

<<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：9787562444381

10位ISBN编号：7562444382

出版时间：2008-5

出版时间：重庆大学出版社

作者：周晓梅

页数：352

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>

<<旅行社经营管理>>

内容概要

本书主要面对高职旅游院校的学生及从事旅行社经营管理的读者，根据旅行社的机构设置，介绍了旅行社主要部门的管理，如门市部、接待部、销售部、计调部、外联部和财务部的经营管理；还根据旅行社及其市场的需要，介绍了对票务的管理、旅程责任的有效管理及其旅游投诉的处理；还阐述了旅行社人力资源的管理；最后对旅行社的发展趋势提出了自己的看法。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

第1章 旅行社概述 1.1 旅行社发展简况 1.2 旅行社的业务范围 1.3 旅行社的申办 1.4 旅行社的地位和作用 案例分析 本章小结 本章自测第2章 旅行社门市管理 2.1 门市概述 2.2 门市环境管理 2.3 门市客户管理 案例分析 本章小结 本章自测第3章 旅行社计调管理 3.1 计调部概述 3.2 计调部工作的原理和内容 3.3 计调管理 3.4 计调部接、发团管理 案例分析 本章小结 本章自测第4章 旅行社接待管理 4.1 旅行社接待概述 4.2 旅行社接待管理 4.3 旅行社服务质量的管理 案例分析 本章小结 本章自测第5章 旅行社外联管理 5.1 外联部概述 5.2 产品质量管理 5.3 客户的管理 5.4 外联部门内部的管理 5.5 外联部与其他部门的关系与协调 案例分析 本章小结 本章自测第6章 旅行社销售管理 6.1 旅行社销售概述 6.2 旅行社产品的价格管理 6.3 旅行社销售渠道的选择 6.4 旅行社的促销管理 6.5 旅行社的品牌管理 案例分析一 案例分析二 本章小结 本章自测第7章 旅行社票务管理 7.1 旅行社票务概述 7.2 旅行社票务操作 7.3 旅行社票务管理 案例分析 本章小结 本章自测第8章 旅行社财务管理 8.1 旅行社财务管理概述 8.2 旅行社筹资和投资的管理 8.3 旅行社营运资金的管理 8.4 旅行社应付账款的管理 8.5 旅行社成本费用管理 8.6 旅行社营业收入管理与利润管理 8.7 旅行社结算业务的管理 8.8 旅行社财务分析 案例分析 本章小结 本章自测第9章 旅行社人力资源管理 9.1 旅行社人力资源管理概述 9.2 旅行社人力资源配置 9.3 旅行社员工绩效考评和报酬 案例分析 本章小结 本章自测第10章 旅游投诉处理和导游服务质量 10.1 旅游投诉处理 10.2 导游服务质量 案例分析 本章小结 本章自测第11章 旅程责任 11.1 旅游事故预防 11.2 旅游事故处理 11.3 旅行社责任保险 11.4 旅游者个人保险 案例分析 本章小结 本章自测第12章 旅行社业的展望 12.1 我国旅行社发展中存在的问题 12.2 我国旅行社发展趋势 案例分析 本章小结 本章自测参考文献

<<旅行社经营管理>>

章节摘录

第1章 旅行社概述旅行社最早出现于19世纪40年代，现已发展成为世界旅游业的三大支柱之一。旅行社从各类旅游服务产品供应商那里采购交通、住宿、餐饮、景点等旅游活动必需的单项旅游服务产品，并将这些单项产品排列组合成各种包价旅游产品向旅游者销售。

旅行社通过旅游产品的销售获得营利，以维持其生存并谋求发展。

1.1 旅行社发展简况旅行社的产生是商品经济、科学技术及社会分工发展的结果，同时也是旅行活动长期发展的必然产物。

1.1.1 旅行社发展历史旅行社最早出现在19世纪中叶的西欧和北美地区。

当时工业革命已经在这些地区获得了重大进展，经济结构和社会结构发生的巨大变化加速了城市化的进程，改变了一部分人的生活方式，旅行逐渐成为他们经常性的活动，从而为旅游业的发展提供了大量的客源。

另外，工业革命促进了科学技术的进步，蒸汽机车和轮船的相继出现，提高了运输能力，缩短了运输时间，使大规模的人员流动成为可能。

1) 托马斯·库克旅行社在上述历史背景下，托马斯·库克(Tomas Cook)作为世界上第一位专职的旅行代理商登上了历史的舞台。

当然，我们应当承认，在托马斯·库克以前，已经有在为别人安排旅行的个人和组织，如中世纪马赛商人以及14世纪和15世纪的威尼斯教会，法国出版商卡尔·贝德克尔(Karl Baedeker)也曾组织了多人包价旅游。

但是他们与托马斯库克不同，他们都没有将组织旅行活动作为自己的正式职业，只有托马斯·库克才是世界上第一位专职的旅行代理商。

托马斯·库克于1808年11月22日出生在英国英格兰，自幼家境贫寒，10岁便辍学从业，先后做过帮工、诵经人和木匠等。

库克笃信宗教，后来成为一名传教士，热衷于禁欲。

1841年，他创造性地包租了一列火车，载运540人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会，全程11英里，每人收费1先令。

此后，他又多次组织类似的铁路旅行，并逐步认识到其中潜在的巨大商业机会。

1845年，库克在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，从而成为世界上第一位专职的旅行代理商。

此后，托马斯·库克的业务经营范围和影响不断扩大。

1845年，为组织到利物浦的观光旅游，库克整理出版了《利物浦之行指南》，并为此设立专门的旅游向导。

1855年，库克以包价的形式组织了赴法国的旅行；1865年，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，并将营业地点迁往伦敦。

他们以后又相继在美洲、非洲和亚洲设立分公司，并于1872年成功地组织了9人环球旅游，从而使托马斯·库克父子公司成为世界上名声显赫的旅行社，托马斯·库克也成为旅游的代名词而在欧美地区尽人皆知。

美国的黄石公园对公众开放后不久，托马斯·库克旅行社便在那里经营旅游业务。

随着业务的不断增加和经验的逐步积累，托马斯·库克旅行社将其经营业务范围扩大到印度和亚洲其他地、区。

1874年，托马斯·库克旅行社首次发行旅行支票，可于旅馆、餐馆、商店和旅游景点流通，并可在银行兑换。

1931年，托马斯·库克旅行社与在欧洲大陆上经营卧车旅行业务的怀根一里特公司合并。

合并后，该公司在世界各地设立越来越多的分公司，为入境旅游者提供旅行支票兑换服务、安排观光游览活动及组织所在地居民外出旅游。

如今，托马斯·库克旅行社已经建立起遍布世界各地的分支机构和网络，经营各种旅游业务和提供与旅游相关的服务。

<<旅行社经营管理>>

托马斯·库克旅行社被公认为世界上最大的单纯经营旅游及其相关业务的公司。

托马斯·库克对于旅游业发展的贡献，不仅在于他开创了近代旅游业，而且还表现在他面向大众，薄利多销，推动了旅游的社会化。

促进了旅游业的迅速发展。

<<旅行社经营管理>>

编辑推荐

《旅行社经营管理》从旅行社主要机构的设置来介绍和阐述重要职能部门的管理(如业内人士所描述的, 外联部买菜、计调部做菜、接待部的导游们带领游客品大餐), 具有一定的实践性。

《旅行社经营管理》不仅对旅游院校的学生来说是一本好的教材, 而且对从事旅行社经营管理的部门经理也有一定的指导性。

<<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>