

<<旅游区服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游区服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787503221781

10位ISBN编号：750322178X

出版时间：2003-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：王莹

页数：196

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游区服务质量管理>>

内容概要

本书将以研究旅游区服务质量管理为核心内容，通过对旅游区服务产品个性特征的分析，以对服务质量标准的认识和制定为分析问题的切入口，全面阐述目前我国旅游区服务中存在的各种质量问题，并引用差距分析法，对各种可能引起质量问题的因素进行系统分析。

在此基础上，阐述旅游区服务运作系统的基本特点及旅游区服务质量管理的基本要点，明确旅游区服务质量管理应有的基本理念，有针对性地提出旅游区服务质量管理的具体策略。

总之，通过系统分析与研究，试图找到一些适合我国国情，并能快速提高我国旅游区服务质量的有效途径。

<<旅游区服务质量管理>>

作者简介

王莹，1965年生，杭州商学院副教授，理学学士，管理硕士。

从事旅游管理教学与科研十余年，承担过国家级、省级和市级课题近10个；合作出版专著3部，主编教材2本，公开发表论文30余篇，其中有关旅游区管理方面论文近10篇。

参加多项各类旅游规划与策划。

<<旅游区服务质量管理>>

书籍目录

引言第一章 导论 一、旅游区服务质量管理研究的内容与方法 概念界定 旅游区服务质量管理研究综述 研究内容与方法 二、旅游区的服务特性 旅游区服务产品的共性 旅游区服务产品的个性 三、对旅游区服务质量标准的认识与评价 内部标准与外部标准 功能性质量与技术性质量 服务的速度与效率第二章 旅游区服务质量实证研究 一、旅游区服务质量现状的案例分析 对杭州市主要旅游区服务质量的抽样调查 对泰山风景名胜区游客满意程度的抽样调查 北京市部分旅游区环境秩序状况综合评价 二、旅游区服务质量存在的主要问题 服务质量不稳定 服务质量低劣 服务缺乏时效性 三、旅游区服务质量问题系统分析 旅游区服务质量问题系统分析方法——偏差分析法 服务质量标准不能反映游客需求 服务质量标准难以做到统一、规范 实际提供的服务与质量标准不符 游客的实附体验服务与期望服务不符第三章 旅游区服务质量管理基础理论 一、旅游区服务质量管理的基本理念 二、旅游区服务动作系统 三、制定旅游区服务质量标准 四、旅游区服务质量管理基本方法第四章 旅游区服务质量管理策略 一、服务质量管理的体制创新与组织结构设计 二、服务质量控制方法的选择 三、提升人员服务质量 四、游客旅游预期管理 五、服务需求与服务能力的协调 六、旅游区信息服务管理参考文献后记

<<旅游区服务质量管理>>

章节摘录

书摘 本次调查除了获得问卷中反映出来的信息以外，访谈也使我们杭州旅游区服务质量问题有了一个更深入的了解。

归纳受访者的意见，主要有以下几个方面： 购物品贵，假货多 购物服务是受访者反映最为强烈的问题之一。

许多受访者提到，在旅游区内经常会看到一些小商贩纠缠游客、强行兜售、出售假冒伪劣商品的现象，认为旅游区出售假茶叶、假古董、假字画、假丝绸、假玉器等已成了公开的秘密。

有少数素质差的经营者凭借自己是当地人，对旅游者盛气凌人，生意不成便恶语伤人，破坏了旅游者的游兴。

餐饮点少，不卫生 另一个受访者反映最强烈的问题是餐饮服务。

旅游区内固定的室内餐饮点少，在旅游旺季根本不能满足游客的需求，常常会出现排队现象，并且价格昂贵(杭州有些旅游区，特别是一些知名的旅游区都在西湖国家级风景名胜区内，其固定餐饮设施的布局有一定的限制——笔者注)。

室外一些临时快餐摊位则缺乏必要的卫生设施，摊位周围的环境卫生条件差，食品卫生得不到保障。

一些景区到访者，特别是杭州当地居民往往会自带食品进入景点，这给游览活动带来一定的不便。

导游队伍不规范 旅游区内目前正规的导游服务不够规范，包括对导游人员的素质要求、导游服务过程的规范要求、导游服务的价格标准等。

另一方面，还有相当一部分无证导游在旅游区内从事导游服务，他们没有相应的管理部门，经常出没于一些主要的旅游景点，向游客乱收费，乱讲解，并且往往导游与导购相结合，扰乱了正常的游览秩序，破坏了旅游区的形象。

