

满足模... 突出“学以致用”、问题导向，培养真正的“应用型”旅游业人才。




高职高专
旅游管理类
规划教材

陈道山◎主编
阮跃东◎副主编

旅行社 经营管理实务



 中国发展出版社



高职高专
旅游管理类
规划教材

旅行社经营管理实务



陈道山◎主编
阮跃东◎副主编

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社经营管理实务/陈道山主编; 阮跃东副主编. —北京:
中国发展出版社, 2009.7

(高职高专旅游管理类规划教材)

ISBN 978-7-80234-421-1

I. 旅… II. ①陈… ②阮… III. 旅行社—企业管理
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 102135 号

书 名: 旅行社经营管理实务

主 编: 陈道山

副 主 编: 阮跃东

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978-7-80234-421-1

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京大地印刷厂

开 本: 787×980mm 1/16

印 张: 23.75

字 数: 460 千字

版 次: 2009 年 7 月第 1 版

印 次: 2009 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1—5000 册

定 价: 35.00 元

咨询电话: (010) 68990642 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: fazhanreader@163.com

fazhan02@drc.gov.cn

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

高职高专旅游管理类规划教材编委会

(排名次序不分先后)

- | | |
|-----|--------------|
| 李辉作 | 齐齐哈尔大学 |
| 于涛 | 河南科技学院 |
| 孙国雁 | 齐齐哈尔大学 |
| 于小曼 | 河南科技学院 |
| 葛晓红 | 河南科技学院 |
| 艾静超 | 沈阳工程学院 |
| 盖陆祎 | 河北旅游职业学院 |
| 孙静 | 哈尔滨商业大学 |
| 苟胜东 | 四川商务职业学院 |
| 冷放 | 四川商务职业学院 |
| 卢红梅 | 四川商务职业学院 |
| 李静 | 四川商务职业学院 |
| 李樵 | 四川商务职业学院 |
| 肖黎 | 四川商务职业学院 |
| 张娟 | 四川商务职业学院 |
| 杨学峰 | 河南省信阳职业技术学院 |
| 王博 | 河南省信阳市浉河区教育局 |
| 方德满 | 河南省信阳职业技术学院 |
| 冯静 | 江西旅游商贸职业学院 |
| 尹芳 | 河南省信阳职业技术学院 |
| 刘爽 | 河南省信阳职业技术学院 |

| | |
|-----|--------------|
| 樊雅琴 | 陕西杨凌职业技术学院 |
| 白晓艳 | 河北政法职业学院 |
| 焦金英 | 郑州旅游职业学院 |
| 张红娟 | 杨凌职业技术学院 |
| 张燕屏 | 重庆工贸职业技术学院 |
| 王旭丽 | 呼和浩特化工职业学院 |
| 刘娟 | 河北政法职业学院 |
| 陈道山 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 安兵 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 王爽 | 沈阳工程学院 |
| 栗洪伟 | 河南财政税务高等专科学校 |
| 曹兰 | 河南商业高等专科学校 |
| 魏九峰 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 高荣丽 | 信阳职业技术学院 |
| 阮跃东 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 冯建本 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 澹丰霞 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 晏晓丽 | 河南商业高等专科学校 |
| 王近 | 郑州牧业工程高等专科学校 |
| 张淋江 | 郑州牧业工程高等专科学校 |



旅行社是旅游产业的三大支柱之一,是现代旅游活动得以大规模开展的重要条件。伴随我国旅游产业的快速发展,近十年来,我国旅行社业的规模得到了空前发展。顺应旅行社经营管理实践的开展,旅行社经营管理方面的教育与培训也随之得到发展。为总结并指导旅行社经营管理实践发展的需要,该方面的教材建设与更新被提上了日程。本着理论性、实践性和时效性相结合的原则,既注重同旅游业界的接轨,又注重总结我国旅行社业实践发展的经验教训以及存在的新情况、新问题,我们编写了本教材。

作为高职高专旅游管理专业的核心教材之一,本教材的编写内容紧扣“教育部16号文”的相关要求,以“理论够用为度,突出技能训练”为宗旨,以培养真正的“应用型”旅游人才为目标,遵循“从实际出发、学以致用”的基本原则,凸显教材内容的实用性和前瞻性。

