

高等职业教育“十三五”教研成果系列规划教材·旅游管理专业

旅行社计调业务

主 编 吕海龙 刘雪梅

副主编 史博娇 叶晓颖 纪 静 佟安娜



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社计调业务 / 吕海龙, 刘雪梅主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 7
(2017. 8 重印)

ISBN 978 - 7 - 5682 - 4301 - 8

I. ①旅… II. ①吕… ②刘… 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 (2017) 第 161444 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 18

字 数 / 425 千字

版 次 / 2017 年 7 月第 1 版 2017 年 8 月第 2 次印刷

定 价 / 42.00 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

FOREWORD

前言

计调是旅行社三大业务岗位（计调、导游、外联）之一，也是旅行社的核心业务岗位，计调人员通过对与旅游活动相关的食、住、行、游、购、娱等项目的安排、策划、协调，保证游客能够顺利完成旅游活动。

一、教材编写思路

随着近年来旅游业的长足发展，计调岗位成为旅行社人才最为紧缺的岗位之一。本教材作为高等职业院校旅游管理专业的核心课程教材，通过对旅行社计调业务岗位的调研和分析，总结出计调岗位的典型工作任务及工作过程，根据旅游企业人才需求，以岗位情境为载体、任务驱动为导向，以学生职业能力培养为目标，为高职学生量身设计了基于工作过程的理实一体化教材，教材贴合基于工作过程的教学模式，以“典型工作任务”为主线，通过引导学生完成工作任务，实现了教学过程人人参与、深度参与的教学效果。

二、教材主要特色

教材的编写将“教学过程”改造成“工作过程”，将“学科体系”转变为“行动体系”，师生在完成“工作任务”的同时达到教授与学习的目的，实现学生“为了行动而学习”和“通过行动来学习”的教学模式，学生在完成工作任务的过程中形成直接经验，并以此种形式来掌握融于各项实践行动中的知识、技能和技巧。学生在学中做、做中学，融实践与理论为一体。本教材还加入大量实践案例、知识链接、从业建议等内容，在培养学生的实践能力的同时，密切关注旅游市场的发展变化趋势，侧重对学生综合职业素质和职业迁移能力加强培养。

三、教材内容组织

本教材以具体工作实务为基础，按先进、实用标准优化整合教学内容，以3种典型计调岗位工作为切入点，即组团计调、地接计调和出境游计调。在内容组织上，教学内容充分体现旅行社行业的最新理念，强调实用性和实践性，把教材内容和实际工作过程紧密结合起来，构建起融知识传授、能力培养、素质教育、操作技能实训于一体的教学内容体系。编写组对每一类计调工作进行分解，详细介绍了计调工作的能力要求和工作过程、方法与操作技巧，使学生在完成具体工作任务的同时，掌握计调的工作方法和工作内容。

本书除作为高职旅游管理专业教学用书之外，也可以作为旅游企业岗位培训的教材，或者作为想从事旅游行业的人士的学习用书。

本书由辽宁现代服务职业技术学院吕海龙、刘雪梅担任主编，负责全书的统筹和总纂；

辽宁建筑职业技术学院史博娇、辽宁现代服务职业技术学院叶晓颖、营口职业技术学院纪静、辽宁现代服务职业技术学院佟安娜担任副主编，参与编写工作。

本书在编写过程中得到了辽宁青年国际旅行社、沈阳鸿宇旅游有限公司、沈阳市海外国际旅行社等旅游企业专业技术人员和兄弟院校专业教师的鼎力支持与合作，是校企、校际合作的产物。另外，本书编写中借鉴了大量的相关教材、书籍，在此谨向相关作者表示敬意和衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。

