

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787310023172

10位ISBN编号：731002317X

出版时间：2005-7

出版时间：南开大学出版社

作者：陶汉军,黄松山

页数：403

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>

## <<导游业务>>

### 内容概要

我们以教育部指定的旅游管理专业的主干课程作为依据确定选题，以各高校旅游专业中的影响、有研究的教师、学者作为作者主体，以反映旅游学科的新观点、新材料、新成果作为教材编写内容的指导原则。

新编旅游专业系列教材有如下特点：理论性较强，起点较高，既注重同国际旅游学术研究接轨，又反映我国旅游教育与研究的实际；注重实务性，可以直接服务于旅游业的不同部门；使用最新资料和例证，反映旅游业的最新动态。

这次出版的新版教材，与我们原有的30余种教材，基本上涵盖了高等院校旅游专业设置的课程，而且我们将根据旅游业，旅游教育形势的需要，不断地修订原有教材，增加新选题，使之日臻完善，更好地为广大高等院校旅游专业的师生服务。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生和发展 第二节 导游服务的性质 第三节 导游服务在旅游接待服务中的地位和作用 第二章 导游服务的对象 第一节 游客的需要 第二节 旅游动机和心理特征 第三节 游客的旅游行为 第三章 导游人员 第一节 导游人员类型与职责 第二节 导游人员的角色定位 第三节 导游人员的从业素质 第四节 导游人员的职业形象 第五节 导游人员的修养与行为规范 第四章 导游服务的目标、领域与原则 第一节 导游服务的目标与主要职能 第二节 导游服务的领域与特点 第三节 导游服务体系 第四节 导游服务的基本原则 第五章 团体旅游接待服务规范 第一节 导游服务规范化 第二节 地陪导游服务规程 第三节 全陪导游服务规程 第四节 出境旅游领队服务规程 第五节 景区、景点导游服务规程 第六章 散客旅游接待服务 第一节 散客旅游的类型与特点 第二节 散客导游服务程序与服务要求 第七章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求的处理原则 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理 第三节 亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限等方面要求的处理 第四节 自由活动与转递物品等方面要求的处理 第五节 特殊游客需求的对待 第八章 旅游故障的预防与处理 第一节 旅游故障的类型与成因 第二节 旅游故障处理的基本原则与程序 第三节 旅游计划和日程变更的处理 第四节 漏接、错接与空接的预防与处理 第五节 误机(车、船)事故的预防与处理 第六节 游客证件、钱物、行李等遗失的预防与处理 第七节 游客走失的预防与处理 第八节 游客患病、死亡的处理 第九节 安全事故的预防与处理 第十节 游客越轨言行的处理 第十一节 游客投诉及处理 第九章 导游带团艺术 第一节 导游带团的理念、特点与原则 第二节 同游客交往的艺术 第三节 与领队共事的艺术 第四节 与相关接待单位协作的艺术 第十章 导游语言艺术 第一节 导游语言艺术的功能和作用 第二节 导游语言艺术的基本要求 第三节 导游语言艺术风格 第十一章 导游讲解艺术 第十二章 导游服务模式和规律性 第十三章 导游服务相关知识附录

## 章节摘录

第二节导游人员的角色定位 一、导游人员的角色 (一)角色的含义 “角色”一词,原为戏剧、影视术语,是指在戏剧和电影中,演员按照剧本内容要求所扮演的人物。

后来“角色”一词被引用到社会心理学中,成为一个社会心理学名词,用以说明人的社会化行为。社会心理学中的“角色”一词,是指个体在特定的社会和团体中所占的适当位置及与之相联系的行为模式。

在社会生活中,人们常常自觉不自觉地根据一个人所处的社会角色来评价他(她)的行为。如果个人的行为和社会角色行为一致,则会得到社会的认同,得到所在社会群体的较高评价,个人也会有自我认同感以及随之而来的荣誉感和成就感。

反之,如果个人的行为和社会角色要求不符,则会受到社会和所在社会群体的谴责和排斥,个人也会有沮丧、挫折感,甚至引发反社会行为。

(二)导游人员的角色 导游人员角色是指导游人员在导游服务中、在和游客的互动交往中所扮演的职业角色。

它是在旅游活动中导游人员服务于游客这种职业关系中形成的。

因此,导游人员角色是由两方面决定的:一是社会对导游人员的职业要求,它体现在《导游服务质量》、《旅行社国内旅游服务质量要求》和《旅行社出境旅游服务质量》等标准中对导游服务质量和导游人员素质所作的基本规定,即以国家标准的形式反映了社会对导游人员的“角色期望”;二是游客对导游人员服务的要求,即期望导游人员是其旅游活动中可信赖的伙伴和助手。

<<导游业务>>

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>