

责任编辑：孙延旭

图书在版编目(悦)数据

旅行社经营业务 英)耶尔(再)著 程尽能等译 北京:旅游教育出版社 1997

(旅游管理译丛)

陽昇苑景緻苑景園苑園

I 搬...摇 II 掇①耶...摇②程...摇 III 旅行社 原企业管理摇 IV 援缘园爱读

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95 第 045 号)

◎ 燥土生金则燥责蕴金为害当寻怨缘

我審明卦至顯土候耕藥月辰審藥釋候耕則官藥耕釋得云得耕起顯土至春貴至藥省遭
藥耕早其藥財豐樂今遇則候耕起耕藥土臨春藥援

旅行社经营业务

帕特·耶尔摇著

(孕舞再舞)摇摇

程尽能等译

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里 员号
邮编	100029
发行电话	(010) 59081111 59081112 59081113 59081114 59081115 59081116 59081117 59081118 59081119 59081120 59081121 59081122 59081123 59081124 59081125 59081126 59081127 59081128 59081129 59081130 59081131 59081132 59081133 59081134 59081135 59081136 59081137 59081138 59081139 59081140 59081141 59081142 59081143 59081144 59081145 59081146 59081147 59081148 59081149 59081150 59081151 59081152 59081153 59081154 59081155 59081156 59081157 59081158 59081159 59081160 59081161 59081162 59081163 59081164 59081165 59081166 59081167 59081168 59081169 59081170 59081171 59081172 59081173 59081174 59081175 59081176 59081177 59081178 59081179 59081180 59081181 59081182 59081183 59081184 59081185 59081186 59081187 59081188 59081189 59081190 59081191 59081192 59081193 59081194 59081195 59081196 59081197 59081198 59081199 59081200 59081201 59081202 59081203 59081204 59081205 59081206 59081207 59081208 59081209 59081210 59081211 59081212 59081213 59081214 59081215 59081216 59081217 59081218 59081219 59081220 59081221 59081222 59081223 59081224 59081225 59081226 59081227 59081228 59081229 59081230 59081231 59081232 59081233 59081234 59081235 59081236 59081237 59081238 59081239 59081240 59081241 59081242 59081243 59081244 59081245 59081246 59081247 59081248 59081249 59081250 59081251 59081252 59081253 59081254 59081255 59081256 59081257 59081258 59081259 59081260 59081261 59081262 59081263 59081264 59081265 59081266 59081267 59081268 59081269 59081270 59081271 59081272 59081273 59081274 59081275 59081276 59081277 59081278 59081279 59081280 59081281 59081282 59081283 59081284 59081285 59081286 59081287 59081288 59081289 59081290 59081291 59081292 59081293 59081294 59081295 59081296 59081297 59081298 59081299 59081300 59081301 59081302 59081303 59081304 59081305 59081306 59081307 59081308 59081309 59081310 59081311 59081312 59081313 59081314 59081315 59081316 59081317 59081318 59081319 59081320 59081321 59081322 59081323 59081324 59081325 59081326 59081327 59081328 59081329 59081330 59081331 59081332 59081333 59081334 59081335 59081336 59081337 59081338 59081339 59081340 59081341 59081342 59081343 59081344 59081345 59081346 59081347 59081348 59081349 59081350 59081351 59081352 59081353 59081354 59081355 59081356 59081357 59081358 59081359 59081360 59081361 59081362 59081363 59081364 59081365 59081366 59081367 59081368 59081369 59081370 59081371 59081372 59081373 59081374 59081375 59081376 59081377 59081378 59081379 59081380 59081381 59081382 59081383 59081384 59081385 59081386 59081387 59081388 59081389 59081390 59081391 59081392 59081393 59081394 59081395 59081396 59081397 59081398 59081399 59081400 59081401 59081402 59081403 59081404 59081405 59081406 59081407 59081408 59081409 59081410 59081411 59081412 59081413 59081414 59081415 59081416 59081417 59081418 59081419 59081420 59081421 59081422 59081423 59081424 59081425 59081426 59081427 59081428 59081429 59081430 59081431 59081432 59081433 59081434 59081435 59081436 59081437 59081438 59081439 59081440 59081441 59081442 59081443 59081444 59081445 59081446 59081447 59081448 59081449 59081450 59081451 59081452 59081453 59081454 59081455 59081456 59081457 59081458 59081459 59081460 59081461 59081462 59081463 59081464 59081465 59081466 59081467 59081468 59081469 59081470 59081471 59081472 59081473 59081474 59081475 59081476 59081477 59081478 59081479 59081480 59081481 59081482 59081483 59081484 59081485 59081486 59081487 59081488 59081489 59081490 59081491 59081492 59081493 59081494 59081495 59081496 59081497 59081498 59081499 59081500 59081501 59081502 59081503 59081504 59081505 59081506 59081507 59081508 59081509 59081510 59081511 59081512 59081513 59081514 59081515 59081516 59081517 59081518 59081519 59081520 59081521 59081522 59081523 59081524 59081525 59081526 59081527 59081528 59081529 59081530 59081531 59081532 59081533 59081534 59081535 59081536 59081537 59081538 59081539 59081540 59081541 59081542 59081543 59081544 59081545 59081546 59081547 59081548 59081549 59081550 59081551 59081552 59081553 59081554 59081555

