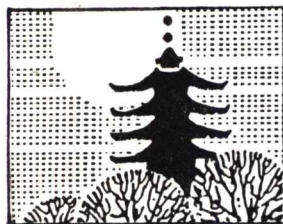
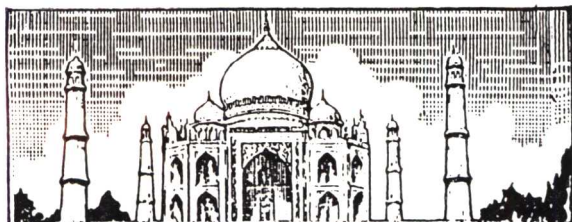


380
旅行社管理人员岗位培训系列教材(试用)

旅行社计调部的业务与管理

国家旅游局人教司编



9
8
中国旅游出版社

旅行社计调部的业务与管理

国家旅游局人教司编

中国旅游出版社

(京)新登字031号

责任编辑: 唐志辉

封面设计: 顾晨曦

技术编辑: 吴子文

旅行社计调部的业务与管理

国家旅游局人教司编

*

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

平谷华光印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 3.25 字数: 75千

1992年2月第1版 1992年2月第1次印刷

印数: 15000册 定价: 3.80元

ISBN 7-5032-0533-4/F·26

前 言

为贯彻落实《国家旅游局关于1990—1995年旅游行业开展岗位培训工作的实施意见》提出的“按照各类管理人员岗位职务标准，于1993年底以前完成旅游企业总经理和主要部门管理人员的岗位资格培训”的要求，使培训工作规范化，保证培训质量，我司组织并委托有关省、市旅游局和旅游院校统一编写了旅游行业管理人员岗位培训教材。目前已经编写或正在编写的有《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》共17本；《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》7本；《旅游汽车企业中层管理人员岗位培训系列教材》6本。

为保证教材质量，编写中认真贯彻了科学性、实用性和先进性，以实用性为主的原则、并严格按照教材编写的程序，从全国旅游院校、旅游饭店、旅行社和旅游车船公司聘请专家，对教材编写大纲和书稿进行了审定。这套系列教材是指定的旅游行业管理人员的岗位培训用书，也可作为旅游院校教学的参考用书。

《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》（试用），由浙江省旅游局负责组织编写。这七本教材是：

1. 《旅行社销售部的业务与管理》
2. 《旅行社财务部的业务与管理》
3. 《旅行社接待部的业务与管理》
4. 《旅行社综合业务部的业务与管理》

5. 《旅行社人事培训部的业务与管理》

6. 《旅行社计调部的业务与管理》

7. 《怎样当好旅行社部门经理》

浙江省旅游局对教材编写工作十分重视，专门成立了教材编委会，统筹安排教材的编写工作。

《旅行社计调部的业务与管理》一书的编写者为浙江省中旅社计调部经理韩益明、浙江省旅游局曹云兵。参加大纲审定的有杭州海外旅游公司副总经理陈伟钊、上海春秋国际旅行社计调部经理谈建明、国旅北京分社计调部经理李梅。参加书稿审定的有江苏省中旅社助理总经理、翻译梁荣声，国旅上海分社接待办副主任泮禹成。最后经国旅总社综合业务部部长、高级经济师钱斌奎同志审定。

教材编写过程中，先后得到一些单位和有关同志的支持、帮助。国家旅游局刘毅局长还特为本套系列教材作序。在此一并表示感谢。由于时间短，编写岗位培训教材尚属首次，不足之处在所难免，恳请各级旅游管理部门和广大读者批评指正，以便今后修订。

国家旅游局人教司

1991年6月

旅行社中层管理人员岗位培训系列

教材编辑委员会

主 任 钱 炜

副主任 郭 毅

编 委 (以姓氏笔划为序)

仇向明 孔长耿 朱 杭

朱新春 陈 纲 周宗馥

周秀春 郁伯钧 倪连生

钱 钧 曹云兵 蒋丁新

韩益民 傅菊华 彭海跃

序

我国旅游事业的发展，已经有了相当的规模。党和国家要求大力发展国际旅游和引导提倡国内旅游。为了适应形势发展的需要，急需培养人才，以促进旅游管理的加强，服务质量的提高。为此，国家旅游局已制定了培训计划。但是计划的实现，除了加强领导的一系列措施外，还必须有一套好的教材。正在这时，人教司组织一些同志，共同努力编写了这套旅游企业管理人员岗位培训系列教材。我除了祝贺它的出版发行外，更希望在岗位培训中充分发挥它的作用，并不断丰富它！

