

职业
CAOZUOSHI
YUYEWU

职业技能培训鉴定教材



旅游业务操作师

人力资源和社会保障部教材办公室 组织编写

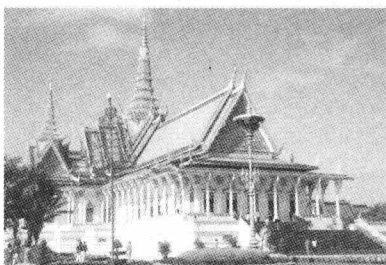


中国劳动社会保障出版社



L
CAOZUOSHI
YOUYEWU

职业技能培训鉴定教材



旅游业务操作师



主 编 沈小君 吴 繁
编 者 李金武 吴 繁 沈小君
 沙旭昆 曹景洲
审 稿 沈永华

图书在版编目(CIP)数据

旅游业务操作师/沈小君主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009
职业技能培训鉴定教材
ISBN 978-7-5045-8063-4

I. 旅… II. 沈… III. 旅游服务-技术培训-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 172263 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 24.5 印张 474 千字

2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

定价: 45.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

编审委员会

(以姓氏笔画为序)

马延军——十届全国政协委员，九届全国妇联常委、组织部原部长，人力资源和社会保障部中国人才研究会常务理事、妇女人才专业委员会会长

许红军——中国国旅总社培训部经理

李金武——北京市旅游局导游员资格考试评委，北京地区导游员资格考试用书编著者；西安翻译学院特聘教授。著有《图说北京景点精粹》

李燕萍——北京教育学院校长、研修学院副院长

吴 繁——北京国际旅游网董事长，中国国际职业资格认证协会副秘书长兼旅游专业委员会主任委员，中旅集团中旅体育总社国际部总经理

沈小君——国家人力资源和社会保障部中国人才研究会妇女人才专业委员会秘书长，中国国际职业资格认证协会常务副会长兼秘书长，东亚星空国际文化传媒（北京）有限公司董事长。其主编及策划出版的图书有《企业行政师》《策划人启蒙》《企业人力资源管理师应试宝典》等

沙旭昆——北京市旅游局导游员资格考试中文考官组组长，原妇女旅行社国内部总经理；《环球旅游》杂志顾问

曹景洲——北京市旅游局导游员资格考试教材编委会专家组成员，全国导游员资格考试评委、鉴定专家。著有《北京古迹传闻》《法语导游》《旅游安全警示录》等图书

序

旅游活动是随着人类社会进步而快速发展的基本活动之一。

改革开放以来，中国经济发展迅速，国民旅游消费日益增长，中国旅游出现了国内旅游、出境旅游和入境旅游并驾齐驱的发展态势，旅游业以其独特的行业优势和文化魅力傲视群业，一跃成为国民经济的三大支柱产业之一，旅游产业化在转型升级中实现了跨越式发展。

然而，随着国际国内旅游业竞争的日趋激烈，我国旅游业从业人员无论是在思想意识上还是在战略决策上；无论是在经营管理上还是在市场营销上；无论是在团队运作上还是在个体操作水平上都处在一个较低的水平，这种整体素质较低的状况，已成为我国旅游业发展的瓶颈。因此出台一套标准化的旅游业务操作程序，开展专业化培训，提高旅游业从业人员素质，增强旅行社的核心竞争力迫在眉睫。

正是在这种背景之下，我们精心策划并邀请众多业内专家，结合中国旅游市场的现状，共同编写了这本《旅游业务操作师》。

本书通过职业概述、旅行社国内计调操作、旅行社入出境业务、旅行社电子商务、旅行社外联销售、旅游相关法律法规等内容，系统地提供了旅游业务操作人员的任职条件与工作要求，是旅行社选聘、考评旅游业务操作人员任职资格和工作绩效的最佳参考资料，同时，也是旅行社对旅游业务操作人员开展岗前职业教育的必备读本。

作为落实国家人才兴国战略，推进我国旅游业务操作师职业培训与资格评价体系建立的实验性鉴定教材，本书在编写过程中，参阅了大量的国内外文献及相关学科的研究成果，汲取各家之长，内容力求与社会对旅游业务人才的实际需要接轨，与旅游业务操作师的资格评价接轨，与国内国际旅游业的发展趋势接轨。

