

Tourism

现代旅行社

运行及管理
实务全书

北京燕山出版社

现代旅行社运行与管理 实务全书

(上)

徐 进 主编

北京燕山出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代旅行社运行及管理实务全书/徐进主编. —北京:北京燕山出版社,
2000.4

ISBN 7-5402-1267-5

I. 现… II. 徐… III. 旅行社-企业管理 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 24652 号

北京燕山出版社出版发行
北京市东城区府学胡同 36 号 10007
新华书店经销

北京市朝阳区京东印刷厂印刷
787×1092 毫米 16 开本 125 印张 2000 千字
2000 年 5 月第 1 版 2000 年 5 月第 1 次印刷
印数:1-3000 套(上、下册/套)
定价:580.00 元(上、下册)

《现代旅行社运行与管理实务全书》

编 委 会

主 编：徐 进

副主编：徐 建

编写组成员：周克坚 谢 伟 罗 彦 洪利华

张 旭 杨四平 韦玉英 吴 华

杨文兴 廖茂富 陶 建 陆坤林

陈鸿全 宫培荣 宫培华 杜光清

马柏顺 周国柱 刘晓昆 王德林

前 言

从 19 世纪中叶英国人托马斯·库克创办近代第一家旅行社算起，旅行社行业的存在不过一百多年历史，在我国，旅行社的发展则始于 20 世纪 80 年代末期。作为一个相对于其它旅游行业还比较年轻的行业，其发展速度之快，令其它行业惊叹，它的地位也在其它旅游行业中日渐重要，被誉为旅游行业的“龙头产业”。世界旅游组织曾预言：21 世纪是世界旅游的世纪。我们看到在 21 世纪的今天，旅游已成为这个时代的时尚和潮流，我们可以理直气壮的坚信：在今后相当长的一段时间内，旅游将成为人类共同关注的话题和焦点。这对于从事旅游事业的企业来说，这是最好的动力和鞭策，而我们在这种形势下编撰这套《现代旅行社运行与管理实务全书》书更是给旅行社同仁献上的一份厚礼。

《现代旅行社运行与管理实务全书》分旅游篇、实务篇、旅游纠纷篇及发展启示篇等五大部分，包含了海内外旅游精品线路设计及各旅行社报价、旅行社的创立、旅行社岗位规范、旅行社的发展战略与计划管理、市场营销管理、接待管理、质量管理、财务管理、采购管理、综合管理、旅游应用文、旅行社有关的旅游纠纷及案例，入世后旅游业的前景分析以及旅行社的自动化管理和中国旅行社名录等内容。是我国旅行社行业第一部集教育、科研和经营实务为一体的大型工具书。也是各旅游职能管理部门，旅游院校、旅游公司，尤其是各类旅行社管理人员、科研人员、业务人员必不可少的工具书。

随书赠送计算机软盘两张，内容包括：一、全国各地旅游管理机构；二、宾馆、酒店；三、旅行社名录，方便读者上机查询和检索。

本书编委会
2000 年 4 月

目 录

第一篇 旅游篇	(1)
第一章 国内旅游线路设计	(3)
一、长江三峡游	(3)
二、丝绸之路游	(4)
三、桂林山水游	(5)
四、名山名寺游	(5)
五、海滨海岛游	(10)
六、九寨沟游	(11)
七、雄伟奇山张家界游	(11)
八、黄果树瀑布游	(12)
九、海南热带风光游	(12)
十、东北冰雪游	(13)
十一、草原、沙漠游	(13)
十二、古迹文物游	(14)
十三、沪宁汽车游	(15)
十四、淮扬美食游	(16)
十五、西南少数民族风情游	(16)
十六、深珠特区游	(17)
十七、神秘西藏游	(17)
十八、革命圣地游	(18)
十九、黄河壶口瀑布游	(19)
二十、观潮游	(20)
第二章 旅行社国内精品线路与报价	(21)
第三章 旅行社出境旅游精品线路与报价	(242)
第二篇 实务篇	(277)
第一章 旅行社概述	(279)
第一节 旅行社	(279)
一、旅行社的产生与发展	(279)

