

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 图书基本信息

书名：《旅行社管理流程设计与工作标准》

13位ISBN编号：9787115172433

10位ISBN编号：7115172439

出版时间：2008-2

出版社：人民邮电

作者：孙宗虎

页数：251

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 内容概要

《旅行社管理流程设计与工作标准》针对旅行社的工作特点，依据不同部门的岗位职责要求，详细介绍了旅行社各部门的工作流程和工作标准，内容涵盖了旅游产品的策划推广；旅游相关服务的采购；游客的接待；导游服务的开展；旅行社内部管理等方面。全书以流程图的形式，详细、准确地展现了每项工作中的工作步骤和任务，可以帮助旅行社管理人员有效地处理日常的工作，体现了较强的操作性和实务性。此书适合旅行社中高层管理人员、高校相关专业师生、培训和管理咨询人员使用。

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 作者简介

孙宗虎，北京弗布克管理咨询有限公司总经理，知名人力资源管理实战派学者、高级咨询顾问。长期从事企业人力资源管理实务方面的研究与实践、企业人力资源管理咨询、企业E-LEARNING培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发等工作。

## 书籍目录

第1章 流程与流程图的绘制1.1 流程与流程再造1.1.1 什么是流程1.1.2 企业流程管理综述1.1.3 企业流程设计的基础1.1.4 流程管理对企业的意义1.2 流程图的绘制1.2.1 流程图绘制的准备1.2.2 流程图绘制的原则1.2.3 流程图的绘制方法1.2.4 流程图的管理与实施第2章 投资管理2.1 战略规划实施工作流程与工作标准2.2 投资分析管理工作流程与工作标准2.3 投资决策管理工作流程与工作标准第3章 采购管理3.1 旅游采购管理工作流程与工作标准3.2 采购合同管理工作流程与工作标准3.3 交通服务采购管理工作流程与工作标准3.4 汽车租赁服务采购管理工作流程与工作标准3.5 住宿服务采购管理工作流程与工作标准3.6 餐饮服务采购管理工作流程与工作标准3.7 游览服务采购管理工作流程与工作标准3.8 娱乐服务采购管理工作流程与工作标准第4章 策划推广管理4.1 旅游市场调研工作流程与工作标准4.2 信息收集管理工作流程与工作标准4.3 市场预测管理工作流程与工作标准4.4 产品策划管理工作流程与工作标准4.5 旅游产品设计工作流程与工作标准4.6 产品定价管理工作流程与工作标准4.7 制订促销计划工作流程与工作标准4.8 产品推广管理工作流程与工作标准第5章 外联管理5.1 旅游产品销售工作流程与工作标准5.2 中间商的选择工作流程与工作标准5.3 中间商的管理工作流程与工作标准5.4 对外报价管理工作流程与工作标准5.5 客户档案管理工作流程与工作标准第6章 计调管理6.1 行程制订管理工作流程与工作标准6.2 发团业务管理工作流程与工作标准6.3 接团业务管理工作流程与工作标准6.4 计调业务管理工作流程与工作标准第7章 接待管理7.1 接待服务管理工作流程与工作标准7.2 散客接待管理工作流程与工作标准7.3 团体接待管理工作流程与工作标准7.4 团体接待行李处理工作流程与工作标准7.5 地接团服务管理工作流程与工作标准7.6 自组团服务管理工作流程与工作标准第8章 导游管理8.1 全陪服务管理工作流程与工作标准8.2 地陪服务管理工作流程与工作标准8.3 导游考核管理工作流程与工作标准8.4 游客生病处理工作流程与工作标准8.5 航班延误处理工作流程与工作标准第9章 出入境游管理9.1 旅游签证管理工作流程与工作标准9.2 商务签证管理工作流程与工作标准9.3 出境旅游服务工作流程与工作标准9.4 出境手续办理工作流程与工作标准9.5 入境手续办理工作流程与工作标准第10章 客户服务管理10.1 客户服务管理工作流程与工作标准10.2 客户投诉处理工作流程与工作标准10.3 票务预订管理工作流程与工作标准10.4 酒店预订管理工作流程与工作标准第11章 门市管理11.1 门市选址管理工作流程与工作标准11.2 门市服务管理工作流程与工作标准11.3 客户需求分析工作流程与工作标准11.4 门市客户关系管理工作流程与工作标准第12章 行政管理12.1 办公用品管理工作流程与工作标准12.2 行政费用管理工作流程与工作标准12.3 员工出差管理工作流程与工作标准12.4 会议组织管理工作流程与工作标准12.5 收文处理管理工作流程与工作标准12.6 发文处理管理工作流程与工作标准第13章 人力资源管理13.1 招聘管理工作流程与工作标准13.2 培训管理工作流程与工作标准13.3 薪资管理工作流程与工作标准13.4 绩效管理工作流程与工作标准13.5 员工离职管理工作流程与工作标准第14章 财务管理14.1 筹资管理工作流程与工作标准14.2 财务预算工作流程与工作标准14.3 会计核算工作流程与工作标准14.4 财务分析工作流程与工作标准14.5 利润核算工作流程与工作标准第15章 审计管理15.1 内部审计工作流程与工作标准15.2 外部审计工作流程与工作标准

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 编辑推荐

《旅行社管理流程设计与工作标准》是由人民邮电出版社出版的。

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 精彩短评

- 1、做为标准化的流程和工作标准来讲，还是比较有参考意义的。
- 2、全是图表的形式，比较直观

# 《旅行社管理流程设计与工作标准》

## 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：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)