

《旅游景区管理》

图书基本信息

书名：《旅游景区管理》

13位ISBN编号：9787030177315

10位ISBN编号：7030177312

出版时间：2008-4

出版社：科学出版社

作者：章平

页数：283

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

《旅游景区管理》

前言

旅游景区是为人们提供参观、游览、度假、康乐、科研等服务的区域，是一个由统一的目的地机构进行管理，具有科学、美学、观赏、游览和历史价值的各类自然景观和人文景观的地域空间载体，能够激发人们的旅游兴趣和满足旅游需求。旅游景区是旅游产品的重要组成部分，也是一个区域旅游经济发展的基础。目前，随着旅游需求的多元化，新景区层出不穷，人们对旅游景区的品质、管理、文化内涵越来越重视，旅游景区的品牌与管理质量已经成为一个地区旅游业发展的关键。旅游景区大多数是一种不可再生的资源性产品，当开发建设完成之后，要延长旅游景区的生命周期，重要的是不断更新旅游产品，丰富文化内涵，提高管理水平，提升服务质量。我国的旅游景区开发时间早，发展速度快，规模大，数量多，底蕴深，类型全，名列全球之冠；旅游景区管理却体制多元、方法简单，管理水平与质量落后于世界旅游经济发达国家。尤其是旅游景区专业化、职业化培训教育起步较晚，还未形成一整套成熟、完整的教育模式，高职高专教育更是一个空白。本书全面介绍旅游景区的构成要素及基本特征及旅游景区管理的基本知识、游客行为特征及游客管理方法和理论；讲述旅游景区人力资源管理的概念、过程及人力资源管理的具管理方法、旅游产品质量控制与管理的举措以及ISO9000国际质量认证在景区的实施；介绍旅游景区设施分类、维护与更新等相关知识，旅游景区安全管理的范畴、特点和内容及旅游景区安全保障体系，旅游景区质量和旅游景区环境保护的基本原理，旅游景区部门管理的特征和各部门工作的程序、方式，旅游景区解说管理的主要内容、设计程序和解说原则和技巧；景区危机管理的主要理论和模式，并对景区面临危机进行简单分析。根据大量旅游景区管理的实践，从全新的角度系统地介绍了旅游景区管理的要求和方法，形成了旅游景区管理学科的主要框架和基本体系。本书理念先进，观点新颖，剪作性强，十分注重学生能力的培养，做到了理论和实践的良好结合，为旅游高职高专教育提供了一本较好的教材，同时也为旅游从业者、旅游教育者提供一份参考资料。

《旅游景区管理》

内容概要

《旅游景区管理》系统地介绍了旅游景区管理的要求和方法，形成了旅游景区管理学科的主要框架和基本体系。主要内容包括旅游景区管理、游客行为管理、人力资源管理、旅游景区安全管理、旅游景区部门管理、旅游景区解说管理等。本教材的特点：一是系统性，有关旅游景区管理的理论都有系统的论述。二是实践性，《旅游景区管理》举出了大量案例便于读者理解和应用。《旅游景区管理》可作为旅游高职高专教材，也可以供旅游从业者、旅游教育者参考。

