



21世纪高职高专规划教材 · 旅游酒店类系列

旅行社经营管理实务

Travel
and
Hotel

王 杨 主 编
褚秀彩 贾士义 副主编



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>



21世纪高职高专规划教材

• 旅游酒店类系列

旅游市场营销学

• 旅行社经营管理实务

旅游服务礼仪

旅游公共关系原理与实务

中国旅游资源

酒店餐饮管理与实务

酒店实务英语

酒店餐饮服务技能实训

餐饮服务与管理

茶文化与茶艺术

责任编辑：吴嫦娥
封面设计：七星工作室

ISBN 978-7-81123-809-9



9 787811 238099 >

定价：29.00元

◇21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

旅行社经营管理实务

王 杨 主 编
褚秀彩 贾士义 副主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

为适应旅游业的飞速发展对高素质人才的大量需求,根据高等职业教育旅游管理专业的人才培养目标而编写本教材。本教材以现代旅行社的工作模块和工作流程为主线,定位于旅行社各岗位的实际工作,重视对高职学生的技能和能力的培养,注意教学与学生未来就业相结合,最大限度地开阔学生的知识面并提高他们灵活运用知识的能力,具有较强的针对性、实用性和时效性。

本教材共分12章,内容包括旅行社概述、旅行社的设立、旅行社产品开发设计、旅行社采购业务、旅行社销售业务、旅行社接团与发团业务、旅行社出境旅游业务、旅行社计调业务、旅行社外联业务、旅行社门市业务、旅行社航空票务、旅行社电子商务等。

本教材适用于高等职业教育旅游管理专业两年制和三年制教学需要,也可作为旅游专业培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理实务/王杨主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2009.9
(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-81123-809-9

I. 旅… II. 王… III. 旅行社-企业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第134584号

责任编辑:吴嫦娥

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:20.25 字数:454千字

版 次:2009年9月第1版 2009年9月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-809-9/F·502

印 数:1~4 000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043,51686008;传真:010-62225406;E-mail:press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2009年8月

前 言

21 世纪, 旅游活动不仅给当代经济发展和社会生活带来了新的活力, 也为旅游业和旅游高等职业教育带来了新的发展契机。特别是我国加入 WTO 以后, 西方发达国家的旅行社正在逐步向我国扩展。面对着旅行社行业的变化, 高等职业教育旅游管理专业必须根据行业发展趋势进行教学设计, 才能培养出行业所需要的人才。

“旅行社经营管理”是高职旅游管理专业的一门必修课程。但是应如何开设这门课程、选择什么样的教材、如何与其他课程很好地配合与衔接、如何把握理论教学和实践教学的深浅、难易、比例等问题, 都是摆在高等职业教育工作者面前的紧迫任务。

本教材正是以目前旅游业飞速发展对高素质人才的大量需求为契机, 以高等职业教育中的旅游管理专业为主要对象, 以旅行社经营管理的工作实际为主要内容编写的旅游管理方面的教材。它是与目前高等教育改革紧密结合的产物, 既充分立足于高等职业教育在培养人才类型上的特点, 同时又遵循了旅行社经营管理的发展规律, 把最新理念和实用方法及时补充进课程体系, 完善了整个课程体系。教材根据最新拟定的旅游管理教学大纲的要求, 重视对高职学生的技能和能力培养, 注意教学与学生未来就业相结合, 最大限度地开阔学生的知识面并提高他们灵活运用知识的能力。

与国内现有同类教材比较, 本教材具有以下特点。

1. 针对性。该课程目前的教材大多存在过分追求理论体系的完整性、过分偏重理论性阐述等问题, 使得教材的针对性、实用性与高职教育的定位和行业的实际需求有一定差距。本教材定位于高职层次的教学, 因此理论部分体现了“少而精”的原则, 在够用的前提下, 尽量用精练的语言加以阐述, 便于学生掌握关于旅行社经营管理的基本理论。

2. 应用性。该课程目前的教材很多是本科教材的简单压缩, 未能体现高等职业教育突出实践性的教学特色。本教材立足于高等职业教育对岗位技能的要求, 紧密结合旅行社行业发展的现实需求和高职旅行社经营管理课程的需要, 着重培养学生的应用能力和实践操作能力, 使学生能够学以致用, 实现教学与就业的对接。在编写过程中, 以现代旅行社的工作模块和 workflows 为主线, 定位于旅行社各岗位的实际工作, 在每一章增加了实训环节, 使学生通过学习, 熟悉旅行社的主要业务, 能够胜任旅行社的日常工作。