作 者

2017 年 3 月 9 日

CONTENTS 目录

 项目一 计调业务概述	(1)
任务1 认识计调岗位	(2)
一、计调的概念	(2)
二、旅行社计调的分类	(3)
三、旅行社计调的岗位职责和地位作用	(3)
四、计调人员的职业素质和职业意识	(5)
五、计调人员常见错误	(7)
任务2 旅游线路设计	(10)
一、旅游线路的概念和内容	(10)
二、旅游线路的分类	(13)
三、旅游线路设计的原则	(14)
四、旅游线路设计的流程	(17)
五、旅游线路设计的要求	(20)
任务3 计调人员的营销意识	(21)
一、市场营销 (Marketing) 的概念	(21)
二、市场营销观念及其演变	(24)
三、市场营销组合战略	(27)
任务4 旅行社产品的价格策略	(27)
一、旅行社产品的价格构成	(28)
二、影响定价的因素	(28)
三、旅行社产品的定价目标	(30)
四、旅行社定价方法	(31)
五、旅行社定价策略	(33)
 项目二 组团计调业务	(44)
任务1 认识组团计调	(45)
一、组团计调概述	(45)

二、组团计调的岗位职责	(46)
三、组团计调的工作内容	(46)
任务2 组团计调发团业务流程	(54)
一、设计行程	(54)
二、选择地接社	(55)
三、询价	(57)
四、计价、制作行程单	(58)
五、接受报名, 签订组团合同	(59)
六、落实交通	(61)
七、预报计划	(62)
八、确认行程, 签订委托协议	(62)
九、选派全陪导游	(65)
十、跟踪团队	(65)
十一、付款、报账	(66)
十二、回访、归档	(66)
项目三 地接计调业务	(121)
任务1 认识地接计调	(122)
一、地接计调概念	(122)
二、地接计调的工作特点	(123)
三、地接计调素质要求	(123)
四、地接计调的操作要求	(125)
五、地接服务采购工作	(126)
六、旅行社计调对导游人员的管理	(142)
七、地接计调接团业务工作内容	(145)
任务2 地接计调接团业务操作	(148)
一、接受询价	(148)
二、设计行程	(150)
三、计价报价	(151)
四、编制《团队运行动态表》	(156)
五、落实接待计划	(156)
六、团队确认	(156)
七、选派地陪	(156)
八、接待团队	(157)
九、团款结算	(158)

十、向财务报账	(159)
十一、归档	(159)
项目四 出境游计调业务	(179)
任务1 认识出境游计调	(180)
一、出境游计调概述	(180)
二、出境游计调知识储备	(184)
三、出境游计调主要工作内容	(219)
四、出境领队管理	(220)
任务2 出境游计调业务操作	(223)
一、出境游产品设计与计价	(223)
二、产品销售、接受报名、签订合同	(227)
三、审核游客资料、办理签证	(228)
四、确认行程	(231)
五、选派出境领队，派发出团通知书，召开行前说明会	(232)
六、出发前一天再次与领队和游客进行确认	(232)
七、跟踪团队	(232)
八、审核报账单据，交财务报账	(233)
九、团队结束归档，跟踪回访	(233)
十、根据产品销售情况进行调整	(233)
参考书目	(277)

项目一

计调业务概述



项目介绍

计调作为旅行社主要业务岗位之一，是旅行社业务运转的核心，计调人员通过对与旅游活动相关的食、住、行、游、购、娱等项目的安排、策划、协调，保证游客能够顺利完成旅游活动。本项目主要介绍旅行社计调岗位的机构设置、工作内容、素质与能力基本要求，旅游线路设计的方法和原则，计调人员的营销意识，旅行社产品价格策略等基础知识。



知识目标

熟悉旅行社计调岗位的分类和职责；了解旅行社计调人员的职业素质和职业意识要求；掌握计调人员在操作中常见错误的类型；掌握旅游线路设计的方法和原则；了解营销基本概念；了解旅行社产品价格策略。



技能目标

初步掌握旅游线路设计的方法、原则，能够根据游客的需求设计一条内容完整的旅游线路。



素质目标

培养学生的计调岗位职业意识和职业素质，提升学生对旅行社计调岗位的认识和了解，帮助学生理解旅行社岗位分工，为今后的实习就业和职业规划做好准备。



RAPID DESIGN



项目导读

这个黑锅不该导游背

北京某旅行社导游小李接待了一个外地来京的旅游团，小李按照行程安排，上午8:00接机，接机后安排游客入住酒店，并在酒店用早餐，早餐后前往故宫游览，中午12:30用午餐，午餐后前往颐和园游览。导游按照行程准时将游客接到了宾馆，并安排吃了早餐。但吃完早餐已经是上午10:00了，按计划游览完故宫，又安排客人12:30吃午饭。但客人觉得午餐和早餐间隔时间太短，希望延后用餐，但导游自己无权更改行程，而且一旦用餐时间改变，就不得不更改用餐地点，于是小李好说歹说让游客吃了午餐，但游客对小李很不满意。

