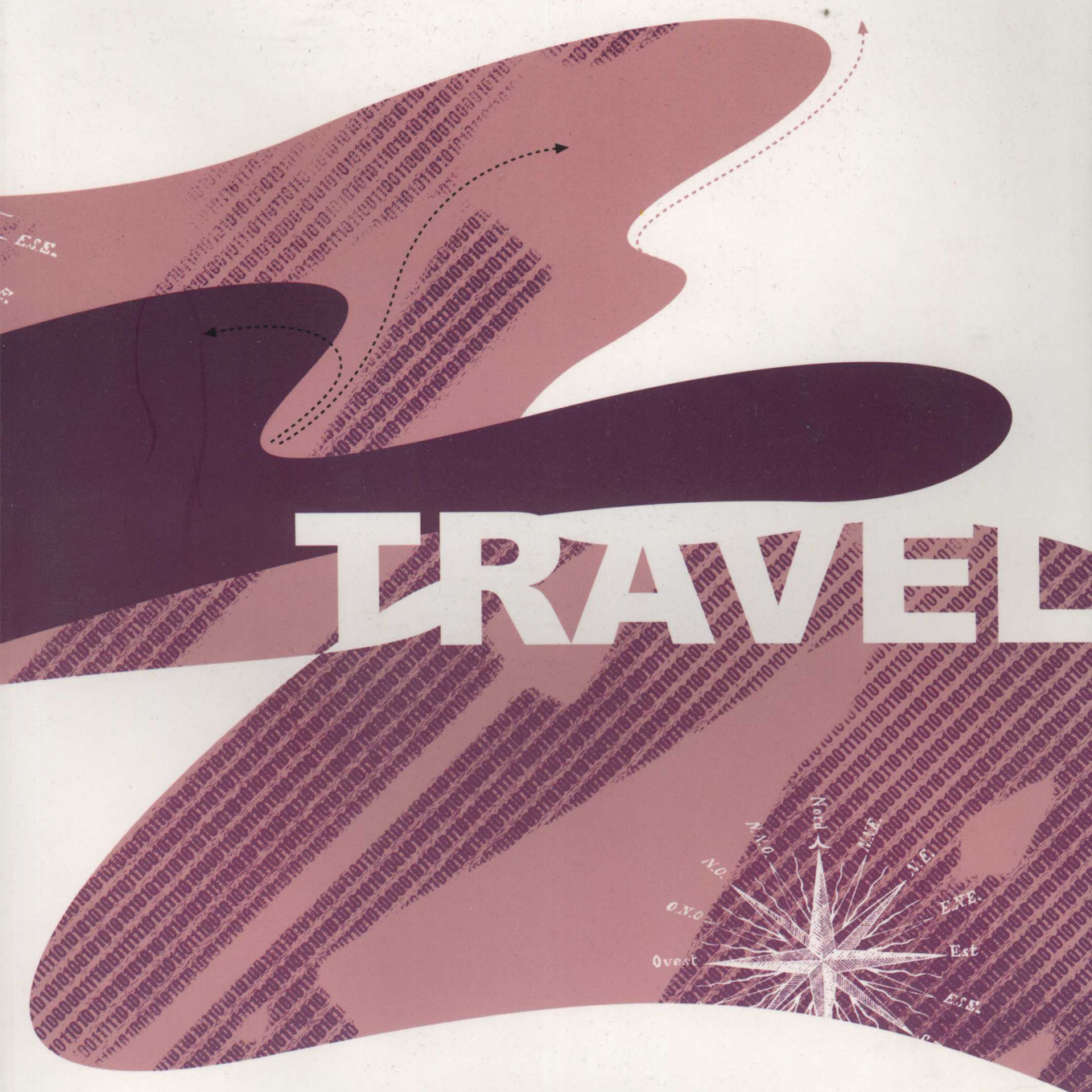


高等职业教育旅游管理类专业系列教材

旅游景区服务 与管理实务

主 编 周国忠 副主编 王 方

参 编 吴雪飞 张卫兵 张捷雷 郎富平 温 燕



TRAVEL

东 南 大 学 出 版 社

高等职业教育旅游管理类专业系列教材

旅游景区服务与管理实务

主 编 周国忠

副 主 编 王 方

参 编 吴雪飞 张卫兵 张捷雷

郎富平 温 燕

东南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游景区服务与管理实务 /周国忠主编. —南京:
东南大学出版社, 2007. 7

