

旅行社管理人员岗位培训系列教材(试用)

旅行社接待部的业务与管理

国家旅游局人教司编



中国旅游出版社

2
590.63

92
F590.63
2
2

旅行社接待部的业务与管理

国家旅游局人教司 编

XA11/21

中国旅游出版社

B 881096

(京)新登字031号

责任编辑：唐志辉

封面设计：陈威威

技术编辑：吴子文

旅行社接待部的业务与管理

国家旅游局人教司 编

◆

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

北京巨山印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

◆

开本：787×1092毫米 1/32 印张：5.75 字数：135千字

1991年10月第1版 1991年10月第1次印刷

印数：8300册 定价：3.30元

ISBN 7-5032-0466-4 /Z·113

序

我国旅游事业的发展，已经有了相当的规模。党和国家要求大力发展国际旅游和引导提倡国内旅游。为了适应形势发展的需要，急需培养人才，以促进旅游管理的加强，服务质量的提高。为此，国家旅游局已制定了培训计划。但是计划的实现，除了加强领导等一系列措施外，必须有一套好的教材。正在这时，人教司组织一些同志，共同努力编写了这套旅游企业管理人员岗位培训系列教材。我除了祝贺它的出版发行外，更希望在岗位培训中充分发挥它的作用，并不断丰富它！

刘 毅

一九九一年六月

旅行社中层管理人员岗位培训系列

教材编辑委员会

主 任 钱 炜

副主任 郭 毅

编 委 (以姓氏笔划为序)

仇向明 孔长耿 朱 杭

朱新春 陈 纲 周宗馥

周秀春 郁伯钧 倪连生

钱 钧 曹云兵 蒋丁新

韩益民 傅菊华 彭海跃

前 言

为贯彻落实《国家旅游局关于1990—1995年旅游行业开展岗位培训工作的实施意见》提出的“按照各类管理人员岗位职务标准，于1993年底以前完成旅游企业总经理和主要部门管理人员的岗位资格培训”的要求，使培训工作规范化，保证培训质量，我司组织并委托有关省、市旅游局和旅游院校统一编写了旅游行业管理人员岗位培训系列教材。目前已经编写或正在编写的有《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》共17本；《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》7本；《旅游汽车企业中层管理人员岗位培训系列教材》6本。

为保证教材质量，编写中认真贯彻了科学性、实用性和先进性，以实用性为主的原则，并严格按照教材编写的程序，从全国旅游院校，旅游饭店、旅行社和旅游车船公司聘请专家，对教材编写大纲和书稿进行了审定。这套系列教材是指定的旅游行业管理人员的岗位培训用书，也可作为旅游院校教学的参考用书。

《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》（试用），由浙江省旅游局负责组织编写。这七本教材是：

1. 《旅行社销售部的业务与管理》
2. 《旅行社财务部的业务与管理》
3. 《旅行社接待部的业务与管理》

4. 《旅行社综合业务部的业务与管理》
5. 《旅行社人事培训部的业务与管理》
6. 《旅行社计调部的业务与管理》
7. 《怎样当好旅行社部门经理》

浙江省旅游局对教材编写工作十分重视，专门成立了教材编委会，统筹安排教材的编写工作。

《旅行社接待部的业务与管理》一书的编著者为浙江省中国旅行社接待二部经理、副译审仇向明和浙江省旅游学校周宗馥。参加大纲审定的有中国民间国际旅游公司总经理、副译审朱岐新，上海锦江旅游公司副总经理葛万军，国旅南京分社培训部经理、副译审王务平，国旅杭州分社副总经理酆土根；书稿审定的有中国民间国际旅游公司总经理、副译审朱岐新，青旅江苏分社副总经理郑文义，国旅北京分社副译审周祖银，国旅南京分社人教部主任、副译审王务平，浙江妇女国际旅游社副总经理全为民。最后经国家旅游局人教司高级经济师陶汉军同志终审。

教材编写过程中，先后得到一些单位和有关同志的支持、帮助。国家旅游局刘毅局长还特为本套系列教材作序。在此一并表示感谢。由于时间短，编写岗位培训教材尚属首次，不足之处在所难免，恳请各级旅游管理部门和广大读者批评指正，以便今后修订。

