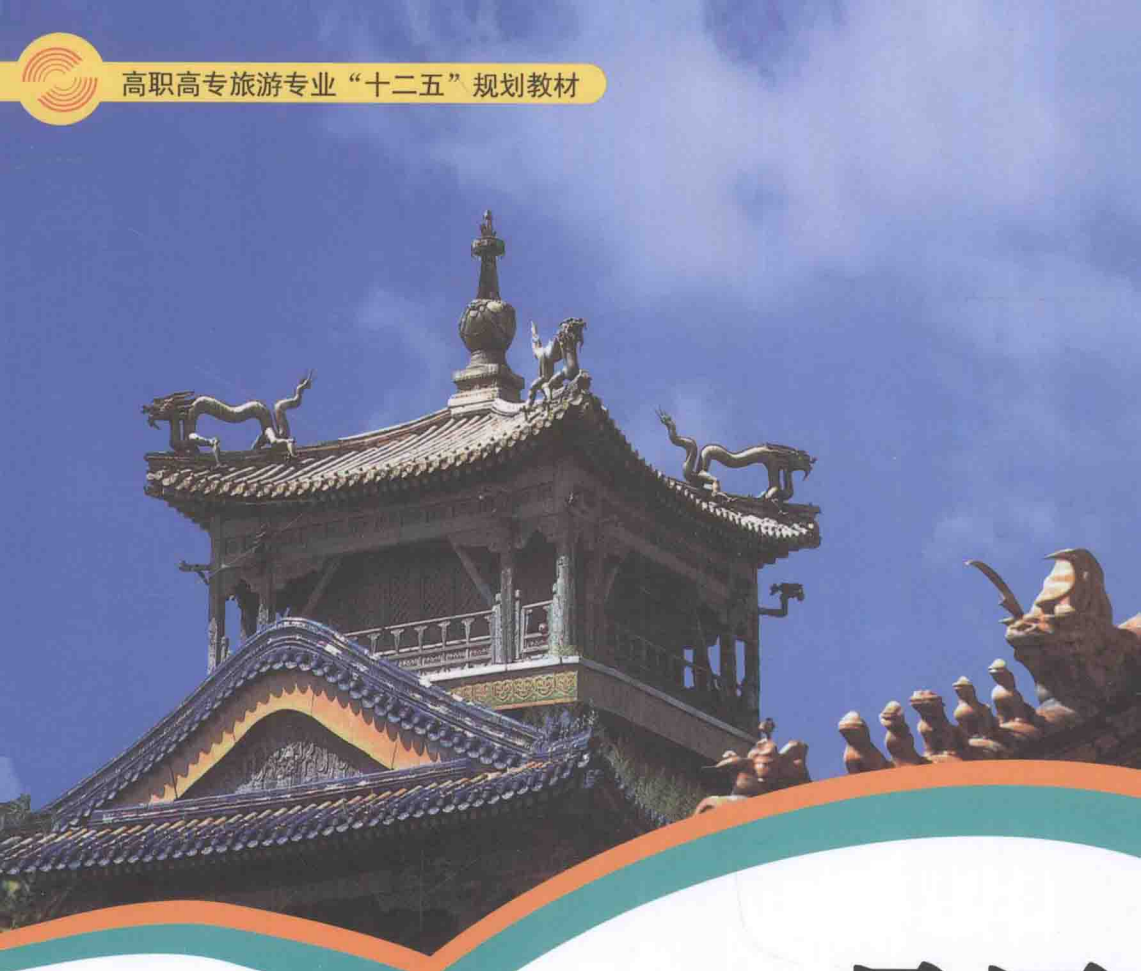




高职高专旅游专业“十二五”规划教材



景区 服务与管理

主编 雷晚蓉

副主编 邱智鸿 罗华 喻彩霞 邱玉贵



湖南大学出版社



高职高专旅游专业“十二五”规划教材

景区 服务与管理

主编 雷晚蓉

副主编 邱智鸿 罗华 喻彩霞 邱玉贵

审定委员会

郑 焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

编委会主任

陈 芳 周志宏 伏六明

编委会委员（按姓氏笔画排序）

白稚萍 付检新 孙 耘 伍海琳 江 波

刘韵琴 刘剑飞 刘列夫 刘孝利 陈 芳

陈晓斌 杨文斌 张为民 何丽萍 欧阳莉

尚军辉 禹明华 胡海涛 郭定芹 郭时明

聂建波 谢 敏 彭晓玲 覃业银 曾庆安

雷晚蓉

湖南大学出版社



内 容 简 介

本书共分三个模块,八个项目。基础模块:旅游景区管理概述,主要是论述旅游景区管理的背景性知识体系。服务模块:包括旅游景区接待,解说服务以及商业服务三个项目。管理模块:包括旅游景区设施维护与管理、环境管理、营销管理、服务管理、资源管理五个项目。

本书适合普通高校及高职高专院校旅游专业学生使用,也可作为旅游行业人员培训和职业资格考试教材,还可以作为旅游者旅行参考书目。

图书在版编目(CIP)数据

景区服务与管理/雷晚蓉主编. —长沙:湖南大学出版社,
2013.6

(高职高专旅游专业“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5667-0390-3

I. ①景… II. ①雷… III. ①旅游区—商业服务—高等职业教育—教材 ②旅游区—经济管理—高等职业教材 IV. ①F590.654

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第153172号

景区服务与管理

JINGQU FUWU YU GUANLI

主 编:雷晚蓉

策 划:严小涛

责任编辑:蒋紫云 严小涛 责任校对:全 健 责任印制:陈 燕

印 装:国防科大印刷厂

开 本:710×1000 16开 印张:7 字数:130千

版 次:2013年7月第1版 印次:2013年7月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5667-0390-3/F·342

定 价:25.00元

出 版 人:雷 鸣

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88821343(编辑室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址:<http://www.hnupress.com>

电子邮箱:yanxiaotao@hnu.cn

