

“十二五” 高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材

涉外旅行社经营管理

主 编 ◎ 陆丽娥 胡嘉欣

副主编 ◎ 朱蒙蒙 徐新娇



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

“十二五” 高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材

涉外旅行社经营管理

主 编 陆丽娥 胡嘉欣

副主编 朱蒙蒙 徐新娇

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

涉外旅行社经营管理/陆丽娥, 胡嘉欣主编. —北京: 中国财富出版社, 2015. 1

(“十二五”高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材)

ISBN 978-7-5047-5424-0

I. ①涉… II. ①陆…②胡… III. ①旅行社—企业经营管理—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 242419 号

策划编辑 寇俊玲

责任印制 何崇杭

责任编辑 丁美霞 辛倩倩

责任校对 梁 凡

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-5424-0 / F·2254

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2015 年 1 月第 1 版

印 张 11.75 印 次 2015 年 1 月第 1 次印刷

字 数 211 千字 定 价 26.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

当前,我国经济的发展急需技能型和操作型的实用人才,而步入社会的学生也希望能凭借自身的一技之长,找到合适的工作。但综观目前市场上的教材,本科教材比较新颖,高职高专教材也在逐步地规范,但是高质量的高职高专的实训教材仍是凤毛麟角,为适应教学的需要,结合编者在高职高专教学的经验,编写了《涉外旅行社经营管理》一书,该书是涉外高职旅游管理专业必修的教材,实用性较强。

本教材具有以下特点:一是实战性强。本书编者是有着丰富的旅行社经营管理经验的企业高层管理人员,以大量的涉外旅行社经营实践中的真实案例、操作程序、实用表格等为素材,侧重强调实际应用,使尚未涉足旅游行业的学生能够一目了然、易于接受。二是实用性强。本书内容包含项目实训,将学生所学知识按照不同的项目进行实训,能够做到学以致用,从而使学生实用技能逐层提高。三是贴近行业实际。本书所选的案例,很大一部分是编者自身经历或是一手收集的旅游行业真实发生的实际案例,对学生的参考价值很大。四是教材难易适中。本书既是为高职高专在校学生编写的实训教材,也适合对旅游活动感兴趣的爱好者阅读,可作为经营管理的辅助参考书。

本书是集体创作的结果,具体编写分工如下:陆丽娥,模块一、模块二;徐新娇,模块三、模块四;朱朦朦,模块五、模块六。全书由胡嘉欣负责框架与大纲设计以及统筹工作,值此本书出版之际,在此我们向全体参与人员表示衷心的感谢!

本书的编写还得到了广州市轻工技师学院领导和同事的大力支持。在本书的编撰过程中还查阅、参考了大量的相关资料和案例(参考文献附于书后),谨向相关作者表示诚挚的敬意和感谢。

陆丽娥

2014年5月

目 录

Contents

模块一 涉外旅行社基础认识	1
任务一 认识涉外旅行社	1
任务二 设立涉外旅行社的条件	12
任务三 了解与涉外旅行社有关的法律法规	20
模块二 门市部经营管理	30
任务一 设立门市部	30
任务二 门市部日常经营管理	38
模块三 计调部经营管理	49
任务一 国内游计调	49
任务二 入境游计调	68
模块四 销售部经营管理	78
任务一 团体销售业务	78
任务二 同业销售业务	86
模块五 接待部经营管理	96
任务一 导游管理	96
任务二 旅游投诉与服务质量管理	123



模块六 电子商务部经营管理	151
任务一 认知电子商务	151
任务二 涉外旅行社电子商务	164
参考文献	179

模块一 涉外旅行社基础认识

任务一 认识涉外旅行社



学习目标

完成本节学习任务后，你应当能：

1. 通过本模块的学习，使学生了解涉外旅行社的概念、类型与特点。
2. 让学生通过外出调研，分析涉外旅行社的基本情况，了解涉外旅行社与国内旅行社的区别，认识旅行社的常见组织结构。



学习任务

1. 组建学习小组。
2. 能列举一些国内知名的国际旅行社。
3. 能熟知涉外旅行社的基本业务。
4. 能清楚涉外旅行社的工作要求。
5. 能独立完成涉外旅行社组织机构的设立。



任务引入

阅读下面的案例，回答后面的问题。

【案例】

广之旅国际旅行社股份有限公司成立于1980年12月5日，是华南地区规模极大、实力极强、美誉度极高的旅行社，是国内唯一获得全国旅游业质量管理最高荣誉“中国用户满意鼎”的综合性强社。全国旅行社中唯一被国家信息产业部指定的“国家电子商务试点单位”，打造出了全国地方旅行社



