

国家社会科学基金“十一五”规划课题
“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果

全国高等职业教育旅游大类专业规划教材

旅行社经营与管理

The Operation And Managmnet Of Travel Sevice

师清波 主 编
阚玉丽 刘秀丽 副主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

旅行社经营与管理

师清波 主 编
刘秀丽 副主编

阚玉丽

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本教材借鉴了国内外相关理论成果,充分体现了高职高专技能应用型人才的培养特色,采用任务驱动的编写思路,以旅行社典型的业务为任务载体,内容突出基础性、操作性、综合性和互联性。根据目前各类旅行社实际的经营和管理需要,本教材结合国内外旅行社行业的先进理念和模式,着眼于旅行社实际工作岗位的需求进行编写。

本教材以旅行社经营和管理的基础理论和基本概念为主导,以常用经营方式和管理手段为主线,分为八个单元:旅行社的设立与组织构建、旅行社产品运作、旅行社外联业务及营销组合运用、旅行社计调业务、旅行社接待业务、旅行社网络运营、旅行社财务管理、旅行社人力资源管理。本教材通过大量的案例分析,使学生在实习和自身理解的基础上初步了解和掌握旅行社经营和管理的一般性知识和运作方法。

本教材适用于高职院校旅游专业,也可作为旅游服务管理人员的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营与管理 / 师清波主编. — 北京: 中国铁道出版社, 2012. 11

国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果. 全国高等职业教育旅游类专业规划教材

ISBN 978-7-113-15027-3

I. ①旅… II. ①师… III. ①旅行社—企业经营管理—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第149631号

书 名: 旅行社经营与管理

作 者: 师清波 主编

策 划: 秦绪好 祁 云

读者热线: 400-668-0820

责任编辑: 祁 云 贾淑媛

封面设计: 刘 颖

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

版 次: 2012年11月第1版

2012年11月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印张: 13.75 字数: 324千

印 数: 1~3 000册

书 号: ISBN 978-7-113-15027-3

定 价: 35.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社教材图书营销部联系调换。电话: (010) 63550836

打击盗版举报电话: (010) 63549504



全国高等职业教育旅游大类专业规划教材

编 委 会

主 任：邓泽民

副主任：邸卫民 杜学森 王海涛 严晓舟

委 员：（按姓氏笔画为序）

于 玥	于建澄	王 钰	王 湜	王 瑜
王立职	王金茹	师清波	朱 捷	刘 菊
刘占明	刘秀丽	祁 云	李广成	李永臣
李仕敏	杨红波	吴洪亮	张建宏	欧阳卫
尚书清	赵 鑫	胡 华	姜 松	官 兵
秦绪好	徐文苑	康 陆	韩 敏	薛丽华

国家社会科学基金（教育学科）“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”（课题批准号BJA060049）在取得理论研究成果的基础上，选取了高等职业教育十个专业类开展实践研究。高职高专旅游类专业是其中之一。

本课题研究发现，高等职业教育在专业教育上承担着帮助学生构建起专业理论知识体系、专业技术框架体系和相应的职业活动逻辑体系的任务，而这三个体系的构建需要通过专业教材体系和专业教材内部结构得以实现，即学生的心理结构来自于教材的体系和结构。为此，这套高职高专旅游类专业系列教材的设计，依据不同课程教材在其构建知识、技术、活动三个体系中的作用，采用了不同的教材内部结构设计和编写体例。

承担专业理论知识体系构建任务的教材，强调了专业理论知识体系的完整与系统，不强调专业理论知识的深度和难度。追求的是学生对专业理论知识整体框架的把握和应用，不追求学生只掌握某些局部内容的深度和难度。

承担专业技术框架体系构建任务的教材，注重让学生了解这种技术的产生与演变过程，培养学生的技术创新意识；注重让学生把握这种技术的整体框架，培养学生对新技术的学习能力；注重让学生在技术应用过程中掌握这种技术的操作，培养学生的技术应用能力；注重让学生区别同种用途的其他技术的特点，培养学生职业活动过程中的技术比较与选择能力。

