第一图书网, tushu007.com

<<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：9787503241871

10位ISBN编号：750324187X

出版时间：2012-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：周国忠 编

页数：264

字数：276000

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

<<景区服务与管理>>

内容概要

《景区服务与管理专业模块：景区服务与管理》立足于景区的基础性服务与游客管理的视角，概述了我国旅游景区的现状、经营管理的特色以及发展趋势，侧重讲述了票务服务、排队服务与管理、咨询服务与投诉处理、景区解说、景区服务质量管理、景区营销管理、景区人力资源管理、景区安全管理等方面的基础理论和在实际工作中的具体应用。
通过案例及其分析，使学习者能够掌握景区服务和管理的基础知识，提高景区服务及管理工作中分析问题和解决问题的能力，从而更好地胜任所承担的工作。
《景区服务与管理专业模块：景区服务与管理》的读者对象为旅游院校本专科景区管理专业的学习者以及景区服务人员、管理人员。

<<景区服务与管理>>

书籍目录

前言
第一章 导论
第一节 景区的定义与特征
第二节 我国景区的类型
第三节 景区服务与管理的基本内容
第四节 景区与我国旅游业发展的关系
第五节 中国景区的发展历程和发展趋势
复习与思考
第二章 票务服务
第一节 景区订票服务
第二节 景区售票服务
第三节 景区验票服务
复习与思考
第三章 排队服务与管理
第一节 排队队形
第二节 排队过程管理
复习与思考
第四章 咨询服务与投诉处理
第一节 电话咨询服务
第二节 当面咨询服务
第三节 投诉处理
复习与思考
第五章 景区解说
第一节 景区解说概述
第二节 向导式解说服务
第三节 自导式解说服务
复习与思考
第六章 景区服务质量管理
第一节 景区服务质量概述
第二节 景区服务质量管理的理论基础
第三节 景区服务质量管理的内容与方法
第四节 景区游客行为管理
复习与思考
第七章 景区营销管理
第一节 景区营销管理概况
第二节 景区营销管理的步骤
第三节 景区的顾客关系管理
复习与思考
第八章 景区人力资源管理
第一节 景区人力资源管理内容
第二节 员工个体管理
第三节 员工团队管理
复习与思考
第九章 景区安全管理
第一节 景区安全管理概述

第一图书网, tushu007.com

第二节 景区安全管理
第三节 景区常见游乐项目安全管理及常见事故处理方法
复习与思考
参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 1.培养服务人员敬业精神 当服务需求大于服务供给时，服务人员的工作态度、敬业精神成为游客更为关注的对象，它不但能提高服务效率，更为重要的是在安慰游客方面起到重要作用。
试想游客在焦急的等待之中，而服务人员还在聊天或做一些与工作无关的事情，当然会引起游客的极大不满。
如在一些乘马类游乐项目等候处，有些服务人员只在验票时出来验票，其他时间则坐在工作室内，外面游客排队的队伍变化情况、游客情绪变化情况都与他们没有任何联系。
当然，长时间尽职尽责的服务容易使服务人员产生疲劳感，但不能在游客面前有所流露，更不能借此发泄自己的不满与牢骚。
作为管理者要尽量安排好服务人员的休息，保证服务人员在提供服务时有一个良好的精神面貌。
2.制定排队规则 对于每一位参加排队的游客来说，公正都是非常重要的，景区必须制定出一系列的排队规则并加以严格执行，以维护排队中的公正性。
一般排队等待要遵循以下几个优先：（1）预订眷优先。
实际上，预订游客已提前确定了服务消费需求，应该实行优先服务。
（2）先到者优先。
对先到游客提供优先服务，杜绝强行插队、熟人插队的不良现象。
（3）团队优先。
考虑到团队的规模消费、服务所需时间相对较短，更为重要的是团队是由与景区有长远利益关系的中介机构发送的，因此，只要不与其他原则发生明显冲突，景区可以对团队实行优先服务。
如在许多景区餐饮场所实行团队餐的预订，这些都是景区应优先照顾的。
（4）特殊人群优先。
对老人、幼儿、残障人、军人等社会特殊人群，在排队优先中都应该有不同程度的体现。
3.设计合理的队列结构 队列结构在设计时要注意以下问题：（1）根据排队游客的人数，以及游览、娱乐活动的特殊要求，灵活运用单通道、多通道、混合通道等多种队列通道设计模式。
（2）注意队列的流动性和队列方向的变化，给游客以队伍在不断前进的感觉，并以四周的景色来分散游客等待时的焦急心情。
（3）以必要的隔离设施对队列结构进行固定，避免队列秩序的混乱。

编辑推荐

《景区服务与管理》的读者对象为旅游院校本专科景区管理专业的学习者以及景区服务人员、管理人员。

第一图书网, tushu007.com

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