

<<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：9787500590026

10位ISBN编号：7500590024

出版时间：2006-6

出版时间：杜江、李宏 中国财政经济出版社 (2006-06出版)

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>

<<旅行社经营管理>>

内容概要

《旅行社经营管理(第2版)》是整个高职高专教育教学工作的重要组成部分。

改革开放以来，在各级教育行政部门、学校和有关出版社的共同努力下，各地已出版了一批高职高专教育教材。

但从整体上看，具有高职高专教育特色的教材极其匮乏，不少院校尚在借用本科或中专教材，教材建设仍落后于高职高专教育的发展需要。

为此，1999年教育部组织制定了《高职高专教育基础课程教学基本要求》（以下简称《基本要求》）和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》（以下简称《培养规格》），通过推荐、招标及遴选，组织了一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师，成立了“教育部高职高专规划教材”编写队伍，并在有关出版社的积极配合下，推出一批“教育部高职高专规划教材”。

注：两种封面，随机发送。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

第一章 导论第一节 旅行社的产生与发展第二节 旅行社的性质与职能第三节 旅行社的基本业务第四节 旅行社的组织结构思考与练习第二章 旅行社的设立第一节 旅行社的设立条件第二节 设立旅行社的基本程序第三节 旅行社的行业组织思考与练习第三章 旅行社产品的设计与开发第一节 旅行社产品的特征与类别第二节 旅行社产品设计与开发的原则第三节 旅行社产品设计与开发的过程第四节 旅行社产品设计实例分析思考与练习第四章 旅行社产品的定价第一节 旅行社产品的价格第二节 旅行社产品的定价决策第三节 旅行社产品价格的变更思考与练习第五章 旅行社产品的促销第一节 促销目标与促销预算的确定第二节 促销方式第三节 促销效果的评估与促销改进思考与练习第六章 旅行社产品的销售第一节 旅行社产品的销售方式第二节 旅行社产品的销售手段第三节 旅行社产品的销售渠道思考与练习第七章 旅行社的协作网络第一节 旅行社协作网络的构成第二节 旅行社协作网络的建立第三节 旅行社协作网络的维护与变更思考与练习第八章 旅行社的接待业务第一节 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 售后服务思考与练习第九章 旅行社的服务质量管理第一节 旅行社的服务质量及其实现第二节 旅行社服务质量的评估第三节 旅行社服务质量的控制与改进思考与练习第十章 旅行社的财务管理第一节 旅行社的资金管理第二节 旅行社成本费用的管理第三节 旅行社营业收入与利润的管理第四节 旅行社的财务分析第五节 旅行社的结算管理思考与练习第十一章 我国旅行社业的发展趋势第一节 中国加入WTO对旅行社业的影响第二节 市场需求变化对旅行社业的影响第三节 信息技术的发展对旅行社业的影响思考与练习附录一、旅行社管理条例二、旅行社管理条例实施细则三、设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定四、旅行社质量保证金暂行规定五、旅行社质量保证金暂行规定实施细则六、导游人员管理条例七、导游证管理办法八、出境旅游领队人员管理办法参考文献

<<旅行社经营管理>>

章节摘录

版权页：插图：二、后台业务所谓后台业务，是指在旅行社内部进行的、不需要旅游者参与的业务活动。

后台业务的开展主要是为了维持旅行社的业务运营和辅助前台业务，它主要包括产品的设计和市场营销、协作网络的建立和维持、服务质量控制和财务管理等方面。

（一）产品的设计与市场营销产品是企业生存的根本所在。

旅行社的产品具有无形性和生产与消费同步进行的特点，旅游者在旅游活动开始之前不能对产品进行检验，其购买动机的形成和购买决策的制定主要取决于产品的设计方案和针对产品进行的市场营销活动。

因此，旅行社产品的设计、定价、促销和销售是旅行社建立竞争优势、争取市场空间、获得利润的前提保障。

（二）协作网络的建立和维持旅行社的产品涉及到旅游活动的方方面面，具有很强的综合性，为了保证旅游活动的顺利开展，旅行社有必要与相关部门建立合作关系，形成比较稳定的协作网络。

旅行社通常与食、住、行、游、娱、购等协作部门签订正式或非正式的合作协议来建立合作关系，通过信息沟通来维持合作关系，并采用一定的标准对合作部门进行评估。

旅行社通常根据评估结果和自身发展需要对合作部门做出调整。

（三）服务质量控制旅行社属于服务企业，服务质量的控制是旅行社经营管理工作的重要组成部分。我国旅行社业的发展历史比较短，行业秩序还没有完全建立起来，旅行社的服务质量一直是社会公众和行政主管部门关注的焦点问题。

导游服务是旅行社对客服务的主要组成部分，导游服务的特点使服务质量难以控制，因此导游服务质量的控制是旅行社服务质量控制的重点所在。

<<旅行社经营管理>>

编辑推荐

《旅行社经营管理(第2版)》：普通高等教育“十五”国家级规划教材,教育部高职高专规划教材。

<<旅行社经营管理>>

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>