

旅游管理新教材丛书

LUXINGSHIJIINGYINGUANLI



经营管理

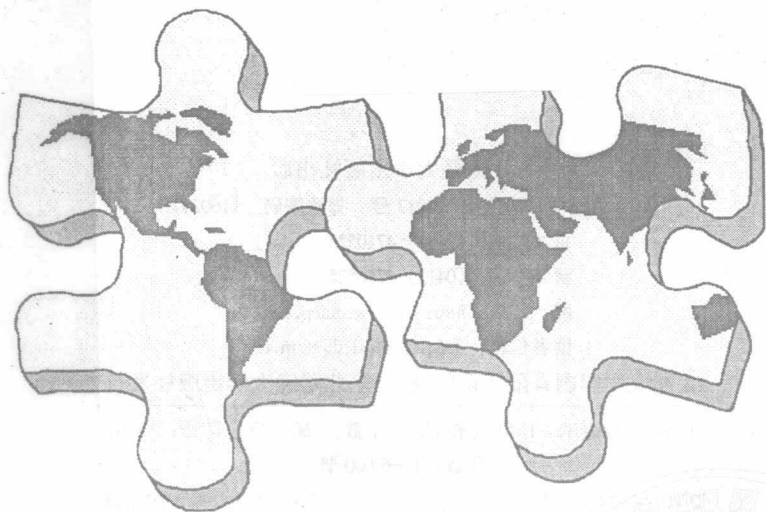
郭鲁芳 主 编
贺小海 庞力萍 副主编

旅游管理新教材丛书

旅行社经营管理

郭鲁芳 主 编

贺小海 庞力萍 副主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社经营管理/郭鲁芳主编. 一大连: 东北财经大学出版社, 2002.3

(旅游管理新教材丛书)

ISBN 7-81044-908-7

I. 旅… II. 郭… III. 旅行社-经济管理-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081371 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 4710523

营销部: (0411) 4710525

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

大连业发印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

开本: 890 毫米 × 1240 毫米 1/32 字数: 360 千字 印张: 12 1/2

印数: 1—6 000 册

2002 年 3 月第 1 版

2002 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 朱 艳

责任校对: 那 欣

封面设计: 钟福建

版式设计: 吴 伟

定价: 18.00 元

序 言

应东北财经大学出版社之约，我为“旅游管理新教材丛书”作序，深感受之不安，但又恐却之不恭，踌躇再三，只好应命。

中国的旅游研究、旅游教育和旅游产业同步兴起，如今已届 1/4 世纪。就其发展的时间而言，似乎还不能尽脱乳臭。但就其成长的速度而言，已经可以窥见其青春风貌。借助改革开放的历史契机，经过诸多前辈的筚路蓝缕之功，我们这些后生今天有幸感受到了一个滚滚而来、泱泱泛漫的旅游热潮。这个热潮也浸润着旅游的学术研究，使这个园地蕴蓄着勃勃生机，成了学术百花园中的一朵新花。可以预见，旅游的学术研究会伴随着体验经济的到来——著名未来学家托夫勒相信，体验经济是第三次浪潮之后的重要经济形态——而更加如火如荼。

检视中国的旅游学术研究，我们会高兴地看到，她已经一点点培养起了良好的学术品质：开放、活力、进取和宽容。这种品质的形成，原因是多方面的。旅游现象的性质和特征是其温床，中国旅游学术研究相对落后于世界旅游学术研究和旅游发展实践的要求是其动力，而旅游学术队伍的多元化和年轻态是其实现的平台。有了这种品质，我们就能够理解，学术界的同行们在短短二十多年中精心而艰苦地构筑旅游学术大厦的种种努力。这些努力的结果是展示在我们面前的林林总总的学术著作。不用说，我们不仅要感谢这种百花争艳的氛围，我们也要感谢这种数量的快速积累。它们是酝酿旅游学术研究跨越新的台阶、实现质的飞跃的基础。

东北财经大学旅游与酒店管理学院和东北财经大学出版社多年来也始终与这个潮流同行。在推出了深得好评的“高职高专旅游与饭店管理专业教材新系”的同时，也积极投身于本科教材的建设，邀请名

家，推举专家，遂成就了现在这套“旅游管理新教材丛书”。丛书的初衷是力求反映中国旅游学术研究的最新成果，以崭新的视角透视中国旅游产业发展中所面临的国内外宏观环境问题以及微观运行问题，并以新颖的结构方式处理本科教材的相关内容，从而使这套丛书既有学术意义上的开放与出新，也有大学本科教材的严谨和规范。事实上，丛书的各位作者也通过自己的作品实践了这样的思想。所以，正如前文所言，我们希望她成为中国旅游学术研究和教育园地的一朵有特色的小花，或者成为旅游学术研究大厦的片砖片瓦。