(图书如有装订差错请与发行部联系)

第一章

旅行社经营业务导论

本章学习目标

通过对本章的学习 ,你应该能够 :

- 明确旅游经营商和包价旅游的定义
- 说明各种不同类型的旅行社经营业务之间的区别
- 了解英国最大的旅游经营商
- 解释旅游经营和其他行业经营的区别
- 阐述旅游经营商与旅游代理商之间的关系 ,旅游经营商与国家旅游管理部门之间的关系 ,以及旅游经营商与旅游者之间的关系
- 理解旅游经营业务中进行横向联合与纵向联合的重要性

一、引言

旅游经营商是指那些大批量购买包价旅游的各种不同构成要素 ,然后将这些要素组合成一揽子度假产品 ,最后再直接或者通过旅游代理商间接出售给公众的个人或公司。《1990年包价旅行、包价旅游和包价游览管理条例》

(后来统称为《欧共体包价旅游管理条例》)将旅游经营商称为组织者(或称包价旅游组织者)。

参照英国旅游代理商协会(ATA)的定义,《欧共体包价旅游管理条例》把包价旅游定义为:

以包括各项费用在内的总价格售出或推出事先安排好的、至少包括以下两项内容的旅游活动,而所提供的服务超过 24 小时或包含过夜住宿:

(1) 交通;

(2) 住宿;

(3) 不附属于交通或住宿但却构成包价旅游重要组成部分的其他旅游服务。

包价旅游、包价游览和包价旅行的意思是相同的。包价旅游还可以用全包旅游、半包价旅游、全包价旅游以及航空包价旅游——如果航班也包括在内的话——等词来表示。

1959 年,英国最大的旅游经营商分别是:汤姆逊旅游集团、托马斯·库克旅游集团、航空旅游集团和首选旅游集团。

(一) 旅游经营商的主要工作

旅游经营商需要大批量购买的三大旅游要素构成了传统的包价旅游:

- 交通——航班、轮渡等
- 住宿——饭店客房、自助式公寓等
- 接送——通过巴士、出租车等

因此,在旅游产品分销链上,旅游经营商可以被视作旅游业中的“批发商”,他们从委托商那里买进旅游产品,然后通过零售商——即旅游代理商——售出这些产品(请参阅图 1.1)。

(二) 旅游经营商存在的原因

有观点认为旅游经营商的存在是不必要的。现代科技迅猛发展,电话、传真、电报使得国际间的交流变得越来越容易。尤其是当计算机使得人们可以易如反掌地获取信息的时候,更有人认为旅游者根本不需要旅游经营商(或旅游代理商)作为中介,他们就能自行安排旅游度假。20 世纪 80 年代,自行安排

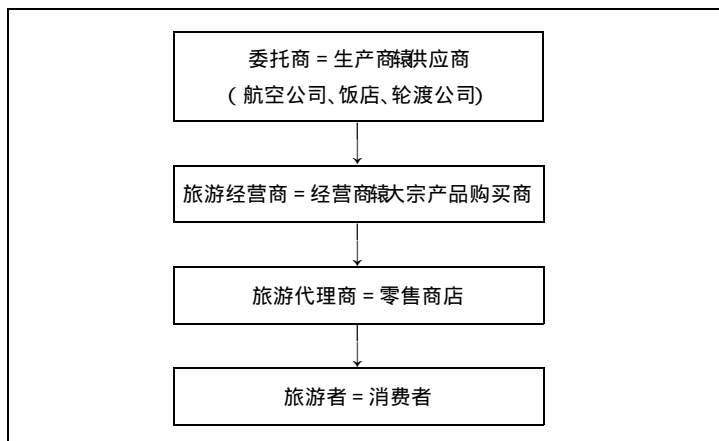


图 1原1 旅游业的产品销售链

旅游行程的人数的确呈上升趋势。但是,旅游业所面临的一个更大困难却是为旅游企业生产的旅游产品难以找到有效的市场需求。例如,许多规模较小的旅游企业(饭店、餐馆等)都需要在很大的地理范围内吸引客源。如果不投入高额广告费用,这些旅游企业根本不可能接触到所有的潜在客源。旅游经营商却可以将旅游企业的产品综合起来向消费者作宣传,使消费者对那些旅游企业及其产品有所了解。

