

浙江省高等教育自学考试

旅行社经营与管理自学辅导

Self-study Guide to Travel Agency Operation & Management



浙江省高等教育自学考试教材编写委员会 组编

郭鲁芳 胡小健 陆诤岚 编著

浙江摄影出版社

浙 江 省 高 等 教 育 自 学 考 试

旅行社经营与管理自学辅导

浙江省高等教育自学考试教材编写委员会 组编

郭鲁芳 胡小健 陆诤岚 编著

浙江摄影出版社

责任编辑 范达明

封面设计 迟 实

责任校对 朱晓波

责任出版 朱圣学

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营与管理自学辅导/郭鲁芳,胡小健,陆净岚
编著. —杭州:浙江摄影出版社,2001.12

浙江省高等教育自学考试用书

ISBN 7-80536-897-X

I.旅... II.①郭... ②胡... ③陆... III.旅行社-
企业管理-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 083925 号

旅行社经营与管理自学辅导

浙江省高等教育自学考试教材编写委员会 组编

郭鲁芳 胡小健 陆净岚 编著

浙江摄影出版社出版发行

(杭州葛岭路1号 邮编:310007)

制版 杭州兴邦电子印务有限公司

印刷 千岛湖环球印务有限公司

开本 880×1230 1/32

字数 175 千

印张 6.5

印数 1-3000

2001 年 12 月第 1 版

2001 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7-80536-897-X/F·5

定价 10.75 元

(如有印、装质量问题,请寄本社出版室调换)

前 言

高等教育自学考试是个人自学、社会助学和国家考试相结合的一种教育形式,是我国高等教育的重要组成部分。学习媒体是自考生学习的基本材料,在自学考试教育中占有特殊重要的地位。加强学习媒体建设,是确保并提高自学考试教育质量,推进素质教育的基础性工作。借鉴英国开放大学经验,根据专业课程特点,开发融考试大纲、教科书及相应辅导材料(如指导书、作业册、音像材料等)于一体的自学考试“课程学习包”,对完善自学考试学习支持服务系统,指导自考生全面系统地学习、把握学科知识体系,提高其综合素质,具有十分重要的意义。为此,浙江省高等教育自学考试委员会、浙江省教育厅将自学考试“课程学习包”的研制开发列入“九五”跨“十五”省级重点科研课题,分专业进行专题研究。

《旅行社经营与管理自学辅导》是“旅行社经营与管理课程学习包研究”的科研成果,经专家审定,予以出版。

浙江省高等教育自学考试委员会

目 录

第一部分 学习辅导

第一章 旅行社概述	1
第一节 旅行社发展简史	1
第二节 旅行社的性质与作用	4
第三节 旅行社的职能与业务	4
第四节 旅行社的分类	5
第二章 旅行社的设立	8
第一节 旅行社工作的职业要求	8
第二节 影响旅行社设立的因素	10
第三节 设立旅行社的基本程序	12
第四节 旅行社的组织设计及流程再造	14
第三章 旅游需求分析	17
第一节 旅游需求的基本特征	17
第二节 旅游者购买动机	21
第三节 旅游需求分析	24
第四节 旅游需求的相关因素评估	27
第四章 旅行社产品开发	33
第一节 旅行社产品的特性和形态	33
第二节 旅行社产品开发	36
第五章 旅行社销售管理	39
第一节 旅行社目标市场的选择	39
第二节 旅行社销售渠道管理	41
第三节 旅行社产品价格管理	47
第六章 旅行社促销管理	52

第一节 旅行社促销概述	52
第二节 旅游目的地促销	54
第三节 旅游产品促销	56
第七章 旅行社服务管理	59
第一节 旅行社采购管理	59
第二节 旅行社接待工作管理	61
第三节 团队业务和散客接待	63
第四节 导游服务及导游员管理	65
第八章 旅行社财务管理	70
第一节 旅行社资金筹集管理	70
第二节 旅行社资产管理	74
第三节 旅行社成本费用管理	75
第四节 旅行社营业收入和利润管理	77
第九章 中国的旅行社业	80
第一节 中国旅行社业的萌芽与启动	80
第二节 成长中的中国旅行社产业	82
第三节 中国旅行社产业的发展趋势	84

