

旅游细微服务与管理丛书

lüyou jingqu

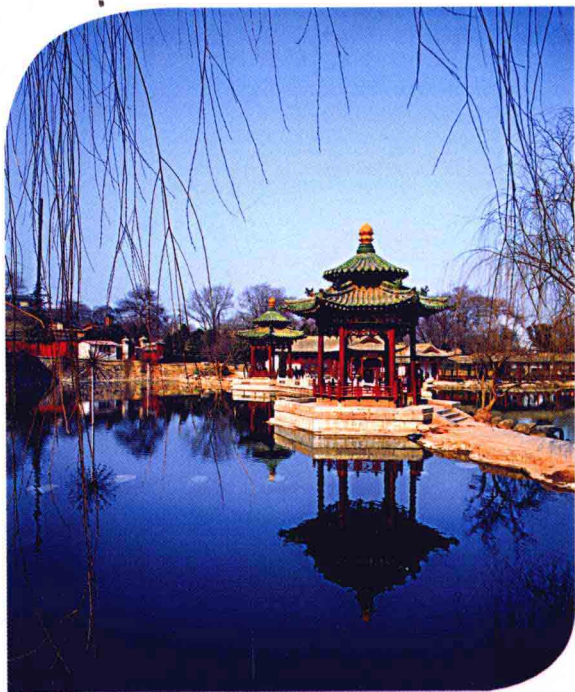
旅游景区

细微管理

旅游
细微服务与管理
丛书

要管好一个景区，以主人身份出现的管理者也必须先对景区有一个具体的了解，只有在弄明白景区是什么，景区的管理才能做到有的放矢。

■ 沈绍岭/主编



中国旅游出版社

旅游细微服务与管理丛书

旅游景区细微管理

主 编 沈绍岭

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 郭海燕

责任印制：闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游景区细微管理/沈绍岭主编. - 北京: 中国旅游出版社, 2009. 6

(旅游细微服务与管理丛书)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3791 - 1

I. 旅… II. 沈… III. 旅游点 - 经济管理

IV. F590. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 091113 号

书 名：旅游景区细微管理

作 者：沈绍岭

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@cnla.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：10. 75

印 数：1 - 3000 册

字 数：240 千

定 价：20. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3791 - 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

旅游景区细微管理 编委委员名单

主 编：沈绍岭

副 主 编：张利娜 李建峰 张全喜

孔永生

编委成员：贾艳芳 王俊林 左亚男

程 龙 刘海潮

前 言

随着旅游业的竞争日益激烈，是否能够提供真正优质的产品，已成为决定旅游企业命运至关重要的因素。这里说到的产品既包括有形产品又包括无形产品。目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务，尤其是服务中的很多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事，正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。同时，面对消费者日益多样化和个性化的需求，旅游企业如果仅仅依靠标准化、规范化的服务，已经远远不能满足消费者的需求了。所以善于捕捉服务的细节，从服务的每一个细节入手，不断地完善服务，提高服务的针对性，就成为企业制胜的法宝。本丛书正是从关注服务中的细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务中应当被关注的细节一一展现出来。与同类的案例书相比，本丛书具有以下几个特点：一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上，从实践中总结出的典型案例，这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的；二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节，这些细节是服务中必不可少和至关重要的，但在实践中又是常常被忽略的；三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上，把服务要求贯穿其中，层层递进而又深入浅出。每个点评不但透彻地分析了本案例，还把服务中规范的做法详细列举出来，达到以点带面的效果。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

在本丛书的编写过程中，得到了河北省旅游局、中国旅游出版社和廊坊师范学院的大力支持和帮助，在此一并表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中不免有欠缺和不足，还望各位同行、专家多予赐教。

