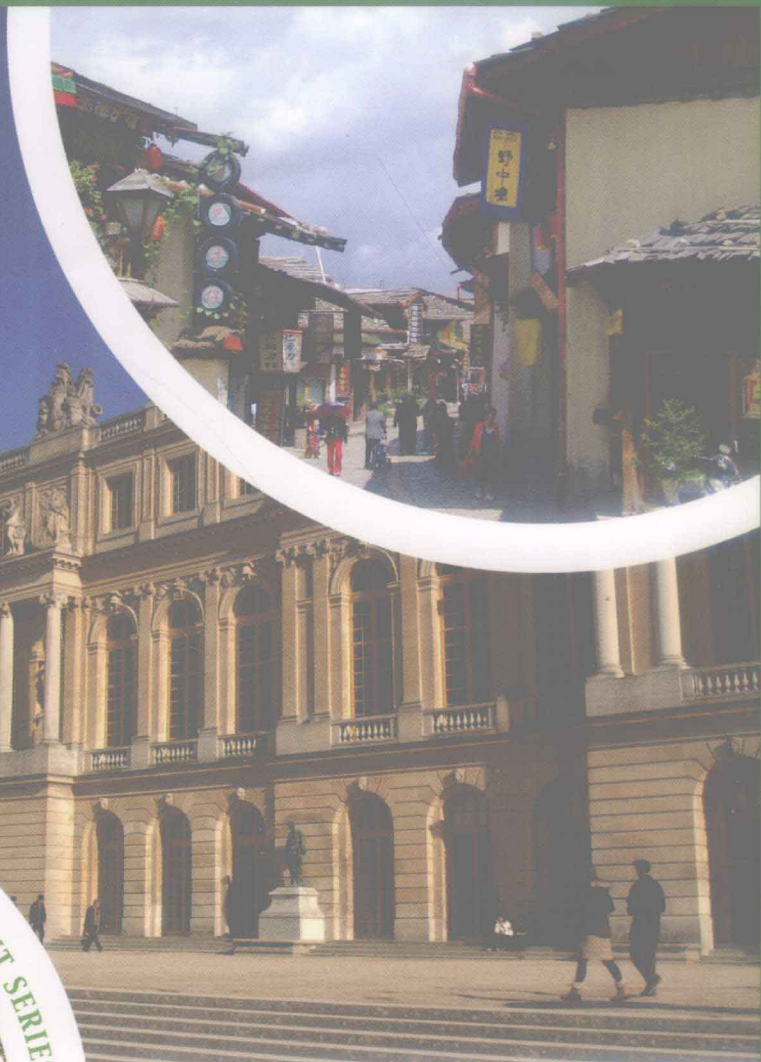


21ST CENTURY TOURISM MANAGEMENT SERIES



复旦卓越·21世纪旅游管理系列

# 旅行社计调 实务

蔡海燕 主编



復旦大學 出版社  
www.fudanpress.com.cn

# 旅行社计调实务

蔡海燕 主 编  
陈纯钰 副主编  
张德平 王 惠 参编

**图书在版编目(CIP)数据**

旅行社计调实务/蔡海燕主编. —上海:复旦大学出版社,2011.10  
(复旦卓越·21世纪旅游管理系列)  
ISBN 978-7-309-08464-1

I. 旅… II. 蔡… III. 旅行社-业务管理-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第196475号

**旅行社计调实务**  
蔡海燕 主编  
责任编辑/罗翔

复旦大学出版社有限公司出版发行  
上海市国权路579号 邮编:200433  
网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>  
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853  
外埠邮购:86-21-65109143  
上海浦东北联印刷厂

开本 787×1092 1/16 印张 9.25 字数 192 千  
2011年10月第1版第1次印刷  
印数 1—4 100

ISBN 978-7-309-08464-1/F·1757  
定价:20.00元

---

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。  
版权所有 侵权必究

旅游已经成为人类现代生活不可或缺的组成部分,成为当今世界文化经济活动中举足轻重的内容。1992年,旅游业跃居全球最大产业,十多年来持续发展,已被公认为现代服务的标志性产业,成为带动众多相关行业的朝阳行业。