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系



前言

随着经济和社会的发展,在世界范围内旅游正逐渐成为现代社会人们重要的生活方式和社会经济活动之一。尤其是 20 世纪 90 年代以来,全球旅游业取得了快速的发展,成为继石油业、汽车业、房地产业之后世界经济中的重要支柱产业,显示出令人鼓舞的光明前景。

中国旅游业在改革开放的旗帜下,迅速转变职能,取得了辉煌的成就,充分显示出优势产业的勃勃生机与无限活力,成为国民经济新的增长点。进入 21 世纪,中国旅游业仍然保持着高速发展的态势。虽然曾受到 SARS 和金融危机等的巨大冲击,但并没有动摇中国旅游业发展的市场基础和产业基础。相反,经过危机的洗礼,中国旅游业的产业素质和抗风险能力得到进一步增强,必将焕发出更大的生机与活力,中国旅游经济必将进入新一轮的持续增长。

近年来,高等职业教育在中国迅速发展,特别是随着 100 所国家示范性高等职业院校和 100 所国家骨干高等职业院校的立项和建设,高职旅游教育课程改革的力度不断加大、思路不断明晰、成果不断涌现。在这个进程中,开发适用于高职学生的教材成为一个不断探索的课题。职业教育的主要目的就是直接为社会培养第一线的实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离上岗”,即用最短的时间和最有效的方法,使学生熟练掌握某项技能。职业教育强调学以致用,具有以下特征:

第一,以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念;解放思维,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。

第二,以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育以实用技能为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技



能有机地、系统地结合在一起,形成内容体系,同时,注重教学内容的实用性,强化学生的技能训练,促进学生动手能力的提高,循序渐进,边学边练,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果。

为更好地服务旅游产业,促进旅游专业高等职业教育的发展,适应高等职业旅游教育教材建设的迫切需要,经湖南大学出版社精心策划、组织,汇集了重点高等院校旅游专业的专家、学者,组织编写了这套旅游管理系列教材,包括导游实务、旅行社经营管理实务、旅游市场营销、中国旅游地理、旅游服务礼仪、中国旅游客源国概况、海南旅游英语、国际邮轮与乘务、海洋与岛屿旅游、海南旅游景点讲解、旅游电子商务、旅游法规实务、国际旅游岛新业态发展与探析、旅游法规案例选、酒店公共关系、客房实训、茶艺学、酒水服务与酒吧管理、酒店英语、餐饮服务与管理、前厅服务与管理、西餐服务、客房服务与管理、高尔夫概论、高尔夫行为规范、高尔夫球童管理等。

