第一图书网, tushu007.com

<<旅行社经营管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理>>

13位ISBN编号：9787302219378

10位ISBN编号：7302219370

出版时间：2010-3

出版时间：清华大学出版社

作者：于成国 编

页数：254

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

本书系统介绍了旅行社的经营管理理念和操作方法，旨在培养读者的管理水平，提高旅行社的竞争能力。
本书共分三篇，第一篇是旅行社管理概述，第二篇是旅行社运营管理，第三篇是旅行社综合管理。
第一篇主要介绍了旅行社与现代旅游业和旅行社经营环境；第二篇主要介绍了旅行社采购管理、旅行社生产管理和旅行社销售管理；第三篇主要介绍了旅行社计划管理、旅行社组织管理、旅行社财务管理、旅行社责任管理和旅行社信息管理。
全书以基本技能培养为主，理论适度。
语言简朴，资料丰富。
　本书既可作为高等职业教育的教材使用，也可作为旅游企业培训的参考资料。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

第一篇　旅行社管理概述　　第一章　旅行社与现代旅游业　　第一节　旅行社发展简史　　一、旅行社的产生与发展　　二、中国旅行社的产生与发展　　第二节　旅行社的性质、职能和基本业务　　一、旅行社的性质与职能　　二、旅行社的分类　　三、旅行社的基本业务　　第三节　旅行社在现代旅游业发展中的作用　　一、旅行社促进现代旅游业的发展　　二、旅行社是现代旅游活动的重要纽带　　三、旅行社是促进旅游向大众化发展的重要因素　第二章　旅行社经营环境分析　　第一节　旅行社外部环境分析　　一、旅行社宏观环境分析　　二、旅行社微观环境分析　　第二节　旅行社内部环境分析　　一、旅行社资源分析　　二、旅行社竞争力分析　　三、旅行社核心竞争力分析　　四、旅行社的价值链分析　　五、旅行社的核心驱动力分析　　第三节　旅行社环境分析技术　　一、SWOT分析的内容　　二、SWOT分析的步骤第二篇　旅行社运营管理　第三章　旅行社采购管理　　第一节　旅行社采购管理概述　　一、采购管理的含义　　二、旅行社采购管理的特点　　三、旅行社采购管理的内容　　第二节　旅行社采购管理的原则　　一、及时性原则　　二、经济性原则　　三、稳定性原则　　四、科学性原则　　第三节　旅行社采购管理策略　　一、采购合同的管理　　二、预订与退订管理　　三、采购管理策略　第四章　旅行社生产管理　　第一节　旅行社的产品开发管理　　一、旅行社产品的含义与特征　　二、旅行社产品的构成　　三、旅行社产品的形态　　四、影响旅行社产品开发的因素　　五、旅行社产品设计的基本原则　　六、旅行社产品开发流程　　七、旅行社品牌管理　　第二节　旅行社的接待管理　　一、旅行社团体旅游的接待管理　　二、旅行社散客旅游的接待管理　　第三节　旅行社咨询服务管理　　一、咨询服务的含义　　二、咨询服务的形式　　三、咨询服务的类型　　第四节　旅行社售后服务与客户关系管理　　一、售后服务　　二、客户关系管理　　第五节　旅行社的质量管理　　一、旅行社的质量及其评价　　二、旅行社质量管理的内容　　三、旅行社质量管理的实施　　四、ISO 9000与旅行社的质量管理　第五章　旅行社营销管理　　第一节　旅行社产品的市场细分与目标市场选择……第三篇　旅行社综合管理　参考文献

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