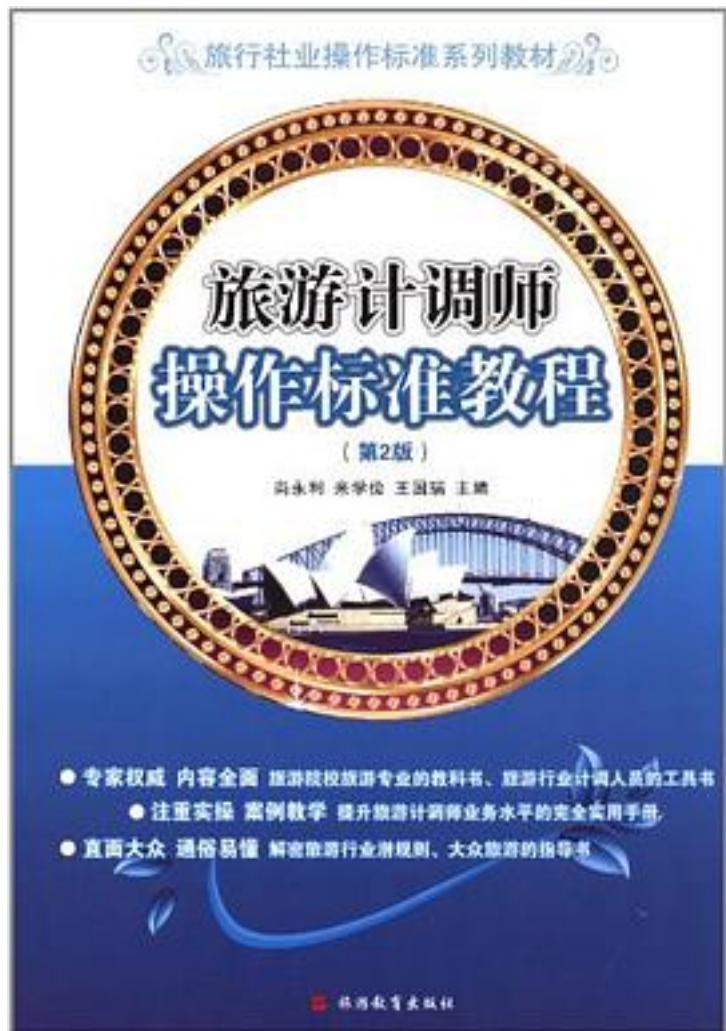


# 旅游计调师操作标准教程



[旅游计调师操作标准教程\\_下载链接1](#)

著者:米学俭//尚永利//王国瑞

出版者:旅游教育

出版时间:2010-7

装帧:

isbn:9787563719792

《旅游计调师操作标准教程》内容简介：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。

作者介绍：

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

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》 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考试题

2009年全国旅游计调师资格认证模拟考试题(一)

全国旅游计调师资格认证模拟考试题(二)

2009年全国旅游计调师资格认证模拟考试题(一)参考答案

全国旅游计调师资格认证模拟考试题(二)参考答案 参考文献跋 郑重声明

· · · · · (收起)

[旅游计调师操作标准教程 下载链接1](#)

标签

旅行

计调教材

职场

自助游

毕业旅行

仕事

中国

zhuanye

评论

是挺实用的一本书

---

[旅游计调师操作标准教程 下载链接1](#)

书评

---

[旅游计调师操作标准教程 下载链接1](#)