

<<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：9787308042239

10位ISBN编号：7308042235

出版时间：2005-6

出版时间：浙江大学出版社

作者：徐云松

页数：228

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

21世纪是中国旅游业蓬勃发展的世纪。

2004年我国的出游率为11.02亿人次，占全国人口的84.8%，国内旅游收入达4710.71亿元。

入境旅游人数达1.09亿人次，旅游外汇收入达257.39亿美元。

旅游经济收入在总量上连续6年排名世界第五，中国正由旅游大国跻身世界旅游强国之列。

21世纪是我国旅游业在完善社会主义市场经济体制和扩大改革开放的过程中蓬勃发展的世纪。

旅游产业的格局和结构已发生重大的变化：以旅游业为龙头带动现代服务业快速发展，从而实现服务业、工业、农业产业格局的战略性经济结构的调整受到了各级政府的重视；以参观游览为主要目的的传统观光性旅游活动正让位于以休闲、放松、康体、娱乐为目的的度假旅游；与世界卫生组织倡导的21世纪家庭社会健康医学模式紧密对应的，以养生休闲为国际化大趋势的旅游业已成为中国最热门的产业；张扬个性、展示自我、融合自然、体现亲情的自助旅游，自驾车旅游蓬勃兴起；出境旅游、港澳“自由行”、区域合作、红色旅游、遗产保护和利用、嘉年华、经济型饭店、外资旅行社、旅游集团、旅游行政管理成为人们谈论的热点话题。

经济结构的调整和对外开放的扩大给我国旅游业注入了新的活力，带来了新的气象和新的机遇，为旅游业实现跨越式发展奠定了坚实基础。

## <<旅行社经营管理>>

### 内容概要

全书共分十章，从旅行社的产生和发展出发，阐述了旅行社的性质、地位和作用，旅行社的职能、业务与分类。

并重点介绍了旅行社的组织管理和经营计划，市场细分和定位，产品的开发设计、定价、促销和销售，采购业务，接待业务，客户管理和质量管理，财务管理，电子商务等。

内容丰富，实用性强。

本书可作为旅游管理专业的教材，也可作为旅行社从业人员的培训教材。

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 概述 第一节 旅行社的产生与发展 第二节 旅行社的性质、地位和作用 第三节 旅行社的设立  
第四节 旅行社的职能、业务和分类 小结 关键术语 思考与练习第二章 旅行社的组织管理和经营计划  
第一节 旅行社企业的组织设计 第二节 旅行社企业的制度管理 第三节 旅行社的经营计划 小结 关键术语  
思考与练习第三章 旅行社的市场细分和定位 第一节 旅行社的市场细分 第二节 旅行社目标市场的  
选择 第三节 旅行社市场定位 小结 关键术语 思考与练习第四章 旅行社产品的开发设计 第一节 旅行  
社产品的特征和分类 第二节 旅行社新产品的开发设计 第三节 旅行社新产品开发过程 小结 关键术语  
思考与练习第五章 旅行社的采购业务 第一节 旅行社采购概述 第二节 旅行社采购的内容 第三节 旅行  
社采购业务管理 小结 关键术语 思考与练习第六章 旅行社产品的定价、促销和销售 第一节 旅行社产  
品价格 第二节 旅行社产品的促销方法 第三节 旅行社产品的销售渠道 小结 关键术语 思考与练习第  
七章 旅行社的接待业务 第一节 旅行社接待业务概述 第二节 团体旅游接待业务 第三节 散客旅游接待  
业务 小结 关键术语 思考与练习第八章 旅行社的客户管理和质量管理 第一节 客户管理与维护 第二  
节 旅行社的售后服务 第三节 旅行社服务质量 第四节 旅游投诉处理 小结 关键术语 思考与练习第九  
章 旅行社财务管理 第一节 旅行社财务管理概述 第二节 旅行社筹资管理 第三节 旅行社的资产管理  
第四节 旅行社的业务核算与损益管理 第五节 旅行社的财务报告分析 小结 关键术语 思考与练习第十  
章 旅行社和电子商务 第一节 旅游电子商务综述 第二节 旅行社电子商务 第三节 旅行社管理信息系统  
实例 小结 关键术语 思考与练习后记

章节摘录

六、中国旅行社的发展现状 (一) 产业规模的现状根据国家旅游局2002年旅行社年检通报,到2002年底全国共有旅行社11615家,比上年新增加899家,增幅为8.39%。其中国际旅行社1358家,比上年增长39家,增长2.96%;国内旅行社10257家,比上年增长860家,增长9.15%。

2002年底,全国旅行社资产412.25亿元,负债227.64亿元,所有者权益184.61亿元,直接从业人员为22.91万人。

旅行社的导游人员8.69万人、领队人员1.48万、会计人员2.28万人、经理人员4.95万人,同比增长19.07%。

(二) 旅游效益和业务状况 根据参加年检的11552家旅行社(国际社1349家,国内社10203家)填报的有效数据统计,2002年度全国旅行社营业收入710.63亿元,旅游业务收入678.25亿元,利润总额11.93亿元,旅游业务利润为11.51亿元,实缴税金为7.97亿元,结汇8.74亿美元,全年促销费支出4.18亿元,人均利润为5207.33元。

(三) 市场结构状况 从20世纪80年代开始,以三大社为代表的中国旅行社产业集中度不断下降。

1980年三大社的市场份额为79.6%,现在不到15%。

<<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>