二、旅行社的性质与职能	(284)
三、旅行社的基本业务	(287)
四、旅行社的类别	(289)
五、旅行社的行业特点	(292)
第二节 旅行社的设立	(295)
一、旅行社的职业要求	(296)
二、影响旅行社设立的因素	(299)
三、旅行社设立的基本程序	(302)
四、旅行社的产权管理	(309)
第二章 旅行社经理	(313)
第一节 旅行社经理管理职能概要	(313)
一、计划与决策	(313)
二、组织与领导	(315)
三、协调与控制	(317)
四、检查与反馈	(319)
第二节 旅行社经理的交际艺术	(320)
一、交际所需的个人素质	(320)
二、交际中应持的态度	(322)
三、尊重与理解	(324)
四、交际要有准备	(325)
五、不见面的交际方式	(326)
六、旅行社经理和有关方面的关系	(327)
第三节 旅行社经理工作管理艺术	(329)
一、处理各项新工作的艺术	(330)
二、处理各种干扰的艺术	(332)
三、赞扬和尊重的艺术	(334)
第四节 旅行社经理的知识素养	(336)
一、旅行社经理的素养	(336)
二、旅行社经理必须有丰富的知识素养	(337)
三、旅行社经理知识结构的组成	(339)
四、旅行社经理优化知识结构的途径	(345)
第五节 旅行社经理的能力素质	(348)
一、能力素质概述	(348)
二、领导的决策能力	(350)
三、领导的用人能力	(360)
四、领导能力素质的锻炼与培养	(366)
第六节 旅行社经理的心理素质	(371)
一、优秀领导心理品质的构成	(371)
二、旅行社经理的心理健康	(375)

三、怎样提高领导者的心理素养	(380)
第七节 旅行社经理的身体素质	(387)
一、身体素质的含义	(388)
二、身体素质的作用	(389)
第三章 旅行社管理	(396)
第一节 旅行社管理概论	(396)
一、旅行社管理的定义	(396)
二、旅行社管理的特点	(401)
三、旅行社管理中的弊端	(404)
四、旅行社管理的要素、职能与基本原则	(406)
第二节 旅行社的战略管理与计划管理	(412)
一、旅行社经营战略的概念与特征	(413)
二、旅行社经营战略思想	(416)
三、旅行社经营战略的管理	(418)
四、旅行社计划管理	(424)
第三节 旅行社的组织机构	(438)
一、旅行社的组织设计与组织管理	(438)
二、旅行社的行业组织	(445)
第四节 旅行社岗位工作规范	(448)
总经理	(448)
总经济师	(450)
总会计师	(452)
总经理办公室	(453)
一、主任	(453)
二、文秘科科长	(455)
三、秘书	(456)
四、行政科科长	(457)
五、总务员	(458)
六、计算机中心主任	(458)
七、计算机程序员	(459)
八、计算机录入人员	(460)
九、计算机维修员	(461)
市场销售部	(462)
一、经理	(462)
二、内勤	(464)
三、公关员	(465)
四、市场科科长	(466)
五、市场调研员	(467)
六、产品设计员	(468)

七、资料编辑	(469)
八、美工编辑	(470)
九、销售科科长	(471)
十、外联销售代表	(472)
十一、地联销售代表	(473)
十二、价格核定员	(474)
十三、计划员	(475)
十四、国际会议科科长	(476)
十五、业务员	(477)
接待部	(478)
一、经理	(478)
二、内勤	(480)
三、接待科科长	(480)
四、导游员	(482)
五、兼职导游管理员	(483)
公关部	(484)
计调部	(485)
一、经理	(485)
二、内勤	(486)
三、计调科科长	(487)
四、计调员	(489)
五、统计员	(490)
六、订票员	(491)
七、文娱节目员	(492)
八、订房员	(493)
九、订餐员	(494)
十、行李员	(495)
十一、计调值班室主任	(495)
十二、计调值班员	(496)
交通客运部	(498)
一、经理	(498)
二、内勤	(499)
三、团队票务科科长	(500)
四、出票员	(501)
五、票务中心主任	(502)
六、售票员	(503)
七、收银员	(504)
八、场站值班室主任	(505)
九、场站值班员	(506)

