



中国旅游业普通高等教育应用型规划教材



# 旅行社计调实务

主 编 赵爱华

- ◆ 体例新颖，配套齐全。
- ◆ 有电子教案等相关教学资源。
- ◆ 电子教案等相关教学资源免费下载网址<http://cttp.net.cn>。
- ◆ 专家审定，品质保证。

中国旅游出版社



中国旅游业普通高等教育应用型规划教材

# 旅行社计调实务

主 编 赵爱华

中国旅游出版社

责任编辑：张珊珊  
责任印制：冯冬青  
封面设计：何杰

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅行社计调实务 / 赵爱华主编. -- 北京 : 中国旅游出版社, 2016. 7

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5592 - 2

I. ①旅… II. ①赵… III. ①旅行社—企业管理  
IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 135881 号

---

**书 名：**旅行社计调实务

**作 者：**赵爱华

**出版发行：**中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

发行部电话：010 - 85166503

**排 版：**北京旅教文化传播有限公司

**经 销：**全国各地新华书店

**印 刷：**北京工商事务印刷有限公司

**版 次：**2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 次印刷

**开 本：**787 毫米 × 1092 毫米 1/16

**印 张：**16.5

**字 数：**370 千

**定 价：**34.00 元

**I S B N** 978 - 7 - 5032 - 5592 - 2

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

# 前 言

目前我国对旅行社计调这个新兴行业的研究尚处于起步阶段,学术界对旅行社计调职业的研究甚少。“旅行社计调实务”是旅游管理专业新开设的一门专业课,该课程在体系框架与教学内容组织等方面的合理性正处在探索阶段。编者编写这本《旅行社计调实务》的初衷,是根据旅行社业务运营的特点及旅游专业应用型人才培养目标,以就业为导向,从旅行社计调工作的实际出发,以旅行社计调人员所需的专业知识和操作能力为着眼点,融理论性、知识性和实践性于一体,紧扣旅行社对业务操作及管理型人才的需求,直接为培养学生的计调业务操作能力和管理能力服务,使学生通过对计调业务知识的学习和技能的掌握,不断提高旅行社业务操作能力和管理水平,实现知识技能的即时性和实用性。

本教材共分为计调工作认知、旅游行程制定流程、计调采购业务流程、计调报价流程、组团计调业务操作流程、接待计调业务操作流程、散客与大型团队计调业务操作流程、出入境计调业务操作流程、计调线上业务合作、计调业务管理等 10 个实训项目及附录。在内容编写上,力求将理论框架设计得简明,并穿插了典型的案例分析,深入浅出、由表及里、系统地介绍了计调业务的专业知识。每个项目之后配有实训项目和任务实践,能够帮助学生通过实训巩固所学知识,增强学习兴趣。

本教材实用性强,在基本理论的前提下,把重点放在实务操作的介绍上,在行文中尽量多使用图表、实例,以增强内容的形象性和直观性,这样的设计将有利于提高学生对知识的理解和把握。

本教材具有较强的普适性,适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生使用,也可以作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和旅游业感兴趣的爱好者的的重要参考用书。

由于水平有限,本教材仍然存在很多不足之处。为此,真诚地希望各位专家、教师和广大学生提出宝贵的意见。

编者  
2016 年 5 月

# 目录

## CONTENTS

项目一 计调工作认知 .....	1
任务 全面认识计调工作 .....	2
项目二 旅游行程制定流程 .....	20
任务1 认识旅游行程 .....	21
任务2 制定旅游行程 .....	26
项目三 计调采购业务流程 .....	39
任务1 了解计调采购业务基本流程 .....	40
任务2 选择采购协作对象 .....	41
任务3 签订采购合同 .....	44
任务4 完成采购工作 .....	52
任务5 加强采购业务管理 .....	61
项目四 计调报价流程 .....	65
任务1 认知旅行社产品价格 .....	66
任务2 接待社计调计价与报价 .....	77
任务3 组团旅行社计调计价与报价 .....	82
任务4 计调报价技巧 .....	84

