

<<旅游设施与服务知识问答>>

图书基本信息

书名：<<旅游设施与服务知识问答>>

13位ISBN编号：9787506640039

10位ISBN编号：7506640031

出版时间：2006-3

出版时间：中国标准出版社

作者：王嵘山

页数：209

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>

## <<旅游设施与服务知识问答>>

### 内容概要

标准的制定本质上反映了消费者的需求和期望。旅游标准既是为旅游企业服务更是为广大旅游者服务。对于广大的旅游消费者来说,旅游区(点)的质量等级、星级饭店等级、星级厕所等等既是选择消费对象的参考依据,同时也可以有效保障旅游过程中自身合法权益。

但由于具体的标准专业性强且不易查询等原因,消费者很难了解和掌握相关知识。

《标准走进百姓家丛书:旅游设施与服务知识问答》试图以问答的形式,攫取已发布实施的旅游标准中服务和设施的精华部分,以游客感兴趣的方式加以适当解析,旨在普及和宣传旅游标准知识,增长旅游者对旅游相关知识和其他方面常识的了解,同时达到知悉旅游标准的相关内容和服务要求,了解服务标准的实施程序和认证方法,从而使我们在旅游过程中尽情享受应有的服务,舒畅愉快地度过旅游生活。

《标准走进百姓家丛书:旅游设施与服务知识问答》相关内容主要源自《游乐园(场)安全和服务质量》(GB/T 16767-1997)、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775-2003)、《旅游规划通则》(GB/T 18971-2003)、《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972-2003)、《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T 18973-2003)、《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2003)、《内河旅游船星级的划分及评定》(GB/T 15731-1995)、《导游服务质量》(GB/T 15971-1995)、《旅游汽车服务质量》(LB/T 002-1995)、《旅行社出境旅游服务质量》(LB/T 005-2002)、《旅行社国内旅游服务质量要求》(LB/T 004-1997)等国家标准和旅游行业标准,以及国家旅游局公开发布的有关管理规章规定。

