

<<导游学概论>>

图书基本信息

书名：<<导游学概论>>

13位ISBN编号：9787542612472

10位ISBN编号：7542612476

出版时间：1999-09

出版时间：三联书店上海分店

作者：陈永发

页数：268

字数：210000

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>

## <<导游学概论>>

### 内容概要

随着我国旅游事业的进一步发展，我国的导游员队伍正迅速扩容。

导游服务被认为是旅游各项服务中最为重要的服务，对现代旅游活动的作用和影响，正日益扩大和深入。

作为一种社会职业形态，导游活动有较长的历史，并积累了丰富的实践经验。

但是，长期以来，由于种种原因，导游的理论研究显得力度不够，其结果不仅影响了导游学科建设，导游服务质量也难上台阶。

实践是土壤，理论是花朵。

导游学理论体系虽尚未形成，但经过多年来有识之士的探讨和研究，一些基本理论和实践问题大多触及到了，这为导游学科的构建奠定的基础。

本书是在汲取、借鉴相关学科的理论，并参考了同行最新研究成果的基础上，力图构建导游学科体系的一种探索，是作者多年来从事导游实践、导游教学和导游研究的结晶。

## &lt;&lt;导游学概论&gt;&gt;

## 书籍目录

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.....

第五章 导游接待服务规程 第六章 导游带团艺术 第七章 导游语言艺术 第八章 旅游故障及其处理 第九章 导游管理 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

## &lt;&lt;导游学概论&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 二、导游学的研究对象和内容 每一门学科都有自己特定的研究对象。

导游是一种旅游服务活动，它以旅游者服务对象，以组织、指导、沟通、协调旅游活动为基本服务形式，以赢得社会和经济双重效益为服务目的。

因此，导游学研究主要围绕着提高导游服务质量这一中心内容，并从中发现导游活动的规律。

提高导游服务质量涉及到导游服务原理、导游服务方法以及导游服务管理三大问题，它们也就构成了导游学的研究对象。

导游服务原理是对导游服务的本质及其活动规律的认识，包括宏观和微观两个部分，宏观方面是对导游在旅游业中的地位以及导游对社会的作用的认识，微观方面则是对导游接待服务规律性的认识。

导游是一门应用性很强的学科，导游服务方法在导游学研究中占据了重要的位置，它包括导游业务和导游技巧两部分。

导游服务管理是为确保一定质量的导游服务所进行的管理活动。

具体研究内容大致包括以下几个方面： 1. 导游起源与发展的历史 通过对萌芽时期的导游活动形态、近代导游产生的因素和大众旅游时期导游活动的特点的历史研究，揭示导游的本质特征，阐明导游在旅游业中的地位和作用，总结导游活动的发展规律。

2. 导游接待服务的基本原理 包括导游接待服务的模式、特点、职能和基本原则，尽量使基本原理的研究对导游接待服务具有指导意义。

3. 导游的主体 主要研究作为导游服务主体的导游员在内在素质(如职业态度、职业技能、知识构造、个性品质)和外形象(如仪表、仪态、行为礼节)等方面的角色规定性。

4. 导游的客体 主要研究作为导游服务客体的旅游者在旅游过程中的心理活动和行为特征，以及影响因素。

不了解旅游者，导游服务是不会有效的。

5. 导游接待规程 通过对地方导游员(地陪)、全程导游员(全陪)在特定旅游情境中的接待流程及规范化操作的研究，使导游服务趋向标准化。

6. 导游艺术 导游服务不仅要合符规范，更要给游客愉悦和美的享受，导游艺术将把我国的导游服务水平提升到新的境界。

7. 旅游故障及其处理 处理旅游接待中碰到的故障，是导游业务中的又一大内容。

就旅游故障的特点、种类以及旅游故障处理的一般原则、方法进行研究。

8. 导游科学管理 为确保导游服务质量，有必要对导游活动进行科学管理，包括对导游员的培训与考核，对导游过程中导游员行为的监控，并且通过激励机制来调动导游员的工作热情和积极性。