国家旅游局人教司

1991年6月

目 录

第一章 概 论

第一节 接待部在旅行社中的地位·····	(1)
一、接待部的业务范围·····	(1)
二、接待部在旅行社中的地位和作用·····	(2)
三、接待部的组织机构·····	(5)
第二节 接待部工作的性质和特点·····	(6)
一、接待部工作的性质·····	(6)
二、接待部工作的特点·····	(7)
第三节 接待部经理应具备的素质·····	(14)
一、政治思想品质·····	(15)
二、业务素质·····	(20)
三、工作能力·····	(32)
四、生理素质·····	(42)
第四节 接待部经理的职责与权限·····	(43)
一、职责·····	(43)
二、权限·····	(56)

第二章 接待部的业务

第一节 旅行团体的类型和要求·····	(63)
---------------------	------

一、根据消费水平进行的分类.....	(63)
二、根据旅游目的进行的分类.....	(64)
三、根据交通工具进行的分类.....	(67)
四、根据文化、历史背景及传统习惯进行的分 类.....	(68)
五、根据接待的重要性进行的分类.....	(68)
第二节 接待工作	(69)
一、导游员的选择.....	(70)
二、全陪与地陪.....	(71)
三、接待前的准备工作.....	(72)
四、接待过程中的主要工作.....	(73)
五、接待后的总结工作.....	(78)
第三节 后勤工作	(79)
一、后勤工作的范围.....	(80)
二、对后勤人员的要求.....	(83)

第三章 接待部的管理

第一节 管理的基本原则	(86)
一、责、权、利一致的原则.....	(86)
二、个人负责与依靠群众相结合的原则.....	(87)
三、分权原则.....	(89)
四、反馈原则.....	(90)
第二节 日常接待业务的管理	(93)
一、接待计划的管理.....	(93)
二、接待日程的制定和检查.....	(94)
三、经济效益的控制.....	(95)

(一) 与财务部门配合, 实行单团核算	
.....	(95)
(二) 合理安排旅游路线	(96)
(三) 合理使用门票	(96)
(四) 及时退餐、退房	(98)
(五) 文娱活动的管理	(98)
(六) 间接创汇	(99)
四、信息的收集与反馈	(99)
第三节 接待质量的控制	(100)
一、什么是接待工作的质量	(100)
二、接待工作中常见的质量问题	(102)
(一) 导游活动过程中的质量问题	(102)
(二) 接送过程中的质量问题	(103)
(三) 旅游交通中的质量问题	(105)
(四) 餐饮中的质量问题	(105)
(五) 住宿饭店的质量问题	(105)
(六) 客人在购物与娱乐方面的质量问题	
.....	(108)
三、制定与实施旅游接待中标准化服务程序	
.....	(106)
四、人员配备	(107)
五、导游员应变能力的调动与发挥	(108)
六、信息反馈管理	(109)
七、总结经验, 改进工作	(111)
八、投诉的处理	(111)
第四节 接待人员的日常管理	(114)
一、尊重与理解职工	(115)

二、树立质量高于一切的观念	(115)
三、必要的规章制度和纪律	(117)
四、解决后顾之忧	(118)
五、善于激励	(119)
六、掌握批评的效果	(123)
七、兼职导游员的管理	(125)
第五节 接待部与其他部的关系	(126)
一、接待部与总经理室的关系	(127)
二、接待部与计联部的关系	(127)
三、接待部与销售部的关系	(128)
四、接待部与财务部的关系	(129)
五、接待部与其他部的关系	(130)
第六节 处理好接待部与协作单位的关系	(131)
一、尊重各有关单位	(131)
二、了解有关协作单位	(132)
三、及时沟通, 注意反馈	(132)
四、真诚合作	(133)

第四章 导游员的培训

第一节 培训的重要性	(134)
一、接待工作特点的要求	(134)
二、旅游商品特殊性的要求	(135)
三、国际旅游业激烈竞争的要求	(137)
四、根据我国导游员队伍现状的要求	(138)
第二节 一名合格的导游员的整体形象	(139)
一、什么是导游员的整体形象	(139)

