

<<旅行社运营管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社运营管理>>

13位ISBN编号：9787504651112

10位ISBN编号：7504651117

出版时间：2008-8

出版时间：中国科学技术出版社

作者：杨宏伟，李媪 主编

页数：298

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>

<<旅行社运营管理>>

内容概要

本书在理论与实践紧密结合的基础上，根据旅行社经营管理实践以及运营所要求的有关理论知识，从旅行社运营管理的基本制度和管理方法入手，系统介绍了旅行社的产生与发展、产品开发、市场营销、接待管理、实务管理、客户管理、质量管理、人力资源管理、财务管理、信息技术管理、旅行社业发展趋势等方面的基本内容，既适合大专院校旅游专业学生学习，也可以作为旅行社行业培训教材。

<<旅行社运营管理>>

书籍目录

第一章 导论 第一节 旅行社的产生与发展 第二节 旅行社的性质、职能与基本业务 第三节 旅行社的分工、分类与组织结构 第四节 旅行社的设立 本章小结 习题第二章 旅行社产品开发 第一节 旅行社产品的基本理念 第二节 旅行社产品设计 第三节 旅行社产品设计案例 本章小结 习题第三章 旅行社营销管理 第一节 旅行社市场销售管理 第二节 旅行社产品价格管理 第三节 旅行社产品促销管理 第四节 旅行社销售业务流程与规范 本章小结 习题第四章 旅行社接待管理 第一节 接待计划与规范 第二节 团体接待管理 第三节 散客与商务旅行管理 本章小结 习题第五章 旅行社实务管理 第一节 计调业务 第二节 票务业务 第三节 发团业务 第四节 出入境手续 第五节 旅程责任 本章小结 习题第六章 旅行社客户管理 第一节 客户关系管理概述 第二节 旅行社客户开发 第三节 旅行社客户维护 本章小结 习题第七章 旅行社质量管理 第一节 旅行社服务质量 第二节 导游服务质量 第三节 旅游投诉及其处理 本章小结 习题第八章 旅行社人力资源管理 第一节 概述 第二节 旅行社人员招聘与培训 第三节 旅行社的企业文化管理 本章小结 习题第九章 旅行社财务管理 第一节 财务管理的特点和原则 第二节 资本金构成和资产管理 第三节 成本费用管理 第四节 营业收入与利润管理 第五节 税金和结算管理 本章小结 习题第十章 旅行社信息技术管理 第一节 旅游信息技术 第二节 旅游电子商务 第三节 旅行社管理信息系统(MIS) 本章小结 习题第十一章 旅行社业发展趋势 第一节 产业组织集团化趋势 第二节 旅行社经营信息化趋势 第三节 旅行社竞争品牌化趋势 本章小结 习题第十二章 旅行社运营常见案例评析参考文献

章节摘录

第一章 导论 第一节 旅行社的产生与发展 一、世界旅行社的产生与发展 (一) 旅行社的产生 旅行社是人类活动发展到一定阶段的产物, 19世纪源于英国的工业革命为现代旅游的产生奠定了基础。

首先, 产业革命在旅游需求方面产生重要影响。它加快城市化的进程, 把人们的生活与工作中心从农村转移到城市, 紧张的城市生活和嘈杂拥挤的社会环境, 使人们产生回归自然、追求宁静悠闲生活的愿望。

另外, 产业革命也改变了人们的工作性质, 大工厂的枯燥工作使人们疲于奔命, 永无休止, 人们渴望放松、休息和调整。

同时, 产业革命使旅游者的阶层多元化, 旅游已经不再是上层社会、达官贵人的专利, 新兴的资产阶级也积累了大量财富, 成为有钱又有时间的新贵, 度假、旅游成为他们日常生活的重要内容; 产业革命提高了生产力, 工人阶级也有了一定的闲暇时间, 也成了旅游活动的参与者; 产业革命还带来了商业和对外贸易的空前发展——资本主义要继续发展, 就要寻求海外的原料基地和商品销售市场。

于是工商企业经常派人到外地去考察、洽谈业务和开拓市场, 他们也必然要进行全球性的旅行和旅游。

其次, 产业革命在旅游供给方面也产生了重要影响。产业革命为现代旅游的实现创造了根本的技术条件, 科技进步, 特别是蒸汽机在交通运输中的应用, 为旅游活动提供了快速、廉价、运输量大的交通工具。

1769年, 瓦特发明了蒸汽机, 并很快应用在交通工具上。

1807年, 美国克莱蒙特号在哈德逊河上开辟了定期航班; 1838年英国德西留斯号蒸汽机轮船首次成功横渡大西洋, 大大缩短了欧洲与美洲的距离; 1830年, 第一列客货两用火车开始定期往返于英国利物浦和曼彻斯特之间; 1839年, 美国南卡罗莱纳州的铁路列车上首次挂了两节游览车厢; 19世纪下半叶出现了铁路海路联运; 火车和轮船的设备条件也变得越来越完美, 如美国铁路的列车上, 开始配柔软舒适的床、富丽堂皇的吊灯和精美的布鲁塞尔地毯。

随着铁路的四处延伸和航运的日益兴旺, 铁路、公路沿线和码头纷纷建立起各种供游人使用的旅馆、饭店, 交通枢纽城市的产业结构也因此发生了变化。

.....

<<旅行社运营管理>>

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>