

高职旅游类项目 课程教材 (教改新成果)

New Concept

旅行社经营管理

主编 ○ 张 骏 葛益娟
主审 ○ 徐云松 康 泰



旅游教育出版社

中国旅行社协会教材

Travel Concept

旅行社经营管理

主编 王健 副主编 王健
编委 王健 王健 王健

中国旅行社协会教材

高职旅游类项目 课程教材 (教改新成果)

New Concept



旅行社经营管理

主 编 ○ 张 骏 葛益娟
副主编 ○ 卢凤萍 纪文静 王 媛 杜培明
主 审 ○ 徐云松 康 泰



旅游教育出版社

责任编辑：孙延旭 王延永

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社经营管理/张骏, 葛益娟主编. —北京: 旅游教育出版社, 2010. 2
高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)
ISBN 978 - 7 - 5637 - 1913 - 6

I. ①旅… II. ①张… ②葛… III. ①旅游业—企业管理 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 243767 号

高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)

旅行社经营管理

主编 张骏 葛益娟

副主编 卢凤萍 纪文静 王媛 杜培明

主审 徐云松 康泰

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京京师印务有限公司
装订单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	19.75
字 数	320千字
版 次	2010年2月第1版
印 次	2010年2月第1次印刷
定 价	30.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

教材编撰委员会

主 任：肖 飞 张新南

副主任：张久明 周春林 冯 明

成 员：王建平 匡家庆 马彦纯 阮立新 方法林
邵万宽 邵 华 张 军 朱林生

总 序

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步,历时三十多年,为旅游行业培养了大批专业人员,为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。特别是进入21世纪以来,我国的旅游高等职业教育发展加快了步伐,规模进一步扩大,质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是:人才培养起点高,进入行业后的可塑性强;人才的行业性特征明显,供求双方的亲密度高;和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合,具有鲜明的时代性。正因为如此,旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐,拥有广泛的就业市场,而且,他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作,往往具有更多的发展机会。可以肯定,随着我国旅游强国建设步伐的加快,旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下,为促进旅游职业教育的进一步发展,必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则,颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系,进行突破性的教育改革。而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求,是教育改革的一个突破性的成果。这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题,对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。因此,在我国,项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践,目前,项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果,其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

所谓项目课程,是指根据职业岗位工作系列项目的需要,选择、组织教学内容,进而形成以完成工作系列任务为中心的课程体系。通过完成岗位工作任务来学习基础知识和技能,从而培养学生提出问题、分析问题、解决问题的综合能力。现代职业教育的相关研究认为,在职业教育领域,应该以项目课程的形式把岗位生产、管理、经营、服务的实际工作流程作为课程设置的核心,把主要的工作任务作为教学内容,并与职业资格标准相衔接,从而使学生以其所获得的知识、能力、态度诸方面的综合素质,满足职业岗位的要求。

南京旅游职业学院作为我国最主要的旅游人才培养院校之一,较早开展了项目课程的开发,锻炼和造就了一支综合素质高、实操能力强的教学改革团队,取

得了一系列丰硕的成果。由南京旅游职业学院主持开发的这套旅游职业教育项目课程系列教材正是遵循“项目课程”这一先进理念,力求彰显职业教育特色,以学生职业综合素质的培养为目标的。本套教材有以下明显的特色:

第一,项目课程特点鲜明。本系列教材遵循项目课程的理念,打破了传统教材章、节、目的体例设定模式。对传统的以知识为本位的观念进行了彻底的颠覆,采用了由项目、模块、工作任务组成的系列体例建构方法,从岗位工作任务着眼,以培养学生的实际工作能力和职业生涯的发展潜力为首要目标。

第二,专业课程系统完整。本系列教材涵盖旅游高等职业教育主要的各门专业性课程,从不同角度为学生旅游职业技能的进一步提升提供指导和帮助。每门课程教材在自成体系的同时也兼顾教材之间的横向交流,及其与基础性课程之间的纵向联系,以形成完整的旅游职业教育体系。

第三,内容具有权威性。准确性、科学性是教材的生命线。本系列教材的总体筹划和设计得到了旅游行业精英们的大力支持和直接参与,各个项目课程的开发也得到了职业教育专家的全面指导。本系列教材的主要编写者都是双师型骨干教师,他们拥有扎实理论知识功底,都在行业中有一线工作、管理岗位的经历,拥有丰富的实践经验。在总结提炼多年知识积累的基础上,编者严格按照教材编写规范,编创结合,既保留经典内容,更将具有创新性的研究成果和具有代表性的观点融入教材之中,力争在做到教材内容准确、科学的同时体现出自身的创新性。

第四,注重教学实用性。专业课程的开设是为学生旅游实践工作能力的增强直接服务的,因此,本系列教材着眼于旅游行业从业者各岗位实践技能的培养。为保证这一原则的贯彻与落实,系列教材在对国外较成熟的职业教育理论体系和模式进行深入研究的基础上与我国国情充分结合,十分注重与旅游行业的人才需求接轨,与国际旅游业发展趋势保持一致,高度重视课程内容的实用性和可操作性,为学生综合素养的提高和各项职业技能的增强打下坚实的基础。

