

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会推荐精品课程规划教材
总主编 郑向敏

旅行社计调业务

Lüxingshe Jidiao Yewu | 编著 孙 变



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

总主编 郑向敏

Lùxingshe Jidiao Yewu | 编著 孙 变

上海交通大学出版社

内容简介

本教材是校企合作编写的“工学结合”的教材。以对旅行社计调工作岗位的职业能力分析结果为依据,以计调工作项目和工作任务流程为主线,内容的选取既满足职业能力的培养要求,又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要,融合旅行社计调工作岗位从业人员职业素养的相关要求。内容的编排紧紧围绕完成工作项目和工作任务的需要循序渐进。每个项目的学习以任务流程和职业能力要求作为重点,以工作任务为中心整合相关理论和实践,实现做、学一体化。每个任务的组织以任务引入→任务认知→相关分析→任务解决→实践练习→相关链接为线索,符合学生的认知规律。

图书在版编目(CIP)数据

旅行社计调业务 / 孙雯编著. -- 上海: 上海交通大学出版社, 2011

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会推荐精品课程规划教材

ISBN 978-7-313-07119-4

I. ①旅… II. ①孙… III. ①旅行社—企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第022825号

旅行社计调业务

孙雯 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

江阴天海印务有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 9.5 字数: 220 千字

2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

ISBN 978-7-313-07119-4/F 定价: 32.80元

版权所有 侵权必究

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会
推荐精品课程规划教材编审委员会

顾 问

- 宋海岩 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

委 员

- | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 郑向敏 | 赵 鹏 | 普林林 | 刘桐茂 | 谢 苏 | 王成章 |
| 张广海 | 张 岩 | 朱承强 | 彭蝶飞 | 罗兹柏 | 韩 军 |
| 王昆欣 | 杨哲昆 | 李丰生 | 贾玉成 | 李贤政 | 姜文宏 |
| 邱 萍 | 张新南 | 狄保荣 | 李勇泉 | | |

本书编写委员会

- 编 著 孙 变

- 副主编 徐建国 李建华

- 编 委 王志芳 江 舸 刘长洪 杨 帅



FOREWORD

21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等职业教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高职院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(〔2006〕16号文件)颁布以后,我国旅游高等职业教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高职高专旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高职高专旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国高职高专旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高职高专旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高职高专教育特点、高职高专教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高职高专旅游专业系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们旅游管理类教学指导委员会与上海交通大学出版社一起组织了高职高专旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高职院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点,结合教学指导委员会组织修订的高职高专旅游管理类专

业建设规范与课程设置标准，组织各教材的体例与结构；

二、根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲，结合目前高职高专学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系；

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式和不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望能通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级等精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高职高专旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高职高专旅游专业教育的教材体系。

教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会主任委员

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学

前言

PROLOG

“旅行社计调业务”是旅游管理专业的一门专业核心课程，是学生从事计调岗位工作应掌握的必修课程，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。其目的是使学生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，树立良好的工作态度。通过反复实践，学生能够掌握计调业务，具备从事旅行社计调工作所需的职业能力和职业素养。

本教材以对旅行社计调工作岗位的职业能力分析结果为依据，以计调工作项目和工作任务流程为主线，共包括计调工作认知、国内组团计调操作流程、国内接待计调操作流程、出入境计调操作流程、计调采购工作流程、旅行社信息统计调操作流程、计调工作必备知识等七大部分。教材内容的选取既满足职业能力的培养要求，又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合旅行社计调工作岗位从业人员职业素养的相关要求。

教材内容的编排紧紧围绕完成工作项目和工作任务的需要循序渐进。每个项目的学习以任务流程和职业能力要求作为重点，以工作任务为中心整合相关理论和实践，实现做、学一体化。每个任务的组织以任务引入→任务认知→相关分析→任务解决→实践练习→相关链接为线索，符合学生的认知规律。

