



揭阳职业技术学院

经济管理系

《旅行社计调实务》教案

(2025-2026 学年第二学期)

教师姓名：何佳敏

所授专业：旅游管理

项目一 计调岗位认知

【教学目的和要求】

1. 了解什么是计调工作；
2. 了解计调部的机构设置；
3. 熟悉计调的岗位职责；
4. 熟悉计调工作的要求；
5. 了解计调人员应具备的素质

【思政目标】工匠精神培养，职业理想树立，诚信服务的职业素养

思政元素：职业理想、工匠精神

视频案例：从旅行社计调到企业创始人——职业理想

【教学重点】

1. 计调的岗位职责
2. 计调人员应具备的素质要求

【教学难点】

计调部门的机构设置

【教学方法】讲授、小组讨论

【教学时数】3

【教学内容】

课程导入

1. 目前旅行社的发展状况
2. 计调工作的需求情况
3. 课程的学习计划安排

第一节 计调的产生和发展

教学引入：

案例 1：一个计调工作人员的博客

案例 2：一名有经验的计调人员，应了解不同客源地客人的心理需求

案例 3：计调人员必须做到遇事不乱，能及时处理各种棘手问题

一、旅行社计调业务的产生和发展

产生背景：

（一）生产力的迅速发展和社会财富的急剧增加，使有产阶级的规模日趋扩大，造就了一个具有较强支付能力的旅游者阶层，旅游经济条件渐趋成熟。

（二）科学技术的进步，特别是以火车为代表的交通运输业的大力发展，提

高了运输能力，缩短了运输时间，降低了交通费用，使大规模的人员流动成为可能。

（三）工业革命加速了城市化的进程，导致人们产生逃避城市生活紧张节奏、摆脱拥挤嘈杂环境、回归宁静大自然的心理需求。

（四）科技和文化使人们很容易获得关于异国他乡的更多资讯，自然和文化的差异催生了广泛的旅游动机，旅游服务产业化成为历史的必然选择。

英国人托马斯·库克作为世界上第一位专职的旅行代理商登上了历史的舞台。旅行社出现后作为旅行社业务核心的计调也同时产生。

二、我国旅行社计调的产生和发展

建国以来我国旅行社计调义务的发展

1. 附属时期（从建国到改革开放前夕）
2. 业务独立时期（从改革开放到 20 世纪 80 年代末）
3. 职能多元化时期（20 世纪 80 年代末到 90 年代初）
4. 服务专业化时期（从 20 世纪 90 年代中期以来）

第二节 旅行社计调业务概述

一、旅行社计调业务的定义

计调：计划与调度的结合称谓。狭义计调是指，在旅行社的接待业务工作中，为旅游团安排各种旅游活动所提供的间接性服务。包括食、住、行、游、娱、购等事宜的安排，旅游合作伙伴的选择，旅游接待计划的制定和下发，旅游预算单的编制，导游人员的委派等业务，以及为确保这些业务而与其他旅游企业或相关行业、部门建立合作关系等。

计调在从事国际旅游业务的旅行社中通常又称为 OP（Operator），意为操作者。

二、旅行社计调业务的特点

- （一）复杂性
- （二）具体性
- （三）多变性
- （四）时效性

三、计调部门的设置

根据业务范围及业务量来设置计调部门及配备计调人员的。

四、旅行社计调业务的作用

- (一) 计划安排作用
- (二) 组织联络作用
- (三) 参谋咨询作用
- (四) 费用结算作用

第三节 计调人员岗位职责及应具有的职业素质

一、计调的岗位职责

- (一) 收集信息资料
- (二) 计划统计
- (三) 对外联络
- (四) 订票业务
- (五) 订房业务
- (六) 内勤业务
- (七) 调度变更

二、如何做好计调工作

- (一) 准确
- (二) 及时
- (三) 条理分明
- (四) 灵活

三、计调人员的素质要求

- (一) 敬业精神
- (二) 认真细致的工作态度
- (三) 精确的预算能力
- (四) 良好的交际沟通能力
- (五) 较强的应变能力
- (六) 不断学习、创新的能力

(七) 良好的计算机应用能力

(八) 较高的业务素质

实训项目 (p23)

项目名称：利用媒体，收集计调招聘信息，为 XXX 旅行社撰写招聘启事

实训目的：通过对旅行社计调招聘工作的展开，让学生进一步了解计调工作人员的能力素质要求，并能够训练学生的写作能力

实训要求：根据旅行社的具体经营特点撰写招聘信息

实训成果：招聘启事

项目二 计调信息化技术储备

【教学目的和要求】

旅行社管理软件是随着在线旅游业的兴起而产生的,是从旅行社管理信息化的角度研发及使用的。旅行社管理软件作为互联网时代旅行社操作的平台,可以有效对接旅游供应商、OTA(在线旅行社)、社区网站等。作为信息化时代下的旅行社计调,掌握旅行社信息系统的应用和一些必备的技术工具,是旅行社计调日常工作中必要的技术储备。

◎理解旅行社管理信息系统的产生及功能。

◎掌握旅行社管理软件的分类与应用。

【思政目标】技术创新,创新意识

视频案例:以梁建章与携程的故事为例

【教学重点】

旅行社管理软件的分类与应用

【教学难点】

旅行社管理软件的分类与应用

【教学方法】多媒体演示与讲授、课堂讨论

【教学时数】3

【教学内容】

第一节 旅行社管理信息系统的产生及功能

课程互动导入

案例:风口浪尖上的共享旅游与智慧旅游

思考以下问题:

1. 智慧旅游对旅游信息化而言意味着什么?
2. 旅游业应如何推动智慧旅游发展?

一、电子旅行社的产生与发展

1. 全球分销系统
2. 可视图文系统
3. 电子货币交易系统
4. 计算机预订系统
5. 管理信息系统

案例分享:区块链暂时不会冲击在线旅游市场

二、旅行社管理信息系统及其功能

1. 团队操作系统:广泛性、便携性
2. 客户档案系统:实时性、自动化
3. 旅游产品维护系统:效率性、实时性

4. 财务操作系统：准确性和实时性、便携性
5. 票务系统+权限管理系统：效率性、便携性+安全性
6. 权限管理系统

第二节 旅行社管理软件的分类及应用

旅行社管理软件既包括常用的 Microsoft Office 办公软件，腾讯 QQ、微信、微博、飞信、Foxmail 等通信类软件，也包括一些专业旅行社管理软件，如金棕榈旅行社管理软件、天港成旅行社管理软件等，这些软件的使用提高了计调的工作效率，优化了产品设计。

一、旅行社管理软件概述

（一）Microsoft Office 办公软件

Microsoft Office 办公软件主要包括 Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint、Microsoft Access、Microsoft Outlook 等组件，计调人员在实际工作中主要接触 Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint 三款组件。Microsoft Office 办公软件可以帮助计调人员更好地完成日常业务。

（二）通信类软件

1. 腾讯 QQ

腾讯 QQ 是一款常用的即时通信软件，它支持在线聊天、视频通话、点对点断点续传文件、共享文件、网络硬盘、自定义面板、QQ 邮箱等多种功能，并可与多种通信终端相连。

2. 微信

微信（WeChat）是腾讯公司于 2011 年 1 月 21 日推出的一个为智能终端提供即时通信服务的免费应用程序，由张小龙所带领的腾讯广州研发中心产品团队打造。2014 年 3 月，开放微信支付功能。2018 年 2 月，微信全球用户月活数首次突破 10 亿大关。

微信支持跨通信运营商、跨操作系统平台通过网络快速发送免费（需消耗少量网络流量）语音短信、视频、图片和文字，还提供公众平台、朋友圈、消息推送等功能，用户可以通过“摇一摇”、“搜索号码”、“附近的人”、扫二维码等方式添加好友和关注公众平台。

3. 微博

微博（Weibo），即微型博客（MicroBlog）的简称，也是博客的一种，是一种通过关注机制分享简短实时信息的广播式社交网络平台。用户可以通过WEB、WAP等客户端组建个人社区，并实现信息即时分享。微博的关注机制分为可单向、可双向两种。

4. 飞信

飞信是中国移动的综合通信服务，即融合语音（IVR）、GPRS、短信等多种通信方式，覆盖三种不同形态（完全实时的语音服务、准实时的文字和小数据量通信服务、非实时的通信服务）的客户通信需求，实现互联网和移动网间的无缝通信服务。

5. Foxmail

电子邮件使人们的交流变得简单快捷，尤其是对旅行社计调人员来说，其每天都要收发大量的邮件。邮件收发软件有很多，其中，Foxmail在旅游行业内的使用最普遍。Foxmail不但可以自动接收邮件、自动分类，而且可以提醒用户收到新邮件，请尽快查收。

（三）专业旅行社管理软件供应商

随着信息技术的不断发展和旅游市场规模的不断扩大，许多软件公司试图进行旅行社管理软件的开发。目前，国内专业旅行社管理软件供应商主要有：

1. 金棕榈企业机构

上海棕榈电脑系统有限公司创建于1992年，是中国旅行社行业信息化建设持续发展时间最长、经验最丰富、相关专利技术最多的公司，现已发展成为集管理咨询、技术服务与教育培训于一体的行业第三方企业集团——金棕榈企业机构。金棕榈企业机构旗下包括上海棕榈电脑系统有限公司、金棕榈信息经济咨询有限公司和上海市国际经济技术进修学院。

金棕榈企业机构提供旅行社管理软件、旅行社电子商务平台以及旅行社业务流程软件教学版等产品，并为旅行社提供各类咨询服务。其中，金棕榈旅行社管理软件针对旅行社日常业务的特征，对线路设计、线路产品发布、销售预订、订单处理、收银核算、批零结算、会员管理等做了全方位、有针对性的人性化处理。

2. 深圳天港成计算机软件有限公司

深圳天港成计算机软件有限公司成立于 1996 年，致力于旅行社行业的信息化软件开发和服务。其产品主要有天港成旅行社管理软件、天港成前台收客软件、天港成旅游电子商务网站中间件、天港成短信平台等。

其中，天港成旅行社管理软件是包含出境游、国内游、港澳游、入境游、国内地接、省内短线、单项委托业务、计调、前台门市销售、商务中心、财务结算等多项内容的全方位的旅行社信息管理系统，可以帮助旅行社在信息管理、直客销售、计调操作、同业分销、财务结算等方面进行综合管理。。

3.北京瑞途时代科技发展有限公司

北京瑞途时代科技发展有限公司是一家成长迅速的旅游 ERP 软件开发及电子商务应用解决方案供应商，致力于为国内旅行社提供专业的信息化全面解决方案。其先后研发出了旅游 ERP 批发商版、地接版、综合版三个版本的 ERP 软件，并且搭建了与之协同运作的旅游 B2B 电子商务交易平台、旅游 B2C 网站平台。

4.旅程同行科技（北京）有限公司

旅程同行科技（北京）有限公司成立于 2005 年，是一家专业为旅游企业提供服务的软件公司。其产品主要有旅行社管理软件、门市分销系统、同行分销系统、客户管理软件等。其中，旅程同行旅行社管理软件包含全部旅游业务，暂时用不到的功能可以在权限控制中开启或关闭，不仅保证了系统的敏捷性，而且满足了旅行社不同阶段的发展需求。

5.深圳同天下科技有限公司

深圳同天下科技有限公司成立于 2013 年，是集旅游系统开发与销售于一体的新型互联网企业。其通过互联网及移动互联网等技术推动旅行社批发商行业的标准化与智慧化发展，帮助批发商实现系统化管理，以及与各大 OTA 及旅游平台进行数据互通互联。其产品主要有小强 ERP 系统、旅游同业分销网站系统、旅游人助手、B2B 平台系统，具有“内部智能管理、全网络营销、数据连接”三大特色信息化服务，可满足旅行社的智能办公需求，实现行业间的资源整合发展。

其中，同天下小强 ERP 系统具有客户自助下单、数据更新、产品线路发布等功能，还可与各大 OTA 及旅游平台实现数据互联互通。

6. 清远网博信息技术有限公司

清远网博信息技术有限公司是一家主营旅游电商平台管理系统开发、销售、咨询与服务等业务的高科技公司，拥有互联网著名品牌 TourEx，覆盖 B2C、B2B、B2B2C 系列产品。

TourEx B2C 旅游网站管理系统是一款基于微软 ASP.NET 平台开发的、三网合一（PC、WAP、微信）的产品，是集线路、酒店、景点、机票、租车、签证、目的地、游记攻略、团购、积分商城、导游、营销策略、通用模块、专题、新闻等功能于一体的高级旅游网站管理系统。

