

旅行社

经营管理与实务

THE MANAGEMENT AND PRACTICE OF TRAVEL AGENCY

The background features a stylized cityscape with several skyscrapers, including one with a prominent spire. A glowing globe is positioned in the lower center, partially overlapping the city. A large, dark starburst of arrows radiates from the upper right towards the center. The overall color palette is dark blue and black with highlights from the city lights and globe.

主 编 高 燕
副主编 高 风



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

旅行社经营管理与实务

主 编 高 燕

副主编 高 风



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理与实务/高燕主编. —杭州:浙江大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-308-12767-7

I. ①旅… II. ①高… III. ①旅行社—企业经营管理—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第002440号

旅行社经营管理与实务

主 编 高 燕

责任编辑 邹小宁

文字编辑 韩新严

封面设计 朱 琳

出 版 浙江大学出版社

(杭州市天目山路148号 邮政编码 310007)

(网址:<http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州教联文化发展有限公司

印 刷 杭州嘉业印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 16

字 数 370千

版 次 2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-12767-7

定 价 29.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

前 言

现今,我国旅游业正处于一个蓬勃发展的全新时期。2013年2月18日,《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》发布。《纲要》提出,到2020年,职工带薪年休假制度基本得到落实,城乡居民旅游休闲消费水平大幅增长,健康、文明、环保的旅游休闲理念成为全社会的共识,国民旅游休闲质量显著提高,与小康社会相适应的现代国民旅游休闲体系基本建成。《纲要》的颁布标志着一个全民旅游时代的到来。2013年10月1日,《中华人民共和国旅游法》正式实施。据专家的粗略统计显示,这部法律约4/5的篇幅都是对旅游经营活动的主体,即旅行社的约束。这足以体现出旅行社作为旅游业的龙头企业,在旅游业中扮演的重要角色。

现代企业的竞争是人才的竞争,这已是不争的事实。然而,在旅行社人才培养的主阵地——高校旅行社教学的课堂上,还大都使用着陈旧、实用性差的旅行社教材,这将成为制约我国高等院校旅游专业人才培养质量提升的瓶颈。要想培养出一支高素质的应用型旅游人才,关键是要编写出一套体系完善、内容新颖、切合实际、操作性强的旅游专业教材。本书正是在这种背景之下,结合编者长期旅行社教学实践工作,勤于积累的成果。全书框架按照基础篇、技能篇和素质篇三部分来编写,以旅行社日常经营为主线,共设九章,主要特点如下。

一、侧重理论基础上的实践能力培养

本书每章在基础教学内容之外,设计案例导入、相关链接、想一想等板块,为教学提供专题研讨、模拟实训的场景和素材。同时,在每章结尾均设有本章内容小结、经典案例分析、实训项目和课后练习环节,有助于学生巩固理论,强化应用能力。

二、注重知识的更新

本书以《旅行社条例》、《旅游法》为主线,注意将最新的条例、法规条款体现在教材中,让学生真正学以致用,实现从课堂到岗位的无缝对接。同时,本书涉及案例主要为2012—2013年段,能将最新旅游行业动态反映在课堂教学中,使学生多角度、深入了解旅行社业。

三、适用面广

本书体例新颖、内容详实,紧贴旅行社经营的实际要求,理论知识适用、够用,专业技能适用、管用,密切联系实际。本书适合作为本、专科院校旅游管理及相关专业的教材,也适合作为旅行社经营管理人员的自学参考书。

本书主编高燕,主持全书的写作提纲、书稿的修改和审定工作;副主编高风。各

章节编写分工如下：第一章至第五章由高燕编写，第六章至第九章由高风编写。

本书在编写过程中参阅诸多专家学者的研究成果，在此一并表示感谢。由于编者水平所限，书中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正，以便修订时改进。

编者

2013年10月23日

目 录

基础篇

第一章 旅行社概述	3
第一节 旅行社的产生	5
第二节 旅行社的发展	8
第三节 旅行社的概念、业务范围与行业特点	12
第四节 我国旅行社行业的发展趋势	17
第二章 旅行社的设立与分类	30
第一节 影响旅行社设立的因素	32
第二节 旅行社的设立	33
第三节 旅行社的选址与装潢	37
第四节 旅行社的分类	40