第二部分 综合练习题及答案

▲第一章 综合练习题	86
★第一章 综合练习题答案	90
▲第二章 综合练习题	92
★第二章 综合练习题答案	94
▲第三章 综合练习题	99
★第三章 综合练习题答案	100
▲第四章 综合练习题	106
★第四章 综合练习题答案	109
▲第五章 综合练习题	115

★第五章	综合练习题答案	118
▲第六章	综合练习题	123
★第六章	综合练习题答案	126
▲第七章	综合练习题	132
★第七章	综合练习题答案	135
▲第八章	综合练习题	146
★第八章	综合练习题答案	149
▲第九章	综合练习题	154
★第九章	综合练习题答案	156

第三部分 模拟试卷及答案

《旅行社经营与管理》自学考试模拟试卷	160
《旅行社经营与管理》自学考试模拟试卷答案	165

第四部分 附录

附录一	旅行社投保旅行社责任保险规定	169
附录二	浙江省旅游管理条例	173
附录三	2000 年度全国旅行社业务年检统计数据	183
附录四	2000 年度全国国际旅行社、国内旅行社双百强排行榜 ...	185

第一部分 学习辅导

第一章 旅行社概述

○本章学习目的与考试要求

旅行社是现代旅游业的三大支柱之一。追溯旅行社的渊源,分析旅行社产生的社会历史原因,了解旅行社的性质与作用、职能与业务,是全面掌握旅行社经营与管理活动规律的前提。通过本章的学习,要求考生重点掌握如下几个问题:

1. 世界旅行社产生的背景;
2. 世界旅行社协会、世界旅行社协会联合会、中国旅行社协会的
宗旨;
3. 旅行社的性质、特点和作用;
4. 旅行社的职能与主要业务;
5. 旅行社类型的不同划分方法。

第一节 旅行社发展简史

一、旅行社的产生

(一) 历史背景

旅行社是人类活动发展到一定阶段的产物。19 世纪初期,旅行在很多方面已具有现代意义上的旅游特征。其中,产业革命是现代旅游产生的基本条件。这是因为,从旅游需求方面看,是产业革命促使现代意义上的旅游需求的产生与发展:(1) 产业革命使人们追求宁静、放松

和调整的欲望日益强烈。节奏紧张的城市生活和嘈杂拥挤的社会环境,以及工作的压力,使人们渴望宁静、放松、休息与调整。(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、达官显贵的消遣专项。

从供给方面看,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应用,为旅行提供了快速省时、低价方便、运输量大的交通工具,终于使大规模的流动成为可能。

本节中,考生应记住几个关键的时间:(1) 1769 年詹姆斯·瓦特发明了蒸汽机,并很快应用在交通工具上。(2) 1807 年美国“克莱蒙特”号在哈德逊河上开辟了定期航班,载人运货。(3) 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的距离大大缩短。(4) 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。

(二) 旅行社的产生

世界旅行社的产生起源于托马斯·库克创办世界上第一家组织团体旅游和散客旅游的旅行社。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。旅游团共 570 人,他们以每人 1 先令的票价从莱斯特乘车来到拉夫巴罗参加禁酒大会,从而使托马斯·库克名声大振。1865 年,托马斯·库克父子公司(又名通济隆旅行社)正式成立。

我国旅行社产生于 20 世纪 20 年代。1923 年,当时主持上海商业储蓄银行工作的陈光甫先生在上海创办了上海商业储蓄银行旅行部,开始为旅客代购车船票、预定旅馆、派遣导游、代管行李和发行旅行支票等。1924 年该旅行部组织了首批国内旅行团。