项目五 组团计调业务操作流程 .....	87
任务1 组团计调业务认知 .....	88
任务2 策划、设计产品 .....	89
任务3 选择接待社 .....	91
任务4 产品询价、报价 .....	96
任务5 签订合同、成交签约 .....	97
任务6 发团管理 .....	106
任务7 后续工作 .....	112
项目六 接待计调业务操作流程 .....	115
任务1 旅游接待计划认知 .....	116
任务2 接待客户 .....	121
任务3 产品询价、报价 .....	123
任务4 业务确认 .....	124
任务5 接团管理 .....	126
任务6 后续工作 .....	132
项目七 散客、大型团队计调业务操作流程 .....	135
任务1 散客旅游认知 .....	136
任务2 散客接待计调业务操作流程 .....	141
任务3 大型团队接待计调业务操作流程 .....	145
任务4 同业批发计调业务操作流程 .....	147
项目八 出入境计调业务操作流程 .....	160
任务1 出境旅游常识认知 .....	161
任务2 出境计调业务操作准备 .....	166
任务3 出境计调业务操作流程 .....	168
任务4 入境旅游常识认知 .....	193
任务5 入境计调业务操作流程 .....	197

项目九 计调线上业务合作 .....	199
任务1 旅行社电子商务认知 .....	200
任务2 计调线上业务合作管理 .....	203
项目十 计调业务管理 .....	210
任务1 计调客户管理 .....	211
任务2 计调投诉管理 .....	219
附录 计调工作基础知识 .....	229
“食”的基础知识 .....	229
“住”的基础知识 .....	231
“行”的基础知识 .....	236
“游”的基础知识 .....	248
“购”的基础知识 .....	250
“娱”的基础知识 .....	252
主要参考文献 .....	254

# 项目一

## 计调工作认知

### [知识目标]

通过学习，学生要理解计调的概念，掌握计调工作的内容，熟悉计调部的设置及职能特点，掌握计调从业人员的职责和素质要求。

### [能力目标]

通过实训，在对旅行社计调工作调研的基础上，学生能够制定旅行社计调岗位责任书。



### 引导案例

#### 工作失误导致误机

2015年，北京某旅游团行程计划是乘8月30日ZH1301次班机于15:00离北京飞广州，9月1日早晨离广州飞香港。7月26日有关人员预订飞机票时，该航班已满员，便改订了同日CZ3102次班机的票（12:30起飞）。订票人当即在订票单上注明“注意航班变化，12:30起飞”，并将订票单附在通知单上送到计调部门。但计调部门的有关工作人员没有注意到航班的变化，仍按原通知中的航班起飞时间安排活动日程，并预订了起飞当日的午餐。日程表送给计调人员后，计调人员也没有核对把关，错误地认为有关导游员应该知道航班的变化。因此计调人员只通知了行李员航班变化的时间而没有通知导游员。8月30日上午9:00，行李员发现导游员留言条上写的时间与他所持任务单上的时间不符，经过提醒也没有引起导游员的注意。结果造成了误机的重大责任事故。



### 案例分析

导游员违背“接待工作规程”的规定，既没有看到备注有“注意航班变化”的通知，也没有核查所订机票的起飞时间，又没有认真落实飞机起飞的准确时间，所以对造成这次误机事故负有一定的责任。

在这次事故中，导游员之所以负一定的责任而不是全部责任，是因为旅行社计调人



员也有过错，也应负有一定的责任。我国《民法》第一百三十条规定，两人以上共同侵权造成他人损害的，应当承担连带责任。按照我国法律的规定，旅行社在支付了因其导游员的行为造成的受害者的损失后，有权在内部向有过错的计调人员进行追偿。

旅行社计调部的工作复杂而细致，接待一个团队常常在几天之内，由几个城市的几家旅行社及十几家提供食、住、行、游、购、娱等服务的企业，按预定的程序提供相应的服务才能完成。它需要计调部及各地接待社进行复杂而细致的组织、调度，需要各部门按时保质保量地提供相关服务；同时，也要有全陪和地陪的现场联络和安排。在实际操作过程中，还常常会由于主客观原因而发生预想不到的变化（如本案例中的误机等），使行程被打乱，甚至发生损失等较大的事故。所以，旅行社计调人员要认真做好组织接待服务工作，制定科学严密的管理制度、信息传递工作程序，以及事故发生后的应变处理方法。

## 任务 全面认识计调工作

### 一、计调相关定义

旅行社通过销售招徕旅游者后，为安排旅游者的接待工作，要与旅游交通部门、酒店、餐馆、游览景点及其他旅行社联系，形成综合接待能力。计调是旅行社业务中的重要组成部分，承担着与接待相关的旅游服务采购和有关接待、调度工作。

#### （一）计调

计调就是计划与调度的结合称谓，是在旅行社内部专职为旅游团的运行走向安排接待计划、统计与之相关的信息并承担与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作的一种职位类别。计调的主要任务是旅游服务采购和按接待计划落实旅游团的食、宿、行、游、购、娱等方面的具体事宜，以确保行程、日程正常进行。

