

<<景区服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<景区服务与管理>>

13位ISBN编号：9787121110702

10位ISBN编号：7121110709

出版时间：2010-7

出版时间：电子工业

作者：彭淑清 编

页数：202

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>

## &lt;&lt;景区服务与管理&gt;&gt;

## 前言

旅游景区是旅游业的基础，也是旅游业发展的主体。

旅游者出门旅游，就是因为有旅游景区存在，其他要素都是由“游”引起的，可以说旅游景区是旅游业的核心组成部分。

我国目前有各类旅游景区、景点数以万计，但是，在旅游景区数量不断增长的同时，游客对景区服务接待设施及管理的评价却不尽如人意，对旅游景区服务质量的满意度不高。

随着旅游业的发展，游客在景区活动时间逐渐延长、活动空间不断扩大、活动类型日渐多元化，这也致使游客对景区服务与管理不断提出新的、更高的要求。

目前，景区急需大批高素质，兼具现代服务意识、服务技能和景区管理能力的实用型人才。

本书以实践性和实用性为宗旨，结合旅游业和游客的需求，系统地介绍了旅游景区的服务要求和管理方法，以提高景区人才的基本素质，更好地适应景区现代化管理。

本教材有以下特色。

第一，注重职业能力的培养。

本书以学生的实际需要为出发点，紧密结合景区服务的工作实际，坚持“用什么，编什么”的原则。理论知识以“够用”为度；在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学生服务技能的培养。

第二，案例丰富。

顺应国内外教材案例化的发展趋势，加大教材案例化程度，各章节重点内容之中有案例分析、思考与练习，每章后面有大型案例分析，以此加强学生理论与实践相结合的能力，体现中职教育的特色和中职教材建设的方向。

第三，科学性。

本书引用的景区等级标准是最新国家标准或部颁标准，所引用的资料、数据尽量做到准确、可靠，力求体现最新成果和最新发展状况。

第四，开拓性。

教材中开辟“知识链接”窗口，对相关新思想、新观点、新材料予以适当介绍，有助于拓展学生的视野，提高学生的综合分析能力、解决问题的能力，帮助有兴趣的学生进一步深入学习。

本书由湖北省旅游学校彭淑清老师担任主编，湖北省旅游学校彭晓风老师任副主编。

全书共分为9章，编写分工如下：第一章、第七章、第九章由韦燕生编写，第二章由曹菊枝编写，第三章由彭淑清编写，第四章由谭常娥编写，第五章、第六章由彭晓风编写，第八章由赵序编写。

在编写过程中，参考了众多国内外专家、学者的有关论著，在此表示衷心的感谢。

全书由长春大学苗雅杰教授主审。

## <<景区服务与管理>>

### 内容概要

本书首先讲述了景区的基本概念、分类和发展状况，然后从服务与管理两大方面进行了深入探讨：一方面介绍了景区接待服务、解说服务、商业服务等服务规范与技能；另一方面介绍了游客管理、环境管理、安全管理、营销管理、服务质量管理等管理理念与方法，较全面地反映了当今旅游景区服务与管理的重点与关键。

