

1. 了解国内外知名旅游企业

洲际酒店集团（Intercontinental Hotels Group）



❖ 在全球100多个国家和地区经营和特许经营着超过4,400家酒店，超过660,000间客房。其旗下的主要酒店品牌包括：洲际酒店及度假村，皇冠假日酒店及度假村，假日酒店及度假村，快捷假日酒店，它是目前在华拥有酒店数量最多的集团。

温德姆酒店集团 (Wyndham Hotel Group)



- **全球最大的酒店集团之一**，总部位于美国新泽西州。
- 温德姆国际酒店 (Wyndham Hotel Group) 前身是美国胜腾(Cendant)旗下的胜腾酒店管理集团。
- 目前温德姆酒店集团**在中国主要经营5个品牌**：温德姆、华美达(包括华美达酒店和华美达广场酒店)、豪生、戴斯及速8。



温德姆酒店及度假酒店



华美达酒店



豪生酒店



戴斯酒店



速8酒店

万豪国际集团 (Marriott)



- **2016年9月底，收购喜达屋成为全球最大的国际酒店管理公司，拥有5700间酒店，110万间客房。**
- **总部设于美国首都华盛顿，其2011年的营业额已超过120亿美元。**
- **万豪 (Marriott Hotels & Resorts) 五星；J.W万豪 (JW Marriott Hotels & Resorts) 豪华五星；万丽 (Renaissance Hotels & Resorts) 四星；丽思卡尔顿 (Ritz-Carlton) 豪华五星。**



喜达屋国际酒店集团

(Starwood Hotels & Resorts Worldwide)



贵阳喜来登贵航酒店

- **喜来登** (Sheraton) 是集团旗下最大的一个品牌，在全球70多个国家拥有400多家酒店。
- 喜来登酒店是进入中国的第一家国际饭店管理集团，1985年开始管理北京的长城饭店。
- 五星级“**瑞吉**”品牌被定义为顶级奢华品牌