请问：游客对小李不满意是因为小李的安排失误吗？

任务1 认识计调岗位

Mission one



任务描述

计调作为旅行社的核心工作岗位，担负着旅游者和旅游团队食、住、行、游、购、娱的行程安排、价格制定、质量监督、账务汇总等重要职责，计调人员的能力高低直接影响到旅行社的经营和发展，本部分主要介绍旅行社计调的基本能力和素质要求。



任务分析

本任务是为了解计调岗位进行的准备工作，结合本部分的教学内容，学生可以利用课余时间与本站实习或毕业的同学进行联系和沟通，实地考察旅行社，对旅行社的岗位划分、各岗位职责进行了解。

在游客的眼里，是导游负责带领他们完成旅游行程，是导游在安排他们的食、住、行、游等活动，因此，人们对旅行社的第一印象是导游。当在旅游过程中出现任何问题时，游客都会以为是导游的安排不当导致问题的出现，但事实上，导游只是整个旅游计划的执行者，真正策划旅游活动、安排旅游行程的是计调。可以说计调是整个旅行社的运转核心。

思考：你认为计调在旅行社中处于什么样的地位？

一、计调的概念

计调，即计划和调度，是旅行社中为游客顺利完成旅游活动进行计划安排、协调保障的工作。

旅行社的计调业务主要包括为实现旅游计划而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、业务签约、监督检查等业务性工作。

具体而言,计调部业务主要是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,为旅游团队或旅游者安排旅游活动中所需要的各种服务,包括安排食、住、行、游、购、娱等事宜,选择旅游合作伙伴和导游,编制和下发旅游接待计划,处理有关计划变更和突发事件,同时要做好旅行社内部的联络和协调工作,统计和预测旅游需求,为旅行社管理人员进行业务决策和计划管理提供信息服务。

简而言之,计调是旅行社运营的中枢,承担着旅游服务采购,以及旅游活动的计划和调度任务,在某些旅行社中计调还肩负销售的任务,所以计调业务是旅行社业务中的重要组成部分。

二、旅行社计调的分类

根据旅行社的规模大小、组织机构形式、业务范围、管理方式等不同,各旅行社计调岗位的划分也有所不同。一般按照业务范围可以把计调分为地接计调和组团计调两大类,在此基础上又可以细分为不同的类别。按照销售渠道的不同,计调又可以分为批发商计调和经销商计调,批发商计调负责线路设计、产品采购的工作,经销商计调则根据自己的客户需求,采购批发商计调设计的线路,然后转卖给客户,赚取中间的差价。

1. 组团计调

组团计调是在组团社内,根据游客的要求,设计行程,联系地接社,负责游客出行各项事务操作的专职人员。组团计调根据游客的出行目的地又可以划分为省内周边游计调、国内游计调和出境游计调。

2. 地接计调

地接计调是指在地接社中负责按照组团社的计划和要求确定旅游用车等区间交通工具、用餐、住宿、游览、安排导游等事宜的专职人员。按地接社接待游客的来源可分为国内接待计调和国际入境接待计调。

3. 专线计调

专线计调是指在旅行社的办事处或旅游批发商中专门负责某一条线路的设计、开发、运营的计调人员。专线计调要取得所负责专线的交通优势,能够获得航空公司的优惠、充足的机位安排,同时要熟悉自己所负责线路的宾馆、车辆、景区情况和对应地接导游的情况。专线计调往往还要对自己负责的线路进行销售开拓,熟悉竞争者的产品情况,适时调整自己的线路设计,最大限度地满足组团社或游客的需求,获得组团社的支持。

