

—★★★—

21世纪

旅游管理专业

21世纪应用型精品规划教材· 旅游管理专业

旅行社计调业务

范贞 主编
张东娜 陈洪宏 刘宏申 副主编

本套教材内容特色:

- ◆ 既选编必需、够用的理论内容,又融入丰富的案例
- ◆ 突出行业特色,体现最新的理论思想和应用技术
- ◆ 以丰富、多样的版块设置,展现创新教材体系,引领课程改革

免费赠送
PPT电子课件
及习题答案



清华大学出版社

21 世纪应用型精品规划教材·旅游管理专业

旅行社计调业务

范 贞 主 编

张东娜 陈洪宏 刘宏申 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书共分为五个情境,由旅行社计调岗位认知、计调工作流程、国内游计调、港澳台游计调、国际游计调五个情境组成,情境的设置按照由简单到复杂,由一般到特殊,每一个情境都体现完整的旅行社计调岗位工作过程。

情境一旅行社岗位认知,主要是认知计调工作,介绍计调人员应具备的基本素质、计调岗位职责及工作要求及计调人员礼仪。

情境二计调工作流程,主要是介绍旅游产品设计的原则、内容和流程,旅行社产品定价和计调工作流程,组团社的计价和报价方式,发团业务的主要工作流程,地接社计调和报价方式,接团业务的主要工作流程。这一情境是为以后三个情境的学习和实践打下坚实的基础。

情境三、情境四、情境五,分别对国内游、港澳台游、国际游计调工作程序、工作内容进行讲述,让学生边学边做,做到教学做一体化。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅行社计调业务/范贞主编. —北京:清华大学出版社, 2014

(21世纪应用型精品规划教材. 旅游管理专业)

ISBN 978-7-302-34451-3

I. ①旅… II. ①范… III. ①旅行社—企业管理—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第270004号

责任编辑:曹 坤

装帧设计:杨玉兰

责任校对:周剑云

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:13.5 字 数:289千字

版 次:2014年2月第1版 印 次:2014年2月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:26.00元

前 言

旅行社计调业务是高职类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须掌握的课程，也是旅行社计调人员必须要学习和掌握的集知识性、技能性为一体的课程。

本书总体编写原则是理论与实践紧密结合，力求结构严谨，形式简捷。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，共包括计调岗位认知、计调工作流程、国内游计调、港澳台游计调、国际游计调。教材内容的选择既满足职业能力的培养要求，又考虑应用型教育对理论知识量的需求。

本书的对每一情境以旅行社真实任务导入内容，目的是与旅行社行业标准和岗位标准对应，使学生的学习内容与工作内容对应，使课堂教学内容与实践操作内容一致。情境的设置按照由简单到复杂，由一般到特殊，体现完整的旅行社计调工作过程，并且每一情境都配有旅行社计调工作真实案例和实训项目，巩固知识的积累和技能的训练。教材内容安排上，前后情境做到系统完整，前后呼应，知识连贯。

本教材是校企合作编写的“工学结合”教材。在本书的编写过程中黑龙江康华异彩旅行社经理宋江红女士参与部分内容的编写和指导，并提供了本教材的相应案例。

在编撰过程中，参考和引用了国内相关教材、论著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

目 录

情境一 计调岗位认知.....1	子情境五 组团社计调工作流程.....73
子情境一 了解计调岗位.....3	一、下达任务.....73
一、下达任务书.....3	二、填写任务单.....76
二、填写任务单.....3	三、任务整体评价考核点.....76
三、任务整体评价考核点.....4	四、相关知识点.....77
四、相关知识点.....4	思考与能力训练.....80
思考与能力训练.....21	
情境二 计调工作流程.....25	情境三 国内游计调.....81
子情境一 旅游线路产品设计.....26	子情境一 函电处理.....84
一、下达任务书.....26	一、下达任务.....84
二、填写任务单.....26	二、填写任务单.....85
三、任务整体评价考核点.....27	三、任务整体评价考核点.....86
四、相关知识点.....27	四、相关知识点.....86
子情境二 旅游线路产品定价.....44	子情境二 国内主要旅游目的地景点介 绍及线路示例.....92
一、下达任务.....44	一、下达任务.....92
二、填写任务单.....46	二、填写任务单.....92
三、任务整体考核评价点.....46	三、任务整体考核评价点.....92
四、相关知识点.....46	四、相关知识点.....92
子情境三 旅游线路产品采购.....55	子情境三 专线组团计调操作流程.....120
一、下达任务.....55	一、下达任务.....120
二、填写任务单.....56	二、填写任务单.....121
三、任务整体考核评价点.....57	三、任务整体考核评价点.....122
四、相关知识点.....57	四、相关知识点.....122
子情境四 旅游线路产品报价.....65	子情境四 接待计调操作流程.....123
一、下达任务.....65	一、下达任务.....123
二、填写任务单.....66	二、填写任务单.....123
三、任务整体考核评价点.....66	三、任务整体评价考核点.....124
四、相关知识点.....66	四、相关知识点.....124
	思考与能力训练.....134



