

高职旅游管理专业系列教材
国家骨干高职院校建设项目成果



旅行社 服务与管理

主 编◎晋艺波



西北工业大学出版社

高职旅游管理专业系列教材
国家骨干高职院校建设项目成果

旅行社服务与管理

主 编 晋艺波

西北工业大学出版社

【内容简介】 本书紧紧围绕职业教育人才培养目标，与旅游行业紧密结合，参照旅游行业标准，对旅行社业务的工作流程进行分析，提炼工作任务，充分开发最新的旅游行业经典案例，做到教学与旅游行业接轨，顺应旅游行业人才培养的需求。同时，本书在编写过程中注重“工学结合、项目导向、任务驱动”的教学模式，具有人物引领、项目教学，重视能力、工学结合，体系创新、突出重点的特点。通过学习，全面提升学生的专业素养和能力。

本书既可作为学生自学、教师教学用的教材，也可作为专业人员学习研究的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社服务与管理 / 晋艺波主编. —西安：西北工业大学出版社，2015.1
ISBN 978-7-5612-4307-7

I. ①旅… II. ①晋… III. ①旅行社—旅游服务—高等职业教育—教材
②旅行社—企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第034202号

出版发行：西北工业大学出版社

通信地址：西安市友谊西路127号 邮编：710072

电 话：(029) 88493844 88491757

网 址：www.nwpu.com

印刷者：兴平市搏闻印务有限公司

开 本：787 mm×1 092 mm 1/16

印 张：14.5

字 数：250千字

版 次：2015年4月第1版

2015年4月第1次印刷

定 价：30.00元

前 言

随着旅游业的蓬勃发展,对应用型旅游专业人才的需求日益增多,专业型和高素质的员工已经成为旅行社核心竞争力的一个重要方面。培养高素质的综合型旅游人才是旅游管理专业教育的根本目标。“旅行社服务与管理”是旅游管理专业及相关专业的核心课程之一,在旅游管理专业课程体系中占有重要地位。

本书紧紧围绕职业教育人才培养目标,与旅游行业紧密结合,参照旅游行业标准,对旅行社业务的工作流程进行分析,提炼工作任务,充分开发最新的旅游行业经典案例,做到与旅游行业接轨,顺应旅游行业人才培养的需求。本书在编写过程中注重“工学结合、项目导向、任务驱动”的教学模式,具有以下特点。

1. 任务引领、项目教学

以旅行社实际工作任务为引领,通过展示和分析大量源自于旅行社工作第一线的经典案例,学生能够掌握旅行社业务的工作流程及相关岗位的工作技能,能够胜任旅行社及相关企业的旅游服务与基层管理工作。

2. 重视能力、工学结合

本书定位于培养旅游管理专业学生的职业发展能力,是旅游管理专业的工学结合教材,参照旅游行业标准,突出项目化教学,重点训练学生运用所学专业知识和技能解决具体问题的能力,实现“教、学、做”一体化,从而提升学生的职业技能。

3. 体系创新、突出重点

本书以旅行社工作流程为主线,最终将旅行社业务确定为销售、计调和接待服务三大岗位群,以此来设计工作项目和组织教材内容,贯穿设立一家旅行社、设计和开发旅游产品、销售旅游产品、计调业务、旅游服务接待的全过程。另外,将人力资源管理、导游报账、旅行社电子商务等内容放在“旅行社综合业务”项目中学习,保证了本书内容的全面性和完整性。