中国旅游业发展迅速,现入境人数已经居世界第四位。世界旅游组织(WTO)预测,2015年中国将成为世界最大的旅游入境地;中国国内旅游人数多年高居世界之首。2011年国内旅游人数21亿人次,同比增长12%,国内旅游收入1.16万亿元,同比增长14%。入境旅游实现恢复增长,出境旅游增长速度继续加快。2010年中国入境过夜旅游人数5566万人次,出境旅游人数5739万人次,出境旅游首次超过入境旅游。《国务院关于加快发展旅游业的意见》更将中国旅游业确立为战略性支柱产业和与人民群众生活密切相关的现代服务业。

民以食为天,餐饮业更是关系着国计民生的战略性社会服务产业。我国餐饮业飞速发展,2009年营业额已逾二万亿元,十几年来,连续年均增长20%左右。而烹饪技艺作为中华饮食的核心,是中华四大国宝之一,焕发出新的青春,正走向世界。餐饮业这一传统服务业还在向现代服务业转型,并和现代旅游业相互交叉,相辅相成,互相促进。

旅游业和餐饮业的迅速发展都对专业人才提出了持续增长的需求,同时餐旅行业整体国际化、现代化进程又对旅游(烹饪)从业人员提出了更高的素质和业务要求,推动着旅游教育的发展。2007年全国开设旅游(烹饪)类专业的院校数为1641所,在校生为773757人。其中高等院校的在校生为397365人,每年旅游类专业高校毕业生就有十多万人。然而因社会转型、高教大众化扩容等诸多原因,每年旅游专业高校应届毕业生进入旅游行业就业率一直徘徊在10%左右,与每年行业发展所需成百万的人力资源需求相差甚远,餐旅人力资源矛盾凸显,旅游人力资源匮乏已经成为中国旅游业持续发展的瓶颈,旅游(烹饪)高等职业教育呈现出严重滞后的态势,进一步加强旅游高等职业教育势在必行。

面对餐旅高等职业人才奇缺,旅游职业人才培养面临着适应当代社会转型、深化教育

改革、加强素质教育的共同课题。

旅游(烹饪)人才有着现代化服务业从业人员的共性,国际化现代化趋向的特点,又各自具有服务和文化技艺的特色,在人才需求和培养中,独具特性。制订定位正确、切实可行的人才培养计划,编写适合于应用型本科和高职高专(旅游烹饪)专业人才的高质量教材,成为当今旅游(烹饪)高等职业教育的紧迫任务。为此,复旦大学出版社在2007年酒店管理专业系列教材编写工作会议暨教学研讨会的基础上,会同全国数十所高校和代表性的旅游企业,共同发起组成了复旦卓越·旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编审委员会,并于2010年6月在无锡召开了旅游管理(烹饪)专业“十二五”教材编写第一次工作会议暨教学研讨会。全国四十多所院校,以及著名旅游企业的五十余位专家、学者,主要围绕旅游和餐饮产业的现状与发展,就旅游管理(烹饪)专业主干课程设置,各教材主编、参编人员,编写体例,教材立体化建设等内容展开了认真研讨,正式启动了旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材工程,统一了有关旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编写的主要认识。

### 一、以“十二五”规划教材建设为依托

教育部“普通高等教育‘十二五’国家级规划教材”的申报工作于2010年下半年正式开始,这将更好地贯彻温家宝总理2010年《政府工作报告》中关于中国高等职业教育发展的讲话精神,和国务院关于加快发展旅游业和文化产业的指导思想,有力推进旅游管理(烹饪)高等教育事业。为了更加出色地做好这项工作,复旦大学出版社在应用型本科、高职高专旅游(烹饪)专业调研的基础上,有针对性地设计和推出了旅游(烹饪)专业“十二五”规划系列教材编写计划,并积极落实规划系列教材编写。

### 二、强化规划教材的实践应用性

旅游(烹饪)专业是实践应用性非常强的专业,“双证制”是高等职业教育的特色所在。因此,在本套教材编写中,我们力图使教材的问世切实符合教学教育发展的特点,做到理论框架体系明晰,又避免冗长的理论推导;以职业目标和劳动服务经营管理过程为教材编写导向,通过岗位调研,在进行职业分析、确定职业能力的基础上改造传统的学科化教材;突出职业教材的能力特色,强化教材的实践应用性,切实改变旅游教材编写内容和方式上存在的剪辑性成果多、研究性成果少,理论内容多、操作性内容少,传统内容多、创新内容少的“三多三少”现象,编写出科学适用的高质量教材。