4. 散客计调

散客计调是为出行的“散客”安排出游活动,在控制机票后以散客拼团为主要工作任务的计调。优秀的散客计调不仅要有能力敏锐地判断出不同时期、不同季节的散客出行量,而且能够准确地预测并控制航班机位、车辆数量,或房间数量,做到既能满足需求,又能节约成本。由于散客数量多、需求差别大,因此要求散客计调要十分注意细节,随时关注机位、地接价格的变化。散客计调的工作在很多方面和组团计调一致。

三、旅行社计调的岗位职责和地位作用

(一) 旅行社计调的岗位职责

虽然计调分为不同的类型,在操作中关注的重点有所不同,但计调岗位在业务职责上也

具有一定的共性，一般都会进行收集信息、编制计划、产品设计、对外采购、安排落实、档案管理、客户维护等工作。

旅行社计调岗位职责	
收集信息	1. 收集和整理旅游市场信息及同行相关动态； 2. 向旅行社的决策层提供市场信息和分析报告； 3. 收集旅游者的反馈信息
编制计划	1. 承接旅游业务，并向有关部门及人员分发旅游团的接待计划； 2. 编写旅行社年度业务计划； 3. 统计旅行社旅游业务月、季报表，编写接待人数月、季报告
产品设计	1. 分析其他旅行社推出的常规、特色旅游线路，策划与设计本社的旅游产品； 2. 不断地修改、制定和完善本社各条旅游线路及其行程安排，不断推陈出新，制定出符合当前旅游市场需求、能满足游客要求的旅游线路及适当的旅游价位
对外采购	1. 向协作单位询价和对外报价，选择和联络合作社； 2. 熟练掌握计调部掌握的各项常用业务成本，包括景点门票及折扣价、酒店的挂牌价和淡旺季团队报价、陪同床价格、餐费折扣价、各类型旅游车报价、交通票据价格等
安排落实	1. 落实接待任务，了解其相关情况，如团队人数、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； 2. 向协作单位确认团队预订计划； 3. 了解旅行团队运行中的调度变更
质量跟踪	1. 旅游团队运行质量跟踪补救； 2. 导游服务质量跟踪补救； 3. 接待社、各个旅游服务提供商服务质量的跟踪补救
账目管理	1. 旅游团队行程结束后，仔细核对账目，向财务部门报账； 2. 负责团款的收缴和与相关单位的账目结算
档案管理	团队操作完成之后，整理团队相关资料，归档
客户维护	团队行程结束后，及时进行跟踪回访，建立客户档案，进行客户维护

(二) 计调在旅行社中的地位和作用

1. 计调的工作贯穿旅游行程的始终

计调人员在旅行社中要完成旅行社领导制订的工作计划；要核算成本、利润、毛利率，在团队开始前向财务部门支取备用款项，团队结束后进行报账；要和前台销售和外联人员保持密切沟通，保证产品销售顺利；要安排和督促导游人员做好团队接待工作，严格执行接待计划，提高服务质量。

2. 计调工作的好坏直接影响旅游团队的运行

团队运行是否顺利,很大程度上取决于计调的工作。团队运行顺利,说明计调工作尽心尽责、规范到位;团队出现投诉和质量问题,说明计调在选择合作单位或安排导游等方面出现失误,不够严谨;处理投诉及善后事宜时,如何降低损失、维护旅行社的声誉及利益取决于计调的应变能力、工作经验;重大团队能否谈判成功,取决于计调的业务知识和谈判能力;工作计划、线路设计有无创新,能否提高自身产品的竞争力,反映了计调的创新能力。

由此可见计调在旅行社中的重要性,培养一名合格的计调人员需要旅行社花费大量精力、人力和物力,可以说计调是旅行社业务开展的命脉。人们常说在旅行社中计调人员是买菜做饭的,外联人员是卖菜的,导游人员是吃菜的,菜好不好吃完全取决于计调的手艺。

四、计调人员的职业素质和职业意识

(一) 计调人员基本素质要求

计调是旅行社的核心岗位,这就要求计调人员具有丰富的知识面和较高的职业素质。要成为一名合格的计调人员应满足以下几方面的素质要求:

1. 认真细致、讲究效率

旅游是一项涉及食、住、行、游等多方面的综合性活动,而计调人员必须将各个环节有序而合理地组合在一起,如果没有认真负责的工作态度,操作中不细致细心,在票务、用车、用房、用餐、接送团队等其中任何一个环节出现差错,都会导致整个行程的失控,给旅行社带来损失。同时,计调在操作中要注意速度,讲究效率,能够做到速度与准确并重,避免因延误造成客户丢失。

案例分享:某旅行社计调小张,9:00 接到一个组团社的询价,组团社要求其根据游客的要求设计行程、预订返程机票,并报价,小张满口答应,但由于当天事情较多,小张又没有把报价工作交给别人,到 15:00 才回复组团社,这时组团社已经和别的旅行社合作了。小张失去的不只是这一次合作,他很可能永远地失去一个客户,所以,对于计调来说快速、周到、准确是操作中必须达到的要求。

2. 应变能力、表达能力

当团队运行过程中出现突发事故、紧急事件时,计调人员要第一时间进行协调和处理,遇到重大问题时要及时请示,遇到其他问题时要做好组团社、地接社、导游、游客之间的协调工作,能够灵活应变,及时排除问题,保证团队运行顺利。

计调主要是通过语言沟通来完成操作的,善于沟通是从事计调工作的基本条件,计调人员应掌握一定的语言表达和商务谈判的技巧,与客户和协作单位沟通时用语要规范、准确,言简意赅,体现出自身的专业素质,维护旅行社的形象和声誉。

3. 预算能力和成本控制能力

计调人员应该能够做到成本控制与团队运作效果兼顾。计调人员在与酒店、车队、餐厅、地接社等合作单位洽谈的过程中,在保证旅游团队运行质量的前提下,要尽量控制运行成本。

4. 学习和创新能力

作为计调一定要走在市场变化的最前沿,学习新知识、新理念,了解旅游市场及各旅游

目的地的变化情况,不断推出适合所在旅行经营、满足市场需要、具有特色的旅游产品,这样才能在激烈的市场竞争中取得优势。

5. 严格的组织纪律观念

计调在操作过程中遇到重大问题时要及时向领导请示汇报,经批准后再进行处理,不得擅自决定,否则后果不堪设想。在与旅行社内部有关部门的合作中要善于配合。同时计调人员要严格遵守财务制度和合作单位的各项规定,应不牟私利,自觉维护游客和旅行社利益。

案例分享:某旅行社组团计调小张,已有5年计调工作经验,工作能力较强,也积累了一定的客户。但最近旅行社经理发现小张在操作中,要求地接社报高价,以从中赚取人头费。念在小张工作能力强,有一定的客源基础,经理没有处罚小张,只是私下找小张谈话。但小张并没有收敛,仍然继续着这样的违规操作,从中谋取利益。旅行社经理通过地接社拿到小张违规的证据,将其开除。

友情提示:计调必须具备较高的职业素质和职业道德修养,在操作过程中必须严格按规范进行,像小张这样虽然得到一时的利益,但其行为违反了计调的职业道德要求,这样的事在旅行社之间一经传播,就很难再有旅行社雇用他了。

6. 较强的综合素质

首先,计调人员要有深厚的文化功底,掌握国内外热点旅游景区的自然地理情况、历史文化、民俗风情等景观知识。

其次,计调人员要加强文字修养,学习写作、语法、修辞知识。在设计行程时,对文字进行恰如其分的修饰能够使行程更加生动,激发游客的参团欲望;在与合作单位往来间的公文交流时同样要求计调人员具备一定的文学修养和文案写作能力。

最后,信息化时代,计调人员应具备良好的计算机应用能力,要熟练运用各种办公软件和旅行社业务操作系统,提高办公效率。掌握一定的电子商务知识,通过网络获取市场信息、掌握市场需求,降低交易成本,从而增强产品在市场上的竞争力。