本系列教材具有较强的普适性,适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生使用,也可作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和旅游业感兴趣的爱好者的的重要参考用书。

“高职旅游类项目课程教材”编撰委员会

2009年11月

前言

随着高等职业教育课程改革如火如荼地开展,以能力为本位,以职业实践为主线,以项目课程为主体的模块化课程体系的优势得以凸显。我们遵循新课改的理念,根据旅游业发展变化的现实状况,集旅行社行业实践经验和研究成果之所得,编著了这本教材。总体来说,本书主要具有以下鲜明特点:

第一,理念创新。本书没有按照旅行社“计调部”、“外联部”等部门职责进行内容的划分,也没有按照学科体系,从概念、内涵、外延的角度进行阐述。本书编写的一以贯之的重要线索是“旅行社产品”。旅行社企业是通过旅行社产品使用价值的让渡,获取利润,赢得发展的。而且,随着旅行社行业的变革、发展,旅行社从业人员的工作职能也呈现出综合化、多样化的特点,从简单的部门分工的角度,已经不能完全地对旅行社的经营管理工作加以全面的描述,而旅行社产品则在任何时候都是旅行社一切经营管理活动的中心,是最重要的“主线”。本书的前两个项目“旅行社的开设”、“旅行社发展战略管理”可以说是旅行社产品的生产、销售等经营活动的基础。接下来的五个项目则分别从产品开发、营销和运行的角度对旅行社产品创意、生产、组合、销售、操作、售后服务的系列过程进行了实践性的分析与探讨,更加贴近现代旅行社企业经营管理的实践。

第二,体例新颖。本书摒弃了传统教材“章、节”的架构体例,遵循“项目课程改革”的新理念,建构了项目、模块、工作任务层层相扣的新体例。“项目”是旅行社经营管理活动的重要载体;“模块”是对经营管理活动从职能的角度进行的重新划分和归并;“工作任务”则是职能实施的步骤和环节,三者紧密结合。每一“模块”之后,还附有“工作评估表”,以帮助课程多元评价体系的构建。同时,每一模块后的“特别提示”、“关键词”、“知识链接”、“案例分享”部分有利于学习者拓展知识面,加深对于各实践任务的深入理解;“在线思考”和“拓展实践”则从理论和实践两个方面入手,提供更多的自我考察、学习提高的机会。

除此之外,2009年5月1日起我国《旅行社条例》开始正式实施,条例中的新理念、新要求在本书中也得到充分体现。

本书适用于各类院校旅游专业的学生学习，也可供相关的旅游从业人员作为参考资料使用。

本书的编写得到了南京旅游职业学院领导和同事的大力支持。在本书的编撰过程中还查阅、参考了大量相关资料和案例（参考文献附于书后），谨向相关作者表示诚挚的敬意和感谢！

编者

2009年6月22日

目 录

CONTENTS

项目一 旅行社的开设	1
模块一 旅行社的设立	2
任务 1.1 旅行社设立前的准备	2
任务 1.2 注册旅行社	3
任务 1.3 设立旅行社分支机构	4
任务 1.4 设立旅行社部门	5
【工作评估表】	6
【特别提示】	6
【关键词】	7
【知识链接】	11
【案例分享】	18
【在线思考】	20
【拓展实践】	20
模块二 旅行社人力资源管理	21
任务 2.1 选聘旅行社员工	21
任务 2.2 培训旅行社员工	27
任务 2.3 旅行社员工绩效管理	30
【工作评估表】	33
【特别提示】	34
【关键词】	34
【知识链接】	35
【案例分享】	37
【在线思考】	39
【拓展实践】	39

项目二 旅行社发展战略管理	41
模块一 旅行社经营战略与计划管理	42
任务 1.1 旅行社经营战略管理	42
任务 1.2 旅行社经营计划管理	48
【工作评估表】	54
【特别提示】	54
【关键词】	55
【知识链接】	56
【案例分享】	61
【在线思考】	63
【拓展实践】	64
模块二 旅行社品牌策略管理	65
任务 2.1 创建企业品牌	65
任务 2.2 确定品牌内涵	67
任务 2.3 培育品牌忠诚	69
任务 2.4 使用和维护品牌	69
【工作评估表】	76
【特别提示】	76
【关键词】	77
【知识链接】	78
【案例分享】	81
【在线思考】	82
【拓展实践】	83
项目三 旅行社产品开发	85
模块一 调研旅游市场	86
任务 1.1 确定市场调研目标	86
任务 1.2 选择市场调研方法	87
任务 1.3 开展市场调研	89
任务 1.4 分析调研结果	91
【工作评估表】	91
【特别提示】	92
【关键词】	92
【知识链接】	93
【案例分享】	98