#### （二）计调业务

计调业务有广义与狭义之分。广义的旅行社计调业务，是指对外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、保证提供旅游者购买的各种服务，并协同处理有关计划变更和突发事件；对内做好联络和统计工作，为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。狭义的计调业务，主要是指旅行社为落实旅游计划所进行的旅游服务采购、导游人员的委派、旅游接待计划的制订及为旅行社业务决策提供信息服务等工作的总称。

计调业务是整个旅行社业务运作的灵魂，它既包括计调部门为业务决策而进行的信息提供、调查研究、统计分析、计划编制等参谋性的工作，又包括为实现计划目标而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、业务签约、监督检查等业务性工作。随着旅行社规模进一步扩大，对计调业务的专业化也提出了更高的要求。过去一个计调部做的工作，现在细分到多个部门运作，业务上更加专业化、细分化，如图 1-1 所示。

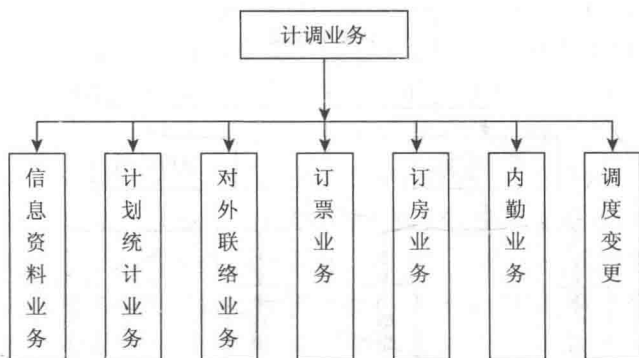


图 1-1 计调业务分类

## 二、计调部

### (一) 计调部机构的设置

在旅行社的经营管理中，销售部、计调部、接待部构成了旅行社具体操作的三大块，与财务、人事等后勤部门组成了整个旅行社的运作体系。其中，计调部起着联系各方的作用。

中小旅行社的机构设置一般是在总经理下设计调部，安排 1~3 个计调人员。在比较小的旅行社，计调人员身兼数职，他们既要做业务，又要做计调，还要做导游，有的甚至要做门市接待，一个带团去了，另一个就要在办公室兼做其他工作，这是由中小旅行社人手少所造成的，如图 1-2 所示。

一些大型旅行社的机构设置一般是在总经理下设计调中心，在计调中心下分为组团部和接待部。组团部又可分为国际部和国内部，其中国际部比较简单，下设欧洲部、美洲部、亚洲部等；而国内部却比较复杂。随着国内旅游竞争的日益激烈，一些大型旅行社也纷纷涉足国内旅游业。国内部的计调业务主要是根据旅游目的来设置。接待计调根据旅游者（团）的性质分为团队计调和散客计调，一个计调人员管几条线路，负责接听电话、报价、签约、问询等，如图 1-3 所示。

相对这两个计调机构设置而言，大型旅行社的机构设置要合理、科学一些，由专人负责，而中小旅行社的计调机构设置则要混乱一些，常常会发生衔接不好的现象。如一些事情本来就是相互联系的，有时以为另外一个计调人员做了这件事，而实际上却谁也没有做，造成计调部的失误，给旅行社带来不必要的损失。比较理想的计调部机构设置应该是专人负责。

