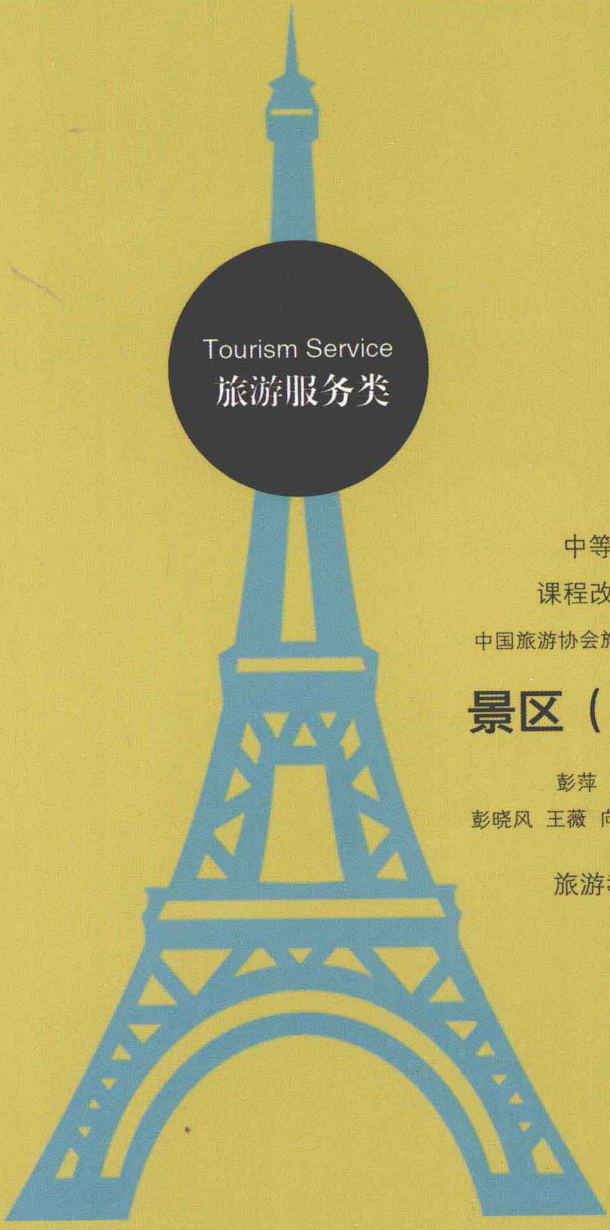




Tourism Service
旅游服务类

中等职业学校

课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

景区（点）服务

彭萍 王建权 主编

彭晓风 王薇 向文静 栾鹤龙 副主编

旅游教育出版社



Tourism Service
旅游服务类

常州大学图书馆
藏书章

中等职业学校

课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

景区（点）服务

彭萍 王建权 主编

彭晓风 王薇 向文静 栾鹤龙 副主编

旅游教育出版社

策 划:刘 权 景晓莉

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

景区(点)服务/彭萍,王建权主编. —北京:旅游教育出版社,2011.8

中等职业学校课程改革规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2223 - 5

I. ①景… II. ①彭… ②王… III. ①风景区—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 154659 号

中等职业学校课程改革规划教材

景区(点)服务

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

彭萍 王建权 主编

彭晓风 王薇 向文静 栾鹤龙 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	12
字 数	162千字
版 次	2011年8月第1版
印 次	2011年8月第1次印刷
定 价	21.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

中等职业学校课程改革规划教材

编委会

主 任: 段建国 (中国旅游协会旅游教育分会会长)

副主任: 徐锦祉 (港澳中心总经理)

成 员: (按拼音排序,排名不分先后)

北京市振华旅游学校

北京市外事学校

北京市劲松职业高中

北京教育学院朝阳分院

广东省旅游职业技术学校

贵州省旅游学校

桂林市职业教育中心学校

海口旅游职业学校

湖北省旅游学校

南京旅游职业学院

秦皇岛职业技术学院

山东旅游职业学院

陕西省旅游学校

上海旅游高等专科学校

上海市商贸旅游学校

上海市振华外经职业技术学校

上海现代职业技术学校

四川省旅游学校

太原旅游职业学院

武汉市旅游学校

云南旅游职业学院

旅游教育出版社

出版说明

为满足旅游行业对专业人才的培养需求,贯彻落实国家教育体制改革和教材建设的最新精神,受中国旅游协会旅游教育分会委托,根据教育部2010年修订的《中等职业学校教学目录》,我社组织编写了这套中等职业学校课程改革规划教材。

