

# 5

## 旅游目的地服务管理

- ◆ 旅游目的地服务
- ◆ 旅游目的地接待服务体系
- ◆ 旅游目的地公共服务体系
- ◆ 旅游集散地体系



## 第一节 旅游目的地服务

1

- 旅游目的地服务概念

2

- 旅游目的地服务体系构成

3

- 旅游目的地服务体系特征

4

- 旅游目的地服务体系影响因素



## 第一节 旅游目的地服务 一、旅游目的地服务概念



旅游目的地服务是指旅游目的地旅游企业及相关管理部门为旅游者提供服务的过程。旅游目的地服务体系是旅游目的地为更好地为旅游者提供全面周到的服务，众多旅游企业及相关管理部门提供相互联系、相互影响的有机组织序列服务的系统。在空间上，表现为旅游经济地域综合体。

### (一) 按提供旅游服务性质不同

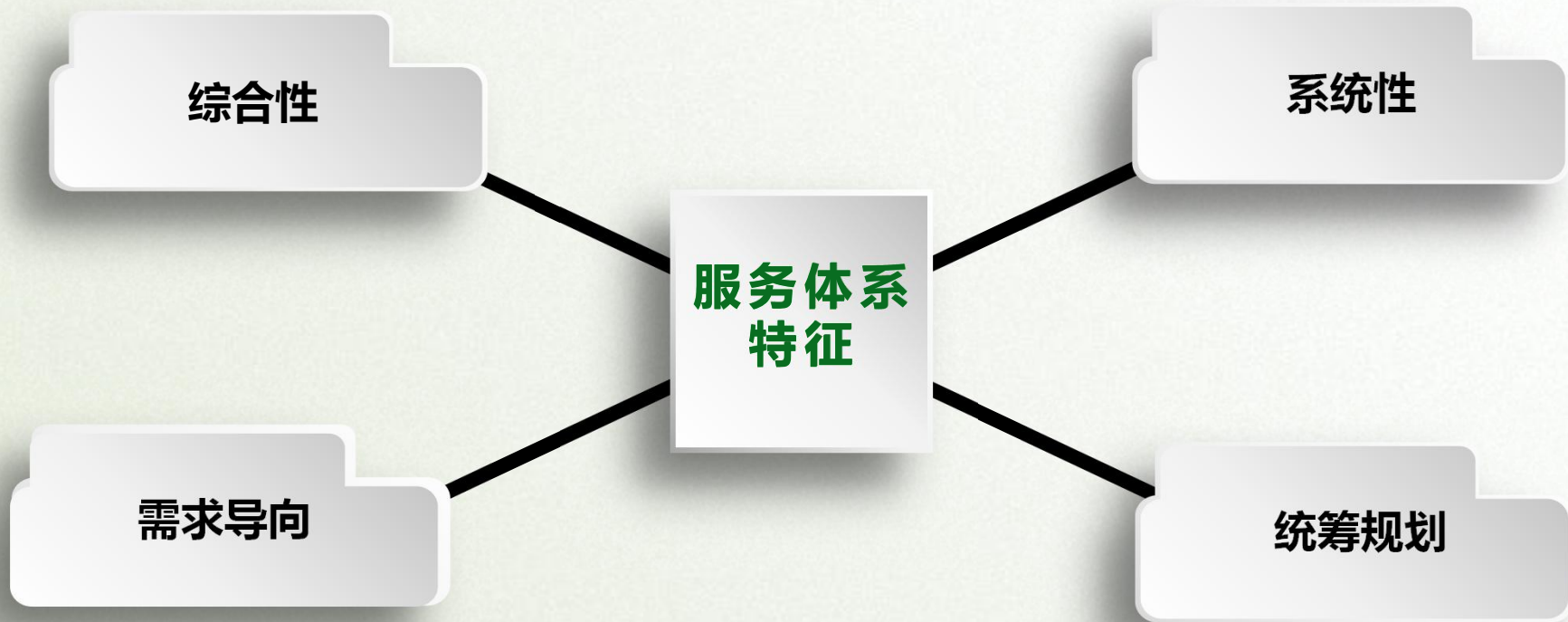


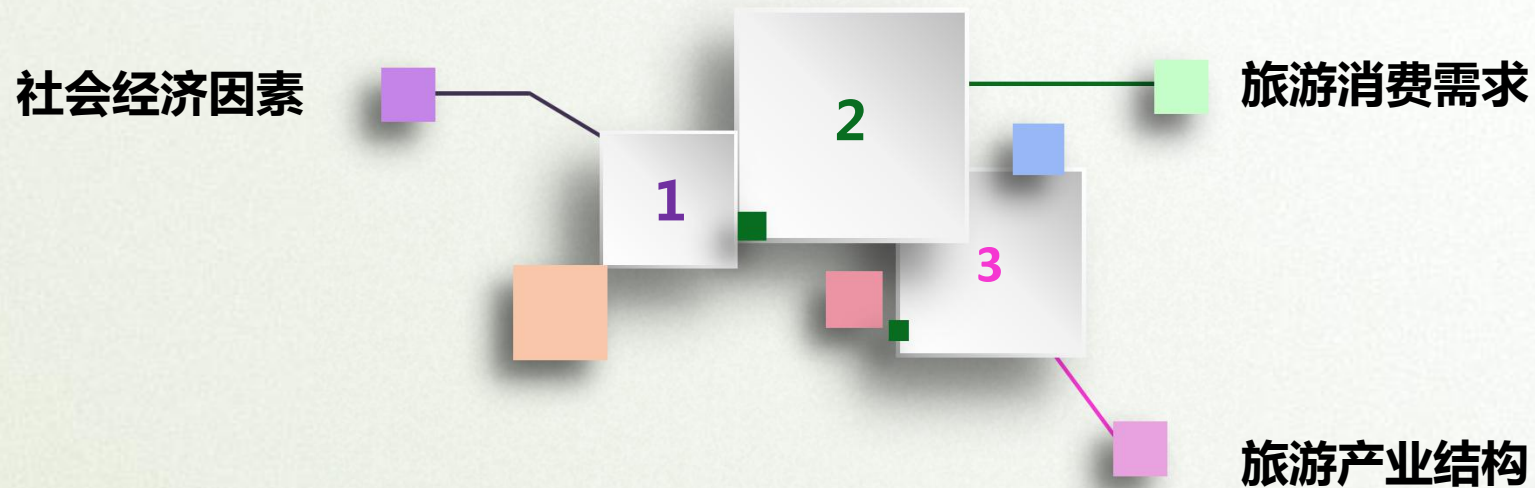
### (二) 按提供旅游服务的形式不同

旅游硬件配套服务体系

旅游软件管理服务体系







## 第二节 旅游目的地接待服务体系

一、 旅游目的地接待服务概念

二、 旅游目的地接待服务构成

