



组团业务的计划与调度

◎ 李 宜 编著



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

组团业务的计划与调度

李 宜 编著

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是校企合作编写的“工学结合”教材。内容选取以对旅行社计调工作岗位的职业能力分析结果为依据,以计调工作项目和工作任务流程为主线,选取的内容既满足职业能力的培养要求,又充分考虑中等职业教育对理论知识学习的需要,并融合旅行社计调工作岗位的工作人员职业素养的相关要求。内容的编排紧紧围绕任务引入和任务分析循序渐进,每个项目的学习以任务引入—任务分析—知识储备—任务实施—课后训练为线索,符合学生的认知规律。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理及相关专业的教材。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

组团业务的计划与调度/李宜编著. —北京:北京交通大学出版社, 2015. 9

ISBN 978 - 7 - 5121 - 2423 - 3

I. ①组… II. ①李… III. ①旅行社 - 业务管理 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 211331 号

策划编辑:韩 乐 责任编辑:郭碧云 助理编辑:严慧明
出版发行:北京交通大学出版社 电话:010 - 51686414
地 址:北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编:100044
印 刷 者:北京鑫海金澳胶印有限公司
经 销:全国新华书店
开 本:185 × 260 印张:7.75 字数:193 千字
版 次:2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷
书 号:ISBN 978 - 7 - 5121 - 2423 - 3/F · 1543
印 数:1 ~ 1 000 册 定价:26.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010 - 51686043, 51686008; 传真:010 - 62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

Preface

组团业务的计划与调度

“旅行社计调业务”是旅游管理专业的一门专业核心课程，是学生从事旅行社计调工作岗位必修的课程，也是旅行社计调人员必须要学习和掌握的集知识和技能为一体的课程。

本书总体编写的原则是理论与实践紧密结合，力求结构严谨、形式简洁。内容选取以对旅行社计调工作岗位的职业能力分析结果为依据，以计调工作任务和流程为主线。主要内容包括组团计调业务的概述、大陆游计调、港澳台游计调和出入境游计调。内容的选择既满足了职业能力的培养需求，又考虑到应用型教育对理论知识的需求。

本书内容的编排包括任务引入、任务分析、知识储备、任务实施和课后训练五部分。每个部分的学习以任务流程和职业能力要求作为重点，以完成工作任务为中心，整合相关理论和实践。教材内容安排合理，前后呼应，知识连贯。

本书是校企合作编写的“工学结合”教材。在本书编写过程中，参考和引用了国内相关教材、论述和网站的许多宝贵资料，未能一一注明出处，在此一并表示衷心感谢。由于编者水平有限，粗疏浅陋之处在所难免，诚望读者批评指正。

编者
2015年7月

目 录

Contents

组团业务的计划与调度

单元一 组团计调业务的概述	1
任务 认识计调工作	1
第一节 组团计调业务的产生与发展	2
第二节 组团计调业务的含义及特点	3
第三节 组团计调部门的作用	4
第四节 组团计调部门的职能	4
第五节 组团计调人员的分类	5
第六节 组团计调人员的主要职责	9
第七节 组团计调人员的职业素养	10
单元二 大陆游的计划与调度	17
任务一 产品设计	18
第一节 大陆游产品设计的原则	19
第二节 大陆游产品设计的内容	21
第三节 大陆游产品设计的流程	25
第四节 大陆游手绘地图与特色线路精选	26
任务二 产品的定价和报价	34
第一节 大陆游旅游产品的定价	35
第二节 大陆游组团计调的计价与报价	39
任务三 组织发团	42
第一节 计调部门发团管理概述	43
第二节 地接社的选择	44
第三节 《国内旅游合同》的签订	46
第四节 旅行社发团作业流程	48
单元三 港澳台游的计划与调度	56
任务一 港澳台游计调业务操作流程	57
第一节 港澳台游计调操作流程	57
第二节 办理赴港澳台证件的流程及审核资料	60
第三节 往来港澳台签注种类	62

