

项目一

计调认知

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板块,与人事、后勤等部门构成了旅行社的运作体系。如果说旅行社串联了旅游各行业,是旅游业的核心,那么计调则是串联了旅行社各部门,连接内外,处中枢位置,是旅行社的中心。计调在旅行社的整体运作中发挥着极其重要的作用。“事无巨细,大权在握”,计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。计调人员的素质直接决定旅行社经营管理水平,同时也决定着旅行社的服务质量与利润。

任务一

认知旅行社计调业务

● 任务描述

计调业务连接内外,牵一发而动全身。承担计调工作的人员,在岗位识别上一般称为计调员、线控等,业内通称“计调”。本节任务要求学习计调业务产生、发展、作用;分组学习国内计调类型、工作内容、特点,能够运用相关知识制作旅行社计调岗位责任书,拟写计调招聘启事。

● 任务目标

通过学习,了解计调业务的概念、地位及其在旅行社运转中的作用;熟悉计调类型;掌握计调业务的运作内容和基本工作方法;掌握计调人员岗位职责与素质要求;能够通过各种途径养成职业素养;能够撰写旅行社计调岗位工作职责和计调人员招聘启事。善于学习,能正确的自我认知。

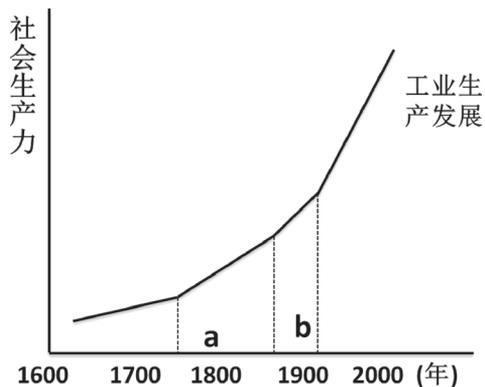
● 典型案例

小军应聘到一家旅行社做人力资源工作,该旅行社刚刚成立,欲设置计调部门,经理让小军拟出计调岗位工作职责和计调人员的招聘启事。小军需要了解计调业务范围、计调特点、计调岗位要求和人员素质要求。

● 知识储备

知识点1 计调的产生与发展

19世纪中叶,自英国而起的工业革命加速了城市化进程,使人们产生摆脱现状、回归大自然的的心理需求;科学技术的进步促使新的交通工具产生,大大降低了交通费用;生产力迅速发展和社会财富的急剧增加,使旅游经济条件渐趋成熟;与此同时,科学和文化的进步使人们更容易获得关于异国他乡的资讯,旅游服务产业化成为历史的必然选择。英国人托马斯·库克抓住市场机遇,创办了世界上第一家旅行社,之后作为旅行社业务核心的计调也同时产生。



与欧美国家相比,我国近代旅行社出现较晚。伴随着旅行社的诞生,计调岗位起步和发展。新中国成立以来,我国旅行社计调业务的发展大概可以分为四个阶段:

(1) 附属时期

从新中国成立到改革开放前夕,由于这一阶段旅行社隶属于各级政府机关的外事接待部门,计调工作侧重于为外宾订房、订车、订餐等,一般由接待部门的后勤人员担任,在旅行社内部处于附属的地位。

(2) 业务独立时期

从改革开放到20世纪80年代末,各旅行社将计调工作从接待部门的后勤工作中独立出来,建立起了专门的计调部,负责信息收集、整理、统计等。

(3) 职能多元化时期

20世纪80年代末到90年代初,计调部在旅行社经营管理中担负起计划管理、质量管理和业务管理的职能。

(4) 服务专业化时期

20世纪90年代中期以来,计调部的工作更加专业化、精细化,更侧重于旅游产品的统一调控和采购,以控制和降低成本。

• 附属时期

• 业务独立时期

• 职能多元化时期

• 服务专业化时期

温馨提示

1841年7月5日,托马斯·库克包租火车组织了570人,从莱斯特到洛赫伯勒去参加戒酒大会,标志着近代旅游活动的产生。之后,托马斯·库克多次组织商业性质的活动。1865年,他正式成立了旅行社“托马斯·库克父子公司”。到20世纪初,在世界上已经形成了旅行代理业的三大公司,它们是:英国的托马斯·库克旅游公司、美国的运通公司、比利时的铁路卧车公司。

中国第一家近代旅行社是1923年8月陈光甫在上海商业银行下设立的“旅行部”。



1923年8月 上海商业银行旅行部成立仪式

知识点2 计调定义

计调,就是计划与调度的结合称谓,是计划、调度、安排的意思,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。国际上统称为 OPERATOR,简称 OP,意为“操作者”。

由此可见,计调是指旅行社产品的计划调度操作,是为落实接待计划所进行的服务采购、计划编制、安排联络、更改确认、统计结果以及为业务决策提供信息服务的总和。

温馨提示

担任计划调度作业的人员,在岗位识别上被称为计调员、线控、团控、担当等,业内一般通称为“计调”。

材料阅读

最新招聘启事

本旅行社从事国内组团、东三省全线散客、团队地接、代订车、订房等业务。

因业务发展需要,需招聘旅行社操作实习计调生

底薪800(实习期)+操作提成。具体面议。

岗位要求:

- 1、省内、国内组团、散客计调操作。
- 2、为人诚实可信,工作能吃苦耐劳,有责任心,热爱旅游工作。
- 3、有良好的沟通能力和团队协作能力;
- 4、有导游证、电子商务能力的优先,年龄 地区不限

联系电话: 024-62579092
13840086843

? 什么是旅游计调:

- ① 计调是为游客设计行程,安排吃、住、行、游、购、娱等服务项目的总策划、总指挥!
- ② 旅行社内的白领工作,不用风吹日晒、四处奔波。
- ③ 工作稳定、收入可观,可以迅速积累社会资源及客户,并更快的发展。

→ 职业发展黄金线路:

系统专业化学习 → 担任旅行社计调工作 → 升迁计调部门经理 → 创业当老板 开办自己的旅行社

旅行社计调职业发展与薪酬晋升

职位/阶段	年薪 (万元)
开办自己的旅行社	36
计调部门经理	18
资深计调/出境OP	10
2-3年计调	5
1-2年计调	3.6

学习【旅游操作师】,您将少花2年的时间达到年薪10万的目标!

