

<<旅行社业务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社业务>>

13位ISBN编号：9787811144024

10位ISBN编号：7811144026

出版时间：2007-6

出版时间：蔡芳、钟鑫、朱洁、等 电子科技大学出版社 (2007-06出版)

作者：蔡芳，等 编

页数：190

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>

<<旅行社业务>>

内容概要

中国加入WTO，给我国旅游业的发展带来了巨大的机遇。国内服务业实行对外开放，旅行社业将遇到来自境外同行业的冲击和竞争。面对我国旅行社业存在的“散、小、弱、差”的现象，我们只有树立全新的经营理念，建立先进的内部管理机制和优质的服务原则，才能提高我国旅行社的经营实力和在旅游经济中所占的份额。

《中等职业教育国家“十一五”规划教材·旅游服务与饭店管理专业：旅行社业务》共分九章，内容包括旅行社管理概述，旅行社的设立，旅行社接待管理，旅行社的产品决策，旅行社营销管理，旅行社财务管理，旅行社人力资源管理，旅行社质量管理，旅行社的发展。

为了便于学生更好地掌握和领悟旅行社管理的理论与方法，此书收集并精选了旅行社经营管理中的典型案例，并配有习题和思考题，从而达到培养学生综合能力的目的。

<<旅行社业务>>

书籍目录

第一章 旅行社管理概述第一节 旅行社的产生与发展一、旅行社的产生二、旅行社的发展第二节 旅行社的性质与作用一、旅行社的性质二、旅行社的作用第三节 旅行社的分类与业务一、旅行社的分类二、旅行社的基本业务【本章小结】习题案例第二章 旅行社的设立第一节 旅行社的职业要求一、旅行社工作的特点二、旅行社经营管理人员的职业要求第二节 旅行社设立的基本条件及影响因素一、旅行社设立的基本条件二、影响旅行社设立的因素第三节 设立旅行社的基本程序一、我国旅行社设立的基本程序二、其他国家旅行社设立的概况第四节 旅行社的组织设计一、旅行社组织设计的原则二、旅行社的组建形式三、旅行社的组织结构【本章小结】习题二案例二第三章 旅行社接待管理第一节 旅行社的接待及其重要性一、旅行社接待工作二、旅行社接待工作的重要性三、接待工作的作用第二节 接待人员的管理一、旅行社导游人员的管理二、后勤工作人员的管理第三节 旅行社接待业务的管理一、旅行社接待服务的标准化与程序化二、旅行社不同接待阶段的管理三、散客的接待第四节 接待过程突发事件的处理一、处理事故的原则和依据,二、旅游者生命、财产安全事故的处理三、旅行交通事故、治安事故和其他灾难事故的处理四、旅游者越轨行为的处理五、对漏接、错接和误机的处理六、旅游者个别要求的处理【本章小结】习题三案例三第四章 旅行社的产品决策第一节 旅行社产品的概述一、旅行社产品的概念二、旅行社产品的层次概念三、旅行社产品的构成四、旅行社产品的特点五、旅行社产品的分类六、按旅行社产品包括的内容划分第二节 旅行社产品的生命周期一、产品生命周期理论和旅行社产品的生命周期二、旅行社产品的生命周期各个阶段的特征和营销策略三、影响旅游产品生命周期的因素第三节 旅行社新产品一、旅行社新产品开发的概念和类型二、旅游新产品开发的意义三、旅行社新产品开发的原则和影响因素四、旅行社新产品开发的程序五、旅游新产品开发的趋势第四节 旅行社的产品组合策略一、旅行社产品组合的概念二、旅行社产品组合的策略【本章小结】习题四案例四第五章 旅行社营销管理第六章 旅行社财务管理第七章 旅行社人力资源管理第八章 旅行社质量管理第九章 旅行社的客户管理和投诉管理第十章 旅行社的发展附录参考文献

<<旅行社业务>>

编辑推荐

《旅行社业务》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门主干专业课程。
其主要任务是：让学生了解、熟悉旅行社各部门的具体操作流程，培养学生的职业技能和职业应变能力以及职业创新能力。

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>