第四节	港澳台游手绘地图与特色 线路精选	86	第三节	团队旅游签证的办理	91
任务二	港澳台主要旅游景点简介 ...	69	第四节	汇率	96
第一节	香港主要旅游景点简介	69	任务二	入境游计调操作	99
第二节	澳门主要旅游景点简介	70	第一节	入境游计调操作流程	100
第三节	台湾主要旅游景点简介	72	第二节	入境游计调操作注意事项	102
单元四	出入境游的计划与 调度	78	附录 A	中华人民共和国 旅游法	105
任务一	出境游计调操作	79	参考文献		117
第一节	出境游计调操作流程	80			
第二节	出境游手绘地图与特色				

单元一 组团计调业务的概述

旅行社计调部门是旅行社下设众多部门之一，隶属于旅行社。它是旅行社中的一个核心部门，在旅行社的组团计调业务中起着至关重要的作用。本单元主要讲解组团计调业务的产生与发展、组团计调业务的含义及特点、组团计调部门的作用和职能、组团计调人员的主要职责和职业素养等。

知识目标

- 了解组团计调业务的产生与发展
- 熟悉组团计调业务的含义及特点
- 熟悉组团计调部门的作用和职能
- 熟悉组团计调人员的分类
- 掌握组团计调人员的主要职责及职业素养

技能目标

- 可以撰写旅行社计调岗位工作职责
- 可以拟订计调人员招聘启事

任务 认识计调工作

【任务引入】

北京某旅行社刚刚成立，需要设置计调部门，请你帮该旅行社拟订一份计调岗位工作职责和计调人员的招聘启事。

【任务分析】

在拟订计调岗位工作职责和计调人员的招聘启事之前，应先了解什么是计调工作、计调工作的特点有哪些以及计调岗位的工作职责是什么。

知识储备

在旅行社工作当中，组团业务的领域非常广泛，它不能脱离其他部门独立存在。组团业

务的实际工作与其字面的意思有所不同,“组团业务”不仅仅是组织一个旅行团队或接待团队,它实际上是“计调业务”的一部分,它是旅行社业务中最关键、最复杂的业务。将旅行社外部与内部紧密相连的就是计调部门,牵一发而动全身。它要代表旅行社与供应商建立广泛的协作网络,并签订有关协议。计调人员对内要做好联络、统计和提供信息的服务,对外要协同处理计划变更和突发事件。

第一节 组团计调业务的产生与发展

1923年,在上海商业储蓄银行设立的旅行部是我国最早的旅行社。1927年,该旅行部独立,并更名为中国旅行社。由于当时战乱和经济不发达的原因,我国的旅游业规模较小,旅行社寥寥无几,旅行社计调业务发展缓慢。新中国成立后,由于对旅游业认识上的偏差,旅行社业发展仍然迟缓。直到改革开放以来,我国旅行社管理体制发生转变,旅行社业才开始真正市场化,计调业务进入全新的发展时期。

新中国成立以来,我国旅行社计调业务随着旅行社的变化与发展经历了下述四个不同的时期。

一、附属时期(从新中国成立到改革开放前夕)

这个时期的旅行社由外事部门统一管理,属于政府的事业或行政单位,主要负责友国的来访客人、华侨和港澳台同胞的旅华接待工作。这种接待注重的不是经济效益而是政治效果。因此,当时的计调工作主要负责为来访宾客订房、订车、订餐和提供一些委托代办服务,这些工作一般由接待部门的后勤人员担任,在旅行社内部处于附属的地位。

二、独立时期(从改革开放到20世纪80年代末)

随着旅游业的飞速发展、旅行社规模的逐渐扩大、接待业务的日益增加,处于附属地位的计调业务越来越无法满足需求。因此,旅行社将计调工作从接待部门的后勤工作中独立出来,成立了专门的计调部门。计调部门对内要为旅行社各个部门提供接待的各项后勤保障服务,对外要与协作单位建立稳定的合作关系,并代表旅行社与其签订协议。除此之外,计调部门还是旅行社的信息中心,每天要把来自社内外的大量信息进行整理、统计和传递。

