



高等职业教育“十二五”规划教材 旅游类专业教材系列

旅行社计调实务

何 瑛 主编

LÜXINGSHE JIDIAO
SHIWU



科学出版社

高等职业教育“十二五”规划教材 旅游类专业教材系列
中央财政支持提升专业服务产业发展能力项目成果

旅行社计调实务

何 瑛 主编

赵文秀 董珍慧 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

《旅行社计调实务》是一本针对旅行社计调岗位的“项目导向、任务驱动”项目化教材。

全书由课程导入及国内组团计调、出境组团计调、国内地接计调、国际入境计调四个单元构成。本教材旨在让学生通过完成各种任务,熟悉与计调工作相关的知识,掌握计调岗位工作程序与技能;同时通过实践,使学生模拟操作计调业务,为其具备从事计调工作的职业素养和职业能力提供全方位的系列指导。

本书可作为高职高专旅游管理、导游等相关专业学生的教材,也可供相关旅游从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社计调实务/何瑛主编. —北京:科学出版社,2014
高等职业教育“十二五”规划教材·旅游类专业教材系列
ISBN 978-7-03-040563-0

I. ①旅… II. ①何… III. ①旅行社-企业管理-高等职业教育-教材
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第093025号

责任编辑:王彦刚 龚亚妮 / 责任校对:柏连海
责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号
邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年6月第一版 开本:787×1092 1/16

2014年6月第一次印刷 印张:17

字数:387 000

定价:34.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈骏杰〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135235

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

前 言

随着科技的进步、生产力的加速发展以及全球化浪潮的推动，2020年左右人类社会可能由信息时代进入休闲时代。也就是说，旅游业的蓬勃发展是大势所趋，它能提供最具潜力的就业机会。旅游人才在需求总量逐年攀升的前提下，除导游、外联人才需求继续旺盛外，又出现计调旅游人才短缺现象。旅行社的计调人员既把握着旅游行程的质量又控制着旅行社团队运行的成本，与旅行社的发展息息相关，是旅行社的核心、灵魂，是旅行社业务开展的重要岗位，也是学生就业的重要岗位之一。

“旅行社计调实务”是学生从事计调岗位工作应掌握的必修课程，是高等职业院校旅游管理专业的一门专业核心课程，也是旅行社计调工作人员必须要学习和掌握的集知识性、技能性为一体的课程。其作用是使学生掌握计调工作的操作流程和操作规范以及计调工作的管理技能，具备从事旅行社计调工作所需的职业能力。本书旨在让学生通过完成各种任务，熟悉与计调工作相关的知识，掌握计调岗位工作程序与技能；同时通过反复实践，使学生能够模拟操作计调业务，为具备从事计调工作的职业素养和职业能力提供全方位的系列指导。

从内容和形式上看，本书具有以下几个方面特点。其一，教材充分体现按照岗位工作流程、能力本位、任务引领、实践导向的课程设计思想。其二，将企业中计调岗位的实际工作内容引入教材，实现教材内容与企业岗位需求的无缝对接，体现针对性、实效性，教材拥有较丰富的企业实践案例。在对计调岗位进行细致分析的基础上，以工作任务为主导，按照计调岗位工作流程和能力本位的要求，重构内容体系，使学生在完成工作任务中掌握计调的基本职业能力。其三，教材中任务设计的内容贴近旅行社计调工作实际，设计要更具体、更有操作性。其四，教材突出实用性，避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前瞻性，反映本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法。最后，教材内容展现重点突出，文字表述简明扼要、通俗易懂，容易提高学生的学习兴趣。

本书由何瑛、赵文秀、董珍慧负责编写，何瑛负责拟定大纲和前言，并编写课程导入。单元一由董珍慧、何瑛编写；单元二由何瑛编写；单元三、单元四由赵文秀编写。最后由何瑛总纂定稿。