本书力求突破传统教材的编写模式,更加突出学以致用知识与技能体系。以实用性为基础,以项目为导向,以任务为驱动,以案例教学为特色,突出实践教学环节,并通过大量的案例分析和实践技能操作训练窗口等内容,着力培养学生独立分析问题、解决问题的能力,确保培养内容与就业市场的需求达到无缝对接。

本教材是各相关高校倾力合作与集体智慧的结晶。全书共分三大模块、十二个项目、四十个任务,在内容上基本囊括了当前旅行社经营管理实务中的基本知识、基本理论和基本操作技能。

本书由陈道山任主编,阮跃东任副主编。安兵、王爽、栗洪伟、曹兰、魏九峰、高荣丽、冯建本、澹丰霞、晏晓丽、王近、张淋江参与了本书的编写工作。具体编写分工如下:陈道山(郑州牧业工程高等专科学校)编写导论和项目一,安兵(郑州牧业工程高等专科学校)编写项

目二,王爽(沈阳工程学院)编写项目三,栗洪伟(河南财政税务高等专科学校)编写项目四,曹兰(河南商业高等专科学校)编写项目五,魏九峰(郑州牧业工程高等专科学校)编写项目六,高荣丽(信阳职业技术学院)编写项目七,阮跃东(郑州牧业工程高等专科学校)编写项目八,冯建本(郑州牧业工程高等专科学校)编写项目九,澹丰霞(郑州牧业工程高等专科学校)编写项目十,晏晓丽(河南商业高等专科学校)编写项目十一,王近(郑州牧业工程高等专科学校)、张淋江(郑州牧业工程高等专科学校)编写项目十二。本书编写大纲由陈道山拟订,冯建本、魏九峰参与了部分书稿的审校,全书的最终统稿定稿由陈道山、阮跃东负责。

本教材的编写参考和引用了许多专家学者的观点和研究成果,也参考和引用了一些国内外的相关教材和资料,在此谨向有关作者表示感谢和敬意。

本教材既可作为高职高专院校旅游管理类各专业的学生用书,又可作为旅行社岗位培训和旅游从业人员的职业资格考试培训教材。

由于编者的时间、水平和经验有限,书中难免疏漏错误,恳请专家和读者批评指正。

编者

2009年6月

导论 / 1

【基础模块】

项目一 旅行社基础知识

- 任务一 了解旅行社的产生与发展 / 10
- 任务二 理解旅行社的性质与特点 / 16
- 任务三 掌握旅行社的职能与业务 / 19
- 任务四 熟悉旅行社的类型与组织机构 / 24
- 任务五 如何设立旅行社 / 32
- 任务六 了解旅行社行业组织 / 39

项目二 旅行社经营管理基础

- 任务一 了解管理的基础知识 / 46
- 任务二 掌握科学的管理观 / 49
- 任务三 明确旅游职业经理人的素养 / 59

项目三 我国旅行社行业发展趋势展望

- 任务一 了解当前我国旅行社行业的发展现状 / 66
- 任务二 理解新形势下我国旅行社行业的发展趋势 / 73

【实务模块】

项目四 旅行社产品设计与开发

- 任务一 理解旅行社产品的概念与特点 / 92
- 任务二 了解旅行社产品的构成及类型 / 95
- 任务三 如何设计与开发旅行社产品 / 101

项目五 旅行社采购业务

- 任务一 了解旅行社采购的基础知识 / 122
- 任务二 掌握旅行社采购类别和方法 / 126
- 任务三 旅行社采购业务实操 / 140

项目六 旅行社产品营销

- 任务一 理解旅行社的市场细分、选择与定位 / 148
- 任务二 旅行社产品如何定价 / 154
- 任务三 旅行社产品如何促销 / 161
- 任务四 掌握旅行社产品的销售渠道和策略 / 167

项目七 旅行社接待业务

- 任务一 理解旅行社接待业务的性质和特点 / 178
- 任务二 如何管理旅行社接待人员 / 182
- 任务三 旅行社接待过程怎样管理 / 192
- 任务四 如何开展旅行社接待业务 / 197

项目八 旅行社计调业务

- 任务一 了解计调业务的基本内容 / 210
- 任务二 掌握计调业务工作流程 / 217
- 任务三 计调业务实操 / 227

【支撑模块】

项目九 旅行社财务管理

- 任务一 什么是旅行社财务管理 / 240

- 任务二 如何进行旅行社资产管理 / 244
- 任务三 怎样进行旅行社成本费用管理 / 251
- 任务四 如何进行旅行社营业收入与利润管理 / 256
- 任务五 掌握旅行社结算管理 / 261
- 任务六 懂得旅行社财务分析 / 265

