

<<旅游景区服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游景区服务与管理>>

13位ISBN编号：9787040353716

10位ISBN编号：7040353717

出版时间：2012-7

出版时间：万剑敏 高等教育出版社 (2012-07出版)

作者：万剑敏 编

页数：333

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>

## <<旅游景区服务与管理>>

### 内容概要

《全国高职高专教育规划教材：旅游景区服务与管理》是全国高职高专教育规划教材。

《全国高职高专教育规划教材：旅游景区服务与管理》根据旅游景区的开发建设与经营实践，按照项目教学的要求，将内容构建为3个模块、15个项目。

旅游景区构建模块包括旅游景区认知、旅游景区规划与设计、旅游景区设施设备配置与管理、旅游景区人力资源配置与管理、旅游景区营销5个项目，旅游景区运营模块包括旅游景区门区服务、旅游景区导游服务、旅游景区交通服务、旅游景区娱乐服务、旅游景区购物服务、旅游景区吃住及其他辅助服务、旅游景区环境服务、旅游景区安全服务8个项目；旅游景区运营绩效检验模块包括旅游景区财务管理、旅游景区公共形象的塑造2个项目。

每个项目以旅游景区岗位工作过程中的独立而又连续的典型工作任务为支撑，同时以典型实践案例作为引导，力求使学生将理论知识与实践能力融会贯通。

《全国高职高专教育规划教材：旅游景区服务与管理》可作为高等职业学院、高等专科学校、应用型本科院校、成人高等教育、五年制高职旅游管理等专业的课程教材，也可作为职业岗位培训教材和从业人士的业务参考书。

## &lt;&lt;旅游景区服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

模块一旅游景区构建 项目一旅游景区认知 学习目标 任务一了解旅游景区——“五脏俱全”小社会 任务二了解旅游景区的构建过程——建设经营有规程 项目小结 同步练习 拓展提升 项目二旅游景区规划与设计 学习目标 任务一景区规划调研——知己知彼 任务二景区布局设计——创意与技术的交融 项目小结 同步练习 拓展提升 项目三旅游景区设施设备配置与管理 学习目标 任务一景区设施设备认知——构筑景区的“骨架” 任务二配置与管理景区基础设施——质量与成本的博弈 任务三配置与管理景区接待服务设施——“吃、住、行、游、购、娱”想周全 项目小结 同步练习 拓展提升 项目四旅游景区人力资源配置与管理 学习目标 任务一景区行政管理机构认知——管理出效益 任务二招聘与培训景区员工——提升核心竞争力 任务三考核景区员工绩效——择优汰劣 任务四激励员工——优化人力资源 项目小结 同步练习 拓展提升 项目五旅游景区营销 学习目标 任务一景区营销认知——芝麻开门 任务二辨别景区产品消费对象——游客 任务三制定景区产品价格——质价相符 任务四建立景区产品分销渠道——条条大路通罗马 任务五景区产品促销——广而告之 项目小结 同步练习 拓展提升 模块二旅游景区运营 项目六旅游景区门区服务 学习目标 任务一票务服务——快速准确 任务二门区引导——树立景区第一形象 任务三提供咨询——有问必答 任务四受理投诉——妥善处理纠纷 项目小结 同步练习 拓展提升 项目七旅游景区导游服务 学习目标 任务一做好讲解前的准备——有备而战 任务二迎接游客——热情有礼 任务三讲解不同类型的景观——因地制宜 任务四为不同的对象讲解——因人施讲 任务五送别游客——善始善终 项目小结 同步练习 拓展提升 项目八旅游景区交通服务 学习目标 任务一景区交通服务认知——路不仅是用来走的 任务二设计景区游览路线——串“珠”成“链” 任务三开发景区交通旅游产品——让行走变成享受 任务四运转景区交通——行得顺畅，游得舒心 项目小结 同步练习 拓展提升 项目九旅游景区娱乐服务 学习目标 任务一景区娱乐服务认知——提升效益的新途径 任务二设计景区娱乐产品——新颖刺激好体验 任务三主题公园规划设计——主题文化是核心 任务四景区娱乐服务管理——让游客开心满意 项目小结 同步练习 拓展提升 项目十旅游景区购物服务 学习目标 任务一景区旅游购物认知——把旅游经历带回家 任务二设计景区特色商品——浓缩地方文化的精华 …… 项目十一旅游景区吃住及其他辅助服务 项目十二旅游景区环境服务 项目十三旅游景区安全服务 模块三旅游景区运营绩效检验 项目十四旅游景区财务管理 项目十五旅游景区公共形象的塑造 参考文献

## <<旅游景区服务与管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：（2）协调、沟通被投诉人及相关责任部门，询问投诉现场的其他员工，核实投诉事件经过，并填写《游客投诉现场调查表》。

（3）根据调查核实的结果，以及旁证员工的证词，初步划分投诉责任归属，并报部室负责人确定责任归属。

（4）若游客投诉事项所涉及的责任明显在景区或员工的，经调查结果属实的，即确定此投诉为有效投诉，并填写《投诉登记表》。

（5）若游客投诉事项所涉及的责任明显不属于景区或员工的，或游客投诉与调查核实结果不相符的，或责任难以确定的，为无效投诉。

（6）填写《投诉问题日汇总表》。

（三）投诉外部处理（1）投诉内部处理不能满足游客要求，游客要求以其他形式解决的，需通过外部处理方式解决。

（2）工作人员在处理时，必须以事实为依据，遵循国家有关法律、法规及景区规章制度。

（3）工作人员根据责任归属，探询投诉人的要求，找出双方的平衡点，提出处理意见。

（4）职责范围内的，由工作人员代表景区直接处理，处理结果向主任、值班经理、部门经理汇报；超出职责范围的，报值班经理、部门经理决策。

（四）投诉内部处理（1）工作人员针对有效投诉或可能对景区形象产生不良影响的无效投诉，负责向相关责任部门发出《投诉通知单》、《游客投诉纠正、预防措施报告》，并责成其尽快处理。

（2）相关责任部门根据游客投诉事实进行原因分析，将《投诉通知单回执》与《游客投诉纠正、预防措施报告》按时反馈给投诉受理部门。

（五）投诉跟踪处理（1）当天未能处理完的投诉，由工作人员与相关责任部门共同跟踪处理。

（2）对于不能在规定的时间内将《投诉通知单》的回执处理意见反馈给投诉受理部门的，投诉受理部门应再发出《投诉通知催办单》。

（3）投诉处罚依据景区相关制度执行。

（六）文档整理（1）投诉受理部门负责对有效投诉案例存档备案。

（2）对投诉案例进行周汇总、月汇总和年度汇总，定期向部门经理、分管副总经理、总经理汇报。

三、受理投诉服务的要求（1）景区工作人员应把游客的投诉视为建立诚信服务、优质服务的契机，受理人员要着装整洁，举止文明，热情耐心地接待投诉游客。

<<旅游景区服务与管理>>

编辑推荐

《全国高职高专教育规划教材:旅游景区服务与管理》可作为高等职业学院、高等专科学校、应用型本科院校、成人高等教育、五年制高职旅游管理等专业的课程教材,也可作为职业岗位培训教材和从业人士的业务参考书。

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>