交流讨论

从上述材料的信息来看,计调是一份怎样的工作?你认为计调是一份美差吗?

知识点3 计调业务

计调业务范围常随着旅行社功能的加强而延伸,因此,不同的业务类别对计调的要求也不尽相同。由于旅行社的计调工作涉及面很广,所以旅行社计调业务的概念也有广义和狭义之分。

1. 广义计调业务

广义的旅行社计调业务是指为旅行社业务决策而进行的市场调研、提供信息、编制计划等参谋类工作,以及为实现旅游计划目标而进行的统筹安排、协调联络、组织落实、签订协议、检查监督等业务类工作。

2. 狭义计调业务

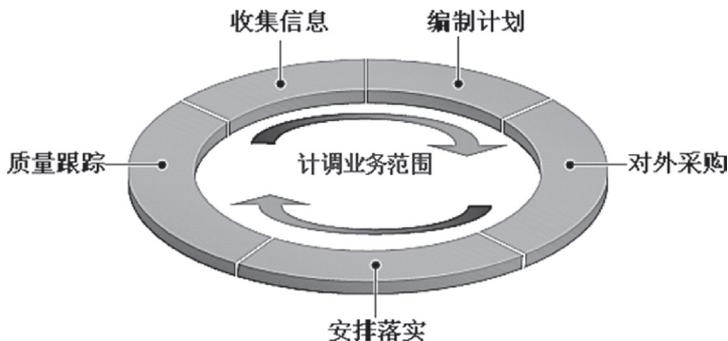
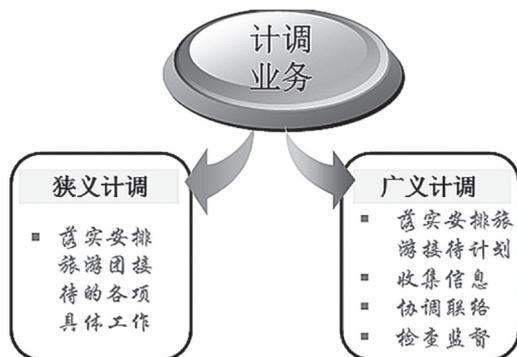
狭义的旅行社计调业务是指在旅行社的接待业务中,为旅游团安排各种旅游活动所进行的各项具体工作。包括食、住、行、游、购、娱等事宜的安排,旅游合作伙伴的选择,导游员的委派,旅游接待计划的制订,旅游预算的编制以及为确保这些服务而与其他旅游企业或相关行业、部门建立合作关系等。

3. 计调业务范围

计调业务随旅行社业务的发展而发展,在旅行社中的作用日益凸显。尽管有广义和狭义之分,但对外采购服务,以及对内提供信息服务始终是旅行社计调业务的基本内容。一般认为,计调业务范围可以概括为以下五项:

(1) 收集信息

旅行社计调部统计信息工作涉及客源信息收集和各单位信息收集。就对内提供业务信息而言,主要收集各种资料和市场信息,并进行分析统计、汇总编辑,供旅行社协作部门和领导参考、决策。而客源统计是计调统计工作的重要环节,其目的在于分析现状、找出问



题,以便进一步确定目标市场的经营策略。

(2) 编制计划

计调人员根据外联部或组团社发来的接团要约,收集关于旅游团情况的各种资料,以及旅游团接待要求等情况进行分析,编制科学的接待计划,作为接待工作的依据。

(3) 对外采购

旅游采购服务是计调最基本的业务,包括交通服务采购、住宿服务采购、餐饮服务采购、景区景点采购、娱乐服务采购、保险服务采购、异地接待服务采购等。其中,5订,即订房、订票、订车、订餐、订导游,是计调采购的主要任务。采购上要求计调必须具备强烈的市场意识。要对旅游市场、各旅游目的地的变化、各地接待单位实力的情况等有所了解;按季节及时掌握各条线路的成本及报价,确保对外报价的可靠性、可行性及准确性。旅游服务采购的成效,直接关系到旅行社经营活动的成败。

(4) 安排落实

计调负责发团业务与接团任务的协调与落实,是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。

(5) 质量跟踪

质量控制是计调岗位的又一核心。计调需对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解,对导游的服务进行监管,包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。



温馨提示

“组团社”即“组团旅行社”,是指从事招徕、组织旅游者并与旅游者签订旅游合同的旅行社。

“地接社”即“地方接待旅行社”,是指按照与组团社的合同约定,实施组团社的接待计划,安排旅游者在当地参观游览等活动的旅行社。



材料阅读

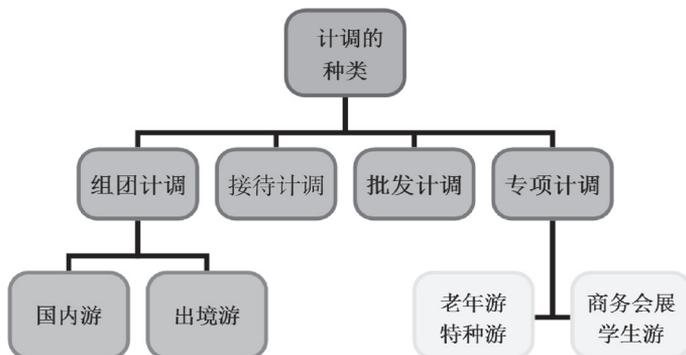
有一位导游讲了这样一件事:有个外宾团早上到北京,导游准时在8点30分将游客接到了宾馆,并安排吃了早饭。由于旅途劳顿,游客吃过早饭后已经是上午10点,而按照此团的行程计划书,12点是午餐。刚用过早餐的客人不愿意在那么短的时间内再吃一顿,要求午餐时间后延,但导游没有权力更改用餐时间,导致游客不满意,接待工作不能顺利开展。

