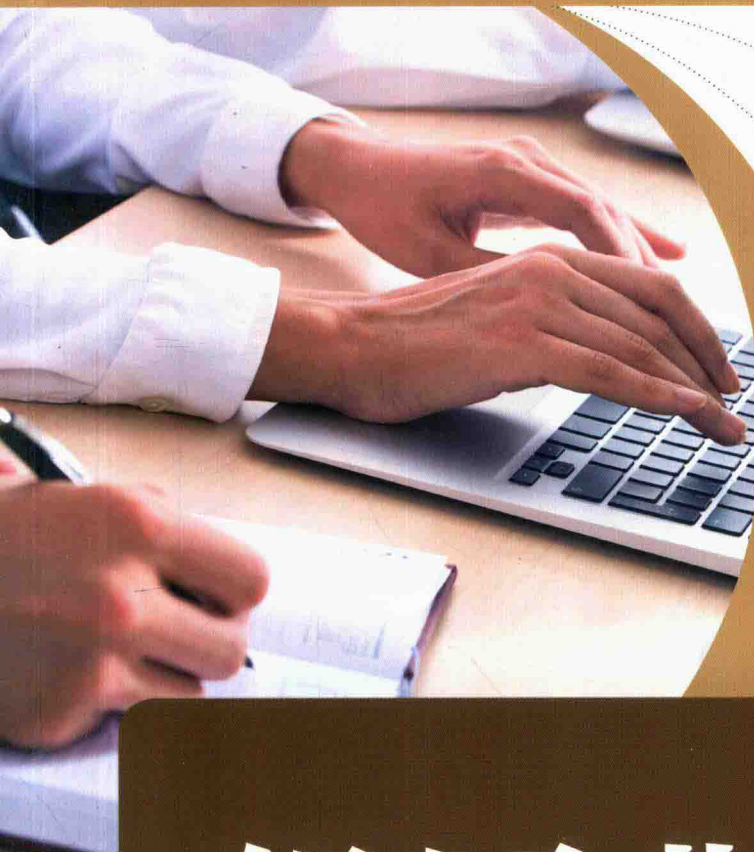




中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目
旅游服务与管理专业核心课程系列教材

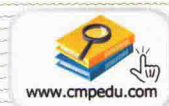


组团业务

张澜 徐经仪 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



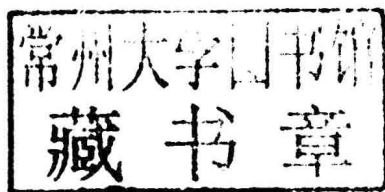
配助教课件

中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目
旅游服务与管理专业核心课程系列教材

组团业务

张 澜 徐经仪 主 编

韩 琼 主 审



机械工业出版社

本书是北京市教育委员会实施的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一,依据北京市教育委员会与北京教育科学研究院组织编写的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业教学指导方案、旅游服务与管理专业核心课程标准,并参照相关国家职业标准编写而成。本书根据“组团业务”这一典型职业活动,遵循中等职业学校学生的成长规律和教育规律,依据旅行社组团业务的工作特征,从易到难、由简至繁地设计了三个学习单元:常规组团业务、特殊组团业务、定制游组团业务。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理及相关专业的教材。

图书在版编目(CIP)数据

组团业务/张澜,徐经仪主编. —北京:机械工业出版社,2016.11

中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目 旅游服务与管理专业
核心课程系列教材

ISBN 978-7-111-55247-5

I. ①组… II. ①张… ②徐… III. ①旅行社—业务管理—中等专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第257552号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊 席建英

责任校对:马立婷 责任印制:常天培

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2017年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·6.5印张·141千字

标准书号:ISBN 978-7-111-55247-5

定价:19.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:010-88379833 机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-88379649 机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

封面防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

北京市中等职业学校工作过程导向课程教材编写委员会

主 任：吴晓川

副主任：柳燕君 吕良燕

委 员：（按姓氏拼音字母顺序排序）

程野东	陈 昊	鄂 甜	韩立凡	贺士榕
侯 光	胡定军	晋秉筠	姜春梅	赖娜娜
李怡民	李玉崑	刘淑珍	马开颜	牛德孝
潘会云	庆 敏	钱卫东	苏永昌	孙雅筠
田雅莉	王春乐	王春燕	谢国斌	徐 刚
严宝山	杨 帆	杨文尧	杨宗义	禹治斌

