

—— 高等院校旅游管理专业规划教材 ——

旅游管理专业 综合实习指导书



王忠君 石 玲 编著

中国林业出版社

高等院校旅游管理专业规划教材

旅游管理专业 综合实习指导书

王忠君 石 玲 编著

中国林业出版社

内 容 简 介

本指导书是以北京林业大学旅游管理专业的综合实习课程教学内容为蓝本编写而成的。

全书共分9章,主要内容包括实习目的与意义、实习内容与安排、实习作业内容及要求、实习地点背景介绍、实习调查问卷设计及实习考核办法等。本指导书在图文并茂的基础上,强调实习内容的概括与分析,以引导学生在实习教学中更好地进行分析、体验和总结。

本指导书可作为以风景旅游、森林旅游、生态旅游为专业特色的旅游管理专业的综合实习指导教材或参考书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理专业本科综合实习指导书/王忠君,石玲编著. —北京:
中国林业出版社, 2011. 2
高等院校旅游管理专业规划教材
ISBN 978-7-5038-6030-0

I. ①旅… II. ①王… ②石… III. ①旅游经济—经济管理—实习—高等学校—教学参考资料 IV. ①F590-45

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第246703号

中国林业出版社·教材建设与出版管理中心

策划、责任编辑:康红梅

电话:83221489

传真:83220109

出版发行 中国林业出版社(100009 北京西城区德内大街刘海胡同7号)

E-mail: jiaocaipublic@163.com 电 话: (010) 83224477

http: //lycb. forestry. gov. cn

经 销 新华书店

印 刷 三河市祥达印装厂

版 次 2011年6月第1版

印 次 2011年6月第1次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 8.5

字 数 197

定 价 19.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究

前 言

旅游管理是一门应用性极强的人文社会科学，对于旅游管理应用型人才培养来说，主要以获得旅游管理相关职业能力为目标，这就要求在旅游管理教育教学体系中必须充分重视实习教学环节。旅游管理专业的综合实习教学作为教学工作的重要组成部分，相对于课堂理论教学更具有直观性、综合性、实践性，在强化旅游管理专业学生的素质教育和培养创新能力方面有着不可替代的重要作用。事实上，随着近年来我国旅游管理教育界对实习教学的逐步探索和改革，各方对于实习教学的重要地位已取得了共识，但在实习教学指导方面因各校的办学差异一直缺少统一的教材。

本教材以北京林业大学旅游管理专业的湘西综合实习为对象，详细地解释了在典型旅游目的地研究旅游业的综合实习过程及相关要求，以求对学生在综合实习时把握实习要点、顺利开展相关学习与研究提供必要的、适时的指导。合理、科学的实习，是旅游管理专业整体教学体系的重要环节，希望本教材对促进旅游管理专业综合实习教学形成良好的教学机制，促进旅游管理专业建设与发展，提高旅游管理教育人才培养质量有所帮助。

北京林业大学旅游管理专业学科带头人蔡君教授为这本教材奠定了雏形，张玉钧教授、乌恩副教授、张茵副教授、马宝建副教授、李丽娟讲师、赵雅敏讲师都从各自研究方向对该教材进行了不同程度的补充和完善，这本教材凝结了北京林业大学旅游管理教研组全体教师的心血，是大家共同努力的成果。在此对各位同仁表示衷心的感谢！

编著者

2010年12月

目 录

前 言

第1章 实习目的与意义	1
1.1 课程介绍	1
1.2 选址缘由	1
1.3 实习目的	2
1.4 实习意义	2
第2章 实习内容与安排	4
2.1 实习内容	4
2.2 实习日程安排	15
第3章 实习作业内容与要求	18
3.1 实习作业内容	18
3.2 实习作业要求	18
第4章 实习导读——武陵源风景名胜区	20
4.1 武陵源风景名胜区概况	20
4.2 武陵源旅游资源特色	21
4.3 武陵源风景名胜区旅游资源保护情况	30
4.4 《武陵源风景名胜区总体规划（2005—2020年）》概要	33
4.5 实习主要考查景区	37
第5章 实习导读——武陵源“黄牌警告”始末	44
5.1 武陵源景区在遗产保护与旅游开发中曾存在的问题	44
5.2 武陵源“黄牌警告”后的治理	45
5.3 世纪大拆迁	47
第6章 实习导读——湘西地区人文风土	49
6.1 湘西的自然与文化特征	49

