

<<旅游管理基础>>

图书基本信息

书名：<<旅游管理基础>>

13位ISBN编号：9787030183958

10位ISBN编号：7030183959

出版时间：2007-1

出版时间：科学出版

作者：章平

页数：333

字数：438000

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>

## &lt;&lt;旅游管理基础&gt;&gt;

## 前言

21世纪,随着我国旅游业的蓬勃兴旺,旅游教育事业以惊人的速度发展,目前全国有开设旅游类专业的高职院校达400多所。

《旅游管理基础》是旅游类的专业基础必修课程,但由于无合适教材,许多学校在教学计划课程制定过程中大多采用管理学原理课程。

为此,我们结合多年的理论教学经验和旅游管理实际情况,对本书进行了科学的构思,力求给学生一个全面的、系统的旅游管理基本知识。

本书以中国旅游管理实践为主,对旅游管理的一般理论和基本原理、以及主要技术和管理实务进行了阐释和论述。

《旅游管理基础》讲授约为36~54学时,共计12章,共分三大部分。

第一部分为旅游管理理论基础部分,主要介绍旅游管理的基本概念及旅游管理所必须的基本理论及当今旅游业管理中的最新理念;第二部分为旅游过程管理,从管理职能角度分析旅游管理的全过程,并通过一定案例分析旅游管理过程中所需应用的基本原理;第三部分为旅游管理实践,从行业管理及旅游企业管理二大方面讨论实践过程中如何将管理基础理论运用于本行业的特殊管理方法,同是针对服务业特性,研究服务质量管理的有效措施,具有强力的实战性。

本书既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的教学参考书,旅游行业从业人员的培训教材。

根据本课程性质,以管理学原理作为重要的知识结构,在写作过程中,其学术思想及内容主要体现在以下几方面。

- 1) 内容范围以必须、够用为度,强调其基本原理性。
- 2) 突出与旅游管理相关的管理理论介绍
- 3) 融入最新的旅游管理理念
- 4) 为适应不同学校的教学时数的差别,在基本内容基础上增加阅读材料
- 5) 考虑到高职学生的高等数学程度,编写过程尽量不引用需高等数学内容的理论及计算。

根据课程特点及专业应用要求,其写作结构体系及独到之处体现以下几方面。

- 1) 强调案例分析,突破原管理原理的理论教学编写模式。
- 2) 根据专业所需能力分析,设计从基本管理原理到旅游常用管理理论到旅游管理实践作为主线进行编写。
- 3) 根据旅游类教学计划的课程设置,具体部门的管理内容应有后期专业课涉足,因此在旅游管理实践的内容编排上只划分为旅游行业管理及旅游企业管理二大部分,同时对旅游服务业最难管理的质量问题归入本部分内容。

本书由章平(宁波城市职业技术学院)任主编,许凌(苏州经贸职业技术学院)、李晓光(宁波城市职业技术学院)任副主编。

参加本书编写的有章平(第1章)、许凌(第2章、第3章、第11章、第12章)、李晓光(第9章)、能国鸣(第4章)、沈蓓芬(第6章、第7章)、傅远柏(第5章、第10章)、梁金兰(第8章)由于时间和水平有限,挂一漏万在所难免,敬请读者不吝赐教。