技能篇

第三章 旅行社产品的开发与管理	53
第一节 旅行社产品的含义与特点	55
第二节 旅行社产品的构成与分类	59
第三节 旅行社产品的设计与生产	67
第四节 旅行社产品的生命周期	74
第四章 旅行社产品销售	80
第一节 旅行社产品价格	82
第二节 旅行社产品销售渠道	88
第三节 旅行社产品促销	91
第五章 旅行社计调管理	103
第一节 旅行社计调业务概述	105

第二节	旅行社计调业务实施步骤	110
第三节	旅行社计调管理	114
第六章	旅行社外联业务	125
第一节	旅行社外联业务概述	126
第二节	外联部信息利用与对外报价	129
第三节	外联部业务洽谈与合同签订的诀窍	134
第四节	旅行社外联部客户管理	139
第七章	旅行社接待业务管理	149
第一节	旅行社接待业务概述	151
第二节	旅行社团体旅游接待管理	152
第三节	旅行社散客旅游接待管理	158
第四节	旅行社门市接待管理	160
第五节	旅行社行李接待管理	163

素质篇

第八章	旅行社人力资源管理	175
第一节	旅行社人力资源管理概述	177
第二节	旅行社人力资源的规划与配置	180
第三节	旅行社员工的选聘、培训与绩效考评	181
第四节	旅行社企业文化	190
第九章	旅行社电子商务	198
第一节	旅行社电子商务概述	199
第二节	旅行社电子商务模式	201
第三节	我国旅行社电子商务的发展现状与趋势	210
附 录	219
附录一	中华人民共和国旅游法	219
附录二	旅行社条例	232
附录三	旅行社条例实施细则	240
参考文献	249

第一章 旅行

基础篇

第一章 旅行社概述

* 知识目标

- (1) 了解旅行社的产生和发展过程。
- (2) 掌握旅行社的概念。
- (3) 了解旅行社的业务范围和行业特点。
- (4) 了解旅行社行业的发展趋势。

* 能力目标

- (1) 能够全面分析国内外旅行社的发展历程。
- (2) 理解旅行社行业特点。

* 重点难点

- (1) 旅行社的业务范围和行业特点。
- (2) 旅行社行业的发展趋势。

● 案例导入

2012年全国旅游投诉情况通报

根据全国31个省、自治区、直辖市旅游质监执法机构上报的《旅游质监机构处理投诉工作统计表》汇总,现将2012年全国旅游投诉情况通报如下。

一、总体情况

2012年全国各级旅游质监执法机构共受理旅游投诉11875件,比上年增加815件,同比上升7.36%;立案调查10513件,比上年增加510件,同比上升5.09%;结案10322件,结案率为98.18%。每百万旅游人次投诉件数3.81件,同比下降2.05%。

二、基本情况

(一) 类型分布

在立案调查的10513个案件中,国内游投诉8555件,占总数的81.38%,比上年增加



110件,同比上升1.30%;出境游投诉1562件,占总数的14.86%,比上年增加158件,同比上升11.25%;入境游投诉396件,占总数的3.76%,比上年增加242件,同比上升157.14%。

(二)投诉人数

在立案调查的10513案件中,涉及国内游客23250人次,占总数的81.97%,比上年减少20775人次,同比下降47.18%;出境游客4992人次,占总数的17.60%,比上年减少3998人次,同比下降44.47%;入境游客122人次,占总数的0.43%,比上年减少3068人次,同比下降96.17%。

(三)投诉对象分类

在立案调查的10513案件中,投诉旅行社5801件,占投诉总数的55.18%,比上年减少354件,同比下降5.75%;投诉景点2190件,占投诉总数的20.83%,比上年增加611件,同比上升38.69%;投诉饭店941件,占投诉总数的8.95%,比上年增加153件,同比上升19.41%;投诉购物333件,占投诉总数的3.17%,比上年减少96件,同比下降22.37%;投诉旅游交通209件,占投诉总数的1.99%,比上年减少6件,同比下降2.79%;投诉餐饮119件,占投诉总数的1.13%,比上年减少6件,同比下降4.80%;其他投诉920件,占投诉总数的8.75%,比上年增加208件,同比上升29.21%。