四、导游学研究的相关理论 导游学是正在创建中的新兴学科。

导游学研究的内容广泛，涉及心理学、社会心理学、美学、传播学、人际关系学、管理学、人类文化学等多门学科，这些学科分别从各个角度各个层次指导导游实践活动。

这些学科的基本理论成为导游学理论基础的组成部分，这些学科的研究成果有助于导游学理论体系的建设。

19世纪后半期，随着自然科学的进展和实验方法的确立，心理学开始成为一门独立的学科。

心理学是研究个体心理活动及其规律的科学。

心理学研究表明，人的心理活动是人的心理过程和个性心理特征两方面相互作用的结果。

人的心理过程包括认识过程、情感过程、意志过程，人的个性心理特征则主要表现在兴趣、能力、气质和性格方面。

人的个性特征必然要通过认识、情感和意志的心理过程表现出来；而个性特征也制约着人的心理过程。

心理学关于个体心理活动的理论，对于导游服务有着两方面的指导意义：一是对导游员自我心理的调节。

导游员是导游服务的主体，导游员唯有表现出较好的心理品质，如广泛的兴趣、开朗的性格‘二坚定

## &lt;&lt;导游学概论&gt;&gt;

而勇于克服'困难的意志、多方面发展的智能才可能做好导游工作。

二是对旅游者心理的调节。

对旅游者心理活动及其特点的把握,是导游服务的基础,也就是说,导游服务的内容和形式只有适合旅游者的心理活动的特点才容易被接受。

导游员要使游客接受某一事物或某一安排,不仅要考虑到游客的特点(如需要、接受程度),还要从知觉方面去调动他们的游兴。

社会心理学是本世纪初开始出现的。

社会心理学研究的是人在社会环境中心理活动及其规律的科学。

事实上,人都是在特定的社会环境中生活和成长起来的。

社会心理学理论指出,每个人都是隶属于某一社会群体,都有自己的位置,人的个性和行为因此也就具有社会化的特点,扮演着一定的“社会角色”。

一个人只有使自己的言行符合“社会角色”所赋予的要求时,这个人才会得到社会群体的认可,否则就会被认为不称职而遭排斥。

社会心理学的“社会角色”要求导游的言行符合社会群体(旅游者)对这一角色所期待的规范。

比如,旅游者认为导游员应是一位热情、能干的人,而当导游员态度冷漠、一问三不知时,旅游者就会认为这一导游员不称职,甚至会对其进行投诉。

社会心理学在社会群体理论研究方面对导游工作也具有很大的参考价值。

在一社会群体中,人们相互间在心理上有认同感,同时,个体行为要受群体规范的制约,因此往往会产生从众心理,而对从众心理的引导正是导游员组织好旅游团所必需的。

1750年德国哲学家鲍姆加登发表了《美学》一书,美学才从哲学中独立出来成为一门学科。

美学是研究人类审美活动及其规律的科学。

爱美之心,人皆有之。

人类的一切活动,是“按照美的规律来塑造”并运行的。

美学理论指出,审美作为人类的一种本能活动,因审美意识和审美个性的差异而会有不同的审美反应。

审美意识一般由审美观念、审美趣味、审美理想、审美知觉、审美情感等因素组成,而审美个体的先天因素如生理素质、气质和后天学习如社会实践、文化素养、生活阅历等则影响着审美个性的形成。

旅游是一项集自然美、艺术美和社会美的综合性的审美活动。

导游主体在满足导游客体的审美需求时,要了解旅游者的审美趣味和审美观念。

当一导游员把一块关公曾磨过大刀的石头介绍给西方游客时,就不会引起那些对中国历史陌生的西方游客的审美趣味。

引导西方游客欣赏中国画,也只有在介绍中国绘画的审美理想后,中国画中的生动气韵才会吸引西方游客。

导游员又要研究如何从仪表仪态、言语行为等方面给旅游者以美的享受。

如果导游员不能给旅游者以美感,就会失去感染力,影响导游效果。

.....

## <<导游学概论>>

### 媒体关注与评论

序在21世纪向我们走来之际，中国旅游业迎来了又一个春天：根据世界旅游组织1997年统计，旅游目的地的市场份额，我国名列第五；旅游收入市场份额，我国位居世界第八。

我国已经跻身于世界旅游大国之列。

但是，我们也应该清醒地看到，我国旅游界的现状与新世纪旅游业发展的需要还有相当的差距。

以旅游企业管理人员而言，相当一部分的知识结构、技能水平、策划能力、管理水平，还难以与迅速发展的旅游业相适应。

市场的竞争，归根到底是人才资源的竞争；旅游业的发展，关键在于人才。

培养适应符合新世纪旅游业发展需要的管理人才，已经成为一个十分紧迫的问题，提到了各级领导部门的面前。

作为人才培养基地的旅游院校（专业），任重而道远。

旅游专业是应用型专业，只有紧贴旅游行业的实际，才有生命力。

改革开放十几年来，我国的旅游教育从无到有，迅速发展，成绩有目共睹。

目前我国高校的旅游专业在专业结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面，还有不少亟待研究解决的问题。

教材建设是旅游专业的一项基本建设，也是旅游教育的当务之急。

我们既要有一支具有相当学术水平的师资队伍，又要有几套有所创新、有所超前，体现时代特色的教材，才能培养出为社会所欢迎的人才。

现在，复旦大学旅游学系和上海市旅游事业管理委员会组织旅游院校的部分专家学者，充分发挥高校教学科研的整体优势，群策群力，编写了十余种旅游管理专业的基础教材，在这方面进行了有益的探索。

希望理论界、教育界的专家学者都来关注旅游专业教材的编写工作，期待着更多的理论联系实际而又风格各异的教材出版。

国家旅游局局长 何光暉

一九九八年三月九日

<<导游学概论>>

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>