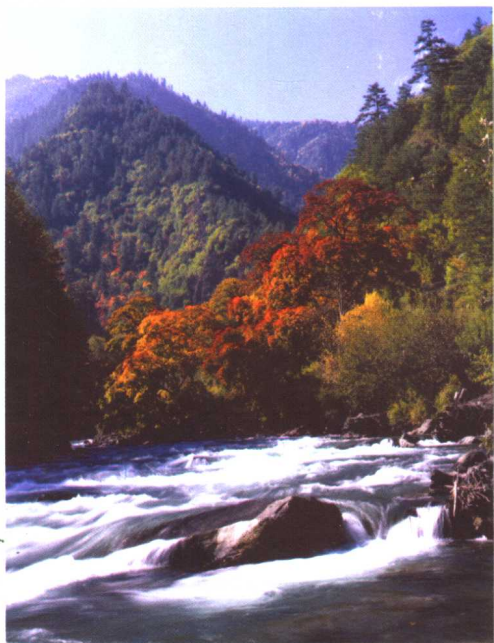




LÜXINGSHE JINGYING GUANLI

高等教育旅游管理专业统编教材



旅行社经营管理

主编

程遂营

刘荣

郑州大学出版社

高等教育旅行社经营管理专业统编教材

旅行社经营管理

LÜXINGSHE JINGYING GUANLI

主 编 樊 建 春 刘 荣

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理/程遂营,刘荣主编. —郑州:郑州大学出版社,2002.8

ISBN 7-81048-649-7

I. 旅… II. ①程…②刘… III. 旅行社—企业管理—高等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 061324 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号)

出版人:谷振清

全国新华书店经销

郑州文华印刷厂印制

开本:787 mm × 1 092 mm

印张:16.125

字数:334 千字

版次:2002 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052)

发行部电话:0371-6966070

1/18

印次:2002 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-649-7/F·8

定价:25.00 元

本书如有质量问题,由承印厂负责调换

高等教育旅游管理专业统编教材 编写委员会

主 任

孙光华 贾修国

副主任

海萌辉	龙京红	程遂营	袁绍斌
郭 琰	魏新生	周 旗	张吉献
吴泽成	谢玉峰		

委 员(按姓氏笔画排序)

王易敏	王昌伟	王彩琴	方相林
田孝蓉	刘志全	孙子文	李 峰
李 瑞	李瑞玲	何 惠	苟自钧
赵建峡	贾 静	郭书兰	高照明
湛贵成	游明谦	甄尽忠	薛建红

编写委员会办公室主任

杨秦予

《旅行社经营管理》作者名单

主 编

程遂营 刘 荣

编 委(按姓氏笔画排序)

司艳宇 李 瑞 刘 荣

江富建 陈 朔 陈玉英

赵忠奇 程遂营

内 容 提 要

《旅行社经营管理》是高等教育旅游管理专业统编教材之一。全书共分为九章,主要包括:概述、旅行社创立的条件和程序、中外旅行社经营管理的基本理论、旅行社产品开发的理念、旅行社市场细分与定位、产品价格策略、销售渠道策略及促销策略、旅游服务采购管理、旅游接待管理、人力资源管理、企业文化建设、旅行社财务管理、世界旅行社业的发展趋势及我国旅行社业的现状及发展前景。此书立足中国旅行社业现状,同时还吸取了国际旅行社业经营管理的先进理论与成功经验,精选了旅行社经营管理中的典型案例,体现了理论与实践紧密结合的特色。

本书为高等院校旅游管理专业用书,也可作为高等职业教育、自学考试的专业教材以及旅游企业管理人员的培训教材。

总 序

近年来,我国旅游事业的迅速发展,对于旅游管理人才队伍的建设和建设工作提出了更新的要求,加快旅游管理学科建设,为旅游企业、事业单位输送更多的优秀管理人才,已经成为旅游高等教育发展的紧迫任务。旅游管理专业教材建设是旅游管理学科发展和旅游高等教育发展的极为重要的环节,它关系到旅游管理人才队伍的质量,反映着我国旅游管理工作的最新理论研究成果和高校旅游管理专业教学水平的高低,更关系到我国旅游事业未来的发展。因此,如何编写出高质量、高水平、反映旅游业发展最新成果、适合我国目前旅游管理专业教学工作所急需的教材,是目前旅游管理学科建设和旅游教育工作中最亟待解决的问题。