6.2	湘西民族	50
6.3	湘西村镇	57
6.4	湘西民居	60
6.5	独特的民族风物	64
6.6	湘西的“草莽”文化	64
6.7	湘西的巫傩文化	66
6.8	实习主要考察景区、景点	68
第7章	实习导读——凤凰古城历史文脉	71
7.1	凤凰古城概况	71
7.2	凤凰古城的基本特征	74
7.3	凤凰古城及周边旅游资源概述	78
7.4	凤凰古城保护中所面临的问题	82
7.5	凤凰古城的保护举措	86
第8章	实习调查问卷设计	91
8.1	旅游调查问卷的特点与适用范围	91
8.2	旅游调查问卷的类型与结构	93
8.3	问卷设计的原则与步骤	96
8.4	旅游调查问卷的设计	98
8.5	问卷的发放与回收	103
8.6	综合实习调查问卷样卷分析	105
第9章	综合实习考核办法	119
9.1	综合实习教学考核办法的指导思想和基本原则	119
9.2	旅游管理专业综合实习教学考核办法的制订说明	120

第1章 实习目的与意义

1.1 课程介绍

“旅游专业综合实习”是高等学校本科旅游管理专业的必修课程。北京林业大学旅游管理专业的“旅游专业综合实习”课程以张家界、湘西地区为实习目的地，通过讲座、参观、调查等实习环节，使学生对旅游系统有全面、直观的认识和理解，探讨张家界、湘西地区旅游业在区域、景区、旅游企业各个层面上存在的问题，并将旅游流、旅游活动对文化、生态的影响，旅游者行为等诸多专题进行深入分析和研究，以此培养学生综合运用所学的知识分析、解决现实问题的能力。

“旅游专业综合实习”是对旅游业的综合认知实习，通过实习，要求学生能够综合运用本科阶段所学理论知识，识辨我国旅游业的发展水平与形势，培养旅游从业素养，为成为旅游业合格从业者奠定基础。

旅游管理综合实习是旅游管理专业多元化旅游人才培养模式的要求，相对于以“四个中心”（以教师为中心、以课本为中心、以课堂为中心、以知识传授为中心）为主要特征的传统旅游教学模式，旅游管理综合实习适应了新的人才培养模式，既重视理论教学，又重视实践教学，培养出的知识继承性人才具有创新意识、自主学习能力和实践从业能力，能适应时代发展需要。

1.2 选址缘由

旅游综合实习不仅是培养学生应用所学理论知识和技能解决旅游现实问题的能力，同时也是检验学生所学理论知识是否具有价值的重要教学环节。旅游综合实习以学生深入旅游业中调查、认知、熟悉为主要形式。实习是学生深入到旅游业内部所开展的各种实践教学活动，有效实现实践教学与职业认知之间的对接。学生在教师的指导下综合运用大学三年所学理论知识和对旅游业的深刻认识，在真实的情境中进行职业素养的训练，以便为将来走上工作岗位做好充分的心理和能力准备，全面提高从事旅游业相关工作的适应力。

目前，全国高校旅游本科教育的实习环节问题颇多，实习内容单一，主要以课程实习实践为主，服务型实习内容远远大于经营管理类实习内容，而且实习的时间也难以保证，旅游本科生的课程实习时间一般只有1~7天。此外，由于条件的限制，学校对学生的实习活动缺乏必要的指导与监控，很多学校采用的是学生自主实习的模式，学生实习的积极性不高，实习教学的内容和要求难以落实，实习成绩也无法科学评定，导致旅

游管理专业的实习往往达不到预期的效果。为了提高学生综合实习的效率,北京林业大学(下文简称“我校”)根据湘西地区旅游行业发展的特征并结合学校旅游管理专业自身的特点,设计出切实可行的实习方案——进行湘西地区旅游业综合考察,集中3周左右的时间对旅游地的旅游业发展进行全面调查、评估,通过剖析问题、总结经验、提出建议,使学生在集中的时间内迅速提升对旅游业的整体感知能力和综合分析问题能力。

