第一图书网, tushu007.com

<<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：9787300130910

10位ISBN编号：7300130917

出版时间：2011-5

出版时间：中国人民大学出版社

作者：王中雨 编

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

内容概要

旅行社作为旅游业的三大支柱之一，在旅游产业的发展中起着重要作用，担负着招徕和接待旅游者的重要职能。
因此，旅行社经营管理水平的高低直接影响到一个国家和地区旅游业的发展。
伴随着旅游业的快速发展，我国旅行社的数量也不断增加，截至2009年年底我国共有旅行社21649家。
同时旅行社的快速发展也迫切需要更多高素质的旅游人才。
作为工作在旅游教育第一线的我们也应担负起培养旅游人才的重任，我们编写此书旨在为我国旅游产业的发展贡献一份力量。
《旅行社经营管理实务》的特色主要有以下几点：
一是内容全面翔实。
本教材共十章：第一章旅行社概述、第二章旅行社采购管理、第三章旅行社营销管理、第四章旅行社服务质量管理、第五章旅行社人力资源开发与管理、第六章旅行社财务管理、第七章旅行社计调操作实务、第八章旅行社外联操作实务、第九章旅行社接待操作实务、第十章旅行社同业操作实务。

二是理论充分联系实际。
本教材共十章分两篇：一到六章是理论篇，重点介绍旅行社经营管理的基本理论；七到十章是操作篇，重点阐述旅行社在经营管理中的主要操作手法。
既有理论，又有实际操作，理论充分联系实际，应用性较强。

三是加入案例配合教学。
本教材在编写中加入大量旅行社经营管理案例，内容直观、生动，便于教师教学和学生理解。

《旅行社经营管理实务》的适用范围：高职高专旅游院校学生、中等职业旅游院校学生以及旅行社从业人员。

第一图书网, tushu007.com

<<旅行社经营管理实务>>

书籍目录

第一篇 理论篇
第一章 旅行社概述
第1节 旅行社的产生与发展
第2节 旅行社的性质、职能与业务
第3节 旅行社的分类
第4节 旅行社的地位和作用
第5节 旅行社的设立
第6节 旅行社的组织机构
第二章 旅行社采购管理
第1节 旅行社采购概述
第2节 旅行社采购的原则和策略
第3节 旅行社采购管理
第4节 旅行社票务管理
第三章 旅行社营销管理
第1节 旅行社市场细分与市场定位
第2节 旅行社产品价格策略
第3节 旅行社促销策略.
第四章 旅行社服务质量管理
第1节 旅行社服务质量管理概述
第2节 旅行社旅游投诉管理
第五章 旅行社人力资源开发与管理
第1节 旅行社人力资源开发
第2节 旅行社人力资源管理
第3节 旅行社企业文化建设
第六章 旅行社财务管理
第1节 旅行社财务管理概述
第2节 旅行社筹资与投资管理
第3节 旅行社资产管理
第4节 旅行社成本费用管理
第5节 旅行社会计核算
第6节 旅行社营业收入管理与利润管理
第7节 旅行社财务分析
第二篇 操作篇
第七章 旅行社计调操作实务
第1节 计调部概述
第2节 计调的操作流程和工作内容
第3节 旅游产品的特性和设计原则
第4节 旅游产品的计价和报价
第5节 计调部的发接团管理
第八章 旅行社外联操作实务
第1节 旅行社外联业务概述
第2节 旅行社外联业务的工作程序
第3节 外联部工作计划的操作和管理
第4节 外联部客户计划的操作和管理
第九章 旅行社接待操作实务

第一图书网, tushu007.com

第1节 团体旅游接待管理
第2节 团体旅游行李管理
第3节 散客旅游接待管理
第4节 旅行社门市业务
第十章 旅行社同业操作实务
第1节 旅行社组团业务管理
第2节 旅行社同业批发业务管理
主要参考书目

章节摘录

版权页：插图：（五）期望的服务与感受的服务的差距这一差距不仅受旅行社实际表现的影响，还受旅游者自身心理、消费经历、家庭背景及生活环境等因素的影响；旅行社的夸大宣传与顾客过高的期望也会导致这一差距。
与此同时，也有人认为服务质量表现为组织满足与超过顾客期望的能力。
而服务质量的测定主要依赖于顾客感受到的服务质量。
一般说来服务质量包括以下三个要素。
1.技术质量技术质量是指服务操作过程的结果维量。
它体现在顾客的客观要求是否得到满足上，如客人的饮食是否物有所值、客人的住宿是否与标准相符等。
2.功能质量功能质量是指顾客与服务提供者互动交往的过程维量。
它体现为旅行社导游员在为旅游者服务过程中的言谈举止、仪容仪表和态度等，如客人是否受到充分的尊重，即导游员如何对待游客等。
3.社会质量社会质量又称伦理质量，它是指旅行社向旅游者提供的服务应符合社会的伦理道德规范，如旅行社为旅游者安排食用珍禽异兽就违反了国家保护动物的有关法律、法规，涉及社会质量问题。
旅游者的满意来源于对旅行社产品与服务的评价，即对旅行社的线路安排、服务和价格等的评价。
旅游者把在这些方面的感受同自己的期望即参考标准相比较，就可以得出满意还是不满意的评判。
所以，满足旅游者期望是旅行社永久的关注焦点。
虽然旅行社的服务质量也存在客观标准，但由于决定产品质量的关键因素是旅游者感受到的服务是否达到或超过了他们的期望，因此旅行社的质量管理不仅要保证提供好的产品与服务，而且还要影响旅游者的期望与感受。
其关键是要站在旅游者的角度来看待服务质量。
移情与换位思考在服务质量管理中十分重要。
旅行社要有顾客驱动的质量意识。
因为旅行社服务的起点是旅游者的旅游需求，终点是这种需求的满足。
旅行社服务质量优劣的最终判断者是旅游者，旅游者的投诉或表扬是对一个旅行社质量的最好评判。

编辑推荐

《旅行社经营管理实务》是高职高专旅游管理系列教材之一。

第一图书网, tushu007.com

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