## <<旅游管理基础>>

### 内容概要

旅游管理作为管理的一个分支，其理论是建立在管理理论基础上的。

本书着重从管理学基本原理入手，探索管理理论在旅游管理实践中的应用。

全书共分三大部分，主要包括管理基础理论、旅游过程管理及旅游管理实践，重点讨论实践过程中如何将管理基础理论运用于本行业的管理方法，因而有很强的实用价值。

本书可以作为高职高专旅游专业的教材，也可作为高等院校相关专业的教学参考书以及旅游行业从业人员的培训教材。

## &lt;&lt;旅游管理基础&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 旅游管理基础理论 第1章 旅游管理概述 1.1 旅游管理概念 1.2 旅游管理的特点 1.3 旅游管理的环境 1.4 旅游管理的基本方法 关键术语 复习思考题 阅读材料1 阅读材料2 案例分析 第2章 古典管理理论 2.1 早期管理的思想 2.2 中国管理思想的产生和发展 2.3 泰罗的科学管理理论 2.4 法约尔的一般管理 2.5 韦伯的行政组织理论 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析1 案例分析2 第3章 现代管理理论 3.1 行为管理理论 3.2 管理科学理论 3.3 现代管理理论的发展 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析1 案例分析2 第4章 现代旅游管理的理念 4.1 旅游管理的人本理念 4.2 旅游管理的系统理念 4.3 旅游管理的战略理念 4.4 旅游管理的创新理念 关键术语 复习思考题 阅读材料1 阅读材料2 案例分析 第二篇 旅游过程管理 第5章 旅游决策管理 5.1 旅游管理决策的含义与分类 5.2 旅游管理决策的程序 5.3 旅游管理决策的方法 关键术语 复习思考题 阅读材料1 阅读材料2 案例分析 第6章 旅游计算管理 6.1 旅游计算管理的意义 6.2 旅游计划管理制定的主要内容 6.3 旅游计划目标管理 6.4 旅游计划制定的程序及方法 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析 第7章 旅游组织管理 7.1 旅游组织管理概述 7.2 旅游组织结构与设计 7.3 旅游组织人员配备 7.4 旅游组织文化管理 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析 第8章 旅游控制管理 8.1 旅游控制的概念与理论基础 8.2 旅游控制的类型 8.3 旅游控制的技术与方法 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析 第9章 旅游协调管理 9.1 旅游协调管理概述 9.2 旅游企业中的冲突协调 9.3 旅游企业信息沟通及其障碍克服 关键术语 复习思考题 案例分析 第三篇 旅游管理实践 第10章 旅游行业管理 10.1 旅游行业管理的基本概念 10.2 旅游行业管理体制 10.3 旅游行业管理的主要形式 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析 第11章 旅游企业经营管理 11.1 旅游企业经营管理概述 11.2 旅游企业经营管理新思维与经营模式的转变 11.3 旅游企业经营战略管理 关键术语 复习思考题 阅读材料 案例分析 第12章 旅游服务质量管理 12.1 服务质量管理概述 12.2 旅游服务质量标准 12.3 旅游服务质量控制 关键术语 复习思考题 阅读材料1 阅读材料2 案例分析 参考文献

## 章节摘录

如在酒店管理層中，總裁代表這個組織的最高領導，往下依次為總經理、部門經理、部門主管、領班、服務員，按照組織系統，傳統的信息溝通是遵循嚴格的等級制，如果服務員之間發生了必須兩者協商才能解決的問題，必須將問題向領班報告，領班再報告給部門主管，如此層層上報到最高決策層，當最高決策層做出研討意見後，則由總經理經部門經理、部門主管依次下達，最後由領班傳達給服務員，這樣既費時又誤事。

法約爾提出一個信息溝通的跳板，使領班可以直接商議解決問題，再分頭上報。

(10) 秩序原則所謂秩序是指“凡事各有其位”。

法約爾認為這一原則既適用於物質資源，也適用於人力資源，合理的秩序是按照事物的內在聯系確定的。

(11) 公平原則主管人員對其下屬仁慈、公平，就可能使其下屬對上級表現出熱心和忠誠。

當然，在貫徹“公平”原則時，還要求管理者不能“忽視任何原則，不忘掉總體利益”。

(12) 人員的穩定原則法約爾認為，一個人要適應他的新職位，並做到能很好地完成他的工作，這需要時間。

這就是“人員的穩定原則”。

按照“人員的穩定原則”，要使一個人的能力得到充分的發揮，就要使他在一個工作崗位上相對穩定地工作一段時間，使他能有一段時間來熟悉自己的工作，了解自己的工作環境，並取得別人對自己的信任。

但是人員的穩定是相對的，而人員的流動是絕對的。

對於企業來說，就要掌握人員的穩定和流動的合適的度，以利于企業中成員的能力得到充分的發揮。

“像其他所有的原則一樣，穩定的原則也是一個尺度問題”。

(13) 首創精神首創精神是創立和推行一項計劃的動力。

領導者不僅自己要有首創精神，還要鼓勵組織內的全體成員發揮他們的首創精神。

法約爾還指出，紀律原則、統一指揮原則和統一領導原則等的貫徹，會使得組織中人們的首創精神的發揮受到限制。

<<旅游管理基础>>

编辑推荐

《旅游管理基础》为高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列之一。

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>