本书在编写过程中，编者借鉴了大量的出版物和网上资料，在此对相关作者表示真诚的谢意。同时，编者也获得了很多领导、专家和同事的帮助，在这里深表感谢。

由于编者水平和视野有限，加之时间仓促，难免有疏漏之处，敬请同行批评指正。

编 者

2013年12月

目 录

课程导入 初识旅行社计调工作	1
任务一 了解旅行社计调工作	1
任务二 了解计调工作岗位的基本职责	4
任务三 了解旅行社计调应具备的基本素质	6
小结	14
单元一 国内组团计调	15
项目一 认识国内组团计调	15
任务一 走访国内组团计调	15
任务二 国内组团计调业务流程	17
项目二 策划设计旅游产品	21
任务一 收集旅游目的地信息	21
任务二 设计旅游产品	24
任务三 询价、甄选地接社	27
任务四 旅游产品定价	32
任务五 旅游产品促销	38
项目三 组团计调业务操作	40
任务一 签订旅游合同	40
任务二 建立团队档案	54
任务三 订妥机/车/船票	55
任务四 委派全陪导游	61
任务五 和地接社做确认	65
任务六 和车队做确认	67
任务七 购买旅游意外保险	68
任务八 制作出团通知书并告知游客	70
项目四 团队实施的过程管理	74
任务一 团队跟踪	74
任务二 核算团队实际开支, 审核导游账单	76
任务三 团队资料整理归档	77
项目五 客户档案管理	78
任务一 客户档案的建立	79
任务二 客户评估	81
任务三 客户关系的维护	82
单元小结	85

单元二 出境组团计调	86
项目一 初识出境组团计调岗位	86
任务一 了解出境旅游业务	87
任务二 了解出境组团计调岗位	88
项目二 出境旅游产品设计	91
任务一 搜集整理出境旅游目的地概况	92
任务二 设计出境旅游产品	100
项目三 出境旅游团队操作	103
任务一 签订旅游合同	104
任务二 审核资料	112
任务三 派遣领队	119
任务四 制作出团通知书	124
任务五 召开团前说明会	129
任务六 实施团队跟踪	130
任务七 完成团队后续工作	132
单元小结	135
单元三 国内地接计调	136
项目一 初识国内地接计调	136
项目二 接团前的准备	141
任务一 旅游服务采购	141
任务二 旅游线路设计和行程制定	153
任务三 内部计价和对外报价	163
任务四 了解接团的基本业务	173
项目三 接团业务操作	178
任务一 制订和确认旅游接待计划	178
任务二 落实接待计划	183
任务三 选派地陪	184
任务四 团队跟踪	190
任务五 团队后续工作	197
单元小结	202
单元四 国际入境计调	203
项目一 初识国际入境计调	203
项目二 接团前的准备	208
任务一 了解旅游客源国概况	208
任务二 旅游服务采购	223
任务三 旅游线路设计和行程制定	230
任务四 内部计价和对外报价	232

项目三 接团业务操作	234
任务一 制订和确认旅游接待计划	234
任务二 落实接待计划	236
任务三 选派地陪	237
任务四 团队跟踪	242
任务五 团队后续工作	245
单元小结	247
参考文献	248
附录 中华人民共和国旅游法	249

课程导入

初识旅行社计调工作

学习目标

通过对这部分内容的学习，理解计调岗位在旅行社的核心地位，了解计调岗位的基本职责，通过走访旅行社对计调人员的工作状态有感性的认识。



课前导入

你知道旅行社有哪些工作岗位吗？请填写在下面的横线上。

作为旅行社的核心部门之一，计调部是一个后台部门，如同人的心脏一样重要但却看不到。接下来让我们一起来初步了解旅行社计调这个工作岗位。

任务一 了解旅行社计调工作

- ◇ **任务描述** 以小组为单位，自己联系并走访某家旅行社，并完成工作日志和调研报告各一份。
- ◇ **任务内容**
 1. 观察、记录并整理一份旅行社计调员工作日志。
 2. 写一份走访旅行社调研计调工作的报告。



任务提示

◆ 工作日志参考模板

工作日志

日期： 年 月 日

记录人：

姓名	工作单位	岗位		
时间	工作内容	工作方式	工作结果	备注
8:00~8:30	联系宾馆	打电话	与5家宾馆进行沟通	

◆ 调研报告基本组成部分

1. 基本情况简介（如调研目的、调研单位联系过程、调研时间、调研地点、调研对象等）。
2. 岗位工作情况描述（工作日志）。
3. 调研总结。

一、旅行社计调的概念

计调是计划和调度的简称。旅行社计调是旅行社中从事旅游产品的策划设计、旅游产品定价报价、旅游服务项目采购、成本核算以及为旅行团队及散客旅游行程做出具体安排并对旅游销售、服务等各环节进行调控的专业人员。通常被称为计调员、线控、团控、担当等，业内统称为“计调”。

