

<<度假酒店>>

图书基本信息

书名：<<度假酒店>>

13位ISBN编号：9787509600986

10位ISBN编号：7509600987

出版时间：2008-1

出版时间：经济管理

作者：俞海滨

页数：167

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>

<<度假酒店>>

内容概要

为了让游客形成美好的度假体验，度假酒店（村）的服务理念必须渗透于度假酒店（村）经营的各个空间和游客“度假前、度假中、度假后”的全过程。

在服务管理方面，本书试图从游客度假经历和消费全过程出发，首先，从战略层面对度假酒店（村）的游客选择及市场促销问题进行探讨。

其次，本书认为，游客度假体验的过程，是一个凭借品牌形象、有效的服务设计、员工服务技能与态度的改善等来减少服务缺口的过程；是一个为优化企业价值链、减少服务成本、向游客交付更多净体验价值而做出的服务交互系统或服务要素整合过程。

最后，本书认为，重视与游客间良好的关系管理是维系游客、减少游客流失的关键之一。

而当度假酒店（村）与游客之间的关系达到一个稳定的态势后，游客体验取向的变化和市场竞争的加剧又迫使度假酒店（村）进行必要的服务创新，这一服务创新必须与组织文化的变迁匹配。

<<度假酒店>>

作者简介

俞海滨，上海大学国际工商与管理学院教师，旅游管理专业硕士研究生导师，沪、苏、浙地区培养的首位旅游管理专业博士，海博饭店与旅游服务管理研究中心主任。

主要从事酒店经营与管理、度假区（村）规划与发展、会展服务与管理以及旅游文化等方面的教学和研究。

闲暇之余，倾心中国书法艺术，作品为一些博物馆、大学和研究机构等收藏。

<<度假酒店>>

书籍目录

前言序第一章 导论 第一节 度假酒店(村)的概念 第二节 度假酒店(村)的基本类型 第三节 度假酒店(村)的运营与服务管理特点 第四节 度假酒店(村)的发展历史第二章 度假酒店(村)开发的一般范式 第一节 度假酒店(村)开发需要考虑的若干因素 第二节 度假酒店(村)开发的阶段性 第三节 度假酒店(村)综合体的基本构成要素与布局 第四节 度假酒店(村)综合体的设计原则第三章 度假酒店(村)的游客选择及市场促销 第一节 度假酒店(村)的游客细分 第二节 度假酒店(村)的游客选择 第三节 度假酒店(村)的市场促销第四章 度假酒店(村)的服务交互管理 第一节 度假酒店(村)的游客体验与服务缺口 第二节 度假酒店(村)的价值链优化 第三节 度假酒店(村)游客完美体验管理第五章 度假酒店(村)的客户关系管理和服务创新 第一节 度假酒店(村)的游客流失及其管理 第二节 度假酒店(村)高质量的客户关系建立策略 第三节 度假酒店(村)的服务创新 第四节 度假酒店(村)的服务创新与组织文化变迁附录参考文献后记

<<度假酒店>>

章节摘录

第一章 导论 中产阶级的形成和带薪假期制度的推行使全球度假旅游成为时尚。自1981年以来,美国、欧洲、日本及其他世界级出境旅游市场对度假旅游和度假酒店(村)重视程度的日益增加,使在度假酒店(村)度假日益成为各个国家的各类游客期望的事情。在中国,20世纪80年代末90年代初,随着我国经济水平和人们可自由支配收入的持续增长,人们的旅游需求出现了新的动向,传统的以“观光”为目的、大众化和标准化的旅游产品已经无法适应游客类型的异质化与旅游方式的差异化趋势,因此,一批新的旅游产品应运而生。尤其是闲暇时间的增加和全国范围内交通工具的普遍发展,缩短了人们从事旅游活动的时空和心理距离,使度假酒店(村)成为21世纪一些游客向往和首选的旅游产品。

第一节 度假酒店(村)的概念 一、度假旅游 谈到度假旅游,首先要弄清楚休闲和度假旅游的区别。

休闲主要是指一种生活方式、生活态度或是人生哲学和理念。

休闲是生活质量的一部分,它伴随人的一生;休闲是一种悠闲的状态,是对日常生活中相对不受约束的时刻的满足。

而度假旅游是一种行为,是休闲活动的重要实现途径和表现形式。

通常,度假旅游特指异地的休闲活动,而休闲还包括当地居民闲暇时间在地方的休闲活动。

1. 休闲的内涵 人类对休闲的认识有着悠久的历史。

休闲作为人类文明发展的产物,更多是体现以人为本的闲情逸致。

数千年前的中国圣贤们,对“休闲”二字有极精辟的阐释:“休”,倚木而休,强调人与自然的和谐;“闲”,娴静,思想的纯洁与安宁。

在西方,古希腊哲学家亚里士多德被认为是首位对休闲进行系统研究的学者,他在《政治学》中把休闲誉为“一切事物环绕的中心”,并把休闲看成是哲学、艺术和科学诞生的基本条件之一。

1899年凡勃伦出版的《有闲阶级论》,首开休闲经济学研究之先河,从经济学角度分析了休闲与消费的联系。

他在该书中提出,休闲已成为一种社会建制,成为人的一种生活方式和行为方式,并论述了宗教、美学、学术讨论与休闲的关系,分析了闲暇时间消费的各种形态和行为方式。

但正如保罗·朗格让先生所说,“就休闲的现代形式、范围、内容来看,它是大工业社会的产物”。

近现代工业的高度发展,一方面促进了人们闲暇时间增多,人们在拥有物质财富的同时,开始向往精神生活的满足;另一方面,现代社会却是以付出人的异化为代价的——人的全面丰富性遭到空前的压抑,人退化为单向度的怪物,片面的物质享受和可怕的精神贫困撕裂着当代人。

<<度假酒店>>

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>