质检部	(507)
一、经理	(507)
二、质检员	(508)
审计室	(510)
一、主任	(510)
二、审计员	(511)
财务部	(512)
一、经理	(512)
二、内勤	(514)
三、结算科科长	(515)
四、收入核算员	(516)
五、成本核算员	(517)
六、票务核算员	(518)
七、会计科科长	(519)
八、出纳员	(520)
九、费用核算员	(521)
十、总帐报表员	(522)
十一、稽核员	(523)
人事部	(524)
一、经理	(524)
二、人事科科长	(526)
三、人事调配员	(527)
四、档案员	(528)
五、劳资科科长	(529)
六、劳动工资员	(530)
七、安全保卫科科长	(531)
八、安全保卫员	(532)
培训部	(533)
第四章 旅行社的市场营销管理	(535)
第一节 旅游营销的基本知识	(535)
一、旅游营销概述	(535)
二、旅游营销的操作运行	(538)
三、旅游营销与计划操作的协调	(548)
四、旅游产品的开发与更新	(550)
五、旅游营销成功的要素	(552)
第二节 旅行社的市场细分与市场定位	(554)
一、旅行社的市场细分	(555)
二、旅行社目标市场的选择	(558)
三、旅行社的市场定位	(563)

第三节 旅行社的产品开发	(565)
一、旅行社产品开发的决定因素	(565)
二、旅行社产品的形态	(566)
三、旅游线路设计的原则	(570)
四、旅行社产品开发的过程	(572)
第四节 旅行社的销售策略	(579)
一、旅行社的价格策略	(579)
二、旅行社的渠道策略	(585)
三、旅行社产品销售过程的管理	(590)
四、旅行社的售后服务	(594)
第五节 旅行社的促销管理	(597)
一、旅行社产品促销策略的制定	(597)
二、旅行社促销目标的确定与促销预算	(599)
三、旅行社促销要素组合策略	(602)
四、旅行社促销效果的测定	(605)
第五章 旅行社的接待管理	(607)
第一节 团体旅游接待	(611)
一、团体旅游接待业务的特点	(611)
二、导游人员的管理	(616)
三、团体旅游接待业务的运行与管理	(626)
四、团体旅游的行李业务	(640)
五、主要客源国的民族习惯与接待	(645)
第二节 散客旅游业务	(648)
一、散客旅游产品	(649)
二、旅行社门市业务	(654)
三、票务业务	(663)
第三节 特殊问题的处理	(674)
一、事故的预防	(674)
二、事故的处理	(677)
第六章 旅行社质量管理	(691)
第一节 旅行社质量管理概述	(691)
一、从质量管理的要求来看旅行社服务工作的特性	(691)
二、旅行社实行质量管理和旅游优质服务的重要意义	(693)
第二节 旅行社质量管理的基本概念	(695)
一、旅行社的质量概念	(695)
二、旅行社质量管理的概念	(697)
第三节 旅行社的质量教育	(699)
一、旅行社的质量教育内容	(699)

二、旅行社的质量教育方法	(700)
第四节 旅行社质量管理的实施	(701)
一、对旅游产品质量的管理	(701)
二、对旅游服务质量的管理	(701)
三、对旅游环境设施和供应项目的质量管理	(705)
第五节 旅行社质量管理的基本方法及其应用	(705)
一、旅行社的质量控制	(706)
二、旅行社的质量检查和评定	(706)
三、旅行社的质量信息工作	(707)
第六节 ISO9000 与旅行社的质量管理	(709)
一、ISO9000 的基本内容	(709)
二、ISO9000 与旅行社的质量管理	(709)
第七节 国家、行业标准	(711)
质量振兴纲要(1996 年~2010 年)	(711)
质量管理和质量体系要素第二部分 服务指南	(717)
导游服务质量	(737)
旅行社国内旅游服务质量要求	(745)
国内旅游组团标准合同	(748)
旅游服务基础术语	(750)
第七章 旅行社财务管理	(757)
第一节 旅行社财务管理概述	(757)
一、财务管理的地位	(757)
二、财务管理的特点	(757)
三、财务管理的任务	(758)
四、财务管理的方法	(759)
五、财务管理的作用	(760)
第二节 旅行社会计核算	(760)
一、旅行社业务核算	(761)
二、旅行社结算业务	(764)
第三节 旅行社资产管理	(768)
一、流动资产资产管理	(768)
二、固定资产资产管理	(771)
第四节 成本费用管理	(773)
一、成本费用的分析	(773)
二、成本费用的控制	(775)
第五节 营业收入与利润管理	(777)
一、营业收入管理	(778)
二、利润分析与管理	(779)
第六节 旅行社财务分析	(782)