就旅游消费者(尤其是那些第一次购买旅游产品的消费者)而言,他们所面临的问题可能是对某地的饭店不太了解。例如,一个对塞浦路斯缺乏了解的旅游消费者在预订当地饭店的客房时可能会花费很多不必要的支出。而作为中介的旅游经营商却能够帮助消费者对此类事情进行深入调查,从而为旅游消费者在入住宾馆等方面免去后顾之忧。此外,旅游经营商可以进行大批量购买,从而可以用更低的价格预订到同档次的客房。

二、旅游产品

多数旅游经营商都出售包价旅游产品。典型的包价旅游产品应该包含三大要素:交通、住宿以及从机场至饭店间的接送。既然是包价旅游产品,以上三大要素应该以“全包”价格出售。如果一个顾客第一天从旅行代理商那里购买了机票,然后第二天又来预订了一间饭店客房和出租车,这就不能被视为包

价旅游,因为这不是“预先安排”的,而且也不是以全包价格购买这些旅游产品的。为了便于管理,《欧共体包价旅游管理条例》明确规定,如果旅游是预先安排好的,那么即使分别为其交通、住宿和接送开发票,该项旅游仍属于包价旅游。

(一)交通

包价旅游的交通可以包括以下几个方面:

- 包机或定期航班的座位
- 渡船、气垫船、水翼船或双体船上的座位或舱位
- 游轮上的铺位或舱位
- 火车上的座位
- 长途巴士上的座位
- 出租车

包价旅游中的交通通常是为了便于游客往返于家和旅游目的地之间。但是,在以下的包价旅游中,交通本身也是很重要的旅游体验:

- 乘游轮游览
- 乘长途巴士观光
- 乘豪华列车观光,如:往返于威尼斯与辛普伦之间的东方特快车
- 野生动物观赏游
- 自驾车度假游
- 骑自行车旅游
- 乘游船旅游
- 驾驶旅行房车度假游
- 乘坐马拉篷车度假游

摇摇员航空

定期航班(Regular flight)就是指那些不管乘客人数多少,而只是按照固定日程表运营的航班。这类航班的机尾通常印有一个国家的国旗标志(如英国航空公司、泰国航空公司、法国航空公司、意大利航空公司等)。而包机(Charter flight)的离港时间则是由假日市场需求来决定的。如果预订状况不够理想,航班也可以酌情取消。有的包机航空公司,如布列塔尼亚包机公司(Britannia Airways),

嘴大嘴等,是由旅游公司拥有的。但很多国家都不愿意批准外国公司在本国开展包机业务,因为它们想保护本国的定期航班航空公司。例如,塞浦路斯为了保护本国的航空公司而一直抵制前往该国的英国包机。即便如此,包机的数量仍然有增无减,其中包括飞往长线目的地的旅游包机。例如,在1959年开始有了飞往开曼群岛(悦雅录上阴世)的包机,这使前往该目的地的包价旅游价格大幅下降。

截止到1959年,用于度假的定期航班数量要多于包机的数量。造成这一局面的原因有三个:第一,更多的游客开始自行安排度假活动;第二,长线目的地旅游越来越流行;第三,航空加自驾车游变得越来越普遍。乘坐定期航班的包价旅游被称为 嘴大嘴,而乘坐包机的包价旅游则被称为 嘴大嘴。

摇摇圆爱轮船

轮渡和汽艇是前往欧洲大陆的英国旅客所使用的两种主要交通工具。它们同定期航班一样都是按照固定的时间表运营的,而不是依据乘客人数来确定出发时间。只是在天气极其恶劣的时候,快艇、水翼船以及双体船等交通工具才会被暂时取消。

现在也有部分轮船在远程航线上运营(如“伊丽莎白女皇二号”就是在南开普敦至纽约的航线上定期运营的)。但是,乘坐游轮的航行一般是不应该与轮渡混为一谈的。

摇摇猿援火车

有的游客在前往欧洲旅游目的地(如西班牙的布拉瓦海岸、法国的里维埃拉和瑞士)时更喜欢选择火车这种交通工具。因为乘火车更经济,而且有的乘客希望能欣赏到沿途风光,也可能因为有些乘客不喜欢乘坐飞机。一些旅游经营商(尤其是专营滑雪度假游的经营商)会组织乘坐火车的包价旅游项目。如果需要乘坐夜车,那么就需要预订火车卧铺。自从1959年全景旅游公司(嘴大嘴)大幅度减少火车包价旅游之后,火车包价旅游市场就萧条了许多。也许只有在海底隧道开通之后这一市场才能慢慢复苏。