编者

2006 年 9 月

目 录

第一章 认识你的家

——景区概述	1
什么是旅游景区?	1
景区有哪几种基本类型?	2
旅游景区有哪些基本功能?	4
旅游景区在旅游业中处于怎样的地位?	5

第二章 怎样才能管好家

——景区管理概述	6
【经典案例】	
驰骋市场二十载,“旗舰”景区秘籍何在?	6
【案例解析】	8
【融会贯通】	
什么是景区管理?	14
景区管理包括哪些内容?	15
与其他企业管理相比,景区管理有哪些特点?	16
景区管理的目标任务是什么?	17
在景区管理过程中要遵循哪些原则?	18

第三章 设计好图纸,盖房不难

——景区规划管理	21
【经典案例1】	

一念之差,淘金洞成无底洞!	21
【经典案例 2】	
强制性大规模拆迁,谁为九寨过亿建筑埋单?	24
【案例解析】	26
【融会贯通】	
什么是旅游规划?	29
旅游规划有哪些特征?	30
景区规划有哪几种类型? 不同类型的景区规划	
包括哪些内容?	31
在景区的旅游规划中经常会出现哪些问题?	34
作为景区管理者在规划编制的过程中应该做	
些什么?	36

第四章 管好你的家底

——景区资源开发与保护管理	40
【经典案例 1】	
皮之不存,毛将焉附?	40
【经典案例 2】	
遍体鳞伤的长城还能撑多久?	43
【案例解析】	45
【融会贯通】	
什么是景区旅游资源?	48
旅游资源有哪些特征?	48
景区的旅游资源有哪几种类型,如何对其	
进行分类?	50
对景区的旅游资源进行管理的目的是什么?	53
景区的旅游资源管理有哪些指导思想?	54
景区旅游资源管理应该遵循哪些基本原则?	55
景区的旅游资源管理有哪些基本方法?	56

景区旅游资源管理应该遵循怎样的程序?	58
在景区旅游资源开发过程中要遵循哪些原则?	58
旅游资源开发方式与一般程序是怎样的?	60
哪些因素会对景区的旅游资源造成破坏?	61
景区旅游资源有哪些保护措施?	63
对于不同类型的旅游资源应该采取怎样针对性的 保护?	64

第五章 打扫干净屋子再请客

——景区环境卫生保护管理	66
--------------------	----

【经典案例 1】

高品质景区是怎样“炼成”的?	67
----------------------	----

【经典案例 2】

拿什么拯救你,我美丽的草原?	69
----------------------	----

【案例解析】	71
--------------	----

【融会贯通】

旅游景区环境卫生管理有哪些特点?	75
旅游景区环境卫生管理包括哪几类内容?	76
旅游景区环境卫生管理的任务是什么?	77
旅游景区环境卫生管理有什么要求?	78
ISO9001 和 ISO14001 是什么?	79
对于旅游景区的环境卫生如何实现 ISO14001 与 ISO9001 的结合一体化管理?	80
如何实现景区环境的绿化管理?	83

第六章 让你的家独具特色

——景区创新管理	85
----------------	----

【经典案例】

长白山起死回生	85
---------------	----

【案例解析】	89
【融会贯通】	
旅游景区创新应该遵循什么原则?	91
旅游景区创新包含哪些内容?	92
什么是旅游景区管理创新? 景区管理创新遵循	
怎样的原则?	93
旅游景区管理创新包含哪几方面的内容?	94
旅游景区产品创新有哪几种模式?	97
旅游景区产品创新应遵循怎样的原则?	99
景区产品创新的方向是什么?	101
旅游景区产品创新有哪些方法?	102
为何要进行旅游景区的经营创新?	104
旅游景区经营创新有哪几种模式?	104
旅游景区经营体制的创新点是什么?	106

第七章 家庭安保 不容忽视

——景区安全保卫管理	109
【经典案例1】	
马岭河——游人难以承受之痛!	109
【经典案例2】	
如此安保,如何保安?	111
【案例解析】	113
【融会贯通】	
什么是旅游景区安全管理,包括哪些内容?	116
旅游景区安全管理需要遵循哪些原则?	117
旅游景区需要配备哪些安全设施?	118