项目十 旅行社人力资源管理

- 任务一 了解旅行社人力资源管理的基础知识 / 276
- 任务二 如何进行旅行社人力资源管理 / 284
- 任务三 理解旅行社人力资源激励机制 / 293

项目十一 旅行社质量管理

- 任务一 什么是旅行社质量管理 / 302
- 任务二 如何处理旅游投诉 / 307
- 任务三 怎样处理旅游事故 / 314

项目十二 旅行社信息管理

- 任务一 了解信息技术在旅行社中的应用 / 324
- 任务二 掌握旅行社管理信息系统 / 330
- 任务三 掌握旅行社电子商务 / 338

附录一 / 349

附录二 / 358

参考文献 / 368

导 论

旅行社经营管理实务是旅游管理专业的一门核心专业课,也是一门应用性很强的课程。学好它,对于培养未来的旅行社职业经理人具有重要意义。那么,什么是旅行社,经营与管理的区别与联系何在,如何学习本教材,就成为我们开课之前必须要了解的内容。

一、什么是旅行社

现行的《旅行社条例》对旅行社的概念作了明确界定。所谓旅行社,就是指从事招徕、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。

现行的《旅行社条例实施细则》对相关概念作出了明确的解释。

1. 相关旅游服务

主要包括安排交通服务,安排住宿服务,安排餐饮服务,安排导游、领队服务,旅游咨询、旅游活动设计服务,安排观光游览、休闲度假等服务。

此外,旅行社还可以接受委托,提供下列旅游服务。

(1) 接受旅游者的委托,代订交通客票、代订住宿和代办出境、入境、签证手续等。

(2) 接受机关、事业单位和社会团体的委托,为其差旅、考察、会议、展览等公务活动,代办交通、住宿、餐饮、会务等事务。

(3) 接受企业委托,为其各类商务活动、奖励旅游等,代办交通、住宿、餐饮、会务、观光游览、休闲度假等事务。

(4) 其他旅游服务。

2. 国内旅游业务

是指旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在境内旅游的业务。

3. 入境旅游业务

是指旅行社招徕、组织、接待外国旅游者来我国旅游,香港特别行政区、澳门特别行政区旅游者来内地旅游,台湾地区居民来大陆旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人,在内地的

香港特别行政区、澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民在境内旅游的业务。

4. 出境旅游业务

是指旅行社招徕、组织、接待中国内地居民出国旅游,赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人、在内地的香港特别行政区、澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民出境旅游的业务。

二、什么是经营与管理

一个企业的活动大致可以分为两类,笼统地称之为经营和管理。那么,什么是经营?什么是管理?二者之间又有什么区别和联系呢?

(一) 经营与管理的含义

通俗地说,经营是对外的,通过开展业务追求从企业外部获取资源和建立影响;管理是对内的,通过建章立制强调对内部资源的整合和建立秩序。

经营(operation)是企业通过对人、财、物资源要素的运作、提供产品及服务来满足客户有效需要的一系列经济活动而使企业获得经济效益的一种外向市场行为。

管理(management)是企业通过计划、组织、授权、领导、控制等手段达到资源的有效合理配置而使组织目标高效率实现的一种内向协调行为。

经营管理的基本任务是合理地组织生产力,使产、供、销各个环节相互衔接、密切配合,人、财、物各种要素合理结合、充分利用,以尽量少的活劳动消耗和物质消耗,生产出更多符合社会需要的产品。

