

# 旅行社管理

旅行社行业管理

主讲：曾艳



# 旅行社行业管理

- 1 旅行社的行业特点
- 2 旅行社行业从业人员素质要求
- 3 旅行社的行业组织

# 1 旅行社的行业特点

## （一）劳动密集性

除了少数大型旅行社外，绝大多数的旅行社所拥有的固定资产数量和价值均很小。由于旅游业的产品是以提供劳务为主的旅游服务，同制造业相比，不存在销售成本或者销售成本较少的问题，从而使工资成本在全部营业成本和费用中占据了较高的比重。正是由于这一点，才决定了旅游业为劳动密集型行业。

## （二）智力密集性

旅行社的主要业务是为旅游者提供旅行生活服务和旅游景点导游讲解服务。

因此，无论是旅行社的管理人员、导游人员，还是产品设计人员和旅游服务采购人员，都必须接受过比较系统的专业教育，具有较强的学习能力和对知识的运用能力，必须具有较高的旅游专业知识、管理专业知识和文化知识水平。

# 1 旅行社的行业特点

## （三）服务性

旅行社通过其导游员、门市接待员、旅游服务采购人员等的服务劳动向旅游者提供旅游过程中所需的各种旅游服务。旅行社行业服务性的特点，要求旅行社必须坚持服务的规范和标准，制定实施规范化的服务规程，以保证其服务内容和程序的确定性、一贯性，并符合国家及行业的相关质量标准。

## （四）关联性

旅行社行业与交通行业、住宿行业、餐饮行业等上游行业及其他行业之间存在着相互依存、互利互惠的合作关系。旅行社行业的经营和发展，与其他旅游行业及相关行业的经营和发展应是均衡和同步的。因此，旅行社必须与其他旅游行业及相关行业保持密切的合作关系，以保障旅游者在旅游活动过程中各个环节的衔接与落实。

# 1 旅行社的行业特点

(五)

敏感性

旅行社行业受旅游需求和旅游供给两个方面的影响和制约，具有比较明显的敏感性。另外，外部环境对旅游者的消费行为具有显著的影响，都可能导致旅游客源市场的需求产生迅速而明显的上升或下降，或者造成大量旅游者从某个旅游目的地迅速转移到其他旅游目的地，从而给旅行社经营带来意想不到的影响。

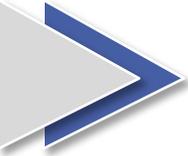
(六)

波动性

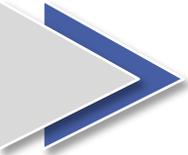
由于旅游需求的季节性，各类突发事件、产品格局变化引发的地域性波动造成旅游需求的波动性变化。一般来说，气温适宜的季节有利于吸引大量旅游者前往观光、度假等，而严寒、酷暑等恶劣气候则不利于进行旅游活动。旅游需求的旺季和淡季就是在以上两个因素的共同作用下形成的。

## 2 旅行社行业从业人员素质要求

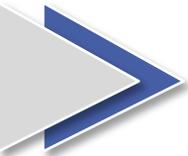
### (一) 从业人员素质基本要求



(1) 热爱祖国，维护国家利益和民族尊严，遵守社会公德，遵守《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》等国家法律法规和行业规章。



(2) 有良好的职业道德，诚实守信，维护旅行社企业形象和商业信誉。



(3) 遵守工作纪律，热爱本职工作，严格按照《旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游服务质量标准》《旅行社国内旅游服务质量要求》《旅行社出境旅游服务质量标准》等行业标准，尽职尽责地完成工作任务，努力为旅游者提供优质的服务。



(4) 对旅游者以礼相待，一视同仁，尊重客人的风俗习惯和宗教信仰。

## 2 旅行社行业从业人员素质要求

### (二) 旅行社经理人员素质要求

#### 1. 从业动机

在现实生活中，许多人经营旅行社的动机产生于某些错误的结论，其中最具代表性的有两个：其一，旅行社是一个高利润的行业；其二，旅行社工作极富魅力。正确的从业动机应该是通过对旅行社的理性投资，凭借高质量的专业化服务和有效的管理，去追求企业长期的最大利润，为中国旅游业的发展做出自己的贡献。