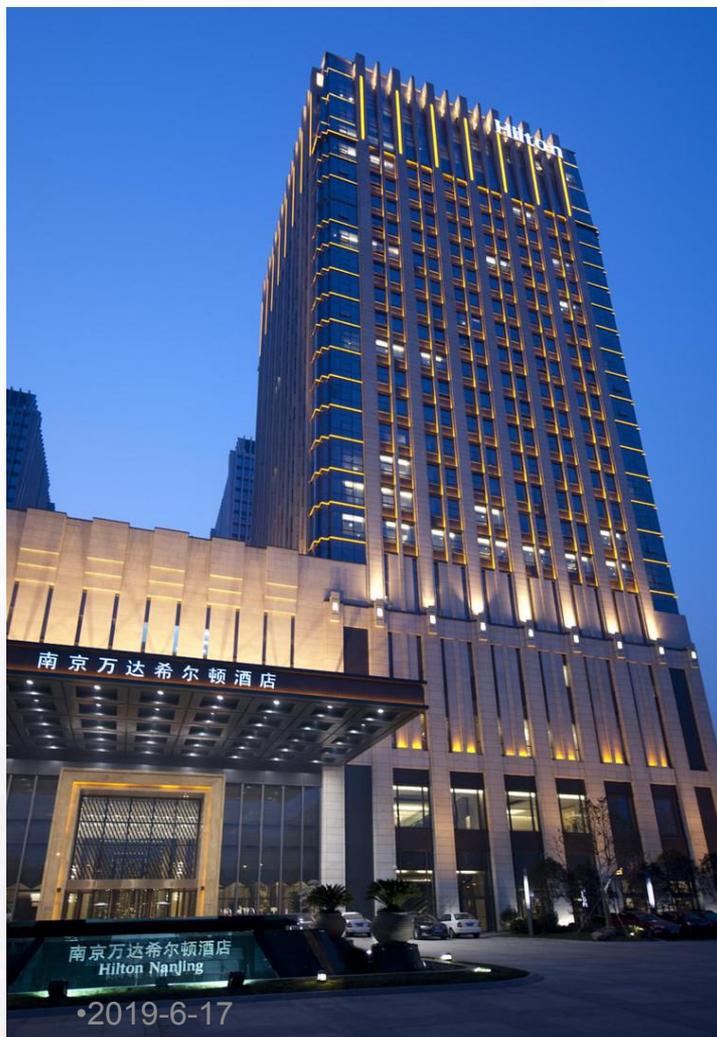


希尔顿酒店集团

Hilton Hotels Corporation

希尔顿国际酒店集团是总部设于英国的希尔顿集团公司旗下分支。

旗下有Hilton、Scandic和Conrad等品牌，运营有403家酒店，其中261家的品牌名为希尔顿，另外142家则是针对中档市场的Scandic品牌，以及与总部设在北美的希尔顿酒店管理公司合资经营的、分布在12个国家中的18间“[康拉德](#)”（亦称“港丽”）酒店。它与希尔顿酒店管理公司组合的全球营销联盟，令世界范围内双方旗下酒店总数超过了2700间，其中500多间酒店共同使用希尔顿的品牌。



法国雅高酒店集团 Accor

2001年与北京首都旅游集团合作引进美爵品牌



- 品牌有**索菲特**(豪华型)、**诺富特**(高级)、**美爵酒店**(多层中级市场品牌)、**宜必思酒店**(经济型)、**铂尔曼**等。

美国最佳西方国际集团

(Best Western International, Inc.)



全球单一品牌最大的酒店连锁集团。

1946年在美国创立，
2002年起进入中国，在
全球近一百个国家和地区
拥有成员酒店**4200**
多家，总客房数超过**30**
万间。



美国运通旅行社 (American Express)

美国运通公司创立于1850年，总部设在美国纽约。

它是国际上最大的[旅游服务](#)及综合性财务、金融投资及信息处理的环球公司，是在反映美国经济的[道琼斯工业指数](#)三十家公司中唯一的服务性公司。

是运通公司下属的以办理商务旅游为主的全世界第一大旅行社

**美国运通旅行社一年的营业额相当于我国
9000家旅行社营业额总和的3倍。**

1891年发明



作业：

主题：关于旅行支票

形式：ppt展示（图片、文字、视频等）

时间：5-10分钟

完成者：第一组

中国国旅CITS

China International Travel Service



- 1954年4月15日，在周恩来总理的亲自关怀和批示下，国旅总社在北京正式成立。
- 国旅总社成立之初是国务院的外事接待单位，改革开放以后真正成为独立经营的企业，是我国规模最大、实力最强的国际旅行社。



中青旅控股股份有限公司

中青旅是以共青团中央直属企业中国青年旅集团公司为主发起人，1997年11月26日公司创立，12月3日公司股票在上海证券交易所上市，是我国旅行社行业首家A股上市公司、北京市首批5A级旅行社，现有总股本7.2384亿元。

中青旅旗下拥有中青旅会展、乌镇、山水酒店、遨游网、百变自由行等一系列国内知名旅游企业和产品品牌，在北京、上海、东京、温哥华、香港、广州、天津、南京、杭州、深圳等海内外三十余个核心城市设有分支机构。



中国旅游集团

港中旅集团创立于1928年4月，是香港四大驻港中资企业之一，是发展旅游主业的上市公司，经营集团在内地、香港、海外的地面旅行社、网上旅行社以及酒店、景区、度假区、高尔夫、客运等旅游相关业务。

2007年7月旅游企业央企重组，国务院国资委正式将中旅集团并入港中旅集团，港中旅总资产跃至350亿元，成为旅游企业巨无霸。

2016年7月8日，国务院国资委出具《关于中国港中旅集团公司与中国国旅集团有限公司重组的通知》（国资发改革〔2016〕108号），批准港中旅集团与国旅集团实施重组，重组后港中旅集团更名为中国旅游集团公司。