(二) 经营与管理的区别与联系

1. 经营与管理的区别

总体上讲,二者的大致区别有以下几点。

(1) 经营追求的是效益,是为了创造利润,为了赚钱(开源);管理追求的是效率,要控制成本、降低成本,属于省钱(节流)。

(2) 经营是扩张性的,要积极进取,抓住机会,胆子要大;管理是收敛性的,要谨慎稳妥,要评估和控制风险。

(3) 两者的关键和重点不同,经营以市场为纲,管理以人为本。

(4) 经营解决的是方向、战略、市场和效益,管理解决秩序、纪律、积极性和效率。

(5)经营是保密的,不能照搬,更趋向艺术;管理有模式,不保密,可以买得到,更趋向科学。

(6)经营以市场为导向,天天在变;管理不能天天变,相对稳定。

具体而言,二者的本质区别主要有以下几点。

(1)二者产生的根源不同。经营是市场经济的产物,萌芽于商品经济,形成于市场经济,已有上百年的历史。计划经济年代,企业没有经营,整个国民经济由国家在经营,但企业有管理。市场经济初期的短缺经济时代,因产品供不应求或供求基本平衡,企业经营的重要性并不显著。唯有进入真正的市场经济时代,市场才对资源的配置发挥更大的基础性作用,在日益激烈和残酷的市场竞争中凸显了企业经营的作用,丰富和发展了企业经营的内涵和外延。

管理是集体劳动和分工协作的产物。一个人不需要管理,但凡有集体劳动和分工协作马上产生管理。

(2)二者的基本内容不同。企业经营,按照经营对象的不同,可分为商品经营、资产经营和资本经营。商品经营,即组织商品的生产和流通,具体包括市场调研预测、产品开发设计、市场营销、售后服务、生产等诸多环节,每一个环节都非常重要。

资产经营的对象是生产要素,既包括有形的生产要素即厂房、设备、原材料、能源、半成品、成品、资金、劳动力等,同时也包括无形的生产要素如专利、非专利技术、管理、商号、商标、商誉、品牌、土地使用权、销售渠道、商业秘密、各种专营许可证与国际认证标准、重要的人力资本、人际关系等。资产经营就是对这些有形和无形的生产要素在企业内外广泛开展合理地流动与优化组合,千方百计提高其利用效率和效益,以满足和促进企业商品经营的要求与发展。

资本经营,其对象是产权,即对产权进行合理地流动与优化组合,具体包括参股、控股、合并、兼并、拍卖、股份制改造组合、股票上市、产权互换等行为和方式,从而能促进企业商品经营、资产经营更快更好地发展。

企业管理的基本对象是企业的人、资产、质量、利润等,一般涉及企业人员、团队、组织结构、管理模式、企业目标、制度体系、质量与服务、资产、成本、利润,以及研发、营销、生产、后勤、领导、激励与约束、价值观念等方面的管理。所有这些管理都可概括为企业的制度管理、机制管理和企业文化管理等。

2. 经营与管理的联系

经营和管理是相辅相成的。经营为管理提供必要的物质基础和良好的规划平台,管理为企业经营实现利润最大化提供良好的保障。所以,经营离不开管理,管理也涉及经营。总而言之,两者都以企业良性发展为终极目标。

(1)经营与管理密不可分、相互依赖。忽视管理的经营不能长久,也不能持续。挣回来多少钱,又浪费掉多少钱,“竹篮打水一场空”,白辛苦。忽视经营的管理是没有活力的,是僵化的。为了管理而管理,为了控制而控制,只会把企业管死。企业发展必须有规则,有约束,但也必须有动

力,有张力,否则就是一潭死水。

(2)经营是龙头,管理是基础,管理必须为经营服务。企业要做大做强,必须首先关注经营,研究市场和客户,并为目标客户提供有针对性的产品和服务。同时,管理必须跟上。只有管理跟上了,经营才可能继续向前进。经营前进,又会对管理水平提出更高的要求。所以,企业发展的规律就是“经营—管理—经营—管理”交替前进,就像人的左脚与右脚一样。

(3)对于企业中的具体部门或个人,经营与管理应当有所侧重,并根据实际情况及时调整。企业中的各类部门、各级组织,应该有一个大方向的分工,有的侧重于经营,有的侧重于管理。特别是在组织的迅猛扩张期,经营与管理的分工尤为重要。

(4)经营和管理还应当同当前国际上先进的经济模式相结合,加强利用信息产业技术给我们带来的便利,提高经营和管理的能力,使企业不断壮大和发展。

三、如何学习本教材

(一)明确学习目标

本教材以培养实用性专业人才为目标,课程内容以项目为导向,以任务为驱动,以案例教学为抓手,突出实践环节。一方面突出“理论学习够用为度”,强调理论学习,尤其要认真学习借鉴新的旅行社管理理论和管理经验;另一方面更重视实践能力的培养,突出“学以致用”,在学习理论的同时注重具体操作技能的培养,以利于理论联系实际,提高旅行社综合管理的素质和能力。

