

旅游公司

(旅行社)

会计实务

喻小明 万玉兰/主编

LVYOU GONGSI

LVXING SHE

KUAIJISHIWU

江西人民出版社



旅游公司

(旅行社)

会计实务

喻小明 万玉兰/主编

LVYOUUGONGSI

LVXINGSHE

KUAIJISHIWU

江西人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游公司(旅行社)会计实务 / 喻小明, 万玉兰主
编. —南昌: 江西人民出版社, 2010.5

ISBN 978-7-210-04359-1

I. ①旅… II. ①喻… ②万… III. ①旅游业—
会计 IV. ①F590.66

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 238720 号

旅游公司(旅行社)会计实务

喻小明 万玉兰 主编

江西人民出版社出版发行

南昌市红星印刷有限公司 新华书店经销

2010年5月第1版 2010年5月第1版第1次印刷

开本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字数: 360 千 印张: 18

ISBN 978-7-210-04359-1 定价: 32.00 元

江西人民出版社 地址: 南昌市三经路 47 号附 1 号

邮政编码: 330006 传真: 6898827 电话: 6898893(发行部)

网址: www.jxp-ph.com

E-mail: jxp-ph@tom.com web@jxp-ph.com

(赣人版图书凡属印刷、装订错误, 请随时向承印厂调换)

前言

旅游公司的经营业务,主要有旅游交通、旅游饭店、旅行社和旅游景点的经营,其中处于关键地位的是旅行社业务。作为一个为旅游者提供食、住、行、游、购、娱等服务的综合型服务企业,旅行社一方面把这些服务环节组合起来,使得旅游服务供应部门的产品和服务价值得以实现;另一方面,它又为旅游者的旅游质量提供了保障。为旅行社从业人员提供一本集旅游管理和会计核算之大成工具书是本书之宗旨。

旅行社是旅游公司的主要实体。本书主要针对的对象是拟踏入旅行社行业的人们、相关管理人员以及此方向的在校师生。因此,本书包括了旅行社的开业、销售、采购、团体旅游、散客旅游、结算等方面经营管理和会计核算实务等内容,力求为培养出一个既懂旅行社业务,又能动手操作会计核算实务的内行。本书第一章旅行社的概述;第二章旅行社会计实务基础;第三章旅行社旅游产品销售核算;第四章旅行社旅游服务采购的核算;第五章团体旅游接待业务的核算;第六章散客旅游经营的核算;第七章旅行社结算业务的核算;第八章旅行社财务报表的编制;第九章旅行社会计报表的分析与利用;第十章旅行社会计电算化。

实用是本书一大特色。本书针对我国现阶段旅行社的环境,以通俗语言,深入浅出地完整讲述旅行社管理和会计核算实务,并在每章后面附有综合案例和案例分析与处理参考,为学习者提供有效的实战训练。

新,是本书另一大特色。本书以2007年实施企业会计准则为主,结合中小企业会计制度较详尽讲述了旅行社会计核算实务。

本书在创作其间,我们与江西人民出版社的汪婷老师、肖春华先生进行过多次的讨论和沟通,根据他们的意见、结合市场调查结果对写作大纲做了反复的修改,几易其稿,才最终定稿。本书编写过程中得到了卢文志、马传果、李文佳、江江、危婷、喻睿之、路纪斌、黄文虹、操振、王晶等同志的大力帮助。在此向以上各位表示诚挚谢忱。