旅游景区应该制订哪些安全管理制度?	120
旅游景区安全事故有哪些处理原则?	122
旅游景区安全事故的具体处理方法有哪些?	123
什么是旅游景区保卫管理? 景区保卫管理	
涉及哪些范围?	128
旅游景区保卫管理机构的一般组织体系是	
怎样的?	128
旅游景区保卫管理机构的设置应该遵循	
哪些原则?	129
旅游景区保卫管理的具体任务是什么?	130
旅游景区安保人员有哪些具体的工作标准?	131

第八章 家里有问题,随时要解决

——景区现场督导管理	135
------------------	-----

【经典案例】

随时解决问题,你准备好了吗?	136
----------------------	-----

【案例解析】	137
--------------	-----

【融会贯通】

什么是旅游景区现场管理?	140
景区现场管理有哪些特点?	140
旅游景区现场管理的任务是什么?	142
旅游景区督导管理有哪些需要实现的目标?	143
旅游景区督导管理要遵循哪些基本原则?	145
旅游景区现场督导管理在具体工作中有何标准?	146
旅游景区现场督导管理有哪些常用的方法?	153

在旅游景区现场督导管理中目视管理能够起到 哪些作用?	154
目视管理在旅游景区现场督导管理中经常用到 哪些方法?	155
在旅游景区开展5S活动有何意义?	157
旅游景区实施5S活动对景区进行现场督导管理的 程序是什么?	157
旅游景区现场督导管理的现场巡视管理有何目的? 有哪些形式?	160
旅游景区现场督导管理的现场巡视管理有哪些 形式?	161
在旅游景区中如何进行现场巡视?	161

第九章 适时搞个“party”,让人记住你的家

——景区节庆演艺管理	163
【经典案例】	
这个节目有点“牛”!	163
【案例解析】	167
【融会贯通】	
什么是旅游节庆? 旅游节庆有哪些特点?	169
旅游节庆活动有哪几种类型?	170
旅游景区开展节庆活动有何意义?	172
目前旅游景区的节庆活动存在哪些问题?	173
在旅游景区节庆活动的组织管理原则有哪些?	174
在旅游节庆的组织管理中应注意哪些问题?	177
旅游景区节庆活动策划的具体操作程序是什么?	178

旅游景区节庆活动的策划方法有哪些?	179
怎样对旅游景区的节庆活动进行整合管理?	180
如何进行旅游景区节庆活动的创新管理?	182
什么是旅游景区演艺活动? 景区演艺活动有哪些 特点?	184
旅游景区演艺活动有哪几种类型?	185
旅游景区演艺活动的策划程序是怎样的?	186
旅游景区组织演艺活动的一般模式是什么?	188

第十章 管好你的家人

——景区人力资源管理	191
------------------	-----

【经典案例1】

众人拾柴火焰高!	191
----------------	-----

【经典案例2】

如此导游,谁的尴尬?	194
------------------	-----

【案例解析】	195
--------------	-----

【融会贯通】

什么是景区的人力资源管理?	199
---------------------	-----

为什么要进行景区的人力资源管理?	199
------------------------	-----

与其他企业相比,景区的人力资源管理有哪些

特点?	200
-----------	-----

景区人力资源的结构层次是怎样的?	201
------------------------	-----

景区组织机构设计有哪些要求?	204
----------------------	-----

旅游景区人力资源组织设计应遵循哪些原则?	204
----------------------------	-----

旅游景区人力资源组织有哪些成功的模式?	206
---------------------------	-----

旅游景区人力资源管理有哪些内容?	209
------------------------	-----

旅游景区员工招聘的程序是怎样的?	211
如何对景区员工进行招募和甄选?	211
旅游景区员工培训的内容和类型是什么?	212
如何对景区员工进行培训?	213
怎样对员工的工作进行评估,即绩效考核?	215
为什么要对景区员工工作进行激励?	217
激励旅游景区员工工作的方法有哪些?	218
旅游景区中对员工进行惩罚时应该注意哪些问题?	219