承担职业活动体系构建任务的教材，依据不同职业活动对所从事人特质的要求，分别采用了过程驱动、情景驱动、效果驱动的方式，形成了“做中学”的各种教材的结构与体例。由于旅游类专业毕业生的职业活动，基本上是情景导向的，因此，多数旅游大类的教材都采用了情景导向的教材结构。这对于培养从事旅游业高技能型人才的个性化服务理念，情景导向的思维方式，规范而又不失灵活的行为方式，富有情感的语言和交往沟通能力，特别是对游客的情感和旅游管理与服务情景的敏感特质，是十分有效的。

序

PREFACE

本套教材从课程标准的开发、教材体系的建立、教材内容的筛选、教材结构的设计,到教材素材的选择,均得到了旅游业行业专家的大力支持。他们依据旅游业不同职业的职业资格标准,对课程标准提出了十分有益的建议;他们根据课程标准要求,提供了大量的典型职业活动案例,使教材素材鲜活起来。国内知名职业教育专家和一百多所高职高专院校参与本课题研究,他们对高职高专旅游类高技能人才培养提出了宝贵的意见,对高职高专旅游类专业教学提供了丰富的素材和鲜活的教学经验。

本套教材是我国高职教育近年来从只注重学生单一职业活动逻辑体系构建,向专业理论知识体系、技术框架体系和职业活动逻辑体系三个体系构建转变的有益尝试,也是国家社会科学研究基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果的具体应用之一。

如本套教材有不足之处,敬请各位专家、老师和广大同学不吝赐教。希望通过本套教材的出版,为我国高等职业教育和旅游业的发展做出贡献。

邓泽民

2012年3日

21 世纪是旅游的新时代,根据联合国世界旅游组织预测,到 2015 年,中国将成为全球第一大入境旅游接待国和全球第四大出境旅游客源国,中外旅游交流将迎来新的发展阶段。

为了适应旅游业快速发展对人才的需求,为了适应高职教育专业改革和教学改革、课程改革的需要,为了能更好地将理论与实际应用相结合,我们组织编写了《旅行社经营与管理》这本教材。

“旅行社经营与管理”是高等职业院校旅游服务类专业的主干课程之一。它以旅行社为主要研究对象,系统介绍旅行社经营与管理的基本理论、基本概念,旅行社各项业务工作的运作及旅行社经营管理的策略和方法。

本书在编写上充分体现教育部教学改革的精神,围绕高等职业教育的培养目标,突出实用性和技能性,着力于学生能力的培养,满足其毕业以后工作岗位的需要。在内容选择上尽量体现和反映本学科的最新知识。在体例上,采用任务驱动的编写思路,以旅行社典型的业务为任务载体,使学生在完成具体业务操作的过程中,学习必要的知识,掌握旅行社业务的操作技能。本书在总体结构上,从现代旅行社经营管理的实际流程出发,突出业务管理,从而使教材具有较强的实践性和可操作性。

本书由师清波担任主编,阚玉丽、刘秀丽担任副主编。本书的编写分工为:阚玉丽编写单元一,马媛媛编写单元二,张丽娜编写单元三,师清波编写单元四、单元五,王静编写单元六,刘秀丽编写单元七,韩桂玲编写单元八。

本书在编写过程中,得到了边英、孙旭、王婷婷、张鹏飞、赵坤霞、邓若愚、丁秀娇、李丹雯、刘晓、渠博、王梦莹等人的大力协助,得到了中国铁道出版社的支持和指导,并参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果,在此一并表示感谢。