3. 时效性。旅游业的发展日新月异, 旅行社业务也在不断创新和发展。但是目前该课程的教材往往存在信息滞后、跟不上形势发展需要等问题。本教材关注旅行社行业改革发展

过程中的最新动态，补充了大量的近期资料，具有较强的时效性。同时针对实际工作中可能遇到的各种问题，精心挑选和分析国内外旅行社在经营管理过程中成功和失败的典型案例，力求使教材深入浅出，通俗易懂，以加深学生印象、巩固消化所学理论知识。

本教材由王杨担任主编，褚秀彩、贾士义担任副主编。其中王杨负责编写第1、2、3、7章，并担任大纲的制定和全书的统稿工作；褚秀彩负责编写第4、5、8、11章；贾士义负责编写第6、9、10、12章。

为方便教师教学使用，本书配有教学课件及部分课后习题答案，需求者可以从北京交通大学出版社网站（<http://press.bjtu.edu.cn>）下载或者发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

在教材的编写过程中，参考了大量国内外专家的相关著述和文献，在此向他们表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中不当之处，敬请读者不吝赐教。

编 者
2009年8月

目 录

第 1 章 概述	1
1.1 国内外旅行社的发展历史	2
1.1.1 国外旅行社的产生和发展	2
1.1.2 我国旅行社的发展	5
1.2 旅行社的性质与职能	8
1.2.1 旅行社的定义	8
1.2.2 旅行社的性质	9
1.2.3 旅行社的职能	10
1.3 旅行社类型及业务范畴	11
1.3.1 旅行社的类型	11
1.3.2 旅行社的业务	16
1.4 旅行社的行业组织	17
1.4.1 旅行社的国际性组织	17
1.4.2 我国的旅行社行业组织	18
◇ 本章练习题	18
◇ 案例分析	19
◇ 实训题	21
第 2 章 旅行社的设立	22
2.1 旅行社设立的条件	23
2.1.1 固定的营业场所	23
2.1.2 必要的营业设施	23
2.1.3 法定数额的注册资本	23
2.1.4 法定数额的质量保证金	23
2.2 旅行社设立的程序	24
2.2.1 酝酿阶段	24
2.2.2 准备阶段	25
2.2.3 申办阶段	26

2.2.4 外商投资旅行社的设立	31
2.3 旅行社的组织机构设立	33
2.3.1 旅行社组织机构设立的原则	33
2.3.2 旅行社的基本部门	34
2.3.3 旅行社的组织机构模式	34
◇ 本章练习题	35
◇ 实训题	36
第3章 旅行社产品开发设计	37
3.1 旅行社产品的内涵与形态	38
3.1.1 旅行社产品概念及构成	38
3.1.2 旅行社产品的特点	38
3.1.3 旅行社产品的形态	39
3.2 旅行社产品的发展历程和设计原则	44
3.2.1 我国旅行社产品的发展历程	44
3.2.2 旅行社产品的设计原则	46
3.3 旅行社产品开发的内容和过程	49
3.3.1 决定旅行社产品开发的因素	49
3.3.2 旅行社产品开发的类型	49
3.3.3 旅行社产品创意策划	52
3.3.4 旅行社产品的制作过程	59
3.4 专项旅游产品的开发	63
3.4.1 儿童旅游产品	63
3.4.2 女性旅游产品	66
3.4.3 自驾车旅游产品	69
◇ 本章练习题	74
◇ 案例分析	75
◇ 实训题	75
第4章 旅行社采购业务	76
4.1 旅行社采购概述	77
4.1.1 旅行社采购的内涵	77
4.1.2 旅行社采购的任务	77
4.1.3 旅行社采购的原则	79
4.2 旅行社采购的策略	80
4.2.1 旅行社采购策略	81
4.2.2 旅行社供需关系的调整	87

4.3	旅行社采购的程序与方法	88
4.3.1	交通服务采购	88
4.3.2	住宿服务采购	92
4.3.3	餐饮服务采购	95
4.3.4	游览景点服务采购	96
4.3.5	旅游购物服务采购	96
4.3.6	旅游娱乐服务采购	96
4.3.7	保险公司服务采购	96
4.3.8	异地接待服务采购	97
◇	本章练习题	98
◇	案例分析	99
◇	实训题	99
第5章	旅行社销售业务	100
5.1	旅行社产品价格的制定	101
5.1.1	旅行社产品价格的构成	101
5.1.2	旅行社产品价格制定的依据	103
5.1.3	旅行社产品价格制定的主要影响因素	103
5.1.4	旅行社产品价格制定目标	106
5.1.5	旅行社产品的定价策略	107
5.1.6	旅行社产品的定价方法	112
5.1.7	旅行社产品的定价程序	114
5.2	旅行社产品的报价	115
5.2.1	旅行社产品报价的含义及类型	115
5.2.2	旅行社产品报价方法	115
5.3	旅行社产品销售渠道的选择	118
5.3.1	旅行社产品的销售渠道	119
5.3.2	旅行社产品销售渠道的选择	121
5.4	旅行社产品的促销	126
5.4.1	旅行社产品促销的概念与作用	126
5.4.2	旅行社的促销组合	127
◇	本章练习题	136
◇	案例分析	137
◇	实训题	138
第6章	旅行社接团与发团业务	139
6.1	旅行社接团业务	140