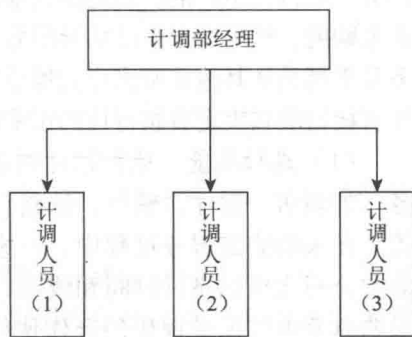


图 1-2 中小型旅行社计调机构设置

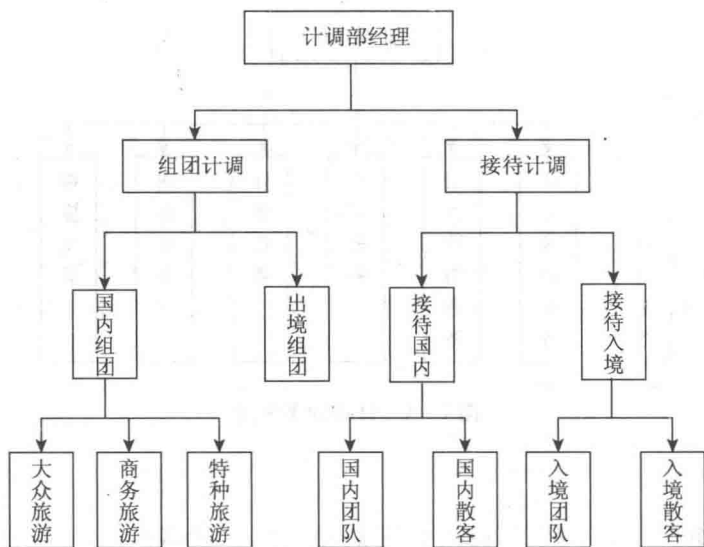


图 1-3 大型旅行社计调机构设置

## （二）计调部的职能

旅行社作为旅游行业的中介组织，向旅游者提供的食、住、行、游、购、娱等产品，大部分不是自己生产的，而是由其他旅游企业供应的，或者说是旅行社通过向其他旅游服务企业采购的，然后加上自己的导游服务再销售出去。目前，我国旅行社除导游服务外，其余服务几乎都是从其他旅游供应商那里采购进来的。计调部是旅行社工作的核心部门，计调部工作直接影响和决定着旅行社的正常运营。计调部的职能主要体现在以下几个方面：

（1）选择职能。旅行社计调部通过与许多旅游企业建立采购关系，向旅游者提供服务。如酒店、餐厅、航空、铁路、车船公司、游览景点、娱乐场所及各地的接待旅行社等。在采购旅游服务过程中，一家旅行社不可能去干涉酒店的经营管理，不可能去调度航空公司飞机的飞行时间和线路，但却可以在采购业务过程中发挥选择职能，在众多的采购对象中选择最理想的合作伙伴，进行优化组合，构成一个最佳服务系统，以保证旅行社的最优服务质量。

（2）签约职能。一家旅行社在经营中要与许多旅游企业，如酒店、餐厅、车队和其他旅行社等，及相关行业，如交通、园林、娱乐、保险等，发生经济关系，通常采取签订经济合同的形式来保持这种关系的稳定。旅行社计调部采购业务的签约职能是必不可少的，同时要求旅行社对外统一签约，以便从旅游供应商那里得到更多的优惠价格。旅行社赖以生存的重要途径，便是通过批量采购获得价格和交易条件的优惠。如果一家旅行社能够集中内部所有的购买力，相对集中地投放到相关旅游企业，由此带来的利益比分散投放到众多的相关旅游企业中要大得多。

（3）联络职能。旅行社组织一个旅游团的旅行过程，本身就是一个比较复杂的历程。它的涉及面很广，碰到的问题很多，而在第一线的导游人员却没有足够的时间和充分的条件来处理旅途中遇到的棘手问题。这就需要旅行社计调部在经营管理中有 24 小时不间

断的值班联络中心，以便及时、准确、无误地转达问题。如团队在旅途中发生车祸、在酒店被盗、旅游者在旅途中生病或死亡等重大事故，就需要向有关部门及保险公司联络通报，采取相应措施；发生航班或车、船时间的变更、取消，则需要马上与酒店、餐厅、车队联系并作出相应的安排，使采购的旅游服务保证供应，以免各站之间发生脱节，给旅游者和旅行社造成不必要的损失，甚至导致旅游者投诉事件的发生。

(4) 统计职能。统计工作，是旅行社实现经营目标和提高经济效益的重要保证。其重点是计调部要对本旅行社旅游业务进行逐月、逐季、逐年的定量科学分析，绘制成月、季、年的统计表。通过对这些信息的统计和分析，可以检查旅行社经营业务的实际情况，从而发现新问题并及时设法解决，同时还能了解客源的流向及流量，作为旅行社进行经营决策的依据。

(5) 创收职能。计调部在对外洽谈业务时，应根据社会总的旅游供给能力的变化，在协议价的基础上作出价格调整，尽量争取最优惠价格，从而降低旅行社的经营成本，增加经济效益。这也是旅行社计调部工作一项重要的职能特点。

### 三、计调人员

计调人员是指从事计划组织旅游接待、整体进行旅游业务调度工作的人员。计调人员是旅行社重要岗位的工作人员，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”，主要负责旅游团所用车辆、导游、酒店、商店、景点等相关旅游要素的协调调度工作。