二、导游员的外部感官印象	(141)
三、内在的学识和能力	(143)
四、导游员的心理品质	(143)
第三节 培训的内容	(148)
一、服务意识的培训	(148)
二、服务技能的培训	(154)
三、语言能力的培训	(156)
四、专业知识的培训	(159)
五、财务和旅行团结算知识的培训	(159)
六、应急事件处理能力的培训	(161)
第四节 培训的方法	(164)
一、上岗前的培训	(164)
二、上岗后的培训	(166)
三、对导游员的定期考核	(169)

第一章 概 论

第一节 接待部在旅行社中的地位

一、接待部的业务范围

接待部的业务范围，主要是根据组团社（或自联团）的接待计划，负责组织、安排、派员并实施接待计划。具体内容包括接送旅游团（者）、提供导游和讲解服务、以及联系安排交通、食宿、购物、娱乐等生活服务。

（一）任务分派

接待部经理接到旅游团（者）计划后必须认真研究和周密考虑每一项接待任务，根据组团社的要求、接待规格和旅游团（者）的特点（如人数、男女比例、年龄、职业、社会层次、文化素质及经历、旅游目的、语种要求等），选派合适的导游员。对上岗不久、经验不足的新导游员，经理应提出注意事项或给予具体指导，并预见可能发生的问题，告以处理办法。

（二）计划实施

导游员在接受任务后首先要认真阅读计划，周密地考虑，做到对日程安排、抵离时间、活动内容等十分清楚并做好记录，如遇要求特殊的参观项目或洽谈业务，必须提前与各有关单位取得可靠的联系，使之有所准备。应特别防止漏接、误接、错接、错送、客人丢失行李等责任事故。遇到旅

游途中发生意外或临时改变计划，必须及时通报有关部门，妥善处理。

（三）后勤工作

接待部的后勤工作，是顺利完成接待任务的重要支柱和可靠保障。后勤工作包括通讯联络、落实每一个旅游团（者）的交通工具、住房、订餐、安排团队的文娱活动、联系参观单位或访问对象等等，没有可靠、及时的后勤工作，难以取得良好的接待服务效果。后勤人员应有良好的服务素质，要求对工作十分细致、高度负责。

此外，接待部的业务范围还应包括对导游员的定期培训、进修提高；总结和交流工作经验；与有关部门共同组织开辟新的旅游路线；编印或翻译导游指南、名胜介绍等旅游资料。

二、接待部在旅行社中的地位和作用

接待部是旅行社（旅游公司）的主要业务部门之一，是旅行社经营旅游接待业务的直接实施者，是体现旅行社服务质量优劣的关键部门。因为，接待部直接面对广大旅游者，并为他们服务；如接待服务质量高，招徕旅游者就多，办社则兴；反之，如服务质量差，经营必将每况愈下，简言之，有接待质量就有客源，有客源才有经济效益。

在旅游者心目中，对一个旅行社的评价，主要而且首先是**根据接待部的服务质量（直接通过导游员的工作反映出来）**，旅游者往往视导游员为旅行社的代表，用一句形象的话来说，接待部就是旅行社的一面镜子。

在旅行社（旅游公司）内部，各部门都有其不可取代的重要作用，但对各业务部门来讲，其最终经济效益均需通过接

待部得以实现，这主要是由接待部在整个旅游经营中占的地位所决定，因为它是旅游商品的最终实现者。

同时，还必须看到，导游员的优质服务，对某种旅游商品的缺陷能起到一定的弥补作用，也就是说，旅游者对购得的旅游路线在消费过程中出现的某些问题，如在食、住、行等某一方面感到不如人意，导游员的优良服务，能在一定程度上弥补上述之不足。综上所述，接待部在旅行社中作为中心环节的地位是显而易见的。