本书由晋艺波担任主编,马静担任副主编。在本书的写作过程中,参考和借鉴了许多专家、学者的相关著作和研究成果,以及其他优秀教材和网站素材,在此对有关作者表示感谢。

本书力求做到内容全面,层次清晰,可读性强。但由于水平有限,资料来源不全,加之时间紧迫,难免有疏漏和欠妥之处,真诚地希望得到各位专家、同行和读者的批评与指正。

晋艺波

2014年10月18日

目 录

■项目一 旅行社设立与组织	1
任务1 旅行社设立	1
一、旅行社设立的条件	2
二、设立旅行社的基本程序	4
三、设立旅行社分支机构的基本程序	13
四、外商投资旅行社的设立	14
任务2 旅行社的组织结构设计	28
一、影响旅行社组织设计的因素	28
二、旅行社组织结构类型	32
三、旅行社组织结构发展趋势	35
【复习思考题】	40
■项目二 旅行社外联销售	41
任务1 认识外联销售	41
一、外联部的含义	42
二、外联销售人员岗位职责	42
三、外联销售工作特点	43
四、外联销售的要求	44
任务2 业务洽谈	46
一、业务洽谈准备	47
二、谈判方式	48
三、洽谈行为技巧	49
四、洽谈语言技巧	50

五、旅行社销售与洽谈业务流程	51
任务3 旅行社门市销售	54
一、认识门市工作	54
二、门市员工必须拥有的素质	56
三、门市的工作流程	57
【复习思考题】	68
■项目三 旅行社计调业务	69
任务1 计调采购服务	69
一、计调部概述	70
二、计调的基本业务	70
三、计调采购服务	72
四、计调采购业务流程	76
五、计调采购业务管理	77
任务2 旅行社计调业务流程	86
一、计调工作任务和 workflow	87
二、组团计调任务与流程	89
三、专线计调	91
任务3 计调计价与报价	96
一、旅行社产品的定价目标、策略和程序	96
二、计调部的内部计价和对外报价	101
【复习思考题】	112
■项目四 旅行社接待业务	113
任务1 团体旅游接待业务	113
一、旅行社接待业务	114
二、团体旅游接待	115
任务2 散客旅游接待业务	135
一、散客的旅游特点	136
二、散客旅游接待类型	137
三、散客旅游接待程序	138

四、旅行社门市接待	141
任务3 旅游投诉接待业务	146
一、旅游投诉处理的原则	147
二、旅游投诉产生的原因	149
三、旅游投诉的处理	153
【复习思考题】	162
■项目五 旅行社综合业务	163
任务1 旅行社人力资源管理	163
一、旅行社员工招聘与选拔	165
二、旅行社人力资源培训	172
三、旅行社人力资源绩效考核	178
任务2 旅行社财务管理	194
一、旅行社业务核算	194
二、旅行社结算业务	196
三、成本费用的分析与控制	197
四、营业收入与利润管理	201
任务3 旅行社电子商务	208
一、旅行社电子商务	208
二、旅行社 E-mail 营销	210
三、旅行社网络咨询	213
四、旅游电子合同	217
【复习思考题】	221
【参考文献】	223

项目一 旅行社设立与组织

项目目标

知识目标：

1. 知道旅行社设立需具备的条件
2. 能说出旅行社设立所需具备的申请材料
3. 能阐明旅行社设立的申请程序
4. 知道旅行社基本部门
5. 能说出旅行社组织设计的原则
6. 能解释旅行社组织机构设计的基本模式
7. 能阐明旅行社企业人力资源的配备要求与方法
8. 能说出旅行社各个岗位的职责要求

能力目标：

1. 能够完整地准备旅行社设立所需材料
2. 能够完成各个材料填写、撰写
3. 能够完成旅行社的申办
4. 能够设计本旅行社组织结构
5. 能够给每一个部门设计部门职责
6. 能够给各个部门配备合适的员工
7. 能够为每一个岗位设计职务说明书

任务1 旅行社设立

『任务引入』

随着国民收入的进一步提高,越来越多的中国老百姓喜欢外出旅游了,大部分人外出主要依靠旅行社,因此旅行社作为一个旅游服务的提供者,就有必要存在。



张一水经过调查研究认为投资旅行社可以为自己带来更多的收益,所以张一水想在甘肃省会城市兰州设立一家旅行社,应该怎么办?