本教材是山东省精品课程“旅行社计调业务”的配套教材，教材配有丰富的学习资料，如多媒体课件、案例库、习题库、图片库等，便于教师参考和学生自学。

本教材是校企合作编写的“工学结合”的教材。在本书编写过程中，我们得到了青岛中青旅国际旅行社、港中旅国际（山东）旅行社有限公司、中国旅行社总社（青岛）有限公司等企业的大力支持，他们给该书提供了旅游企业的一线资料和前沿动态。青岛中青旅国际旅行社总经理李建华先生对该书进行了审订。

在编撰过程中，我们还借鉴了不少文献资料，未能一一注明出处。在此，一并表示感谢！

由于作者水平有限，书中有不当之处，请各位读者给予指正和谅解，我们将不胜感激。

编者

2011年1月

目录

CONTENTS

项目一 计调工作认知 / 1

任务 认识计调工作 / 1

项目二 国内组团计调操作流程 / 9

任务一 产品设计 / 10

任务二 产品的定价和报价 / 24

任务三 组织发团 / 33

项目三 国内接待计调操作流程 / 41

任务一 产品的报价 / 42

任务二 组织接团 / 46

项目四 出入境计调操作流程 / 53

任务一 出境计调操作 / 54

任务二 入境计调操作 / 65

项目五 计调采购工作流程 / 71

任务一 建立采购协作网络 / 72

任务二 进行采购 / 84

任务三 采购业务的管理 / 89

项目六 旅行社信息统计调操作流程 / 97

任务一 计调常用软件应用 / 98

任务二 计调操作系统应用 / 103

附录 计调工作必备知识 / 117

食篇 / 117

住篇 / 119

行篇 / 120

签证篇 / 125

出境篇 / 127

入境篇 / 136

参考文献 / 141

项目一 计调工作认知

知识目标

1. 认知计调工作;
2. 了解计调部门的机构设置;
3. 熟悉计调的岗位职责;
4. 熟悉计调工作的要求;
5. 掌握计调人员应具备的素质要求。

技能目标

1. 能撰写出旅行社计调岗位工作职责;
2. 能拟定计调人员招聘启事。

任务 认识计调工作

任务引入

华信旅行社刚刚成立,欲设置计调部门,请你帮其拟出计调岗位工作职责和计调人员的招聘启事。

任务认知

我的计调工作^①

计调是什么?初识的人总会一头雾水地问我。我就一遍一遍地解释:计调就是计划调遣,是旅游公司的一个工作岗位,我们公司的计调就是我。听我解释完,他们对计调这个概念还是远不及对导游这个概念来得明白。

我对计调这份工作体会了将近两年,酸甜苦辣五味俱全。要做好计调,必须要有责任心、要细心、要耐心,当然操心是必定的。一直以来,很多人好奇我天天在干什么,我好像天天很忙,做的事情也很繁琐,我给自己总结我就是公司的一名杂工!

① 引自<http://blog.sina.com.cn/yanghaining>博客,有节删。



每天上班,我要接无数的电话,接待一些前来咨询的散客,不管自己心情好不好,不管他们问多少无关紧要的小问题,都要热情地满脸笑容地耐心地给他们做详细的解答。有些团队总是在我下班或者休息的时候才具体定下来,于是我又匆匆地从家里跑到公司继续忙活。公司给我配有一个工作专用的手机,要24小时开机,如果团队在外面发生了什么事情,要第一时间找到我来解决。于是到了旺季,每天早上3、4点钟,我就经常在睡梦里被出团的导游叫醒,晚上12点多还要四处打电话给刚刚订好却又走得很急的团队找车。那个时候,我一听见电话响就会心有余悸!而这些事情只是我工作中的一点儿小插曲,还不是我具体的工作。

我具体的工作是什么?

