第一图书网, tushu007.com

<<旅游景区细微管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游景区细微管理>>

13位ISBN编号：9787503237911

10位ISBN编号：7503237910

出版时间：2009-7

出版时间：沈绍岭 中国旅游出版社 (2009-07出版)

作者：沈绍岭 编

页数：326

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

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人手，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人手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务中应当被-注的细节——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。

<<旅游景区细微管理>>

内容概要

《旅游景区细微管理》是“旅游细微服务与管理丛书”之一，全书共分14个章节，主要对旅游景区细微管理的基础知识作了介绍，具体内容包括景区概述、景区管理概述、景区资源开发与保护管理、景区环境卫生保护管理等。
该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。
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。

<<旅游景区细微管理>>

书籍目录

第一章 认识你的家——景区概述什么是旅游景区？
景区有哪几种基本类型？
旅游景区有哪些基本功能？
旅游景区在旅游业中处于怎样的地位？
第二章 怎样才能管好家——景区管理概述[经典案例]驰骋市场二十载，“旗舰”景区秘籍何在？
[案例解析][融会贯通]什么是景区管理？
景区管理包括哪些内容？
与其他企业管理相比，景区管理有哪些特点？
景区管理的目标任务是什么？
在景区管理过程中要遵循哪些原则？
第三章 设计好图纸，盖房不难——景区规划管理[经典案例1]一念之差，淘金洞成无底洞！
[经典案例2]强制性大规模拆迁，谁为九寨过亿建筑埋单？
[案例解析][融会贯通]什么是旅游规划？
旅游规划有哪些特征？
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？
在景区的旅游规划中经常会出现哪些问题？
作为景区管理者在规划编制的过程中应该做些什么？
第四章 管好你的家底——景区资源开发与保护管理[经典案例1]皮之不存，毛将焉附？
[经典案例2]遍体鳞伤的长城还能撑多久？
[案例解析][融会贯通]什么是景区旅游资源？
旅游资源有哪些特征？
景区的旅游资源有哪几种类型，如何对其进行分类？
对景区的旅游资源进行管理的目的是什么？
景区的旅游资源管理有哪些指导思想？
景区旅游资源管理应该遵循哪些基本原则？
景区的旅游资源管理有哪些基本方法？
景区旅游资源管理应该遵循怎样的程序？
在景区旅游资源开发过程中要遵循哪些原则？
旅游资源开发方式与一般程序是怎样的？
哪些因素会对景区的旅游资源造成破坏？
景区旅游资源有哪些保护措施？
对于不同类型的旅游资源应该采取怎样针对性的保护？
第五章 打扫干净屋子再请客——景区环境卫生保护管理[经典案例1]高品质景区是怎样“炼成”的?[经典案例2]拿什么拯救你，我美丽的草原?[案例解析][融会贯通]旅游景区环境卫生管理有哪些特点?旅游景区环境卫生管理包括哪几类内容?旅游景区环境卫生管理的任务是什么?旅游景区环境卫生管理有什么要求?IS0900l和ISO14001是什么?对于旅游景区的环境卫生如何实现ISO14001与IS09001的结合一体化管理?如何实现景区环境的绿化管理?第六章 让你的家独具特色——景区创新管理[经典案例]长白山起死回生[案例解析][融会贯通]旅游景区创新应该遵循什么原则?旅游景区创新包含哪些内容?什么是旅游景区管理创新?景区管理创新遵循怎样的原则?旅游景区管理创新包含哪几方面的内容?旅游景区产品创新有哪几种模式?旅游景区产品创新应遵循怎样的原则?景区产品创新的方向是什么?旅游景区产品创新有哪些方法?为何要进行旅游景区的经营创新?旅游景区经营创新有哪几种模式?旅游景区经营体制的创新点是什么?第七章 家庭安保不容忽视——景区安全保卫管理[经典案例1]马岭河——游人难以承受之痛![经典案例2]如此安保，如何保安?[案例解析][融会贯通]什么是旅游景区安全管理，包括哪些内容?旅游景区安全管理需要遵循哪些原则?旅游景区需要配备哪些安全设施?……第八章 家里有问题，随时要解

第一图书网, tushu007.com

决——景区现场督导管理第九章 适时搞个“ party ”，让人记住你的家——景区节庆演艺管理第十章 管好你的家人——景区人力资源管理第十一章 为自己的家做一个长远的发展规划——景区战略和组织管理第十二章 让你的家美名远扬——景区市场营销管理第十三章 整理好家庭厨具，轻松做美味大餐——景区设施设备管理第十四章 理想的家园

章节摘录

插图：第一章 认识你的家——景区概述要想管好家，首先要知道什么是“家”，也就是你管的是什么。
可以想象，一个人如果不知道家是什么，不知道家里有什么的话，那么他是无论如何也无法把这个家管理好的。
同样，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、景区的管理怎样才能做到有的放矢。
本章作为本书的基础章节，对旅游景区及相关概念进行介绍和论述，使景区管理者在进一步学习景区管理之前，先对景区的基本概念有一个准确的把握。
什么是旅游景区？
关于旅游景区的概念表述有多种，目前尚无统一定义。
归纳起来有这样几种认识：一是从旅游资源吸引力入手，按资源规模、等级，将景区与景点分开；二是从空间范畴和地理界限方面，认为景区是一个有明显界限、由若干景点组成的场所；三是从旅游产品、旅游基础设施和服务设施的角度，认为景区应该是向旅游者提供层次丰富、形式多样的各类旅游产品和服务的区域。
实际上，这些都从不同方面概述了景区的内在含义，但总体上还只是给人一种抽象、笼统的印象。
究其原因在于，以上对景区的定义多数都是相关概念的叠加，而却没有弄清景区的本质。

编辑推荐

《旅游景区细微管理》由中国旅游出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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