第一图书网, tushu007.com

<<旅行社管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社管理>>

13位ISBN编号：9787806532751

10位ISBN编号：7806532757

出版时间：2002-3-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：何忠诚

页数：317

字数：230000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书为作者根据多年教学工作积累的资料，并参阅了大量的国内外专家、学者的观点和著作，博采众家之长，力求把最新的研究成果和先进的旅行社经营管理理论介绍给读者。
　本书共分十章。
在每一章的后面都附有“案例”和“复习与思考”，希望通过案例使读者对内容的理解更深刻，突出其实用性及实践性，并引起读者的思考。

<<旅行社管理>>

书籍目录

前言第一章 旅行社概述 第一节 旅行社的产生和发展 第二节 旅行社的性质与职能 第三节 旅行社的业务与分类 第四节 旅行社在现代旅游业中的地位与作用第二章 旅行社的组织管理 第一节 旅行社的行业特点及影响旅行社设立的因素 第二节 旅行社设立的基本程序 第三节 旅行社组织设计和组织管理 第四节 旅行社的行业组织第三章 旅行社的产品开发 第一节 旅行社产品的特征和形式 第二节 旅行社产品设计开发的原则 第三节 旅行社产品开发的程序 第四节 我国旅行社的产品开发第四章 旅行社的采购管理 第一节 旅行社旅游服务采购的内涵和任务 第二节 旅行社协作网络与旅游服务的采购策略 第三节 旅行社旅游服务采购的管理 第四节 旅行社的票务管理第五章 旅行社的销售管理 第一节 旅行社目标市场的管理 第二节 旅行社销售渠道的管理 第三节 旅行社产品销售的管理 第四节 旅行社的促销管理第六章 旅行社的接待管理 第一节 旅行社的接待及其重要性 第二节 旅行社接待人员的管理 第三节 旅行社接待业务的管理 第四节 旅行社行李业务的管理第七章 旅行社的人力资源管理第八章 旅行社的财务管理第九章 旅行社的质量管理第十章 旅行社市场的开放参考网站总参考书目

章节摘录

任何组织都是为完成自己特定的任务与目标而设立的，旅行社设置组织机构也是为了有利于实现自己的目标与任务为宗旨。
… 旅行社的主要任务是向旅游者销售其产品，招徕客源，并在旅游者来到后提供旅游服务和组织旅游活动。
作为企业，旅行社通过招徕和接待旅游者获取旅游收入，增加利润。
为了实现上述任务与目标，要求旅行社组织设计时应以事建机构，以事设职务，以事配人员，而不是因人设职，因职找事。
（--）．命令统一原则　　命令统一原则要求旅行社在管理工作中实行统一领导。
建立起严格的责任制，消除多头指挥和无人负责的现象，以保证旅行社全部经营活动正常有效地进行。
为此，旅行社应建立垂直式组织形式，这种组织形式的内容是：　　1。
旅行社组织中从上到下形成各管理层次，从最高层次的管理者到最低层次的管理者之间组成一个链形结构，即等级链，上下级之间职责、权力明确。
2。
等级链各环节皆垂直相互联系，任何一级组织只能有一人全权负责，下级组织只能听众上级惟一的指挥与命令，不能越级。
如果发生越级指挥，就会架空中间层次，导致等级链发生断裂。
3．旅行社的每个员工只有一个顶头上司，只听命这个直接上级，而对其他人的命令可以不予理睬，除非在特殊情况下。
因为多头指挥会使受命者无所适从，同时，也极大地损害了管理者的权威。
4．在命令统一的原则下，要分清命令与监督的界限。
管理人员虽不可以越级指挥，但可以对各级人员进行监督。
……

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《旅行社管理》由广东旅游出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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