本书编者虽既有旅游公司管理和会计核算实务经验,又有数十年高校本专业执教之经历,但本书还难免有各种不足,恳请广大专家、教师和读者提出宝贵意见,使之不断完善。

目 录

第一章 旅行社的概述	1
第一节 旅行社的概念和职能	1
第二节 旅行社的设立	3
第三节 旅行社的基本业务	12
本章综合案例——江南旅行社成立过程的案例	14
第二章 旅游公司(旅行社)会计实务基础	16
第一节 旅行社会计的概念及特点	16
第二节 旅行社适用会计准则及会计制度	17
第三节 旅行社会计核算对象与会计核算方法	19
第四节 旅行社常用的会计凭证、会计账簿和会计报表	21
第三章 旅行社旅游产品销售核算	40
第一节 旅行社产品销售	40
第二节 旅行社产品销售收入的确认为	66
第三节 旅行社产品销售的核算	68
本章综合案例	70
第四章 旅行社旅游服务采购的核算	74
第一节 旅行社交通服务采购的核算	74
第二节 旅行社住宿服务采购的核算	79
第三节 餐饮服务采购的核算	81
第四节 游览景点和参观单位服务采购的核算	83
第五节 旅游购物、娱乐服务采购和旅行社服务采购合同	84
第六节 旅行社接待服务采购的核算	87
本章综合案例	92
第五章 团体旅游接待业务的核算	96
第一节 团体旅游接待的管理	96

第二节 团体旅游接待业务的核算	112
本章综合案例	124
第六章 散客旅游经营的核算	127
第一节 散客旅游的经营	127
第二节 票务业务	130
第三节 散客旅游的会计核算	135
本章综合案例	139
第七章 旅行社结算业务的核算	141
第一节 旅行社的结算业务概述	141
第二节 组团业务核算	143
第三节 接团业务的核算	146
第四节 旅行社结算业务的核算	148
第五节 税金结算业务的核算	154
第六节 利润结算业务的核算	164
本章综合案例	168
第八章 旅行社财务报表的编制	172
第一节 旅行社财务报表概述	172
第二节 旅行社资产负债表编制	175
第三节 旅行社利润表编制	183
第四节 旅行社现金流量表的编制	185
第五节 旅行社所有者权益变动表编制	194
第六节 旅行社会计报表附注的编写	201
本章综合案例——编制某旅行社度假村 2008 年资产	
负债表、利润表及现金流量表	205
第九章 旅行社会计报表的分析与利用	211
第一节 旅行社财务分析的基本方法	211
第二节 旅行社偿还能力比率指标分析	215
第三节 旅行社获利能力分析	218
第四节 旅行社营运能力分析	220
第五节 旅行社财务报表简要阅读法	230
本章综合案例——某旅行社度假村报表的编制与分析	230
第十章 旅行社会计电算化	248
第一节 旅行社会计电算化概述	248
第二节 旅行社会计电算化系统组成及工作原则	255
第三节 旅行社会计电算化软件及应用	263
本章综合案例	271

第一章

旅行社的概述

旅游公司的经营业务,主要有旅游交通、旅游饭店、旅行社和旅游景点的经营,其中处于关键地位的是旅行社业务。我国第一家旅行社成立于20世纪20年代,而我国旅行社的行业化进程则是从1978年我国实行改革开放政策之后才开始的。随着旅游业的发展,我国旅行社经历了从少到多,从弱到强,从单一经营到多元化经营的发展历程,形成了可观的产业规模。我国的旅行社行业进入21世纪初叶,在继续快速发展的同时,总体上呈现出行业规模、结构和分工体系的快速变动态势。

今天,旅游交通、旅游饭店、旅游景点和旅行社已成为现代旅游业的重要组成部分。作为一个为旅游者提供食、住、行、游、购、娱等服务的综合型服务企业,旅行社一方面把这些服务环节组合起来,使得旅游服务供应部门的产品和服务价值得以实现;另一方面,它又为旅游者的旅游质量提供了保障。

第一节 旅行社的概念和职能

一、旅行社的概念

旅行社是一种专门为旅游者提供和安排旅行游览的服务机构,是一种社会服务性企业,以招徕和接待旅游者并向旅游者提供相关服务作为主要经营业务的企业,是我国旅游业的三大支柱产业之一。

二、旅行社的特点

旅游业是一项以满足旅游者精神文化需求为主要目的,为旅游者提供服务的一种经济文化产业。旅游企业是指凭借旅游资源,以服务设施为条件,通过组织旅行游览活动向游客出售劳务的