这种情况就属于计调对行程安排不合理,编制计划不当。没有完整、清晰、准确地向接待部门阐明接待的细则和要求;对行程松紧安排不当;对交通工具监控不力;对住宿酒店了解不足;等等都是计调人员易发生的失误。

知识点4 计调类型

随着旅游业的发展,旅行社业务规模的扩大,计调业务也朝着专业化、细分化方向发展。按照不同的分类标准,计调可分为不同类型。

1. 从业务范围划分,计调人员分为组团类计调、接待类计调、批发类计调、专项类计调四种。



(1) 组团类计调

可分为中国公民国内游计调与中国公民出境游计调。

国内游计调又有中长线计调、短线计调之分。出境游计调一般按出境地区划分和语系划分,如东南亚地区计调、日韩地区计调、俄罗斯北欧地区计调等。

(2) 接待类计调

国内旅游接待计调:一地游接待计调、学生冬夏令营活动计调、中转联程旅游接待计调、商务会展活动接待计调。

国际入境接待计调:美加澳新地区计调、德法西葡地区计调、非洲地区计调、东南亚地区、日韩地区、俄罗斯北欧地区、伊斯兰中东地区、港澳台地区、印巴南亚地区、拉美地区、组合旅游计调。

(3) 批发类计调

国内游专线同业批发计调、出境游专线同业批发计调。

(4) 专项类计调

商务会展计调、学生游计调、老年游计调、特种游计调(修学、摄影、探险游等)、票务酒店类计调、签证类计调。

2. 按其职业技能与业务素养可划分为规范型初级计调、策划型高级计调、全能型主管计调三类。

(1) 规范型初级计调

对于初次接触旅游行业的人员而言,经过一段时间的岗前培训及模拟操作,即可胜任此职。具有相对简单、技术含量不高、对从业人员素质要求相对较低等特点,适合流水型中小旅游企业。



(2) 策划型高级计调

策划型高级计调相比规范型初级计调,工作烦琐,技术含量高。要求从业人员由规范型初级计调人员过渡而来,具备一定的从业经历,在工作中积极主动、思维开阔,善于比较分析,具备独立策划能力。此类型计调适合在中小型旅游企业独当一面或在大型旅游企业担任高素质计调人员。

(3) 全能型主管计调

此类计调岗位对从业人员的素质、经历要求都相应更高。要求具备相应的从业年限、从业阅历,具备较强的业务能力和人际交往能力。此类型计调人员适合在中型以上的旅游企业发挥所长。



材料阅读

出境计调 公司名称:北京阳行天下旅行社

职位描述:岗位职责: 1、熟悉旅游线路,按时完成旅游线路的设计,编排工作,跟进团队,为客户提供各类专业旅游咨询服务,制作团队进行所需各类文档资料等。2、落实旅游团队中的车、房、餐等接待事宜,及时告知销售部。3、完成团组的成本核算并及时给销售做出报价,与指定酒店及车公司进行通讯往来,发送团组预定计划,汇总报价。...

工作地点:北京市 | 学历要求:大专 | 工作年限:三年以上 | 薪水:面议 | 工作性质:

计调专员 公司名称:艳阳(中国)度假连锁集团有限公司

职位描述:职位职能:行程管理/计调 旅游产品销售 职位描述:岗位职责: 1、负责旅游产品线路的操作,根据要求设计制定旅游线路,并根据需求报价; 2、操作团队或散客自开班,落实订房、订餐、订票等具体事宜; 3、在公司业务需要时要负责带团,根据团队要求落实行程中的吃、住、行、游等情况; 4、在保证产品质量需求的前提下,不...

工作地点:闸北区 | 学历要求:大专 | 工作年限:一年以上 | 薪水:面议 | 工作性质:

国内计调 公司名称:上海翔游网络科技有限公司

职位描述:职位职能:导游/旅行顾问 销售行政专员/助理 职位描述:岗位职责 1 采集所负责地域的旅游资源; 2 负责完成地域旅游线路的设计、行程的编写、报价的计算工作; 3 完成销售签单后的团队确认工作; 4 发布旅游团的接待计划和变更通知; 5 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; 6 保证所确认的团队质量...

工作地点:普陀区 | 学历要求:大专 | 工作年限:一年以上 | 薪水:面议 | 工作性质:

思考探究

问题 1: 上述计调招聘中岗位职责的描述有何不同?

问题 2: 上述计调招聘中的计调岗位属于哪种计调类型?

