

<<旅行社经营管理教程>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理教程>>

13位ISBN编号：9787562455684

10位ISBN编号：7562455686

出版时间：2011-1

出版时间：重庆大学出版社

作者：蒋小华 主编

页数：271

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>

## <<旅行社经营管理教程>>

### 前言

21世纪是中国成为旅游强国的世纪。

根据世界旅游组织的预测，2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国家，并成为世界第四大旅游客源国。

在我国旅游业迅速发展，需要大量优秀的专业人才。

高职高专教育作为中国旅游教育的重要组成部分，肩负着为中国旅游业培养大量的一线旅游专业人才的使命。

教材建设是旅游人才教育的基础。

随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元，旅游高职高专教育对旅游专业人才的培养目标更为明确。

旅游高职高专人才培养需要一套根据高职高专教育特点、符合高职高专教育要求和人才培养目标，既有理论广度和深度，又能提升学生实践能力，满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

目前，我国旅游高职高专教材建设已有一定的规模和基础。

在各级行政管理部门、学校和出版社的共同努力下，已出版了一大批旅游高职高专教材。

但从整体性看，已有的多数系列教材有以下两个方面的缺陷：一是系列教材虽多，但各系列教材的课程覆盖面小，使用学校范围不大，各院校使用教材分散，常出现一个专业使用多个版本的系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化；二是不能适应目前多种教学体制和授课方式的需要，在不同课时要求和多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学方式中显得无能为力。

## <<旅行社经营管理教程>>

### 内容概要

本书借鉴了国内外专家学者关于旅行社经营管理的最新研究成果，同时对我国旅行社行业进行了比较深入的实地考察，以让学生们能够及时了解和掌握旅行社目前的经营和管理状况，学习到旅行社经营管理的最新知识。

本书力求理论精当、简明扼要、深入浅出、通俗易懂、语言简练、突出应用，强调理论性、实用性和操作性相结合的原则；同时采用大量典型案例分析、补充阅读材料等形式，引导学生对本章的重点、难点等内容进行分析、讨论、练习和模拟训练。