#### 2. 知识结构

作为旅行社的经理人员，其知识结构的主体包括广博的经营管理知识和丰富的旅游知识。旅游知识包括国家有关旅游发展的政策和法规，旅游业的发展状况与发展趋势，旅行社行业的规模、结构与竞争态势，旅游客源市场的动向与旅游者需求状况，当地旅游资源与旅游服务设施供给状况等，也包括各种旅游常识等。

## 2 旅行社行业从业人员素质要求

### (二) 旅行社经理人员素质要求

#### 3 . 自身能力

旅行社经理人员的能力主要有决策能力、业务开拓能力、应变能力和人际交往能力等。其中，应变能力和人际交往能力对旅行社经理人员具有特别重要的意义。同时，由于旅行社本身的特殊性，与其他相关部门的联系非常紧密，这也要求旅行社经理人员有较强的人际交往能力，协调各种人际关系。

#### 4 . 身心条件

旅行社经理人员应当具有良好的心理素质和健康的身体。心理素质包括工作热情、耐心与决心、乐观的态度和自我控制能力。旅行社经理人员对工作的热情会直接感染到周围的人，从而使旅行社的工作人员热衷于自己所从事的事业。健康的身体是旅行社业务特点的直接要求。旅行社的事务多而杂，这就要求旅行社经理有一个健康的身体才能处理好相关事宜。

## 2 旅行社行业从业人员素质要求

### (二) 旅行社经理人员素质要求

**除了以上几点以外**，旅行社经理同其他组织的领导者一样，需要具备必要的从业经历和经验，能够有效地影响下属，并且能够在不同的境况下妥善处理上级、下级和自我之间的关系。



## 2 旅行社行业从业人员素质要求

### (三) 导游人员素质要求

此部分内容在《**导游人员管理条例**》中有详细阐述，本书就不再赘述。



导游



## 3 旅行社的行业组织

### (一) 旅行社行业组织的性质与功能

#### 1. 旅行社行业组织的性质

旅行社行业组织又称行业协会，是指旅行社为实现本行业的共同利益和共同目标，在自愿加入的基础上组成的民间组织。**它具有以下几个方面的特征：**

① 旅行社行业组织是民间组织，而非官方机构或行政组织；

② 旅行社行业组织是旅行社为实现单个企业无力达到的目标而组成的共同利益集团；

③ 旅行社是否加入行业组织完全出于自愿，而且随时可以自愿退出。

# 3 旅行社的行业组织

## (一) 旅行社行业组织的性质与功能

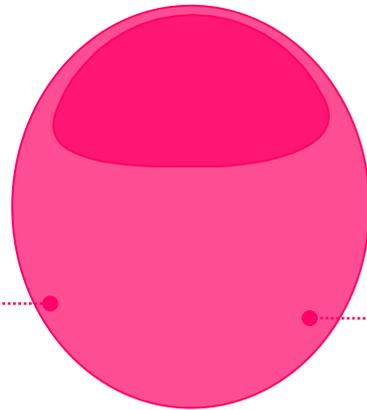
### 2. 旅行社行业组织的功能

#### (1) 服务功能

旅行社行业组织的服务功能体现在行业协会可以作为协会成员的代言人，与政府机构或其他行业组织商谈有关事宜；加强协会成员之间的信息沟通，定期发布统计分析资料；调查研究协会成员关心的问题，向协会成员提交研究报告；定期出版刊物，向协会成员提供有效信息；开展联合促销和联合培训等活动。

#### (2) 管理功能

旅行社行业组织的管理功能是指拟定协会成员共同遵循的经营标准，制定行规会约，进行仲裁和调解。但需要指出的是，首先，行业协会的管理职能不同于政府旅游行政管理部门的职能，它不带有任何行政指令与法规性，其有效性取决于协会本身的权威性和凝聚力；其次，旅行社行业协会管理的范围取决于自愿加入该行业协会的旅行社的数量，只要有一家旅行社不愿意入会，那么行业协会便不可能实现全行业管理，而政府旅游行政管理部门始终具有全行业管理的功能。