对旅行社的基础知识、实务操作、财务、人力资源、质量管理等方面展开学习,目的就是掌握旅行社经营管理的基础知识与基本理论,培养理论联系实际的能力,提高旅游服务与旅游管理的能力,为将来从事旅游服务和旅游管理工作、更好地满足旅游者的现实和潜在需要、提高旅游企业的管理效率打下坚实的基础。

(二)把握学习重点

学习本教材,从内容上而言,要了解旅行社的性质、基本业务和经营管理理念,了解世界及我国旅行社业的发展脉络,了解旅行社的分工体系、分类制度及设立过程,明确旅行社的相关法律制度,同时要掌握旅行社的市场营销,对旅行社的接待管理、组织管理和财务管理也应该有较深的认识;能力方面而言,应初步认识、掌握旅行社业务的构成和基本工作流程,能够从实际问题出发,在旅行社日常业务的处置和突发问题的应对上有初步的解决能力。具体学习重点如下。

1. 认识我国旅行社经营管理的现状

从纵向上看,我国旅行社业有了迅速而显著的发展;然而横向比(与世界旅行社业强国比),

尤其与入世后严峻的市场生存环境要求比,仍存在着总体数量少、业务范围窄、经营规模小、集团经济弱、内部管理散、科技含量低、自组能力差等亟待解决的现实问题。

2. 掌握旅行社的技能操作,理解旅行社的业务运作基本流程

旅行社的技能操作,一般应做好产品设计与开发、生产、销售和售后服务等环节。旅行社产品的设计与开发应对食、住、行、游、购、娱等诸多因素进行综合性考虑,更要做到以“新”、“奇”、“异”取胜。衡量旅行社产品质量高低的重要标准是导游员,这就要旅行社应做好人力资源方面的管理,因为人是影响服务质量的关键性因素。另外,还要重视旅行社产品的售后服务,这是产品过程的延续,更是收集信息、争取回头客的良好机会,有利于旅行社发现问题,把对产品的不良反应最大限度地消除在最初阶段。

3. 明确旅行社的市场营销

旅行社必须面对旅游市场认清自我的优缺长短,准确地进行市场定位。从旅游销售来看,目前我国国内旅游正处在蓬勃发展阶段,由于旅行社出售的主体是无形服务,因此,顾客关系对于旅行社的发展至关重要。而市场营销主的目的之一便是通过快捷、礼貌和细致入微的服务建立起良好的顾客关系。

4. 领会旅行社的管理

旅行社业是竞争性强、资产占用少的知识密集型行业。经营上实行以人际关系为主导的销售和服务方式。由于旅行社属于高无形性、高不稳定性服务业,因而也是难以管理好的行业。特别是入世后,旅行社企业将逐步失去政府保护,直面世界旅游市场激烈的优胜劣汰的挑战。而我国当前旅行社的管理尚处于关注管理、聚焦销售的混合发展时期,应该引用战略管理理论来强调以时间、信息为基础的竞争,并在旅游业中引入并接受新技术和沟通系统的战略思想。随着时间的推移,随着现代信息技术的发展,网络服务将深入到旅行社的整个业务运作中。另外,旅行社还要发展与其旅行相关的核心功能,在此基础上超越常规,从品种、质量、方式上提供优质服务。

(三) 掌握学习方法

旅行社经营管理实务是一门理论性和实践性都很强的课程。在学习方法上,宜采用理论学习、技能操作与实训、实习、实践相结合的方法。

通过阅读教材内容、分析案例以及技能实验实训操作,系统、全面、准确地掌握旅行社经营管理的基本原理和操作实务。

理论联系实际,强调旅行社理论与技能的实习实践。可利用假期进行旅行社的实际经营管理层面操作,从最前线学习实战经验。可参与其中的经营管理活动,把所学理论融入到实践活动的操作与认识之中,紧密联系实际,切实提高分析问题、解决问题的能力,从而提高自身从事旅游

行业工作的综合素质和能力。

► 思考与练习

1. 什么是旅行社?
2. 何为经营? 何为管理? 简述经营与管理的区别与联系。
3. 结合自己的实际, 谈谈如何学习本课程。



基础 模块

- ▶ 项目一 旅行社基础知识
- ▶ 项目二 旅行社经营管理基础
- ▶ 项目三 我国旅行社行业发展趋势展望