建于1998年，集团所属食、宿、行、游、购、娱六大业务板块涵盖餐饮、酒店、交通、旅行社、商业、景区及其它业务。全国第一家**省级国有独资**综合型旅游企业。

在“走国际化路，创民族品牌”的方针指导下，已拥有了具有网络化、连锁化、产业化经营水平和规模的“首旅建国”、“如家快捷”、“全聚德”、“康辉”、“首汽”等十大主导品牌。

目前，首旅股份、如家快捷酒店、全聚德股份分别在上海、美国和深圳三地挂牌上市。

2016年4月4日，首旅酒店集团首旅完成110亿合并如家。

2. 旅游企业的定义和性质

2.1 旅游企业的定义



No1: 旅游 (tourism) ?

No2: 企业 (enterprise) ?

No3: 旅游企业?

★ 旅游

在一定社会经济条件下，人们为了获得**休闲娱乐和文化审美享受**。或追求个人和组织发展而**离开惯常环境**，到异国他乡访问和消费性的**暂时居留**，以及由此而产生的各种现象和关系的总和。

★ 企业

是市场经济条件下的一种经济组织形态。

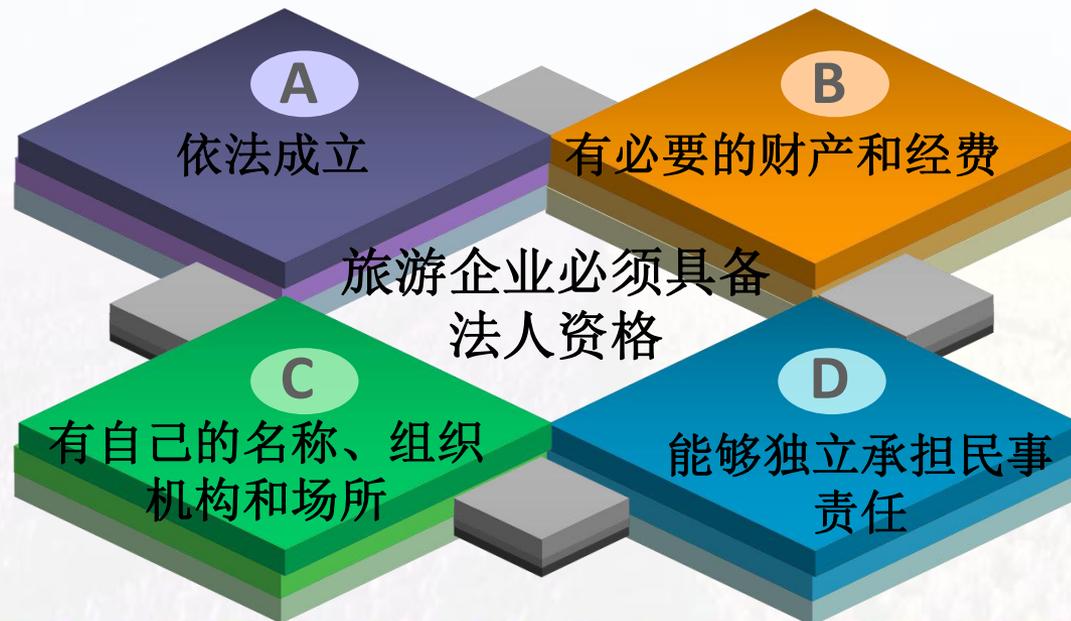
它是**依法设立、以营利为目的、从事生产经营活动并独立核算**的经济组织。



☆ 旅游企业

利用旅游资源和旅游设施，以营利为目的的向旅游者提供单项或综合旅游产品、使旅游者得到愉悦体验和美好精力的经济实体。

旅游企业是属于以经营和代理服务产品为主的企业，是第三产业的重要组成部分。





2.2 旅游企业的性质

2.2.1 旅游企业的共性特征

- 1) **产品生产过程的相似性**——原料→加工→销售
→售后，注重消费者需求
- 2) **必要的组织保障**——有效运行的管理体系（战略、成本、财务、安全、人事），来实现组织目标
- 3) **人力资源是重要的资源**——充分发挥人的积极性和主动性（企业文化、待遇、发展）→调动各种资源效用
- 4) **对物质资源和设施的依赖性**——基本物质资源