本套教材在选题上,涵盖了旅游管理理论研究领域的前沿和重点问题,具有广泛性,同时也充分关注了高尔夫、海洋旅游、岛屿旅游等旅游业发展中的新现象;在内容上,既揭示了旅游专业的基本原理,又进行了实务和方法的研究,具有较强的可操作性,很适合培养旅游管理复合型、实用型人才;在体例上,采取了目前高职教育较为流行的项目教学、任务驱动、基于工作过程等新思想和新理念。本套教材既可以作为高职院校旅游管理专业教材,也可以作为政府旅游管理机构及旅游企业中高级管理人员的参考用书,还可以为其他专业人员培训提供参考。

编者
2013年7月



目次

第一章 旅游景区概述

第一节	景区的概念界定	001
第二节	景区的发展态势	006
第三节	景区服务的基本内容	011
第四节	景区管理的基本内容	012
>>>	案例	013
>>>	思考与习题	015

第二章 旅游景区接待服务

第一节	票务服务	017
第二节	入门接待服务	022
第三节	投诉受理服务	025
>>>	案例	028
>>>	思考与习题	028

第三章 旅游景区解说服务

第一节	旅游解说服务的内容	030
第二节	旅游解说服务的类型	031
第三节	向导式解说服务	032
第四节	自导式解说服务	035
>>>	案例	038
>>>	思考与习题	039



第四章 旅游景区商业服务

第一节	景区的娱乐服务	040
第二节	景区的购物服务	046
第三节	景区的餐饮服务	053
第四节	景区的住宿服务	055
>>>	案例	058
>>>	思考与习题	058

第五章 旅游景区设施设备维护与管理

第一节	景区设施设备概述	059
第二节	景区设施设备的前期管理	061
第三节	景区设施设备的服务期管理	063
第四节	景区设施设备的更新改造	065
第五节	景区设施的安全管理	067
>>>	案例	069
>>>	思考与习题	072

第六章 旅游景区环境管理

第一节	景区环境管理概述	073
第二节	当前景区环境主要管理模式	075
第三节	景区环境管理的实现途径	077
>>>	案例	079
>>>	思考与习题	082

第七章 旅游景区营销管理

第一节	景区营销概述	083
第二节	景区营销的现状分析	085
第三节	景区营销策略	088
>>>	案例	090
>>>	思考与习题	092



第八章 旅游景区服务质量管理

第一节	景区服务质量概述.....	093
第二节	景区服务质量评价标准.....	095
第三节	我国景区服务质量存在的问题及解决对策.....	097
>>>	案例.....	100
>>>	思考与习题.....	101
后 记		102



第一章

旅游景区概述



- ▶ **教学目标** 知识目标：掌握景区的概念、特征和分类
了解中外景区的发展历程
了解景区发展的战略趋势
能力目标：掌握景区服务、管理的基本内容
- ▶ **教学难点** 景区的概念、特征和分类
- ▶ **教学重点** 景区服务、管理的基本内容
- ▶ **主要内容** 本章首先阐述了景区的概念、特征和分类；然后梳理了中外景区的发展历程，并预测了景区发展的战略趋势；最后介绍了景区服务、管理的基本内容。

第一节 景区的概念界定

一 旅游景区的概念

大部分学者都认同旅游景区是旅游活动的重要载体，国内外旅游学术领域在定义该概念和解释该概念内涵时，形成了较多的观点和意见。例如，英国的约翰·斯沃布鲁克在旅游方面的研究中指出，旅游景区可以被理解为一个具有独立性的单位，也可以看做是一个有专门用途的场所，或者可以认为是一个有明确界线的、范围有限的区域，而且该区域一般交通便利，有吸引大批游人在闲暇时前来，进行短期的逗留和游玩的资源。^①而美国旅游领域的专业人员 C. A. 甘恩（Gunn）将旅游景区定义为世界上任何有着自己特色的地域，景区的形成不只是来源于自然力量，而且也来源于人类活动，或者是两种力量的共同作用结果。^②我国针对旅游景区提出的定义也较为多样化。其中岳怀仁的观点是，旅游景区可以被认为是—定区域范围内，旅游资源、

