

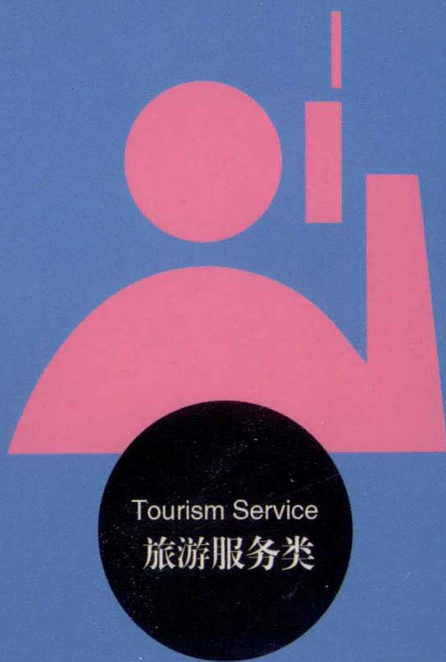
中等职业学校
课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

旅游计划与调度

冯国群 主编
何金祥 副主编

旅游教育出版社



T590.65/15

策 划:刘 权 景晓莉

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

旅游计划与调度/冯国群主编. —北京:旅游教育出版社,2011.8

中等职业学校课程改革规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2239 - 6

I. ①旅… II. ①冯… III. ①旅行社—业务管理 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 193670 号

中等职业学校课程改革规划教材

旅游计划与调度

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

冯国群 主 编

何金祥 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	15
字 数	186 千字
版 次	2011 年 8 月第 1 版
印 次	2011 年 8 月第 1 次印刷
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

中等职业学校课程改革规划教材

编委会

主任: 段建国 (中国旅游协会旅游教育分会会长)

副主任: 徐锦祉 (港澳中心总经理)

成员: (按拼音排序,排名不分先后)

北京市振华旅游学校

北京市外事学校

北京市劲松职业高中

北京教育学院朝阳分院

广东省旅游职业技术学校

贵州省旅游学校

桂林市职业教育中心学校

海口旅游职业学校

湖北省旅游学校

南京旅游职业学院

秦皇岛职业技术学院

山东旅游职业学院

陕西省旅游学校

上海旅游高等专科学校

上海市商贸旅游学校

上海市振华外经职业技术学校

上海现代职业技术学校

四川省旅游学校

太原旅游职业学院

武汉市旅游学校

云南旅游职业学院

旅游教育出版社

出版说明

为满足旅游行业对专业人才的培养需求,贯彻落实国家教育体制改革和教材建设的最新精神,受中国旅游协会旅游教育分会委托,根据教育部2010年修订的《中等职业学校教学目录》,我社组织编写了这套中等职业学校课程改革规划教材。

在编写出版这套教材的过程中,由中国旅游协会旅游教育分会段建国会长主持,全国20多所职业院校代表参加,共同听取了教育部职业技术教育中心研究所余祖光副所长和港澳中心徐锦祉总经理等专家对教材编写提出的意见和建议,讨论并确定了教材编写思路,力求使这套中职教材既能反映行业需求,又能贴近教学实际。

新版中职教材具有以下特色:

◎**编写理念以人为本,教学合一贴近实际。**整套教材突出以人为本的编写理念,专业基础课教材减少了理论阐述的篇幅,加大了图表分量,力求图文并茂、讲练结合,以降低学习难度,具有较强的可读性、操作性和趣味性;专业核心课教材则以就业为导向,将学习任务与未来工作过程及职业生涯相对接,除了让学习者提前了解将要工作的环境和即将共事的同事,便于及早规划职业生涯外,还引导大家正确看待服务工作,树立职业荣誉感。整套教材从标题名称的拟定、教学环节的设计和案例的引入等方面,以学生愿意学习、快乐学习为宗旨,注重做中学、做中教,教学做合一,理论实践一体化,符合学生的认知规律和阅读习惯,贴近教学实际。