编写本系列教材的主旨在于:适应旅游事业发展和高校旅游专业教材建设发展的需要,克服高校旅游专业教材严重落后于旅游事业发展的形势,内容陈旧、体系结构不合理,理论脱离实际等长期困扰高校旅游教育发展的弊病;总结高校旅游专业教学实践经验,吸收现有教材及旅游理论研究中的最新成果;从旅游行业自身性质出发,突出应用性特点,充分运用各种数据、表格、图形等典型案例分析方法,增强说服力和吸引力;并力求精讲多练,增大练习课时内容,培养学生分析和应用能力以及实际操作的能力,达到提高学生综合素质的目的,为我国旅游事业更进一步的发展培养优秀的人才,促进我国旅游高校教材建设工作的发

展。本系列教材涵盖了旅游管理学科的基本课程,包括《旅游学概论》、《现代饭店管理》、《旅游会计学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游法规教程》、《旅游经济学》、《旅游资

源规划与开发》、《旅行社经营管理》、《导游实务》、《河南景区景点现场导游英语》、《旅游服务礼仪》、《中外民俗》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》等。适用于高等教育旅游饭店管理、旅行社管理和旅游规划管理各专业方向的教学要求,也适宜于旅游行业各部门从事实际工作的同志自修学习。

参加本系列教材编写工作的单位有:郑州大学旅游管理学院、河南大学、河南师范大学、河南财经学院、中州大学、开封大学、信阳师范学院、安阳师范学院、洛阳师范学院、河南职业技术学院、河南商业高等专科学校、南阳师范学院等高校旅游院系。各高校都派出了教学经验丰富的高水平教师参加了教材编写组,在总结多年来旅游专业教学经验和充分吸收现有教材理论研究成果的基础上,经认真研究讨论,结合目前各院校教学工作中的特点编写出了本系列教材。

河南省旅游局和河南省教育厅高教处对本系列教材的编写工作给予了大力的支持和具体的指导,在此表示深深的感谢。

由于旅游行业发展速度较快,再加上时间比较仓促,本系列教材的疏漏和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等教育旅游管理专业统编教材编写委员会

2002 年 3 月

前 言

旅行社作为专门为旅游者外出提供相关服务的机构,它与旅游饭店和旅游交通部门并称为旅游业的三大支柱。在我国旅行社经历了漫长的导入期,直到改革开放才步入了成长发展时期。近几年,随着我国旅游业的迅速发展和旅游市场的日益繁荣,旅行社业得到了长足发展。到 2001 年底,我国旅行社已达 10 716 家,从业人员 19.24 万人。

中国加入 WTO,给我国旅游业的发展带来了巨大的机遇。国内服务行业实行对外开放,旅行社业将首当其冲遭遇到来自境外同行业的冲击和竞争。面对我国旅行社业存在的“散、小、弱、差”的现象,我们只有树立全新的经营管理理念,建立先进的内部管理机制和优质的服务规则,同时加大培养旅游企业高级管理人才的力度,才能提高我国旅行社业的经营实力和在旅游经济中的份额,才能使我国旅行社业在参与国际竞争中得以发展和壮大。我们编写《旅行社经营管理》一书,旨在促进我国高等旅游教育事业的发展及旅行社经营管理水平的提高。《旅行社经营管理》共分四大部分。第一部分基本理论与基本概念,以旅行社的产生为起点介绍了中外旅行社的发展历程、旅行社设立的条件和程序、综合分析影响旅行社设立的内部因素和外部因素,详细介绍中外旅行社经营管理的基本理论。第二部分详细介绍了旅行社各项业务的经营策略与管理方法、研究旅行社产品开发的理念与程序、旅行社市场细分与定位、产品价格策略、产品销售渠道及产品促销策略、旅游服务采购管理、旅游接待管理、旅行社财务管理的特点和方法等。第三部分系统介绍了旅行社人力资源管理的理论与方法、旅行社企业文化建设的概念与方法。第四部分分析研究国际旅行社业的发展趋势及我国旅行社业的现状和发展前景。为了便于学生更好地掌握和领悟旅行社经营管理的理

