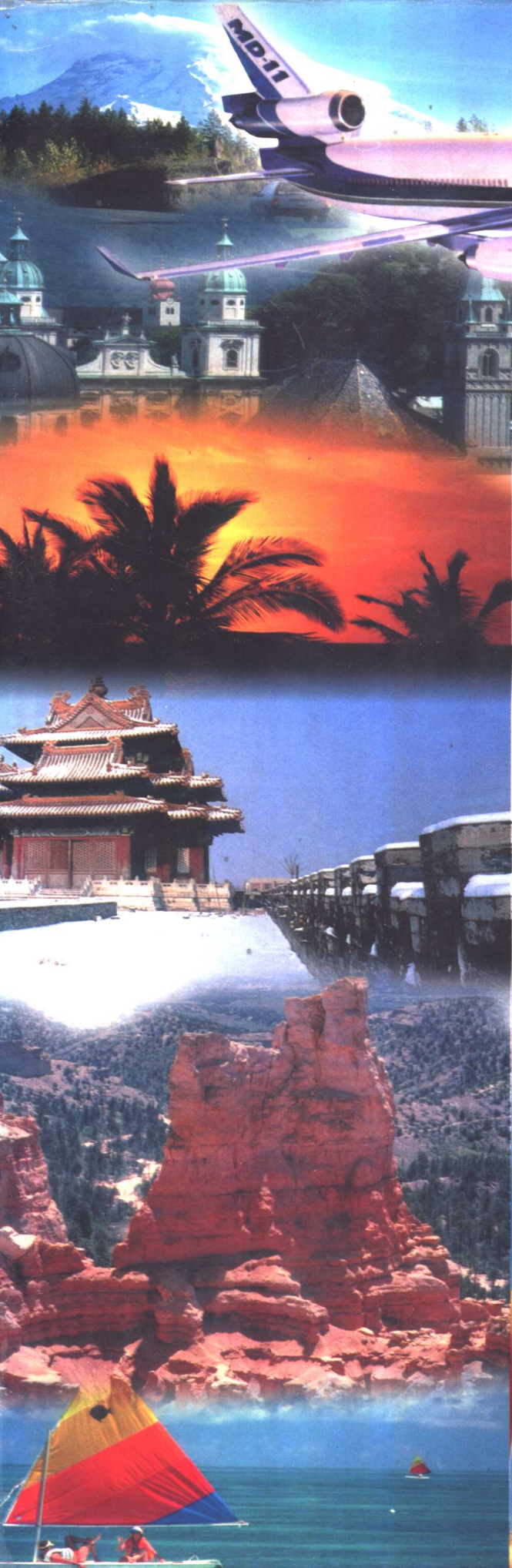




现代 旅游业 实务 全书



企业管理出版社



现代 旅游业

实务
全书

现代旅游业实务全书

· 主编 梁百行 潘 超

企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代旅游业实务全书/梁百行 潘 超主编.-北京:企业管理出版社,1996.12

ISBN 7-80001-771-0

I. 中… II. 梁… III. 旅游业-中国-手册 IV. F592-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 23866 号

现代旅游业实务全书

梁百行 潘 超 主编

企业管理出版社出版

(社址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

*

新华书店北京发行所发行

北京市顺义县后沙峪印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 16 开 76.5 印张 1912 千字

1996 年 12 月第 1 版 1996 年 12 月第 1 次印刷

印数:0001—5000 册

定价:236 元

ISBN 7-80001-771-0/F. 769

编委会名单

名誉顾问：何光玮 孙 钢

顾 问：（按姓氏笔画排列） 王松文 陆 正
李学东 李承榕 杨建原 魏小安

主 编：梁百行 潘 超

主编助理：张贵东 马计柱 刘 伟 吕建军
闵 瑶 周明佐

副主编：郭川平 刘玉春 王太岳 尤 勇

编 委：（按姓氏笔画排列） 尤 勇 王太岳
王铁岭 石 燕 刘汉奇 刘玉春
朱伊群 刘汉鑫 李 亮 张 崇
杨 峰 金琪玲 赵永庄 钱建平
程大力 梁百行 郭川平 孟繁突
曹铁牛 潘 超 薛 军

内 容 简 介

观光旅游活动为一多元化的综合现象。它随着当时社会结构、经济环境、政治变迁和文化状况而呈现出不同的发展模式。回顾人类历史演进的过程,观光旅游活动的发展变化均真实地反映出这种特点。