(四)理赔情况

2012年,经各级旅游质监执法机构调解,共赔偿投诉游客金额1743.5万元,比上年增加469.2万元,同比上升36.82%。其中,旅行社理赔1735.8万元,旅行社质量保证金理赔7.7万元。国内游理赔1014.7万元,比上年增加111.2万元,同比上升12.30%;出境游理赔721.7万元,比上年增加363万元,同比上升101.19%;入境游理赔7.1万元,比上年减少5万元,同比下降41.32%。

(五)主要问题

在旅游投诉中,旅游行程中降低服务标准问题2399件,占受理投诉总数的22.82%,比上年减少105件,同比下降4.19%;导游未尽职责问题1495件,占受理投诉总数的14.22%,比上年增加271件,同比上升22.14%;旅行社未经游客同意擅自增减旅游项目问题893件,占受理投诉总数的8.49%,比上年减少211件,同比下降19.11%;因航班等交通延误导致行程变更问题583件,占受理投诉总数的5.55%,比上年减少83件,同比下降12.46%。

三、特点与分析

(一)投诉人次下降

2012年,虽然出游人数增加,但投诉立案总人次却比上年减少27841人次,同比下降49.53%。

(二)投诉景点和导游有所增加

数据显示,投诉景点和导游的件数比上年有所增加,同比分别上升38.69%和22.14%。对景点的投诉主要来自散客,重点是对景点的管理和设施不满意;对导游的投诉主要来自团队游客,重点是对带团导游的服务质量和履约能力不满意,基本反映散客与团队游客出行的特点。

(三)理赔金额上升

经各级旅游质监执法机构调解,用于赔偿游客的金额比上年增加469.2万元,除吉

林和湖南省动用7.7万元旅行社质量保证金赔偿游客外,其余均为旅行社直接赔偿给游客。其中,出境游投诉的赔偿比上年增加363万元,同比上升101.19%。

资料来源:国家旅游局旅游质量监督管理所(2013年4月)

☞ 小看板

(1)目前的旅游投诉主要集中在哪些领域?

(2)涉及旅行社的旅游投诉主要包括哪些方面,反映了旅行社行业的哪些特点?

第一节 旅行社的产生

一、旅行社的产生背景

旅行社的产生是商品经济、科学技术以及社会分工发展到一定阶段的产物,同时也是人类旅游活动长期发展的必然结果。作为一种专门为旅游者外出提供相关服务的组织机构,世界上第一家旅行社诞生于19世纪40年代。它的产生是由当时的社会历史背景所决定的。

(一)产业革命加速城市化进程,改变一部分人的生活方式和工作性质

产业革命使大量的农村人口涌入城市或工业区,节奏紧张的城市生活和嘈杂拥挤的社会环境,使人们产生返回自然、追求宁静悠闲的乡村生活的愿望,以求身心的修整。另外,由于产业革命改变人们的工作性质,枯燥、重复、单一性大机器工业劳动取代那种随农时变化而忙闲有致的多样性农业劳动,使得人们渴望放松、休息和调整,于是产生旅游。

(二)产业革命扩大有财力外出旅游的人数

产业革命以前,由于生产力发展水平低下,人类旅游活动多表现为皇家贵族的消遣享乐的旅游活动、文人墨客的学习和探险旅游、手工业者与小商人为了了解其他地区产需情况和外出产品交换需要的旅行。产业革命造就一大批以工业资本家和商业资本家为代表的新兴资产阶级,他们凭借自己所占有的生产资料,积累大量财富,成为既有金钱又有时间的有产阶级,度假、旅游成为他们日常生活的一项重要内容。产业革命造就新兴资产阶级的同时,还造就出卖劳动力的工人阶级。随着生产力的提高和工人阶级的不懈斗争,资本家不得不考虑增加工人的工资以及给予他们带薪假日,这样广大劳动者也有可能成为旅游活动的成员,从而使外出旅游的人数不断扩大。