知识点 5 计调的特点

计调部是旅行社部门设置的重要组成部分,计调工作关系到整个旅行社的经营运行,具有具体性、复杂性、多变性、灵活性的特点。

具体性



复杂性

多变性



灵活性



1. 具体性

计调工作,无论从收集信息供相关部门决策,还是从接受组团社的接待要约,编制接待计划,外部采购来看,都是非常具体的事务性工作。计调部总是在解决和处理关于采购、协调联络、安排接待计划等具体工作。

2. 复杂性

首先,计调业务内容繁杂,涉及采购、接待、票务、导游安排、突发事件处理等工作。其次,计调业务程序繁杂。从接到组团社的接团计划到旅游团接待工作结束后的结算,此阶段工作始终与计调人员密切相关。第三,计调业务涉及的关系繁杂。几乎与所有旅游接待部门都有业务上的关系往来。

3. 多变性

计调业务的多变性是由旅游团人数和旅行社计划的多变性决定的。旅游团人数的变化会影响到计调人员的所有工作。此外,交通住宿条件的不稳定性也给计调工作带来许多不确定性。

4. 灵活性

灵活性主要表现在旅游线路变更的灵活性。由于旅游活动具有明显的季节性,受旅游供应商(如交通部门、饭店部门等)旅游产品供给量限制,计调部门需灵活变更旅游线路,变更交通工具。旅游产品并非一成不变,除了应对季节性变化,有时为了满足游客的个性化需求,还会推出特色线路。



材料阅读

华东五市行程对比

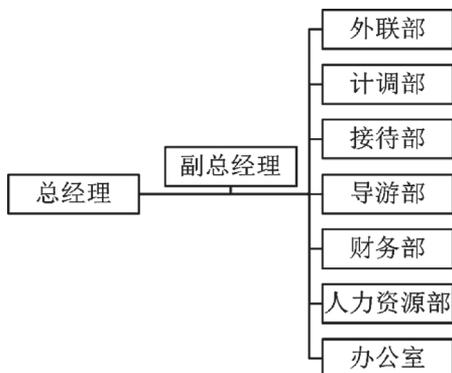
常规线路	特色线路
1 大连乘飞机飞南京 宿南京	1 大连乘飞机飞合肥,乘车两小时抵南京,游中山陵、总统府、夫子庙。 宿南京
2 游中山陵、总统府、夫子庙,下午赴无锡游太湖 宿无锡	2 南京赴无锡游太湖风景区,下午到苏州游寒山寺、枫桥景区、盘门三景,参观虎丘,婚纱一条街。 宿苏州
3 到苏州游寒山寺、枫桥景区、盘门三景,参观虎丘、婚纱一条街、狮子林。宿苏州	3 上午游狮子林,经乌镇抵杭州,游西湖风景区,晚自费观《宋城》。 宿杭州
4 经乌镇抵杭州,游西湖风景区,晚上抵上海。宿上海	4 游龙井、乾隆御道,参观丝绸时装表演。抵上海,观上海夜景。 宿上海
5 游上海,下午抵南京乘飞机返大连	5 游上海南京路、浦东开发区、东方明珠,下午自由购物。后乘飞机返回大连

知识点6 计调的地位与作用

1. 计调地位

计调部门与接待部、销售部构成了旅行社运行的三大主要功能部门,在旅行社中处于中枢位置,是旅行社的中心。

旅行社内部部门设置



(1) 计调是旅行社行程运作的关键

计调业务连接内外,使旅行社各部门形成完整的、互动的经营体系,在整个旅游接待工作中起着重要的协调与中枢作用。如果某一环节出现差错或运转不灵,那么整个接待工作的链条就将断裂、停顿,甚至导致整个接待工作的失败。

(2) 计调是影响旅游服务质量的重要因素

在计调安排的行程计划书中,游客的用餐时间、用餐地点,导游是不能随意改动的,所以计划书的细致与周到直接影响着团队的服务质量。计调人员丰富的操作经验、灵活的调配能力及细心、周到的人性化服务理念及超强的责任心都是决定服务质量的关键。

(3) 计调是保证旅行社成本领先与质量控制的核心

计调要寻找合适的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社并洽谈接待费用,掌握着旅行社的成本。此外,还要对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解,对导游的服务进行监管,包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。一名优秀的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾。

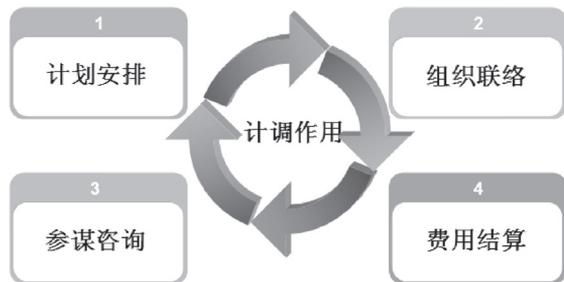
(4) 计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总指挥

计调根据组团社发来的接待计划组织落实相关接待事宜,协调各相关旅游服务供应商的关系,确保旅游活动顺利开展。

2. 计调主要作用

(1) 计划安排

计调人员根据外联部或组团社发来的接团要约,收集关于旅游团情况的各种资料,以及旅



游团接待要求等情况进行分析,编制科学的接待计划,然后下发接待部门作为接待工作的依据。

(2) 组织联络

计调部门是旅行社与当地单项旅游产品供应商的联络中枢。比如针对接团社计调业务而言,当收到外联部或组团社发来的要约后,接待社的计调部门就要预订当地的食宿交通,将本来松散的旅游企业统一协调起来,围绕旅游团的需求运转,从而形成综合接待能力。可见,计调部门是旅游团整个行程的组织联络中枢,它保证了团队行程前后之间的顺利衔接,以避免发生延误和脱节事故。

(3) 参谋咨询

计调部门是协助旅行社决策层搞好计划管理的参谋部门。旅行社决策层要编制计划,就要尽量掌握全面而科学的统计资料,而这些资料大部分来自计调部门。计调部门不仅掌管着旅行社接待游客的档案资料,而且还有其它旅游企业业务往来的资料。对这些资料的分析统计,有利于旅行社决策层有针对性地进行业务拓展和计划管理。

