

LVXINGSHE JINGYING GUANLI

LILUN FANGFA YU ANLI

旅行社经营管理

理论、方法与案例

马晓红 邓许红◎主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

湖北省战略性新兴产业（支柱）产业人才培养计划项目

湖北省级实习实训基地建设项目

湖北省属高校国家级“大学本科工程”大学生校外实践教育基地建设项目

旅行社经营管理

理论、方法与案例

LVXINGSHE JINGYING GUANLI

LILUN FANGFA YU ANLI

马晓红 邓许红◎主编



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社经营管理——理论、方法与案例 / 马晓红, 邓许红主编.

北京: 中国经济出版社, 2014. 4

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2919 - 5

I. 旅… II. ①马… ②邓… III. ①旅行社—企业经营管理

IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 261383 号

责任编辑 张 卉

责任审读 霍宏涛

责任印制 马小宾

封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 26. 25

字 数 352 千字

版 次 2014 年 4 月第 1 版

印 次 2014 年 4 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2919 - 5

定 价 59. 80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

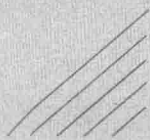
国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010 - 68344225 88386794

旅游管理专业本科教材编委会

主 任 丁 莉

副主任 王孔敬

编 委	张新平	王 涛	朱廷辉	周腾蛟
	陶 慧	冯小霞	马晓红	邓许红
	李明飞	贺友桂	谭志喜	李晓琴
	吴祖梅	周永彪	王丹君	罗德才
	周 昆	杨燕青	吴钟毅	陈以平
	李永亮			



总 序

为积极促进高等教育与经济社会发展紧密结合,引导高等学校主动适应经济发展方式转变和经济结构调整,优化人才培养结构和资源配置,深化人才培养模式改革,培养地方经济社会发展所需要的高素质专门人才,2010年湖北省教育厅决定在全省普通高等学校实施湖北省战略性新兴产业(支柱)产业人才培养计划(简称“产业人才培养计划”)。该计划主要面向湖北省战略性新兴产业(支柱)产业和区域内重点产业,特别是节能环保、新能源、新能源汽车、电子信息、新材料、生物医药、生物育种等湖北省战略性新兴产业和武汉城市圈、鄂西生态文化旅游圈的重点产业,鼓励支持高等学校与相关行业携手,与有关企业联合,两年时间内,在湖北省普通高等学校建设100个特色鲜明、优势明显、校企合作、产学研结合的战略新兴(支柱)产业和区域内重点产业人才培养基地,每年为湖北省战略性新兴产业(支柱)产业和区域内重点产业定向培养5000名左右的应用型、复合型、技能型人才,为产业发展提供人才支撑。

湖北武陵山区地处湖北省西南部,是一个集“老、少、边、穷、库”等多种特征于一体的地区。由于历史、自然环境、现实体制等多种因素的影响,该区域社会经济发展水平相对滞后,贫困人口众多。与此同时,该区域生态旅游资源、民族文化资源丰富,是一个贫困人口集中与旅游资源富集高度重叠的连片特困民族地区。近年来,为实现该区域社会经济的发展,国家和地方政府相继实施了西部大开发战略、主体功能区战略、武陵山片区扶贫攻坚开发战略、鄂西生态文化旅游圈战略等多重发展战略。

在上述战略发展规划中,都强调要充分利用区域丰富的旅游资源,大力发展特色旅游产业。随着旅游产业发展战略的实施,湖北武陵山旅游呈现出快速发展的态势,但与此同时,旅游业发展所需的高层次应用型和创新型人才的短缺也影响该区域旅游产业的快速发展。因此,如何实现该区域地方院校旅游管理人才培养方式的转变,以便培养适应旅游产业发展所需的应用型和创新型高层次人才,成为该区域旅游业可持续发展的重要条件之一。