服务性企业,包括旅行社、饭店、旅游车队、旅游商店等类型的企业。作为旅游业龙头的旅行社企业,具有以下特点:

(1)劳动密集型企业。由外联、计划调度、导游等人员组成,设备少,人员多。

(2)知识密集型企业。旅游业是文化性很强的经济事业,管理与一线人员需具备历史、地理、文学、美学、心理学、企业管理知识和谈判技巧等。旅行社经营成败很大程度上取决于人员的素质。

(3)依附性强。旅行社两头分别是供给企业和客户,依赖于其他行业 and 部门,需有非常广泛的协作关系。

(4)脆弱性强。由于旅游产品不可储存,不可转移,使得旅游企业对供求关系的波动特别敏感。旅游并非生活必需品,也就是说人们只有在生活富庶的情况下,才会去寻求精神上的享受。中国近年来旅游业的蓬勃发展,主要是借力于人民生活水平的提高,正因为如此,旅游产品的脆弱性极强,需求弹性很大,受政治、物价、经济、安全等多方面因素影响。

(5)容易进入。固定资金投入少,产品无专利保护,只要相应知识储备,都可进入。

(6)季节性强。一些产品具有明显的季节性,如丝绸之路、三峡游船之旅、哈尔滨冰灯节等。

(7)高资本回收率。资本回收率为净利润除以拥有者资本,旅行社行业高的资本回收率不是净利润高,而是拥有者所需的资本较少。

(8)高沟通技巧。在旅行社行业中,非常强调沟通技巧。因为旅行社属高接触性服务业,消费者必须参与服务的全部或大多数活动,而消费者是活生生的,又是千差万别的,所以,只有认真钻研顾客心理,掌握顾客需求,才能提供给顾客最满意的个性化服务。

(9)现金流动至为关键。国外旅游批发商现金流动来自两个方面,一是顾客的订金(提前交付);二是利用旅游者出发前收取的付款和旅游结束后才付给旅游供应商之间的时间差,由此产生的资金被用来支付企业的运营费用。

三、旅行社基本职能

作为为旅游者提供旅游服务的专门机构,旅行社一般都具有以下五种基本职能:

1. 生产职能

组织产品、创新产品,是旅行社的核心职能,也是其竞争力的一个方面。无论欧美的旅游经营商,还是中国的旅行社,它们都以低于市场的价格向饭店、旅游交通和其他相关部门批量购买旅游者所需的各项服务,然后将这些分散的产品组合到一起,并融入旅行社自身的服务内容,形成一件具有特色的新产品。就

包价旅游而言,旅行社最终出售的是具有竞争性价格和使用方便的整体产品。旅游供应商所提供的各项分散的服务只是旅行社产品生产的“原料”,而不是产品本身。

2. 销售职能

旅行社的产品与其他产品一样,必须要在市场上销售,以完成从产品到商品的“惊人一跃”,完成从资源到效益的转化。旅游业中的住宿、交通运输等部门,以及各有关接待服务部门,虽也直接向游客出售自己的产品,但其相当数量的产品是通过旅行社这一个渠道销售给旅游者的。在现代旅游活动中,旅游产品各个组成部门的生产者经常不直接与旅游者发生购销关系,而是通过旅行社采取设计组合旅游产品的方式完成销售工作。

3. 组织协调职能

旅行社本身没有更多的生产资料,主要是依托各类旅游吸引物和各类旅游供给设施,为旅游者提供食、宿、行、游、购、娱等方面的服务,涉及旅游需求的各个内容。旅行社要保证旅游活动的顺利进行,离不开旅游业各个部门和其他相关行业的合作和支持,而旅游业各部门之间以及旅游业与其他行业之间也存在一种相互依存、互利互惠的合作关系。旅行社行业的高度依托性和综合性决定了旅行社要确保游客旅游活动的顺利进行,必须进行大量的组织协调工作。