受时间和编者水平的限制,本书中的不足与疏漏之处在所难免,敬请专家和读者指正。

编 者

2012 年 6 月

CONTENTS 目录

单元一 旅行社的设立与组织构建

第一节 旅行社的设立 2

第二节 旅行社的组织构建 13

单元二 旅行社产品运作

第一节 认知旅行社产品 27

第二节 旅行社产品设计 35

第三节 旅行社产品的面市 44

第四节 精品旅游线路解析 51

单元三 旅行社外联业务及营销组合运用

第一节 旅行社外联业务 58

第二节 旅行社营销组合运用 64

单元四 旅行社计调业务

第一节 认知计调 82

第二节 团队接待旅游服务采购与报价 85

第三节 国内组团计调业务 98

第四节 出境组团计调业务 103

单元五 旅行社接待业务

第一节 入境团体旅游接待业务与管理 111

第二节 散客旅游接待业务管理 116

目 录 CONTENTS

第三节 门市服务.....	121
---------------	-----

第四节 旅游投诉接待管理.....	123
-------------------	-----

单元六 旅行社网络运营

第一节 认知旅行社电子商务.....	131
--------------------	-----

第二节 旅行社网络运营实务.....	136
--------------------	-----

单元七 旅行社财务管理

第一节 旅行社财务规范流程和管理规定.....	157
-------------------------	-----

第二节 旅行社核算和结算.....	166
-------------------	-----

单元八 旅行社人力资源管理

第一节 认知旅行社人力资源管理.....	187
----------------------	-----

第二节 旅行社企业文化构建.....	197
--------------------	-----

参考文献

单元一

旅行社的设立与组织构建

单元摘要

本单元要求学生掌握旅行社设立的条件和审批程序，熟悉旅行社的设立方式和流程；熟悉旅行社的基本业务及性质，掌握旅行社的组织构建。教学重点为旅行社的类型、旅行社的职能与业务。教学难点为旅行社设立程序和组织构建。

第一节 旅行社的设立

任务引入

国务院 2009 年 2 月 20 日颁布了新的《旅行社条例》，2009 年 5 月 1 日开始实施，1996 年颁布的《旅行社管理条例》同时废止。新条例将经营出入境旅游业务旅行社所需的注册资金最低限额由人民币 150 万元降低为 30 万元；许可国内旅行社经营入境旅游业务，原来国际旅行社经营入境旅游业务，需交质量保证金 60 万元，现在国内旅行社经营入境旅游业务质量保证金降到 20 万元；新条例取消了旅行社设立分社需要每年接待旅游者 10 万人次以上的规定；取消了国际、国内旅行社每设立一个分社需分别增加注册资金 75 万元、15 万元的规定；新条例明确旅行社交纳质量保证金后，连续 3 年没有因为侵害旅游者合法权益而受到行政机关罚款以上处罚的，监管部门应当将旅行社的质量保证金减少 50%。

新颁布的《旅行社条例》对旅行社的设立条件作了较大的改变，这些设立条件的改变对旅行社业的发展有何意义？

任务分析

新条例与旧条例的区别不仅仅在于去掉“管理”二字，而是全面地反映了我国旅游业发展的新要求，解决了旅游业发展中的突出问题，具有很强的时代性、针对性。新条例顺应了旅游业发展的蓬勃势头，鼓励旅行社发展和经营国际业务，降低了旅游市场准入门槛，减轻了旅行社的经营负担。

相关知识

一、旅行社概述

旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构，旅游活动的发展是旅行社得以产生和发展的前提条件。在我国，旅行社是指以营利为目的、从事旅游业务的企业。随着世界范围内旅游事业的发展与繁荣，旅行社已经发展成为世界旅游业的三大支柱之一。

（一）旅行社的产生与发展

1. 世界旅行社的产生

旅行社的产生是经济、科技和社会分工发展的直接结果，也是旅行活动长期发展的必然产物。18 世纪中叶发生在英国的工业革命，使全世界的经济和社会结构发生了巨大的改变，也使世界范围内的旅行活动的发展受到了显著的影响，主要表现在以下四个方面：

1) 工业革命为旅游活动的产生奠定了物质基础

首先，全球范围内生产力水平的不断提高和迅速发展、社会财富的急剧增加、有产阶级规模的日趋扩大，使得越来越多的人具备了外出旅游的经济条件。在工业革命以前，只有地主和贵族才有金钱进行非经济目的的消遣性旅游活动。工业革命使得生产财富大量流向新兴的工业资产阶级，使他们也具备了进行旅游活动的经济条件，从而扩大了有财力外出旅游的人数。

