

<<旅行社经营管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理>>

13位ISBN编号：9787302233152

10位ISBN编号：7302233152

出版时间：2010-8

出版时间：清华大学出版社

作者：梁智

页数：144

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>>

### 前言

我国旅游业是随着中国的改革开放发展、成长的。

改革开放前我国旅游业以外事接待为主，只具备产业雏形；1978年以后转换机制，逐步发展产业型旅游业。

1986年国务院决定将旅游业纳入全国国民经济与社会发展计划，正式确立其国民经济地位；进入21世纪以来，中国旅游业得到迅速发展。

在入境旅游方面，中国的入境过夜旅游者从1978年的71.6万人次增加到2005年的4681万人次，增长了65倍；旅游外汇收入也从1978年的2.63亿美元猛增到2005年的293亿美元，增长了111倍。

2004年中国跃居世界第四旅游大国。

在出境旅游方面，随着我国经济的持续快速发展和国际地位的不断提高，以及中国公民出国旅游目的地的不断增多，出境旅游发展迅猛。

到2005年年末，经国务院批准的中国公民出国旅游目的地国家和地区总数达到了117个，遍布全球五大洲。

2005年，中国出境总人数达到3103万人次，成为全球出境旅游市场上增幅最快、潜力最大、影响力最为广泛的国家。

在国内旅游方面，带薪假期和“黄金周”制度的实行，推动了中国国内旅游的迅猛增长，中国发展成为世界上规模最大的国内旅游市场。

2005年，中国国内旅游人数达到12.12亿人次。

我国旅游业虽起步较晚，但发展迅速。

随着旅游业的发展，旅游在国民经济中的作用和地位日显重要。

世界各国高度重视中国巨大的旅游市场，都希望加强与中国的交流与合作。

目前，中国旅游业形成入境旅游、出境旅游、国内旅游三大市场格局，成为举世瞩目的旅游大国。

我国的旅游教育是随着旅游业的发展而产生、发展和成长的。

我国的旅游教育始于20世纪70年代末，经过近30年的发展，旅游教育已经形成了较完整的旅游高等教育、中等教育体系。

据国家旅游局统计，全国旅游院校有1336所（含开设旅游专业的院校），在校生达5664.93人，专业教师25239人（2005年年底）。

## <<旅行社经营管理>>

### 内容概要

本书作为一本介绍旅行社经营管理知识的教科书，具体、完整地介绍了国内外旅行社行业的最新经营管理模式和经验，反映出现代旅游市场发展对旅行社经营管理人才在职业道德、业务知识和专业技能方面的新要求，从而培养学生的职业素质和经营管理能力，使其能够在毕业后尽快承担起岗位职责，成为合格的旅行社经营管理人员。

本书适合作为高职高专院校旅游类专业的教材，也可作为旅游行业从业人员的培训、参考用书。

## 书籍目录

第一章 旅行社概述 第一节 旅行社的性质与业务范围 一、旅行社的企业属性 二、旅行社的基本业务 三、旅行社的地位与作用 第二节 旅行社的分工体系与企业类型 一、垂直式分工体系及其企业类型 二、水平式分工体系及其企业类型 三、混合式分工体系及其企业类型 第三节 旅行社的申办程序与组织结构 一、旅行社的申办条件 二、旅行社的申办程序 三、旅行社的组织结构 第二章 旅行社的产品开发 第一节 旅行社产品的类型 一、按照旅游组织方式划分的产品类型 二、按照旅游动机划分的产品类型 三、按照旅游市场划分的产品类型 第二节 旅游线路的开发 一、旅游市场需求的调研 二、旅游新线路的设计 三、现有旅游线路的改造 第三节 旅游市场的开发 一、旅游市场的开发战略 二、现有市场的经营策略 三、新市场的开拓 第三章 旅行社的产品销售 第一节 旅行社的产品价格制定 一、旅行社产品价格的类型及其构成要素 二、旅行社产品的定价目标与策略 三、旅行社产品的定价方法 第二节 旅行社的产品促销 一、旅行社产品的促销组合策略 二、旅行社的网络促销策略 三、旅行社产品的品牌营销 第三节 旅行社的产品销售渠道 一、旅行社的销售渠道类型 二、旅行社销售渠道策略的选择 三、旅行社销售渠道的管理 第四章 旅行社采购业务的管理 第一节 旅行社采购业务的作用 一、采购业务在旅行社经营中的地位 二、旅行社采购业务的原则 三、旅行社采购业务的对象 第二节 旅行社的采购业务 一、基本服务项目的采购 二、相关服务项目的采购 三、采购业务的运作流程 第三节 旅行社采购网络的管理 一、旅行社采购网络的建立 二、旅行社采购网络的日常管理 三、旅行社采购网络的质量提升 第五章 团体旅游业务的经营 第一节 旅游团队的特点 一、入境旅游团队的特点 二、国内旅游团队的特点 三、出境旅游团队的特点 第二节 旅游团队的接待程序 一、旅游活动开始前的工作程序 二、旅游过程中的工作程序 三、旅游活动结束后工作程序 第三节 导游人员的管理 一、导游人员的类型 二、导游人员的选择 三、导游人员的培训 第六章 散客旅游业务的经营 第一节 散客旅游产品的类型 一、单项委托服务产品 二、差旅计划服务产品 三、选择性旅游产品 第二节 散客旅游者的接待 一、散客包价游客的接待 二、选择性旅游游客的接待 三、单项委托游客的接待 四、差旅计划服务产品的经营 第三节 旅行社门市部的运行 一、旅行社门市部的选址 二、旅行社门市人员的选择 三、旅行社门市部的管理 第七章 旅行社的质量管理 第一节 旅游投诉的产生与处理 一、旅游投诉的基本类型与内容 二、旅游投诉产生的原因 三、旅游投诉的处理策略 第二节 旅游事故的产生与处理 一、旅游事故的基本类型 二、旅游事故产生的原因 三、旅游事故的处理策略 第三节 旅游保险的投保与管理 一、旅游保险的主要险种 二、旅游保险的作用 三、旅游保险的管理 参考文献

章节摘录

(三) 企业性质不同国家或地区对于旅行社的性质作出了不尽相同的定义, 但是这些定义都认为旅行社具有两个明显特征, 即旅行社具有以营利为目的的企业性质和提供与旅行有关的服务产品。

换言之, 旅行社应当是一个以营利为目的的独立企业法人, 应能够独立承担民事责任。

旅行社在经营过程中应依照国家和地方的有关法律, 自主经营、自负盈亏、自我约束和自我发展。

二、旅行社的基本业务 (一) 按照旅游市场范围划分 1. 入境旅游业务 入境旅游业务, 是指旅行社招徕或接待来自境外的游客在境内进行各种旅游活动的业务。

根据入境游客在境内的停留时间, 旅行社经营的入境旅游业务分为入境过夜游业务和入境一日游业务。

2. 出境旅游业务 出境旅游业务, 是指旅行社招徕和组织本国游客前往境外和我国港澳台地区进行各种旅游活动的业务。

我国旅行社经营的出境旅游业务主要包括出国旅游、边境旅游、港澳旅游和台湾旅游。

3. 国内旅游业务 国内旅游业务, 是指旅行社招徕、组织或接待本国游客在国内进行各种旅游活动的业务。

根据旅游线路的距离, 旅行社经营的国内旅游业务又可分为长途旅游业务、短途旅游业务和一日游旅游业务。

<<旅行社经营管理>>

编辑推荐

《旅行社经营管理》：高职高专类专业精品教材

<<旅行社经营管理>>

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>