

旅行社采购业务

【内容提要】

采购是旅行社经营的重要环节。本章首先介绍旅行社旅游服务采购的内涵、特点、流程、原则及采购方式,然后深入分析旅行社协作网络,最后讲解旅行社采购业务的管理。

【教学目标】

知识目标

- 掌握旅行社采购业务的内涵。
- 熟悉旅行社采购业务的流程。
- 了解旅行社采购业务的协作网络。
- 掌握旅行社采购业务的管理。

能力目标

- 能制作旅行社采购计划。
- 能设计旅行社采购预订单,变更预订单和结算单。
- 能设计一份合格的旅游服务采购合同。
- 能处理旅行社在旅游服务采购中出现的问题。

【重点内容】

- 旅行社采购业务的协作网络。
- 旅行社采购业务的管理。

【实训项目】

- 实训项目一:到当地旅行社进行实地调研,学习如何进行产品生产前的采购。
- 实训项目二:学生成立模拟旅行社,每家旅行社的采购人员实际演练旅行社的各项采购业务。

3.1 旅行社旅游服务采购知识

旅行社产品的综合性决定了旅行社并不具备其产品生产需要的所有服务。旅游产品的生产过程中需要的大部分服务项目,都是由相关的企业和部门提供的。因此,对旅行社来说,旅行社采购业务是旅行社业务中至关重要的一环,直接关系到旅行社产品的质量,关系旅行社的经营状况。

3.1.1 旅行社旅游服务采购的内涵

旅行社旅游服务采购是指旅行社为组合旅游产品,以一定的价格向其他旅游企业或与旅游业相关的其他服务行业 and 部门购买旅游服务项目的行为。旅行社购买的服务项目是旅行社产品必要的组成部分。

在旅行社产品中,除了如导游服务等少数产品要素由旅行社直接提供外,大部分产品要素是由其他旅游服务企业或相关部门供应的,即旅行社通过向其他旅游服务企业或相关部门采购交通、食宿、游览、娱乐等单项服务产品,经过组合加工,再进行销售。旅行社是一种旅游中介组织,不直接经营旅游活动中的交通、食宿、游览、娱乐等服务项目,采购旅游服务成为旅行社经营活动的一个重要方面。

对旅行社旅游服务采购,应从旅行社与有关部门交易的实质理解。旅行社采购的并非具体的商品或实物,而是某种设施或服务在特定时段内的使用权而非所有权。

3.1.2 旅行社旅游服务采购的内容

旅游服务采购的要素包括订房、订餐、订车、票务、景区、娱乐、购物、保险、合作旅行社等。旅行社旅游服务采购的内容如图 3-1 所示。

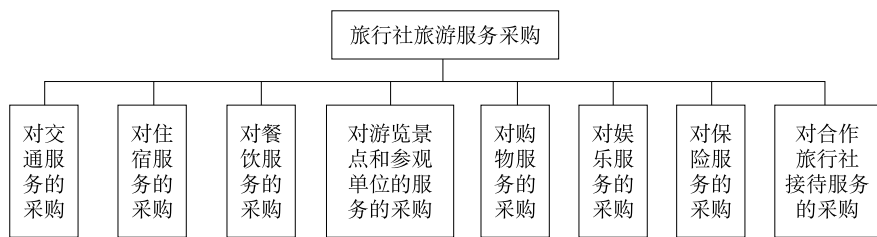


图 3-1 旅行社旅游服务采购的内容

3.1.3 旅行社旅游服务采购的特点

1. 比重大

在旅行社的产品构成中,除了导游服务等少量内容来自旅行社自身外,住宿、餐饮、交通、景点、娱乐、购物、保险等产品内容皆须从相关企业或部门采购。这些旅游服务及相关服务的总成本在旅行社产品的价值中占很大的比例,必须足够重视。

2. 涉及面广

为了保证旅行社产品满足旅游者在整个旅游过程各方面的需求,旅行社必须采购各个相关行业的产品和服务。因此,旅行社采购业务涉及的范围广泛,必须建立有效的采购网络,以保障旅行社产品生产所需“原材料”的供应。