TourEx B2B 旅游分销网站管理系统采用 ASP.NET 开发技术，是专为旅游业上游产品供应商和下游旅行社分销商提供在线交易服务的第三方平台系统。系统提供产品采购、产品发布、产品销售、服务接待、财务结算等完整的旅游产品分销功能。

TourEx B2B2C 旅游商城管理系统（多用户）是目前国内最完善的多用户旅游商城管理平台标准化产品，供应商入驻模式、商家独立管理中心以及平台佣金结算、售后服务系统等完善地诠释了旅游电子商务在现今及未来的发展模式。

二、旅行社管理软件的应用

“怡游在线”是深圳天港成计算机软件有限公司为以在线方式提供的旅行社管理软件注册的品牌商标。

怡游在线旅游管理软件是深圳天港成计算机软件有限公司推出的基于云计算的在线旅游管理软件，客户无须安装任何客户端软件，也无须购置服务器和数据库，打开浏览器输入网址即可使用。它的特点是“在线使用”和“按使用时间付费”，能够有效降低旅行社安装、维护和升级服务的成本，因此特别适合中小型旅行社快速实施信息化管理。

怡游在线旅游管理软件的域名为 mytgc.com 或 mytgc.cn，意思是“我的天港成”。

知识拓展：智慧旅游

对中国旅游业而言，“智慧旅游”是一个全新的命题。究竟什么是智慧旅游，人们的说法不一。智慧旅游是一种面向未来的全新的旅游形态，它将物联网、云

计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术在旅游体验、产业发展、行政管理等方面，使旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活，并服务于公众、企业、政府等领域。

那么，智慧旅游对旅游信息化意味着什么呢？这种全新的旅游形态究竟应该如何构建呢？“十二五”期间政府将如何推动智慧旅游发展呢？

1. 我国旅游信息化的发展历程

我国旅游信息化建设的总体特征可归纳为“起步早、构架清、目标明”九个字，其发展大致经历了以下三个阶段：

第一阶段，以技术驱动为基本特征的初步发展建设阶段。以初步建立网站为主要目标，用技术推动信息化发展，实现从无到有的跨越。这个阶段大约用了10年时间。

第二阶段，以满足市场需求为特征的完善发展阶段。以满足消费者需求为目标，围绕消费者的使用习惯，完善架构体系建设，对网站内容、框架进行优化。

第三阶段，以信息共享为目标、良性互动为特征的信息公开、服务互动阶段。从国家旅游局的信息化管理工作内容来看，在第一、二阶段，国家旅游信息化建设主要以“金旅工程”为主要工作目标，在第三阶段则以“三网一库一号一卡”（办公自动化网络、业务管理网络、公众服务网络和综合旅游信息库、12301旅游服务热线、旅游消费卡）为中心工作内容，在旅游电子政务的发展、旅游目的地营销系统和旅游企业信息化应用等方面取得了显著成绩。当前，国家、省、市三级旅游信息化管理体系初步建立，旅游信息化规划、管理和组织工作有效推进，全国行业管理数据体系基本形成，旅游信息化管理由办公自动化和面向行政管理的职能逐步发展为整个旅游行业的信息化。

旅游业作为战略性支柱产业、我国现代服务业的龙头产业，必然会因为信息技术发生革命性的变化而随之进行变革，智慧旅游必将成为我国旅游产业转变服务与增长方式、实现产业突破性发展的必然途径。

2. 智慧旅游的基本框架及发展建议

智慧旅游以融合的通信与信息技术为基础，以游客互动体验为中心，以一体化的行业信息管理为保障，以激励产业创新、促进产业结构升级为特色。

智慧旅游包括公共服务平台、应用层、基础设施三个层次。首先，公共服务平台是直接或间接为旅游者提供服务的单位或个人，如政府管理部门、相关部门、咨询机构、旅游企业等；其次，应用层的用户为广大的旅游者，其拥有能够上网的终端设备，尤其是超便携上网终端（如平板电脑和智能手机）；最后，基础设施包括基础硬件、软件，以及在此基础上搭建起来的存储各类旅游信息的数据中

心，并且有专门的机构负责数据的维护和更新。海量旅游信息的处理、查询等问题由数据中心自动完成，这就是智慧旅游中的云计算。

智慧旅游的建设必须紧密结合我国国情，找准切入点，制定前瞻性的发展战略，有计划、有步骤地实施。从当前来看，为了更好地进行旅游业信息化建设，我们可以从以下几个方面开展工作：

第一，智慧旅游，政府先行，应建立以政府为主导的全国旅游信息公共服务平台。

第二，省级旅游单位应深入挖掘旅游资源，提高服务深度与广度。

第三，旅游服务企业应不断创新服务手段，提高服务能力，打造企业品牌。

资料来源：唐洪广．“智慧旅游”与信息化[N]．中国旅游报，2012-04-20（11）．

项目三 旅行社计调知识储备

【教学目的和要求】

1. 熟悉掌握计调日常工作常用的旅游业行业术语。
2. 了解国内主要旅游目的地景点及线路
3. 了解国外主要旅游目的地景点及线路
4. 熟悉各国签证区划分和资料须知

【思政目标】文化浸润，讲好中国故事

讲好中国故事与中国优秀文化输出；

旅游活动与中国传统文化教育的相互渗透和促进。

【教学重点】

1. 计调日常工作常用的旅游业行业术语
2. 国内主要旅游目的地景点及线路
3. 各国签证区划分和资料须知

【教学难点】

国内主要旅游目的地景点及线路

【教学方法】多媒体演示与讲授、课堂讨论

【教学时数】6

【教学内容】

第一节 旅游业行业术语

任务导入

旅游管理专业学生何晓，今年6月即将毕业到旅行社工作从事计调工作。他想利用最后几个月强化一下计调知识，请问他应该从哪些方面入手？

任务剖析

作为一个计调，需要有大量的知识储备，主要包括通用知识、六大要素知识、出入境知识。专业知识要回答上述问题，就需要学习计调业务的相关知识。计调业务是连接内外，牵一发动全身，视为旅行社的神经。计调业务是旅行社业务中的重要组成部分、承担着与接待相关的旅游服务采购和有关接待、调度工作。

一、旅行社业

1. 旅行社分工体系
2. 旅游经营商/旅游批发商
3. 旅游代理商/旅游零售商
4. 组团社
5. 地接社
6. 履行辅助人

7. 旅游服务供应商
8. 包价旅游
9. 单项预订服务
10. 自由行
11. 外联业务
12. 团体旅游
13. 散客旅游
14. 散客成团
15. 散拼团/同业拼团
16. 旅行社产品
17. 预制旅行社产品
18. 定制旅行社产品
19. 旅行社产品说明书
20. 出团通知单
21. 小费
22. 回扣
23. 零（负）团费
24. 切位

二、交通业

（一）航空

1. 民航运输的飞行方式
班期飞行
加班飞行
包机飞行
2. 航空公司代码：两字代码和三字代码
3. 机场代码（国际航空运输机场代码）：三字代码
4. 航班：国际航班和国内航班
5. 航班班期：航班的执行日期。
例如 CA985 班期 12457 7MAR-31MAR.
6. 航班号

后面四位数字的第一位代表航空公司的基地所在地区，第二位代表航班基地外终点所在地区，其中数字 1 代表华北、2 为西北、3 为华南、4 为西南、5 为华东、6 为东北、8 为厦门、9 为新疆，第三、第四位表示航班的序号，单数表示由基地出发向外飞的航班，双数表示飞回基地的回程航班。

表达：如 CZ3395 意即 CZ 指南航，3 指出发的郑州，3 指到达地广州，95 表示往返（去程为单、返城为双）。

7. 代号共享

代号共享是指乘客在全程旅行中有一段航程或全程乘坐出票航空公司航班号但由非出票航空公司承运的航班。

两种类型：完全代号共享和包座代号共享

8. 机型：国内一般使用 4 种机型

9. 飞机餐（配餐）

10. 直达、经停、舱位等级

11. 机票种类

- 普通一年期机票
- 旅游机票
- 团体机票
- 包机机票
- 成人票
- 儿童票
- 婴儿票
- 折扣机票
- 特定人群优惠机票：革命伤残军人机票、教师机票、学生机票
- 联程机票

12. 票价构成

国内：票价+民航发展基金（国内：50/人，国际：90/人）

国际：票价+税金

13. 购票证件

14. 购票限制

15. 登机牌 注：截止办理登机手续的时间：起飞前 30-60 分钟

16. 办理登机手续的方式

17. 电子客票行程单

18. 行李直挂

19. 误机

20. 漏乘

21. 中转

中转分为国内转国内、国内转国际、国际转国际

22. 航班延误

根据中国民用航空局管理规定：航班降落（起飞）时间比计划降落（起飞）时间（航班时刻表上的时间）延迟 30 分钟以上或航班取消的情况成为延误。

23. 退票

24. 更改又称改期

25. 签转：更改乘坐的航空公司

26. 超售

27. 常客奖励计划

28. 廉价航空公司

29. 航空联盟

全球最大三个客运航空联盟：星空联盟、寰宇一家和天合联盟。

（二）铁路

1. 火车代码

2. 火车票构成

3. 站台票

4. 半价票

5. 铁路乘车证和特种乘车证

6. 购票有效证件

7. 火车有效期

8. 改签

9. 变更到站

10. 退票

11. 异地票

12. 联程票

13. 直达票

14. 通票

15. 团体乘客

（三）汽车

（四）游轮与邮轮

1. 游轮

2. 邮轮

三、旅游景区

1. 世界遗产

2. 国家公园

3. 地质公园

4. 森林公园
5. 湿地公园
6. A 级景区
7. 文物保护单位
8. 风景名胜区
9. 国家旅游度假区
10. 主题公园

四、住宿

1. 星级酒店
2. 绿色酒店
3. 主题酒店
4. 精品酒店
5. 旅游民宿
6. 洋家乐
7. 国际青年旅舍
8. 万里路青年旅舍
9. 房型

五、购物保险业

1. 免税
2. 退税
3. 免税店
4. 信用卡
5. 旅游医疗保险
6. 旅行社责任保险
7. 旅游意外伤害保险

第二节 国内主要旅游目的地景点及线路

一、华北旅游区

华北旅游区包括北京、天津、河南、河北、山东、山西和陕西 5 省 2 市。是世界 4 大大河文明之一的黄河文明的核心区域，——京都古迹，名山海景。

1. 晋北名城名山旅游区

本区由大同市、朔州、忻县 3 地市构成，旅游资源以名城、名山及其宗教古建筑文化为特点。

2. 郑汴洛黄河文化旅游轴带

郑州、开封、洛阳沿黄河与陇海铁路所形成的轴带，处于中国古代政治文化中心，东西摆动大轴带的中心部位。古都、古城、古文化胜迹高度密集。

二、华东旅游区

华东旅游区包括江苏、浙江、安徽、江西、上海四省一市，是吴文化发源地的核心区域，是一个自然山水风光和人文景观兼有。——名城佳园、秀山丽水。

1、浙江旅游

全省有重要地貌景观 800 多处，水域景观 200 多处，生物景观 100 多处，人文景观 100 多处。

2、江苏旅游

3、苏南游览区

苏州、无锡、常州、南京、镇江。园林特色，古镇、现代农村风貌。

三、华南旅游区

华南旅游区包括广东、福建和海南三省及港、澳、台地区。海岸曲折，海域辽阔，岛屿众多；华侨之乡；特产丰富，美食世界。——南国风情，山海景观。

旅游亚区及主要旅游区点

2.1 福建旅游亚区主要旅游区点

1. 福州三山
2. 鼓山
3. 鼓浪屿
4. 武夷山风景名胜区
5. 太姥山
6. 清源山
7. 开元寺
8. 客家土楼

广东旅游亚区

主要旅游区点

1. 越秀山
2. 中山纪念堂
3. 鼎湖山自然保护区
4. 从化温泉
5. 丹霞山
6. 锦绣中华与中国民俗文化村

7. 罗浮山

海南旅游亚区

主要旅游区点

1. 五公祠
2. 东坡书院
3. 马鞍山火山口
4. 五指山
5. 天涯海角
6. 鹿回头
7. 亚龙湾

四、华中旅游区

华中旅游区包括四川、湖北、湖南、重庆三省一直辖市。在以三峡风光、荆楚文化、三国文化、革命遗址、少数民族风情为主的观光旅游的基础上，开发文化生态旅游、红色体验旅游、都市会展旅游等旅游产品。——山水峡谷 文化胜迹