三、智能多元化时期(20世纪80年代末到90年代初)

在旅行社开始建立和完善计划管理时,计调部门在原有的编制接待计划、联系协议单位等业务的基础上,增加了为旅行社的业务决策和计划管理提供信息、制订方案和进行可行性分析等工作,即在旅行社经营管理中担负起质量管理、业务管理和计划管理的职能。

四、服务专业化时期(20世纪90年代中期以来)

20世纪90年代中期以来,旅行社规模逐步扩大,因此,对计调业务的专业性也提出了更高的要求。计调部门除了继续承担管理职能之外,其业务重心更多偏向于旅游产品的统一调控和购买,争取批量优惠,提高旅行社的市场竞争力。有些旅行社甚至直接将计调部门改为采购部门,专门负责产品采购的工作。有些旅行社在计调部门之外设置票务部门,既为本

旅行社团队提供票务服务,又对外营业。在这期间,虽然旅行社计调部门的业务权限有所缩小,但实际上强化了计调业务,在过去一个计调部门做的工作现在被细分到多个部门进行运作,业务上更加细分化和专业化。

第二节 组团计调业务的含义及特点

上一节讲解了组团计调业务的产生与发展,接下来我们将要学习的是组团计调业务的含义以及特点。

一、组团计调业务的含义

计调就是计划和调度的结合称谓,是在旅行社内部专职为旅游团的游客进行旅游行程安排规划、统计信息、承担与接待相关的旅游服务采购,以及有关业务调度工作的一种职业类别。在从事国际旅游业务的旅行社中通常也被称为“Operator (OP)”,译为“操作员”。在旅行社的经营管理中,计调部门、接待部门和销售部门是旅行社的三个主要组成部分,与财务和人事等后勤部门组成了整个旅行社的动作体系。

旅行社的计调业务有广义与狭义之分。从广义上讲,它既包括计调部门为决策业务而进行的信息提供、调查研究、统计分析和计划编制等参谋性工作,又包括为实现计划目标而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、业务签约和监督检查等业务性工作。从狭义上讲,主要是指旅行社在接待业务的工作中,为旅游团安排各种旅游活动所提供的间接服务,包括安排住房、食品、旅游、交通、娱乐和购物等事宜,选择旅游合作伙伴,编制和下发旅游接待计划及预算清单等,同时确保这些服务与其他旅游企业建立合作伙伴关系等。

二、组团计调业务的特点

组团计调业务具有繁杂性、具体性、多变性和灵活性四个特点,接下来进行详细的讲解。

1. 繁杂性

计调业务的繁杂性主要表现在以下3个方面。

(1) 计调业务的种类繁杂:涉及采购、接待服务和安排游客的交通、吃饭、住宿、游玩、娱乐、购物等各项工作。

(2) 计调业务的过程繁杂:从组团社的接待计划到旅游团接待工作结束后的结算,都与计调业务息息相关。

(3) 计调业务涉及的关系繁杂:计调人员几乎和所有的旅游接待部门都有业务往来,而协调处理这些关系则贯穿于计调业务的全过程。

2. 具体性

无论是向其他旅行社预报收集的本地地区的接待信息,还是接受组团社的业务接待要约而编制接待计划,计调工作都是具体的事务性工作,总是在处理和解决与安排接待计划、联络和采购等有关的具体问题。

3. 多变性

计调业务的多变性是由旅行计划和旅游团人数多变性决定的。旅游团的旅行计划和人数

一旦发生改变,就会影响到计调人员的工作。此外,我国的交通和住宿条件都处于发展中,有的时候不能完全保证满足预订的要求,这些因素也给计调工作带来很多的不确定性。

4. 灵活性

旅游线路的变更体现了计调业务的灵活性。例如,由于旅游旺季时的车票紧张或者为满足游客个性的需求,不得不改变旅游线路和交通工具等。

第三节 组团计调部门的作用

旅行计划的实施决定着旅行社的发展,而计划的实施在于计调人员的贯彻和执行。计调人员对上要配合旅行社的发展计划,对中要核算成本、利润、支取备用款项和报账,对下要和导游、销售人员进行沟通。组团计调部门的具体作用有以下几方面。

