

景区服务与管理



[景区服务与管理_下载链接1](#)

著者:彭淑清 编

出版者:电子工业

出版时间:2010-7

装帧:

isbn:9787121110702

《景区服务与管理》首先讲述了景区的基本概念、分类和发展状况，然后从服务与管理

两大方面进行了深入探讨：一方面介绍了景区接待服务、解说服务、商业服务等服务规范与技能；另一方面介绍了游客管理、环境管理、安全管理、营销管理、服务质量管理等管理理念与方法，较全面地反映了当今旅游景区服务与管理重点与关键。《景区服务与管理》充分考虑教与学的需要，图文并茂、案例丰富、难度适宜。除章节中的具体案例之外，还以“知识链接”、“阅读材料”提供知识点补充，各章后还附有“本章小结”、“案例分析”和“思考与练习”。

《景区服务与管理》既可作为旅游院校各专业大、中专学生的教材和教学参考书，也可作为景区经营管理人员的工作参考和指南。

作者介绍:

目录: 第一章 景区概述 第一节 景区的概念与特征 一、景区的概念 二、景区的特征 第二节 旅游景区的等级评定及类型 一、我国旅游景区等级评定标准和办法 二、景区的基本类型 第三节 景区的发展状况 一、我国景区的发展历程 二、我国景区的现状与发展趋势 本章小结 思考与练习 第二章 景区接待服务 第一节 售票服务 一、售票服务工作流程 二、售票服务的工作难点 第二节 验票服务 一、验票服务工作流程 二、入门排队服务 第三节 咨询服务 一、电话咨询服务 二、当面咨询服务 第四节 投诉受理服务 一、正确看待游客投诉 二、游客投诉原因分析 三、游客投诉心理分析 四、游客投诉受理方法 本章小结 思考与练习 第三章 景区解说服务 第一节 景区解说服务概述 一、景区解说服务的概念 二、景区解说服务的类型 三、景区解说服务的内容 四、景区解说服务的功能 第二节 导游解说服务 一、导游解说服务概述 二、景区导游服务流程 三、景区导游语言技能 四、景区导游解说技能 五、导游词的创作技能 六、景区导游心理服务技能 七、景区导游审美引导技能 第三节 自助式解说服务 一、游客中心 二、标志解说 三、书面解说 四、视听解说 五、电子解说 六、景区网站 本章小结 思考与练习 第四章 景区商业服务 第一节 景区娱乐服务 一、景区娱乐服务的内容 二、景区娱乐服务的特点 三、景区娱乐服务管理 第二节 景区购物服务 一、景区购物服务的地位和作用 二、旅游商品的内容 三、景区购物环境的营造 第三节 景区餐饮服务 一、景区餐饮服务的特点 二、景区餐饮服务的管理 第四节 景区住宿服务 一、景区住宿服务的类型 二、景区住宿服务设施的布局与规划 三、景区住宿服务的基本要求 本章小结 思考与练习 第五章 景区游客管理 第一节 景区游客行为特征 一、景区游客流的时空特征 二、游客个体行为特征的差异 第二节 景区游客行为引导与管理 一、游客不文明行为的表现及危害 二、游客不文明旅游行为产生的原因 三、游客行为的引导和管理 四、破坏和扰乱行为的处理 第三节 景区游客容量管理 一、旅游景区容量的概念 二、景区不合理容量产生的消极影响 三、景区游客容量的管理措施 本章小结 思考与练习 第六章 景区环境管理 第一节 景区环境管理的意义 一、景区环境系统 二、旅游活动对景区环境的影响 三、景区环境管理的意义 第二节 景区环境管理 一、景区环境管理的内容 二、景区环境管理的措施 三、景区环境管理的手段 第三节 景区卫生管理 一、景区卫生管理的重要性 二、景区卫生管理内容 三、景区卫生管理措施 四、景区垃圾处理 五、景区厕所管理 本章小结 思考与练习 第七章 景区安全管理 第一节 景区安全管理概述 一、景区安全管理现状与问题 二、旅游安全认知现状与问题 三、景区安全管理的特点 四、景区安全管理的任务及原则 第二节 景区安全事故的表现形态及类型 一、景区安全事故的表现形态 二、景区安全事故的类型划分 第三节 景区安全事故的控制与处理 一、旅游突发安全事故的控制 二、景区常见安全事故的具体处理方法 本章小结 思考与练习 第八章 景区营销管理 第一节 景区营销环境分析 一、景区营销环境的含义及构成 二、景区营销的微观环境 三、景区营销的宏观环境 四、景区营销环境的SWOT分析法 第二节 景区市场细分与目标市场的选择 一、景区市场概述 二、景区市场细分 三、景区目标市场的选择 第三节 景区产品营销策略

一、景区产品的生命周期及其各阶段营销策略 二、景区产品定价依据与方法 第四节
景区促销策略 一、景区促销概述 二、广告策略 三、营业推广策略 四、营销公关策略
五、人员推销策略 第五节 景区营销渠道策略 一、景区产品营销渠道的概念
二、景区营销渠道的类型 三、旅游中间商的类型 本章小结 思考与练习第九章
景区服务质量管理 第一节 景区服务质量管理概述 一、景区服务质量的含义
二、景区服务质量管理的必要性 三、景区服务质量管理的内容和方法 第二节
景区服务质量的人员管理 一、对员工的服务质量管理 二、管理人员服务质量的监督
第三节 景区服务质量标准化管理 一、实施景区服务质量标准化管理的意义
二、景区服务质量标准化管理体系 三、景区服务质量内部标准的制定
四、质量认证体系国际标准：ISO和ISO 本章小结 思考与练习参考文献
· · · · · (收起)

[景区服务与管理_下载链接1](#)

标签

景区

评论

职业病继续看

[景区服务与管理_下载链接1](#)

书评

[景区服务与管理_下载链接1](#)