

<<现代旅行社经营管理>>

图书基本信息

书名：<<现代旅行社经营管理>>

13位ISBN编号：9787309037678

10位ISBN编号：7309037677

出版时间：2003-9

出版时间：复旦大学出版社

作者：贺学良

页数：449

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>

## <<现代旅行社经营管理>>

### 内容概要

本书是21世纪旅游管理丛书之一，全书共分十章，分别论述了旅行社概述、旅行社的产品开发、旅行社的销售业务、旅行社的接待管理、导游服务管理、旅行社实务操作、旅程责任、旅行社财务管理、信息技术与旅行社管理，以及我国旅行社发展展望等，最后附有旅行社管理条例及其实施细则。本书在体例编排上注重内容全面和专业深化并重，力求在理论上有较深的开拓，在实践上更具可操作性。

本书适合各大专院校旅游管理等专业师生，旅行社从业人员以及旅游爱好者阅读。

## &lt;&lt;现代旅行社经营管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章旅行社概述 第一节旅行社的产生和发展 一、国外旅行社的产生和发展 二、中国旅行社的发展进程 第二节旅行社的性质、职能和基本业务 一、旅行社的性质 二、旅行社的职能 三、旅行社的基本业务 四、旅行社有关术语 第三节旅行社的分工体系与分类制度 一、旅行社的分工体系 二、旅行社的分类制度 三、旅游批发商与零售商 四、我国旅行社行业分工体系的调整 第四节旅行社的进入方式与组织设计 一、创办旅行社的条件 二、设立旅行社的程序 三、购买现有的旅行社 四、采用特许经营形式 五、旅行社组织机构设计 六、旅行社经营原则和规则 第五节旅行社的行业组织 一、旅行社行业组织的性质与功能 二、旅行社行业组织的组织形式结构 三、旅行社的国际性组织 第六节国家对旅行社实行管理的制度 一、旅行社业务经营许可证制度 二、旅行社公告制度 三、旅行社监督管理制度 四、质量保证金制度 五、劳动合同制度 六、旅行社业务档案制度

第二章旅行社产品开发 第一节旅行社产品的含义和形态 一、旅行社产品的内涵和特征 二、我国旅行社产品设计的现状及特点 三、旅行社产品的类型 四、旅游产品的形态 第二节旅行社产品设计的原则和流程 一、旅游产品设计的基本原则 二、旅游产品设计的流程 第三节旅行社产品开发的过程 一、决定旅行社产品开发的因素 二、旅行社新产品开发的类型 三、旅行社产品开发的程序 四、我国旅游产品更新换代的思路 第四节旅行社产品的评价与筛选 一、四象限评价法 二、矩阵评价法 三、产品生命周期评价法

第三章旅行社销售业务 第一节旅行社销售业务的方式和过程 一、旅行社销售业务的方式 二、旅行社销售业务的过程 三、旅行社销售业务过程的管理 第二节旅行社销售价格的制定 一、旅游服务及旅行社销售价格的含义 二、影响旅行社销售价格变动的因素 三、旅行社产品的定价依据 四、旅行社销售价格的制定方法 第三节旅行社销售渠道的选择 一、旅游产品销售的渠道 二、旅行社与旅游者间销售运转 三、客源地旅游批发商的业务及销售办法 四、目的地旅行社的销售渠道决策 第四节旅行社市场促销策略 一、旅游促销概述 二、旅游广告 三、旅游公共关系 四、人员推销 五、网络销售 第五节旅行社销售业务流程和规范 一、旅行社销售业务流程 二、销售操作规范 第六节销售业务合同 一、旅行社销售业务合同的条款 二、旅游销售业务合同的种类 中外旅行社组团合同范本 旅行社组团销售规则 旅行社与饭店合同范本 旅行社与航空公司合同范本 旅行社与餐馆合同范本 旅行社与旅游景点合同范本 旅行社与保险公司合同范本 旅行社与旅游者的合同范本

第四章旅行社接待服务 第一节旅游接待计划与规范 一、接待计划的制作 二、接待计划的寄送 三、接待计划的变更 四、接待计划实施的程序和标准 五、旅游接待服务规范 第二节团体旅游接待管理 一、团体旅游接待业务的特点 二、团体旅游接待服务的程序 三、团体旅游接待的管理 第三节大型和特种旅游团体接待服务管理 一、大型旅游团接待服务的操作规范 二、特种旅游团接待服务的特点与管理 三、“中外游客同车游览”团队的接待服务管理 第四节旅行社会展服务探讨 一、旅行社应参与会展业务 二、会展业务与旅游 三、旅行社致力于提供专业化服务 四、会展业务操作要点 五、部分会展活动特点分析 第五节散客与商务旅行管理 一、散客旅游产品的类型 二、商务旅行管理 三、旅行社门市业务

第五章导游服务管理 第一节导游服务的原则、作用和趋势 一、导游服务的原则 二、导游服务的作用 三、导游服务的趋势 第二节导游员概述 一、导游员的含义分类 二、导游员的条件 三、导游员的权利与义务 四、导游人员的纪律 第三节导游管理的意义、内容和模式 一、导游管理的意义 二、导游管理的内容 三、导游管理的模式 四、导游人员管理的具体措施 第四节导游服务质量标准与监控 一、导游服务质量的要素标准 二、导游服务质量的保证体系 三、控制导游服务的偏差 四、旅游者满意度管理技术 五、导游个性化服务的提供