湘西地区是一个民族杂居、文化多样、自然景观独特的地区,特别是武陵源风景名胜胜区被列入世界自然遗产名录以来,旅游业逐渐成为该地区,尤其是张家界市的主要和主导产业,湘西地区从而成为中国旅游业发展的典型地区,其单纯的旅游业发展个性特征使其成为综合研究旅游目的地的典型案例。对其进行认知、解剖、分析,可管中窥豹,能了解中国旅游业发展中存在的现实状况与问题。对于即将走上工作岗位或进一步进行学习研究的旅游管理专业本科生来说,在湘西地区进行综合性旅游实习是体验实践、验证所学的良好机会。

1.3 实习目的

以张家界、湘西地区为实习目的地,通过讲座、参观、调查等实习环节,使学生对旅游系统有全面、直观的认识和理解,探讨张家界、湘西地区旅游业在区域、景区、旅游企业各个层面上存在的问题,并就旅游流、旅游活动对文化生态的影响,旅游者行为等诸多专题进行深入分析和研究,以此培养学生综合运用所学分析、解决现实问题的能力。

本课程是旅游管理专业修习完成旅游专业课程计划规定的主体课程之后的综合实习、实践课程,本课程侧重和主要考核学生学习能力的培养与提高。

通过对本门课程的学习,需要培养和锻炼的主要能力有:

(1) 对旅游业整体认知和感知的能力

作为专业人员,能够认真剖析旅游业发展的现象,能够分析业态趋势,把握旅游业的主要发展动向。

(2) 运用所学解决实际问题的能力

通过参观、调查、访谈,详实地了解旅游业组成的各个方面,能运用所学知识分析、判断存在的现实问题并提出合理的解决方案。

(3) 沟通与合作的能力

本课程的实习调查以小组调查为主,小组成员要通力合作、学会与人沟通,保证研究任务的顺利完成。

1.4 实习意义

针对旅游管理专业本科学生的教育背景,《旅游管理专业综合实习指导书》通过集中实训,旨在加深学生对旅游业的理解与认识,探索多元化旅游人才培养模式。



(1) 重视学生实践能力的培养

旅游管理专业综合实习,借鉴了以往人才培养模式的优点,也弥补了其不足,以实现学生从业能力为导向,在培养学生旅游认知能力的同时,更关注对学生实践能力的培养。具体包括获取和主动形成新知识的能力、适应旅游岗位要求的旅游业务能力、应用旅游理论知识解决实际问题的综合能力。可以概括为会学、会用:会学体现的是学生思维能力的培养,会用考察的是在掌握旅游管理专业理论基础上的灵活应用能力。学生通过综合实习,对典型旅游目的地的旅游业有直观的了解,加深对即将从事职业的认识,同时实习也锻炼学生专业技能,培养独立工作的能力,为将来的就业打下基础。

(2) 关注学生旅游情结的培养

旅游管理专业的综合实习有助于培养学生良好的敬业和团队合作精神,增强社会责任感。学生在实习期间能学会建立良好的人际关系,碰到问题时要树立顾全大局的观念,为其将来就业奠定基础。旅游本科生就业难的原因除了实践技能差之外,旅游职业意识淡薄也是很多旅游企业不愿雇用本科生的重要原因。缺乏旅游情结和职业意识,很难让从业者对旅游工作产生热情和动力,工作质量自然会大打折扣,而旅游业本身是一个服务性行业,没有感情的服务就等同失去生存的土壤。因此,对旅游本科生进行职业道德建设,以形成旅游情结(学生从事旅游的热情、灵感、理想和事业心)是提高旅游本科生职业竞争能力的重要一环。旅游管理专业的综合实习在这方面能起到事半功倍的效果。

(3) 促进学生旅游思维意识的培养

综合实习通过对典型旅游目的地的各种旅游现象进行调查、分析,有助于培养学生的旅游专业思维习惯。旅游管理专业的知识体系庞大,涉及经济、管理、历史、文化等多个学科,具备了旅游专业思维意识就等于在浩如烟海的知识中找到了航行的方向,这种思维会引导学生用旅游专业的独特眼光去观察社会的发展和时代的变化,以专业的思维习惯去发现问题、分析问题并最终找到解决问题的办法。教会学生积极适应时代审美取向,努力创新,自主地用产品更新、管理理念更新作为永葆旅游业持续发展的基础,最终在广度与深度两方面形成学生的专业素质。

思考题

1. 你准备以什么样的态度投入到综合实习中?
2. 为了进行综合实习,你进行了哪些准备工作(物质、心理等方面)?
3. 旅游管理专业的毕业生就业前除了专业知识储备以外,还应该具有什么样的旅游从业素养?

