

358.47

NG-M

2009

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

ĐỒNG CHỦ BIÊN: PGS. TS. NGUYỄN VĂN MẠNH
PGS. TS. PHẠM HỒNG CHƯƠNG

Giáo trình

QUẢN TRỊ KINH DOANH LỮ HÀNH

(Tái bản lần thứ 2, có chỉnh sửa)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

VV-D2/ M142

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
HÀ NỘI - 2009

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<i>Lời nói đầu</i>	5
<i>Chương mở đầu:</i> Giới thiệu môn học	9
<i>Chương 1:</i> Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh lữ hành	15
<i>Chương 2:</i> Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành	40
<i>Chương 3:</i> Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành	59
<i>Chương 4:</i> Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	117
<i>Chương 5:</i> Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành	137
<i>Chương 6:</i> Xây dựng chương trình du lịch trọn gói	158
<i>Chương 7:</i> Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch	209
<i>Chương 8:</i> Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	231
<i>Chương 9:</i> Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành	266
<i>Chương 10:</i> Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh chương trình du lịch	312
<i>Chương 11:</i> Môi trường kinh doanh và chiến lược chính sách kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành	333
<i>Chương 12</i> Kinh doanh lữ hành ở Việt Nam	365
<i>Phụ lục</i>	404
<i>Tài liệu tham khảo</i>	492