(高等职业教育旅游管理类专业系列教材)

ISBN 978-7-5641-0753-6

I. 旅... II. 周... III. ①旅游点—商业服务
—高等学校:技术学校—教材 ②旅游点—管理—高
等学校:技术学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 066956 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人: 江 汉

江苏省新华书店经销 南京京新印刷厂印刷

开本: 787 mm × 1092 mm 1/16 印张: 14.5 字数: 344 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5641-0753-6/F · 94

定价: 24.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向读者服务部调换。电话:025-83792328)

出版说明

当前职业教育还处于探索过程中,教材建设“任重而道远”。为了编写出切实符合旅游管理专业发展和市场需要的高质量教材,我们搭建了一个全国旅游管理类专业建设、课程改革和教材出版的平台,加强旅游管理类各高职院校的广泛合作与交流。在编写过程中我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游管理类专业课程建设的特点,体现现代职业教育新理念,结合各校的精品课程建设,每本书都力求精雕细琢,全方位打造精品教材,力争把该套教材建设成为国家级规划教材。

质量和特色是一本教材的生命。与同类书相比,本套教材力求体现以下特色和优势:

1. 先进性:①形式上:尽可能以“立体化教材”模式出版,突破传统的编写方式,针对各学科和课程特点,综合运用“案例导入”、“模块化”和“MBA 任务驱动法”的编写模式,设置各有特色的栏目。②内容上:重组、整合原来教材内容,以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,形成新的教材结构体系。

2. 实用性:突出职业需求和技能为先的特点,加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养;切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3. 兼容性:既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求又高于其要求,努力使教材的内容与其有效衔接。

4. 科学性:所引用标准是最新国家标准或部颁标准,所引用的资料、数据准确、可靠,并力求最新;体现学科发展最新成果和旅游业最新发展状况;注重拓展学生思维和视野。

本套丛书聚集了全国最权威的专家队伍和由江苏、四川、山西、浙江、上海、海南、河北、新疆、云南、湖南等省市的近 60 所高职院校参加的最优秀的一线教师。借此机会,我们对参加编写的各位老师、各位审阅专家以及关心本套丛书的广大读者,致以衷心的感谢,希望在以后的工作和学习中为本套丛书提出宝贵的建议和意见。

高等职业教育旅游管理类专业教材编委会

高等职业教育旅游管理类专业 教材编委会名单

顾问委员会(按姓氏笔画排序)

华国梁 沙 润 沈家模 陈 耀 周武忠
袁 丁 黄震方

丛书编委会(按姓氏笔画排序)

主 任 朱承强 陈云川 杨哲昆 张新南

副主任 毛江海 王春玲 支海成 叶骁军 刘卫民
邵万宽 张绍来 杜 雷 周国忠 胡 强
都大明 徐学书 董正秀

秘书长 张丽萍

编 委	丁宗胜	马洪元	马健鹰	王 兰	王志民
	方法林	卞保武	朱云龙	刘江栋	朱在勤
	任昕竺	汝勇健	朱 晔	吉根宝	刘晓杰
	李广成	李世麟	邵 华	沈 彤	陈克生
	陈苏华	陈启跃	吴肖淮	陈国生	张建军
	李炳义	陈荣剑	杨 涌	杨海清	杨 敏
	杨静达	易 兵	周妙林	周 欣	周贤君
	孟祥忍	柏 杨	钟志慧	洪 涛	赵 廉
	段 颖	唐 丽	曹仲文	黄刚平	巢来春
	崔学琴	梁 盛	韩一武	彭 景	梁 赫
	蔡汉权	端尧生	霍义平	戴 旻	

