

<<感悟旅游>>

图书基本信息

书名：<<感悟旅游>>

13位ISBN编号：9787503241727

10位ISBN编号：7503241721

出版时间：2011-7

出版时间：中国旅游出版社

作者：张谷

页数：198

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>

## <<感悟旅游>>

### 内容概要

21世纪以来，源于中国经济的高速发展，国内消费需求持续强劲增长，旅游已从有钱人的奢侈享受进入平常百姓家，日益成为人们生活的基本需求。

2010年国务院作出决定，要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，全国各地掀起了发展旅游的高潮。

<<感悟旅游>>

作者简介

张谷，1958年出生，注册会计师。

1982年毕业于西南农学院，1996～1998年在四川大学研究生课程研修班管理专业学习；2001—2003在中共四川省省委党校2001级地厅级干部现代管理专业研究生班学习。

1998～2011年，历任省旅游局党组成员、副局长，党组书记、局长，兼任省旅游协会副会长。

任四川省旅游局局长期间，主持了国家旅游局和四川省人民政府项目《四川汶川地震灾后旅游业恢复重建规划》，担任四川省2008年重点软科学项目《旅游线路统筹研究》，在国家级核心刊物《社会科学研究》、《旅游论坛》及《旅游调研》、《中国旅游报》等发表文章10余篇。

## <<感悟旅游>>

### 书籍目录

- 第一章 基于现代视角下的旅游新认识
  - 第一节 旅游和旅游业的内涵深化——概念、主体、功能和特点
  - 第二节 旅游EPT模式和TPE模式初探——兼论四川旅游跨越式发展之路
  - 第三节 旅游业发展方式的现代转变
- 第二章 旅游产业发展的思路和政策
  - 第一节 多层面整合旅游资源
  - 第二节 政府主导下的旅游市场培育
  - 第三节 旅游市场管理的法制和规范
- 第三章 旅游规划现状及发展创新
  - 第一节 市场分析策划是旅游规划的灵魂
  - 第二节 旅游开发的再定位与涅槃：汶川地震旅游业灾后重建规划——四川汶川地震旅游业灾后重建规划
- 第四章 旅游资源整合与旅游线路统筹
  - 第一节 旅游发展新模式：线路统筹
- .....
- 第五章 旅游宣传促销与市场营销
- 第六章 新形势下的旅游行业管理
- 第七章 旅游标准化管理
- 第八章 现代旅游业的政府公共服务
- 第九章 旅游新业态
- 第十章 旅游行政管理效能建设

## &lt;&lt;感悟旅游&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：第二，要树立服务意识。

旅游企业一定要向游客提供标准、规范的旅游服务，无论对任何游客，都应一视同仁，提供价质相符的旅游服务。

旅游服务有物质方面的服务和精神方面的服务。

旅游企业必须同时提供让游客满意的两种服务，因为旅游企业既是物质文明的提供者，又是精神文明的传播者。

游客的口碑是对旅游企业最大的宣传和肯定。

第三，要树立法制意识。

旅游企业在经营过程中，一定要牢固树立法制意识，依法经营，既要维护本企业的合法权益，又要维护游客和其他企业的正当权益。

在经营过程中，运用法制手段保护自己的权益，用法律来规范和约束旅游企业与游客、与其他企业之间的各种行为和关系。

最重要的是要树立安全意识。

没有安全就没有旅游，这是旅游产业的生命线。

无论是哪一类旅游企业，向游客提供有安全保障的旅游服务是最基本的要求。

因此，六大要素中各类旅游企业必须把旅游安全工作放在首要位置，常抓不懈。

要视游客的生命财产安全为自己的安全，要建立一整套的安全责任制、安全应急方案等，使旅游安全落实到具体部门和人头上。

（二）关于游客 旅游日渐成为人们的基本消费需求，但是，毕竟旅游进入中国人生活的时间不长，作为游客还很不成熟，还不是理性的旅游消费者。

在选择旅游方式或旅游线路时，往往考虑最多的问题仍然是价格因素，即越便宜越好。

旅游服务的提供者提供的服务与价格成正比，一分钱一分货。

游客盲目地追求低价格，而在旅游过程中，又对旅游服务质量预期过高，这就必然带来心理失衡，从而对旅游企业提供的服务不满，产生质量事故投诉。

为此，一方面要加强对旅游企业的质量管理；另一方面也要利用各种渠道，引导游客理性消费，从一般性团队消费逐步过渡到个性化旅游消费，提高旅游消费档次。

此外，游客也应熟悉基本的与游客有关的旅游法律法规，在旅游消费中维护自己的合法权益，包括一开始就应签订能充分表达个人意愿的旅游合同，发生违约事故或质量事故后，主动投诉，追偿损失等等。

当然，游客也应在消费过程中，尊重为自己提供服务的从业人员。

只有在相互尊重的基础上，才能使旅游过程和谐融洽，使旅游从业人员心甘情愿地提供良好的服务，也使游客达到身心愉悦的旅游目的。

总之，游客是否成熟理性是旅游市场是否成熟的标志之一。

（三）关于居民 旅游景区和旅游沿线旅游城市的居民既是发展旅游的人文主体，又是发展旅游的参与主体。

对旅游市场管理而言，居民即成为旅游市场重要的管理客体。

要管理好居民，首先要有组织地对居民进行宣传教育，由街道办事处和乡镇政府及村民居委会层层落实对居民宣传教育和发动。

一是引导居民提高对发展旅游产业重要性的认识。

明确认识旅游产业发展好坏直接关系到地方经济的发展，也直接关系到当地居民经济收入的提高和生活水平的改善，把个人利益与旅游产业发展联系在一起。

二是引导居民搞好精神文明建设，注意个人言行，争当热情好客的主人，营造美好温馨的旅游环境。

不仅让旅游胜地的美景给游客留下深刻印象，而且居民也给游客留下美好的印象。

其次，要通过媒体对居民进行宣传教育，树立热情好客、助游客为乐的先进典型。

同时还要加强景区、城市及沿线的社会治安管理。

## <<感悟旅游>>

一方面表彰正面典型，另一方面严惩不法分子，鞭挞丑恶现象，不断净化旅游环境，使游客有一个祥和安宁、美好温馨的休闲度假、观光游览的好氛围。

<<感悟旅游>>

编辑推荐

《感悟旅游》由中国旅游出版社出版。

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>