

<<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：9787561838617

10位ISBN编号：7561838611

出版时间：2011-2

出版时间：天津大学出版社

作者：周晓梅 编

页数：280

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

本书共分十三章，从旅游景区的服务与管理两个方面介绍了旅游景区服务的整个流程及景区管理的重要性。

前六章为旅游景区的服务方面，包括旅游景区概述、票务服务、排队服务、咨询与投诉受理服务、导游服务、配套服务等内容；后七章为旅游景区的管理方面，包括管理概述、营销管理、人力资源管理、安全管理、资源与环境管理、服务质量管理、标准化管理等内容。

本书不仅可以作为高等院校旅游管理专业的教材，还可以作为各类型的旅游景区的工作人员和管理者的参考用书。

<<旅游景区服务与管理>>

书籍目录

第一章 旅游景区概述 第一节 旅游景区的定义与特征 第二节 旅游景区的类型与作用 第三节 旅游景区的等级评定 第四节 旅游景区的发展历程与发展趋势 第二章 旅游景区票务服务 第一节 旅游景区订票服务 第二节 旅游景区售票服务 第三节 旅游景区检票服务 第三章 旅游景区排队服务 第一节 旅游景区队列队形安排 第二节 旅游景区排队过程管理 第四章 旅游景区咨询与投诉受理服务 第一节 电话咨询服务 第二节 Face to Face咨询服务 第三节 投诉受理服务 第五章 旅游景区导游服务 第一节 接待服务
……
第六章 旅游景区配套服务
第七章 旅游景区管理概述
第八章 旅游景区营销管理
第九章 旅游景区人力资源管理
第十章 旅游景区安全管理
第十一章 旅游景区资源与环境管理
第十二章 旅游景区服务质量管理
第十三章 旅游景区的标准化
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>