高等职业教育旅游管理类专业教材

编委会会员单位名单

扬州大学旅游烹饪学院
上海旅游高等专科学校
江苏经贸职业技术学院
太原旅游职业学院
浙江旅游职业学院
海南职业技术学院
桂林旅游高等专科学校
青岛酒店管理职业技术学院
无锡商业职业技术学院
扬州职业大学
承德旅游职业学院
无锡城市职业技术学院
应天职业技术学院
江苏农林职业技术学院
盐城工学院
江苏食品职业技术学院
浙江工商职业技术学院
浙江育英职业技术学院
上海工会职业技术学院
上海思博学院
南京视觉艺术学院
湖南工学院
湖南财经工业职业技术学院
常州轻工职业技术学院
南京化工职业技术学院
成都市财贸职业高级中学
四川省商业服务学校
南昌女子职业学校

金陵旅馆管理干部学院
四川烹饪专科学校
镇江市高等专科学校
海南经贸职业技术学院
昆明大学
黑龙江旅游职业技术学院
南京铁道职业技术学院
苏州经贸职业技术学院
三亚航空旅游职业学院
无锡市旅游商贸专修学院
金肯职业技术学院
南京工业职业技术学院
江阴职业技术学院
湖南工业科技职工大学
安徽工商职业技术学院
苏州科技学院
登云科技职业学院
新疆职工大学
陕西职业技术学院
海口经济职业技术学院
海口旅游职业学校
长沙环境保护职业技术学院
成都商业高等专科学校
广东韩山师范学院
吴忠职业技术学院
吉林商业高等专科学校
河北旅游职业学院
安徽城市管理职业学院

前言

旅游景区是旅游者产生旅游动机的直接因素之一,是一个国家或地区自然资源和人文资源的精华所在,也是旅游目的地形象的重要窗口,其在旅游业中的支柱性地位日益凸现。无论从数量还是质量上考量,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的作用。然而,目前景区服务与管理在我国旅游业发展中仍是薄弱环节,服务与管理中的诸多问题愈来愈突出,主要表现在服务与管理理念上缺乏先进性、操作上缺乏规范性等方面。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和指导性强的教科书。

基于此,我们结合教学和实践编写了本教材。本教材理论联系实际,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、景区营销方法和旅游安全管理等内容。本教材力求体现以下几方面的特色:

1. 突出针对性。根据高职高专学生的特点和景区服务与管理工作的特性,力求使本教材内容充分体现实践性和应用性,用经典的案例诠释深刻的理论,同时兼顾趣味性。注重学生实际工作能力的培养。

2. 强调实用性。本教材注重与行业的紧密结合,尽可能融入当前行业的需求和最新变化,突出服务技能、管理方法和操作规范方面的培养。

3. 讲求操作性。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践教学环节,便于学生能学以致用。

4. 注重实效性。为了帮助学生对课程内容的掌握和理解,在体系编排上,每章的开头设置了学习目标、本章导读和引导案例,在每一章的结束设计了本章小结、主要概念与观念及形式多样的练习。

5. 兼顾前瞻性。在教材内容的编写过程中,结合当前国内外关于旅游景区服务与管理的最新进展,力求体现国际前沿的最新理念。

本教材共分十三章,建议教学课时为72课时。由于各地、各院校情况不同,教学环节的安排也必然存在差异,因此,在进行本课程的教学时可根据实际情况,合理安排教学进程。

本教材由浙江旅游职业学院周国忠副教授担任主编,王方讲师担任副主编。其中周国忠老师担任大纲的制定和全书的统稿工作,并负责编写第一、五章;第二、三、六章由王方老师编写;第七、八、十二章由郎富平老师编写;第九章由吴雪飞老师编写;第十、十三章由张捷雷老师编写;第四、十一章由温燕老师编写。全书的电子课件由常州轻工职业技术学院张卫兵老师制作。