3.1.4 旅行社旅游服务采购的流程

旅行社资源采购流程如图 3-2 所示。

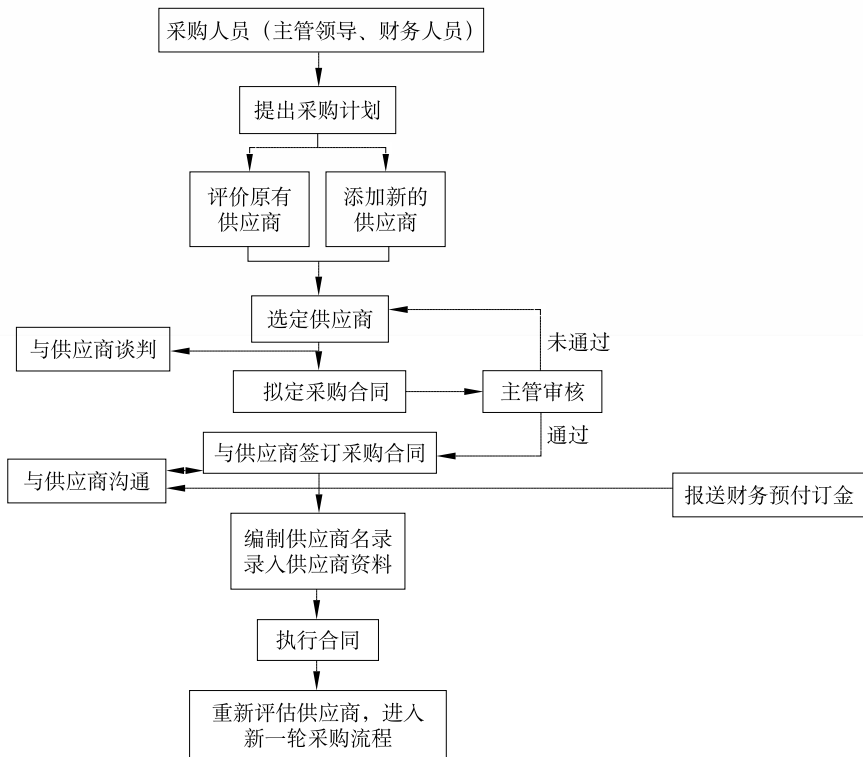


图 3-2 旅行社资源采购流程图

3.1.5 旅行社旅游服务采购的原则

只有购得好原料,才能保证旅行社旅游产品生产顺利进行,而购进原材料的价格决定了产品的成本及投放市场后的销售价格。所以,旅行社采购应遵循以下原则。

1. 保证供应原则

保证供应是旅行社在采购中必须遵循的首要原则。旅行社产品主要由购自其他部门或企业的旅游服务项目构成。由于旅行社的产品多数采用预售的方式,所以一旦旅行社不能从有关的部门或企业购买到本社已经预售出去的产品所包含的服务内容,就会因无法履约引起旅游者的不满和投诉,给旅行社带来经济损失和声誉损害。可见,保证供给是

旅行社做好服务的保证,也是旅行社获得利益的保障。

2. 保证质量原则

在采购各项旅游服务项目时,不仅要保证能够买到所需数量的产品,而且要保证其所购买的旅游服务项目全部符合预售产品规定的质量。如果旅行社只关心所购旅游服务项目的数量而忽视其质量,同样会造成旅游者的不满和投诉。

3. 成本领先原则

旅行社产品中的主要成分是购自其他旅游服务部门或企业的旅游服务项目,所以购买这些旅游服务项目的价格构成了旅行社产品的主要成本。降低采购价格对增加旅行社营业额与利润具有越来越重要的意义。

4. 互惠互利原则

旅行社的产品质量和价格在很大程度上取决于所采购的旅游服务产品的质量和价格。相关企业的价值链和旅行社的价值链之间的各种联系为旅行社增强其竞争优势提供了机会。旅行社与相关企业的关系,不应该是一方受益而另一方受损的“零和游戏”,而应该成为一种双方都能受益的关系。因此,在采购活动中应该坚持互惠互利的原则。建立与相关企业和部门之间互惠互利的合作关系,实现合作最优化和降低总成本的目标。

总之,只有坚持保证供应、保证质量、成本领先和互惠互利的原则,才能使旅行社经营正常化和可持续发展。

3.1.6 旅行社旅游服务采购的方式

随着旅游电子商务和会展旅游的发展,旅行社采购的方式越来越多,越来越便捷。旅行社常用的旅游服务采购方式如表 3-1 所示。

表 3-1 旅行社常用的采购方式

采购方式	优点	缺点
踩点考察	确保旅游服务项目的质量	花费较大的人力、财力资源和时间
电话咨询	便捷、高效	缺乏实地考察,对服务项目的质量把握不足
网络采购	利用微博、微信、电子商务平台开展“智慧采购”,减少采购的中间环节,节约成本,提升旅行社旅游服务采购的能力	存在服务质量风险
参加旅游交易会	方便集中采购和面对面的业务洽谈	成本较高