湖北民族学院是湖北武陵山区唯一的一所本科院校,承担着培养该区域社会经济发展所需的高层次人才的任务。为适应地方社会经济发展的需要,不断优化专业设置和完善人才培养方案,切实提高人才培养质量,2008年,湖北民族学院设置旅游管理专业并开始招生,现有在校学生530余人。该专业已被湖北民族学院确立为特色专业进行建设。近年来,该专业以培养应用型和创新性人才为目标导向,相继对其专业人才培养方案和课程体系进行大量的改革和探索,构建了“专业理论+实验训练+实践训练”的人才培养模式,大力加强学生实践环节课程训练,凸显学生应用能力培养,切实实现学生的专业知识、能力与素质的不断提升。

湖北民族学院旅游管理专业以实践育人、行业育人等培养理念为指导,大力推进实践教学建设,相继与北京、上海、浙江、海南以及湖北武陵山区的恩施大峡谷、恩施富源国宾酒店等旅游企业联合建立了校外实践基地,不断探索校企联合培养人才的新模式和路径。正是在上述实践活动和探索的基础上,湖北民族学院旅游管理专业取得了较好的成果:2011年成功获得了“湖北省第一批战略性新兴(支柱性)产业人才计划建设项目”立项建设,2012—2013年,又相继获得教育部“国家级大学本科教学工程大学生校外实践教育基地”“湖北省级实习实训基地”“湖北省专业综合改革试验”等专业建设项目,这为旅游管理专业建设提供了较好的平台。2013年10月,由校企联合开发编写的《旅游规划与开发——理论、实务与案例》《酒店管理——理论、方法与案例》《旅行社经营管理——理论、方法与案例》等教材正式交由中国经济出版社出版。这也是湖北民族

学院旅游管理专业在“湖北省第一批战略性新兴产业(支柱性)产业人才计划建设项目”等专业建设项目所取得的重要阶段性成果之一。

上述教材与目前国内相继出版的同门课程教材相比较,具有明显的自身特色:一是强调了专业课程的理论、方法与案例的有机统一,打破了传统的纯理论体系的设置安排,将专业理论的原理融入方法与案例中,增强了教材的通俗性、理论与实践的有机统一性;二是突出了教材案例的典型性和感染性,上述教材中的许多案例都选择目前旅游活动中所出现的典型案例进行编排,有的还是学生在实践企业活动过程中亲身经历的事件,这会获得学生极大的共鸣,对专业理论和知识的理解更加深刻;三是教材内容的实践性和前沿性,在该教材的编写中,不仅有高校教师,而且也有各旅游企业的相关兼职技能人员参与,他们把在旅游企业实际活动中的许多感受和经验提供出来,使许多内容编排更加符合区域社会经济发展的实践取向。

上述教材在出版过程中得到中国经济出版社张卉编辑等工作人员的精心指导和建议,对他们付出的辛勤劳动和无私帮助表示诚挚的谢意!

公开出版校企联合开发教材是湖北民族学院旅游管理专业探索人才培养模式的初次改革尝试。教材在编写过程中难免存在一些缺陷和不足,敬请读者提出宝贵意见,以便进一步修订和改进。

湖北民族学院旅游管理专业教材编委会

2013年10月

前言

PREFACE

21 世纪是中国旅游业实现跨越式发展的时代,根据世界旅游组织(WTO)的预测,到 2020 年中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游客源国。届时,对连接旅游者和其他旅游业的旅行社行业既是难得的机遇又是艰巨的挑战。旅行社业作为旅游业的龙头产业,不仅要向旅游者提供优质的服务,以保障其生存和发展,同时还要向其他旅游企业提供旅游客源信息,因此在旅游业中占据重要的地位、发挥重要的作用。然而,中国旅行社业的发展时间尚短,仍然处于探索阶段。2009 年中国颁布实施了《旅行社条例》,在这样的政策背景下,旅行社的经营管理重点应随之调整。接待数量不应再是旅行社经营发展的唯一指标,接待质量、游客的权益和满意度应该成为衡量旅行社经营管理效果的重要指标。作为旅行社经营管理知识传播的重要途径,旅游管理专业高等教育的观念、方法也应随之改变。教材作为教学的重要参考资料,也应顺应形势的需要进行改革。《旅行社经营管理——理论、方法与案例》一书,是从事旅游管理专业教学和科研工作的一线教师根据多年教学科研积累的资料和经验,借鉴了大量的国内外专家、学者的观点,结合旅行社发展的实际编写而成。本书力求把最新的研究成果和先进的旅行社经营管理理论介绍给读者。