在观光活动中,提供专业服务的旅行业不但由此而出现,且分工亦日益精细。目前,旅行业以各种多样化的服务展现其特有的专业功能以适应各行各业不同类型人们的旅行需要。

我国地大物博,总国土面积 960 多万平方公里。盛夏羊城繁花似锦,佳木繁荫,隆冬北国千里冰封,万里雪飘,更有苏堤春晓,潭柘晚钟,属于硬件方面的旅游资源十分丰富。为了配合旅游业软件方面的开发,提高整体旅游业的素质,从而带动我国旅游业步入一个新局面,我们推出《现代旅游业实务全书》。本书既高屋建瓴地回顾了旅游业的历史沿革,展望了旅游业的发展前景;又细致入微地分述了旅游资源的规划管理,旅行社的设置及运转程序;既收录了欧美国家先进的旅游业经验,又立足于我国旅游业现状;既有使导游与领队受益的“旅游业导游工作实务”,“出国旅游团领队工作实务”;又有帮助广大旅游者了解“国际旅游安全规则”,“个体旅游与团体旅游”,既科学地阐述了旅游心理学,又实际地介绍了国际旅游实用礼仪。本书还对与旅游业息息相关的旅游饭店与旅游餐饮业做了相应的介绍。

《全书》共分十八章,其内容如下:“旅游业概论”、“旅游业的分类与机构设置”、“旅游资源的规划与管理”、“旅行社及整体运作程序”、“旅游业的游程设计”、“旅游业与航空交通运输”、“旅游业与海上交通运输”、“旅游业与陆地交通运输”、“国际旅游手续”、“个体旅游与团体旅游”、“旅游业导游工作实务”、“出国旅游团领队工作实务”、“国际旅游实用礼仪”、“国际旅游安全规则”、“旅游业务基础——旅游心理学”、“旅游饭店的经营与管理”、“旅游餐饮业的经营与管理”、“旅游业及旅游常用资料汇编”。每章之间既各自独立,又有机相连。本书的出版会带给旅游业以振奋与活力,带给旅游者方便与希望。

目 录

第一章 旅游业概论

第一节 旅游活动的兴起与旅游业的发展	(1)
一、中国旅游活动的兴起与发展	(1)
二、国外旅游活动的兴起与发展	(5)
三、外国旅游业的兴起与发展	(8)
第二节 旅游业的定义	(11)
一、国外旅游业的定义	(11)
二、国内旅游业的定义	(13)
第三节 旅游业的特性	(13)
一、专业性	(13)
二、季节性	(15)
三、整体性	(17)
四、竞争性	(19)
五、服务性	(21)

第二章 旅游业的分类与机构设置

第一节 国外旅游业的分类	(24)
一、欧美国家旅游业的分类	(24)
二、日本旅游业的分类	(25)
第二节 世界各国旅游组织体系及性质	(27)
一、各国旅游组织体系	(27)
二、世界各国旅游行政组织	(29)

三、各国旅游行政机构层次区别	(29)
四、国家旅游行政机构主要工作任务	(30)
五、各国旅游业行政预算	(30)
六、各国旅游行政组织一般业务	(32)
七、国际官方旅游组织	(33)

第三章 旅游资源的规划与管理

第一节 旅游资源的概念与分类

一、旅游资源的定义	(46)
二、游览游览区的分类	(48)
三、游览资源分类	(50)
四、观光游览资源分级	(54)

第二节 旅游资源规划的意义与范围

一、规划的意义	(80)
二、规划的特性	(81)
三、决策、规划与调查的关系	(82)
四、旅游规划层次	(83)
五、观光旅游规划类别	(83)
六、旅游区规划程序	(83)
七、旅游区规划项目	(84)

第三节 旅游区开发的调查研究

一、调查程序	(85)
二、调查工作的基本任务	(86)
三、调查的基本项目	(86)
四、调查问卷样式	(93)
五、观光游览型态的自然分类	(103)
六、观光游览资源潜力分析与评价	(106)
七、观光游览区实质的开发	(106)

第四节 观光旅游区的经营管理

一、经营管理体系	(107)
二、经营管理决策	(108)

三、经营管理制度	(109)
四、观光旅游区内部经营管理体制	(111)
五、观光旅游区内部经营管理计划	(112)
六、旅游开发的利与弊	(113)
七、旅游区的解说服务	(115)

