



中国旅游院校五星联盟

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅行社服务与管理专业模块

模块主编 徐云松

旅行社经营管理

Travel Service Management

主编 任鸣

China Tourism

中国旅游出版社



中国旅游院校五星联盟

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅行社服务与管理专业模块

模块主编 徐云松

旅行社经营管理

Travel Service Management

主编 任 鸣

中国旅游出版社

项目策划与统筹：付 蓉

责任编辑：付 蓉

装帧设计：鲁 筱

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社经营管理 / 任鸣编著. --北京 : 中国旅游出版社, 2011. 4

“中国旅游院校五星联盟”中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

ISBN 978 - 7 - 5032 - 4143 - 7

I. ①旅… II. ①任… 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 (2011) 第 049522 号

书 名：旅行社经营管理

编 著：任 鸣

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cna.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：20.75

印 数：1 - 5000 册

字 数：417 千

定 价：32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 4143 - 7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

编辑出版工作指导委员会

- 魏洪涛 国家旅游局人事司 司长
- 刘桐茂 国家旅游局人事司 副司长
- 段建国 中国旅游协会 副会长
中国旅游协会旅游教育分会 会长
- 刘志江 中国旅游协会 秘书长
- 郑向敏 华侨大学旅游学院 院长
教育部高职高专旅游管理类专业教学指导委员会 主任
- 杨卫武 上海旅游高等专科学校 校长
- 王昆欣 浙江旅游职业学院 院长
- 贾玉成 桂林旅游高等专科学校 校长
- 张新南 南京旅游职业学院 院长
- 狄宝荣 山东旅游职业学院 党委书记
- 谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院 院长
- 李志庄 中国旅游出版社 社长
- 黄金山 中国旅游出版社 总编辑

编辑委员会

(按拼音首字母的音顺排序)

陈安平 陈为新 陈增红 戴桂宝 邓德智 狄宝荣 冯 翔
付 蓉 高元衡 黄国良 黄立萍 江 涛 匡家庆 郎富平
梁 赫 刘嘉龙 刘晓琳 芦爱英 任 鸣 邵万宽 孙育红
覃江华 唐志国 王 晞 王德成 王昆欣 王培来 韦夏蝉
魏 凯 温卫宁 吴 云 徐云松 张浩宇 张念萍 张润生
赵建民 钟 泓 周春林 周国忠 周延文 朱承强

特邀模块主编

(按拼音首字母的音顺排序)

陈增红 狄宝荣 黄国良 邵万宽 王昆欣 徐云松 朱承强

出版说明

把中国旅游业建设成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，实现由世界旅游大国向世界旅游强国的跨越，是中国旅游界的光荣使命和艰巨任务。要达成这一宏伟目标，关键靠人才。人才的培养，关键看教育。教育质量的高低，关键在师资与教材。

经过20多年的发展，我国高等旅游职业教育已逐步形成了比较成熟的基础课程教学体系、专业模块课程体系以及学生行业实习制度，形成了紧密跟踪旅游行业动态发展和培养满足饭店、旅行社、旅游景区（点）、旅游交通、会展、购物、娱乐等行业需求的人才的开放式办学理念，逐渐摸索出了一套有中国特色的应用型旅游人才培养模式。但是，在肯定成绩的同时，旅游教育界也清醒地看到，目前的旅游高等职业教育教材建设和出版还存在着严重的不足，体现在教材反映出的专业教学理念滞后，学科体系不健全，内容更新慢，理论与旅游业实际发展部分脱节等，阻碍了旅游高等职业教育的健康发展。因此，必须对教材体系和教学内容进行改革，以适应飞速发展的中国旅游业对人才的需求。