一、计划作用

计调部门是旅行社接待任务的计划部门,是旅游团接待工作开展的第一站。计调人员根据接团要约,收集有关旅游团的各种资料并进行分析,拟订出科学的接待计划,然后下发接待部门做好接待工作。

二、联络作用

各旅行社的联络站就是计调部门,它发挥着枢纽功能。当收到组团社发来的要约后,计调部门要根据其要求预订当地的宿、食、行、游等,将本来松散的旅行企业统一协调起来,围绕旅游团的需求运转,从而形成综合接待能力。

三、参谋作用

计调部门不仅有旅行社接待游客的全部资料,而且还有与其他旅游企业合作的资料,这些资料的统计和分析为旅行社的决策层进行统一的计划管理提供了非常有力的依据。

四、结算作用

旅行社与餐厅、旅游车队、饭店等旅游接待单位的经济结算,是以合同和接待计划为依据完成的,而这些接待计划往往会因为其他人为原因而产生差错,这就给财务结算带来了麻烦。在这样的情况下,计调部门保存的旅游团的原始资料就成了团队财务结算的凭证。

第四节 组团计调部门的职能

组团计调部门的职能包括选择职能、签约职能、联络职能、统计职能和创收职能五个职能。

一、选择职能

旅行社与旅游相关企业建立采购关系,如酒店、车船公司、餐厅、航空、铁路、游览景点、娱乐场所及地接社等,向游客提供服务。在采购旅游服务过程中,作为一家旅行社的计

调部门去干涉饭店的经营管理、去调度航空公司飞机的飞行时间和线路是不现实的，但却可以在采购业务过程中发挥选择职能，在众多的采购对象中选择理想的合作伙伴，构成一个最优的服务系统，以确保旅行社优质的服务质量。

二、签约职能

旅行社在经营的过程中，要与许多旅游相关行业及企业发生经济关系，为了保持这种关系的稳定性，计调部门通常采取签订经济合同的方法。

旅行社计调部门的签约职能非常重要。为了从供应商那里得到更优惠的价格，旅行社最好对外统一签约。通过批量采购获得交易条件和优惠价格是旅行社赖以生存的重要途径。

三、联络职能

旅行社组织一个旅游团的旅行，是一个比较复杂的过程，它涉及的范围广、遇到的问题多。而在一线的导游人员却没有足够的时间和充分的条件来处理这些棘手问题，这就需要旅行社计调部门在经营管理中有 24 小时不间断的值班联络中心，来准确、及时、无误地传达问题的解决方案。例如团队成员在饭店被盗，游客在旅途中生病或死亡，就需要与有关部门以及保险公司联络通报，采取相应措施；出现航班或车、船时间的取消、变更等情况，需马上与餐厅、车队、饭店联系，并作出相应的安排，保证采购的旅游服务的供应，避免各站之间发生脱节，给旅行社和游客造成不必要的损失。

四、统计职能

旅行社实现经营目标和提高经济效益的重要保证就是统计工作，重点是对旅行社旅游业务进行逐月、逐季和逐年的科学分析。计调部门对这些信息进行统计与分析，以检查旅行社经营业务的实际情况，从而发现并及时解决问题。同时计调部门还了解客源的流向及流量，为旅行社进行经营决策提供依据。

五、创收职能

计调部门在对外洽谈业务时，根据总的旅游供给能力的变化，在协议价格的基础上作出调整，争取最优惠价格，降低旅行社的经营成本，增加旅行社的利润。因此，计调部门是旅行社的间接创收部门，为旅行社增加经济效益。因此，创收职能也是计调部门的一项重要职能。