『任务分析』

要设计一家旅行社就必须按照法律规定条件和因素,向政府申请设立,那么首先要了解设立旅行社的条件和程序。

相关知识

一、旅行社设立的条件

2009年5月1日起实施的《旅行社条例》,国家旅游局2009年4月发布的《旅行社管理条例实施细则》和1995年1月发布的《旅行社质量保证金暂行规定》及《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》对我国旅行社的设立条件做出了规定。

(一) 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资产,也可以是旅行社从其他单位租用的营业用房。

(二) 营业设施

1. 国内旅行社

国内旅行社成立时必须拥有传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备。

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的汽车。这些营业设施是国际旅行社正常开展业务的必备条件。

(三) 经营人员

根据《旅行社条例》的规定,旅行社的高级管理人员和重要部门的中层管理人员,必须经过培训考核,持证上岗。凡是不具备旅游行政管理部门规定的任职资格的人员,不得担任旅行社的中高级管理人员。

1. 国际旅行社

设立国际旅行社,必须至少拥有1名持有国家旅游局颁发的旅行社经理任职资格证书的总经理或副总经理,3名持有国家旅游局颁发的旅行社经理任职



资格证书的部门经理或业务主管人员和 1 名取得会计师以上职称的专职财会人员。

2. 国内旅行社

设立国内旅行社,必须至少拥有 1 名持有国家旅游局颁发的旅行社经理任职资格证书的总经理或副总经理,1 名持有国家旅游局颁发的旅行社经理任职资格证书的部门经理或业务主管人员和 1 名取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

(四) 注册资本和质量保证金

1. 注册资本

(1) 国际旅行社的注册资本不得少于 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) 国内旅行社的注册资本不得少于 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

质量保证金是由旅行社交纳,旅游行政管理部门管理,用于保障旅游者权益的专用款项。《旅行社条例》对我国旅行社质量保证金做了明确规定。

(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,申请设立时,须缴纳质量保证金 60 万元人民币;特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社须另缴纳质量保证金 100 万元人民币。每设立一个分社,增交质量保证金 30 万元人民币。

(2) 国内旅行社。申请设立时,国内旅行社须缴纳质量保证金 10 万元人民币;每设立一个分社,增交质量保证金 5 万元。

表 1-1 成立国际、国内旅行社的条件对比

	国际旅行社	国内旅行社
注册资本	≥150 万元人民币	≥30 万元人民币
质量保证金	60 万元人民币,100 万元人民币	10 万元人民币
相关持证人员	①持有国家旅游局颁发的旅行社经理资格证书的总经理 1 名; ②持有国家旅游局颁发的旅行社经理资格证书的部门经理至少 3 名; ③取得会计师以上职称的专职财会人员 1 名	①持有国家旅游局颁发的旅行社经理资格证书的总经理 1 名; ②持有国家旅游局颁发的旅行社经理资格证书的部门经理至少 1 名; ③取得助理会计师以上职称的财会人员 1 名,旅游从业人员若干名



续 表

	国际旅行社	国内旅行社
营业用房、设备等	①不少于 100 平方米的营业用房； ②传真机、直线电话机(开通国际、国内长途)、电子计算机等办公设备； ③具备与旅游行政管理部门联网的条件； ④业务及办公用汽车等	①有固定和足够的营业场所(沿街门面不小于 40~50 平方米)； ②传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备； ③具备与旅游行政管理部门联网的条件

二、设立旅行社的基本程序

(一) 准备阶段

设立旅行社是一个较为复杂的过程。完成旅行社的申办,要准备许多文件,这些文件包括设立申请书、可行性研究报告、旅行社章程、旅行社负责人履历和任职资格证明、验资证明、经营场所证明、经营设备情况证明、旅行社质量保证金承诺书等。

1. 旅行社设立申请书

设立申请书是旅行社申办人向有关部门提交的表达申办旅行社意愿的书面材料。申请书中应包括旅行社类别、中英文名称和设立地、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等内容。