在编写出版这套教材的过程中,由中国旅游协会旅游教育分会段建国会长主持,全国20多所职业院校代表参加,共同听取了教育部职业技术教育中心研究所余祖光副所长和港澳中心徐锦社总经理等专家对教材编写提出的意见和建议,讨论并确定了教材编写思路,力求使这套中职教材既能反映行业需求,又能贴近教学实际。

新版中职教材具有以下特色:

◎编写理念以人为本,教学合一贴近实际。整套教材突出以人为本的编写理念,专业基础课教材减少了理论阐述的篇幅,加大了图表分量,力求图文并茂、讲练结合,以降低学习难度,具有较强的可读性、操作性和趣味性;专业核心课教材则以就业为导向,将学习任务与未来工作过程及职业生涯相对接,除了让学习者提前了解将要工作的环境和即将共事的同事,便于及早规划职业生涯外,还引导大家正确看待服务工作,树立职业荣誉感。整套教材从标题名称的拟定、教学环节的设计和案例的引入等方面,以学生愿意学习、快乐学习为宗旨,注重做中学、做中教,教学做合一,理论实践一体化,符合学生的认知规律和阅读习惯,贴近教学实际。

◎教学内容易学易懂,对接岗位直观实用。专业基础课教材创新编写模式,通过不同单元,把学习内容任务化、把知识要点案例化。专业核心课教材把岗位任务的实施与工作过程完全对接,全程模拟工作场景,把完成一个工作任务所需的基础知识、服务准备、技能训练、任务实施、同步练习等内容用形象直观的操作图示及说明文字串联起来,易学易懂,直观实用。

◎教材结构科学严谨,由易到难梯度明晰。整套教材按照职业领域工作过程

的逻辑确定教学单元,以项目、任务、活动、案例等为载体组织各教学环节,在每个任务中,嵌入案例导入、看一看、说一说、想一想、做一做等环节,加大学生的参与性,提高学生的学习兴趣。通过基础模块、专业模块、拓展模块的分层次教学设计,由简到繁,由易到难组织各教学环节,符合中职学生的认知特点。

◎编写人员构成合理,行业企业深度参与。本套教材由中国旅游协会旅游教育分会组织编写,由教育部门、酒店高级管理人员、特级导游员、礼仪专家、中国芭蕾舞团原副团长等行业企业专家深度参与。第一作者均为业内专家,他们既奋斗在教学一线,又有在旅游企业挂职锻炼的从业经验。编写团队中还有行业专家和技术能手,如《形体及礼仪训练》主编蒋祖慧老师,曾任中国芭蕾舞团副团长,是我国著名女作家丁玲的女儿。《客房服务》主编之一潘先才任海南文华大酒店客房部经理,《西餐服务》副主编姜蓓任上海国际会议中心东方滨江大酒店餐饮会议总监,《中餐服务》副主编鲍小伟任四川盛嘉饭店管理公司董事长、国家级饭店星评员,《酒水服务》副主编荆悦任北京贵宾楼酒店酒吧服务经理,《会议服务》副主编伊蕾任北京国际会议中心人力资源部经理,《导游操作实务》副主编廖荣隆是四川省十佳导游,《导游讲解》副主编是上海特级导游李志军,《景区景点服务》主编之一是武汉黄鹤楼五星导游王建权,《旅游情境英语》副主编邵传英是海南美兰海航酒店综合管理部经理,《饭店服务情境英语》副主编是中国大饭店培训部助理经理袁媛、广东珠海阳光机场酒店副总经理赵倩男。

