

现代旅游经济·文化丛书

旅行社 经营管理

吕宛青 苏丽春 编著



TOURISM

云南大学出版社

旅行社 经营管理

F590.63
L899:1

吕宛青 苏丽春 编著

云南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理 / 吕宛青 苏丽春 编著 —昆明: 云南
大学出版社, 1999.5

(现代旅游经济·文化丛书)

ISBN 7-81068-058-7

I. 旅…

II. ①吕… ②苏…

III. 旅行社—企业管理

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(99)第 22849 号

责任编辑:熊晓霞

责任校对:段建堂 黄云珍 陈永鸿

封面设计:力 川

书 名	旅行社经营与管理
作 者	吕宛青 苏丽春 编著
出版发行者	云南大学出版社出版发行
地 址	云南大学北院(邮编:650091)
印 刷 者	林业部昆明勘察设计院印刷厂印刷
开 本	850×1168 1/32
印 张	11.625
字 数	296 千
版 次	1999 年 6 月第 1 版
印 次	1999 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1-2000 册
书 号	ISBN 7-81068-058-7/F·182
定 价	17.50 元



吕宛青 1985年毕业于云南大学经济系，现在云南大学旅游与外国语学院旅游系任教，1996年破格晋升副教授。多年来主要致力于旅游经济与旅游企业管理的教学与科研。曾参加或主持国家自然科学基金、云南省社科基金、省教委及横向课题多项。主编或参编著作、教材9部，主要著作有《现代旅游经济》、《旅游市场营销》、《旅游导游学》、《云南旅游业可持续发展》等。

第一辑

现代旅游学导论
现代旅游经济
旅游资源学
旅游导游学

第二辑

旅游地理学
旅游心理学
旅游市场营销学
旅游公关礼仪
旅游英语

第三辑

旅游统计学
旅游美学
民俗风情旅游
旅游文学名篇导读
旅游公共关系

第四辑

旅游饭店经营管理
旅游管理学
旅行社经营管理
旅游生态学

《现代旅游经济·文化丛书》

编 辑 委 员 会

编委会主任	杨思忠				
编委会副主任	许克敏	严建			
执行主编	罗明义	施惟达	武建国		
执行副主编	古明清	骆静珊	田里		
编委	(按姓氏笔画排列)				
	田里	古明清	吕宛青	李洁	
	杜靖川	吴松	严建	罗明义	
	杨桂华	杨军	管宁生	施惟达	
	骆静珊	黄继元	熊晓霞	薛群慧	

总 序

当代旅游业已成为世界上发展势头最为强劲的产业和最大的产业。旅游业发展之快，产业带动力之强，使许多国家和地区都把旅游业作为经济发展的重点产业，予以大力扶持和发展。进入 90 年代，国际旅游业伴随着经济中心的转移，在亚太地区掀起热潮。抓住这一时机，我国已将旅游业确定为第三产业发展的带头产业，予以大力发展，使我国旅游业迅速从改革前的四十多位上升为目前的世界第十五位的地位。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，特别是旅游经济，旅游文化理论研究及人才培养严重滞后。因此，为了适应我国旅游业发展及旅游教育的需要，云南大学旅游学院、云南大学旅游研究所、昆明大学旅游系和云南大学出版社共同组织旅游经济、文化及管理等相关学科的专家、学者，以及从事旅游经济管理的实际工作者，共同编著《现代旅游经济·文化丛书》，为我国旅游经济、文化理论研究和旅游教育、人才培养提供一套高质量、高水平的旅游经济文化系列专著或教材，以促进我国经济文化理论研究和旅游教育的发展。

《现代旅游经济·文化丛书》全套出书 20 部，滚动式出版在五年内出齐。每部书 18 万 ~ 20 万字，丛书总字数约为 400 万字。全套丛书将比较系统、全面地反映当代国内外旅游经济、旅游文化、旅游管理等基本理论、基本方法和最新研究成果，充分反映

现代旅游业及旅游教育的要求及发展特点。丛书共分四辑出版，每年一辑，每辑5部~6部。各辑选题内容（选题内容将会根据旅游研究进展及社会经济形势发展作个别调整）如下：

第一辑

《现代旅游学导论》、《现代旅游经济》、《旅游资源学》、《旅游导游学》

第二辑

《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游地理学》、《旅游公关礼仪》、《旅游英语》

第三辑

《旅游统计学》、《旅游美学》、《民俗风情旅游》、《旅游公共关系》、《旅游文学名篇导读》

第四辑

《旅游管理学》、《旅游饭店经营管理》、《旅行社经营管理》、《旅游生态学》

《现代旅游经济·文化丛书》在总体策划与设计上将突出系统性、创新性、实用性三大特色。系统性：是指丛书较全面、系统地反映现代旅游经济文化的最新发展状况，多角度地透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象。每部书既是丛书的有机组成部分，又能独立成册，是旅游教育各专业学习和从事旅游工作必不可少的指导书籍。创新性：是指丛书把普及与提高有机地结合起来，既注意旅游一般理论与方法的阐述，又重视融会旅游经济文化研究的最新成果。部分书可丰富已有的研究成果或填补国内相关方面的空白。是从事旅游学科研究和旅游教育工作者颇具价值的重要参考书。实用性：是指丛书具有较强的指导性和可读性。既有理论，又有实践；既有学理分析，又有充足的数据；既注意理论方法，又强调技能培养。因而对理论研究、教育培训，以及实际工作者都具有适用性。