一、财务报表	(782)
二、财务分析	(788)
第七节 旅行社危机财务的管理	(794)
一、危机财务管理的重要性	(794)
二、危机财务中的债务人分析	(796)
三、危机财务中的债权人分析	(796)
四、欠款的催收	(796)
五、信用	(797)
第八章 旅行社的旅游服务的采购管理	(800)
第一节 旅游服务的类型	(800)
一、旅游交通服务	(800)
二、旅游住宿服务	(803)
三、旅游餐饮服务	(810)
四、旅行社接待服务	(811)
五、旅游吸引物	(811)
六、其他旅游服务	(811)
第二节 旅行社旅游采购的原则和策略	(811)
一、旅游采购的原则	(812)
二、旅游采购的策略	(813)
三、旅游服务供需关系的调整	(814)
第三节 旅行社旅游服务采购的程序与方法	(815)
一、交通服务采购	(815)
二、住宿服务采购	(821)
三、餐饮服务采购	(826)
四、游览景点和参观单位服务采购	(826)
五、旅游购物和娱乐服务采购	(826)
六、旅行社接待服务采购	(827)
第九章 旅行社的综合管理	(828)
第一节 旅行社信息管理系统	(828)
一、旅行社信息管理系统的总体设计	(828)
二、旅游产品设计与销售信息处理子系统	(837)
三、旅游服务采购与旅游接待服务信息处理子系统	(840)
四、旅行社结算与成本费用核算信息处理子系统	(843)
五、旅行社劳动力资源管理与办公室自动化	(846)
第二节 旅行社人力资源的开发与管理	(847)
一、旅行社人力资源开发与管理的特性	(847)
二、旅行社员工的选聘与培训	(855)
三、旅行社员工绩效的考评	(863)

四、旅行社员工的报酬	(866)
五、旅行社的企业文化建设	(871)
第三节 旅行社的风险管理	(876)
一、旅行社的经营风险及其识别	(876)
二、旅行社经营风险的评价	(878)
三、旅行社风险管理的目标	(883)
四、旅行社风险管理的组织与控制	(885)
第四节 旅行社的公关管理	(887)
一、旅游公共关系概论	(887)
二、旅游公共关系的一般特点	(888)
三、旅游公共关系的运作——公关部	(895)
四、旅行社公共关系实务	(903)
第十章 旅游应用文	(913)
第一节 绪论	(913)
一、旅游应用文写作	(913)
二、口头语言表达	(917)
第二节 专用书信	(918)
一、介绍信	(918)
二、证明信	(919)
三、邀请信、请柬	(920)
四、聘书	(921)
第三节 事务书信	(921)
一、事务书信的写法	(921)
二、事务书信示例	(925)
第四节 电报、电传、传真	(928)
一、电报	(928)
二、电传	(929)
三、传真	(930)
第五节 条据、通知	(932)
一、条据	(932)
二、通知	(934)
三、口头用语中广播通知的写法及注意事项	(935)
第六节 旅游解说词	(936)
一、旅游解说词的性质与作用	(936)
二、旅游解说词的分类与结构形式	(938)
三、撰写旅游解说词应注意的事项	(939)
第七节 旅游广告	(945)
一、广告和旅游广告	(945)
二、旅游广告的作用	(946)

三、旅游广告的种类及特点	(948)
四、旅游广告的写法	(949)
第八节 旅游合同	(955)
第九节 旅游说明书	(963)
第十节 旅游规章	(971)
一、规章的种类	(971)
二、规章的一般格式与写法	(972)
三、规章的写作要求	(973)
第十一节 旅游英语应用文	(976)
第十一章 中国海外客源市场主要客源国旅游签证	(985)
第一节 签证基本知识	(985)
一、人出国管理	(985)
二、什么是签证	(985)
三、签证的种类	(986)
四、过境签证	(986)
五、签证的有效期	(987)
六、签证的停留期	(987)
七、签证的有效次数	(987)
八、申办外国签证的途径	(988)
九、外国驻华使领馆分区划分	(989)
十、入境许可证明	(989)
十一、申请签证所需证件资料	(990)
十二、申办签证的程序	(991)
十三、判断各国签证的难易程度	(992)
十四、反签证	(993)
十五、互免签证	(993)
十六、出入境的优惠待遇、差别待遇	(994)
十七、口岸签证	(994)
十八、前往未建交国家申请签证	(994)
十九、签证延期	(995)
二十、再入境签证	(995)
二十一、外国人应遵守所在国移民法律	(995)
第二节 出入境证件	(996)
一、国际通用出入境证件护照	(996)
二、中国出入境证件	(997)
三、香港出境证件	(999)
四、澳门出入境证件	(1003)
五、台湾出入境证件	(1005)
第三节 出入境检查	(1006)

