

<<旅行社业务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社业务>>

13位ISBN编号：9787040234909

10位ISBN编号：7040234904

出版时间：2008-8

出版时间：徐云松 高等教育出版社 (2008-08出版)

作者：徐云松 编

页数：143

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>

<<旅行社业务>>

内容概要

《中等职业教育国家规划教材·旅行社业务（旅游服务与管理专业）》遵照“去旧换新，删繁就简，易懂实用，利于教和学”的原则，在以下两个方面做了变动：一是体例。在每章的开头部分增加了“学习目标”，以“了解”、“熟悉”、“深刻理解”、“掌握”对不同内容加以区分，其目的是让施教者和受教者明确本章所学内容的主次关系；对“课后作业”部分进行了较大调整，题型更多，更强调重点知识和技能的掌握，以期更加符合中职学生的认知特点。

二是内容的增删。

根据对行业现状以及未来发展趋势的把握，增加了一些新的内容。

如删除了原第四章第二节的内容，增加了“旅行社门市及其服务”；对原第七章的内容进行了重写。

<<旅行社业务>>

书籍目录

第一章 概述第一节 旅行社发展简况第二节 旅行社的业务范围第三节 旅行社的地位和作用练习、思考、实践第二章 旅行社的产品构成和开发设计第一节 旅行社产品的特征和分类第二节 旅行社产品的开发设计第三节 旅行社产品的构成第四节 旅行社产品采购的程序和方法第五节 旅游服务的采购原则和策略练习、思考、实践第三章 旅行社产品的价格、促销和销售第一节 旅行社产品的价格第二节 旅行社产品的促销方法第三节 旅行社产品的销售渠道练习、思考、实践第四章 旅行社团队业务运作和门市服务第一节 团队旅游业务运作第二节 旅行社门市服务练习、思考、实践第五章 旅行社财会工作第一节 旅行社会计核算第二节 旅行社往来业务第三节 旅行社会计报表练习、思考、实践第六章 旅行社服务质量管理第一节 旅游投诉处理第二节 导游服务质量管理练习、思考、实践第七章 旅行社与电子商务第一节 旅游电子商务综述第二节 电子商务在旅行社中的应用第三节 旅行社管理信息系统实例练习、思考、实践参考书目

<<旅行社业务>>

章节摘录

版权页：插图：旅游业是由食、住、行、游、购、娱等六大环节组成的一个综合性的行业，任何一部分都不可缺少。

相比之下，在旅游业各种各样的工作中，导游工作是最有代表性的，起着决定性的作用，所以，导游员被称为是旅游业的灵魂。

正因为导游员的这种特殊作用，强调导游员的服务质量，加强导游服务质量管理不仅是旅游工作本身的需要，而且也是我国企业发展和旅游业发展的需要。

一、导游服务与旅游需求（一）导游服务导游服务是导游员代表所在的旅行社，按照旅游协议的内容和标准向其提供各种服务的总和。

导游服务质量主要表现为导游员的业务技能、文化修养、风度品格和精神状态等。

在旅游者看来它是“软件产品”，即旅游者购买了旅行社产品，在其消费过程中导游员所提供的服务水准。

由于旅行社的产品是一种服务产品，服务产品的特性决定了检验这种质量高低的标准只能是旅游者的满意程度。

换言之，若旅游者在整个旅游消费过程中，对导游员所提供的服务是满意的，其旅行经历是愉快的，也就说明了导游服务质量是高的。

反之，就是低的或不合格的。

（二）旅游需求旅游需求，通常指在特定时期内，在一定的条件下旅游者愿意并且能够接受的旅游服务或服务组合。

旅游需求可分为个人需求和市场需求两个层面。

这里讲的旅游需求主要是针对个人旅游需求而言。

而决定个人旅游需求的主观因素便是旅游动机。

旅游者的旅游动机千差万别，旅游者的性格脾气也各不相同。

但是，仍然可归纳出旅游者的共同需求，以提供大众化的服务；总结出每位旅游者的需求差异，以提供个性化的服务。

由此为导游员的导游服务提供依据。

概括起来讲，导游员为旅游者的旅游需求提供的导游服务表现在以下两个方面：1.提供功能服务旅游者在旅游过程中，会遇到食、住、行、游、购、娱等多方面的问题，即使在旅游者出发前旅行社已做周密的安排，也还会因为突发事件及意想不到的因素产生问题。

按照旅游协议，导游员应及时正确处理这些问题。

因此，功能服务是导游员必须提供的服务，是为了满足旅游者出游过程中必需的、基本的需求而提供的一种服务。

<<旅行社业务>>

编辑推荐

《旅行社业务(第2版)(旅游服务与管理专业)》由全国中等职业教育教材审定委员会审定。

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>