## &lt;&lt;旅游设施与服务知识问答&gt;&gt;

## 书籍目录

一、1日时王谢堂前燕，飞入寻常百姓家 ——《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)知识问答1. 什么叫星级旅游饭店?2. 常住的三星级饭店的前厅有什么条件要求?3. 常住的三星级饭店对客房及相应服务有什么条件要求?4. 常住的三星级饭店餐厅、吧室和厨房有什么条件要求?5. 常住的三星级饭店公共区域有什么条件要求?6. 在评定三星级以上饭店中，除了有符合本星级的特定规定要求外，还设立了许多选择项目，它们是哪些?7. 五星级饭店对客房及相应服务有什么条件要求?8. 白金五星级饭店标准有哪些特殊的要求?9. 星级饭店是终身的吗?对饭店资格有什么要求?10. 对星级饭店服务质量要求有哪些?11. 对星级饭店管理制度的要求有哪些?12. 目前我国有多少家旅游星级饭店?13. 目前拥有最多旅游星级饭店的是哪个省?拥有旅游星级饭店客房数量最多的又是哪个省?14. 评定旅游星级饭店的原则是什么?15. 旅游星级饭店评定的组织是谁?有何责任?16. 旅游星级饭店评定的方法是什么?17. 旅游星级评定的具体制度是什么?18. 星级饭店的复核及处理制度有哪些?19. 旅游饭店星级标志和证书由谁制作发放?二、江山如有待，花柳更无私 ——《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003)《游乐园(场)安全和服务质量》(GB/T 16767—1997)知识问答20. 什么是旅游区(点)?21. 我国的各类旅游(区)点的质量等级共分为几个等级?22. 旅游区(点)的质量等级划分主要条件习哪些方面?23. 4A级旅游区(点)在旅游接待方面有哪些要求?24. 目前我国最著名的4A级景区点有哪些?25. 评定旅游区(点)质量等级的原则是什么?26. A级旅游区(点)评定的范围有何要求?27. A级旅游区(点)由谁组织评定?28. 1A级至5A级旅游区(点)都分别由谁评定?29. 各旅游区(点)评定有何具体程序?30. 旅游区(点)评定的检查员如何确定?31. 旅游区(点)质量等级是如何进行复核、监督检查及处理?32. 对旅游区(点)质量等级标志有何要求?33. 目前全国共有多少A级以上旅游区(点)，其中4A级有多少?5A级有多少?34. 对游乐(园)场安全和服务质量总的要求是什么?35. 对游乐(园)场服务设施有何要求?36. 游乐(园)场安全制度和措施有何具体规定?37. 游乐(园)场对安全作业有何具体要求?38. 游乐(园)场服务质量要求是什么?39. 游乐园(场)的卫生与环境要求有哪些?40. 游乐园(场)的服务质量保证和监督有哪些具体规定?41. 游乐园(场)服务质量的考核指标有哪些?三、两岸猿声啼不住，轻舟已过万重 ——《内河旅游船星级的划分及评定》(GB/T 15731—1995)《旅游汽车服务质量》(LB/T 002—1995)知识问答42. 内河旅游船星级划分为几级?43. 内河旅游船星级划分依据有哪些?44. “内河星级旅游船服务质量总的要求是什么?45. 三星级旅游船的具体评定标准项目有哪些?46. 五星级旅游船的客房设施设备有何具体要求?47. 五星级旅游船的公共区域设施和设备应具备什么条件?48. 五星级旅游船还应提供什么服务项目?49. 什么叫阳光甲板(sun Deck)?50. 星级旅游船营运的卫生、环境保护有何要求?51. 星级旅游船是如何评定的?还有无其他方面的规定?52. 对检查不合格的内河旅游船如何处理?53. 旅游“大巴”应符合哪些规定?54. 旅游汽车设备及服务设施有哪些?55. 标准对旅游汽车车容有何要求?56. 标准对旅游汽车司机有何特殊要求?57. 旅游汽车安全行车有何具体要求?58. 旅游汽车服务有何具体要求?59. 旅游汽车服务质量的检查与评定如何进行?四、曾经寻它千百度，如今它在灯火阑 ——《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T 18973—2003)知识问答60. 你知道，什么是国人外出旅游最需要但又最不重视的地方?61. 厕所也有标准?62. 你知道厕所的水平高低，某种程度也代表了文明程度吗?63. 你知道旅游点厕所问题曾是国家有关部委重点解决的一个大问题吗?64. 旅游厕所质量等级及标志是什么?65. 旅游厕所质量等级划分条件主要有哪些?66. 五星级旅游厕所的设计及建设有何特点?67. 五星级旅游厕所如何满足特殊人群的适应性?68. 五星级旅游厕所对厕位是如何要求的?69. 五星级旅游厕所对如厕环境是如何要求的?70. 五星级旅游厕所对管理工作有何要求?71. 根据以下主要方面的要求，测试一下你入厕的厕所是否达到三星级旅游厕所标准?五、桃花潭水深千尺，不及汪伦送我 ——《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)《旅行社国内旅游服务质量要求》(LB/T 004—1997)《旅行社出境旅游服务质量》(LB/T 005—2002)知识问答72. 什么叫地陪?73. 什么叫全陪?74. 全陪服务有何规定?75. 地陪服务有何规定?76. 对导游人员的基本素质有何规定?77. 导游对旅游过程中出现特殊问题时，处理的原则是什么?78. 如何识别“黑导游”?79. 什么叫组团社?80. 什么叫领队?81. 对出境旅游产品设计有何要求?82. 对出境旅游服务提供的总要求是什么?83. 对营销服务有何要求?84. 对出境旅游团队计划调度运作有何要求?85. 对领队及接待服务有何规定?86. 对出境旅游服务质量的监督和改进行有何规定?87. 2004年我国