旅游服务与管理专业教材编写委员会

主 任：钱卫东

副主任：韩 琼

委 员：张小芬 赵 婕 徐经仪

编写说明

为更好地满足首都经济社会发展对中等职业人才的需求，增强职业教育对经济社会发展的服务能力，北京市教育委员会在广泛调研的基础上，深入贯彻落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》及《北京市人民政府关于大力发展职业教育的决定》文件精神，于2008年启动了“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”，旨在探索以工作过程为导向的课程开发模式，构建理论实践一体化、与职业资格标准相融合，具有首都特色、职教特点的中等职业教育课程体系和课程实施、评价及管理的有效途径和方法，不断提高技能型人才培养质量，为北京率先基本实现教育现代化提供优质服务。

历时五年，在北京市教育委员会的领导下，各专业课程改革团队学习、借鉴先进课程理念，校企合作建构了对接岗位需求和职业标准，以学生为主体、以综合职业能力培养为核心、理论实践一体化的课程体系，开发了汽车运用与维修等17个专业教学指导方案及其232门专业核心课程标准，并在32所中职学校、41个试点专业进行了改革实践，在课程设计、资源建设、课程实施、学业评价、教学管理等多方面取得了丰硕成果。

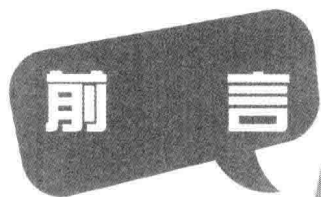
为了进一步深化和推动课程改革，推广改革成果，北京市教育委员会委托北京教育科学研究院全面负责17个专业核心课程教材的编写及出版工作。北京教育科学研究院组建了教材编写委员会和专家指导组，在专家和出版社编辑的指导下有计划、按步骤、保质量地完成了教材编写工作。

本套教材在编写过程中，得到了北京市教育委员会领导的大力支持，得到了所有参与课程改革实验项目学校领导和教师的积极参与，得到了企业专家和课程专家的全力帮助，得到了出版社领导和编辑的大力配合，在此一并表示感谢。

希望本套教材能为各中等职业学校推进课程改革提供有益的服务与支撑，也恳请广大教师和专家批评指正，以利进一步完善。

北京教育科学研究院

二〇一三年七月



Preface

本书是北京市教育委员会实施的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据北京市教育委员会与北京教育科学研究院组织编写的“北京市中等职业学校以工作过程为导向课程改革实验项目”旅游服务与管理专业教学指导方案、旅游服务与管理专业核心课程标准，并参照相关国家职业标准编写而成。

“组团业务”是中等职业学校旅游服务与管理专业开设的一门专业核心课程，是由旅行社组团计调岗位的“组团业务”典型职业活动直接转化而成的理论与实践一体化课程。该课程是“旅行社产品营销”的后继课程，具有很强的实践性。

通过本书主要学习的是组团计调通过各种招徕方式组团，向游客提供符合其需求的旅游产品，就旅行中的有关事项与游客协商后，签订旅游合同，监督约束地接社接待活动的工作程序与步骤，学习组团计调的操作技能。

通过学习本书，使学生具备独立完成组团业务的能力，提高学生的沟通、协调、应变能力。根据旅行社部门设置及常规产品形态，在企业和课程专家的指导下，根据旅游产品的内容划分，本书共分为常规团组团业务、特殊团组团业务和定制游组团业务三个学习单元。这三个学习单元都以工作任务为基础，有完整的工作过程承载整个单元的教学工作，有可见的职业行动成果，符合“以工作过程为导向”的课程开发理论，遵循中等职业学校学生的成长规律和教育规律；依据旅行社组团业务的工作特征，进行从易到难、由简至繁的编排。

本书的教学建议采用情境教学法和任务驱动法，通过创设仿真的实训环境和模拟任务，使学生掌握组团业务的工作流程及操作方法。本书参考学时为108学时。

本书由北京国际职业教育学校张澜老师和北京新都国际旅行社副总经理徐经仪担任主编，由北京国际职业教育学校副校长韩琼担任主审，参加编写的人员还有北京国际职业教育学校顾海燕老师。

为方便教学，本书配备了教学资源包（含助教课件、文件范本等），凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教育服务网（www.cmpedu.com）免费下载。欢迎广大教师加入中职旅游教师交流群（QQ群：333103358）分享教学资源和教学经验。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编者