(4) 费用结算

旅行社和饭店、餐厅、旅游车队等旅游接待单位的经济结算是以接待计划和合同为依据而完成的。这些接待计划往往会因为导游员的疏忽或其他人为原因而产生错误,或由于交通、气候等因素的影响而发生变化,这就给财务结算带来了困难。在这样的情况下,计调部门保存的旅游团原始资料就成为团队财务结算的凭证。



温馨提示

在计调安排的行程计划书中,游客的用餐时间、用餐地点,导游是不能随意改动的,所以计划书的细致与周到直接影响着团队的服务质量。



材料阅读

几天前有个省外团到西昌,导游准时在8点10分将游客接到了宾馆,把客人安顿好之后,就安排吃了早饭。吃过早饭后已经是上午10点钟了,可在此团的行程计划书中,又安排客人12点半吃午饭。客人觉得刚吃过早饭,根本不可能在那么短的时间内再吃一餐,于是要求将午饭时间往后延。此时导游犯难了,计划书就是这样安排的,自己没有权力擅自更改,并且在新的导游员管理条例中,擅自更改行程是要扣分的。但不改吧,游客又不干了,本来,这样的行程设计就是不合理。该团的导游员没有办法,如果按照计划书办事,让客人又吃一顿,虽然没有违反规定,但客人们都不高兴了。在客人的强烈要求下,该团的导游员实在没有办法,就没有按照计划书办事,结果运气又欠佳,被执法大队罚了。

交流讨论

大家认为上述案例所涉及之事是计调的失误,还是导游的错?

知识点7 计调岗位工作要求

计调工作是极为细致、繁杂的操作工作,包括报价、计划、采购、确认、更改、再次确认、再

次更改、统计、质量控制等内容。旅行社赚不赚钱,赢利多少,与计调人员调度得好坏有很大关系,因此计调人员必须要按照要求履行职责。

(1) 保证工作的时效性

计调部的工作质量优劣,将直接影响到旅游者的需求能否得到满足。计调人员要熟练掌握计调部采购的各项常用业务成本,做报价时准确、迅速,一般应在5分钟之内将报价传真给对方。随意性和拖拉作风是计调工作的大敌。

(2) 保证工作的准确性

保证工作的准确性就是要求计调部的工作绝不能出现任何差错。这就要求计调部能做到向其他旅行社的报价准确,接受组团社的接团计划准确,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。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。特别是在进行落实旅游的六大要素——食、住、行、游、购、娱等方面的计划安排时,必须根据实际情况进行准确的计划调度,以体现旅游活动的消费与生产的统一性。只有保证计调工作的准确性,才能确保旅游产品的成本领先与质量控制。

(3) 兼顾成本领先与质量控制

成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心,因此,计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾。在实际操作中,计调人员首先要在保证团队有良好的运作效果的前提下,在不同行程中编制出一条成本最低的路线,之后还要对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解,对导游的服务进行监管,包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变,以达到成本控制与运作效果的双赢。

概况的说,计调工作要求做到精、快、益。所谓精,就是业务精通,在报价、突发问题处理、客户关系维护、电脑网络技术等方面都熟练掌握;所谓快,就是要求速度快,效率第一;而益则要求做到报价合适,追求总体收益最高。



温馨提示

要做好计调工作,应做到及时、准确、条理、灵活。



材料阅读

计调随便承诺,导游苦不堪言

一个散客团队去天台山旅游,在收取天台山观光车费的时候,发生了让导游很意外的事。天台山的观光车是往返46元,如果一段一段乘坐还要多一些费用,而到天台山旅游,不可能只是直接乘坐观光车上下,而是要在中途下车游览响水滩瀑布、长虹瀑布等几个精华景点,这就导致总费用要略有增加。可是,当导游把情况说清楚后,有些游客就提出了异议,说计调告诉他们,天台山观光车只要30元,而且还可以讲价,弄得导游很为难,不坐吧,是不可能的,坐吧,游客又不愿意出那被计调省去的钱,认为是导游在有意为之,好从中赚钱,无奈之下,导游只好让他们自己一段一段的买票,以证实车费的真伪,结果,由于费用不是导游统

一管理,车位就不好订,导致旅游中多次车位不够或者车不能按时到达需要地点,耽误了游客的时间,被游客投诉。导游很委屈,可是,这个错不是导游犯的,而是旅行社计调人员不了解景区行情,还用好几年前踩过线的价格来给游客做说明,直接导致了本次旅游服务让游客很不满意的后果。可见,计调的重要性再一次显现出来。其实有些事情很简单,只要计调多听、多问、多说,做事情时再用心些,很多麻烦就不会产生,就不会让游客不愉快,更不会让导游受委屈。

由上述材料中所述可见很多问题的根源其实在计调操作过程中已经产生,到真正问题发生时,导游人员发挥主观能动性的余地已经不大。可见,计调人员的作用在旅行社运作中可以说是举足轻重的,计调人员的素质和工作能力直接关系到团队运作是否顺利和成功。

知识点8 计调人员素质

在旅游行业中,有人把“计调”比喻为“旅游行程中的命脉”,计调人员的素质与水平高低直接决定着旅游行程的服务质量。

一个管理严格、制度完善的旅行社会对计调人员的素质提出具体要求。不管是规范型初级计调、策划型高级计调还是全能型主管计调,一个好的、优秀的计调都应该具备以下几方面的素质。

1. 较高的责任心

旅游活动涉及食、住、行、游、娱、购六大要素,多个部门,是个一环紧扣一环的活动。如果没有认真负责的工作态度,票务、用车、接送团队等其中任何一环出现问题,就会出现一招不慎、满盘皆乱的失控局面。