◎呈现形式新颖多样,教材界面亲切友好。整套教材双色印刷,装帧精美,符合中职生的年龄特征和阅读习惯。专业核心课程教材不仅有工作场景再现图片、专业设备用品图片,更有工作设备使用说明图示、专业技能操作流程图示、专业礼仪训练图示,部分教材还随书配有教学光盘,使教材呈现形式新颖多样。标题名称的拟定、案例的引入、贯穿全文的人物设计……更是贴近中职生的实际生活,使教材界面亲切友好,为学生营造了一个轻松快乐的学习环境。通过这些人性化的设计,将枯燥的专业知识学习变成了一次又一次愉快的职场旅行,在旅途中,学生们边学边做,可以达到最佳的学习效果。

我们想借此套丛书的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社
2011.8

目 录

CONTENTS

基础模块

单元 1 走进景区	3
项目 1 我眼中的“家”——认识景区	3
项目 2 我未来的工作——景区服务人员的职责和服务流程	13
活动 1 景区经理的职业生涯调查	22

专业模块

单元 2 职场演练——体验景区服务全流程(上)	29
项目 3 有朋自远方来,不亦乐乎——景区安全准备工作	29
项目 4 有朋自远方来,不亦乐乎——景区卫生准备工作	49
项目 5 笑迎四方客——售票接待服务	61
项目 6 处变不惊你最行——处理游客投诉	80
活动 2 练习如何处理游客投诉	86
单元 3 职场演练——体验景区服务全流程(下)	90
项目 7 欢乐伴你行——景区解说服务	90
项目 8 宾至如归——景区商业服务	117
项目 9 客人有问题 随时来解决——景区突发事件的处理	131

活动3 提高我们的讲解能力	148
---------------------	-----

拓展模块

单元4 职场提升——做一名成功的管理者	153
项目10 酒香也怕巷子深——景区市场营销管理	153
项目11 管好家底——景区资源的开发与保护管理	171
项目12 质量就是生命线——景区服务质量管理	179
参考资料	184
后 记	186

基础模块

单元 1 走进景区

景区,这个我们未来工作的家,对大多数人来说一定是既熟悉又陌生吧!说熟悉,是因为每个人或多或少都去过景区;说陌生,是因为“景区”将成为我们职业生涯的第一站,从这里出发,我们将成为一名景区工作者。

景区工作者,听起来就很神秘!那么,景区到底是什么?为什么不同景区有不同分级?有些景区以人文底蕴见长,而有些景区却以自然风光闻名?在景区这个大“家”里,我们将扮演什么角色?有哪些工作等着我们去做?

带着这些问题,让我们一起走进景区,来探寻景区这个大“家”的内部世界吧!

项目 1 我眼中的“家”——认识景区

和大家一样,经过努力,李多多终于成为了庐山风景名胜区的一名工作人员,从此,这里就是她的“家”了。学生时代,李多多就从李白、苏轼等人的诗篇中领略过庐山的神奇,如今,她工作在这里,更为庐山的一草一木感到自豪。李多多想通过自己的努力,营造一个和谐舒适的环境,让每一位前来庐山游玩的客人都能喜欢上他的“家”。

下面,就让我们跟随李多多,来认识一下她工作的“家”——景区。

任务实施

任务1:认识景区

1. 景区的概念

李多多工作的“家”是个什么样,这不是一两句话就能说清楚的:

第一,景区是旅游资源的重要表现形式之一,是各种旅游资源展现给游人的载体;

第二,景区一般是将旅游资源经过人为开发,使其可以激发旅游者的兴趣和吸引力,本质上是一种旅游产品;

第三,只要是能够激发人们的旅游兴趣和需求,并能提供给人们游览、休息和科研的区域,都应该是旅游景区。

所以,旅游景区是一种特殊的地域空间载体,它通过向旅游者提供层次丰富、形式多样的各类旅游产品和服务,来满足人们观光体验、度假休闲、康体娱乐、科考科普、探险访问、文化修学等方面的需求。

国家旅游局与国家技术监督局联合发布的《旅游区(点)质量等级的划分与评定》,给景区的定义是:景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域,具体指具有参观游览、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。该管理区应有统一的经营管理机构 and 明确的地域范围,包括风景区、文博馆、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)。

2. 景区的特征

看来,景区这个“家”的布局不那么简单,为了便于识别,我们总结出了这个“家”的四个明显特征:

