第一图书网, tushu007.com

<<旅行社管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社管理实务>>

13位ISBN编号：9787564107604

10位ISBN编号：756410760X

出版时间：2007-7

出版时间：东南大学出版社

作者：董正秀

页数：214

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

本教材总体框架是以旅行社的业务流程和旅行社的发展趋势为基点。
第一至六章主要介绍了旅行社的主要业务和职能管理，从微观的角度对旅行社业务及管理进行了介绍；第七至九章侧重旅行社的信息技术应用、旅行社的战略管理和发展趋势分析，从宏观的角度对旅行社的综合实力的提升提出切实的建议和方法。

书籍目录

第一章　绪论　第一节　旅行社的产生与发展　　一、旅行社的产生与发展　　二、我国旅行社的产生与发展　　三、旅行社的定义与性质　　四、旅行社的地位与作用　第二节　旅行社的类别　　一、旅行社的分工体系　　二、旅行社的分类制度　第三节　旅行社的组织机构　　一、旅行社组织机构设立的原则　　二、旅行社的基本部门　　三、旅行社组织机构的基本模式　　四、旅行社组织机构的基本职能　第四节　我国旅行社的设立条件　　一、我国旅行社设立的基本条件　　二、我国旅行社设立的基本程序　　三、旅游行政管理体制　　四、旅行社行业组织　第五节　旅行社经营管理概述　　一、关于旅行社经营　　二、关于旅行社管理　　三、旅行社对旅游者权益的保护　　四、旅行社经营管理的其他规定　　五、关于《旅行社管理条例》的修订第二章　旅行社产品　第一节　旅行社产品的内涵及类型　　一、旅行社产品的内涵　　二、旅行社产品的构成　　三、旅行社产品的类型　第二节　旅行社产品的策划、设计与开发　　一、旅行社产品的设计人员　　二、旅行社产品的策划创意　　三、旅行社产品的制作过程　第三节　旅游线路设计　　一、旅游线路的概念　　二、旅游线路设计的决定因素　　三、旅游线路设计的基本原则　　四、旅游线路设计的程序　第四节　我国旅行社产品的创新　　一、我国旅行社新产品的类型　　二、我国旅行社产品结构分析　　三、我国旅行社产品创新的基本思路　　四、我国旅行社产品开发与更新案例分析第三章　旅行社产品销售　第一节　旅行社产品价格制定　　一、旅行社产品价格概述　　二、旅行社产品的价格策略　　三、旅行社产品的定价方法　　四、旅行社产品的价格构成　第二节　旅游线路报价　　一、旅游线路报价的含义　　二、旅游线路报价的计算　　三、旅游线路报价说明　　四、旅游线路报价案例分析　第三节　旅行社销售渠道　　一、旅行社销售渠道的类型及策略　　二、旅游中间商的选择与管理　　三、旅行社商务谈判　　四、旅行社的售后服务　　五、旅行社销售管理案例分析　第四节　旅行社营销管理　　一、我国旅行社常用的促销方法　　二、旅游交易会与旅游博览会　第五节　旅行社外联函电　　一、电话与传真　　二、函电往来第四章　旅行社业务　第一节　旅行社业务概述　　一、旅行社业务范围　　二、旅行社主要业务　第二节　旅行社计调业务　　一、旅行社计调业务的发展过程　　二、旅行社计调业务的职能　　三、旅行社计调业务的作用　　四、旅行社计调业务的程序和方法　　五、旅行社企业链的建立和管理　第三节　旅行社接待业务　　一、旅行社接待业务概述　　二、旅行社接待业务流程　　三、团体旅游接待管理　　四、散客与商务旅行接待管理　　五、大型和特种旅游团体接待管理　第四节　旅行社出境旅游业务　　一、出境旅游概述　　二、出境旅游工作流程　　三、海外领队业务　　四、出入境相关手续　第五节　旅行社客户管理和质量管理　　一、旅行社客户管理　　二、旅行社的售后服务　　三、旅行社质量管理　　四、旅行社投诉处理第五章　旅行社人力资源管理　第一节　旅行社人力资源管理概述　　一、人力资源管理的定义、目标和任务　　二、旅行社人力资源管理的特征　　三、旅行社人力资源管理的意义　第二节　旅行社人力资源配置　　一、旅行社人力资源的分析与规划　　二、旅行社人力资源的合理配置　第三节　旅行社人力资源管理　　一、旅行社员工的招聘　　二、旅行社员工培训　　三、旅行社对员工的绩效考评　　四、旅行社员工的报酬与激励　第四节　旅行社的企业文化　　一、旅行社企业文化的内涵　　二、旅行社企业文化的主要内容　　三、旅行社企业文化构建的重点　　四、以人为本的企业文化的建设第六章　旅行社财务管理　第一节　旅行社财务管理概述　　一、旅行社财务管理的概念　　二、旅行社财务管理的目标　　三、旅行社财务管理的内容　　四、建立完善的旅行社财务管理系统　第二节　旅行社资产管理　　一、旅行社固定资产的管理　　二、旅行社流动资产的管理　第三节　旅行社成本与费用管理　　一、旅行社成本与费用构成　　二、旅行社成本与费用的核算　　三、旅行社成本与费用的分析　　四、旅行社成本与费用的控制　第四节　旅行社营业收入与利润管理　　一、旅行社营业收入及其构成　　二、旅行社的利润及其构成　　三、旅行社的利润预算和目标利润　第五节　旅行社结算管理　　一、旅行社结算业务基本概念　　二、旅行社正常情况的结算业务　　三、旅行社特殊情况下的结算业务　第六节　旅行社财务分析　　一、旅行社财务分析的概念与目的　　二、旅行社财务分析的内容　　三、旅行社财务分析的方法第七章　旅行社信息技术应用　第一节　旅行社信息技术应用概述　　一、信息技术及其发展历程　　二、信息技术对经济、社会发展的影响　　三、旅游信息与网络技术应用体系　　四、信息与网络技术应用对旅

