

# 《旅行社运营管理》

## 书籍信息

版次：1

页数：239

字数：

印刷时间：2008年03月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787111232834

丛书名：走向职业化高职高专“十一五”规划教材

## 内容简介

随着旅游业在我国的蓬勃发展，专业旅行社运营管理人才的不足日益成为阻碍旅行社健康发展的瓶颈，对旅行社专业管理人才的培养已经成为旅行业界关注的焦点。本书从理论知识、思维方式、管理技能以及行业发展趋势等几个方面对旅行社运营管理进行了详细的论述，突出高职教育的特点，注重学生实践能力的培养。本书可作为高职高专旅游及相关专业的教材，也可作为从事相关职业人员的参考用书。

## 目录

### 出版说明

### 前言

### 第1章 旅行社概述

#### 1.1 旅行社的产生与发展

#### 1.2 旅行社性质与职能

#### 1.3 旅行社业务与作用

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第2章 旅行社的分类与设立

#### 2.1 旅行社的分类

#### 2.2 旅行社的设立

#### 2.3 旅行社的品牌

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第3章 旅行社产品

#### 3.1 旅行社产品的形成

#### 3.2 旅行社产品开发的决定因素及原则

#### 3.3 旅行社产品的开发程序

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第4章 旅行社销售

#### 4.1 旅行社市场分析

#### 4.2 旅行社促销方式

#### 4.3 旅行社销售业务运作

#### 本章小结

#### 案例分析

## 实训应用

### 第5章 旅行社计调

#### 5.1 计调业务综述

#### 5.2 计调业务流程

#### 5.3 旅行社同协作单位业务往来的具体操作

#### 5.4 计调与供应链管理

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第6章 旅行社接待

#### 6.1 旅行社接待概述

#### 6.2 地陪接待服务流程

#### 6.3 全陪导游接待流程

#### 6.4 领队导游接待流程

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第7章 旅行社出境旅游业务

#### 7.1 出境旅游概述

#### 7.2 出境旅游业务运作

#### 7.3 出境旅游管理

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第8章 旅行社航空票务

#### 8.1 旅行社航空票务概述

#### 8.2 旅行社航空票务操作

#### 8.3 旅行社航空票务管理

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第9章 旅行社人力资源管理

#### 9.1 旅行社人力资源开发

#### 9.2 旅行社员工的选聘与培训

#### 9.3 旅行社员工绩效考评

#### 本章小结

#### 案例分析

#### 实训应用

### 第10章 旅行社财务

#### 10.1 旅行社筹资与投资管理

#### 10.2 旅行社营运资金管理

#### 10.3 旅行社成本费用管理

## 10.4 旅行社营业收入利润管理

本章小结

案例分析

实训应用

## 第11章 旅行社电子商务

11.1 旅游电子商务的内涵

11.2 旅游电子商务的发展与现状

11.3 我国旅行社电子商务微观环境分析与战略转型

11.4 我国旅行社电子商务的解决方案

本章小结

案例分析

实训应用

## 第12章 旅行社危机管理

12.1 旅行社危机管理概述

12.2 旅行社危机管理预案的设计和运作

12.3 旅行社防范危机的办法与对策

本章小结

案例分析

实训应用

## 第13章 我国旅行社业的发展趋势

13.1 面向21世纪的中国旅行社业发展战略与经营策略

13.2 我国旅行社业的未来发展趋势

本章小结

案例分析

参考文献

## 在线试读部分章节

### 第1章 旅行社概述

#### 1.1 旅行社的产生与发展

##### 1.1.1 世界旅行社产生的背景

18世纪中叶，当时资本主义最为发达的英国发生了工业革命，这一革命迅速波及到法国、德国等欧洲国家和北美地区。19世纪中叶，工业革命在这些国家和地区已经基本完成，并取得了巨大进展。这场工业革命不仅革新了生产技术，而且促使整个社会结构和人们的思想发生了变化。这一时期，旅行和旅游的观念开始深入人心，旅行社就是在这样的历史背景下产生的。

首先，工业革命加速了城市化进程，大量人口从乡村流入存在大量工作机会、薪水较高的城市。城市生活在给人们带来好处的同时，紧张的节奏和拥挤嘈杂的环境也给人们带来了生理和心理的压力。出于对往昔乡村生活的怀念以及回归自然的愿望，人们渴望离

开工作去做短暂旅游，以便从中获得休息和调节。与此同时，生产力的迅速发展和社会财富的急剧增加，使人们具备了外出旅游的经济基础。在时间和金钱的保证下，度假和旅游自然成为人们日常生活的重要内容之一。

这些客观现实直接推动了旅行社的产生。

其次，铁路的兴建和蒸汽机车的试行成功，从根本上改善了当时的陆路交通状况。运输能力的提高，运输时间的缩短，使大规模的人员流动成为可能，也极大地方便了人们旅行，这就为旅游业的进一步发展奠定了坚实的基础。

最后，随着工业革命的发展，市场经济得到进一步繁荣，交换方式也产生了深刻的变革。伴随各类有形贸易的往来，出现了以服务为主体的无形产品的交易活动，尤其是人们对以消遣娱乐为主要目的的旅游产品的需求急剧上升，促使旅游市场逐渐形成，这就为旅行社的产生提供了必要的条件。

因此，19世纪40年代，旅行社应运而生。

### 1.1.2 世界旅行社的产生与发展

伴随着工业革命对社会经济结构的改造和旅游市场的孵化，为满足旅游需求的社会分工的产生就成为历史的必然。旅行社的出现激活了人们潜在的旅游需求，提升了旅游活动的社会地位。

#### 1.世界旅行社的产生——托马斯·库克公司

.....

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)