

<<旅游业务流程原理与实务>>

图书基本信息

书名：<<旅游业务流程原理与实务>>

13位ISBN编号：9787121108839

10位ISBN编号：7121108836

出版时间：2010-6

出版时间：电子工业出版社

作者：李京颐

页数：423

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>

## <<旅游业务流程原理与实务>>

### 前言

在我国，有一个奇怪的现象，那就是一方面随着网络信息技术的发展和运用，各行各业的电子商务得到了迅速发展，因此急需具备信息化管理知识和技能的人才，但是另一方面每年却有大批学习电子商务专业的学生找不到合适的工作，给个人和社会造成了巨大的压力。

出现这种现象的一个重要原因，在于学生缺少有关具体行业业务的知识。

由于没有行业背景，缺少对于具体行业业务和业务流程的了解，因此学生很难在毕业之初就迅速掌握特定行业的电子商务系统，也不可能对特定行业或企业的电子商务发展做出有效的规划或提出合理的建议。

因此，开展与行业相联系的业务和业务流程方面的教育，是改进我国电子商务专业教学、提高这一专业学生就业能力的基础性工作。

北京联合大学旅游学院是一个专门从事旅游人才培养的学校，为了能够使旅游管理专业和旅游信息化管理专业的学生对旅游行业有所了解，我们从2006年开设了旅游企业业务流程方面的课程，实践证明，开设此类课程对于学生的学习和工作都大有好处。

本书就是在这些年教学经验积累的基础上撰写的。

相比于其他有关流程的书籍，本书的特点主要有两个。

行业性。

虽然涉及了业务和业务流程的一般理论和方法，但在本书中主要介绍了旅游行业的业务和业务流程。

本书的主旨是使读者对旅游行业有所了解。

理论与实际相结合。

本书不仅介绍了旅游业务和业务流程的一般理论和一般方法，还介绍了现实中的旅游企业，尤其是酒店、旅行社和风景区等企业的业务和业务流程。

希望读者既能在理论上有所收获，又能对现实情况有所了解。

本书分为两大部分。

第一部分主要探讨了有关旅游业务流程的理论和方法。

其中重点分析了旅游业务流程与一般业务流程的区别和联系；研究了对旅游业务流程进行管理的必要性、原则和一般方法；介绍了关于业务流程设计和优化的一般原则、要点和策略等。

第二部分在理论分析的基础上介绍了旅游企业的流程实践，重点介绍了酒店、旅行社、景区等企业的基本业务和业务流程，同时对旅游资源开发、会展等旅游业中的热点业务也做了一定的分析和介绍。

最后，以酒店和旅行社为例，对旅游企业业务流程的信息化情况做了一定的介绍，以期读者能对这方面的情况有所了解。

本书既可作为旅游管理专业和旅游信息化专业学生的学习用书，又可作为旅游从业者和研究者的参考书，还可作为旅游信息系统设计与开发人员的参考书。

## <<旅游业务流程原理与实务>>

### 内容概要

本书从理论、方法、实践和工具四个方面对旅游业务流程的基本内容进行了探讨。

首先介绍了旅游业务流程的含义、特点和运作的一般规律，叙述了对旅游业务流程进行管理、设计和优化的一般方法和进行评价的一般指标；然后探讨了旅游企业，尤其是酒店、旅行社和景区业务的具体内容和运作方式，分析了旅游企业业务流程的现状和改进的方式和路线，分析了信息化发展对这些企业业务流程所产生的影响等问题；最后，为了使读者开阔思路，还介绍了一些有关流程的软件工具。

