

<<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：9787560965482

10位ISBN编号：7560965482

出版时间：2010-9

出版时间：华中科技大学出版社

作者：李治 编

页数：291

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>

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 前言

2008年是“改革开放”30周年，回顾30年来我国旅游高等教育从无到有、从弱到强的发展，其过程是艰辛的，其成就也是巨大的。

改革开放以来，我国旅游高等教育基本可以划分为三个阶段。

第一阶段是1978年至1988年的10年探索性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的起步阶段。国家旅游局是该时期我国旅游高等教育的主要推动力量，在当时联合国内八所高等院校开办了最早的旅游系或者旅游专业。

第二阶段是1989年至1995年的7年成长性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的培育阶段。该时期旅游高等教育的发展动力主要来自旅游业对人才的需要和高等院校自身发展的要求，不断加速的旅游产业化进程引起了各地政府和高等院校的普遍重视，而旅游管理专业毕业生的“抢手”则进一步增强了高校开办旅游管理专业教育的信心。

第三阶段是从1996年至今的规范性发展时期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的成熟阶段。该时期我国旅游业国内地位的提高和国际影响的扩大，为我国旅游高等教育体系的构建和规范化发展提供了新的机遇和动力，一方面开办旅游专业的高等院校有了较大幅度的增长，另一方面很多院校在课程设置、师资、教材等方面进行了规范化建设。

然而，需要我们清醒认识的是，我国旅游高等教育在快速的发展过程中也存在一定的问题，例如，在人才培养目标上定位不清晰、在教学培养模式上理论教育与实践教学脱节等。有鉴于此，我们编写了这套实用型的系列教材，并期望在下列几个方面做出一些成绩，为推进我国旅游高等教育的持续健康发展贡献绵薄之力。

第一，凸显专业应用特色。

旅游管理专业是典型的应用型专业，在教学过程中理所当然地要在各个环节有意识地体现出其应用性的特点，因而在教材建设上也相应地需要在理论阐述的同时丰富其实务内容。

为此，我们在为本丛书中的每一部教材精心遴选作者时都尽量吸纳学界和业界的专家共同参与，以使教材既有所需的理论深度，又能反映行业最新动态。

在体例和版式设计上，我们也尽可能安排案例解析、补充阅读等。

第二，推广优质教学资源。

旅游示范院校和各级旅游精品课程集中着较多的优质教学资源，如何将这些优质资源整合起来并广泛地传播开来，使更多学校和学生受益也是值得思索的重要问题。

## <<旅行社经营管理>>

### 内容概要

本书主要包括旅行社概述、旅行社的市场细分与市场定位、旅行社产品的开发与设计、旅行社产品的营销管理、旅行社采购业务的管理等主要内容。

本书重点介绍现代旅行社的作用和操作部门的实际接发团的过程，辅以大量案例的分析，使得学生在课堂上就可以学习到旅行社的实际操作技能。

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 旅行社概述 第一节 旅行社的产生与发展 第二节 旅行社的性质与职能 第三节 旅行社的基本业务 第四节 旅行社的行业组织 第五节 旅行社的地位和作用 思考题第二章 旅行社的分类与设立 第一节 旅行社的分工体系与分类制度 第二节 旅行社的设立 第三节 旅行社的组织结构 思考题第三章 旅行社的市场细分与市场定位 第一节 旅行社的市场细分 第二节 旅行社目标市场的选择 第三节 旅行社的市场定位 思考题第四章 旅行社产品的开发与设计 第一节 旅行社产品的内涵与形态 第二节 旅行社产品设计的原则与流程 第三节 旅行社产品开发的过程 第四节 旅行社产品的评价与筛选 第五节 旅行社产品品牌化 思考题第五章 旅行社产品的营销管理 第一节 旅行社产品价格的构成和分类 第二节 旅行社产品的价格策略 第三节 旅行社产品的销售渠道和流程 第四节 旅行社产品的市场促销 第五节 旅行社产品的售后服务 思考题第六章 旅行社接待业务的管理 第一节 旅行社接待人员的管理 第二节 团体旅游接待服务的管理 第三节 散客旅游接待服务的管理 第四节 大型和特种旅游团接待服务管理 第五节 旅游投诉与旅游事故的处理 思考题第七章 旅行社采购业务的管理 第一节 旅行社的计调业务 第二节 旅行社的票务管理 第三节 旅行社的行李管理 思考题第八章 旅行社的综合管理 第一节 旅行社人力资源管理 第二节 旅行社的质量管理 第三节 旅行社经营风险的管理 第四节 旅行社的财务管理 思考题第九章 旅行社行业的发展趋势 第一节 中国旅行社业发展中存在的问题与制度调整 第二节 国内外旅行社业的发展趋势 第三节 旅游信息与网络技术管理 思考题附录一 旅行社质量保证金存取管理办法附录二 旅行社质量保证金暂行规定附录三 旅行社质量保证金暂行规定实施细则附录四 旅行社质量保证金赔偿暂行办法附录五 旅行社质量保证金赔偿试行标准附录六 旅游安全管理暂行办法实施细则主要参考文献后记

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 章节摘录

1841年7月5日，身为传教士的托马斯·库克创造性地组织了世界上第一次团体包价旅游。他包租了一列往、返列车，运载570人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会，全程24公里，第一次采用了集体折扣付费的方式，每人收费1先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随。

在这次旅游活动中，库克自始至终随团陪同照顾，可以说是现代旅行社陪同的最早体现。

此次活动在旅游史上被认为是近代旅游活动的开端，具有重要意义。

这次活动具有后来旅行社经营活动的若干重要特征：采用了集体折扣付费的方式；具有团体包价的雏形；将吃、行、娱等要素集中在旅游活动中；初步体现了旅行社全陪的导游功能。

这些特征对于后来的旅行社经营都具有重要的借鉴作用。

此后，托马斯·库克业务经营范围和影响不断扩大。

于是，1845年托马斯·库克在英国的莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社，开始专门从事旅行代理业务，标志着近代旅游业的开始；托马斯·库克成为世界上第一位专职的旅行代理商，被尊称为“世界旅行社之父”。

当年他首次组织了世界上第一个团体观光消遣旅游团，他们从莱斯特出发，最后到达利物浦，为期一周，参加人数为350人，此次活动的目的是纯商业营利性的。

为配合此次活动，他还专门编写出版了世界上第一本旅游指南《利物浦之行手册》。

这是一次包含了旅游线路考察、旅游产品组织、旅游广告宣传、旅游团队组织和陪同及导游等多项内容的旅行社业务活动，体现了当今旅行社的基本业务，从而确立了旅行社业务的基本模式。

1855年，托马斯·库克组织了从英国莱斯特前往法国巴黎的旅游，在巴黎停留、游览四天，全程采用一次性包价，这是世界上首例出国包价旅游活动。

到1864年，经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计达100多万，他的名字也成为旅游的代名词，在欧美地区家喻户晓。

后来，欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式，先后组织了旅行社或类似的旅游组织，招募陪同或导游，带团在国内参观游览。

1865年，把马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克（John Mason Cook）联合，在原有公司的基础上创办了托马斯·库克父子公司，该旅行社后来发展成为当时世界上最大的旅行社。

此后，他又相继在美洲、非洲和亚洲地区建立了分公司，旅游业务遍布全球。

<<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>