



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目



浙江省“十一五”重点教材建设项目

景区服务与管理专业模块

模块主编 王昆欣 钟泓

景区服务与管理

Tourist Attractions Services and Management

主编 周国忠

China Tourism

中国旅游出版社



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目



浙江省“十一五”重点教材建设项目

景区服务与管理专业模块 | 模块主编 王昆欣 钟 泓

景区服务与管理

Tourist Attractions Services and Management

主 编 周国忠

中国旅游出版社

项目策划与统筹: 付 蓉

责任编辑: 付 蓉

装帧设计: 鲁 筱

责任印制: 冯冬青

图书在版编目(CIP)数据

景区服务与管理 / 周国忠主编. --北京: 中国旅游

出版社, 2012.6

“中国旅游院校五星联盟”中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

ISBN 978-7-5032-4187-1

I. ①景… II. ①周… III. ①风景区-商业服务-高等职业教育-教材②旅游市场-市场营销学-高等职业教育-教材 IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第124749号

书 名: 景区服务与管理

作 者: 周国忠

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话: 010-85166503

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

开 本: 720毫米×970毫米 1/16

印 张: 17.5

印 数: 1-3000册

字 数: 276千

定 价: 39.80元

I S B N 978-7-5032-4187-1

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

编辑出版工作指导委员会

- 魏洪涛 国家旅游局人事司 司长
刘桐茂 国家旅游局人事司 副司长
段建国 中国旅游协会 副会长
中国旅游协会旅游教育分会 会长
刘志江 中国旅游协会 秘书长
郑向敏 华侨大学旅游学院 院长
教育部高职高专旅游管理类专业教学指导委员会 主任
杨卫武 上海旅游高等专科学校 校长
王昆欣 浙江旅游职业学院 院长
贾玉成 桂林旅游高等专科学校 校长
张新南 南京旅游职业学院 院长
狄保荣 山东旅游职业学院 党委书记
谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院 院长
李志庄 中国旅游出版社 社长

编辑委员会

(按拼音首字母的音序排序)

陈安萍	陈为新	陈增红	戴桂宝	邓德智	狄保荣	冯翔
付蓉	高元衡	黄国良	黄立萍	江涛	匡家庆	郎富平
梁赫	刘嘉龙	刘晓琳	芦爱英	任鸣	邵万宽	孙育红
覃江华	唐志国	王晞	王德成	王昆欣	王培来	韦夏婵
魏凯	温卫宁	吴云	徐云松	张浩宇	张念萍	张润生
赵建民	钟泓	周春林	周国忠	周延文	朱承强	

特邀模块主编

朱承强	王昆欣	黄国良	狄保荣
徐云松	陈增红	邵万宽	钟泓

出版说明

把中国旅游业建设成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,实现由世界旅游大国向世界旅游强国的跨越,是中国旅游界的光荣使命和艰巨任务。要达成这一宏伟目标,关键靠人才。人才的培养,关键看教育。教育质量的高低,关键在师资与教材。

经过20多年的发展,我国高等旅游职业教育已逐步形成了比较成熟的基础课程教学体系、专业模块课程体系以及学生行业实习制度,形成了紧密跟踪旅游行业动态发展和培养满足饭店、旅行社、旅游景区、旅游交通、会展、购物、娱乐等行业需求的人才的开放式办学理念,逐渐摸索出了一套有中国特色的应用型旅游人才培养模式。在肯定成绩的同时,旅游教育界也清醒地看到,目前的旅游高等职业教育教材建设和出版还存在着严重的不足,体现在教材反映出的专业教学理念滞后,学科体系不健全,内容更新慢,理论与旅游业实际发展部分脱节等,阻碍了旅游高等职业教育的健康发展。因此,必须对教材体系和教学内容进行改革,以适应飞速发展的中国旅游业对人才的需求。

上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院等中国最早从事旅游职业教育的骨干旅游职业院校,在学科课程设置、专业教材开发、实训实习教学、旅游产学研一体化研究、旅游专业人才标准化体系建设等方面走在全国前列,成为全国旅游教育的排头兵、旅游教学科研改革的试验田、旅游职业教育创新发展的先行者。他们不仅是全国旅游职业教育的旗帜,也是国家旅游局非常关注的旅游教育人才培养示范单位,培养出众多高素质的应用型、复合型、技能型的旅游专业人才,为旅游业发展作出了贡献。中国旅游出版社作为旅游教材与教辅、旅游学术与理论研究、旅游资讯等