上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院等中国最早从事旅游职业教育的骨干旅游职业院校，在学科课程设置、专业教材开发、实训实习教学、旅游产学研一体化研究、旅游专业人才标准化体系建设等方面走在全国前列，成为全国旅游教育的排头兵、旅游教学科研改革的试验田、旅游职业教育创新发展的先行者。他们不仅是全国旅游职业教育的旗帜，也是国家旅游局非常关注的旅游教育人才培养示范单位，培养出众多高素质的应用型、复合型、技能型的旅游专业人才，为旅游业发展作出了贡献。中国旅游出版社作为旅游教育、旅游学术与理论研究、旅游资讯、旅游指南、

旅游文化的专业出版机构，充分认识到高质量的应用型、复合型、技能型人才对现阶段我国旅游行业发展的重要意义，认识到推广中国骨干旅游高等职业院校的基础课程、专业课程、实习制度对行业人才培养的重要性，由此发起并组织了“中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目暨“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目，将五校的基础课程和专业课程的教材成系统精选出版。该项目得到了“五星联盟”院校的积极响应，得到了国家旅游局人事司、教育部高职高专旅游教学指导委员会、中国旅游协会旅游教育分会的大力支持。经过各方两年多的精心准备与辛勤编写，在国家“十二五”开局之年，这套教材终于推出面世了。

本套教材分为六个专业模块：“**旅游管理专业模块**”（《旅游概论》、《旅游经济学》、《旅游管理基础》、《旅游应用心理学》、《旅游市场营销实务》、《中国旅游资源概论》、《旅游电子商务》、《旅游礼宾礼仪》、《旅游职业英语》、《旅游职业道德》）；“**酒店服务与管理专业模块**”（《酒店概论》、《酒店前厅部服务与管理》、《酒店客房部服务与管理》、《酒店餐饮部服务与管理》、《酒店财务管理》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《调酒专业与酒吧服务与管理》）；“**旅行社服务与管理专业模块**”（《旅行社经营管理》、《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《旅行社门市业务》）；“**景区服务与管理专业模块**”（《景区规划原理与实务》、《旅游景区服务与管理》、《旅游资源的调查与评价》）；“**会展服务与管理专业模块**”（《会展概论》、《会展策划与管理》、《会展设计与布置》、《实用会展英语》）；“**烹饪工艺与营养专业模块**”（《厨政管理》、《食品安全与卫生》、《面点工艺学》、《烹饪原科学》），共计34本。本套教材实行模块主编审稿制，每一个专业模块均聘请了一至三位该学科领域的资深专家作为特邀专业主编，负责对本模块内每一位主编提交的编写大纲及书稿进行审阅，以确保本套教材的科学性、体系性和专业性。“五星联盟”的资深专家及相关课程的骨干教师参与了本套教材的编写工作。他们融合多年的教学经验和行业实践的体会，吸收了最新的教学与科研成果，选择了最适合教学的方式进行编写，从而使本套教材具有了鲜明的特点。

1. 定位于旅游高等职业教育教材的“精品”风格，着眼于应用型、复合型、技能型人才的培养，强调互动式教学，强调旅游职业氛围以及与行业动态发展的零距离接触。

2. 强调三个维度能力的综合，即专业能力（掌握知识、掌握技能）、方法能力

（学会学习、学会工作）、社会能力（学会共处、学会做人）。

3. 注重应用性，强调行动理念。职业院校学生的直观形象思维强于抽象逻辑思维，更擅长感性认识和行动把握。因此，本套教材根据各门课程的特点，突出对行业中的实际问题和热点问题的分析研讨，并以案例、资料表述和图表的形成予以展现，同时将学习者应该掌握的知识点（理论）融入具体的阐释中，使学习者能较好地将理论和职业要求、实际操作融合在一起。

4. 与相关的行业资格考试、职业考核相对应。目前，国家对于饭店、导游从业人员的资格考试制度已日渐完善，而会展、旅游规划等的从业资格考核也在很多旅游发达地区逐渐展开。有鉴于此，本教材在编写过程中尽可能参照最新的各项考试大纲，把考点融入到教材当中，让学生通过实践操作而不是理论的硬背来掌握知识，帮助他们顺利通过考试。