第一个“中国驰名商标”，在全国旅行社中是唯一一个被世界生产力科学联盟（WCPS）授予“2006 世界市场中国行业十大年度品牌”的旅行社。

广之旅主要经营出境游、国内游、入境游、电子商务旅行等业务，同时兼营会展服务、旅游汽车出租、计算机软件开发、海外留学咨询、物业管理和国际国内航空票务代理等。它拥有一套国际顶尖水平的 24 小时电话服务热线系统，拥有各类专业人才和资深旅游专家，仅广东省内员工人数就有 1000 多人，80% 以上的职员是大学生、研究生。

温馨提示

2008 年 11 月，广之旅以绝对优势摘取了“广东旅游十大首创之星”的桂冠，并获得了改革开放三十年“广东标杆企业”“十大新粤商”的荣誉。

问题：

广之旅的优势在哪里？你得到什么启示？



任务布置

1. 调研分析两家旅行社的基本情况（包括经营范围、基本业务、组织结构等），写一份调研报告。
2. 通过调查实践了解两家实际旅行社的基本情况，掌握目前我国旅行社主要分类情况和各自的业务范围，了解旅行社组织结构设计及部门分工，掌握旅行社的常见组织结构类型。



知识链接

一、旅行社的分类

不同国家和地区旅行社分工体系方面的差异，决定了旅行社分类方面



的差别。

(一) 欧美国家旅行社的分类

以欧美为代表的旅游业发达国家的旅行社，大都采用垂直分工体系，如图 1-1 所示。按照业务范围，旅行社可以划分为旅游批发商、旅游经营商、旅游零售商三类。同时，也存在两类的划分方式，即将旅行社分为旅游批发经营商和旅游零售商两类，这种分类方式忽略了旅游经营商和旅游批发商之间的区别。

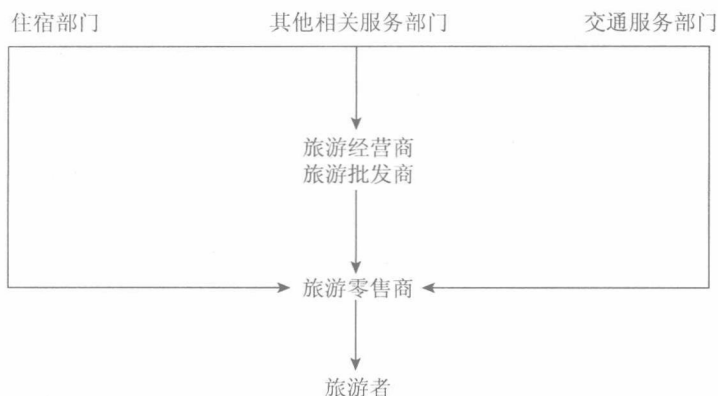


图 1-1 旅行社参与主体关系图

1. 旅游批发商

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、旅游景点和目的地旅游接待服务等有关的产品和服务，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。旅游批发商的利润主要来源于旅游产品的批零差价和设计组合旅游产品产生的利润。旅游批发商一般实力雄厚、经营规模较大，如美国运通、日本交通公社等，都属于旅游批发商。

2. 旅游经营商

旅游经营商的业务和旅游批发商类似，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统一类型的旅行社。旅游经营商和旅游批发商的不同之处在于：旅游经营商除了通过零售业务的中间商



销售自己的产品外,还通过自己设立的零售网络直接向旅游者销售各种包价旅游产品。

3. 旅游零售商

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。旅游零售商是旅游批发商的下游企业,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

1. 第一种旅行社

它可以从事国际旅游、国内旅游和出国旅游三种业务,主要开展对外旅游业务,如招徕外国人到日本旅游、组织日本国民去海外旅游等,其规模一般都比较大的,如日本旅行社、日本交通公社等,职工数在千人以上。

2. 第二种旅行社

它主要从事国内旅行业务,如组织日本国民和外国人在日本国内游览观光,其规模比第一种旅行社小得多,业务活动范围一般在邻县邻府之间。

3. 第三种旅行社

它主要作为前两种旅行社的零售代理店,不从事包价旅游业务。

(三) 我国旅行社的分类

1. 国际旅行社

国际旅行社是经营入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务的旅行社。国际旅行社的经营范围包括:

(1) 招徕外国旅游者来中国,招徕华侨及中国香港、中国澳门、中国台湾地区同胞到国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务,并接受代理委托,为旅游者代办入境、入关手续。