是为序。

谢彦君

2002年春，于东北财经大学

自 1845 年托马斯·库克成立世界上第一家旅行社至今，旅行社已经走过了一个半世纪的历程。在这短短的一百五十来年时间里，旅行社行业规模得以迅速扩张，特别是第二次世界大战后，相对稳定的世界局势、快速增长的世界经济以及不断进行的技术创新，在带来世界范围内旅游业的发展与繁荣的同时，更为旅行社行业的发展提供了前所未有的机遇。据估计，目前全世界旅行社已达数万家，一个遍布全球的庞大的世界性旅游网络已经形成。我国的旅行社业在改革开放后更是得到了长足发展，截至 2000 年底，我国旅行社数已达 8 993 家。旅行社的迅猛发展呼唤旅游理论的指导。《旅行社经营与管理》在参阅大量国内外文献资料的基础上，以旅行社概述为起点，以旅行社发展趋势为终点，重点介绍了我国旅行社的分类与设立、旅行社的组织结构设计、旅行社经营环境、旅行社产品开发与组合、旅行社市场开拓、促销管理、服务管理、人力资源管理、财务管理等内容。本教材既注意旅行社经营与管理一般理论与方法的阐述，追踪国内外旅行社业发展动态，重视融会旅游研究的最新成果，又紧密结合国际、国内旅行社业发展实际，介绍旅行社企业的管理实践，因而具有创新性、实用性两大特点。本教材适合于旅游院校本科学生使用，也可作为高等职业教学、自学考试的专业教材，以及旅游行业中高级管理人员的培训教材。

《旅行社经营管理》一书由杭州商学院旅游管理系主任郭鲁芳教授任主编，宁波大学、浙江教育学院的贺小海、庞力萍老师任副主编。全书共分 11 章，各章具体编写人员是：庞力萍（第 1 章、第 5 章）、贺小海（第 2 章、第 3 章、第 4 章）、郭鲁芳（第 6 章、第 7 章、第 9 章、第 11 章）、许振晓（第 8 章）、张文喜（第 10 章）。书

目 录

第1章 旅行社概述	1
1.1 中外旅行社产生与发展简介	1
1.2 旅行社的业务特点	12
1.3 旅行社的性质与职能	17
第2章 旅行社分类与设立	21
2.1 旅行社分类	21
2.2 旅行社设立	26
第3章 旅行社的组织结构设计	37
3.1 组织结构设计的依据与原则	37
3.2 我国旅行社组织结构设计	48
第4章 旅行社经营环境分析	61
4.1 旅行社经营环境概述	61
4.2 旅行社宏观经营环境分析	64
4.3 旅行社市场经营环境分析	71
第5章 旅行社产品开发与组合	81
5.1 旅行社产品的分类	81
5.2 旅行社产品的开发	97
5.3 旅行社产品开发与组合	109
第6章 旅行社市场开拓	120
6.1 旅行社目标市场的选择与定位	120

6.2	旅行社价格策略	130
第7章	旅行社促销管理	148
7.1	旅行社促销概述	148
7.2	旅行社传统促销手段	155
7.3	旅行社新颖促销手段	171
第8章	旅行社服务管理	178
8.1	旅行社售前服务管理	178
8.2	旅行社接待服务管理	185
8.3	旅行社售后服务管理	198
第9章	旅行社人力资源管理	203
9.1	旅行社人力资源管理概述	203
9.2	旅行社员工的招聘	207
9.3	旅行社培养人才策略	218
9.4	旅行社留住人才策略	226
第10章	旅行社财务管理	239
10.1	旅行社筹资与投资管理	239
10.2	旅行社营运资本管理	255
10.3	旅行社成本费用管理	261
10.4	旅行社营业收入利润管理	266
10.5	旅行社财务报告与财务分析	270
第11章	旅行社产业的发展趋势	282
11.1	产业组织集团化趋势	282
11.2	企业组织虚拟化趋势	289
11.3	发展一体化趋势	295
11.4	经营信息化趋势	297