2. 遵纪守法,敬业爱岗

计调人员应该有风险和法律意识,熟知旅游相关法规,严格遵守财务制度和遵守单位的各项规定,自觉维护国家和集体利益,绝不谋取私利。必须热爱旅游事业,计调工作应该说其实是很枯燥的,是由无数琐碎的工作环节组成,没有敬业乐业的精神,是无法把这份工作做好的。

3. 业务熟练

一个出色的旅行社计调,除了对团队的旅行目的地情况、接待单位的实力、票务运作熟练掌握外,还必须具备航空、铁路、航运、酒店、餐厅以及旅游车队及有关涉外单位的有关知识;财务、统计、外汇管理方面的知识;办公自动化方面的知识;等等。



温馨提示

计调很多工作都是在电脑上直接完成,需要熟练掌握计调系统的使用及其他办公软件的应用,才能顺利开展,提高工作效率。此外,对于各类结算单的填写使用也要熟练掌握。

线路bett
团队成本结算单

▲基本信息		[X] 隐藏	
团号: TL0910210058	线路名称: 线路bett		
出团日期: 2009-10-27	结束日期: 2009-10-28		
旅游天数: 2	预定人数: 5 实到人数: 0		
收入总计: 700.00	实收金额: 400.00		

▲团队收入							
订单类型	报名社	预定人数	应收款	已收款	待收款	清款	状态
内部门市	长春海外旅游汽车有限公司 大篷车之旅(董军会)	5	500	200.00	300.00	否	批发商已经确认
价格明细							[X] 隐藏
价格类型	门市价	结算价	数量	是否占座	座位数量		
价格1	100	80	5	是	1		

其它收入类型	其它收入	其它收入备注
收款	200.00	

▲团队支出							
导游姓名	手机	导游证号	应付款	现金	签单	清款	备注
myles1	13940282230		200.00	200.00	0.00	否	
餐馆名称	联系人	应付款	现金	签单	清款	备注	
蓬莱宾馆	沙师傅(13604568889)	0.00	0.00	0.00	否		

苏州新新假日旅游

我的帐户(单击展开) | 计调安排

旅行社: 神州飞扬 团号: JMR81225-2 线路名: 北京双卧五日游
人数: 30 出团日期: 2008-12-26 回团日期: 2008-12-30

第一步 安排导游(领队) 【3条信息】 【导游预估总成本: 100.00元】

第二步 安排交通 【1条信息】 【交通预估总成本: 2000.00元】

出发日期	返回日期	车队	车型	车牌号	司机信息	人数	预估成本	支付	打印	备注
2008-12-26	2008-12-30	路同车队...	15座	55566	姓名:小杰 手机:13452685623 传真:9512-588...	10	2000.00	否	确认单	8888888888

第三步 安排餐饮 【1条信息】 【餐饮预估总成本: 0.00元】

日期	餐馆名称	餐馆信息	人数	单价	预估成本	支付	打印	备注
【D1】 2008-12-26中餐	海鲜楼	联系人:刘 手机:13600000000	10	0	0.00	现金	打印	点北凉席

第四步 安排酒店 【1条信息】 【酒店预估总成本: 1000.00元】

日期	酒店名称	酒店信息	人数	房型	单价	预估成本	支付	早餐	打印	备注
【D1】 2008-12-26	美丽华大酒店	联系人:小杜 手机:1526356352	10	标准	100	1000.00	现金	无	确认单	点此购团

安排地报社 【1条信息】 【地报社预估总成本: 1500.00元】

开始日期	结束日期	地报社名称	地报社信息	人数	预估成本	支付	行程	打印	备注
【D2】 2008-12-26	【D2】 2008-12-26	中山职业国旅	联系人:小亮 手机:13702251234	10	1500.00	现金	行程	打印	点此购团

安排景点 【3条信息】 【景点预估总成本: 0.00元】

安排购物点 【3条信息】

安排其他 【1条信息】 【其他预估总成本: 0.00元】

安排安排



4. 精确的预算能力

对计调而言,成本领先与质量控制是计调岗位的两大核心。一个好的计调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、成本控制最好的线路。

5. 具有不断学习、创新的能力

旅游市场千变万化,计调人员必须要认识到不断学习的重要性,认真了解旅游市场、旅游目的地的变化、接待单位实力的消长情况等,还要根据学习的收获,不断对工作进行改进,提高工作效率。

6. 良好的人际关系和较强的交际能力

计调人员大部分时间会与旅游者和旅游相关部门打交道,善于人际协调和沟通是做好计调工作的基本条件。特别要掌握与合作地接社、酒店的谈判技巧。

7. 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,计调人员要能够灵活应变,及时处理。遇到重大问题要及时请示,排除团队问题,保证团队质量。

当前,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。旅行社的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。



材料阅读

航班变化

某旅游团计划乘8月30日1301次班机于14:05离京飞往广州,9月1日晨离广州飞香港。7月26日有关人员预订机票时发现该航班已满员,便改定了同日3102次班机的票,起飞时间为12:05。订票人当即在订票单上注明“注意航班变化,12:05起飞”,并将订票单附在通知单上送到计调部门。但计调部门工作人员并没有注意到航班变化,仍按原计划中的航班起飞时间安排活动日程,并预定了起飞当日的午饭。结果导游按原计划安排旅游行程,造成了重大的误机责任事故。

思考探究

问题1:请谈谈该案例体现了计调业务的哪些特点。

问题2:请结合案例谈谈计调人员的素质要求。

● 任务实施

了解招聘信息收集的渠道和信息处理的方法;分组进行计调招聘信息的收集和整理,注重信息的典型性和有效性;分析不同旅行社的特点及计调招聘的要求;结合计调特点、计调工作范围、计调职业素质和岗位要求,总结归纳不同类型旅行社对计调能力和素质的要求;拟定某旅行社的计调招聘启事。