① （英国）约翰·斯沃布鲁克著：《旅游景区开发与管理》[M]．东北财经大学出版社，2005

② Gunn, C. A. TurgutVar. *Tourism Planning : Basics Concepts Cases* (4thed) [M]．New-York: Routledge, 2002



旅游服务设施和机构以及旅游交通设施等相互作用而形成的旅游地域系统。^①张凌云的研究结论中显示,旅游景区是能够被纳入到管理体系的可以成为旅游者产生出游动因的一种吸引物,具体可以是有确定地域的、永久存在的不同类型的景区和一些暂时性召开的节日庆典等,不过大多数体育运动项目和购物场所不属于该范畴。^②

中华人民共和国国家标准《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775—2003)也对旅游景区概念进行了界定。在标准中,旅游区被确定为具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围,诸如风景区、博物馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游区(点)。上述标准中定义的“旅游区”概念(文件中使用的英文名称是 tourist attraction),等同于多数英美理论界界定的旅游景区。实际上,两者的英文译名完全一样。

鉴于国内外理论层面对于旅游景区形成的定义较为多样,没有完全统一的观点,同时,考虑到我国国家标准具有代表性和权威性,因此,本书的旅游景区就是该文件中界定的概念。

二 旅游景区的特征

从上述国家标准关于景区的定义可以看出,景区包括以下三个方面的特征:

1. 空间的地域性

景区是一个特殊形态的地域单元,这一地域空间一般存在明确的边界。在景区的空间地域方面,吸引旅游者的是其特色和旅游价值,形成的原因表现为自然和文化两个方面。

2. 功能的旅游性

景区是满足旅游者旅游需求的功能载体,是旅游者实现旅游目的的场所,这说明景区的主要功能就是旅游。旅游形式包括观光游览、休闲娱乐、度假康体、科考探险等,就目前而言,景区的主要功能是满足旅游者的观光游览需求。

^① 岳怀仁等. 风景旅游区经营与管理 [M]. 云南: 云南大学出版社, 1998: 125-127

^② 张凌云. 试论我国度假区的市场定位和开发方向 [J]. 旅游学刊, 1996 (4): 5-9



3. 经营的管理性

景区应该有专门的机构实施经营管理,对游客进入实行有效控制。这说明景区在提供相应的旅游设施和服务,满足游客旅游需求的过程中是有经营活动的,而经营活动是需要专业管理的。

三 旅游景区的分类

(一) 按照景区的主体要素来划分

根据构成景区特色的主体要素,可以把景区划分为自然类景区、人文类景区和综合类景区三种类型。

(1) 以自然景观为主的景区。此类景区以自然景观为主,人文景观为辅。其类型主要有山地景区、原始森林景区、江河湖泊景区、滨海滩涂景区等。其景观体系由自然生成的各种景物资源稍加人工修整而成,人文景观在其中处于次要或陪衬地位。

相关链接

自然类景区——张家界武陵源旅游区

武陵源位于湖南省西北部,以石英砂岩峰林峡谷地貌为其主要特征,共有石峰3 103座,分布在海拔500~1 100米,高度由几十米至400米不等,这种特殊的地貌形态被命名为石英砂柱峰地貌。





(2) 以人文景观为主的景区。此类景观的主体是人文景观，自然景观处于从属或次要地位。

相关链接

人文类景区——西安市秦始皇兵马俑博物馆

秦始皇兵马俑博物馆是中国遗址性博物馆。建在秦始皇帝陵的兵马俑坑遗址上。该馆以一号、三号兵马俑坑遗址、遗物为主体，向观众展示出丰富多彩的兵马俑坑发掘现场和坑内出土的高大的秦兵马俑群。



