第一图书网, tushu007.com

<<旅行社经营管理实务 (平装)>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理实务 (平装)>>

13位ISBN编号：9787811321647

10位ISBN编号：7811321645

出版时间：2008年01月

出版时间：江西高校出版社

作者：吴学群 著

页数：324

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

前言

我们遵照教育部关于高职高专教材的要求，在江西省高职高专教育教材建设专业委员会的指导下，编写了这套21世纪高校规划旅游类系列教材。
《旅行社经营管理实务》是系列教材其中的一本。
旅游业已经成为全球经济中规模最大和最有发展后劲的产业。
在我国政府高度重视下，旅游业作为我国回民经济的重要产业和新的．经济增长点，我国已成为全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大的客源输出国。
2007年中国入境旅游人数达1．29亿人次，入境过夜游客达5360万人次，外国人达2400万人次。
旅游外汇收入达370亿美元，增长10%。
国内旅游达15亿人次，增长8%；国内旅游收入达6820亿元，增长10%。
出境旅游达3740万人次，增长10%。
2007年中国旅游业总收入将达1万亿元左右，增长10%。
. 面对充满机遇与挑战的美好未来，中国旅游业将如何坚持科学发展，坚持以人为本，如何加强环境保护，推进诚信建设，是摆在国人面前的一个新课题。
举世瞩目的2008北京奥运会和2010上海世博会，将把中国旅游业发展推向新的高潮。
联合国世界旅游组织预测，到2015年，中国将成为全球第一大入境旅游接待国和全球第四大出境旅游客源国，中外旅游交流将迎来新的发展阶段。
为了适应旅游业快速发展对人才的需求，为了适应高职教育专业改革和教学、课程改革的需要，同时为了能更好地将理论与实际应用相结合，我们组织编写了本书。
本书由一批长期从事高职高专旅游专业教学和实践的教师，在结合目前我国旅行社行业现状的基础上编写的。
本书的主要内容包括旅行社经营管理的基本概念，旅行社产品的开发与营销管理，旅行社外联部、计调部业务操作，旅行社的接待业务、会展业务管理、人力资源管理、质量管理、财务管理、旅行社和电子商务等。
本教材以培养旅游专业学生实际经营和管理能力为目的，充分体现够用、实用、管用的原则，体现一般原理与典型案例相结合的特色。
与同类教材相比，本教材还具有如下特点： 1．总体结构上从现代旅行社经营管理的实际流程出发，突出业务管理，从而使教材具有较强的实践性和可操作性。
2．充分考虑了高职学生的特点与培养目标的要求，理论叙述力求简洁明了，注重培养学生的实践操作能力。

内容概要

旅游业已经成为全球经济中规模最大和最有发展后劲的产业。
在我国政府高度重视下，旅游业作为我国回民经济的重要产业和新的．经济增长点，我国已成为全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大的客源输出国。
2007年中国入境旅游人数达1．29亿人次，入境过夜游客达5360万人次，外国人达2400万人次。
旅游外汇收入达370亿美元，增长10%。
国内旅游达15亿人次，增长8%；国内旅游收入达6820亿元，增长10%。
出境旅游达3740万人次，增长10%。
2007年中国旅游业总收入将达1万亿元左右，增长10%。
．　　面对充满机遇与挑战的美好未来，中国旅游业将如何坚持科学发展，坚持以人为本，如何加强环境保护，推进诚信建设，是摆在国人面前的一个新课题。
举世瞩目的2008北京奥运会和2010上海世博会，将把中国旅游业发展推向新的高潮。
联合国世界旅游组织预测，到2015年，中国将成为全球第一大入境旅游接待国和全球第四大出境旅游客源国，中外旅游交流将迎来新的发展阶段。