11.5	竞争品牌化趋势	304
11.6	经营区域国际化趋势	310
附录一	国务院关于修改《旅行社管理条例》的决定	316
附录二	旅行社管理条例	320
附录三	旅行社管理条例实施细则	328
附录四	旅行社质量保证金暂行规定	342
附录五	旅行社质量保证金暂行规定实施细则	344
附录六	旅行社质量保证金赔偿暂行办法	349
附录七	旅行社经理资格认证管理规定	353
附录八	导游人员管理条例	357
附录九	旅行社国内旅游服务质量要求	361
附录十	导游服务质量	366
附录十一	旅行社投保旅行社责任保险规定	377
附录十二	申请经营许可证时提交的有关材料	381
	主要参考文献	387

旅行社概述

第

1

章

学习目标

通过本章的学习,要求学生了解中外旅行社产生的社会历史背景,了解旅行社的业务特点和职能、性质与作用,为全面掌握旅行社经营与管理活动规律打下基础。

旅行社经营管理
旅行社概述

1

旅游作为一项长期客观存在的人类活动,具有悠久的历史。它是由旅游主体、旅游客体和旅游媒体三个基本要素构成的。现代意义上的旅游业是建立在旅游客体和旅游媒体基础上的。旅游媒体的主角——旅行社虽然诞生于19世纪40年代,距人类旅游活动的起源十分遥远,但它的诞生对人类的旅游活动产生了极其重大、深远的影响。旅行社是旅游行业中的支柱产业,它通过向旅游者直接提供旅游服务产品,在使旅游者的旅游需要得到满足的同时,获得经营利润,以维持其生存与发展。

1.1 中外旅行社产生与发展简介

综观世界旅游业发展历史,不难发现,旅游业发展实际上是人类社会发展的一个侧面,它是社会生产发展到一定水平的产物,是在旅游活动日益商品化的基础上产生的。可以说,旅行社是人类活动发展到一定阶段的必然结果。旅行社的产生,与当时商品经济、科学技术和社会分工的发展有着直接、密切的关系。换言之,旅行社是世界产业革命的产物。

1.1.1 国外旅行社的产生与发展

(1) 国外旅行社的产生背景

人类的旅游活动是在整个社会经济活动中进行的,必然受到整个社会经济的影响与制约。18世纪60年代在当时资本主义最为发达的

英国发生了产业革命,并迅速波及法国、德国等欧洲国家和北美地区。至19世纪中叶,产业革命在这些国家和地区已经基本完成,并取得重大进展。它不仅革新了生产技术,而且促使整个世界经济结构和社会面貌发生巨大的变化。可以说,产业革命为现代旅游业的产生创造了基本条件。

①产业革命促使人们追求宁静、放松和调整的欲望日益强烈

一方面,产业革命加速了城市化的进程,人们的生活与工作地的重心从农村移到城市或工业区。结果,节奏紧张的城市生活和嘈杂拥挤的社会环境,使得人们产生回归自然的愿望,向往宁静悠闲的田园生活;另一方面产业革命还改变了人们的工作性质,机器代替了手工,大工厂单一枯燥的机器操作使工人疲于奔命,永无休止。他们渴望远离这种压抑的城市生活。因此,一部分人的生活方式得以改变,外出旅行逐渐成为他们经常性的活动,从中他们得到了放松与调整。

②产业革命使旅游的阶层日益广泛

产业革命使社会结构发生很大变化,旅游已不再是上层社会的消遣专项,一大批新兴资产阶级凭借所占有的生产资料,积累了大量的财富,在时间和金钱的保证下,度假、旅游成为他们生活中的重要内容;产业革命还促使商贸的空前发展,资本主义国家为继续掠夺和控制殖民地、寻求海外新的原料基地和销售市场,工商企业经常派人外出考察、洽谈业务和开拓市场,必然进行全球范围的旅行;伟大的产业革命极大地提高了生产力,使得工人阶级也有一定的闲暇时间,加上他们通过与资本家的不懈斗争,增加了工资,还获得了一些带薪假期,因此,旅游对他们而言,再也不是天方夜谭了。

③产业革命为现代旅游的实现创造了根本条件

科技的进步,特别是蒸汽机技术在交通运输中的运用,为旅行提供了快速省时、低价方便、载客量大的交通工具,使得运输能力得到空前的提高,人类大规模、长距离的流动终于成为可能。

1769年,詹姆斯·瓦特发明了蒸汽机,并运用到交通工具上;18世纪末,蒸汽机轮船问世,并在19世纪迅速发展;1807年,美国“克莱蒙特”号在哈德逊河上开辟定期航班,载人运货;1820