(2) 招徕我国旅游者在境内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务。

(3) 经国家旅游局批准,组织中华人民共和国境内居民到外国以及中国香港、中国澳门、中国台湾地区旅游,为其安排领队、委托接待及行李

等相关服务，并接受旅游者委托，为其代办出境及签证手续。

(4) 经国家旅游局批准，组织中华人民共和国境内居民到与我国接壤国家的边境地区旅游，为其安排领队、委托接待及行李等相关服务，并接受旅游者委托，为其代办出境及签证手续。

(5) 其他经国家旅游局规定的旅游业务。

2. 国内旅行社

国内旅行社是指专门经营国内旅游业务的旅行社，其经营范围包括：

(1) 招徕我国旅游者在国内旅游，为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游相关服务。

(2) 为我国旅游者代购、代订国内交通客票，提供行李服务。

(3) 其他经国家旅游局规定的与国内旅游相关的业务。

二、涉外旅行社的基本业务

涉外旅行社的基本业务包括产品开发业务、旅游采购业务、旅行社产品销售业务和接待业务，四项基本业务的关系如图 1-2 所示。

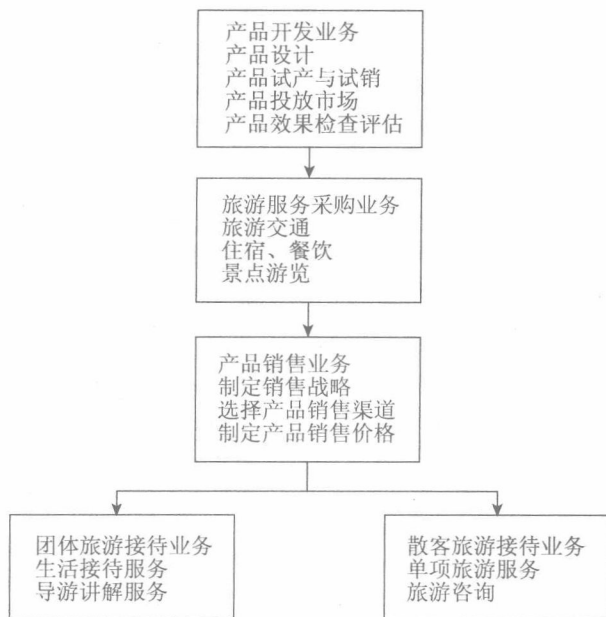


图 1-2 旅行社基本业务关系图



(一) 产品开发业务

涉外旅行社的主要工作是以旅行社产品为媒介,为旅游者提供旅游服务,满足旅游者多种多样的需求。因此,开发出适合旅游者需要的产品是旅行社提供服务的前提,同时也是旅行社赖以生存和发展的基础。旅行社应在充分调查研究的基础上,科学地进行市场预测分析,结合旅行社自身的特点和条件,开发出适销对路的产品。同时,要加强对已开发产品的检查和评估,不断对产品进行完善和改进。

(二) 旅游采购业务

旅游采购业务是指旅行社为生产旅游产品而向相关旅游服务供应部门或企业购买各种旅游服务要素的一种业务活动。旅游者需要什么服务,旅行社就采购什么服务,如交通、住宿、餐饮、景点游览、娱乐等。另外,组团旅行社还需要向旅游线路沿途的各地接旅行社采购接待服务。

(三) 旅行社产品销售业务

旅行社开发了消费者需要的产品之后,还必须做好销售工作。旅行社只有把自己设计和生产的旅游产品销售给旅游者,才能获得所期望的利润。旅行社的销售业务主要包括制定销售战略、选择销售战略、确定产品销售价格、制定促销策略等工作。

(四) 接待业务

旅行社将旅游产品销售给旅游者之后,还要为其提供向导、讲解和旅途照料等接待服务。这一接待过程,既是旅游者消费旅游产品、实现产品效用的过程,也是旅行社供给旅游服务、实现产品价值的过程。旅行社的接待业务不仅涉及面广、技能要求高、操作难度大,而且还非常重要,它直接影响旅游者对旅游活动的感受,从而影响旅行社的声誉。