书籍目录

第一章　旅行社概述第一节　旅行社的产生与发展一、国外旅行社的产生与发展二、中国旅行社的产生与发展三、西方国家旅行社的发展现状四、中国旅行社的发展现状第二节　旅行社的性质、地位和作用一、旅行社的性质二、旅行社在旅游业中的地位第三节　旅行社的设立一、影响旅行社设立的因素二、设立旅行社的基本程序第四节　旅行社的职能、业务和分类一、旅行社的职能二、旅行社的基本业务三、旅行社的分类第二章　旅行社产品的开发与营销管理第一节　旅行社产品的特征和分类一、旅行社产品的内涵二、旅行社产品的特征三、旅行社产品的分类第二节　旅行社新产品的开发和设计一、旅行社新产品的类型二、旅行社产品设计开发的原则三、旅行社产品开发的过程第三节　旅游线路设计一、旅游线路设计的含义二、旅游线路设计的原则第四节　旅行社产品营销管理一、旅行社市场细分的含义和划分标准二、旅行社目标市场的选择三、旅行社营销方式的选择四、旅行社产品的销售策略第三章　旅行社外联部业务第一节　外联部概述一、外联部的概念二、外联部经理的岗位职责和素质要求三、外联销售人员的岗位职责及素质要求第二节　业务洽谈与合同签订诀窍一、准备充分二、谈判方式三、谈判技巧第三节　旅行社信息来源和客户计划操作管理一、信息的来源和利用二、计划操作和管理三、客户计划的内容和实际操作四、旅行社客户的管理第四节　旅行社外联函电一、电话与传真二、函电往来第四章　旅行社计调业务第一节　计调业务概述一、计调工作概述二、计调人员的职责和素质要求三、计调部工作的原理和内容四、计调部工作的操作方法第二节　旅游服务采购一、旅游服务采购的内涵二、旅游服务采购的任务三、旅游服务采购的协作网络四、旅游服务采购的管理第三节　计调业务流程一、接待计划的内容二、计调部业务流程第四节　计调部的管理一、客户的管理二、计调部与其他部门和单位的协作关系第五章　旅行社的接待业务第一节旅行社接待业务概述一、旅行社接待业务的内涵二、旅行社接待业务的特点第二节　团体旅游接待业务一、团体旅游的类型与特点二、团体旅游接待过程三、团体旅游接待过程管理第三节　散客旅游接待业务一、散客的概念二、散客旅游业务的类别三、散客旅游业务的特点第四节　旅行社门市接待业务一、旅行社门市接待业务概述二、旅行社门市接待业务管理第五节　旅行社行李接待业务一、行李的托运二、旅游团行李的交接程序三、行李差错的处理第六章　旅行社会展业务管理第一节会展概述一、会展旅游的概念二、会展旅游的分类三、会展旅游的特点四、我国会展业的现状与发展趋势第二节　旅行社会展业务运作与管理一、我国旅行社开发会展旅游市场的必要性二、旅行社会展业务的运作三、旅行社会展业务的管理第七章　旅行社的质量管理第一节　旅行社质量管理概述一、旅行社质量管理的内涵二、旅行社质量管理的意义与评价标准三、旅行社质量管理的内容与方法四、旅行社质量管理的程序第二节　旅行社售后服务管理一、旅行社售后服务的内涵二、售后服务中的客户联系三、售后服务中的投诉处理四、售后服务中的反馈跟踪第三节　旅游投诉一、旅游投诉的概念及产生原因二、旅游者投诉的动机和解决的方式第四节　旅游事故处理与旅游保险一、旅游事故的类型二、旅游事故的处理三、旅游保险第八章　旅行社人力资源管理第一节　旅行社人力资源管理概述一、旅行社人力资源管理的内涵与特点二、我国目前旅行社人力资源管理的发展概况三、我国目前旅行社人力资源管理亟须改进的地方第二节　旅行社员工的招聘一、旅行社员工的招聘原则二、旅行社的员工选择与聘用第三节　旅行社人力资源开发与管理一、旅行社人力资源开发的内容与任务二、旅行社人力资源的培训三、旅行社人力资源的绩效评估与管理第四节　旅行社企业文化建设一、企业文化的结构二、企业文化的建设第九章　旅行社财务管理第一节　旅行社财务管理概述一、旅行社财务管理的目标二、财务管理在旅行社管理中的地位与作用三、旅行社财务管理的内容四、旅行社财务的基本任务五、旅行社财务工作的要求第二节　旅行社的经营核算一、旅行社业务核算二、旅行社结算业务三、旅行社特殊情况的结算业务第三节　旅行社资产管理一、旅行社流动资产的管理二、固定资产管理第四节　旅行社成本费用及其利润的管理一、旅行社的成本费用分析二、旅行社成本费用的控制三、旅行社营业收入与利润的管理第五节　旅行社的财务分析一、旅行社的财务报表二、旅行社的财务分析第十章　旅行社和旅游电子商务第一节　旅游电子商务概述一、电子商务和旅游电子商务二、旅游电子商务的主要特性与功能三、旅游电子商务的应用领域第二节旅行社电子商务一、我国旅行社与电子商务二、旅行社电子商务体系的基本组成三、旅行社电子商务的设计与实施附录一　旅行社管理条例附录二　旅行社管理条例实施细则附录三　旅行社经理资格认证管理规定附录四　旅行社国内旅游服务质量要求参