2.2.2 旅游企业的个性特征

1) 对基础设施和环境的依赖性及其发展的适度超前性——第一、二产业为基础；交流、外汇、拉动

2) 经营活动的敏感性

——异地性，受多种因素影响，包括政治、经济、文化、外交、汇率、自然灾害、流行疾病等；

——关注各种危机事件发生，建立预警机制（如成立媒体公关小组、制定危机应对方案）

911事件对旅游业的影响

- 2001. 9. 11在美国发生了震惊世界的恐怖袭击事件，据美官方统计，这次袭击事件共有5400多人死伤和失踪，直接经济损失超过1000亿美元。
- 受“911”事件的影响，原本不景气的美国旅游业陷入了更加艰难的境地。据有关方面透露，纽约麦迪逊大道的纽约宾馆超过3/4客房闲置。旅游业失业人数急剧增加，纽约市已有3000名员工被解雇。全部客房的利用率仅为20%，甚至为10%。

知识链接

安全性突发事件对旅游冲击大

2003年，第一季度我省旅游形势喜人，各项指标均保持快速增长的势头

但从3月下旬特别在4月20日杭州公布3例输入性“非典”病例后，入境旅游受到重创，出境旅游大幅下滑，国内旅游明显下降，全省旅游业遭到前所未有的打击，旅游接待人数下降90%，旅游收入下降95%。

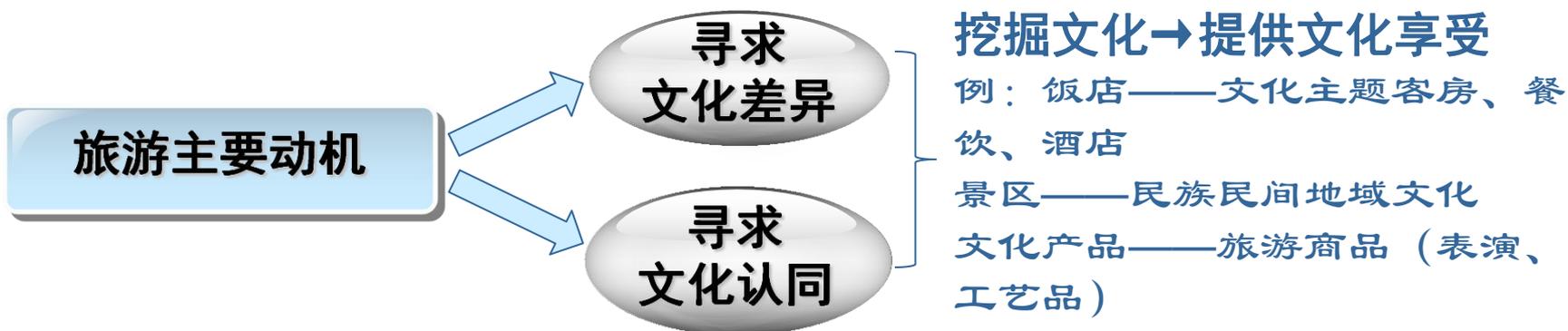
马航事件打击马来西亚旅游业

- “自从发生‘马航’事件后，我们这里就没有人报名去马来西亚的旅游线路了。”中青旅武汉营业部的李小姐告诉证券时报记者，受“马航”事件影响，一些原本预订了马来西亚线路的旅客也取消了预订。
- 中国国旅热线工作人员表示，以往去马来西亚的旅游团大约有30、40个人，现在一个团10到20人就出发，还有一些客人原本计划去马来西亚，却因“马航”事件改走其他路线。卓越国旅国内国际部工作人员则一再表示，该公司很少选用马航，目前主要与亚航、国泰合作。

