

<<旅行社实务手册>>

图书基本信息

<<旅行社实务手册>>

前言

中国旅游业在过去的二十多年中持续、健康、快速发展，取得了很大的进步和拓展，在国际旅游业的进程中留下了骄人的成绩。

中国也随之成为世界上众多旅游客人向往的主要旅游胜地和旅游目的地之一。

在中国旅游业发展的进程中，旅行社业做出了巨大的贡献，有着不可替代的“龙头”作用。

近年来，旅游业已成为世界上发展势头最强劲和全球经济规模最大的产业之一，并被认为是最具活力的朝阳产业。

旅游业由于其经济效益好、发展速度快、牵引带动力强、产业关联度高、增加社会就业等明显优势，使得世界上许多国家和地区都把它作为支柱产业来扶持和培育。

我国现在还是一个发展中的国家，相对来讲旅游业在我们国家还是一个新兴的产业，尽管取得了一些成绩和进步，但和国际上发达国家的旅游业相比，还有很大的差距。

随着我国加入世界贸易组织，面对全球经济一体化的激烈竞争和各种各样的商业运作模式，旅游服务贸易不断扩大，我们应怎样适应这些新的变化、迎接挑战和寻求新的发展机会，这是目前摆在全国旅行社业面前的一个重要课题。

有关旅行社业操作程序及具体实务的书籍和资料在国内还比较匮乏，尤其是国外关于旅行社业方面的专著更是寥寥无几。

因此，我非常高兴地向广大的旅游从业人员和旅游爱好者推荐一本由英国学者格文达·西拉特撰写，昆明大学赖宇红副教授主持翻译的《旅行社实务手册》。

<<旅行社实务手册>>

内容概要

该书深入浅出、通俗易懂地对旅行社的基本业务、操作程序、作业技巧和国际上流行的旅行种类作了详尽的介绍，同时对与旅行社业务相关的交通预定、旅行社财务运作等亦进行了描述，简明地阐述了旅行社在市场经济条件下的经营模式，并按旅行社的业务性质对业务流程作了概述。其仍是一本可以供广大旅行社从业人员借鉴和学习的良师益友。

<<旅行社实务手册>>

作者简介

作者：(英国)格文达·西拉特(Syratt.G.) 译者：赖宇红

<<旅行社实务手册>>

书籍目录

中文版序 作者致谢 原作者序 1 引言 2 包价游和团队游 了解预订条件 费用 目的地 出发时间 补充说明、额外收费和小印刷品 组织自己的旅行 3 度假中心和特殊兴趣旅游 今日的度假中心 费用与预订 区位和设施 普通兴趣游客 4 酒店、剧院、中转地旅游、旅程间断游 剧院订票 中转地旅游与旅程间断游 读懂参考书籍 进行预订 住宿的种类 如何读《ABC指南》 剧院订票说明 中转地旅游与旅程间断游的优势 5 大客车旅游与入境旅游 6 汽车出租 7 汽车轮渡 8 英国、欧陆的铁路和有轨机车 9 航海旅游 10 机票预订 11 保险 12 现金与支票的处理 13 技能 14 商务信函 15 商务旅行 16 投诉处理 17 旅行社系统财务和计划练习 答案索引 译后记

<<旅行社实务手册>>

章节摘录

你也许考虑过到旅行社工作，但对于此种工作所要承担的责任以及你本人是否喜欢旅行社生活，你心中也许还不甚了了。

本手册将尽量回答你期待解决的问题。

我要做什么工作？

这个问题注定要首先提出来。

做旅行社的旅行咨询员一定要有能就许多专题给出建议并开展业务。

比如假期包价游，租车，旅游保险，航班线路和航班调整，运送服务，游轮，散客度假安排，护照及签证条件，预订酒店房，火车、汽车、飞机订票。

咨询人员一定要能处理行政工作，确实达到业务娴熟。

旅行社内的工作千差万别，但几乎每种工作都永远令人有充实感，因为你能不断学到新的东西。

安排不同类型的旅游服务须使用不同的方法，你永远不可能说：“好啦，现在我懂我的工作。”

旅行社要开展“多目的”业务，必要时同时做旅行批发商和代理商。

我需要成为哪种类型的人？

首先，你要有耐心。

与人打交道的工作所需要的说话方式都大同小异。

工作难点不在于打个电话，进行预订，开票，祝愿客户旅途顺利，而在于经常有变化发生。

客户可能取消预订之后又再来预订，小旅行社与旅行批发商和航空公司的联系可能受到长时间耽搁。

<<旅行社实务手册>>

后记

加入世贸以后，我国旅游业与国际接轨的大趋势更是不可逆转。

为了按国际惯例对市场进行运作，我们的旅游从业人员、旅游专业的在校学生和热切关注旅游业发展的人们，都迫切需要知道国外的旅游业在于些什么，以及他们是怎么做的。

云南大学出版社以市场为导向的选题，使我们有机会为广大读者献上一本译作《旅行社实务手册》。

这是一本适应目前需要的工具型参考书，也可作为培训教材使用。

本书译自英国B-H出版社的英文版原书MANUAL OF TRAVEL AGENCY PRACTICE，原作者Gwenda Syrratt有二十多年英国旅行社工作经验和多年旅游教学实践经验。

原书初版写于1992年，1993年重印。

1995年修订后出第二版，每年重印至今。

这是一本颇受西方旅游市场欢迎的职业技术读物。

本书的编写体例与国内目前见到的旅行社书籍都不同，作者的意图直指实际操作。

由于旅行社工作涉及面特别广泛，本书也涉及了从酒店、度假中心、剧院、陆海空交通、保险、信用卡等硬件到咨询、组团、财务、信函、票证签发、办公设备应用等软技术。

在翻译过程中，我们越来越多地感受到书中承载了大量的旅行社经营信息和国际化运作技巧。

其中很多对于我国同行来说尚属新概念。

此书的译介对于改善国内旅游业的操作体系和旅行社业务的培训都很有价值。

由于20世纪最后几年世界上发生了许多大事，原书中有些地名已不存在。

如USSR（苏联），只能译为“前苏联”。

Leningrad也因时代性太强没有译为列宁格勒，而改译为近年恢复的老名称“彼得堡”。

中译本所作的这些微调想必不会影响作者的原意，也不会影响读者对本书的使用。

相反，有一点我们需要与读者形成共识，即时间造成的这些变化无碍于我们借鉴西方旅行社经营的技术。

<<旅行社实务手册>>

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>