

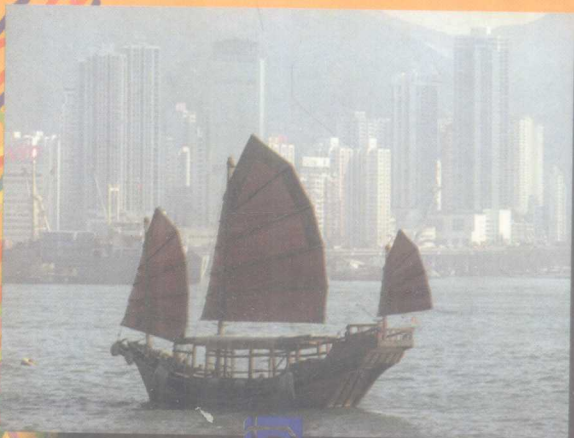
梁智 编著

旅行社

运行与管理

高等专科旅游管理专业

系列教材



东北财经大学出版社

高等专科旅游管理专业系列教材

旅行社运行与管理

梁 智 编著

东北财经大学出版社

889971

图书在版编目(CIP)数据

旅行社运行与管理/梁智编著. - 大连:东北财经大学出版社,1999.7

高等专科旅游管理专业系列教材

ISBN 7 - 81044 - 480 - 8

I. 旅… II. 梁… III. 旅行社-企业管理-高等学校:专业学校-教材 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 29123 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

网 址:<http://www.dufep.com.cn>

读者信箱:reader @ dufep.com.cn

沈阳市第二印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

开本:850×1168 毫米 1/32 字数:338 千字 印张:13 1/2

印数:1—6 000 册

1999 年 7 月第 1 版

1999 年 7 月第 1 次印刷

选题策划、组稿:许景行 杨耀先

责任编辑:李 彬

责任校对:刘铁兰

封面设计:冀贵收

版式设计:吴 伟

定价:19.00 元

“高等专科旅游管理专业系列教材”

编写委员会

(按姓氏笔划排列)

主任委员

刘 住 陈 纲

副主任委员

李 力 许景行

委 员

马 勇	孙子文
李 力	刘 住
许景行	陈 纲
杨哲昆	郑旭华
周振东	党金学
梁 智	谢北立

总 序

改革开放 20 年来,我国旅游业有了较大发展,其营运方式经历了由计划轨道向市场轨道的转换,旅游市场从单一的观光市场发育为多元的结构市场。在此期间,国际旅游业也发生了巨变,一种适应个性化、多样化需求的新旅游模式——“新时代旅游”,正在取代适应大众化、单一化常规需求的旧旅游模式——“大众旅游”。另一方面,随着知识经济时代的到来,传统旅游企业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务措施等,已经并正在受到全面挑战,发生重大变化。

为适应上述转换和变化,迎接 21 世纪中国旅游业的黄金时代,我国旅游管理学科建设必须有较大发展,教材建设应当与之同步。“高等专科旅游管理专业系列教材”的推出,正是顺应了这一要求。

本套教材的出版,旨在弥补我国高等专科旅游管理专业教材建设的相对不足与滞后,满足新时期国内普通专科、高等职业技术教育、自考专科、成人教育专科、电大专科及岗位培训等对旅游管理专业新教材的需求。

本套教材共有 23 种,涵盖“旅行社管理”方向和“酒店管理”方向的必修与选修教材,具体如下:

- 1.《现代管理基础》;
- 2.《旅游法规》;
- 3.《旅游学概论》;
- 4.《旅游经济学》;
- 5.《旅游心理学》;
- 6.《旅游美学》;
- 7.《旅游英语》;
- 8.《旅游交际礼仪》;
- 9.《旅游公共关系学》;
- 10.《旅游市场营销管理》;
- 11.《旅游企业会计》;
- 12.《旅游企业财务管

理》；13.《旅游信息管理》；14.《中国旅游海外客源市场概况》；15.《旅行社运行与管理》；16.《中国旅游地理》；17.《导游原理与实务》；18.《酒店管理概论》；19.《酒店实用英语》；20.《前厅客房服务与管理》；21.《餐饮服务与管理》；22.《酒店设备运行与管理》；23.《食品营养与卫生》。