书籍目录

第1章 旅游景区概述1.1 旅游景区的基本概念1.1.1 旅游景区的基本概念1.1.2 旅游景区的条件、类型及特征1.2 旅游景区的构成要素1.2.1 旅游景区的要素分析1.2.2 旅游景区的构成要素1.3 旅游景区的发展简史1.3.1 旅游景区的初始阶段1.3.2 旅游景区的兴起阶段1.3.3 旅游景区发展时期小结练习题补充阅读材料第2章 旅游景区管理概述2.1 旅游景区管理概述2.1.1 旅游景区管理的概念2.1.2 旅游景区管理的内涵2.2 旅游景区管理的基本内容2.2.1 游客管理2.2.2 当地居民管理2.2.3 管理者的管理2.2.4 旅游景区环境管理2.2.5 经营管理2.2.6 安全管理2.3 旅游景区管理的目标及机构设置2.3.1 旅游景区的管理目标2.3.2 旅游景区的管理机构设置2.4 旅游景区管理的任务2.4.1 实施全方位保护和管理2.4.2 编制发展规划与开发建设2.4.3 发展旅游事业2.4.4 发展地方经济2.4.5 正确处理诸边关系小结练习题补充阅读材料第3章 旅游景区的游客行为管理3.1 游客行为分析3.1.1 旅游者的人格特征与旅游行为3.1.2 旅游者的类型与旅游行为3.1.3 关于旅游流与游客经历3.1.4 游客个人背景对其行为的影响分析3.2 游客的管理方法3.2.1 服务性管理方法3.2.2 控制性管理方法3.3 正确引导游客的行为3.3.1 正确引导游客行为的意义3.3.2 游客不文明行为产生的原因3.3.3 正确引导游客行为的方法3.4 游客与旅游服务及管理者关系的分析3.4.1 游客与旅游服务及管理者关系的类型3.4.2 客我交往的特殊性3.4.3 游客与旅游服务及管理者最佳关系模型小结练习题第4章 旅游景区人力资源管理4.1 旅游景区人力资源管理概述4.1.1 人力资源的含义及其特点4.1.2 旅游景区人力资源管理的概念及特点4.1.3 旅游景区人力资源管理的过程4.2 旅游景区的人员招聘录用4.2.1 招聘的概念与原则4.2.2 招聘的程序4.2.3 招聘的途径4.3 旅游景区的员工培训4.3.1 旅游景区的员工培训的含义4.3.2 员工培训的意义4.3.3 培训工作的原则4.3.4 员工培训的类型4.3.5 员工培训的方式4.3.6 员工的培训体系4.4 旅游景区的员工工作评估4.4.1 景区员工工作评估的作用4.4.2 景区员工工作评估的原则4.4.3 员工工作评估的工作步骤4.4.4 工作评估的方法4.5 旅游景区的员工激励4.5.1 激励的概念及其作用4.5.2 激励的实施4.6 旅游景区的纪律与惩罚4.6.1 采用惩罚手段的原则4.6.2 指出和纠正员工错误时应注意的问题4.6.3 设立员工的申诉程序小结练习题案例分析第5章 旅游景区营销管理5.1 旅游景区营销管理概述5.1.1 旅游景区市场营销的概念与实质5.1.2 旅游景区市场营销过程与任务5.2 旅游景区市场调查5.2.1 旅游景区市场调查概述5.2.2 旅游景区市场调查的主要程序5.2.3 旅游景区市场调查的方法5.3 旅游者购买行为分析5.3.1 旅游者购买行为概述5.3.2 旅游者购买行为分类5.3.3 影响旅游者购买行为的因素5.3.4 购买决策过程5.4 旅游景区的市场细分与定位5.4.1 旅游景区市场细分的方法与评估5.4.2 旅游景区目标市场选择5.4.3 旅游景区市场定位5.5 旅游景区营销要素及其策略5.5.1 旅游景区产品策略5.5.2 景区产品价格策略5.5.3 景区产品营销渠道策略5.5.4 景区产品促销策略小结练习题案例分析补充阅读材料第6章 旅游景区质量管理第7章 旅游景区设施管理第8章 旅游景区安全管理第9章 旅游景区环境管理第10章 旅游景区部门管理第11章 旅游景区解说管理第12章 旅游景区危机管理参考文献

章节摘录

5.填写材料存档 评估后，必须填写书面材料，放入员工档案中，以便在决定员工的工资、奖励中作为参考。

4.4.4 工作评估的方法 考评不是一项孤立的人力资源管理的职能，它与其他管理职能之间相互影响，相互提供服务，考评提供的数据往往是进行其他决策的依据。可供景区采用的考评方法主要有以下几种。

1.业绩评定表 业绩评定表是被广泛采用的工作评估方法。这种方法要求评价者在一个等级表上对各个评价指标进行判断。表4.3简要地反映了业绩评定表的一般形式。

业绩评定表的优点在于简便、快捷、易于量化，其缺点是容易出现主观偏差和趋中误差。由于划分等级较宽松，难以把握尺度，这时可能会出现偏紧、偏松，甚至一会儿紧、一会儿松的现象。此外，多数业绩评定表不针对某一特别岗位，而且适合于组织中所有职位，因而不具有针对性，评价时容易出现趋中误差，即多数人高度集中于某一等级的现象。

2.两两比较法 两两比较法是指在某一业绩标准如全面表现、工作质量或接受新事务的能力等的基础上，把被考评者逐一配对比较，将每次配对比较中的优者选出，赋予1，而劣者赋予0。最终，根据每一位员工的胜出次数多少进行排序。

如表4.4所示：某公司就员工的工作态度考评结果从优到劣的排序是：E-C-A-B-D。这是一种比较系统的程序，一般只考评总体状况，不测评具体行为，结果只是相对等级顺序。这种考评方法经济、节约时间，但不适宜被考评人数太多的情况。

《旅游景区管理》

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