6.1.1	旅行社接团人员	140
6.1.2	旅行社接团过程	143
6.1.3	散客的接待	150
6.1.4	旅行社售后服务	155
6.2	旅行社发团业务	159
6.2.1	发团业务概述	159
6.2.2	接团旅行社的选择	160
6.2.3	旅行社发团作业流程	164
◇	本章练习题	166
◇	案例分析	167
◇	实训题	169
第7章	旅行社出境旅游业务	170
7.1	出境旅游概述	171
7.1.1	我国出境旅游组成部分	171
7.1.2	我国出境旅游的发展	172
7.1.3	我国出境旅游的管理	173
7.2	出境旅游业务运作	178
7.2.1	旅行社出境旅游组团流程	178
7.2.2	旅行社出境旅游发团作业流程	179
7.2.3	出入境相关手续	180
7.3	海外领队业务	184
7.3.1	出发前的准备	184
7.3.2	出团说明会	185
7.3.3	办理出境手续	187
7.3.4	办理国外入境手续	187
7.3.5	落实境外旅游接待	188
7.3.6	办理国外离境手续	189
7.3.7	办理中国入境手续及散团	189
7.3.8	回国后有关事务的处理	190
◇	本章练习题	190
◇	案例分析	191
◇	实训题	192
第8章	旅行社计调业务	193
8.1	计调工作概述	194
8.1.1	计调业务的含义、分类及发展	194

8.1.2	计调业务的特点	195
8.1.3	计调的业务范围及工作职能	196
8.1.4	计调人员的职责和素质要求	197
8.2	计调工作流程	199
8.2.1	接收计划和预报, 编制预报表	199
8.2.2	制订接待计划	200
8.2.3	落实接待计划	202
8.2.4	接待计划的控制	204
8.2.5	做好统计工作, 建立业务档案	205
8.3	计调工作实务	206
8.3.1	与交通部门合作的步骤和注意事项	207
8.3.2	与饭店部门合作的步骤和注意事项	208
8.3.3	与餐饮行业合作的步骤和注意事项	208
8.3.4	与游览点部门合作的步骤和注意事项	209
8.3.5	与商店部门合作的步骤	210
8.3.6	与娱乐行业合作的步骤	210
8.3.7	与保险公司合作的步骤	210
8.3.8	与相关旅行社合作的步骤	211
◇	本章练习题	211
◇	案例分析	212
◇	实训题	213
第9章	旅行社外联业务	214
9.1	外联业务概述	215
9.1.1	外联业务的概念	215
9.1.2	外联业务的特点	215
9.1.3	外联人员的职责	217
9.1.4	外联人员的素质要求	219
9.2	业务洽谈与合同签订	220
9.2.1	业务洽谈前的准备	220
9.2.2	洽谈方式及技巧	220
9.2.3	签订合同	222
9.3	旅行社客户管理	223
9.3.1	客户的发现	223
9.3.2	客户的选择	224
9.3.3	建立客户档案	225

9.3.4	客户关系巩固	226
9.3.5	重要客户的培育方法	228
9.3.6	客户投诉处理策略	228
9.4	旅行社外联函电	229
9.4.1	电话与传真	230
9.4.2	函电往来	230
9.4.3	外联函电处理实例	232
◇	本章练习题	234
◇	案例分析	235
◇	实训题	235
第 10 章	旅行社门市业务	236
10.1	旅行社门市概述	237
10.1.1	门市的作用	237
10.1.2	旅行社门市营销的现状	239
10.1.3	门市部业务人员的素质和职责	239
10.2	旅行社门市选址与设计	241
10.2.1	旅行社门市选址的原则和依据	241
10.2.2	旅行社门市的设计和装潢	243
10.2.3	旅行社门市的室内布局和装饰	245
10.3	旅行社门市对客服务	247
10.3.1	进门问候	247
10.3.2	接触搭话	247
10.3.3	出示旅游产品	248
10.3.4	参谋推荐	249
10.3.5	促进信任	249
10.3.6	签订合同	251
10.3.7	收取费用	251
10.3.8	收尾工作	251
◇	本章练习题	252
◇	案例分析	253
◇	实训题	253
第 11 章	旅行社航空票务	254
11.1	旅行社航空票务概述	255
11.1.1	航空客票	255
11.1.2	旅行社航空票务的含义	258