1、荆楚文化特色鲜明

荆楚文化起源于夏商，壮大于春秋战国，成为与中原文化媲美的中国文化南支。特色表现在青铜冶铸、刺绣与丝织、髹漆工艺、美术与乐舞及思想文化等方面。

2、红色文化底蕴深厚

垄断性红色旅游资源：名地——辛亥革命、八一南昌起义、秋收起义、湘南起义、平江起义、黄麻起义发生地。名人——毛泽东、刘少奇、朱德、彭德怀、任弼时、李先念、刘伯承、林彪等故乡

五、西南旅游区

西南旅游区包括云南、贵州两省和广西壮族自治区。奇异的岩溶地貌景观，惊心动魄的瀑布和喷涌翻花的温泉景观，秀丽的山水景色，少数民族的民风、民情景观。——岩溶地貌、民族风情。

西南地区风景名胜区表

贵州旅游区	1、黄果树风景区 2、织金洞风景区 3、抚阳和风景区 4 红枫湖风景区 5、龙宫风景区 6、荔波樟江风景区 7、赤水风景区 8、马岭河风景区 9、梵净山风景区
云南旅游区	1、昆明滇池风景区 2、路南石林风景区 3、大理风景区 4、西双版纳风景区 5、丽江玉龙雪山风景区 6、瑞丽江-大盈江风景区 7、九乡风景区 8、三江并流风景区 9、建水风景区 10、腾冲地热火山风景区

六、青藏高原旅游区

青藏高原旅游区包括青海和西藏自治区，高原上独有的冰雪世界、高寒草原、湖泊热泉，以及高山峡谷与原始森林，具有藏传佛教特色的宗教文化。——世界屋脊，雪域藏乡。

特点：宗教性与地域性、丰富性与垄断性、文化与自然环境的原生态性与脆弱性

七、西北旅游区

西北旅游区包括新疆、宁夏、内蒙古自治区和甘肃省。广阔的戈壁沙漠、草原和雪山森林构成了层次分明的自然景观以及民族风情异彩纷呈。——丝路古迹，边塞风情。

八、东北旅游区

东北旅游区包括辽宁、吉林、黑龙江三省，属于以汉文化为主体的多元文化圈，融合了满洲、蒙古、朝鲜、鄂伦春、及俄罗斯等民族的文化习俗以及日本、俄国和朝鲜等国家的风俗文化和语言。此区山水脉络相连，气候因子相似，且以冰雪、火山、森林、边境游为特色。

第三节 国外主要旅游目的地景点及线路

一、亚洲

（一）东南亚

（二）韩国

（三）日本

二、欧洲

欧洲著名景点介绍

1. 法国巴黎凯旋门
2. 罗浮宫
3. 圣心教堂
4. 香榭丽舍大街
5. 枫丹白露宫
6. 埃菲尔铁塔
7. 巴黎圣母院
8. 巴黎歌剧院
9. 古罗马大剧院
10. 意大利古罗马竞技场
11. 奥林匹克博物馆
12. 阿尔卑斯山

三、非洲

1. 非洲旅游线路

埃及深度 8 天游

埃及邮轮 10 天游

南非深度 8 天游

南非豪华 8 天游

肯尼亚深度 8 天游

2. 非洲著名旅游景点

四、大洋洲

澳大利亚著名旅游景点

五、美洲

美洲著名旅游景点

1. 白宫
2. 国会大厦

3. 林肯纪念堂
4. 华盛顿纪念碑
5. 唐人街
6. 硅谷
7. 金门大桥
8. 帝国大厦

六、俄罗斯

第四节 各国签证区划分和资料须知

一、出境旅游证件

1. 出国旅游证件

(1) 护照

护照是指主权国家发给本国公民出入境和在国外旅行、居留的证件，以证明其国籍、身份及出国目的。中华人民共和国护照是中华人民共和国公民出入国境和在国外证明国籍和身份的证件。

● 护照类型

护照分为外交护照、公务护照和普通护照

外交护照和公务护照都由外事部门颁发，普通护照由公安部门颁发。

● 护照有效期

未满 16 周岁的人员申领普通护照有效期为 5 年，16 周岁以上为 10 年

出境旅游要求护照有效期必须在半年以上。

● 护照办理

办理护照需要提交的资料有：近期免冠照片一张、填写完整的《中国公民因私出国(境)申请表》、居民身份证。

公安机关出入境管理机构受理普通护照申请材料后，对符合签发规定的，以公安部出入境管理机构的名义签发普通护照。

(2) 签证

签证是一国主管机关在外国公民所持的护照或其他旅游证件上签注、盖印，表示准其出入本国国境或过境的手续。签证一般做在护照上和护照同时使用
九人以上的旅游团可申请办理团体签证。旅游团队要办理落地地签证，应该事先经有关国家接待旅行社报该国签证机关同意后才能发团。

● 签证的种类

根据签证类别可分为外交签证、公务签证和普通签证；

根据出入境事由可分为移民签证、非移民签证、留学签证、旅游签证、工作

签证、商务签证和家属签证等；

根据出入境情况可分为出境签证、入境签证和过境签证等；

根据停留次数可分为一次签证、两次签证和多次签证；

根据停留期长短可分为长期签证和短期签证。

● 互免签证

塞尔维亚：2017 年 1 月 1 日起，中国与塞尔维亚互相免签。塞尔维亚和中国的普通护照持有人可免签停留 30 天，塞尔维亚也成为第一个和中国取消了签证制度的中欧及东欧国家。

厄瓜多尔：2016 年 8 月 19 日起，持有中国普通护照的公民，以旅游及相关活动为目的，或从事其他非盈利活动，自首日入境之日起至最终离境之日止，一年内累计停留不超过 90 天，免办签证。

汤加、毛里求斯、斐济、巴哈马、塞舌尔、格林纳达、圣马力诺共和国。这七个国家，自入境之日起至离境之日止，累计停留不超过 30 天，免办签证。

● 单方免签

● 过境签

过境签证指的是公民取得前往国家(地区)的入境签证后，搭乘交通工具时，途经第三国家(地区)的签证。

当一国公民在国际间旅行，除直接到达目的地外，往往要途径一、二个国家才能最终进入目的地国境。这时不仅需要取得前往国家的入境许可，而且还必须取得途经国家的过境许可，这就称之为过境签证。

关于过境签证的规定，各国不尽相同。不少国家规定，凡取道该国进入第三国的外国人，不论停留时间长短，一律需要办理签证。

按照国际惯例，如无特殊限制，一国公民只要持有有效护照、前往国入境签证或联程机票，途经国家均应发给过境签证。

● 电子签证

电子签证又称“e-visa”，是指把传统的纸质签证“电子化”，以电子文档形式将护照持有人签证上的所有信息储存在签证签发机关的系统中。电子签证办理成功后，将签证打印即可使用。

澳大利亚拥有电子签证系统。前往澳大利亚、入境澳大利亚、或在澳大利亚停留期间均无需在护照上贴签。在办理赴澳乘机手续时，航空公司人员将在旅客登机前，通过电子系统确认该旅客有有效的澳大利亚签证，即可前往澳大利亚。

柬埔寨电子签证已经于 2006 年 4 月通过外交和国际合作部推出。允许到柬埔寨旅游的中国公民通过互联网申请电子签证，在入境柬埔寨时需同时持电子签证打印件。

申请电子签证可通过互联网登录网站,并按要求提供所需材料。公民出境时,要持有效护照和电子签证的打印件通关,不要图方便把电子签证打印页贴在护照上。

2016 年,马来西亚电子签证启动仪式在京举行。电子签证首阶段只供居住在中国大陆的游客申请,随后对居住在中国大陆之外的中国公民开放,最终实现向印度、缅甸、尼泊尔和斯里兰卡等其他一些国家的扩展。电子签证只针对从签证签发之日起,到马来西亚旅游或走亲访友,且停留天数不超过 30 天的游客。自签证签发日起三个月内,只到马来西亚一国旅游的游客。

● 另纸签证

另纸签证,是指在一般情况下,各国都直接把签证印章盖在申请人的护照或其他出入境证件的签证页上,但有时也将签证印章盖在另外空白的纸上,这就是所说的“另纸签证”。另纸签证必须和护照同时使用,才能有效地达到入境、出境的目的,另纸签证上一般都贴有申请人的照片并写明与申请人护照中完全相同的内容和诸如必须同护照同时使用等注意事项。

中国发布新的电子护照的地图中划出了中国主权范围,其中包括藏南地区和阿克赛钦地区,这招致印度方面的“不满”。并开始使用“另纸签证”以覆盖此地图。

● ADS 签证

ADS 签证的中文解释是“被批准的旅游目的地国家”。

ADS 签证也就是指与我们国家签署了旅游目的地国家协议的签证,一般是团队旅游签证。加注 ADS 签证后仅限于在被批准的旅游目的地国家一地旅游,此签证在目的地国家境内不可签转,不可延期。持有这种签证的人必须团进团出。游客参团旅游,由旅行团统一办理团队签证,个人无需出示旅游邀请,目前与我国签署 ADS 协议的发达国家包括,加拿大及欧洲大多数国家,但个人赴美国和加拿大,如果好的话,建议还是办理商务签证或者个人旅游签证。

● 676 签证

676 签证是个人旅游签证,即客人以个人名义送交使馆的签证,有很高的拒签率。有些是去往签署了《旅游目的地国地位谅解备忘录》的国家,有些是前往没有签署《旅游目的地国地位谅解备忘录》的国家。

各个使馆对于 676 签证的要求不一样的,比如,必须去澳大利亚的个人旅游签证,及时在北京,旅行社拿到资料后也得送到上海的使馆办理,或者你自己去上海的使馆申请办理。有的个人签证能在北京、上海或广州这几个地方办理。

● 申根签证

申根签证是指根据申根协议而签发的签证。这项协议由于在卢森堡的申根签署而得名,协议规定了成员国的单一签证政策。据此协议,任何一个申根成员国

签发的签证，在所有其他成员国也被视作有效，而无需另外申请签证。而实施这项协议的国家便是通常所说的“申根国家”。

申根国共有 26 个，包括奥地利、比利时、丹麦、芬兰、法国、德国、冰岛、意大利、希腊、卢森堡、荷兰、挪威、葡萄牙、西班牙、瑞典、匈牙利、捷克、斯洛伐克、斯洛文尼亚、波兰、爱沙尼亚、拉脱维亚、立陶宛、马耳他、瑞士和列支敦士登。其中，申根国家除挪威、冰岛、瑞士之外均为欧盟国家，相反爱尔兰、罗马尼亚和保加利亚是欧盟国家，但不是申根协定的成员国。

● 签证的使用

签证的有效期，是指从签证签发之日起到以后的一段时间内准许持有者入境的时间期限，超过这一期限，该签证就是无效签证。

签证的停留期，是指持证人入境该国后准许停留的时间。

签证的有效次数分为一次有效签证、两次和多次有效签证等。

● 签证的程序

第一步：递交有效期在半年以上的护照。

第二步：缴验与申请事由相适应的各种文件（每个国家要求不一样）。

第三步：填写外国签证申请表格，同时缴付本人照片。

第四步：同前往国驻华大使馆或领事馆官员会见（有些国家不要求会见）。

第五步：大使馆或领事馆，将填妥的各种签证申请表格和必要的证明材料，呈报本国内务部门审查批准（有少数国家的使领馆有权直接发给签证，但仍需转报国内备案）。

第六步：前往国家的主管部门进行必要的审查后，将审批意见通知驻华使领馆。

第七步：申请者向有关国家的驻华使领馆缴纳签证费用，也有些国家根据互免签证费协议，不收费。

● 申请签证提供的资料

各个国家使馆对申请签证所需资料是不一样的，有的简单，如东南亚国家，就需要 2 张照片和护照；有的复杂，如在职人员必须提供单位营业执照复印件并加盖公章、在职证明原件等。有的国家不要求和申请人会见，如日本、澳大利亚及东南亚等国；有的国家在递交护照等材料的同时必须和申请人见面，如美国；有的只选择部分申请人会面，如加拿大。各使领馆的权限也不一样，受理和审批签证的程序各异，所以从受理申请人的签证到正式颁发给有效期签证的时间长短也不同。

2. 边境游所需证件-边防通行证

边境通行证是指前往黑龙江、新疆、西藏、广西、云南、甘肃、内蒙古的边境管理区需办理的通行证件。年满 16 岁且有正当理由者方可申领此证。

申领人员应当填写《边境通行证申请表》，交验本人《居民身份证》或者其他有效证件，并履行相应手续。

3. 港澳游所需证件

(1) 证件

港澳通行证，俗称双程证，是由中华人民共和国公安部出入境管理局签发给中国内地居民因私往来香港或澳门地区旅游、探亲、从事商务、培训、就业、留学等非公务活动的旅行证件。通行证分为个人旅游、团队旅游、探亲、商务、其他、逗留等种类。