计调是旅行社的基础岗位，也是核心岗位，如果说旅行社串联的是旅游相关行业，那么计调则串联了旅行社的各个部门，是旅行社食、住、行、游、购、娱等服务项目的总策划、总设计和总指挥，是旅行社中最核心、最重要的岗位。计调人员的素质直接决定着旅行社的经营管理水平，更决定着旅行社的利润和服务质量。

二、旅行社计调业务国内发展的历史

（一）后勤的计调业务

20世纪50年代初期，旅行社是“统一招待外宾吃、住、行事宜的管理机构”，负责承办政府部门有关外宾招待的事宜。为此当时的计调业务主要是为外宾订房、订车、订餐、订票（如机票、汽/火车票、轮船票及文艺票）和一些委托代办服务。计调业务一般由接待部门的后勤人员完成，通常称为后勤工作，它是一种间接的计调工作。

（二）独立的计调业务

20世纪70年代末80年代初期，随着我国旅行社接待业务量的日益增长和旅行社规模逐渐扩大，建立了专门的计调部门，使计调业务从接待部门的后勤工作中独立出

来,计调业务对内为旅行社各部门提供接团的后期服务,对外为旅行社与合作单位建立固定的合作关系并代表旅行社与其签订合同。另外,计调部也是旅行社的信息中心,每天要把来自内外的大量信息进行整理、统计和传递。

(三) 职能转变的计调业务

20世纪80年代末90年代初期,旅行社走上企业化运营的轨道,开始建立和完善计划管理时,计调从一般为接待业务做好后勤服务转向为全旅行社的业务决策、计划管理提供信息和制订方案,并进行可行性分析等参谋性工作,在旅行社经营管理中负承担着计划管理、质量管理和业务管理的具体实施。

(四) 综合专业的计调业务

20世纪末至现阶段,旅行社原有组织机构设置的弊端逐步显现,出现了“外联买菜、计调做菜、接待吃菜、总经理洗碗筷”的局面。随着行业竞争的日趋激烈,为适应市场经济发展的需求,旅行社纷纷开始机构改革。旅行社的计调部门除了基本的计划、调度业务外,重心转入旅游产品的设计与营销,旅游线路的设计与推广,服务项目的统一采购、统一调控、统一谈价,以争取批量优惠,并以此约束外联和导游的行为。很多旅行社计调部门的主要业务已经转移到分旅游区域的业务部门,如欧洲部等,但无论名称如何变化,都必须有计调业务。另外,许多大、中型旅行社设立了票务部门,既能保证团队票务,又能对外扩大业务。

三、旅行社计调的分类

(一) 按业务范围分类

按照业务范围计调可分为以下4种类型。

1. 组团计调

负责为各类旅游者组织成团,安排接待计划,承担相关旅游服务采购和业务调度,并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

2. 地接计调

根据组团社的合同要求,安排旅游团队的接待计划,承担相关旅游服务采购和业务调度,并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

3. 专线计调

专门从事某类或某种旅游线路,为旅游团队或散客安排接待计划,承担相关旅游服务采购和业务调度,并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

4. 散客计调

专门负责为自助或半自助类旅游者的出游安排接待计划,承担相关旅游服务采购和业务调度,并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

（二）按旅游目的地的不同分类

按照旅游目的地的不同计调可分为以下 3 种类型。

1. 国内计调

主要负责为国内旅游团队和散客安排接待计划，承担相关旅游服务采购和业务调度，并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

2. 入境计调

主要负责为入境旅游团队和散客安排接待计划，承担相关旅游服务采购和业务调度，并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

3. 出境计调

主要负责为出境旅游团队和散客安排接待计划，承担相关旅游服务采购和业务调度，并整理记录相关信息的旅行社专职人员。

任务二 了解计调工作岗位的基本职责

◇ **任务描述** 以小组为单位，自己联系并走访某家旅行社，并完成相关资料的收集、整理工作。

◇ **任务内容** 1. 以小组为单位，了解旅行社计调工作岗位的职责。
2. 掌握计调工作的核心任务。

一、旅行社计调岗位的基本职责

1. 落实团队计划

认真负责对外联络，发布落实旅游团接待计划，根据团队客人的特点和要求，进行用车的调配、行程的安排、饭店的落实、票务的预订、景点的确认等事项，然后交给接待部门，委派导游去执行。