情境四 港澳台游计调.....	135	三、任务整体评价考核点.....	169
子情境一 港澳台游计调业务操作流程... 137		四、相关知识点.....	169
一、下达任务.....	137	子情境二 入境游计调业务操作流程.....	179
二、填写任务单.....	138	一、下达任务.....	179
三、任务整体评价考核点.....	139	二、填写任务单.....	180
四、相关知识点.....	139	三、任务整体考核评价点.....	180
子情境二 港澳台主要旅游景点简介.....	149	四、相关知识点.....	180
一、下达任务.....	149	子情境三 我国主要旅游目的地景点及	
二、填写任务单.....	150	线路简介.....	183
三、任务整体考核评价点.....	150	一、下达任务.....	183
四、相关知识点.....	150	二、填写任务单.....	184
思考与能力训练.....	159	三、任务整体考核评价点.....	184
情境五 国际游计调.....	161	四、相关知识点.....	184
子情境一 出境游计调业务操作流程.....	165	思考与能力训练.....	191
一、下达任务.....	165	附录 中华人民共和国旅游法(节选).....	197
二、填写任务单.....	168	参考文献.....	208



情境一

计调岗位认知

【教学目标】

知识目标：认知计调工作；掌握计调人员应具备的基本素质；熟悉计调岗位职责及工作要求；知晓计调人员礼仪。

能力目标：培养较强的学习能力、总结分析能力以及团队协作能力；撰写旅行社计调岗位工作职责；编写计调人员招聘启事。

素质目标：热爱计调工作，具有较强的责任心，与团队成员合作精神和创新意识。

【关键词】

计调岗位认识 计调岗位职责 计调人员基本素质 计调礼仪



案例导入

一名计调的博客

计调的工作十分重要，下面是计调的基本工作流程，要做好计调和外联人员必须要清楚线路，要不客人会把自己问倒。

计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，这其中确实需要一定的技巧。计调人员提高工作效率、避免差错应注意以下几个方面的问题。

一、人性化。计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“多关照”、“马上办”、“请放心”、“多合作”等谦辞的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现合作的诚意，表达作业的信心，显示准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感、换取信任与合作，一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示，它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

二、条理化。计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划，重点是人数、用房数，有否自然单间，小孩是否占床；抵达准确时间和确切地点，核查中如发现问题及时通知对方，迅速更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信仰徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅；如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有变化，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

三、周到化。“5定”（定房、定票、定车、定导游员、定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。这很像火车货运段的编组站，编不好，就要“穿帮”、“撞车”，甚至“脱节”。俗话说：“好记性不如烂笔头。”要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过24小时，能解决的马上解决，解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，一定要争分夺秒，快速行动；第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对

方的询问,要用肯定词语,行还是不行,“行”怎么办?“不行”怎么办?不能模棱两可,似是而非。

四、多样化。组一个团不容易,往往价格要低质量还要好,因此计调人员在其中往往发挥很大作用。所以,计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案,以适应不同游客的需求,同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭。有多套方案,多种手段,计调就能在“变数”中求得成功,不能固守“一个打法”,方案要多、要细、要全,你才可“兵来将挡,水来土掩”,真正做到纵然千变万化,我有一定之规。

五、知识化。计调人员即要具有正常作业的常规手段,还要善于学习,肯于钻研,及时掌握不断变化的新动态、新信息,以提高作业水平,肯下功夫学习新的工作方法,不断进行“自我充电”,以求更高、更快、更准、更强。例如,要掌握宾馆饭店上下浮动的价位;海陆空价格的调整,航班的变化;本地新景点,新线路的情况,不能靠“听人家说”,也不能靠电话问,应注重实地考察,只有掌握详细、准确的一手材料,才能对答如流,保证作业迅速流畅。