论与方法,此书收集并精选了旅行社经营管理中的典型案例,并在每一章的后面配有课后练习题和思考题,从而达到培养学生综合能力的目的。

由于编写时间仓促加之编者水平有限,书中难免出现不足之处,敬请专家及读者不吝指正。

编者

2002 年 8 月

目 录

➤ 1 旅行社概述	
➤ 1.1 旅行社发展简史	\3
----- 1.1.1 旅行社产生的历史背景	\3
----- 1.1.2 世界旅行社的发展	\4
----- 1.1.3 我国旅行社的发展	\5
➤ 1.2 旅行社的性质、职能与业务	\8
----- 1.2.1 旅行社的性质	\8
----- 1.2.2 旅行社的职能	\8
----- 1.2.3 旅行社的基本业务	\10
➤ 1.3 旅行社的分类	\11
----- 1.3.1 西方国家旅行社的分类	\11
----- 1.3.2 日本旅行社分类	\12
----- 1.3.3 我国旅行社分类	\12
----- 1.3.4 我国台湾省旅行社的分类	\13
➤ 1.4 旅行社在现代旅游业中的地位和作用	\14
----- 1.4.1 旅行社在旅游业中的地位	\14
----- 1.4.2 旅行社在现代旅游业中的作用	\15
➤ 2 旅行社的创立	
➤ 2.1 影响旅行社设立的因素	\21
----- 2.1.1 影响旅行社设立的外部因素	\21

2.1.2	影响旅行社设立的内部因素	\21
▶ 2.2	旅行社设立的条件和程序	\23
2.2.1	旅行社设立的基本条件	\23
2.2.2	申办旅行社的基本程序	\25
▶ 2.3	旅行社组织机构设置	\28
2.3.1	旅行社的基本业务部门	\28
2.3.2	旅行社组织结构形式	\29
▶ 3	旅行社经营管理的基本理论	
▶ 3.1	经营与管理	\35
3.1.1	经营与管理的概念	\35
3.1.2	旅游产品的特性	\39
3.1.3	旅行社经营特点、经营思想与经营原则	\42
3.1.4	旅行社管理的特点、职能与基本原则	\50
▶ 3.2	旅行社经营管理	\56
3.2.1	旅行社经营管理的主要内容	\56
3.2.2	旅行社经营管理的重要意义	\57
3.2.3	旅行社经营目标、经营决策与经营计划	\59
3.2.4	旅行社管理的内容	\67
3.2.5	旅行社管理现代化	\68
3.2.6	旅行社管理方法	\70
▶ 3.3	中外旅行社经营管理的基本理论	\71
3.3.1	中外旅行社的组织管理	\71
3.3.2	中外旅行社投资经营理念	\72
▶ 4	旅行社产品开发	
▶ 4.1	旅行社产品概述	\79
4.1.1	旅行社产品的概念	\79

-----	4.1.2 旅行社产品的特点	\80
-----	4.1.3 旅行社产品的形态	\82
-----	4.1.4 相关概念辨析	\85
➤	4.2 旅行社产品的设计原则、理念与程序	\86
-----	4.2.1 旅行社产品设计的基本原则	\86
-----	4.2.2 旅行社产品设计理念	\88
-----	4.2.3 旅行社产品设计程序	\91
➤	4.3 旅行社产品研制与市场开发	\99
-----	4.3.1 单项服务整合的原则、程序与方法	\100
-----	4.3.2 旅行社产品的整合研制	\103
-----	4.3.3 旅行社产品试销及评价	\105
-----	4.3.4 旅行社产品的传播	\106
➤	5 旅行社营销管理	
➤	5.1 旅行社市场细分与定位	\111
-----	5.1.1 市场细分概念	\111
-----	5.1.2 市场细分的作用	\111
-----	5.1.3 旅行社市场细分的标准和要求	\112
-----	5.1.4 旅行社细分市场标准	\113
-----	5.1.5 旅行社市场定位	\115
-----	5.1.6 旅行社市场定位的程序	\115
-----	5.1.7 旅行社市场定位的策略	\116
➤	5.2 旅行社价格策略	\117
-----	5.2.1 旅行社产品价格	\117
-----	5.2.2 旅行社定价目标	\119
-----	5.2.3 旅行社定价方法	\120
-----	5.2.4 旅行社定价策略	\122
➤	5.3 旅行社的销售渠道策略管理	\123
-----	5.3.1 旅行社销售渠道概念	\123
-----	5.3.2 旅行社的销售渠道策略	\124