(1)空间的地域性。地域性,是指任何形式的旅游景区必然受到当地的自然、社会、经济、法律、文化、历史、环境的影响和制约。地域性表现在旅游景区的差异上,一种景观、一种戏曲、一种饮食、一种宗教、一个民族都体现了地域的差异,这种差异形成了不同的地域特色。认识和理解地域性对旅游景区的开发利用具有重要意义。旅游景区开发的第一步就是要确立地方风格,突出特色。

(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。而且不同类型的景区具有差异化的旅游功能,例如,博物馆、植物园等主要功能是教育和求知,度假区的主要功能是休闲和康乐,而风景名胜区则具有参观、游览、休闲等多种旅游功能。旅游功能是旅游景区吸引力的主要体现,是旅游景区作为一种旅游产品的价值基础。

(3)资源的可创性。旅游景区的可创性是指旅游景区并不是一成不变的、呆板的,一些旅游景区是可以根据人们的意愿和自然的规律进行创造、制作而再生、再现的。可创性是旅游景区的重要特征。比如苏州园林,就是历代达官贵人、豪商富户和文人所建,是我国私家园林的典型代表,虽然这些私家园林规模较小,但园中奇石秀水、亭台楼阁、珍树奇花,无不典雅秀美,且能以小见大,仿效自然,显“移天缩地”之功,苏州园林是典型的再创旅游景区。



图 1-1 苏州拙政园

(4)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。这说明景区通过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。

庐山地处江西省北部,风景区总面积 302 平方公里,最高峰汉阳峰海拔 1474 米,东偎鄱阳湖,南靠南昌滕王阁,西邻京九大通脉,北枕滔滔长江。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。“春如梦、夏如滴、秋如醉、冬如玉”,更构成一幅充满魅力的立体天然山水画。

历史造就此山,文化孕育此山,名人喜爱此山,世人赞美此山。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。从司马迁“南登庐山”,到陶渊明、李白、朱熹、康有为、胡适、郭沫若等 1500 余位文坛巨匠登临庐山,留下 4000 余首诗词歌赋的文化名山的确立;从慧远始建东林寺,开创“净土法门”,到集佛、道、天主、基督、伊斯兰教于一身的宗教圣地的形成;从朱熹重建白鹿洞书院弘扬“理学”,到教育丰碑的构建;从“借得名山避世哗”的隐居之庐,到上世纪初世界 25 个国家风格的庐山别墅群的兴建;从胡先骕创建中国第一个亚热带山地植物园,到李四光“第四纪

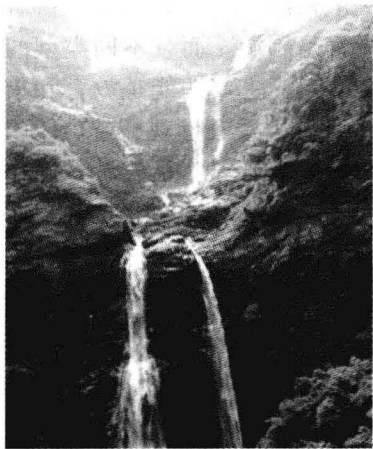


图 1-2 庐山三叠泉

冰川”学说的创立;从上世纪中叶,庐山成为国民政府的“夏都”,到庐山作为政治名山地位的确立……庐山的历史遗迹,代表了中国历史发展的大趋势,处处闪烁着中华民族历史文化的光华,充分展示了庐山极高的历史、文化、科学和美学价值。

想想看,庐山景区的地方风格是什么,旅游功能有哪些,景区资源有无可创性?如果你是管理者,将如何打造庐山景区这个旅游品牌?