当一个团队有意向跟我们公司合作时,我就要以最快的速度把客人想要的行程线路做好,供他们参考。做线路的时候,不仅要考虑到怎么安排能使游客感到满意,还要考虑到怎样安排能让公司的利润最大化,要细心地咨询好门票、住宿、车费等等的价格,报价可是一门学问,要考虑到方方面面的因素。如果价格报低了,利润小了,老板不高兴;如果价格报高了,把客人报跑了。

在我们多方面的努力下,客人终于跟我们公司签订了旅游合同,而我的工作也算是才正式展开。团队如果要坐飞机、火车或者轮船,那么我要提前申请预订,这个时候只是希望不要碰上什么机票调价等等不可抗力事情发生,这些可是跟客人永远解释不清的。紧接着要寻找同标准的价格最低的质量最好的宾馆、酒店、车队等。到了旺季,为了给那些临时的团队找车找房,我同时接听3个电话,嗓子都喊哑了,一天下来,什么话都不想说。

团队终于成行了,在外面随时会发生一些意想不到的事情,不能说客人越来越挑剔,只能说自己的劳动成果不合客人意,千方百计地让带团导游把客人安抚好,再另外想办法解决。等团队旅游回来,还要做好善后工作,催发票,报账,跟客人要账,做好客户的维系工作。

除了这些工作,我每个月还要总结这个月的散客及团队情况,导游的出团次数,网上的填报工作……

这是一位计调工作人员对自己从事的工作真实而详尽的描述,通过以上描述,我们对计调工作有了一个直观的认识。那么,计调究竟是做什么的?它有哪些岗位职责和任职要求?下面我们来分析一下。

相关分析

一、什么是计调工作

计调就是计划与调度的结合称谓。简言之,计调工作主要是指,在旅行社的接待业务工作中,为旅游团安排各种旅游活动所提供的间接性服务。包括食、住、行、游、购、娱等事宜的安排,旅游合作伙伴的选择,旅游接待计划的制订和下发,旅游预算单的编制,导游人员的委派等业务,以及为确保这些服务而与其他旅游企业或有关行业、部门建立合作关系等。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。

在旅行社的经营管理中，外联、计调、接待构成了旅行社业务的三大块，与财务、人事等后勤部门组成了整个旅行社的运作体系。计调在旅行社整体运作中发挥着极其重要的作用。在旅游行业中，一直就有着“外联买菜、计调做菜、导游带游客品尝大餐”的说法，外联、导游、计调各司其职，都是旅行社业务中十分重要的角色。当人们把目光集中到导游与外联身上的时候，往往对旅行社的幕后英雄——计调关注过少。其实，计调人员犹如饭店的厨师，其素质与水平的高低，决定着旅游行程的服务质量。所以有人把“计调”比喻为“旅游行程中的命脉”。

二、计调部门的设置

目前，我国旅行社计调部门的设置不尽相同。不管是中、小型旅行社还是大型国际旅行社，基本上都是根据其业务范围及业务量来设置计调部门及配备计调人员的。

在规模较小的旅行社及门市部，一般是以经理负责制配置两三名计调人员。计调人员身兼数职，他们既要做计调，还要做导游，有的甚至还要做门市接待，这是小型旅行社人手少所决定的。而在中等规模的旅行社，通常计调部门是独立的，按其主打业务分为组团部及接待部。规模较大的国际旅行社按其业务能力设有国际部、国内部，其部门的职能相当于小型旅行社；按其业务面又设有出境中心、入境中心、国内长线部、国内短线部等分部。

三、计调的岗位职责

计调部门是旅行社工作的核心部门。由于各旅行社的规模和管理方式不同，旅行社计调部门的组织构架也有较大的差异。但计调工作岗位的职责具有共性，一般包括收集信息资料、计划统计、对外联络、订票业务、订房业务、内勤业务、调度变更等工作。

(一) 收集信息资料

负责收集各种资料和市场信息，为有关部门决策提供参考。具体包括收集、整理来自旅游业的各种信息；将汇编的信息资料下发给有关部门，并编号存档；向旅行社的决策层提供所需信息及资料分析报告；收集旅游团的反馈信息并制作列表。

(二) 计划统计

负责根据本部门的业务要求编制各种业务计划，统计旅行社的各种资料，并做好档案管理工作。具体包括承接并向有关部门及人员分发旅游团的接待计划；承接并落实各地旅行社发来的接待计划；编写本社相关市场的年度业务计划；统计本社相关市场的旅游业务月、季报表，编写接待人数月、季报告；向旅行社的决策部门、财务部门提供旅游团流量、住房、交通等方面的业务统计及分析报告。