2. 设立旅行社可行性研究报告

可行性研究报告是设立旅行社准备阶段最为重要的一份文件,是旅行社能够通过相关部门审核、获得经营权的主要依据。因此,旅行社申办者应予以重视。可行性研究报告应在对旅行社所在地区作过充分、细致的调查研究,掌握了旅游市场情况的基础上,做出的切实、可行的判断、抉择。可行性研究报告应包括的内容主要有:设立旅行社的市场条件;设立旅行社的资金条件;设立旅行社的人力条件;受理申请的旅游行政主管部门认为需要补充的其他情况,如旅行社的客源市场或潜在的客源市场、现有资金和筹措资金的能力、拥有或聘用中高层管理人员和其他专业人员等符合设立旅行社的规定和要求。

『相关链接』

旅行社设立可行性研究报告

四川旅游具有得天独厚的自然条件和人文条件。虽然经历过 2008 年汶川大地震的重创,但在党中央的正确领导下以及全世界好心人的帮助下四川迅速恢复



重建,经济得到了很好的恢复,旅游业也在政府的大力支持下得以复苏,并迅速发展。因此我们决定设立四川诺亚方舟旅行社有限责任公司,为四川旅游和四川经济发展贡献自己的一份力量。

一、设立旅行社的市场条件

(一)四川旅游资源丰富

四川地大物博,人杰地灵,历史悠久,自古享有“天府之国”之美誉。西有青藏高原相扼,东有三峡险峰重叠,北有巴山秦岭屏障,南有云贵高原拱卫,形成了闻名于世的四川盆地。四川省有藏、彝、回、苗、羌等多个少数民族居住,“中国第二大藏区”“唯一的羌族聚集区”“最大的彝族聚集地”构成四川特有的少数民族文化。四川旅游资源极为丰富,历来有“天下山水在于蜀”之说,并有“峨眉天下秀,九寨天下奇,剑门天下险,青城天下幽”之誉。全省总面积48.5万多平方公里,地形多种多样,境内旅游景点众多,如九寨、黄龙、峨眉、都江堰等,尤其是四川省独有的国宝大熊猫更是其旅游的一大热点。四川历史悠久,人文古迹众多,有三星堆、杜甫草堂、小平故居、武侯祠等历史文化遗迹。成都更是我国西南的经济、文化、政治中心,也是西南第一大交通枢纽。这使得四川旅游具有得天独厚的自然条件和人文条件。

(二)四川经济迅速发展

2010年,在党中央、国务院的领导下,四川省委、省政府带领全省各族人民,围绕“两个加快”,紧紧抓住扩大内需、灾后恢复重建和实施西部大开发的重大机遇,坚持“巩固回升、加快发展”的工作基调,灾后恢复重建任务基本完成,全省经济发展加快。

经国家统计局审定,2010年,四川省实现地区生产总值(GDP)16 898.6亿元,比上年增长15.1%,增幅比上年提高0.6个百分点,比全国高4.8个百分点。分季度看,一季度同比增长17.7%,二季度增长15.1%,三季度增长13.5%,四季度增长14.8%。分产业看,第一产业2 483亿元,增长4.4%;第二产业8 565.2亿元,增长22%;第三产业5 850.4亿元,增长10%。2011年旅游业继续呈直线上升趋势,下面我们就根据2011年8月四川省旅游接待情况作分析:

四川省旅游总体情况统计表					
2011年8月					
指 标	单位	本期	同比增减/(%)	累计	同比增减/(%)
一、接待入境人数	万人次	19.96	81.5	98.08	55.8
其中:外国人	万人次	15.03	79.3	69.79	50.4