本套教材力求摒弃反映传统计划经济体制要求的陈旧内容，充实反映中国社会主义市场经济体制的新内容，并考虑与国际市场接轨的要求，充分吸收反映学科发展新貌和中外旅游实践新动态的海内外研究最新成果，突出专科教材的特征，侧重理论指导下的管理实务与运作，简化以学科知识新体系为背景的知识要点的陈述，适当增大图、表、例和典型案例等内容的比例，着眼于国内餐旅企业新岗位群的诸多最新现实需要，强化知识的应用性和可操作性，借以提高学生的专业技能和整体素质。

本套教材编写由国内处于学科领先地位的多所高校院系负责人牵头，各书的作者从这些高校学术群体中择优选聘。参加本套教材编写的单位有：东北财经大学渤海酒店管理学院、上海旅游高等专科学校、郑州大学文博学院旅游管理系、桂林旅游高等专科学校、海南大学文学院旅游系、浙江大学旅游学院、湖北大学旅游学院、西安外国语学院旅游系、中国旅游管理干部学院。

由于编写时间仓促，本套教材疏漏之处在所难免，恳请读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

“高等专科旅游管理专业系列教材”

编写委员会

前 言

旅行社是旅游业中一个十分重要的行业部门，它不仅通过向旅游者提供旅游服务以保证自身的生存和发展，同时还通过其经营活动向其他的旅游行业提供宝贵的旅游客源，从而带动所在地区旅游经济的发展。因此，人们往往形象地将其喻为“旅游业的龙头产业”。

同旅游交通、旅游饭店等旅游行业相比，旅行社是一个年轻的行业。如果从19世纪中叶英国人托马斯·库克创办近代第一家旅行社算起，旅行社行业的存在至今不过一百多年，中国的旅行社行业大规模发展则始于20世纪80年代末期。无论国际还是国内，人们对旅行社行业进行系统研究的时间都比较短。另外，在较长一个时期内，我国的旅行社主要经营海外入境旅游者的招徕和接待业务，国内旅游和出境旅游则只是近十年才成为旅行社的重要产品。这种情况导致我国旅游学术界在较长一段时间里将旅行社经营管理的研究重点放在经营海外入境旅游业务为主的国际旅行社上，旅行社经营管理的教材和论著亦偏重于海外入境旅游业务和国际旅行社的经营管理方面。

然而，随着社会主义市场经济的确立和人民生活水平的提高，我国旅游业的发展已出现新的动向。目前，在我国近5000家旅行社中，以经营国内旅游产品为主要业务的国内旅行社数量远远超过以经营海外入境旅游为主的国际旅行社，而绝大多数国际旅行社为了适应旅游市场上国内旅游者人数大量增加和消费水平迅速上升的趋势，纷纷兼营国内旅游业务。此外，出境旅游也

受到越来越多旅游者的青睐。近年来我国参加由旅行社组织的出境旅游团的人数不断增长，前往的旅游目的地范围也有所扩大。我国旅行社行业的经营范围已由过去的单一性海外入境旅游拓展为入境旅游、出境旅游和国内旅游三大类型并举，并带来了旅行社的管理模式和方法的重大变化。

为了在教学中如实地反映旅行社行业的这一变化，作者在编写本书时，一方面借鉴国内外专家学者关于旅行社经营管理的最新研究成果，将先进的旅行社经营管理理论介绍给学生；另一方面，对我国旅行社行业进行了比较深入的实地考察，了解和分析其成功的经验和受挫的原因，向学生们作如实的叙述，以求达到全面反映旅行社目前的经营和管理状况及其所面临问题的目的，让学生们能够及时了解和掌握行业的动向，学习到旅行社经营管理的最新知识，在毕业后进入旅行社工作时能够迅速适应岗位的需要，成为合格的旅行社经营管理人才。

本书以旅行社的产生和发展为起点，重点介绍旅行社的设立条件、经营战略、组织机构及旅行社的各项基本业务。鉴于本书是一部以大专院校旅游专业学生为主要读者的旅行社专业教材，在书中除了阐述旅行社经营管理理论之外，还列举了大量的经营管理实例，以便让学生们在学习中既能够了解到理论产生的根源，又能够看到理论对实践的指导作用。这是本书的特点之一，也是作者编写本书的初衷。