【拓展实践】	101
模块二 设计旅行社产品	102
任务 2.1 准备产品开发资料	102
任务 2.2 策划旅行社产品	104
【工作评估表】	110
【特别提示】	111
【关键词】	112
【知识链接】	113
【案例分享】	117
【在线思考】	120
【拓展实践】	121
模块三 产品打造与试销	122
任务 3.1 组织旅游线路	122
任务 3.2 确定产品要素供应商	125
任务 3.3 试销与深度开发旅游产品	129
【工作评估表】	130
【特别提示】	131
【关键词】	131
【知识链接】	134
【案例分享】	135
【在线思考】	138
【拓展实践】	138
项目四 旅行社产品营销	141
模块一 旅行社产品定价	142
任务 1.1 分析价格构成要素	142
任务 1.2 确定产品基本价格	144
任务 1.3 灵活运用定价策略	144
【工作评估表】	145
【特别提示】	146
【关键词】	147
【知识链接】	148
【案例分享】	150
【拓展实践】	152

模块二 旅行社产品促销	153
任务 2.1 媒体广告促销	153
任务 2.2 公关关系促销	155
任务 2.3 销售推广促销	156
任务 2.4 其他方式促销	157
【工作评估表】	158
【特别提示】	158
【关键词】	159
【知识链接】	161
【案例分享】	163
【在线思考】	165
【拓展实践】	168
模块三 旅行社产品销售	169
任务 3.1 接触客户	169
任务 3.2 推销产品	171
任务 3.3 签订合同	173
任务 3.4 收取费用	177
【工作评估表】	177
【特别提示】	178
【关键词】	178
【知识链接】	180
【案例分享】	185
【在线思考】	188
【拓展实践】	188
项目五 旅行社组团产品运行	191
模块一 产品运行准备	192
任务 1.1 掌握游客需求及信息	192
任务 1.2 制定规范团号	194
【工作评估表】	196
【特别提示】	196
【关键词】	196
【知识链接】	197
【案例分享】	200
【拓展实践】	201

模块二 组团产品操作	203
任务 2.1 选择接团旅行社	204
任务 2.2 确认接待计划及价格	205
任务 2.3 办理出入境手续	211
任务 2.4 办理保险手续	214
任务 2.5 选派领队、全陪	216
任务 2.6 出游提示	220
任务 2.7 组团产品运行实时监控	221
【工作评估表】	222
【特别提示】	222
【关键词】	223
【知识链接】	226
【案例分享】	234
【拓展实践】	236
模块三 扫尾事宜处理	237
任务 3.1 财务结算	237
任务 3.2 投诉处理	239
【工作评估表】	241
【特别提示】	241
【关键词】	242
【知识链接】	242
【案例分享】	245
【在线思考】	248
项目六 旅行社接团及其他产品运行	251
模块一 旅行社接团产品运行	252
任务 1.1 制订接待计划	253
任务 1.2 向协作单位询价	253
任务 1.3 向组团社报价	254
任务 1.4 采购产品要素	256
任务 1.5 确认接待计划	257
任务 1.6 选派地接导游	258
任务 1.7 接团产品运行实时监控	260
任务 1.8 后续事宜处理	260
【工作评估表】	262

【特别提示】	263
【关键词】	263
【知识链接】	266
【案例分享】	280
【拓展实践】	282
模块二 旅行社其他产品运行	284
任务 2.1 自由行产品运行	284
任务 2.2 会展产品运行	287
任务 2.3 特殊旅游产品运行	291
【工作评估表】	293
【特别提示】	294
【关键词】	294
【知识链接】	296
【案例分享】	298
【拓展实践】	301
参考文献	302
后记	303

项目一 旅行社的开设

■ 项目简释

旅行社行业是经济活动和旅游活动发展到一定阶段的产物，它与酒店业、交通客运业并称为“旅游业三大支柱”，在旅游业的发展中占据极其重要的地位。旅行社的开设及其人力资源管理是旅行社经营活动开展的必然前提，本项目从任务实施的角度对其加以阐述，并就旅行社的性质、职能、发展趋势等相关知识进行探讨。

■ 能力目标

1. 能按照有关法律法规的要求开设不同性质的旅行社
2. 能科学合理地进行旅行社人力资源管理，为顺利展开经营活动奠定基础
3. 能理解并灵活运用关于旅行社开设及人力资源管理的重要知识

■ 项目分解

模块一 旅行社的设立

模块二 旅行社人力资源管理

模块一 旅行社的设立



► 能力目标

1. 能做好旅行社开设前的各项准备工作
2. 能按照相关法律法规要求进行旅行社的注册
3. 能根据旅行社经营状况及法律法规要求开设旅行社分支机构
4. 能科学设立旅行社的各个部门

► 工作任务

1. 旅行社设立前的准备
2. 注册旅行社
3. 设立旅行社分支机构
4. 设立旅行社部门

► 任务分解

任务 1.1 旅行社设立前的准备

旅行社行业为许可经营行业。经营旅行社业务，应当按照相关法律法规的要求，进行旅行社开设前的审批。2009年5月1日开始正式实施的《旅行社条例》