二、旅行社的发展

(一) 世界旅行社的发展

目前世界上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。可见,旅行社的数量和分布范

围,与各地区经济、旅游业发达程度有直接关系。

世界旅行社协会和世界旅行社协会联合会是具有广泛影响的两个旅行社组织。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。其宗旨是: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。世界旅行社协会联合会(Universal Federation of Travel Agents' Associations,简称 UFTAA)于 1966 年 11 月 22 日在意大利的罗马成立,现会址设在摩纳哥。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。该联合会的主要活动是同其他国际组织建立联络和发展合作关系,就旅行社活动的有关问题达成协议和签订公约。中国旅游协会经过申请,于 1995 年 8 月 1 日被接纳为 UFTAA 的正式会员。

(二) 我国旅行社的发展

新中国第一家旅行社——华侨旅行社于 1949 年 11 月 19 日成立于福建厦门。1956 年 8 月,我国共有 16 个城市建立了华侨服务社。在各地华侨服务社的基础上,中国华侨服务总社成立,并于 1974 年更名为中国旅行社,主要接待来中国大陆旅游的海外华侨、外籍华人、港澳同胞、台湾同胞。中国国际旅行社总社成立于 1954 年 4 月 15 日,其与上海、杭州等 14 个分社与支社,主要接待外国旅游者。而成立于 1980 年 6 月的中国青年旅行社,则属于中国共产主义青年团中央委员会,主要接待外国旅游者中的青年人。

在此考生要记住三个时间:(1) 1985 年 5 月《旅行社管理暂行条例》颁布;(2) 1996 年 10 月《旅行社管理条例》正式颁布;(3) 中国旅行社协会于 1997 年 10 月正式对外宣布成立。

第二节 旅行社的性质与作用

一、旅行社的概念

所谓旅行社是指有营利目的、从事旅游业务的企业。

二、旅行社的性质

(一) 旅行社是沟通旅游产品生产者和旅游消费者的重要中间商

(二) 旅行社是通过销售旅游产品来获取利润的企业

三、旅行社的特点

(一) 旅行社是集人员密集型、分散型、流动性为一体的企业

(二) 旅行社是集依附程度强、协作难度大为一体的企业

(三) 旅行社是集业务的季节性和地区性强、外部制约敏感、经济效益不稳定为一体的企业

(四) 旅行社是集接触面广、自律性高为一体的企业

四、旅行社的作用

(一) 旅行社为旅游者的消费需求提供服务

(二) 旅行社为各类旅游服务机构招徕了大量的消费者

第三节 旅行社的职能与业务

一、旅行社的职能

(一) 生产(组合)职能

(二) 组织协调职能

(三) 销售职能

(四) 信息咨询职能

(五) 经济利益分配职能

二、旅行社的主要业务

(一) 承接同旅游有关的各种委托代办业务

(二) 制作旅游产品

(三) 宣传、销售旅游产品

(四) 提供中介服务

旅行社提供的中介服务包括:

1. 代办旅行证件。

2. 代客购买或预订车、船、机票及各类联运票。

3. 出售特种有偿证券如信用卡,旅游者持有这种证券便可在各游览地逗留期间得到膳宿等服务。

4. 发行和汇总旅行支票、信贷券,组织兑换业务。

5. 为旅游者办理旅行期间的各类保险等。

(五) 接待旅游者、组织游览

第四节 旅行社的分类

一、按旅行社销售旅游产品的职能分类

(一) 旅游批发商(Tour Wholesaler)

旅游批发商即指主要从事批发业务的旅行社或旅游公司。旅游批发商一般经济实力雄厚,经营规模较大,且有广泛的社会联系。如英国的托马斯·库克(Thomas Cook Holidays)、美国运通(American Express Vacations)、亚太(Asia Pacific Travel, Ltd.)和日本最大的旅行社即日本交通公社(Japan Travel Bureau Inc.)

