

图书基本信息

书名：<<21世纪普通高等院校系列规划教材>>

13位ISBN编号：9787550403925

10位ISBN编号：7550403929

出版时间：2011-8

出版时间：李兴荣 西南财经大学出版社 (2011-08出版)

作者：李兴荣

页数：230

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>

内容概要

《21世纪普通高等院校系列规划教材：旅行社经营与管理（第2版）》以普通本科院校生源来自普通高中这一现状为前提条件，以重基础、强技能为指导思想，以培训旅行社经营管理急需的操作型技能人才为目标，发行范围立足四川，面向中西部，辐射全国。

书籍目录

导论 旅行社行业发展概论 第一节 对旅行社行业的历史考察 第二节 旅行社行业的发展现状 第三节 旅行社行业的发展前景与中国旅行社的应对策略第一章 旅行社概述及行业管理 第一节 旅行社的性质、职能和基本业务 第二节 旅行社的分类制度 第三节 旅行社的组织结构设计 第四节 旅行社的行业组织 第五节 旅行社的行业管理制度第二章 旅行社产品生产及价格管理 第一节 旅游市场的构成 第二节 旅游产品设计 第三节 旅游产品的价格管理策略第三章 旅行社旅游产品的营销管理 第一节 旅行社旅游产品营销概述 第二节 旅行社常规促销手段的综合运用 第三节 旅游企业的营销策划 第四节 组团技巧 第五节 忠诚顾客的培育第四章 旅行社计调及票务管理 第一节 旅行社计调工作概述 第二节 旅行社计调工作的主要内容和操作程序 第三节 计调人员岗位职责与任职条件 第四节 旅行社票务运行与管理第五章 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 旅行社人力资源的配置与储备 第三节 旅行社员工培训和队伍优化 第四节 旅行社员工的使用和发展 第五节 旅行社员工的绩效考评与激励第六章 旅行社财务管理 第一节 旅行社财务管理概述 第二节 旅行社的资产管理 第三节 旅行社成本费用管理 第四节 旅行社营业收入与利润管理 第五节 旅行社结算业务管理 第六节 旅行社财务分析第七章 旅行社信息技术的应用与管理 第一节 信息技术与信息安全 第二节 旅游网站的开发与维护 第三节 旅行社管理信息系统第八章 旅行社全面质量管理 第一节 旅行社全面质量管理概述 第二节 旅行社全面质量管理的主要内容 第三节 旅行社全面质量管理的主要方法 第四节 ISO9000系列标准与旅行社全面质量管理第九章 旅行社旅游安全管理 第一节 旅行社旅游安全管理概论 第二节 旅行社旅游产品的安全管理 第三节 旅游安全事故的防控对策 第四节 旅游安全事故中的权益保障与赔偿原则附录 旅行社条例 旅行社条例实施细则 导游人员管理条例 导游服务质量中华人民共和国国家标准 旅行社国内旅游服务质量要求 旅行社出境旅游服务质量 旅行社服务质量顾客调查问卷 四川省旅游服务质量管理条例 四川省旅游投诉暂行规定参考文献

编辑推荐

李兴荣主编的《旅行社经营与管理》以普通本科院校生源来自普通高中这一现状为前提条件，以重基础、强技能为指导思想，以培训旅行社经营管理急需的操作型技能人才为目标，发行范围立足四川，面向中西部，辐射全国。

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>