参考文献

- 高新和. 经济管理类专业实习指导书[M]. 南京:东南大学出版社,2004.
- 谢苏. 旅游服务与管理专业综合实习(旅游服务与管理专业)[M]. 北京:高等教育出版社,2002.

第2章 实习内容与安排

2.1 实习内容

综合实习考察的区域涉及张家界市、湘西土家族苗族自治州（以下简称“湘西州”）、吉首市凤凰县。旅游业在该区域产业结构中占据重要地位，也是国内著名的旅游目的地旅游资源类型丰富且品位高，资源类型组合、资源空间组合条件好，自然、文化都保持着极高的原生性和独特性。受社会经济发展水平制约，该区域旅游业也存在着很多问题，要求学生带着问题进行考察旅行，综合运用所学理论知识从专业视角仔细剖析问题。

2.1.1 旅游目的地管理与规划

2.1.1.1 区域研究

（1）区域旅游系统构成

一个地区（区域）的旅游系统大致包括目的地系统、市场系统、出行系统和支持系统（图2-1）。任何成功旅游地的发展必定经历起步、发展、相对成熟和优化4个阶段，旅游系统的各大组分在不同发展阶段具有的不同组合，表现为十分丰富的形态和特征。

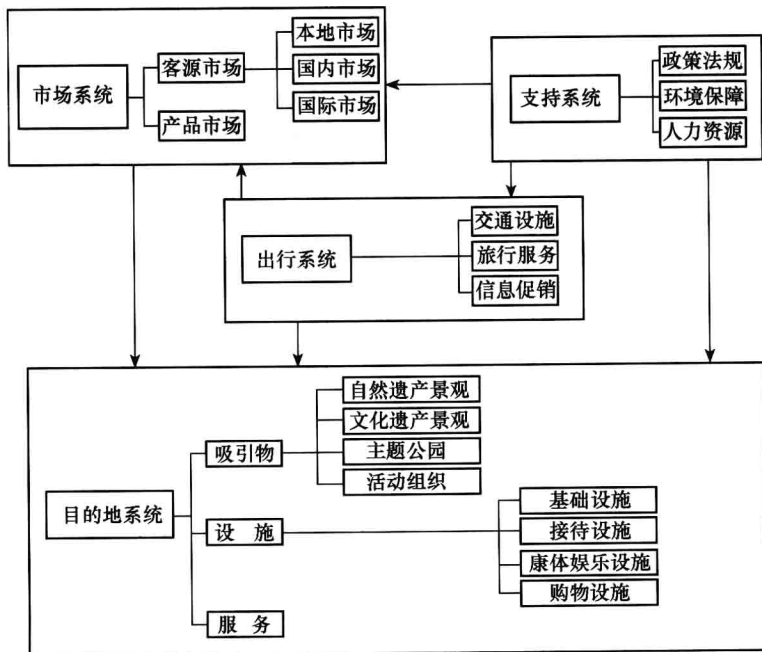


图2-1 区域旅游系统结构（乌恩绘制）

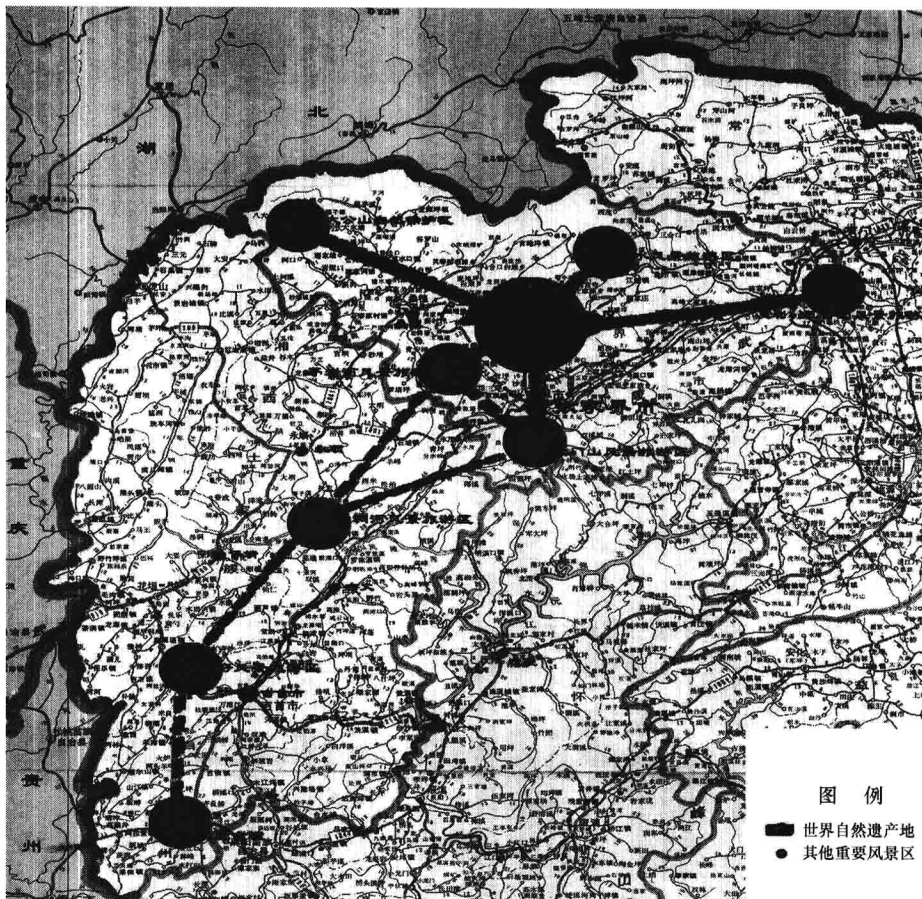


图 2-2 湘西主要旅游目的地的关系

根据区域旅游系统结构理论及区域旅游系统不同发展阶段的特征,认真分析湘西(或张家界市)旅游系统中存在的结构发展不平衡、旅游客流与交通“瓶颈”矛盾、旅游服务体系不完善等问题,进而提出优化旅游系统结构的目标、措施和模式。