2. 旅游产品、线路设计

根据各种旅游资源、各类旅游信息，进行旅游产品的初步加工，制定符合市场需求的旅游线路，并尝试开发引领市场的线路产品。

3. 服务项目采购和成本核算

通过与各类旅游企业，如宾馆、餐厅、铁路、航空、旅游景点、娱乐表演场所以

及其他地接社等建立采购关系,选择其中最理想的合作伙伴,向游客提供最佳的组合型产品。

成本核算是对产品设计成本、营销成本、销售成本、采购成本、接待服务成本及人力资源成本、管理费用的计算核定,其中采购成本是直接成本的关键性因素。

4. 产品定价和对外报价

在成本核算的基础上,征求旅行社内部其他工作人员的意见,特别是导游的意见,根据旅游市场的需求制定合理的价格。根据情况的变化对旅行社推出的线路进行及时价格调整,以便对客人的询价给予快速报价。

5. 审核报账

团队行程结束,通知导游凭“接待计划”“陪同报告书”“质量反馈单”、原始票据等及时向部门计调人员报账。计调人员详细审核导游填写的“陪同报告书”,以此为据填制该团费用小结单及决算单,经部门经理审核签字后,交财务部并由财务部经理审核签字,总经理签字,向财务部报账。

6. 各类信息的收集

广泛搜集和了解不断变化的旅游市场信息、同行的相关信息,利用旅游淡季到各旅游景点及其线路进行踩线,掌握第一手信息资料。

7. 与其他部门的沟通

加强与旅行社其他部门的沟通联系,及时了解、掌握、分析反馈信息,然后进行消化、吸收和落实,提出更加合理的线路产品设计及价格。

8. 团队资料的归档和整理

按规定整理团队资料,做好归档工作。建立客户档案,包括客户单位、姓名、年龄、性别、住址、联系方式、身份证号码等,对重要客户需保存更为详细的资料,如兴趣爱好等。注意同行业务动态,对各种广告、宣传单建档保存并加以分析。

9. 签订旅游合同

为保证采购产品和服务的质量,计调作为采购代表,与许多旅游企业(如宾馆、餐厅、景点、铁路、航空和其他旅行社等)采取签订经济合同的形式来保持稳定的经济关系。

二、旅行社计调工作的核心

对计调而言,成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心。

(一) 成本领先

计调人员掌握着旅行社的成本;要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以,一个好的计调人员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,在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。在旅游旺季,计调要凭自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等,这对旅行社来说,相当重要。

(二) 质量控制

计调人员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。因为导游在外带团,与旅行社唯一的联系途径就是计调,而旅行社也恰恰是通过计调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管,包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。所以说,计调是一次旅行的幕后操纵者。在质量控制上,中小旅行社十分需要水平高的计调人员进行总控。整合旅游资源、包装旅游产品、进行市场定位等都需要计调来完成。计调是市场的探测器,要求懂得游客心理,具有分销意识及产品的开发能力等。

任务三 了解旅行社计调应具备的基本素质

- ◇ **任务描述** 以小组为单位,通过实地走访、电话联系、网络查询等方式收集当地旅行社、宾馆、餐厅及旅游景点的相关资料,并进行初步整理。
- ◇ **任务内容**
 1. 收集当地 10 家旅行社的相关信息。
 2. 收集当地不少于 10 家宾馆、餐厅及旅游景点的相关信息。
 3. 将收集到的信息,利用办公软件进行处理,并做成 PPT 汇报展示资料。
 4. 各小组派一名代表在课堂上展示近期旅行社走访及信息收集工作的成果,对小组成员在完成任任务中的表现进行自评,课堂上教师进行点评。

一、计调人员必备素质

(一) 业务能力要求

1. 业务工作熟练

第一,计调应该熟悉旅行社的基本业务,包括产品开发业务、委托代办业务、产品促销与销售业务、旅游接待业务、旅游服务采购业务等。第二,应该熟练掌握设计行程安排、定价和报价技巧、签订旅游合同、旅行过程监控、费用结算、导游管理、