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目暨“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目是一个持续的出版工程，是以中国骨干旅游高职院校和中国旅游出版社为平台的可持续发展事业。我们期望这套精品教材能在中国旅游高等职业教育教学发挥它应有的作用，作出它应有的贡献，这也是众多参与此项编写出版工作的同人们的共同希望；同时，我们更期盼旅游高等职业教育界和旅游行业的专家、学者、教师和学习者在使用本套教材时，能对其中的不足之处提出宝贵意见和建议，我们将认真对待并吸纳合理意见和建议，不断对这套教材进行修改和完善，使之能够始终保持行业领先水平。这将是我们的不懈追求。

中国旅游出版社

2011年3月

前 言

随着《旅行社条例》实施的深入，以及《国务院关于加快发展旅游业的意见》中明确提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”的政策的进一步落实，旅行社业有望迎来新一轮的发展。为了更好地顺应求新、求实和可持续的发展要求，旅行社业必须有更多的经营管理者来参与，必须有懂得如何经营和管理现代旅行社的人力资源来支撑。对此，我们在参阅大量国内外成功旅行社企业的经营管理经验和研究成果、走访并深入调研国内不同类别旅行社的基础上，对旅行社经营管理的理论与实践进行了系统梳理，编著了新的《旅行社经营管理》一书。本书具有以下显著特点：

内容全面，层次清晰。本版《旅行社经营管理》注重旅行社经营管理的基础知识、基本业务和操作方法。以旅行社业务运行为核心，从管理学和市场营销学视角重点介绍了旅行社的设立、组织结构、产品设计、产品营销、服务采购、接待服务、电子商务、客户质量管理和财务管理等九大类经营与管理策略，并详细阐述了旅行社在人、财、物等方面的管理理念。结合旅行社经营管理中呈现的新趋势和新概念，专门介绍了诸如以旅行社连锁加盟经营、特殊旅游接待业务、网络营销、质量管理和财务管理为核心的现代旅行社管理模式等。全书内容全面，层次清晰，可读性强。

多种学科，交叉运用。本版《旅行社经营管理》的编写立足于旅游学的基本概念，综合运用经济学、组织行为学、市场营销学、人力资源管理、交通管理、信息技术管理、财务管理等学科的基础理论和方法，与旅行社的相关经营与管理紧密结合，交叉运用，具有较强的综合应用性。

素材丰富，方法实用。为了适应旅行社的业务变化，本版《旅行社经营管理》

在编写内容中除了基本概念和理论外，融入了较多对当今国内外旅行社业的热点问题和在旅行社经营管理过程中遇到的实际问题的探讨，并以案例、资料表述和图表的形式予以展现。如对新条例下的旅行社设立方法、旅行社产品的按需设计、旅行社采购与风险处理、旅行社网站营运注意方法、客户质量管理等内容都赋予实用的操作方法和解决方案，对学习了解旅行社业的现状和发展、理论与实践相结合、利用分析案例学会解决实际问题等具有重要的现实意义。

《旅行社经营管理》配有电子课件，可以免费提供给采用本书作为教材的大专院校和培训单位使用。如有需要可发邮件至renming@tczj.net索取。

《旅行社经营管理》由浙江旅游职业学院旅行社管理系任鸣主编，由浙江旅游职业学院旅行社管理系任鸣、詹兆宗、池静、黄宝辉和邓进编写。全书共分9章，各章具体分工为：池静（第一章、第二章）、黄宝辉（第三章、第四章）、任鸣（第五章、第六章）、詹兆宗（第七章、第八章）、邓进（第九章）。

中国旅游出版社、五星联盟各院校的同行、浙江省旅游局、上海市旅游局、杭州市旅委和旅行社的朋友对教材的编写工作给予了很大帮助，这里尤其要感谢的是杭州招商国际旅游公司、浙江中旅集团、浙江省中青国际旅游有限公司、上海春秋国际旅行社、浙江妇女国际旅行社、浙江新世界国际旅游有限公司、浙江建设国际旅行社、中国国旅（浙江）国际旅行社。