11.1.3	旅行社航空票务的地位和作用	258
11.1.4	航空运输销售代理人发展的背景	259
11.2	航空销售代理人的设立	263
11.2.1	票务中心的选址	263
11.2.2	航空销售代理人的类型	264
11.2.3	设立航空销售代理人的条件	265
11.2.4	设立航空销售代理人的程序	265
11.2.5	开账与结算计划	268
11.3	旅行社航空票务的业务流程	271
11.3.1	销售代理人的航空机票销售操作	271
11.3.2	旅行社内部航空票务操作	275
◇	本章练习题	276
◇	实训题	277
第 12 章	旅行社电子商务	278
12.1	旅行社电子商务概述	279
12.1.1	旅行社电子商务的含义	279
12.1.2	旅行社电子商务的作用	280
12.1.3	旅行社电子商务的发展历程	281
12.2	旅行社电子商务发展模式	283
12.2.1	旅行社电子商务的发展模式	283
12.2.2	旅行社适合模式	288
◇	本章练习题	290
◇	案例分析	290
◇	实训题	291
附录 A	旅行社条例	292
附录 B	旅行社条例实施细则	300
参考文献		309

第 1 章

概 述

学习内容

- 1.1 国内外旅行社的发展历史
- 1.2 旅行社的性质与职能
- 1.3 旅行社类型及业务范畴
- 1.4 旅行社的行业组织

本章练习题

案例分析

实训题

学习目标

通过本章学习，使学生对旅行社有比较综合、基础的认识，了解国内外旅行社产生和发展的历史，熟悉旅行社的性质、职能、基本业务、分工体系和分类制度等基本问题，明确旅行社在现代旅游业发展中的地位和作用。

知识点

旅行社的产生与发展；旅行社的性质与基本业务；旅行社分类制度；旅行社行业管理。

技能点

旅行社在现代旅游业发展中的地位和作用。

旅行社是现代旅游业的三大支柱之一，和旅游业一样，是社会经济发展到一定阶段的产物。自19世纪40年代托马斯·库克创办世界上第一个旅行社以来，旅行社业务已经在世界旅游业的发展中起着重要的不可替代的作用。随着现代旅游业的发展和人们旅游需求的不断增长，越来越多的人在旅游过程中会选择旅行社的团队旅游产品，而旅行社自身的业务范围也在不断扩大，以满足更多旅游者的需求。

1.1 国内外旅行社的发展历史

1.1.1 国外旅行社的产生和发展

旅行社是人类社会的经济、科技和社会分工发展的直接结果，同时也是旅行活动长期发展的必然产物。

1. 产业革命对旅游发展的影响

18世纪中叶发生在英国的产业革命，使全世界的经济和社会结构发生了巨大的改变，也使世界范围内旅游活动的发展受到了以下几个方面的影响。

1) 工作重心的改变

产业革命加快了城市化的进程，使人们的生活重心从农村转移到了工业城市。快节奏的城市生活导致人们产生适时逃离紧张、嘈杂环境的需要和对回归大自然的追求。

2) 工作性质的改变

产业革命改变了人们的工作性质，原先随农时忙闲有致的多样性的农业劳动变成了枯燥、重复的单一性大机器工业劳动，使得人们产生了强烈的度假要求。

3) 阶级关系的改变

产业革命加速了人类社会生产力的发展。社会财富的急剧增加，有产阶级的规模日益扩大，为旅游的发展奠定了必要的市场基础。在产业革命以前，只有地主和贵族才有钱进行非经济目的的消遣性旅游活动。产业革命使得生产财富大量流向新兴的工业资产阶级，使他们也具备了进行旅游活动的经济条件，从而扩大了有财力外出旅游的人数。

4) 交通工具的进步

科学技术的进步，尤其是交通技术的大力发展，为旅游活动的产生奠定了物质基础。1769年瓦特发明的蒸汽机技术很快被应用于新的交通工具的制造，至18世纪末蒸汽机轮船就已经问世。但对近代旅游的诞生产生最大和最直接影响的还是铁路运输技术的发展。1825年，英国的乔治·史蒂文森建造的从斯托克顿至达林顿的铁路正式投入运营。此后，各地铁