(二) 计调人员的职业意识要求

计调作为旅行社的核心岗位,连接着组团社和地接社,因此计调人员不仅应具备一定的职业素质,还必须具备相应的职业道德和职业意识,保证旅游团队的正常运行。

1. 法律意识

计调人员应对旅游相关法律、法规了如指掌,在进行团队操作时应自觉遵守国家法律、法规、社会公共规范。

案例分享:某旅行社计调小李的朋友小张找到他,说自己公司要组织员工去泰港澳旅游,一共18人,希望小李帮帮忙,于是小李就找了一家香港旅行社做地接,安排全部行程。但因地接社组织不力,泰国段没有地陪,许多景点没有进行游览。小张回北京后,找到小李提出索赔,但小李辩称称:“这是香港地接社的责任,与我们无关。”于是小张前往旅游质监局投诉,发现小李所在的旅行社缴纳的质量保证金只有60万元。

友情提示:此次事故主要是由小李造成的,首先,《旅行社管理条例》规定,国际旅行社经营入境旅游业务者,需缴纳60万元人民币作为质量保证金,经营出境旅游业务者,还需缴纳100万元人民币作为质量保证金。因此小李的旅行社根本不具备经营出境游的资格,

小李擅自组织出境游已经违反了《旅行社管理条例》。

2. 质量意识

旅游产品的广泛性、复杂性和动态性使得旅游产品的质量控制尤为重要,计调人员在采购旅游服务产品时要强化服务质量意识,加强旅游品质保障,维护游客权益,提高自身的竞争力和品牌影响力。

3. 协作意识

计调人员在日常工作中经常需要与有关部门和旅行社产生各种联系,搞好与各方面的关系是计调人员开展工作的基本前提。在旅行社内部,计调人员要与接待、票务、外联、财务等各部门发生频繁的业务往来,必须注意工作的协调配合;在旅行社外部,计调人员要与交通旅行社、宾馆、饭店、景区、购物场所、同业等进行合作。因此,计调人员必须树立较强的协作意识,善于与各部门、各单位合作,善于与他人沟通交流,以便赢得各方面的配合和支持。

4. 效率意识

旅行社业务具有较强的时效性,计调人员在安排团队接待计划时,应统筹安排,及时完成各项预订任务,及时处理团队运行中的突发事件。在旅游旺季,计调人员往往同时处理多个团队的接待工作,因此,在操作中必须遵守操作规范,注重效率,避免出现差错,保质保量地完成团队接待工作任务。

五、计调人员常见错误

在旅行社的所有工作岗位中,计调是完成游客接待和组织出行计划的总设计、总调度、总指挥,负责行程计划编排、核价报价和监督落实行程中的各项安排,事无巨细,都要操心,具有较强的专业性和灵活性。计调人员既是游客食、住、行、游、购、娱各个环节的采购员,也是把各项服务组合在一起的组装师。因此,计调人员的失误和错误可能给游客带来许多问题。计调人员的素质和能力直接关系到团队运行的质量。

1. 计调人员与外联销售人员沟通有误

外联销售人员将招揽到的游客交与计调人员安排,计调人员没有与外联销售人员充分沟通,没有充分了解客人的需求(包括用餐、住宿、接送站等方面的需求),在操作中仅凭自己的主观臆想进行安排,导致游客对行程安排不满。

2. 计调人员与导游沟通不足

计调在导游出团前,没有完整、清晰、准确地向导游阐明接待的细则和要求,尤其在常规线路的操作上,以为导游已经很熟悉了,不用再详细说明,因而导致麻痹大意,出现问题。

3. 对行程松紧安排不当

在设计行程时,没有考虑交通、景区的实际情况,行程安排时松时紧,弄得游客时而疲于赶路,以尽快到达景区,到了景区却不能充分地游览;时而又早早到了餐厅或酒店,到了酒店后却百无聊赖、无所事事。松紧不当的行程安排,容易使游客疲劳,引起游客的情绪波动,使他们对旅行社和导游产生不满情绪,引发投诉问题。

