

<<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：9787501974115

10位ISBN编号：750197411X

出版时间：2010-1

出版时间：中国轻工业出版社

作者：伍建海 编

页数：189

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

中国自从加入WTO后，经过了五年的缓冲期，曾经许诺的全方位的开放正在履行。与制造业的主动开放、流通业的被动开放以及外贸领域的全面开放相比，中国旅游业处在主动与被动交织应对、全面开放迫在眉睫的历史时期。

这既与旅游业的流动性、开放性特点息息相关，也与国家政策的导向关系密切。

旅行社行业是中国旅游业中最应与国际全面接轨的行业，但长期以来政府保护下的监管法律制度以及自身的市场运作不成熟，使这个本应全面开放的行业面临30年未升级的局面。

2009年5月1日，《旅行社条例》正式颁布实施。

修订发布新条例，是我国旅行社和旅游行业的大事，也是当前和今后一个时期推动我国旅游业和旅行社业改革、开放、发展的重大战略举措。

以新条例、新细则的贯彻实施为基础和动力，我国旅行社业和旅游业一定能够实现持续、稳定、健康、快速发展的目标。

本教材根据高职高专学生的特点，结合目前我国旅行社行业发展趋势，通过大量的案例讲解及实践操作，着力培养学生独立分析问题和解决问题的能力。

让学生充分了解旅行社行业的发展动态，掌握旅行社经营管理的最新知识和技能，使学生毕业走上工作岗位后，能够尽快适应工作岗位需要，成为合格的旅行社经营管理人才。

## <<旅行社经营管理>>

### 内容概要

本教材根据高职高专学生的特点，结合目前我国旅行社行业发展趋势，通过大量的案例讲解及实践操作，着力培养学生独立分析问题和解决问题的能力。让学生充分了解旅行社行业的发展动态，掌握旅行社经营管理的最新知识和技能，使学生毕业走上工作岗位后，能够尽快适应工作需要，成为合格的旅行社经营管理人才。

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 书籍目录

【基础模块】旅行社业和旅行社基础知识 课前导读 第一课 中国旅行社业的发展历程 一、行政化时期(新中国成立后到1978年改革开放以前) 二、事业化管理时期(从1978年改革开放以后到1992年邓小平同志南巡讲话) 三、市场化时期(从1992年邓小平同志的南巡讲话到中国加入世界贸易组织) 四、产业化时期(加入世界贸易组织后) 第二课 理解中外旅行社业的分工体系 一、水平分工体系和垂直分工体系的含义 二、两种分工体系的利弊和优劣 三、影响我国旅行社业建立垂直分工体系的因素 四、我国旅行社业垂直分工体系建立的前景 第三课 设立旅行社及其分社、服务网点 一、旅行社概述 二、如何设立旅行社 三、设立旅行社分社 四、设立旅行社服务网点 第四课 旅行社组织结构及三大核心业务岗位 一、旅行社组织结构 二、旅行社三大核心一线岗位【基本业务模块】设计产品 销售产品 服务产品 课前导读 业务一 设计旅行社产品 第一课 旅行社产品概述 一、旅行社产品的含义 二、旅行社产品的特点 第二课 旅行社产品的类型及形态特征 一、按旅游方式划分 二、按产品性质划分 第三课 旅行社产品存在的问题 第四课 旅行社产品设计应遵循的原则和基本思路 一、旅行社产品设计原则 二、旅行社产品的设计思路 业务二 销售旅行社产品 第一课 营销和销售的差别 第二课 旅行社营销和中外旅行社产品销售渠道 一、旅行社营销概述 二、中外旅行社产品销售渠道对比 第三课 新形势下各种旅行社营销方式 一、旅行社社区营销 二、旅行社关系营销 三、旅行社数据库营销 四、旅行社会员制营销 五、旅行社服务营销 六、旅行社绿色营销 七、旅行社网络营销 第四课 旅行社促销组合 一、广告 二、人员推销 三、公关宣传 四、营业推广 业务三 服务旅行社产品 第一课 导游接待服务流程 一、地陪接待服务流程 二、全陪接待服务流程 三、加强导游组织管理 第二课 旅行社售后服务质量控制 一、建立旅行社售后服务控制体系的重要性 二、我国旅行社售后服务体系的建立和完善【业务支撑模块】旅行社人力资源管理 课前导读 第一课 国际人力资源管理理论的发展 第二课 我国旅行社人力资源存在的问题及人才的有效管理 一、旅行社人力资源现状 二、旅行社人力资源开发中面临的问题 三、旅行社人员流失的原因 四、以核心竞争力理论为基础,加强旅行社人力资源管理【案例学习模块】旅游案例分析 案例回放1 案例回放2 案例回放3 案例回放4 案例回放5 案例回放6 案例回放7 案例回放8 案例回放9 案例回放10 案例回放11 案例回放12 案例回放13 案例回放14 案例回放15 案例回放16 案例回放17 案例回放18 案例回放19 案例回放20 案例回放21 案例回放22 案例回放23 案例回放24 案例回放25参考文献

