

<<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：9787040124613

10位ISBN编号：7040124610

出版时间：2003-7

出版时间：高等教育出版社

作者：陈永发 编

页数：213

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>>

前言

20世纪80年代中后期,旅行社作为具有一定规模的经济行业在我国开始崛起。

其后旅行社数量不断增多,对国民经济的拉动作用日益显著。

至2001年底,我国共有旅行社10716家,比1991年增加了9155家,扩增了近6倍;营业收入为589.80亿元,相当于国内生产总值(GDP, GrossDomesticProduct)的0.61%;年增长率达25.51%,远远大于全国GDP的增长速度。

可以预见,旅行社行业在GDP中占的比重将越来越大。

但是,快速发展中的我国旅行社业暴露出的问题也相当严峻:企业规模偏小,网络化经营落后,行业间仍处于低层次的竞争阶段。

随着电子商务对传统旅行社的挑战和加入WTO(WorldTradeOrganization,世界贸易组织)后呈现的开放态势,我国旅行社业将面临更为复杂的经营环境。

与旅行社在旅游行业中的龙头地位相比照,我国在旅行社领域的研究却显得步履迟缓,直到20世纪90年代中期,对旅行社经营管理中的各种问题的探讨才明显增多。

旅行社经营管理是一门涉及多学科的综合管理学科,其研究还有待深入。

《旅行社经营管理》一书即是这一过程中摸索的结果。

本书内容包括旅行社的诸多问题,如类别制度、产权制度、组织结构、经营战略、行业协会、产品设计、营销策略、接待管理、财务管理以及旅行社电子商务等。

系统性、实用性和针对性是本书的特点。

另外在体例上安排了每章小结和典型案例,以便学生学习和领会书中的理论、实务和方法。

本书主编陈永发,主持了全书的写作提纲、书稿的修改和审定工作;周刚刚为副主编。

各章节编写分工如下:第一章、第二章、第三章、第七章由陈永发(上海旅游高等专科学校)编写,第四章、第五章由周刚刚(桂林旅游高等专科学校)编写,第六章由卢玲(桂林旅游高等专科学校)编写,第八章由卢玲、周艳春(南通职业大学)编写,第九章由陈文华(上海交通职业技术学院)编写,第十章由杨振根(上海旅游高等专科学校)编写,第十一章由彭爽(湖南经济管理干部学院)编写,第十二章由苏前敏(上海工程技术大学)、王缙萦(上海师范大学)编写。

本书参阅了许多专家学者的研究成果,在此对这些专家学者一并表示感谢。

由于时间仓促,本书尚存不足之处,请读者批评指正。

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索”。

<<旅行社经营管理>>

内容概要

《旅行社经营管理》是普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）。
主要内容包括旅行社组织、旅行社产品、旅行社促销、旅行社销售、旅行社计调、旅行社接待、旅行社出境旅游、旅行社航空票务、旅行社财务管理、旅行社人力资源管理、旅行社电子商务等。

《旅行社经营管理》可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科院校高职教育旅游专业及其他相关专业学生学习用书，也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

第一章 导论第一节 旅行社现象的历史考察第二节 旅行社类别第三节 旅行社概念第四节 旅行社行业管理案例：实实在在为企业提供服务第二章 旅行社组织第一节 旅行社现代企业制度第二节 旅行社的设立第三节 旅行社组织机构设计第四节 旅行社经营战略管理案例：日本JTB旅行社的经营之道第三章 旅行社产品第一节 旅行社产品市场定位第二节 旅行社产品开发第三节 旅行社产品生命周期第四节 旅行社产品管理案例：“点菜式服务”新概念第四章 旅行社促销第一节 旅行社促销概述第二节 旅行社促销实施关键步骤第三节 旅行社促销方式选择第四节 旅行社促销管理案例：三江旅游热法国第五章 旅行社销售第一节 旅行社销售概述第二节 旅行社价格策略第三节 旅行社销售渠道的选择第四节 旅行社销售业务运作程序第五节 旅行社销售管理案例：销售失败第六章 旅行社计调第一节 旅行社计调概述第二节 旅行社旅游服务采购第三节 旅行社计调业务实施步骤第四节 旅行社计调管理案例：旅行社拒付余款第七章 旅行社接待第一节 旅行社接待概述第二节 旅行社接待业务的流程第三节 旅游接待中常见事故的处理第四节 旅行社接待管理案例：如何接待散客第八章 旅行社出境旅游第一节 出境旅游概述第二节 发团作业流程第三节 海外领队业务第四节 旅行社出境旅游管理案例：出境旅游中的遭遇第九章 旅行社航空票务第一节 旅行社航空票务概述第二节 航空销售代理人的设立第三节 旅行社航空票务操作第四节 旅行社航空票务管理案例：今天我们怎样当售票员第十章 旅行社财务管理第一节 旅行社财务管理概述第二节 旅行社筹资和投资管理第三节 旅行社营运资金管理第四节 旅行社成本费用管理第五节 旅行社利润管理第六节 旅行社财务评价案例：旅行社资本金结构第十一章 旅行社人力资源管理第一节 旅行社人力资源管理概述第二节 旅行社人力资源配置第三节 旅行社员工绩效考评和报酬第四节 旅行社企业文化构建案例：旅行社员工跳槽事件第十二章 旅行社电子商务第一节 旅行社电子商务概述第二节 旅行社外部电子商务应用第三节 旅行社内部电子商务应用案例：中通旅行社管理系统附录1旅行社管理条例附录2旅行社管理条例实施细则参考文献

