



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

旅行社经营管理

副主编 赵利民 冯丽萍
主编 唐卫东



高等教育出版社

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

旅行社经营管理

主 编 唐卫东

副主编 赵利民 冯丽萍

高等教育出版社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书主要内容有:旅行社的职能和基本业务,旅行社在现代旅游业中的地位与作用,旅行社设立的条件和程序,旅行社的组织管理制度,旅行社产品的开发,旅游服务的采购,旅行社产品的销售,旅行社的接待管理、质量管理、财务管理、人力资源开发与管理,旅行社的未来发展等。

本书可作为高职高专院校旅游服务专业教材;也可供企事业单位相关从业人员培训、自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理 / 唐卫东主编. —北京: 高等教育出版社, 2005. 6

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

ISBN 7-04-016672-0

I. 旅... II. 唐... III. 旅行社-企业管理-高等学校: 技术学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065696 号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴 昊 责任印制 蔡敏燕

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-82028899	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn
			http://www.hepsh.com

排 版 南京理工出版信息技术有限公司
印 刷 上海师范大学印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 17.25
字 数 328 000

版 次 2005 年 6 月第 1 版
印 次 2005 年 6 月第 1 次
定 价 23.80 元

凡购买高等教育出版社图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飘 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。

充分体现职业院校培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大

胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业
规划教材编写委员会
2004年3月

前 言

《旅行社经营管理》是高等职业院校旅游服务类专业的主干课程之一,以旅行社为主要研究对象,系统介绍旅行社的基本理论、基本概念,旅行社各项业务工作的运作及旅行社经营管理的策略和方法。

本书在编写上体现教育部教学改革的精神,围绕高等职业教育的培养目标,突出实用性和技能性,着力于学生能力的培养,满足其毕业以后工作岗位的需要。在内容选择上尽量体现和反映本学科的最新知识。在编写体例上,突出教材的特点,尽量方便老师教学和学生自学,如在每一章前面都设有学习目标,后面有案例分析、本章小结、主要概念与术语、复习思考题等,案例分析还备有答案。

本书由唐卫东担任主编,赵利民、冯丽萍担任副主编,王枫、谢佩清、艾小勇参与本书的编写。具体编写分工为:唐卫东第二章、第四章,赵利民第五章、第十章、第六章第一节、附录,冯丽萍第一章、第三章,王枫第七章、第九章,谢佩清第六章第二节至第五节,艾小勇第八章。本书由唐卫东、赵利民统稿定稿。

本书在编写过程中,得到了高等教育出版社的支持和指导,并参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果,在此一并表示感谢。

受时间和编著者水平的限制,本书中的不足与疏漏之处在所难免,敬请专家和读者指正。

编者

2005年5月

目 录

第一章 总论	1
第一节 旅行社的产生与发展	1
第二节 旅行社的分类	5
第三节 旅行社的职能与基本业务	8
第四节 旅行社在现代旅游业中的地位与作用	13
本章小结	17
主要概念与术语	17
思考题	17
第二章 旅行社的设立	18
第一节 旅行社设立的基本条件	18
第二节 旅行社设立的程序	21
第三节 旅行社的产权形式	27
第四节 旅行社的组织设计与组织管理制度	31
第五节 旅行社的权利和义务	38
案例分析	42
本章小结	43
主要概念与术语	43
思考题	43
第三章 旅行社产品的开发	45
第一节 旅行社产品的含义	45
第二节 旅行社产品开发的原则	51
第三节 旅行社产品的开发程序	55
第四节 旅行社产品的评价与筛选	58

案例分析	65
本章小结	65
主要概念与术语	65
思考题	66
第四章 旅行社旅游服务的采购	67
第一节 旅游服务采购的内涵和原则	67
第二节 旅游服务采购的策略	71
第三节 旅游服务采购的程序与方法	73
案例分析	82
本章小结	82
主要概念与术语	82
思考题	82
第五章 旅行社产品的销售	83
第一节 旅行社产品价格的制订	83
第二节 旅行社产品销售渠道的选择	91
第三节 旅行社产品的市场促销	97
第四节 旅行社产品的销售方式和流程	102
第五节 旅行社产品的售后服务	104
案例分析	107
本章小结	108
主要概念与术语	108
思考题	108
第六章 旅行社的接待管理	109
第一节 旅行社导游人员的管理	109
第二节 旅行社接待工作及其规范	114
第三节 旅行社票务管理	120
第四节 旅行社行李业务的管理	124
第五节 旅游接待中常见事故的处理	128