刘 毅

一九九一年六月

目 录

第一章 概 论

第一节 计调部的地位和作用…………… (1)

一、计调部是旅行社接待业务的调度中心…………… (1)

(一) 计调部是旅行社接待任务的计划部门…………… (1)

(二) 计调部是当地各旅游企业的联络者…………… (1)

(三) 计调部的旅行团资料有助于财务部搞
好团队的结帐和核算…………… (2)

(四) 计调部是旅行社总经理室搞好计划管理
的重要助手…………… (2)

二、计调部的工作特点…………… (2)

(一) 具体性…………… (3)

(二) 繁杂性…………… (3)

(三) 多变性…………… (3)

三、计调部的工作要求…………… (3)

(一) 时效性…………… (4)

(二) 准确性…………… (4)

(三) 责任性…………… (4)

第二节 计调部经理的职责、权限与业务素质

要求…………… (5)

一、计调部经理的职责…………… (5)

二、计调部经理的权限…………… (8)

三、计调部经理的素质	(9)
第三节 计调部的组织机构	(11)
一、人员组织及编制定员	(11)
二、计调部业务人员的素质要求	(12)

第二章 计调部业务的运行与管理

第一节 接待计划管理	(13)
一、旅行社接待计划的编制	(13)
(一) 年度、月度计划的编制	(13)
(二) 旅行团接待计划的编制	(14)
二、旅行团接待计划的落实	(15)
(一) 订票业务	(16)
(二) 订房业务	(19)
1. 委托代订房	(19)
2. 自订房	(21)
(三) 市内交通	(23)
(四) 游览活动、定点用餐、购物的安排	(23)
(五) 文娱节目	(24)
第二节 接待计划的控制	(27)
一、接待计划控制的目的	(27)
(一) 尽可能避免出现差错	(28)
(二) 提高服务质量, 确保计划的实施	(31)
二、接待计划控制的方法	(32)
(一) 检查及落实	(32)
(二) 总结及提高	(33)
第三节 与旅行社内部其他部门的联系	(34)
一、与接待部的关系	(35)

(一) 发接待通知单	(35)
(二) 游览日程、订餐和文娱活动安排的协商	(35)
(三) 变更信息的沟通、反馈及处理	(37)
二、与综合业务部的关系	(38)
(一) 票务	(38)
1. 保证重点团及出境团队的机、车票	(39)
2. 调整计划	(39)
3. 加班机、包机	(40)
(二) 行李	(41)
三、与市场销售部的关系	(41)
(一) 市场销售部自联团队接待计划的处理	(41)
(二) 向市场销售部提供各种信息	(42)
四、与财务部的关系	(43)
(一) 严格执行财务部的有关规定	(43)
(二) 协助财务部收取各种款项	(43)
(三) 协助财务部对接待费用进行审核及控制	(45)
第四节 与其他旅行社的横向联系	(45)
一、与其他旅行社的业务往来	(46)
(一) 接受各社的接待计划	(46)
(二) 提供当地的旅游产品, 联合推销当地的 旅游产品	(47)
(三) 处理组团社(客人)的投诉	(49)
二、与其他旅行社的合作与协调	(50)
(一) 协助解决组团社提出的要求及困难	(50)
(二) 相互合作, 相互理解	(52)
第五节 与其他协作单位的关系	(54)
一、与交通部门的关系	(54)
二、与饭店的关系	(56)

三、与游览参观点的关系	(57)
四、与定点餐馆的关系	(58)
五、与定点购物商场的关系	(58)

第三章 值班制度及各类 材料的处理

第一节 值班室日常工作	(59)
一、值班制度	(59)
(一) 值班室的重要性	(59)
(二) 值班室的工作要求及规定	(60)
二、值班人员的职责	(61)
(一) 熟悉各种业务	(61)
(二) 及时处理各种突发事件	(61)
(三) 请示汇报的制度	(63)
第二节 各类材料的处理	(64)
一、电传、电报、传真件的处理	(64)
(一) 处理的及时性	(64)
(二) 处理的准确性	(65)
(三) 原始件的保存	(65)
二、各类电话的记录及处理	(66)
(一) 记录	(66)
(二) 将电话内容转为书面凭证	(68)