目 录

Contents

编写说明

前言

学习单元一 常规组团业务 1

任务一 “天津休闲一日游” 组团业务	2
活动一 接受咨询, 制订计划	3
活动二 落实交通, 确认计划	8
活动三 游览全程, 质量监督	14
活动四 旅游结束, 团队结算	18
任务二 “承德避暑山庄两日游” 组团业务	20
活动一 接受咨询, 受理报名	20
活动二 落实交通, 选定地接	28
活动三 游览全程, 质量监督	34
活动四 旅游结束, 团队结算	36

学习单元二 特殊组团业务 39

任务一 “夕阳红多彩云南双飞六日跟团游” 组团业务	40
活动一 接受咨询, 制订计划	41
活动二 落实交通, 确认计划	49
活动三 游览全程, 质量监督	50
活动四 旅游结束, 团队结算	53
任务二 “我到北京上大学之励志成长夏令营” 组团业务	59
活动一 接受咨询, 制订计划	59
活动二 落实交通, 确认计划	64
活动三 游览全程, 质量监督	67
活动四 旅游结束, 团队结算	70

学习单元三 定制游组团业务	73
任务一 “情定天涯海角” 蜜月定制组团业务	74
活动一 定制咨询, 制订预案	75
活动二 再次沟通, 确定行程	76
活动三 签订合同, 支付费用	78
活动四 旅游结束, 归档总结	78
任务二 “法瑞意” 亲子定制组团业务	79
活动一 定制咨询, 制订预案	79
活动二 再次沟通, 确定行程	81
活动三 签订合同, 支付费用	84
活动四 协助游客, 办理手续	85
活动五 旅游结束, 归档总结	88
附录	91
参考文献	93

UNIT 1

常规团 组团业务

CHANGGUITUAN ZUTUAN YEWU

单元导读

常规团是旅行社常见的组团方式。常规旅游线路是旅行社主推的旅游线路，是旅行社组团计调工作中最常操作的旅游产品。本单元以“天津休闲一日游”“承德避暑山庄两日游”两个常规团组团业务为载体，使学生以组团计调人员（以下简称“组团计调”）的身份对常规团的组团业务进行知识的学习和能力的训练，在完成常规团“天津休闲一日游”“承德避暑山庄两日游”组团工作后，掌握常规团组团业务的基本工作流程及服务内容，初步完成常规团组团业务的操作。

单元目标

1. 能够初步使用规范语言接受旅游者的咨询。
2. 能够初步利用计算机网络等技术进行组团信息的搜集和整理。
3. 能够初步制订组团计划。
4. 能够初步依据组团计划向地接旅行社采购旅游产品。
5. 能够初步选派随行导游员。
6. 能够初步正确填写组团财务预算和结算单。
7. 能够初步进行旅游服务中常用公文的写作。
8. 能够礼貌待客，提供规范的服务。
9. 能够初步进行组团成本核算。
10. 能够初步具备商业保密意识。
11. 能够认识到《中华人民共和国合同法》的重要性。

任务一 “天津休闲一日游”组团业务

常规团一日游（简称“一日游”）是一种短途旅游，游客在一地的游览时间不超过24h，旅行社一般安排当地特色鲜明的景点供游客游览。基本流程是于当天上午某时组织安排旅游观光，期间还负责安排游客用午餐，但不安排到指定购物点购物，于当天下午某时结束游览。各地旅行社根据自身所在区域的自然、人文景观特点，不断推出富有特色的一日游产品。作为组团计调，一日游组团工作是其最基本的工作，也是其做好其他类型旅游团组团工作的基础。

在本任务中，我们要以组团计调的身份按照工作任务完成某旅游团“天津休闲一日

游”的各项组团工作，逐步熟悉常规团“一日游”组团业务的流程与服务规范，初步掌握一日游组团业务的内容与技能。

任务描述

某公司计划组织员工在北京周边进行一日游，想通过丰富员工的业余生活，调动员工的工作积极性，增强公司的凝聚力，于是公司派活动负责人前往北京国职旅行社进行咨询。预计出团时间在6月份，行程1天，游客30人均均为成人，要求安排正规旅游车，配备优秀的地陪导游员。北京国职旅行社的组团计调负责做好该团的组团业务。

