

《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：9787122106896

10位ISBN编号：7122106896

出版时间：2011-6

出版社：化学工业

作者：苏英//陈书星

页数：206

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《旅行社经营与管理》

内容概要

《旅行社经营与管理》是根据旅游专业的教学实际，本着职业能力提高的编写思路，以工作任务为导向，通过旅行社具体的岗位操作为任务载体，使学生在完成具体业务流程操作的过程中，学习必要的知识，掌握旅行社业务的操作技能，主要包括：旅行社的设立与合法经营，旅行社产品设计、销售，旅行社计调业务，接待业务，旅行社财务运营、人力资源管理与提高等。《旅行社经营与管理》创新之处在于打破传统的理论构架体系，从旅行社的经营流程入手，强调旅行社先设立然后进行产品管理，再深入到接待与计调和营销管理，把传统的职能管理归结到模块六。在教材的每一模块，首先提出具体的学习目标，然后讲解完成任务所需要了解的基本相关知识，接着介绍完成任务的步骤和注意事项，结构紧密，内容翔实，所采用的案例都是最新资讯。在教材的表现形式上，尽量采用以图代文、以表代文的表达方式，增强了直观性和可读性，以符合学生学习的特点。

书籍目录

模块一 基本知识 任务一 旅行社认知 第一节 旅行社的产生与发展 一、旅行社的产生与发展 二、我国旅行社业的发展历程 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 旅行社的分类 一、欧美旅行社的分类 二、我国旅行社的分类 三、日本旅游业的分类 第四节 旅行社的主要业务 一、产品开发业务 二、服务采购业务 三、产品销售业务 四、旅游接待业务 任务二 旅行社设立程序和合法经营 第一节 旅行社设立的条件 第二节 旅行社设立的基本程序 一、申请旅行社业务经营许可证 二、办理工商注册登记 三、办理税务登记 第三节 旅行社的变更与歇业 一、变更经营范围 二、建立分支机构 三、其他变更事项 四、旅行社的监督检查 五、外商投资旅行社 第四节 旅行社的行业组织与旅游行业组织 一、旅游行政组织 二、我国的旅游行业组织 三、旅行社的国际性旅游组织 任务三 我国旅行社的发展现状及趋势 一、我国旅行社行业发展现状概述 二、我国旅行社行业发展中存在的主要问题 三、我国旅行社行业的发展趋势 模块二 旅行社的产品管理 任务一 认知旅行社产品 一、旅行社产品的内涵与特征 二、旅行社产品的形态 任务二 旅行社产品的开发与设计 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 任务三 旅行社产品开发的原则与方法 一、旅行社产品开发的原则 二、旅行社产品开发的方法 任务四 旅行社产品开发的过程 一、方案的拟订与选择 二、试产与试销 三、投放市场 四、检查与评价 模块三 旅行社接待管理 任务一 认知接待部 第一节 团体旅游接待服务 一、团体旅游接待业务的特点 二、团体旅游接待过程管理 第二节 散客旅游接待服务 一、散客旅游业务的类型 二、散客旅游业务的特点 第三节 旅行社接待服务管理 一、旅行社导游人员管理 二、旅行社后勤工作人员管理 任务二 旅行社接待业务中特殊事故的处理 一、处理事故的原则和依据 二、旅游事故的处理 模块四 旅行社计调管理 任务一 认知计调部 一、计调部的职能 二、计调人员的能力要求 三、计调的类型 四、计调的工作流程 任务二 计调的业务洽谈和报价 一、计调的业务洽谈 二、计调报价 三、对外报价 任务三 旅游采购 一、旅游服务采购的任务 二、旅游服务采购的策略 三、旅游服务采购的管理 任务四 协作网络建设 一、旅行社协作网络的构成 二、旅行社协作网络的建设管理 模块五 旅行社营销管理 任务一 认知旅行社营销 一、现代营销的概念 二、旅行社营销的概念 三、旅行社营销的特点 任务二 旅行社的市场调查 一、旅行社市场调查的概念 二、旅行社市场调查的内容 三、旅行社市场调查的方法 任务三 旅行社营销的市场细分 一、旅行社营销市场细分的原则和标准 二、旅行社目标市场的选择 任务四 旅行社销售渠道管理 一、旅行社销售渠道的概念 二、旅行社产品销售渠道的种类 三、旅行社销售渠道决策 四、旅行社销售渠道策略 五、旅游中间商的选择与管理 任务五 旅行社营销的产品价格策略 一、旅行社产品价格的含义及特点 二、影响旅行社产品定价的主要因素 三、旅行社产品的定价策略 任务六 旅行社销售业务运作程序及管理 一、旅行社销售业务运用程序流程 二、旅行社销售过程管理 三、旅行社售后服务的方式 四、旅行社业售后服务管理研究 任务七 旅行社促销管理 一、旅行社促销的含义 二、旅行社的促销策略 三、旅行社广告媒体及其选择 模块六 旅行社职能管理 任务一 认识旅行社质量管理 第一节 旅行社质量管理的基本概念 第二节 旅行社质量管理的内容与实施 一、对有形产品质量的管理 二、对旅游服务质量的管理 三、对旅游环境质量的管理 第三节 ISO9000与旅行社的质量管理 一、ISO9000的基本概念 二、ISO9000与旅行社的质量管理 任务二 旅行社风险与危机管理 第一节 旅行社的风险管理 一、旅行社风险管理的含义 二、旅行社风险的类型 第二节 旅行社危机管理 第三节 我国的旅游保险 一、旅行社责任保险 二、旅游意外险 任务三 旅行社财务管理 第一节 旅行社财务管理概述 一、旅行社财务管理的概念 二、旅行社财务管理的方法 第二节 旅行社的经营核算 一、旅行社业务核算 二、旅行社结算业务 三、旅行社的成本费用管理 四、旅行社的营业收入与利润管理 任务四 旅行社人力资源管理 第一节 旅行社人力资源管理概述 一、人力资源与旅行社人力资源 二、我国旅行社人力资源管理的特点 第二节 旅行社人力资源招聘与甄选 一、招聘的原则 二、招聘渠道的选择 三、员工甄选 第三节 旅行社人力资源培训 一、培训需求分析 二、培训形式 三、我国旅行社人力资源培训存在的问题 第四节 旅行社人力资源绩效考核与薪酬管理 一、旅行社绩效考核认知 二、旅行社薪酬管理 附录一 中华人民共和国国务院令第号 附录二 国家旅游局第号令 参考文献

《旅行社经营与管理》

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:www.tushu000.com