内地居民前往香港或澳门特别行政区定居，向户口所在地的市、县公安出入境管理部门提出申请。凭公安出入境管理部门签发的前往港澳通行证前往。前往香港特别行政区定居的，持证人须于罗湖口岸、深圳湾口岸、蛇口码头口岸(乘船)、福田口岸出境；前往澳门特别行政区定居的，持证人须于珠海拱北口岸出境。

往来港澳通行证未满十六周岁的有效期为 5 年，成年人电子往来港澳通行证有效期延长为 10 年。

● 签注

签注分为探亲签注(T)、商务签注(S)、团队旅游签注(L)、个人旅游签注(G)、其他签注(Q)和逗留签注(D)。持证人须在往来港澳通行证和签注有效期内，按照规定的次数和停留时限往来香港或者澳门。

个人签注：有效期可为三个月或一年，次数可为一次或两次，一般每次最长逗留 7 天，但也有更长的签种。

团体签注：分为三个月一次或两次、一年一次或两次，每次逗留不超过 7 天。

● 办理流程

(1) 填写完整并贴有本人近期正面免冠彩色照片(规格：48x 33 毫米，白色背景)的《内地居民往来港澳地区申请审批表》。

(2) 交验有效居民身份证原件(申请人未满 16 周岁的，交验户口簿，军人交验身份证件)，并提交复印件。

(3) 申请个人旅游签注的，免交其他材料，可申请 3 个月一次、3 个月二次、1 年一次、和 1 年二次签注，每次在香港或者澳门逗留不超过 7 天。

(4) 除登记备案国家工作人员须按干部管理权限出具单位意见、军人由其所在部队或者工作单位政治部门出具意见外，其他人员无须提交单位或户口所在地派出所意见。

(5) 申请港澳通行证及签注，申请人须亲自到场提交申请，未满 16 周岁或已满 60 周岁(含)的申请人，可委托他人代为申请(须提交委托书、交验委托人及被委托人的身份证明原件，并提交 A4 规格纸复印件)。

(6) 办理时限。申请往来港澳通行证及签注的，12 个工作日内办结，再次申请签注的，5 个工作日内办结，自助受理签注的，2 个工作日内办结。

(7) 收费标准。往来港澳通行证 100 元 / 证；一次有效签注 20 元 / 件；二次有效签注 40 元 / 件。

4. 赴台旅游证件

(1) 大陆居民往来台湾通行证

(2) 签注

(3) 入台证

二、入境旅游所需证件

1. 护照

护照是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件，证明其国籍和身份(见图 5-3)。入境团体客人也最好办理个人单独护照，这样对其外出活动、住宿登记、发生意外更改旅游线路带来很多方便。

2. 中国签证

我国政府规定，外国人入境应当向中国的外交代表机关、领事机关或外交部授权的其他驻外机关申请办理签证。华侨回国探亲、旅游无需办理签证。

旅游签证属于普通签证，在中国为 L 字签证，是专门发给来中国旅游、探亲或因其他私人事务入境的人员，签证上规定持证者在中国停留的起止日期。

中国公安部授权的口岸签证机关设立在下列口岸：北京、上海、天津、大连、福州、厦门、西安、桂林、杭州、昆明、广州(白云机场)、深圳(罗湖、蛇口)、珠海(拱北)。

持联程客票搭乘国际航班直接过境，在中国停留不超过 24 小时不出机场的外国人，免办签证。要求临时离开机场的，需经边防检查机关批准。现在多个城市已经是 72 小时免签

3. 港澳居民来往内地通行证

港澳居民来往内地通行证由公安机关签发给定居在香港特别行政区或者澳门特别行政区的中国公民。

通行证的有效期限分为 5 年和 10 年。申请人年满 18 周岁的，签发 10 年有效通行证，未满 18 周岁的，签发 5 年有效通行证。

香港居民到香港中国旅行社，澳门居民到澳门中国旅行社办理港澳居民来往内地通行证。申请人需提交申请表，纯白色背景彩色近照，及香港身份证明文件正副本。

凡具有中国籍的香港、澳门居民不管是否持有外国护照和旅行证件，只要未向国籍管理机关申报为外国人，均可申领通行证。

4. 台湾居民来往大陆通行证

(1) 办理证件

(2) 履行的手续

5. 旅行证

旅行证，是指外国人前往不对外国人开放的地区旅行，必须向当地公安机关申请的旅游证件。由旅游者向临时居留地或工作地的市、县公安局出境管理处申请。

旅行证有效期最长为一年，如需延长有效期、增加开放地点、增加人数，必须向公安局申请延期或变更。

根据管理需要，我国将对外国人开放的地方分为四类：

甲类地区，是指对外国人完全开放的地区；

乙类地区，是指新增加的对外开放或控制开放的地区；

丙类地区，是指只准许去考察、进行技术交流，现场施工等公务活动的一般性的对外开放的地区；

丁类地区，是指不对外国人开放的地区，外国人前往乙、丙、丁类地区必须办理旅行证。

6. 赴西藏旅游证件

外国人或台湾人到西藏旅游如只到拉萨、纳木措、日喀则、珠峰需办理《入藏函》。

入藏函，又名进藏签证，英文名：Tibet Travel Permit，简称：TTP。是外国人或台湾同胞进入西藏所必须办理的一份进藏旅游签证。只有持外国护照及来自台湾的游客需要办理进藏签证，大陆公民及香港、澳门居民不需要办理。

外国人到西藏旅游需要到山南、林芝（鲁郎除外）需增加办理《外国人旅行证》。

外国人到西藏旅游需要到昌都、阿里等非开放地方需增加办理《军区通行证》

(三) 各国出入境手续

1、边防检查

2. 海关检查

3、卫生检疫

4. 安全检查

【任务实训】

全班分成 7 个小组，完成剩余的七大旅游区相关资料收集整理，国庆后以 PPT 的形式在课堂做分享汇报。资料内容主要为以下三点：

1. 省、市的主要代表性旅游景点
2. 常规的旅游线路介绍
3. 一些必要的旅游注意事项

可附加图片、视频讲解

项目四 国内地接计调业务

【教学目的和要求】

通过该任务的学习，学生掌握国内接待计调和组团计调在前期业务准备、发团管理阶段及散团收尾阶段的操作流程与具体的工作内容，使学生能够在旅行社本地专线部进行简单的业务操作。

- ◎了解国内地接社旅游产品的开发与报价
- ◎掌握旅游产品发布的规范要求
- ◎熟悉国内地接社旅游服务的采购内容与采购流程
- ◎掌握国内接待计调的工作流程

【思政目标】乡村振兴

1. 用“旅游+”思维去乡村振兴——谈旅行社计调对乡村旅游要素进行细化研究；
2. 乡村旅游与“互联网+旅游”融合发展；
3. 将乡土情怀融入国内地接操作过程。

【教学重点】

1. 国内接待计调操作流程
2. 设计旅行社产品

【教学难点】

1. 能为产品制定合理的价格并能快速、准确地报价
2. 国内接待计调操作流程

【教学方法】多媒体教学法、讨论法

【教学时数】9

【教学内容】

第一节 国内旅行社旅游产品的开发设计

一、旅游线路的设计开发

（一）认知旅行社产品

旅行社产品：旅行社为满足旅游者的旅游需求，凭借一定的旅游吸引物和旅游设施向旅游者提供的各种有偿服务。

旅行社产品设计：按照一定的原则配置整合旅游资源、旅游设施和旅游服务，并以一定的主题、内容、形式和价格表现出来的过程。

（二）旅游产品的类型

1. 以旅游活动的天数为标准划分
2. 按照旅游组织方式划分的产品类型

团体包价旅游产品的四种类型

散客旅游产品

（三）旅游产品开发原则

（一）市场原则

1. 根据市场需求变化的状况开发产品
2. 根据旅游者或中间商需求设计产品
3. 创造性引导旅游消费

（二）经济原则

（三）主题突出的原则

（四）产品内容丰富多彩的原则

（五）旅游点结构合理的原则

1. 特色各异，尽量避免重复经过同一类型旅游点
2. 择点适量
3. 点间距离适中
4. 顺序科学

（六）交通安排合理的原则

（七）服务设施有保障的原则

（八）旅途安全的原则

（九）可持续发展的原则

三、旅行社产品设计内容

（一）确定产品主题和名称

（二）确定旅游时间

（三）策划旅游行程

（四）安排旅游活动

（五）选择交通方式

（六）安排住宿餐饮

（七）安排旅游购物

（八）策划娱乐活动

（九）安排旅游服务

四、产品设计的流程

（一）收集旅游产品信息

（二）分析研究

（三）制定旅游产品设计计划

（四）提出新旅游产品设计思路

（五）实地考察

（六）形成新旅游产品初步方案

（七）确定旅游产品方案

实训项目一

项目名称	旅行社新产品设计
实训目的	通过此项目，让学生掌握产品设计的原则、内容，熟悉产品设计的工作流程，锻炼其产品设计开发能力。
实训要求	1. 以小组为单位进行 2. 注重团队的分工合作 3. 要求结合本地实际，设计一项能符合市场需求、对游客富有吸引力的新产品 4. 要求写出新产品设计方案
实训成果	新产品方案

二、旅游产品发布

（一）旅游产品投放市场

1. 宣传手册的设计与制作
2. 制作产品行程项

产品的主要行程项，包括日期、乘用交通工具、当日主要行程、抵离城市、用餐状况、下榻饭店等，其中的每一项都值得下工夫去挖掘内涵，做细、做好。旅游线路的主要行程是客人在读到旅游线路的名称广告后，接触到的第二项东西，可以说，当他在想到索要主要行程的时候，离最后成交，仅一步之遥。

主要行程写得好不好、能否充分表达出产品的特色和思想，是一件非常重要的事情。

（二）旅行社产品说明书的构成

旅行社产品说明书作为招徕消费者的主要媒介，是经过旅行社精心策划、特别包装，具有品牌理念、鲜明特色的旅行社产品的展示物。

1. 产品名称
2. 产品特色
3. 目的地资讯
4. 行程内容
5. 价格及服务标准
6. 温馨提示
7. 旅行社信息

（三）线路的检查完善

旅游线路的检查：发展趋势、销售市场、竞争态势、价格和内部条件等几个方面进行线路收益情况进行分析，包括损益平衡分析和价格分析。

损益平衡分析，是通过对线路销售值、销售收入和成本几个变量进行比较分析，明确旅行社的盈亏状况。

价格分析，则主要是根据产品质量和产品需求的价格弹性等因素，对产品的价格水平进行衡量。

第二节 产品的定价和报价

一、旅行社产品的定价

（一）旅行社产品的价格

旅行社产品价格：旅行社向消费者提供的产品及服务价值的货币体现。由成本和利润组成。

（二）旅行社产品价格的组成要素

1. 餐费
2. 房费
3. 交通费
4. 经典门票及娱乐节目费用
5. 综合服务费

（三）旅行社产品的定价目标

1. 当期利润最大化目标
2. 预期收益目标
3. 扩大市场占有率目标
4. 应付或防止竞争目标
5. 树立或维持良好形象目标
6. 维持生存目标

（四）由旅行社产品的定价方法

1. 成本导向定价法
2. 竞争导向定价法
3. 需求导向定价法

（五）旅行社产品的定价流程

1. 收集相关资料
2. 选择定价目标
3. 估算产品成本

4. 分析竞争状况
5. 测定市场需求
6. 选定定价方法
7. 拟定初步价格
8. 确定最终价格

（六）旅行社产品的定价策略

1. 撇油定价
2. 渗透定价
3. 适宜定价
4. 心理定价
 - （1）尾数定价
 - （2）声望定价
 - （3）招徕定价
 - （4）系列定价
5. 折扣定价
 - （1）数量折扣
 - （2）现金折扣
 - （3）功能折扣
 - （4）季节折扣

二、组团计调的计价和报价

（一）组团社的内部计价

（二）组团社的对外报价

实训项目二

项目名称	收集交通价格
实训目的	熟悉从本地到全国主要旅游目的地的交通价格（火车、飞机、汽车）
实训要求	1. 收集从本地到全国主要旅游目的地的 火车票价格 2. 收集从本地到全国主要旅游目的地的 飞机票价格 3. 收集从本地到全国主要旅游目的地的 旅游大巴价格
实训地点	不限