<<旅行社经营管理>>

章节摘录

1. 岗前培训岗前培训是对新员工上岗之前的一种系统化的培训。

根据国家旅游局关于在旅游行业中实行“先培训，后上岗”的要求，对新导游员进行岗前培训，应该成为一种制度。

抓好导游岗前培训，就为以后高质量的导游服务奠定了基础。

岗前培训的目的是通过一段时间的集中培训，使新导游员掌握带团所必备的服务意识、专业知识和技能，从而能独立带团。

岗前培训的内容包括职业观教育、行为举止训练、业务知识培训和服务操作规程培训。

国旅上海分社的做法可供参考。

他们把岗前培训当作新导游员入社的第一课，实行脱产集中学习三个月的岗前培训制度。

具体做法是，把岗前培训分为四个阶段：第一阶段为入社后的思想政治教育，内容为旅游业形势、公司传统、旅游基本方针、重大时事政治、外事纪律、旅游法规、职业道德、保卫保密等，为期二周。

第二阶段为导游业务培训，为期一个月，分为两个部分，第一部分为导游概论、导游业务、接待程序规范、优质服务与质量管理、协调与后台联络、旅游交通与票务、接待工作中的财务知识、中外礼仪礼貌、优秀导游员经验谈等；第二部分为上海概况、本市景点导游讲解、景点外文讲解训练。

第三阶段为劳动与接触基层，专门组织专行专科跟班搬运行李，到机场、车站、服务站及其他对外服务窗口熟悉工作流程，为期一个月。

第四阶段为跟团见习与独立带团实习，派有经验的优秀导游员带教，学习、熟悉接团工作流程，掌握接团的基本操作能力，为期二周。

经过时间较长、内容丰富的岗前培训，国旅上海分社的年轻导游员都能以扎实的知识与技能走上接待第一线。

2. 在岗培训旅游业的发展态势和社会日新月异的变化，迫使导游员需要再培训。

在岗培训就是对已积累一定导游工作经验的导游员进行的一种继续教育。

在岗培训是针对接待工作中提出的问题作适应性的培训，即缺什么补什么。

如国旅上海分社主要通过抓“点”来进行导游在岗培训。

所谓抓“点”就是：第一，发扬“优点”。

培训部常常召开业务接待经验交流会、优秀导游员介绍会，以保持和发扬高质量的导游服务传统；第二，突出“热点”。

选择我国社会经济政治生活中的“热点”，如体制改革、社会主义市场经济、家庭联产承包责任制、浦东开发开放等，开设专题讲座，扩大导游员的知识面；第三，开发“新点”。

如上海三年大变样的各种新景观、上海近代史展览、淀山湖大观园等，请专家上课介绍，并组织编写讲解提纲，以供导游员参考；第四，攻克“难点”。

导游讲解中专业性强、外文表达难的问题，如上海博物馆文化专题，请有关专家释疑解难；第五，克服“弱点”。

针对年轻导游员口译不精、会接待不会翻译等弱点，请老翻译上课，并做好练习；针对少数导游员接待不规范、差错多的情况，专门组织接待业务事例分析会。

（二）导游激励激励是通过满足需要而促进行为的一种重要手段，进修、晋级、嘉奖、关怀、认同等都可成为激励的因素。

问题是每个导游员的需要不尽相同，因此，要针对不同导游员的具体情况，采取不同的激励方式。

<<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>