(三)科学技术进步为大规模的人员流动提供条件

1769年,詹姆斯·瓦特发明蒸汽机后,这一技术很快应用于制造新的交通工具,18世纪末蒸汽机轮船问世,应用范围仅限于内河航运。进入19世纪后,蒸汽动力的轮船迅速普及和发展。1807年,美国克莱蒙特号轮船已在哈德逊河上开始定期航班载人运

货。以后的5年中,欧美各国相继有50多艘蒸汽机轮船投入内河航行。1820年,横渡英吉利海峡的定期航班开始运行。1838年,英国西留斯号蒸汽机轮船首次成功横渡大西洋,使欧洲与美洲大陆之间的时间距离大大缩短。到1841年,轮船游览在英国已非常盛行。铁路运输的发展对旅游业的发展意义更是深远。1825年,英国斯托克顿和达林顿之间的铁路通车。1830年,首列客货混合列车正式往来于利物浦与曼彻斯特之间。此后,铁路在各地建设起来并向更远的地区延伸,铁路公司和轮船公司相继成立,开办客运业务。1831年,美国铁路列车上开始挂上游览车厢;1863年,挂有卧铺和餐车的普尔门车厢问世,为外出旅行的人提供更为便利的条件。

另外,交通运输的发展带动旅馆业、餐饮业等许多产业的发展。当时在欧美等国家的一些主要城镇、交通枢纽和铁路沿线建起许多客棧、餐馆和咖啡馆,这些服务机构的出现为出门旅行的人提供必要的生活之便。

总之,产业革命使整个社会经济迅速发展,加之铁路的廉价运费,使更多的人有能力支付旅行费用。劳动人民通过斗争赢得某些传统节日带薪休假的权利,这为更多的人外出旅游提供机会。社会经济和旅行条件的变化使外出旅游的人数大大增加。但由于当时绝大多数人,包括新兴资产阶级在内,都缺乏丰富的旅行经验,对异国他乡的情况了解甚少,也不知道如何办理旅行手续,加之语言及货币方面的障碍,使得人们实际出游受到限制。因此,需要专门的组织机构和专业人员把旅游活动的组织、安排和联络工作担当起来,把旅游者同提供旅游服务的各行各业联系起来。

二、世界旅行社的产生

托马斯·库克1808年出生于英格兰,笃信宗教,支持禁欲。1841年,库克先生包租一列火车,组织540人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会,往返24英里,每人收费1先令,完成一次有组织的日间短途旅行。库克先生本人并未从此次活动中获利,但是他已经注意到其中潜在的巨大商机。之后,库克又组织数次类似的活动,积累丰富的经验。1845年,库克在莱斯特成立托马斯·库克旅行社,专门从事旅游业务。

托马斯·库克是旅行社的创始人。他和他的继承人不断探索、创新,使旅行社的业务不断发展与完善,对后来旅行社业的发展产生重要的影响。托马斯·库克旅行社刚成立时是“专职的短途旅行代理商”,但是,由于铁路公司所支付的佣金不足以维持企业的运营,库克先生不得不在其他方面扩展业务。在旅行社成立的第一年,库克就组织一次由莱斯特到利物浦的全包价旅游。库克渐渐转变为旅游活动的全面组织者,或者被称为旅游经营商。1846年,库克开始组织远程旅游活动,他组织350人乘火车和蒸汽轮船进行了一次苏格兰游。1855年,库克将营业范围扩展到欧洲大陆,为当年的巴黎博览会组织一次全包价旅游。1865年,托马斯·库克与其子联合在旅行社原有的基础上创办托马斯·库克父子公司,将营业地点迁往伦敦。1866年,在美国国内战争结束后不久,托马斯·库克之子约翰·梅森·库克带领一个旅游团访问纽约、华盛顿等和战争有关的地方,从而将旅行社的业务扩展到美洲大陆。1872年,托马斯·库克父子公司成功地

组织9人环球旅游。1873年,托马斯·库克父子公司发明可以在银行、饭店、餐馆和商店中流通的“流通票据”,从而克服由于欧洲大陆币种繁多而为旅游者带来的不便。“流通票据”是今天旅行支票的前身。1878年,约翰·梅森·库克继任旅行社的经理。1898年,旅行社的经理由约翰的第三个儿子担任。他继续扩展旅行社的业务,在他83岁辞世时,库克企业的经营范围已经扩展到旅游业务、银行业务和轮船运输等与旅游相关的三个方面。