案例分析·····	136
本章小结·····	137
主要概念与术语·····	137
思考题·····	137
第七章 旅行社的质量管理·····	138
第一节 旅行社产品的质量及其评价标准·····	138
第二节 旅行社的质量管理·····	141
第三节 旅游投诉及其处理·····	144
第四节 旅行社的责任险·····	150
案例分析·····	153
本章小结·····	154
主要概念与术语·····	154
思考题·····	154
第八章 旅行社财务管理·····	155
第一节 旅行社资本金的构成与资产管理·····	155
第二节 旅行社成本费用的管理·····	160
第三节 营业收入与利润管理·····	162
第四节 旅行社会计核算·····	165
第五节 旅行社财务分析·····	169
案例分析·····	178
本章小结·····	179
主要概念与术语·····	179
思考题·····	179
第九章 旅行社的人力资源开发与管理·····	180
第一节 旅行社人力资源开发与管理的基本内容·····	180
第二节 旅行社员工的选聘与培训·····	184
第三节 旅行社的企业文化建设·····	190
案例分析·····	195

本章小结·····	197
主要概念与术语·····	197
思考题·····	197
第十章 我国旅行社的未来发展·····	198
第一节 我国旅行社发展中存在的问题·····	198
第二节 旅行社分工体系的调整·····	201
第三节 WTO 与旅行社市场的开放 ·····	205
第四节 信息技术带来的挑战和机遇·····	208
第五节 旅行社行业管理的制度化和法制化·····	211
案例分析·····	214
本章小结·····	214
主要概念与术语·····	214
思考题·····	214
附录一 旅行社管理条例·····	215
附录二 旅行社管理条例实施细则·····	222
附录三 旅行社质量保证金暂行规定·····	233
附录四 旅行社质量保证金暂行规定实施细则·····	235
附录五 旅行社经理资格认证管理规定·····	239
附录六 导游人员管理条例·····	243
附录七 设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定 ·····	246
附录八 旅行社投保旅行社责任保险规定·····	248
附录九 2004 年度全国国内旅行社 100 强名单 ·····	251
附录十 2004 年度全国国际旅行社 100 强名单 ·····	255
参考文献·····	259
案例分析参考答案·····	260

总 论

学 习 目 标

- 了解旅行社的产生与发展以及旅行社的分类
- 掌握旅行社的性质、地位和作用
- 掌握旅行社的职能和基本业务

第一节 旅行社的产生与发展

一、旅行社的含义

什么是旅行社？理论界并没有一个完全一致的答案。根据我国《旅行社管理条例》的规定，旅行社是指“有营利目的、从事旅游业务的企业”。《旅行社管理条例》还对旅游业务做了明确规定：“为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。”由此可以看出，旅行社具有以下特点：

(1) 旅行社是有营利目的的企业。它具有法人资格，能独立承担民事责任；它也是独立的经济实体，自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展。

(2) 旅行社的业务是为旅游活动提供服务。旅行社传统的业务主要包括四个方面内容：①为旅游者代办出入境和签证手续；②招徕接待旅游者；③向旅游者提供导游、咨询服务；④为旅游者安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐等活动。

(3) 旅行社是中介服务机构。旅行社为旅游者提供的服务，实际上是各旅游服务供应部门提供的，旅行社仅仅是将各种服务组合起来销售给旅游者。旅行社在旅游者与旅游服务商之间扮演中介人的角色，具有双重的代理关系。