(3) 综合类景区。此类景观中，自然景观与人文景观同等重要，不分主次。景区经过人类长期的开发和利用，在自然景观的基础上形成了人工开发的某种优势，逐渐与自然景观融为一体，互相依托，互为陪衬，相互渗透融合。

相关链接

综合类景区——九江市庐山风景旅游区

庐山地处江西省北部。大江、大湖、大山浑然一体，雄奇险秀，刚柔并济，形成了世所罕见的壮丽景观。同时，中华民族源远流长的历史和数千年博大精深的文化孕育了庐山无比丰厚的内涵。

(二) 按照景区形成的原因来划分

美国学者 C. R. 戈尔德纳等在《旅游业教程》一书中，根据景区形成的原因将其划分为文化、自然、节庆、游憩和娱乐等五种类型。这种分类方法



被人们称为景区类型的“五分法”^①，如图 1.1 所示。

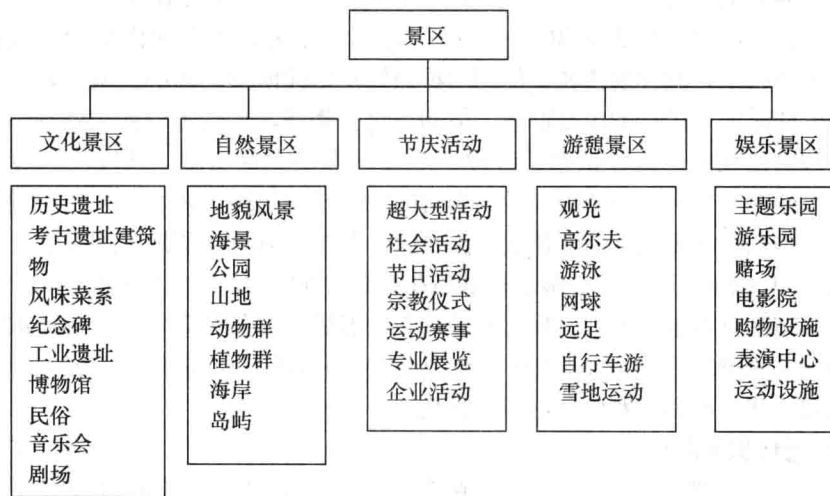


图 1.1 戈尔德纳等人的五分法

^① 查尔斯·R. 戈尔德纳著，旅游业教程——旅游业原理、方法和实践 [M]，大连理工大学出版社，2005



此外,还有根据景区的主导功能差异,可以将景区划分为观光体验类景区、度假休闲类景区、资源保护类景区和综合类景区四种类型。按照景区质量的等级来划分,分为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级等。

第二节 景区的发展态势

一 世界景区的发展历程

从世界范围来看,旅游景区的发展渊源可以追溯到古希腊和古罗马时代,至今为止,主要历经了萌芽发展、近代旅游以及现代发展等三个主要的阶段。

(一) 萌芽发展阶段

古希腊人和古罗马人外出旅行的愿望非常普遍,主要的旅游项目包括泡温泉、参加集会、竞技体育等,另外,参观艺术品和建筑杰作所在地也是非常流行的旅游内容。古希腊的“奥林匹亚庆典”是当时影响最大的庆典,最终演变成现代奥林匹克运动。公元前4世纪,罗马人就有了导游手册。埃及、希腊和罗马时代同时也是人造景观最早发展的一个时期,旅行家昂蒂帕克总结了当时的“世界七大奇迹”。罗马帝国衰败后,中世纪进入宗教旅游的繁荣时代,朝觐圣地成为主要的目的地和景区。14世纪出现了为朝圣者提供帮助的信徒证明和旅游指南,据称现代各国使用的护照便是由此演变而来的。基督教和伊斯兰教信徒是朝圣活动的主要群体,他们不仅去朝圣,也会进行社交活动、商贸往来和游山玩水。这种宗教旅游被看成是早期的大众旅游。欧洲文艺复兴时期,人们对知识和自由的崇尚导致当时的旅游活动呈现出两大特征:对健康的关注和强烈的求知欲。前者体现在温泉疗养胜地和海滨度假胜地的的发展。比利时的斯帕(Spa)因建成一座富含铁质矿泉的度假地而成为欧洲闻名的疗养胜地,而布莱克本也在人们发现海水的疗养功能后成为英国广受欢迎的海滨度假胜地。大旅游时代(Grand Tour)反映的是人们对知识的渴望,年轻人纷纷涌向巴黎、威尼斯和佛罗伦萨这样的文化中心。