### 三、采用校际校企合作的编著方式

旅游管理(烹饪)专业“十二五”规划教材编写是一项教育工程,由政产学研结合、中西部结合、本专科院校结合建设“十二五”规划教材,更是一项创新。系列规划教材编写注重吸收著名旅游企业的经营管理者和专业技术人员,以及政府部门的旅游专业管理人员参与编写;注重本专科院校旅游应用系科的紧密结合;注重借鉴中外旅游教育成果;注重中西部旅游院校教学一线老师的合作;注重南北方代表性旅游教育模式流派兼收并蓄、融汇整合,这些将对旅游(烹饪)教育乃至旅游和餐饮产业的发展产生巨大的推动作用。

#### 四、编写体例和出版型式创新

高等教育包括职业教育和教材改革,要彻底革命,还需脱胎换骨。脱胎,就是走出普教教材的学科模式;换骨,就是建立具有职教特色、能力特色的职教教材的编写体例。在本套教材的编写中,我们力求做到与传统的应用型本科、高职高专教材有所不同。例如,每章前面都配有学习目标、关键概念,章内还配有要点提示、资料补充、课件使用、活动背景等小单元,每章后按教学需要配有不同程度的习题和案例。

同时,以电子化教育资源丰富纸质教材,增加教材的直观性和仿真性。过去的教材只是纸质的教材、教参、试题,版本单一,而且由于教材出版周期的问题,教材内容往往与专业技术发展实际有一定距离,因而学校对教材内容滞后、需要增加新的内容和教学手段的呼声甚高。在本教材的编写中,我们着重开发电子仿真教具,通过电脑演示、模拟案例等手段,使学生对服务工作、经营管理等专业内容一目了然。这不仅丰富了教材,节省了学校人、财、物的投入,而且使学生在静态中接受知识变为了在动态中理解知识。

复旦卓越·旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编审委员会

# 前言

## Foreword

计调业务是旅行社核心业务,决定着旅游行程的服务与质量。当前国内旅行社普遍存在着线路产品单调雷同、低价竞争、创新能力差等问题,这与优秀的计调与管理人才严重匮乏是分不开的。

人才的匮乏源于教育的滞后。由于旅游教育起步较晚,教育与实践还有脱节,传统的教材重理论、轻操作,使作为旅行社核心业务的计调人才的培养没有得到足够的重视。计调的成长只能靠在工作岗位上的长期摸索,导致计调人才无论在数量上还是质量上都远远不能满足业务需要。

《旅行社计调实务》正是针对旅游行业计调优秀人才缺乏、缺少实践性教材的实际编写的,重点阐述旅行社计调人员必须具备的基础理论知识和职业基本技能。本教材立足于实际能力培养,对内容的选择标准作了根本性改革,打破以知识传授为主要特征的传统学科教材模式,转变为以工作任务为中心组织教材内容,让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识,并发展职业能力。每一个项目就是一个完整的工作任务。这是本书作为项目化教材最大的特点。

本书由蔡海燕任主编,陈纯钰任副主编。全书各项目撰写分工如下:蔡海燕(项目二、项目四)、张德平(项目一、项目三),陈纯钰、王惠(项目五)。本书编写人员为有相当实践经验和较高理论水平的高职院校教师和有多年操作经验的旅行社计调经理。由他们撰写,可以保证教材的质量。