◎ 想一想

美国运通旅行社的发展历程



美国运通旅行社是美国最大的旅行社,也是世界上最大的旅行社。该旅行社于1850年在美国纽约州包法罗市成立,最初经营货物、贵重物品和现金的快递业务。1882年,美国运通公司推出公司自己的汇票,并立即取得成功。

1891年,美国运通公司推出第一张旅行支票。美国运通公司以良好的信誉为其所发行的旅行支票做担保,并保证接受这种支票的人不会蒙受任何损失。假如支票被盗或支票上的签名被仿冒,运通公司保证承担损失。公司不靠发行旅行支票手续费盈利,而是靠每年数十亿美元的浮存投资。同年,美国运通公司建立欧洲部,并于1895年在巴黎建立第一家分公司,随后又先后在伦敦、利物浦、南安普敦、汉堡、不莱梅等城市建立分公司。很快,美国运通公司的办事处和分公司遍布整个欧洲。

在旅游市场巨大发展潜力的诱惑下,美国运通公司于1915年设立旅行部。1916年,旅行部组织许多旅游团,其中包括分别前往远东地区和阿拉斯加的旅游客轮和前往尼亚加拉大瀑布和加拿大的包价旅游团。1922年,美国运通公司开始经营通过巴拿马运河的环球客轮旅游。在整个20世纪30年代,美国运通公司开始实施大规模的国内旅游业务计划,公司创办著名的乘火车前往美国西部旅游的“旗帜旅行团”,项目包括交通、住宿、游览观光和餐饮等内容。

第二次世界大战结束以后,美国运通公司获得巨大的发展,现已成为世界上最大的旅行和金融集团。除了旅行部和旅游支票部之外,运通公司还设有银行、投资部和保险部。另外,美国运通公司发行的信用卡还是国际上使用的最主要的信用卡之一。

运通始终保持着对新技术的敏感性。在引入语音识别、个人数字助理、移动电话方法和智能卡等方面,美国运通及时捕捉最新潮流,在行业内保持技术领先。这种领先使美国运通AXI TRAVEI网上预定系统能不断推出新的电子购物解决方案和新功能。

同学们,你们认为美国运通旅行社的成功之处在哪里?

三、中国旅行社的产生

我国旅行社业起步较晚,它的产生是在殖民地和半殖民地的社会中发展起来的。1840年鸦片战争爆发后,帝国主义列强用利炮打开中国国门,强迫清政府签订不平等条约,开辟通商口岸,开设工厂,修建铁路和码头,为我国旅行社的产生创造条件。来

华的西方人遍及我国沿海和内地,所到之处要求提供相应的住宿、交通和娱乐设施。另外,一些官僚买办在一些风景秀丽处(如庐山)建立休养别墅。民族资产阶级出于发展实业的需要,经常往来于不同的地区之间,促进地区间的相互联系,旅馆业和交通业得到发展,这也推动休养地和旅游区的建设,如杭州、北京等地的扩建。帝国主义攻破中国闭关自守的大门,中国与国际的交往有了很大发展。除了官方交往之外,一些进步的知识分子提出“师夷长技以制夷”,通过各种渠道出国学习考察,接受西方教育,希望学习先进的知识和管理经验,出国旅行活动十分频繁。

20世纪初,英国的通济隆公司(托马斯·库克旅行社)、美国的运通公司和日本的国际观光局陆续进入中国市场。1910年,英国通济隆公司在上海开设第一家办事处,开展旅行社业务,向欧洲、日本等国的旅游者介绍中国。“通济隆”的含义是“为所有的旅游者提供服务,满足需要,以使旅途平安,一帆风顺”。