本书充分考虑教与学的需要，图文并茂、案例丰富、难度适宜。

除章节中的具体案例之外，还以“知识链接”、“阅读材料”提供知识点补充，各章后还附有“本章小结”、“案例分析”和“思考与练习”。

本书既可作为旅游院校各专业大、中专学生的教材和教学参考书，也可作为景区经营管理人员的工作参考和指南。

## &lt;&lt;景区服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 景区概述	第一节 景区的概念与特征	一、景区的概念	二、景区的特征	第二节 景区的等级评定及类型	一、我国旅游景区等级评定标准和办法	二、景区的基本类型	第三节 景区的发展状况	一、我国景区的发展历程	二、我国景区的现状与发展趋势	本章小结	思考与练习	第二章 景区接待服务	第一节 售票服务	一、售票服务的工作流程	二、售票服务的工作难点	第二节 验票服务	一、验票服务的工作流程	二、入门排队服务	第三节 咨询服务	一、电话咨询服务	二、当面咨询服务	第四节 投诉受理服务	一、正确看待游客投诉	二、游客投诉原因分析	三、游客投诉心理分析	四、游客投诉受理方法	本章小结	思考与练习	第三章 景区解说服务	第一节 景区解说服务概述	一、景区解说服务的概念	二、景区解说服务的类型	三、景区解说服务的内容	四、景区解说服务的功能	第二节 导游解说服务	一、导游解说服务概述	二、景区导游服务流程	三、景区导游语言技能	四、景区导游解说技能	五、导游词的创作技能	六、景区导游心理服务技能	七、景区导游审美引导技能	第三节 自助式解说服务	一、游客中心	二、标志解说	三、书面解说	四、视听解说	五、电子解说	六、景区网站	本章小结	思考与练习	第四章 景区商业服务	第一节 景区娱乐服务	一、景区娱乐服务的内容	二、景区娱乐服务的特点	三、景区娱乐服务管理	第二节 景区购物服务	一、景区购物服务的地位和作用	二、旅游商品的内容	三、景区购物环境的营造	第三节 景区餐饮服务	一、景区餐饮服务的特点	二、景区餐饮服务的管理	第四节 景区住宿服务	一、景区住宿服务的类型	二、景区住宿服务设施的布局与规划	三、景区住宿服务的基本要求	本章小结	思考与练习	第五章 景区游客管理	第一节 景区游客行为特征	一、景区游客流的时空特征	二、游客行为特征的差异	第二节 景区游客行为引导与管理	一、游客不文明行为的表现及危害	二、游客不文明旅游行为产生的原因	三、游客行为的引导和管理	四、破坏和扰乱行为的处理	第三节 景区游客容量管理	一、旅游景区容量的概念	二、景区不合理容量产生的消极影响	三、景区游客容量的管理措施	本章小结	思考与练习	第六章 景区环境管理	第一节 景区环境管理的意义	一、景区环境系统	二、旅游活动对景区环境的影响	三、景区环境管理的意义	第二节 景区环境管理	一、景区环境管理的内容	二、景区环境管理的措施	三、景区环境管理的手段	第三节 景区卫生管理	一、景区卫生管理的重要性	二、景区卫生管理内容	三、景区卫生管理措施	四、景区垃圾处理	五、景区厕所管理	本章小结	思考与练习	第七章 景区安全管理	第一节 景区安全管理概述	一、景区安全管理现状与问题	二、景区安全认知现状与问题	三、景区安全管理的特点	四、景区安全管理的任务及原则	第二节 景区安全事故的表现形态及类型	一、景区安全事故的表现形态	二、景区安全事故的类型划分	第三节 景区安全事故的控制与处理	一、旅游突发安全事故的控制	二、景区常见安全事故的具体处理方法	本章小结	思考与练习	第八章 景区营销管理	第一节 景区营销环境分析	一、景区营销环境的含义及构成	二、景区营销的微观环境	三、景区营销的宏观环境	四、景区营销环境的SWOT分析法	第二节 景区市场细分与目标市场的选择	一、景区市场概述	二、景区市场细分	三、景区目标市场的选择	第三节 景区产品营销策略	一、景区产品的生命周期及其各阶段营销策略	二、景区产品定价依据与方法	第四节 景区促销策略	一、景区促销概述	二、广告策略	三、营业推广策略	四、营销公关策略	五、人员推销策略	第五节 景区营销渠道策略	一、景区产品营销渠道的概念	二、景区营销渠道的类型	三、旅游中间商的类型	本章小结	思考与练习	第九章 景区服务质量管理	第一节 景区服务质量管理概述	一、景区服务质量的含义	二、景区服务质量管理的必要性	三、景区服务质量管理的内容和方法	第二节 景区服务质量的人员管理	一、对员工的服务质量管理	二、管理人员服务质量的监督	第三节 景区服务质量标准化管理	一、实施景区服务质量标准化管理的意义	二、景区服务质量标准化管理体系	三、景区服务质量内部标准的制定	四、质量认证体系国际标准：ISO和ISO	本章小结	思考与练习	参考文献
----------	--------------	---------	---------	----------------	-------------------	-----------	-------------	-------------	----------------	------	-------	------------	----------	-------------	-------------	----------	-------------	----------	----------	----------	----------	------------	------------	------------	------------	------------	------	-------	------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------	--------------	-------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	------	-------	------------	------------	-------------	-------------	------------	------------	----------------	-----------	-------------	------------	-------------	-------------	------------	-------------	------------------	---------------	------	-------	------------	--------------	--------------	-------------	-----------------	-----------------	------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	------------------	---------------	------	-------	------------	---------------	----------	----------------	-------------	------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------------	------------	------------	----------	----------	------	-------	------------	--------------	---------------	---------------	-------------	----------------	--------------------	---------------	---------------	------------------	---------------	-------------------	------	-------	------------	--------------	----------------	-------------	-------------	------------------	--------------------	----------	----------	-------------	--------------	----------------------	---------------	------------	----------	--------	----------	----------	----------	--------------	---------------	-------------	------------	------	-------	--------------	----------------	-------------	----------------	------------------	-----------------	--------------	---------------	-----------------	--------------------	-----------------	-----------------	----------------------	------	-------	------