续 表

四川省旅游总体情况统计表					
2011 年 8 月					
指 标	单位	本期	同比增减/(%)	累计	同比增减/(%)
台湾同胞	万人次	2.61	106.5	15.30	85.4
香港同胞	万人次	2.01	81.8	11.16	57.4
澳门同胞	万人次	0.31	25.0	1.84	54.9
二、接待入境人天数	万人天	39.64	93.4	182.62	56.2
其中:外国人	万人天	30.19	90.0	134.57	51.7
台湾同胞	万人天	4.75	118.8	24.79	85.1
香港同胞	万人天	4.12	98.7	20.32	56.9
澳门同胞	万人天	0.58	60.6	2.94	61.9
三、外汇收入	万美元	7 108.85	83.0	32 723.67	49.4
四、国内旅游人数	万人次	2 158.36	26.3	22 205.78	26.8
五、国内旅游收入	亿元	165.02	28.7	1 564.15	29.5
六、旅游总收入	亿元	169.85	29.9	1 586.39	29.4

通过上表我们可以了解到四川省 8 月份接待入境人次(外国人、台湾同胞、香港同胞、澳门同胞)同比增幅均在 50% 以上,最高增幅已达 85.4%,所创外汇收入同比增幅高达 49.4%;国内接待人次也成走高趋势;国内旅游总收入同比增幅 29.5%;整个八月份旅游总收入同比增幅 29.7%。总体来看四川省旅游一直成走高趋势,旅游发展前景良好。

二、设立旅行社的资金条件

四川诺亚方舟旅行社有限责任公司的经营范围是国内旅游业务和入境旅游业务,注册资金 5 000 万元人民币,全部货币出资,已经四川成都中方会计师事务所验资,符合《旅行社条例》第六条第三项关于申请设立国内旅游业务和入境旅游业务旅行社应当具备的资金条件。

三、设立旅行社的人员条件

四川诺亚方舟旅行社有限责任公司股东、法定代表人陈友洪先生具有丰富的旅行社管理经验,资信良好,深受客户乃至同行业的好评。

公司具有总经理 1 名、副总经理 2 名,均持有国家旅游局颁发的旅行社经理资



格证书,均具有多年的旅游业从业经历及丰富的旅行社管理经验。

公司具有专职财务人员 2 名,其中 1 名具有中级会计师职称。

公司具有导游 3 名,均持有国家旅游局颁发的导游证。

除以上人员外,公司还具有 9 名员工,分别在计调、销售、设计等岗位为公司的设立与发展勤奋地工作。

四、其他条件

(一)四川诺亚方舟旅行社有限责任公司具有固定的经营场所。

四川诺亚方舟旅行社有限责任公司的经营场所位于成都市锦江区春熙路 69 号诺亚大厦三楼诺亚方舟旅行社工作室。该办公间为公司股东陈友洪先生等人所有,建筑面积为 300 平方米。该办公间地处商业中心,交通便利,室内格局宽敞、装修平整、采光明亮,满足申请人业务经营的需要,符合《旅行社条例》第六条第一项、《旅行社条例实施细则》第六条规定的设立旅行社所须的经营场所条件。

(二)四川诺亚方舟旅行社有限公司具有必要的营业设施。

四川诺亚方舟旅行社有限责任公司具有 7 辆业务用车、9 部直线固定电话、5 部传真机、3 台复印机、若干台手提电脑,其中每台电脑均具备与成都市旅游局、成都市静安区旅游局及其他旅行社联网的软、硬件条件,符合《旅行社条例》第六条第二项、《旅行社条例实施细则》第七条规定的设立旅行社所须营业设施的条件。

五、设立旅行社可行性研究结论:确实可行

综上所述,设立四川诺亚方舟旅行社有限公司具有良好的市场条件、足以胜任的人员条件以及符合法律要求的经营场所条件、营业设施条件与资金条件,同时又具有促进四川旅游业进一步发展、促进大熊猫文化在全世界的传播、促进各民族间的文化交流、给社会提供更多的就业机会、促进世界和谐等积极作用,因此设立四川旅行社有限公司是可行的。

申请人:四川诺亚方舟旅行社有限责任公司(筹建组)