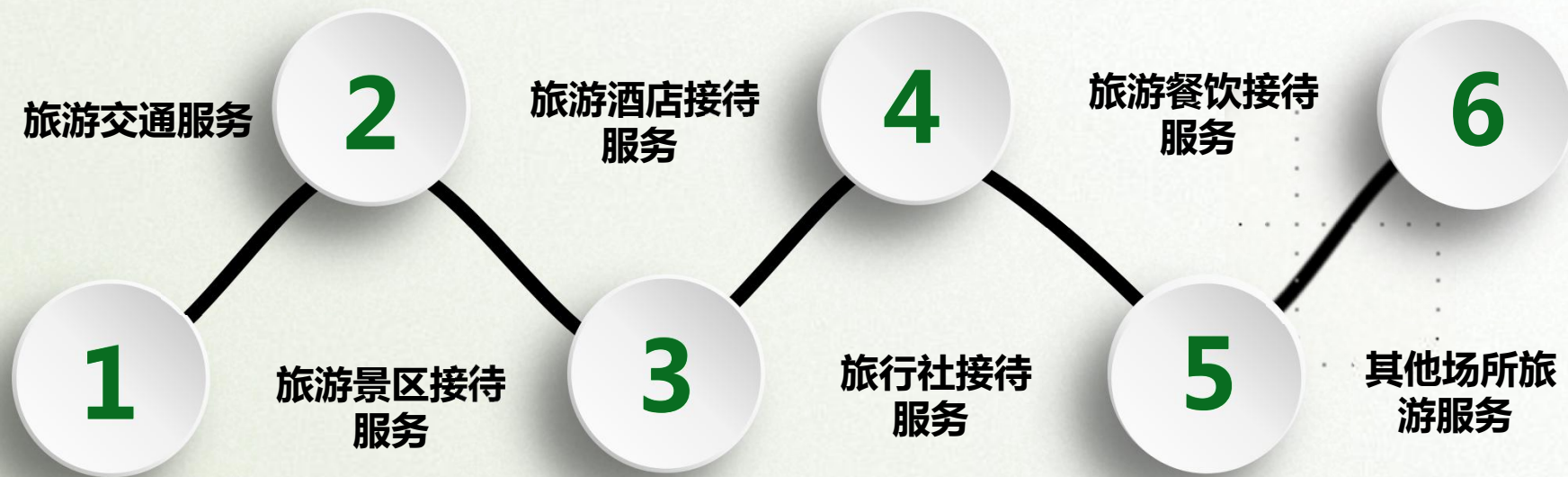
三、 旅游目的地接待服务特征

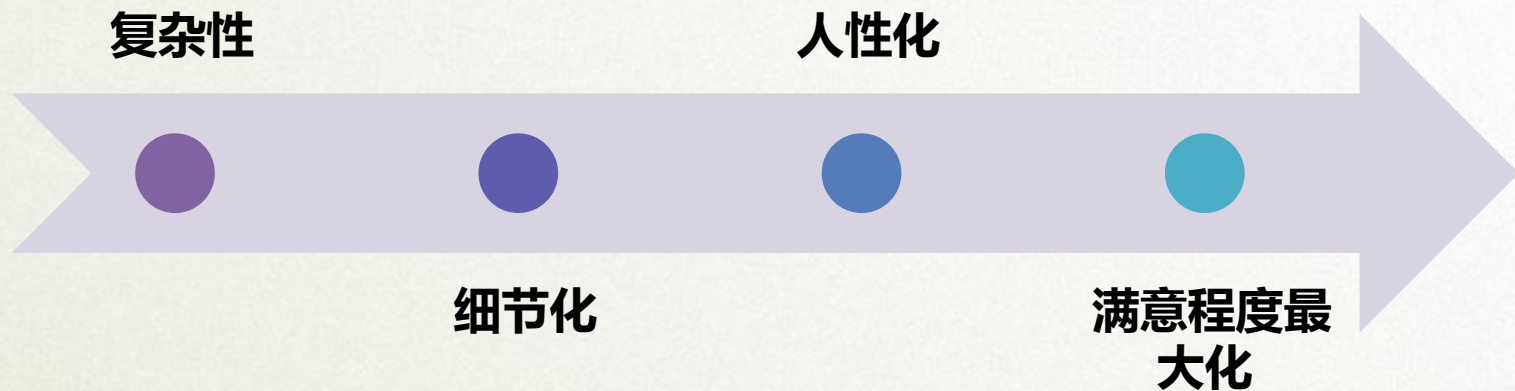
四、 旅游目的地接待服务管理



旅游目的地接待服务是指旅游经营者凭借一定的技术和手段为满足旅游者的基本旅游需求而提供的劳务总和，主要向旅游者的旅游活动提供一线服务，满足旅游者“食、住、行、游、购、娱”等六大基本要求。旅游目的地接待服务主要涉及旅游六大要素产业，实施主体主要为旅游企业，其接待服务具有营利性。









