

<<旅游公共服务>>

图书基本信息

书名：<<旅游公共服务>>

13位ISBN编号：9787503246470

10位ISBN编号：7503246472

出版时间：2013-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：徐菊凤

页数：257

字数：270000

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>

<<旅游公共服务>>

内容概要

《旅游公共服务：理论与实践》是国内第一本系统阐述旅游公共服务问题的论著。它系统阐述了何为旅游公共服务，研究旅游公共服务具有哪些方面的理论和现实价值，旅游公共服务概念的来源、内涵、外延、特征与类别；同时，从实践上分析了发达市场经济地区的旅游公共服务状况，以及我国北京、上海、杭州、南京、成都等城市的旅游公共服务体系构成与发展现状，比较了国内外城市在旅游信息咨询服务、便捷旅游公共交通服务、游客权益维护服务、旅游安全保障服务以及旅游管理体制与公共服务供给机制上的异同点。此外，还揭示了国内外游客对于旅游公共服务要素的需求与认知评价。

《旅游公共服务：理论与实践》融理论与实践为一体，既有定性的理论研究，也有大量的实证研究和案例分析。

不仅对于旅游目的地完善公共服务、提高综合竞争力具有理论指导和现实参考价值，对于学术界重新认识旅游业的基本问题也具有参考价值。

《旅游公共服务：理论与实践》也适合作为旅游专业的教学参考材料使用。

作者简介

徐菊凤，北京联合大学旅游学院教授，旅游发展研究院旅游环境与公共服务研究所所长，研究生导师，《旅游学刊》学术委员，校级优秀学术创新团队负责人。毕业于山东大学中文系，获中国社会科学院研究生院文学硕士学位，中国人民大学管理学博士学位。曾任《旅游学刊》副主编，北京联合大学旅游学院旅游研究所所长，《中国旅游饭店》、《旅行社之友》、《旅游业动态》执行主编。

主要研究领域：旅游市场需求，城市旅游发展与管理，休闲度假旅游，文化旅游。已主持完成《大众旅游新阶段的我国旅游公共服务体系研究》、《北京散客旅游服务体系与管理模式研究》等国家和省部级课题3项；出版《中国休闲度假旅游》、《休闲政策政治学》等专著、译著6部，发表有关旅游市场需求、旅游公共管理、文化旅游等领域的论文70多篇。

社会兼职：世界休闲组织会员、中国区域科学协会理事、中国旅游未来研究会理事、北京文化创意产业促进中心专家、三亚度假经济研究院特聘专家。

<<旅游公共服务>>

书籍目录

写在出版之前

前言

摘要与关键词

第一章 绪论

第一节 研究缘起与必要性

一、旅游领域公共服务缺失与建设服务型政府之需

二、兼具产业和事业双重属性的旅游业之内在需要

三、提高大众游客满意度的必然要求

四、变化的旅游需求对传统旅游服务模式提出了挑战

五、旅游目的地步入更高发展阶段的需要

第二节 研究方法与调研过程

一、研究思路

二、调研过程与信息采集

本章小结

第二章 旅游公共服务体系的理论认知

第一节 关于公共服务与公共产品

一、公共服务的概念与理论研究视角

二、公共产品的概念与理论研究视角

三、公共服务与公共产品的关系

第二节 旅游公共服务的理论认知

一、旅游公共服务的内涵与特征

二、旅游公共服务的外延

第三节 旅游公共服务的类别与形式

一、旅游公共服务的类别与形式

二、旅游公共服务与相关服务的关系

第四节 旅游公共服务体系的结构与功能

本章小结

第三章 发达市场经济地区的旅游公共服务模式

第一节 巴黎的旅游公共服务体系

一、公共力量主导巴黎旅游服务体系中的关键环节

二、公共部门主导构建丰富的旅游信息环境

三、巴黎的旅游管理运行机制

第二节 东京的旅游公共服务系统

一、东京的旅游管理和服务体系

二、东京的旅游信息服务系统

三、旅游交通服务体系

四、东京旅游安全保障

第三节 香港旅游服务体系的结构与功能

一、香港旅游管理与服务的三驾马车结构

二、香港的旅客咨询服务

三、以公共交通为主导的旅游交通系统

四、多部门共担散客权益维护服务之责

本章小结

第四章 消费者对旅游公共服务的需求与认知

第一节 国内三大城市游客的需求与评价

<<旅游公共服务>>

一、研究方法

.....