2.2.3 经营的关联性和竞争性



2.2.4 对各种文化资源的利用性



3. 旅游企业的功能与分类

3.1 旅游企业的功能

3.1.1 文化娱乐



3.1.2 服务示范：**如电信业、零售业、银行业、医院等都在学习旅游饭店**



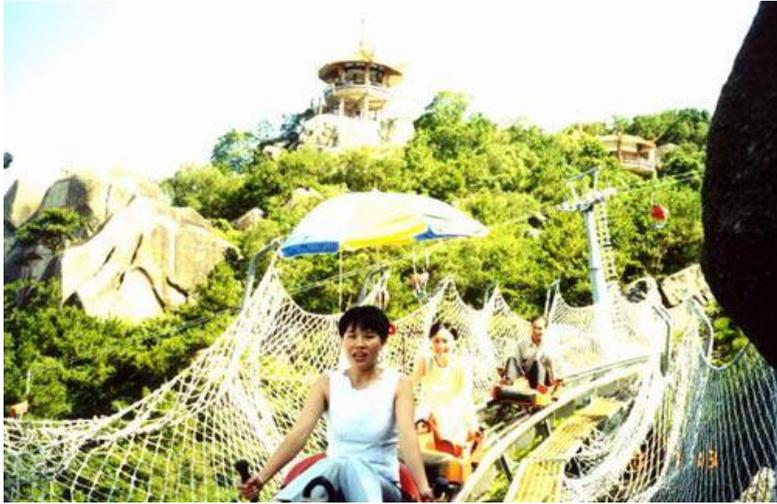
“空姐”咬筷子练微笑 服务两会

链接：希尔顿饭店的微笑服务

1930年，西方经济危机，希尔顿的旅馆曾一度负债50亿美元，但是希尔顿并没有灰心，而是充满信心地对旅馆员工：“目前，正值旅馆亏空靠借债度日时期，我决定强度难关，我请各位记住，千万不可把愁云挂在脸上，无论旅馆遭遇的困难如何，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于旅客的阳光。”

从此，他每天向员工必定提出的问题“你今天对顾客笑了没有？”正是微笑形成了希尔顿旅馆独特的良好形象，最终使其渡过难关。

XX风景区娱乐项目



滑道



垂钓



划艇



游泳

3.1.3 关联带动

带动交通、通讯、特色产品生产、建筑等行业较快发展，例：黄果树景区&贵州高原第一路

3.1.4 平衡国际收支功能

逆差较大→积极招徕入境旅游者， ↗ 外汇收入， ↘ 逆差

顺差较大→鼓励出国旅游， ↗ 外汇支出， ↘ 顺差

目前：
中国外汇储备多，可增强抵御外汇风险能力；
但是，较高外汇储备→人民币升值→出口压力

扩大内需消费：国内
旅游
平衡贸易顺差：出境
旅游



3.2 旅游企业的分类

3.2.1 按投资主体划分

国有、集体、私营、联营、有限责任、股份有限、股份合作、外商投资、港澳台投资等

3.2.2 按隶属关系划分

行业内直属企业：主要是国家或地方旅游局直接管理的企业

行业外从事旅游经营企业：为多元化经营投资建立的旅游企业

3.2.3 按旅游企业的经营规模划分：大、中、小型

如：饭店→客房数 ≤ 300 为微小型酒店， $300\sim 600$ 为中型酒店， > 600 为大型酒店

旅行社→注册资本&质量保证金：出境社 ≥ 30 万(注资)&140万(质保)；境内、入境社 ≥ 30 万(注资)&20万(质保)