实训成果	价格展示

实训项目三

项目名称	收集交通价格
实训目的	通过线路报价的实训，让学生了解当地主要旅游线路的报价
实训要求	1. 学生通过各种媒体熟悉当地出游线路的价格 2. 要求学生报价快速、准确
实训地点	不限
实训成果	能够对当地主要出游线路快速、准确地报价

第三节 旅游线路采购

一、本地旅游交通服务的采购

（一）汽车交通服务的采购

（二）旅游景区交通服务的采购

二、住宿服务的采购

三、餐饮服务的采购

四、游览服务的采购

五、娱乐服务的采购

六、购物服务的采购

七、地陪服务的采购

（一）旅行社委派导游

《导游人员管理条例》第二条规定：本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

《导游人员管理条例》第十九条规定：导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

《旅游法》第四十条规定： 导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社

委派，不得私自承揽导游和领队业务。

《旅游法》第一百〇二条第二款规定：导游、领队违反本法规定，私自承揽业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处一千元以上一万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

（二）自主选择导游服务

八、旅游保险的采购

第四节 国内地接计调操作流程

一、接受任务

（一）接听电话咨询

接打电话“十步曲”流程（直接语言沟通）

- (1) 听清意思。
- (2) 做好笔录。
- (3) 语速恰当。
- (4) 声音亲和。
- (5) 少口头禅。
- (6) 只接一个。
- (7) 整理重点。
- (8) 确认意思。
- (9) 后挂电话。
- (10) 接听完毕。

（二）接受网上游客的咨询

（三）接收组团社团队预报及询价计划

- 如何识别组团社（识别组团社的“照妖镜”）
 1. 老搬办公地址、老换手机号的“游击队”。
 2. 有无投诉必扣一部分余款。
 3. 确认时只盖“x×假期”的章。
 4. 所有单据上只有经办人草草的签名。
 5. 说好汇多少钱，老找理由少汇。
 6. 确认好具体哪天汇款，但经常找理由拖拉
 7. 常用压团款来评价地接社/批发商有没有实力
 8. 发给的行程计划，组团社不给回传。
 9. 总是找各种理由克扣团款。

10. 谈团时总爱说“大话”。

11. 客人返程后，本身很满意。组团社老找各种借口挑别地接社的服务质量。只有一个目的：扣钱。

二、确定线路与价格

国内地接计调报价流程分为三个阶段：一是向各接待单位询价，二是根据各个接待单位的报价进行内部计价，三是加上利润之后向外地组团社或者本社服务网点报价，

三、签订旅游合同

第一步：与对方协商付款方式及付款时间。

第二步：与对方确定违约补偿办法。

第三步：与组团社拟定协议书，协议书的内容包括旅游时间、付款方式及付款时间，交付金额，双方的权利、义务、违约责任等。

第四步：确定具体事项。在双方协商时注意文字，避免发生争议。应该向对方提醒合同中的敏感条款，并加以适当的解释和说明。

第五步：核实签字，在双方没有任何异议的情况下，签字生效，计调人员一定要注意，如果任何一方没有签字，则该协议或旅游合同将视为无效。

四、确定团名和团号

国内旅游团队团名=地区（省或城市）+组团旅行社（简称）+ 线路名称

五、确定接待计划

当组团社与地接社之间就旅游行程和报价达成一致后，双方即进入旅游接待计划确认阶段。

接待计划是地接社落实各项旅游服务的文字依据，属于旅行社业务方面的纲领性文件范畴，是体现旅行社专业化、标准化程度的文本。

国内地接社以传真方式向协议组团社发送“团队接待确认书”，并要求对方书面确认。

如遇变更，及时做出“团队接待计划更改单”，以传真方式向协议组团社发送，并要求对方书面确认。

六、落实接待计划

（一）落实用房

（二）落实用车

（三）落实用餐

（四）游览活动

（五）子地接社

（六）返程交通

七、编制团队运行计划

八、委派导游、发放资料

地接社中地陪导游员的选派工作一般由地接计调负责。计调应该全面熟知导游员的性格、爱好、综合能力、身体状况等情况，能够根据旅游者的性别、年龄、职业、特殊要求等，为客人精心配备合适的地陪导游员。

地陪导游员选定后，地接计调要通知导游员到旅行社领取团队接待计划单、电子行程单、协议单、签单表、质量监督表、全陪书等资料。

九、全程跟踪团队

- （一）接团
- （二）监督管理
- （三）送团

十、后续工作

- （一）审核账单
- （二）核算利润
- （三）督促导游员收尾事宜的办理
- （四）做好回访、催款与寄发票工作
- （五）处理好旅游者的表扬与投诉
- （六）写出团队总结
- （七）做好文件归档工作

任务实训： 让班上学生扮演不同的角色进行接待计调的操作

项目五 国内组团计调业务

【教学目的和要求】

本章就是立足于国内组团社的角度，主要介绍计调的主要业务，包括组团社旅游线路产品的开发和定价、旅游采购业务和具体的工作流程，通过本章节学习，明确国内组团计调的主要操作业务和流程。

◎掌握国内组团社旅游产品的开发与报价

◎熟悉国内组团社旅游服务的采购内容与采购流程

◎掌握国内组团计调的工作流程

【思政目标】美丽中国、家国情怀

1. 美丽中国“强基建”——谈国家强大基础设施建设与旅游体验关系，引导家国情怀共鸣；
2. “绿水青山就是金山银山”——谈生态旅游、休闲旅游等国内线路设计的原则；
3. 旅游业在促进经济社会发展、满足人民美好生活需要等方面的重要作用。

【教学重点】

1. 国内组团社旅游产品的开发与报价
2. 国内组团计调操作流程

【教学难点】

1. 能为产品制定合理的价格并能快速、准确地报价
2. 国内组团计调操作流程

【教学方法】多媒体教学法、归纳总结法、讨论法

【教学时数】9

【教学内容】

第一节 国内组团社旅游产品的开发与报价

一、国内组团社旅游产品的开发主体

二、国内组团社旅游产品开发类型

- （一）组团社直接采用接待社提供的旅游产品
- （二）组团社适当修改接待社提供的旅游产品
- （三）组团社重新设计旅游产品

三、国内组团社旅游产品的价格构成

（一）城市间大交通费

城市间大交通费指飞机、火车、轮船、内河及古运船和汽车客票价格。

从目前来看，城市间大交通主要是以火车、飞机为主，距离较近的可以使用汽车。

（二）异地接待社费用

目的地接待社费用包括目的地交通费、住宿费、餐费、景点门票、地陪等费用。

目的异地接待社一般会以总价的方式报给组团社。

现在有些组团社自己到目的地的采购各项地接服务，但大多数组团社还是通过异地接待社采购当地旅游服务。

（三）全陪分摊费用

全陪费用是指国内组团社派出全陪全程陪同游客游览的所有费用，一般情况下是把全陪所用的费用分摊到每个旅游者头上。

对于散客，旅行社一般都没有安排全陪，让游客自己到机场或者火车站，旅行社安排一个导游在机场或者火车站负责送客，散客自己乘坐交通工具到另一个大城市，然后由当地的地陪到机场或火车站负责接。

独立成团的团队，一般要安排全陪，全陪的所有费用需要分摊到每个游客头上。

（四）市内接送费用

市内接送费是接送游客到机场（车站、码头等）的费用。

对于散客来说，旅行社一般都安排游客自己到机场（车站、码头等）去，就没有这笔费用，对于团队，一般都要安排接送，在计价时就要加上这笔费用。

（五）保险费

（六）利润

四、国内组团旅游产品的计价报价

国内组团计调报价流程分为三个阶段：一是向目的地接待单位询价，二是根据各个接待单位的报价进行内部计价，三是加上利润之后向游客报价

（一）向各接待部门询价

国内组团计调需要以传真、电话、网络等方式向大交通部门、异地接待社、市内汽车租赁公司、保险公司等询价，主要是大交通和异地接待社，等待这些部门的回传确认。

（二）国内组团社内部计价

1. 成本加总计价法

2. 地接成本分项计价法

（三）组团计调对各服务网点、代理旅行社、在线平台报价

（四）各服务网点、代理旅行社、在线平台对游客报价

五、国内组团社旅游产品的组成部分

- 产品名称
- 设计理念
- 产品特色
- 行程安排
- 报价
- 费用未含项目

- 儿童标准
- 特别说明
- 友情提示
- 风险须知重要提示
- 中国公民旅游文明行为指南
- 补充协议

第二节 国内组团计调的采购业务

一、大旅游交通服务的采购

（一）计调对航空服务的采购

1. 计调对航空服务知识的把握

（二）计调对铁路服务的采购

二、异地接待社的采购

（一）异地接待社的选择标准

1. 异地接待社存在是否合法

2. 异地接待社经营管理是否规范

3. 社会评价如何

4. 报价是否合理

（二）异地接待社的选择途径

1. 参加旅游交易会

2. 建立网络合作关系

3. 上门推稍

4. 亲自考察

5. 朋友或者同行推荐

6. 同业杂志

（三）异地接待社的采购

1. 确定采购对象

2. 签订合作协议

3. 整理相关资料

4. 落实游览工作

5. 报账结算

三、全陪服务的采购

全程陪同导游人员，简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪

同服务的工作人员。

全陪作为组团社的代表，自始至终参与旅游团的全旅程活动，负责旅游团移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的关系。

旅行社在全陪服务的采购中应注意全程陪同导游人员的品德修养、业务能力、沟通能力等。

第三节 国内组团计调的操作流程

一、获知供应商渠道

以下是几种寻找合适供应商的途径

1. 社里合作过的老关系户

这种老关系户有合作的基础，信誉有保障，因为是老客户，对方也极力想维持住这种关系，价格也不会虚高，并且可能对于彼此的做事风格也有所了解，因而应该是首选。

2. 旅游同业杂志

现在各省都有免费赠阅的同业杂志，上面有好多旅行社和批发商的广告。基本上是周刊，每周一发送到各旅行社办公室。如果没有，也可以电话索要。可谓一册在手，报价不愁。

3. 总社供应商一览表

随着新条例的实施，以及各旅行社做大做强的需要，总社大多都通过招标选定自己各条线的批发商，然后制成表格，统一发放给各门市和各营业部。如果走团，必须跟指定批发商走，否则要受到相应处罚，如不能开发票，不能走公对公转账，不能签合同，出了问题总社概不负责等，以此强制各网点必须统一管理，统一跟批发商走。

4. QQ 群、QQ 和 MSN

现在旅行社有大大小小的 QQ 群。各种名目都可以把大家聚拢在一起。比如，北京旅行社联盟一群、二群、三群，大连山东半岛专线群，福建旅游群，韩国任逍遥群等。如果群管理员批准你进入了，认识的、不认识的人们只要在线就能看见好些人在上面发布广告。你也可以不说话，就是观看，遇到对自己有用的信息就记录下来。或者有客人询价可是你没能找到合适的合作伙伴，也就是供应商，你也可以在群里问一下。QQ 和 MSN 可以说是现阶段旅行社同行们办公的主要工具。这里面你可以按自己的意愿分类：欧美同业、澳新、驻京办、北京周边、地接询价、圈外朋友、同事、国内长线外地社、国内短线外地社等。

五、同程询价

六、朋友介绍

七、同行交流会

八、各地旅游局网站

如果报价要得不是很急,时间也比较充裕,就可以上相应的当地旅游局网站。比如你想找一家南京的合作社,可以上百度搜南京市旅游局网站,上面会登着所有在册的京旅行社信息。如果是十强、十佳旅行社,上面也有显示。不过,即使找到了供应商,也要从对方计调人员的服务态度、反应速度、业务熟练度、价格高低等来综合判断最后是否把团交给他做。

二、国内组团计调操作流程

(一) 接听独立成团负责人或散拼团游客的咨询电话

接听独立成团负责人或散拼团游客的咨询电话

独立成团通常会委派专门人员跟旅行社洽谈旅游事宜,签订旅游合同。

国内组团计调在接旅游洽谈专员咨询电话时一定要做好电话记录,问清客人的基本情况和要求。如出团时间、往返大交通、住宿标准、人数、主要旅游景点、是否需要全陪、特殊要求。

(二) 接听散拼团游客的咨询电话

拼团全称散客拼起来的旅游团队。旅游团队中的团员相互拼凑,而奔着同一个旅游目的地所共同收取的十人以上(含十人)的团队。

散客拼团是一种常规的、经济的旅游方式,是独立成团团队之外的另一种常见团队,也是目前大多数团队旅游者所采用的旅行方式。

二、确定线路和价格

(一) 确定旅游线路

(二) 合理报价

三、签合同,收团费

四、确定团名和团号

国内组团社旅游团的名称,一般采用“地区(省或城市)+组团旅行社(简称)+线路名称”组成,用中文表示。

如北京东大旅行社组织了一个到福建武夷山4日游的旅游团,则命名为“北京东大福建武夷山4日游团”。

五、预报出团计划

首先是向各异地接待社以传真、电话、网络等形式预报计划,具体内容包括:团号、人数、行程、到达日期、离开日期、食宿要求(宗教信仰、过敏食物)等,特别应标明抵离的交通工具、车次、航班等相关内容,并请接团社确认行程及价