1923年8月,当时的上海商业储蓄银行总经理陈光甫经北洋政府批准,正式在该银行创办为中国人代理旅游业务的旅游部,这是中国第一家由华人经营的旅游服务企业。经过几年的努力,旅行社业务逐渐拓展,1924年春组成第一批国内旅游团,由上海赴杭州游览,并由铁路局开专列运送;1925年春又组成第一批由20多名中国人组成的赴日本旅游的“观樱团”,以3周时间游览长崎、京都、东京、大阪等地;1927年春季出版中国第一本《旅行杂志》。随着旅行社业务的不断扩展,该旅游部先后在铁路和长江各主要港口城市设立11个办事处,并于1927年6月1日从银行中独立出来,正式成立“中国旅行社”,总揽国内和国际旅游代理业务,设有运输、车务、航务、出版、会计、出纳、稽核等七个部,并在纽约、伦敦、河内等地设立分社发展国际旅游业务,组织出国旅游。中国旅行社当时经营的主要业务范围是:代售国内外各种交通票据;办理和提供住宿和餐饮;组织赴国内外的团体旅游;出版期刊和各种导游宣传品;代办各项出国手续并提供旅途服务;提供旅游接待、导游和各项旅游服务;代办邮政电报、上海银行的旅行支票及各地的土特产;代办货物运输报关、运输保险并代理海陆空运输业务等。

在半封建、半殖民地的社会经济制度下,社会经济发展不平衡,旅行社业务的发展也受到很大限制,但是中国旅行社在其成立后的20多年里,对于方便国人的外出旅游和开展旅行社业务活动,对于促进经济和交通业的发展,对于积累旅行社业务经验和培养旅游专业人才都起到一定的作用。可以说,中国旅行社的创立掀开中国现代旅游业的序幕,开创我国旅行社业务的先河。

第二节 旅行社的发展

一、世界旅行社的发展

托马斯·库克的成功吸引很多企业的关注,越来越多的人意识到旅游需求蕴藏的巨大市场潜力和机会。在世界各国,尤其是发达国家,各种类似的旅游组织和机构迅速发展起来,也有一些组织和机构开始进入旅游经营活动中。

1850年,英国人托马斯·尔内特成立为游客提供旅行日程安排、车辆、食品及相关用品的“旅游者组织”。美国运通公司在当年开始兼营旅行代理业务,并随后于1893年发行与现代使用方法相同的本公司旅行支票,又于1895年和1896年分别在巴黎和伦敦开设旅游办事处,专为来访的美国人代办各类旅行事宜。英国1857年成立登山俱乐部,1885年成立帐篷俱乐部;法国、德国1890年成立观光俱乐部;日本1893年成立专门接待外国游客的“喜宾会”,1926年正式定名为“日本交通公社”。意大利和苏联也分别在1927年和1929年成立自己的旅行社。20世纪20年代末,已经有50多个国家开展旅行社业务,设立专门的旅游管理机构和旅游公司。20世纪初期,英国的托马斯·库克旅游公司、美国运通公司和比利时的铁路卧车公司成为当时世界旅行社行业的三大巨头。

自世界上第一家旅行社在英国诞生以来,国外的旅行社经历三个发展阶段,即旅行社发展的初创阶段、成长阶段和成熟阶段。

(一) 初创阶段

这一阶段是指托马斯·库克旅行社成立到第一次世界大战前这一时期。初创阶段的旅行社往往规模较小,数量有限,主要经营以轮船、火车为主要交通工具的国内旅行和短途国外旅行。

(二) 成长阶段

这一阶段是指第一次世界大战后至第二次世界大战前这一时期。该阶段国外各国旅行社进入成长阶段,主要表现在:旅行社的数量大幅度增加,规模也得以扩大,推出的旅游产品内容不断更新;除了观光旅游之外,还经营探险旅游等新的品种;旅行团出行的范围不断扩大,远程旅行的出现主要依赖于交通工具的进一步改善。此时,人们既可以选择火车、轮船旅行,也可以乘坐大型汽车上路。

(三) 成熟阶段

这一阶段是指第二次世界大战之后,特别是20世纪60年代以来,社会化大众旅游需求在世界各地迅速普及的这一时期。该阶段国外旅行社业成熟起来。

二战结束后,各国都致力于经济的恢复和发展,二战中的许多军事技术被开发为民用技术,促进科学技术的进步。如喷气式飞机开始装备到民用航空部门,这种新型交通工具的出现极大地缩短人们旅途中用于交通方面的时间,也就增加他们观光游览的时间。飞机的快速、舒适、相对廉价和省时,吸引不少长距离旅行的人。同时,由于社会生产力的提高,世界经济得到增长。此时人们的经济收入,尤其是可自由支配收入大幅增加,为他们外出旅行提供经济条件。人们较强的支付能力对旅游的迅速发展和普及无疑起到极其重要的推动作用。

