第一图书网, tushu007.com

<<旅游基础知识>>

图书基本信息

书名：<<旅游基础知识>>

13位ISBN编号：9787302272892

10位ISBN编号：7302272891

出版时间：2012-2

出版时间：清华大学出版社

作者：李伟 编

页数：226

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

内容概要

本书既是旅游服务与管理专业重要的入门基础课程，也是旅游职业人员从业的必修课。本书根据国际旅游服务业发展的新形势和新特点，结合旅游活动所涉及的范围和领域，系统地介绍了旅游概述、旅游资源、旅游经济、旅游市场营销、旅游企业经营与管理、旅游人力资源管理、旅游文化、旅游心理、旅游公共关系等基本知识，并通过案例分析讲解，启发学生深入学习、强化应用的技能培养，以达到学以致用的目的。

本书融人了旅游基础知识最新的实践教学理念，注重夯实基础、把握重点内容、集理论与实践于一体，具有知识面广、可读性高、实用性强等特点，因此本书既可作为旅游职业教育院校旅游管理专业各学历层次教学的首选教材，也可作为旅游在职从业者及管理人员的岗位培训教材，同时对于广大社会读者也是一本有益的读物。

第一图书网, tushu007.com

<<旅游基础知识>>

书籍目录

第一章　旅游概述
第一节　旅游的本质、属性、特点及分类
一、旅游与旅游的本质
二、旅游的基本属性和特点
三、旅游的类型
第二节　旅游活动的基本要素
一、旅游者
二、旅游资源
三、旅游业
第三节　旅游影响
一、旅游对经济的影响
二、旅游对社会文化的影响
三、旅游对生态环境的影响
本章小结
第二章　旅游资源
复习思考题
第一节　旅游资源的分类
一、旅游资源的定义
二、旅游资源的分类
三、旅游资源的特点
第二节　旅游资源调查
一、旅游资源调查的含义
二、旅游资源调查的内容
三、旅游资源调查的方法
四、旅游资源调查的程序
第三节　旅游资源评价
一、旅游资源评价的原则
二、旅游资源评价的内容
三、旅游资源评价的方法
第四节　旅游资源开发与保护
一、旅游资源开发的概念
二、旅游资源开发的原则
三、旅游资源的保护
四、旅游资源的保护措施
本章小结
复习思考题
第三章　旅游经济
第一节　旅游产品
一、旅游产品的概念
二、旅游产品的构成
三、旅游产品的开发
第二节　旅游需求与供给
一、旅游需求
二、旅游供给
三、旅游需求和供给的均衡

第三节　旅游市场与价格
一、旅游市场
二、旅游价格
第四节　旅游消费与投资
一、旅游消费
二、旅游投资
本章小结
复习思考题
第四章　旅游市场营销
第一节　目旅游市场营销环境
一、旅游市场营销宏观环境
二、旅游市场营销微观环境
三、影响旅游者购买行为的因素分析
第二节　旅游市场营销调研
一、营销调研的定义和作用
二、营销调研的类型
三、收集第一手资料的基本方法
第三节　旅游市场细分与目标市场选择
一、旅游市场细分
二、旅游市场细分的原则和标准
三、目标市场的选择
第四节　旅游市场营销4p策略
一、产品策略
二、定价策略
三、旅游促销策略
四、旅游渠道策略
本章小结
复习思考题
第五章　程旅游企业经营与管理
第一节　旅游企业质量管理
一、旅游企业质量管理的概念
二、旅游企业质量管理的实施
三、旅游企业质量管理的墓本方法
第二节　旅游企业经营风险的管理
一、旅游企业经营中面临的主要风险
二、旅游企业风险管理的步骤
三、旅游企业规避风险的主要措施
四、旅游企业的危机管理
第三节　旅游企业的财务管理
一、旅游企业的成本费用管理
二、旅游企业的营业收入与利润管理
三、旅游企业财务报表与财务分析
第四节　旅游企业信息与网络技术管理
一、旅游企业信息与网络技术管理概述
二、旅游企业信息与网络技术应用体系
三、信息与网络技术应用对旅游企业的影响及其发月
本章小结