综上所述,计调人员不仅要“埋头拉车”,也要“抬头看路”,还要先学一步,快学一步,早学一步,以丰富的知识武装自己,以最快的速度从各种渠道获得最新的资讯,并付诸研究运用,才可以“春江水暖鸭先知”。虚心苦学、知识化运作其实是最大的窍门。

(资料来源: <http://blog.sina.com.cn/spongeboblily>)

子情境一 了解计调岗位

一、下达任务书

××旅行社刚刚成立,作为旅行社人资经理,请你制定出计调岗位职责、计调人员应具备的素质,在公共媒体上发布招聘启事。

二、填写任务单

请每个小组将任务实施的步骤和结果填写到表 1-1 任务单中。



表 1-1 任务单

小组成员:	指导教师:
任务名称:	模拟地点:
工作岗位分工:	
工作场景: (1) ××旅行社刚刚成立; (2) 招聘计调人员; (3) 人资经理拟定招聘启事。	
教学辅助设施	模拟旅行社真实工作环境, 配合相关教具。
任务描述	通过对旅行社计调招聘工作的展开, 让学生认知计调岗位。
任务资讯重点	主要考查学生对计调工作的认识。
任务能力分解目标	1. 计调人员基本素质; 2. 计调岗位职责; 3. 计调岗位基本技能; 4. 计调人员礼仪。
任务实施步骤	

三、任务整体评价考核点

- (1) 了解旅行社计调岗位职责。
- (2) 知晓计调人员所应具备的基本素质。
- (3) 能够进行简单计调技能操作。
- (4) 计调人员在工作中, 能够灵活运用对客服务礼仪。

四、相关知识点

(一) 计调基本素质

计调就是计划与调度的结合称谓。一般认为, 旅行社计调业务有广义与狭义之分。从广义上讲, 旅行社计调业务是对外代表旅行社同旅游服务供应商建立广泛的协作网络, 签订“采购协议”, 保证提供游客所需的各种服务, 并协同处理有关计划变更和突发事件; 对内做好联络和统计工作, 为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。从狭义上讲, 在旅行社的接待业务工作中, 为旅游团安排各种旅游活动所提供的间接性服务。包括食、住、

行、游、购、娱等事宜的安排，旅游合作伙伴的选择，旅游接待计划的制订和下发，旅游预算单的编制，导游人员的委派等业务。

在大型旅行社的经营管理中，市场部、计调部、接待部构成了旅行社具体操作的三大业务，与财务部、人资部等后勤部门组成了整个旅行社的运作体系。计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。

计调在旅行社的整体运作中发挥着以下两点极其重要的作用。

1. 旅行社经营活动的主要环节

旅行社销售的是无形产品，旅游者购买的是预付产品。在旅游过程中，旅游者能否得到与预付金额相匹配的旅游体验，旅行社能否兑现对旅游者的食住行的承诺，顾客的满意度、投诉率等，很大程度上取决于旅行社计调的工作质量和效率。旅游者的整个消费过程时刻与计调工作有关。计调外出采点和行程安排是保证旅游活动顺利进行的前提条件，而及时在内部传递相关信息又能保证销售工作的顺利进行和接待业务的顺畅。

2. 旅行社成本控制和质量控制的把关员

一个好的计调人员必须要做到成本控制，也就是说，必须在保证团队有良好运作效果的前提下，在不同行程中编制出一条能把成本控制到最低的线路。如在旅游旺季，计调人员要凭借自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等对旅行社来说，就相当重要。

质量控制，就是在细心周到地安排团队行程计划书外，还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。导游在外带团，主要是与计调进行联络以此安排客人的活动，而旅行社也恰恰是通过计调部对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监督，包括代表旅行社对游客在旅游过程中的突发事件进行灵活应变。

在旅游投诉中，许多人存在这样的误解，将关注点放在导游、司机身上，实际上，旅行社发生的服务质量问题，更多的是计调人员的操作程序出现问题。

基于计调工作的重要，一家管理严格、体制完善的旅行社，会对计调人员的素质有如下要求。

1) 爱岗、敬业

作为一名合格的计调人员，必须热爱旅游事业。计调工作有时是很枯燥的，由无数琐碎的工作环节组成，没有敬业乐业爱业的精神，是无法把这份工作做好的。计调人员应具有进取心，不怕困难，热爱本职工作，具有团队合作意识，善于借助团队的力量，发挥团队的优势作用，共同做好旅行社旅游产品的生产和销售工作，圆满完成旅行社制定的经营