(三) 对外联络

负责对外联络和信息反馈事宜。具体包括：选择和联络本部门的合作者，对外报价和接受报价；传播并反馈各种信息，向上级主管提供各种资料，协调与相关部门的关系；做好昼夜值班记录和电话记录，将相关信息准确无误地进行转达与传递；对本社相关市场的接待计划做到了如指掌，并在登记表上及时标出接待团的编号、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；掌握旅游团取消、更改情况，并及时通知有关人员做好接待调整工作。

(四) 订票业务

负责旅游团(者)各种交通票据的订购。具体包括负责落实旅游团(者)的飞机、车、船等交通票据，并及时将落实情况转告有关业务部门或人员；在接到各业务部门有关旅游团(者)人数、航班或车次的变更通知时，及时与有关合作单位联系，处理好更改、取消事宜；负责计划外旅游团(者)的飞机、车、船票的代订业务，并根据委托代办的要求办理订座和再确认事项；根据组团社的要求或旅游团的人数规模，负责办理申请包机/专列手续，代表计调部门签订包机/专列协议书，并将情况转告有关业务部门，以便落实具体衔接工作；负责本社相关市场的陪同导游和外地组团社全陪的飞机、车、船票的代订工作；负责与合作单位做好旅游团(者)票务方面的财务结算工作。

(五) 订房业务

负责相关市场的旅游团(者)的各种订房业务。具体包括负责与饭店洽谈房价，签订订房协议书；根据接待计划中的客房预订要求，为旅游团(者)及陪同预订住房；负责住房预订的变更、取消事宜；负责包房使用、销售、调剂工作；负责旅游团(者)住房流量表的制作及其单项统计；协同财务部门做好旅游团用房的财务核算工作。

(六) 内勤业务

负责部门内各种内勤工作。具体包括与餐馆、车队洽谈并草拟协议书；根据接待计划，为旅游团订餐、订车，做好有关餐、车预订的变更或取消工作；负责安排宴请、自助餐会、大型招待会；为旅游团(者)预订文艺节目票，负责落实专场演出等；负责安排特殊要求的参观、访问、拜会。

(七) 调度变更

负责调度各种交通工具，并做好各旅行团变更的协调工作。

四、如何做好计调工作

计调工作人员要做好计调工作，应做到准确、及时、条理分明、灵活。

(一) 准确

旅行社的计调业务非常复杂，不仅内容繁多，而且程序繁杂。这就要求计调工作人员在工作中必须规范、准确地操作，环环相扣，才能避免差错。如做产品报价时，必须讲求准确有效，这样与其他旅行社竞争时，才有胜算的把握。书写信函、发送传真时，格式要规范，表达要准确鲜明。回答对方的询问，要用肯定词语，“行”还是“不行”，“行”怎么办？“不行”怎么办？不能模棱两可，似是而非。计调人员应该牢记，不能因为一个数据的错误，一个词意的误解，一个环节的差错而造成工作的被动。

(二) 及时

旅行社业务具有较强的时效性。旅行社计调人员在获悉客人和旅游团的要求后，需要立即进行操作。及时完成各项业务的预订，及时处理团队运行中的改订业务，答复对方问题要迅速，原则上能解决的马上解决，并尽快与对方保持良好的沟通。遇到困难时要实事求是地告知合作方，并寻求解决问题的变通方法。解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，一定要争分夺秒，快速行动。

(三) 条理分明



计调工作千头万绪,非常繁杂。计调人员头脑必须时刻保持清醒,对各项工作逐项落实。就像火车货运段编组站,编不好,就会“穿帮”、“撞车”,甚至“脱节”。例如,计调人员工作时一定要细致地阅读对方发来的接待计划,重点是人数、用房数,是否有自然单间,小孩是否占床;抵达的准确时间和抵达口岸,核查中发现问题及时通知对方,迅速进行更改。此外,还要看看人员中是否有少数民族或宗教信徒,饮食上有无特殊要求,以便提前通知餐厅;如果人数有增减,要及时进行车辆调换等工作。只有做到工作条理分明,才能忙而不乱,避免差错。

