

学校编码: 10384

学号: 17920101150713



分类号____密级__

UDC____

廈門大學

硕士学位论文

导游搜索项目商业计划书

Business Plan of Tourist Guide Finding Program

胡昊

指导教师姓名: 郭朝阳 教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交日期: 2015 年 03 月

论文答辩时间: 2015 年 05 月

学位授予日期: 2015 年 06 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2015 年 6 月

导游搜索项目商业计划书

胡昊

指导教师

郭朝阳教授

厦门大学

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()
课题(组)的研究成果,获得()课题
(组)经费或实验室的资助,在()实
验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或
实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：胡昊

2015年 3月 23日

摘要

旅游业在近年来越来越受到重视，作为旅游过程中带给游客最多体验的导游环节也越来越受到人们的重视。随着科技的发展，电子导游器逐渐进入人们的视野，导游行业正受到前所未有的冲击。导游人员服务的规范化、服务价值的提升将是决定该行业生死存亡的关键。

现有的导游行业运作模式和产业链条已开始不能适应激烈的市场竞争。利用互联网技术建立导游与游客的沟通交易平台，利用互联网工具促成交易，减少供需双方的信息不对称，提升服务质量，提高服务价值，这才是导游业未来的趋势。

本文是一个创业项目“导游搜索项目”的商业计划书。它旨在构建一个线上的平台，帮助游客在出行前找到适合自己的私人导游，并能按照自己的意愿在导游的协助下安排行程，增加了游客旅游的体验，且增强了游客对于整个旅游行程的可控性。同时，该平台也能帮助导游从业者获得更多的订单，自主的安排工作时间。对于整个行业来说，建立基于市场标准的价格和评价体系，也有利于导游行业逐步走向规范。

本商业计划书对整个项目从构建设想到市场定位、市场营销、商业运作、财务预算、管理团队以及风险控制做了完整的描述，以期建立与潜在的投资者沟通的桥梁，及时的获得项目所需的资源。同时，本商业计划书的完成也为项目的推进指明了方向。

关键词：商业计划书；创业管理；电子商务

Abstract

Tourism is increasingly important in recent years. And people also pay more and more attention to the tour guide industry for it is the most important part during the traveling process. With the development of science and technology, the electronic guide is gradually coming into view, and the tour guide industry is unprecedented impact. Standardization of services and value-enhancing, all these will be the key to survival of the industry.

Today, the tour guides industrial structure can't adapt to the fierce competition in the market. Establishing communication and trading online platform for tour guides and tourists to facilitate transactions, to reduce the information asymmetry, to improve service quality, to improve service value, that is the future of the tour guides industry

This article is a business plan of "Tour guide search Online". It aims to build an online platform to help tourists find their own private tour guide before traveling, and guided assistance with travel arrangements in accordance with their own wishes, and to increase the tourists' experience, and to enhance the visitors for the entire travel controllability of the stroke. At the same time, the platform can help guide practitioners to get more orders, the autonomous organization of work time. For the industry as a whole, to establish the price based on market standards and evaluation system is also conducive to the tour guide industries gradually standardize.

This business plan has done a complete description to the whole site, including the idea, marketing, operation, financial budget, management team and risk control. It will help entrepreneurs to access to the resources needed for the project from potential investors.

Key Words: Business Plan; Entrepreneurial Management; E-commerce.

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
目 录.....	III
Contents.....	VI
第一章 导论.....	- 1 -
第一节 选题背景.....	- 1 -
第二节 研究内容和研究方法.....	- 1 -
一、研究内容.....	- 1 -
二、研究方法.....	- 3 -
第三节 论文结构.....	- 3 -
第二章 文献综述.....	- 5 -
第一节 创业理论研究.....	- 5 -
一、创业的定义.....	- 5 -
二、创业管理理论.....	- 5 -
三、创业的关键要素及过程.....	- 7 -
第二节 商业计划书及相关理论.....	- 8 -
第三章 产品与市场.....	- 12 -
第一节 项目背景.....	- 12 -
第二节 项目定位及产品.....	- 14 -
一、项目定位.....	- 14 -
二、网站产品.....	- 14 -
第三节 市场分析.....	- 14 -
一、中国旅游业发展现状.....	- 14 -
二、自助游发展状况.....	- 15 -
三、导游市场状况.....	- 17 -
四、在线旅游市场成长性.....	- 18 -
五、竞争分析.....	- 19 -
六、目标市场分析.....	- 24 -