《现代旅游经济·文化丛书》的出版，既是各位专家、学者们多年研究积累的结晶，也是对各位作者的一次检阅。丛书中所存在的不足或欠缺，敬请读者批评与指正，我们期待着。

《现代旅游经济·文化系列丛书》

编辑委员会

1999年5月

前 言

旅行社是旅游活动的组织者,它与旅游饭店和旅游交通部门并称为旅游业的三大支柱。

自世界第一家旅行社创办至今,世界旅行社的发展已有一个半世纪的历史。而在我国,旅行社的大规模发展始于 80 年代末期,旅行社管理的系统研究是最近几年的事情,因而有关旅行社经营管理的书籍十分匮乏。随着我国旅行社的迅速发展,急需培养大量的旅行社经营管理人才,以推进我国旅行社的现代化管理。为了适应培养旅行社经营管理人才的需要,我们根据多年来从事管理、教学和实践的经验积累,同时吸收国内外已有的优秀成果和经验,编写成此书,旨在能为高校旅游专业的教师、学生和其他热心学习者提供一本旅行社经营与管理方面的教学参考书,以促进我国旅游研究水平的提高。

本书在强调旅行社经营管理实践性的同时,重视对旅行社经营管理理论系统的建立,以利于提高学习者的理论素养,增强管理人员的创造性思维能力,切实提高旅行社经营管理能力。本书由吕宛青和苏丽春共同编著,其中吕宛青负责第一、二、三、六、七、八、九、十章的写作,苏丽春负责第四、五章的写作。

本书在编著过程中,得到有关专家、学者和旅行社管理者们的大力支持,在此,对曾给予过帮助的人们表示感谢。同时,本书编著过程中参考了国内外有关专家的著作,摘引了一些观点和资料,

特致谢意！并将有关参考文献附录书后，以便于读者查询。希望本书的出版，能在探索建立中国特色旅行社经营管理方面起到抛砖引玉的作用，从而有更多高水平的著作涌现。

编 者

1999年5月于云大

目 录

第一章 导 论

第一节	旅行社的产生和发展	(1)
第二节	旅行社的性质及特点	(10)
第三节	旅行社的分类及设立	(14)
第四节	旅行社的基本业务	(25)
第五节	旅行社在现代旅游业中的地位和作用	(28)

第二章 旅行社的经营战略和决策

第一节	旅行社经营思想和战略	(31)
第二节	旅行社经营分析和预测	(36)
第三节	旅行社经营决策	(43)

第三章 旅行社需求与供给

第一节	旅游需求分析	(48)
第二节	旅游供给分析	(56)
第三节	旅游供求弹性	(64)

第四节	旅游供求平衡	(72)
-----	--------------	------

第四章 旅行社产品开发

第一节	旅行社产品的概念及其形态	(79)
第二节	旅行社产品开发的决定因素	(84)
第三节	旅行社产品开发	(92)

第五章 旅行社营销管理

第一节	旅行社营销管理概述	(110)
第二节	旅行社产品与价格策略	(119)
第三节	旅行社销售渠道策略	(137)
第四节	旅行社促销策略	(145)

第六章 旅行社采购管理

第一节	旅行社服务的采购	(154)
第二节	旅行社协作网络与旅游服务采购	(157)
第三节	旅行社旅游服务采购的管理	(160)

第七章 旅行社接待服务管理

第一节	旅行社的接待管理	(165)
-----	----------------	-------

第二节	导游员管理·····	(174)
第三节	后勤管理·····	(180)
第四节	旅游投诉及其处理·····	(200)

第八章 旅行社人力资源管理

第一节	旅行社人力资源管理概述·····	(203)
第二节	旅行社的组织管理·····	(210)
第三节	旅行社人力资源与合理配置·····	(222)
第四节	旅行社员工的招聘、选用与培训·····	(230)

第九章 旅行社财务管理

第一节	旅行社财务管理概述·····	(237)
第二节	旅行社资金管理·····	(244)
第三节	旅行社成本费用管理·····	(258)
第四节	旅行社营业收入、利润及利润分配管理·····	(263)
第五节	旅行社财务分析·····	(268)

第十章 我国旅行社的发展趋势

第一节	旅行社的多元化经营·····	(281)
第二节	旅行社的集团化经营·····	(283)
第三节	旅行社的国际化经营·····	(286)

附 录

旅行社管理条例·····	(289)
旅行社管理条例实施细则·····	(295)
旅行社质量保证金暂行规定·····	(306)
旅行社质量保证金暂行规定实施细则·····	(308)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法·····	(313)
旅行社质量保证金赔偿试行标准·····	(317)
全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法·····	(319)
旅行社经理资格认证管理规定·····	(321)
旅行社办理旅游意外保险暂行规定·····	(325)
导游人员管理暂行规定·····	(329)
旅行社国内旅游服务质量要求·····	(332)
导游服务质量·····	(336)
中外旅行社组团合同范本·····	(346)
申请经营许可证时提交的有关材料·····	(352)
参考文献·····	(360)

·第一章·

导 论

旅行社产生于 19 世纪 40 年代，其产生和发展使人类的旅游活动发生了重大变革，旅行社现已发展成为世界旅游业的支柱之一，在整个旅游业中占据了十分重要的地位。本章主要就旅行社的产生、发展、性质、特点、类别、设立及基本业务等进行介绍。

第一节 旅行社的产生和发展

一、旅行社的产生

旅游作为一项长期客观存在的人类活动，有着悠久的历史。但作为一种专门为旅游者外出旅行提供相关服务的机构，它的出现距今仅只有一个半世纪。

从世界旅游业发展的历史我们可看出：旅行社是社会经济条件发展到一定阶段的产物，同时也是人类旅游活动发展的必然结果，它的产生和出现，与当时商品经济、科学技术和社会分工的发展是密不可分的。

（一）工业革命为旅行社的产生创造了经济条件

18 世纪中叶发生在英国的工业革命，使整个世界经济和社会结构发生了巨大的变化。以机器大工业代替了工场手工业，使