



揭阳职业技术学院

经济管理系

《旅行社计调实务》课程标准

(2025-2026 学年第二学期)

教师姓名：何佳敏

所授专业：旅游管理

《旅行社计调实务》课程标准

总课时：72

讲授学时数：22 课程实验学时数：50

适用的专业范围及层次：全日制专科旅游管理专业

课程学分：4

考核方式：考试

一、课程性质

（一）课程在课程体系中的地位和作用

1、课程在课程体系中的地位和作用

本课程标准依据旅游管理专业的人才培养规格要求和对《旅行社计调实务》课程教学目标要求而制定。用于指导《旅行社计调实务》课程建设与课程教学。

《旅行社计调实务》是旅游管理专业开设的一门专业核心课，培养旅行社计调人才等所需的综合业务能力与素质。通过该课程的学习可以提高计调人员的从业素质、业务能力和管理水平。为将来从事导游工作提供必要的基础。

2、与其它课程的衔接关系

在课程设置上，前导课程有《旅游学概论》、《旅游地理》、《旅游文化》、《旅游法规》等课程。后续课程有《旅行社运行与管理》、《旅游景区管理》、《顶岗实习》等课程。

（二）课程学习领域定位

《旅行社计调业务》是《旅游管理》专业的一门专业核心课程，必修课、考试课，是全国《旅行社计调师》职业技能认证考试的科目，是一门把计调理论运用到计调工作之中，并指导计调实践工作，理论与实践紧密结合的应用性课程。

二、课程教学目标

（一）专业能力目标

- 1、掌握国内接待型计调的基本知识和操作流程
- 2、掌握国内组团型计调的基本知识和操作流程
- 3、掌握出境组团型计调的基本知识和操作流程

- 4、掌握国际入境型计调的基本知识和操作流程
- 5、掌握自驾游计调和在线计调的基本知识和操作流程

（二）方法能力目标

- 1、能够自觉学习和独立操作各种计调业务
- 2、能够学会旅游行程的制作方法
- 3、能够自觉地学会旅行社产品的定价和报价的方法

（三）综合能力目标

通过本课程的学习，使学生能够系统地学习计调基础知识和操作流程，掌握计调知识、独立操作计调业务。培养学生热爱计调工作的职业精神、乐于计调工作的职业态度、做好计调工作的职业素养。

（四）职业资格证书要求

通过该课程的学习，能够考取《旅行社计调师》职业技能证书。

三、教学情境设计

本课程以计调岗位为载体，设计了旅行社计调认知、旅行社计调储备、国内地接型计调业务、国内组团计调业务、出境组团计调业务、国际入境接待计调业务、自驾游计调及在线计调八个内容。这些教学内容从简单到复杂，以学生为主体，让学生在学的过程中不断的提升导游服务的能力。

项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 3
项目一 旅	任务 1-1 认知 计调	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解计调、计调业务及计调员工作的概念、特点、作用、工作内容等知识。 教学情境： 导入课（课程的重要地位、主要内容、学习方法） 任务导入 一、计调的概念 二、计调业务 三、计调员 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、案例分析法	2

行 社 计 调 部 认 知	任 务 1-2 认 知 计 调 部	教学目标： 通过该任务的学习，使学生对旅行社计调部有一个基本的认知。掌握计调部的地位、岗位设置、岗位职责、员工职业素养等知识，明确计调部人才现状和人才优化对策。 教学情境： 任务导入 一、计调部的地位 二、计调部岗位设置 三、计调部岗位的职责 四、计调部人才的现状 五、计调部人才的优化 任务总结 教学方法： 课堂教学法	1
项 目	任 务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 4
项 目 二 旅 行 社 计 调 部 备	任 务 2-1 计 调 知 识 储 备	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解计调应该储备的各种知识。重点需要掌握历史地理学知识、市场学知识、法律法规知识、六大要素知识和出入境知识。 教学情境： 任务导入 一、历史地理学知识 二、市场学知识 三、法律法规知识 四、六大要素知识 五、出入境知识 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、案例教学法	3
	任 务 2-2 计 调 常 用 工 具	教学目标： 通过该任务的学习，学生明确计调常用的工具有哪些？并能够独立运用这些工具。 教学情境： 任务导入 一、电话机 二、电脑 三、地图 四、传真机 五、合同 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、案例教学法	1
项	任 务	教学目标\教学情境\教学方法	学时