任务准备

一、团队组建

本书大部分内容采取小组学习的方式进行,请在规定时间内(15分钟)内自行组建学习小组(每组人数视班级情况自定)。



学生分好组后,以小组为单位坐在一起,中间的场地要求空出来,便于组织活动。安排好地接社和组团社,定出组名,编好组歌,画出组徽,制定小组格言,并记录在表1-1中。

表 1-1

学习小组表

组名			
小组格言			
组徽		组歌	
地接社人员		组团社人员	
组员姓名	联系电话	组员姓名	联系电话

二、教师下发任务书

任 务 书

1. 任务目标

- (1) 学会结合案例读懂涉外旅行社的经营业务范畴。
- (2) 能从任务通知单中提出相关信息,分析有关涉外旅行社发展的背景。

2. 任务要求

- (1) 在教师指导和辅助下,以小组为单位试为一个小型涉外旅行社设计一个简单的业务流程。
- (2) 以小组为单位,做好小组间的点评,看谁做得又快又好。

3. 活动规则

- (1) 各组自行做好计划书,明确分工。
- (2) 活动过程必须全体组员参与。



(3) 要通过各种形式(照片、视频、漫画、小品演示等)将活动过程记录下来。

(4) 任务完成后,要向全班同学汇报,并展示任务的完成过程。



任务实施

一、制订实施方案

认真分析任务,并确定好任务实施方案。

二、确定人员分工

任务实施过程中要明确分工任务,组长要调动组员充分表达不同意见,形成职责清晰的任务分工表,见表 1-2。

表 1-2

任务分工表

组员姓名	任务分工

三、过程监督

请各组成员在任务实施过程中做好过程记录,组长负责进行监督,全组共同完成进度监督表,见表 1-3。



表 1-3

进度监督表

工作阶段	时间	进度描述	检查情况记录	改善措施以及建议

四、各组成员记录任务实施过程中的困难及收获

困难：_____

小组成员想到的解决方法：_____

本次活动的收获：_____

五、展示活动记录

每个小组在任务实施过程中，可以用各种形式把本组搜集到的涉外旅行社业务内容用卡片展示出来，进行小组竞赛，看谁写得又多又好。

六、班内汇报

汇报内容包括：对本次任务完成情况的介绍、任务实施过程中遇到的困难和解决的方法、对所搜集及观察到的内容的解说等。小组互相评价，并对同学的汇报情况做好记录，见表 1-4。

表 1-4

班内汇报表

组别	汇报情况（包括任务完成情况介绍、过程处理及搜集效果等方面）



七、归纳总结

通过本次活动，请你归纳：涉外旅行社的业务内容。



评价反馈

以小组为单位，结合表 1-5 中标准，围绕自己在活动前后的思想、行为等变化，进行客观评价。

表 1-5

评价标准及客观评价表

规范及责任意识综合体现评价标准			
1. 遵守规则。 2. 能快速找到与组员的目标。 3. 能准确无误、无条件地接受并立即执行组内指令。 4. 能按事先确定的方案尽力完成任务。 5. 能建立良好和谐的人际关系，使工作尽快开展。 6. 能够化解任务中的障碍。 7. 能勇于承认错误，敢于承担责任。 8. 能以大局为重，调整自己的工作节奏。 9. 能在团队合作中表达自己的意见，也能虚心接受他人的建议和批评。 10. 为了实现共同目标，能牺牲自己的利益。			
活动前		活动后	
思想描述		思想描述	
行为描述		行为描述	
感悟			



知识分享

案例分享

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年在美国的纽约州包法罗市成立，起初经营货物、贵重物品和先进的快递业务。1882年，美国运通公司推出自己的汇票，立即获得成功。

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的手续费赢利，而是靠每年数十亿美元的浮存进行投资。同年，美国运通公司建立欧洲部，并于1895年在巴黎建立了第一家分公司，随后又先后在伦敦、利物浦、南安普顿、汉堡、不来梅等城市建立了分公司。很快，美国运通公司的办事处和分公司遍布整个欧洲。

运通公司始终保持着对新技术的敏感性。在引入语言识别、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 AXITRAVEL 网上预订系统能不断推出新的电子购物解决方案和新功能。



知识速递

2013 年度中国百强旅行社排行榜

位次	许可证编号	旅行社名称
1	L-SH-CJ00009	上海春秋国际旅行社（集团）有限公司
2	L-GD-CJ00004	广州广之旅国际旅行社股份有限公司
3	L-BJ-CJ00003	中青旅控股股份有限公司
4	L-GD-CJ00002	广东省中国旅行社股份有限公司
5	L-BJ-CJ00071	北京众信国际旅行社股份有限公司
6	L-BJ-CJ00001	中国国际旅行社总社有限公司
7	L-BJ-CJ00051	北京凯撒国际旅行社有限责任公司