本书得到中国国际旅行社总社、中国国际职业资格认证协会、中国人才研究会妇女人才专业委员会、北京国际旅游网、东亚星空国际文化传媒（北京）有限公司的支持和帮助，在此表示衷心的感谢！

鉴于旅游业务操作师岗位资格评价制度建设刚刚起步，许多问题还有待探讨，加上



旅游业务操作师

编写人员水平和实践的局限，书中不足之处在所难免，我们热忱地欢迎广大读者提出宝贵意见，以便不断修改完善。

沈小君

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出技能培训特色，满足职业技能培训的需要。

本教材详细介绍了旅游业务操作师要求掌握的最新实用知识和技术。全书分为八个模块单元，主要内容包括：中国旅游业务操作师概述、国内旅游计调业务、国内旅游组团业务、出境旅游业务、入境旅游业务、旅行社电子商务与网络业务、旅行社产品外联与销售和旅游相关法律法规等。

本教材是旅游业务操作师职业技能培训与考核用书，也可供相关人员参加就业培训、岗位培训使用。

前 言

科技日新月异，我国产业结构调整与企业技术升级不断加快，新职业和新岗位也不断涌现，能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍，已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求，纷纷提升人才培养规格与培养标准，从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变，从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变，职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。为了适应新形势，更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要，我们根据地方、行业和企业实际，组织编写了一批具有地方、行业特色，满足企业需求，或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映地方、行业和企业职业技能考核的基本要求，满足培训对象参加考试的需要。

在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“学习目标”和“单元提示”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。



旅游业务操作师

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室



目 录

第 1 单元 中国旅游业务操作师概述/1—17

第一节 职业概述 /2

一、职业定义

二、工作范围

三、评价等级

第二节 旅行社的产生与发展 /2

一、旅行社的产生

二、我国旅行社的发展

三、我国旅行社未来发展趋势

第三节 旅行社的职能与组织结构 /7

一、旅行社的职能

二、我国旅行社组织结构

三、我国旅行社组织结构的变化

四、旅行社的组织管理

第四节 旅行社经营 /13

一、旅行社的设立

二、旅行社设立的条件

三、旅行社的经营

四、外商投资旅行社

第 2 单元 国内旅游计调业务/18—59

第一节 计调基础知识 /19

一、计调部概述



二、计调人员的岗位职责

三、计调人员的素质要求

四、批发商与零售商

第二节 计调操作流程 /27

一、地接社计调工作的特点

二、地接社计调部的操作方法

三、计调人员操作流程的要求

四、地接社计调部的操作流程

第三节 计价与报价 /39

一、旅行社的价格策略

二、旅行社产品的定价方法

三、旅行社产品的定价程序

四、计调人员的内部计价

五、计调人员的对外报价

六、计价与报价的注意事项

第四节 旅行社导游员管理 /51

一、旅行社条例对导游员的要求

二、旅行社对导游员的管理

三、导游员上团時計调应该做的工作

第五节 案例解析 /55

案例一 机票确认, 责任重大

案例二 对外报价, 应留余地

案例三 住宿变更, 应有准备

案例四 计划变更, 留下证据

案例五 游客受伤, 处理及时

案例六 分项报价, 注意细节

案例七 结算团款, 坚决果断

案例八 用人不当, 导游违规



案例九 私做黑团，计调大忌

第3单元 国内旅游组团业务/60—100

第一节 组团程序 /61

- 一、组团社计调
- 二、组团社计调部的操作流程

第二节 国内旅游常规经典线路 /63

- 一、云南线
- 二、山西线
- 三、海滨线
- 四、川藏线
- 五、草原线
- 六、广西线
- 七、华东线
- 八、武厦线
- 九、东北线
- 十、海南线

第三节 十二条国家旅游线路 /79

- 一、中国“丝绸之路”线
- 二、中国“香格里拉”线
- 三、中国“长江三峡”线
- 四、中国“青藏铁路”线
- 五、中国“万里长城”线
- 六、中国“京杭大运河”线
- 七、中国“红军长征”线
- 八、中国“松花江—鸭绿江”线
- 九、中国“黄河文明”线
- 十、中国“长江中下游”线