但有时乘坐火车旅行本身就是度假的一个特色。在20世纪60年代,许多旅游经营商都针对高收入群体推出了仿古火车旅行。这类火车一般典雅古朴、装饰豪华并且大多使用蒸汽机车,例如:

- 从维多利亚至威尼斯的威尼斯——辛普伦东方特快车

- 途经塞维利亚、格拉纳达和科尔多瓦的阿尔——安达鲁斯特快车
- 途径印度拉伽斯坦省的印度王宫火车
- 从墨西哥齐瓦瓦省开往龟山市的铜谷特快车
- 从莫斯科开往巴尔干各国及乌兹别克斯坦的布尔什瓦特快车
- 从曼谷开往新加坡的东方特快车

当然,并非所有的火车度假旅游都十分昂贵。比如,乘坐连接莫斯科和海参崴的跨西伯利亚火车对于很多旅客来说是必不可少的,但是这一旅行并非是一种令人感到惬意的体验。

遥遥无期长途巴士

有些顾客喜欢乘坐长途巴士前往欧洲各旅游目的地。这可能是因为这样做比较经济实惠,或者是因为他们希望能欣赏到沿途的风光,或者是因为他们不喜欢乘坐飞机的缘故。对英国的游客来说,长途巴士的最大好处在于发车点比较多,而极大地方便了出行。例如,仅寰宇旅游集团(悦来以)一家就在英国各地有 400 多个出发点。现在有越来越多的旅游经营商提供高档的长途旅游巴士服务。豪华巴士上通常配备录像、酒吧、卫生间、空调、饮料自动售货机、冰箱以及双层玻璃窗。车上有专门的乘务人员负责照料乘客,同时车上还配备了多名司机——这样就不再需要在夜间停车住宿了,从而极大地降低了成本。但旅游经营商在进入长途汽车这一市场时都十分谨慎,因为这一市场的利润比较低。由于许多乘客的消费能力较低,所以当经济不景气的时候,这一市场也很容易受影响。也许是远离欧洲大陆的缘故,英国北部的居民要比居住在英国其他地方的人更愿意乘坐长途巴士旅游观光。

除了来自同行业的竞争以外,旅游包车也在与长途巴士争夺市场。寰宇旅游集团认为,只有当旅游者认为乘坐长途巴士旅行可以节约 100 英镑时才愿意选择长途巴士。很多乘坐长途巴士前往目的地的游客通常都是去露营地或者前往活动房屋(本身为车辆或用车辆牵引的房屋)住宿地的。长途巴士旅游市场是 阿诺德旅游公司的重要市场,其产品主要是通过全国假日旅游代理商、国际阳光露营公司和兰卡斯特旅游代理商进行销售的。自从 1985 年 阿诺德旅游公司破产之后,长途巴士旅游市场就急剧萎缩了。

但是,乘坐长途巴士也可以像乘坐火车那样成为一种旅游经历。华莱士·阿诺德旅游公司就是专营长途巴士旅游业务的。乘坐长途巴士旅游尤其受到老年游客的欢迎。

摇摇缘汽车

有些顾客喜欢驾驶自己的汽车旅游,尤其是前往北欧游览的时候。海底隧道在 员怨缘年投入运营后,选择自驾车出游的人数迅速增多。最初,迅速增多的自驾车出游人数使旅游经营商蒙受了很大的损失,生意似乎都被轮渡公司抢去了。但是,旅游经营商们很快就推出了“自驾车包价游”。通过这种方式,旅游经营商可以帮助顾客预订轮渡和火车,还可以托运私家车的火车,另外还可以向顾客提供提前预订住宿的优惠券。有些顾客甚至愿意租车旅游,旅游经营商也可以满足他们的这一愿望。

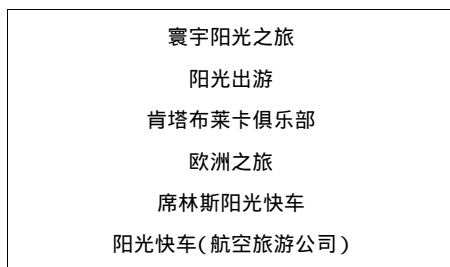


图 员圆 摇摇缘年提供乘坐长途巴士前往旅游目的地服务的部分旅游经营商

(二)住宿

包价旅游的住宿部分主要包括：

- 饭店和家庭旅馆里的客房、床位加早餐式的住宿设施以及膳宿公寓
- 自炊式公寓或别墅
- 度假营地的小房
- 搭建帐篷的空地或事先搭好的帐篷
- 活动房屋里的床位
- 小别墅或招待所的客房等