第四章 旅行社及其整体运作程序

第一节 我国旅行社的产生和发展	(120)
第二节 旅行社的分类与特点	(121)
一、旅行社的分类	(121)
二、旅行社的特点	(121)
第三节 旅行社的营业范围	(122)
第四节 旅行社主要业务及在旅游活动中的作用	(122)
第五节 旅行社的开办条件与申办程序	(124)
一、旅行社的开办条件	(124)
二、旅行社开办的申办程序	(125)
第六节 旅行社的财务管理	(126)
一、旅行社财务管理的任务	(126)
二、旅行社报价、结算与拨款	(127)
三、旅行社主要会计报表分析	(127)
四、旅行社的外汇管理(收入与支出)	(131)
第七节 旅行社的整体运作程序	(131)
一、程序与范围	(132)
二、超前作业	(132)
三、旅客参团作业	(135)
四、组团的相关作业	(136)
五、海外代理商订团作业	(137)
六、开票作业	(138)
七、出团作业	(139)

第五章 旅游业的游程设计

第一节 游程的定义与分类	(147)
一、游程的定义	(147)
二、游程的种类	(147)
第二节 游程设计原则与相关资料	(148)
一、游程设计原则	(148)
二、游程设计的相关资料	(150)
三、廉价游程设计的要点	(150)
四、游程组合	(151)
五、发行联合游览券	(155)
六、安排旅客购物	(156)
七、平安保险	(156)
第三节 国外游程设计	(159)
一、组团出国的意义	(159)
二、组团出国与契约	(160)
三、国外游程范例公司	(164)

第六章 旅游业与航空公司运输

第一节 商务航空的起源和航空公司的分类	(185)
一、商务航空的起源	(186)
二、航空公司的分类	(186)
三、旅游与航空公司相关业务	(187)
第二节 国际民航组织与航空运输协会	(189)
一、国际航空运输协会	(189)
二、东方航空运输协会	(198)
第三节 各国航空公司	(198)
一、航空公司经营方式	(198)

二、航空公司的特点与影响力	(199)
---------------------	-------

第四节 航空服务..... (202)

一、登机前的服务	(202)
二、审核出境手续	(202)
三、空中服务	(203)
四、贵宾服务	(205)
五、空中饮食	(205)
六、失物寻找	(205)
七、机坪服务	(206)

第五节 机票相关业务..... (206)

一、机票的定义	(207)
二、机票的构成	(207)
三、机票的种类	(207)
四、机票的内容	(209)
五、机票的使用方法	(210)
六、机票之票价分类	(211)
七、机票有效期	(212)
八、机票填发	(214)
九、机票退票	(215)
十、机票遗失处理原则	(217)
十一、预约订位	(217)
十二、订位服务	(219)
十三、预约的术语	(219)
十四、航空时间	(220)
十五、时间换算	(220)
十六、航行时区换算	(222)
十七、日界线	(223)
十八、飞航时间计算法	(224)
十九、票价计算方法	(228)
二十、票价书的使用方法	(235)
二十一、机票出售	(237)
二十二、票款结算	(238)

第六节 航空电脑订位系统与银行结算 (239) |

一、电脑订位系统	(241)
----------------	-------

二、BSP 银行结帐	(242)
------------------	-------

第七节 空运行李

一、免费运送	(244)
二、不随身行李或后运行李	(246)
三、存关行李	(246)
四、超重行李	(246)
五、超值行李	(247)
六、宠物携带	(247)
七、违禁品限制	(247)
八、损失赔偿	(248)

第八节 航空货运

一、经营货运的起因	(248)
二、托运与承运	(249)
三、空运提单	(250)
四、货运费率的制定	(253)
五、装运作业	(254)

第九节 国际空运协议

一、华沙公约	(261)
二、机票填发	(261)
三、航权获得与限制	(263)
四、ABC 的研读法	(265)
五、OGA 内容	(267)
六、OAG 的使用方法	(268)
七、新票价计算制度	(287)
八、航空机票的行程类别	(288)
九、计算票价基本原则	(289)
十、里程算法	(290)
十一、里程计算的基本要素	(290)
十二、里程计算方法的应用	(290)
十三、辅助要素	(291)
十四、行程中部分搭乘海(陆)交通工具的部分	(296)
十五、混合等位票价算法	(298)
十六、环游票应收最低票价	(299)

十七、环游世界票价	(300)
十八、北极航空票价计算方法	(300)
十九、附加票价	(301)
二十、出发后更改行程票价	(302)
二十一、航空相关用语	(303)

第七章 旅游业与海上交通运输

第一节 古代水路旅游交通运输的发展	(306)
-------------------------	-------

第二节 现代旅游水上交通运输的发展	(307)
-------------------------	-------

一、创立阶段	(307)
二、发展阶段	(307)
三、新发展阶段	(309)

第三节 旅游业与水上旅游的相关业务	(309)
-------------------------	-------

一、游轮	(309)
二、旅游渡轮	(311)
三、河川游艇	(311)
四、客轮运务与设备	(311)
五、班期排定	(312)
六、船运客票	(312)
七、船运行李	(315)
八、船运意外赔偿	(316)

