

<<旅游景区服务与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅游景区服务与管理实务>>

13位ISBN编号：9787564107536

10位ISBN编号：7564107537

出版时间：2007-7

出版时间：东南大学出版社

作者：周国忠 编

页数：216

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>

## &lt;&lt;旅游景区服务与管理实务&gt;&gt;

## 内容概要

旅游景区是旅游者产生旅游动机的直接因素之一，是一个国家或地区自然资源和人文资源的精华所在，也是旅游目的地形象的重要窗口，其在旅游业中的支柱性地位日益凸现。无论从数量还是质量上考量，我国都是景区资源大国，众多旅游景区已经在我国旅游业发展中发挥着重要的作用。

然而，目前景区服务与管理在我国旅游业发展中仍是薄弱环节，服务与管理中的诸多问题愈来愈突出，主要表现在服务与管理理念上缺乏先进性、操作上缺乏规范性等方面。

为了尽快提高我国旅游景区服务与管理水平，迫切需要旅游教育工作者努力付诸实践，为培养景区服务与管理专业人才提供适用性和指导性强的教科书。

基于此，我们结合教学和实践编写了本教材。

本教材理论联系实际，突出服务和管理理念、服务和管理规程、服务技巧、游客行为管理、服务质量管理、景区营销方法和旅游安全管理等内容。

本教材力求体现以下几方面的特色： 1.突出针对性。

根据高职高专学生的特点和景区服务与管理工作的特性，力求使本教材内容充分体现实践性和应用性，用经典的案例诠释深刻的理论，同时兼顾趣味性。

注重学生实际工作能力的培养。

2.强调实用性。

本教材注重与行业的紧密结合，尽可能融入当前行业的需求和最新变化，突出服务技能、管理方法和操作规范方面的培养。

3.讲求操作性。

本教材在内容上紧扣景区服务与管理的工作流程，按操作规程进行编写，并在各章后设计了实践教学环节，便于学生能学以致用。

4.注重实效性。

为了帮助学生对课程内容的掌握和理解，在体系编排上，每章的开头设置了学习目标、本章导读和引导案例，在每一章的结束设计了本章小结、主要概念与观念及形式多样的练习。

5.兼顾前瞻性。

在教材内容的编写过程中，结合当前国内外关于旅游景区服务与管理的最新进展，力求体现国际前沿的最新理念。

本教材共分十三章，建议教学课时为72课时。

由于各地、各院校情况不同，教学环节的安排也必然存在差异，因此，在进行本课程的教学时可根据实际情况，合理安排教学进程。

## <<旅游景区服务与管理实务>>

### 书籍目录

总论第一章 旅游景区概述第一节 旅游景区的定义与特征一、旅游景区的定义二、旅游景区的特征  
第二节 我国旅游景区的类型一、按景区资源的属性分二、按旅游吸引物的主题特征和吸引客源区域的范围分  
第三节 旅游景区服务与管理的基本内容一、关于旅游景区服务二、关于旅游景区管理  
第四节 旅游景区与我国旅游业发展的关系一、旅游景区是旅游业的支柱性行业的地位已日趋明显二、旅游景区是旅游业获得经济效益的前提三、旅游景区是塑造旅游业良好形象的窗口  
第五节 我国旅游景区的发展历程和发展趋势一、我国旅游景区的发展历程二、我国旅游景区的发展趋势  
上编 旅游景区服务第二章 景区票务服务第一节 景区订票服务一、订票范围二、订票渠道三、订票流程  
第二节 景区售票服务一、售票服务工作流程二、售票服务工作难点  
第三节 景区验票服务一、验票工作流程二、验票工作难点  
第三章 景区排队服务第一节 景区队列队形安排一、单列单人形 二、单列多人形 三、多列多人形四、多列单人形五、主题或综合队列  
第二节 景区排队过程管理一、排队产生的原因二、游客等待的心理三、排队管理的原则四、排队管理的法宝  
第四章 旅游景区咨询服务与投诉处理 第一节 电话咨询服务一、电话形象四要素二、电话咨询工作流程三、电话咨询服务的难点问题  
第二节 当面咨询服务一、咨询服务人员工作要求二、当面咨询工作流程三、当面咨询服务的难点问题  
第三节 当面处理服务一、投诉原因归结二、投诉受理三、投诉处理的难点  
第五章 旅游景区解说服务第一节 旅游景区解说服务概述一、旅游景区解说系统二、旅游景区解说服务的类型和功能  
第二节 向导式解说服务.....  
第六章 景区配套服务下编 旅游景区管理第七章 旅游景区管理理论和模式概述第八章 旅游景区服务质量管理第九章 旅游景区的营销第十章 旅游景区安全管理第十一章 旅游景区人力资源管理第十二章 旅游景区环境管理第十三章 景区的标准化  
管理参考文献参考网址

编辑推荐

质量和特色是一本教材的生命。

本套旅游教材有以下特色和优势。

1、先进性：形式上：尽可能以“立体化教材”模式出版，突破传统的编写方式，针对各学科和课程特点，综合运用“案例导入”、“模块化”和“MBA任务驱动法”的编写模式，设置各有特色的栏目。

内容上：重组、融合原来教材的内容，以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养，形成新的教材结构体系。

2、实用性：突出职业需求和技能为先的特点，加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养；切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3、兼容性：既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求又高于其要求，努力使教材的内容与其有效衔接。

4、科学性：所引用标准是最新国家标准或部颁标准，所引用的资料、数据准确、可靠，并力求最新；体现学科发展最新成果和旅游专业最新发展状况；注重拓展学生思维和视野。

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>