

<<旅行社经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营与管理>>

13位ISBN编号：9787310036417

10位ISBN编号：7310036417

出版时间：2011-3

出版时间：南开大学出版社

作者：李宏，杜江 编著

页数：226

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>

## <<旅行社经营与管理>>

### 内容概要

本书是2001年版的最新修订，旨在针对旅行社行业不断出现的新现象、新问题，提出系统的解决方案。

本版新增了“旅行社设立程序”“旅行社危机管理”等章节，以使其更符合实践的需要。

## <<旅行社经营与管理>>

### 书籍目录

- 第一章 旅行社行业发展概述
  - 第一节 旅行社的产生与发展
  - 第二节 旅行社的性质与职能
  - 第三节 旅行社的产品与业务
  - 第四节 旅行社的分工体系与分类制度
- 第二章 旅行社的设立
  - 第一节 影响旅行社设立的因素
  - 第二节 旅行社设立的要求与程序
  - 第三节 旅行社的组建形式
  - 第四节 旅行社的组织设计与组织管理
  - 第五节 旅行社的职业要求
  - 第六节 旅行社的行业组织
- 第三章 旅行社的产品开发
  - 第一节 旅行社产品的内涵与形态
  - 第二节 影响旅行社产品开发的因素
  - 第三节 旅行社产品设计的基本原则
  - 第四节 旅行社产品开发的过程
  - 第五节 旅行社旅游服务的采购
- 第四章 旅行社的销售管理
  - 第一节 旅行社目标市场的选择
  - 第二节 旅行社产品销售价格的管理
  - 第三节 旅行社销售渠道的管理
  - 第四节 旅行社产品销售过程的管理
  - 第五节 旅行社的售后服务
- 第五章 旅行社的促销管理
  - 第一节 旅行社促销策略的制定
  - 第二节 旅行社的促销目标与促销预算
  - 第三节 旅行社的促销要素组合
  - 第四节 促销效果的评估与促销改进
- 第六章 旅行社的接待管理
  - 第一节 接待计划的制定与落实
  - 第二节 旅行社的接待业务流程
  - 第三节 导游业务
  - 第四节 旅行社接待人员的管理
  - 第五节 旅游投诉的产生与处理
- 第七章 旅行社的财务管理
  - 第一节 旅行社的资产管理
  - 第二节 旅行社的成本费用管理
  - 第三节 旅行社营业收入与利润管理
  - 第四节 旅行社的结算管理
  - 第五节 旅行社的财务分析
- 第八章 旅行社的质量管理
  - 第一节 旅行社服务质量的观念
  - 第二节 旅行社服务质量的评估
  - 第三节 旅行社服务质量的控制、改进与过程管理

<<旅行社经营与管理>>

- 第九章 旅行社的危机管理与品牌管理
  - 第一节 旅行社的危机管理
  - 第二节 旅行社产品品牌的经营与管理
- 附录
- 图目录
- 表目录

## 章节摘录

版权页：插图：旅行社通常以低于市场零售的价格，向住宿、交通和景点等旅游服务供应商批量购买旅游者在旅行过程中所需的服务，经过组合加工形成最终产品，销售给旅游者。

旅行社不是其产品各主要“零部件”的生产者，而是采购者，是实现重新组合的“组装者”。

这样，其工作负荷和工作重心与那些“零部件”生产者就有所不同。

在许多情况下，由一个人扮演“采购者”、“组装者”和“销售者”三种角色是可能的。

更直接地说，在旅行社工作中，一个人或一个部门负责对外销售、采购和接待等旅行社产品的整个生产与销售过程是可能的。

这就要求旅行社在进行生产专业化分工时必须充分考虑旅行社业务的特点，避免人为地将旅行社的专业化分工过度细化，造成旅行社部门间不必要的协调障碍，增加旅行社的经营成本。

此外，旅行社工作的繁杂性和联系的广泛性，使得旅行社始终处于与其他部门错综复杂的关系之中，为保证合作关系的稳定与巩固，旅行社采取专人协调的做法显然具有更大的优势。

（二）部门化的基础部门化是指将工作细分为不同职务并将其分派给组织内部的具体单元加以执行，并为任务的执行制定相应的标准。

部门化的方法主要包括职能导向部门化、区域导向部门化、产品导向部门化和顾客导向部门化等。

职能导向部门化是根据员工的不同专业领域以及他们的工作所需的资源设计的部门化形式，以每个单位所进行的作业作为设计基础，是对某一大项工作中有关联的几大环节分解后的结果。

这种部门化形式可以形成一个清晰的权威和决策等级，对于生产单一产品的小型组织来说，职能导向部门化效果最好，也是一种使用最为广泛的部门化形式。

区域导向部门化是指按照业务涉及的地点进行部门划分，这使得每一部门能对每一地区全面负责，便于活动的组织和区域市场的巩固与发展，有利于部门业务的总体策划，同时，也有利于部门发掘潜力，增强责任观念，便于上级部门对该部门实施业务考核与管理，减少内部恶性竞争和管理中协调的难度。

## <<旅行社经营与管理>>

### 编辑推荐

《旅行社经营与管理(第2版)》为高等院校旅游专业系列教材之一。

<<旅行社经营与管理>>

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>