旅行社行业协会的章程应符合国家有关法律和政策，其解释权在理事会。

## 3 旅行社的行业组织

### (二) 旅行社的国际性组织

#### 1. 世界旅行社协会 ( WATA )

- ✓ **世界旅行社协会** ( World Association of Travel Agencies ) 经瑞士法律批准，于1949年正式成立，总部设在日内瓦。
- ✓ **世界旅行社协会**是一个由私人旅行社组织而成的世界性非营利组织，其宗旨是将各国可靠的旅行社组建成一个世界性的协作网络。
- ✓ **协会自1951年开始每年出版一本综合性的世界旅游指南**——《万能钥匙》 ( Master Key ) ，它包括6 000多家饭店的价格和设施介绍，70多个国家旅行游览胜地的介绍和价格情况。
- ✓ 凡财政机构健全、遵守本行业规定的旅行社，**均有资格成为世界旅行社协会的会员**。
- ✓ **协会帮助会员享有一定的优惠权**。会员可凭借预订交换证在世界任何地方为其顾客预订饭店和旅行社的服务项目。

## 3 旅行社的行业组织

### (二) 旅行社的国际性组织

#### 2. 世界旅行社协会联合会 (UFTAA)

**世界旅行社协会联合会**于1996年11月22日成立于意大利的罗马，它由1919年在巴黎成立的欧洲旅行社组织和1964年在纽约成立的美洲旅行社组织合并而成，总部设在比利时的布鲁塞尔。

**世界旅行社协会联合会**是一个专业性和技术性组织，其会员是世界各国的全国性旅游协会。

**联合会的组织机构包括**全体大会、理事会、执行委员会和秘书处。其主要活动为每年一次的世界旅行代理商大会，并出版月刊《世界旅行社协会联合会信使报》。中国旅游协会于1995年8月正式加入该会，作为国家级会员，**属亚太地区联盟**。



## 3 旅行社的行业组织

### (三) 中国旅行社协会 (CATS)

**中国旅行社协会** ( China Association of Travel Services ) **成立于1997年10月24日**，是由中国境内的旅行社、各地区性旅行社协会或其他同类协会等单位，按照平等自愿的原则结成的全国旅行社行业的专业性协会，是经中华人民共和国民政部正式登记注册的全国性社团组织，**具有独立的社团法人资格。**



## 3 旅行社的行业组织

### (三) 中国旅行社协会 (CATS)



**协会的宗旨是**遵守国家的宪法、法律、法规和有关政策，遵守社会道德风尚，代表和维护旅行社行业的共同利益和会员的合法权益，努力为会员服务，为行业服务，在政府和会员之间发挥桥梁和纽带作用，为中国旅行社行业的健康发展做出积极贡献。

## 3 旅行社的行业组织

### (三) 中国旅行社协会 (CATS)

#### 协会的主要任务：

-  ① 宣传贯彻国家旅游业的发展方针和旅行社行业的政策法规；
-  ② 总结交流旅行社的工作经验，开展与旅行社行业相关的调研，为旅行社行业的发展提出积极并切实可行的建议；
-  ③ 向主管单位及有关单位反映会员的愿望和要求，为会员提供法律咨询服务，保护会员的共同利益，维护会员的合法权益；
-  ④ 制定行规行约，发挥行业自律作用，督促会员单位提高经营管理水平和接待服务质量，维护旅游行业的市场经营秩序；

## 3 旅行社的行业组织

### (三) 中国旅行社协会 (CATS)

#### 协会的主要任务：



⑤ 加强会员之间的交流与合作，组织开展各项培训、学习、研讨、交流和考察等活动；

---



⑥ 加强与行业内外的有关组织、社团的联系、协调与合作；

---



⑦ 开展与海外旅行社协会及相关行业组织之间的交流与合作；

---



⑧ 编印会刊和信息资料，为会员提供信息服务。

---

## 3 旅行社的行业组织

### (三) 中国旅行社协会 (CATS)



- ◆ 协会的最高权利机构是会员代表大会，**每4年举行一次。**
- ◆ 协会实行团体会员制，所有在中国境内依法设立、守法经营、无不良信誉的旅行社及与旅行社经营业务密切相关的单位和各地区性旅行社协会或其他同类协会，承认和拥护本会的章程，遵守协会章程，**履行应尽义务的均可申请加入协会。**
- ◆ **协会对会员实行年度注册公告制度。**