二、国外旅行社的产生与发展

(一) 国外旅行社产生的历史背景

旅行的出现最早可以追溯到原始社会人类的迁徙活动。但是,那时候的旅行并不是我们今天所探讨的旅游。真正意义上的旅游是从 19 世纪初期开始的,旅行社的出现则更晚。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,这是人类旅游活动长期发展的必然结果,也是商品经济、科学技术以及社会分工发展到一定阶段的产物。尤其是发生于 18 世纪的产业革命,极大地改变了世界范围内旅游活动的发展方向,为旅行社的产生提供了条件。

1. 产业革命加速了城市化进程,改变了一部分人的生活和生产方式

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,使人们产生了回归自然、追求宁静悠闲的乡村生活的愿望,以求身心的调整。而且,由于产业革命改变了人们的工作性质,枯燥、重复、单一性大机器工业劳动取代了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,于是产生了旅游。

2. 产业革命极大地提高了生产效率,带来了社会经济的繁荣,增加了人们的支付能力

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旅游,文人墨客的学习和探险旅游,手工业者与小商人了解其他地区产需情况和产品交换的需要而进行的旅行。产业革命造就了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,积累了大量财富,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。产业革命造就了新兴资产阶级的同时,还造就了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度假,使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。

3. 科学技术的进步,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用,为人们大规模、远距离的流动提供了条件

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,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了定期航班载人运货。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也开始运行。1838 年英国的“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往返时间大大缩短。到 1841 年,轮船旅游在英国已非常盛行。

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,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了旅游车厢,1863年挂有卧铺和餐车的普尔门车厢问世为外出旅行的人们提供了更为便利的条件。

交通运输的发展也带动了旅馆业、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了许多客栈、餐馆和咖啡馆,这些服务机构的出现为出门旅行的人们提供了便利。

社会经济的高速发展和旅行条件的变化使外出旅游的人数大大增加。由于当时绝大多数人,包括新兴资产阶级在内,都缺乏旅行经验,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。在这种情况下,专门从事旅游活动的组织、安排工作的机构应运而生了。

(二) 国外旅行社的发展历程

托马斯·库克 1808 年生于英格兰。1841 年,他包租了一列火车,组织 540 人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会,往返 24 公里,每人收费 1 先令,完成了一次有组织的短途旅行。库克先生本人虽然并未从此活动中获利,但他已经意识到了其中潜在的巨大商机。1845 年夏季,托马斯·库克与铁路公司合作,首次组织纯消遣性的火车旅行,旅游团由莱斯特出发,经诺丁汉德贝市到利物浦再返回。托马斯·库克对这次旅行做了周密计划,亲自考察旅游线路,确定沿途游览点及游客吃住等事宜,不仅本人担任旅行团的陪同和导游,而且在沿途一些地方还聘用了地方导游。之后,他编写出版了世界上第一本旅游指南——《利物浦旅行手册》。1845 年,托马斯·库克在莱斯特成立了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社,专门从事旅游业务。1846 年,他又成功地组织了 350 人到苏格兰集体旅游,并配有旅游向导。1855 年他将营业范围扩展到了欧洲,为当年的巴黎博览会组织了一次全包价的旅游,使旅游业首次打破国界,走向世界。到 1864 年经库克组织的旅游人数已达一百多万。托马斯·库克卓越的管理能力,使得他的公司业务经营非常成功,规模日益扩大。他和他的继承人不断探索、不断创新,使旅行社的业务日益发展与完善,对后来旅行社的发展产生了重要的影响。

库克公司的成功很快引起了世界各地的纷纷效仿,欧洲和世界其他国家相继成立了许多类似的旅游组织。1857 年和 1885 年,英国先后成立了登山俱乐部和帐篷俱乐部。1890 年法国和德国成立了观光俱乐部。1893 年日本设立了专为接待外宾的“嘉宾会”等。美国旅行社业后来居上。美国第一家旅行社成立于 1891 年,是美国运通公司的一个分支机构,其业务最早是发行旅游支票,随后公司业务逐渐转移到旅游服务上来。在 20 世纪初期,美国运通公司、英国托马斯·库克父子旅行社和比利时的铁路卧车公司成为当时世界旅行社业的三大巨头。第二次世界大战以后,相对