4. 分配职能

旅行社的分配职能主要表现在两个方面:一方面是根据旅游者的要求,在不同的旅游服务项目之间合理分配旅游者的支出,以最大限度地满足旅游者的需要;另一方面,在旅游活动结束后,根据接待过程中各相关部门提供服务的数量和质量,合理分配旅游收入。

5. 提供信息的职能

作为整体旅游产品的生产者和销售者,旅行社一方面通过各种方式进行宣传,向旅游者提供旅游产品的各种信息,包括旅游目的地选择、观赏内容以及各种活动项目和价格。另一方面,作为单项旅游产品的采购方,旅行社向其他旅游供给企业提供包括旅游者的爱好、要求及意见等信息,这对于其他旅游企业了解旅游市场、指导市场开发、指导生产和服务均产生积极作用,对于旅游产品的各个组成部门起到监督和指导的作用。

第二节 旅行社的设置

一、旅行社设立的内部条件

1. 营业场所

旅行社必须拥有与其旅游业务规模相适应的固定营业场所,即在较长的一段时间里能为旅行社所拥有或使用,而不是短期内频繁变动的营业场所。旅行

社营业场所既可以是旅行社自己拥有的固定财产,也可以是旅行社从其他单位租用的营业用房。

2. 营业设施

(1)国内旅行社。国内旅行社必须拥有传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备。这三种办公设备是旅行社开展旅游业务经营活动所必需的基本条件。没有这些现代化的办公设备,旅行社难以在竞争日益激烈的市场条件下生存下去。

(2)国际旅行社。国际旅行社的经营范围一般比较广泛,其业务量也远远超过国内旅行社。因此,国际旅行社在营业设施方面,除了像国内旅行社一样必须拥有传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备之外,还必须拥有能够保证其顺利有效地开展旅游业务所必需的汽车。

3. 注册资本和质量保证金

(1)注册资本。注册资本是指旅行社向政府企业登记主管部门登记注册时所填报的财产总额,包括流动资产和固定资产,是旅行社承担债务的一般担保财产。《旅行社管理条例》分别对国际旅行社和国内旅行社的注册资本做了明确规定:

①国际旅行社。注册资本不得少于150万元人民币,每设立一个分社,应当增加注册资本75万元人民币。

②国内旅行社。注册资本不得少于30万元人民币,每设立一个分社,应当增加注册资本15万元人民币。

(2)质量保证金。《旅行社管理条例》规定:旅行社设立时,须向规定的旅游行政管理部门缴纳质量保证金。质量保证金是一种专用款项,用于赔偿在旅行社存续期间,因旅行社的过错或破产而造成的旅游者合法权益的损失。旅游行政管理部门不得将质量保证金据为己有,也不得擅自支取、挪用质量保证金。旅行社以现金形式向旅游行政管理部门缴纳质量保证金。质量保证金及其在旅游行政管理部门负责管理期间产生的利息,属于旅行社所有。利息按中国人民银行规定的单位活期存款利率计算,其1/3的利息归旅行社所有,其余部门由旅游质量监督管理机构用于处理旅游投诉和保证金赔付工作的相关支出。经营业务不同,旅行社应缴纳的质量保证金数额亦有一定的区别。

①国际旅行社。经营入境旅游业务和国内旅游业务的国际旅行社,在申请设立时,应当缴纳60万元人民币作为质量保证金;经国家旅游局审核批准,经营入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务的国际旅行社,除了应当缴纳60万元人民币的质量保证金外,还应另行缴纳100万元人民币的质量保证金;国际旅行社每设立一个分社,增缴质量保证金30万元人民币。