● 练习实践

为某旅行社拟定计调人员招聘启事,进一步了解计调工作人员的能力。

● 任务评价

小组练习实践后完成以下任务综合能力评价表：

内 容		评 价			
学 习 目 标	评 价 内 容	组内成员	小 组 间	教 师	
知识	应知应会	计调概念	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		计调业务范围	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		计调素质要求	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
专业能力	拟写计调 招聘启事	计调相关知识掌握情况	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		招聘信息收集	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		旅行社特点分析	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		团队合作	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		语言表达	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		应变能力	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
工作态度	积极主动、热情礼貌		<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
	人性化服务		<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
提升建议		综合评价： <input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差			

● 课后训练

利用相关知识撰写计调工作人员的职业发展路径。

任务二

计调工作方法

● 任务描述

了解计调部机构设置及主要工作方法,能够结合旅行社自身特点设计理想模式的计调部机构,能够学会设计1—2种费用结算单。

● 任务目标

通过学习,了解计调机构设置,熟悉计调工作的主要方法,熟悉计调常用工具和手段,掌握与相关部门合作的程序和方法。

● 典型案例

旅行社经理决定开发一条新线路,是郊区的某个景区,行程3天,在一般情况下经理的设计只是“纸上谈兵”,当经理的意图一定,便传达给旅行社相关部门。计调人员,他们必须

前往相关的景点洽谈协议,其内容包括了解景区的价格、环境、开放时间、淡旺季区别、酒店住宿、餐饮条件及餐费价格等。计调出差到外地了解具体情况,回来要提供信息给经理及其他部门以供决策。

思考:你能说说计调与旅行社其他部门是如何发生联系的吗?计调部通过什么方法完成经理交代的任务?

● 知识储备

知识点1 计调部的机构设置

目前,我国旅行社计调部门的设置不尽相同。无论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和业务量来设置计调部门并配备相关计调人员的。

1. 中小型旅行社机构设置

在中小型旅行社内,一般单独设立计调部,如图1。计调部内按职能来划分,设置信息资料员、计划统计员、对外联络员、订票业务员、订房业务员、内勤业务员和调度变更员等岗位。如图1所示。

2. 大型旅行社机构设置

在一些大型旅行社内,计调部按客源市场、区域、线路来划分,采取专线负责的方法,如省内线、省外线、东部线、西部线等。如图2所示。

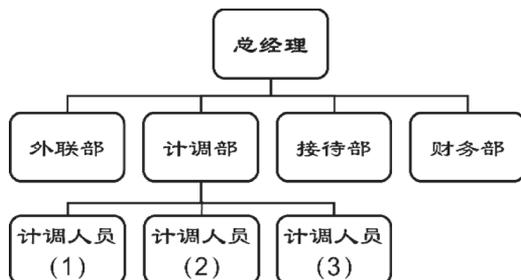


图1 中小型旅行社计调部设置

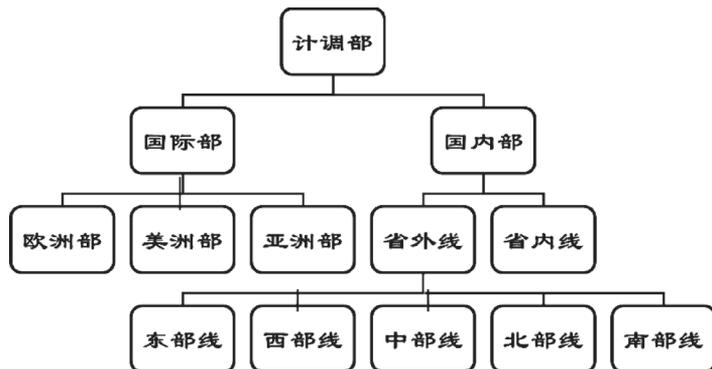


图2 大型旅行社计调部设置

3. 计调部与旅行社各部门的业务合作

计调部的日常工作与旅行社财务部、接待部、外联部(市场销售部)均有频繁的业务往来。

(1) 计调部与财务部的合作

财务部是旅行社当家理财的重要管理部门,企业经营的成效如何,最终将从财务部反映出来。在实际工作中,计调部负责团队接待计划的制订,财务部负责相关费用的收支结算,两者相辅相成,只有双方密切配合,才能保证旅行社经济效益的最终实现。

(2) 计调部与接待部的合作

除一些中小型的计调部兼做接待部业务外,大多数旅行社均独立设置接待部,作为旅行社接待工作的具体落实部门。计调部将旅游团队的各项计划安排落实好,交给接待部,由接待部派出导游,陪同旅游团参观游览。



(3) 计调部与外联部的合作

一方面,计调部向外联部提供各种信息。由于工作原因,计调部与有关合作旅行社、旅游协作单位保持频繁的联系,掌握着有关国内外旅游业的大量有用信息,计调部将在日常工作中收集到的这些信息提供给外联部,以供市场销售人员在对外招徕客人、设计产品时作为基础数据使用。同时,计调部也可以通过外联部了解旅行社产品信息,以作为本部门改进工作的参考。

另一方面,计调部要求外联部像其他组团社一样,将接待计划、团队材料、人数、更改通知、行程变化通知、住宿要求等以正规的书面形式递交计调部,在收到书面的计划或各类通知单后,再进行有计划的安排和落实。