由于时间仓促,本教材编写过程中可能存在一些疏漏,敬请读者及业界同仁批评指正。

蔡海燕

2011年5月20日

# 目录

# Contents

旅行社国内团 四日游

300 \ 团队计划 一、计划

280 \ 团队计划 二、计划

## 1 项目一 计调岗位认知

模块一 计调的种类和岗位职能、素质要求认知 / 002

模块二 计调在旅行社中的角色及作用 / 009

旅行社国内团 五日游

## 2 项目二 当地地接计调

模块一 建立往来单位的业务档案 / 015

模块二 计调采购与制定行程 / 017

模块三 计价和报价 / 026

模块四 接团准备 / 032

模块五 审核导游账单和资料整理归档 / 034

## 3 项目三 区域地接计调

模块一 建立往来单位的业务档案 / 038

模块二 线路编排 / 042

模块三 计价和报价 / 050



模块四 接团准备 / 055

模块五 审核导游账单和资料整理归档 / 059

## 4 项目四 国内组团计调

模块一 设计线路 / 065

模块二 甄选地接社 / 069

模块三 计价和报价 / 076

模块四 行前预订 / 077

模块五 审核导游账单和资料整理归档 / 082

## 5 项目五 出境组团计调

模块一 设计线路 / 086

模块二 制订出团计划 / 091

模块三 综合报价 / 098

模块四 通行证办理 / 101

模块五 行前预订 / 105

模块六 出团准备 / 106

模块七 审核导游账单和资料整理归档 / 109

附录：旅游行业国家标准及相关法规 / 111

参考文献 / 139

# 项目一 计调岗位认知

## 导入语

计调就是计划与调度的结合称谓,是在旅行社内部专职为旅游团(散客)的运行安排接待计划、统计与之相关的信息并承担与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作的一种职位类别。在从事国际旅游业务的旅行社中通常又称为OP(operator),意为“操作者”。在旅行社的经营管理中,销售部、计调部、接待部构成了旅行社具体操作的三大块,与财务、人事等后勤部门组成了整个旅行社的运作体系。

## 项目目标与要求

### 最终目标:

能形成对旅行社计调岗位的认知。

### 促成目标:

1. 了解旅行社计调的种类和岗位职能;
2. 理解计调岗位对从业人员的素质要求。

## 项目学习任务书

项目一的学习任务书见表1-1。

表1-1 项目一的学习任务书

项目模块	学习任务	备注
模块一:计调的种类和岗位职能、素质要求认知	了解旅行社计调的种类和岗位职能、素质要求	
	理解计调岗位对从业人员的素质要求	

续表

项目模块	学习任务	备注
模块二：计调在旅行社中的角色及作用	理解旅行社计调在旅行社工作中的作用	
	理解计调工作对整个旅行社工作的影响	

## 模块一 计调的种类和岗位职能、素质要求认知

### ◎学习目标

最终目标：

能形成对旅行社计调岗位的认知。

促成目标：

1. 了解旅行社计调的种类和岗位职能、素质要求；
2. 理解计调岗位对从业人员的素质要求。

### ◎学习任务

1. 调研一家旅行社，列举该旅行社所设计调的种类和岗位职能。
2. 系统阐述计调人员应具备哪些素质。

### 任务1 列举某家旅行社所设计调的种类和岗位职能

要求：拜访一家旅行社，对计调部门进行调研，列举计调类型和岗位职能。

例一：旅行社计调岗位设置见表1-2。

表1-2 旅行社计调岗位设置

计调种类	岗位细分	所设人数	主要职能	备注
组团计调	赴北美组团计调	2人	1. 收集北美地区相关旅游信息 2. 制定赴北美旅游组团计划 .....	
	赴日韩组团计调	3人	.....	
地接计调				

### 任务2 系统阐述计调人员应具备哪些素质

要求：与计调人员交流，分组阐述自己对计调人员所具备素质的理解。



## 一、旅行社计调业务的定义

所谓“计调”，就是计划、调度、安排的意思。计调业务是整个旅行社业务运作的灵魂。由于旅行社的计调工作涉及面很广，所以旅行社计调业务的概念也就有广义和狭义之分。

广义的旅行社计调业务是指为旅行社业务决策而进行的市场调研、提供信息、编制计划等参谋类工作，以及为实现旅游计划目标而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、协议签订、检查监督等业务工作。

狭义的旅行社计调业务是指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进行的具体工作，包括吃、住、行、游、娱、购等事宜的安排，旅游合作伙伴的选择，导游人员的委派，旅游接待计划的制订，以及旅游预算的编制等业务。

## 二、旅行社计调的种类

从1845年英国人托马斯·库克创办了世界上第一家旅行社，到1923年陈光甫在上海成立了上海商业储蓄银行旅行部（即中国旅行社的前身），从改革开放之后至现在，我国旅游业也得到蓬勃发展，计调人员的岗位也较之前有了更明细的种类划分。

从业务范畴划分，计调人员分为组团类计调、接待类计调、批发类计调、专项类计调四种，而这四种计调又可细分为几个类别。

### 1. 组团类计调

组团类计调按游客对象出行目的地又可划分为中国公民国内游计调、中国公民出境游计调。

(1) 中国公民国内游计调。该计调又可分为：① 中长线计调；② 短线计调（又称为周边短线汽车团计调）。

(2) 中国公民出境游计调。

出境游计调根据出境地区及语系可划分为：① 欧美澳加地区计调；② 德法西葡地区计调；③ 非洲地区计调；④ 东南亚地区计调；⑤ 日韩地区计调；⑥ 俄罗斯北欧地区计调；⑦ 伊斯兰中东地区计调；⑧ 港澳台地区计调；⑨ 印巴南亚地区计调；⑩ 拉美地区计调。