4. 对合作社情况了解不够

不管是组团社还是地接社,对于合作单位的资质、实力、信誉等都应有足够的了解。计调人员在选择合作社时要慎重,不能草率,最好对合作社进行实地考察,签订合作协议。

案例分享：某组团社接到一个华东五市的团，计调小刘当即在网上进行询价，经过挑选，最后选择了一家报价较低、线路安排比较合理的旅行社，双方通过电话进行了沟通，并确认了行程，按照约定，小刘预付团费 60%。但当旅游团到达上海后，却没有接站人员，小刘随即给地接计调打电话，但电话显示停机状态，小刘马上找到这家旅行社总部的电话，并进行询问，总部回复此人已经辞职一段时间，可能是他打着旅行社的名号私自接团，携款逃跑了。小刘只好选择了其他地接社完成这次接待任务。由于无人接站，所以游客在机场等候了近 3 个小时，游客要求组团社进行赔偿，加上被骗的 60% 的团款，这次事故导致组团社损失高达 4 万元。

友情提示：旅行社计调在选择合作单位时应认真考察合作单位的资质、经营状况、管理水平、服务质量等，避免出现案例中的事故。

5. 对交通工具监控不力

计调人员在预订旅游车时，仅就用车时间、接车地点、座位数量进行了落实，而忽略了对车况、车龄的了解；在预订机票时，仅对票务人员下达了预订计划，而忽略了对机型、航空公司、航班时间的跟踪。

案例分享：某旅行社计调小王，接了一个 30 人的旅行团，小王按计划向车队订了旅游车，没想到等旅游车接到游客后，游客拒绝上车，经了解，游客认为行程中明确说明是空调旅游大巴，但接待游客的确是普通大巴，没有空调，游客要求旅行社调换旅游大巴，否则不上车，为了不耽误后面的行程，小王让地陪和全陪做游客的思想工作，让游客先上车前往酒店入住，后面的行程保证更换旅游车，经过一番劝解游客才上车，小王又紧急从车队调用了一台空调旅游车。

6. 对住宿酒店了解不足

计调人员在预订酒店时，仅强调酒店的星级，而忽略对酒店的位置、服务设施、周边环境、开业或装修时间等的了解，或者组团计调过于依赖地接社的安排，缺乏考察跟进，导致团队运行中出现问题。

案例分享：A 企业的 36 人与某旅行社签订了山东四日游合同，签订合同时，游客重点对住宿条件提出了要求：必须达到四星级酒店的标准。旅行社声称绝对让游客满意。然而当游客们到了旅行社安排的济南某酒店后，发现房间设施陈旧，地毯、浴缸、马桶污渍斑斑，空调无法运行，床铺既不整齐又不干净，完全不符合“四星级”。为此，他们当场要求旅行社重新安排住宿地点。但旅行社回复说，由于是旅游旺季，济南客房紧张，无法找到合适的酒店，所以不能予以安排。游客滞留该酒店大厅 3 小时，拒绝入住。后来游客自行联系到与游客要求相符的济南市云祥大酒店，该酒店可以在当晚提供 20 间四星级住房。游客要求旅行社立即安排入住云祥大酒店。回程后，游客向旅游质监部门进行了投诉，他们认为旅行社没有履行责任，他们要求该旅行社道歉，并退还住宿差价，赔偿所有经济损失。

友情提示：最终双方达成协议，由旅行社退赔游客 7 000 元。本次事件的出现就是因为计调在住宿安排上没有进行认真审核，导致所订酒店与合同要求不符，作为计调人员对行程中安排的所有酒店的设施设备、装修、开业时间等进行认真审核，严格履行合同标准。