本教材在编写过程中得到东南大学旅游管理系喻学才教授的指导和评审,同时还参考了大量的国内外专家的相关著述和文献,在此向他们一并表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不当之处,敬请读者不吝赐教。

编者
2007年4月

目 录

总 论

第一章 旅游景区概述	003
第一节 旅游景区的定义与特征	005
一、旅游景区的定义	005
二、旅游景区的特征	005
第二节 我国旅游景区的类型	006
一、按景区资源的属性分	006
二、按旅游吸引物的主题特征和吸引客源区域的范围分	006
第三节 旅游景区服务与管理的基本内容	007
一、关于旅游景区服务	007
二、关于旅游景区管理	008
第四节 旅游景区与我国旅游业发展的关系	008
一、旅游景区是旅游业的支柱性行业的地位已日趋明显	009
二、旅游景区是旅游业获得经济效益的前提	009
三、旅游景区是塑造旅游业良好形象的窗口	009
第五节 我国旅游景区的发展歷程和发展趋势	009
一、我国旅游景区的发展歷程	009
二、我国旅游景区的发展趋势	011

上编 旅游景区服务

第二章 景区票务服务	017
第一节 景区订票服务	018
一、订票范围	018
二、订票渠道	019
三、订票流程	019
第二节 景区售票服务	020
一、售票服务工作流程	021

二、售票服务工作难点	022
第三节 景区验票服务	023
一、验票工作流程	024
二、验票工作难点	025
第三章 景区排队服务	027
第一节 景区队列队形安排	028
一、单列单人形	028
二、单列多人形	028
三、多列多人形	028
四、多列单人形	029
五、主题或综合队列	029
第二节 景区排队过程管理	029
一、排队产生的原因	030
二、游客等待的心理	030
三、排队管理的原则	031
四、排队管理的法宝	031
第四章 旅游景区咨询服务与投诉处理	035
第一节 电话咨询服务	036
一、电话形象四要素	036
二、电话咨询工作流程	037
三、电话咨询服务的难点问题	039
第二节 当面咨询服务	041
一、咨询服务人员工作要求	042
二、当面咨询工作流程	042
三、当面咨询服务的难点问题	043
第三节 当面处理服务	044
一、投诉原因归结	045
二、投诉受理	046
三、投诉处理的难点	049
第五章 旅游景区解说服务	053
第一节 旅游景区解说服务概述	054
一、旅游景区解说系统	054
二、旅游景区解说服务的类型和功能	055
第二节 向导式解说服务	057

一、旅游景区导游服务的职责	057
二、旅游景区导游讲解的流程	058
三、旅游景区导游讲解技巧	059
四、不同性质旅游景区的导游讲解要求	062
五、旅游景区导游词的创作	065
第三节 自导式解说服务	068
一、录音方式	068
二、感应式电子导游方式	068
三、无线接收的方式	069
四、手机接收方式	069
第六章 景区配套服务	071
第一节 景区购物服务	071
一、旅游商品特点	072
二、游客购物心理	074
三、商品推销工作流程	076
四、商品推销技巧	076
第二节 景区餐饮服务	079
一、餐饮服务基本要求	080
二、餐饮服务工作流程	081
三、餐饮服务工作难点	082
第三节 景区住宿服务	083
一、客房服务基本要求	084
二、景区客房服务流程	085
三、住宿服务难点	087
第四节 景区停车服务	088
一、停车服务基本要求	088
二、停车服务流程	089
三、停车服务难点	090