售后服务等内容。第三,熟悉旅游目的地情况、接待单位情况和票务运作实力等。

2. 具备一定的营销技巧和预算能力

掌握一定的营销知识和技巧,了解客户心理,抓住客户诉求,促成其购买旅游产品的行动;掌握基本的财务制度和成本核算方法,在保证团队良好运作的前提下,编制最经济、成本最低的线路方案。

3. 具备熟练的办公软件使用和文案写作能力

计调人员应该熟练地使用计算机,利用互联网搜集信息,与客户联系办理业务,制作各类业务图表;熟悉公文常用格式、构成要素和行文规范,会使用正式的书面语及旅游专业词汇表达方式。

4. 具备较强的沟通能力和谈判技巧

计调作为旅行社的采购代表,需要在相关业务单位采购各项服务产品,这就要求计调人员具备较强的沟通能力和谈判技巧,为旅行社争取最优质且价格最优惠的产品。

5. 具备灵活应变和团队协作能力

计调人员面对各类业务工作中的情况变化,如游客在旅游过程中的突发事件,要代表旅行社进行灵活地应变;与旅行社其他部门工作人员及时沟通配合,借助团队的力量共同实现既定目标。

6. 具备较强的法律意识和风险意识

熟悉各项旅游法规,如《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)《旅行社条例》《导游人员管理条例》、合同方面的法规以及酒店、公路铁路运输、民航、保险等相关业务法规条例;对市场环境及时作出分析判断,对可能出现的市场风险有一定预测和应对措施。

(二) 工作态度要求

1. 强烈的责任心和敬业精神

计调是旅行社的核心岗位,但工作相对枯燥,责任重大。这就要求计调人员要具备强烈的责任心和高度的敬业精神,才能持之以恒地把工作做好。

2. 踏实的工作态度和细致的工作风格

计调工作涉及环节多、事物琐碎且环环相扣,只要有一个环节出问题就会造成连锁反应。对计调人员而言,接待过程中任何一个细节,对游客而言都可能是大事。如果没有认真负责的工作态度,就很有可能导致票务、用餐、住宿、游览甚至导游服务的某一个环节发生疏漏,直接对行程造成致命影响。因此,计调人员在工作中必须做到认真负责、条理细致,谨慎对待接待过程中的任何一个细节。否则一旦出现纰漏,

不仅会给旅行社带来损失，也会给自己增加不必要的麻烦。

二、计调人员必备的基本信息

（一）组团计调必备信息

1. 线路信息

了解各条旅游线路的价格、成本、特点以及可以影响这些因素变化的原因，同时还要关注各条线路的变化和趋势。通常对刚入门的计调，建议从事一段时间的导游工作，并经常翻阅本旅行社团队档案，对各条旅游线路和各个合作单位的相关信息做深入、细致、全面地了解。

2. 客户信息

了解客户需求和客户的基本信息，特别是在自己负责区域市场内的客户信息，建立广泛的人际关系，维护良好的客户关系，随时掌握客户的旅游动态。

3. 市场信息

及时查阅传真、邮件、QQ留言、微信等信息，准确把握最新的市场信息和客户需求，在第一时间与客户取得联系。

4. 导游情况

了解每个导游的年龄、外形、学历、性格、特点、工作经验、工作责任心以及旅行社导游的安排情况，以便针对不同需求的游客做出最适合的导游安排。

（二）地接计调必备信息

1. 车辆信息

了解车辆的车龄、车型、车况，驾驶员的特点；车辆所属公司的情况，经营者的特点，经营状况的好坏，事故处理能力；各种行程、季节和路况下车辆的费用，每条线路车辆所需的油费、过路费以及车辆按月缴纳的管理费的基本情况等信息。

2. 宾馆信息

熟悉宾馆位置、星级、硬件标准、软件管理水平、竞争情况、经营情况、经营者的特点以及宾馆在不同季节的价格及变化情况。

3. 景点信息

了解地接社范围内所有景区的资源品位、特点、景点门票价格及折扣情况、自费景点、景区内观光车、索道的费用等，同时要特别关注不同客源地客人对这些景点的评价。

4. 合作者情况

熟悉和本旅行社相关线路或者合作、联动线路的特点，下站或上站的操作情况；

合作旅行社的特点、组团能力、竞争情况、通常报价内容、价格浮动状况、资金信用情况以及长期合作团队的数量、质量。

5. 竞争对手情况

熟悉本旅行社面临的竞争环境，尽可能多地了解竞争对手的特点、报价、操作方式、优势和劣势。

6. 导游情况

熟悉本旅行社导游管理模式，了解本社每一名导游的年龄、外形、学历、性格、质量反馈、工作责任心、处理突发事件的能力、适合的团型以及旅行社内部导游的安排情况，以便针对不同需求的游客做出最适合的导游安排。