湘西地区是我国旅游业发展较早、开发建设相对成熟的旅游目的地,在张家界—凤凰—沅陵组成的湘西旅游圈(图 2-2),旅游业已经具备一定区域产业集群的发展基础。要求学生在实习中尝试站在区域产业集群角度来分析提升湘西地区区域旅游竞争力的措施。

构建有竞争实力的区域旅游产业集群系统,必须不断优化内部的旅游产品结构,增强集群内旅游企业的良性竞争与合作,构建区域合作的信息和交通通道与平台,不断培育这种集群机制氛围和集群文化,加强区域旅游品牌建设等,提高整个旅游区域的效率,促使区域旅游集群在合作中构筑产业集群系统。通过调查系统,梳理湘西旅游产业集群中核心吸引层、要素供应层以及辅助供应层,分析湘西旅游产业集群发展的必要性及优势条件,提出湘西旅游产业集群化发展的对策建议。

调查重点:采用文献法分析湘西(重点是张家界市)旅游系统结构和旅游产业集群的构成。

(2) 区域旅游规划与管理

旅游业是一个复杂的动态系统，旅游业发展规划的实质是协调这个系统内旅游者、旅游资源、旅游环境、经济与社会等要素的相互作用，从而实现旅游发展目标。要求学生运用旅游规划原理，从旅游活动的主体和核心、旅游发展的物质基础、区域旅游发展的依托以及旅游发展的目的等方面对旅游系统的要素进行分析，在对区域旅游系统研究的基础上，将旅游系统的发展步骤落实到一定的空间和时间。

为达到这一实习目标，要重点调查、研究以下一些方面：

- 地区旅游政策；
- 地区可进入性和区内交通及服务设施网络；
- 旅游景点类型和位置；
- 旅游开发区（包括度假区）的位置；
- 住宿及其他旅游服务设施总量、类型和位置；
- 地区级环境、社会和文化、经济影响分析；
- 地区级教育水平和培训计划；
- 营销战略和促销计划；
- 组织结构、法规和投资政策；
- 规划实施方式：包括项目策划，区划管理等；
- 旅游设施的开发设计标准。