(四) 灵活

计调工作有多变性的特点。比如旅游团的人数一旦发生变化,就会带来车、房、餐的变更。目前我国交通和住宿条件有时不能完全保证满足预订的要求,无形中也给计调工作带来许多不确定的因素。另外,计调工作涉及的关系复杂,计调人员几乎与所有的旅游接待部门都有业务上的联系。在旅行社内部,计调部门要与销售部、财务部等部门发生频繁的业务往来;在旅行社外部,计调部门还要与交通部门、宾馆、餐厅、旅游景点、商场等单位合作。因此,计调工作人员必须要灵活,以应付复杂多变的工作局面和各种关系。

五、计调人员的素质要求

许多人都有一种误解,认为在有关旅行社的服务质量投诉中,很大部分是由于导游的素质及服务态度造成的。但实际上旅行社的服务质量问题,其根源很大部分可以追溯到计调人员的操作上去。所以一个管理严格、完善的旅行社,会对计调人员的素质提出以下要求:

(一) 敬业精神

计调工作人员必须热爱旅游事业。计调工作繁琐而枯燥,由无数琐碎的工作环节组成,如果没有敬业乐业的精神,是无法把这份工作做好的,而一名敬业乐业、责任心强的计调才能让导游和旅行社省心、放心。

(二) 认真细致的工作态度

旅游是一项一环紧扣一环的活动,而负责将这些“环”紧扣在一起的工作便由计调人员去完成。如果没有认真负责的工作态度,票务、用车、接送团队等其中一环没扣好或没扣上,就会出现一招不慎、满盘皆乱的失控局面。

(三) 精确的预算能力

计调人员要有精确的预算能力,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,能在不同行程安排中编制出一条最经济、能把成本控制得最低的线路出来。

(四) 良好的交际沟通能力

旅行社计调人员要经常与旅游者和旅游相关部门打交道,善于人际协调与沟通是做好计调工作的基本条件。比如在与地接社、酒店等协作部门的谈判中,应注意沟通的技巧;在与有关部门、单位的协作中,应谦虚谨慎,善于配合,广交朋友,同时注意维护本旅行社的声誉。

(五) 较强的应变能力

对于团队运作中出现的突发事故、紧急事件,计调人员要有应变和及时处理的能力,做到临



危不惧，遇事不乱。

(六) 不断学习、创新的能力

旅游市场千变万化，计调人员必须要懂得不断学习的重要性，不断向经验丰富的导游人员和计调人员学习；认真了解旅游市场、各旅游目的地的变化、各地接待单位实力的消长情况等，及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平。比如要掌握宾馆、餐厅上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点、新线路的情况。不能靠“听人家说”，也不能靠电话问，应注重实地考察，只有掌握详细、准确的一手材料，才能沉着应战、对答如流，保证作业迅速流畅。此外，还要根据学习的收获，不断对工作进行创新，跟上时代潮流的发展。

(七) 良好的计算机应用能力

计调人员必须具备良好的计算机操作能力与应用能力，能熟练操作MSN、QQ等办公软件及设备，具备熟练的打字技能。

(八) 较高的业务素质

计调人员应当有丰富的旅游知识，必须了解和熟知旅游团队的游览计划及计划中涉及的各个方面。比如熟知整个价格系统，了解和熟知各主要航班、车次的时间及运行情况，熟悉和掌握各宾馆、餐厅、景点、汽车公司等的特点、位置、等级及预订系统和预订方式，了解并掌握团队运行的状态和导游的特点及工作情况等。

此外，计调工作人员还应具备一定的文案写作能力、法律意识等。

当今世界，旅游行业正朝着国际化、大型化、网络化发展，这是一个更强调服务个性化的时代，它对旅行社计调人员素质的要求也越来越高。旅行社计调人员能否跟得上时代的潮流，能否组合出更具个性化的旅游产品，正日益成为旅行社之间竞争的着力点。