庐山地处中国亚热带东部季风区域,面江临湖,山高谷深,具有鲜明的山地气候特征。良好的气候和优美的自然环境,使庐山成为世界著名的避暑胜地。庐山是一座文化名山,陶渊明、李白、白居易、苏轼、王安石、陆游、郭沫若等相继有 1500 多位诗人登临庐山,留下了许多珍贵的名篇佳作。除此之外,庐山还是宗教胜地,这里汇集了六大宗教:佛教、道教、基督教、天主教、东正教、伊斯兰教。自然景观与人文历史结合就是庐山最大的独特性。

任务 2: 给景区分级分类

不同的景区,就是不同的家。这些“家”模样各异,个性鲜明。它们或柔美,或雄伟,或娇小,或壮观。为了区分它们,人们拟定了一个标准,把景区分门别类,分成了三六九等,于是就有了景区的分级分类管理制度。下面我们将跟随李多多,对旅游景区进行纵向的分级和横向的分类。

景区的纵向分级

4 月 18 日,江苏省扬州瘦西湖风景区、南京夫子庙—秦淮风光带景区等 4 大景区被国家旅游局授予国家 5A 级景区殊荣,使江苏省 5A 级景区总数达到了 9 家,高居全国第一。这样,江苏省国家 4A 级以上旅游景区达到 101 家,成为全国第一个突破 100 家 4A 景区的省份。

5A 景区,全称为“国家 AAAAA 级旅游景区”,是目前我国最高级别的旅游景区。获评 5A 级的旅游景区,将由国家旅游局建立资料库,编制旅游线路、宣传手册、光碟等,通过国家旅游局及其驻外机构这个大平台,在境内外

宣传促销,广泛推介。

江苏省旅游局局长周乃翔点评道:谁拥有“5A”金字招牌,谁就拥有了在世界旅游市场打响知名度的平台和资本,也就意味着纷至沓来的海内外游客、源源不断的旅游业收入,更可以带动当地经济的发展。在上海世博会即将开幕之际,一批5A景区的挂牌必将大大增强江苏省旅游业的竞争力,吸引更多的世博客人前来观光旅游。

据了解,南京中山陵评上5A景区的当年,旅游收入达2.62亿元,同比增长22.2%;苏州拙政园5A挂牌后,当年接待游客153万人次,同比增长13.1%。立竿见影的效果,让全国各大景区纷纷加入了冲击5A的队伍,仅江苏省去年就有10个城市20个景区积极申报。

可以说,5A景区,是全国旅游景区梦寐以求的荣誉,是高品质旅游的代名词。曾经有业内人士这样说,参评5A级景区要通过景区建设、交通、品牌、服务、旅游安全及游客调查等12道坎,最终须通过国内外旅游专家、学者等的评审,其评选难度系数不亚于申报世界遗产。

(资料来源:新华网,2010.4.23)

想一想 作为所有景区中的排头兵,要具备哪些资质和条件才能配得上“5A级”景区的称号?如果你是评定专家,将为5A级景区设定哪些门槛?

1. 旅游景区(点)质量等级的划分与评定

为加强对旅游景区的管理,提高旅游景区服务质量,维护旅游景区和旅游者的合法权益,促进我国旅游资源开发、利用和环境保护,2003年,国家旅游局起草了《旅游景区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775-2003),对旅游景区(点)质量等级作出规定:将旅游景区(点)质量等级划分为五级,从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游景区。截止到2010年4月底,我国共有76处AAAAA级旅游景区、872处AAAA级旅游景区。

旅游区(点)质量等级的确定,依据“服务质量与环境质量评分细则”、“景观质量评分细则”的评价得分,并结合“游客意见评分细则”的得分综合评价。

“服务质量与环境质量评价体系”包括旅游交通、游览、旅游安全、卫生、通讯、旅游购物、综合管理、旅游资源与环境保护等八个评价项目。

“景观质量评价体系”包括资源要素价值与景观市场价值两大评价项目。每一评价项目继续分为若干评价子项目。对各子项目赋予分值,各旅游区(点)按各评价项目及子项目的相应得分确定其等级。

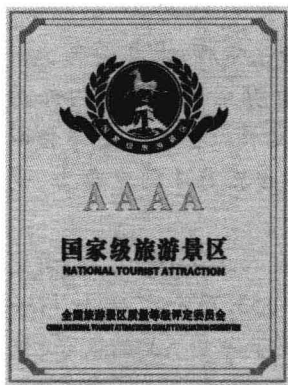


图 1-3 4A 级景区标志牌

“游客意见评价体系”是旅游区(点)质量等级评定的重要参考依据。它包括总体印象、可进入性、游路设置、旅游安排、观景设施、路标指示、景物介绍牌、宣传资料、讲解服务、安全保障、环境卫生、旅游厕所、邮电服务、购物、餐饮、旅游秩序、景物保护等评价项目。每一评价项目分为很满意、满意、一般、不满意四个档次,并依此计算游客意见得分数。