七、未来市场趋势预测.....	25 -
第四章 运营.....	27 -
第一节 盈利模式.....	27 -
一、广告收入.....	27 -
二、交易服务费.....	27 -
三、支付平台资本运作.....	27 -
四、会员年费.....	27 -
第二节 业务及产品模式.....	28 -
一、业务模块.....	28 -
二、产品模块.....	28 -
第三节 营销.....	29 -
一、线上营销.....	30 -
二、线下营销.....	31 -
第四节 运作.....	31 -
一、导游评级升级系统.....	31 -
二、在线交易系统.....	32 -
第五节 项目进程计划时间表.....	32 -
第五章 管理团队及公司组织.....	34 -
第一节 管理团队.....	34 -
第二节 公司组织架构.....	35 -
第三节 人员需求计划.....	36 -
第六章 财务计划和分析.....	37 -
第一节 资金来源与结构.....	37 -
第二节 资金使用计划.....	37 -
第三节 财务预计.....	37 -
一、项目收入预测.....	37 -
二、项目支出预测.....	39 -
三、管理费用预测.....	40 -
第四节 项目损益表及净现金流量的预测.....	42 -
第五节 项目投资决策指标分析.....	42 -

第七章 风险控制及退出机制.....	- 47 -
第一节 风险控制.....	- 47 -
一、政策风险.....	- 47 -
二、行业及市场风险.....	- 47 -
三、竞争风险.....	- 48 -
四、成本控制风险.....	- 49 -
五、财务风险.....	- 49 -
六、技术与管理风险.....	- 49 -
第二节 退出机制.....	- 50 -
一、股票上市.....	- 50 -
二、股份回购.....	- 50 -
三、股权转让.....	- 51 -
第八章 研究结论.....	- 52 -
参考文献.....	- 53 -
致 谢.....	55

Contents

Chapter 1 Introduction	1
Section 1 Research Contents and Methods.....	1
Section 2 Theory of Business Plan.....	1
Section 3 Compositions.....	3
Chapter 2 Literature Review	5
Section 1 Entrepreneurship Theory.....	5
Section 2 Theory of Business Plan.....	8
Chapter 3 Product and Market	12
Section 1 Background.....	12
Section 2 Orientation and product.....	14
Section 3 Market Analysis.....	14
Chapter 4 Business	27
Section 1 Profit Model.....	27
Section 2 Business and Product Model.....	28
Section 3 Marketing.....	29
Section 4 Operation.....	31
Section 5 Schedule.....	32
Chapter 5 Management Team and Organization	34
Section 1 Management Team.....	34
Section 2 Organizational Structure.....	35
Section 3 Staff Requirements Planning.....	36
Chapter 6 Financial Planning and Analysis	37
Chapter 7 Risks Control and Investment Exiting Mechanism	47
Section 1 Risks Control.....	47
Section 2 Investment Exiting Mechanism.....	50
Chapter 8 The research conclusion	52

Reference 53

Acknowledgments 55

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 导论

第一节 选题背景

旅游业在近年来越来越受到重视，厦门的旅游市场更是呈现异常火爆的局面。各大旅行社、旅游网站都在厦门这块旅游胜地上绞尽脑汁、做足文章。从今年与厦门旅游相关的信息的搜索情况可以发现，这一数据较去年有大幅的提升，提升幅度几乎达 100%。

电子商务也将在未来几年得到政策的全力支持。虽然移动互联的快速发展似乎对传统互联产业带来了巨大的冲击，但是这个行业还远未到轰然倒塌的时刻，传统互联网依旧保持着某些移动互联暂时无法替代的优势，同时保有大量的人流量。在众多大公司转移核心资源竞相在移动互联这一新领域展开角逐之际，传统互联成为了中小企业创业的契机。

本论文的选题就是在这样的大环境形势下应运而生的。导游搜索项目将立足于目前尚未规范和未受重视的 C2C 导游市场，抓住稍纵即逝的机会，投身互联网旅游产业进行实践操作和创业尝试，将 MBA 所学通过真实的市场竞争进行磨练，具有积极而深远的意义。

第二节 研究内容和研究方法

一、研究内容

论文研究的内容主要有五个方向，对整个项目的创意、收入来源、市场、创业团队、财务数据都进行了一定的深入挖掘。

（一）项目简介

导游搜索项目通过建立全国性的乃至拓展至出境游的导游与旅游者交流的平台，导游服务的第三方担保平台，为日益盛行的自助游、自驾游提供更为专业、全面、深入和有保障的导游服务，方便、丰富并提升整个旅游体验，使网站逐步发展成为旅游者自助出行，拓展旅游思维的必备工具。网站收录全国导