第五节 组团计调人员的分类

从改革开放至今，我国的旅游行业蓬勃发展，计调人员的岗位也有了更精确的种类划分。从业务范畴划分，计调人员分为组团类计调人员、接待类计调人员、批发类计调人员和专项类计调人员四种。

一、组团类计调人员

组团类计调人员指的是在组团社内负责操作组团流程的专职人员。按照游客出行目的地

的不同,可划分为中国公民国内游计调人员和中国公民出境游计调人员。

1. 中国公民国内游计调人员

中国公民国内游计调人员包括两种类型:一是短线计调人员,二是中长线计调人员。

1) 短线计调人员

短线计调又称周边短线汽车团计调,此计调业务的旅游目的地在客源地的周边,旅游行程一般为1至3天,以旅游大巴车为主要的交通工具。短线计调一般是由组团社自己接洽或委托地接社安排乘用车、用餐、酒店住宿、旅游景点和派发导游等事宜。负责操作这类线路的专职人员通常被称为短线计调人员。

2) 中长线计调人员

国内中长线计调,指的是从客源地通过各种手段招徕本地旅游团或零散客,向旅游者提供的行程通常在3天以上,且主要交通工具为飞机或火车。中长线计调一般是由组团社委托当地接待社完成所约定的接待项目,并且在旅游目的地需要使用区间交通工具。负责操作这类线路的专职人员被称为中长线计调人员。

2. 中国公民出境游计调人员

中国公民出境游计调,指的是从中国境内客源地通过各种手段招徕本地零散客或旅游团,将其发往港澳台地区及中国以外的国家和地区游览,并委托境外旅游目的地的旅行社负责完成所约定的旅行游览活动的过程。负责操作这类出境游线路的专职人员被称为中国公民出境游计调人员。根据旅游目的地的不同,可将其细分为以下类别。

1) 英美澳加地区计调人员

英美澳加地区,是指英国、北美和大洋州等国家和地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为英美澳加地区计调人员。

2) 东南亚地区计调人员

东南亚地区,指的是泰国、马来西亚和新加坡,包括西南亚和泛太平洋地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为东南亚地区计调人员。

3) 德法西葡地区计调人员

德法西葡地区,是指葡萄牙、德国、法国、意大利和西班牙等欧洲国家和地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为德法西葡地区计调人员。

4) 非洲地区计调人员

因非洲旅游还处在开发阶段,旅游成熟的国家为数不多,故非洲地区指的是整个非洲大陆。目前,以肯尼亚、南非、埃塞俄比亚、赞比亚和埃及等旅游相对发展较好的国家为主。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为非洲地区计调人员。

5) 伊斯兰中东地区计调人员

伊斯兰中东地区,指的是中亚和中东国家及地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为伊斯兰中东地区计调人员。

6) 日韩地区计调人员

日韩地区,泛指日本、韩国和朝鲜等国家。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为日韩地区计调人员。

7) 俄罗斯北欧地区计调人员

俄罗斯北欧地区,是指俄罗斯及前苏联联邦国家和地区,包括瑞士、芬兰、冰岛、南联盟和挪威等北欧国家和地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为俄罗斯北欧地区计调人员。

8) 拉美地区计调人员

拉美地区,指的是秘鲁、阿根廷、巴西和智利等拉丁美洲国家和地区。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为拉美地区计调人员。

9) 港澳台地区计调人员

港澳台地区是中华人民共和国的一部分,因为历史和地域的原因,目前到这些地区旅游,并不像到国内其他地区旅游那么方便,需要持有赴港澳台相关证件。负责将中国公民送往这三个地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为港澳台地区计调人员。

10) 印巴南亚地区计调人员

印巴南亚地区,是指巴基斯坦、阿富汗、尼泊尔和印度等环喜马拉雅山南亚“古丝绸之路”地区的国家。负责将中国境内公民送往这些国家和地区旅游,并委托当地旅行社或接待机构负责完成所约定的旅行游览活动过程的专职人员,被称为印巴南亚地区计调人员,此类计调人员需熟知伊斯兰教、佛教以及古印度文化。