②国内旅行社。缴纳10万元人民币的质量保证金;每设立一个分社,增缴质量保证金15万元人民币。

二、申办旅行社的基本程序

1. 申办材料

(1) 设立申请书。设立申请书是申办人向有关部门表示其设立旅行社愿望的文件,应包括以下三个方面的内容。

① 旅行社的类别、名称和设立地点。申请书应说明所设立旅行社的类别,是设立国际旅行社,还是国内旅行社。如果所申请设立的是国际旅行社,还必须说明是否申请经营出境旅游业务,必须写明旅行社的名称,以区别于其他旅行社。旅行社的中、英文名称必须一致,不应存在歧义;必须写明所设立的旅行社的详细地址,以有利于旅游行政管理部门的审查或审批工作,并有利于当地旅游行政管理部门的行业监督和管理。

② 企业形式、投资者、投资额和出资方式。在申请书中,还应对旅行社的企业形式、投资者、投资额和出资方式加以说明。企业形式是指企业的构成方式,即全民所有、集体所有、个人所有、中外合资等形式;投资者有国家、地方、企业、集体、个人等;投资额指投入所设立的旅行社的资金总额;出资方式分为现金、固定资产、无形资产等。

③ 申请人、受理申请部门的全称、申请报告名称和呈报申请的时间。申请书中应写明旅行社申办人和受理申请部门的全称,如北京华夏实业总公司(申办人)和北京市旅游局(受理申请部门),不能使用简称,如华夏公司(申办人)和北京市旅游局(受理申请部门),申请书上还要写明申请报告名称并注明呈报申请的时间。

(2) 设立旅行社可行性研究报告。可行性研究报告时申请设立旅行社的重要文件,反映了申办人对旅游市场情况、自身实力、旅行社发展前景等情况的预测和估计。

(3) 旅行社章程。旅行社章程由申办人起草,是旅行社运营的基本制度。旅行社章程应阐明旅行社的经营宗旨、运行方式和经济实力,规定旅行社在各方面所应遵循的原则。旅行社章程分为普通旅行社章程和股份制旅行社章程。

① 普通旅行社。普通旅行社的章程应包括以下七项内容:旅行社的经营范围、旅行社的设立方式和经营方式;旅行社的经济性质、注册资金数额及来源;旅行社的组织机构及其职权;法定代表人产生的程序和职权范围;财务管理制度和利润分配形式;劳动用工制度;章程修改程序和终止程序。

② 股份制旅行社。股份制旅行社的章程除以上内容外,还应包括:旅行社注册资本、股份总数和每股金额;股东名称、认购股份数、股东权利和义务;董事会的组成、职权、任期和议事规则;利润分配方法;旅行社解散事由与清算办法;通知和通告办法。

(4) 旅行社负责人的履历和任职资格证明。申办人在申请设立旅行社时,

应当将旅行社经理、副经理的履历表及任职资格证明报送受理申请的旅游行政管理部门。

(5)验资证明。为了对申请设立的旅行社注册资本和质量保证金进行验审,以检验其资本金是否真实,国家通过法定的验资机构对旅行社进行验资。在我国,法定的验资机构包括经国务院金融主管部门审批设立各商业银行和该主管部门认定的会计师事务所、审计师事务所或律师事务所。在实际工作中,旅行社可以在两种验资方式中进行选择。

(6)验资方式

①银行验资。旅行社申办人将货币资金汇入有关银行的账户,然后由该银行出具书面的验资证明及资本入账凭证的复印件。

②其他机构验资。由注册会计师、会计师事务所或审计师事务所对旅行社的资本金进行验证,然后出具书面的验资报告。验资完毕,申办人将验资证明或验资报告送交受理申请的旅游行政管理部门。

(7)营业场所证明。为确保正常业务经营活动的顺利进行,旅行社应当拥有独立的营业场所。旅行社的营业场所所有自有资产和租用他人资产两种类型。如果营业场所属于申办人自有资产,申办人应当向旅游行政管理部门出具产权证明或使用证明;如果经营场所时申办人租用他人资产,申办人应向旅游行政管理部门出具不短于一年的租房协议。