◎**教学内容易学易懂,对接岗位直观实用。**专业基础课教材创新编写模式,通过不同单元,把学习内容任务化、把知识要点案例化。专业核心课教材把岗位任务的实施与工作过程完全对接,全程模拟工作场景,把完成一个工作任务所需的基础知识、服务准备、技能训练、任务实施、同步练习等内容用形象直观的操作图示及说明文字串联起来,易学易懂,直观实用。

◎**教材结构科学严谨,由易到难梯度明晰。**整套教材按照职业领域工作

过程的逻辑确定教学单元,以项目、任务、活动、案例等为载体组织各教学环节,在每个任务中,嵌入案例导入、看一看、说一说、想一想、做一做等环节,加大学生的参与性,提高学生的学习兴趣。通过基础模块、专业模块、拓展模块的分层次教学设计,由简到繁,由易到难组织各教学环节,符合中职学生的认知特点。

◎编写人员构成合理,行业企业深度参与。本套教材由中国旅游协会旅游教育分会组织编写,由教育部门、酒店高级管理人员、特级导游员、礼仪专家、中国芭蕾舞团原副团长等行业企业专家深度参与。第一作者均为业内专家,他们既奋斗在教学一线,又有在旅游企业挂职锻炼的从业经验。编写团队中还有行业专家和技术能手,如《形体及礼仪训练》主编蒋祖慧老师,曾任中国芭蕾舞团副团长,是我国著名女作家丁玲的女儿。《客房服务》主编之一潘先才任海南文华大酒店客房部经理,《西餐服务》副主编姜蓓任上海国际会议中心东方滨江大酒店餐饮会议总监,《中餐服务》副主编鲍小伟任四川盛嘉饭店管理公司董事长、国家级饭店星评员,《酒水服务》副主编荆悦任北京贵宾楼酒店酒吧服务经理,《会议服务》副主编伊蕾任北京国际会议中心人力资源部经理,《导游操作实务》副主编廖荣隆是四川省十佳导游,《导游讲解》副主编是上海特级导游李志军,《景区景点服务》主编之一是武汉黄鹤楼五星导游王建权,《旅游情境英语》副主编邵传英是海南美兰海航酒店综合管理部经理,《饭店服务情境英语》副主编是中国大饭店培训部助理经理袁媛、广东珠海阳光机场酒店副总经理赵倩男。

◎呈现形式新颖多样,教材界面亲切友好。整套教材双色印刷,装帧精美,符合中职生的年龄特征和阅读习惯。专业核心课程教材不仅有工作场景再现图片、专业设备用品图片,更有工作设备使用说明图示、专业技能操作流程图示、专业礼仪训练图示,部分教材还随书配有教学光盘,使教材呈现形式新颖多样。标题名称的拟定、案例的引入、贯穿全文的人物设计……更是贴近中职生的实际生活,使教材界面亲切友好,为学生营造了一个轻松快乐的学习环境。通过这些人性化的设计,将枯燥的专业知识学习变成了一次又一次愉快的职场旅行,在旅途中,学生们边学边做,可以达到最佳的学习效果。

我们想借此套丛书的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2011.8

目 录

CONTENTS

基础模块

单元1 我与旅游计调	3
项目1 我实现梦想的舞台——旅游计调	3
单元2 走近计调,做一名计调助理	13
项目2 体验工作——模拟一个团队的基调工作	13
项目3 小试牛刀——旅游产品初设计	17
项目4 靓丽登场——旅游文案设计与发布	24

专业模块

单元3 计调演练,做一名组团社专业计调员	61
项目5 发团准备	61
项目6 安排大交通	77
项目7 联络地接社	88
单元4 计调演练,做一名地接社专业计调员	95
项目8 接团准备	95