图1-1所示为一日游组团计调工作程序。



图1-1 一日游组团计调工作程序

活动一 接受咨询，制订计划

活动目标

通过本活动的学习，使学生能够接受游客咨询，并按照游客提出的具体要求初步制订组团计划，与游客签订合同。

活动情境

北京国职旅行社组团计调依据游客的具体要求，制订组团计划，与游客签订合同。

活动步骤

步骤一：接受游客咨询，了解客户需求。

组团计调在工作中要代表旅行社与游客进行沟通，是旅行社的“名片”，其言谈举止代表旅行社的形象，所以要了解组团计调的工作职责，在接待过程中还需要注意礼仪礼貌。

当客户来访时，组团计调首先要为其安排好适宜的会谈环境，然后引客入座，交换名片，进行旅行社及旅游产品的介绍，甚至可以送给客户小礼品。小礼品一般由旅行社事先准备好，可以是一支笔、一块小方巾，上面印有旅行社的社标，既可以起到宣传的作用，又可以拉近和客户之间的关系。

由于是首次接待，组团计调要详细询问客户的到访目的，重点了解游客的旅游需求，包括旅游的目的地、旅游的大致时间、旅游日程长短、游客组成、所需费用等内容，并根据客户的要求和咨询的内容进行一对一的服务，做好会谈记录。在咨询结束后要将客户名片及记录一并整理好交主管经理（“主管经理”是旅游业的行业用词，指的是旅行社主管特定区域线路的经理）。

【操作锦囊】

在了解客户需求时，要询问游客出发与返回的时间、人数、年龄情况，关注游客中是否有小孩和老人，有无需要特殊照顾的对象，有无少数民族（如回族）人员，有无特殊证件，如《军官证》《老年证》《教师证》《新闻记者证》等，了解游客的职业情况、工作环境、需要的接待标准、对什么景点感兴趣，有无特殊要求。只有在充分了解了客户之后，才能有针对性地向客户进行推荐，才能更为恰当地回答客户的询问。

【知识链接】

计调和组团计调的定义

计调（Operator，简称OP）是计划与调度的结合称谓，是旅行社内部专职为旅行团、散客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。按客源分，可分为组团计调和地接计调。组团计调是在组团社内负责操作组团流程的专职人员，为各类旅游者组织成团，安排接待计划。组团计调工作是旅行社的中间接待环节，前边与接待、后边与各个职能部门进行衔接，起到承上启下的作用。组团计调对外要以良好的职业形象，礼貌地接受来电或来访游客的咨询，重点了解游客的旅游需求。组团计调对内及时向主管经理汇报，协调好与各部门的关系，力求促成旅游团的成行，为旅行社带来利润。

步骤二：推荐旅游路线，制订组团计划。

在与客户沟通之后，组团计调了解到这次旅游团是在6月发团，行程1天，游客为30人，均为某公司的工作人员。依据“一日游”的时间限制，组团计调向客户推荐旅游路线时，提出应当考虑半径在以北京为中心300km以内的旅游线路，因为在这个范围内，旅游大巴和火车可以实现一日往返。据此，从以北京为中心的各个方向来看，可以选择北戴河、承德避暑山庄、天津、张家口等地方作为候选的旅游路线。向客户推荐候选旅游路线时，组团计调可以将主要景点特色向客户进行简要的介绍，如去北戴河看海、吃海鲜，去承德观皇家园林，去张家口欣赏张北草原，去天津体验天津文化、观海上航母等，帮助客户结合自身的要求，充分考虑时间、交通、价格等客观因素及主观喜好，选择喜欢的可行线路。

客户基于以下理由选择了“天津休闲一日游”：

1. 交通

2008年，京津城际列车（C系“和谐号”动车组）通车后，北京到天津只需30min左右，大大缩短了城市之间的空间距离，增加了游客游览的时间。因而，借助京津城际列车速度快的优势，天津已经成为北京游客周末出游的重要选择地。该客户据此选择了乘坐城际列车前往天津。

2. 景点选择

天津东临渤海，北依燕山，市区依海河而建，景色优美。天津不仅西洋式建筑众多，而且有许多名人故居，具有风格独特的文化。可供选择的景点有饱经沧桑的古文化街、天津之眼、有海湾特色的塘沽滨海游乐区、静园、天津滨海航母主题公园等。客户正是看中

了值得感受的天津文化，才将旅游目的地定在天津。

3. 特色小吃

在天津游览中，还可以前往天津小吃的汇集地——南市食品街，品尝号称“天津三绝”的“狗不理”包子、“十八街”麻花、“耳朵眼”炸糕以及皮糖张、果仁张、蹦豆张等食品。这也让客户坚定了旅游路线的选择。