社会生产力的高速发展还进一步把人们从繁重的体力劳动中解放出来,增强他们对旅游的需求。二战以后,经济发达国家的农村人口不断下降,城市化进程普遍加快,导致城市化浪潮席卷全球。1950年,世界城市人口只占总人口的28.7%;1980年,世界

城市人口占总人口的比例已达42%；而到90年代，这一比例已经超过50%，在经济发达国家这一比例高达80%以上。城市居民身心承受着越来越沉重的工作压力，渴望放松紧张的情绪和体力，向往悠闲自得的田园生活。自60年代起，旅游度假成为大多数城市居民的选择。这实际上也说明人们生活观念发生了变化，消费方式进行了调整，他们不再把消费目标集中到灯红酒绿、喧闹拥挤的城市生活，而更多地把消费兴趣转移到乡村、沙滩、海滨和森林等大自然中。这些旅游活动的开展，都与社会生产率的提高使人们获得越来越多的闲暇时间密切相关。60年代起，很多国家不同程度地实行带薪假期，这样人们就有可能从事他们所喜爱的旅行、文化、健康和教育等活动。正是由于这些原因，社会化旅游形成规模化、大众化发展的趋势。在这种背景下，各国旅行社得以空前发展，旅行社的数量和营业额大幅度增加。据美国《旅游代理人必备饭店名录》记载，1979年全世界有旅行社约31391家。目前，全球旅行社尚无精确统计，总数约70000家。其中，旅行社最多的地区是北美和欧洲，这两个地区旅行社合计占世界旅行社总数的80%以上。如1996年德国各类旅行社达1万余家；1993年意大利各类旅行社有5436家，法国各类旅行社有3805家，美国各类旅行社总数约35000家，其余不到20%的旅行社分布在亚洲、太平洋、非洲和中东地区；截至1997年6月韩国旅行社达5097家，而截至1996年日本各类旅行社为10825家。从这些数据中不难发现，旅行社的数量与分布范围与各地区经济、旅游业发达程度有直接、密切的关系。

二、中国旅行社的发展

商业性的上海商业储蓄银行旅行部的成立，标志着中国近代旅游业的诞生，意味着中国旅游业从此进入一个新的历史阶段。随后，全国各地先后出现不少类似的旅游企业，如公路旅游服务社、浙江名胜导游团以及1935年成立的中国汽车旅行社，1937年成立的萍踪旅行团、现代旅行社等。由于当时中国战事不断，它们中的大多数都自然解体。

新中国的诞生，为中国旅行社业的发展开辟广阔的前景。新中国成立60多年以来，我国旅行社业的发展大致经历新中国成立至“文革”前的初创时期、“文革”时期至改革开放前的徘徊时期、改革开放后的大发展时期以及近期整顿和进一步大发展时期四个阶段。

（一）初创时期（1949—1966年）

新中国成立后，为保护华侨、侨眷的正当利益，方便他们出入境探亲访友和旅行游览，1949年11月9日，福建厦门成立新中国第一家旅行社——厦门华侨服务社。此后，泉州、福州也先后成立华侨服务社。1956年以来，其他城市如天津、沈阳、无锡、大连、长春、哈尔滨、抚顺、汉口、南京、苏州、上海、杭州、昆明等都成立华侨服务社。1957年4月，华侨服务总社在北京成立。

由于我国国民经济迅速恢复，国际地位日益提高，国际影响不断扩大，与我国建交的国家也在不断增多，因而国际交往十分频繁。为进一步加强与各国的交流与合作，做好对外接待工作，经当时政务院批准，1954年4月15日在北京成立中国国际旅行社总社，并在上海、杭州、广州等12个城市建立分社与支社。它们在中央政府及地方政府外事办公室的领导下，主要接待外国自费旅游者，至1965年全国接待的外国旅游者达