项目 9	落实住宿	99
项目 10	安排小交通	105
项目 11	落实参观游览项目	117
项目 12	预订就餐点	129
项目 13	委派导游员	137

拓展模块

单元 5	计调管理,做一名计调部门管理员	151
项目 14	处理旅游突发问题和事件	151
项目 15	产品询报价与团款结算	163
项目 16	策划旅游产品	176
单元 6	旅行社计调的信息化操作	193
项目 17	旅行社信息化管理	193
项目 18	“金棕榈旅行社业务流程系统”软件操作	199
参考资料		229
后 记		230

基础模块

单元 1 我与旅游计调

随着人们生活水平的提高,旅游已经成为大家生活中一个重要的组成部分。或二人蜜月,或探亲访友,或三五友小聚,或出差年会,或商务考察……这些都离不开旅游活动的开展。在旅游活动开展的过程中,我们对“导游”最为熟悉和了解,殊不知,在旅游活动的“幕后”,有一群专业人士为旅游活动谋划、设计、联络、安排和落实着一切事宜。这些专业人士往往有着丰富的旅游经历,熟悉众多的旅游目的地,掌握大量的旅游供应商信息,具备高效灵活的反应、策划、预算和创新能力,他们是旅行社及旅游公司的关键人物。这些人就是“计调”,目前比较流行的称呼是“OP”,即 Operation(操作)的简称。

项目 1 我实现梦想的舞台——旅游计调

计调,顾名思义,就是计划调度的意思,从字面意思上讲,它是一个动词。不过,在旅行社行业,它专门指代一类从业人员,即在旅游企业里为团体或个人提供旅游计划采购、调度服务及其相关服务的专业人员,有时也称为计调、线控、团控、担当等,业内简而通称“计调”,在从事国际旅游业务的旅行社中通常又称之为 OP(Operator),意为“操作者”。

具体讲,计调主要负责新线路的开拓、食宿谈判、行程安排、成本核算等经营管理工作。旅行社开辟一条线路、带一个团能否赚钱、盈利多少,全靠“计调”进行掌控和核算,因而“计调”也被称为旅行社的中枢,计调的素质直接决定了旅行社的经营管理水平,也决定着旅行社的利润和服务质量。

任务 1:我能做计调吗

作为中职生,与胜任计调工作有哪些差距呢?下面一起来看看吧!

1. 计调的工作内容

计调是做什么的？这是一个准备选择计调为职业发展方向的人所关心的。要了解这个问题，先要了解旅行社的计调部门。

旅行社的规模和性质不同，对计调工作的重视程度不同，影响到计调部门的设置、人员分工及工作内容有很大差异，有些旅行社甚至没有计调这个部门。但是，没有计调部门的旅行社不是说不需要计调工作，只是分工不明确或一个计调身兼数职罢了。计调部门的设置是根据旅行社的具体情况而定的，其承担的职责和发挥的作用会有所不同。不管是大型、中型还是小型的旅行社，都有一些核心业务需要计调部来完成。

比如，那么多的旅游线路，激发和满足着游客的旅游愿望，把游客带往世界的各个角落，是谁开发和制定这些旅游线路的呢？游客出去旅游，行程中的交通、景点、住宿、用餐、购物、娱乐等环节，是谁负责将它们组合起来的呢？谁负责与景点、车队、饭店、购物商店等合作单位联络呢？游客在行程中出现问题，又是谁负责协调呢？地接旅行社接待旅行团时，谁来负责编制接待计划并下发给接待部门呢……诸如此类的旅行社核心问题，都在计调部门的职责范围内。因此，计调部的工作是具体而复杂的，充满挑战性和创造性的，它需要一个团队分工协作来完成。

一般来说，计调主要做如下工作：

- (1) 收集、处理各种资料和市场信息。
- (2) 制订出团计划。
- (3) 制订接团计划。
- (4) 安排交通、用餐、住宿等。
- (5) 和地接社和组团社联络。
- (6) 考察并与饭店、餐厅、车队、景区、购物商店等谈价、签订合作协议。
- (7) 调派导游员。
- (8) 采购、预订以及变更和取消旅游产品。
- (9) 控制旅游团的服务质量。
- (10) 处理旅游突发事件。
- (11) 策划旅游产品。
- (12) 宣传、销售、改良旅游产品。
- (13) 办公室文案等。