## <<景区服务与管理>>

### 章节摘录

插图：（二）近代的低迷阶段（1841-1949年）1840-1842年第一次鸦片战争时期，帝国主义列强打开了中国的国门，结束了中国孤立于世界历史潮流之外的格局，古老的中国遭遇到了强大的西方殖民主义者的侵略。

100多年来，冲突和战争使古老的中国饱受欺侮和蹂躏，国力衰弱，民不聊生，直到1945年第二次世界大战结束，中国才摆脱了帝国主义列强的侵略和国内军阀的混战。

这期间，不仅出现了火烧圆明园这样的历史悲剧，而且大量的古典园林被西方人霸占据为己有，中国的景区发展处于历史上的最低谷。

直到1949年10月1日中华人民共和国宣告成立，中国的景区发展才迎来了新的春天。

（三）现代的兴旺阶段（1950-1999年）中华人民共和国成立后，中国旅游业如同国民经济的其他部门一样，经历了计划经济和市场经济两个时代的洗礼，走过了一段艰难曲折的路程。

相对而言，可以把50年划分为三个时期：新中国初期的复苏阶段、文革十年的停滞阶段和改革开放的大发展阶段。

新中国成立初期，中国政府为了继承传统、弘扬文化、建设城市、改善环境和丰富人民生活，在城市发展过程中配套建设了大量的休闲公园。

中国的景区处于一个全面复苏的发展状态。

“文化大革命”十年是新中国成立以来的特殊历史时期。

景区处于停滞甚至崩溃的状态。

1978年11月，实行了改革开放政策，中国的社会主义建设从此步入健康发展的轨道，中国旅游业呈现出欣欣向荣的蓬勃发展景象。

20世纪80年代初，国家公布了首批24个历史文化名城和44个国家级风景名胜区，推动了我国景区的开发和建设。

改革开放以来，中国的景区取得了突飞猛进的发展。

国家公园、森林公园、地质公园、野生动物园、世界遗产、游乐园、主题公园、乡村度假、海滨度假、温泉、滑雪、滑水、高尔夫、节事庆典等景区类型不断完善和提高，形成了比较完整的景区系统。

<<景区服务与管理>>

编辑推荐

《景区服务与管理》：中等职业学校旅游专业教学用书

<<景区服务与管理>>

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>