7. 团队操作缺乏计划，不够严谨

计调人员在旅游旺季时，往往会同时操作多个团队，因此容易造成工作上的混乱，疏忽一些环节，导致团队无法完成正常的旅游活动。因此，计调人员应该将团队运行的各种事项

做好计划，落实到纸面上，写清计划完成时间和实际完成时间，经常对各个计划进行查看，避免出现疏漏。

8. 对突发事件的估计不足

在旅游过程中有可能会有一些由于主客观原因造成的突发事件，对此，计调人员要能够灵活处理，迅速找到解决办法，将各种损失降到最低，尽量保证团队的正常运行。

9. 口头确认或不明确确认

计调在与相关合作单位确定食、住、行、游、购、娱等方面的接待事宜时，必须以接收到对方盖有公章或者业务专用章的确认函或者接收到对方盖有公章或者业务专用章传真确认为准，并加以核实，不能接受对方的口头确认或者网络聊天确认，即使对方是很熟的合作对象也不可以，因为口头确认和网络聊天确认的内容存在很大变数，尤其是在旅游旺季，相关接待事宜较难得到保证，甚至造成与要求标准的不一致，从而给本社声誉造成不可弥补的损失。

案例分享：某地接社在接待一个旅游团时，地接社早早地就在景区内预订好了房间，但是没有和酒店进行书面确认，等团队到达，安排入住时，发现酒店没有房间，酒店推说是由于上个团队推迟退房导致的。时值旅游旺季，酒店住房紧俏，地接社在无奈的情况下，只能安排游客入住当地的一家四星级酒店，房费差价由地接社出，此次事故给地接社造成了近2 000元的损失。同时，还严重影响了地接社的声誉。

友情提示：此次事故是由于地接社在进行住房确认时，没有进行书面确认所导致的。在实际操作中口头确认的事宜对方缺少法律意义上的约束，对方极有可能为了追逐更高的利润或者受其他因素的影响而撤销对你的接待承诺。一旦对方撤销对你的接待承诺，你又没有接到变更通知，在旅游淡季时节也许可以变通接待事宜，但旅游旺季时节对计调人员来说，绝对是严峻的工作挑战。处理不当会导致严重的经济损失和名誉损失。

可见，在旅游过程中所出现的很多问题其实是在计调操作中产生的，当问题真正出现时，导游人员进行处理和解决的余地不大，因此，作为计调人员应该提高自己的职业意识，规范操作流程，提高自身能力，规避团队操作中可能出现的问题及风险，保证团队运行的顺利。

从业建议：做好计调七字诀。

计调工作要仔细， 丢三落四要不得， 延误时机要挨批， 报价准确要效益。	复杂事情要简单， 简单事情要认真， 五化五定要做好， 重复事情要创新。
行程标准要写明， 接送时间要搞清， 确认传真要打印， 叮嘱对方要确认。	送票之前要对名， 票面内容要看全， 交通时刻要认准， 交接手续要签字。

续表

发现问题要调整， 组团质量要保障， 团款催收要及时， 欠款团队要杜绝。	客户需求要汇报， 突发事件要速到， 调整行程要确认， 通信联络要畅通。
团队运转要关注， 各个细节要搞清， 对方疑问要解释， 全陪领队要沟通。	票据签单要收齐， 导游报账要审细， 卷宗资料要整理， 团队结束要回访。

任务2 旅游线路设计

Mission two



任务描述

旅游线路设计是计调人员的基本工作内容之一，线路设计的好坏直接影响到游客的旅游体验，因此作为计调人员必须学会设计线路。本次任务涉及旅游线路的构成、旅游线路设计的原则和方法等方面的知识。



任务分析

结合“给学校教师设计一条假期出游的旅游线路”的实践任务，掌握旅游线路设计的方法，熟悉旅游线路设计的基本要求等内容。

一、旅游线路的概念和内容

（一）旅游线路的概念

从旅行社的角度来说，旅游线路是旅行社为旅游者完成旅游活动而设计的，以交通为纽带，连接客源地和旅游目的地、旅游景区的一种空间和时间安排，通过道路对景点之间的有效连接，将旅游者旅游过程中涉及的旅游住宿、旅游餐饮、旅游购物、旅游娱乐、旅游吸引物、旅游交通等各项旅游服务和产品，进行统筹安排和有机组合，以满足游客的旅游需求，获得最佳旅游体验的一种产品。在旅行社的直接体现就是提供给游客的行程单。

（二）旅游线路包含的内容

旅游活动的复杂性和综合性，决定了旅游线路是一种包含了旅游者在旅游活动中食、住、行、游、购、娱等各方面需求和相关旅游服务的综合性产品。