第四章 计调部业务合同的签订 及价格的管理

第一节 业务合同的签订	(70)
一、业务合同的重要性和严肃性	(70)
二、签订业务合同的依据	(72)
三、计调部业务合同的内容	(73)
四、签订业务合同的方法	(74)
五、计调部业务合同种类	(75)
第二节 计调部的价格管理	(78)
一、价格的归口	(78)
二、价格的管理	(78)

第五章 做好统计与信息工作 健全业务档案

第一节 旅游统计工作的重要性和要求	(80)
一、统计工作的重要性	(80)
二、统计工作的内容	(81)
三、统计工作的方法	(82)
第二节 掌握市场信息 平衡客源流量	(84)
一、信息的重要性	(84)
二、信息的来源	(85)
三、信息的分析和利用	(85)
第三节 建立业务档案	(83)
第四节 电脑在计调部的应用与管理	(87)

第一章 概 论

第一节 计调部的地位和作用

一、计调部是旅行社接待业务的调度中心

旅行社是综合性的企业，既要招徕和接待旅游者，同时也要和其它的旅游企业一起形成综合接待能力。为了加强和旅游交通、旅游饭店、社会餐馆以及其它旅行社的联系，旅行社就设置了计划调度部（略称计调部）。

设置计调部的目的在于搞好接待任务的计划工作和一切关系的调度工作。当外联部将客源招徕后，就要搞好接待工作，提高旅行社的服务水平。因而，计划和调度就显得特别重要了。

（一）计调部是旅行社接待任务的计划部门。本旅行社在一定的时期中，有多少客源？怎样接待？需要多少人、财、物？等等，均需要制定详尽和科学的计划。而接待部门是根据计调部提供的接待计划来完成其接待业务的。实际上，计调部是了解旅行团的第一站。首先，计调部接受组团社发来的接团要约，并进行分析，收集旅行团的各种资料，编制接待计划，随后要接待部按计划要求搞好接待工作。

（二）计调部是当地各旅游企业的联络者。外联部招徕旅行团或其它的旅行社发来接待要约后，计调部就要预订当

地的饭店和旅游交通等，并代订旅行团离开当地的交通票。通过计调部的联络，本来松散的旅游企业和部门，能步调一致地围绕旅行团运转了，产生了一个紧密的联合体，形成综合接待能力，所以，可以说，没有计调部，就没有旅行团的总体服务，当地的旅游企业也形成不了综合接待能力。同时，计调部是旅行团整个行程中各地的联络站。旅行团行程中，需要上下站进行周密的联络，才不致于各站间产生脱节。在这个意义上讲，计调部成了旅游线上的枢纽。

(三) 计调部的旅行团资料有助于财务部搞好团队的结帐和核算。旅行社和饭店、车队、餐馆等接待单位的经济结算是通过接待计划及合同来完成的，而这些接待计划常常会由于导游或其他人员的疏忽而产生差错，或由于交通、气候等因素的影响而发生变化。这样给财务部的结算带来了麻烦。在这样的情况下，计调部的原始资料就成了结帐的凭证了。

(四) 计调部是旅行社总经理室搞好计划管理的重要助手。总经理室要编制计划，就要有科学和全面的统计材料，而这些材料大部分将来自计调部。计调部不仅有旅行社内部接待旅游者的全部材料，而且有和其它旅游企业的交往材料。这些材料的分析和统计，就成了旅行社制订计划的依据。

计调部在旅行社中的作用除以上各点外，尚有不少作用，如搞好内部管理、节约成本等方面，都离不开计调部的努力。

二、计调部的工作特点

计调部和其它部门有很大的不同之处，有其自身的特点。

(一) 具体性。计调部不管是收集本地区的接待情况向其它旅行社预报，还是接受组团社的业务接待要约而编制计划，都是非常具体的事务性工作。成年累月，总是在解决和处理报价、联络、票务和安排接待计划等具体工作。所以，从表面上看，计调部的工作比较平常，没有多大的科学性，其实计调部的工作对提高旅行社的服务质量有极大的作用，也是开拓旅行社业务的关键部门之一。