【操作锦囊】

组团计调在推荐旅游路线时，首先要把握好几个原则，即考虑时间的限制、满足客户需求、线路可行，然后介绍线路特色，确认客户选择线路，形成旅游内容和接待标准，向地接社询价，再次确认行程安排、制订接待计划，最后正式报价。

组团计调在客户选定了“天津休闲一日游”的游览线路后，经过跟客户确认行程内容及接待标准，便通过电话与传真向天津的合作地接社天津柯锐国旅进行询价，并再次跟客户确认行程安排，制订出组团计划，最终向游客报价。

【实际应用表单1-1】

天津柯锐国旅收到北京国职旅行社询价传真

收件人旅行社：天津柯锐国旅	发件日期：2016年5月28日
收件人姓名：××	共 页：1页
发件人旅行社及传真号：北京国职旅行社	发件人姓名：××
010-××××××××	
××先生：您好！	
由我社组织的旅游团一行30人，将于6月8日乘京津城际高速C2009次列车于当日7:26抵津，当日17:00返程，往返车票由我社订妥。请安排“天津休闲一日游”，要求是：游览古文化街、静园、金汤桥、意式风情区、南市食品街、天津之眼、塘沽滨海游乐区、天津滨海航母主题公园，市内交通为正规旅游车，派优秀地陪导游，按标准服务等级将日程安排与每人的接待价格报予我社。	
北京国职旅行社	

【实际应用表单1-2】

天津柯锐国旅报价单

日期	行程	用餐	住宿
D1	接团，游览古文化街、静园、金汤桥、意式风情区、南市食品街、天津之眼、塘沽滨海游乐区、天津滨海航母主题公园后送团，结束愉快的天津之旅	中	无
服务内容：			
报价	145元/人		
用餐	1顿正餐，20元/（人·餐），十菜一汤，十人一桌		
门票	75元/人（行程所列景点首道门票）。老人和学生门票另计，注明自理的不含		
用车	900元/辆，32+1座空调旅游车		
导服	20元/人，优秀导游服务		
备注	不妥之处，敬请来电协商！祝合作愉快		

北京国职旅行社组团计调根据天津柯锐国旅的报价单进行计价。计价时要把握三个原则：保证组团社的利润、价格能够使顾客接受、组团社与地接社共赢。向客户报价时可以

留有一定的利润空间，在保证计价三原则时，向客户让一部分利润，更可以赢得客户的信任与青睐。

一般的计价公式为

$$\text{组团计价} = (\text{地接社报价} + \text{综合服务费} + \text{城市交通往返费}) \times (1 + n\%)$$

式中， $n\%$ 为组团社的利润率。

$$\text{“天津一日游”组团计价} = (145 \text{元} + 20 \text{元} + 110 \text{元}) \times (1 + 10\%) = 305 \text{元}$$

式中，10%为预期利润率。

步骤三：接受报名、签订合同、收款成团。

在游客认可了“天津休闲一日游”旅游线路并同意了组团计调的报价之后，组团计调向游客提供一份《国内旅游合同》，并向客户说明合同中双方的责任和义务，在双方就旅游内容安排和费用达成一致后，共同签订《国内旅游合同》，收款成团。

旅游合同对旅行社及游客双方都是平等的。旅行社根据旅游合同提供对等的服务，游客根据旅游合同享受对等的服务，并且也有履行一定义务的责任。旅游合同是有关部门受理投诉、司法部门审理案件的重要依据，是保护旅游者与旅游经营者合法权益的重要手段。因此，签订书面旅游合同对组团社和游客都非常重要。

【操作锦囊】

(1) 组团计调填写合同时，字迹一定要清晰，不要涂改，并且要提醒客户审核清楚具体条款，然后签字生效。

(2) 根据合同约定，收取客户相应的团款。现在有转账、刷卡、支票等多种收款方式。

(3) 签订旅游合同时，要注意以下事项：

按照《旅行社条例》规定，旅行社与旅游者所签合同应就下列内容做出明确的约定，旅游合同中应明确旅游行程、旅游价格和违约责任等基本内容。旅游行程项应包括乘坐的交通工具、游览的景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等安排。所乘坐的交通工具特别是客运汽车，应就其产地、品牌、型号、有无空调、多少座等内容进行描述。游览的景点项应明确行程包括的景点及参观游览的时间。旅游价格项应尽可能地细化，明确到各项交通费、各住宿点的食宿费用、景点门票费、导游服务费等费用。违约责任项应包含纠纷处理方式、投诉受理机构等。根据《中华人民共和国合同法》的规定，具有合同关系的双方当事人，任何一方违约都须承担由此给合同另一方当事人带来的损失。