本书共有十章。每一章均有案例导读、案例分析以及课后复习与思考,希望通过案例使读者更深刻地理解所学内容,突出其实用性及实践

性;复习与思考可以帮助读者巩固所学理论知识,以便学以致用。

本书由马晓红和邓许红老师主编。参加编写工作的老师还有周腾蛟、王孔敬、陶慧、冯小霞、贺友桂、李明飞、卢平、谭志喜等。

本书在编写过程中,结合“湖北省战略性新兴产业(支柱)产业人才培养计划”项目作了一定程度的创新和改革。许多不够成熟的地方,真诚地请各位专家、学者、老师和同学提出宝贵的意见!

马晓红 邓许红

2013年10月8日

目 录 CONTENTS

总序/1

前言/1

第一章 旅行社概述

第一节 旅行社的产生与发展	2
第二节 旅行社的性质与分类	15
第三节 旅行社的地位和作用	25
第四节 旅行社的业务和职能	27

第二章 旅行社的设立

第一节 旅行社的设立条件与程序	36
第二节 旅行社企业的组织设计	47
第三节 旅行社分社与服务网点的设立	60

第三章 旅行社产品的开发与创新

第一节 旅行社产品概述	77
第二节 旅行社产品的开发	90
第三节 我国旅行社产品的创新	103

第四章 旅行社的营销管理

第一节 旅行社目标市场的选择	115
第二节 旅行社产品价格的制定	123
第三节 旅行社产品的销售渠道	138
第四节 旅行社产品的促销	145

第五章 旅行社的计调业务

第一节 旅行社计调业务概述	168
第二节 旅游服务的采购	176
第三节 旅行社计调业务流程	195

第六章 旅行社的接待业务

第一节 旅行社接待业务概述	211
第二节 团体旅游接待业务	214
第三节 散客旅游接待业务	230
第四节 门市接待业务	239
第五节 旅游投诉的产生与处理	242

第七章 旅行社人力资源管理

第一节 旅行社人力资源管理概述	250
第二节 旅行社人力资源规划	260
第三节 旅行社的员工招聘	263
第四节 旅行社人力资源的培训	272
第五节 旅行社人力资源的绩效评估	281
第六节 旅行社的薪酬管理	290

第八章 旅行社的财务管理

第一节 旅行社财务管理概述	300
---------------------	-----

第二节	旅行社会计核算	307
第三节	旅行社资产管理	316
第四节	旅行社成本与费用管理	324
第五节	旅行社营业收入与利润管理	330
第六节	旅行社财务分析	337

第九章 旅行社信息化管理

第一节	旅行社信息化管理概述	345
第二节	旅行社电子商务	354
第三节	旅行社管理信息系统	365

第十章 旅行社的发展趋势与战略

第一节	国内外旅行社行业的发展趋势	378
第二节	中国旅行社业的发展战略	385

参考文献	405
------------	-----

第一章 旅行社概述

■ 学习目的

通过本章的学习,掌握旅行社的概念、性质和分类制度;了解旅行社的发展背景和历史;掌握旅行社的基本业务和职能;正确认识旅行社在现代旅游业发展中的地位 and 作用,为本课程的学习奠定坚实的理论基础。

■ 重点内容

- (1)旅行社的概念和性质。
- (2)旅行社的分类。
- (3)旅行社的地位和作用。
- (4)旅行社的基本业务和职能。

■ 案例导读

张新求职记

张新是旅游管理专业即将毕业的本科生,正面临就业问题,人才市场是她找工作的重要途径。她希望能够学有所用,找到专业对口的工作,于是将简历投到了一家知名旅行社。几天后,她接到了该旅行社的面试通知。张新整理好思绪并温习了相关的理论知识,充满信心地前去面试。面试过程中,经理问了如下四个问题。

- (1)你为什么选择到旅行社工作?

(2) 你知道旅行社是什么样的组织吗?

(3) 我们目前需要招聘的岗位有外联、前台接待、计调、导游等,你准备应聘哪个岗位?为什么应聘这个岗位?