3.2.4 按与旅游活动的密切程度划分

直接旅游企业

直接和专门经营旅游业务的企业，如旅行社、旅游景区、酒店宾馆、旅游汽车公司等

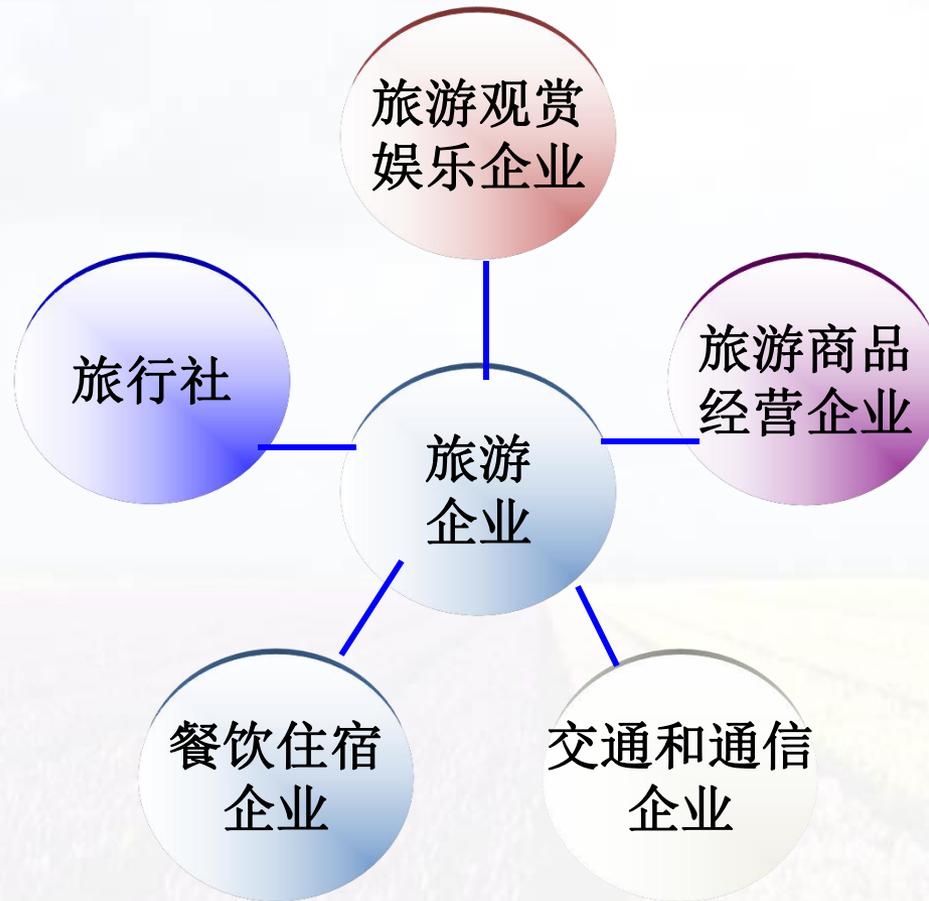
间接旅游企业

除了为旅游者服务外，同时也服务当地其他部门和人员，如购物中心、歌舞剧院、公交公司等

旅游配套企业

为旅游企业提供配套产品和服务、以及提供设备和供应服务的相关企业，如装饰公司、食品饮料、建筑企业等

4. 旅游企业的主要类型





4.1 旅游观赏娱乐企业

旅游吸引物是目的地的核心旅游产品，是吸引游客前来观光游览和度假休闲的关键要素。旅游观赏娱乐企业以向旅游者提供核心旅游产品为其基本职能，其典型的表现形式是旅游景区（点）及突出特色的娱乐场所等，门票收入是企业收入的重要组成部分。

长期以来，人们通常将旅行社、旅游饭店和旅游交通视为旅游业的三大支柱，并没有把旅游观赏娱乐业置于足够重要的地位。这种观点给人们造成了极大的错觉，认为旅游业的主体部分是住宿、餐饮、旅行社和旅游交通部门，殊不知没有了旅游观赏娱乐业，上述其他企业的存在意义仅在于为当地居民服务，甚至根本不可能出现旅行社；再者也给旅游产业实践带来了极大的影响，阻碍了旅游景区（点）的产业化进程，也影响了对旅游景区（点）所依赖的自然、人文和生态环境及其他资源的认识和重视。