其次,科学技术的进步,提高了交通运输能力,缩短了运输时间,扩建了运输网络,使大规模的人员流动成为可能。1769年,瓦特发明的蒸汽机技术很快就被应用于新的交通工具的制造,至18世纪末蒸汽机轮船就已经问世。但对近代旅游业的诞生产生最大、最直接影响的还是铁路运输技术的发展。1825年,英国的乔治·史蒂文森建造的从斯托克顿至达林顿的铁路正式投入运营。此后,各地铁路开始建设起来,并向更远的地方延伸。

2) 旅游需求的普遍化为旅游活动的产生提供了现实的可能性

工业革命加快了城市化的进程,改变了人们原有的工作和生活方式,使人们产生了回归自由、宁静的大自然的要求,主观上产生了旅游动机。由于人们缺乏旅游经验,如对民俗禁忌、旅游常识、货币兑换等缺乏了解,使许多人急切希望有一个专业化的旅游服务机构为其提供便利。

3) 市场经济的发展为旅游活动的产生提供了必要的社会条件

在此背景下,一批具有敏锐信息的先行者首先捕捉到了市场信息,开始创办旅行代理事业。世界上公认的第一位真正的专职旅行代理商是英国的托马斯·库克(Thomas Cook)。托马斯·库克于1808年11月22日出生于英国,自幼家境贫寒,10岁便辍学就业,先后做过帮工、诵经人和木匠等。托马斯·库克笃信宗教,热衷于禁欲。

1841年7月5日,身为传教士的托马斯·库克利用机器化大生产给人们带来的心理危机,以参加禁酒为号召,创造性地组织了世界上第一次团体包价旅游,包租了一列往返列车,运载570人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会,第一次采用了集体折扣付费的方式,每人先交1先令,提供的服务项目包括交通费用、乐队演奏赞歌、一次野外午餐和午后茶点。这次活动旅游史上被认为是近代旅游活动的开端,具有重要的意义。这次活动具有后来旅行社经营活动的若干重要特征:其一,采用了集体折扣付费的方式;其二,具有团体包价的雏形;其三,将吃、行、娱等要素集中在旅游活动中;其四,初步体现了旅行社全陪的导游功能。这些特征对于后来的旅行社经营都具有重要的借鉴作用。

1845年,托马斯·库克在英国的莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社,开始专门从事旅行代理业务,标志着近代旅游业的开始。托马斯·库克成为世界上第一位专职的旅行代理商,被尊称为“世界旅行社之父”。1845年,为组织到利物浦的观光旅游,托马斯·库克整理出版了《利物浦之行指南》,并为此设立了专门的旅游向导。1855年,托马斯·库克以包价的形式组织了赴法国的旅行。到1864年,经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计达100多万,他的名字也成为旅游的代名词,在欧美地区家喻户晓。后来,欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式,先后组织了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国内参观游览。1865年,托马斯·库克在托马斯·库克旅行社的基础上建立了托马斯·库克父子公司,该旅行社后来发展成为当时世界上最大的旅行社。此后,他又相继在美洲、非洲和亚洲地区建立了分公司,旅游业务遍布全球。

之后,欧美各国不断涌现出类似的旅行社组织,如1850年在英国成立的旅游者组织,1885年在英国成立的帐篷俱乐部,1890年在法国和德国相继建立的观光俱乐部,以及1893年在日本成立的喜宾会,其中尤以美国的运通公司最为著名。美国运通公司于1850年起兼营旅行代理业务,并于1891年发售了与现代事业方法相同的旅行支票。

托马斯·库克对于旅游业发展的贡献,不仅在于他开创了近代旅游业,而且还表现在他面向大众、薄利多销,推动了旅游的社会化,促进了旅游业的发展。

2. 我国旅行社的产生

我国旅行社最早产生于 20 世纪 20 年代。1923 年,爱国人士陈光浦先生在上海商业储蓄银行设立旅行部,1927 年该部独立并更名为中国旅行社,现为香港中国旅行社股份有限公司。新中国成立后,1949 年 12 月在厦门成立了华侨旅行社,这是“中国旅行社”的前身。此后,我国先后于 1954 年和 1979 年在北京成立中国国际旅行社和中国青年旅行社。这三家旅行社并称为我国的“三大旅行社”。