提供服务随意性大 受访者认为一些旅游区不能严格按照对外承诺的内容或按照节目单上的内容提供服务。

如有的景区在节目单上规定每天有两场文艺演出，但当游客数量不多时，或没有团队客人时，便随意取消演出，且根本不把散客游客放在眼里，事先没有通知，让游客白白浪费时间，事后也不向游客解释与道歉。

也有的服务人员根据自己的偏好与利益来提供服务，如导游在游览过程中随意改变游览线路，减少观赏的景点，或随意减少讲解内容，缩短游览时间，增加购物时间。

表情淡漠，态度生硬 受访者认为大多数服务人员不能做到微笑着向游客提供服务，对游客缺乏耐心，更谈不上主动提供服务，将服务工作做在客人开口之前。

有的服务人员甚至缺乏必备的职业道德，语言粗鲁，出口伤人。

一些外地受访者反映，他们在商店购买旅游纪念品时，往往需要多询问几句，因为纪念品不同于一般的商品，总希望能多了解一些纪念品的背景知识，了解其文化内涵，但许多服务人员都缺乏应有的耐心。

游客认为，在正规商店购物，经常会遭冷遇；在流动摊贩购物，又经常会遭欺骗，还不如不购物。

另一方面，在杭州一些旅游区中同样存在着看人提供服务的现象，对本地人、对衣着讲究的游客往往比较热情，而对外地人，特别是对来自广大农村地区的旅游者则态度生硬。

而且有相当多的服务人员在岗位上喜欢说杭州方言，使外地旅游者产生被排斥感。

服务技巧欠缺 服务技巧要受到服务人员自身素质、对服务基本操作流程的熟练程度以及对顾客心理、行为的了解程度等因素的影响，需要在实践中加以不断磨炼才能获得。

大部分受访者认为，目前杭州乃至全国各地旅游区提供的服务还谈不上服务技巧。

在旅游区中经常可以发现这样的现象：一些导游工作热情高，服务态度好，对景区也非常熟悉，但就是不了解游客的消费心理与行为规律，一到景点就热切地为游客进行讲解，不顾年老体弱者及走在后面的游客是否到达该景点，也不顾先到达的游客需要稍作休息、熟悉环境后才有精力听其讲解。

仪表仪态不够优美 受访者认为，旅游区服务人员缺少必要的仪表仪态的训练，在工作岗位上行为举止随意，服务动作粗鲁，缺乏角色感，提供服务随自己的情绪变化而变化。

例如，一些售票员或检票员经常一边工作一边聊天，售票员在给游客递门票或找零钱时，经常会将票

<<旅游区服务质量管理>>

据与零钱随意地往服务台上一扔，等等。

在着装方面，受访者认为有些旅游区还没有规范化，对其服务品质有一定的影响；有些旅游区虽然已实行统一着装，但也同样存在一些问题。

例如，一些服务人员不爱惜职业装，着装不够整洁；也有一些特殊服务人员，在服务时需要穿着古装，本意是为了更好地营造服务氛围，但其行为却与古装不符，反而让游客感到别扭。

