

<<旅行社经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787115239273

10位ISBN编号：7115239274

出版时间：2010-12

出版时间：人民邮电出版社

作者：潘燕，李志强 主编

页数：290

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

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。

为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。

在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1.以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。

以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地开展学习。

2.以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。

通过对学习任务的分析 and 整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3.以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。

在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4.提供同步实战演练，激发学生学习兴趣。

在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

5.进行综合实训操作，强化学生专业技能。

同步演练与综合实训操作既是对任务知识的运用，也是对业务技能的训练，能有效强化学生的操作技能。

6.搭建校企合作平台，强调教、学、做合一。

学习任务来源于企业的实际工作要求，又回归到企业的实践中去，强调教、学、做合一。

<<旅行社经营管理实务>>

内容概要

本书结合旅行社经营管理的业务实践，以培养旅游专业学生操作与应用能力为目标，详细阐述了旅行社的性质和职能，经营管理理论，基本业务，旅行社产品、价格、销售、促销策略，旅行社人力资源管理，旅游接待工作，旅行社风险应对等与旅行社息息相关的内容。

本书在对国内外旅行社进行深入调查的基础上，列举了大量真实、生动的案例，提出了具体、有针对性的问题，提炼了每部分内容的学习目标，使教学方向更为清晰明确、重点突出；导入了教学建议，方便老师对课程的理解和安排。

这是一本具备实用性、指导性、科学性和前沿性的高职高专教材。

本书可作为高职高专旅游专业和相关本科专业教材，也可作为旅游行业相关人员的培训用书。

<<旅行社经营管理实务>>

书籍目录

项目1 了解旅行社的发展,透析旅行社的性质和职能 学习任务1 了解旅行社的发展历程 学习任务2 透析旅行社的性质和职能 项目2 掌握旅行社的设立要求 学习任务1 了解旅行社设立的基本程序 学习任务2 熟悉旅行社的组织机构设置 学习任务3 掌握旅行社的产权形态 项目3 了解旅行社经营管理的基本理论 学习任务1 了解经营与管理 学习任务2 了解旅行社经营管理的基本理念 项目4 熟悉旅行社的基本业务 学习任务1 熟悉旅游者消费行为与旅行社的基本业务 学习任务2 熟悉旅行社的计调业务 学习任务3 熟悉旅行社组团与接待业务 项目5 掌握旅行社的产品策略 学习任务1 掌握旅行社产品的内涵 学习任务2 掌握旅游线路设计的基本原则 学习任务3 掌握旅游线路设计的方法 项目6 掌握旅行社的价格策略 学习任务1 掌握旅行社产品的定价依据 学习任务2 掌握旅行社产品的定价方法 项目7 了解旅行社的销售策略 学习任务1 熟悉旅行社的渠道策略 学习任务2 了解旅行社产品销售过程的管理 学习任务3 掌握旅行社的售后服务 项目8 运用旅行社的促销策略 学习任务1 制定旅行社促销策略 学习任务2 确定旅行社促销目标与促销预算 学习任务3 评价旅行社的促销要素组合与促销效果 项目9 创建旅行社品牌 学习任务1 认识旅行社的品牌 学习任务2 掌握旅行社创建品牌的方法 项目10 剖析旅行社的人力资源管理 学习任务1 认识旅行社人力资源管理 学习任务2 熟悉旅行社经理人的职责与素质 学习任务3 熟悉旅行社员工的选聘与培训 学习任务4 熟悉旅行社员工绩效考评及收入分配制度 学习任务5 熟悉旅行社的企业文化建设 项目11 做好旅行社的接待管理工作 学习任务1 做好旅行社导游人员的管理工作 学习任务2 做好旅行社团体旅游的接待管理工作 学习任务3 做好旅行社散客旅游的管理工作 学习任务4 做好旅行社的客户管理工作 项目12 做好旅行社的质量管理工作 学习任务1 了解旅行社质量的含义及其衡量方法 学习任务2 了解旅行社的质量管理与ISO9000 学习任务3 掌握旅游投诉的处理方法 项目13 应对旅行社的风险 学习任务1 了解旅行社风险的表现形式 学习任务2 熟悉旅行社风险管理的目标 学习任务3 掌握旅行社风险的应对方法 项目14 抓好旅行社的财务管理工作 学习任务1 熟悉旅行社的资产管理 学习任务2 熟悉旅行社成本费用的管理 学习任务3 熟悉旅行社营业收入与利润的管理 学习任务4 熟悉旅行社的结算管理 学习任务5 熟悉旅行社的财务分析 项目15 抓好旅行社的信息管理工作 学习任务1 了解旅行社的信息系统与信息开发 学习任务2 学习旅行社管理信息系统应用实例 项目16 把握我国旅行社行业的发展方向 学习任务1 正确认识我国的旅行社行业 学习任务2 熟悉影响我国旅行社业发展的主要因素 学习任务3 掌握我国旅行社行业的发展趋势 参考文献

<<旅行社经营管理实务>>

章节摘录

插图：2.成长阶段[1945（特别是60年代后）- 20世纪90年代初期]成长阶段的表现是：社会化大众旅游需求在世界各地迅速普及。

因为在这一时期，喷汽式飞机开始装备到民航，大大缩短了人们的旅行时间；生产力的发展使人们进一步从繁重的体力劳动中解脱出来，旅游需求有所增加；城市化进程使人们的旅游需求继续增加；此外，人们还可以不同程度地享受带薪假期。

其特点表现为：旅行社数量和营业额大幅增加，产品更加丰富。

3.成熟阶段（20世纪90年代中期以后）进入20世纪90年代中期以后，一些旅游发达国家旅行社的总体数量基本稳定，达到每万人就拥有一家旅行社或旅行社营业点的饱和水平。

其特点表现为：旅行社业的发展由粗放型的数量增长阶段进入了集约型的质量增长阶段。

1.2 我国旅行社的产生我国旅行社的产生与西方旅行社产生的历史背景截然不同，它是在受到外来经济和文化入侵的影响下产生的。

1923年，上海商业储蓄银行总经理陈光浦与同事商议，决心创办旅行部，办理国人旅游业务。

1923年8月，北洋政府正式批准设立旅行部。

1927年，旅行部从上海商业储蓄银行独立出来，创立中国旅行社（现为香港中国旅行社股份有限公司），这是我国历史上最早的一家由国人开设的旅行社。

1923-1949年，受国内外政治、经济的影响，我国旅行社没有大的发展。

1.3 我国旅行社的发展1.3.1 开创时期（1949-1983年）这一时期的旅行社有：1949年11月成立的新中国第一家旅行社——厦门华侨服务社（现名厦门中国旅行社），负责接待海外华侨、外籍华人、港澳台同胞，属于侨务系统；1957年组建的华侨旅行服务社总社及其分社（1974年更名为中国旅行社）；1954年在北京成立的中国国际旅行社总社及分支社，负责接待外国自费旅游者，由国务院及地方政府的外事办公室领导；1980年在北京创办的中国青年旅行社总社及分支社。

这一时期我国旅行社发展的主要特征如下：第一，旅游经营活动长期作为外事工作的一部分存在，旅行社属行政事业单位；第二，中国旅行社的产业地位尚未确立，旅行社行业发展尚处于初期；第三，旅行社经营的业务范围比较单一，入境旅游占绝对优势。

<<旅行社经营管理实务>>

编辑推荐

《旅行社经营管理实务(第2版)》配有电子教案、模拟试卷、习题答案等配套资源

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>