



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

“换代型”系列·高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

Luxingshe Yunxing Yu Guanli

旅行社运行与管理

(第四版)

梁智 编著



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





2007年度普通高等教育精品教材

总策划 许景行

旅行社运行与管理

(第四版)

梁智 编著

无防伪标志者均为盗版
举报电话: (0411)84710523

为方便教学, 本书配有电子课件,
请任课教师登录东北财经大学出版社的
网站 (www.dufep.cn) 免费下载。



ISBN 978-7-5654-0083-4



9 787565 400834 >

定价: 26.00元



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

“换代型”系列·高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

旅行社运行与管理

(第四版)

梁智 编著



 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 梁 智 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社运行与管理 / 梁智编著. —4 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2010. 8

(高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0083 - 4

I. 旅… II. 梁… 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 (2010) 第 151421 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)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连华伟印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 301 千字

印张: 16

2010 年 8 月第 4 版

2010 年 8 月第 15 次印刷

责任编辑: 许景行 石建华

责任校对: 孙 萍

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0083 - 4

定价: 26.00 元

编写委员会

顾 问

杜 江

主任委员

刘 住

副主任委员

谢彦君 许景行

委员（以下按姓氏笔画排列）

马 勇 孙子文 吕建中 杨哲昆

郑旭华 周振东 党金学 梁 智

总 序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十年的历程。二十年，对于人生而言，可以说已经走近成熟了，然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能孕育学科的胚芽。万幸的是，这二十年不同于历史进程中的一般二十年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快，所以，虽然只有二十年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化和发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并有了高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

在我国改革开放后得以重建的高等教育体系中，向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科与本科、研究生教育的层次和定位问题。二十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所作出的定位努力没有得到应有的效果；相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会各方面的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位

的转换,而不是局部的调整,它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上来看,高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性;从教学模式上看,要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性;从教学条件上看,必须实现教学主体的双元化(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型的基础上,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的CBE教学模式、澳大利亚的TAFE职业教育模式及国际劳工组织的MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近几年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育二十年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的建立和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等,这些都可以成为今天我国旅游专业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅

游管理专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

东北财经大学出版社推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”，是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干，已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要，改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上，又都作了彻底的调整。这套改版教材的编写，充分体现了全体编者对旅游高等职业教育规律和特征的认识，对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次和教育对象的特点的把握，对职业教育与普通学科教育的区别的理解，以及对发达国家职业教育的借鉴。同时，这套教材也体现了我国高校教师在感受 20 世纪 90 年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所作出的积极反应，从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路，最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现，使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点，同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种，都足以说明这是一套对旅游高等职业教育有特殊奉献的高质量教材。坦率地说，这套教材的问世，应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

本“新系”作为中国高等职业教育教材改革与创新的阶段性成果，不可避免地有其局限性，恳请广大专家、教师和读者们提出宝贵意见，以便通过修订，使之不断完善。

“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”

编 写 委 员 会

第四版前言

2009年5月1日,国务院颁布并实施了《旅行社条例》,以替代1996年实施的《旅行社管理条例》。新条例的问世和实施,引起我国旅行社行业的制度环境的重大变化,并直接影响到我国旅行社行业的竞争格局。另外,随着我国旅游市场的日趋成熟,旅游者的消费意识出现了较大改变,新的旅游需求不断产生。在此形势下,许多旅行社在市场营销、产品开发、旅游接待、旅游采购等方面进行了相应的调整与改进,以适应旅游市场的变化,满足旅游市场出现的新需求。

面对我国旅行社业出现的新变化,旅游院校必须根据旅行社业经营管理的新特点和新动向,对其教学内容进行适当的调整,以适应旅行社业对新型经营管理人才的需要。正是在此形势下,作者受东北财经大学出版社的委托,在《旅行社运行与管理》(第三版)的基础上,根据目前国内外旅行社经营管理中出现的各种变化及旅行社业的发展趋势,编写了《旅行社运行与管理》(第四版),以充分反映当前旅行社业经营管理实际和旅行社业发展趋势,满足高职高专教育旅游专业的教学需要。

