

<<旅行社经营与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营与管理实务>>

13位ISBN编号：9787560538334

10位ISBN编号：7560538339

出版时间：2010-12

出版时间：西安交通大学出版社

作者：朱晔 等主编

页数：263

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>

<<旅行社经营与管理实务>>

内容概要

《旅行社经营与管理实务》以国家职业标准和行业标准为依据，针对旅行社主要工作岗位，优化重组知识结构和能力框架，将教材内容划分为筹建旅行社、开展旅行社业务、旅行社综合管理三大模块，共十三个项目，从储备基础知识、熟悉操作流程、开展业务、实施管理方面等，以实用的知识结构为支撑，以技能训练为主线，强化对学生职业能力的培养，使学生掌握作为一名合格的旅行社服务和管理人员必须具备的各种实务知识和综合能力。

《旅行社经营与管理实务》以创新的理念，从编写体例、模式、内容和方法四方面进行了大胆的改革，突出实践性、实用性、可操作性，理论阐述简明扼要，操作流程条理清晰，不仅指出了正确的操作要领，还指出了实际工作中常出现的问题，便于初学者借鉴。

本教材既可作为高职高专旅游专业的教材，又可作为旅行社从业人员培训教材。

本教材配有电子教案，凡使用本教材的教师可向出版社索取。

<<旅行社经营与管理实务>>

书籍目录

模块一 筹建旅行社

项目一 认知旅行社

- 任务一 解读旅行社的概念与性质
- 任务二 认知旅行社的职能、业务与类型
- 任务三 分析旅行社经营发展的趋势
- 项目实训
- 项目小结
- 思考与练习

项目二 设立旅行社

- 任务一 了解旅行社设立的条件及程序
- 任务二 确定旅行社设立的方式及产权管理
- 任务三 完成对旅行社的组织设计
- 任务四 设立旅行社职能部门
- 任务五 设置旅行社职位及职责
- 项目实训
- 项目小结
- 思考与练习

模块二 开展旅行社业务

项目三 开发与设计旅行社产品

- 任务一 储备旅行社产品基本知识
- 任务二 策划、设计与开发旅行社产品
- 任务三 开发设计旅游线路
- 任务四 创新我国旅行社产品
- 项目实训
- 项目小结
- 思考与练习

项目四 销售旅行社产品

- 任务一 选择旅行社目标市场
- 任务二 分析旅行社的定价策略
- 任务三 选定旅行社的渠道策略
- 任务四 分析旅行社的促销策略
- 项目实训
- 项目小结
- 思考与练习

项目五 服务与管理旅行社门市

- 任务一 储备旅行社门市基本知识
- 任务二 营造旅行社门市环境
- 任务三 提供旅行社门市对客服务
- 项目实训
- 项目小结
- 思考与练习

项目六 开展旅行社外联业务

- 任务一 储备旅行社外联部业务相关知识
- 任务二 洽谈业务与签订合同

<<旅行社经营与管理实务>>

任务三 管理旅行社客户

任务四 处理外联函电

项目实训

项目小结

思考与练习

项目七 开展旅行社计调业务

任务一 储备旅行社计调部业务相关知识

任务二 熟悉旅游服务采购业务

任务三 熟悉计调部业务流程

项目实训

项目小结

思考与练习

项目八 开展旅行社接待业务

任务一 储备旅行社接待业务相关知识

任务二 操作团队旅游接待业务

任务三 操作散客旅游接待业务

任务四 操作特殊团队旅游接待业务

项目实训

项目小结

思考与练习

项目九 开展旅行社出、入境业务

任务一 储备出、入境旅游相关知识

任务二 了解中国公民出境旅游目的地及出境须知

任务三 组织开展旅行社出、入境业务

项目实训

项目小结

思考与练习

模块三 旅行社综合管理

项目十 实施旅行社人力资源管理

任务一 储备旅行社人力资源管理基本知识

任务二 开发与实施旅行社人力资源

任务三 建设旅行社企业文化

项目实训

项目小结

思考与练习

项目十一 实施旅行社质量管理

任务一 储备旅行社质量管理基本知识

任务二 制定旅行社质量管理评价标准

任务三 实施旅行社全面质量管理

项目实训

项目小结

思考与练习

项目十二 实施旅行社财务及风险管理

任务一 实施旅行社财务管理

任务二 实施旅行社风险管理

项目实训

<<旅行社经营与管理实务>>

项目小结

思考与练习

项目十三 实施旅行社电子商务管理

任务一 了解旅游电子商务的功能与应用

任务二 解构旅行社电子商务的基本组成

任务三 设计与实施旅行社电子商务

项目实训

项目小结

思考与练习

参考文献

章节摘录

按照旅行业团队的组成和接待过程，可以将旅行社分为组团旅行社（简称组团社）和接待旅行社（简称地接社）两种。

组团社负责旅游产品的销售，组成旅游团队，并将团队发送到异地接待社处；地接社负责由异地组团社发来的旅游团队在当地旅游行程的安排与接待。

一家旅行社可以同时扮演这两种不同的角色。

1. 组团旅行社（简称组团社） 组团旅行社是指接受旅游团（者）或海外旅行社预订，制订和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

组团社负责客人参团报名工作，根据不同的旅游目的地，联系不同的地接社来完成旅游项目。其业务内容主要包括地接社的选择和接待计划的落实。

组团社必须履行下列义务：（1）组团社应当维护旅游者的合法权益。组团社向旅游者提供的出国旅游服务信息必须真实可靠，不得做虚假宣传，报价不得低于成本。

（2）组团社经营出国旅游业务，应当与旅游者订立书面旅游合同。旅游合同应当包括旅游起止时间、行程路线、价格、食宿、交通以及违约责任等内容。旅游合同由组团社和旅游者各持一份。

（3）组团社应当按照旅游合同约定的条件，为旅游者提供服务。组团社应当保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全的要求；对可能危及旅游者人身安全的情况，应当向旅游者做出真实说明和明确警示，并采取有效措施，防止危害的发生。

（4）组团社组织旅游者出国旅游，应当选择在目的地国家依法设立并具有良好信誉的旅行社（以下简称境外接待社），并与其订立书面合同后，方可委托其承担接待工作。

（5）组团社及其旅游团队领队应当要求境外接待社按照约定的团队活动计划安排旅游活动，并要求其不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动，不得擅自改变行程、减少旅游项目，不得强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。

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>