(二) 旅行社的定义

旅行社有许多的定义。其中世界旅游组织的定义为:“零售代理机构向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务,包括服务酬金和条件的信息。旅行组织者、制作批发商或批发商在旅游需求提出前,以组织交通运输,预订不同的住宿和提出所有其他服务为旅行和旅居做准备。”我国《旅行社条例》中指出:旅行社是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

旅行社是公司行业(商业活动)的一种,营运项目通常包括了各种交通运输票券(例如机票、火车票、巴士票与船票)、套装行程、旅行保险、旅行书籍等的销售,以及国际旅行所需的证照(例如护照、签证)的咨询代办。小的旅行社可能只有一人,大的旅行社则全球都有分店。由旅行社衍生的职业有:领队、导游、车长、订票员、签证专员、计调员(旅游操作)等。在某些地方,经营旅行社是必须要持有当局发出的有效牌照,并且必须是某指定旅行社商会的会员才能经营旅行团。

(三) 旅行社的分类

1. 国外旅行社的分类

国外旅行社的分类主要是指欧美国家旅行社的分类。欧美国家旅行社主要分为两大类:

(1) 旅游批发经营商。旅游批发经营商是指主要经营批发业务的旅行社或旅游公司。所谓批发业务,是指旅行社根据自己对市场需求的了解和预测,大批量地订购交通运输公司、饭店、目的地经营接待业务的旅行社、旅游景点等有关旅游企业的产品和服务,然后将这些单向产品组合成为不同的包价旅游线路产品或包价度假集合产品,最后通过一定的销售渠道向旅游消费者出售。

(2) 旅游零售商。旅游零售商是主要经营零售业务的旅行社。旅游零售商主要以旅游代理商为典型的代表,当然也包括其他有关的代理预订机构。一般来讲,旅游代理商的角色是代表顾客向旅游批发经营商及各有关行、宿、游、娱方面的旅游企业购买其产品,也可以说旅行社零售商的业务是代理上述旅游企业向顾客销售其各自的产品。

2. 中国旅行社的分类

中国旅行社最初分为一类社、二类社、三类社;分管于国家旅游局和各地旅游局;在 2000 年以后国家旅游局不再具体管理旅行社的事务,全交由当地的旅游局;旅行社又在 2000 年以后分为国内社、国际社(国际社又分为有出境权和无出境权两种)。

目前国内各地的旅行社从业务上又分为组团社、地接社、办事处:

(1) 组团社:是指在出发地组织,并与客人签订旅游合同的旅行社。

(2) 地接社：是指在旅游目的地接待出发地组团社游客的旅行社。

(3) 办事处：是指地接社设在出发地城市的办事机构或者代理，此类办事机构并没有经营权，仅仅具有招徕和宣传的功能。

(四) 旅行社的职能

旅行社的最基本职能是设法满足旅游者在旅行和游览方面的各种需要，同时协助交通部门、饭店、餐馆、游览景点、娱乐场所和商店等旅游服务供应部门和企业将其旅游服务产品销售给旅游者，旅行社的职能如表 1-1 所示。

表 1-1 旅行社职能

旅行社基本职能	主要表现形式
生产职能	设计和开发包价旅游产品和组合旅游产品
销售职能	销售包价旅游产品和组合旅游产品；代销单项旅游服务产品
组织协调职能	组织各种旅游活动；协调与各有关部门/企业的关系
分配职能	分配旅游客源和旅游收入
提供信息职能	向有关部门/企业提供旅游市场信息；向旅游者提供旅游目的地、有关部门/企业及其产品的信息

(五) 旅行社的基本业务范围

1. 产品设计与开发业务

按照旅行社业务操作流程，其第一项基本业务是产品开发。旅行社的产品开发业务包括产品设计、产品试产与试销、产品投放市场和产品效果检查评估四项内容。首先，旅行社在市场调查的基础上，根据对旅游市场需求的分析和预测，结合本旅行社的业务特点、经营实力及各种旅游服务供应的状况，设计出各种能够对旅游者产生较强吸引力的产品。其次，旅行社将设计出来的产品进行小批量的试产和试销，以考察产品的质量和旅游者对其喜爱的程度。再次，当产品试销成功后，旅行社便应将产品批量投放市场，以便扩大销路，加速产品投资的回收和赚取经营利润。最后，旅行社应定期对投放市场的各种产品进行检查和评价，并根据检查与评价的结果对产品做出相应的完善和改进。