第八章 旅游业与陆地交通运输

第一节 古代陆地旅游交通运输的发展	(317)
-------------------------	-------

第二节 现代旅游铁路交通运输的发展	(318)
-------------------------	-------

一、创立阶段	(318)
二、发展阶段	(318)
三、新发展阶段	(319)

第三节 现代旅游公路交通运输的发展	(320)
一、创立阶段(1825—1850)	(320)
二、发展阶段(1850—1950)	(320)
三、繁荣阶段(1950—1990)	(320)
第四节 旅游与陆路运输的相关业务.....	(321)
一、国外的铁路客运	(322)
二、国外的公路客运	(322)

第九章 国际旅行手续

第一节 旅游文件与申办方式	(326)
第二节 护照的定义与种类.....	(327)
一、护照的定义	(327)
二、护照的种类	(327)
三、护照的申请相关事项	(327)
第三节 签证的申办及相关事项.....	(328)
一、签证概述	(328)
二、国外常见的签证种类	(329)
三、我国办理签证的种类与内容	(330)
四、签证的有效期限	(330)
五、申办外国签证的途经	(330)
六、办理外国签证的一般程序和时间	(331)
七、办理相关国家签证手续	(349)
八、办理各国签证费用	(357)
九、亚洲部分国家入境免签证规定.....	(359)
十、办理签证应注意事项	(361)
十一、美国签证范例	(366)
第四节 健康证明.....	(374)
一、国际防疫接种规定	(374)
二、国际传染疾病预防方法	(375)

第四节 商务旅行	(398)
一、商务旅行的特点	(398)
二、商务旅行消费状况	(399)
三、商务旅行服务规则	(401)
第五节 团体旅游构成	(403)
一、团体人数的界定	(403)
二、全备旅游	(403)
第六节 观光团体全备旅游	(404)
一、观光旅游较稳定的线路	(404)
二、团体全备旅游消费特征	(405)
第七节 特殊兴趣团体全备旅游	(405)
第八节 特殊经营方式奖励团体全备旅游	(406)

第十一章 旅游业导游工作实务

第一节 导游的产生与分类	(408)
一、导游的产生	(408)
二、导游的分类	(408)
第二节 导游的定义与使命	(409)
一、导游的定义	(409)
二、导游的使命	(410)
第三节 导游必备的素质	(410)
一、具有学术家的本领	(411)
二、具有外交家的风范	(411)
三、具有宗教家的功夫	(411)
四、具有道德家的精神	(411)
第四节 导游工作的执行	(412)
一、工作前的要点	(412)

二、导游接待工作.....	(413)
三、导游带团结束后的工作	(418)
第五节 如何做好导游解说.....	(418)
一、导游工作的重要性	(418)
二、做好解说的准备工作	(419)
三、做好导游解说的要点	(420)
四、即兴节目的制作	(422)
第六节 导游带团工作实务.....	(422)
一、导游带团工作基本程序	(422)
二、导游带团工作基本任务	(423)
第七节 导游带团结束后的工作.....	(425)
一、预支报告	(425)
二、带团情况报告.....	(426)
三、旅客调查表	(426)

第十二章 出国旅行领队工作实务

第一节 领队工作的重要性.....	(427)
第二节 领队的工作任务	(428)
第三节 领队的分类	(428)
第四节 领队应具备的条件.....	(429)
第五节 领队出国前的准备工作.....	(430)
一、心理准备	(430)
二、行装准备	(430)
三、团体文件的准备	(430)
第六节 出国说明会	(433)
第七节 领队服务内容与工作要点	(436)
一、机场和飞机上服务	(436)

二、到达目的地的服务	(437)
------------------	-------

第八节 紧急事件的处理

一、护照遗失的处理	(441)
二、签证遗失的处理	(442)
三、机票遗失的处理	(442)
四、金钱遗失的处理	(442)
五、行李遗失的处理	(443)

第九节 突发事件的应变

一、班机取消机位或延迟起飞	(443)
二、旅客重病或突然死亡	(444)
三、发生火灾	(444)
四、旅客迷途	(444)
五、预定车辆	(445)

第十节 紧急事故预防

一、护照	(446)
二、签证	(446)
三、机票	(446)
四、行李	(446)
五、旅行支票	(447)
六、托运行李晚到、遗失或损坏	(447)
七、行程延误	(447)
八、旅客生病	(447)
九、机位不足	(447)
十、住宿	(448)

第十三章 国际旅游实用礼仪

第一节 礼仪溯源

第二节 礼仪的意义和重要性

一、礼仪的意义	(451)
二、礼仪的重要性	(452)