

<<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：9787811227796

10位ISBN编号：7811227797

出版时间：2009-9

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：王瑜 编

页数：237

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>>

### 前言

旅游景区是旅游业的重要组成部分。

改革开放30年来,我国旅游景区的开发建设、管理保护得到了各级政府和相关部门的重视,截止到2008年10月,我国共有各类A级旅游景区3 503家,其中,5A级旅游景区66家,4A级旅游景区1008高质量、高品位、高水平的旅游景区享誉海内外,成为中国旅游业发展的生力军和国家旅游形象的重要体现。

旅游景区在给地方带来经济效益的同时,其社会、环境、文化等综合效益也日益显现,特别是在弘扬民族文化、传播现代文明、拉动就业、增加收入、带动服务业发展、帮助传统行业寻求新的增长点等方面发挥着越来越重要的作用。

旅游景区与旅游饭店、旅行社企业相比,其服务与管理的标准化、专业化、职业化起步都较晚。从景区功能设置系统来看,景区是由行、游、住、食、购、娱六大要素构成的综合体,是一个复杂的结合体。

基于此认识,《旅游景区服务与管理》强化了旅游景区的服务职能,提供了大量鲜活的案例,供读者参考。

《旅游景区服务与管理》努力追求简洁实用、内容新颖、体例完整、操作性强的目标。

具体表现在:(1)内容具有鲜明的时代特色,反映旅游行业发展的现状,与旅游景区现实需求接轨,注意运用新思潮、新观点来阐述旅游景区服务与管理的核心内容。

(2)以提高学生素质为基础,以职业能力为本位,以应用为核心,在各章设置“学习目标”,学习目标分列出“知识目标”和“技能目标”两个子目标,兼顾“知识点”和“技能点”。

(3)知识结构设计采取理论实践交互进行的编写体例,在每章特设实景回放、行业动态、实践训练等环节。

(4)加大教材的案例化程度,不仅各章均有章首引例、章末案例分析,而且节内设置大量微型案例,案例的题材和范围广泛,问题针对性强。

《旅游景区服务与管理》由王瑜编著。

在撰写过程中参阅了大量的国内外资料,得到了东北财经大学出版社的大力支持,得到了许多同仁的指导帮助,张旭风、时博女士和张贺先生为《旅游景区服务与管理》的编辑出版付出了巨大的努力,在此一并表示衷心的感谢!

## <<旅游景区服务与管理>>

### 内容概要

旅游景区与旅游饭店、旅行社企业相比，其服务与管理的标准化、专业化、职业化起步都较晚。从景区功能设置系统来看，景区是由行、游、住、食、购、娱六大要素构成的综合体，是一个复杂的结合体。

基于此认识，本书强化了旅游景区的服务职能，提供了大量鲜活的案例，供读者参考。

## &lt;&lt;旅游景区服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 旅游景区概述 学习目标 1.1 旅游景区的基本类型 1.2 旅游景区的发展 1.3 旅游景区服务与管理的内容 1.4 旅游景区服务与管理的方法 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第2章 旅游景区营销服务与管理 学习目标 2.1 旅游景区营销策略 2.2 游客体验的塑造与强化 2.3 旅游景区节事活动营销 2.4 旅游景区品牌管理 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第3章 旅游景区入门接待服务与管理 学习目标 3.1 售票服务 3.2 入门接待服务 3.3 咨询与投诉处理服务 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第4章 旅游景区解说服务 学习目标 4.1 景区解说服务的主要形式和特点 4.2 景区自助式解说服务技能与管理 4.3 景区导游人员解说服务技能与管理 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第5章 旅游景区商业服务与管理 学习目标 5.1 旅游景区餐饮服务与管理 5.2 旅游景区住宿服务与管理 5.3 旅游景区购物服务与管理 5.4 旅游景区交通服务与管理 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第6章 旅游景区安全服务与管理 学习目标 6.1 旅游景区安全事故类型 6.2 旅游景区设施设备的安全管理 6.3 旅游景区突发事件的应急处理 6.4 旅游景区游客行为安全管理 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第7章 旅游景区人力资源管理 学习目标 7.1 旅游景区员工管理方式与特点 7.2 旅游景区员工招聘与培训 7.3 旅游景区员工绩效考核 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第8章 旅游景区环境与资源管理 学习目标 8.1 旅游景区资源环境的日常管理 8.2 旅游景区容量管理 8.3 旅游景区的可持续发展 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练综合实训主要参考文献相关网站链接

## 章节摘录

欧洲文艺复兴时期，思想文化的活跃和人们对健康的关注，刺激了旅游活动的发展和旅游景区的繁荣，一些新的温泉疗养胜地进一步兴起。

如比利时的一个小镇叫斯巴（SPA），镇上有有一个矿泉，人们发现饮用这里的矿泉水或在矿泉中洗浴，都有利于健康，于是周边地区的人纷纷来此取水饮用、洗浴，小镇便成了著名的矿泉疗养地。

欧洲其他地区相继也出现一些矿泉胜地，英国的矿泉胜地多达上百个。

地中海沿岸的法国、意大利和西班牙，既拥有自然条件良好的海滨和沙滩，又有丰富的历史文化遗址，涌现出许多旅游景区，成为人们旅行、游览、休闲的重要目的地。

### （2）加速发展阶段。

19世纪中期以后，工业革命加速了工业化的进程，使欧美国家的经济、社会、文化和生活方式都发生了翻天覆地的变化，旅游活动也更加频繁。

这一时期，以旅行社为标志的旅游业出现了，为更多的人从事旅游活动创造了条件。

与此同时，原来的温泉、海滨和文化遗迹作为旅游景区的地位更加巩固，新的博物馆、美术馆和城市公园也相继建立，一些工商业城镇也成了旅游目的地。

各种博览会的举办，奥林匹克运动会的恢复，造成大量的人员流动，旅游活动更加丰富多彩，各种相关的公共基础设施、服务设施、娱乐设施也更加完善，旅游景区的各项功能日益齐全。

这阶段，旅游景区重视经济效益，但科学化管理水平较低，旅游资源破坏也比较严重。

### （3）个性发展阶段。

第二次世界大战结束以后，随着各国经济的复苏和发展，世界旅游业逐渐进入大众旅游时代。

经济和交通的快速发展，使人们到达更远更偏僻的地方成为可能，景区的数目和种类都迅速增加。

由于旅游能带来经济效益，导致了大量专门为吸引旅游者、刺激旅游消费而设计的主题公园出现。

以1955年7月17日美国加利福尼亚州的迪斯尼乐园开园纳客为标志，主题公园开发在全世界范围内迅速展开，其他各类旅游景区和景点的开发建设出现全面繁荣的局面。

20世纪80年代以来，随着经济和社会的进一步发展，人们的收入和闲暇时间增多，生活和消费发生了变化，出现了世界性的旅游热潮。

由于旅游者在旅游中追求多样性和个性化的旅游活动，旅游景区也朝着不断丰富、追求新意的方向发展，旅游功能日益完善，旅游服务更加迅捷、周到。

在引入可持续发展理念后，经营管理目标也从过去只注重经济目标的实现，发展成实现经济—社会文化—自然生态三者效益的最优化。

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>