(3) 旅游业发展整体水平

对旅游目的地旅游业整体水平的考察应关注以下方面：

- 张家界及周边地区区域概况；
- 区域旅游资源构成及其特色；
- 区域旅游市场构成、旅游流特征、旅游消费特点：主要包括热点景区、热点区域游线、游客消费行为层次结构、消费能力结构等；
- 旅游市场营销现状及问题：主要包括湖南及大湘西地区的区域联合促销，张家界、湘西州政府的旅游营销，各个景区的旅游市场营销，尤其是温冷景区点、新开发景区点的营销等方面；
- 旅游业的空间布局及区域旅游线路组织；
- 旅游产品现状及问题；
- 旅游宾馆饭店业、旅行社业状况；
- 旅游商品构成、存在问题；
- 旅游环境问题与保护措施；
- 旅游交通（对外交通、区域内部交通、景区内部交通）；
- 地方政府的旅游政策、管理体制与机构；
- 旅游人力资源状况（包括旅游行政管理人员、企业管理人员、普通职工、科研人员）。



2.1.1.2 旅游景区

(1) 考察主要景区

综合实习主要考察张家界国家森林公园、索溪峪自然保护区、天子山自然保护区、猛洞河漂流景区、黄龙洞溶洞旅游景区、宝峰湖旅游景区等。考察对象景区的核心资源类型品位高、景区特色明显并且有很高的知名度,旅游活动内容涵盖领域广泛,学生可以在较短时间内接触到丰富的旅游景区经营管理内容。要求学生对照第4章的内容,理解、比较《武陵源风景名胜总体规划》所做的工作和规划的具体落实情况。

(2) 主要考察内容

在一个旅游景区里,旅游资源中的吸引物体系决定了旅游景区的特色和吸引力的强弱,游览线路体系将旅游项目及相关服务设施通过适当的方式联系起来,旅游服务设施体系是旅游产品的必要支撑,也是旅游消费结构中的主体。旅游景区管理包括旅游资源管理、旅游产品质量管理、景区滚动发展管理等内容。旅游景区的规划与管理水平的高低主要从以下8个方面反映:

① 功能定位 包括目标市场定位、接待功能定位、“旅游产品”档次定位和旅游景区特色定位等。

② 旅游区形象 是在特色定位条件下的营销口号策划、风格选择及视觉体系。形象应反映主题,唯我独有的内容和形式、鲜明独特的个性和服务风格是提高旅游景区吸引力、保持旅游地生命力的关键因素。

③ 旅游项目 包括对旅游项目的活动方式及其组合进行具体安排,规划与管理是在对旅游景区自然资源进行整合、对人文资源进行挖掘的基础上,通过对空间组织和活动秩序的编排为游客创造特殊的旅游经历。一般情况下,旅游项目越丰富多彩,旅游景区的产品竞争优势越明显。

④ 旅游服务设施体系 是为旅游者的游憩、观光以外的活动提供服务所需的物质条件,不仅由直接提供旅游服务的设施组成,还包括用地规模、建筑面积、空间布局立面风格等要素与周边环境的关系。旅游服务设施体系应配合游览线路的组织、土地开发和生态环境保护的要求,因地制宜,坚持特色原则及和谐统一的原则,并努力达到对环境影响最小化的目标,尽量应用环保技术、洁净能源技术、废弃物的资源化技术、本土化材料技术、生态建筑技术,将建筑工程设施与自然环境有机结合。

⑤ 游览线路与道路交通系统 决定着旅游者进入旅游区的方式,在旅游景区内,游览线路发挥着纽带功能,将各旅游项目、娱乐设施和服务点连接并形成一个整体。每条游览线路应有效地组织第一印象场域、最后印象场域、光环效应场域、主题场域等,并根据旅游项目和环境的不同特点、功能和空间关系,组织旅游序列。游览线路的组织应能让游客在有限的时空条件下,得到最高的旅游效率,避免重复。

⑥ 资源保护培育情况 在旅游景区规划与管理中,都必须优先识别保护因子,确定保护目标,采取必要的技术措施。其内容包括自然与文化遗产保护、植物群落培育及种植管理等。

⑦ 旅游解说系统 是旅游景区展开自主旅游的“导游”。应系统地考虑以下类型的解说设施：表示界限的标志、指导方向的标志、阐述有关规定的标志、介绍情况的标志、提示警告的标志、表达信息的标志等。