稳定的世界局势和快速增长的世界经济使旅游需求急剧增长,航空运输的进步促进了“大众旅游”的兴起,旅行社得到更为迅猛的发展,并呈现出以下特点:一是从总体来看,全世界 80% 以上的旅行社分布在旅游业最发达的欧洲和美洲,其余不到世界总量 20% 的旅行社分布在亚洲、太平洋、非洲和中东等地区。由此可以看出旅行社的数量和分布范围与各国、各地区的经济发展水平、旅游业的发达程度有直接关系。二是旅行社从数量增长阶段进入了质量增长阶段,其中规模较小的旅行社下降幅度最大,信息和网络技术运用普遍。三是旅行社的市场规模逐渐扩大,营销手段日益丰富。

三、我国旅行社的发展历程

(一) 我国旅行社产生的历史背景

我国旅行社的产生有着特殊历史背景,西方旅行社是在商品经济充分发展的条件下产生的,而中国的旅行社则是在半封建半殖民地的历史条件下产生的。鸦片战争时期,帝国主义列强强迫中国签订了一系列不平等条约,在中国开辟通商口岸、建铁路、开工厂。外国商人、传教士、学者和冒险家怀着不同的目的纷纷登陆中国,进而要求提供相应的交通、住宿及娱乐设施。为了迎合这种需求,一些外国旅行社如英国的托马斯·库克旅游公司、美国的运通银行旅行社等便趁机在我国设立代办机构,专门为本国公民来中国旅行提供服务。与此同时,国内民族资产阶级为了实业的发展,经常往来于内陆各地,一些有识之士为寻求救国真理,纷纷出国考察和学习。我国的第一家旅行社便是在这种背景下诞生的。

(二) 我国旅行社的发展历程

1923 年,我国第一家旅行社成立,最初为上海商业储蓄银行下设的一个旅行部,1927 年 6 月旅行部独立并正式命名为中国旅行社,1937 年发展成为一个具有 87 个分支单位和招待所,近千名员工,业务范围遍及海内外的综合性连锁旅游企业。到 1949 年,其分支机构遍布中国各主要城市,在旅游业务方面居于支配地位。与此同时,还有一些较小规模的旅行社,如中国汽车旅行社、现代旅行社、精武体育会旅行部、友声旅行社等。新中国成立后,1949 年 12 月在厦门成立了第一家国营华侨服务社,主要负责接待回大陆探亲的海外华侨、外籍华人、港澳及台湾同胞。1952 年,“亚洲及太平洋区域和平会议”在我国召开后,因公务出差和旅游的外宾由此逐渐增多,在周恩来总理的号召下,1954 年在北京成立了中国国际旅行社总社及其分支机构,其业务为负责接待外国自费旅游者,属于政府的外事系统。1957 年,由各地华侨服务社组建而成的华侨旅行社总社及分支机构相继成立,其业务主要是接待海外华侨、外籍华人、港澳及台湾同胞等,属于政府的侨务系统,1974 年更名为中国旅行社。从体制上来说,两者都属行政事业单位,任务是以政治目的为主的对外接待工作。1978

年改革开放以来,我国在长期封闭之后对外敞开大门,大批海外游客纷纷来到中国访问。由于当时我国的旅游设施很少,设备落后,旅游综合接待能力有限,使旅游业的各个方面包括旅行社在内受到客源过多的巨大压力,同时也给旅游业的发展带来了巨大的机遇和动力。为适应旅游业发展的需要,1980年国务院批准团中央在北京成立中国青年旅行社,体制为企业单位,经济上独立核算、自负盈亏,接待对象以青年为主,在业务上受国家旅游总局的统一领导。此时,中国旅行社行业形成了中国国际旅行社、中国旅行社和中国青年旅行社三足鼎立的状况。三家旅行社的分支机构分布全国,旅游接待能力大幅度提高。随着改革开放的不断深入,我国的旅游事业蓬勃发展。1985年国务院颁布《旅行社管理暂行条例》,决定打破垄断,放开旅行社的经营,凡是符合条件并经旅游主管部门批准,各部门均可以开办旅行社。《旅行社管理暂行条例》规定了旅行社的企业性质,使旅行社的管理体制得到彻底转变。从此,旅行社在全国范围内迅速发展起来。为完善旅行社经营管理体制,1996年10月国务院颁布《旅行社管理条例》,对以前的旅行社管理办法进行了较大幅度的调整,为旅行社行业的健康发展创造了良好的外部环境,使旅行社数量逐年增加。同时,为了加强对旅行社的法制化管理,保护旅游者的合法利益,我国先后出台了一系列行政法规,如《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》、《旅行社经理资格认证管理规定》和《导游人员管理条例》等。1999年,国家旅游局和对外经济贸易合作部联合发布了《中外合资旅行社试点暂行规定》,开始了我国旅行社市场对外开放的进程。