7. 客源情况

熟悉所有客源情况以及客源地接待社的状况、特点、竞争情况及信用程度。

三、计调人员必备工具

(一) 设备

(1) 通讯设备。计调用通讯设备包括固定电话和移动电话。通常情况下，对电话应设置开通呼叫转移、来电显示、电话录音、微信、WI-FI 等功能。另外，计调工作用电话号码最好保持不变，以免影响业务。

(2) 传真机。如果业务量较大，最好设置两台传真机（收发各一台）。

(3) 计算机。计算机是计调人员不可或缺的工作设备，条件允许的话，应配备手持平板电脑，以扩大工作的移动范围。计算机必须能够上网，并开通 E-mail、QQ、MSN 等网上信息交流工具。

(二) 常用工具

(1) 地图。常备地图册应包括世界地图、全国地图、各省地图、交通地图、网上地图以及其他工作用专业地图。

(2) 时刻表。铁路、航空、公路、航运时刻表等。要特别注意淡旺季、年度的新版时刻表，以及新增或临时加开、停运的交通工具时刻表。

(3) 字典等工具书。

(4) 景点手册。

(5) 采购协议。组团社和地接社签订的房、餐、车、景点门票等采购协议。

(6) 各地报价。按区域分类制作成计调便于查看的报价一览表。

(7) 常用电话簿。应包括以下部门或人员常用电话号码：组团社（计调、经理）、饭店（销售部、前厅部）、餐厅（预订、经理），车队（调度、司机）、导游等业务号码。

四、计调常用办公软件简介

办公软件指可以进行文字处理、表格制作、幻灯片制作、简单数据库的处理等方面工作的软件。包括微软 Office 系列、金山 WPS 系列、永中 Office 系列、红旗 2000RedOffice、致力协同 OA 系列等。下面以 Office 办公软件为例，介绍一下常用办公软件的功能。

（一）文字编辑软件 Word

使用 Microsoft Word 创建和编辑信件、报告、Web 页或电子邮件中的文本和图形。Word 是协助人们编辑文字、处理文字的工具，具有强大的文字编辑能力与编排能力。适合进行书信、公文、报告、论文、商业合同、写作排版等一些文字集中的工作。



（二）电子表格处理软件 Excel

使用 Microsoft Excel 执行计算、分析信息并管理电子表格或 Web 页中的列表。Excel 应用程序可以协助人们进行财务、预算、统计、各种清单、数据跟踪、数据汇总、函数运算等计算量大的工作。



（三）幻灯片演示软件 PowerPoint

使用 Microsoft PowerPoint 创建和编辑用于幻灯片播映、会议和 Web 页的演示文稿。PowerPoint 可以制作幻灯片、投影片、演示文稿，甚至是贺卡、流程图、组织结构图等。可引导操作者逐步建立投影，协助操作者建立精彩的投影片放映，以及安排令人注目的计算机简报等。



五、国内主要旅游网站简介

1. 携程旅行网

携程旅行网 (<http://www.ctrip.com/>) 创立于 1999 年，总部设在上海，创始人范敏，员工 12000 余人，目前公司已在上海、北京、广州、深圳、成都、杭州、南京、厦门、重庆、青岛、沈阳、武汉、三亚、丽江、香港、南通 16 个城市设立分支机构，在南通设立服务联络中心。2010 年，携程旅行网战略投资台湾易游网和香港永安旅游，完成了两岸三地的布局。作为中国领先的综合性旅行服务公司，携程旅行网成功整合了高科技产业与传统旅游业，向超过 5000 万会员提供集酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理、特约商户及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。



2. 去哪儿网

去哪儿网 (<http://www.qunar.com/>) 总部位于北京，于 2005 年 5 月由庄辰超与戴福瑞 (Fritz Demopoulos)、道格拉斯 (Douglas Khoo) 共同创立。它作为中国第一