⑧ 旅游基础设施 包括给水工程、排水工程、水利与防洪工程、供电工程、电信工程、供热工程、燃气工程、环境卫生设施等。

根据上述要求，对于湘西地区旅游景区的考察主要侧重以下几个方面：

- 景区的区位、交通；
- 景区资源类型、特点；
- 景区空间结构（土地利用）及游道（游线）布局；
- 景区目标市场；
- 景区旅游产品体系构成；
- 景区管理机构、规章、人员；
- 景区规划的制订、实施实况；
- 景区解说系统；
- 景区营销管理；
- 景区环境保护措施；
- 景区的游客管理及游客满意度；
- 景区安全管理；
- 景区旅游中的环境教育内容。

2.1.1.3 旅游镇、旅游村落

（1）主要的考察对象

综合实习主要考察王村古镇（芙蓉镇）、凤凰古城及凤凰县城周边数个苗寨。

旅游业对社会经济发展和对外开放具有先导作用和关联作用，将民族文化资源转化为现实的旅游资源，对于传统民俗的继承与发扬、少数民族地区经济发展与振兴、民族政策的贯彻执行、民族安定团结局面的维护、西部大开发战略的顺利实施等都有着重要的现实意义和长远意义。旅游村镇的开发，应遵循市场导向、文化真实、主客参与互动、保护与开发并重、区域联合等原则，因地制宜地选择立体开发、滚动式开发、系统开发等发展模式。

综合实习选择王村古镇（芙蓉镇）及凤凰县城周边村寨为研究地，分析其发展旅游的资源优势和面临的问题，研究村镇的旅游开发模式，将现有的、较为成熟的模型与湘西民族村镇进行对照定位，形成真实型和模型化的对比。要求学生从专业规划的角度，从村、镇旅游开发模式、开发步骤、设施建设等方面，提出系统性的构架及开发思路，包括村、镇分区建设的构想、旅游接待设施硬件建设方案，以及健全组织机构、完善村规民约、社区参与等一系列系统化的规划措施。

（2）主要考察内容

对于古镇文化遗产旅游和乡村民俗旅游主要考察以下几个方面：



- 聚落的自然环境特征与历史沿革；
- 旅游资源特色；
- 旅游开发经营的历史；
- 聚落空间结构；
- 游客行为特征（来向与去向、住宿选择、活动内容及其空间分布等）；
- 旅游市场构成及其消费特征；
- 旅游形象及市场营销状况；
- 当地社区及居民受益情况；
- 旅游发展与传统社区保护的关系；
- 旅游管理现状（包括政策、机构、人力资源水平、社区参与管理的组织与形式等）。

2.1.1.4 城市服务区、度假区、主题公园

“旅游城市—交通线路—旅游景区”组成点、线、面的旅游地空间结构系统，在这个系统中，旅游城市完成重要的旅游集散、旅游接待服务等功能，城市服务区、度假区和主题公园是旅游地城市社会经济水平、城市旅游发展现状与城市旅游服务水平最直观的表征。

（1）主要考察对象

① 旅游接待城市服务区 张家界市区（永定区）、武陵源区（索溪峪）、锣鼓塔镇（张家界森林公园入口处接待服务区）。

② 旅游度假区 张家界及周边已经有些度假区，如江垭温泉度假村、张家界土家风情园等。综合实习虽不走访具体的旅游度假区，但要从区位关系、资源整合、产业竞争力等角度来研究度假区、主题公园等类型的旅游场所对张家界整体旅游业的影响。

（2）旅游接待城镇考察内容

- 指定饭店、零售点、娱乐设施、公园、游客服务中心、公路交通系统、步行街及其他设施的位置；
- 基础设施的设置水平；
- 城镇改造、景观美化规划等；
- 旅游服务业发展状况（住宿、餐饮、娱乐、旅行社业等）；
- 社会风气、治安；
- 社区参与状况；
- 政府的旅游管理水平。

2.1.1.5 景点旅游设施区

在旅游景区的规划和建设中，旅游设施是重要的物质因素，为游客提供各种服务，满足游客的旅游需求。伴随着旅游业的蓬勃发展，有些旅游设施成为旅游景区规划的败笔，不仅影响旅游景区原有的自然景观，而且破坏旅游景区原有的生态环境。旅游设施

