

<<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：9787563712120

10位ISBN编号：7563712127

出版时间：2004-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：王昆欣

页数：238

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

随着我国旅游业的迅猛发展，人们对旅游景区越来越重视，特别是在旅游饭店、旅行社、旅游交通等逐步得到发展和完善之后，人们对旅游景区的开发和早用给予了更多的关注，新景区的开发层出不穷，旅游景区已成为旅游业发展的热点。

但在开发过程中，旅游景区人才短缺的问题却日益突显，既缺少旅游景区的经营管理和服务人才，也缺少旅游景区的专业技术人才。

本书既可作为旅游专业教材和旅游景区员工的岗位培训教材，也可作为旅游景区服务与管理人员的参考用书。

<<旅游景区服务与管理>>

书籍目录

第一章 概述 本章导读 第一节 旅游景区的基本概念与类型 一、旅游景区的定义 二、旅游景区的基本类型 第二节 旅游景区的基本特征及作用 一、整体性 二、可创性 三、地域性 第三节 旅游景区(点)的等级评定 一、旅游景区等级评定的背景及意义 二、旅游景区等级评定标准和办法 本章小结 思考与练习 第二章 旅游景区接待服务 本章导读 第一节 售票服务 一、售票服务工作流程 二、售票服务工作难点 第二节 入门接待服务 一、验票服务 二、咨询服务 第三节 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 案例分析 要本章小结 思考与练习 第三章 旅游景区导游服务 本章导读 第一节 景区导游服务的作用 一、加深游客的游览感受 二、引导游客的游览行为 三、提高景区的综合收益 第二节 景区导游服务的主要内容 一、信息标志 二、电子导游 三、人员导游 第三节 景区人员导游服务技能 一、语言运用技能 二、导游讲解技能 三、心理服务技能 四、旅游审美引导技能 案例分析 本章小结 思考与练习 第四章 旅游景区商业服务 第五章 旅游景区设施维护与管理 第六章 旅游景区环境管理 第七章 旅游景区营销服务与管理 第八章 旅游景区服务质量管理 第九章 旅游景区资源管理与可持续发展 附录1 旅游区质量等级的划分与评定 附录2 风景名胜区分区管理暂行条例 附录3 国家重点风景名胜区分区名录 附录4 首批国家AAAA级旅游区名单(187家)

编辑推荐

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>