(8)经营设备情况证明。经营设备是旅行社开展旅游业务经营活动的必备设施,必须是旅行社的自有财产。按照国家旅游局有关规定:凡设立国际旅行社,申办人应当提交传真机、直线电话机、电子计算机和业务用汽车等经营设备的证明;凡设立国内旅行社,应当提交传真机、直线电话机、电子计算机等经营设备的证明。经营设备的证明包括投资部门出具的经营设备使用证明和商业部门开具的具有申办人或该旅行社名称的发票、收据。

2. 申办程序

设立旅行社的申办人在申办文件和材料准备就绪后,便可向相应的旅游行政管理部门、工商行政管理部门和税务局申请。申办旅行社的基本程序包括申请营业证、办理注册登记和办理税务登记三项内容。

(1)申请营业许可

设立任何类型的旅行社,都必须首先向相关的旅游行政管理部门提出申请。申请时,应将实现准备的文件呈交受理申请的旅游行政管理部门。申请获得批准后,旅游行政管理部门应当向经审核批准的申请人颁发旅行社业务经营许可证,申请人持旅行社业务经营许可证向工商行政管理部门领取营业执照。未取得旅行社业务经营许可证的,不得从事旅游业务。申办人应根据申请设立的旅行社的不同类别申请营业许可。

①国际旅行社。申请设立国际旅行社时,申办人应将设立申请书和相关文

件、证明材料送交所在地的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门,提出设立国际旅行社的申请。收到符合规定的申请书后,受理申请的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门应当在 30 个工作日内以正式的形式通知申办人批准或不批准设立所申请的旅行社的决定,并将此决定同时通知受理申请的地方旅游行政管理部门。

②国内旅行社。申请设立国内旅行社,申办人应将设立申请书及其他相关文件、证明材料呈交具有审批权的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门,并由该旅游行政管理部门审核批准;如果省、自治区、直辖市旅游行政管理部门将审批设立国内旅行社的权利授权或委托给地、市旅游行政管理部门,则应直接向授权或委托的地、市旅游行政管理部门提出申请,并由该部门做出审核批准。

③分支机构。当旅行社因业务发展或市场扩展,需要设立分支机构时,旅行社应按照有关程序向具有审批权的旅游行政管理部门申请,由该部门经审核后批准。如果设立具有独立法人资格的旅行社分社,由旅游行政管理部门办理旅行社业务经营许可证;如果申请设立不具有独立法人资格的分社,旅游行政管理部门只能发给该分社旅行社业务经营许可证。旅行社的分社只能以设立分社的名义、依据设立分社的章程开展旅游业务经营活动。根据国家有关规定,旅行社年接待旅游者达到 10 万人次,可申请不具有法人资格的分社。

④中外合资经营旅行社。申办中外合资经营旅行社的基本程序包括:

编制并报请批准项目建议书。由国家旅游度假区管委会和所在市(地区)旅游局按有关规定编制项目建议书并联名报送所在省(自治区、直辖市、计划单列市)旅游局;省(自治区、直辖市、计划单列市)旅游局在接到项目建议书后,对其内容进行审查;省(自治区、直辖市、计划单列市)旅游局经审查同意该项目建议书后,报送国家旅游局;国家旅游局向审查合格的申办人签发批准项目建议书的文件。

编制和报请批准可行性研究报告。申办人在其项目建议书获得国家旅游局批准后,应立即开展可行性研究,并在充分调查研究的基础上,提出项目可行性研究报告,由国家旅游度假区管委会和所在市(地区)旅游局共同提交所在省(自治区、直辖市、计划单列市)旅游局;由省(自治区、直辖市、计划单列市)旅游局经审查同意后,将报告呈国家旅游局;国家旅游局对审查合格者,发给批准可行性研究报告的证明文件。

制定旅行社合同、章程等有关文件并报请批准。合营各方就相互利益、义务进行商谈,达成一致意见后签订合同并制定旅行社章程。旅行社章程中应明确规定合营旅行社的宗旨、组织机构和经营管理制度等事项。设立中外合资经营国际旅行社的合营合同、章程必须报商务部审查批准。