年,横渡英吉利海峡的定期航班开始运行;1838年英国的“西留斯”号蒸汽轮船首次成功横渡大西洋。从此,欧洲与美洲大陆之间的距离大大缩短。

铁路的兴建和蒸汽机车的试行成功,从根本上改善了当时的陆路交通状况,为旅游业的进一步发展奠定了坚实的基础。1825年,享有“铁路之父”称呼的英国人乔治·史蒂文森使英国斯托克顿和达林顿之间铁路通车;1830年,首列客货两用列车定期来往于利物浦和曼彻斯特之间,此时铁路在各地建立起来并向更远地区延伸。各铁路公司相继成立,开展客运业务;1838年,美国铁路首次载客运输;1839年,美国南卡罗莱纳州的查理顿至汉堡的铁路列车上首次挂上两节游览车厢,为长途旅行的游客提供了方便。由于铁路速度快、费用低、时间省,越来越多的人选择乘火车旅行。

随着轮船航运的日益兴旺,铁路在欧美大陆的四处延伸,在铁路、公路沿线和港口码头纷纷建立起供过路行人和游客使用的旅馆、餐馆和咖啡屋以及现代饭店的雏形。这些服务结构不仅方便旅途中的人们,而且促使铁路、公路沿线的主要城镇经济、交通枢纽等产业结构发生了相应的变化。

综上所述,产业革命使得当时整个社会经济高速发展,极大地改变了人类社会经济生活。19世纪中叶,西欧、北美各国社会经济基础稳固,旅游需求和旅游供应格局初步形成。虽然当时出现的交通工具和相应的膳宿等服务设施并非专门为旅行者提供的,但就现代意义上的旅游客体而言,旅游经济活动进行的条件得到充分的保障,旅行社产生的时机已经成熟。

(2) 国外旅行社的产生

① 世界上第一家旅行社的诞生

随着欧美各国经济的繁荣、交通的便利与廉价、生活方式的改变,极大刺激了人们外出旅游的需求。但是大多数人缺少旅行经验,不了解外面的世界,不知道如何办理旅行手续,加上语言不通、货币兑换等问题的困扰,人们的实际出行在较大程度上受到了限制。

面对这种情况,富有经营头脑的英国人托马斯·库克意识到当时

正是大规模团体旅行的开始，而社会上却没有一家专门为旅游者提供旅游活动的服务机构，经营这样的服务结构必将有着良好的发展前景，于是世界上第一家组织团体和散客旅游的旅行社诞生了。

1841年7月5日，托马斯·库克利用包租火车的方式组织了世界上第一次团体火车旅行。旅行非常成功，不仅使托马斯·库克名声大振，也增强了他在这个领域继续开拓的信心。1845年，托马斯·库克开办旅行代理业务。自1845—1855年他又成功组织了欧洲大陆的团体旅行，并发明了包价旅游形式。1865年，托马斯·库克父子公司(Thomas Cook & Son Ltd.)又名通济隆旅行社正式成立。1872年，托马斯·库克亲任导游，带了10人，历时70天，作了人类历史上第一次环球旅行。托马斯·库克及他的旅行社从此声名远扬，享誉欧美大陆。1939年，托马斯·库克父子公司在世界各地设立了50余家分社。

托马斯·库克开创了旅行社经营模式的先河，诸如规模化组团出行、随团陪同照顾、提供导游服务、设立各地分社等，因此，他是近代旅游业的鼻祖。

②其他国家旅行社的产生

正是托马斯·库克的成功吸引了其他国家的纷纷效仿，在世界各工业国家不断涌现出类似的旅游机构。1841年，美国捷运公司开始办理组团旅游业务；1857年，英国成立了登山俱乐部，1885年又成立了帐篷俱乐部；1890年，在法国和德国成立了观光俱乐部；1893年，日本成立“喜宾会”；20世纪初，美国运通公司和以比利时为主的“铁路卧车公司”成立等。

(3) 国外旅行社的发展

自世界上第一家旅行社在英国诞生以来，国外的旅行社经历了三个发展阶段，即旅行社发展的初创阶段、成长阶段和成熟阶段。

①初创阶段

这一阶段就是指托马斯·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，如前所述往往规模较小，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。

②成长阶段

旅行社经营管理

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,国外各国旅行社进入了成长阶段。主要表现在:旅行社的数量有了较大的增加,规模也得以扩大,推出的旅游产品内容有了更新,除了观光旅行之外,还经营探险旅游等新的品种。旅行团出行的范围也同时扩大,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,还可以乘坐大型汽车上路。

