

<<旅游计调师操作标准教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游计调师操作标准教程>>

13位ISBN编号：9787563719792

10位ISBN编号：7563719792

出版时间：2010-7

出版时间：旅游教育

作者：米学俭//尚永利//王国瑞

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>

<<旅游计调师操作标准教程>>

前言

在国际上，旅游业一直是一个发展迅猛的朝阳产业。

在我国，随着国家实力的增强、人们生活水平的提高，旅游已成为人们生活的一个重要组成部分。

无论是出差开会、访亲会友、商务考察，还是专程出游，都离不开旅游。

人们的旅游观念也逐渐由观光型向度假休闲型提升。

踏青、赏花、观鸟、泡温泉、农家乐、草原观光、海岛度假等都成了旅游的一个重要组成部分，潜水、蹦极、攀岩、漂流、滑翔、滑雪、沙漠探险、野外摄影、自驾游等特种旅游产品也越来越受到欢迎。

为此，很多旅行社联合成立了中国特种旅游联盟。

可以预见，中国旅游业的发展还会向新的领域、新的高度和新的空间拓展。

目前，中国的旅游服务虽然能够满足人们的基本旅游需求，但不尽如人意。

特别是满足游客个性化需求方面，服务还有很大差距。

随着新《旅行社条例》的颁布实施，明明白白消费，开开心心旅游，越来越明朗化，清晰化。

为了推动旅游业发展，大力推进旅游企业岗位培训，引进人才竞争机制，实行旅游从业人员资格认证和考试制度，严格执行标准化操作，人力资源和社会保障部命名的国家职业资格培训鉴定实验基地完成了《旅游计调师职业标准》的制定和评审工作。

旅游计调师职业培训和职业技能鉴定实验性工作的开展，是旅游业的一件大事，对旅行社新条例的顺利实施起到了积极的推动作用。

《旅游计调师操作标准教程》是由长期从事旅游培训研究的专家、教授、旅行社经理，以及奋斗在一线的有多年操作经验的多名旅游计调师联合编写，历经三年多时间，经过数次修订而成。

在教材内容上，力求体现“以职业标准为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色。

理论夯实、实践可行，具有实用性、全面性、权威性。

本书的编辑出版，为我国旅游业的健康发展、推动旅游标准化操作进程打下了良好的基础。

感谢《旅游计调师职业标准》项目论证暨评审会的各位专家、《旅游计调师操作标准教程》的编者及人力资源和社会保障部命名的国家职业资格培训鉴定实验基地的领导和工作人员，他们为旅游计调师职业资格的认证和本书的出版付出了很多心血。

我相信，这本教材会成为中国旅游计调培训行业的金钥匙，也会成为在校学生实用性较强的好教材。

<<旅游计调师操作标准教程>>

内容概要

本书是“旅行社业操作标准系列教材”之一，全书共分6个章节，主要对旅游计调师操作知识作了介绍，具体内容包括旅游计调师概述、旅游计调师职业基本要求、旅游计调师业务操作标准流程、旅游计调师知识储备要点、旅游计调师技能储备要点等。

该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

<<旅游计调师操作标准教程>>

书籍目录

第一章 旅游计调师概述 第一节 关于旅游计调师 一、旅游计调师定义 二、旅游计调师的业务范围 三、旅游计调师的岗位分类及其基本职责 四、旅游计调师岗位的两大核心 五、旅游计调师职业的主要特征及等级划分 六、旅游计调师的培训考核制度及鉴定标准 第二节 旅游计调师职业的产生与发展历程 一、旅游计调师在旅游企业中的位置 二、旅游计调师职业的发展历程及其未来的需求预测

第二章 旅游计调师职业基本要求 第一节 基本素质要求及职业守则 一、旅游计调师业务的特点 二、旅游计调师业务的作用 三、旅游计调师的基本素质要求 四、旅游计调师基本的职业道德和职业守则 五、掌握旅游服务心理 第二节 旅游计调师礼仪的主要内容 一、礼仪的基本原则 二、行为决定业务成败——常见的社交礼节 三、旅游计调师礼仪的主要内容

第三章 旅游计调师业务操作标准流程 第一节 获知供应商渠道 一、社里合作过的老关系户 二、旅游同业杂志 三、总社供应商一览表 四、QQ群、QQ和MSN 五、同程询价 六、朋友介绍 七、同行交流会 八、各地旅游局网站 第二节 国内游旅游计调师工作流程操作标准实例 第三节 出境游旅游计调师工作流程标准 第四节 单项服务旅游计调师工作流程标准 一、单订房 二、单订车 三、单订机票 四、单做签证 第五节 旅游计调师的财务把关 一、必要时两人核价 二、熟悉各个可能出现漏洞的环节