一、边防检查	(1006)
二、海关检查	(1006)
三、安全检查	(1008)
四、卫生检疫	(1009)
第四节 签证国家	(1009)
一、日本 (JAPAN)	(1009)
二、韩国 R.O (KOREA)	(1014)
三、泰国 (THAILAND)	(1017)
四、马来西亚 (MALAYSIA)	(1020)
五、新加坡 (SINGAPORE)	(1022)
六、菲律宾 (PHILIPPINES)	(1023)
七、柬埔寨 (CAMBODIA)	(1026)
八、老挝 (LAOS)	(1026)
九、缅甸 (MYANMAR) (BURMA)	(1027)
十、英国 (UNITED KINGDOM)	(1028)
十一、法国 (FRANCE)	(1030)
十二、德国 (GERMANY)	(1033)
十三、意大利 (ITALY)	(1035)
十四、俄罗斯 (KUSSIA)	(1036)
十五、独联体各国	(1038)
十六、澳大利亚 (AUSTRALIA)	(1039)
十七、新西兰 (NEW ZEALAND)	(1040)
十八、中国 (CHINA)	(1042)
(一) 香港 澳门 (HONG KONG) (MACAO)	(1057)
(二) 台湾 (TAIWAN)	(1060)
 第三篇 旅行社有关的旅游纠纷	(1069)
 第一章 旅游纠纷概述	(1071)
一、旅游纠纷的含义	(1071)
二、旅游纠纷的种类	(1071)
三、解决旅游纠纷的方式	(1072)
第二章 旅游纠纷的仲裁	(1075)
一、国内旅游纠纷仲裁	(1075)
二、涉外旅游纠纷仲裁	(1079)
第三章 旅游经济纠纷仲裁	(1081)
一、旅游经济纠纷仲裁的概念	(1081)
二、仲裁的管辖和仲裁协议	(1082)

三、仲裁程序	(1083)
第四章 旅游纠纷的诉讼	(1086)
一、诉讼的概念	(1086)
二、诉讼的原则	(1086)
三、诉讼的权利	(1086)
四、诉讼的义务	(1087)
五、诉讼中值得注意的几个问题	(1087)
第五章 旅游经济纠纷诉讼	(1090)
一、旅游经济诉讼的概念	(1090)
二、旅游经济诉讼的原则	(1090)
三、案件管辖	(1090)
四、人民法院经济审判庭的收案范围	(1091)
五、旅游诉讼参加人	(1092)
六、国内旅游经济纠纷的诉讼程序	(1092)
七、审判监督程序	(1096)
八、特别程序	(1097)
九、涉外经济、旅游经济诉讼	(1097)
第六章 旅行社对旅游者损害的赔偿	(1100)
第一节 旅行社的权利与义务	(1100)
一、旅行社与旅游者的权利义务关系	(1100)
二、旅行社与相关行业部门的权利义务关系	(1101)
三、旅行社与旅游行政管理部门之间的权利义务关系	(1101)
第二节 旅行社的法律责任	(1102)
一、法律责任的概念	(1102)
二、旅行社法律责任分类	(1102)
三、旅行社承担法律责任的限度	(1103)
第七章 旅游纠纷案例	(1105)
一、旅游计划被取消, 责任谁担	(1105)
二、外国游客因何投诉	(1106)
三、误乘飞机, 怎么办	(1108)
四、回扣与小费	(1109)
五、明确责任, 合法索赔	(1110)
六、违背旅游约定, 责任归谁	(1112)
七、夜赏西陵峡	(1114)
八、旅行社责任未尽	(1115)
九、超标收费	(1116)
十、特殊案件特殊处理	(1118)
十一、旅行社盲目收费	(1122)