

<<导游理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<导游理论与实务>>

13位ISBN编号：9787313073020

10位ISBN编号：731307302X

出版时间：2011-5

出版时间：上海交通大学出版社

作者：熊建平，章晴 著

页数：292

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>

<<导游理论与实务>>

内容概要

本书着眼于导游人员的基本素质、能力与实践要求，紧密贴合当前我国旅游业发展的新特征和新趋势，全面总结我国导游培训和教学的先进经验，系统架构了导游工作的理论和实践知识框架，既注重导游成长理论性提炼，有重视导游工作的实践性指导。

本书以导游服务为主线，分基础篇、规范篇、技能篇和常识篇四大部分展开，系统归纳导游服务和导游考核在内的规律，提炼团队、散客导游服务和导游辞创作的规范流程，总结导游服务的语言、带团、讲解和应变四大专业技能，梳理导游服务必须的礼仪、安全和其他方面的基本知识，并融合大量导游服务案例，着重突出了基础性、实用性和针对性。

本书不仅概括导游服务的基本理论和知识框架，也汲取了导游服务的最新实践理念，既可以作为全国旅游院校本（专）科生教学用书，又可以作为导游人员考试的参考用书和旅游从业人员特别是导游人员的培训资料，还可以作为旅游行政管理机构和旅游爱好者的参考书籍。

<<导游理论与实务>>

书籍目录

第一部分 理论篇

第一章 导游概念体系

第一节 导游

第二节 导游人员

第三节 导游业

第四节 导游学

第二章 导游历史沿革

第一节 古代导游活动的产生

第二节 近代商业性导游服务的产生和发展

第三节 导游服务的发展趋势

第三章 导游前沿理论研究

第一节 服务供给与消费者行为

第二节 薪酬管理

第三节 需求层次演进与职业生涯构建

第四节 道德风险和社会责任

第五节 三维素质理论

第六节 信息化对导游活动的影响

第二部分 规范篇

第四章 团队导游服务规范

第一节 地陪规范服务流程

第二节 全陪规范服务流程

第三节 领队规范服务流程

第四节 景区(点)导游人员规范服务流程

第五章 散客导游服务规范

第一节 散客旅游概述

第二节 散客旅游规范服务流程

第六章 导游辞的写作规范

第一节 导游辞的内涵及类型

第二节 导游辞的内容结构

第三节 导游辞的写作方法

第三部分 技能篇

第七章 导游人员的语言技能

第一节 导游语言的内涵及特性

第二节 导游口头语言表达技巧

第三节 导游态势语言运用技巧

第四节 导游语言的沟通技巧

第八章 导游人员的带团技能

第一节 导游人员带团的特点、原则和模式

第二节 导游人员的主导地位和形象塑造

第三节 导游人员的心理服务技能

第四节 导游人员的组织协调技能

第五节 重点游客的接待技巧

第九章 导游人员的讲解技能

第一节 导游讲解的内涵及原则

第二节 实地导游讲解常用技法

<<导游理论与实务>>

- 第三节 实地导游讲解的要领
- 第十章 导游人员的应变技能
 - 第一节 事故类型及应变处理原则
 - 第二节 常见事故(问题)的应变处理
 - 第三节 游客个别要求处理
- 第四部分 常识篇
 - 第十一章 导游服务礼仪知识
 - 第一节 导游人员的仪容仪表礼仪
 - 第二节 导游人员的言谈举止礼仪
 - 第三节 导游人员的人际交往礼仪
 - 第十二章 导游服务安全知识
 - 第一节 旅游安全概述
 - 第二节 旅游交通安全知识
 - 第三节 旅游消防安全知识
 - 第四节 卫生安全知识
 - 第五节 躲避天灾安全知识
 - 第十三章 导游服务其他知识
 - 第一节 入出境知识
 - 第二节 交通知识
 - 第三节 货币知识
 - 第四节 保险知识
 - 第五节 其他知识
- 参考文献

<<导游理论与实务>>

章节摘录

版权页：插图：导游服务包括图文声像导游和实地口语导游两种方式：（1）图文声像导游亦称物化导游，既包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册、画册、旅游产品目录等，同时也包含相关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品，而有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和CD、VCD、DVD也属于图文声像导游。

伴随着信息时代的来临，网络技术已深入现实生活的方方面面，网络化一定程度上重构了人类社会，也使得图文声像导游的形式更为多样化，传统的图文声像导游开始借助网络传播，这也成为了导游方式的新趋势。

（2）实地口语导游亦称讲解导游，它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览过程中所做的导游讲解。

实地口语导游在导游服务中处于核心地位，并且将永远在导游服务中起着主导作用。

其原因主要有以下三个方面：导游服务对象是有思想和目的的消费者，需要导游人员提供有针对性的导游服务。

由于社会背景和旅游动机的不同，不同游客的出游动机和目的不尽相同，其表达方式也各有千秋。

导游人员可以通过实地口语导游了解游客对旅游景点的喜好程度，在与游客接触和交谈中，掌握不同游客的想法和出游目的，然后根据游客的不同需求，在对景观景物进行必要的介绍的同时，有针对性有重点地进行导游讲解，这是高智能的机器人难以做到的。

现场导游情况复杂多变，需要导游人员灵活处理。

现场导游的情况是纷繁复杂的，在不降低导游服务质量标准的前提下，一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求，另一方面要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴，还要对提出古怪问题的游客做必要的解释，以活跃整个团队的旅游气氛。

此类复杂情况并非现代科技导游手段可以解决的，只有人，而且是高水平的导游人员才能得心应手地灵活加以处理。

<<导游理论与实务>>

编辑推荐

《导游理论与实务》为21世纪普通高等教育规划教材·旅游管理系列之一。

<<导游理论与实务>>

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>