本教材针对我国旅行社业在经营管理方面出现的最新特点,结合旅行社业对新型经营管理人才在旅行社专业知识、运作技能和经营管理能力方面的要求,对《旅行社运行与管理》(第三版)的内容进行了适当的修订,既保留了原书中的精华部分,也增加了近年来我国旅行社业经营管理方面出现的新内容,并删去了一些已经过时的内容。为了使学生们在学习过程中更好地理解 and 把握旅行社经营管理的精髓,本书特意在每章的开头增加了一个案例,并加以分析和说明。

鉴于本书是一部以培养学生实际经营和管理能力的旅行社专业教材,所以作者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,并编写了大量的课堂讨论题、复习思考题、自测题和案例分析题,以帮助学生们在了解理论产生根源的同时,也能够获得较多的旅行社实际经营和管理技巧。

为方便教学,本书主教材配有PPT电子教学课件和“自测题参考答案与提示”等网上教学资源。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些网上教学资源。

作者在修订本书的过程中,得到了东北财经大学出版社许景行编审的大力支持

持，并得到了天津市旅游局余清文局长、何立强副局长、教育处褚惠生处长，天津旅游培训中心马本忠主任，天津经典假期国际旅行社邵逸恒总经理，天津康辉国际旅行社有限公司孟欣总经理等人的鼎力相助。在此，谨向他们表示谢忱。

鉴于作者的视野和学术能力，书中仍可能有不当之处，恳请读者和使用者批评指正。

编 者
2010 年 6 月

第三版前言

自我国加入世界贸易组织（WTO）后，许多国际知名的旅行社企业集团进入我国的旅游市场，在给我国旅行社业造成一定冲击的同时，也为我国的旅行社业带来了新的经营理念、管理技术和人力资源开发与评价体系，使我国旅行社业的经营格局和产业发展趋势发生了重大的变化。

面对我国旅行社业出现的新变化，旅游院校必须根据旅行社业经营管理的新特点和新动向对其教材内容进行适当的调整，以适应旅行社业对新型经营管理人才的需要。正是在此形势下，作者受东北财经大学出版社的委托，在《旅行社运行与管理》（第二版）的基础上，根据目前国内外旅行社经营管理中出现的各种变化及旅行社行业的发展趋势，编写了《旅行社运行与管理》（第三版），以充分反映当前旅行社业经营管理实际和旅行社业发展趋势，满足高职高专旅游专业的教学需要。

本教材针对我国旅行社业在经营管理方面出现的最新特点，结合旅行社业对新型经营管理人才在旅行社专业知识、运作技能和经营管理能力方面的要求，对《旅行社运行与管理》（第二版）的内容进行了适当的修订，既保留了原书中的精华部分，也增添了近年来我国旅行社业经营管理方面新出现的内容，并删去了一些已经过时的内容。为了使学生们在学习过程中更好地理解 and 把握旅行社经营管理的精髓，本书特意在每章的开头增加了一个案例，并加以分析和说明。鉴于本书是一部以培养学生实际经营和管理能力为目的的旅行社专业教材，因此作者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，并编写了大量的课堂讨论题、复习思考题、自测题和实训题等，以帮助学生们在了解理论产生根源的同时，也能够获得较多的旅行社实际经营和管理技巧方面的知识。

为方便教学，作者为本书第三版教材制作了电子教案和 PPT 教学课件，并为章后自测题补编了“自测题参考答案”。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站（www.dufep.cn）查询或下载。

作者在修订本书的过程中，得到了东北财经大学出版社许景行编审的大力支持，并得到天津市旅游局何焕臻处长、何立强处长，中国康辉旅行社集团有限公司总裁助理王新军博士的鼎力相助。在此，谨向他们表示谢忱。