第十一章 为自己的家做一个长远的发展规划

——景区战略和组织管理	221
-------------------	-----

【经典案例】

“扩张+创新”成就旅游景区龙头	222
-----------------------	-----

【案例解析】	225
--------------	-----

【融会贯通】

什么是战略管理? 景区经营战略管理有何意义?	227
------------------------------	-----

战略管理的过程是怎样的?	229
--------------------	-----

旅游景区在制订经营战略时如何对景区的外部经营环境进行分析?	231
-------------------------------------	-----

旅游景区在制订经营战略时如何对景区的内部经营环境进行分析?	234
-------------------------------------	-----

旅游景区经营战略有哪几种类型?	239
-----------------------	-----

如何对景区的战略方案进行评价?	243
-----------------------	-----

怎样对景区的经营战略进行合理的选择?	244
--------------------------	-----

旅游景区经营战略的实施需要哪些基础?	248
--------------------------	-----

旅游景区经营战略的实施包括哪些内容?	250
怎样对旅游景区经营战略的实施进行控制?	250
对旅游景区经营战略的评价有哪些准则?	252
如何对旅游景区经营战略进行评价?	253
什么是旅游景区的组织结构管理?	254
旅游景区组织结构管理涉及哪些问题?	255
旅游景区的基本组织结构模式有哪几种?	255

第十二章 让你的家美名远扬

——景区市场营销管理	260
------------------	-----

【经典案例1】

酒香也得靠吆喝!	260
----------------	-----

【经典案例2】

一种模式下的冰火两重天!	264
--------------------	-----

【案例解析】	268
--------------	-----

【融会贯通】

什么是旅游景区市场营销管理? 为什么要对景区 进行市场营销?	275
旅游景区的市场营销管理包括哪些内容?	276
什么是旅游景区市场调查? 景区市场调查的一般 程序是怎样的?	277
景区市场调查有哪些方法?	279
什么是景区市场预测? 景区市场预测包括哪些 内容?	280
景区市场预测有哪些方法? 在市场预测中应该 注意哪些问题?	282
旅游景区如何选择目标市场?	284

如何制订景区的市场营销战略?	287
景区市场营销战略的制订受哪些因素影响?	288
怎样选择景区的市场营销战略?	289
什么是市场营销计划? 市场营销计划包括哪些 内容?	289
怎样实施旅游景区的市场营销计划?	290
在景区市场营销计划实施过程中如何对其实行 控制?	291
市场营销组合策略包括哪几方面的内容?	292
从市场营销的角度看,什么是产品组合? 产品 组合有哪些基本策略?	292
影响景区价格策略的制订因素有哪些?	294
景区定价有哪些方法?	295
什么是营销渠道? 营销渠道有哪几种类型?	296
选择营销渠道的影响因素有哪些?	297
什么是景区的促销策略? 景区进行促销活动的 促销目标是什么?	298
景区有哪些促销策略,具体如何实施?	298
如何进行景区的市场拓展?	300
景区如何制订市场竞争战略?	302

第十三章 整理好家庭厨具,轻松做美味大餐

——景区设施设备管理	306
------------------	-----

【经典案例1】

小游艇、大隐患!	307
----------------	-----

【经典案例2】

旅游厕所,想说爱你不容易!	308
---------------------	-----

【案例解析】	309
【融会贯通】	
什么是景区的设施设备？景区设施设备分为哪几类？	312
什么是景区设施设备管理？旅游景区的设施设备管理包括哪些内容？	314
旅游景区设施设备管理有哪些任务？	316
旅游景区设施设备有哪些维护制度？	317
什么是景区设施设备的点检？如何对景区设施设备进行点检？	318
景区的设施设备进行维护和保养有哪几种？	319
如何对景区的设施设备进行维护和保养？	319
如何对景区的设施设备进行检修？	321
旅游景区设施设备的一般维修策略是怎样的？	321
如何编制景区设施设备的修理计划？	322
旅游景区为什么要对设施设备进行更新改造？这种更新改造分为哪几种情况？	323
如何对景区中的设施设备进行更新改造？	323
 第十四章 理想的家园	 325
一、美的体验	325
二、舒适的感觉	325
三、特色的魅力	326