2. 旅游服务采购业务

旅行社的第二项基本业务是旅游采购。旅游采购业务是指旅行社为了生产旅游产品而向有关旅游服务供应部门或企业购买各种旅游服务项目的业务活动。旅行社的采购业务主要涉及交通、住宿、餐饮、景点游览、娱乐和保险等。另外，组团旅行社还需要向旅游路线沿途的各地接待旅行社采购接待服务。

3. 产品销售业务

旅行社产品销售业务是旅行社的第三项基本业务，包括制定产品销售战略、选择产品销售渠道、制定产品销售价格和开展旅游促销四项内容。首先，旅行社应对其所处的外部环境和企业内部条件进行认真分析，确定企业所面临的机会和挑战，并发现企业所拥有的优势及存在的弱点。在此基础上，旅行社制定其产品销售战略。其次，旅行社根据所制定的产品销售战略和确定的目标市场选择适当的产品销售渠道。再次，旅行社根据产品成本、市场需求、竞争状况

等因素制定产品的价格。最后,旅行社根据其经营实力和目标市场确定和实施旅行社的促销战略并选择适当的促销手段,以便将旅行社产品的信息传递到客源市场,引起旅游者的购买欲望,推销出更多的产品。

4. 团体接待业务

团体接待业务是旅行社的第四项基本业务。旅行社通过向旅游团队提供接待服务,最终实现包价旅游的生产与销售。团体接待业务由生活接待服务和导游讲解服务构成。

5. 散客旅游业务

旅行社的第五项基本业务是散客旅游业务。这是一项以散客旅游者为目标市场的旅游服务业务。散客旅游业务包括单项旅游服务业务、旅游咨询业务和选择性旅游服务业务。

二、旅行社设立的条件

根据《旅行社条例》的相关规定,设立旅行社在经营场所、营业设施、注册资金等方面必须满足一定的条件。

1. 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社条件

(1) 有固定的营业场所。申请者拥有产权的营业用房,或者申请者租用的、租期不少于1年的营业用房,营业用房必须与其旅游业务规模相适应。

(2) 有必要的营业设施。两部以上的直线固定电话、传真机、复印机、电子计算机等办公设备。

(3) 有不少于30万元的注册资本。

2. 经营出境旅游业务的旅行社应具备的条件

(1) 旅行社取得经营许可满两年。

(2) 未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的。

三、旅行社的职业要求

1. 从业动机

(1) 热爱旅游事业。

(2) 乐于为旅游者提供质量高、价格公平、数量充足的旅游服务产品。

(3) 通过对旅行社的理性决策,凭借高质量的专业化服务和有效的经营管理,追求企业长期的最大利润。

(4) 促进旅行社的发展和壮大。

2. 知识结构

(1) 广博的旅游业务经营和企业管理知识。

(2) 丰富的旅游知识及相关的文化知识。

(3) 熟悉国家的宪法、经济法、民法等法律法规知识。

(4) 掌握国家有关旅游发展的法规和政策。

(5) 对旅游学、经济学、市场学、心理学、管理学等有较深入的了解。

(6) 丰富的旅游常识和历史、地理及主要客源国(地区)的民俗风情知识。

3. 工作能力

(1) 决策能力, 从业人员善于就产品设计与开发、与客户谈判、旅游团队接待、旅游售后服务等日常经营管理问题作出战术性决策; 善于就旅行社的经营目标、经营战略、市场选择、人事安排、资本运作等涉及全局性重大问题做出战略性决策。