目标。

2) 认真细致的工作态度

旅游是项一环节紧扣一环节的活动，而负责将这些环节紧扣在一起的工作便由计调人员去完成。如果没有认真负责的工作态度，票务、用车、接送团队、导游服务、客房安排等其中一环节没有衔接上，就会出现一招不慎、满盘皆乱的失控局面。计调人员在团队操作中绝不能出现差错，稍有差池，就会给旅行社带来巨大的经济损失和不良社会影响，因此，在工作中必须做到认真负责、一丝不苟。

案例 1-1

侥幸心理能保证带团质量吗

某旅行社在某省属市、县地区组织了一个赴港澳的旅游团。对于以组团为主的旅行社来说，能组成一个省属市、县的出境团真是不容易。出发前旅游团的游客自己办好了“港澳旅游签证”，可是旅行社的领队却还没有办好签证。团队出发了，安排在深圳有个一日游，带此团的导游兼领队与该团一起出发。计调部经理计划该团到深圳坐火车需要一天，然后在深圳停留一天，估计办个加急签证，也许领队的签证就可以办下来了，然后快递到深圳。然而，事与愿违，直到出境前的头一天晚上，才知道领队签证未办妥，不可能出去了，于是，只好将该团交给其他旅行社的领队。且不说该领队来回的费用问题，更重要的是，其结果导致了该团队业务的流失。本来，该团回来后还有一个团队也要出境，因为该团队出境前说好了，这是一个系列团。然而，由于该旅行社派不出领队，第二批团队就跟着第一批后来的领队所在的旅行社走了，致使该社失去了一次向该省所属市、县拓展业务的绝好机会。

(资料来源: wenku.baidu.com/2219e8691eb91a37f1115cb4.html)

3) 精确的预算能力

计调人员必须具备精确的预算能力，要做到成本控制与团队运作效果相兼顾。在保证团队有良好的运作效果的前提下，能在不同行程安排中编制出一条最经济、成本控制得最好的线路产品。

4) 良好的人际沟通和较强的交际能力

计调人员大部分时间会与旅游者和旅游相关部门打交道，善于人际协调和沟通是做好计调工作的基本条件之一。在与相关部门、单位协作中，要善于配合、谦虚谨慎、广结良缘，注意维护本旅行社的社会声誉。例如，计调人员在与合作单位洽谈时，既要合作愉快，又要争取利益最大化，为旅行社取得优惠的协议价格，这就要求计调人员需具有较高的谈

判水平，善于人际沟通，才能实现双赢。

同时，计调人员要与本公司的导游多沟通，对导游多了解一些，能根据旅游团的特点安排导游，如果是计调无权派遣的导游，可建议接待部派遣哪个导游，这样既有利于保证旅游产品的质量又能提高旅游者的满意度。

5) 具有不断学习、创新的能力

旅游市场千变万化，计调人员必须要认识到知识更新的重要性，认真了解旅游市场、旅游目的地的变化、地接单位实力的消长情况等，还要根据学习的收获，不断对工作进行改进，跟上时代发展步伐。平时多充电，如看一些谈判技巧、处理突发事件的书籍，以及了解一些法律知识、旅游相关法规等，多向有经验的、优秀的计调学习，多参与中国计调网的论坛。



专栏 1-1

计调必备的三个基本能力

人们都知道计调重要，都需要计调高手加盟自己的团队，那么，计调高手最基本的技能是哪些呢？笔者试谈谈想法，希望和大家交流一下。

第一，计调需要交际能力。且不说交际能力的重要，就算平日里生活之类的事情，如果交际能力不强，不能充分表达自己的意思，恐怕也很别扭吧？这些能力包括：与客户商谈业务；与涉旅企业洽谈供应；与上级处好关系；洞察下属状态的等。有些时候，一句话，一个眼神就能达成默契；有些时候，一份关怀，一声问候就能体现温馨。毋庸置疑，一个有魅力的人是受欢迎的，也是能打通关节，运筹帷幄，出谋划策的智者，还是旅行社特别是中小旅行社最受欢迎的人才！