本书在编写过程中，得到许多专家学者和实业界人士的大力支持和热情帮助，特别是南开大学国际商学院副院长、著名旅行社管理专家杜江教授，原天津市旅游局副局长、原天津中国国际旅行社总经理霍兆虎先生，原天津中国国际旅行社总经理李疾风先生，天津中国国际旅行社总经理陈殿元先生，天津旅行社总经理刘宪平先生，天津康辉国际旅行社总经理张孝昆先生，天津中国国际旅行社财务部副经理夏云才先生，天津中国国际旅行社票

务中心经理张瑞来先生、副经理姚威女士，天津中国国际旅行社散客部经理周玉华女士、出境部副经理王桂芬女士，东北财经大学出版社许景行副社长等都对本书的编写提供了不同形式的帮助和指导，谨在此一并表示衷心的感谢。

由于水平有限，书中难免有不足甚至谬误之处，敬请读者指正。

作 者

目 录

第一章 旅行社概述	1
第一节 旅行社的产生与发展	1
第二节 旅行社的性质与类型	9
第三节 旅行社的职能与业务	16
第四节 旅行社的地位与作用	21
第二章 旅行社的设立	30
第一节 旅行社设立的基本程序	30
第二节 旅行社经营战略的制定	41
第三节 旅行社的组织机构	59
第三章 旅行社产品的开发	65
第一节 旅行社产品	65
第二节 市场调查与预测	77
第三节 现有产品的筛选	94
第四节 旅行社新产品的开发	108
第四章 旅游服务的采购	115
第一节 旅游服务的类型	115
第二节 旅游采购的原则和策略	133
第三节 旅游服务采购的程序与方法	138

第五章 旅行社产品的销售	158
第一节 旅行社产品价格的制定	158
第二节 旅行社销售渠道的选择	173
第三节 旅行社产品的促销	189
第四节 旅行社产品销售业务的运作程序	207
第六章 团体旅游接待	217
第一节 团体旅游接待业务的特点	217
第二节 导游人员的管理	225
第三节 团体旅游接待业务的运行与管理	238
第四节 团体旅游的行李业务	258
第七章 散客旅游业务	265
第一节 散客旅游产品	265
第二节 旅行社门市业务	273
第三节 票务业务	284
第八章 旅游投诉与事故处理	301
第一节 旅游投诉	301
第二节 旅游计划变更	320
第三节 旅游事故	324
第九章 特殊事件	346
第一节 旅游者生病	346
第二节 旅游者死亡	353
第三节 旅游意外保险	357

第十章 旅行社财务管理	364
第一节 旅行社会计核算.....	365
第二节 旅行社资产管理.....	375
第三节 成本费用管理.....	382
第四节 营业收入与利润管理.....	388
第五节 旅行社财务分析.....	395
参考文献.....	417

第一章 旅行社概述

旅行社最早出现于 19 世纪 40 年代,是旅游业中一项重要的支柱产业。旅行社从各类旅游服务产品供应商那里采购交通、住宿、餐饮等旅游活动所必需的单项旅游服务产品,并将这些单项产品组装成各种包价旅游产品,向旅游者销售。旅行社通过旅游产品的销售获得经营利润,以维持其生存和不断发展。

第一节 旅行社的产生与发展

旅行社是为人们旅行提供服务的专业性企业,是经济活动和旅游活动发展到一定阶段的产物。从 19 世纪 40 年代世界上第一家旅行社诞生到现在,旅行社行业经历了导入时期、成长发展时期、产业成熟时期三个重要阶段,现已发展成为世界旅游业的三大支柱产业之一。

一、国外旅行社的产生与发展

旅行社最早出现在 19 世纪中叶的西欧和北美地区。当时工业革命已经在这些地区获得了重大进展,经济结构和社会结构发生了巨大变化,加速了城市化的进程,改变了一部分人的生活方式,旅行逐渐成为他们经常性的活动,从而为旅游业的发展提供了大量的客源。另外,工业革命促进了科学技术的进步,蒸汽机车和轮船的相继出现,提高了运输能力,缩短了运输时间,使大规模的人员流动成为可能。正是在这种形势下,旅行社诞生了。

