

<<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：9787313074256

10位ISBN编号：7313074255

出版时间：2011-10

出版时间：上海交通大学出版社

作者：王瑜

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

本教材内容体系上分成基础模块、基本业务模块、业务支撑模块三部分，分别从旅游景区基本知识、旅游景区服务、旅游景区管理三个方面进行深入探讨，重点阐述了景区服务规范、服务技能、管理理念和管理方法，较全面真实地反映了我国旅游景区服务与管理的现状。

全书重视运用图、表、案例说明问题，案例化程度高。在每个单元设有学习目标、情景导入、知识指南、微型资料、行业实战、本章小结、观念应用等栏目，极大增强了教材的生动性和可读性，提高学习效果。

## <<旅游景区服务与管理>>

### 书籍目录

#### 基础模块——知识篇

##### 单元一 旅游景区概述

项目一 旅游景区的概念

项目二 我国旅游景区的发展趋势

##### 单元二 旅游景区服务内涵与管理创新

项目一 旅游景区服务与管理的内容和方法

项目二 旅游景区服务与管理创新

#### 基础业务模块——服务篇

##### 单元三 旅游景区接待服务

项目一 票务服务

项目二 闸口服务

项目三 咨询服务

项目四 投诉处理服务

##### 单元四 旅游景区解说服务

项目一 旅游景区解说服务的概述

项目二 旅游景区导游解说服务

项目三 旅游景区物化解说服务

项目四 旅游景区解说服务的管理

##### 单元五 旅游景区其他配套服务

项目一 旅游景区餐饮服务

项目二 旅游景区住宿服务

项目三 旅游景区交通服务

项目四 旅游景区娱乐服务

项目五 旅游景区购物服务

#### 业务支撑模块——管理篇

##### 单元六 旅游景区营销管理

项目一 旅游景区营销创新

项目二 旅游景区体验项目的设计

项目三 文化创意旅游产品的塑造

项目四 旅游景区品牌管理

##### 单元七 旅游景区安全管理

项目一 旅游景区安全事故表现形态及安全事故类型

项目二 旅游景区安全控制与管理

项目三 旅游景区专项安全管理

##### 单元八 旅游景区环境与资源管理

项目一 旅游景区的可持续发展

项目二 旅游景区资源与环境管理

#### 附录一 相关法规和质量标准

#### 附录二 推荐链接网站

#### 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>