

<<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：9787811239164

10位ISBN编号：7811239167

出版时间：2010-2

出版时间：北京交通大学出版社

作者：肖树青

页数：275

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

《全国高职高专教育精品规划教材·旅行社经营管理》归纳了多数旅行社运营管理的实际情况，规划了导论、创立、组织管理、产品开发、价格管理、渠道管理、包装促销、计调管理、财务管理、服务质量管理、风险管理、信息化管理等内容，基本涵盖旅行社运营的主要环节。每章内容包括知识目标、技能目标、关键词、预设任务、案例导读、正文、本章小结、实训练习等环节，正文之中根据需要设计链接、提示、案例、动手实践等小环节，增加趣味性和互动性，启发学生主动学习，提高学习效率。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

第一章 导论第一节 旅行社发展沿革一、近代旅行社的产生二、世界旅行社的发展变迁三、中国旅行社的发展变迁及现状第二节 认识旅行社一、旅行社的概念二、旅行社的主要类型三、旅行社的性质四、旅行社的基本职能五、旅行社的基本业务六、旅行社管理的概念、要素、方法本章小结第二章 创立旅行社第一节 旅行社创立条件一、旅行社进入与扩张形式二、设立旅行社的宏观条件三、设立旅行社的法律条件第二节 旅行社设立的法律程序一、申请营业许可二、办理注册登记三、办理税务登记四、旅行社设立分支机构的规定和程序五、出境业务的申办六、外商投资旅行社的设立本章小结第三章 旅行社组织管理第一节 旅行社组织机构设计一、旅行社的组织设计原则二、旅行社的组织结构三、我国旅行社的组织管理模式第二节 旅行社人力资源管理一、旅行社人力资源管理的特点二、旅行社人力资源管理的过程三、部分岗位人力资源管理本章小结第四章 旅行社目标市场选择与旅游产品设计第一节 旅行社目标市场的确定一、旅行社市场的细分二、旅行社目标市场的选择三、旅行社的市场定位四、旅行社营销要素组合第二节 旅行社产品管理一、旅行社产品的内涵二、旅行社产品的类型三、旅行社产品的设计与开发本章小结第五章 旅游产品价格管理第一节 旅游产品价格一、旅行社产品价格的形式二、影响旅行社产品价格制定的因素三、旅游产品定价目标第二节 旅游产品定价方法与策略一、旅游产品定价方法二、旅游产品定价策略三、旅游定价的基本过程本章小结第六章 旅行社销售渠道管理第一节 旅行社产品销售渠道一、旅游产品销售渠道的构成二、旅行社产品销售渠道策略三、旅游中间商的选择与管理第二节 旅行社同业批发业务一、同业批发业务简介二、批发业务的操作流程本章小结第七章 旅行社促销管理第一节 旅游产品的包装一、对旅游产品进行包装的原因二、旅游产品包装的原则三、旅游产品(线路)包装策略四、旅游产品包装的步骤第二节 旅游产品促销组合一、旅行社促销的功能二、旅行社的促销要素组合三、旅行社促销预算四、旅行社促销效果的测定本章小结第八章 旅行社计调管理第一节 旅行社采购业务一、计调作业流程二、计调业务操作方法三、采购业务四、变更后的采购第二节 旅游服务采购合同本章小结第九章 旅行社财务管理第一节 旅行社财务管理基础一、旅行社财务管理概念二、旅行社的资产管理三、旅行社的收支管理四、旅行社结算与利润管理第二节 旅行社财务分析一、旅行社财务分析概述二、旅行社的财务报表三、旅行社财务分析本章小结第十章 旅行社服务质量管理第一节 旅行社质量概述一、旅行社的质量概念二、旅行社的质量标准三、旅行社质量管理的特点第二节 旅行社质量管理的方法一、加强质量教育二、制定规定和标准,强调规范化和个性化相结合的服务三、完善合同制度,保证产品质量四、主动规避风险,减少质量事故五、做好事故善后补救工作六、加强服务质量信息反馈,做好监督检查工作第三节 旅行社接待管理一、接待工作的性质和特点二、接待管理的主要内容三、团队业务管理四、散客的接待管理第四节 游客投诉处理及售后服务一、游客投诉的原因二、游客投诉的心理三、游客投诉处理四、旅行社的售后服务管理第五节 ISO 9000与旅行社质量管理一、ISO 9000的基本概念二、ISO 9000与旅行社的质量管理三、保证质量体系的运转——PDCA循环本章小结第十一章 旅行社风险管理一、旅行社经营主要风险二、旅行社风险管理步骤三、旅行社规避风险的主要措施本章小结第十二章 旅行社信息技术管理第一节 信息技术对旅行社的影响一、信息技术的概念二、信息技术在旅行社业务领域的应用三、信息技术对旅行社的影响第二节 旅行社内部管理信息系统建设一、旅行社内部管理信息系统建设的意义二、旅行社内部管理信息系统的功能和特点三、旅行社建立内部管理信息系统的步骤四、旅行社内部管理信息系统的主要内容本章小结参考文献

<<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>