摇摇缘饭店

从某种意义上讲,饭店是包价旅游中最重要的一部分,一旦顾客选择了某个度假胜地,在他对该地区的饭店进行综合比较之后,将决定选择哪一类包价旅游产品。包价旅游的价格同时也可以反映出所选定的饭店的档次:总

价越高,顾客所住的饭店档次就越高,其配套设施也就越完备。许多标准包价旅游都倾向于选择连锁饭店,因为连锁饭店在世界各地所提供的设施都十分相似。

在旅游业发达的国家,政府专门设有饭店等级评定机构。旅游经营商可以在描述其所提供的饭店时引用这一等级评定结果,也可以自行设立一个评定体系。房价一般是根据双人客房的标准来计算的,并且客房应该可以使客人享受到以下任何一种或所有的设施和环境:

- 大海、湖泊或山谷的景色(或部分景色)
- 阳台
- 平台或露台
- 个人淋浴设备
- 单独入住
- 家具
- 空调

除了一些小型的饭店之外,几乎所有饭店都设有餐厅。但是餐厅提供的饭菜种类却是由旅游经营商来安排的。除了固定套餐以外,饭店餐厅还提供点菜服务,顾客可随心所欲地享用各式佳肴。在一些极受欢迎的海边度假胜地,自助餐已经逐渐取代了传统的服务式餐饮,因为自助餐可以使客人拥有更多的灵活性。

以下是膳食安排的类型:

- 床位加早餐——提供住宿及早餐
- 大陆式膳宿——提供客房及欧洲大陆式早餐
- 半膳宿 半膳宿 半膳宿——提供床位、早餐及另外一餐
- 全膳宿 全膳宿——提供床位、早餐、午餐以及晚餐

正如一些大型旅游经营商为了确保充足的飞机舱位而拥有自己的包机一样,一些旅游经营商为了确保充足的饭店床位,也在旅游胜地拥有自己的饭店。

在大城市里,饭店一年四季都营业。但是,位于欧洲海滩旅游胜地的饭店却只在 猿月 ~ 源月期间营业,有些饭店甚至只在 源月 ~ 园月期间营业。

除了饭店以外,旅游经营商也可能通过以下设施来向顾客提供食宿:

- 家庭旅馆或膳宿公寓——服务更具有人性化
- 路边旅馆——里面通常设有酒吧
- 客栈——提供最基本的廉价食宿

- 汽车旅馆——提供充足的停车场地
- 游猎住所——比如肯尼亚的树上旅馆
- 希腊式的小旅馆
- 西班牙式的小旅馆——由西班牙和葡萄牙一些城堡或古代官邸改造而成的豪华旅馆

摇摇圆墅及公寓住宅

尽管旅游经营商选择的一些别墅是私人拥有的,且其内部装饰反映了别墅主人的品位,但是大型旅游公司现在正在修建越来越多的公寓,其设计标准犹如连锁饭店那样都是一致的。与私人别墅相比,这样开发的公寓更有可能成为大型综合建筑群的一部分,并且有着共同的购物商场和游泳池等设施。

公寓的规格各不相同:

- 厨房客房一体化并配有沙发床的小型公寓房间,通常可供员~猿位客人住宿。
- 一居室公寓,一般有独立的卧室和连体的客厅及厨房,通常可供源~缘位客人住宿。
- 两居室公寓,一般有两间独立的卧室、一间客厅和一个独立的厨房,通常可供源~苑位客人住宿。

公寓的价格一般是按照全员入住来计算的,但是如果入住人数不足的话,也可能给予一些优惠。

以下的住宿设施可以提供自炊式住宿:

- 乡村住宅或法式乡间别墅
- 私人住宅或公寓
- 帐篷
- 小木屋
- 游船——包括大型帆船、内陆江河游轮、房屋式游艇、游艇和土耳其式游艇

(三)接送

构成传统意义上的包价旅游的第三个要素就是机场和饭店之间的接送。通常接送客人的交通工具是巴士,但是有些高档包价旅游也使用出租车,而具

有多个旅游目的地的包价游甚至需要使用飞机将游客从一个城市接送到另外一个城市。有时旅游经营商也会使用地面接待人员作为他们和巴士公司之间的协调员。有的巴士公司规模较大,可以负责各个旅游胜地的客人接送工作。

总的说来,接送服务的程序比较简单,尽管它的时间可能从一大清早开始,一直持续到深夜。但是接送服务有时也会变得较复杂,尤其是当包价旅游项目分散在各个不同的地方,或者必须将客人接送到岛屿上时。当需要把客人接送到岛屿上时,巴士接送服务就得与轮渡服务衔接起来。