#### (一) 计调人员的分类

按照不同标准，可把计调人员分成不同的类型，主要分类方法如下：

##### 1. 按照旅行社团队的组成和接待过程来划分

按照旅行社团队的组成和接待过程来分，可将计调分为组团型计调和接待型计调两种，这是最基本的分类方法。

(1) 组团型计调。即在组团旅行社内负责组成旅游团，并将团队发送到异地接待旅行社接待的专职人员。按接待旅行社的地区差异，又分为国内组团型计调和出境组团型计调两种类型。

(2) 接待型计调。即在接待旅行社中负责按照组团旅行社计划和要求确定旅游过程中交通工具、用餐、住宿、游览、派发导游等事宜的专职人员。按组团旅行社的地区差异可分为国内接待计调和国际入境接待计调。

##### 2. 按照旅游者的组织类型来划分

按照旅游者的组织类型，可把计调分为团队型计调和散客型计调。

(1) 团队型计调：主要是负责旅游团队操作的专职人员。

(2) 散客型计调。即专门操作自助或半自助类旅游事务的专职人员。

##### 3. 按照专项类划分

随着经济的发展，旅游者对旅游的需求日益增大，这不仅反映在出行人数的增长上，也表现在旅游项目和种类的丰富及多变上。针对有别于传统旅游的需求及特定的旅游层

次,产生了专事操作商务会展、修学游、摄影游、探险游等特种旅游,仅仅代订机票、酒店的项目,专门和使馆接触负责签证事宜,以及针对学生团体、老年团体的专项类操作人员,被称为专项类计调。按照专项类划分,可分为商务会展计调、学生游计调、老年游计调、特种游计调、机酒类计调、签证类计调、批发类计调等。

(1) 商务会展计调。商务会展计调有别于传统意义上的计调人员,是旅游界最高层次的计调,是指负责操作集团客户国内外会议、出境奖励旅游团、商务考察团的策划、市场推广与销售的专职人员。其涉猎面和工作面也较为宽泛,牵涉会展需要的会展策划书的拟订、场馆选择、场地布置、用车用餐安排、人员接送、会间及会后参观游览活动等的接洽安排。对这一类型的计调人员素质要求也较高,除掌握传统意义上计调的操作职能外,也需有更强的统筹全局和谈判接洽能力。

(2) 学生游计调。是指专门为大、中、小学校等教育机构,组织安排春游、秋游活动及学生夏令营、冬令营的专职人员。学生游计调应和学校等教育机构及学生活动基地、场馆建立良好的合作关系,把握团中央、少工委的文件精神,应时推出迎合教育动向的学生游活动产品。

(3) 老年游计调。由于老年旅游团和学生团一样属于特定层面,有其特殊性和适应性,不少旅行社针对其特殊要求设置了专门从事设计老年旅游活动产品、满足老年旅游者特殊需求的操作人员。老年游计调在游程安排上必须有别于一般旅游团,保证充裕的游览时间和休息时间,要考虑到老年旅游者行动不便、突发状况多的特性,在酒店的选择上要干净舒适,房间必须有防滑设施等;在陪同人员的选择上要挑选有爱心、责任心及经验丰富的导游,提供的食物要清淡宜口等。

(4) 特种游计调。随着生活水平的提高、社会意识的增强,旅游者对旅游活动的需求也日益丰富多彩,产生了如学生在寒暑假前往国外进行短期语言进修、参观游览活动的修学游;艺术爱好者前往某地绘画写生、考察摄影的艺术游;探险爱好者挑战极限的探险游等诸多特种旅游项目。针对这种需求应运而生的特种游计调就是为这些特殊旅游者的特殊需求负责安排接待的专职人员。特种游计调往往是一团一议,根据旅游者的不同需求制订不同的安排计划。

(5) 机酒类计调。随着现代人旅游个性化需求的增大,仅需旅行社代订单程或往返机票与旅游目的地高星级酒店的新型自助旅游方式日益盛行。有鉴于此项旅游方式的兴盛之态,很多代订机票、酒店的自由人服务网站不断涌出,不少旅行社也针对旅游者旅游度假胜地需求推出机酒自由人产品,提供机票+酒店+接送机的服务项目。专门从事这种接待操作的人员称为机酒类计调。

(6) 签证类计调。在从事出境旅游业务的国际社中,和使馆、签证处打交道的签证工作因为往往要牵涉大量的精力,一般都会交由专人负责。其要求从业人员对目的国的签证手续和法规常识都有相应了解,对旅游者递交的资料要进行前期的审核和准备工作,要有很强的责任心,避免因表格填写错误或资料遗漏所造成的拒签,或是遗失旅游者护照等所造成的不必要的损失。在旅行社中专门从事签证事宜的人员称为签证类计调。