本书在编写过程中，参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果，在此表示感谢。

受时间和编者水平的限制，本书难免存在不足之处，敬请专家和广大读者批评指正。

任 鸣

2011年1月30日

于杭州

目 录

CONTENTS

前 言	1
第一章 旅行社概述	1
第一节 旅行社的发展进程	2
一、旅行社的产生	2
二、旅行社的发展	4
三、我国旅行社的产生与发展	6
第二节 旅行社的内涵	11
一、旅行社的性质	11
二、旅行社的特点	12
三、旅行社的职能、分类和基本业务	13
四、旅行社的地位与作用	18
第三节 旅行社的设立	19
一、影响旅行社设立的因素	20
二、申办旅行社的程序	24
三、旅行社的相关审核处理流程	27
复习思考	35
第二章 旅行社组织构建及管理	37
第一节 旅行社企业的组织构建	38
一、影响旅行社组织设计的因素	39

	二、旅行社组织机构设计的变化历程与趋势	40
第二节	现代旅行社企业的管理模式及其制度保障	47
	一、旅行社现代企业制度	47
	二、我国旅行社的经营目标模式	50
	三、我国旅行社的组织管理模式	51
	四、旅行社企业的基本制度	53
第三节	旅行社的人力资源管理	58
	一、旅行社人力资源管理概述	58
	二、旅行社人力资源的常规管理	62
	三、旅行社企业文化建设	64
	复习思考	69
第三章	旅行社产品设计	72
第一节	旅行社产品概述	73
	一、旅行社产品的概念	73
	二、旅行社产品的构成	73
	三、旅行社产品的分类	75
	四、旅行社产品的特点	78
第二节	旅行社产品设计	79
	一、旅行社产品设计概述	79
	二、影响旅行社产品设计的因素	80
	三、旅行社产品设计常用方法	82
	四、旅行社产品设计的原则	84
	五、旅行社产品设计的流程	86
第三节	旅行社新业态产品的设计	90
	一、度假休闲旅游产品设计	90
	二、商务旅游产品设计	93
	三、事件旅游产品设计	96
第四节	旅行社产品的筛选	99
	一、四象限评价法	99

	二、产品生命周期评价法	101
	复习思考	103
第四章	旅行社产品的定价、促销和销售	106
第一节	旅行社产品的定价	107
	一、影响旅行社产品价格的因素	107
	二、旅行社产品的定价方法	108
第二节	旅行社产品的销售	111
	一、旅行社产品销售概述	111
	二、旅行社产品销售的方式	114
第三节	旅行社产品的促销策略	115
	一、人员推销	115
	二、销售促进	117
	三、广告促销	120
	四、公共关系	127
第四节	旅行社产品的销售渠道	131
	一、旅行社产品销售渠道概述	131
	二、旅行社产品销售渠道策略	133
	三、旅游中间商的选择	134
	四、旅游中间商的管理	136
第五节	旅行社的售后服务	138
	一、旅行社售后服务的内涵与作用	138
	二、旅行社售后服务的方式	138
第六节	旅行社产品的销售过程及管理	141
	一、旅行社产品的销售过程	141
	二、旅行社产品销售过程的管理	142
	复习思考	143
第五章	旅行社的采购	145
第一节	旅行社旅游服务采购概述	146