(二) 繁杂性。计调部工作的繁杂性表现在：首先工作种类的繁杂，计调部不象旅行社其它部门，如接待部、外联部那样工作单一，而涉及到报价、接受业务、票务、交通以及安排旅行者吃和住等工作。其次工作程序的繁杂，从接到组团社的报告到旅行团接待工作结束后的结算，无不和计调部发生关系，因而加重了计调部工作的繁杂性。最后，还表现在计调部和其它业务单位的关系繁杂上，计调部和所有的旅游接待单位几乎都有业务上的联系，处理这些关系也显得非常的繁杂。

(三) 多变性。计调部的多变性是由旅行团人数和旅行计划的多变性而决定的。旅行团的人数一旦发生变化，几乎影响到计调部的所有工作，真可谓“牵一发而动全身”。另外，我们的交通和住宿条件不能正常保证，同样给我们计调部的工作增添了许多麻烦。因而，计调部的工作应特别能应付旅游接待工作的变化。

计调部要发展，就要根据上述的工作特点来管理。

三、计调部的工作要求

计调部由于工作繁杂多变，使得我们在工作中要特别细致和认真，否则一旦发生差错，就要影响整个旅行社的服

务质量。计调部的工作要努力做到下列几个要求：

（一）时效性。计调部的工作好坏，将直接影响到客人的需求能否良好地实现。实际上，旅行团的行踪是由计调部来控制的。接待部的接待工作是根据计调部的接待计划来完成的。客人到达和离开的时间都是计调部安排的，计调部工作出现了差错，就会出现漏接等现象。计调部的工作不能拖，当天的工作应当天完成。现在，旅行团的活动越来越紧凑，一环紧扣一环，如果一环上出现了问题，就要影响整个旅行团的接待计划，所以，一旦时间上有了变化，就要通知所有与之有关的部门。计调部的工作都应在特定的时间中完成。

（二）准确性。计调部第二个工作的要求是准确。所谓准确就是要求计调部的工作绝不能出现差错。一不小心，就会给旅行社造成极大的经济损失。这就要求计调部能做到向其它旅行社的报价准确，接收组团社的接团通知准确，这包括人数、时间、价格、交通票、编制的接待计划和计调部的统计报表准确等等。也就是说，计调部的所有工作都不能马虎，逐项工作都要反复核实，真正做到万无一失。

（三）责任性。计调部的工作要做到时间性和准确性，这就要求我们的所有工作人员应有很强的责任感。首先要热爱自己的工作，真正做到干一样、爱一样；其次，要熟悉自己的业务。一个有责任感的人总是想方设法提高自己的业务水平，并把自己的工作做好。计调部的工作人员应有点自我牺牲的精神，因为时常会出现加班加点的义务劳动。否则是做不好计调部的工作的。

第二节 计调部经理的职责、权限与业务素质要求

一、计调部经理的职责

计调部要发展，首先需要一个具有良好责任感的部门经理。随着旅游事业的发展，对管理者的要求也越来越高了，既要有开拓精神，适应改革开放的潮流，又要脚踏实地，把每一项工作都做到实处。计调部经理应明确自己的职责，利用手中权力，充分调动本部门工作人员的积极性，把本部门经营好、管理好。

（一）确定本部门的经营管理，是计调部经理的首要职责。计调部经理是本部门经营管理和行政工作的组织者和指挥者。计调部作为企业的一部分，就要搞好经营管理。所谓经营，包含了技术、商业、会计、财务、安全和管理等等活动。计调部怎样开展和完成这些活动，都要由部门经理决定。同样，根据客观经济规律的需要，对计调部的各项活动需要进行计划、组织、协调、指挥和核算等等。这需要部门经理带头去实现这些职能。所以说，部门经理最大的职责便是领导本部门人员去搞好经营管理，提高经济效益，以完成旅行社下达的任务。

（二）计调部经理的第二项职能是制定和实施本部门的各种规章制度。计调部要进行经营活动，必须建立和健全各级人员的岗位责任制。岗位责任制就是通过一定的规章制度，把计调部的一切工作都落实到每个岗位上去，做到岗位、工作、人员、责任、权利等等有机地结合起来。计调部