第二，计调需要基本的写作能力。一般来讲，旅行社简单的文书很多，包括产品策划，线路设计，表格制作，归纳总结等，如果连简单的意思都表达不清楚，恐怕难以胜任繁杂的计调工作吧！尤其在营销方面，文书写得比较好的人，应该体现本人的基本思维，一个好的思维就能激起读者的联想，能唤醒人们的认同感，这样的文化营销是最持久性的，也是能给企业带来意想不到的业务的关键！

第三，计调需要最基本的逻辑计算能力。一个产品的推出，离不开成本核算，一条线路的推广，一定涉及价格和质量的关系，如果连基本的成本核算都频频出错，做出来的节目单不是少报了这个，就是忘掉了那个，逻辑推理紊乱，造成利润拿不到手，还给同事增添很多麻烦，恐怕也很难适应计调岗位工作……

(资料来源：http://www.17u.net/bbs/show_15_1236300)



做好计调工作的七字诀

计调工作要仔细/复杂事情要简单/丢三落四要不得/简单事情要认真/延误时机要挨批/五化五定要做好/报价准确要效益/重复事情要创新/行程标准要写明/送票之前要对名/接送时间要搞清/票面内容要看全/确认传真要打印/交通时刻要认准/叮嘱对方要确认/交接手续要签字/发现问题要调整/客户需求要汇报/作团质量要保障/突发事件要速到/团款催收要及时/调整行程要确认/欠款团队要杜绝/通信联络要畅通/团队运转要关注/票据签单要收齐/各个细节要搞清/导游报账要审细/对方疑问要解释/卷宗资料要整理/全陪领队要沟通/团队结束要回访。

(二)计调岗位职责

计调部门是旅行社的核心工作部门，计调的工作直接影响和决定了旅行社的正常运转。为了提高工作效率，增加旅行社的经济和社会效益，计调人员应尽心尽力为游客服务，保证旅行社取得良好的效益。

1. 计调工作内容

由于各旅行社的规模和管理方式不同，旅行社计调部门的组织构架也有较大的差异。但计调工作岗位的职责具有共性，一般包括信息资料收集、计划统计、对外联络、订票业务、订房业务、内勤业务、调度变更等工作内容。

(1) 信息资料收集：负责收集各种资料和市场信息，为有关部门决策提供参考。

(2) 计划统计：负责根据本部门的业务要求编制各种业务计划，统计旅行社的各种资料，并做好档案管理工作。

(3) 对外联络：负责对外联络和信息反馈事宜。

(4) 订票业务：负责旅游团(者)各种交通票务的订购。

(5) 订房业务：负责旅游团(者)的各种订房业务。

(6) 内勤业务：负责部门内各种内勤工作。

(7) 调度变更：负责调度各种交通工具，并做好各旅行团变更的协调工作。

专栏 1-3

随州编钟旅行社部门设置及各部门工作职责

根据本旅行社的经营目标、旅游行业特点及国家相关法规政策，特设总经理、计调部、业务部、前台及导游部、财务及后勤部等部门。各部门任命专人负责管理本部门的日常工作，其工作职责如下。

一、总经理

旅行社职业经理人，是经过国家旅行社职业经理人考试并取得旅行社职业经理人资格证书，或在旅游行业有一定作为，受聘于旅行社，统领旅行社日常工作的一种职业经理人。

1. 岗位守则及行为规范

(1) 以身作则，遵守公司的各种规章制度。

(2) 理会公司经营目标，贯彻细化公司董事会的经营计划，根据公司经营目标及董事会经营计划，确定公司的部门设置及人员编制。负责部门经理的人事安排，制定公司各种规章制度，全权向公司董事会负责。

(3) 制订公司的发展战略规划，经营计划，组织监督各项规划和计划的实施。全面协调公司对外营销，确立公司在市场上的形象和地位。

(4) 提高综合分析能力、加强组织协调能力。推行公司制度化管理工作。积极向公司董事会提供对公司发展有利的决策。

(5) 负责公司的综合管理，坚持原则、实事求是、恪尽职守、清廉公正，自觉抵制不正之风，积极采纳员工合理化建议，紧抓员工专业知识培训工作。

(6) 严格监控各部门工作，发现问题果断采取相应措施，及时解决问题。

(7) 负责对部门经理的绩效考核，有权建议对各级管理人员和职能人员奖惩、任免及晋升。

(8) 关心员工、体察下情、发扬民主、倾听不同意见、明辨是非、知人善任，善于发现人才、使用人才、培训人才、提升人才、推荐人才，发挥各类专长人才的作用，调动他们的积极性和自主性，为公司发展储备人才。