(一)国外旅行社的发展过程

国外旅行社的发展经历了导入时期、成长发展时期和产业成熟时期三个阶段。导入时期是指旅行社刚刚出现的时期。在导入时期,旅行社的规模比较小,数量也不多,主要经营国内旅游和近程境外旅游,主要的旅行交通工具是火车和轮船。

第一次世界大战后,旅行社有了进一步的发展,进入了成长发展阶段。在这个时期,旅行社的数量有了较大增加,规模也有所扩大,出现了诸如托马斯·库克旅行社和运通旅行社之类的大型旅行社。旅行社所组织的旅行活动扩展到西欧、北美以外的地区,所利用的旅行交通工具由过去的火车和轮船发展到火车、轮船和大型汽车。另外,旅行社所经营的旅游产品也由原先的观光旅游一个品种发展到包括观光旅游、探险旅游等多个品种。

第二次世界大战后,国外旅行社进入产业成熟阶段。首先,科学技术的进步,为人们外出旅行提供了新型的交通工具。喷气式飞机的出现,使得人们在旅游过程中用于旅行交通方面的时间大为缩短,相对增加了游览的时间。其次,社会生产力的发展,使人们的经济收入特别是可自由支配收入大量增加,为人们的外出旅游提供了经济条件。最后,劳动生产率的提高,使人们获得更多的余暇时间从事文化、体育、教育、健康、旅游等活动。在这个阶段,各国的旅行社得到空前的发展,所经营的产品种类繁多,并且出现了一些跨国旅行社企业。

二、(二)国外的著名旅行社

在国外的旅行社中,最著名的是英国的托马斯·库克旅行社和美国的运通旅行社。

1. 英国托马斯·库克旅行社

托马斯·库克旅行社成立于1845年,是世界上公认的第一家以旅行业务为主要经营内容的商业性旅行社。托马斯·库克1808年生于英国,是一位虔诚的教徒,提倡禁欲。1841年他包租了一列火车,组织540人乘火车从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会,全

程 11 英里,每人交 1 先令费用。这次活动被后人公认为首次具有商业性质的包价旅游。虽然库克本人没有从这次活动中获得利润,但是作为一位具有远见卓识的人,库克从这次活动中看到了公众对具有专门知识的旅行安排人员的需要和旅游活动所具有的巨大商业机会。1845 年,库克在莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社,经营火车旅行业务,成为近代史上第一家商业旅行社。库克本人也成为第一位专职旅行代理商。

翌年,库克包租了一列火车和一艘汽轮,组织 330 人前往苏格兰旅行。1851 年,库克组织旅游者乘轮船到伦敦参观世界博览会,并为旅游者安排住宿。1856 年,他又首次组织旅游者周游欧洲数国,并配备了专职导游员。到 19 世纪 60 年代,托马斯·库克旅行社已经成为多家轮船公司和铁路公司的销售代理商。该旅行社在英国和北美地区设立分公司,经营火车旅行和轮船旅行业务,并组织游客前往欧洲和中东地区旅行。1872 年,托马斯·库克旅行社成功地组织了首次环球旅游。

美国的黄石公园对公众开放后不久,托马斯·库克旅行社便在那里经营旅游业务。随着业务的不断增加和经验的逐步积累,托马斯·库克旅行社将其经营业务范围扩大到印度和其他亚洲地区。1874 年,托马斯·库克旅行社首次发行旅行支票,用于旅馆、餐馆、商店和旅游景点,并可在银行兑换。

1931 年,托马斯·库克旅行社与在欧洲大陆上经营卧车旅行业务的怀根—里特公司合并。合并后,该公司在世界各地设立越来越多的分公司,为入境旅游者提供旅行支票兑换服务、安排观光游览活动及组织所在地居民外出旅游。如今,托马斯·库克旅行社已经建立起遍布世界各地的分支机构网络,经营各种旅游业务和提供与旅游相关的服务。托马斯·库克旅行社被公认为世界上最大的单纯经营旅游及其相关业务的公司。托马斯·库克也已经成为一个家喻户晓的旅游代名词。