以 5A 级景区为例,“旅游交通”一项要求为:

(1)可进入性良好。交通设施完善,进出便捷。或具有一级公路或高等级航道、航线直达;或具有旅游专线交通工具。

(2)有与景观环境相协调的专用停车场或船舶码头,且管理完善,布局合理,容量能充分满足游客接待量要求。场地平整坚实或水域畅通、清洁。标志规范、醒目、美观。

(3)区内游览(参观)路线或航道布局合理、顺畅,与观赏内容联结度高,兴奋感强。路面特色突出,或航道水体清澈。

(4)区内应使用清洁能源的交通工具。

在《旅游区(点)质量等级的划分与评定》中还引用了一些诸如 GB 3095—1996 环境空气质量标准、GB 3096—1993 城市区域环境噪声标准、GH 3838 地表水环境质量标准、GB16153—1996 饭店(餐厅)卫生标准、CB/T15971—1995 导游服务质量标准等,使得《旅游区(点)质量等级的划分与评定》与其他相关国家标准相符,从而更具权威性,更加统一。

问题来啦,当景区被评定为某一等级后,景区管理者是不是就可以高枕无忧了?一起来看看下面这则案例。

2009 年 4 月 22 日,全国旅游景区质量等级评定委员会对外公布:“杭州未来世界游乐园”及“大连世界和平公园”已不符合 4A 级旅游景区要求,依照国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》与《旅游景区质量等级评定管理办法》,决定取消两个景区的 4A 级资格。

(资料来源:《云南日报》,2009.5.4)

搜一搜 这两家景区为什么被摘牌?

对景区的等级评定不是一选定终身,景区内发生重大事故或极其恶劣

情况的,旅游行政管理部门将分别给予警告、通报批评、降低或取消等级的处理。

2. 按照评选单位级别来分级

除了按旅游景区(点)质量等级标准划分旅游景区的等级之外,还可以按照评选单位级别的高低,将旅游景区划分为世界级、国家级、省级和市(县)级四种类型。

(1)世界级旅游景区。主要包括经联合国教科文组织批准分别被列入《世界遗产名录》的名胜古迹,列入联合国“人与生物圈”保护区网络的自然保护区,列入联合国教科文组织批准的世界地质公园。它们具有全球性的艺术观赏、历史文化以及科学研究价值,是世界上品味和知名度最高的旅游资源。截至2009年底,我国先后有38处名胜古迹被列入《世界遗产名录》,有26个自然保护区被列入联合国“人与生物圈”保护区网络,有20家地质公园被评为世界地质公园。

(2)国家级旅游景区。主要包括国务院审定公布的国家重点风景名胜区、国家历史文化名城和国家重点文物保护单位,以及由原林业部批准建立的国家级自然保护区和国家森林公园。此外,国家旅游局分别在1985年和1991年以游客投票和专家打分相结合的形式组织评选的“中国十大风景名胜”和“中国旅游胜地40佳”,以及1997年确定的中国旅游王牌景点35处,中国优秀旅游城市等,也应被视为国家级旅游资源。

(3)省级旅游景区。主要包括为数众多的省级风景名胜区、省级历史文化名城、省级历史文化名镇和省级文物保护单位,以及省级自然保护区、省级森林公园。它们具有较为重要的艺术欣赏、历史文化和科学研究价值以及浓郁的地方特色,在省内外均有较大的影响。

(4)市(县)级旅游景区。主要包括市(县)级风景名胜区和市(县)级文物保护单位。它们具有一定的艺术欣赏、历史文化和科学研究的价值,是邻近地区或本地游客主要的游览对象。

景区的横向分类

给景区论资排辈完,就要根据各自的特长分门别类、建立不同门派了。按照景观的成因和属性可以将旅游景区分成三大门类,即自然景观类、人文景观类和综合景观类。