

## 抓好旅行社接待部管理的重要性

作者: ---- 文件分类: 旅行社管理 发表于: 2005-7-5

核心提示语: 旅行社管理

汇集了一批以《中国旅游业要览》编委成员为核心的中国旅游界一流的专家、学者和权威人士,以2006彩色精装版《中国旅游业要览》、中国旅游信息网、论坛及推广活动等三个层面展开运作,共同打造建立一个跨行业的中国旅游高端交流平台,对中国旅游发展中的前端课题,以及旅游发展中出现的难点、热点,从不同学科领域和角度展开广泛的交流研讨,积极为政府旅游决策和旅游企业的发展建言献策。

### 推荐文章

- 从实践中寻找规律 用科学理论..
- 监测与预警:为旅游业又好又快..
- 旅游高等院校人才培养 贵在特..
- 消费券非福利 带薪假期不现实
- 2008年旅游经济回顾与20..
- 2008中国饭店业十大发展动..
- 2007年中国酒店产业发展新趋势
- 中国旅游饭店业的投资策略介绍
- 旅游品牌建设研究
- 国际国内外饭店投资管理的成功启示

### 阅读排行榜

- 中国旅游规划发展状况及前景展望
- 中国旅游业的发展趋势浅谈
- 旅游业软硬文章各不同
- 加强旅游设施建设 提高企业..
- 专业专注打造“西部假期”
- 打造“清文化第一品牌”主题公园
- 舞出龙狮威风 武显中国气派
- 论以科技园区为背景的农业旅游..
- 市场经济条件下风景资源管理体..
- 注重服务细节,创立海悦品牌

本文提要: 本文主要通过阐述旅行社接待部在旅行社中的地位,以及管理程序、原则、任务、功能等几个方面。着重探讨管理上开展工作的方法、经验,使人们有一个新认识。重点阐述抓好旅行社接待部的管理是提高旅行社效益的重要保证。接待部在旅行社中往往是一个人数最多的大部。接待部的重要成员是导游员,他们是所有旅游团在当地旅游活动的直接组织、联系、指挥和负责人,是旅行社接待质量的直接体现者,因此接待部的管理是旅行社管理中重要的组成部分。

接待部管理的基本原则:接待部工作量大,接待服务质量的高低关系到旅行社的声誉与效益,也关系到国家旅游业的形象。因此,加强接待工作的管理是十分必要的。要搞好接待部的管理,必须坚持下述原则:

### 一、责、权、利一致的原则

责任与权利必须相一致。如果管理人员的权力大于责任,他可以有权决定某项工作,而无需对此项工作的失败或引起的不良后果负责任,这将助长滥用权力瞎指挥的不良现象。而当一名管理人员的责任大于权力时,他就会因缺少必要的权力而使工作无法展开,失去工作的主动性和积极性,从而失去管理作用。例如,接待部经理的重要职责之一是对接待工作质量负责,为此他必须拥有按工作需要挑选与培训本部门人员的权力。包括部门副经理。并应有权拒绝不合格的人员进入接待部,因为接待人员的素质如何,接接影响到接待总部的工作质量。

同时还应拥有工作所必须的决策、指挥、组织权力。自己的职责与权限不仅是明确的。而且应是一致的。他必须时时考虑到行使权力时应承担责任,当发生问题时应主动承担责任而不推卸责任。同时对自己的利益也应坚持,如出席一定的会议,得到应有的培养,争取适当的经济利益。在责、权、利明确的条件下,部门经理必须对本部门的工作进行全面管理,负起应有的责任,积极主动地开展工作的。

### 二、个人负责与依靠群众相结合的原则

在业务管理部门应遵循这样的原则:谁对这一部门负责,谁就应该有权对这一部门进行管理。并对这一部门的工作成败负全部责任。这个负责人只能是一个人。部门副经理应是职工经理的助手,在经理指挥了具体分管某项业务工作,并以部门经理负责,否则会导致政出多门,摩擦丛生,互相扯皮,使管理陷于混乱。

个人负责并不等于个人说了算、领导者只有作出正确的决策后,才能实行真正有权威的领导。而决策的正确性仅仅依靠个人的知识与经验是远远不够的。这就需要依靠集体的智慧与经验。部门经理在依靠集体的方法中应注意。

1、首先要依靠部门的副经理、党内党、团组织的负责人。他们一般都是在群众中较有威信、积极、能干的人员。部门经理应尊重他们。随时注意沟通彼此思想与感情。让他们对自己分工的工作有资有权,一还要让他们知无不言,一言无不尽。使领导班子成为一个团结、协作、能挑重担子的领导核心。