每章结束后针对本章重点内容精心设计了个案分析、重要概念、基础训练、技能训练等项目，以帮助学生掌握较多的旅行社实际经营和管理技巧。

本书是一部以培养高职高专学生的实际经营和管理能力、技巧为目的的旅行社经营管理专业教材，也可作为旅游从业人员的学习培训用书。

## &lt;&lt;旅行社经营管理教程&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 旅行社概述 1.1 旅行社发展简介 1.1.1 旅行社的产生和发展 1.1.2 旅行社在现代旅游业中的地位、性质及作用 1.1.3 旅行社的概念 1.2 旅行社的分类和基本业务 1.2.1 旅行社的分类 1.2.2 旅行社的基本业务 1.3 旅行社的建立 1.3.1 旅行社设立的条件 1.3.2 申办旅行社的基本程序 本章小结 课后练习第2章 旅行社产品开发与设计 2.1 概述 2.1.1 旅行社产品类型 2.1.2 旅游线路设计 2.2 客源市场的调查与预测 2.2.1 客源市场的调查 2.2.2 客源市场的预测 2.3 旅行社产品开发与创新 2.3.1 新产品的类型 2.3.2 新产品开发的过程 2.3.3 旅游线路的创新 2.4 特色与品牌 2.4.1 特色与品牌 2.4.2 特色的保持 2.4.3 品牌的创造 本章小结 课后练习第3章 旅行社产品销售管理 3.1 旅行社产品的价格策略 3.1.1 影响旅行社价格的主要因素 3.1.2 旅行社产品的定价策略 3.1.3 旅行社产品的定价方法 3.1.4 旅行社产品的定价程序 3.1.5 非价格竞争 3.1.6 旅游线路报价 3.1.7 案例分析 3.2 旅行社销售渠道 3.2.1 概述 3.2.2 销售渠道的组合 3.2.3 旅行社的售后服务 3.2.4 案例分析 3.3 旅行社产品的促销 3.3.1 广告促销 3.3.2 直接营销 3.3.3 营业推广 3.3.4 公共关系促销 3.3.5 促销组合决策 本章小结 课后练习第4章 旅行社采购业务管理 4.1 概述 4.1.1 旅行社采购类型 4.1.2 旅行社采购方式 4.2 旅行社采购程序和方法 4.2.1 交通服务采购 4.2.2 住宿服务采购 4.2.3 餐饮服务采购 4.2.4 景区景点服务采购 4.2.5 旅游购物和娱乐服务采购 4.3 旅行社旅游服务采购管理 4.3.1 正确处理“保证供应”和“降低成本”的关系 4.3.2 正确处理预订和退订的关系 4.3.3 规范订立采购合同 本章小结 课后练习第5章 旅行社业务运作 5.1 外联业务 5.1.1 外联业务特点 5.1.2 外联业务的相关要求 5.1.3 外联业务的流程 5.1.4 对外报价 5.1.5 业务洽谈与合同签订 5.2 计调业务 5.2.1 计调业务特点 5.2.2 计调业务的相关要求 5.2.3 计调业务的流程 5.2.4 接待计划的制定和落实 5.2.5 计调实务 5.3 接待业务 5.3.1 接待业务的一般程序 5.3.2 接待业务的基本类型 5.3.3 发团业务 本章小结 课后练习第6章 旅行社接待服务管理 6.1 导游接待服务管理 6.1.1 导游接待服务的性质与范围 6.1.2 导游人员的基本素质 6.1.3 导游服务的技巧 6.1.4 导游服务质量监控 6.2 团体旅游接待服务管理 6.2.1 全陪接待服务程序 6.2.2 地陪接待服务程序 6.2.3 行李业务 6.2.4 案例分析 6.3 散客旅游接待服务管理 6.3.1 散客旅游接待服务的特点 6.3.2 散客旅游接待服务的类型 6.3.3 散客旅游的接待管理 6.3.4 案例分析 本章小结 课后练习第7章 旅游投诉和旅游保险 7.1 旅游投诉与旅游事故的处理 7.1.1 旅游投诉 7.1.2 旅游计划变更 7.1.3 旅游事故 7.2 旅游保险 7.2.1 旅游者生病 7.2.2 旅游者死亡 7.2.3 旅游保险 本章小结 课后练习第8章 旅行社财务管理 8.1 旅行社会计核算 8.1.1 组团业务会计核算 8.1.2 接团业务会计核算 8.2 财务管理 8.2.1 资产管理 8.2.2 成本费用管理 8.2.3 营业收入和利润管理 8.2.4 旅行社财务分析 8.3 应收账款管理 8.3.1 旅行社应收账款管理概述 8.3.2 旅行社应收账款管理实务 本章小结 课后练习第9章 旅行社综合管理 9.1 旅行社质量管理 9.1.1 旅行社质量管理的概念 9.1.2 旅行社质量管理的实施 9.1.3 旅行社质量管理的方法 9.1.4 案例分析 9.2 人力资源管理 9.2.1 员工聘用 9.2.2 员工培训 9.2.3 员工报酬 9.2.4 案例分析 9.3 旅行社安全管理 9.3.1 安全管理内容 9.3.2 安全事故处理 9.3.3 案例分析 9.4 旅行社经营风险管理 9.4.1 旅行社经营风险管理的基本概念 9.4.2 旅行社经营风险的识别和评估 9.4.3 旅行社经营风险的组织与控制 9.4.4 案例分析 本章小结 课后练习第10章 旅行社的发展趋势与创新 10.1 信息技术的应用对中国旅行社的影响 10.1.1 信息技术对旅行社业的冲击 10.1.2 信息管理系统与旅行社管理 10.2 旅游电子商务与旅行社发展 10.2.1 电子商务在旅行社行业中的运用 10.2.2 旅行社电子商务信息管理系统中的外联与计调业务 10.3 中国旅行社业的发展趋势 10.3.1 旅行社的发展背景 10.3.2 我国旅行社的发展趋势 本章小结 课后练习参考文献

## <<旅行社经营管理教程>>

### 章节摘录

尽管产业革命带来了一系列的改变，使大众旅游成为可能，但是对于那个时代的旅行者来说仍存在许多需要解决的问题，如缺乏旅游经验、不了解相关旅行手续、语言与货币等方面的障碍等。被工业革命培养出来的旅游需求还需要专业人士提供帮助。

在这一背景下，托马斯·库克登上了历史舞台，成为近代旅游业的创始人。

托马斯·库克于1808年11月22日出生在英国英格兰，自幼家境贫寒，10岁便辍学从业，先后做过帮工、诵经人和木匠等。

由于宗教信仰的原因，库克极力主张禁酒。

1841年7月5日，库克创造性地利用包租火车的方式，载运540人从他所居住的莱斯特到拉夫伯勒参加一次禁酒大会，全程11英里，每人收费1先令。

这次活动被后人公认为首次具有商业性质的包价旅游，也是历史上的第一次团体火车旅行。

随后，在1845年，库克又组织了第一批前往英国利物浦的观光旅游团，这是库克第一次有意识的旅游商业活动。

库克亲自安排和组织了旅游线路，并担任旅游团的全程陪同，还雇用了地方导游。

这是一次包含了旅游线路考察、旅游产品组织、旅游广告宣传、旅游团队组织和陪同及导游雇佣多项内容的旅行社业务活动，大致体现了当今旅行社的基本业务，从而确立了现代旅行社业务的基本模式。

此外，他还整理出版了世界上第一本旅游指南《利物浦之行指南》。

.....

<<旅行社经营管理教程>>

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>