

<<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：9787313074256

10位ISBN编号：7313074255

出版时间：2011-10

出版时间：上海交通大学出版社

作者：王瑜

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

本教材内容体系上分成基础模块、基本业务模块、业务支撑模块三部分，分别从旅游景区基本知识、旅游景区服务、旅游景区管理三个方面进行深入探讨，重点阐述了景区服务规范、服务技能、管理理念和管理方法，较全面真实地反映了我国旅游景区服务与管理的现状。

全书重视运用图、表、案例说明问题，案例化程度高。在每个单元设有学习目标、情景导入、知识指南、微型资料、行业实战、本章小结、观念应用等栏目，极大增强了教材的生动性和可读性，提高学习效果。

<<旅游景区服务与管理>>

书籍目录

基础模块——知识篇

单元一 旅游景区概述

项目一 旅游景区的概念

项目二 我国旅游景区的发展趋势

单元二 旅游景区服务内涵与管理创新

项目一 旅游景区服务与管理的内容和方法

项目二 旅游景区服务与管理创新

基础业务模块——服务篇

单元三 旅游景区接待服务

项目一 票务服务

项目二 闸口服务

项目三 咨询服务

项目四 投诉处理服务

单元四 旅游景区解说服务

项目一 旅游景区解说服务的概述

项目二 旅游景区导游解说服务

项目三 旅游景区物化解说服务

项目四 旅游景区解说服务的管理

单元五 旅游景区其他配套服务

项目一 旅游景区餐饮服务

项目二 旅游景区住宿服务

项目三 旅游景区交通服务

项目四 旅游景区娱乐服务

项目五 旅游景区购物服务

业务支撑模块——管理篇

单元六 旅游景区营销管理

项目一 旅游景区营销创新

项目二 旅游景区体验项目的设计

项目三 文化创意旅游产品的塑造

项目四 旅游景区品牌管理

单元七 旅游景区安全管理

项目一 旅游景区安全事故表现形态及安全事故类型

项目二 旅游景区安全控制与管理

项目三 旅游景区专项安全管理

单元八 旅游景区环境与资源管理

项目一 旅游景区的可持续发展

项目二 旅游景区资源与环境管理

附录一 相关法规和质量标准

附录二 推荐链接网站

参考文献

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>