

<<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：9787561540084

10位ISBN编号：7561540086

出版时间：2012-3

出版时间：厦门大学出版社

作者：范高明

页数：402

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

本教材针对高等职业院校旅游管理专业的必修课、理实一体化的性质，以实践性和实用性为宗旨，反映景区职业岗位群所需人才的知识技能和能力素质。克服传统的说教，强调知识的实践应用，落实教学项目实施，并进行实战训练，实现以知识运用、技能训练和能力提高来提升人才素质。

本教材编写者有闽台两岸高等旅游院校教师，也有景区企业一线经理，综合了教学与实践的经验。作为教学活动辅助素材的配套教学课件可以免费索取。本教材作为高职高专旅游管理专业教材，也可供旅游从业人员学习参考。

## <<旅游景区服务与管理>>

### 书籍目录

- 模块一 景区本质认知
  - 项目一 景区性质的认识
    - 任务一 熟悉旅游景区
    - 任务二 理解景区特性
    - 任务三 学会景区归类
    - 任务四 理解景区产品
  - 项目二 服务管理的认识
    - 任务一 认识景区服务
    - 任务二 建立服务管理组织
    - 任务三 明确员工服务要求
    - 任务四 认识景区管理
- 模块二 景区旅游服务
  - 项目三 景区游客接待服务
    - 任务一 景区票务服务
    - 任务二 景区排队服务
    - 任务三 游客咨询服务
    - 任务四 投诉接待服务
  - 项目四 景区旅游解说服务
    - 任务一 景区解说式引导
    - 任务二 向导式解说服务
    - 任务三 自导式解说服务
    - 任务四 游览线引导服务
  - 项目五 景区配套商业服务
    - 任务一 景区购物服务
    - 任务二 景区餐饮服务
    - 任务三 景区住宿服务
    - 任务四 景区游乐服务
  - 项目六 景区游客引导服务
    - 任务一 游客行为特征观察
    - 任务二 景区游客服务方法
- .....
- 模块三 景区旅游管理
- 模块四 景区质量营销
- 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>