鉴于作者的视野和学术能力，书中仍可能有不当之处，恳请读者和使用者批评指正。

编著者

2006 年 2 月

第二版前言

我国的旅行社行业在经历了 20 余年的发展后,已经成为旅游业中一个举足轻重的产业部门。据国家旅游局的统计,到 2000 年年底,我国已有国内旅行社和国际旅行社 8 993 家,所经营的业务也从过去单一的入境旅游发展成为入境旅游、出境旅游和国内旅游并驾齐驱的格局。另外,随着我国成功地加入世界贸易组织,国外的旅行社将进入我国的旅游市场经营入境旅游和国内旅游业务,使旅行社的行业环境中增添了众多强有力的竞争对手,对我国现有的旅行社企业构成了严重的威胁。

面对这种挑战,我国的大多数旅行社经营者已经意识到必须振作起来,更新经营和管理观念,加强各种人才的培养,只有这样才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。因此,各地的旅游院校,特别是近年来新兴的高职院校,纷纷设立了旅行社专业,以培养各种旅行社专业人才,满足旅游市场对高素质的旅行社业务人员的需求。东北财经大学出版社正是根据上述情况,委托作者在 1999 年出版的《旅行社运行与管理》(第一版)一书的基础上,根据其所提供的“新版编写方案”和目前国内外旅行社经营管理中出现的各种变化及旅行社行业的发展趋势,重新编写了这本适应高职高专学生学习的旅游与饭店管理专业教材。

在本书中,作者借鉴了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们,同时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到挫折的原因,向学生们作如实的叙述,以求达到全面反映旅行社目前经营和管理状况及所面临问题的目的,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。

本书是一部以培养学生实际经营和管理能力为目的的旅行社专业教材。作者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,并编写了大量的课堂讨论题、复习思考题、自测题和案例分析题,以帮助学生们在了解理论产生根源的同时,也能够获得较多的旅行社实际经营和管理技巧。

本书在编写过程中,得到了中国康辉天津旅行社的张孝坤总经理、天津旅行社刘宪平总经理、天津观光旅行社周凯总经理、天津中国旅行社周学伟总经理和东北

财经大学出版社本套教材总策划许景行副社长的大力支持和帮助，在此深表感谢。

鉴于作者的视野和学术能力，书中可能有不当之处，恳请读者和使用者批评指正。

编著者
2002 年 1 月

目 录

第1章 旅行社的设立 / 1

□ 学习目标 / 1

1.1 旅行社类型与业务 / 3

1.2 旅行社设立的程序 / 7

关 典型案例 / 17

关 本章小结 / 17

关 关键概念 / 17

关 课堂讨论题 / 17

关 复习思考题 / 18

关 实训题 / 18

关 自测题 / 18

第2章 产品的开发与设计 / 19

□ 学习目标 / 19

2.1 旅行社产品的类型 / 21

2.2 客源市场的调查与预测 / 27

2.3 产品的设计与开发 / 36

关 典型案例 / 47

关 本章小结 / 47

关 关键概念 / 48

关 课堂讨论题 / 48

关 复习思考题 / 48

关 实训题 / 48

✎ 自测题 / 48

第3章 旅游产品的销售 / 50

□ 学习目标 / 50

3.1 产品价格的制定 / 52

3.2 销售渠道的选择 / 58

3.3 旅行社产品的促销 / 66

3.4 产品销售的运作 / 74

✎ 典型案例 / 80

✎ 本章小结 / 80

✎ 关键概念 / 81

✎ 课堂讨论题 / 81

✎ 复习思考题 / 81

✎ 实训题 / 81

✎ 自测题 / 81

第4章 旅游服务的采购 / 83

□ 学习目标 / 83

4.1 旅游服务的类型 / 84

4.2 旅游采购的原则和策略 / 93

4.3 旅游服务采购的程序与方法 / 97

✎ 典型案例 / 108

✎ 本章小结 / 109

✎ 关键概念 / 109

✎ 课堂讨论题 / 109

✎ 复习思考题 / 109

✎ 实训题 / 109

✎ 自测题 / 110

第5章 团体旅游的接待 / 111

□ 学习目标 / 111