第四章 旅游计调师知识储备要点 第一节 无形的旅游产品 一、旅行社基本产品 二、旅行社非常规产品 三、别出心裁——设计推出新产品 四、旅行社产品的利润来源 第二节 国内主要旅游目的地景点及线路示例 一、黄河中下游旅游区 二、东北旅游区 三、华东旅游区 四、华中旅游区 五、华南旅游区 六、西南旅游区 七、西北旅游区 八、青藏旅游区 九、我国进入《世界遗产名录》的旅游景区 第三节 各地的特色风味菜 第四节 港澳台地区主要景点及线路介绍 一、香港、澳门特别行政区 二、台湾地区 第五节 国外旅游目的地主要景点及线路介绍 一、亚洲 二、欧洲 三、非洲 四、大洋洲 五、美洲 六、俄罗斯 第六节 各国签证领区划分和资料须知示例 一、韩国旅游签证 二、日本旅游签证 三、泰国或马来西亚旅游签证 四、法国旅游签证 五、意大利旅游签证 六、俄罗斯旅游签证 七、澳大利亚旅游签证 八、美国旅游签证 九、加拿大旅游签证 十、埃及旅游签证 十一、南非旅游签证

第五章 旅游计调师技能储备要点 第一节 没有学历和专业局限技能走天下 一、熟悉不同星级宾馆饭店 二、旅游团餐的预订 三、养成看地图的习惯 四、掌握交通常识 五、如何快速辨别电话区号和身份证号 六、港澳通行证、入台证、护照和签证 七、标准团号 八、关于汇率和时差 九、给团队迅速归类 十、导游分类及职能 十一、定点旅游购物商店 十二、掌握旅游出入境相关知识 第二节 距离和时间只是符号——计调师对电子信息技术的应用 一、旅游电子商务的概念 二、旅行社网站 三、常用的办公软件 四、和同行以及客户交流的主要工具 五、利用信息技术改善计调流程 第三节 熟练应用各种实用表格 一、询价单 二、团体报价单 三、导游行程单 四、确认件 五、订房、订车 六、导游报账单 七、意见反馈单 八、团队和散客统计表 第四节 注意事项 一、外出旅游注意事项 二、导游注意事项示例

第六章 旅游服务环节临时出错典型案例分析 第一节 签合同要仔细 第二节 旅游意外险——侥幸心理会惹祸 一、旅行社责任险与旅游意外险的区别 二、案例 第三节 漏接、误机、车坏在半道的防范和处理 一、漏接的防范与处理 二、误机、误车事件的防范与处理 三、旅游车坏在途中的预防与处理 第四节 机票名单不能想当然 一、计调操作飞机团队的注意事项 二、如何处理机票出错问题 第五节 住宿、餐饮和购物问题的防范和处理 一、如何防范住宿、餐饮、购物出现的问题 二、如何处理住宿、餐饮、购物出现的问题 三、案例分析 第六节 导游、司机甩团的防范和处理 一、如何防范导游、司机甩团 二、如何处理导游、司机甩团问题 第七节 拖欠余款的防范与处理 一、如何防范拖欠余款 二、如何处理拖欠余款问题 三、案例分析 第八节 出境团容易遇到问题的处理方法 一、如何防范护照等贵重物品丢失 二、境外旅游时护照丢失怎么办 三、入境时遇到海关人员敲诈勒索怎么办 四、境外旅游时遇到导游强行带客人进店怎么办 五、境外旅游时随身物品在境外遗失或被窃怎么办 六、境外旅游时突发疾病怎么办 七、申请签证过程中有客人曾经有过申请国家拒签记录时如何处理 八、客人在境外因非人为因素误机应如何处理 九、客人出境后临时要更改行程如何处理 十、客人资料已被递到使馆，签证却没有办下来，但是客人或者组团社拒交已经发生的签证费怎么办

附录A：旅游行业国家标准及相关法规 附录一 《旅游服务基础术语》 附录二 《导游服务质量》 附录三 《中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则》

<<旅游计调师操作标准教程>>

附录四 《中国公民出国旅游管理办法》 附录五 《旅行社条例》及其释义 附录六 《旅行社条例实施细则》 附录七 《旅行社条例》修订背景及新制度调整情况简介 附录八 《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》 附录九 《旅行社投保旅行社责任保险办法》 附录十 《导游人员管理条例》 附录B：旅游计调师资格认证模拟试题 2009年全国旅游计调师资格认证模拟试题(一) 全国旅游计调师资格认证模拟试题(二) 2009年全国旅游计调师资格认证模拟试题(一)参考答案 全国旅游计调师资格认证模拟试题(二)参考答案参考文献跋郑重声明