任务解决

计调岗位是旅行社的核心岗位，计调工作人员负责收集信息资料、计划统计、对外联络、订票业务、订房业务、内勤业务、调度变更等工作。其工作比较杂，综合性比较强，是旅行社承上启下，联系左右，协调四方的中枢环节，旅行社对计调岗位人才素质要求较高。

实践练习

实训项目一

项目名称	旅行社计调工作调研
实训目的	通过调研，了解旅行社内部机构设置、计调岗位工作职责
实训要求	1. 此调研工作以小组为单位进行 2. 应做好调研的准备（相关信息、调查问卷、访谈提纲等） 3. 调研时应注意礼仪、沟通的技巧 4. 注重团队的分工合作 5. 要求撰写调研报告
实训地点	当地旅行社（合作教学基地）
实训成果	调研报告

实训项目二

项目名称	从媒体上收集计调招聘启事并为某旅行社（合作教学基地）拟定招聘启事
实训目的	通过从媒体上收集计调招聘启事，让学生进一步了解计调工作人员的能力素质要求，并能结合某旅行社具体特点，拟定招聘启事
实训要求	1. 了解信息收集的渠道和信息处理的方法 2. 注重信息收集的典型性和有效性 3. 根据旅行社的具体特点和要求拟定招聘启事
实训地点	不限
实训成果	招聘启事

相关链接

【阅读材料1】

计调工作人员的职业发展路径

计调员 岗位职责：采集所负责地域的旅游资源；负责完成该地域旅游线路的设计、行程的编写、报价的计算工作；完成销售签单后的团队确认工作；监督接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题；负责参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作。

任职资格：能承受较大的工作压力；有一定的组织领导力；具有开拓创新和团队合作精神等。

升职路径：计调员—计调经理/计调主管—部门经理—旅行社经理。

计调经理 岗位职责：指导及执行旅行社市场推广及同行的营销工作；制订作业流程、相关操作方式及细则；培训及提高员工专业技能。

任职资格：大专以上学历，旅游管理等相关专业，5年以上旅行社外联、计调工作经验。

升职路径：计调经理/计调主管—旅行社经理。

【阅读材料2】

做好计调的七字决

计调工作要仔细 复杂事情要简单

丢三落四要不得 简单事情要认真

延误时机要挨批 五化五定要做好

报价准确要效益 重复事情要创新

行程标准要写明 送票之前要对名



接送时间要搞清 票面内容要看全
确认传真要打印 交通时刻要认准
叮嘱对方要确认 交接手续要签字
发现问题要调整 客户需求要汇报
作团质量要保障 突发事件要速到
团款催收要及时 调整行程要确认
欠款团队要杜绝 通信联络要畅通

团队运转要关注 票据签单要收齐
各个细节要搞清 导游报账要审细
对方疑问要解释 卷宗资料要整理
全陪领队要沟通 团队结束要回访

【阅读材料3】

计调人员的业务信息储备

1. 熟悉所有接待区和周围的宾馆、餐厅、车队、导游、景区等情况。
2. 用车要掌握车龄、车型、车况，驾驶员特点，车属公司的情况，经营者的特点，经营状况的好坏，事故的处理能力，各种行程和季节不同的车费和每条线路车辆所需的油费、过路费以及该车所需要按月交纳管理费的基本情况。
3. 住宿要清楚宾馆位置、星级、硬件标准、软件管理水平、经营情况、同级的竞争情况，还有各宾馆各季节的价格及变化情况。
4. 了解地接范围内所有的景区景点的门票、折扣情况、自费景点、索道的价格、资源品位以及特点，尤其要关注不同客源地客人对该景点的评价。
5. 熟悉本社导游的管理方法、熟悉本社每一位导游的年龄、外形、性格、学历、责任心、金钱观念、工作特点、突发事件的处理能力、质量反馈、适合的团型等，还要了解社内导游的安排情况，以便针对客户做出最合适的导游安排。
6. 熟悉本社的竞争环境，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。
7. 熟悉所有客源情况以及客源地的旅行社状况、特点、竞争情况以及信用程度。