格。

组团社在发出初步计划之后，一般会要求国内接团社尽快给予书面答复，主要是接团社对各项内容逐一进行确认，同时落实情况。

六、编制概算

编制概算，报财务审核，总经理签字后开始作业；凭《概算单》、《组团合同》、地接社《确认》件、正式计划—《团队接待通知书》填写《借款单》，经部门经理签字，报财务审核，总经理签字后领取借款。

七、落实交通票据

飞机团首先将客人的身份证号码与航空公司传真的机票订单逐一进行数字核对，查看名单是否正确，将核对好的订单附在机票委托预订单上，传真给航空公司通知出票，确认好当日出票金额，向财务提交。机票出好后应仔细核对机票内容，并留机票复印件备存，同时应及时将机票发票交还给财务部。

火车团应注意核对发车时间、车次、铺位、张数，并留复印件备存交财务部。

八、接待社书面确认

国内组团社督促接待社在最短的时间内（8—24 小时）书面确认。确认重点为：机（车、船）票、用房、用车、结算等

九、发出正式计划

组团社应在团队到达第一站前给异地接待社发出完整、详细的正式计划。

正式计划一般包括以下几个方面的内容：

- ①团队行程和各项服务的标准及特殊要求。
- ②团队旅游者资料，包括姓名、年龄、身份证号码等。
- ③各异地接待社名称、联系人及联系电话。
- ④旅游团委托协议书等。

正式计划以正式文件打印并盖公章，每个旅游目的地旅行社需发出两份以上。一般在收到后给予回复，确认计划无误。

十、审核确认操作，核对每项细节

团队操作落实的同时要将【国内组团社旅游产品操作预审单】交由 OP 主管、部门经理审核，此单对团队的成本与毛利、是否存在风险性做出预算，是发团前确保团队盈利与顺利的一个有效机制。

需要对每项工作细节进行核对，如返程火车票是否需要在本地产票，有无回民、残疾人、军人等特殊游客，团队中如有团员在外旅游期间过生日应告知全陪或地接酌情安排庆祝等。如有公务活动的安排，应在出团前确认好接待时间地点等事项。

十一、办理旅游人身意外保险

团队出发前要给团队中选择意外保险的客人上意外保险，并在出团前得到保险公司的回执确认。如果购买了交通工具意外险，还需要确认。

十三、发出团通知书

国内组团计调发游客出团通知书和同业委托接待游客出团通知书（，把出游前需要准备的资料、出游中的注意事项向游客逐项交代清楚。

十四、与全陪导游交接团队

计调根据不同团队的要求选派不同的全陪，确定团队接待重点及服务方向，交代接待计划，发放全陪出团通知书和全陪日志。

十五、发团、监督、送团

（一）发团

发团，指组团社把通过各种招徕手段形成的旅游团队，委托给选定的接团社，并由其负责完成合同中规定的游客应该享受的权利和旅行游览活动的过程。组团社将旅游团委托给旅游目的地接团社后，由接团社根据合同规定安排该旅游团在旅游目的地的一切旅游活动，而发团社通过对接团社的监督，督促对方完成旅游合同。

（二）监督团队运行情况

出团后应至少 2 次通过电话向全陪或异地接待社询问团队进行状况，出现问题尽可能及时在当地予以解决。

1. 监督异地接待社的接待情况
2. 监督全陪的工作情况
3. 监督游客的游览情况

（三）送团

在团队顺利结束异地行程返回本地后，组团国内组团计调与全陪一起搞好送团工作。主动征求客人的意见，让游客高高兴兴地结束整个旅游行程。

十六、后续工作

（一）核算团队成本

团队返回后，全陪应在 3 日内前往公司报账，提交全陪导游报账单、全陪导游日志、游客意见反馈单、旅游车评核表、发票、团队合影照片。

与异地接待社确认好最终账单后，核算最终团队成本，回团一周内与财务部结团。与异地接待社沟通反映接待反馈情况，并通知团款支付时间。

（二）归档总结

1. 建立团队档案。团队结束之后，要整理该团的原始资料，每月底将该月团队资料登记存档，以备查询。这些资料保存期为两年以上。

2. 总结工作。全陪对整个带团工作进行总结，检查全陪的带团日志；处理

表扬与投诉。

（三）调整产品销售

根据线路产品的销售情况，及成团后的游客反馈情况及时进行调整，对不完善、存在投诉隐患的地方予以解决。

【实训任务】

通过该任务的学习，学生了解了国内组团计调的操作流程，并进行了模拟实训，明确了国内组团计调的操作步骤，能够独立进行国内组团计调的简单操作。

项目五 出境组团计调业务

【教学目的和要求】

- 1、掌握出境组团社旅游产品的开发与报价方法
- 2、明确各项出境旅游服务的采购方法
- 3、掌握出境组团计调的工作流程

【教学重点】

1. 出境组团社旅游产品的开发与报价方法
- 2 出境组团计调的工作流程

【教学难点】

1. 出境组团社旅游产品的报价方法
- 2 出境组团计调的工作流程

【教学方法】多媒体教学法、案例教学法、讨论法

【教学时数】9

【教学内容】

【新课导入】2017 出境游大数据透露

- 2017 年全年中国公民出境游人次将达到 1.28 亿人次，相当于日本总人口，同比 2016 年增长接近 5%。其中，出境自由行人数占比 53%。
- 2017 年最受自由行游客青睐的欧洲旅游目的地分别是意大利、英国、法国、西班牙和瑞士。其中，由于意大利、法国和瑞士相近，多自由行游客会在规划行程时选择“法意瑞”游玩路线，在 15 天左右的时间里玩转三个国家。
- 2017 年最受欢迎的 15 个境外城市全部地处亚洲，其中，日本京都、马来西亚沙巴和吉隆坡首次上榜。
- 数据显示，法国、瑞士、意大利、瑞典、德国、英国、马尔代夫、加拿大、西班牙、葡萄牙的人均旅游消费最高。欧洲物价整体偏高是一方面原因，另一方面原因是欧洲游的购物消费也远高于其他目的地。
- 法国奢侈品、瑞士手表和意大利皮具等常出现在自由行游客的欧洲游购物清单上。
- 与 2016 年相比，2017 年自由行游客的境内购物消费下降 41.5%，境外购物消费下降 37.2%。自由行游客选择将减少的购物消费支出投入到体验消费上，如美食、文化娱乐等。
- 英国的哈罗德，法国的老佛爷，都是热衷购物的自由行游客耳熟能详的世界

知名百货公司，在这里可以买到珠宝首饰、服饰鞋履等各种商品，是购物狂们的天堂。在澳大利亚，比起百货商店，免税店的吸引力可能更胜一筹，绵羊油、雪地靴、薰衣草小熊等热门商品都可以在免税店购买。折扣店（OUTLETS）首创于美国，已有上百年历史，在这里你能以很低的折扣买到包括大牌奢侈品在内的各种商品，可谓是最超值的购物地。

- 2017 年境内旅游餐饮消费增长 201%，境外旅游餐饮消费增长 14%。民以食为天，中国自由行游客在外旅游时展现出对美食的偏执，人人具备“吃货”属性。
- 与 2016 年相比，2017 年自由行游客在途中预订当地玩乐体验的占比在大幅增长。境外当地玩乐体验的当天预订量占比增长 10%，境内增长 13%。

第一节 出境组团社旅游产品的开发与报价

一、出境旅游产品开发优先考虑的因素

二、出境组团社旅游产品开发的要求

- （一）具有安全保障，能保证游客在境外人身财产安全
- （二）符合国家法律法规，部门规章，国家或行业标准的要求
- （三）正常情况下能确保全面履约，发生意外情况时有应急对策
- （四）满足不同消费档次，不同品位的市场需求，可供不同的旅游者选择
- （五）选择的地区对旅游者有吸引力

三、出境旅游产品的开发流程

- （一）进行市场调研
- （二）了解旅游目的地城市的基本概况
- （三）根据游客对象和游览天数，精选旅游景点
- （四）突出亮点，行程描述简单醒目
- （五）精心设计和包装行程单

四、出境旅游线路的开发类型

五、出境组团社旅游产品的开发方式

- （一）国际大交通+境外接待社提供的旅游线路
- （二）国际大交通+修改后的境外接待社提供的旅游线路
- （三）国际大交通+重新设计境外旅游线路

六、出境旅游产品价格构成

七、出境组团社旅游产品的报价流程

目前我们国家出境游的具体操作是由专线负责，收客主要是各服务网点负责，出境组团社对客人的报价应该分为几个步骤：首先是出境专线部向境外接待

社和国际大交通询价，等境外接待社和国际大交通部门报价之后，出境专线部进行内部计价。专线部进行内部计价之后加上利润再向对服务网点、代理同业旅行社、在线平台报价，服务网点、代理旅行社、在线平台加上利润之后再向游客报价（见图 5-1）

第二节 出境旅游组团计调采购业务

一、出境计调采购前的准备

二、国际往返交通服务采购

三、境外接待社的采购

（一）境外地接社的选择范围

出境组团社必须与目的地国家 / 地区旅游主管部门指定的旅行社进行业务合作，这类境外接待社具备接待中国公民旅游资质，经营体制多为私有企业。出境组团社一般会在目的地国家 / 地区选择 2-3 家接待社，合作时以一家为主，其他为辅。

（二）境外地接社的选择标准

1. 符合接待组团社旅游团的实际情况
2. 就近选择、突出优势
3. 境外接待社工作人员和业务量相对稳定
4. 具备处理突发事件的能力

（三）签订合作合同

选定了境外接待社之后，出境计调应该与境外地接社签订接团合同，并将一份合同原件报省级旅游局备案。

四、领队服务的采购

海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的组团社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

根据 2016 年 11 月 7 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议《关于修改〈中华人民共和国对外贸易法〉等十二部法律的决定》，其中《中华人民共和国旅游法》第三十九条修改为：“从事领队业务，应当取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同。”

出境旅游领队工作繁杂、职责重大，不但业务性强，而且政策性也强。因此，旅行社在安排领队人选时应特别慎重。出境组团计调应该慎重选择领队。

五、市内接送交通服务的采购

六、旅游保险的采购

实训任务 国际航空服务的采购

实训目的： 了解国际航空服务的查询及网上采购方法

实训内容： 北京-普吉、北京-巴厘岛、北京-沙巴、北京-塞班岛国际航班的查询与机票采购

实训步骤：

第一步： 选择普吉、巴厘岛、沙巴、塞班岛作为机票采购对象

第二步： 在携程网及相关旅游网站上查询北京至普吉、巴厘岛、沙巴、塞班岛的往返航班号、出发时间、飞行时间、抵达时间，机票价格，并学会在网上采购国际机票。

第三步： 记录这些返航班号的出发时间、飞行时间、抵离时间及机票价格。

实训成果： 提交北京至该四个目的地的往返航班情况（列表说明）。

第二节 出境组团计调操作流程

一、接听咨询电话

出境计调的操作是从接听电话开始的。一是接听本社服务网点打来的咨询电话，二是接听本地游客打来的咨询电话，三是接听同业旅行社打来的咨询电话。出境计调接到这些咨询电话时，首先要问清楚客人要去哪几个地区或国家。记录好他们的具体要求。

二、确定产品和报价

三、签订出境旅游前期服务合同

游客确认了行程和报价之后，不能马上签正式的出境旅游合同，因为不能保证游客签证全部成功。如欧洲国家签证有时就不能成功，游客出了签证费，而不能出去旅游。为了规避签了正式合同而又不能出行的一些风险，在办理签证前就与游客先签订一份出境旅游前期服务合同。

四、编制团号

编制团号的编制方法见项目四任务四。

五、预报计划、预定机位

六、审验资料、办理签证

（一）收取参团资料

（二）审验签证资料

（三）办理签证的流程

（四）送签

根据旅游线路的不同准确决定送签国家（特别是由多个国家组成的旅游线

路），并根据其使领馆的要求准备相应的送签资料

准确掌握签证办理所需工作日，保证签证后交通票据的购买、出境名单的办理、与境外地接社确认接待事项等操作有充足的预留时间，使得计调操作有计划按步骤进行。游客的旅游目的地不同，签证所需工作日不同，使馆在周六、周日不受理签证，节假日休息。所以计调员一定要掌握好送签时间。否则，一旦签证延误，整个团队都无法按期出发，损失严重。