看完了这些工作内容，计调做什么大家也就十分清楚了。在现实工作中，一个计调可能做一个方面的工作，也可能做多方面的工作，甚至在必要

时还会做非计调岗位范围内的事,比如做业务、门市接待及做导游等。

在大型旅行社,业务涉及面广,更多是专人负责计调,而在中小型旅行社,因人手少,往往一人身兼数职。

计调其实就是旅游活动顺利实施的总调度师,设计旅游线路需要敏锐的市场嗅觉,采购产品需要良好的沟通技能,处理突发事件需要超强的应变能力……作为一名中职生,从现在开始,就要结合自己的专长和兴趣,提前做好职业生涯规划,选择好起点,在计调领域不断学习、成长。

2. 计调的职业知识能力要求

基于对计调工作的认识,对计调的职业知识能力要求就有了大致的认识。可以说,什么样的计调岗位就需要什么样的知识能力,身兼数职时,就要具备多方面的知识能力,艺不压身,多多益善,或者有所选择,做精做专。总体上而言,旅行社对计调有如下要求:

- (1)对旅游有深入的认识。
- (2)有导游的经验和能力。
- (3)熟悉电脑操作。
- (4)熟悉计调业务流程,计调业务熟练。
- (5)掌握谈判的技巧和能力。
- (6)有精确预算的能力。
- (7)有良好的人际交往能力。
- (8)具备一定的地理、历史知识和文案写作能力。
- (9)有外语运用能力。
- (10)有创新意识和能力。
- (11)有处理危机的公关能力。
- (12)有合作的意识和能力。

任务2:我怎样才能成为计调

要胜任计调工作,我从现在要怎样做呢?

1. 专业知识准备

计调工作没有上限,工作没有最好,只有更好。计调专业知识储备很重要,比如对景点和游程的熟悉程度,这需要一个长期积累的过程。所以,从这方面来说,对计调的要求也是没有上限的。计调要热爱旅游业,这样才能有学习的热情和毅力。如果打算将来做计调,从现在起,就要依照对计调的知识能力要求,努力汲取多方面的知识。

(1) 选择旅游专业,学习专业知识。就计调业务来说,专业知识包括:计调部工作原理和内容、计调部产品设计、计调工作的计价与报价、计调部的发团、接团管理、计调部业务流程等。更多的、更实际的专业知识,恐怕还要在以后的工作中身体力行地去获得。

(2) 因为计调工作涉及面广,我们除了储备专业知识外,还要广泛涉猎,比如文学诗词、天文地理、历史掌故、花鸟鱼虫、营养健康、宗教哲学、心理学知识等都要有所了解,这样做不仅可以防止因这方面的知识欠缺而限制工作的开展,更重要的是它可以促进计调工作,提升计调工作的层次。比如,涉及老年游,如何针对老年人的心理?如何针对、满足他们的兴趣爱好?如何照顾他们的身心健康?再比如,对文化层次不同的游客,旅游产品的策划该强调什么?

(3) 充分利用网络,通过旅游网站获得丰富的信息。浏览和观看旅游书籍、报刊、影视等,也是很好的获取知识的途径。

(4) 在可能的情况下,多亲身参与旅游,首先让自己成为旅游爱好者,在此过程中增加地理、民俗、科技等方面的知识。

2. 操作能力准备

计调工作是操作性很强的工作,比如谈价、采购、制订接团计划、设计旅游产品等,都需要一定的实践能力,能力愈强,就愈能给旅行社带来效益。日常工作中,要经常用到电脑、传真、电话等,所以要及早储备这方面的操作能力。

