

<<旅游计调师实务教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游计调师实务教程>>

13位ISBN编号：9787563721030

10位ISBN编号：7563721037

出版时间：2011-7

出版时间：旅游教育

作者：梁智//韩玉灵

页数：265

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>

<<旅游计调师实务教程>>

内容概要

本书是由长期从事旅游教育研究的专家编写而成，历时3年，经过数次研讨修订。在内容上，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，概念清楚、内容深入浅出、重点突出、案例典型、理论扎实、实践可行，具有实用性、全面性、权威性、创新性。

该书既可作为大中专院校旅游专业的教材，也可供旅行社计调师参考使用。

本书编辑出版的意义将不仅局限于培训教育本身，而且还会产生巨大的牵动和示范效应，将对旅游业的规范服务和运营管理的健康发展产生积极的推动作用。

<<旅游计调师实务教程>>

书籍目录

前言

第一章 计调业务的基础知识

[学习目标]

第1节 计调业务的产生与发展

第2节 计调业务的内涵、类型与特点

第3节 计调业务的地位与作用

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第二章 计调部门与计调人员

[学习目标]

第1节 计调部门的设置与职责

第2节 计调人员的素质与能力

第3节 计调工作的服务对象

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第三章 计调业务的采购内容

[学习目标]

第1节 旅游交通、住宿、景点服务

第2节 旅游餐饮、娱乐、购物服务

第3节 旅行社接待服务

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第四章 计调业务的运行与管理

[学习目标]

第1节 计调业务的原则与策略

第2节 旅游服务项目的采购

第3节 旅游咨询与接待

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第五章 计调业务的突发事件处理

[学习目标]

第1节 旅游计划变更的处理

第2节 旅游服务项目变更的处理

第3节 旅游安全及事故的处理

第4节 涉及旅游保险的事故处理

[典型案例]

[本章小结] . .

[复习思考]

第六章 旅游服务采购管理与质量控制

[学习目标]

第1节 旅游服务采购管理的意义、特点及方法

<<旅游计调师实务教程>>

第2节 旅游服务采购的人员、渠道及协作网络管理

第3节 旅游服务采购的质量控制及提升

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第七章 旅游消费心理及应用

[学习目标]

第1节 旅游者的消费心理

第2节 旅游服务企业的心理对策

第3节 旅行社的相关心理对策

第4节 旅游企业的合作营销模式

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第八章 旅行社电子商务及应用

[学习目标]

第1节 旅行社电子商务的应用与发展

第2节 旅行社电子商务的运营机制

第3节 旅行社电子商务的发展路径及对策

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

第九章 计调工作中常见的法律问题

[学习目标]

第1节 旅行社的经营保障

第2节 旅游消费者的权益

第3节 旅游出入境与交通

第4节 旅游纠纷的处理

[典型案例]

[本章小结]

[复习思考]

附录

附录1：计调业务的工具

附录2：计调业务的手段

附录3：组团社作业规程

附录4：地接社作业规程

参考文献

<<旅游计调师实务教程>>

章节摘录

版权页：插图： 疗养院。

是指一种以提供物理治疗（如水疗、光疗）并配合饮食、体操等疗法，以帮助病人恢复健康的医疗机构，一般设在具有某种天然疗养条件（如矿泉、海水、空气、日光等）自然环境比较清静优美的地方。

疗养院一般配备各种生理功能检查和物理疗法、体育疗法设备，合理利用自然疗养条件、各种设备条件和最基本的诊疗手段。

我国的疗养院可分为综合性疗养院和专科疗养院两大类。

其中，综合性疗养院主要包括职工疗养院、干部疗养院、特勤疗养院；专科疗养院主要是政府或大型厂矿企业单位主办的职业病疗养院、结核病疗养院、肝病疗养院等。

经营健康旅游、会议旅游等产品的旅行社往往把疗养院的服务作为一种特殊的旅游住宿服务采购对象。

（3）辅助性旅游住宿设施。

辅助性旅游住宿设施包括：露宿营地、度假村和共管公寓等，是为了迎合不同旅游者的需要而开发的住宿设施。

露宿营地。

一般设在交通方便、环境宜人的游览度假地区，主要接待家庭旅游者，以汽车为主要交通工具。

这种设施的市场需求季节性很强，许多营地在冬季或淡季停止营业。

营地有一定的空间，设有卫生设备，供应冷、热水并提供营地清扫服务。

客人在露宿营地住帐篷、汽车住宅或其他能够移动的临时食宿设施。

帐篷和汽车的设计合理、布局紧凑，在有限的空间里设置了旅行和度假住宿所需的设备，如，沙发床、卫生间、煤气、冰箱、水池、上下水道、衣柜、行李柜及电视、音响设备等。

为了适合度假客人的需要，营地还设有康乐设施，如，游泳池、网球场、儿童游乐场、高尔夫球场并开设酒吧和简单的餐厅。

由于露宿营地的气氛十分自由，对家庭旅游者来说相当经济，因而已逐渐成为当代比较流行的一种旅游住宿设施。

度假村。

通常由一群乡村式的住宅组成。

这些住宅一般采用单元房布局，内有一间或几间卧室并带有卫生间和厨房。

度假村中心设有餐厅和酒吧，客人可以自己起火，也可在度假村中心的餐厅或酒吧内就餐。

度假村中心还设有较为齐全的体育和娱乐设施，如，骑马场、网球场、滑雪场、游泳场等，此外还经常组织一些娱乐消遣活动以吸引度假客人。

共管公寓。

是多人共有产权的一种住宿设施，即某投资者建造一所公寓住宅后将套房按公寓单元出售给个人，购买了公寓产权的个人可以自己使用，当他们不住宿的时候，由共管公寓的管理人员负责出租给其他人，产权人分享利润。

共管公寓通常配有整套生活设施及公用的娱乐、健身设施，适宜家庭使用。

共管公寓的另一种经营方式称为分时多产权或时间分享法，即投资者出资兴建后，其他人可按时间购买其中若干公寓的产权，时间可为1周、1月、1年、5年或更长的时间，同时允许本人不使用时转让给他人。

<<旅游计调师实务教程>>

媒体关注与评论

本书理念新颖、框架合理严谨、内容翔实，兼具规范性、系统性、时效性、操作性，对于旅游计调行业的探索具有前瞻性的意义。

——李天元 南开大学旅游与服务学院博士生导师旅游计调，计划和调度的结合；一个平凡的工作岗位，操控着旅游产品要素采购、产品设计，质量运行的全过程。

如果你喜欢餐饮、美食，就拿评价一名烹饪大师的感觉来评判一名计调师，这是再贴切小过的一件美事了。

如果你想成为一名称职的计调师，先看看这本书，再静心去思索，于放飞思绪和情感的同时，在旅游事业中享受美、创造美！

——时来顺 中国旅行社总社有限公司副总裁

<<旅游计调师实务教程>>

编辑推荐

《旅游计调师实务教程》为旅游业从业人员资格培训丛书之一。

<<旅游计调师实务教程>>

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>