(7) 批发类计调。是指针对本地区旅游业内同行定向收集客源,专事某类或某种线

路操作,以优惠价格让利于旅行社同行,定期发团的专职人员。批发类计调是旅行社和接待旅行社之间的桥梁,也可以是接待旅行社在这一地区设置或委托的联络机构。批发类计调对其专事的批发产品既要熟悉旅游目的地的接待成本,又能按照组团旅行社的发团规律制订接待计划,解决了旅行社收到零散客难以成团的困扰。

## (二) 计调人员的职责

为了提高工作效率,增加工作效益,计调人员应本着“尽心尽职、求实创新”的态度,履行如下岗位职责:

(1) 负责对内接待、安排旅游团,对外计划、协调、发团,发布和落实旅游团的接待计划和变更通知。

(2) 广泛搜集和了解不断变化的旅游市场信息及同行相关信息。对其他旅行社推出的常规、特色旅游线路逐一分析,为本社常规线路的行程及具体安排的修改、完善提供借鉴,并力推本社特色线路及旅游方案。

(3) 及时提出符合旅游者要求的旅游线路及报价建议,并根据客户要求协调、安排旅游团,配备团队所需要的各种服务。

(4) 在协调、安排市郊及周边地区旅游团旅游时,对有关交通服务、导游服务等方面,尽量做到有备无患;在安排旅游者的食、住、游等活动时,尽量考虑周到。在确保团队质量的前提下,力争“低成本、高效益”。

(5) 按季节及时掌握各条线路的成本及报价,以确保对外报价的可靠性、可行性及准确性。

(6) 加强同外联人员的联系,及时了解、掌握、分析反馈信息,然后进行消化、吸收、落实,提出合适的线路和价位建议。

(7) 按规定整理团队资料做好归档工作,包括旅游交易会的资料归档,以及日常业务中的传真件和接待旅行社或组团旅行社的宣传资料,以便今后设计线路时查找方便。

(8) 完成上级交代的其他工作任务。

## (三) 计调人员的素质要求

在当今世界,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,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,日益成为旅行社之间竞争的着力点。

有人认为,计调人员成天坐在办公室里接打电话、收发传真,既轻松又惬意,根本不需要太多技能,这种看法其实是错误的。计调人员不仅要具备一定的专业知识和专业技能,还必须具备相应的职业意识、职业道德和职业态度,否则稍有不慎,就可能导致旅游团不能正常运行,造成接待质量下降。目前,高水平、高素质的计调人才实在难求,一方面是因为旅游从业人员门槛低,文化素质和经验不足;另一方面就是分工细化后,计调仅仅是熟练的流水线作业,而不关心其他业务工作,真正达到要求的人员很少。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:

### 1. 职业意识

(1) 促销意识。旅行社从事的是旅游销售,因此从业人员必须具备促销意识。促销

意识是以计调人员充分理解该业务在旅行社经营活动中的重要性为基础的。旅游销售实际上是一种服务承诺，旅游者购买的只是一种预约产品，旅行社能否实现销售承诺，旅游者对旅游消费是否满意，很大程度上取决于旅行社计调工作做得好坏。计调业务通过对外采购和协调，保证旅游活动顺利进行，是旅行社做好销售工作和业务决策的前提。一旦计调工作出现失误，势必造成旅游服务链的断裂，引起旅游投诉，不仅会使旅行社蒙受一定的经济损失，还会影响旅行社的声誉，影响今后的市场促销。因此，计调人员促销意识的重点，是树立质量意识和品牌意识，通过对每一个旅游团的优质服务，争取更好的市场口碑，以获得更多的客源。

(2) 全局意识。旅行社是一个有机整体，由众多的部门组成，各部门担负着不同的职能，但每个部门都围绕着旅游服务展开工作，所以各部门工作既有分工，又有密切的联系。计调部门是旅行社的核心部门，计调人员具有全局意识尤其重要。只有时刻以旅行社的工作大局为重，加强与各部门的联系与合作，才能实现部门效益乃至旅行社效益的最大化和最优化。