行业图书的专业出版机构，充分认识到高质量的应用型、复合型、技能型人才对现阶段我国旅游行业发展的重要意义，认识到推广中国骨干旅游高等职业院校的基础课程、专业课程、实习制度对行业人才培养的重要性，由此发起并组织了“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目，将五校的基础课程和专业课程的教材成系统精选出版。该项目得到了“五星联盟”院校的积极响应，得到了国家旅游局人事司、教育部高职高专旅游专业教学指导委员会、中国旅游协会旅游教育分会的大力支持。经过各方两年多的精心准备与辛勤编写，在国家“十二五”开局之年，这套教材终于推出面世了。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目所含教材分为六个专业模块：“**旅游管理专业模块**”（《旅游概论》、《旅游经济学》、《旅游管理基础》、《旅游市场营销实务》、《旅游应用心理学》、《中国旅游资源概论》、《旅游电子商务》、《旅游职业英语》、《旅游职业道德》、《旅游礼宾礼仪》）；“**酒店服务与管理专业模块**”（《酒店概论》、《酒店前厅部服务与管理》、《酒店客房部服务与管理》、《酒店餐饮部服务与管理》、《酒店财务管理》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《调酒与酒吧服务与管理》）；“**旅行社服务与管理专业模块**”（《旅行社经营管理》、《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《旅行社门市业务》）；“**景区服务与管理专业模块**”（《景区规划原理与实务》、《景区服务与管理》、《旅游资源的调查与评价》）；“**会展服务与管理专业模块**”（《会展概论》、《会展策划与管理》、《会展设计与布置》、《实用会展英语》）；“**烹饪工艺与营养专业模块**”（《厨政管理》、《烹饪营养与食品安全》、《面点工艺学》、《烹饪原料学》），共计34本。本套教材实行模块主编审稿制，每一个专业模块均聘请了一至三位该学科领域的资深专家作为特邀主编，负责对本模块内每一位主编提交的编写大纲及书稿进行审阅，以确保本套教材的科学性、体系性和专业性。

“五星联盟”的资深专家及五校相关课程的骨干教师参与了本套教材的编写工作。他们融合多年的教学经验和行业实践的体会，吸收了最新的教学与科研成果，选择了最适合旅游职业教育教学的方式进行编写，从而使本套教材具有了鲜明的特点。

1. 定位于旅游高等职业教育教材的“精品”风格，着眼于应用型、复合型、技能型人才的培养，强调互动式教学，强调旅游职业氛围以及与行业动态发展的零距离接触。

2. 强调三个维度能力的综合,即专业能力(掌握知识、掌握技能)、方法能力(学会学习、学会工作)、社会能力(学会共处、学会做人)。

3. 注重应用性,强调行动理念。职业院校学生的直观形象思维强于抽象逻辑思维,更擅长感性认识和行动把握。因此,本套教材根据各门课程的特点,突出对行业中的实际问题和热点问题的分析研讨,并以案例、资料表述和图表的形式予以展现,同时将学生应该掌握的知识点(理论)融入具体的案例阐释中,使学生能较好地将理论和职业要求、实际操作融合在一起。

4. 与相关的行业资格考试、职业考核相对应。目前,国家对于饭店、导游从业人员的资格考试制度已日渐完善,而会展、旅游规划等的从业资格考核也在很多旅游发达地区逐渐展开。有鉴于此,本教材在编写过程中尽可能参照最新的各项考试大纲,把考点融入到教材当中,让学生通过实践操作而不是理论的硬背来掌握知识,帮助他们顺利通过相关的考试。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目是一个持续的出版工程,是以中国骨干旅游高职院校和中国旅游出版社为平台的可持续发展事业。我们对参予这一出版工程的所有特邀专家、学者及每一位主编、参编者和旅游企业界人士为此书编写贡献出的教育教学和行业从业的才华、智慧、经验以及辛勤劳动表示崇高的敬意和衷心的感谢。我们期望这套精品教材能在中国旅游高等职业教育教学发挥它应有的作用,作出它应有的贡献,这也是众多参与此项编写出版工作的同人们的共同希望。同时,我们更期盼旅游高等职业教育界和旅游行业的专家、学者、教师、企业界人士和学生在使用本套教材时,能对其中的不足之处提出宝贵意见和建议,我们将认真对待并吸纳合理意见和建议,不断对这套教材进行修改和完善,使之能够始终保持行业领先水平。这将是我们的不懈追求。

中国旅游出版社

2011年3月

前 言

旅游景区是旅游者产生旅游动机的直接因素之一，是一个国家或地区人文资源和自然资源的精华所在，也是旅游目的地形象的重要窗口，其在旅游业中的支柱地位越来越凸现。无论是数量还是质量，我国都是景区资源大国，众多旅游景区已经在我国旅游业发展中发挥着重要作用。然而，目前景区服务与管理仍存在薄弱环节。为了尽快提高我国旅游景区服务与管理水平，迫切需要旅游教育工作者努力付诸实践，为培养景区服务与管理专业人才提供适用性、指导性强的教科书。

