

<<旅行社规范化管理操作范本>>

图书基本信息

书名：<<旅行社规范化管理操作范本>>

13位ISBN编号：9787115167569

10位ISBN编号：7115167567

出版时间：2007-11

出版单位：人民邮电

作者：王宏

页数：256

字数：185000

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>

<<旅行社规范化管理操作范本>>

内容概要

本书从人力资源管理的角度，讲述了旅行社规范化管理的八大操作步骤，是旅行社进行规范化管理和实务操作的参照范本和工具书。

书中从旅行社的组织结构设计、职能分解、旅游项目部组织管理、职位设置与职位说明书的编制、目标管理、绩效考核、薪酬管理、流程管理八大方面提供了旅行社规范化管理的制度、工具、流程和模板，便于旅行社参照使用。

本书适用于旅行社的管理人员、旅游行业工作人员、企业培训人员、咨询师以及高校相关专业师生。

<<旅行社规范化管理操作范本>>

书籍目录

第一章 旅行社发展概况 第一节 我国旅行社的发展现状 一、我国旅游业的发展现状 二、我国旅行社目前的发展状况 第二节 我国旅行社面临的机遇与挑战 一、我国旅行社发展的主要特点 二、我国旅行社的内部管理现状 三、旅行社的发展趋势及面临的挑战 四、建立旅行社规范化管理体系

第二章 旅行社的组织结构设计 第一节 组织结构设计的相关知识 一、何谓组织结构设计 二、遵循组织结构设计的原则 三、旅行社组织结构设计的影响因素 第二节 旅行社的组织结构设计的实施 一、旅行社组织结构设计流程图 二、旅行社组织结构设计的具体操作 三、常见组织结构类型选择 第三节 旅行社各职能部门的设置 一、管理层次和管理幅度的设计 二、旅行社各职能部门的设置 三、旅行社各职能部门组织结构范例 第四节 旅行社典型组织结构范例 一、中小型旅行社组织结构范例 二、大型旅行社组织结构范例

第三章 旅行社各管理部门的职能分解 第一节 职能分解概述 一、职能分解的概念 二、职能分解的原则 三、职能分解的要求 第二节 职能分解的实施流程 一、职能调查 二、职能识别 三、职能汇总 四、编制分解表 第三节 旅行社职能分解 一、旅行社的基本职能 二、旅行社各部门间的职能划分 三、旅行社总社与分社的职能划分 第四节 旅行社各部门职能分解范例 一、投资发展部 二、策划推广部 三、采购中心 四、外联部 五、计调部 六、接待部 七、电子商务部 八、客户服务部 九、人力资源部 十、行政部 十一、财务部

第四章 会展及奖励旅游项目部的组织管理 第一节 会展及奖励旅游项目部的职能 一、会展及奖励旅游的概念 二、会展及奖励旅游的特征 三、会展及奖励旅游项目部的职能 第二节 会展及奖励旅游项目部的组织运作 一、会展及奖励旅游项目部的组织结构设计 二、会展及奖励旅游项目部的部门及岗位设置 三、某旅行社会展及奖励旅游项目部各部门工作标准 第三节 会展及奖励旅游项目部经理的选任与责权 一、会展及奖励旅游项目部经理的选任 二、会展及奖励旅游项目部经理的责权划分

第五章 旅行社的职位设置与职位说明书的编制 第一节 工作分析与职位设置 一、工作分析 二、职位设置 第二节 职位说明书的编制 一、编写职位说明书的基础工作 二、职位说明书的内容及编写 三、编写职位说明书应注意的问题 第三节 旅行社各部门职位说明书 一、总经理(总裁) 二、运营总监 三、营销总监 四、行政总监 五、财务总监 六、投资发展部 七、策划推广部 八、采购中心 九、外联部 十、计调部 十一、接待部 十二、电子商务部 十三、客户服务部 十四、人力资源部 十五、行政部 十六、财务部

第六章 旅行社的目标管理 第一节 目标管理的基础知识 一、目标管理的概念 二、旅行社目标管理的内容 三、旅行社实施目标管理的作用 第二节 旅行社目标管理的实施 一、目标管理实施准备 二、制定目标管理体系 三、实施管理目标分解 四、目标管理过程控制 五、目标管理成果评价 第三节 旅行社总经理、各部门经理目标分解表 一、总经理(总裁)目标分解表 二、各总监目标分解表 三、各部门经理目标分解表

第七章 旅行社的绩效考核 第一节 绩效考核概述 一、绩效考核的概念及作用 二、绩效考核的原则 三、绩效考核的内容 四、关键绩效指标的确定 第二节 旅行社绩效考核实施 一、绩效考核实施 二、考核过程中的注意事项 第三节 平衡记分卡 一、平衡记分卡介绍 二、平衡记分卡测评指标体系 第四节 某旅行社绩效考核体系设计 一、经营管理层 二、投资发展部 三、策划推广部 四、采购中心 五、外联部 六、计调部 七、接待部 八、电子商务部 九、客户服务部 十、人力资源部 十一、行政部 十二、财务部

第八章 旅行社的薪酬体系设计 第一节 薪酬体系的构成 一、薪酬的概念 二、薪酬体系设计的原则 三、三种常见的企业工资制度 第二节 薪酬体系设计流程 一、明确薪酬政策与目标 二、工作分析与工作评价 三、薪酬调查 四、确定薪酬结构 五、设定薪酬等级与薪酬标准 六、薪酬体系的实施与完善 第三节 旅行社福利体系的设计 一、旅行社福利体系的构成 二、旅行社人工成本的承受力核算 三、旅行社薪酬总额控制 第四节 旅行社薪酬管理常用表格 一、员工工资核算表 二、员工调薪表 三、出差费用清单 四、加班申请表 五、员工奖惩登记表

第九章 旅行社的管理流程设计与流程再造 第一节 流程管理 一、流程的概念 二、流程再造的概念及其产生背景 三、流程管理对旅行社的意义 第二节 流程设计 一、流程设计原则 二、流程设计的操作步骤 三、流程图的绘制 四、流程管理的实施要点 第三节 旅行社的流程设计与流程再造的应用 一、旅游市

<<旅行社规范化管理操作范本>>

场调研工作流程与工作标准 二、旅游采购工作流程与工作标准 三、旅游产品设计流程与工作标准 四、旅游产品销售工作流程与工作标准 五、行程制定工作流程与工作标准 六、发团工作流程与工作标准 七、接团服务工作流程与工作标准 八、全陪服务工作流程与工作标准 九、地陪服务工作流程与工作标准 十、出境游服务工作流程与工作标准 十一、散客接待工作流程与工作标准 十二、旅游中间商管理工作流程与工作标准

<<旅行社规范化管理操作范本>>

编辑推荐

本书通过对旅行社的组织结构设计、职能分解、旅游项目部组织管理、职位设置与职位说明书的编制、目标管理、绩效考核、薪酬管理、流程管理这八大内容的阐述，为旅行社提供了规范化管理的制度、工具、流程和模板，便于旅行社、旅游集团公司、旅游中间商的管理部门参照执行，是旅行社进行规范化管理和实务操作的参照范本。

各个旅行社、旅游公司可根据自身的特点有选择地参照，并根据自身的实际情况，有针对性地进行制度和模板设计，以使其更加符合本企业发展的实际情况。

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>