

《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：9787565409257

10位ISBN编号：7565409251

出版时间：2012-8

出版社：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：王瑜

页数：267

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《旅游景区服务与管理》

内容概要

《21世纪高职高专精品教材:旅游景区服务与管理(第2版)(旅游类)》透过每章章首的“行业视窗”与内文的“行业广角镜”专栏,走近旅游景区机构和从业人员,学习他们宝贵的经验,让读者有机会接近及了解行业状况,发现旅游景区服务与管理的新理念、新方法。章后“行业方向球”专栏呈现国内外经典案例,让读者如临登高远眺之境,进而寻找到现在和今后的发展方向。同旅游业从传统服务业向现代服务业转变,实施标准化是这一产业发展的必然选择。书中不仅涉及《旅游景区质量等级的划分与评定》,2010年发布的《旅游投诉处理办法》,2011年发布的《旅游景区讲解服务规范》、《绿色旅游景区》、《旅游景区游客中心设置与服务规范》、《旅游景区公共信息导向系统设置规范》、《主题公园服务规范》等国家标准和行业标准,同时还引入了标准化、规范化工作走在前列的景区管理单位自主开发的标准和规范。章后设置的“相关规范”一栏,能够引导读者对标准规范的关注和学习。

书籍目录

第1章 旅游景区概述

- 1.1 旅游景区的概念
- 1.2 旅游景区的发展历程与趋势
- 1.3 旅游景区服务与管理的内容
- 1.4 旅游景区管理的方法

第2章 旅游景区入接待服务

- 2.1 票务服务
- 2.2 闸口服务
- 2.3 游客中心接待服务
- 2.4 投诉处理服务

第3章 旅游景区解说服务

- 3.1 旅游景区解说服务概述
- 3.2 旅游景区导游解说服务
- 3.3 旅游景区自助式解说服务
- 3.4 旅游景区解说系统的规划

第4章 旅游景区商业服务

- 4.1 旅游景区餐饮服务
- 4.2 旅游景区住宿服务
- 4.3 旅游景区交通服务
- 4.4 旅游景区购物服务

第5章 旅游景区营销管理

- 5.1 旅游景区营销策略
- 5.2 旅游景区营销创新
- 5.3 游客体验产品的设计
- 5.4 文化旅游产品的设计

第5章 旅游景区安全管理

- 6.1 旅游景区安全事故表现形态及原因分析
- 6.2 旅游景区安全控制与管理
- 6.3 旅游景区专项安全管理
- 6.4 旅游景区安全事故应急处理

第7章 旅游景区环境管理

- 7.1 旅游景区的可持续发展
- 7.2 旅游景区自然生态环境管理
- 7.3 旅游景区人文环境质量管理

第8章 旅游景区品牌管理

- 8.1 旅游景区品牌概述
- 8.2 旅游景区品牌设计
- 8.3 旅游景区品牌传播
- 8.4 旅游景区品牌延伸

综合案例

- 综合案例1 理念创新——合理规划，和谐社区
- 综合案例2 管理创新——智能管理，标准管理
- 综合案例3 服务创新——精细服务，全民服务
- 综合案例4 产品创新——根于文化，创意体验
- 综合案例5 营销创新——灵动策划，多彩营销

附录二 《旅游景区质量等级的划分与评定》（修订）

附录三 推荐文献

主要参考文献

《旅游景区服务与管理》

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:www.tushu000.com