(2) 业务开拓能力, 经常地推陈出新, 不断地进行业务开拓, 开拓新的市场和生产新的产品, 以维持和提高企业的核心竞争能力。

(3) 应变能力, 善于应变, 妥善解决经营中的种种突发问题, 指导工作人员在变化中最大限度地满足旅游者的要求。

(4) 交际能力, 协调好企业内部的各种人际关系, 协调好与其他旅游企业和部门及相关的企业和部门的关系, 处理好与旅游者的关系。

4. 身心条件

(1) 心理品质: 工作热情、有耐心、有决心, 乐观的态度和自我控制能力。

(2) 身体健康: 身体健康是旅行社业务特点的直接要求。

5. 从业经验

(1) 至少在旅游接待、产品设计与开发、产品销售及旅游服务采购等主要业务部门中的任何一个部门从事过一定时间的专业工作和管理工作。

(2) 熟悉旅行社的旅游接待与导游服务、产品设计与开发、产品价格的制定与产品的销售、旅游服务采购等方面的业务流程。

(3) 熟悉旅行社各部门和岗位的质量标准。

四、旅行社的设立程序

(一) 申办旅行社的材料

为顺利地办理设立旅行社的申办手续, 申办人应准备好申办过程中所需的各种文件和证明材料, 包括: 设立申请书、可行性研究报告、旅行社章程、旅行社负责人的履历和任职资格证明、依法设立的验资机构出具的验资证明、经营场所的证明、营业设施设备的证明、工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

(1) 设立申请书。包括申请设立旅行社的类别、名称、设立地点、企业形式、投资者、投资额、出资方式、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。

(2) 可行性研究报告。可行性研究报告是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。在可行性研究报告中要全面分析和评估所申请设立旅行社的市场条件、资金条件和人力条件, 具体说明该旅行社的客源市场或潜在客源市场、现有资金或筹措资金能力, 并证明旅行社已经达到国家对旅行社在管理人员及相关专业人员数量和职业资格方面的规定和要求。

(3) 旅行社章程。申办人起草旅行社章程, 普通旅行社要阐明旅行社的经营范围、设立方式和经营方式, 旅行社的经济性质, 注册资金数额及其来源, 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

程序和终止程序等。股份制旅行社要阐明旅行社注册资本、股份总数和每股金额,股东名称、认购股份数、权利和义务,董事会的组成、职权、任期和议事规则、利润分配办法,旅行社解散事由与清算办法,通知和通告办法等旅行社应遵循的原则。

(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、部门经理、财务人员等的履历表及相关的职业资格证书报送受理申请的旅游行政管理部门。

(5) 依法设立的验资机构出具的验资证明。国家通过法定的验资机构对旅行社进行验资,检验申请设立的旅行社注册资本和质量保证金是否真实。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的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。实际工作中旅行社可以对以下两种验资方式进行选择:

① 银行验资。申办人将货币资金汇入到有关银行的账户上,然后由该银行出具书面的验资证明及资本金入账凭证的复印件,申办人将验资证明及复印件送交受理申请的旅游行政管理部门。

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

(6) 经营场所的证明。旅行社的营业场所所有自由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由资产,申办人应向旅游行政管理部门提交旅行社营业场所的产权证明或使用证明;如果经营场所是申办人租用他人资产,申办人应向旅游行政管理部门出具租赁期限在一年以上(含一年)的租房协议。

(7) 营业设施、设备的证明。按照国家旅游局有关规定:凡设立旅行社,申办人应当提交传真机、直线电话、电子计算机等经营设备证明。经营设备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。

(8) 工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

(二) 申办阶段

1. 旅行社经营许可审批

(1) 国际旅行社。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。

(2) 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,则应直接向被授权或委托的地、市旅游行政管理部门提出申请,并由该部门作出审核批准。

(3) 旅行社的分社。按照《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》的规定,具有设立分社资格的旅行社可向具有审批权的旅游行政管理部门申请成立分社,经审核批准后,即可成立分社。

(4) 外商投资的旅行社。由中国投资者向国务院旅游行政主管部门提出申请,并提交:设立申请书;设立旅行社可行性研究报告;旅行社章程;旅行社经理、副经理履历及资格证书;资金信用证明;验资报告;经营场所证明;经营设备情况证明;年检报告书;资产状况表;财