考书目

章节摘录

早在中世纪，德国出版商卡尔·贝德克尔(Karl Baedeker)编写出版了旅游指南；英国人托马斯·贝纳特(丁?homas Bennett)组织了个人包价旅游。
但是他们都没有将组织旅游活动作为自己的正式职业。
英国人托马斯．库克是世界上第一位专职的旅行代理商。
1841年7月，他包租了火车，组织了570余人从莱斯特前往洛赫伯勒参加禁酒大会，全程24英里，每人收费1先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随。
这成为世界上第一次团体包价旅行，成为公认近代旅游的开端，标志着世界旅游业由古代旅游阶段进入了近代旅游阶段。
此后托马斯·库克的业务经营范围和影响不断扩大。
1845年，他决定开办旅行社代理业务，于当年夏季首次组织了从莱斯特前往利物浦团体消遣旅游，参加的旅游者有300多人，库克为此进行了周密的计划，亲自考察旅游线路，确定旅游点，并为此整理出版了世界上第一本旅游指南《利物浦之行手册》，托马斯·库克本人担任全程陪同，还聘请了许多地方导游。
这次活动标志着托马斯·库克旅行社旅游业务的开始，由此可以说，世界上最早的旅行社创立于1845年。
1855年，托马斯·库克组织了从英国莱斯特到法国巴黎参观博览会的一次性包价旅游。
这次旅游是世界首例组织出国包价旅游。
1865年，库克与儿子约翰·梅森·库克(john Masola Cook)联合，在原有公司的基础上创办了托马斯·库克父子公司，进一步扩大了旅游业务，并首次横渡大西洋，为发往美国的旅游团作准备。
同年将公司的总部迁往伦敦。
1872年，他们成功地组织了9位不同国籍的游客在222天内完成环球旅游，从而使托马斯．库克父子公司成为世界上名声显赫的旅行社，托马斯·库克也成为旅游的代名词而在欧美地区广为人知。
他们以后又相继在美洲、非洲、亚洲和澳大利亚设立分公司。
(二)国外旅行社的发展　　继托马斯·库克旅行社成立后，伴随着旅游人数的不断增长，旅行社在世界各地迅速发展起来。
例如，1840年纽约的兰新古旅行观光局；1857年英国的登山俱乐部；1872年的阿坚齐亚佛格基旅行社，圣佛朗西斯科旅行社；1885年的帐篷俱乐部；1891年的普里斯科旅行社；1893年的国际旅行社；1897年的杰克普胜旅行社、布鲁克林旅行社。
到20世纪初叶，旅行社得到了更大的发展，美国的运通公司、英国的托马斯·库克公司和以比利时为主的铁路卧车公司成为当时世界旅行社行业的三大巨头。

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