相关分析

产品品质 一 设计

旅行社产品是旅行社为旅游者的旅游活动提供的一系列服务。一般来说,旅行社的产品有两个来源:一种是所谓的“跟风”,即不设计自己的产品,只作为大旅行社的跟随者,通过低价竞争来吸引游客;另一种是所谓的“原创”,即设计自己的产品,通过优质服务来吸引游客。前者虽然短期内可能获得一定的市场份额,但长期来看,由于产品同质化严重,价格战激烈,最终会导致利润微薄。后者虽然初期投入较大,但一旦形成品牌效应,就能获得较高的利润和稳定的客源。

旅行社不愿采用前者,而更愿意采用后者。这是因为前者虽然短期内可能获得一定的市场份额,但长期来看,由于产品同质化严重,价格战激烈,最终会导致利润微薄。后者虽然初期投入较大,但一旦形成品牌效应,就能获得较高的利润和稳定的客源。因此,旅行社在设计产品时,应注重产品的独特性和服务质量,以赢得市场的认可和游客的满意。

项目二 国内组团计调操作流程

知识目标

1. 熟悉产品设计的原则、内容和流程;
2. 掌握旅行社产品的定价目标、策略和工作流程;
3. 熟悉组团社的计价和报价方式;
4. 掌握发团业务的主要工作流程。

技能目标

1. 能根据相关要求为旅行社设计产品;
2. 能为产品制订合理的价格并能快速、准确地报价;
3. 能按照工作流程操作发团业务。

国内组团计调操作流程如图2-1所示。

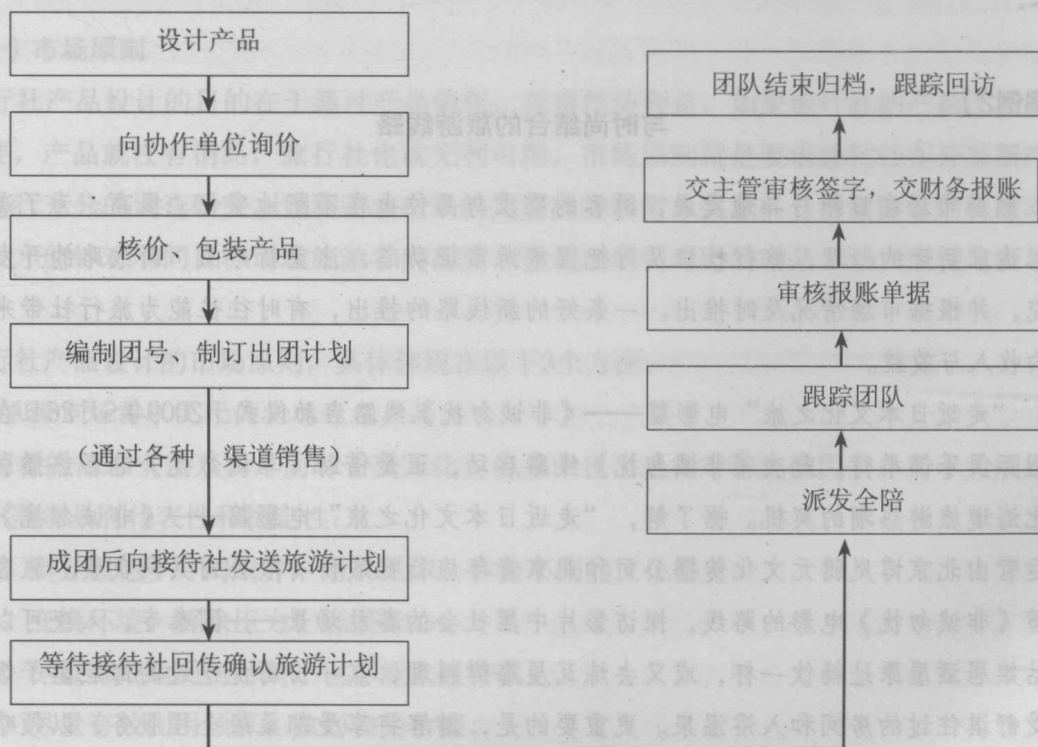


图2-1 国内组团计调操作流程