很多发达国家（如美国和欧洲国家）办理签证申请都需要提前预约，如电话预约、在线预约和邮件预约。预约时间确定才可以在预约当天去领馆交材料。

一般发展中国家如东南亚办理签证，通常都不需要预约，可直接交材料给使馆。部分发达国家也不需要预约，如加拿大和澳大利亚，新西兰等。

七、签合同、上名单

八、督促书面确认、发正式计划

九、出机票、派领队

十、召开行前说明会

1. 经理介绍整体安排
2. 领队致欢迎词
3. 行程说明
4. 落实有关事项
5. 说明有关注意事项

十一、召开行前说明会

十二、确认付款、发团

十三、后续工作

项目六 入境接待计调业务

【教学目的和要求】

1. 了解入境游客的构成及需求变化趋势和顾虑
2. 熟悉入境旅游产品开发的要求和种类
3. 明确入境旅游产品的价格构成与报价流程
4. 掌握入境接待计调的采购服务
5. 掌握入境计调的操作流程

【思政目标】文化自信

如何设计一个体现民族精神的旅游产品，如何在旅游中浸润中国传统文化、文化自信。

【教学重点】

1. 入境旅游产品的价格构成与报价流程
2. 国内组团计调操作流程

【教学难点】

1. 国内接待计调操作流程
2. 国内组团计调操作流程

【教学方法】多媒体教学法、角色扮演法

【教学时数】6

【教学内容】

第一节 入境接待社旅游产品的开发与报价

一、入境海外游客的构成

二、入境海外游客的旅游行为新变化与顾虑

三、开发入境旅游产品应该遵循的原则

- （一）旅游景区（景点）的选择要满足入境海外游客心理预期
- （二）行程制作要从为境外旅行社提供方便的角度出发
- （三）对行程内景区（景点）作一定描述

四、影响入境旅游产品开发的因素

- （一）本地旅游资源
- （二）本地旅游设施
- （三）旅游可进入性
- （四）旅游成本因子
- （五）旅游服务

五、入境旅游产品开发的类型

- (一) 地接旅游产品
- (二) 外省旅游产品
- (三) 本省游加外省游旅游产品

六、入境旅游产品的开发方式

七、入境旅游产品的价格构成

- (一) 本地入境、本地游时价格构成
- (二) 外国游客本地入境、异地游时价格构成
- (三) 外国游客本地入境、既有本地游，又有异地游时价格构成

八、入境旅游产品的报价流程

九、入境旅游产品报价方法

- (一) 含“综费”式报价
- (二) 成本利润报价法

十、入境接待社报价说明

- (一) 单房差
- (二) 15+1 FOC
- (三) 列出报价中包含项目
- (四) 优惠项目
- (五) 陪同人员的费用
- (六) 结算方式
- (七) 免责声明

第二节 入境接待计调的采购业务

一、餐饮采购

(一) 入境计调亲自选择用餐地点

- 对于境外客人，入境地接待计调要亲自选择用餐地点，进行团队餐的预订，不允许导游员私自订餐，更不能给导游员提供拿餐饮回扣的机会。
- 导游员必须带领团队在旅行社安排的餐厅内用餐。
- 遇到必须更换餐厅的特殊情况，导游员也必须得到计调批准后方可更换餐厅。

(二) 关注境外客人饮食习惯

- 境外客人用餐习惯
- 计调对策

(三) 一日三餐的安排原则

早餐一般安排在酒店吃，以中西餐结合的自助餐为宜。

正餐要吃出特色，吃出品味。

（四）考虑用餐环境

入境地接待计调员对境外客人的用餐环境要给予高度重视。

第一，保证菜品干净、可口、足量等最基本的条件。

第二，保证餐厅用餐环境良好，尽量安排境外客人在包房、无烟、安静和方便进出的区域用餐。

二、住宿的采购

（一）预订时间要早

（二）预订要有据可查

（三）超预订房间

（四）及时作最后确认

（五）要留意客人的特别要求

三、交通工具的采购

（一）交通工具的预订

（二）交通工具的再确认

四、景区（景点）门票预定

五、旅游购物的采购

六、旅游娱乐项目的采购

七、国内异地接待社的采购

八、选派导游员

第三节 入境接待计调操作流程

一、接收境外直客、国内横向游客、在线游客的咨询

境外直客\国内横向游客\在线游客会以各种方式咨询旅游线路和报价。

入境计调在接听电话时应该问清对方单位、姓名、电话、传真（最好能问到手机）、团号、抵离时间、往返大交通、所需产品（行程线路）、等级标准、团队大概人数、出行日期、客人有无特殊要求（如风味餐、增减住房、禁忌等）、是公司哪位业务员的客户及相关信息，并做好相应的记录。

二、策划线路和价格

（一）策划旅游线路

（二）询价计价报价

入境接待社需要以传真、电话或网络的方式向具有接待外国游客资质的接待单位询价，要求对方传真确认接待价格。

入境计调把各接待单位的报价加起来就是入境接待社的总成本。

在总成本的基础上加上一定的利润（一般是 15%至 20%）之后就可以向境外直客或国内横向游客报价。

报价的项目包括大交通费、住宿费、餐费、景点门票费、导游服务费、大交通费、异地接待费、利润等。

入境接待社给境外组团社都是报总价，不分项报价。

入境接待社给国内同行报价，一般要分项报价。

三、与境外直客或国内横向游客签合同

行程和报价确定之后，入境接待计调就与境外直客或国内横向游客签正式的旅游合同了。

入境合同没有固定的格式，有些旅行社仍然使用的国内合同，但是，一般入境接待旅行社都事先与境外组团社签订了长期的合作协议，基本上都是使用的外文入境合同，每次接待入境游客是直接签订已经拟定好的合同就可以了。

合同内容包括：旅游时间、付款方式及付款时间，交付金额，双方的权利、义务、违约责任等。

在双方协商时注意文字，避免发生争议。应该向对方提醒合同中的敏感条款，并加以适当的解释和说明。

在双方没有任何异议的情况下，签字生效，计调人员一定要注意，如果任何一方没有签字，则该协议或旅游合同将视为无效。

四、确定团名和团号

五、制定团队接待计划

接到境外组团社书面预报计划，将团号、人数、国籍、抵/离机（车）、时间等相关信息登录在当月团队动态表中。

如遇对方口头预报，必须请求对方以书面方式补发计划，或在我方确认书上加盖对方业务专用章并由经手人签名，回传作为确认件。

制定接待计划，将人数、陪同数、抵/离航班(车)、时间、住宿酒店、餐厅、参观景点、地接旅行社、接团时间及地点、其他特殊要求等逐一登记在《团队动态表》中。

六、向各接待单位落实接待计划

计划登陆之后，就开始向各有关单位发送计划书，逐一落实。

入境游客系本地入境本地游览，计划的发送与国内接待计调是一样的，只需要给本地的酒店、餐饮、汽车租赁公司等单位发送计划就可以了，要求各单位书面确认。

入境游客从本地入境，现在本地游览还要到异地游览时，入境计调除了向本地各接待部门发送计划外，还需要向异地接待社、大交通等部门以传真方式发送

《团队接待通知书》并要求对方书面确认。

七、向境外组团社或国内相关单位确认计划

境外组团社或国内相关单位把团队接待计划传真给入境地接社时，在计划中会附有一份回执，要求入境地接社或国内相关单位在收到接待计划后，将团队计划落实情况确认后盖章回传给境外组团社或国内相关单位。这样，境外组团社或国内相关单位收到回执后就可以放心发团。

入境地接社对确认的接待计划负有法律责任，入境接待社以计划确认书的方式进行确认。

八、编制概算

入境计调应编制团队“预算单”，注明现付费用、用途，交由主管审核后报财务部门审核

填写“借款单”，与“预算单”一并交部门经理审核签字后，再报总经理签字。

凭“预算单”、“接待计划”、“借款单”、“车队的回传确认单”、“房间回传确认单”等向财务部领取借款。

九、下达计划

下达计划是给本社接待部下达具体的接待计划。入境计调开始编制《接待计划》及附件，由入境计调人员签字并加盖团队计划专用章。接待计划包括团队基本情况(含个性要求)、日程安排、游客名单三个部分组成。

十、选派导游员

- (一) 接待境外团队的导游员选派
- (二) 发放资料物品
- (三) 布置填写团队日志

十一、全程跟踪团队

- (一) 接团
- (二) 首次拜访团队
- (三) 主动与领队沟通
- (四) 处理团队进行期间的突发事件
- (五) 最后回访
- (六) 后续工作

项目七 旅游服务环节出错案例分析

【教学目的和要求】

1. 了解服务环节经常会出错的环节
2. 通过案例学习，熟悉一些常规的解决措施

【教学重点】

1. 服务环节经常会出错的环节
2. 服务案例分析

【思政目标】法律意识

1. 宪法法治意识养成
2. 德法兼修的职业素养；
3. 职业道德规范。。

【教学难点】

1. 服务出错的解决措施

【教学方法】多媒体教学法、案例分析法

【教学时数】3

【教学内容】

一、漏接的防范与处理

漏接，就是客人已经按时抵达旅游目的地的机场/车站/码头，但却没找到应准时来迎接的旅行社导游。

1. 如何防止漏接事件发生

(1) 计调认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚。

(2) 计调核实交通工具到达的准确时间

(3) 计调发派团单时注明(1)、(2)详细内容，并提醒导游提前半小时到达接团地点

2. 漏接事件如何处理

(1) 计调主观原因造成的漏接处理方法：

- a. 计调委托导游实事求是地向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉，求得谅解。
- b. 如果有费用问题(如游客乘出租车到饭店的车费)，应主动将费用赔付游客。
- c. 督促导游提供更加热情周到的服务，高质量地完成计划内的全部活动内容，以求尽快消除因漏接而给游客造成的不愉快情绪。

(2) 客观原因造成的漏接处理方法

- a. 比如，因司机迟到，耽误客人公务活动、景点游览等，计调应立即与组团社或客人联系，告知现状，查明原因。
- b. 耐心向组团社或委托导游向客人作解释工作，消除误解。
- c. 尽量采取弥补措施，使游客的损失减少到最低限度。
- d. 必要时请旅行社领导出面赔礼道歉，或酌情给游客提高服务标准，或给予一定的物质补偿。

二、误机、误车事件的防范与处理

如何防范误机、误车事件

- (1) 计调给导游发派团单时，必须认真明确地告知接团、送团的时间、地点及交通信息(车次、航班号相对应的时间)。
- (2) 需提醒导游在该交通验票规定时间前半小时内到达。
- (3) 计调须将旅游团车票或机票至少提前一天发到导游手中。

如何处理误机、误车事件

- (1) 计调了解误机、误车的真实原因后，短时间内与组团社或客人明确责任及损失费用的划分，并以书面形式作出依据。
- (2) 争取把损失降到最低情况下，乘下一航班、火车，或改乘其他交通工具，按原计划返回。
- (3) 旅游团当天走不了，划清责任后，由接待旅行社安排其滞留在当地的食宿和交通等事宜。
- (4) 客人因故没赶上飞机，导致地接社车辆空接，酒店白白预订。导游要立刻通知计调。如果客人机票能够改签并且在当日晚些时候到达，则计调要给酒店打电话把房子留住。通知司机和导游新的接团时间。如果导致行程延误，要在随后的行程中，在征得客人同意的基础上，看是减少景点数量还是压缩景点的游览时间，以把因延误而来不及看的景点补回来。

案例分析

2017年3月18日，22名北京游客参加云南双飞六日游，原计划3月23日19:30来飞机返回北京。由于接待社计调给导游派团单时，只是在上一团派团单上略微修改，因而忘记了更改此团的航班时间。因此，导游按照派团单上20:20的航班送团，当到达机场时原计划19:30的航班已经停止办登机手续。此时，游客们纷纷把心中的愤怒向导游发泄。

分析:这明显是接待社计调的全部责任。发现错误后，首先，计调向组团社

或游客解释出错原因并道歉，并让导游安抚游客情绪，同时联系航空公司，看是否可做改签手续。明确可改签后，计调让游客领队签字，同意此解决方案，并在游客登机前向每位游客赠送一包云南普洱茶，以表款意。这样，所有游客会满意而归。