自然景物

- 如贵州黄果树景区成立的黄果树旅游集团有限公司

历史遗址 与建筑

- 如西安兵马俑、长城、故宫、比萨斜塔、上海东方明珠电视塔等

社会风情

- 如贵州的屯堡文化，成立旅游公司招徕游客，使屯堡旅游成为热点

事件

- 如各种国际性体育赛事、博览会、国际会议等，奥运会、园艺博览会

人造景物

- 如迪斯尼乐园、深圳的锦绣中华、世界之窗、欢乐谷等



华侨城集团，是隶属于国务院国资委管理的大型国有中央企业，培育出锦绣中华、民俗文化村、甘坑客家小镇、世界之窗、欢乐谷、深圳湾大酒店和威尼斯酒店等多个知名企业品牌。

全球闻名遐迩的迪士尼，全称为The Walt Disney Company，是总部设在美国的大型跨国公司，迪士尼（乐园）度假区、皮克斯动画工作室、好莱坞电影公司及美国广播公司（ABC）等都是其旗下的公司（品牌）。





4.2 旅行社

旅行社是指依法设立并具有法人资格，从事招徕、接待旅游者，组织旅游活动，实行独立核算的企业。

旅行社是典型的旅游服务企业，其主要的旅游业务有为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动，主要功能包括设计并销售旅游产品、中介服务、信息咨询和反馈职能。

重新定义旅行社的功能

不要再 分地接社 组团社 给自己设限

2017年的热词 流量

旅行社就是一个 流量入口

旅行社带来的用户 是真正的 超级用户



人们通常把旅行社分为**传统旅行社**和**在线旅行社**（**OTA:Online Travel Agency**），前者即实体旅行社；后者以网络平台与旅行社业务相互融合为基础，具体指旅游者通过网络向旅游服务提供商预定旅游产品或服务，并通过网上支付或者线下付费，即各旅游主体可以通过网络进行产品营销或产品销售。

概括地讲，在线旅行社的出现是将原来传统的旅行社销售模式放到网络平台上，更广泛的传递了线路信息，互动式的交流更方便了客人的咨询和订购。

请思考：你都知道哪些知名传统旅行社和在线旅行社？



在线旅游市场

分类及代表企业

1 综合OTA(在线旅行社)



