

# 《旅游管理基础（第二版）》

## 书籍信息

版次：2

页数：

字数：

印刷时间：2016年03月18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：9787030476906

丛书名：高等职业教育“十二五”规划教材 旅游类专业教材系列

## 内容简介

本书针对高职教育的特点，结合旅游管理活动的实际需求，本着“理论够用、注重能力”的原则，探索管理理论在旅游管理实践中的应用。全书共分为三大部分，分别介绍旅游管理基础理论、旅游过程管理及旅游管理实践。

本书结构有别于传统的章节设置，以学习任务统

领教学过程的实施，以案例导入、阅读小品、问题讨

论、管理游戏等形式，体现“教、学、做”融为一体的

教学要求与特点，引导学生运用所学旅游管理知识分析、解决实际问题。

本书既可作为职业院校旅游类专业学生的学习用书，也可作为相关经济管理类专业的教学参考书，以及旅游行业从业人员的培训教材。

## 目录

### 第一篇 基础理论篇

#### 单元一 感悟旅游管理

##### 学习任务一 了解旅游管理的概念

###### 一、管理的基本概念

###### 二、旅游管理的基本含义

###### 三、管理者及其素质

###### 四、旅游管理的职能与基本属性

###### 五、旅游管理的特点

##### 学习任务二 旅游管理的环境

###### 一、旅游管理的外部环境

###### 二、旅游管理的内部环境

##### 学习任务三 旅游管理的基本方法

###### 一、经济方法

###### 二、法规方法

###### 三、行政方法

###### 四、教育方法

#### 单元二 了解管理理论

##### 学习任务一 古典管理理论

###### 一、泰勒的科学管理理论

###### 二、法约尔的一般管理理论

###### 三、韦伯的行政组织理论

##### 学习任务二 行为科学理论

###### 一、人际关系学说

###### 二、行为科学理论

##### 学习任务三 现代管理理论

- 一、系统管理理论
- 二、权变管理理论
- 三、现代管理理论的新突破
- 四、现代管理理论在旅游业中的应用

### 单元三 树立现代旅游管理理念

#### 学习任务一 旅游管理的人本理念

- 一、人本理念的概念
- 二、人本理念的内容
- 三、人本管理的原则

#### 学习任务二 旅游管理的系统理念

- 一、系统的概念
- 二、系统的特征
- 三、系统管理的特点
- 四、系统管理的原则

#### 学习任务三 旅游管理的战略理念

- 一、战略的概念
- 二、战略的特征
- 三、战略的体系
- 四、战略的作用

#### 学习任务四 旅游管理的创新理念

- 一、创新的概念
- 二、创新的特征
- 三、创新的内容
- 四、创新的原则

## 第二篇 过程管理篇

### 单元四 旅游决策管理

#### 学习任务一 旅游管理决策的含义与分类

- 一、旅游管理决策的含义
- 二、旅游管理决策的特征
- 三、旅游管理决策的原则
- 四、旅游管理决策的分类

#### 学习任务二 旅游管理决策的程序

- 一、发现问题
- 二、确定目标
- 三、方案的拟订
- 四、方案的评价与选择
- 五、方案的执行与反馈

#### 学习任务三 旅游管理决策的方法

- 一、定性决策法
- 二、定量决策方法

### 单元五 旅游企业计划管理

#### 学习任务一 认识旅游企业计划工作

- 一、旅游企业计划的概念
- 二、旅游企业计划管理的意义
- 三、旅游企业计划的类型
- 四、旅游企业计划工作的程序
- 五、计划工作常用的工具和方法

#### 学习任务二 编制旅游企业年度经营计划

- 一、旅游企业年度经营计划的概念
- 二、旅游企业编制年度经营计划的意义
- 三、年度经营计划的制订原则
- 四、年度经营计划的主要内容

#### 学习任务三 编制旅游企业营销计划

- 一、旅游企业营销计划的概念
- 二、旅游企业营销计划的类型
- 三、旅游企业营销计划的内容
- 四、编制企业营销计划的注意点

#### 单元六 旅游企业组织管理

##### 学习任务一 旅游企业组织职能设计

- 一、旅游企业组织管理的概念
- 二、旅游企业组织职能设计流程

##### 学习任务二 旅游企业组织结构设计

- 一、影响旅游企业组织结构设计的因素
- 二、旅游企业组织结构设计的基本原则
- 三、旅游企业组织结构设计程序
- 四、旅游企业组织结构的类型

##### 学习任务三 旅游企业组织职权设计

- 一、旅游企业组织职权的概念
- 二、企业组织职权的类型
- 三、组织职权设计的内容

##### 学习任务四 旅游企业组织人员配备

- 一、旅游企业组织人员配备的概念
- 二、人员配备的任务、程序和原则
- 三、旅游企业组织人员配置的方法

