

<<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：9787040240412

10位ISBN编号：7040240416

出版时间：2008-6

出版时间：高等教育出版社

作者：陈永发 编

页数：209

字数：340000

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

2003年末,我国首家外资控股旅行社——中旅途易旅游有限公司和首家外商独资旅行社——日航国际旅行社中国有限公司在北京开业,迫使我国旅行社直面国际化竞争,我国旅游市场的完全开放为大势所趋。

2007年7月1日,我国已取消对外商投资旅行社设立分支机构的限制,并对外资旅行社的注册资本实行国民待遇。

与世界旅行社大鳄相抗衡,以资产关系为纽带,以业务网络为核心的我国旅行社集团,屡出重拳,国旅、中旅、青旅、康辉、招商旅行社及上海春秋等的集团化进程有实质性进展。

但是,我国旅行社行业的进步还没有真正达到产业升级所要求的本质性的变化。

旅行社业的快速推进,要求旅行社人才培养华丽转身。

本书第一版自2003年7月出版以后,被多所大学旅游管理专业使用,有些成果已被嫁接、推广到旅行社行业培训中。

为满足新形势下高等院校师生和企业界人士学习现代旅行社企业管理理论与方法的需求,我们在第一版的基础上,组织力量对原书进行了修订,形成了第二版。

第二版增加了反映旅行社研究的新观点、新材料、新成果,将管理理论与旅行社经营管理实务有机结合,注重知识和理论在旅行社经营和管理中的实际运用,在内容上根据国家政策调整了部分章节,如旅行社出境旅游;增加了相关信息、知识的链接;根据教学的实际需要编排了实训项目,突出专业技术应用能力训练。

## <<旅行社经营管理>>

### 内容概要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材，是普通高等教育“十五”国家级规划教材《旅行社经营管理》的修订版。

主要内容包括：导论、旅行社组织、旅行社产品、旅行社促销、旅行社销售、旅行社计调、旅行社接待、旅行社出境旅游管理、旅行社财务管理、旅行社人力资源管理、旅行社电子商务等。

本书反映了旅行社经营管理研究的新观点和新成果及实践中的新材料，注重将管理理论与旅行社管理实务有机结合，强调理论知识在旅行社经营管理实践中的运用；根据教学的实际需要编排了实训项目，突出了对专业技术应用能力的训练。

《普通高等教育“十一五”国家级规划教材：旅行社经营管理（第2版）》可作为高等职业院校、高等专科学校、成人教育旅游专业及其他相关专业学生学习用书，也可供五年高职院校及其他有关人员使用。