第六章　旅游人力资源管理
　第一节　旅游从业人员的招聘与选拔
　一、旅游企业的员丁来源和招聘渠道
　二、旅游企业招聘工作的实施
　三、旅游企业招聘选拔
　第二节　旅游从业人员的绩效考评
　一、旅游企业员工绩效考评的含义
　二、旅游企业员工绩效考评的方法和实施
　第三节　旅游从业人员的薪酬管理
　一、旅游企业薪酬的构成
　二、旅游企业薪酬设计的一般步骤
　三、旅游企业工资和奖金
　四、旅游企业福利待遇
　第四节　旅游从业人员的激励管理
　一、激励管理的模式
　二、旅游企业激励的功能
　三、旅游企业激励管理措施
　本章小结
　复习思考题
第七章　程旅游文化
　第一节　旅游文化概述
　一、文化
　二、旅游文化
　第二节　旅游文化的特征
　一、旅游文化的共性
　二、旅游文化的特殊性
　第三节　旅游文化分类介绍
　一、旅游山水文化
　二、古代建筑文化
　三、古典园林文化
　四、其他旅游文化简介
　本章小结
　复习思考题
第八章　旅游心理
　第一节　旅游消费心理
　一、旅游消费的需要和动机
　二、旅游消费态度
　第二节　旅游服务心理
　一、酒店前厅服务心理
　二、客房服务心理
　三、餐厅服务心理
　四、旅游购物服务心理
　五、旅游交通服务心理
　六、旅游者投诉心理
　第三节　旅游管理心理
　一、人际沟通
　二、旅游从业人员的群体心理

三、旅游从业人员的心理保健
四、旅游从业人员心理调适方法
本章小结
复习思考题
第九章　旅游公共关系
第一节　旅游公共关系的构成要素、特点与职能
一、旅游公共关系的构成要素
二、旅游公共关系的特点
三、旅游公共关系的职能
第二节　旅游公共关系的策划
一、旅游公共关系策划的运作程序
二、旅游公共关系策划的原则
第三节　cis在旅游业中的应用
一、cis的概念及内涵
二、旅游企业的cis形象战略
第四节　旅游公共关系危机处理
一、旅游业公共关系危机的类型
二、旅游业公共关系危机的基本特征
三、旅游业公共关系危机处理的原则
四、处理旅游业公共关系危机的方法和技巧
五、旅游业公共关系危机处理应该注意的问题
本章小结
复习思考
附录1 国务院关于加快发展旅游业的意见
附录2 关于贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》的通知
附录3 关于加强旅游服务质量和市场秩序监督管理工作的意见
参考文献

章节摘录

版权页：插图：一、旅游资源评价的原则1.客观性原则旅游资源是客观存在的事物，因此要从实际出发，实事求是地科学评价它的价值大小、好坏和功能。
尤其是对于旅游资源当中的历史事件更要客观实际，不要无中生有。
2.科学性原则开展旅游资源评价时，要有科学的态度。
在对旅游资源的形成、属性等问题评价时一定要本着科学的原则，切不可盲目增加许多神话传说，给人不实感觉。
在对旅游资源的价值进行评价时，做到既不任意夸大，也不无限缩小，应做到客观实际、恰如其分。
3.全面性原则对旅游资源评价时，一定要综合考虑权衡，全面完整地进行系统评价，准确地反映旅游资源的整体价值，切不可“一叶障目，不见泰山”。
4.效益性原则进行旅游资源的评价一定要兼顾三原则，即旅游的经济效益、环境效益和社会效益，切不可以牺牲环境效益而去追求经济效益。
二、旅游资源评价的内容为了科学合理地开发利用旅游资源，需要对旅游资源进行全方位的评价，它的评价内容主要包括以下几项。
1.科学评价旅游资源的特性任何类型的旅游资源都有自己独特的性质，即使完全同类的旅游资源，由于分布的地域场境差异，往往也各具特色。
例如，同样是喀斯特地貌，可划分许多不同的类型。
按出露条件分为：裸露型喀斯特、覆盖型喀斯特、埋藏型喀斯特。
按气候带分为：热带喀斯特、亚热带喀斯特、温带喀斯特、寒带喀斯特、干旱区喀斯特。
按岩性分为：石灰岩喀斯特、白云岩喀斯特、石膏喀斯特、盐喀斯特。
此外，还有按海拔高度、发育程度、水文特征、形成时期等不同的划分等。

编辑推荐

《旅游基础知识》是全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材之一。

第一图书网, tushu007.com

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