#### 单元七 旅游控制管理

##### 学习任务一 旅游控制的概述

- 一、旅游控制概念
- 二、旅游控制的必要性

##### 学习任务二 旅游管理控制系统

- 一、旅游管理控制系统的概念
- 二、旅游管理控制系统的特征
- 三、旅游控制的要求

##### 学习任务三 旅游控制的类型

- 一、事前控制、事中控制、事后控制

## 二、直接控制、间接控制

### 学习任务四 旅游控制的过程

#### 一、制定旅游控制标准

#### 二、衡量实际工作

#### 三、矫正偏差

### 学习任务五 旅游控制的方法

#### 一、行政控制

#### 二、组织文化和小团体控制

## 单元八 旅游企业的沟通与协调

### 学习任务一 旅游协调管理概述

#### 一、旅游协调管理的含义和作用

#### 二、旅游协调管理的原则

#### 三、旅游协调管理的内容

### 学习任务二 旅游企业中的冲突协调

#### 一、旅游冲突的含义及其特性

#### 二、旅游冲突的分类

#### 三、协调旅游冲突的对策

### 学习任务三 信息沟通及其障碍克服

#### 一、信息沟通的含义和作用

#### 二、信息沟通的方式

#### 三、信息沟通障碍及其克服

## 第三篇 管理实践篇

## 单元九 旅游行业管理

### 学习任务一 旅游行业管理的概念与目标

#### 一、旅游行业管理的概念

#### 二、旅游行业管理的目标

### 学习任务二 旅游行业管理体制

#### 一、各国旅游管理体制的比较分析

#### 二、我国旅游业管理体制

### 学习任务三 旅游行业管理的形式

#### 一、旅游行业管理的职能

#### 二、旅游行业管理的发展方向

## 单元十 走进旅游企业

### 学习任务一 旅游企业经营管理概述

#### 一、旅游企业

#### 二、经营与管理的基本理论

#### 三、旅游企业经营管理

#### 四、旅游企业经营管理思维

#### 五、旅游企业经营模式

### 学习任务二 旅游企业经营战略管理

#### 一、旅游企业投资管理

#### 二、旅游企业战略管理

## 单元十一 旅游企业服务质量管理

### 学习任务一 旅游企业服务质量管理概述

#### 一、服务质量管理概述

#### 二、旅游服务质量管理

### 学习任务二 旅游企业服务质量管理评价

#### 一、服务质量标准

#### 二、旅游服务质量标准的内容

### 学习任务三 旅游企业服务质量管理控制

#### 一、旅游服务质量体系

#### 二、旅游服务质量控制

### 参考文献

## 前言

### 第二版前言

管理学是一门系统研究管理活动的基本理论、基本规律和基本方法的科学，如何将管理学理论运用到旅游管理活动过程中，是在特定条件下的一种整合。

本书第一版自2007年出版以来，承蒙广大院校旅游管理专业教师与学生的厚爱，已经连续印刷5次共万余册。近年来，随着旅游产业的迅速发展，新的业态不断呈现，高职旅游管理教育的理念不断提升，“旅游管理”课程教材的适时更新与不断完善也势在必行。本次修订始终本着“理论够用、注重能力”的原则，在尽量保持原教材的“特色、组织结构和内容体系”不变的前提下，努力在旅游行业案例、教学资料等内容的时效性方面有所更新和充实。

根据本课程性质，以管理学原理作为重要的知识结构，在修订过程中，其学术思想及内容主要体现为以下几方面：

- 1) 内容范围以“必需、够用”为度，强调其基本原理性。
- 2) 突出与旅游管理相关的管理理论介绍。
- 3) 融入最新的旅游管理理念。

管理学是一门系统研究管理活动的基本理论、基本规律和基本方法的科学，如何将管理学理论运用到旅游管理活动过程中，是在特定条件下的一种整合。

根据本课程性质，以管理学原理作为重要的知识结构，在修订过程中，其学术思想及内容主要体现为以下几方面：

- 2) 突出与旅游管理相关的管理理论介绍。

- 4) 考虑到高职学生的高等数学程度，编写过程中尽量不引用涉及高等数学内容的理论及计算。

1) 对传统的章节设置进行改革，通过学习任务将理论知识与课堂的“教、学、做”融为一体。

3) 每一学习任务通过案例引入栏目，适应教师精讲、学生多练的教学需要。

本书由章平（宁波城市职业技术学院）任主编，许凌（苏州经贸职业技术学院）、李晓光（宁波城市职业技术学院）、何俊峻（宁波城市职业技术学院）任副主编。编写分工为章平（单元一），何俊峻、宁波城市职业技术学院的李龙（单元二），浙江工商职业技术学院的熊国鸣（单元三），宁波城市职业技术学院的傅远柏（单元四、单元九），宁波城市职业技术学院的沈蓓芬（单元五、单元六），宁波城市职业技术学院的梁金兰（单元七），李晓光（单元八），苏州经贸职业技术学院的许凌（单元十、单元十一）。

[显示全部信息](#)

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)