第二节 旅行社的分类

世界各国、各地区的旅行社在经营规模、经营范围、产品品种等方面存在着较大的差异。在旅行社的分类上,各国各地区间也同样有很大的不同。

一、国外旅行社的分类

(一) 欧美国家旅行社的分类

以欧美为代表的西方发达国家的旅行社主要有两种分类方法:第一种是将旅行社分为旅游批发商和旅游经营商两类,也叫“二分法”,英国、西班牙就采用这种方法;另一种则是将旅行社分为旅游批发商、旅游经营商和旅游零售商三类,又叫三分法,美国就采用这种方法。

1. 旅游批发商

批发是一种为了转卖、加工生产而大批量购买货物和劳务的买卖活动。专门从

事这类买卖活动的组织和个人,称为批发商。旅游批发商是指从事批发业务的旅行社或旅游公司。旅游批发商根据市场需求,设计各种旅游产品,大批量地订购交通运输公司、饭店、旅游景点和目的地经营接待业务的旅行社等有关旅游企业的产品和服务,然后将这些单项产品或服务经过加工组合后成为各种不同的包价旅游产品进行经销。批发商不直接向旅游者出售产品,而是通过从事零售业务的中间商将产品出售给旅游者。这种旅行社要按照自己设计的旅游产品制订年度计划,然后进行各类促销活动,如印发旅游产品目录、刊登广告、参加旅游展销会等,并向中间商提供有关的咨询服务。

2. 旅游经营商

旅游经营商的业务同旅游批发商类似,在西方许多国家中,旅行社业内人士通常将旅游批发商和旅游经营商视为同一类型的旅行社或旅游公司。旅游经营商与旅游批发商的不同之处仅仅在于,旅游经营商除了通过从事零售业务的中间商销售自己的产品之外,还有自己设立的零售网络,也就是说旅游经营商也直接向旅游者销售各种包价旅游产品。

3. 旅游零售商

零售业是指所有将货物或劳务销售给最终消费者用于消费的买卖活动,以经营零售业务为主要收入来源的组织和个人,均称为零售商。旅游零售商是指向旅游批发商或旅游经营商购买旅游产品,出售给旅游者的旅行社,即从事零售业务的旅行社。旅游零售商扮演着双重角色,它一方面代表旅游者向旅游批发商或有关旅游企业购买旅游产品;另一方面又代表旅游批发商向旅游者销售产品。

(二) 日本旅行社的分类

日本旅行社的类别是按照业务范围进行划分的。日本将旅行社称为旅行业,根据日本的《旅行业法》规定,日本的旅行社业务经营范围分为三类:一般旅行业、国内旅行业和旅行业代理店。

1. 一般旅行业

一般旅行业也叫旅行业者第一种,它可以从事国际旅游业务、国内旅游业务和出国旅游三种业务,主要开展对外旅游业务,如招徕外国人来日本旅游观光、组织日本国民去海外旅游观光等,其规模一般较大,如日本交通公司、日本旅行社、名古屋铁道旅游服务公司和日本通运公司等,职工数都在千人以上,日本交通公司职工数在1万人以上。

2. 国内旅行业

国内旅行业也叫旅行业者第二种,是主要从事国内旅行业务的旅行社。如组织日本国民和外国人在日本国内旅游观光。其规模比一般旅行业小得多,职工数多在10人左右,业务活动范围一般在邻县邻府之间。