

目 次



第 1 章 导游与导游学

第一节	导游的基本概念	(1)
第二节	导游的起源与发展	(4)
第三节	导游学的学科体系	(7)



第 2 章 导游员的角色素质

第一节	导游员的社会角色	(16)
第二节	导游员的从业素质	(18)
第三节	导游员的职业形象	(30)



第 3 章 导游接待服务

第一节	导游接待服务的原则	(40)
第二节	导游接待服务的特点	(42)
第三节	导游接待服务的行为规范	(45)



第 4 章 导游服务规程

第一节	导游服务的工作团队	(49)
第二节	地陪服务规程	(54)
第三节	全陪服务规程	(66)
第四节	领队服务规程	(71)



第五节 散客服务规程	(73)
------------------	------



第5章 导游服务心理

第一节 导游需要	(79)
第二节 导游注意	(82)
第三节 导游情感	(86)
第四节 导游意志	(88)
第五节 导游气质	(92)
第六节 导游人际关系	(97)



第6章 导游带团艺术

第一节 导游带团的基本艺术	(101)
第二节 导游带团中的组织艺术	(107)
第三节 导游带团中的交际艺术	(112)
第四节 导游带团中的协作艺术	(118)



第7章 导游艺术技巧

第一节 导游艺术的规律	(122)
第二节 导游艺术的原则	(127)
第三节 导游技法举例	(130)



第8章 导游审美艺术

第一节 导游审美的综合效应	(137)
第二节 导游审美的心理层次	(138)
第三节 导游审美的审美特质	(143)
第四节 导游审美的观赏艺术	(150)

 第 9 章 导游应急处理

第一节 旅游活动中法律知识的应用 (154)

第二节 旅游活动中一般问题的处理 (158)

第三节 旅游活动中特殊问题的处理 (167)

第四节 旅游活动中特殊要求的处理 (173)

第五节 旅游活动中越轨言行的处理 (181)

第六节 旅游活动中意外事故的预防 (182)

 第 10 章 导游管理

第一节 导游管理的意义和内容 (185)

第二节 导游质量管理 (188)

第三节 导游激励管理 (191)

第四节 导游培训管理 (193)

参考文献 (201)

后 记 (203)