游信息，旅游者可通过轻松的搜索找到旅游目的地的导游、报价、推荐旅游线路。旅游者和导游双方在线达成交易，可通过网站第三方支付平台担保支付。导游服务结束后，在导游确认服务完成的一段时间后，收到旅游者支付的服务费用。旅游者可以对导游的导游技能、线路规划和服务态度等多方面进行评价。评价成为导游升级系统的一部分，是导游级别评定的决定性因素。通过以上一系列的相互支撑和约束的机制，网站立志发展成为权威性的导游资源港和第三方担保平台。

网站创立初期以高端定位创立网站形象，从高端导游服务入手，打造网站服务高端、专业的形象，网站以自身第三方平台作为双方交易的担保，重塑导游行业的信誉，打破导游行业收入主要来源于收入和价差的恶性循环，使其重回服务创造收入的价值点。

网站运作中期，拓展全国及世界业务，兼顾入境游、出境游，发展中端导游成为会员，通过导游评级系统和培养计划，通过市场机制的淘汰选择，提升导游素质，促成导游整体能力的提升，发展成为凸显地方特色的全国性的导游服务网站。

网站运作成熟期，重点拓展世界范围内的业务，开发多语种导游服务，推出高端境外游、入境游的导游服务。

（二）利润来源简析

网站通过全新的商业模式，通过导游升级及会员系统，多渠道的打造收入来源。网站初期仅收取极低交易抽成，吸收大量导游加入。网站运作后期，通过会员评级制度，区别定价。

网站的利润来源有四个途径：

- （1）广告收入
- （2）交易服务费
- （3）会员年费
- （4）第三方支付平台的资金金融收入

网站通过第三方支付平台实行交易担保，交易量较大的时候账面盈余资金较多，可以通过金融运作创造收入。

（三）市场目标概述

导游搜索项目的线上受众覆盖面较广，为所有有意愿为私人导游服务付费的游客提供所有需要的服务和产品，可覆盖至全国各大旅游城市、旅游景区，甚至是国外的旅游城市和景区。

导游搜索项目的目标为：

（1）导游搜索项目前期吸收全国 90%以上的持 IC 卡高端导游加入网站，网站运作成熟期全国 60%以上的导游成为网站会员。网站会员在网站的交易收入占其总收入的 60%以上。

（2）导游搜索项目让 90%以上有找导游需求的旅游知道并能够登陆到我们的网站，80%登陆到网站的游客在对网站的信用、功能有所了解后愿意通过网站平台与导游达成交易，60%的游客愿意分享网站的线路规划功能。

（四）资金需要

根据对导游搜索项目第一期资金使用的预算，从项目启动开始到公司实现正现金流运营，资金需求量为 401 万元人民币。出于谨慎考虑，需预留部分资金以备不时之需，项目总融资需求为 500 万元。

（五）财务分析

根据对导游搜索项目的现金流量表和损益表的预测，到 2015 年年底，公司将累计实现 2100 余万的利润。项目投资回报率为 420%，投资回收期为 2.4 年，内部收益率为 14%。

二、研究方法

本论文采用理论结合实际操作的方法对项目进行深入的研究。

通过大量的市场调查、访谈研究产品和市场定位；通过客户的需求来预测可能的收入模式；通过精细的财务规划和分析研究项目的投入和可预期的收益；通过创业团队成员过往的工作经历来研究各成员在团队里的角色，通过对政策、行业格局、竞争对手、市场趋势的理解来判断潜在的风险。

第三节 论文结构

本论文根据其结构共分为七个章节。

第一章导论，对本文的选题背景、研究内容和研究方法以及论文结构做一系统的说明。

第二章文献综述，对以往的研究成果以及相关理论进行回顾。

第三章产品和市场，对项目的最终产品以及目标市场定位、市场需求进行阐述和分析。

第四章运营，从公司经营的角度，描述了对整个项目运作的构想。

第五章管理团队及公司组织，展示了实施项目的人员配置。

第六章财务分析，对项目的资金以及收益进行预算。

第七章风险控制及退出机制，指出项目可能面临的各个方面的风险、对应的规避和控制措施，以及在一定的时期之后投资者可以通过何种方式退出投资，获取回报。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