全书的基本思路是先对旅游业务流程进行理论分析，再对其进行实际的探讨。

本书可以作为旅游管理专业和旅游信息化专业学生的学习用书，也可作为旅游从业者和研究者的参考书。

还可作为旅游信息系统设计与开发人员的参考书。

## &lt;&lt;旅游业务流程原理与实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 旅游企业业务和业务流程概述	1.1 旅游企业业务流程的内涵	1.1.1 旅游企业的业务和业务流程
	1.1.2 研究旅游业务流程的意义	1.2 旅游企业及其业务流程分类
1.2.1 酒店业及其业务流程	1.2.2 旅行社及其业务流程	1.2.3 景区企业及其业务流程
1.3 影响旅游业务流程的因素	1.3.1 企业外部因素	1.3.2 企业内部因素
思考题	第2章 流程管理	2.1 旅游企业流程管理概述
2.1.1 对旅游业务流程进行管理的意义	2.1.2 流程管理职责的划分	2.1.3 流程执行管理
2.1.4 旅游业务流程管理的基本内容	2.2 流程管理中的两个基本分析	2.2.1 作用力分析
2.2.2 价值增值分析	2.3 业务流程管理的基本技术	2.3.1 六个标准差和六个标准差加
2.3.2 R标准和P标准	2.3.3 PDCA循环和持续改进	2.3.4 流程运作的评价指标
2.4 对旅游企业业务流程的优化	2.4.1 流程优化的基本含义	2.4.2 流程优化的方法和步骤
2.4.3 流程优化的策略	思考题	第3章 流程设计与优化方法
3.1 流程与关键流程	3.1.1 关键流程的含义	3.1.2 选择关键流程的意义
3.2 选择关键流程的方法	3.2.1 绩效重要性矩阵	3.2.2 成本收益矩阵
3.2.3 学习五角星法	3.2.4 流程优先矩阵	3.3 业务流程分类和设计原则
3.3.1 流程的分类	3.3.2 流程设计的原则	3.4 流程结构和设计要点
3.4.1 流程要素	3.4.2 流程的基本结构	3.4.3 流程设计要点
3.5 流程描述方法	3.5.1 文字方法	3.5.2 图形方法
3.5.3 流程设计的一般程序	3.6 流程的优化	3.6.1 流程优化的前提与意义
3.6.2 流程优化的方法和策略	思考题	第4章 流程质量评价方法和指标
4.1 流程质量评价方法概述	4.1.1 价值链方法	4.1.2 平衡记分卡法
4.1.3 关键成功因素法	4.2 几个重要指标	4.2.1 指标补充的重要性
4.2.2 评价指标	4.3 实例研究	4.3.1 平衡记分卡在旅行社管理中的应用
4.3.2 价值链流程分析——成本控制方法的创新	4.3.3 经济型酒店	思考题
第5章 酒店业务管理流程	第6章 基于信息化的酒店业务流程	第7章 旅行社概况及业务流程
第8章 基于信息化发展的旅行社业务流程	第9章 旅游景区管理流程	第10章 旅游资源开发流程
第11章 会展旅游企业流程	第12章 企业业务流程工具	参考文献

## &lt;&lt;旅游业务流程原理与实务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(1)企业的根本制度。

企业的根本制度是指企业的所有权及由所有权决定的使用、收益等一系列权利的规定。

企业的根本制度决定了企业的基本性质和基本的运行规则。

如政府出资兴建的公有企业或国有企业和由私人出资兴建的私有企业之间的差别是明显的。

企业之间的差异不仅取决于出资人身份的不同，而且受到出资人构成的影响。

例如，单独一人出资建立的独资企业和由许多人出资兴建的股份制企业就在许多方面存在着明显的差别。

在一般情况下，有关企业的基本制度往往要受到国家法律和法规的约束或规范。

只有在国家政治力量的保障之下，企业的根本制度才可能真正地得到确立。

(2)一般制度。

企业的一般制度是指那些企业在生产过程中涉及具体过程或活动的规定。

这些制度一般与具体的工作项或部门相联系，如财务制度、人事制度等。

企业一般制度的制定，既要参照政府的有关规定，又需要结合自身的情况。

在不同国家，二者对于制定企业一般制度的影响是不同的，这取决于政府对企业干预的深度和广度。

(3)操作制度。

操作制度是指那些企业员工在生产或事务处理过程中，有关具体操作动作、处理方式及行为方式的规定，如酒店前台登记客人入住的规定、导游接站的规定、餐饮卫生的规定等。

这些底层的制度规定既涉及具体的技术，又涉及管理和服务的理念。

例如在酒店业，计算机信息管理系统作为一种先进技术的引入，改变了过去手工登记的作业方式，也改变了与此相关的操作规定。

但技术的变化不能改变酒店为顾客服务的宗旨。

技术只有在能够帮助酒店加强服务的便捷和人性化时才有使用的价值。

所以，现代酒店信息管理系统的设计都要考虑如何帮助酒店更好地保存和查询客史档案；同时，在实现信息化的过程中，酒店服务业依然强调员工要对到达的客人进行问候。

企业的流程管理制度是指有关企业业务流程的执行、运行、协调、改进等方面的规范或规定。

从覆盖的范围看，流程管理制度涉及以上所述的三类制度。

但从具体的内容看，流程管理制度涉及操作性制度较多而涉及企业的根本性制度较少。

4) 流程管理制度的内容及其文档对于企业的流程管理部门来讲，建立流程管理和执行制度是其基本的工作。

为此需要完成一些基础性的工作并建立相应的科学和规范的文档，包括绘制流程图、编制流程程序文件、设计流程记录表单、制定流程标准、确立流程执行守则等。

规范的管理文档应当涉及如下一些基本内容。

(1)管理的目的。

企业运行在流程中，流程的质量最终决定了企业的效率和竞争的能力。

因此，企业流程管理部门和流程所有者应当确保流程运行的质量和效率。

<<旅游业务流程原理与实务>>

编辑推荐

《旅游业务流程原理与实务》由电子工业出版社出版。

<<旅游业务流程原理与实务>>

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>