下编 旅游景区管理

第七章 旅游景区管理理论和模式概述	095
第一节 旅游景区管理的基本理论	096
一、可持续发展理论	096
二、全面质量管理	098

三、游客期望值理论	099
四、产品生命周期理论	100
第二节 旅游景区管理的模式	101
一、国外旅游景区管理的基本模式	101
二、国内旅游景区管理的基本模式	105
三、现代旅游景区信息系统管理模式	105
第八章 旅游景区服务质量管理	107
第一节 质量管理的内涵	108
一、“三全”管理与旅游景区服务质量管理	108
二、旅游景区服务标准化管理	110
三、旅游景区服务质量管理的方法	114
第二节 景区游客行为管理	122
一、景区游客的类型与旅游行为特征	123
二、游客行为的管理方法	125
第九章 旅游景区的市场营销	130
第一节 景区营销的基本理念	130
一、景区产品的特点	131
二、景区营销的特点	131
三、景区营销的基本观念	132
第二节 市场调研	134
一、市场调研的内容	134
二、市场调研的方法	134
三、市场调研的程序	137
第三节 景区营销的市场定位	138
一、市场细分	139
二、目标市场选择	140
三、市场定位	141
第四节 景区营销组合策略的制定	143
一、产品开发策略	143
二、门票价格策略	145
三、销售渠道策略	146
四、促销策略	147
第五节 景区品牌的塑造	149
一、景区品牌的意义	150

二、景区品牌的塑造	150
第六节 旅游景区节事活动的策划与组织	151
一、景区节事活动的含义及作用	151
二、景区节事活动策划	152
三、景区节事活动组织	153
第七节 旅游景区的顾客关系管理	155
一、顾客关系管理的意义	155
二、建立紧密顾客关系的方法	155
三、顾客关系管理的步骤	156
第十章 旅游景区安全管理	158
第一节 旅游景区安全管理概述	159
一、旅游安全的基本概念	159
二、旅游景区安全管理	159
三、旅游景区安全事件或事故的分类	159
四、景区旅游安全事故的发生规律	161
第二节 旅游景区安全管理	162
一、景区安全管理机构与安全管理制度	162
二、景区危险源的辨识	163
三、法律法规的收集	164
四、景区安全管理体系的建立	165
第三节 旅游景区常见游乐项目安全管理和常见事故处理	169
一、景区游乐项目的游客安全管理	169
二、景区常见安全事故处理	173
第十一章 旅游景区人力资源管理	177
第一节 个人管理	178
一、岗位设置	178
二、员工招聘	178
三、员工培训	180
四、员工考核	181
五、员工激励	182
第二节 团队管理	183
一、团队的构建	184
二、团队决策	185
三、团队协作	186

四、团队沟通	187
第十二章 旅游景区环境管理	190
第一节 环境容量的控制	191
一、旅游环境容量概述	191
二、旅游环境容量的内容与测算	191
三、旅游环境综合管理	194
第二节 游客管理	197
一、导游员成为游客的榜样	198
二、对游客旅游行为的引导	198
三、发挥景区解说系统的功能	199
四、实施景区游客数量管理制度	200
第十三章 景区的标准化	202
第一节 ISO 9001 与景区管理	203
一、关于景区的服务质量管理	203
二、ISO 9000 族介绍	204
三、ISO 9001:2000 标准的特点	205
四、景区建立 ISO 9001 管理体系的收益	207
第二节 ISO 14001 与景区的可持续发展	208
一、ISO 14000 系列标准的产生背景	208
二、景区面临的各种环境问题	209
三、旅游业可持续发展问题的提出	210
四、ISO 14001 标准的特点	211
五、建立 ISO 14001 体系和通过认证带给景区的效益	212
参考文献	215
参考网址	217

总 论

第一章 旅游景区概述

学习目标

- ◎ 了解旅游景区的形成和发展历史及其在旅游业中的地位 and 影响;
- ◎ 熟悉旅游景区服务与管理所涵盖的基本内容;
- ◎ 理解旅游景区企业的岗位职能及要求;
- ◎ 掌握旅游景区的基本概念、特征及分类。

