

<<导游概论>>

图书基本信息

书名：<<导游概论>>

13位ISBN编号：9787503238215

10位ISBN编号：7503238216

出版时间：2009-8

出版时间：中国旅游出版社

作者：赵爱华 等编著

页数：278

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>

<<导游概论>>

前言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。

此倡议甚为及时，立意也比较高远。

作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。

值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。

这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。

从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。

这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。

就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：（一）有些教材是传统学科的简单移植。

在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。

致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。

我个人同意这种看法。

如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。

勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。

因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。

而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

<<导游概论>>

内容概要

《导游概论》吸收了导游管理、导游服务的研究成果，将管理学、心理学、礼仪学、美学等方面的一般原理与导游工作的实践相结合，系统地阐述了导游学的基本原理和框架。

全书包括导游学、导游服务、导游人员、导游服务相关知识、礼仪学在导游中的应用、心理学在导游中的应用、美学在导游中的应用、管理学在导游中的应用、导游人员的语言技能、导游人员的讲解技能、导游词的创作技能、导游服务技能、团队导游实务、散客导游实务、游客个别要求的处理、旅游事故及其处理等内容。

《导游概论》注重理论与实践相结合，每章附有案例分析与问题讨论，有利于培养学生分析和解决问题的能力。

《导游概论》适合高等院校旅游管理专业的教学使用，也可供学习研究导游工作的人员阅读。

<<导游概论>>

作者简介

赵爱华，女，山东蓬莱人，经济学硕士，辽东学院旅游管理学院副教授，辽宁省导游员考试现场考试考评委。

主要研究领域为旅游市场营销、导游业务。

长期讲授《旅游市场营销》、《导游实务》等课程；曾为多家旅游企业提供导游规范与技巧的培训。在多种期刊发表专业论文多篇。

<<导游概论>>

书籍目录

第1章 导游和导游学 第1节 导游 第2节 导游学研究的内容及其相关理论第2章 导游服务 第1节 导游服务的类型和范围 第2节 导游服务的性质和特点 第3节 导游服务的地位和作用 第4节 导游服务的原则第3章 导游人员 第1节 导游人员的概念与分类 第2节 导游人员的职责与素质 第3节 导游人员的权利与义务 第4节 导游人员的职业道德第4章 导游心理服务 第1节 游客的心理需求和行为分析 第2节 导游人员的心理素质与心理健康 第3节 导游人员的心理服务第5章 导游审美 第1节 游客的旅游审美过程 第2节 旅游审美活动的影响因素 第3节 美学视角下的导游地位与导游审美第6章 导游管理 第1节 导游管理的内容和模式 第2节 导游人员的招聘、培训与激励 第3节 导游服务质量管理第7章 导游人员的语言技能 第1节 导游语言的基本规范 第2节 导游语言的运用技巧第8章 导游人员的讲解技能 第1节 导游讲解的原则 第2节 导游讲解的方法第9章 导游词的写作技能 第1节 导游词概述 第2节 导游词写作第10章 导游服务技能 第1节 导游人员的带团技能 第2节 导游人员的促销技能第11章 团队导游实务 第1节 团队导游服务集体 第2节 地陪导游实务 第3节 全陪导游实务 第4节 海外领队导游实务 第5节 景区景点导游人员导游实务第12章 散客导游实务 第1节 散客旅游服务概述 第2节 散客旅游服务的类型 第3节 散客导游服务程序与规范第13章 游客个别要求的处理 第1节 对游客个别要求的处理 第2节 对特殊游客的服务第14章 旅游事故及其处理 第1节 旅游事故概述 第2节 业务事故的预防和处理 第3节 个人事故的预防和处理 第4节 安全事故的预防和处理 第5节 特殊旅游事故的预防和处理 第6节 旅游者投诉处理主要参考文献后记

<<导游概论>>

章节摘录

第1章 导游和导游学第1节 导游一、导游导游一词源于“向导”。

远古时代旅游归贵族独享，个人单独旅行或全家集体旅行时，都有一个负责旅行事务的专人陪伴，称为“旅行护卫”。

“导”顾名思义是向导、引导、领导的意思。

“游”的本意可谓游玩、游览，其中不仅包含游历、游学之意，还包含了行走、求知，增加阅历见闻的意思。

导游的含义，即组织、指导旅游，以满足旅游者游览、交往、增长见闻、丰富阅历的愿望。

此即一般意义上所说的导游。

从科学的意义上说，所谓导游，就是以旅游者为主要工作对象，以指导、参观游览、沟通思想为主要工作方式，以安排旅游者的食、住、行、游、购、娱为主要任务，以增进相互了解和友谊、为国家建设积累资金为目的的接待服务人员，也是进行民间外交和地区间横向联系的第一线工作人员。

二、导游的起源与发展在人类历史上，人类有意识地外出旅行是由商品交换引起的。

第三次社会大分工是指在奴隶社会初期商人阶级出现而形成的分工。

商业从农牧业和手工业中分离出来，出现了专门从事商品交换的商人阶级。

正是商人在原始社会末期开创了人类旅行活动的先河，他们以经商为目的，周游于各个不同的区域和部落之间。

研究表明，在这一时期，导游服务还是不存在的。

导游是近代社会的产物，但其原始形式却是随着人类旅行活动的产生而萌芽的。

后记

感谢旅游管理专业新视野教材丛书主编、东北财经大学旅游与酒店管理学院的谢彦君教授，感谢中国旅游出版社，由于他们的富有建设性的辛勤工作，才使本书有机会面世。

辽东学院旅游管理学院的赵爱华副教授承担了第10、11、12、13、14章的编写任务，渤海大学的朱彬讲师承担了第3、8、9章的编写任务，沈阳大学的张岩教授承担了第4、5、6章的编写任务，北华大学的孟旭承担了第1、2、7章的编写任务。

由于我们知识和经验的局限性，疏漏和不妥之处在所难免。

我们竭诚欢迎读者提出宝贵的批评和建议。

<<导游概论>>

编辑推荐

《导游概论》为中国旅游出版社出版。

<<导游概论>>

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>