(二) 近代旅游阶段

人类社会进入19世纪,工业革命以及随之而来的工业化进程对于人们的生活方式产生了全面的影响。其中铁路等新的交通元素的出现和运用,使得旅游由原来的上流社会专利逐渐转换成为一种大众化的活动,新的旅游时代开始形成。1841年7月5日,托马斯·库克(Tomas Cook)利用包租火车的方式组织了570多人从莱斯特前往洛伯罗赫,这被公认为近代旅游和旅



游业开端的标志。1851年英国在海德公园举办了一次大型博览会,接待了来自世界各地630万人次的参观者,这在近代旅游景区发展史上具有重要意义。与此同时,旅游的目的和旅游种类开始变得多样化。原有的温泉、海滨和文化遗迹作为旅游景区的地位更加巩固,博物馆、城市公园、美术馆、滑雪馆、水族馆等旅游景区也开始发展起来。1853年,英国在伦敦动物园内建造了世界第一座近代水族馆;1872年,美国建立了世界首个国家公园——黄石国家公园;1889年法国建成当时世界最高的埃菲尔铁塔;1894年,美国芝加哥建立了世界上第一座现代乐园——保罗·波恩顿水滑道公园;1925年,扎伊尔建立世界上第一座真正意义上的野生动物园。

(三) 现代发展阶段

以第二次世界大战结束为分界线,现代发展进程进入了加速阶段,全球范围的社会经济进程中强劲复苏成为主要特征,同时,以电气化为标志的人类第二次工业革命进一步缩短了世界的距离,使得长途旅游进入了快速发展的轨道。得益于高科技的助力,旅游景区也迎来了综合发展的黄金时代。1955年7月,美国加州迪士尼正式建成开放,这标志着主题乐园的时代来临了。其他类型的景区也得到了充分的发展,且不断有新的旅游形式出现,如博彩、会展、极限运动等。旅游者的休闲方式更加多元化和个性化。与此相对应,旅游景区提供的旅游产品 and 功能日益完善,服务更加迅捷周到,景区管理越来越规范化。

二 中国景区发展历程

(一) 古代萌芽阶段

从我国旅游历史来看,我国古代旅游时期,旅游形式主要有以隋炀帝、清乾隆为代表的皇帝巡游,以李白、杜甫为代表的士大夫漫游,以玄奘、鉴真为代表的宗教旅游,以丝绸之路和海上香料之路为代表的商务旅游,以徐霞客、沈括为代表的科学考察旅游。古代的景区主要体现在园林方面,并对世界园林体系有着重大影响,有“世界园林之母”的美誉。中国园林早期的形态为囿、苑、圃等形式。商代的“囿”是从天然地域中圈出一块土地,挖池筑台,放养禽兽,以供帝王狩猎取乐。秦始皇建上林苑,汉武帝后扩建,方圆达300里。魏晋南北朝,园林趋于寄情山水,回归自然,写意的山水园林形成初步的观念与手法。唐宋秉承魏晋之风,在形与意方面,更为后来的私家园林打下了基础。明清之际,园林艺术日臻精湛,涌现出一批造园专著,如《园冶》《帝京物略》《娄东园林志》等,以及像计成、张然这样的造园专家。

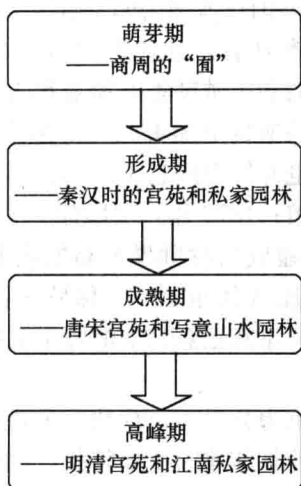


图 1.2 中国园林发展历程

中国园林的造园理念，首先秉承的是“天人合一”的哲学观点，追求的是人与大自然的和谐相处。园林是古代士大夫思想精神的空间寄托，如清代钱泳所说“造园如作诗文”。在造园准则方面，强调“有定法，无定式”。构景要素有叠山、理水、动植物、建筑等。