(3) 服务意识。计调工作是旅行社服务工作的重要组成部分。计调人员应具备良好的服务意识，主动为旅游者提供优质旅游产品，为相关部门提供业务信息。计调部门的业务范围依旅行社的规模和发展不同而不尽相同。一般来说，对外采购包括变更后的采购，以及对内提供信息，都是旅行社计调业务的基本内容。计调人员要按照旅游计划，代表旅行社与交通运输部门、饭店、餐馆和其他旅行社及其相关部门签订协议，预订各种服务，满足旅游者在食、住、行、游、购、娱等方面的需求，并随着计划的变更，取消或重订服务。计调人员要及时把旅游供应商及相关部门的服务信息提供给销售部门，以便其组合旅游产品；同时要做好信息统计工作，向决策部门提供有关旅游需求和供应信息的分析报告。要做好这些工作，计调人员必须具备服务意识。

(4) 质量意识。质量意识是指旅行社计调人员在物质上、精神上满足旅游者需要的主观自觉性。强烈的质量意识是确保旅行社员工提供高质量旅游服务的先决条件。在服务过程中，计调人员要提高对服务质量的重视程度和自觉程度，树立“服务就是客源，质量就是效益”的观念，增强保证质量的责任感、使命感和紧迫感。例如，在工作时，计调人员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，有否自然单间，小孩是否占床，抵达大交通的准确时间等，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否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。如人数有增减，要及时进行车辆调换。

(5) 协作意识。计调部在日常工作中经常要与有关部门直接发生各种联系，搞好与各方面的关系是计调业务工作开展的基本前提。在旅行社内部，计调人员需与接待部、票务部、销售部、财务部等部门发生频繁的业务往来，必须注意工作的协调；在旅行社外部，计调人员还要与交通部门（航空、铁路、轮船、汽车）、饭店、旅游景点、商场等单位合作。因此，计调人员必须树立较强的协作意识，要善于与各部门各单位合作，善于与他人沟通和交往，以便赢得各方的配合和支持。

(6) 效率意识。尽管计调业务繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，对工作逐

项落实,效率意识尤为重要。计调人员在工作时要做到耐心周到,还要特别注意两个字。第一个字是“快”,答复对方问题不可超过24小时,能解决的马上解决,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。第二个字是“准”,即准确无误,一板一眼,说到做到,切忌变化无常。回答对方的询问,要用肯定词语,不能模棱两可,似是而非。旅行社业务具有较强的时效性,计调人员安排团队接待计划时,应周密部署,及时完成各项业务预订,及时处理团队运行中的改订业务。旅游业务繁忙之时,计调人员往往同时面对多个旅游团接待任务,因此工作中必须规范操作、环环相扣、注重效率,才能避免差错,使每一个旅游团都能享受到保质保量的服务。

## 2. 职业道德

职业道德是指从事社会职业的人们,在履行其职责的过程中理应遵循的道德规范和行为准则。作为从事旅行社计调业务的工作人员,在自己的职业生涯中,应该遵循的道德准则和行为规范主要体现在如下方面:

(1) 爱国爱企,忠于职守。计调人员作为旅行社重要岗位的工作人员,应对祖国灿烂的文化和巨大的成就感到自豪和骄傲。在工作中,当自身利益与集体利益和国家利益发生冲突时,要毫不犹豫地将国家利益和集体利益置于个人利益之上,坚决制止有损集体利益和国家利益的事情发生。计调人员在设计旅游行程时,要坚决摒弃糟粕,选用体现中国先进文化的内容。计调人员要忠于自己的企业和自己的岗位。要接受企业的和本部门的目标,接受企业的价值观和文化,以企业和自己的岗位为荣,自觉维护企业的利益和名誉,不做有损企业形象的事情。

(2) 热情友好,诚实守信。计调人员在与旅游者以及其他合作者的沟通交流中,保持热情和友好的态度是非常重要的。计调人员要学会设身处地地为他人着想,体会他人感受,始终保持冷静和热情友好的服务态度,向他人传递本旅行社的良好形象。诚实守信是诚实和守信的综合体,诚实是忠于事物的本来面貌,不掩饰不说谎,不为维护自己的利益欺骗他人。守信是讲信誉,信守承诺,忠实地履行自己应当承担的义务。

(3) 团结协作,顾全大局。由于计调工作的特殊性,一次简单的旅游活动,需要整合多种旅游资源,牵涉众多旅游供应商和相关利益的人群,如何将相互独立但又相互牵制的工作组织协调起来,形成一个共同的目标,为旅游者提供满意的服务,计调人员从中起到穿线搭桥的作用。在组织协调时,计调人员必须有大局观念,从整体出发,团结相关工作人员,相互分工协作,旅游活动才能取得成功。团结协作、顾全大局是计调业务的内在要求。可以说计调人员是团队的命脉,对外根据旅游者旅游过程中的需求,代表旅行社同旅游供应商建立广泛的协作网络,签订有关协议,并协同处理有关计划变更和突发事件;对内做好联络和统计工作,为旅行社业务决策和计划管理提供信息服务。