## &lt;&lt;旅行社经营管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：到20世纪90年代后期，产权制度改革效果比较突出的“上海春秋国旅”和广州“广之旅”走到了旅行社行业的潮头。

上海春秋国际旅行社在80年代起步，从国内散客旅游做起，开始时专做国内散客市场，后来建立起全国旅游联合体，在全国设立旅行社专业的广域网络，并且尝试组织系列休闲包机、在国外设批发商旅行社、尝试中外游客同车游览等，业务规模不断扩大，品牌已经深入人心。

另外，“春秋旅行社”进行了垂直分工的尝试，构建了自己的批发——零售网络。

之后，“春秋”一直稳坐国内旅游的头把交椅。

广之旅国际旅行社股份有限公司于1998年6月整体改制为股份有限公司，是广州地区首家转制的国有大型旅行社企业，注册资本3800万元人民币，由35个股东发起。

“广之旅”作为广州市最早进行股份制改革的大型国有旅行社，近几年已经在泰国、马来西亚、法国等国以及中国的香港、澳门、北京等地设有分支机构。

2000年4月，广之旅在汕头开设了控股子公司，打破了地方保护主义的壁垒。

此时，我国北方在市场化改革方面比较突出的两个旅行社分别是“中青旅”和神舟旅行社集团。

中青旅的主要改革成果是组建青旅控股、率先上市发行股票，在北京市进行门市网络化布点，建立青旅在线网站开展电子商务，并试图在香港成立合资旅行社。

北京神舟国际旅行社集团有限公司成立于2001年1月21日，由北京市政府授权和经营国有资产的首都旅游集团及某子公司——北京金东国际酒店集团和北京首汽集团共同投资组建，对北旅集团所属的北京中国国际旅行社、北京市中国旅行社、北京海外旅游有限责任公司、北京市旅行社、北京神州国际旅游公司、北京市方舟国际旅游有限公司等旅行社及相关企业进行重组改革和业务整合之后而成立。

新组建的“神舟集团”拥有资产近3亿元人民币。

这些公司原就在入境接待、国内旅游和出境旅游三大市场各有侧重，“神舟”在原有各自优势基础上设立了入境旅游、出境旅游、散客旅游、门市代理、出租汽车5个分公司，实行专业化全面发展。

中国青年旅行社在北京先后两次推出12家连锁门市，北京神舟国际旅行社推出了包括北京市区及郊区县在内的25家网络旅游门市。

经过多年努力，加入世界贸易组织的谈判已经进入最后阶段。

开放旅行社业是我国“人世”的条件之一，国际化经营的旅行社组织正在积极努力进入中国的旅行社市场。

我国的旅行社业面对即将到来的国际竞争者，一方面积极研究旅行社国际经营惯例，学习发达国家旅行社的行业分工体系与市场经营规则，以改变自身的经营状况，迎接未来的挑战；另一方面，一些旅行社也在积极寻求与境外旅行社的合作，以拓宽销售渠道，并学习先进的管理经验和经营方式。

1998年10月，国务院批准了《中外合资旅行社试点暂行办法》，为欲进入我国市场的外国旅行社规定了进入资格，打开了旅行社业开放之门。

由中国国际旅行社总社、云南旅游集团股份有限公司和瑞士力天集团有限公司合资在云南滇池国家旅游度假区设立的“云南力天旅游有限责任公司”于1998年开业，是在我国开设的第一家中外合资的旅行社。

由广东最大的旅行社——“国旅假期”与在香港连续5年组团人数冠居旅行社榜首的“辰达永安旅游（控股）有限公司”共同注资成立的合资旅行社——广东永安国际旅行社于1999年12月17日在广州正式挂牌运作。

<<旅行社经营管理>>

编辑推荐

《旅行社经营管理》：高职高专旅游专业教改教材

<<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>