2、部门经理在听取各种意见后,必须自己比较快地作出判断与决策,但在重要问题上或牵涉到诸多利益问题上应谨慎行事。

3、有了正确的决策还不够,因为任何正确的决策没有群众拥护、也不可能贯彻好,这就要求部门经理善于将正确的决策变成大家共同努力的自觉行动。例如:一位新上任的部门人经理,他花了好几个晚上为部门制定了一个管理规定。他给部门副经理看了之痛大家认为比原来的规定更完善一些,于是A经理召开了部门全体大会,在会上宣读了新的规定,事后发现能认真执行的人却不多。另一位部门经理B他上任后虽然也花了不少时间考虑如何改进部门中一些不合时宜的规定,但他并没有在会上宣布任何自己的规定,而是引导大家从提高服务质量的角度对原来的规定作一番议论。让大家畅所欲言。大家提了很多的意见,哪些规定为什么不适用了,应当作什么样的改进。会后他将大家的意见进行了一翻归纳与分析。根据自己的判断对原来的规定作了修改与补充。又反复征求了副手们的意见。然后在一次大会上,他把新的规定清清楚楚读了一遍。结果不需要反复把醒,大家都能够遵守。后者成功的经验表明:一个领导者的职责不只是在在一起自己动手干什么,当一名业务能手,而在于善于带领大家向共同的既定目标前进。把自己的设想,变成全体人员共同的思想。美国著名的职业培训专家史是艾布朗说过:“管理是在部下自愿合作和努力的前提下、通过部下的自愿合作和努力,实现预定目标的技术。”由此可见,不论中、外管理。领导者都要善于依靠与发挥集体的力量。这样才是真正的管理者。要记住:管理者绝不是一个只会自己埋头苦干的工作人员。

### 三、分权原则

在依靠与发挥群众的力量方面,善于分权是领导者必不可少的领导艺术,也是提高工作效率最根本的途径。接待部人员多,工作牵涉面广。突发性情况常发生,处理上要求快速、准确。只靠部门经理与一二位经理是难以应付的,这就要求部门经理善于分权,发挥更多人的力量。实际上一个部门内总会有各式各样的人,从年龄、经历、文化程度、个人性格、爱好都存在差别。但作为一个人,他们又都有“受尊重、被理解”的要求,其中有一些同志在工作中取得一定经验后,希望能做一些具有挑战性的工作,如果经理抓这些特点,把自己的一部分责、权分派给这样的同志,他们一定会因领导的信任与重视而更加努力地工作。例如:把接待某重点团的任务交给有一定接待工作经验与组织能力的同志去唱主角,领导只作必要的指导、提醒与检查。又譬如:对新招收人员的业务知识考核和培训交给一些业务能力强,又有一定讲授能力的同志去做,而部门经理把精力集中在当前最主要的问题上去,这样既提高了经理的工作效率,也提高了部下的工作能力,培养了新的干部苗子,是提高本部门工作效率的根本途径。如果一个部门经理不论大小事情都

亲自过问,这样“保姆式”的干部自己一天忙到晚,弄得筋疲力尽,不仅自己无法把精力集中在搞好主要工作上,也会把部下的积极性,创造性扼杀掉,这样的部门不大可能有创新的思想,也很难培养出人才。

在分权中应注意:

- 1、分权时要注意个人责、权、利一致的原则。
- 2、分权后,经理必须加强监督与检查,出了问题,部门经理应勇于承担责任。
- 3、分权也主要是指具体的业务工作,而不应将部门经理主要的全面决策、指挥、组织等权分掉。

#### 四、反馈原则

反馈是自然界的一种普遍规律、例如:人体的运动是靠大脑指挥的。而大脑是接受来自人体各部分与外界接触所发回来的反馈信息,(眼看、耳听等)不断调节。发出新的指令。如果没有反馈信息进入大脑,那么人体运动是不堪设想的,反馈的最终目的,就是要求对客观变化作出应有的反应。而对不断变化的客观实际管理是否有效的关键在于是否有灵活、正确、有力的反馈。反馈原理就是“实践是检验真理的唯一标准”这马克思主义基本原理在现代管理中的贯彻与体现。反馈的灵敏、正确和有利的程度是一个管理功能单位生命力大小的体现。我们在实际情况中常遇到一些问题却并没有得到有效的解决,究其原因,这些领导没有把反馈作为领导工作的重要一环,只注意制定决策与发布命令,却不重视反馈。更不能根据反馈信息作出新的补充与新的决策,并长久坚持下去。领导者的重要责任之一在于作出决策,并督促大家去执行;但决策是否正确;在实践中是否可行。不是靠主观的意志来决定,而是靠客观实践的结果来进行检验。而一切社会客观实际又处在不断的变化之中,反馈的目的就是要求对客观变化作出正确、灵敏的反应。接待部的工作以常变化的因素也很多,如:

