

<<旅行社计调实务>>

图书基本信息

书名：<<旅行社计调实务>>

13位ISBN编号：9787309072419

10位ISBN编号：7309072413

出版时间：2010-7

出版时间：复旦大学出版社

作者：郭春慧 编

页数：135

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅行社计调实务>>

前言

随着社会的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。

自2006年以来,中国旅游业一直保持了较快的增长。

尽管2008年金融危机给我国旅游业带来了一定的影响,但是,我国政府确定的进一步扩大内需、促进经济增长的十项措施,将使得旅游产业长期受益。

据预测,未来10年间,中国旅游业将保持年均10.4%的增长速度,到2020年,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。

到2010年中国旅游总收入占GDP的比例将从2002年的5.44%增长到8%。

我国旅游业强劲的发展势头,更加迫切地需要大批高技能应用型的旅游专门人才。

同时,随着我国高等教育特别是高等职业教育的快速发展,对于如何培养人,培养怎样的人也提出了新的要求。

以工作过程为导向,以岗位需求为核心,进一步提升学生的实践能力,缩小与企业实际工作需要之间的距离,已成为高等职业教育改革的发展方向。

当然,提供相适应的教材是教学改革的重要一环。

《旅行社计调实务》教材的编写以教育部16号文件精神为统领,在教材内容设计方面,力求精简实用,以旅行社计调岗位职业能力为出发点,设计了“计调部业务流程、计调部产品设计与研发、旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理、旅行社客户档案管理、综合案例”七个模块;在体例结构设计方面,力求新颖直观,适应项目教学、任务导向的教学需要,每一个模块都设计了“引导案例、知识论述、任务实践、模块小结、案例分析、实践与思考”,并结合教学内容提供了相应的补充资料。

本教材由郭春慧担任主编,王秀霞、谢健宏任副主编。

其中,模块一由青岛酒店管理学院谢健宏编写,模块二、六、七由山东商业职业技术学院李红岩、王秀霞、郭春慧编写,模块三、四、五由四川商务职业学院苟胜东、李樵、冷放、魏宇、张娟、卢红梅、邓彦君编写。

全书由郭春慧总纂,修改定稿。

<<旅行社计调实务>>

内容概要

本教材以旅行社计调岗位职业能力为出发点，设计了“计调部业务流程、计调部产品设计与研发、旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理、旅行社客户档案管理、综合案例”七个模块；对旅行社计调岗位的内容、方法、流程、管理等一系列环节作了详细介绍。

在体例结构设计方面，力求新颖直观，适应项目教学、任务导向的教学需要。

本书的特点在于每一个模块都设计了“引导案例、知识论述、任务实践、模块小结、案例分析、实践与思考”，并结合教学内容提供了相应的补充资料。

本书注重理论与实际相结合，尤其是实际情况中解决问题能力的培养，不仅适用于旅游专业的大学生，对社会旅游从业人员也有实际的指导意义。

<<旅行社计调实务>>

书籍目录

模块一 计调部业务流程 任务1：了解旅行社计调 任务2：计调工作方法 任务3：计调业务流程 模块小结 案例分析 实践与思考
模块二 计调部产品设计与研发 任务1：旅游产品的设计原则 任务2：市场调查问卷的制作与实施 任务3：新产品开发方案的拟订 任务4：新产品的试销与反馈信息的处理 模块小结 案例分析 实践与思考
模块三 旅游产品的定价与报价 任务1：定价策略与程序 任务2：产品定价与报价 模块小结 案例分析 实践与思考
模块四 计调发团管理 任务1：接团社的选择 任务2：发团工作流程与监督 模块小结 案例分析 实践与思考
模块五 旅行社接团管理 任务1：旅行社接团人员管理 任务2：计调接团管理 模块小结 案例分析 实践与思考
模块六 旅行社客户档案管理 任务1：客户档案的建立 任务2：客户档案的管理与维护 模块小结 案例分析 实践与思考
模块七 综合案例 附录1：旅行社旅游团队接待用车承运合同范本 附录2：旅行社团队就餐协议书 附录3：国内旅游组团标准合同 附录4：旅行社条例实施细则主要参考资料

<<旅行社计调实务>>

章节摘录

插图：（三）计调人员是旅游活动的幕后操纵者许多甚至部分旅行社经营管理人员有一种误解，认为在有关旅行社的服务争论投诉中，很大部分是由于导游的素质及服务态度造成的。

但据有关资料分析，旅行社发生的服务质量问题，其根源可追溯到计调人员的操作程序上去。

比如，一个旅游团队按计划下周一要去雍和宫，计调人员就要把行程提前做出来，并要进行准确的确认。

如果遇到一位不负责任的计调人员，想当然地认为周一雍和宫永远是开门迎客的，为了省事而不去进行再确认，结果，那个周一雍和宫就可能会因故而没有开门，此时，游客就会把气撒在导游身上，以致影响到旅行社的信誉。

计调人员代表旅行社安排的行程计划书中，游客的用餐时间、用餐地点，导游一般不能随意改动，所以计划书的细致与周到，直接影响着团队的服务质量。

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，都是计调人员容易发生的失误。

可见，计调对旅游行程中服务质量所起的作用是至关重要的。

计调人员丰富的操作经验、灵活的调配能力和细心、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，决定着旅行社所做的每道“菜”是否适合游客的口味。

所以说，计调人员是旅游活动的幕后操纵者，是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。

可以说，“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性、自主性和灵活性，而不是一个简单重复的技术性劳动。

<<旅行社计调实务>>

编辑推荐

《旅行社计调实务》：复旦卓越·21世纪旅游管理系列教材由复旦大学出版社策划并编辑出版。主要适用于应用型本科、高等职业学校、高等专科学校、成人高等学校和各种职业培训教学。丛书有理论内容的选取和阐述上以应用为目的，避免冗长的理论推导，以“够用、适度”为标准，紧密结合当前社会对实践型人才的需求趋势，从强化培养操作技能角度出发，体现学以致用、学以致用的学科培养要求。

丛书由山东商业职业技术学院、无锡城市职业技术学院、无锡职业技术学院、上海杉达学院、浙江万里学院、苏州工业园区职业技术学院等几十所办学特色鲜明、教学实力雄厚的高校联合编写。

丛书版式全面面向教学需求，正文、练习、案例有机结合，内容清新、重点突出、生动活泼。参编者均来自教学研究与实践工作第一线的优秀教师和专家，丛书出版体现学界与业界的有机互动。紧密结合当前酒店管理领域的实践，从强化培养操作技能角度出发，体现本职业当前最新的实用知识与操作技术。

出版形式立体化，电子资源与纸质出版互为载体，每本书配有助教多媒体课件。

<<旅行社计调实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>