提供酒店、机票、自由行等一站式旅游服务。

2 旅游媒体平台



去哪儿、淘宝旅行是垂直旅游搜索引擎，蚂蜂窝和穷游网则是UGC型在线旅游网站。

3 垂直领域OTA



途牛网，提供独家旅游产品。住哪儿，专门做酒店业务。

4 移动APP



工具类旅游应用，如“飞常准”。如家等酒店提供商的手机客户端。旅行游记攻略共享，如在路上、面包旅行。



4.3 餐饮住宿企业

- 是在旅游业中出现最早的服务经营单位。
- 是旅游者在异地过夜停留的一项基本需求。
- 包括向所有类型游客提供商业性或准商业性过夜设施的所有机构

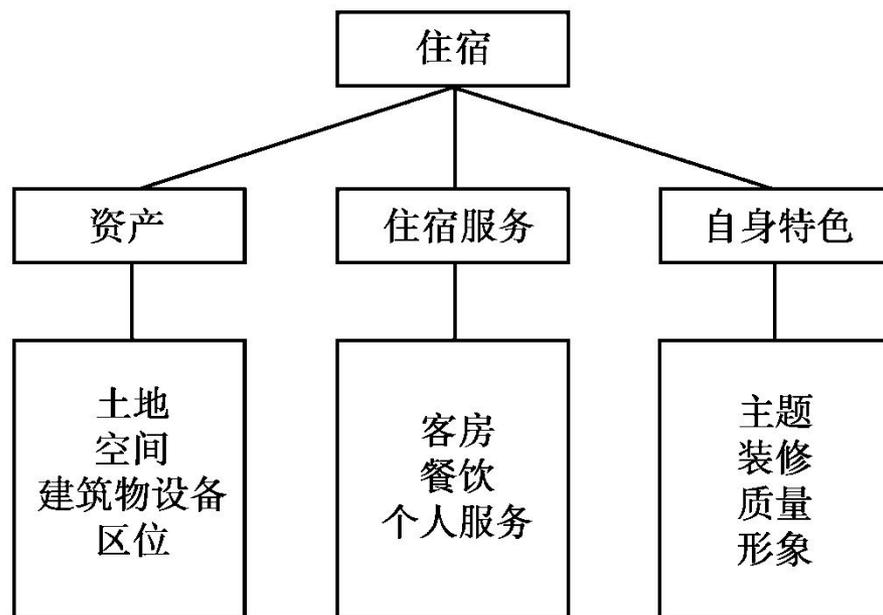


图 住宿产品的构成



➤ 旅游住宿企业类型

提供全部或部分服务的住宿设施： **a**、酒店（住宿业中最重要、最突出的部门）； **b**、家庭旅馆、床位加早餐住所、农场客房、小旅店

餐饮自理的住宿设施： **a**、公寓、小别墅、乡间住所； **b**、校园住宿设施； **c**、分时度假（具有“时间产权”）； **d**、青年住宿设施

辅助性住宿设施： **a**、野营和房车露营地； **b**、医疗住宿设施

机动性交通工具内的住宿设施： **a**、定期游轮和渡船； **b**、火车和飞机



在线旅游企业在产业链内拥有较大话语权，住宿产品的在线分销模式多种多样



中国在线住宿市场产业链图



©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

2016-4-27

大数据 大价值

22



4.4 旅游交通企业

旅游交通企业：是为游客从常住地到旅游目的地的往返以及在各旅游目的地内提供空间转移服务手段的机构。

大交通企业

- 往返于旅游目的地的交通企业，既可以为旅游者服务，又可满足非游客需求

小交通企业

- 旅游目的地内的专门为游客服务的交通，服务对象相对明确。

- ✓ **公路交通企业：**灵活性、良好视野，如旅游汽车公司、旅游出租车公司
- ✓ **铁路交通企业：**运量大、价格低、持续性长
- ✓ **航空交通企业：**速度快、范围广，但投资规模与运输成本大
- ✓ **水上交通企业：**如轮船公司



表 1.1 主要发达国家旅游交通方式

国家	国际旅游(%)			国内旅游(%)		
	航空	自驾车	其他	航空	自驾车	其他
美国	58	38	4	18	77	5
日本	99	0	1	4	57	39
英国	51	26	23	2	80	18

(资料来源:美国、日本、英国的 NTO 统计数据。)

- **在发达国家:** 国际旅游以航空为主, 自驾车也占较大比重, 国内旅游自驾车则占绝对优势。
- **在中国:** 出国旅游以航空为主, 国内旅游以航空和铁路为主, 短距离自驾车旅游呈 ↗ 态势。

请思考：高铁的快速发展对航空企业带来了哪些影响？为什么？



“空铁通”
全新出炉

买机票✈️
送高铁票!

携程&东航

A composite image showing a white high-speed train in the foreground and a white commercial airplane in flight in the background, set against a blue sky with clouds.



4.5 旅游商品经营企业

旅游商品，又称旅游购物品，是目的地向旅游者提供的富有特色，对旅游者具有强烈吸引力，具有纪念性、艺术性、实用性的物质产品。我国的旅游商品品种繁多，有旅游食品、轻工业品、纺织工业品、手工业品、工艺美术品、文物、土特产、旅游纪念品等。简单地讲，生产经营旅游商品的企业称之为旅游商品经营企业。

