

<<旅游计划与调度>>

图书基本信息

书名：<<旅游计划与调度>>

13位ISBN编号：9787563722396

10位ISBN编号：7563722394

出版时间：2011-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：冯国群 主编

页数：229

字数：186000

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>

<<旅游计划与调度>>

内容概要

《旅游计划与调度》为中等职业学校课程改革规划教材。
教材共设3个模块6个单元18个项目，内容涉及：旅游计调助理的工作内容，组团社和地接社专业计调员的计调演练，计调部门管理员的工作内容和旅行社计调的信息化操作。

<<旅游计划与调度>>

书籍目录

基础模块

单元1 我与旅游计调

项目1 我实现梦想的舞台——旅游计调

单元2 走近计调，做一名计调助理

项目2 体验工作——模拟一个团队的基调工作

项目3 小试牛刀——旅游产品初设计

项目4 靓丽登场——旅游文案设计与发布

专业模块

单元3 计调演练，做一名组团社专业计调员

项目5 发团准备

项目6 安排大交通

项目7 联络地接社

单元4 计调演练，做一名地接社专业计调员

项目8 接团准备

项目9 落实住宿

项目10 安排小交通

项目11 落实参观游览项目

项目12 预订就餐点

项目13 委派导游员

拓展模块

单元5 计调管理，做一名计调部门管理员

项目14 处理旅游突发问题和事件

项目15 产品询报价与团款结算

项目16 策划旅游产品

单元6 旅行社计调的信息化操作

项目17 旅行社信息化管理

项目18 “金棕榈旅行社业务流程系统”软件操作

参考资料

后记

<<旅游计划与调度>>

章节摘录

版权页：插图：3.由组团计调或地接计调原因导致的突发问题团队信息和行程安排发生变更时，因组团计调或地接计调一方或双方工作失误和疏漏，双方没有及时进行沟通 and 传达的，就会造成旅游突发问题。

如，旅游团队抵达时的空接、漏接，全陪和地陪所持的行程安排计划不一致，游客人数变动，个别游客的特殊要求没有得到落实等等。

发生这些情况时，需要组团计调、地接计调、全陪和地陪四方迅速沟通协商，及早解决问题，必要时给予游客一定形式的补偿。

4.由导游原因导致的突发问题在带团过程中，地陪可能会由于自身的缘故（因病、因伤、家庭变故等）无法继续带团，计调在得知该情况后，应立即选派其他导游顶岗服务。

若全陪无法继续带团，可委托地陪履行其职责。

除了上述情况外，若是因导游员自身疏忽造成团队空接、漏接、错接、误机（车、船）时，计调应要求导游员向游客赔礼道歉，必要时给予游客一定补偿。

因上述行为需要变更其他旅游要素时，计调应及时通知相关供应商变更计划。

5.由不可抗力造成的突发问题不可抗力，是指无法预见、无法避免、无法控制、无法克服的客观情况。

主要包括以下几种情形：自然灾害，如台风、洪水、冰雹、地震；政府行为，如征收、征用、战争；社会异常事件，如恐怖活动、罢工、骚乱、突发公共卫生事件。

不可抗力事件发生后，旅行社计调应通过客户接待人员（销售人员、门市接待人员、导游人员等）及时通知游客，以取得游客的谅解，并主动与游客协商，共同采取有效措施防止和减少损失。

此外，旅行社计调还需及时收集相关部门的预警信息和事件通告，在规定时间内向游客提供相关证明。

只有履行了这两项义务，旅行社才能部分或全部免除违约责任。

<<旅游计划与调度>>

编辑推荐

《旅游计划与调度(旅游服务类)》为中等职业学校课程改革规划教材之一。

<<旅游计划与调度>>

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>