步骤四：向地接社天津柯锐国旅预报组团情况。

团队经旅游者确认并交付全部团费后，以传真、电话或E-mail等形式向地接社天津柯锐国旅预报计划。预报组团计划包括以下内容：

- (1) 旅游团队的基本情况：旅游团的团号、游客人数及游客基本情况。
- (2) 旅游团队的交通情况：交通工具、车次或航班信息。
- (3) 旅游团队的行程：详细行程、食宿标准。

旅游团队的预报计划发出后，一般要求地接社确认行程及价格，并于3~5个工作日内回复。以下为北京国职旅行社的“天津休闲一日游”团队预报组团计划传真。

【实际应用表单1-3】

北京国职旅行社预报组团计划传真

收件人旅行社：天津柯锐国旅	发件日期：2016年5月30日
收件人姓名及传真号：×× 022-88435555	共 页：1页
发件人旅行社及传真号：北京国职旅行社	发件人姓名：××
010-××××××××	

××先生：您好！

我社将组织BJGZ-20160608旅游团一行30+1人前往天津，望贵社按以下标准予以接待。接待事宜如下：

人数：30+1全陪

团队类别：观光团

时间：2016年6月8日，共1天

火车：城际高速C2009，当日7:26抵津，17:00返程，往返车票由我社订妥。

行程：安排“天津休闲一日游”，要求是：游览古文化街、静园、金汤桥、意式风情区、南市食品街、天津之眼、塘沽滨海游乐区、天津滨海航母主题公园，市内交通为正规空调旅游车，派优秀地陪导游，按标准服务等级制订接待计划，务必保证服务质量。

游客名单：后附游客名单

请尽快帮忙落实并予以回复，谢谢合作！

祝

贵公司昌盛！

北京国职旅行社计调部
韩××
2016.5.30

【操作锦囊】

组团社向地接社以传真或电话形式预报组团计划，紧急情况也可先用电话预报，后发传真。预报的目的是使地接社将此团纳入其接待计划，并要求地接社及早订房、订票。预报应尽可能在团队到达前30天发出。预报内容有：旅游团的团号、游客人数、游客基本情况（性别、年龄、民族、有无特殊客人）、抵离时间、旅游线路、交通工具、食宿标准等；特别应标明离开的交通工具、车次、航班及其他内容，并要求接团社在3~5天内予以回复。

【知识链接】

1. 组团计划的内容

（1）旅游团的基本情况和要求，包括：旅游团的团号、旅游团的团名、组团社名称；旅游团人数（成人和儿童数量）；旅游团类别（考察团、疗养团、会议团、观光团等）；旅游团要求的服务等级（豪华、标准、经济等）；旅游线路及访问城市；用餐要求（如有特殊要求的要注明）；导游要求（全陪或地陪的语种、级别及性格要求等）；组团社责任人及接待各方联系人的姓名和联系方式；旅游团费用结算方式。

（2）日程安排，包括：游览日期；各城市间交通工具（飞机、轮船、火车等）及抵离时间；在各地所安排的主要游览项目；餐饮、风味品尝、文娱活动、购物及其他特殊要求；住宿情况。

(3) 成员名单。成员名单内容包括旅游者的姓名、性别、年龄、电话号码、身份证或者护照号码以及有无特殊要求。若为重点团队,还要注明客户身份、接待方联系人姓名。

2. 组团计划的制订

组团计划是旅游团活动的文字凭证,是接待旅行社了解旅游团基本情况和日程安排的主要依据。在预报组团计划时应确认旅游团资料、交通方式、接待项目及全陪的委派等。

3. 建立团号

旅游团团号应通俗易懂,一目了然。该旅游团的团号BJGZ-20160608中,四个英文字母代表组团社简称的拼音缩写,即BJGZ代表北京国职旅行社。八位数字代表该旅游团的预定出发日期为2016年6月8日。