2. 总经理应配备一到两名文员，协助总经理工作。

3. 根据工作需要，可设立副总经理职位，协助总经理对公司内部工作进行管理，更好地实现公司经营目标。



二、计调部

为实现旅行社对旅游资源的整合,开发设计旅游线路,设立计调部。

1. 计调部设立计调部经理

其下可根据旅行社的经营范围,设立商务人员、国内计调人员和国外计调人员。负责计调部门的管理工作。由总经理任命,报经董事会批准。

2. 计调部工作职责

(1) 负责公司旅游资源的研发采购,开发设计旅游线路。

(2) 维护与旅游景点、旅游饭店、旅游交通部门及合作旅行社的关系。负责旅游景点门票、旅游饭店的预订,对导游人员、旅游交通的调度等。

(3) 加强自我学习,提升开拓创新能力,根据公司经营目标、季节变换及社会实时活动等,开发新型旅游产品。

(4) 协助公司管理人员对导游、前台及业务人员进行旅游专业知识培训。

(5) 收集、听取其他部门的反馈信息,努力提高旅游产品质量,降低成本,对旅游产品定价提出合理化建立。

三、业务部

为开发市场,实现旅行社的经营目标,加强公司对外宣传,完成公司的营销计划,树立企业形象,设立业务部。

1. 业务部设立业务经理

负责业务部的日常管理工作,由总经理任命,报经董事会批准。

根据公司的营销计划和开发市场的实际需要,业务部可有业务人员若干,统一由业务经理领导。

2. 业务部经理职责

(1) 以身作则,遵守公司的各项规章制度。

(2) 明确公司的营销策略,领导业务部人员完成公司的营销计划。

(3) 提高业务管理能力,加强组织协调能力,及时把握和分析市场动态,掌握最新营销信息,并用于工作中去。

(4) 招聘和培训业务人员,增强业务部整体业务素质,提高团队的业务能力。

(5) 制订业务计划和业绩目标,要求每一位业务人员制订工作计划和业绩目标,监督和督促其完成目标,必要时给予帮助。

(6) 根据每一位业务人员的实际情况(性格、学识、喜好、经验、人际关系等),帮助其

制定一套符合自身的工作方法。

(7) 加强对客户关系的管理。了解业务人员的客户关系的管理情况,对其重点客户及难攻客户关系的管理,予以帮助。

四、前台及导游部

设立前台部的目的,是为做好对公司来访人员的接待工作,负责来访人员进行信息登记,并接待散客。

导游是旅游产品销售的最后一个也是最重要的一个环节,直接影响着旅游产品的质量,关系公司的整体现象。

1. 前台及导游部设部门经理

管理和分配前台和导游的工作并进行专业知识和技能培训。协助计调人员对导游进行调度。

2. 前台及导游部的工作职责

(1) 接待公司来访人员,进行信息登记,并通知相关人员接待。

(2) 接受散客预订,为散客办理相关手续,交给计调和财务人员。

(3) 收集、整理游客的反馈信息,接受游客投诉后交给公司内部相关工作人员进行处理,把处理结果反馈给游客。

(4) 加强自我业务学习,接受公司安排的培训,提高专业技能和服务水平。

(5) 自觉加强自我职业修养,维护公司形象。

五、财务及后勤部

为加强对公司财产的管理,控制公司的营业成本,提高公司利润,根据国家对企业管理的有关法律政策,设立财务及后勤部。

1. 财务及后勤部设立部门经理或主管

负责公司的财务和后勤部门的工作,负责人必须具有国家审计和财政部门颁发的相关职业资格证书,或有一定的财务管理经验和超强的财务管理能力,由总经理或董事会直接任命,对公司财务管理负责。

根据工作需要,财务及后勤部应配备具有国家审计和财政部门颁发的相关职业资格证书的工作人员。

2. 财务及后勤部职责

(1) 遵守国家对企业财务管理的法规政策及职业道德;遵守企业的各种管理制度。

(2) 认真做好本职工作,按时把各项财务报表上交到国家相关财政管理部门及公司管理