代表人:陈友洪

2014 年 10 月 20 日

3. 旅行社章程

旅行社章程是规定旅行社性质、宗旨、任务、成员机构、活动规则 and 要求的文体,具有法规性和约束力。旅行社章程是用以规定公司法人权利和义务以及调整公司内外关系的基本法律文件。它向社会公开申明其经营宗旨、资金状况、股东结



构、经营规模、经营范围、组织形式和组织机构、议事规则、股东的权利和义务、公司的内部管理原则和公司发展方向等公司基本事务,是公司一切行为的基本准则,也是规范公司决策和经营管理的法律依据,旅行社章程还是树立公司法人良好社会形象和促进旅行社蓬勃发展的最佳宣言。

旅行社章程的主要内容有:旅行社的名称、地址和联系方式;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;法人代表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;对旅游者承担的责任;章程修改程序和终止程序;其他应说明的事项等。

『相关链接』

以舟山市普陀海峡旅行社章程为例。

旅行社章程

第一章 总则

第一条 为规范企业的行为,保障企业的合法权益,根据《中华人民共和国企业法人登记管理条例》和有关法律、法规规定,结合企业的实际情况,特制定本章程。

第二条 企业名称:舟山市普陀海峡旅行社。

第三条 企业住所:普陀区沈家门西大商城××号。

第四条 经济性质:集体所有制。

第五条 旅行社实行独立核算、自主经营、自负盈亏。

第六条 旅行社由区××校办企业服务中心出资组建,并经区教育局委员会批准成立。

第七条 旅行社应遵守国家法律、法规及本章程规定,维护国家利益和社会公共利益。

第八条 企业的宗旨:全面增强本旅行社的竞争力,提高企业的整体经营效益,为振兴舟山的旅游事业而努力。

第二章 经营范围

第九条 经营范围和经营方式:主营国内旅游,代办车、船、机票。经营方式:服务。(以工商部门核准为准)

第三章 注册资金及出资方式

第十条 旅行社注册资金为人民币 30 万元整。由普陀区××校办企业服务中心投资组建。

第十一条 出资方式:货币出资。



第四章 组织机构及其职权

第十二条 本旅行社下设办公室、财务室、业务室。各科室具体职表如下：

办公室：具体负责本企业的行政及后勤保障事务；

财务室：具体负责本企业的财务工作；

业务室：保障本企业的正常业务开展。

第五章 法定代表人产生的程序及职权范围

第十三条 企业实行经理负责制，企业设经理一名，由主管部门任命，经理为企业的法定代表人。

第十四条 经理负责企业的日常管理并行使下列职权：

- (一)主持企业的经营管理工作；
- (二)组织实施企业年度经营管理计划和投资方案；
- (三)拟定企业内部管理机构设置方案；
- (四)拟定企业的基本管理制度；
- (五)拟定企业的具体规章；
- (六)提请聘任或者解聘企业财务负责人及有关管理人员；
- (七)审议批准企业的年度财务预、决算方案；
- (八)审议批准企业的利润分配方案和弥补亏损方案；
- (九)上级主管部门授权的其他职权。

第十五条 企业劳动人事、工资、福利等制度，按照国家有关法规办理。

第六章 财务管理制度和利润分配形式

第十六条 企业应依照法律、行政法规和国务院财务主管部门的规定，建立财务、会计制度。

第十七条 企业应当在每年会计年度终了时制作财务会计报告，依法审查验证，并在制成后十五天内报送企业经理。

第十八条，企业法定公积金不足弥补上一年度公司亏损的，在依照前条规定提取法定公积金和法定公益金之前，先用当年利润弥补亏损。

第十九条 企业分配当年税后利润时，应当提取利润的百分之十列入中心法定公积金，并提取利润的百分之五列入中心法定公益金。

第二十条 企业的收益分配，遵循兼顾国家、集体和个人三者利益原则。

第七章 劳动用工

第二十一条 本企业根据生产经营需要，面向社会招收一部分合同工和临时工，对管理岗位和技术岗位的人员实行招聘制，具体按《中华人民共和国劳动法》有关规定办理。