二、接待类计调人员

接待类计调人员,指的是在接待社中负责按照组团社要求和计划确定区间住宿、游览、交通工具、用餐和派发导游等事宜的专职人员。按组团社的地区差异,接待类计调人员分为国内接待计调人员和国际入境接待计调人员两种类型。

1. 国内接待计调人员

国内接待计调通常是以组团社和旅游目的地来界定的,指的是受中国境内组团社(不含港澳台地区)委托,按照其要求在中国境内旅游目的地(不含港澳台地区)完成其对游客承诺的接待内容和标准的过程。专职负责操作这一流程的人员,被称为国内接待计调人员。

2. 国际入境接待计调人员

国际入境接待计调,指的是受港澳台地区及中国以外的国家和地区组团社委托,按照其要求在中国境内的旅游目的地(不含港澳台地区)完成其对游客承诺的接待内容和标准的过程。在国际接待社中负责操作这一流程的专职人员,被称为国际入境接待计调人员。

三、批发类计调人员

批发类计调人员,指的是将本地区旅游业内同行的客源收集起来,专事某类或某种线路

操作,以优惠的价格让利于旅行社同行,并定期发团的专职人员。批发类计调人员是接待社和组团社之间的桥梁,也是接待社在这一地区设置或委托的联络机构。按旅游目的地的不同,批发类计调人员可分为出境游专线同业批发计调人员和国内游专线同业批发计调人员。

1. 出境游专线同业批发计调人员

出境游专线同业批发计调人员,指的是将本地区旅游同行的客源集合起来,发往港澳台地区及中国以外的国家和地区的指定旅游目的地,并交由当地接待社机构完成对旅游同行约定的接待内容和标准的专职人员。

2. 国内游专线同业批发计调人员

国内游专线同业批发计调人员,指的是将本地区旅游同行的客源集合起来,发往中国境内(不含港澳台地区)指定的旅游目的地,并交由接待社完成对旅游同行约定的接待内容和标准的专职人员。

四、专项类计调人员

随着经济的发展,时代的进步,游客对旅游的需求日益增大,这既反映在出行人数的增长上,也表现在旅游项目和种类的丰富及多变上。针对有别于传统旅游的需求及特定的旅游层次,产生了专事操作商务会展和修学游等特种旅游,仅仅订机票和酒店的自由人项目,专门和使馆接触负责签证事宜,以及针对学生团体和老年团体等的专项类操作人员,被称为专项类计调人员。

1. 商务会展类计调人员

商务会展类计调人员和传统意义上的计调人员有所不同,其涉及范围大,工作面也较为广泛,牵涉到会展需要的策划书的拟订、场地布置、场馆选择、用餐安排、用车安排、人员接送和会间及会后参观游览活动等的接洽安排。对这一类型的计调人员素质要求也较高,除了掌握传统意义上计调人员的操作职能以外,还需要有较强的统筹全局和谈判接洽的能力。

2. 机酒类计调人员

机酒类计调属于专项游计调的一种。随着现在人们对旅游个性化需求的增长,仅仅需要旅行社代订往返或单程机票和旅游目的地星级酒店的新型自助旅游方式日益盛行。很多代订机票和酒店的自由人服务网站也随之出现,不少旅行社也针对旅游者对旅游度假胜地的需求,推出机酒自由人产品,提供机票、酒店和接送机的服务项目。专门从事这种接待操作的人员被称为机酒类计调人员。

3. 签证类计调人员

在从事出境旅游业务的国际旅行社中,签证工作往往需要耗费大量的精力与使馆和签证处打交道。此类事宜一般都会有专人负责,其要求从业人员了解目的地国家的法规常识和签证手续,对游客递交的材料要进行前期的准备和审核工作,有较强的责任心,以免因表格填写错误或资料遗漏所造成拒签的严重后果。在旅行社中专门负责从事签证事宜的人员,被称为签证类计调人员。