## &lt;&lt;旅游设施与服务知识问答&gt;&gt;

排名前100名的国际旅行社有哪些?六、问渠哪得清如许,为有源头活水 ——《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T18972—2003)《旅游规划通则》(GB/T18971—2003)知识问答88.什么叫旅游资源?89.什么叫旅游资源单体?90.旅游资源分类原则、对象、结构是什么?91.旅游资源的主类分为哪些?92.旅游资源的亚类分为哪些?93.地文景观中综合自然旅游地又分为哪些基本类型?94.地文景观中地质地貌过程形迹包含哪些基本类型?95.水域风光中分为哪些基本类型?96.遗址遗迹中分为哪些基本类型?97.旅游资源是如何详细分类的?98.旅游资源调查的基本要求是什么?99.什么叫旅游资源详查?有何具体要求?100.如何做好旅游资源详查的调查准备?101.如何做好旅游资源详查的实际调查工作?102.什么叫旅游资源概查?103.如何进行旅游资源评价?104.旅游资源评价赋分标准是怎么划分的?105.如何识别和理解旅游资源基本类型?106.什么叫旅游客源市场?107.什么叫旅游产品?108.什么叫旅游容量?109.旅游规划编制的要求是什么?110.旅游规划的编制程序有哪些要求?111.什么叫旅游发展规划?112.旅游区规划指的是什么?113.旅游区总体规划内容一般包括哪些?114.旅游区控制性详细规划包括哪些内容?115.旅游区修建性详细规划包括哪些内容?116.旅游规划评审的重点是什么?117.旅游容量一般分为几类?如何确定?118.生态环境容量测算主要指的是什么?119.社会心理容量的主要影响因素是什么?120.旅游服务设施配置的原则是什么?121.旅游规划设计单位资质等级认定有何规定?122.什么单位可以参加旅游规划设计单位资质等级认定?123.旅游规划设计单位资质由谁组织认定?124.甲级资质旅游规划设计单位需要具备什么条件?125.乙级资质旅游规划设计单位需要具备什么条件?126.丙级资质旅游规划设计单位需要具备什么条件?127.旅游规划设计单位资质等级认定是如何进行复核的?附录1 关于对旅游发达国家的旅游标准化工作研究附录2首批国家4A级旅游景区(点)名单(189家)后记

## &lt;&lt;旅游设施与服务知识问答&gt;&gt;

## 章节摘录

省、自治区、直辖市旅游局设立省级旅游星级饭店评定机构，接受全国旅游星级饭店评定委员会的授权和指导，负责本地区旅游饭店星级评定与复核工作，保有对本地区下级旅游星级饭店评定机构所评饭店星级的否决权，并承担推荐五星级饭店、白金五星级饭店的责任。

同时，负责将本地区所评星级饭店的批复和报告书上报全国旅游星级饭店评定委员会备案。

计划单列市、副省级城市旅游局和地（市）级优秀旅游城市旅游局设立旅游星级饭店评定机构，接受全国旅游星级饭店评定委员会的授权和所在地区省级旅游星级饭店评定机构的指导，实施本地区旅游饭店星级评定与复核工作，保有对本地区下级旅游星级饭店评定机构所评饭店星级的否决权，并承担推荐高星级饭店的责任。

同时，负责将本地区所评星级饭店的批复与报告书逐级上报全国旅游星级饭店评定委员会备案。

非优秀旅游城市的地（市）级旅游局和县级优秀旅游城市旅游局设立旅游星级饭店评定机构，接受全国旅游星级饭店评定委员会的授权和所在地区上级旅游星级饭店星级评定机构指导，实施本地区旅游饭店星级评定与复核工作。

同时，负责将本地区所评星级饭店的批复与报告书逐级上报全国旅游星级饭店评定委员会备案。

#### 16. 旅游星级饭店评定的方法是什么？

旅游星级饭店评定方法共有四条：（一）旅游饭店星级使用如下文件进行评定：（1）

《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2003）；（2）《旅游饭店星级的划分与评定》设施设备标准及评分表；（3）《旅游饭店星级的划分与评定》设施设备的维修保养及清洁卫生评定标准及检查表；（4）《旅游饭店星级的划分与评定》服务质量评定标准及检查表；（5）《旅游饭店星级的划分与评定》服务与管理制度评价标准。

申请星级的饭店，如达不到以上规定要求及最低分数或得分率，则不能取得所申请的星级。

（二）饭店所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务项目均处于同一水准。

如果饭店由若干座不同建筑水平或设施设备标准的建筑物组成，旅游饭店星级评定机构应按每座建筑物的实际标准评定星级，评定星级后，不同星级的建筑物不能继续使用相同的饭店名称。

否则，旅游星级饭店评定机构应不予批复或收回星级证书和标志。

.....

## <<旅游设施与服务知识问答>>

### 编辑推荐

本书由《标准走进百姓家丛书》编委会编写而成，本丛书的作者都是我国标准化领域和相关行业的专家，他们以浅显通俗的语言、图文并茂的形式，结合相关事例，通过解读标准，回答了百姓生活中林林总总的问题，提供了如何借助标准生活得更加安全、方便、舒适的方法。

丛书集趣味性、知识性、实用性为一体，读来生动易懂，读者在增长标准知识的同时，也将提高自身的生存能力和生活质量。

<<旅游设施与服务知识问答>>

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>