

<<旅行社管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社管理>>

13位ISBN编号：9787040330304

10位ISBN编号：704033030X

出版时间：2012-6

出版时间：姚延波 高等教育出版社 (2012-06出版)

作者：姚延波 编

页数：431

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>

<<旅行社管理>>

内容概要

《高等学校旅游管理专业系列教材：旅行社管理》是普通高等学校旅游管理专业课程教材之一。

《高等学校旅游管理专业系列教材：旅行社管理》以产业融合为背景，以旅行社业务为主线，从中观和微观的视角对旅行社的概念、产生和发展、在旅游业中的地位与作用、分工体系、制度环境和市场环境、产业组织结构、业务运作模式、组织结构与业务流程、产品的设计与生产、营销、人力资源管理、信息化经营与管理、财务管理、旅行社未来的发展趋势和经营战略等方面进行了探讨。

《高等学校旅游管理专业系列教材：旅行社管理》努力将国内外旅行社发展的最新商业模式和业态以及国内外学者的最新研究成果纳入其中，并在编写形式上体现理论知识的系统化、实践性强和易于教学的特点。

本书可作为普通高等学校旅游管理专业课程教材，也可作为旅行社管理人员的参考用书。

<<旅行社管理>>

书籍目录

第一章 导论 第一节旅行社的概念 第二节旅行社的产生和发展 第三节旅行社的性质和作用 第四节旅行社的分类与分工体系【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第二章旅行社的设立与行业管理 第一节旅行社的设立 第二节旅行社分社与服务网点的设立 第三节旅行社的行业管理【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第三章旅行社产业组织 第一节产业组织理论概述 第二节旅行社市场结构 第三节旅行社市场行为 第四节旅行社市场绩效【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第四章旅行社的业务与运行模式 第一节旅行社的基本业务 第二节旅行社业务运行模式 第三节旅行社业务经营模式【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第五章旅行社的组织结构与业务流程 第一节旅行社的部门及其职能 第二节旅行社的组织结构及其变革 第三节旅行社业务流程再造【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第六章旅行社产品管理 第一节旅行社产品的概念 第二节旅行社产品的设计与生产 第三节旅行社产品的创新【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第七章旅行社的营销管理 第一节旅行社营销管理概述 第二节旅行社市场调查与预测 第三节旅行社的营销组合 第四节旅行社的品牌管理【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第八章旅行社的接待管理 第一节旅行社接待管理概述 第二节团队旅游的接待与管理 第三节散客旅游与门市服务的管理 第四节旅游咨询服务与投诉管理【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第九章旅行社人力资源管理 第一节旅行社人力资源及人力资源管理概述 第二节旅行社人力资源的获取 第三节旅行社人力资源的激励与保留【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第十章旅行社的信息化管理 第一节信息技术在旅行社行业中的应用 第二节旅行社信息管理系统流程 第三节旅行社的信息化发展模式【本章小结】【思考题】【综合案例分析】· · 第十一章旅行社的财务管理 第一节旅行社财务管理概述 第二节旅行社的资产管理 第三节旅行社的成本费用管理 第四节旅行社的营业收入与利润管理 第五节旅行社的财务预算与财务控制【本章小结】【思考题】【综合案例分析】第十二章旅行社的战略管理 第一节旅行社战略管理概述 第二节发达国家旅行社的发展战略 第三节我国旅行社的发展战略【本章小结】【思考题】【综合案例分析】参考文献

<<旅行社管理>>

章节摘录

版权页：插图：（二）中国旅行社的发展阶段 1.新中国成立前的旅行社发展 新中国成立前，继上海的中国旅行社之后，中国又相继出现了一些旅行社及类似的旅游组织，如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团、中国汽车旅行社、国际旅游协会、友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。

他们基本上针对特定对象开展旅游业务，承担了近代中国人旅游活动的组织工作。

但由于20世纪上半期中国的特殊政治经济环境，导致其旅行社行业的初期发展相对漫长且艰难，它们的业务开展得并不顺利，在中国旅行社发展史上也没有留下太多影响，受当时战乱及其他相关因素的影响。

中国的旅行社业务活动已濒于停顿。

2.新中国成立后我国旅行社的发展阶段 新中国成立后，我国的旅行社行业走了一条不同于西方发达国家旅行社发展的道路。

根据在旅行社发展史上产生过重大影响的一些事件，我们把新中国成立后旅行社的发展历程划分为四个阶段。

（1）缓慢发展阶段（1949-1984年）。

新中国成立之初，由于经济发展水平较低，我国居民还没有大规模外出旅游的动机。

旅行社以政治接待为主，带有很强的政治色彩，并不属于完全意义上的企业单位。

1949年11月，为方便华侨、侨眷出入境，在福建厦门成立了新中国的第一家旅行社--厦门华侨服务社，它也是现在厦门中国旅行社的前身。

不久，泉州、福州、广州等地也先后成立了华侨服务社。

1957年，华侨服务总社在北京成立，并于1974年更名为中国旅行社，成为当时接待海外华侨、华人和港澳同胞的专业旅行社。

为了接待自费来访的外国人，经周恩来总理提议和当时的政务院批准，1954年4月成立了中国国际旅行社总社，并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。

1979年11月，全国青联旅游部成立，在此基础上，1980年6月，中国青年旅行社成立。

至此，中国拥有了三大旅行社接待系统。

国旅、中旅和青旅通过在全国各地建立各自的分（支）社，形成了三个相互独立的旅行社系统，并形成了当时中国旅行社行业的垄断局面。

但是当时的旅行社主要以政治接待为主，属于政府的附属部门，并且兼具政府职能和企业职能，政企合一，这是我国旅行社行业发展中一种特有的历史现象。

这期间虽然有一些旅行社，比如，成立于1981年的民营性质的上海春秋旅行社，也进入了旅游市场，但这一阶段在市场中居于主导地位的是政府部门直接管理的旅行社。

（2）粗放式增长阶段（1984-1994年）。

为了加速中国旅游业的发展，1984年，国务院就旅行社的体制改革做出两项规定：将旅行社的性质转变为企业性质，同时允许各个旅行社之间进行竞争；下放旅游市场的外联权，允许更多旅行社经营国际旅游业务，并授予它们业务经营所必需的签证通知权。

这些举措对于我国旅行社的发展具有非常重要的意义，标志着我国旅行社业由行政事业单位开始向产业化方向发展。

<<旅行社管理>>

编辑推荐

《高等学校旅游管理专业系列教材:旅行社管理》是普通高等学校旅游管理专业课程教材之一。
《高等学校旅游管理专业系列教材:旅行社管理》可作为普通高等学校旅游管理专业课程教材,也可作为旅行社管理人员的参考用书。

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>