(4) 善于学习,不断进取。在这个知识经济的时代,学习已经突破了学校的限制。计调工作事情琐碎,再好的大学和学习再长的时间,也不可能把一个计调人员将来要做的事情预计到。作为学生,在学校时得到的是关于计调知识的系统化培训,走出校门之后,在工作中面临的每一件具体的事情,都需要计调人员自己去观察和思考,这样才能掌握处理业务的技巧,找到最佳的解决问题的方法。善于学习、不断进取,计调人员才



能成为旅行社的核心人才。

(5) 遵纪守法, 廉洁无私。遵纪守法、廉洁无私是计调人员做好工作的底线。随着旅行社业的高速发展, 与旅游有关的法律也会进一步完善, 整个行业的发展依靠法律才能健康有序。旅行社行业法规以及其他的相关法律为旅行社业发展设立了一道高压线, 在圈内进行业务活动就是安全的、自由的, 会受到法律的保护; 越过这道高压线, 其行为就会受到法律的惩罚。计调人员必须具有强烈的纪律和法制观念, 才能平衡各方利益, 形成一个富有竞争力和执行力的团队。计调人员要对国家、企业负责, 对旅游者负责。作为旅行社的计调人员, 许多重要的涉及经济利益的工作环节都是自己单独操作, 如果计调人员不具备廉洁无私的品质, 就可能在贪欲的驱使下违反纪律甚至法律。所以, 计调人员一定要尽心尽力, 对待与旅游者相关的各种问题要做到认真负责, 克己奉公, 最大限度地让顾客满意, 让企业获益。

(6) 爱岗敬业, 乐于奉献。爱岗敬业、乐于奉献是计调人员做好工作的基础。敬业精神是人们基于对一件事情、一种职业的热爱而产生的全身心投入的精神, 是社会对人们工作态度的一种道德要求。它的核心是无私奉献意识。计调工作琐碎、繁杂, 注重细节, 而且要求反应快速, 如果没有奉献精神, 是不可能做好的。

### 3. 职业知识

计调人员是旅游队伍的重要组成部分, 但由于从事幕后工作, 多年来没有引起社会的足够重视。胜任计调工作, 成为一名合格的计调人员, 必须具备丰富而渊博的知识和熟练的操作技能, 这是从事计调工作的前提和基础。

(1) 历史文化知识。计调人员需要掌握的历史文化知识是环绕旅游活动有机形成的历史文明的总和, 以食、住、行、游、购、娱六大要素为载体展现文化价值, 肩负着为旅游者服务, 提高旅游品位和格调的任务。旅游者通过旅游活动经历, 能从不同角度得到文化的熏陶和启迪。作为一名复合型计调人才, 掌握历史文化知识是为旅游产品的设计和开发、旅游业务咨询和销售、旅游活动的组织和协调等工作服务的。计调人员对于历史文化的掌握应与旅游者的消费心理和消费行为相结合, 要从分散的旅游活动中总结升华, 组织成能够打动人心的魅力文化语言, 向旅游者传递本旅游产品的核心利益, 引起旅游者的购买欲望, 进而实现购买行为。另外, 计调人员掌握历史文化知识可以更好地为旅游者提供服务。文化是旅游的最大动机, 旅游者参加旅游活动是为获得审美情趣和精神享受。旅游者进行购买咨询时, 咨询的重点在于哪些风景值得看, 哪些名胜古迹、文物值得旅游, 名胜大川的旅游价值如何。计调人员如果不懂得旅游文化知识, 对旅游产品就会“知其然不知其所以然”, 不能全面掌握旅行社产品的知识, 更不能用产品打动旅游者, 从而影响旅游产品的销售。

(2) 旅游地理学知识。旅游是一种以各种不同方式分配空间和利用时间的社会现象。人们在游览过程中离不开旅游地理学知识。掌握旅游地理学知识是制订旅游活动计划和开发设计旅游线路的前提。计调人员只有掌握旅游地理学知识, 才能深刻理解旅游的起因及其地理背景, 了解旅游者的地域分布和移动规律, 掌握旅游资源的成因、分类、评价、保护和开发利用, 以及旅游区(点)布局和建设规划等知识, 这些知识有助于计调