### 2. 接待类计调

(1) 国内游接待计调。

国内游接待计调，即国内地接待计调，按组团游客对象活动区域可分为：① 纯一地旅游接待计调；② 学生冬、夏令营活动计调；③ 中转联程旅游接待计调；④ 商务会展活动接待计调。

(2) 国际入境接待计调。

入境接待计调，即入境地接待计调，是指专营外国游客进入中国的接待安排，根据入境地区及语系可划分为：① 欧美澳加地区计调；② 德法西葡地区计调；③ 非洲地区计调；④ 东南亚地区计调；⑤ 日韩地区计调；⑥ 俄罗斯北欧地区计调；⑦ 伊斯兰中东地区计调；⑧ 港澳台地区计调；⑨ 印巴南亚地区计调；⑩ 拉美地区计调。

### 3. 批发类计调

批发类计调是针对本地区旅游业内同行定向收集客源、专事某类或某种线路操作,以优惠价格让利于旅行社同行,定期发团的专职工作。批发类计调是旅行社和接待社之间的桥梁,也可以是接待社在这一地区设置或委托的联络机构。批发类计调对其专事的批发产品既要熟悉旅游目的地的接待成本,又能按照组团社的发团规律制定接待计划,解决了旅行社收到零散客难以成行的困扰。批发类计调按旅游目的地区又可分为:

(1) 国内游专线同业批发计调。

(2) 出境游专线同业批发计调。

### 4. 专项类计调

专事操作商务会展、修学游、摄影游、探险游等特种旅游,或仅仅代订机票、酒店的自由行项目,或专门和使馆接触负责签证事宜,以及针对学生团体、老年团体的专项类操作,称为专项类计调。它又可分为:

(1) 商务会展计调。

(2) 学生游计调。

(3) 老年游计调。

(4) 特种游计调(包括修学游、摄影游、探险游等)。

(5) 机酒类计调。

(6) 签证类计调。

## 三、计调人员的业务范围

### (一) 设计行程和报价

#### 1. 地接

向外地组团社提供由他们组织的、来本地旅游的团体和散客的线路设计和价格;比如南京的某旅行社计调负责设计由山东青岛某旅行社组织的来南京旅游的20人团队的行程和报价。

#### 2. 组团

为本地有外出旅游意向并向本社进行旅游咨询的居民或团队设计旅游行程并做出相应的报价。

以上行程设计首先要以客人的需求为前提,在合理范围安排下要达到旅行社的利润最大化;若客人有特殊需求(安排宴请、冷餐会、大型招待会、为旅游团预订文艺节目票、负责落实专场演出等;负责安排参观、访问、拜会等)要及时和客人沟通并妥善作出相应的接待方案。

### (二) 向供应商做相应的采购并监督团队接待情况

若为地接团队,则需根据客户要求提前预订宾馆、车、餐厅及导游、返程火车/机票/船票;若为组团赴外地旅游,则需提前与游客即将去的目的地城市的地接社洽谈和安排接待的一切细节并做好传真确认,同时与航空售票处订购好往返的大交通。

### (三) 当好管家

在每次旅游团体或散客旅游结束后,导游来报账时,严格把关,并与财务部仔细核对每一个账目,确保准确无误。认真看游客填写的意见反馈单,有问题通知相关部门注意下

次改进。

#### （四）报价实时更新

要负责为社里每周的报刊广告提供最新报价并及时更新公司网站上的线路和报价。同时更新房价及机票政策,以备报价所需。

#### （五）设计新产品

对同行旅行社推出的常规、特色的旅游线路经常分析,并力推本公司的特色线路及旅游方案,在激烈的市场竞争中占据一席之地。

#### （六）客户回访

旅游过程中及结束后认真听取客户对服务是否满意的信息反馈,如有问题做好安抚及解决问题的的工作,为社里维护客户,对客户反映的社里工作有纰漏的地方,及时调整,以防后患。