活动二 落实交通,确认计划

活动目标

根据组团计划选择适当的交通工具,与天津地接社确认接待计划,选派全程陪同导游员,随时监控服务实施情况。从中掌握国内组团计调的操作流程、国内交通的常用知识、国内常规旅游路线及选派全程陪同导游员的方法。

活动情境

选择适当的交通工具,以书面形式与地接旅行社沟通组团计划,重点确认地接社的团队接待计划及价格、费用结算要求等。

活动步骤

步骤一:选择并落实好交通工具。

组团计划制订好后,北京国职旅行社组团计调在仔细落实并核对计划后,向票务人员下达“订票通知”,注明团号、人数、车次、游客姓名及身份证号、往返用票时间、票量,并由经手人签字。要求票务人员提前与火车站联系,订好旅游团前往天津的往返车票。如有变动,要及时通知票务人员。

【操作锦囊】

组团计调在制定线路时如何选择火车车次

组团计调在制定线路时,在交通工具的选择及车次的把握上要多动脑筋,深入思考。以火车为例,前往旅游目的地往往有多班车次、多个时间段可供选择,如早上、中午、下午、晚上,硬座、软座、硬卧和软卧。一般情况下,短途旅行的游客可以选择上午的快车坐票,或者夕发朝至的慢车卧铺,这样可以保证游客在中午左右开始游览;中线旅行的旅游团可选的车次为下午出发的硬座或晚上出发的卧铺,这样游客可以晚上直接入住宾馆或第二天早上直接开始游览;对于长途旅行的游客来说,一般火车行驶时间将近或超过24h,可以选择早上出发、次日早上到达或晚上出发、次日晚上到达的卧铺车次。

【知识链接】

铁路交通常识

作为旅行社计调，特别是组团计调，要非常熟悉各种交通知识，下面就来谈谈铁路交通常识。

火车票是铁路运输合同的基本凭证，旅客应当根据自己旅行的需要，坐什么车，买什么票。火车票票面上包含多种信息，包括乘车区间、车次、发车时间、座位号、座位等级、票价、发售车站等。

一、火车车次代码的含义

中国铁路火车票上的车次，有以C（读作“城”）打头的车次、以D（读作“动车”）打头的车次、以G（读作“高”）打头的车次、以Z（读作“直”）打头的车次、以T（读作“特”）打头的车次、以K（读作“快”）打头的车次、以L（读作“临”）打头的车次、以Y（读作“游”）打头的车次等十余种。

以C打头的车次为城际动车组列车。车次的表示方法为C××××（××××为四位数字）次，铁路系统标准读法为“城×次”，C是汉字“城”的汉语拼音首字母。2008年8月1日，中国第一条城际铁路——京津城际铁路正式开通运营，列车最高时速为350km。

以D打头的车次为动车组列车。车次的表示方法为D×（×为一位至四位数字）次，铁路系统标准读法为“动车×次”，D是汉字“动”的汉语拼音首字母。中国现在使用的动车组名称是“和谐号”，英文名称缩写是CRH，全称是China Railways High-speed（中国铁路高速）。

以G打头的车次为高速动车组列车。车次的表示方法为G××××（××××为四位数字）次，铁路系统标准读法为“高×次”，G是汉字“高”的汉语拼音首字母。2009年12月26日，中国第一条高速铁路——武广高速铁路正式开通运营，列车设计时速为350km，试车最高时速为394.2km。

以Z打头的车次为直达特别快速旅客列车。车次的表示方法为Z×（×为一位至四位数字）次，铁路系统标准读法为“直×次”，Z是汉字“直”的汉语拼音首字母。直达特别快速旅客列车在运行过程中一站不停或者经停必需站但不办理客运业务。直达特别快速旅客列车均为25T型客车，均为空调列车，均为跨局运行。直达特别快速旅客列车是在2004年4月18日全国铁路系统第五次提速后出现的。

以T打头的车次为特别快速旅客列车。车次的表示方法为T×（×为一位至四位数字）次，铁路系统标准读法为“特×次”，T是汉字“特”的汉语拼音首字母。特别快速旅客列车在运行过程中一般只经停省会城市或当地的大型城市。特别快速旅客列车均为空调列车。

以K打头的车次为快速旅客列车。车次的表示方法为K×（×为一位至四位数字）次，铁路系统标准读法为“快×次”，K是汉字“快”的汉语拼音首字母。快速旅客列车在运行过程中一般只经停地级市或重要的县级市，也有少量直达列车。快速旅客列车一般为空调列车，最高时速为120km。