本章导读

旅游景区是旅游者的终极旅游目的和所购买旅游产品的核心内容。本章为全书的基础概念性章节,重点对旅游景区的定义、特征和类型进行了介绍,讨论了旅游景区服务与管理的基本内容,使学习者在进一步学习旅游景区服务与管理相关内容之前,对旅游景区有个较全面的概括性的了解。同时,为了让学习者对旅游景区有个背景性的了解,在本章内容中简要介绍了旅游景区的产生、发展及其在旅游业中的地位。

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。旅游景区越来越凸现其在旅游业中的支柱性行业的地位。根据国家旅游局公布的《2005 年中国旅游景区发展报告》显示,截至 2005 年 1 月,我国已有各类旅游景区 2 万家左右,其中,A 级旅游景区 1 401 家,国家重点风景名胜景区 177 个,国家自然保护区 154 个,国家森林公园 565 个,国家地质公园 105 个,工农业旅游示范点 306 个。截至 2006 年 7 月,经联合国教科文组织审核被批准列入《世界遗产名录》的中国的世界遗产共有 33 项(包括自然遗产 5 项,文化遗产 24 项,双重遗产 4 项),在数量上居世界第三位,仅次于意大利(41 项)和西班牙(39 项)。无论从数量还是质量上考量,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重要作用,因此提高我国旅游景区服务与管理水平迫在眉睫。

【小资料 1-1~2】

被列入《世界遗产名录》的中国遗产地

中国于 1985 年 12 月 12 日加入《保护世界文化和自然遗产公约》。1999 年 10 月 29 日,中国当选为世界遗产委员会成员。中国于 1986 年开始向联合国教科文组织申报世界遗产项目。自 1987 年至 2006 年 7 月,中国先后被批准列入《世界遗产名录》的世界遗产已达 33 项。

地 域 名 称	批 准 时 间	遗 产 种 类
长城	1987. 12	文化遗产
明清皇宫(北京故宫、沈阳故宫)	1987. 12	文化遗产
陕西秦始皇陵及兵马俑	1987. 12	文化遗产
甘肃敦煌莫高窟	1987. 12	文化遗产
北京周口店、北京猿人遗址	1987. 12	文化遗产
山东泰山	1987. 12	文化与自然双重遗产
安徽黄山	1990. 12	文化与自然双重遗产
湖南武陵源国家级名胜区	1992. 12	自然遗产
四川九寨沟国家级名胜区	1992. 12	自然遗产
四川黄龙国家级名胜区	1992. 12	自然遗产
西藏布达拉宫	1994. 12	文化遗产
河北承德避暑山庄及周围寺庙	1994. 12	文化遗产
山东曲阜的孔庙、孔府及孔林	1994. 12	文化遗产
湖北武当山古建筑群	1994. 12	文化遗产
江西庐山风景名胜区	1996. 12	文化遗产
四川峨眉山—乐山风景名胜区	1996. 12	文化与自然双重遗产
云南丽江古城	1997. 12	文化遗产
山西平遥古城	1997. 12	文化遗产
江苏苏州古典园林	1997. 12	文化遗产
北京颐和园	1998. 11	文化遗产
北京天坛	1998. 11	文化遗产
重庆大足石刻	1999. 12	文化遗产
福建武夷山	1999. 12	文化与自然双重遗产
四川青城山和都江堰	2000. 11	文化遗产
河南洛阳龙门石窟	2000. 11	文化遗产
明清皇家陵寝:明显陵(湖北钟祥市)、清东陵(河北遵化市)、清西陵(河北易县)、盛京三陵	2000. 11	文化遗产
安徽古村落:西递、宏村	2000. 11	文化遗产
山西大同云冈石窟	2001. 12	文化遗产
云南三江并流	2003. 7	自然遗产
高句丽王城、王陵及贵族墓葬	2004. 7	文化遗产
澳门历史城区	2005. 7	文化遗产
四川大熊猫栖息地	2006. 7	自然遗产
安阳殷墟	2006. 7	文化遗产