行社业的影响　第二节　旅行社信息管理系统与信息开发　　一、旅行社内部信息管理系统　　二、旅行社外部信息管理系统　　三、旅行社信息系统应用的作用　　四、旅行社电子商务　第三节　西方旅行社信息管理系统的应用　　一、西方发达国家旅行社业信息化进程　　二、西方发达国家旅行社信息管理系统应用现状　第四节　我国旅行社信息系统应用的现状与发展　　一、我国旅行社信息系统应用的现状　　二、现阶段我国旅行社信息技术应用的发展目标第八章　旅行社战略管理　第一节　旅行社战略管理　　一、战略管理的概念和基本要素　　二、旅行社的战略层次及战略管理过程　第二节　旅行社外部战略环境分析　　一、PEST分析法与旅行社宏观环境分析　　二、波特模型与旅行社微观环境分析　第三节　旅行社内部资源分析　　一、旅行社内部资源　　二、SWOT分析法与旅行社内部资源分析　第四节　旅行社战略目标制定　　一、战略目标的分类　　二、战略目标的整合　　三、战略目标的制定　第五节　旅行社战略实施　　一、旅行社竞争战略的实施　　二、旅行社增长战略的实施第九章　中外旅行社业发展现状与趋势　第一节　西方旅行社业发展现状　　一、20世纪以来西方旅行社业的发展现状　　二、近二十年来西方旅行社业发展的特点　　三、西方旅行社业发展的趋势　第二节　我国旅行社业的现状　　一、我国旅行社行业现状分析　　二、我国旅行社业发展面临的问题和困境　第三节　我国旅行社业发展的趋势　　一、加入WTO以后我国旅游市场所面临的挑战　　二、我国旅行社业经营战略的调整及对策　　三、我国旅行社业服务质量标准的规范和品牌建设参考文献

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