减少服务过程，降低服务标准 这一问题是受访者针对一些娱乐性旅游区提出的。

因为在娱乐性景区中，各种参与性、表演性的娱乐服务增多，服务过程中暴露出来的操作程序不规范，服务偷工减料的问题也大大增加。

如受访者反映有些景区参与文艺演出的演员时常心不在焉，敷衍了事，神态、动作不到位，演出如同游戏，没有任何激情，只有机械的动作。

(二)推行流动管理与日常管理 旅游区地域面积大，同时游客在旅游区内的活动带有很大的流动性，还要受到一些不确定因素的影响。

因此，要提高服务效率，流动管理应成为旅游区管理的基本方法。

流动管理要求管理者走出办公室，在旅游区实行巡视管理，一旦发现问题，管理者能及时赶往现场，减少游客等候服务的时间。

巡视管理还有助于管理者了解旅游区真实的经营情况，掌握第一手资料，使决策更为科学，并且便于管理者及时发现问题，防患于未然。

旅游区巡视管理的重点是游客集散地，如广场、重要景点、重要的娱乐项目、交通要道等一些关键点。

旅游区的环卫、景区保安、工商管理、游乐设施安全管理与抢修等职能部门与服务部门更需要加强巡视管理，以及时发现问题，解决问题。

如水上娱乐中心游客自行操作的游船，经常会碰到机械故障，管理人员与抢修人员都应处于待命状态，一有问题能立即进行处理。

旅游区服务工作的另一个特点就在于内容全面、服务工作细腻、琐碎。

要维持旅游区服务质量的稳定性，突击检查不是长久之计，必须每天、每时、每刻地进行有效的监督与管理，使管理工作日常化、规范化。

如对于游客意见较大的购物来说，旅游区对个体经营户的管理，特别是对一些不法商贩的管理，不能依靠仅有的几次打击活动，管理工作日常化才是优化购物环境的基础。

首先，旅游区要对经营场地进行定点，工商管理部在购物定点处进行现场管理，监督其文明经商情况，并及时处理游客的投诉。

对经营户文明经商的情况进行信息公开，通过公告形式，或通过流动红旗形式定期向游客显示，以约束经营者的不良行为。

同时，加强对流动商贩的管理，防止流动商贩出现不文明的经商行为，对于违法者进行重罚。

旅游区流动管理和日常管理的根本目的是变原有的被动管理为主动管理，变事后管理为事前、事中管理，提高管理效率，增加游客满意度。

3. 合理配置服务生产能力 根据旅游区服务的特殊性，充分考虑以上3个要素，旅游区一方面要合理配置各种服务生产能力，提高服务设施在空间布局、总体规模、档次结构上的合理性及服务人员岗位安排的科学性；另一方面要对旅游流的时空分布加以积极引导，以减少旅游需求的流失。

(1)加强内部管理，再造服务流程，提高服务系统的运作效率 服务运作系统要完善，能保证服务流程的通畅，并要能根据各种外界情况的变化，改进服务流程。

特别是在旅游旺季来临时，一定要有足够的思想准备，做好各种服务准备工作，以保证服务提供的有效性。

(2)灵活调整服务生产能力 根据旅游服务需求变化情况，快速调整景区内的服务生产能力，具体方法有：
· 在不同的地点临时增加售票点与人口处，方便游客进入景区，同时也能起到快速分散旅游流的作用。

如北京故宫曾在2001年“十一”旅游黄金周期间，为平衡故宫内各景点的游客人数，在南、北两个人口处的基础上，又增设了东、西两侧边门人口处。

<<旅游区服务质量管理>>

- 同一入口处可根据需要增设售票点与入口。

如有些服务行业规定，只要排队顾客达到3人，就会立即新增设服务点。

· 增设流动设施，如景区内的厕所、垃圾箱等可移动的、小型的服务设施，要根据服务需求的时间分布，进行合理的配置。

- 根据游客到达服务点的情况，调整服务人员。

- 延长景区的开放时间。

(3)培养熟练的服务人员 服务最终要有服务人员向游客进行直接提供，因此，熟练的服务人员对于减缓排队现象起着非常重要的作用。

.....

<<旅游区服务质量管理>>

媒体关注与评论

后记在长期的旅游理论研究与实际规划策划中,我始终认为旅游区(点)的服务质量是旅游质量的重要组成部分,无论对旅游地的开发建设、形象树立,还是对游客的旅游体验来说,都起着至关重要的作用。

1994年国家颁布了《旅游区(点)质量等级评定》国家标准,这使我进一步认识到旅游区(点)服务质量研究的重要性与紧迫性。

本书便是这几年来我对旅游区(点)服务质量的认识与思考。

在本书写作过程中得到了各方面的关心、帮助与支持,在此表示衷心的感谢。

特别要感谢浙江大学吕建中教授,拨冗对书稿进行修改,并提出了许多建设性的意见;感谢《旅游学刊》编辑部的宋志伟、文立玲编辑,她们对本研究的前期成果给以肯定并将之在《旅游学刊》上予以发表,这是对我莫大的鼓励和鞭策。

感谢泰山风景名胜区管理委员会、杭州市旅游委员会、四川省旅游局为本研究提供宝贵的资料;感谢杭州商学院旅游专业98级的同学们,他们参与具体的调查研究工作;感谢中国旅游出版社付蓉编辑为本书的顺利出版付出的劳动与心血。

此外,本书的撰写引用了大量的参考文献和网络资料,对有关作者一并表示感谢。

尽管付出很大的努力,但由于目前国内外旅游区(点)质量管理研究的薄弱和资料的匮乏,加之本人水平有限,本书疏漏和不当之处敬请各位同仁和读者批评指正。

最后,真诚希望有更多的各界人士来关心旅游区(点)服务质量。

王莹

2003.5

<<旅游区服务质量管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>