然而,构成包价旅游的远远不止以上三大要素。

(四)包价旅游的其他组成部分

除了提供包价旅游中最基本的服务之外,旅游经营商通常会在英国国内机场、国外机场或旅游度假村设立“业务代表”,以便帮助客人做些必要的旅行安排,或者欢迎客人的光临,以及帮助客人解决可能会出现的问题。有时,包价旅游还包括一些有组织的“短途观光”(短途观光)。购买了自炊式包价旅游的客人会发现,总费用中还包括一袋免费的“迎客食品”(餐前开胃小食)以及客房清洁服务。

几乎所有的旅游经营商都出售旅游保险。而且现在越来越多的旅游经营商将旅游保险视作必不可少的项目,除非客人能够证明他们已经参加了其他类似的或投保范围更广的保险。这样做的原因有两个:其一,出售保险的利润较高;其二,倘若一位事先未投保的客人在旅游途中遭受了意外伤害,那么旅游经营商也负有一定的责任。有些旅游公司在当拒绝投保的客人遭受意外伤害时,保留了不予以负责的权利,但倘若这样的意外真的发生,那么旅游经营商也难辞其咎,因为此类事件会造成负面的舆论影响。在20世纪60年代初,卡多根旅游公司(卡多根)试图将保险价格写进宣传册中,但是其他旅游经营商却拒绝效仿。这样一来,卡多根旅游公司的产品价格就比其竞争对手的同类产品价格高出了许多,使得该旅游公司难以盈利。处于竞争劣势的卡多根旅游公司不得不恢复原有做法——将保险价格单独列出,顾客在购买旅游产品时需另外花钱购买保险。同时,高额的回扣率也吸引了旅游代理商来分享保险出售这杯羹。这就意味着,如果旅游经营商在顾客购买旅游产品时强制其购买某项保险,而不给他们留有任何选择的余地的话,将会损害旅游经营商与旅游代理商之间的工作关系。在1983年,红翼旅游公司(红翼)试图强

三、旅游产品的特征

旅游经营者所出售的旅游产品具有以下 缘个方面的特征：

无形性旅游产品是“无形”产品。购买者在消费之前看不见产品的实体,也会不到产品的存在。旅游经营者通常使用宣传资料上的文字和图片来展示自己的产品。消费者往往依据这些文字图片以及旅游经营者和旅游代理商的建议来购买产品。而文字图片无法使购买者亲身体验产品的特性,所以旅游产品的出售者往往被形容为“出售梦境”的商人。而且,一旦消费者的旅行结束后,这种产品就不复存在了。从这个角度上讲,购买旅游产品更像是购买一块巧克力,与购买冰箱等耐用消费品有着本质上的不同。只有回忆能存留在旅游结束后的日子里。由于旅游产品即使在出现缺陷的情况下也是无法进行退换的,所以旅游经营者的宣传资料的准确性在销售过程中就显得十分重要。

非必需性旅游产品是一种非必需消费品。这意味着消费者不会像购买食品和燃料等必需消费品那样购买旅游产品。在经济萧条时期,消费者很可能会放弃旅游度假,或者为了节约开支而只选择较为便宜的旅游产品。如果消费者的经济不宽裕,那么他们或许会将本可用于旅游的钱花费在购买 悦阅机或新洗衣机等耐用消费品上。

异质性旅游产品是一种“异质性”产品。你可以买一台与你邻居的冰箱一模一样的产品,它们不仅外观别无二致,而且工作方式也完全相同。但是旅游产品从本质上来讲就是各不相同的。如果你在 愿月去希腊旅游,看到的是酷热难当、游人如织的希腊,而你在 缘月前往时则是凉风习习、祥和静谧的希腊;再说,哪怕入住同一家饭店,乘坐同一个航班,购买的是同一个旅游经营者的产品,体验也会是完全不同的。

易逝性旅游产品是一种“易逝性”产品。尽管旅游产品的变质方式与过期酸奶的变质方式并非一回事,但是一件特定的旅游产品在航班起飞后就不再具有出售价值了。如果起飞后的航班还有许多空位,而这些空位是旅游经营者用合同的形式购买下来的,那么对于旅游经营者来说,其损失就如同酸奶经营者没有将一定期限内的酸奶售出所遭受的损失一样。所以,正如超市里会打出降价速卖的招牌一样,旅游经营者在最后关头也会降价销售,这样就会使很晚才预订旅游产品的消费者得到一些优惠。