旅游行政管理部门批准设立旅行社的申请后,向申办人颁发旅行社业务经营许可证。目前,我国旅行社业务经营许可证分为国际旅行社业务经营许可证

和国内旅行社业务经营许可证两种,有效期均为三年。旅行社应当在许可证到期前的三个月内,持原许可证到原颁证机关申请换发。许可证如有损坏,旅行社应持被损坏的许可证到原颁证机关申请换发;许可证不慎遗失,旅行社应当在发现之日起尽快在全国性报纸上声明作废,并向原颁证机关申请补发。

(2) 办理注册登记

按照国家旅游局的有关规定,设立旅行社的申请经有关的旅游行政管理部门审核批准后,申请人可持旅游行政管理部门的批准文件及旅行社业务经营许可证向有管辖权的工商行政管理部门申请领取营业执照,办理登记注册手续。工商行政管理机关收到申办人提交的全部文件后,进行登记注册,并应在30个工作日内做出核准登记或不予核准登记的决定。经核准登记,工商行政管理部门发给旅行社企业法人营业执照或营业执照。

(3) 办理税务登记

旅行社在领取营业执照后30个工作日内,向当地税务部门办理开业税务登记,申请税务执照。税务登记结束后,旅行社即可依据营业执照刻制公章,开立银行账户,申请发票。至此,旅行社正式成立,并可签订合同,进行经营旅游业务的活动。

三、旅行社营业场所的选择

营业场所的坐落点对旅行社经营业务的开展具有重要意义。如果选择不当,可能会对旅行社的经营业务产生不良影响,而坐落在适当的地点却会给旅行社增添更多的生意。因此,在实际工作中,许多旅行社的经营者都非常重视营业场所坐落地点的选择。一般来说,旅行社应根据以下四个因素选择营业场所的坐落地点。

(1) 目标市场。旅行社应设立在其目标客源群体相对集中的地方或附近的地点,具体来说:

①对于那些以过往客人作为主要目标市场的旅行社,应选择飞机场、火车站、长途汽车站、水运码头等过往客人最多的地点设立营业场所;

②以商务旅游者为主要目标市场的旅行社应将营业场所设立在商务饭店内或附近地区;

③以当地居民为主要目标市场的旅行社应将营业场所门市部建立在人口稠密的居民区;

④以大、中学校教师和学生为主要目标市场的旅行社必须选择学校集中的地方。用表表示如下(见表1-1):

表 1-1

目标客户	地点选择
过往客人	飞机场、火车站、长途客运站、水运码头等地点
商务旅游者	商务饭店内或附近地区
居民	人口稠密的居民区
大、中学校教师和学生	学校集中的地方

(2)方便顾客。一般来说,旅游者很少愿意到距离自己居所或工作单位较远的旅行社进行旅游咨询,他们也不愿意为了了解旅行社产品而爬楼梯。因此,旅行社应设立在商业区、居民区、机关企业等较为集中的地方,而且一般都设立在临街的门面房或楼房的一楼。如果将旅行社设在饭店里,应设在前厅比较显眼的地方,最好能够有临街单独出入的门,以便旅游者进出。

(3)位置醒目。旅行社在选择场所时还要考虑所选择的地点是否容易被旅游者找到。通常,旅行社会把营业场所设在主要交通干线,而不会设在偏僻的胡同里,即使在交通干线上,也要选择适当的位置,使旅游者从较远的地方也能够清楚地看到。例如,在一条街上,营业场所的最佳位置应是面对人流或车流的路口处,而不能是背向人流或车流的地方(见图 1-1)。