5.3.3	旅游中间商的选择	\125
▶ 5.4	旅行社促销管理	\127
5.4.1	旅行社促销的概念	\128
5.4.2	旅行社的促销预算	\129
5.4.3	旅行社促销组合	\130
5.4.4	旅行社促销效果的评价	\132
▶ 6	旅行社服务与管理	
▶ 6.1	旅游服务的采购	\139
6.1.1	旅行社旅游服务采购的内涵和重要作用	\139
6.1.2	旅行社旅游服务采购的内容	\140
6.1.3	旅行社旅游服务采购的管理	\144
▶ 6.2	旅游接待的性质和要求	\147
6.2.1	接待工作的特点和要求	\147
6.2.2	旅行社接团管理	\149
6.2.3	旅行社发团管理	\152
▶ 6.3	导游员管理	\155
6.3.1	导游的管理	\155
6.3.2	导游服务质量的管理	\162
▶ 6.4	后勤管理	\166
6.4.1	后勤工作的特点和作用	\166
6.4.2	后勤工作人员的素质要求	\168
6.4.3	旅行社票务管理	\168
6.4.4	旅行社信息管理	\172
6.4.5	旅游投诉	\176
▶ 7	旅行社人力资源管理	
▶ 7.1	旅行社人力资源管理概述	\185

7.1.1	什么是人力资源	\185
7.1.2	旅行社人力资源管理的内涵	\185
7.1.3	旅行社人力资源管理的特性	\187
7.1.4	旅行社人力资源管理的重要性	\188
▶ 7.2	旅行社总经理的职责与素质	\188
7.2.1	旅行社总经理的职责	\189
7.2.2	旅行社总经理的素质要求	\189
▶ 7.3	旅行社员工的招聘与培训	\192
7.3.1	旅行社员工的招聘	\192
7.3.2	旅行社员工的培训	\195
▶ 7.4	旅行社员工收入分配制度	\198
7.4.1	旅行社确定收入分配制度的依据	\198
7.4.2	制定收入分配制度的原则	\199
7.4.3	我国旅行社现行的薪酬分配模式	\199
7.4.4	建立具有激励性的绩效薪酬模式	\201
7.4.5	旅行社收入分配难题	\204
7.4.6	留住和吸引人才的其他措施	\204
▶ 7.5	旅行社企业文化建设	\205
7.5.1	企业文化的基本概念	\205
7.5.2	企业文化的性质	\206
7.5.3	旅行社企业文化的特点	\206
7.5.4	旅行社企业文化的基本架构	\207
7.5.5	如何建立和塑造优秀的企业文化	\209
7.5.6	21 世纪企业文化发展的趋势	\213
▶ 8	旅行社财务管理	
▶ 8.1	旅行社财务管理概述	\221
8.1.1	旅行社财务管理的概念及内容	\221
8.1.2	旅行社财务管理的任务	\222
▶ 8.2	旅行社资产管理	\223

8.2.1	旅行社流动资产资产管理	\223
8.2.2	旅行社固定资产资产管理	\226
▶ 8.3	旅行社成本费用管理	\227
8.3.1	旅行社成本费用的内容	\227
8.3.2	旅行社成本费用的核算	\229
▶ 8.4	旅行社收入利润管理	\230
8.4.1	旅行社营业收入管理	\230
8.4.2	旅行社利润管理	\234
▶ 8.5	旅行社结算业务	\237
8.5.1	旅行社正常情况下的结算业务	\238
8.5.2	特殊情况下的结算业务	\240
8.5.3	旅行社国际结算业务的核算	\241
8.5.4	旅行社国内结算业务的核算	\243
▶ 8.6	旅行社财务分析	\243
8.6.1	财务分析的概述	\243
8.6.2	资产负债表的分析	\244
8.6.3	损益表的分析	\247
8.6.4	旅行社现金流量表	\250
8.6.5	综合财务分析	\250
▶ 9	中国旅行社业发展趋势及经营管理战略	
▶ 9.1	中国旅行社业的现状	\259
9.1.1	我国旅行社业的市场化进程	\259
9.1.2	目前存在的主要问题	\260
▶ 9.2	入世对我国旅行社业发展趋势的影响	\261
▶ 9.3	未来中国旅行社经营管理战略思考	\263
9.3.1	理清行业管理思路,摆正政府与企业在旅行社发展中的地位	\263

----- 9.3.2	加快行业市场化进程	\264
----- 9.3.3	建立合理的企业制度	\264
----- 9.3.4	重视对国内旅游与出境旅游的管理	\265
----- 9.3.5	推广和普及信息技术	\266
----- 9.3.6	加强国际交流与合作	\266
----->	后 记	
----->	参考文献	