不可分割性旅游产品具有总体的“不可分割性”。因为旅游业与其他服务性行业

一样,提供服务的每个人——从客房的清洁服务员、餐馆的服务员到旅游度假地的业务代表——都可能对游客的总体旅游体验产生一定的影响。显而易见,旅游产品与其他消费品之间存在着很大的差异,比如当我们购买一台洗衣机的时候,我们对该产品的享受不会因为安装工人不友好的态度而减少。在该安装工人离开之后,我们依旧可以享受到洗衣机带来的种种便利。当我们从旅游胜地返回之后,却除了或好或坏的记忆,旅游产品就已经不复存在了。

旅游经营商出售的是无形产品这一事实具有重要的意义。例如,旅游经营商不会像其他批发商那样储存产品。所以不论你是去旅游代理商还是去旅游经营商的销售点购买旅游产品,你都不会看到堆积如山的飞机座位或者饭店客房。摆放在那里的宣传册就是他们的存货。

由于旅游经营商不需要大批量地购进实际货物,因此筹办旅游经营企业所需要的资本费用相对来说较低。这就有利于许多小型旅游公司的发展。在 1950 年,英国旅游代理商协会下属的旅游经营商仅有 25 家,而截止到 1959 年,加盟英国旅游代理商协会的旅游经营商已经达到了 70 家。但是,在 20 世纪 50 年代初期出现了一些变化,其中最为突出的就是里瓦旅游公司的倒闭。里瓦旅游公司是国际休闲旅游集团(当时由里瓦兄弟管理)在 1955 年破产之后成立的一批旅游公司中的一家,该公司还保留了原集团的部分员工。里瓦旅游公司在当时就以其优质的旅游产品而闻名全英国,并在 1956 年获得了多达 25 万人的夏季旅游产品预订。然而好景不长,里瓦旅游公司于 1957 年 1 月宣布终止其商业活动,原因是它认为新兴旅游企业要想在旅游市场中立足变得越来越难了(请参阅图表 1959)。

- 很难以可以承受的价格获得保证金担保。
- 很难说服其他旅游经营商所拥有的旅游代理商陈列其宣传资料。
- 需要向愿意陈列其宣传册的旅游代理商支付高额的代办佣金。
- 需要购买所需外币期货的费用。
- 无法与大型旅游经营商相同或更低的价格经营而仍然可以盈利。

图 1959 年新兴旅游经营商越来越难以立足于市场的原因

新兴旅游企业越来越难以立足于旅游市场的原因在于这样一个事实,即潜在市场本身处于停滞不前甚至是萎缩的状况之中,并且主导市场的龙头旅游企业要考虑的首要因素也并非总是盈利。而在这种情况下,新兴的旅游经营商还必须能够推出可以与那些龙头旅游经营商相竞争的价格以吸引足够多

的消费者。因此,里瓦旅游公司必须获得 500 万人次的预订才具有足够的竞争力。20 世纪 80 年代以来,旅游市场龙头企业产品的质量有了很大的提高,所以里瓦旅游公司若想在市场上分得一杯羹的话,唯一的做法就是以更低的价格出售其产品。但这对里瓦旅游公司来讲是极其困难的,因为该公司在第一年的经营中就亏损了 300 万英镑——这使得它在 1985 年的经营中举步维艰。除此之外,里瓦旅游公司还未能说服兰·波利连锁旅游代理社或托马斯·库克连锁旅游代理社展出其宣传册,因此很难接触到潜在客源。这也意味着那些准备展示其产品宣传材料的旅游代理商可以迫使里瓦旅游公司接受他们提出的条件(换言之,迫使其支付代办佣金)。里瓦旅游公司同时还认为,欧洲汇率稳定机制能够确保英镑的稳定,所以决定不再买入外币期货。这一决定无疑为里瓦旅游公司带来了灾难,因为英镑后来从欧洲汇率稳定机制中退出,并且于 1992 年 9 月大幅贬值。最后并且也是最为致命的打击就是,获得足够保证金的成本大幅上升了,而愿意提供保证金的债权人又减少了。

里瓦旅游公司在经营之初锁定的是高档市场群体,但很快又转向“海滩生活”这一大众化产品,从而与经营夏季阳光产品的大牌旅游经营商展开了直接的竞争。里瓦旅游公司破产的教训也许就是,如今新兴旅游公司很难与大牌旅游经营商直接竞争。而且对于新兴旅游公司来说,即便是从事区域性专项经营也变得越来越不容易了,因为大牌旅游经营商已经将经营范围扩大到了全球各地(例如,汤姆逊旅游集团和航空旅游集团都先后进入了曾一度属于专项旅游市场的古巴)并以其实力获得极具竞争力的价格,从而使新兴旅游公司难以匹敌。