4. 学生游计调人员

自原国家教委解禁“学生春秋游”活动之后,大多学校开始选择具有春游营业资质、合法、正规及能够提供安全责任险的旅行社来共同组织学生活动,在一定程度上分担了学校组织学生活动的风险和压力。学生游计调人员在这种前提下应运而生,他们专门为小学、中

学和大学等教育机构服务,负责学生生活场馆和基地良好合作关系的建立,把握少工委和团中央的文件精神,推出符合教育动向的学生活动产品。

5. 老年游计调人员

在中国的很多城市,人口结构已经进入老龄化阶段,随着经济的发展、人们思维方式的转变和生活条件的改善,老年人在出行游客中所占的比例越来越大,甚至已经成为了一种潮流。由于老年旅游团队和学生旅游团队一样,都属于特定的层面,因而有着适应性和特殊性的特点。专门从事老年活动产品设计以满足老年游客特殊需求的操作人员,被称为老年游计调人员。

6. 特种游计调人员

随着社会意识的宽容及生活水平的提高,游客对旅游活动的需求也日益丰富多彩,产生了探险游、艺术游和修学游等诸多特种旅游项目。针对这种需求所产生的特种游计调人员,就是为这些特殊游客的特殊需求负责安排接待的专职人员。特种游计调一般是一团一议,根据游客的不同需求制订不同的计划安排。

第六节 组团计调人员的主要职责

旅行社工作的核心部门是计调部门,计调部门的工作直接决定和影响着旅行社的正常工作。为了提高工作效率,计调人员应履行以下岗位职责。

(1) 通过对市场需求的调查研究,制订出具有特色的旅游线路吸引旅行者,提升旅行社的形象。

(2) 负责旅行社各常规线路的行程及安排的制订、修改和完善等工作,及时提出让客户满意的旅游线路及报价建议。

(3) 负责对内接待与安排旅行团,对外计划、协调和发团等。

(4) 实时监控已发团队的情况,团队旅游结束后,做好回访工作。整理客户的反馈信息,发现并解决问题,进一步提高服务质量。

(5) 计调人员在安排旅游团时,应协助部门经理,在交通服务、导游服务等方面做到有备无患。在安排旅游者的食宿和游玩活动时,应做到考虑周全,在确保团队质量的前提下,做到“低成本、高效益”。

(6) 在工作中,按季节及时掌握各个线路的成本及报价,以提高工作效率,并确保对外报价的可行性、可靠性及准确性。

(7) 规范整理团队资料并做好归档工作,其中包括旅游交易会的资料归档、日常业务中传真件的归档,以及组团社、地接社的宣传资料的归档,方便日后线路查找工作的顺利进行。

一、计调人员的具体职责

在一些旅行社中,计调人员的分工比较细致,每个人都有自己的具体职责范围。

1. 信息资料员

旅行社能否做出正确的决策,取决于信息资料员是否能够及时准确地掌握市场信息。信息资料员的具体职责如下:

(1) 收集和整理关于旅游业的各种信息;

- (2) 将整理好的信息资料下发给有关部门，并存档备查；
- (3) 向旅行社的决策层提供所需信息及资料分析报告；
- (4) 收集旅游团的反馈信息，以列表的形式整理、归纳。

2. 值班联络员

旅行社经营涉及范围广、信息量大，值班联络是沟通和衔接的重要环节。值班联络员的具体职责如下：

- (1) 做好电话记录和昼夜值班记录，能够及时准确转达与传递信息；
- (2) 全面掌握全社的接待计划，在登记表上正确记录接待团的人数、编号、订房情况、抵离日期、服务等级、下一站城市、车次时间或船号等；
- (3) 掌握旅游团的实时信息，并及时通知有关人员做好调整接待。

