第一图书网, tushu007.com

<<旅行社经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营与管理>>

13位ISBN编号：9787534942655

10位ISBN编号：7534942659

出版时间：2011-01-01

出版时间：河南科学技术出版社

作者：马广钦，周红军 编

页数：213

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

内容概要

《“十一”高职高专旅游与酒店管理类规划教材：旅行社经营与管理》由四大部分内容构成，具体划分为十章。
第一、二章系统论述了旅行社的产生与发展、性质与职能和业务范围，介绍了旅行社设立的条件和程序、产权管理和组织管理等基本概念；第三至第七章详细介绍了旅行社产品开发、市场营销、计划调度、旅游接待、财务管理等项业务的经营策略与管理方法，是本课程学习的重点；第八、九章属于综合性质的内容，包括人力资源管理、服务质量管理、旅游投诉、旅游安全、经营风险以及信息化管理等；第十章重点分析我国旅行社业的发展趋势。

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、旅行社的产生二、旅行社业的发展三、旅行社在旅游业中的地位与作用第二节 旅行社的性质与职能一、旅行社的性质二、旅行社的职能第三节 旅行社的基本业务一、旅行社业务范围的形成和基本业务二、我国旅行社具体经营的业务第四节 旅行社的分类一、西方旅行社的分类二、我国旅行社的分类三、新型旅游代理商第二章　旅行社的设立第一节 影响旅行社设立的因素一、影响旅行社设立的外部因素和内部因素二、我国关于旅行社设立的法律规定第二节 旅行社设立的基本程序一、申请营业许可二、办理注册登记三、办理税务登记四、设立分支机构第三节 旅行社的产权管理一、旅行社的产权及其构成要素二、我国旅行社的产权形式与产权管理第四节 旅行社的组织设计与组织管理一、旅行社组织设计的原则二、影响旅行社组织设计的因素三、旅行社的组织机构设计四、旅行社的组织管理第五节 旅行社的行业管理一、旅行社的行业特点二、旅行社行业从业人员素质要求三、旅行社的行业组织第三章　旅行社的产品开发第一节 旅行社产品的概念与特性一、旅行社产品的概念二、旅行社产品的特性三、旅行社产品的形态四、旅行社产品的生命周期第二节 影响旅行社产品开发的因素一、影响旅行社产品开发的外部因素二、影响旅行社产品开发的内部因素第三节 旅行社产品设计的基本原则一、市场原则二、经济原则三、旅游点结构合理原则四、交通安排合理原则五、服务设施确有保障原则六、内容丰富多彩原则第四节 旅行社产品开发的过程一、市场调研二、现有产品的筛选三、新产品方案的拟定与选择四、新产品的研制与试销五、投放市场的商业化阶段六、检查与评价第五节 旅游线路的设计一、旅游线路的类型二、旅游线路设计的程序三、旅游线路设计案例展示——河南省郑州、洛阳、开封和焦作四地旅游线路设计第四章　旅行社的营销管理第一节 旅行社市场营销概述一、旅行社的营销组合二、旅行社目标市场营销第二节 旅行社产品的价格策略一、影响旅行社产品价格的因素二、旅行社产品的定价依据三、旅行社产品的定价方法与价格策略第三节 旅行社产品的销售渠道一、旅行社产品销售渠道概述二、旅行社产品销售渠道策略三、旅游中间商的选择与管理第四节 旅行社产品的促销一、旅行社促销的概念二、旅行社促销策略的制定三、旅行社的促销要素组合第五节 旅行社产品品牌化一、品牌的基本概念二、旅行社品牌化的作用三、旅行社品牌建设策略第五章　旅行社的计划调度管理第一节 旅行社计划调度工作概述一、旅行社计划调度的概念二、旅行社计调业务的发展过程三、我国旅行社计调部门的设置四、旅行社计划调度的角色及作用第二节 旅行社计调工作的特点与要求一、旅行社计调工作的职能特点二、计调人员的岗位职能三、计调人员的素质要求四、计调的职业意识五、计调技能的等级划分第三节 旅行社计调工作的内容与操作程序一、旅行社计调工作的内容二、计调部的工作流程三、与旅行社相关部门的沟通第四节 旅行社旅游服务的采购一、旅游服务采购网络的建立二、服务采购的管理第六章　旅行社的接待业务管理第一节 旅行社导游员的管理一、导游员的选择二、导游员的培训与管理三、兼职导游员的管理第二节 旅行社团体旅游的接待管理一、团体旅游接待服务的原则二、团体旅游接待业务的特点三、团体旅游接待业务的运行与管理第三节 旅行社散客旅游业务的管理一、散客旅游业务的特点二、散客旅游业务的类别三、散客旅游接待的要求四、旅行社的门市业务第四节 大型和特种旅游团接待服务管理一、大型和特种旅游团的类型二、大型和特种旅游团的特点三、大型和特种旅游团的接待服务操作第七章　旅行社的财务管理第一节 旅行社财务管理概述一、旅行社财务管理的概念二、旅行社财务管理的目标三、旅行社财务管理的方法第二节 旅行社会计核算一、旅行社业务核算二、旅行社业务结算第三节 旅行社成本费用管理一、旅行社成本费用的构成二、旅行社成本费用的管理三、案例示范第四节 旅行社营业收入与利润管理一、旅行社营业收入的管理二、旅行社利润的管理第五节 旅行社资产管理一、旅行社流动资产的管理二、旅行社固定资产的管理第六节 旅行社财务报表与财务分析一、旅行社财务报表二、旅行社财务分析第八章　旅行社的综合管理第一节 旅行社的人力资源管理一、旅行社员工的选聘二、旅行社员工的培训三、旅行社的工资制度四、旅行社企业文化建设第二节 旅行社服务质量管理一、旅行社服务质量管理概述二、旅行社服务质量的评估三、旅行社服务质量的控制与改进第三节 旅游者投诉的管理一、旅游投诉产生的原因二、旅游投诉的处理第四节 旅游服务中的安全管理一、旅游安全管理的内容二、导游带团过程中主要安全事故的处理三、旅行社责任保险第五节 旅行社经营风险的管理一、旅行社经营风险的类型二、旅行社经营风险的识别三、旅行社避免风险的主要措施第九章　旅行社信息化管理第一节 旅行社信息化管理概述一、旅行社信息资源与信息化二

、旅行社信息化管理的概念和主要内容三、旅行社信息化管理的必要性和意义第二节 信息技术在旅行社业的应用一、信息技术在旅行社业中的应用方向二、信息技术在国外旅行社业的应用三、信息技术在我国旅行社业的应用四、信息技术对旅行社发展的影响第三节 旅行社信息系统建设一、信息系统的组成与开发步骤二、旅行社信息系统建设的类型第十章　我国旅行社业的发展趋势第一节 旅行社业市场的开放一、我国旅行社行业现状分析二、我国旅行社行业的开放第二节 我国旅行社分工体系的调整一、我国旅行社分工体系的现状二、中国旅行社水平分工体系存在的主要问题三、我国旅行社分工体系的调整方向第三节 旅行社的跨国经营一、跨国公司的概念二、旅行社跨国经营的发展趋势三、旅行社跨国经营的形式四、中国旅行社的跨国经营附　录主要参考文献

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