辅助性服务项目

除了出售最基本的包价旅游产品以外,许多旅游经营商还出售其他一些辅助性产品。图 1 展示了英国和其他度假胜地的辅助性旅游产品。

四、旅游经营商的主要类型

对大众来说,旅游经营商就是像汤姆逊旅游集团、航空旅游集团和首选旅游集团那样的专营海外度假旅游的公司。但是,有些旅游经营商,如布莱克斯(布莱克斯度假公司)就专营针对英国公民的国内旅游。还有一类则是专门向国

外旅游者出售英国旅游产品的入境游经营商(圣票圣旨则(泰康康康))。英国本土的消费者也许对这一类旅游经营商最为陌生,因为他们的产品宣传册并没有在繁华大街上的旅游代理社中展出。最后一类属于专项旅游经营商,专门经营具体的细分市场,其中可能包括专为年轻人安排的度假游(“俱乐部”)或者专为老年人准备的度假游(“传奇假日”)、土耳其旅游(梅泰克假日旅游公司)或美国游(美国之旅旅游公司)等。专项旅游经营商甚至还可以为有独特爱好的游客安排特别的度假旅游,如鸟类观赏游和休闲漫步游等。

可供选择的辅助性服务项目(英国)	可供选择的辅助性服务项目(国外)
签证	短途游览
保险	汽车或自行车租赁
旅行支票 货币兑换	外币兑换
去机场的出租车	滑雪用具:
巴士及火车的折扣票	摇摇雪橇 轡杖
国内机票	摇摇雪靴
租车	摇摇缆车通行证
机场泊车	摇摇滑雪培训
机场饭店客房	体育设施 轡备
旅行物品	重大活动的座位预订:
如地图、旅行指南、变电器插座等	如奥伯拉姆高的《基督受难》剧等

图 员 摇摇旅游经营商出售的辅助性产品

面向大众市场的旅游经营商能够获取巨大的营业额,从而可以拿出部分周转资金投入公司的其他业务中。所以,与那些资金短缺的小型旅游经营商或专项旅游经营商相比,他们赚取的利润最多,因此更有财力雇用诸如律师等专业人士。

海外度假旅游经营商

一些家喻户晓的海外度假旅游经营商,如汤姆逊旅游集团、航空旅游集团和首选旅游集团等,所经营的业务占到了英国海外游业务的 苑园豫,而诸如阳光

世界等小型旅游经营商的经营业务只占到 1%。表 1-1 反映出从 1980 年以来(尤其是在航空旅游集团于 1985 年填补了国际休闲旅游集团破产之后的空白后)三大旅游经营商巨头是如何扩大市场份额的。

表 1-1 “三大巨头”占据市场的份额(1980 年 ~ 1985 年*)

旅游经营商	1980 年	1981 年	1982 年	1983 年	1984 年	1985 年
汤姆逊集团 豫	10.5% 10.5%	11.5% 11.5%	12.5% 12.5%	13.5% 13.5%	14.5% 14.5%	15.5% 15.5%
国际休闲旅游业集团 豫	15.5% 15.5%	16.5% 16.5%	17.5% 17.5%	18.5% 18.5%	19.5% 19.5%	20.5% 20.5%
海外业主** 豫	15.5% 15.5%	16.5% 16.5%	17.5% 17.5%	18.5% 18.5%	19.5% 19.5%	20.5% 20.5%
航空旅游集团 豫	15.5% 15.5%	16.5% 16.5%	17.5% 17.5%	18.5% 18.5%	19.5% 19.5%	20.5% 20.5%
其他 豫	15.5% 15.5%	16.5% 16.5%	17.5% 17.5%	18.5% 18.5%	19.5% 19.5%	20.5% 20.5%
总计	15.5% 15.5%	16.5% 16.5%	17.5% 17.5%	18.5% 18.5%	19.5% 19.5%	20.5% 20.5%

摇摇注：* 游客人数按 1980 年人计

** 现在为首选旅游公司

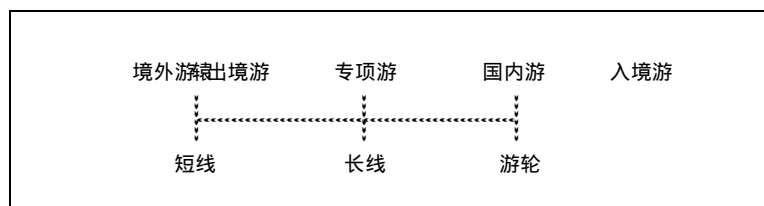


图 1-6 旅游经营商的类型

名目繁多的产品名称在一定程度上掩盖了“三大巨头”对市场的控制。图 1-7 列出了汤姆逊旅游集团、航空旅游集团和首选旅游集团的所有权和其经营的产品名称。