(1) 在专业学习中,要重视操作能力的培养,多动手动脑,结合实践模拟操作,在此过程中发现自己的优势和不足,使自己的素质和能力有实质性的提升。

(2) 平时学习中多参与课外活动,提高自己的辩论、演讲、组织和合作能力。

(3) 在平时的游览活动中,可以多充当导游的助手,这是很好的锻炼机会。

(4) 参与旅游时,多关注、分析旅行社的行程安排和导游工作,总结得失,取得间接经验。

3. 职业态度准备

很多人认为计调的工作就是打打电话,询询价,没有什么难做和大不了的,谁不能做!然而,能干和能干好是有很大差距的。计调工作的性质是,90%的工作都是琐碎的、繁杂的、细小的重复劳动,这些事做成了、做好了、并不见什么成就。可做不好、做坏了,就会使其他工作和其他人的工作受连

累,甚至把一件大事给弄垮了。 $100 - 1 = 0$ 就是这个道理。

能让卫星上天的是人才,能让马桶不漏水的也是人才,能胜任计调工作岗位的更是人才。鸿鹄立志固然需要,而我们更需要的是把小事做细做好。借用海尔总裁张瑞敏的一句话:“什么是不简单?把每一件简单的事做好就是不简单。什么是不平凡?能把每一件平凡的事做好就是不平凡。”

面对重复而又细致入微的工作,计调要及早练就良好的职业态度。比如,安排行程时,要认真细致,不能有疏漏,否则将给游客和导游带来诸多不便,进而影响旅行社声誉。

(1) 职业态度要从平时培养。职业态度和平时的养成教育是分不开的,在平时就要注意不马虎从事,不怠惰懒散,要努力养成良好的行为习惯。

(2) 职业态度要和对旅游的认识、对计调工作的认识相结合。有了深入的认识,明白了工作的意义,从内心重视并热爱计调工作,良好的态度就会自然形成。

(3) 在日常学习和生活中要强调敬业乐业、乐观积极、认真细致、勇于负责、善于学习、踏实肯干、团结合作、精益求精的生活态度和学习态度,让它们在我们内心深深扎根。

综上所述,要成为计调,胜任计调工作,从现在开始,我们就要在以上三个方面长期努力,从知识上、能力上、态度上提升自己。需要注意的是,在现实中,很多计调是从导游员做起的,这是因为计调要熟悉旅游行程、需要和导游员协调配合、需要了解游客需求……想做计调,可以考虑先做导游,具备丰富的带团经验后,再从事计调工作。如果先进入计调部,就要多向经验丰富的导游员学习,或者在计调工作中积极兼职做导游,积累经验。

任务 3: 计调工作有前途吗

由于中国旅游行业起步晚,20 世纪 90 年代才出现旅游专业的本科,高校培训人才较滞后,高素质和高技能的人才相当缺乏。目前该行业的职业准入制度也相对单一,仅有国家旅游局开展的导游员认证以及劳动和社会保障部刚刚启动的旅游计调师认证。而旅游是综合性、关联性极强的产业,旅游业的迅猛发展急需大批高素质的综合性人才,这些人才既经对市场熟悉,又要有丰富的管理经验,还要擅长策划推广。这方面的人才可谓是屈指可数。

作为复合型、高技能的人才,旅游计调具有广阔的职业前景。

首先,我国的旅游业仍处于发展阶段,旅行社规模的发展规模不断扩大,数量不断增多,竞争日趋激烈,再加上计调的人才储备原本就不够,市场

对计调的需求相当大。

其次,因为竞争的日益增强,以及国际旅游业务的日益增多,对计调的素质能力要求必将越来越高。所以,计调的职业生涯一定要具备成长的特性,也就是说,计调从业者一定要有成长意识,才能在旅行社立足,并为旅行社的竞争尽一份力。

最后,计调的工作环境决定了从业者能得到很好的锻炼,只要用心,就能在业务能力上有很大的提高,从而建立起自己的职业优势。随着能力的提高,可以从事挑战性更大的工作和进入门槛更高的旅行社,接受更好的锻炼,让自己的职业生涯有不断提升和开拓的空间。