(4) 你知道在这个岗位可能面临的工作有哪些吗?这个岗位需要具备什么样的技能和素质呢?

如果你是张新,你会如何回答这些问题呢?通过本章对旅行社基本知识和理论的学习,将会帮助你全面系统地回答上述问题。

第一节 旅行社的产生与发展

一、旅行社产生的背景

旅行社产生于 19 世纪 40 年代,是人类社会经济活动发展到一定阶段的产物,尤其是人类旅行活动的发展促进了旅行社的诞生。18 世纪中叶工业革命开始后,英法等国家经济结构和社会结构都发生了巨大变化,这为旅行社行业的产生提供了有利条件。

(一) 交通条件的改善

工业革命促进了科学技术的进步,特别是交通运输的大力发展,蒸汽机车和轮船相继出现,提高了运输能力,缩短了运输时间,使大规模的人员流动成为可能。18 世纪 60 年代瓦特改良了蒸汽机技术,到 18 世纪末,蒸汽轮船已经作为新的交通工具便捷了人们的出行,这对人类旅行活动尤其是长途旅行产生了重要影响。但对近代旅游的诞生影响最大和最直接的还是铁路运输技术的发展。1825 年,享有“世界铁路之父”之称的英国人乔治·史蒂文森所建造的英国斯托克顿至达林顿的铁路正式投入运营,铁路时代随之到来,铁路网络逐渐在欧洲铺开,为旅游交通的发展提供了重要的基础设施。

(二) 经济收入的增加

工业革命以前,只有地主和贵族等阶级才有金钱从事非经济目的的消遣

旅游活动。工业革命以后,随着生产力的迅速发展和社会财富的急剧增加,使得财富大量流向新兴的工业资产阶级,有产阶级的规模日趋扩大,他们具备了外出旅游的经济条件,从而拓宽了外出旅游的阶层,增加了外出旅游的人数。

(三) 旅游需求的产生

工业革命加速了欧美国家的城市化进程,使人们工作和生活的重心从农村转移到城市,改变了人们的工作性质和生活方式。

随着人们大量涌入城市,生活环境拥挤而嘈杂,原来忙闲有致的多样化农业劳动转变为枯燥重复的单一性大机器工业劳动,生活节奏变得紧张而无聊,人们在这样的压力下,自然而然就会产生回归自由、回归大自然的追求。旅行是人们缓解这一压力的有效方式,随着经济条件的改善和带薪假日的增多,人们产生了旅游的动机以及对旅游产品的需求,旅行逐渐成为一部分人的经常性活动。但是由于人们缺乏旅游经验,如民俗禁忌、旅游常识、货币兑换等,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。这些都促进了旅行社的产生。

二、国外旅行社的产生

由于人们旅游需求的不断旺盛,对旅行社服务的要求也随之增加,在产业革命的发生地英国首先出现旅行社,随后欧美国家不断涌现出旅行社。20世纪初,在亚洲也出现了旅行社组织,当时经济较发达的日本相继出现了喜宾会、日本交通公社等旅行社。

英国旅行社的出现主要归功于旅游业的先驱人物——托马斯·库克。托马斯·库克于1808年11月22日出生于英格兰墨尔本,17岁时进入拉特兰浸礼教会做诵经人,20岁成为一名传教士。为了宣传教义,他游历了英格兰的许多地方,对旅游产生了兴趣。

因为宗教信仰,托马斯·库克是一位积极的禁酒工作者。1841年,托马斯·库克成功地组织了一次大规模的出行活动,即去拉夫伯勒参加禁酒大会。他包租了一列火车,运送570人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会。往

返行程共 22 英里,每人收费一先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美诗的乐队跟随,这次活动旅游发展史上占有重要的地位,它是人类第一次利用火车组织的团体旅游,是近代旅游活动的开端。因为这次活动的成功举行,托马斯·库克开始了专职的旅行代理生涯,成为世界上第一位专职的旅行代理商。