③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,国外旅行社业得以成熟起来。

第二次世界大战结束后,各国都致力于经济的恢复和发展,第二次世界大战中的许多军事技术被开发为民用技术,促进了科学技术的进步。如喷汽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了人们旅途中用于交通方面的时间,也就增加了他们观光游览的时间。飞机的快速、舒适、相对廉价和省时,吸引了不少长距离旅行的人们。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了经济条件。人们较强的支付能力对旅游的迅速发展和普及,无疑起到了及其重要的推动作用。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,增强了他们对旅游的需求。第二次世界大战以后,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到28.7%,1980年,世界城市人口占总人口的比例已达42%,而到20世纪90年代,这一比例已经超过了50%。在经济发达国家这一比例竟到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,旅游度假成了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了乡村、沙滩、海滨和森林等大自然中。所有这些旅游活动的进

行,都离不开由于社会生产率的提高使人们所获得越来越多的闲暇时间。60年代起,很多国家不同程度地实行了带薪假期,这样人们就有可能从事他们所喜爱的旅行、文化、健康、教育等活动。

正是由于这些原因,社会化旅游形成了规模化、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31 391家。目前全球旅行社尚无精确统计,总数约为70 000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约占世界旅行社总数的80%以上,如1996年德国各类旅行社达一万余家;1993年意大利各类旅行社有5 436家;1993年法国各类旅行社有3 805家,美国各类旅行社总数约35 000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5 097家,而截至1996年日本各类旅行社为10 825家。^①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。

由于全球旅行社业规模的进一步扩大,目前已形成多个国际性或地区性的旅行社组织,其中以世界旅行社协会和世界旅行社协会联合会的影响最大。

世界旅行社协会(World Association of Travel Agencies,简称WATA)于1949年5月5日在瑞士成立,总部设在日内瓦。这是一个独立的旅行社集团,其宗旨就是通过提供有效的服务和信息,促进和保护会员的经济利益;建立会员之间的业务联络,简化手续;建立有保障的收取业务代理费的机构;促进文献和广告活动的协调发展。该学会的主要活动是帮助会员收集和传播旅游信息,开展联合广告活动。目前它有240名会员,全世界有100多个国家的旅行社注册入会。它的最高权力机构是每两年举行一次的世界大会和执行委员会。秘书长负责处理世界旅行社协会的日常工作。章程规定了世界旅行社协会的地区结构及其会员之间的相互协作关系。根据章程规定,达到300万

^① 马爱萍:《旅行社经营与管理》,1版,广州,广东旅游出版社,2000。

人口的城市只能有一个独立的旅行社代表入会。在此基础上,城市人口每增加 100 万允许再增加一个旅行社注册入会。这样,就等于在世界旅行社协会的范围,为确保每个会员在自己的旅游市场上开展工作、扩大客源和生产产销对路的旅游产品,制定了一项特殊的有效措施,从而在某种程度上解决了市场竞争的问题。

世界旅行社协会联合会(Universal Federation of Agents' Associations, 简称 UFTAA)于 1966 年 11 月 22 日在意大利的罗马成立,现会址设在摩洛哥。该联合会是一个国际性的民间组织,由国际旅行社联合会与世界旅行社协会组织合并而成,其宗旨是对各国国家级的旅游协会、其他旅游局、旅行社联合会或旅游联盟给予职业上的指导和技术上的援助,尽一切努力联合、巩固并发展这些组织,代表国际旅行社和旅游业的各种利益;并从这一职业在整个旅游经济结构(经济、法律和社会方面)中所起的作用出发,最大限度地维护这一职业的名誉。该联合会的主要活动是同其他国际组织建立联系并发展合作关系,就旅行社活动的有关问题达成协议或签订公约;该会的会员是世界各国的全国性旅行社协会或组织,每个国家只能有一个全国性旅行社协会或组织代表该国参加。至 1987 年底,该会共有 83 个国家的全国性旅行社协会和组织参加,代表了 30 000 多家旅行社和旅游企业。此外,该组织还接纳了 76 个国家大约 1 400 家私营旅行社和旅游机构成为会员。中国旅行社协会经过申请,于 1995 年 8 月被接纳为 UFTAA 的正式会员。

1.1.2 中国旅行社的产生与发展

(1) 中国旅行社产生的背景

中国是具有五千多年发展历史的文明古国,是世界上旅行游览活动兴起最早的国家之一。中国的旅游业源远流长,在反映西周到春秋时期的中国第一部诗歌总集《诗经》中,就有诸如“游于北园,四马既闲”(《诗·秦·驷》),“驾言出游,以写我忧”(《诗·邶风·泉·水》)等反映实际生活的古老诗篇。这说明中国周代已经有了旅行游览活动,而且车、船、马等成为当时主要的出行工具。