#### （七）信息收集整理

负责收集各种资料和市场信息,为有关部门决策提供参考。具体包括:收集、整理来自旅游业的各种信息,向旅行社的决策层提供所需信息及资料分析报告,收集旅游团的反馈信息等。

### 四、计调人员的主要职责和岗位职责

#### （一）计调人员的主要职责

计调部门是旅行社工作的核心部门,计调部工作直接影响和决定着旅行社的正常工作。为了提高工作效率,增加效益,计调工作人员,应本着“尽心尽职、求实创新”的态度,履行如下岗位职责。

(1) 负责对内接待、安排旅游团,对外计划、协调、发团等。

(2) 广泛搜集和了解不断变化的旅游市场信息及同行相关信息。对其他旅行社推出的常规、特色旅游线路逐一分析,力推本社特色线路及旅游方案。

(3) 修改、制定和完善本社各常规线路的行程及具体安排,及时提出符合客人需求的旅游线路及报价建议。

(4) 计调部人员在协调、安排市郊及周边地区旅游团旅游时,对有关交通服务、导游服务等方面,要协助本部门经理,尽量做到有备无患,在安排游客的食、住、玩等活动时,尽量考虑周到,在确保团队质量的前提下,力争“低成本、高效益”。

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

(6) 加强同外联人员的联系,及时了解、掌握、分析反馈信息,然后进行消化、吸收、落实,提出合适的线路和价位建议。

(7) 按规定整理团队资料做好归档工作,包括旅游交易会的资料归档,以及日常业务中的传真件和地接社或组团社的宣传资料,以便今后做线路时查找方便。

#### （二）计调人员的岗位职责

计调部为了保证其业务能正常开展,必须建立一个科学和合理的组织机构。由于各旅行社的职能、规模和管理方式不同,旅行社计调部的组织架构也有较大的差异。不过,

计调部的内部岗位设置也有共性,一般包括信息资料、计划统计、对外联络、订票业务、订房业务、内勤业务和调度变更等岗位。

### 1. 信息资料

负责收集各种资料和市场信息,为有关部门决策提供参考。具体包括:

- (1) 收集、整理来自旅游业的各种信息。
- (2) 将汇编的信息资料下发给有关部门,并编号存档。
- (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并制作列表。

### 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。具体包括:

- (1) 承接并向有关部门及人员分发旅游团的接待计划。
- (2) 承接并落实各地旅行社发来的接待计划。
- (3) 编写本社年度业务计划。
- (4) 统计本社旅游业务月、季报表,编写接待人数月、季报告。
- (5) 向旅行社的决策部门、财务部门提供旅游团流量、住房、交通等方面的业务统计及分析报告。

### 3. 对外联络

负责对外联络和信息反馈事宜。具体包括:

- (1) 选择和联络本部门的合作者,对外报价或接受报价。
- (2) 传播并反馈各种信息,向上级主管提供各种资料,协调与相关部门的关系。
- (3) 做好昼夜值班记录和电话记录,将相关信息准确无误地进行转达与传递。
- (4) 对本社的接待计划应做到了如指掌,并在登记表上及时标出接待团的编号、人数、服务等级、订房情况、抵离日期、下一站城市、航班或车次时间等。
- (5) 掌握旅游团取消、更改情况,并及时通知有关人员做好接待调整工作。

### 4. 订票业务

负责旅游团(者)各种交通票据的订购,具体包括:

- (1) 负责落实旅游团(者)的飞机、车、船等交通票据,并及时将落实情况转告有关业务部门或人员。
- (2) 在接待各业务部门有关旅游团(者)人数、航班或车次的变更通知时,及时与有关合作单位联系,处理好更改、取消事宜。
- (3) 负责计划外旅游团(者)的飞机、车、船票的代订业务,并根据委托代办的要求办理订座或再确认事项。
- (4) 根据组团社的要求或旅游团的人数规模,负责办理申请包机/专列手续,代表计调部签订包机/专列协议书,并将情况转告有关业务部门,以便落实具体衔接工作。
- (5) 办理本社陪同导游和外地组团社全陪的飞机、车、船票的代订。

(6) 负责与合作单位做好旅游团(者)票务方面的财务结算工作。

### 5. 订房业务

负责旅游团(者)的各种订房业务,具体包括:

- (1) 负责与饭店洽谈房价,签订订房协议书。
- (2) 根据接待计划中客房预定要求,为旅游团(者)及陪同预定住房。
- (3) 负责住房预定的变更、取消事宜。
- (4) 负责包房使用、销售、调剂工作。
- (5) 负责旅游团(者)住房流量表的制作及其单项统计。
- (6) 协同财务部门做好旅游团用房的财务核算工作。

### 6. 内勤业务

负责部门内各种内勤工作,具体包括:

- (1) 与餐馆、车队洽谈并草拟协议书。
- (2) 根据接待计划,为旅游团订餐、订车,做好有关餐、车预定的变更或取消工作。
- (3) 负责安排宴请、自助餐会、大型招待会。
- (4) 为旅游团(者)预定文艺节目票,负责落实专场演出等。
- (5) 负责安排特殊要求的参观、访问、拜会。

### 7. 调度变更

负责调度各种交通工具,并做好因各旅行团的变更而带来的协调工作。

## 五、计调人员的素质要求

当今的旅游趋势正朝着国际化、大型化、网络化发展,这是一个更强调服务个性化的时代,对旅行社计调人员素质的要求也越来越高。计调人员能否跟得上时代的潮流,能否组合出更具个性化的旅游产品,正日益成为旅行社之间竞争的着力点。不管是规范型初级计调、策划型高级计调还是全能型主管计调,这些都是根据从业人员的业务能力所做的区分。有句话说得好:“相貌是天生的,素质是可塑的。”能力的大小可以靠后天的培养和提升,对于有志于从事旅游计调行业的人员来说,一个好的、优秀的计调人员究竟需要具备哪些素质要求呢?而一个管理严格、完善的旅行社又会对计调人员提出怎样的素质要求呢?以下几点做了个概括。

### 1. 业务熟练

必须对团队的旅行目的地情况、接待单位的实力、票务运作等都胸有成竹。

### 2. 具有敬业精神

必须热爱旅游事业,计调工作应该说其实是很枯燥的,是由无数琐碎的工作环节组成,没有敬业乐业的精神,是无法把这份工作做好的。计调人员应有进取心,不怕困难,热爱本职工作,具有团队合作意识,善于借助团队力量,发挥团队作用,共同做好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。

### 3. 认真细致的工作态度

旅游是个一环紧扣一环的活动,而负责将这些环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、接送团队等其中一环没扣好或没扣上,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,就会给旅行社带来损失,因此,在工作中必须做到认真负责、一丝不苟。计调人员应保证发出或接收的信息(如向其他旅行社报价、接收组团社的接团通知、预定旅游票据等)万无一失。

#### 4. 精确的预算能力

必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾。也就是说,必须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。

#### 5. 具有不断学习、创新的能力

旅游市场千变万化,计调人必须要懂得不断学习的重要性,认真了解旅游市场、旅游目的地地的变化、当地接待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,跟上时代潮流的发展。

#### 6. 良好的人际关系和较强的交际能力

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。在与有关部门、单位的协作中,善于配合、谦虚谨慎、广交朋友,同时注意维护本旅行社的声誉。譬如,计调人员在与合作单位洽谈时,既要合作愉快,又常常要频繁地讨价还价,为旅行社取得优惠的协议价格,争取最大的经济效益,这就要求计调人员具有较高的谈判水平,善于人际沟通,才能既获得最大利益,又不伤和气,乃至实现双赢。

#### 7. 较强的应变能力

对于团队运作中出现的突发事故、紧急事件,计调人员要有应变和及时处理的能力,重大问题要及时请示,排除团队问题,保证团队质量。

#### 8. 较强的法制观念

要严格遵守财务制度和遵守单位的各项规定,自觉维护国家和集体利益,绝不谋取私利。

#### 9. 良好的计算机应用能力

网络化操作时代,计调人员必须具备良好的计算机应用能力,要能熟练打字和运用各种办公软件,MSN和QQ作为办公辅助软件要合理应用于工作,可为旅行社节约电话费用,有利于控制操作成本。

#### 10. 有一定的地理、历史知识及文案写作能力

中国六大行政区域如何划分、国际几大板块的划分,国内外热点旅游城市的分布,自然景观的地域特性,人文景观的历史渊源,这些计调人员必须掌握的业务知识就要求其具备相应的地理、历史常识。设计行程时,恰如其分的修饰辞藻比干瘪无趣的行程单更加生动、更能激发游客在看到行程时的参团欲望;合作单位往来间的公文交流等同样要求计调人员具备一定的文学修养和文案写作能力。