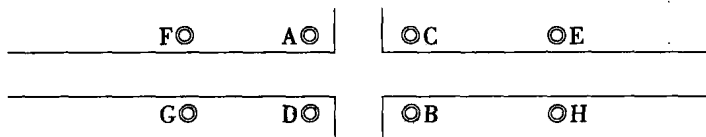


图 1-1

从图 1-1 中可以看出,点 A 和点 B 是设立营业场所的最佳地点,因为它们都面向过往的人流和车流,人们可以从较远的地方就能够看到它们。从人们看到它们到走近它们的门口之间有一段时间,使人们能够考虑是否要进去了解一下旅行社的最新产品或进行旅游咨询。点 C 和点 D 则恰恰相反,它们背向过往的人流和车流,当人们看到它们时,已经走过了它们的门口。人们有可能又看到了前面的另一家旅行社,并决定到那里去咨询。因此,点 C 和点 D 不利于吸引过往的人们的注意力。E、F、C、H 点则是最不可取的位置,因为它们坐落在街道的中间,两旁的商店、餐馆或其他设施可能会遮住人们的视线,使他们不容易注意到处在这些位置的旅行社。

(4)相对集中。有些人主张旅行社不应设立在旅行社较集中的地方,认为那样会造成旅行社之间竞争的加剧,使新的旅行社难以开展业务。但事实上,将旅行社设立在较集中的地方往往有利于发展业务,旅行社可以借鉴同行经验,改善产品质量,降低经营成本,提高服务水平等。同时,旅行社集聚的地方本身就是吸引旅游者前来咨询和购买旅游产品的一个重要因素。

四、营业场所的室内布局

旅行社在设计营业场所的布局时,最重要的是要考虑吸引旅游者和提高旅行社的工作效率。为了解决好这两个问题,旅行社经营管理人员必须认真做好布局设计。

1. 占地面积

根据联合国援华的旅行社经营管理专家路易·沙维兹先生的看法,新设立的旅行社营业场所的规模最好在 500 平方英尺~700 平方英尺之间。这个占地面积不仅能够满足旅行社在初创期间的业务需要,也为日后的发展留下一定的余地(沙维兹,1992)。

2. 室内布局

营业场所的布局分为入口及等候区、接待与咨询服务区和后勤工作区。

(1)入口及等候区。入口是旅游者走进旅行社后所见到的第一个区域,既应该能够立即对旅游者产生强烈的吸引力,让人看上去感到十分舒服,又应该具有较强的实用性,保证前来进行旅游咨询或办理旅游手续的人能够顺利地进出。

等候区是为那些因营业场所内的旅游者人数较多,营业人员一时无法接待的旅游者提供等候和休息的地方。通常,应在这个区域摆放下列设备:

- ①一套供旅游者在等候营业人员接待时坐的沙发或几把椅子;
- ②一张小圆桌或茶几,上面摆放最近一两期的旅游期刊、登载旅游信息或文章的当地报纸、旅游指南等可供旅游者在等候时阅读的刊物;
- ③一个小期刊架,上面摆放最近一期有关最受旅游者欢迎的旅游目的地介绍材料;
- ④一只废纸篓和一个烟灰缸。

(2)接待与咨询服务区。接待与咨询服务区是核心区域,必须让顾客看上去感到心情愉快,并且产生这里工作效率极高的印象。这个区域的布局设计特点是:

①工作人员的座位不能过于拥挤,否则无法保证较高的工作效率。应该为每一位接待员提供一小块其自己使用的工作区域,如有可能,应在各个接待员的工作区域之间设置隔断板或隔断玻璃,以保证他们在工作时不会受到来自其他接待员的干扰。

②接待员的办公桌可以沿房间的墙壁摆放,使接待员面对门口,随时能够看到走进来的旅游者。办公桌的对面应摆放一两把椅子,供旅游者咨询时就座。

③区域内应整齐地摆放一些期刊架,上面摆放最近一期的旅游杂志、报纸、旅游目的地介绍、旅游宣传小册子等。

3. 营业场所内的装饰

美观大方的旅行社营业场所能够给前来的旅游者美好的第一印象,而这种