(二) 旅游零售代理商(Tour Retailer)

旅游零售代理商即指向旅游批发商及各有关旅游企业购买产品,出售给旅游者的商业组织或个人,其营业费用主要来自于销售佣金。旅游零售代理商是当今世界范围内主要的旅游中间商,也是旅游者接触最多、沟通最直接的旅游机构。其主要业务特征表现为如下三点:

1. 作为旅游者的决策顾问,帮助客人决定旅游的时间、地点和方式。

2. 作为旅游推销员,扩大销售面和加快销售速度。
3. 作为办事员,代替客人预订机票、客房等。

二、按旅游市场客源流向分类

按旅游市场客源流向分类,可以把旅行社划分为客源输出旅行社和客源输入旅行社。客源输出旅行社是指那些存在于旅游发生国、主要负责招徕本国旅游者并组织出境旅游的旅行社。客源输入旅行社是指存在于旅游目的地国家、主要从事组织接待入境旅游者并为他们提供相应旅游服务的旅行社。我国的旅行社较多为客源输入旅行社。其业务特点主要有两个层次:

1. 旅游目的地的外联旅行社。主要招徕、组织旅游者去异地参加游览活动并可提供全程导游服务的旅行社。
2. 旅游目的地的旅行社。主要负责组织、安排旅游者在当地参加游览活动,并可提供地方导游服务的旅行社。

三、按旅行社经营业务范围分类

(一) 中国大陆旅行社的分类

建国以来我国旅行社的分类经历了三个阶段:第一阶段从1949年10月至1985年4月。我国先后成立了中国国际旅行社、中国华侨旅行社和中国旅行社、中国青年旅行社三类四大旅行社。其中,中国国际旅行社专门从事接待外国旅游者;中国华侨旅行社和中国旅行社专门负责接待来中国大陆旅游、探亲的华侨、港澳同胞、台湾同胞和外籍华人四种人;中国青年旅行社负责接待外国青年旅游者和华侨等四种人中的青年旅游者和探亲者。第二阶段从1985年5月至1995年9月。这一阶段我国旅行社按照1985年5月颁布的《旅行社管理暂行条例》划分为三类,即一类旅行社、二类旅行社和三类旅行社。一类旅行社具有接待和招徕外国人及华侨等四种人的双重功能。二类旅行社指不对外招徕,只经营、接待外国人及华侨等四种人。三类旅行社只经营中国国内旅游业务。第三阶段从1996年10月至今。我国根据1996年10月15日颁布的《旅行社管理条例》,将旅行社分为国内旅行社和国际旅

行社两大类。国际旅行社的经营业务包括出入境旅游业务和国内旅游业务,而国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务。

(二) 我国台湾省旅行社的分类

根据《发展观光条例》,台湾省内旅行社划分为三种,即综合旅行社、甲种旅行业和乙种旅行业。

(三) 日本旅行社的分类

日本在 1952 年颁布了《旅行业法》,其后经过八次修正,于 1996 年 4 月 1 日实施。日本旅行社以经营的业务内容不同划分为三类:

1. 一般旅行业。这种旅行社经营的内容是办理国际旅游、国内旅游和出国旅游三种业务。它由日本交通公社等大型旅行社组成。
2. 国内旅行业。主要由从事国内旅行业务为主的旅行社组成。
3. 旅行业代理商。这些旅行社主要的业务内容,是代理一般旅行社和国内旅游业,与旅游者签订旅游合同。

第二章 旅行社的设立

○本章学习目的与考试要求

旅行社的设立是旅行社经营管理的开始。对于有意涉及旅行社行业的人来说,了解本章内容,对于搞好旅行社经营管理工作至关重要。通过本章学习,要求考生了解和掌握如下几个问题:

1. 旅行社工作的特点;
2. 旅行社经理人员素质要求;
3. 影响旅行社设立的内部因素和外部因素;
4. 设立内资旅行社、中外合资旅行社的基本程序;
5. 旅行社组织设计与流程再造的关系;
6. 旅行社组织设计及其业务流程的现状、组织机构的再设计及流程再造。

第一节 旅行社工作的职业要求

一、旅行社工作的特点

(一) 服务的直接性

旅行社属于服务行业,它提供的旅游产品就是旅游者在旅游过程中所需的各种服务。旅游产品的生产过程实际上就是旅游服务的消费过程,旅行社必须直接与旅游者接触,面对面地向他们提供服务。而且,在提供的过程中,既有信息的交流,也有情感的交流。

(二) 工作的繁杂性

旅行社提供的产品,涉及行、住、食、游、购、娱等六大方面,具有综

合性的特点。而且旅行社必须针对旅游者千差万别的需求调整旅游产品结构和内容,这使得旅行社的工作更加繁杂。

(三) 知识的广博性

旅行社的业务具有较高的知识含量。旅行社工作人员不仅要了解各种旅游信息,掌握相关的专业知识,而且担负着传播文化的重任,这对旅行社工作人员知识的广博性提出了更高的要求。

(四) 业务的时效性

旅行社经营的季节性、决策的高效性及业务的程序化要求旅行社业务具有时效性。时效性可保证旅行社在旅游旺季抓住市场机会。提前呈报价格的惯例要求旅行社在迅速判断市场行情的基础上,进行高效的价格决策。旅行社流水线式的服务过程要求各部门不拖延,以免影响下一个环节服务的提供。

(五) 联系的广泛性

旅行社要保持旅游产品的连续供给,维持自身的正常运行,必须同旅游局与饭店,以及餐饮、交通、水电、邮政等部门保持良好的联系。

二、旅行社经理人员素质要求

(一) 从业动机

不同的从业动机往往影响着人们对自身职业的态度,以及对在工作中取得的成就和胜利的态度。

从事旅行社行业最大的优势在于有机会接触各种各样的人。

(二) 知识结构

作为一个旅行社经理,其知识结构的主体为广博的经营管理知识和丰富的旅游知识。经营管理知识主要包括企业管理学、旅游市场营销学、旅游经济学、旅行社经营管理、旅游心理学等方面知识。而旅游知识则内涵更广,它既包括国家有关旅游发展的政策及法规,旅游业的发展状况及发展趋势,旅行社行业的结构状况与竞争态势,旅游客源市场的动向与旅游需求状况,当地旅游资源与旅游服务设施供给状况等,也包括各种旅游常识。

（三）自身能力

旅行社经理的自身能力主要体现在五个方面,即决策能力、业务开拓能力、知人善任能力、应变能力和人际交往能力。其中应变能力和人际交往能力尤为重要。

（四）身心条件

健康的体魄和良好的心理素质是胜任旅行社经理的必备条件。良好的心理素质包括对工作的热情、耐心与决心,乐观的态度和自我控制能力等。

第二节 影响旅行社设立的因素

一、影响旅行社设立的外部因素

所谓外部因素,是指旅行社本身无法控制而又必须受其制约和影响的因素,诸如旅游业发展状况、国家及地方政府对旅游业所持的态度,有关旅行社的政策法规,旅游教育发展程度等。

（一）旅游业发展状况

（二）国家的有关政策

（三）有关旅行社的法规

为规范旅行社行业,各国都制定了相应的法规。概括起来主要有以下几个方面:

1. 申办者的从业经验。

如美国要求旅行社的申办者具有4年以上的从业经验;而新加坡则要求旅行社的申办者具有3年的旅行社管理经验。

2. 法定的注册资金。

考生需记住的四个数据是:新加坡的《旅行社法》规定,旅行社的注册资金须达到10万新加坡元;日本的《旅行业法》规定:第一种旅行社的注册资本为3000万日元,第二、三种旅行社的注册资本为300万日元,旅行社代理店的注册资本为15万日元。