三、如何处理机票出错问题

机票出错一般分为两种情况：名字出错：像李文君、李文军，李宝江、李保江等这种同字，稍不留神就会出错。

案例分析

2012年12月10日14:00，周末，计调小王正在逛街，突然接到客户李文君从烟台机场打来的电话：你把我的名字出错了，我是君子的君你写成军队的军了，协调半天了登不了机。可你知道我是陪一个重要的日本客户回北京，我走不了，他语言不通过去了也没用啊。小王蒙了：怎么可能犯这种错误？从来没有过。她记得订票那天因为日本人的名是SUZUKI/YOSHIMUNE，怕出错自己仔细对了几遍。难道只顾上对日本人的名字而忽略了对小李的名字？没空多想，赶紧给出机票的商旅网平台客服打电话，客服说办法，平台没有那么大权力更改名字。你就让她在机场找我国航的值班经理吧。后来经理说名字错了是没法改的，只能退了这张票重新买下一班。看李文君陪着日本客户急得不行，他说身份证号也对要不让柜台值班人员把电脑里你的中文名字去掉只留英文就看不出来名字错了。就这样在登机口即将关闭的时刻才匆忙上了14:25起飞的飞。好险！

2. 航班出发日期弄错或航班号记错，导致不能正常登机。

案例分析

一天晚上八点多，晓雯陪一个单位的两名重要客户到了机场，她们是应一个单位之邀去杭州开一个重要会议，会议在次日上午开始。到了柜台办理登机牌时，柜台人员却告知系统里没有这两个人今天的订票记录。晓雯给计调打电话询问，她查了一下，才知道自己大意把日期搞错了，订的是昨天的票。结果只好全价买了最近的一个航班飞过去。这两个客人在机场又待了两个小时后才上飞机。

四、如何处理住宿、餐饮、购物出现的问题

(1) 当游客对酒店、餐厅不满时，如抱怨酒店的房间小，隔音差，早餐差等，需要立即调查游客不满因素。如果是计调安排有误，则应在损失最小的情况下，最短时间内就近重新安排符合团队要求的酒店、餐厅，并让导游做好相应的安抚工作；如果是游客主观原因，则需要耐心地向游客解释，化解其心中的不满。

(2) 到了目的地酒店，酒店突然没房，计调须立即联系更换酒店，并且要保证更

换的酒店不能比原来预订的酒店差。

(3)游客在用餐过程中，如发现用餐质量问题，则需要及时更换同样的菜肴，情节严重的，批准导游临时提高用餐标准以作补偿。

(4)旅客在定点购物店买到假货，计调人员应认真听取客人的意见，向客人道歉，积极协助公司收回游客手中的假货，并尽快寄回商店，或让其他导游捎过去，按合同退回货款，并给于客人赔偿。

案例分析

10月是北京游最红火的月份，住宿、用车、导游是令地接社计调最头疼的事情。因此，忙中有时难免出错。2017年10月14日上午，20名上海客人抵达北京，参加京城五日游，住宿要求为三环内干净卫生、独立卫浴、明亮大厅、不挂牌的三星酒店。但是，计调订房前没有去酒店进行实地考察，只是听从其他同事的推荐便匆匆订了酒店。当第一天行程结束，游客准备回酒店入住时，发现酒店条件完全不符合上海组团社的许诺：没有明亮大厅，甚至个别房间还没有窗户。所有游客纷纷把矛头指向导游，并且拒绝入住。

分析：计调在做这个团的过程中之所以出错，有以下两点原因。第一，没有了解上海游客的生活标准及习惯；第二，盲目信从同事的推荐，没有亲自考察酒店的环境及设施这个错误完全由地接社计调来负责。计调在了解情况后，须立即联系符合游客要求的酒店。重新订酒店的同时，可让司机、导游带领大家参观附近夜景，或临时增加费用较低的景点。既要做好安抚游客的工作，也要降低公司的损失。待重新安排好酒店后，与司机导游联系，告知新酒店的名称及具体位置。这样，游客基本满意，又把公司损失降到了最低程度。

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

(1)如果办理签证，要把护照快递给使馆或出境批发商，把收、发件人的详细地址、电话(座机和手机)写清楚。要找长期合作的快递公司。邮件发出去后要及时问对方是否收到，一旦没收到立刻查询，看哪个环节出了问题。

(2)中国公民在国外应注意妥善保管护照等重要证件，需要交给领队保管的应及时交出。应将护照、签证、身份证等复印备份，并将复印件和证件原件分开携带，以备急用。

二、境外旅游时护照丢失怎么办

如在国外不慎丢失护照，当事人应立即向所在国(地区)当地警方报失，以便

在向当地移民局申请出境签证时备用。之后，当事人应持本人有关的身分资料和照片就近向中国驻外使、领馆申请补发护照。

三、入境时遇到海关人员敲诈勒索怎么办

入境时，遇到海关人员故意拖延时间，并暗示要拿钱打点，可假装不知道、听不懂英语，要求同伴或其他同行人员帮忙处理，也可请机场工作人员帮忙解决。

四、境外旅游时遇到导游强行带客人进店怎么办

一般此情况应第一时间联系报名参团的旅行社，请求解决。

五、境外旅游时随身物品在境外遗失或被窃怎么办

我国公民出境旅游经常随身携带贵重物品或现金，对安全防范没有足够的认识，因此时常成为偷窃的对象。如何处理游客在旅游期间发生的财物失窃事件呢？国家旅游(旅行社旅客旅游意外保险实施细则》对此规定是：旅客的个人物品在其个人照管或携带时丢失，保险公司不予赔偿；如在饭店、交通工具内丢失的，须有该饭店、运输部门的保卫部门或有关公安局报案证明，有了以上证明，保险公司可以受理赔付。因此，旅游者在旅游期间要妥善保管好自己携带的财物，一旦发现财物失窃，应及时报案，并取得有关部门出具的立案证明，有了立案证明，旅行社即可凭此为旅游者向保险公司申请理赔。没有立案证明，旅行社对旅游者随身携带的财物损坏或遗失不负向保险公司申请理赔的责任。

六、境外旅游时突发疾病怎么办

在国外突发重病，请导游协助迅速拨打当地急救电话，前往当地医院治疗，并可协助通知国内家属或单位。如要回国治疗，经当地医院及有关航空公司同意，使、领馆可协助联系航空公司和陪护人员予以关照，并第一时间告知报名参团的旅行社，以便联系保险公司。

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

首先，操作人员或者销售人员要仔细检查客人所递资料，检查客人的签证，如有过拒签记录，特别是所申请国家的拒签记录，应当及时和客户取得联系，弄清拒签情况，并请其将拒签原因做一份书面说明。此外，及时和签证处做好沟通，仔细研究具体情况。同时要和客人做好相应的沟通，打好“预防针”，因为有过

拒签记录的客人在申请签证的时候可能会出现再次被拒签的情况。另外要提醒客人提供足够证明自己实力的材料，已备使馆检查。

八、客人在境外因非人为因素误机应如何处理

客人在境外误机，如果有领队陪同，首先要及时与领队取得联系，领队要安抚好客人，并与下一站的导游、司机取得联系，及时改签机票或者换乘其他航班，尽量不要拖延时间，影响原来的行程。如果没有领队陪同，则要及时和地接导游联系好，同时配合导游改签机票或换乘其他航班。尽量将损失减少到最小限度，同时一定坚持将一切问题在境外处理妥当。

九、客人出境后临时要更改行程如何处理

如果客人出境以后，要临时更改行程，首先尽量劝导客人按照原行程进行。如果客人坚持，则要和导游取得联系，了解情况，并及时和境外取得联系，确认是否能够临时改变。如果能够临时改变，之前确认付款的项目仍需客人付款，在更改之前要与客人协商好，要求导游拿到客人签字方可做更改。并与客人做好更改后的款项说明，同时做好确认，再进行更改。

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

做签证前应该有书面的东西请对方确认，一旦拒签，签证费是照付的。最好在资料送使馆前请客人或者组团社交齐签证费。是否被使馆拒签，可以看护照上的签证状况。

签证结果无非两种：获签或拒签。拒签后一般会在护照最后一页盖上使馆的印章，俗称拒签章，以表明此护照使馆受理后没有发给签证。使馆拒签的原因多种多样，但大致不外乎下列几种：第一，材料不齐全。使馆为了尽量减少人为因素对签证的影响，明文规定了对申请材料的要求。如果申请材料不齐，一定会要求补齐材料，或者直接拒签。第二，材料不真实。使馆在审查时，要确认所提供的材料真实与否。如果认为材料不真实，百分之百会拒签。第三，出国目的不明确。出国后可能会从事与所申请签证内容不致的活动，比如，持短期商务签证去探亲，到境外后滞留等。签证官作出这样的判断，可能是根据以下原因：申请人在国内的职位和收入太低，会被国外的工作机会所吸引；申请人太年轻，无牵无挂，滞留境外的可能性较大；申请人家庭经济状况不好，境外的生活条件会对他有强大的吸引力等。

问题的关键是:拒签了以后,怎么补救?需要说明的是,一般见到的拒签章,确切地应该称“受理章”,意即已经受理过一次申请,但没有发给签证。护照上一旦盖了“受理章”,对今后的签证多少会有影响,因为签证官拿到盖有“受理章”的护照时,第一个念头肯定是:上次为什么没有发给签证?但盖“受理章”可能的原因有许许多多,所以只要找出原因,还可以补齐材料再送签。找出拒签原因可不是一件轻而易举的事。有时只能去猜,去推理,凭经验和常识判断了。使馆一般不会给申请人耐心解答拒签理由。美国、澳大利亚等国拒签非移民签证的申请后,给的答复千篇一律:没有足够的证据证明你会返回你的国家。也就是通常所说的“有移民倾向”。这是一个令申请人摸不着头脑的答复。多少人抗议:我在国内这样、那样的,怎么可能不回来?有的申请人被拒签后,心里堵得慌,就三番五次地问使馆,结果得到了最终的答复:我拒签你是因为我认为这样做会对我自己的国家有利。拒签后再申请,增加了签证难度,所以申请人要争取从两方面做工作是根据可能拒签的原因,准备更详尽的材料,同时附上一封反驳信,说明签证官上次的拒签决定是错误的;二是让境外邀请方或担保人去做使馆的工作。

案例分析 1

某出境计调操作 4 个欧洲团,同一个日期,分 4 几个不同航班出发。结果有 2 个航班的客人正常飞了,有 2 个航班的客人被边检拦在机场不让出境。

原来 4 个团,领馆批的签证生效日期一样的(6 月 12 日生效)。而所有人出发机场集合日期是 6 月 11 日晚上,其中正常飞的 2 个团,预定的航班离境时间是 6 月 12 日 0 点之后,符合签证要求。而被阻不让走的 2 个团,预定的航班离境时间是 6 月 11 日 23 点多,相当于航班离境了你的签证还没生效,自然被拦下来了。

最后导致 2 个团往返欧洲的机票全部作废(联程机票,去程不用,后段自动作废),重新预定其他航班机票,损失 70 多万。

这个问题的关键,就是操作疏忽了,心想一样的团,一样的行程,出发时间也只相差几十分钟。完全没考虑到这个签证生效时间的问题。签证部也有责任,没有根据不同的团的实际航班信息,核对客人签证生效时间。只要之前任何一个环节发现问题,及时解决,不至于到机场搞这么大。

案例分析 2

欧洲团出发当天,有位客人在广州白云机场被边检拦住,告知他的护照失效了,被拒绝出境。而明明他护照是在有效期内,而他护照上贴持有申根国有限签

证。这是为什么呢？

原来客人办有 2 本护照，第一本护照他在家不知道放哪，然后就又去补办了一本新护照。而送申根国签证的时候，他又找到了第一本护照，就把第一本护照拿去送签了，签证也正常批了。他就拿着贴了签证页的第一本护照高兴的去机场集合。没想到，护照只要办了新的，旧的就自动作废，不管旧的有没有过期。

案例分析 3

武汉集合，从上海转机出境的团（武汉飞上海，上海再飞巴黎），有位客人在上海被航空公司拒绝登机了。而明明他护照签证都是有效的，为什么？

原来航空公司规定，联程机票，必须按顺序使用。这个人定的是往返联程机票（去程 4 月 12 日，武汉飞上海，上海再飞巴黎；回程 4 月 20 日巴黎飞上海，上海再飞武汉），而他由于自己临时去上海有事，提前去了上海，放弃了 4 月 12 日武汉飞上海这个航班的乘坐，4 月 12 日当天他直接开到上海浦东机场准备换取上海飞巴黎的登机牌，被机场柜台告知，他的机票自动作废，已经不能使用。需要重新购买机票。

可能有人会问，既然联程机票这么多规定，那为什么不买单程机票，一段一段买。因为联程价格便宜很多，比一段一段买一般便宜 50%以上。