十一、中国“京西沪桂广”线

十二、中国“海滨度假”线

第4单元 出境旅游业务/101-264

第一节 出境旅游业务操作 OP 基础 /102

一、业务基础

二、相关旅游法规

三、旅游安全机制及保险知识

四、出境旅游业务基本步骤

五、出境旅游领队的科学管理

第二节 出境旅游业务操作 OP 规程 /133

一、出境旅游产品设计与计调销售

二、及时调整合作伙伴

三、处理旅游投诉

四、建立客户信息档案库

五、业务操作流程

六、建立一支合格的领队人员队伍

第三节 国际旅游目的地国家和地区 /142

一、世界旅游业格局与发展态势

二、中国国际旅游业的历史发展进程

三、世界旅游组织与中国旅游组织

第四节 出境旅游经典线路 /160

一、欧洲

二、中东

三、亚洲

四、中国港澳台

五、非洲

六、美洲



七、大洋洲

第5单元 入境旅游业务/265—286

第一节 入境旅游业务操作基础 /266

一、外联与计调的基本概念

二、入境业务基础

三、依法规范经营入境旅游业务

第二节 入境旅游业务操作规程 /273

一、设计入境旅游产品

二、工作范围与操作流程

第6单元 旅行社电子商务与网络业务/287—304

第一节 旅游电子商务综述 /288

一、电子商务和旅游电子商务

二、旅游电子商务的主要功能

三、旅游电子商务的应用领域

第二节 旅行社电子商务 /295

一、我国旅行社与电子商务

二、旅行社电子商务体系的基本组成

三、旅行社电子商务的设计与实施

第三节 旅行社管理信息系统实例 /300

一、“金棕榈”旅行社业务流程重组信息管理系统

二、尤里卡旅游管理软件

三、金棕榈和尤里卡旅游管理软件的特点和选用

第7单元 旅行社产品外联与销售/305—347

第一节 外联与销售工作概述 /306

一、外联与销售工作的概念



二、外联销售工作的分类

三、外联销售工作的岗位特点

四、外联销售工作的素质要求

五、外联销售人员工作的岗位职责

第二节 旅游市场细分 /309

一、旅游市场细分的概念和作用

二、旅游市场细分的原则

三、旅游市场细分的标准

四、旅游市场细分的方法

第三节 旅游产品定义及分类 /318

一、按照旅游者的组织形式分类

二、旅行社产品的类型

第四节 旅游产品的销售 /321

一、旅游产品销售的步骤流程及特性

二、潜在客户的开发

三、客户的管理

第五节 电话销售 /332

一、电话销售的认识

二、如何运用电话销售

三、电话沟通与面谈的不同

四、何时拨电话

五、通话的目的

六、回答来电原则

七、通话技巧的改进

八、移动电话的使用

九、如何处理反对意见

十、每日工作检视项目

第六节 销售技法十六法 /342



- 一、不确定成交法
- 二、典型故事成交法
- 三、对比成交法
- 四、引导成交法
- 五、一相情愿成交法
- 六、二选一成交法
- 七、危机成交法
- 八、以退为进成交法
- 九、替客户拿主意成交法
- 十、最后的期限成交法
- 十一、手续简单成交法
- 十二、未来暗示成交法
- 十三、先少量试用成交法
- 十四、借口竞争成交法
- 十五、单品拆分成交法
- 十六、挫败感成交法

第 8 单元 旅游相关法律法规/348—372

- 第一节 旅行社条例 /349
- 第二节 旅行社条例实施细则 /357
- 第三节 大陆居民赴台湾地区旅游管理办法 /367
- 第四节 大陆居民赴台湾地区旅游领队人员管理办法 /369
- 第五节 大陆居民赴台湾地区旅游注意事项 /370

第



单元

中国旅游业务操作师概述

学习目标

1. 通过本单元的学习，初步了解中国旅游业务操作师的职业定义。
2. 中国旅游业务操作师在旅行社工作中所涉及的岗位，以及各个岗位的特点、工作范围和职业分类。熟悉旅游业的产生、我国旅游业的发展过程。
3. 掌握我国旅行社未来发展的趋势，旅行社组织结构，旅行社条例对旅行社成立、业务范围的规定。

单元提示

本单元介绍了中国旅游业务操作师的职业定义、工作范围及评价等级；世界及中国旅游业的发展简史、中国旅行社未来发展的趋势；旅行社的职能、旅行社的组织结构；现阶段旅行社条例对旅行社成立的条件、业务范围的规定。