此外，接待部的作用还表现在：

（一）销售窗口的作用

旅行社必须在搞好服务的同时进行推销，扩大知名度，招徕旅游者，推销自己的旅游路线，这在接待部是责无旁贷的。每位导游员都应向旅游者热情介绍和推销。事实上，接待部自身的优质服务，就是最有说服力的推销广告。游客回去后的现身宣传，最有吸引力，能招徕新客，增加回头客。例如，某旅行社的一位全陪，带一个有九位日本退休老人组成的旅游团上黄山。该团平均年龄在六十岁以上，其中一位七十二岁的老太太，走路还不方便，但她自称登上黄山是她一生的宿愿。不巧的是，那天因故揽车停开，他们只好步行上山。一路上这位全陪扶老携弱，经常背着那位七十二岁的老太太，不顾自己疲劳，还谈笑风生地鼓动每个团员到达目的地。不料又遇上阴雨天，山上雨雾濛濛，既没看到日出，也没见到云海。但这位全陪以自己出色的服务赢得了客人的心，为旅行社赢得了信誉。他们说：“这次虽然没看到黄山的胜景，但中国导游员完全为客人着想的精神和浓厚的人情味，令人敬佩……”在旅行结束时，客人主动提出来年再上黄山，并希望这位导游员再次担任他们的全陪。翌年春天，

不但这九位客人如愿以偿，他们还介绍了好几批“黄山团”。象这样的例子，屡见不鲜。接待部作为销售窗口的作用，确实十分重要。当然，这务必以优质服务为前提。事实证明，有服务质量就有客源。

接待部的销售作用，还包括促销其他旅游商品。当旅游者由导游员陪同来到商品产地或厂家时，自然会产生此地货真价廉的心理，从而不失良机地纷纷购买。这无异是别开生面的外贸生意，为我国创汇增添了渠道。

（二）信息窗口的作用

导游员应不失时机地经常主动向客人了解和征求对接待服务质量的意见，并欢迎他们提出批评和建议。不仅要聆听领队的意见，还要普遍听取旅游者的反映，好坏兼听，且态度要诚恳。由于许多客人都曾旅游过世界各地，或多次来华，他们了解不少国内外旅游信息和动态，也常将各地的服务质量作比较，因此，听取这些信息和意见，对改进服务和获得启迪非常有益。接待部经理应认真汇总，并提供给总经理室，作为决策的参考。鉴于信息对现代企业的重要作用，接待部应将其作为一项经常性的工作，认真做好。

（三）宣传窗口的作用

导游员在和客人接触或导游过程中，应很自然地而不是生硬地，实事求是地向客人宣传社会主义中国，包括悠久的历史、灿烂的文化、伟大的建设成就、人民的现实生活以及国家的各项重大方针政策，以使来自不同国家和地区的旅游者更好地了解中国、理解中国，增加人民之间的友谊，广交朋友，促进世界和平。对于海外侨胞、港、澳、台同胞，应在热情周到服务的基础上，深情地介绍江山如画的祖国和欣欣向荣的社会主义事业，因势利导地激发他们的爱国之

情，晓之以统一大义，促使一国两制的主张深入人心，早日实现祖国统一。

接待部作为一个宣传窗口，具有重要政治意义。导游员应不断加强学习，提高政治修养和政策水平，当好社会主义祖国的宣传员。

三、接待部的组织机构

接待部以导游员为主体而组成，设部门经理和副经理，另有专人负责后勤工作，或由副经理兼一部分后勤工作。通常，经理和副经理应从优秀的导游员中选拔。不能胜任导游员工作或在这方面实际经验不丰富者，不宜担任经理职务。后勤人员的选配也十分重要，必须从有实践经验，工作责任心强，有一定的公关能力的人员中选择。规模较小的旅行社，接待部内一般分英语组、日语组、港台组等。规模较大的旅行社，根据接待任务的需要和人员力量和可能，按语种或地区分美大部（科）、日本部（科）、欧洲部、港台部等。这种分工是相对的，在外国客源稀少而港、澳、台游客较多时，各部门人员可相互调剂。

由于旅游事业存在着旺季和淡季的显著差别，考虑到经济效益，正式在编人员通常取一个适当多于淡季所需的人数，但根据各旅行社的具体情况，可以招收适量的兼职导游员，通过国家旅游局导游员资格考试合格后，进行培训和试用，达到要求，以敷旺季所需。