游活动属于非法。

(3) 导游员是为旅游者提供向导，讲解及相关旅游服务的人员。

除了带路、讲解之外，与旅游者食、住、行、游、娱相关的各个环节都是导游员的工作内容。

1.1.2 导游员概念的内涵 导游员要认识路、会讲解，要背诵大量导游词，导游讲解的工作量占了初级导游员工作量的大部分。

随着工作经历的增加，导游员会发现大量的待人接物、特殊问题处理等工作量越来越大。

尽管导游讲解越来越丰富多彩，成熟的导游员深深地感觉到就总体工作量而言，导游讲解的比例在缩小，相关旅游服务的内容在增加。

以北京的导游员为例，六大世界文化遗产（故宫、长城、周口店、颐和园、天坛、十三陵）深厚的历史内涵需要导游员下功夫研究，然后北京市每年上千万游客的接物、特殊问题等方面的付出更是层出不穷。

旅游为办事，外事无小事，一点点疏漏都可能使已付出的劳动前功尽弃。

做过几年导游后，导游员会明白“认识路、会讲解”仅仅是导游员的入门。

<<导游学>>

编辑推荐

《导游学》内容包括11章，分别是：导游员，导游服务，导游工作程序，导游服务技能，导游员的心理，导游员的职业道德，导游员的权利与义务，对旅游者个别要求的处理，导游工作中常见问题和事故的预防与处理，导游工作实例分析，导游工作相关知识。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>