<<旅游计调师操作标准教程>>

章节摘录

插图：第三节 出境游旅游计调师工作流程标准出境组团计调师操作方法与国内组团计调师操作方法基本相同，不同的是出境旅游操作多了签证、送关、召开行前说明会等工作，比国内游的流程要复杂。

首先，要问清楚客人将去的目的地是哪里，也就是他们要去哪几个地区或国家。

然后根据客人人数、出团时间及其他要求给客人报价。

其次，要清楚所去的地区和国家不同，对证件的要求是不一样的。

例如：去香港、澳门，要提前办理港澳通行证，出发前再办签注；去台湾，要提前填写大陆地区人民出入台湾地区申请书，然后用提供的资料办理入台证；如果去韩国及东南亚国家，签证资料要求相对简单，要提供护照和照片办理；如果去亚洲其他国家如日本及欧洲、大洋洲、美洲的一些国家，也需要护照和其他相应的资料办理签证，但是资料要求就相对多些，也比较严格，并且要保证所需的证件没有过期，是有效的。

再比如，同是落地签，巴厘岛、马尔代夫等地，需要客人在报名时就把护照有照片那页传真过去，用于出机票，以及给地接社传过去做签证；而新加坡是落地团签，并不是客人到了地方才签，是需要客人在到达之前就由当地的地接社提前办完的，但要先发占位单过来。

最后，还要根据客人要去的国家和地区，知道准备资料、做签证需要多长时间，以此决定客人什么时间段的团能走。

比如，东南亚签证需要三个工作日，日本签证需要五个工作日，欧洲申根签证需要十个工作日等。

以下是出境赴欧洲的单团计调师操作流程标准。

（一）单独成团团队的前期操作计划和预报单独成团团队（以下简称单团）是由公司销售或者同行业旅行社招来的整包团。

该团体由一个系统或者一个行业共同组成，团队的客户为一个单位，行程一致，要求一致，销售价格基本相同。

此种团队和散拼不同，需要单团单议。

（1）单团包括公务单团、因私单团。

公务单团为持公务护照的政府公务员的整包团队，在行程中安排有公务活动，旅行社一般情况下无法送签公务护照，能够做到的只是发公务护照的邀请，以及酒店订单和机位订单。

<<旅游计调师操作标准教程>>

媒体关注与评论

本书的出版，填补了旅游计调人员操作标准化的空白，必将有助于提升旅游服务的整体质量。

——承德市旅游局局长：米学俭本书理论扎实，操作规范，实用性强。

符合了2010年国家旅游局积极探索并大力推进旅游企业管理人员和一线操作人员持证上岗的发展趋势，必将对旅游计调师的职业资格培训认证起到良好的促进作用。

——南京正大旅游有限公司总经理：夏宏伟旅游计调师是旅游企业的核心人才，和导游一样缺一不可。

阅读本书，不仅可以学到与计调相关的专业知识，而且能够掌握旅行社经营中的实际操作技能。

如果您想在旅行社计调这个位置上做得更稳、更好，本书将是您的最佳选择! ——承德市北方旅行社有限公司计调部经理：王红伟

<<旅游计调师操作标准教程>>

编辑推荐

《旅游计调师操作标准教程》：专家权威、内容全面、考取旅游计调师资格证书的权威读本，注重实操、案例教学、提升旅游计调师业务水平的完全手册。

<<旅游计调师操作标准教程>>

名人推荐

本书的出版，填补了旅游计调人员操作标准化的空白，必将有助于提升旅游服务的整体质量。

——原承德市旅游局局长：米学俭 本书理论扎实，操作规范，实用性强，符合T2010年国家旅游局积极探索并大力推进旅游企业管理人员和一线操作人员持证上岗的发展趋势，必将对旅游计调师的职业资格培训认证起到良好的促进作用。

——南京正大旅游有限公司总经理：夏宏伟 旅游计调师是旅游企业的核心人才，和导游一样缺一不可。

阅读本书，不仅可以学到与计调相关的专业知识，而且能够掌握旅行社经营中的实际操作技能。

如果您想在旅行社计调这个位置上做得更稳、更好。

本书将是您的最佳选择！

——承德市诚信旅行社有限公司计调部经理：王红伟

<<旅游计调师操作标准教程>>

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>