基于此，我们结合教学和实践的经验编写了本教材。书中理论联系实际，突出服务和管理理念、服务和管理规程、服务技巧、游客行为管理、服务质量管理、景区营销方法、旅游安全管理等内容。本教材的主要特色是：

针对性强。根据高职高专学生的特点和景区服务与管理工作的特性，为了帮助学生课程内容进行掌握和理解，在体系编排上，每章的开头设置了本章导读和学习目标及导入案例，在每一章后设计了教学小结和形式多样的练习。

实用性强。本教材注重与行业的紧密结合，融入当前行业的需求和变化情况，突出服务技能、管理方法和操作规范方面的内容。

操作性强。本教材在内容上紧扣景区服务与管理的工作流程，按操作规程进行编写，并在各章后设计了实训环节，便于学生学以致用。

本教材共分九章，建议教学课时为72课时。由于各地、各院校情况不同，教学环节的排列也必然存在差异，因此，在进行本课程的教学时可以根据实际情况，合理安排教学进程。

本教材由浙江旅游职业学院周国忠教授担任主编，王方副教授、冯海霞副

教授、郎富平讲师及杭州宋城人力资源总监赵雪璿参与编写。特别感谢赵雪璿女士，她为本教材编写大纲的确定提供了有益的意见，并在相关服务与管理章节的编写中提供了大量实用性内容。

本书在编写过程中参考了大量的相关著述和文献，在此向有关作者一并致谢！由于作者水平有限，书中不当之处，敬请读者不吝赐教。

编者

2012年5月

目 录

CONTENTS

前 言	1
第一章 导 论	1
第一节 景区的定义与特征	4
第二节 我国景区的类型	6
第三节 景区服务与管理的基本内容	8
第四节 景区与我国旅游业发展的关系	10
第五节 中国景区的发展历程和发展趋势	11
复习与思考	17
第二章 票务服务	19
第一节 景区订票服务	21
第二节 景区售票服务	26
第三节 景区验票服务	32
复习与思考	38
第三章 排队服务与管理	41
第一节 排队队形	42
第二节 排队过程管理	45
复习与思考	56

第四章	咨询服务与投诉处理	57
第一节	电话咨询服务	58
第二节	当面咨询服务	64
第三节	投诉处理	70
	复习与思考	84
第五章	景区解说	87
第一节	景区解说概述	91
第二节	向导式解说服务	96
第三节	自导式解说服务	116
	复习与思考	121
第六章	景区服务质量管理	125
第一节	景区服务质量概述	127
第二节	景区服务质量管理的理论基础	131
第三节	景区服务质量管理的内容与方法	135
第四节	景区游客行为管理	147
	复习与思考	155
第七章	景区营销管理	161
第一节	景区营销管理概况	162
第二节	景区营销管理的步骤	178
第三节	景区的顾客关系管理	199
	复习与思考	202
第八章	景区人力资源管理	203
第一节	景区人力资源管理内容	204
第二节	员工个体管理	209
第三节	员工团队管理	224
	复习与思考	232

第九章	景区安全管理	234
第一节	景区安全管理概述	235
第二节	景区安全管理	241
第三节	景区常见游乐项目安全管理及常见事故处理方法	250
	复习与思考	261
	参考文献	263

导论

景区是旅游者的终极旅游目的地和所购买旅游产品的核心内容。本章重点对景区的定义、特征和类型进行介绍,概述景区服务与管理的基本内容。学习者在进一步学习景区服务与管理相关内容之前,对景区要有较全面的了解。同时,为了使学习者对景区有背景性的了解,本章简要介绍了景区的产生与发展,及其在旅游业中的地位。

学习目标



知识目标

- ❶ 了解景区的形成和发展历史及其在旅游业中的地位和影响。
- ❷ 掌握景区的基本概念、特征及分类。
- ❸ 熟悉景区服务与管理所涵盖的基本内容。
- ❹ 理解景区企业的岗位职能及要求。

技能目标

- ❶ 掌握景区发展趋势的分析能力。

案 例

华侨城与旅游

经过 20 多年的发展,华侨城集团由原来几家作坊式企业发展成为一个跨地区的大型国有企业集团,其中最具社会影响力的是以锦绣中华、世界之窗、欢乐谷等主题公园为代表的旅游业。1997 年,华侨城集团重组旗下部分优质旅游资源,独家发起并以募集方式设立深圳华侨城控股股份有限公司,并于 1997 年 9 月 10 日在深圳证券交易所挂牌上市。1999 年,华侨城采用构筑产业链条、实现关联协同的方式,充分发挥主题公园的“旅游乘数效应”,并将其转化为现实的经营利润,有效地带动了房地产、饭店、商业服务、娱乐活动等方面的消费。1999 年,华侨城战略性地提出了“旅游房地产”的概念,将房地产融入华侨城的主题公园产业链,实现了从旅游主导产业到房地产业等关联产业的延伸和发展。随后,华侨城控股股份有限公司又先后进军影视传媒、旅游策划、歌舞演艺等文化旅游关联产业。如今,华侨城旅游已成功打造了一个以主题公园业务为核心、旅游地产等关联产业为辅助的产业链条,为华侨城旅游的持续发展构筑了合理的产业结构和资本结构。

——资料来源:王瑜.旅游景区服务与管理.东北财经大学出版社,2009.