3. 订房业务员

旅行社要根据旅游团的要求、档次，合理安排住房。订房业务员的具体职责如下：

- (1) 与酒店或宾馆洽谈房价，并签订协议书；
- (2) 根据接待计划为游客及导游预订住房；
- (3) 认真负责地做好预订房的变更和取消工作；
- (4) 制作旅游团住房流量表及单项统计表；
- (5) 协同财务部做好旅游团用房的财务核算工作。

4. 内勤业务员

旅行社经营业务中必不可少的是内勤业务，内勤业务员的具体职责如下：

- (1) 与餐厅、车队进行洽谈，签订协议书；
- (2) 负责安排大型招待会、宴请、餐会等；
- (3) 根据接待计划，为旅游团订车、订餐，如有变更或取消要做好变更工作；
- (4) 负责安排有特殊要求的拜会、访问或参观等；
- (5) 为旅游团预订文艺节目票，负责落实专场演出等。

二、计调人员的主要工作内容

- (1) 分发和落实各业务部门提交的预订计划、变更计划。
- (2) 协助导游中心监控接待计划实施，处理预订计划在实施过程中的问题。
- (3) 收集、分析、管理和传递各种信息资料，提高咨询服务质量。
- (4) 协助外联人员和宣传策划人员调整产品结构，核定产品成本。
- (5) 整理、归纳业务档案，负责选择和评审工作。
- (6) 对饭店、购物场所、娱乐场所、旅游运输公司的不合格服务提出处理意见并负责实施。

第七节 组团计调人员的职业素养

大多数行外人士甚至部分旅行社的管理人员都有一种误解，认为旅行社大部分的服务质量投诉是由于导游的服务态度差及素质低导致的。实际上，计调人员的操作也与旅行社的服务质量问题息息相关。一个管理严格、完善的旅行社，对计调人员的职业素养应提出以下要求。

一、爱岗敬业

作为一名计调人员，必须热爱旅游事业。计调工作由无数的工作环节组成，繁琐而枯燥。如果没有爱岗敬业的精神，是无法把这份工作做好的。计调人员应有不怕困难、热爱本职工作的精神，以及团队合作的意识，善于利用团队的力量，发挥团队的作用，做好旅游产品的生产和销售工作，完成旅行社制订的经营目标。

二、细致负责的工作态度

旅游是一项环环相扣的活动，而计调人员就是负责将这些环节紧扣在一起。如果没有认真负责的态度，团队接送、票务和用车等其中一环没扣好或没扣上，就会出现失控的局面。计调人员在团队操作中稍有差池，就会造成旅行社的损失。因此，计调人员在工作中必须具有认真负责、一丝不苟的态度。

三、不断学习、勇于创新精神

旅游市场变幻莫测，计调人员必须要认识到不断学习的重要性，及时掌握旅游市场、旅游目的地的变换、地接单位实力的消长等情况，把学习的收获应用到工作改进中去，跟上时代发展的潮流。

四、精确的预算能力

计调人员应做到控制成本的同时又不影响团队运作的效果，也就是说，必须确保团队在有良好的运作效果的前提下，在不同行程安排中制订出一条最经济的旅行线路。

五、良好的交际沟通能力

计调人员经常与旅游相关部门打交道，做好计调工作的基本条件是善于人际协作与沟通。比如，计调人员在与合作单位洽谈时，如何在合作愉快的前提下，让旅行社的经济效益最大化？这就要求计调人员具有较高的谈判水平和较好的与人沟通的能力，只有这样才能使旅行社获得最大利益的同时又不损伤与合作单位之间的和气，乃至实现双赢。

六、较强的应变能力

对于团队运作中出现的突发事故或紧急事件，计调人员要有较强的应变能力和及时处理的能力，做到临危不惧。重大问题要及时请示，及时解决团队中出现的的问题，保证团队质量。

七、良好的计算机操作与应用能力

计调人员应具备良好的计算机操作与应用能力，熟练操作 QQ、MSN 等软件，具备熟练的打字技能。

八、较强的法制观念

计调人员要严格遵守单位的各项规定和财务制度，自觉维护集体和国家利益，绝不谋取