大致分成旅游基础设施、旅游服务设施和游憩设施。实习中不仅要考察设施本身，更要从环境特性、经济特性、社会特性和人本特性4个方面评价旅游设施建设的科学程度。

(1) 主要景点（或景区内游线）及其考察内容

① 主要景点（或景区内游线） 大氧吧广场、金鞭溪、黄石寨、天子山、贺龙公园、十里画廊、水绕四门等。

② 重要考察内容 景观特色，选址（选线）考虑的因素，建筑及设施状况及其对环境和风景的影响，场地管理状况，游客管理状况，服务内容等问题等。

(2) 主要接待设施区及其考察内容

① 接待设施区 包括主要的游客休憩点、购物点、饮食服务点等。

② 考察内容 选址考虑的因素、接待服务区的服务业状况、服务业管理水平等。

2.1.1.6 重点旅游设施

对于景区旅游设施，选址是否合理是重点。建设项目的选址应尽量避免避开视觉敏感的地方，最大方便地向旅游者提供服务。综合实习应重点考察旅游景区内接待设施、休闲场所、餐饮点、小卖点、索道、电梯建设等内容，分析景区主要旅游设施所产生的旅游影响，针对其存在的负面影响，提出相应的对策。

对于重点旅游设施的考察，主要关注如下几个方面：

(1) 张家界宾馆、酒店

包括选址、建筑格局特点、酒店内外环境等。

(2) 景区（含张家界森林公园与武陵源）的门景区

包括选址、建筑风格、与周围环境的协调性、功能满足性等。

(3) 张家界索道

包括选址、功能、对环境的正负面影响、对景观的影响，旅游者态度等。

(4) 水绕四门观光电梯

包括选址、功能、对环境的正负面影响、对景观的影响，旅游者态度等。

2.1.2 分组调查与专题研究

2.1.2.1 结合问卷调查进行的分组调查

为深入研究湘西地区旅游业发展的各种现象，综合实习除完成个人作业以外，还要有分组的调查实践，采取兴趣结合、自由组合、分工协作的原则进行小组划分，要求每组自行设计问卷与访谈提纲，发扬集体智慧与团队精神，深入做好各项专题研究。

(1) 张家界地区旅游流的运动特征调查

① 调查目的和意义 通过对旅游流的研究，掌握客源市场的基本特征，既是旅游基础研究的重要内容，也是旅游景区管理的基本要求。

② 调查内容

——主要客源地—出游率—等游线—旅游目的地客源市场的圈层模式；

- 检验距离市场规律（吴曲线）；
- 研究不同尺度的旅游流特征（大尺度）；
- 游客停留时间：一日游游客与过夜游客的比例；平均停留时间。

③ 调查方法 问卷调查法（每人20份问卷）。

（2）旅游体验质量的衡量

① 调查目的和意义 通过对旅游体验质量的衡量，了解游客对旅游景区产品和服务的认知，可为产品和服务的进一步优化及更有效的营销打下基础。

② 调查内容

——研究旅游期望与旅游体验的关系：心理学家弗洛姆的期望理论为行为激发力
量 = 目标价值 × 期望实现概率；

——衡量旅游体验质量：主观指标有满足感、淡漠感、失望感；

——定量指标：愿意停留时间。

③ 调查方法 问卷调查法（每人20份问卷）

（3）旅游解说系统调查

① 调查目的和意义 解说系统是实现旅游景区教育性与便利性的重要手段，因此是景区规划与管理的重要内容，调查和研究游客对现存解说系统的认知，有利于解说系统的进一步优化。

② 调查内容

——现有解说系统的调查；

——游客对现有解说系统的认知（结构、要素）；

——分析与建议。

③ 调查方法 观察法、问卷调查法（每人20份问卷）。

（4）旅游形象调查

① 调查目的和意义 旅游形象是旅游目的地对外宣传的重要手段，因而必须对旅游形象与目的地的适合性加以研究。

② 调查内容

——游客对目的地现有宣传口号的态度与评价；

——游客对目的地旅游形象的认知；

——旅游形象的分析与建议。

③ 调查方法 问卷调查法（每人20份问卷）。

（5）凤凰古镇游客特征调查

① 调查内容 游客的居住地、社会人口学特征、获得凤凰古镇信息的途径、出游形式（包价旅游、自助、驾车游等）、对凤凰的期望与体验评价、与国内同类目的地的比较、对凤凰的建议等。

② 调查方法 问卷调查方法，注意抽样的科学性（小组每人30份问卷）。

③ 调查作业 在综合分析问卷结果的基础上撰写小组调研报告，要求进行科学分析、准确总结、合理表述，报告图文并茂、逻辑清晰、观点鲜明。