2. 美国运通旅行社

美国运通旅行社是美国最大的旅行社。1850年,美国运通公司成立于纽约州包法罗市。该公司最早经营货物、贵重物品和现金的快递业务。这种业务在当时具有很大的吸引力,受到广大公众的热烈欢迎。随着美国人口不断地涌向西部地区,人们对快递服务的需求与日俱增。美国运通公司逐渐向俄亥俄州、伊利诺斯州和衣阿华州扩展。

1864年,美国邮政部首次推出汇票邮递业务,到1880年,每年有一亿多美元的资金以汇票的形式流动。这一措施对美国运通公司的经营利润造成了严重的损害,因为在此之前,现金主要以快递方式在美国各地流动。面对这一形势,美国运通公司决定对其进行反击,于1882年推出公司自己的汇票。这一行动立即获得成功。美国邮政部的汇票只能在各地的邮局里买到,而运通公司的汇票则可以在杂货店、火车站和运通公司设在各地的分支机构里买到。

1890年,美国运通公司总裁法尔戈前往欧洲旅行,随身携带着信用证,以便到国外的银行兑换现金。尽管法尔戈有着良好的信誉,但是他仍然难以兑换到现金。回到美国后,他立即着手制定一项计划,旨在设计出一种既能够转换成现金又不怕丢失的凭证。1891年,美国运通公司推出第一张旅行支票。美国运通公司以其良好的信誉为其所发行的旅行支票作担保,并且保证持有这种支票的人不会蒙受任何损失。假如支票被盗,而且支票上的签名被人仿冒,美国运通公司保证赎回并承担损失。公司不靠发行旅行支票的手续费营利,而是靠每年数十亿美元的浮存进行投资。

1891年,美国运通公司建立了欧洲部,并于1895年在巴黎建立了第一家分公司。随后又在伦敦、利物浦、南汉普顿、汉堡、不莱梅等城市建立了分公司。美国运通公司的办事处和分公司很快遍布了整个欧洲。

随着美国运通公司在欧洲各地分支机构网的建立和发展,旅游者对其提供的服务需求也日益增长。旅游者需要美国运通公司为他们兑换旅行支票,还要求向他们提供列车和旅游大客车的时刻表及有关饭店、游览活动等方面的信息。起初,美国运通公司不愿意提供这些服务,认为公司不应介入旅行业务。然而,在旅游市场巨大发展潜力的诱惑下,美国运通公司终于改变了态度,于1915年设立了旅行部。1916年,该旅行部组织了许多旅游团,其中包括分别前往远东地区和阿拉斯加地区的旅游客轮以及前往尼亚加拉大瀑布和加拿大的包价旅游团。1922年,美国运通公司开始经营通过巴拿马运河的环球客轮旅游业务。在20世纪30年代的整个十年间,美国运通公司开始实施大规模的国内旅游业务计划。公司创办了著名的乘火车前往美国西部地区旅游的“旗帜旅行团”项目。该项目包含交通、住宿、游览观光和餐饮等内容。

自第二次世界大战结束以来,美国运通公司经历了巨大发展,现已成为世界上最大的旅行和金融集团。除了旅行部和旅行支票部之外,美国运通公司还设有银行部、投资部和保险部。另外,美国运通公司发行的信用卡是国际上使用的主要信用卡之一。

二、中国旅行社的产生与发展

中国的旅行社最早产生于20世纪20年代,以后经历了较长的导入时期,直到改革开放后才步入成长发展时期。近年来,随着我国社会主义现代化建设事业的迅猛发展和旅游市场的日益繁荣,中国的旅行社无论从数量上还是从质量上都发生了重大变化。到1996年底,中国境内已有旅行社4252家,从业职工87555人,年营业收入达200亿元人民币,年利润5.04亿元人民币,上缴国家税金2亿多元人民币,为我国的社会主义现代化建设事业做出了重要贡献。

(一)中国旅行社的发展过程

中国旅行社的发展过程可以划分成中华人民共和国成立前时