知识点2 计调工作的方法

旅行社计调人员要对每个旅游团的接待计划逐项核对落实。目前,一般常用的操作方法有流水操作法和专人负责法。

1. 流水操作法

就是计调部工作人员按照分工每人负责其中一项工作。其工作流程是:接待计划(A签收)——订车、船票(B负责)——订房(C负责)——市内交通(D负责)——安排游览活动(E负责)——订文艺节目(F负责)——向接待部下达接团通知(G负责)……

这种操作方法常被接待量较大的旅行社所采用,工作程序环环相扣,不太容易出现差错。即使某个环节发生差错,也容易发现和纠正。

2. 专人负责法

就是将本社有业务关系的旅行社(客户)分成几部分,让每个计调员负责一部分,从

客户发来接待计划起,一直到向本社的接待部下发接待通知为止,均由一个计调员全权负责。这也是一种行之有效的操作方法,尤其是对业务量不太小的旅行社比较适合。



温馨提示

计调常用工具:

- (1) 电话机: 固定电话、移动电话、本地通电话等。计调电话最忌变换,如遇动迁,应千方百计保留原始号码。另外,强调话机功能,如呼叫转移、来电显示、电话录音、语音信箱等。
- (2) 传真机: 普通传真机(热敏纸)即可,尽量不使用普通纸传真机; FAX-MIE等。视业务量大小,最好设两台传真机(收发各一)。
- (3) E-mic: 宽带、MSN等。此为旅行社通信升级的台阶,同时有益于降低通信成本。
- (4) 地图: 全图、分省图、公路客运图、网上地图等。
- (5) 时刻表: 铁路、航空、公路、航运时刻表等。特别注意淡旺季、年度的新版时刻。
- (6) 字典: 语言类、景点类等。
- (7) 景点手册。
- (8) 采购协议: 按组接团社、房、餐、车、景点、购物分类建档。
- (9) 各地报价(分类): 最好按区域列出目录,分类列置。
- (10) 常用(应急方式)电话: 按组接团(经理、计调)、酒店(销售部、前台)、餐厅(经理、订餐)、车队(调度、驾驶员)、导游等分类开列,放置显眼处并随身携带。

旅行社运行计划表

团号	地陪		团队人数		组团社		全陪
抵离时间	月		日乘		抵达		司机
	月		日乘		离开		车号
时间	早餐	上午	中餐	下午	晚餐	购物点	住宿
旅行社电话				旅游局投诉电话			

_____ 旅行社行程询价单		
TO:	TEL:	FAX:
FROM:	TEL:	FAX:
您好! 现将我社 _____ 团情况和您确认如下, 请贵社予以协助!		
行程:		
标准:		
人数:		
日期:		
请分项报价, 回传我社。谢谢!		
		公司名称(盖章):
		联系人:
		年 月 日

知识点3 计调工作注意事项

旅行社计调部无论是实行流水操作法还是专人负责法, 都需要与旅行社内部其他部门、旅游产品和服务供应商合作联系。在工作中应注意做到“五化”, 即人性化、条理化、周到化、多样化、知识化。

1. 人性化

计调人员在讲话和接电话时应礼貌、谦虚、大方, 养成使用“马上办”、“请放心”、“多合作”等谦词的习惯。

每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情, 以体现合作的诚意, 表达合作的信心。书写信函、公文要规范化, 书面要干净利落、简明扼要、准确鲜明, 以换取对方的信任与合作。

2. 条理化

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、是否有自然单间、小孩是否占房; 抵达大交通的准确时间及抵达口岸, 核查中发现问题要及时与对方沟通, 迅速进行改进。

此外, 还要看旅游者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。如团队中人数有增减, 要及时进行车辆调换等。

条理化是规范化的核心, 是标准化的前奏曲, 是程序化的基础。

3. 周到化

“五订”(订房、订票、订车、订导游、订餐)是计调人员的主要任务。

尽管事物繁杂纷乱, 但计调人员工作时头脑必须保持清醒, 逐项落实, 样样周到。同时, 还要特别注意两个字。第一个字是“快”, 答复对方问题不可以超过24小时, 能解决的要马上解决, 解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平。第二个字是“准”, 即准确无误, 一板



一眼。回答对方的询问,要尽量用肯定词语,不能模棱两可,似是而非。

4. 多样化

成本控制和质量监督是计调岗位的两大核心。计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案,以适应不同旅游者的需求和选择,同时留下合理的利润空间。这样在同客户“讨价还价”时有多套方案、多种手段,计调就能在“变数”中求得成功。

5. 知识化

计调人员既要有正常作业的常规手段,还要善于学习,勤于钻研,及时掌握不断变化的新动态、新信息,以提高作业水平。只有肯下功夫学习新的工作方法,不断进行自我提升,才能在工作中精益求精。

● 任务实施

将学生按照5—6人一组进行分组;每小组选定将要调研的旅行社,并搜集该旅行社相关信息;结合所学计调相关知识,设计好调研所需要的调查问卷、访谈提纲等;开展实地调研工作,注意礼仪、沟通技巧;撰写调研报告;制定理想的计调部机构设置模式。

● 练习实践

分小组进行旅行社计调工作的调研,了解旅行社内部机构设置、计调与其他部门业务联系。

● 任务评价

小组练习实践后完成以下任务综合能力评价表:

内 容		评 价			
学 习 目 标	评 价 内 容	组内成员	小 组 间	教 师	
知识	应知应会	计调机构设置	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		计调工作方法	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		计调常用工具	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
专业能力	计调机构设置调研	计调设置掌握情况	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		信息准备	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		问卷设计	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		团队合作	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		语言表达	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
		应变能力	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差
工作态度	积极主动、热情礼貌	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	
	人性化服务	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差	
提升建议		综合评价: <input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 差			

● 课后训练

对计调软件系统进行操作练习,对订房、订车等单据和费用结算票据进行操作练习。