第五章 旅游公共信息服务供给分析

第六章 便捷旅游公共交通服务的需求与供给

第七章 旅游安全保障服务体系研究

第八章 旅游者权益维护服务体系研究

附录

附录1 参考文献

附录2 课题调查问卷

旅游公共服务的需求与评价调查

游客对北京旅游信息服务的认知与需求调研

<<旅游公共服务>>

章节摘录

版权页：插图：三、以公共交通为主导的旅游交通系统 香港拥有全球最完善快捷的公众运输系统，因此利用公共交通工具来观光游览一点也不困难，而且花费不多，因而是旅游局官方推荐的首选散客自助游览方式。

游客可以利用便捷的地下铁路、轻便铁路、九广东铁，快速穿梭于香港岛、九龙和新界的各处名胜；或是搭乘电车慢慢地探索大街小巷的生活点滴；或是在渡轮上浏览维多利亚港的美丽风光；或是坐上山顶缆车观赏香江醉人夜色。

11条地铁线能把游客送至包括远离市区的香港迪斯尼乐园等各个旅游景点，繁多的公共交通线路可以带领游客前往任何市区内的所有购物美食场所，各种旅游服务设施整合为游客推出的很多产品大大方便了散客在港旅行。

特别值得一提的是，像巴黎一样，香港的城市公共交通设施也没有仅仅考虑当地市民的需求，而是充分为广大来访旅游者着想，不但让他们享受到与本地人一样的公共交通优惠，还特别为旅游者设计了适合他们短暂数天停留而使用的交通卡。

例如，香港公共交通已普及的“八达通”储值卡，不但可避免没有零钱的尴尬，而且可以搭乘多种交通工具，甚至可以在超市购买日用品，在餐厅消费及缴付停车费用，“八达通”适用于搭乘地下铁、轻便铁路、九广东铁、巴士、机场快线和渡轮，可多次使用。

对于访港时间较长、出行乘坐公共交通较多的旅游者，可在地铁客务中心购买“八达通”，150元/张（含50元押金，离港时可退还）既方便又合算；另外，对于在香港停留时间不长或不经常到港的游客来说，在机场快线和地铁站还有“三天香港乘车证”“游客地铁1天乘车证”出售，非常实惠、方便。

其他交通工具还有小巴、的士和一些公司专门提供的租车或直升机出租服务。

尤其值得注意的是，距离市区40多公里的香港迪斯尼乐园，营业之时就有地铁、公路、水路多种交通方式可以通达，他们构建了迪士尼公共运输交会处（含的士上落客区）、旅游巴士停车场、私家车停车场、迪斯尼码头、地铁迪斯尼专线，游客既可以乘坐公交车、城市铁路到达，也可以开私家车或坐出租车前往，或者乘坐轮船前往，方式便捷多样，毫无障碍。

在香港特别行政区官方网站上，交通署对于迪斯尼乐园的交通方式还专门作了详细介绍。

此外，各类便捷的一日游/半日游旅游产品（许多可以到酒店接送客人），就多达近百种。

例如，仅仅是夜游观光产品，就有英国Big Bus公司的“大巴士夜游”、锦纶旅运有限公司的“敞篷巴士星夜之旅”、缤纷行有限公司的“闪烁香江缤纷夜”等6种产品。

在香港旅游发展局的网站上，以“本地旅行团”的栏目列示了数十种城市一日游/半日游/夜游的旅游产品，每种产品的介绍对应着一家具体的企业，绝不存在产品的简单重复问题，应该是一种经过旅发局特许认可的准公共性旅游产品，由此也就杜绝了内地普遍存在的目的地散客“一日游”市场经营的混乱问题，维护了目的地旅游形象，也为散客提供了便利、丰富的旅游产品。

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>