	一、旅行社旅游服务采购的内涵	146
	二、旅行社旅游服务采购的原则	148
第二节	旅行社旅游服务采购的实施	149
	一、旅行社交通服务采购	149
	二、旅行社航空交通服务采购	150
	三、其他交通服务的采购	158
	四、旅行社住宿服务的采购	172
	五、旅行社其他服务的采购	178
第三节	旅行社旅游服务采购的管理	188
	一、旅游服务采购中存在的问题	188
	二、旅行社服务采购的管理策略	189
	三、旅行社服务采购的合同管理	195
	复习思考	197
第六章	旅行社的接待服务	199
第一节	旅行社接待服务概述	200
	一、旅行社接待服务的内涵	200
	二、旅行社接待服务的特点	200
	三、旅行社接待服务规范	205
第二节	团体旅游接待业务管理	207
	一、团体旅游接待业务的类型	207
	二、团体旅游接待业务的特点	208
	三、团体旅游接待的管理	212
第三节	散客与门市管理	215
	一、散客旅游业务的特点与服务要求	216
	二、散客旅游业务的类型与做法	217
	三、旅行社门市接待	222
第四节	大型和特种旅游团体接待服务管理	226
	一、大型团队活动的承接与接待服务的操作	226
	二、特种旅游团的接待服务	231

第五节	旅行社行李服务.....	237
	一、行李的交接	237
	二、行李差错的处理	239
	复习思考.....	240
第七章	旅行社与旅游电子商务.....	241
第一节	旅游电子商务综述.....	242
	一、电子商务和旅游电子商务	242
	二、旅游电子商务的主要功能	248
	三、旅游电子商务的应用领域	249
第二节	旅行社电子商务.....	251
	一、电子商务时代我国旅行社的信息化发展	251
	二、旅行社电子商务体系的基本组成	254
	三、旅行社电子商务系统的设计与实施	255
第三节	旅行社网络营销.....	256
	一、网络营销和电子商务	256
	二、网络营销的主要方法	258
	三、旅行社网络营销的主要模式	259
第四节	旅游电子商务经典案例.....	263
	一、携程旅行网及其“鼠标+水泥”	263
	二、异军突起的“驴妈妈”	265
	三、另辟蹊径的“去哪儿”	267
	复习思考.....	269
第八章	旅行社的客户管理和质量管理.....	272
第一节	旅行社客户管理与维护.....	273
	一、客户管理基本知识	274
	二、旅行社客户管理	275
	三、如何维持与客户的关系	277
第二节	旅行社服务质量管理.....	278

目 录

	一、旅行社服务质量	278
	二、旅行社服务质量的评价标准	280
	三、旅行社质量管理的内容与方法	283
第三节	旅行社的售后服务	287
	一、旅行社售后服务的内涵	287
	二、旅行社常见售后服务方式	288
第四节	旅行社投诉管理	289
	一、造成投诉的原因	289
	二、旅行社投诉的处理	292
	复习思考	295
第九章	旅行社财务管理	299
第一节	旅行社财务管理的社会服务功能	300
第二节	旅行社营运资金管理	301
	一、旅行社现金管理	301
	二、旅行社应收账款管理	302
第三节	旅行社营业收入、成本费用和利润管理	304
	一、旅行社营业收入的管理	304
	二、旅行社成本费用的管理	305
	三、旅行社利润的管理	306
第四节	旅行社财务分析	307
	一、旅行社的财务报表	308
	二、旅行社财务分析	311
	复习思考	317
参考文献	320

旅行社概述

旅行社是实现旅游的龙头企业。正确理解旅行社企业的性质、地位和作用，掌握旅行社的设立程序、要求、流程要素，熟悉旅行社的职能、业务和分类，对管理和运营好旅行社具有重大的现实意义。

本章通过对国内外旅行社发展进程的阐述，加深我们对旅行社企业发展的认识；通过对旅行社企业内涵的阐述，了解旅行社的性质、特点、职能、企业类型、企业基本业务、企业地位和作用；通过对旅行社企业设立的阐述，初步学会旅行社设立的基本技能。

学习目标



知识目标

- ❶ 了解旅行社的产生与发展。
- ❷ 明确旅行社的性质、地位和作用。
- ❸ 掌握旅行社的设立程序、要求、流程。
- ❹ 熟悉旅行社的职能、业务和分类。

能力目标

- ❶ 能正确理解旅行社在旅游中的价值与意义。
- ❷ 能正确运用旅行社的设立流程和方法。