案 例 分 析

景区在旅游业中有什么样的关联度?

景区是旅游者产生旅游动机的直接因素之一,是一个国家或地区人文资源和自然资源的精华所在,也是旅游目的地形象的重要窗口。景区越来越凸显其在旅游业中的支柱性地位。到 2011 年 11 月,我国已有各类旅游景区超过 2 万家,其中 5A 级旅游景区 119 家。截至 2009 年 12 月,我国拥有国家重点风景名胜区 208 个,国家地质公园 182 个(其中,世界地质公园 24 家)。截至 2011 年 6 月,我国已拥有 27 项世界文化遗产、8 项世界自然遗产、4 项世界文化与自然遗产、2 项世界文化景观。无论从数量还是质量上考量,我国都是景区资源大国,众多景区已经在我国旅游业中发挥重要作用。提高我国景区服务与管理水平迫在眉睫。

相关链接



被列入《世界遗产名录》的中国遗产地

一、文化遗产 (27 处)

1. 周口店北京猿人遗址 (北京, 1987.12)
2. 长城 (北京, 1987.12)
3. 敦煌莫高窟 (甘肃, 1987.12)
4. 明清皇宫 [北京故宫 (北京), 1987.12; 沈阳故宫 (辽宁), 2004.7]
5. 秦始皇陵及兵马俑坑 (陕西, 1987.12)
6. 承德避暑山庄及周围寺庙 (河北, 1994.12)
7. 曲阜孔府、孔庙、孔林 (山东, 1994.12)
8. 武当山古建筑群 (湖北, 1994.12)
9. 布达拉宫 (大昭寺、罗布林卡) (西藏, 1994.12)
10. 丽江古城 (云南, 1997.12)
11. 平遥古城 (山西, 1997.12)
12. 苏州古典园林 (江苏, 1997.12)
13. 颐和园 (北京, 1998.11)
14. 天坛 (北京, 1998.11)
15. 大足石刻 (重庆, 1999.12)
16. 明清皇家陵寝 [明显陵 (湖北)、清东陵 (河北)、清西陵 (河北), 2000.11; 明孝陵 (江苏)、十三陵 (北京), 2003; 盛京三陵 (辽宁), 2004.7]
17. 皖南古村落 (西递、宏村) (安徽, 2000.11)
18. 龙门石窟 (河南, 2000.11)
19. 都江堰—青城山 (四川, 2000.11)
20. 云冈石窟 (山西, 2001.12)
21. 中国高句丽王城、王陵及贵族墓葬 (吉林, 2004.7)
22. 澳门历史城区 (澳门, 2005)
23. 安阳殷墟 (河南, 2006.7)
24. 开平碉楼与古村落 (广东, 2007.6)
25. 福建土楼 (福建, 2008.7)
26. 山西五台山 (山西, 2009.6)
27. 河南登封天地之中历史建筑群 (河南, 2010.8)

二、自然遗产 (8 处)

1. 九寨沟 (四川, 1992.12)

2. 黄龙（四川，1992.12）
3. 武陵源（湖南，1992.12）
4. 三江并流（云南，2003.7）
5. 大熊猫栖息地（四川，2006.7）
6. 中国南方喀斯特〔石林（云南）、荔波（贵州）、武隆（重庆），2007.6〕
7. 三清山（江西，2008.7）
8. 中国丹霞，包括福建泰宁、湖南茭山、广东丹霞山、江西龙虎山（包括龟峰）、浙江江郎山、贵州赤水（2010.8）

三、文化和自然双重遗产（4处）

1. 泰山（山东，1987.12）
2. 黄山（安徽，1990.12）
3. 峨眉山—乐山（四川，1996.12）
4. 武夷山（福建，1999.12）

四、文化景观（2处）

1. 庐山（江西，1996.12）
2. 西湖（浙江，2011.6）

——资料来源：中国世界遗产网，www.cnwh.org



想 一 想：

1. 遗产保护有何意义？
2. 说说旅游开发与遗产保护的关系。

第一节 景区的定义与特征

一、景区的定义

关于景区的定义尚未形成一致的说法，与旅游景区相近的概念有：旅游目的