## <<旅行社经营管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 导论

##### 学习目标

##### 第一节 旅行社现象的历史考察

##### 第二节 旅行社类别

##### 第三节 旅行社概念

##### 第四节 旅行社行业管理

##### 案例：实实在在为企业提供服务

##### 本章小结

##### 思考题

##### 实训项目

#### 第二章 旅行社组织

##### 学习目标

##### 第一节 旅行社现代企业制度

##### 第二节 我国旅行社设立实务

##### 第三节 旅行社组织构造

##### 第四节 旅行社经营战略管理

##### 案例：日本JTB旅行社的经营之道

##### 本章小结

##### 思考题

##### 实训项目

#### 第三章 旅行社产品

##### 学习目标

##### 第一节 旅行社产品市场定位

##### 第二节 旅行社产品开发

##### 第三节 旅行社产品生命周期

##### 第四节 旅行社产品管理

##### 案例：“点菜式服务”新概念

##### 本章小结

##### 思考题

##### 实训项目

#### 第四章 旅行社促销

##### 学习目标

##### 第一节 旅行社促销概述

##### 第二节 旅行社促销实施关键步骤

##### 第三节 旅行社促销方式选择

##### 第四节 旅行社促销管理

##### 案例：三江旅游热法国

##### · 本章小结

##### 思考题

##### 实训项目

#### 第五章 旅行社销售

##### 学习目标

##### 第一节 旅行社销售概述

##### 第二节 旅行社价格策略

##### 第三节 旅行社销售渠道的选择

## <<旅行社经营管理>>

第四节 旅行社销售业务运作程序

第五节 旅行社销售管理

案例：销售失败

本章小结

思考题

实训项目

第六章 旅行社计调

学习目标

第一节 旅行社计调概述

第二节 旅行社旅游服务采购

第三节 旅行社计调业务实施步骤

第四节 旅行社计调管理

案例：旅行社拒付余款

本章小结

思考题

实训项目

第七章 旅行社接待

学习目标

第一节 旅行社接待概述

第二节 旅行社接待业务的流程

第三节 旅游接待中常见事故的处理

第四节 旅行社接待管理

案例：如何接待散客

本章小结

思考题

实训项目

第八章 旅行社出境旅游管理

学习目标

第一节 出境旅游概述

第二节 我国出境旅游发展趋势特征

第三节 出境旅游管理

第四节 旅行社发团管理

第五节 领队业务

案例：出境旅游该不该派领队

本章小结

思考题

实训项目

第九章 旅行社财务管理

学习目标

第一节 旅行社财务管理概述

第二节 旅行社筹资和投资管理

第三节 旅行社营运资金管理

第四节 旅行社成本费用管理

第五节 旅行社利润管理

第六节 旅行社财务评价

案例：旅行社资金结构

本章小结

<<旅行社经营管理>>

思考题

实训项目

第十章 旅行社人力资源管理

学习目标

第一节 旅行社人力资源管理概述

第二节 旅行社人力资源配置

第三节 旅行社员工绩效考评和报酬

第四节 旅行社企业文化构建

案例：旅行社员工跳槽事件

本章小结

思考题

实训项目

第十一章 旅行社电子商务

学习目标

第一节 旅行社电子商务概述

第二节 旅行社外部电子商务应用

第三节 旅行社内部电子商务应用

案例：中通旅行社管理系统

本章小结

思考题

实训项目

附录1旅行社管理条例

附录2旅行社管理条例实施细则

参考文献

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 章节摘录

旅行社报酬政策和水平的确定必须遵守国家法规和政策。

现有劳动和社会保障方面的法规和政策中有很多关于劳动报酬方面的规定，如八小时工作制、同工同酬、加班酬金计算、带薪休假、社会保险、最低工资限制等方面的规定。

随着劳动和社会保障制度的健全和发展，这方面的规定会更多、更具体。

旅行社在决定自身的报酬政策和水平时，必须严格遵守这些规定。

2. 社会因素社会和行业报酬水平是旅行社确定本企业报酬水平的参照因素，企业在横向比较中确定总体报酬水平。

社会消费支出水平对企业报酬水平也会产生影响，旅行社的报酬水平应当考虑到物价涨落以及社会消费水平的不断提高对员工报酬期望值的影响，从而确定合适的报酬水平。

旅行社行业人才供求状况直接影响报酬水平，人才充足时，报酬保持相对较低水平，仍能保证企业对人才的吸引力；人才紧缺时，只有提供较优厚的报酬条件，才能吸引优秀的人才。

3. 旅行社及其员工自身因素企业财务状况则是确定企业报酬政策和水平的基础。

财力雄厚的旅行社有能力以较高的报酬吸引优秀人才，财力不足的旅行社则一般采取弹性较强、较灵活的报酬政策。

员工的素质、观念及其对报酬的期望值等因素，也直接影响企业的报酬政策和水平。

(二)旅行社员工报酬设计的依据报酬设计是旅行社内部确定报酬方式、报酬等级、报酬调整等报酬管理方案的活动。

企业在报酬政策、整体报酬水平确定后，应具体设计员工报酬方案。

在平均主义的分配制度下，报酬设计与工作绩效脱钩，阻碍了员工工作积极性的发挥。

在市场经济条件下，报酬是对员工工作贡献的回报，报酬设计应当以工作绩效作为基本依据。

但这里的工作绩效不能简单等同于绩效考评结果，还应考虑职务的相对价值、员工的历史绩效和预期绩效等绩效因素。

1. 绩效考评的结果绩效考评结果是报酬设计的基本依据之一，只有将绩效考评结果与报酬挂钩，才能将员工的贡献与报酬联系起来。

但绩效考评结果并不能与员工对企业的贡献简单画等号，在同类职务之间，绩效考评结果通常体现了该员工在本次考评期内对企业的贡献，但它一般难以体现不同类型职务之间员工的贡献，以及员工的历史贡献和预期贡献。

2. 职务的相对价值旅行社应当系统评定各种职务的相对价值，依据每种职务的工作性质、重要性、所需知识和技能含量、职业风险等因素，评定各种职务之间工作绩效的价值差异，作为报酬设计的依据。

3. 员工的历史绩效报酬还应考虑员工以往的工作绩效，即员工对旅行社的历史贡献。

历史绩效通常以员工的工龄、在旅行社工作时间、以往的特殊贡献和历史荣誉等因素来衡量。

4. 员工的预期绩效报酬的确定具有一定的前瞻性，在确定某员工的基本报酬时，要考虑该员工可能给企业带来的绩效。

员工的学历、职称、经验、特殊技能等，与员工未来可能创造的绩效一般成正比，也是确定员工报酬的依据。

## <<旅行社经营管理>>

### 编辑推荐

《旅行社经营管理》第一版自2003年7月出版以后，被多所大学旅游管理专业使用，有些成果已被嫁接、推广到旅行社行业培训中。

为满足新形势下高等院校师生和企业界人士学习现代旅行社企业管理理论与方法的需求，我们在第一版的基础上，组织力量对原书进行了修订，形成了第二版。

第二版增加了反映旅行社研究的新观点、新材料、新成果，将管理理论与旅行社经营管理实务有机结合，注重知识和理论在旅行社经营和管理中的实际运用，在内容上根据国家政策调整了部分章节，如旅行社出境旅游；增加了相关信息、知识的链接；根据教学的实际需要编排了实训项目，突出专业技术应用能力训练。



<<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>