任务4:我的职业生涯规划

职业生涯规划,又叫职业生涯设计,是指个人根据社会经济发展需求,在对职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结的基础上,对自己的兴趣、爱好、能力、特点进行综合分析权衡,确定最佳职业奋斗目标,并为实现这一目标做出行之有效的安排的过程。

实际上,职业生涯规划不能等走上工作岗位后再进行,而应当开始得越早越好。职业生涯规划的目的并不只是帮助人们找到一份工作,更为重要的是,它能帮助一个人真正了解自己,为自己确定一生发展的方向,在权衡内外环境优势和限制的基础上,设计出合理且可行的职业生涯发展方向。

设计职业生涯,需要我们把目光投向未来,弄清楚自己适合从事什么样的工作?自己即将从事的工作若干年后会怎么样?自己的职业在未来社会需要中是增加还是减少?自己在未来社会中具有什么样的竞争优势,随着年龄的增加,是不断加强还是逐渐削弱……考虑得越周到,准备才会越充分。

1. 职业目标检测

结合社会现实及自身条件,对自己的职业生涯发展阶段进行规划,然后填写以下的职业目标图:

职业目标图

时间	职业目标	职业方向	措施
职校第1年			
职校第2年			
职校第3年			

续表

时间	职业目标	职业方向	措施
上班第1年			
工作1~3年			
工作3~5年			
工作5~10年			

2. 寻找职业能力差距

(1) 了解自我。按照下表要求,填写自我认识表。

自我认识表

长处		不足	
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	
5		5	
6		6	

(2) 组内讨论。以小组为单位,组员间相互讨论,找出大家带有共性的差距。

(3) 班级交流。各组推选出两名代表,在班级进行交流发言。

(4) 教师点评。教师对交流发言作适当点评,指导学生找出改进自我不足的方法。

(5) 按照下表要求,找出缩短职业能力差距的措施:

缩短职业能力差距的措施				评价	
不足		改进方法		小组内互评	教师评价
1		1		Yes No	Yes No
2		2		Yes No	Yes No
3		3		Yes No	Yes No

续表

缩短职业能力差距的措施				评价	
不足		改进方法		小组内互评	教师评价
4		4		Yes No	Yes No
5		5		Yes No	Yes No
6		6		Yes No	Yes No
建议：				评价汇总： A. 优秀 B. 良好 C. 基本掌握	
努力方向：					

同学们如果想进一步拓展综合素质并合理规划职业生涯,可看看由旅游教育出版社出版的《综合素质拓展训练》一书。我们想告诉大家的是,在走上工作岗位后,头两年拼的主要是业务技能和岗位能力,但是,这些能力是大家迟早都会掌握的,两年后,三年后……相同专业的毕业生在职场上的发展会有大不同,原因何在?因为综合素质不同,导致大家的职业轨迹有很大不同。要想拉大彼此间的距离,那就从现在开始,着手拓展自己的综合素质吧!

3. 成才案例列举

李云职校毕业,在职校学的并不是旅游专业,但因为喜欢旅游,想在旅游这个行业尝试尝试。此时的她,对自己的职业生涯还没有明晰的设计,比较迷茫。毕业后,一个偶然的机会,她看到一个旅行社招兼职导游的广告,她决定在实现自己梦想的征程上踏出第一步,于是就去参加了面试。

那家旅行社因为业务扩张,需要很多兼职导游,因为是短途,并不要求考取导游证。面试后,就是为时一个月的培训。在培训中,李云知道了导游的职责和能力需求,给他们上课的旅行社老资格的导游和计调表现出的见多识广和多才多艺,让她深深折服了。她暗下决心,自己也要成为那样的人才!同时,她对旅游有了更多的认识,如果能在这个成长中的行业里让自己也成长,走遍山山水水,设计出有魅力的旅游产品,让自己拥有一个完美的职业生涯,那该有多好啊?

培训结束后,李云以优异的成绩被旅行社录用。兼职做导游,收入并不高,而且早出晚归,很辛苦。但李云因为自己喜欢,每次都能学到很多东西。