第六章旅行社实务操作 第一节旅行社外联业务 一、外联业务的特点 二、外联人员的职责 三、信息的来源和利用 四、业务洽谈 五、签订合同 六、旅行社外联函电 第二节旅行社计调业务 一、计调工作概述 二、计调人员的职责和素质要求 三、旅游服务采购 四、计调工作实务 五、计调管理 第三节旅行社航空票务 一、航空客运销售代理人设立 二、开账与结算计划的含义和优越性 三、加入开账与结算计划的程序 四、航空售票操作程序 五、销售结算 第四节旅行社责任保险 一、《旅行社投保旅行社责任保险规定》的适用范围 二、旅行社责任保险合同 三、旅行社责任保险的管理 四、旅游者外出旅游个人买什么保险 第五节旅行社发团业务 一、发团的含义 二、地接社应具备的条件 三、发团作业的流程 四、团控业务 第六节出入境手续 一、国内出境手续 二、国

## &lt;&lt;现代旅行社经营管理&gt;&gt;

内入境手续 三、外国入境手续 四、外国出境手续第七章旅程责任 第一节旅游事故的种类和预防 一、旅游事故的种类 二、旅行社工作事故的预防 三、旅游安全事故的预防 第二节旅游接待中常见事故的处理 一、漏接、错接、误机(车、船)事故的处理 二、旅游者证件丢失的处理 三、旅游者丢失钱物的处理 四、旅游者走失的处理 五、旅游者患病的处理 六、旅游者死亡的处理 七、旅游安全事故的处理 八、饭店火灾事故的处理 九、旅游治安事故的处理 十、食物中毒事故的处理 十一、业务性事故的处理 十二、如何预防及处理交通事故 第三节旅游投诉及其处理 一、旅游投诉的缘由 二、旅游投诉的条件 三、旅行社处理投诉的方法 四、旅游投诉的管辖 五、旅游投诉处理的法律程序 第四节旅行社的违约责任与违法行为的处罚 一、旅行社的违约责任 二、旅行社违法行为的处罚第八章旅行社财务管理 第一节旅行社会计核算 一、旅行社业务核算 二、旅行社结算业务 第二节旅行社营运资本管理 一、现金管理 二、应收账款管理 三、旅行社筹资管理 第三节旅行社成本费用的管理 一、旅行社成本费用的划分标准 二、旅行社成本与费用的范围 三、旅行社成本费用的核算方法 四、旅行社成本费用管理的内容 第四节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、旅行社财务分析第九章信息技术与旅行社管理 第一节信息技术的应用对旅行社的影响 一、信息技术在旅行社中的应用范围 二、信息技术对旅行社的发展机遇 三、信息技术对旅行社行业的挑战 第二节旅游电子商务与旅行社发展 一、我国旅游电子商务发展现状 二、旅游在线服务模式的内容 三、网络营销模式 四、我国旅行社电子商务发展策略 第三节旅行社管理与MIS 一、MIS概述 二、旅行社MIS需求与功能特点 三、旅行社MIS开发注意事项 四、旅行社MIS的内容 第四节旅行社MIS功能示例第十章我国旅行社发展展望 第一节我国旅行社发展中存在的问题 一、全国旅行社行业呈现非均衡态势 二、旅行社管理水平和竞争能力有明显差异 三、旅游市场秩序出现不同程度的混乱局面 四、地方保护主义阻碍旅行社的网络化经营 五、内部产权不明晰导致旅行社经营效益低下 六、旅行社人员构成复杂,管理人才储备不足 七、旅行社在信息技术运用方面存在差距 八、旅游业务的界定和旅行社的分类不能适应实际需要 第二节我国旅行社发展趋势 一、旅行社产业分工的改革方向 二、旅行社的经营体制的调整 三、旅行社企业集团的发展模式 四、旅行社经营策略的变化附录1 旅行社管理条例附录2旅行社管理条例实施细则主要参考文献·后记

章节摘录

一、旅行社的分工体系 分工是专业化生产的基础，包括垂直分工和水平分工两种类型。垂直分工是指在时间上先后承接具有互补关系的职能之间的分解；而水平分工则是在同一操作层次上、针对操作的不同特点而进行的分工。

国外旅行社的生产分工的特点是旅游批发经营逐步从零售代理中分化出来，实现了批发经营和零售代理之间的垂直分工；与此同时，一些旅游批发经营商和旅游零售代理商又根据市场状况和企业实力，在各自的领域中参与了水平分工，实现了专业化经营。

垂直分工体系由执行不同职能的旅行社组成，各类旅行社在经营中互相配合，如负责组织包价旅游产品的旅游批发商和负责产品销售的旅游零售代理商等；水平分工体系由执行同一职能的旅行社，按照服务的市场和业务范围分化而成，如专门负责出境旅游的旅游批发经营商和专门负责人境接待的旅游批发经营商等。

垂直分工体系和水平分工体系在实际中交叉存在。

由于发展水平和经营环境的不同，各国旅行社行业具体分工状况存在较大差异。

以美国为代表的旅游发达国家旅行社行业的分工，基本上是在旅行社的发展进程中自然形成的，采取的是以垂直分工为主的分工体系。

而以中国为代表的后起的旅游发展中国家旅行社行业的分工，则主要是在政府的干预下以法律的形式确定下来的，采取的是以水平分工为主的分工体系。

日本旅行社行业作为一个例外，在其发展历史上曾经于1983—1996年期间，在政府的干预下以法律的形式确定了日本垂直分工和水平分工并重的混合分工体系，即由以经营国际旅游业务为主的一般旅行社、以经营国内旅游业务为主的国内旅行社和专门从事零售代理业务的旅行社代理店。



<<现代旅行社经营管理>>

编辑推荐

《现代旅行社经营管理》适合各大专院校旅游管理等专业师生，旅行社从业人员以及旅游爱好者阅读。

<<现代旅行社经营管理>>

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>