1、客源变化;受到各国政治、经济、自然条件变化,客源国外出旅游的人数会发生变化。旅游者的要求与兴趣也会起变化,如从要求一般观光旅游发展到越来越多的专项旅游。1989年和1990年由于海峡两岸关系改善,台湾旅客急速增长,超过了任何地区的客源。

2、国内涉外的旅游政策和机构也在发生变化。对外开放的城市越来越多,出入境手续也变得更方便、简易了。新的旅游饭店、商店、景点在不断增加中,新的服务项目也层出不穷。

3、旅游交通方面的情况更是变化多而快。

4、至于部门内部每年新建成员也会带来各种影响,回。而原来的工作人员也因受社会环境、家庭各方面的影响,他们的思想、情感也会发生这样那样的变化。

由此可见,事物的变化是绝对的,静止是相对的。任何决策与规定都不可能一劳永逸。长期不变。一个优秀的部门经理应善于收集各方面反馈回来的信息加以整理、分析,找出最本质、最重要的信息,再进行新的决策,使自己的工作更加符合实际情况,取得更大的成就。决策—执行—反馈—再决策—再进行—再反馈……承认事物发展是无止境的,任何工作都不会十分完美,都存在不断改进的余地,只有这样才能使自己的工作日臻完善。达到更高的水平。例如。某旅行社的一位接待部经理为了解决导游人员接完团后不重视填写也不及时上缴各类费用结算的问题。作了一些规定与要求,但情况改善不大。经过了解,原来不少导游员认为自己的责任是搞好导游的服务,只要客人满意,接待效果好,就是尽到自己责任,交了团,填写结算单,迟交几天都是无足轻重的。有的人填写马虎;不细心校对清项目,字迹也很潦草。于是该部门经理请会计专门给大家讲了填写结算单的重要性,对每一项目进行分析,使大家思想上真正认识到它是接待工作实际经济效益的体现,部门经理同时还指定专人及时收缴与检查结算单,经过初步核算,为单团核算打了基础,部门经理还对接团的经济效益进行了分析。从此,这部门的导游员不仅对各类结算单上交及时。填写清楚;而且还学会了在接待中考虑经济效益。有的还帮助会计及时收缴欠款,在全旅行社内树立了一个好榜样。

如果一位部门经理对自己的职责、权限十分明确,又善于依靠与发挥群众的积极性,重视信息反馈,工作上不断作出改进,他所领导的部门一定会是生气勃勃的出色单位。当然。做到以上几点,不仅是理论问题,更主要是实践,只有在实践中才能获得真正的领导艺术与经验。

关于我们 - 诚聘英才 - 招商合作 - 付款方式 - 版权声明 - 网站导航 - 会员服务 - 广告服务 - 联系我们

中国旅游信息网 《中国旅游业要览》编辑委员会 版权所有 © 1997-2009 电子邮箱: yl@cthy.com hotel@cthy.com

中国旅游信息网 总部地址: 广州麓景路广州大学裕达隆大楼1908室 邮编: 510091

商务部地址: 广州市珠江新城华强路3号富力盈力大厦(史丹尼国际公寓)南塔1214室 邮编: 510630

电话: 020-83480181 酒店预订: 020-83480900 传真: 020-83504530

粤ICP备05068776号

|        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 热门城市酒店 | 北京酒店预订 | 广州酒店预订 | 上海酒店预订 | 深圳酒店预订 | 杭州酒店预订 | 三亚酒店预订 | 香港酒店预订 | 长春酒店预订 | 张家界酒店预订 |
|        | 成都酒店预订 | 青岛酒店预订 | 大连酒店预订 | 苏州酒店预订 | 南京酒店预订 | 重庆酒店预订 | 东莞酒店预订 | 福州酒店预订 | 哈尔滨酒店预订 |
|        | 宁波酒店预订 | 温州酒店预订 | 沈阳酒店预订 | 天津酒店预订 | 武汉酒店预订 | 厦门酒店预订 | 太原酒店预订 | 南宁酒店预订 | 九寨沟酒店预订 |
|        | 郑州酒店预订 | 澳门酒店预订 | 西安酒店预订 | 珠海酒店预订 | 昆明酒店预订 | 桂林酒店预订 | 长沙酒店预订 | 长沙酒店预订 | 石家庄酒店预订 |