（二）近代的低迷阶段

由于我国古代旅游景区主要表现为园林，因此，园林的演进状况也就在很大程度上决定了我国古代旅游景区的发展。按照主流观点，我国 1840 年以前的园林被称为古典园林，而园林从古代发展进入到近代发展历程可以以中国境内公园的出现作为代表。1868 年，上海出现我国最早的公园——公花园（欧式花园，记载着“华人与狗不得入内”的屈辱历史，现为黄浦公园）。西方园林追求理性，强调按照纯粹的几何结构和数学关系发展，强调“完整、和谐、鲜明”的原则。这种公园的出现使得我国旅游景区的类型日渐多元。但因为列强用坚船利炮打开了国门，中国遭遇内忧外患，国力衰败，战火不断，景区的发展一直处于低迷状态，更有火烧圆明园这样的悲剧发生。

（三）现代快速发展阶段

新中国成立标志着中国社会经济进入了一个崭新的时代，旅游景区也具有了快速发展的活力，但是总体来看，旅游景区的发展有一定的起伏。其中，新中国刚成立之时，为丰富人民的生活，政府在城市兴建了大量的休闲公园、疗养院，景区的发展全面复苏。之后“文化大革命”的 10 年，景区



发展停滞甚至崩溃。改革开放后,旅游业进入快速发展阶段。20世纪80年代初,国家公布了首批24个历史文化名城和44个国家级风景名胜区,推动了我国景区的开发和建设。在市场经济的推动下,景区的经营管理与服务得到很大的提高。20世纪80年代中期以后,涌现出一批人造景观和主题公园,如华侨城、苏州乐园。国家公园、森林公园、世界遗产、旅游度假区、自然保护区、地质公园、温泉、海滨、滑雪、滑水、高尔夫等多种类型的景区也得到迅猛发展,形成比较完善的景区体系。20世纪90年代中期,国家又推动旅游示范区、生态旅游示范区的成立,强调可持续发展理念。2005年,国家旅游局公布首批全国工农业旅游示范点。中国从政府主导战略向旅游强国战略转型。

住房和城乡建设部的资料显示,2010年全国国家级风景名胜区已达208处,其中22处被列入联合国教科文组织《世界遗产名录》,省级风景名胜区达698处。旅游景区不仅保护了一大批风景名胜资源,也在保护生物多样性、维持生态平衡等方面发挥了重要作用。同时,资源的合理开发利用还促进了当地经济文化的快速发展。中国基本建立了具有中国特色的风景名胜区管理体系。近年来风景名胜区平均每年旅游总收入达330多亿元人民币。由此可见,我国旅游景区在旅游业的发展中起着不可忽视的推动作用。

三 中国景区发展趋势

随着信息时代的来临,计算机和互联网等广泛应用形成了良好的发展环境,高新技术带来的新一轮社会革命实现了生产力的加速发展,使得人们有能力更多地享受闲暇,使得现代社会的休闲色彩日益浓厚。在时代发展的推动下,中国旅游景区的发展已经体现出九个主要的战略性发展趋势。

1. 开发理念的科学化

中国景区在开发理念定位中,坚持科学发展观,充分把握市场竞争的国际化环境特征,逐步建立起“战略主导、资源共享、企业担纲、市场运作、政府协调、法规制衡、统筹发展”的景区产业开发理念。

2. 资源利用的永续化

中国景区在资源利用过程中,坚持自主创新,逐步缓解存在已久的生态环境退化、安全问题突出、环境污染加剧、景观破坏明显、资源耗损严重等五大隐患,从盲目的破坏性开发走向理性的保护性开发,实现遵循自然规律和尊重市场经济规律的可持续发展。

3. 治理结构的多元化

中国景区在治理结构变革中,坚持市场原则,逐步理顺所有权与经营权