

<<北京旅游咨询实务>>

图书基本信息

书名：<<北京旅游咨询实务>>

13位ISBN编号：9787503237430

10位ISBN编号：7503237430

出版时间：2010-10

出版时间：中国旅游出版社

作者：北京市旅游局，北京联合大不旅游学院 编著

页数：316

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>

<<北京旅游咨询实务>>

前言

2009年11月，国务院发布了《关于加快发展旅游业的意见》，提出要大力发展旅游服务，提升服务质量及旅游咨询服务，把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。此外，文中还提到以信息化为主要途径提升旅游服务质量，提高旅游服务效率。

北京市委、市政府高度重视旅游产业的发展，通过一系列政策措施，着力发挥首都资源优势，保持旅游业持续较快发展的良好势头。

旅游业已成为首都经济不可或缺的重要支柱产业。

北京旅游产业的大力发展，对于促进首都经济快速、稳步发展；对于改善民生、推动社会和谐安定；对于提高城市现代化水平、建设现代国际城市均具有十分重要的意义。

要建设国际一流旅游城市，北京的旅游设施、服务标准、服务水平、企业素质等方面都需要不断提升

。随着国际交流合作日益广泛，特别是2008年奥运会、残奥会的成功举办，北京的国际影响力显著增强，城市国际化水平大幅提升，一批标志性的奥运场馆成为旅游的新亮点。

空气质量、市容环境、城市交通、商业、住宿、餐饮等设施的提升，为北京旅游产业的发展奠定了良好基础。

北京市旅游咨询服务中心的建设，是2001年北京市政府承诺为群众办的60件实事之一。

从一开始就明确将北京旅游咨询服务中心定位为：国际的、首都的、现代的、公益性的、综合性的旅游咨询服务机构。

我们一直努力以“五个统一”即统一规划、统一设计、统一标志、统一配置、统一宣传，来打造“北京旅游咨询”的形象，服务广大中外游客。

<<北京旅游咨询实务>>

内容概要

为了有效提高旅游咨询服务的质量和水平,进一步加强旅游咨询从业人员的培训工作,北京市旅游局和北京联合大学旅游学院共同编写了国内首本旅游咨询服务培训教材。

本书针对北京旅游咨询服务的特点和需求,围绕旅游咨询现状、综合知识、北京旅游购物、北京旅游景点、北京餐饮咨询、计算机基础知识、旅游咨询英语以及旅游营销八个方面的内容进行编著。

既可作为北京旅游咨询服务培训专用教材以及政府管理部门、行业社团管理机构、旅游科研院所和企业事业单位相关人员的理论工具书,也可作为院校相关专业师生的学习参考书。

<<北京旅游咨询实务>>

书籍目录

第一章 旅游咨询概述 第一节 绪论 一、背景 二、基本概念 三、旅游咨询服务中心的定位和作用 第二节 国内外旅游咨询服务发展现状 一、国外旅游咨询服务发展现状 二、国内旅游咨询发展现状 第三节 北京旅游咨询服务中心发展现状 一、北京旅游咨询发展总体情况 二、北京旅游咨询服务中心现状分析 三、北京旅游咨询制度与规定 四、北京旅游咨询服务志愿者管理机制 第四节 北京旅游咨询发展趋势与前景展望 一、品牌知名度 二、站点覆盖面 三、运营管理模式 四、服务水平 五、人员队伍建设 本章小结 复习思考题第二章 旅游咨询综合知识 第一节 咨询服务礼仪 一、礼仪概述 二、日常交际礼仪 三、礼貌服务 四、咨询礼仪与旅游业职业道德 第二节 旅游维权咨询 一、旅游维权咨询概述 二、消费者权益保护法 三、旅游投诉 四、《团队国内旅游合同(示范文本)》的约定条款 本章小结 复习思考题第三章 北京旅游购物咨询 第一节 旅游购物概况 一、旅游购物的含义 二、旅游购物的组成 三、旅游购物的类型 四、旅游购物的特点 五、旅游购物的重、要性 第二节 旅游购物行为 一、旅游购物行为的含义 二、旅游购物决策过程 三、旅游购物行为的特点 第三节 旅游商品 一、旅游商品的含义 二、旅游商品的组成 三、旅游商品的类型 四、旅游商品的特点 五、旅游商品的作用 第四节 旅游购物设施 一、旅游购物商店 二、旅游购物设施类型第四章 旅游景区(点)咨询第五章 餐饮文化咨询第六章 计算机及英语基础应用 第七章 旅游营销实务(高级)第八章 计算机及英语高级应用附录参考文献

<<北京旅游咨询实务>>

章节摘录

插图：2.旅游企业宣传促销和市场调研的平台旅游咨询服务中心可以为旅游企业提供一个展示企业自身形象的窗口，是向旅游者传递旅游企业产品信息的平台。

由于旅游咨询服务中心具有公益性，公信力较高，旅游者容易接受建议。

同时，旅游企业可以借助咨询服务中心进行旅游市场需求调查、旅游产品跟踪调查、旅游客流统计等一系列市场调研活动，获取最直接的市场反馈信息，为将来旅游企业制定和调整产品组合策略、服务管理策略及经营发展战略提供决策依据。

3.城市旅游形象的集中表现旅游咨询服务中心的发展成熟程度是衡量城市文明程度的标准之一，也是现代城市公共服务功能的一种体现。

建设旅游咨询服务中心，完善旅游咨询服务体系，将有助于提升城市的整体形象。

旅游咨询服务中心提供的服务内容、服务方式和服务质量对于城市良好旅游形象的形成和宣传具有非常重要的作用。

及时、准确、全面、周到、热情的优质服务能向旅游者传递所需的旅游信息，从而促进城市旅游形象的逐渐清晰，逐步提升。

4.旅游行政管理部门决策支撑依据旅游咨询服务中心是了解旅游市场动态的一个重要渠道，能够掌握大量市场信息，有助于旅游行政管理部门把握旅游市场和旅游信息市场，为制订短期计划和长期发展战略规划提供参考，为政府相关部门的决策提供参考依据，使政府的决策能够更符合旅游市场发展规律，从而进一步促进旅游产业又好又快发展。

<<北京旅游咨询实务>>

编辑推荐

《北京旅游咨询实务》是由中国旅游出版社出版的。

<<北京旅游咨询实务>>

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>