1845 年,托马斯·库克在英格兰的莱斯特创办了世界上第一家商业性质的旅行社,它的服务宗旨是“为一切旅游公众服务”。同年夏天,出于营利目的,托马斯·库克组织了一批前往利物浦的观光旅游团,他亲自安排和组织了旅游线路,并担任旅游团的全程陪同,还雇用了地方导游。这是一次包含了旅游线路考察与设计、旅游产品组织、旅游广告宣传、旅游团队招徕和陪同及导游等多项服务内容的旅行社业务活动,基本涵盖了现代旅行社的主要业务,从而确立了旅行社业务的基本模式。此外,他还整理出版了世界上第一本旅游指南——《利物浦之行指南》。

1855 年,托马斯·库克首次组织英国旅游者前往欧洲大陆旅游,这次旅游活动途经布鲁塞尔前往巴黎,然后参观了科隆、海德堡、巴登、斯特拉斯堡,最后返回伦敦,全程用一次性包价,其中包括在巴黎的住宿和往返旅费,总计 36 先令。这是世界上组织出国包价旅游的开端。

1864 年,托马斯·库克的儿子约翰·梅森·库克正式参加了其父的旅游代理活动。1866 年,约翰·梅森·库克负责组织该旅行社的第一个前往北美地区的旅游团。1870 年,托马斯·库克先后在布鲁塞尔、科隆、巴黎和维也纳建立了分公司。1871 年,在原有旅行社的基础上,库克父子创办了托马斯·库克父子公司。1872 年,由于通过苏伊士运河前往远东的旅行需求巨大,托马斯·库克在开罗开设了第一家办事处。同年 9 月 26 日,托马斯·库克组织了第一个包价环球旅游团,从利物浦出发,整个行程约 40000 千米,共 222 天。1879 年,约翰·梅森·库克在纽约出版了其父在 1851 年编写的名为《远足者》的旅行产品目录,这是一个具有战略意义的决策,使托马斯·库克父子旅行社打入了国际市场。这样,旅行社便能够将其产品信息提供给法国、印度、澳大利亚、德国以及亚洲、美洲和中东地区的旅游者。到 19 世纪末,托马

斯·库克父子成为当时世界旅游市场上的领袖。到 20 世纪初,英国托马斯·库克旅游公司、美国运通公司、比利时铁路卧车公司,被称为世界旅行代理业的三大公司。

其他国家旅行社的产生情况如下:

1841 年,美国捷运公司开始办理组团旅游业务;1857 年,英国成立了登山俱乐部;1885 年,英国又成立了帐篷俱乐部;1890 年,在法国和德国成立了观光俱乐部;1893 年,日本成立了喜宾会;20 世纪初,美国运通公司和以比利时为主的铁路卧车公司成立。

三、国外旅行社的发展

第二次世界大战结束后,随着各国经济的恢复和发展,人们的经济收入,尤其是可自由支配收入大幅度增加,使他们拥有了前所未有的旅行支付能力。20 世纪 60 年代以后,西方经济发达国家及一些经济发展迅速的发展中国家和地区普遍实行了带薪假期,从而使人们有了更多的闲暇时间,能够进行较长时间的旅游活动。另外,科学技术的发展和应用,尤其是交通工具的改善和预订网络的建立,极大地方便了人们的外出旅行。旅行环境的改善,史无前例地刺激了大众旅游需求,而旅游需求的大量产生又反过来推动了旅行社行业的迅速成长。在第二次世界大战结束后至 20 世纪 80 年代初的 40 年里,旅行社的业务经营范围不断扩大,管理水平和服务质量明显提高,产业规模和营业额大幅度增长。1987 年,世界旅行社协会联合会(Universal Federation of Travel Agents Association)拥有 83 个国家的全国旅行社协会成员,代表 30000 多家旅行社和旅游企业。

20 世纪 80 年代后期以来,以欧美地区经济发达国家的旅行社行业为代表的国外旅行社行业开始从成长阶段向成熟阶段过渡,其显著标志是旅行社产业的集中化趋势不断加强,规模经营优势得以显现。据中国旅行社发展现状与发展对策研究课题组的研究结果,发达国家的旅行社行业正在从过去以私人企业为主体、以国家为界限的分散的市场,逐步向以少数大企业集团为主体的国际化大市场发展,并通过价值链进行纵向整合。同时,以美国、德