1

人性化与标准化相结合



2

多元化与个性化相结合



3

推进法制化管理



4

服务质量管理



### 一、旅游目的地公共服务概念

### 二、旅游目的地公共服务构成

基本原则

### 三、旅游目的地公共服务特征

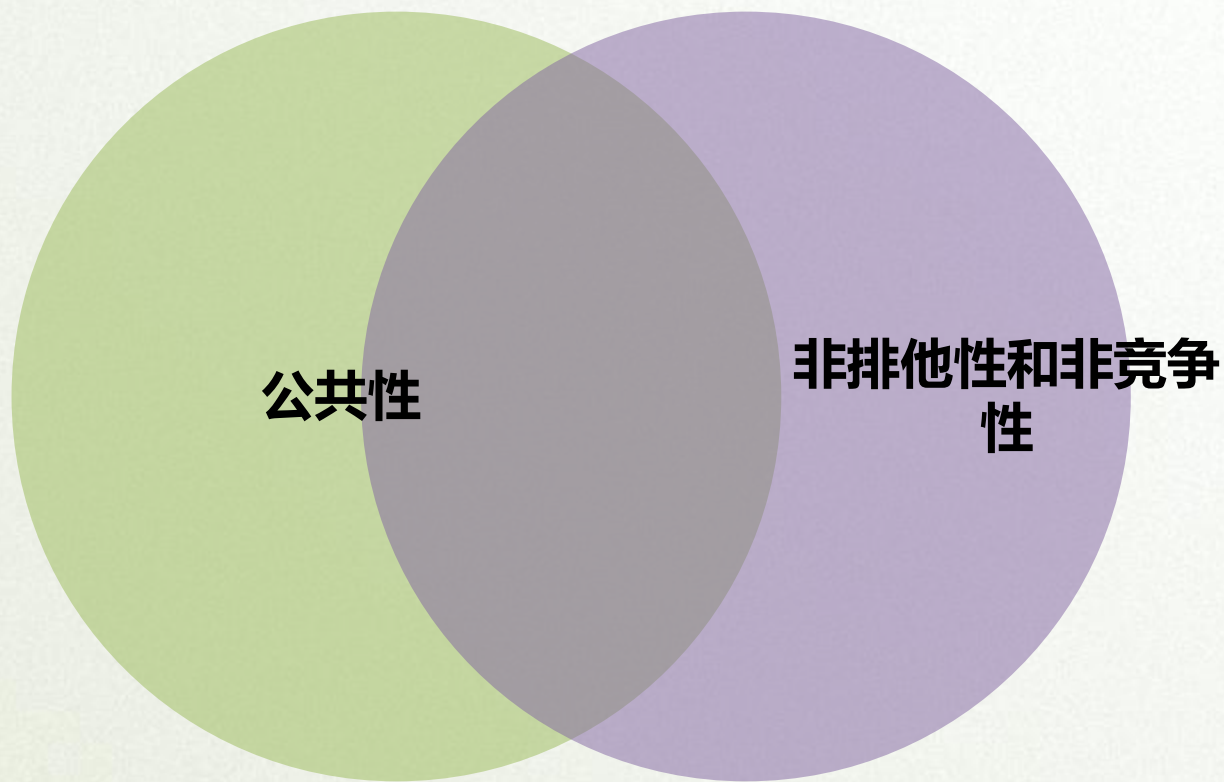
### 四、旅游目的地公共服务管理





旅游目的地公共服务是以满足旅游者共同需求为目的，由政府、企业、社会组织等第三部门提供的具有公共性特征的所有产品和服务的总和。公共服务的供给者主要以政府为主，社会组织、企业等第三部门为辅，服务的对象以旅游者为主，旅游企业、旅游从业人员及目的地社会成员都是公共服务的对象和受益者。





1

- 健全旅游目的地公共服务管理体系

2

- 提升旅游者及旅游从业者的满意度

3

- 推进法制化与标准化建设

4

- 加强旅游公共服务质量管理



## 第四节 旅游集散地体系

一、旅游集散地概念

二、旅游集散地类型

三、旅游集散地特征

四、旅游集散地管理



旅游集散地是“旅游目的地的三大构成要素之一”是对旅游者起中转、集散作用的城镇，不仅是旅游流聚集地，而且是旅游流中转辐射地，它所发挥的巨大集聚作用和辐射作用能极大地带动目的地旅游业的发展。旅游集散地作为旅游目的地的服务综合体，包含旅游交通服务、旅游信息服务、旅游接待服务、行政管理、市场营销等多种功能，是旅游目的地服务体系中的重要组成部分。



1

• 一级旅游集散地

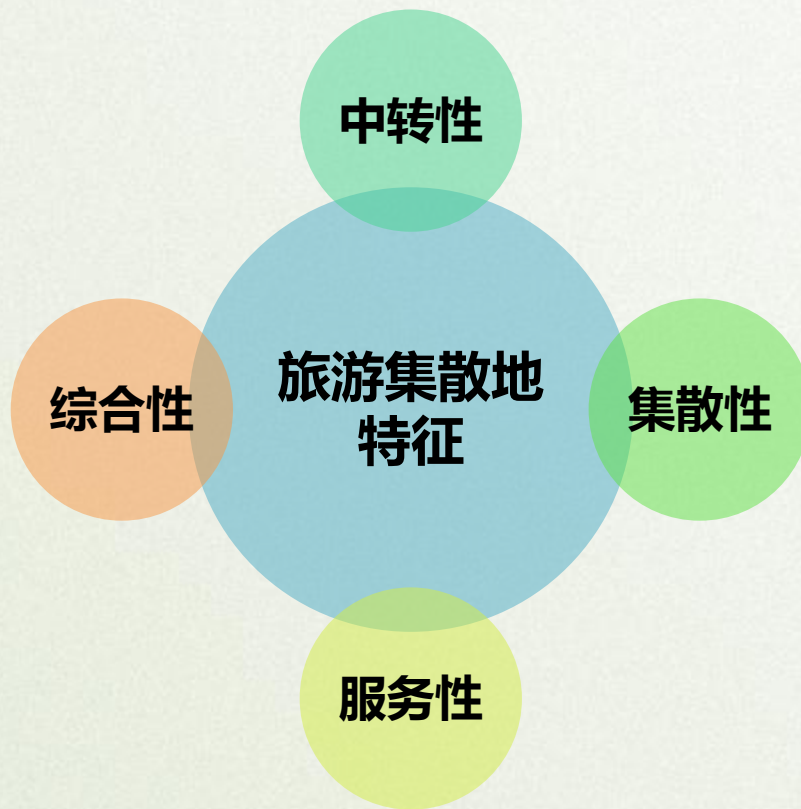
2

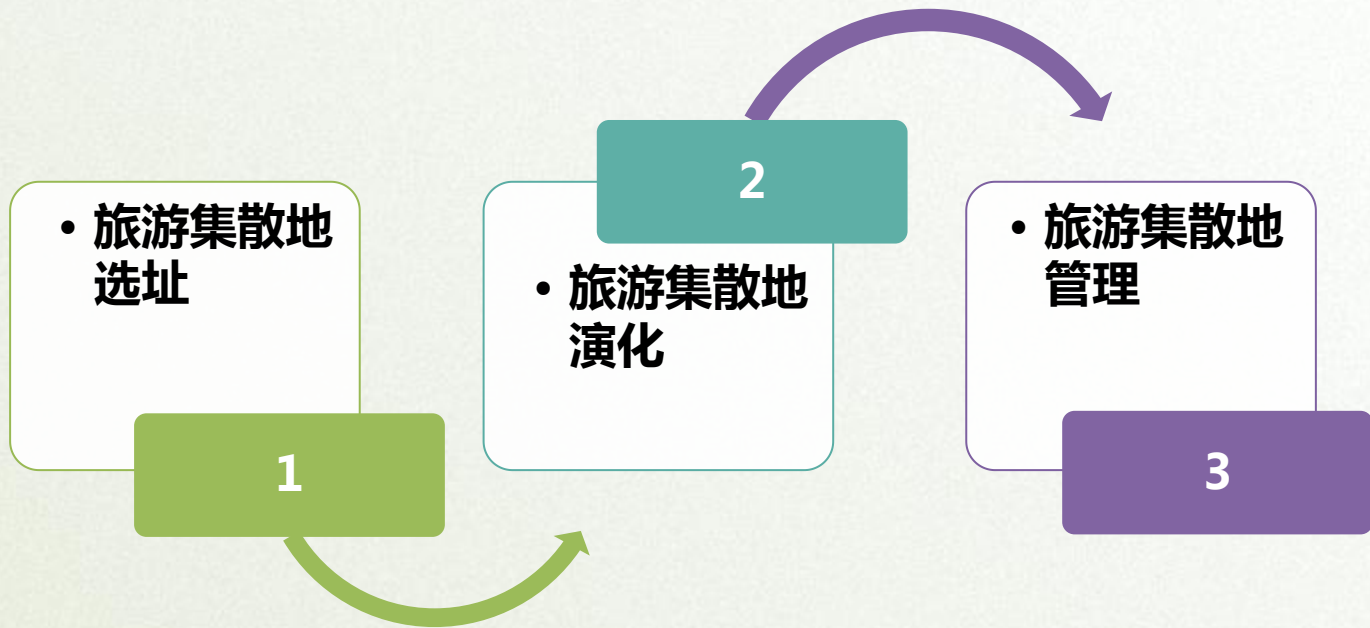
• 二级旅游集散地

3

• 三级旅游集散地







## 本章小结

本章首先阐述了旅游目的地服务体系的内涵、体系构成和特征、从旅游目的地接待服务体系、旅游目的地公共服务体系、旅游集散地体系三个方面重点阐述。