目			12
项目三 国内接待计调业务	任务3-1 国内接待社旅游产品的开发与报价	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解旅游产品的概念、类型、开发原则及开发流程，能够独立地为旅游者设计旅游产品。了解国内地接产品的价格构成要素、计价和报价的基本方法，能够独立地为旅游者进行计价和报价。 教学情境： 任务导入 一、旅游产品与旅游线路 二、旅游产品的类型 三、旅游产品的开发原则 四、国内接待社旅游产品的开发流程 五、国内接待社旅游产品开发注意事项 六、国内接待社旅游产品的价格构成 七、国内接待社旅游产品的报价 八、国内接待社旅游产品投放市场 九、旅游团队电子行程单 任务归纳总结 实训3-1 分别为北京、上海、广东、西藏等地的游客，设计一条三日游四川本地旅游产品。 实训3-2 分别为北京、上海、广东、西藏等地的组团社进行四川地接社计价和报价。 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、案例教学法、校内实训法	6
	任务3-2 国内地接计调的采购业务	教学目标： 通过该任务的学习，要求学生掌握旅游服务六大要素的采购知识和采购流程，能够独立地进行本地服务的采购。 教学情境： 任务导入 一、住宿服务的采购 二、餐饮服务的采购 三、交通服务的采购 四、游览服务的采购 五、购物服务的采购 六、娱乐服务的采购 七、地陪服务的采购 八、旅游保险的采购 任务归纳总结 实训3-3 撰写各种采购单 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、操作法	4

	任务 3-3 国内接待计调操作流程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握国内接待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。 教学情境： 任务导入 一、接受任务 二、确定线路与价格 三、签订旅游合同 四、确定团名和团号 五、确定接待计划 六、落实接待计划 七、编制团队运行计划 八、委派导游、发放资料 九、全程跟踪团队 十、后续工作 任务归纳总结 实训 3-4 让班上学生扮演不同的角色进行接待计调的操作 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法、角色扮演法	2
项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 8
项目四 国内组团计调业务	任务 4-1 国内组团社旅游产品的开发与报价	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握国内组团社旅游产品开发的主题、类型、开发流程，能够独立地为旅游者设计旅游产品；明确国内组团社旅游产品价格的构成、计价和报价方法，能够独立地为旅游者报价。 教学情境： 任务导入 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 三、国内组团社旅游产品的开发流程 四、国内组团社旅游产品的价格构成 五、国内组团社旅游产品的计价报价 六、国内组团社旅游产品的组成部分 任务归纳总结 实训 4-1 分别为本地游客设计去北京、上海、广东、西藏等地旅游的旅游产品。 实训 4-2 四川游客到北京、上海、广东、西藏等地游览计调和报价实训 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、校内实训法	4
	任务 4-2	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握国内航空服务的查询和采购方法，	2

	国内 组团 计调 采购 业务	能够独立地为游客采购国内航空服务，明确外省接待社和其他服务的选择标准和方法，能够独立地进行外省服务的采购。 教学情境： 任务导入 一、旅游交通服务的采购 二、异地接待社的采购 三、全陪服务的采购 四、市内接送交通服务的采购 五、旅游保险的采购 任务归纳总结 实训 4-3 采购业务实训 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法	
	任务 4-3 国内 组团 计调 操作 流程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握国内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外省专线部进行简单的业务操作。 教学情境： 任务导入 一、接听咨询电话 二、确定线路和价格 三、签合同收全款 四、确定团名和团号 五、预报出团计划 六、编制概算 七、落实交通票据 八、接待社书面确认 九、发出正式计划 十、等待异地接待社回传 十一、审核确认操作，核对每项细节 十二、办理旅游人身意外保险 十三、发出团通知书 十四、与全陪导游交接团队 十五、发团、监督、送团 十六、后续工作任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法	2
项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 8
项目 五 出	任务 5-1 出境 旅游 产品	教学目标： 通过该任务的学习，要求学生掌握出境旅游产品的开发、明确出境旅游产品开发的优先因素、开发流程及开发类型，能够独立地为旅游者设计旅游行程。掌握出境旅游产品价格的构成、计价和报价方法，能够独立地为旅游者报价。	4

境 组 团 计 调 业 务	的 开 发	教学情境： 任务导入 一、出境组团社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 三、出境组团社旅游产品的开发流程 四、出境组团社旅游产品的开发类型 五、出境组团社旅游产品的开发方式 六、出境组团社旅游产品的价格构成 七、出境组团社旅游产品的报价流程 八、出境旅游组团社整团（散拼团）成本结算 任务归纳总结 实训 5-1：为本地游客设计一条出境旅游产品 实训 5-2：境外旅游线路报价 教学方法： 多媒体教学法、案例教学法、校内实训法	
	任 务 5-2 出 境 组 团 计 调 采 购 业 务	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握国际航空服务的查询和采购方法，能够独立地为游客采购国际航空服务，明确境外接待社和其他服务的选择标准和方法，能够独立地进行境外服务的采购。 教学情境： 任务导入 一、出境计调采购前的准备 二、国际往返交通服务采购 三、境外接待社采购 四、领队服务的采购 五、市内接送交通服务的采购 六、保险服务的采购 任务归纳总结 实训 5-3 国际往返交通的采购实训 教学方法： 多媒体教学法、校内实训法	2
	任 务 5-3 出 境 组 团 计 调 操 作 流 程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握出境计调在成团前期业务准备、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出境部进行简单的业务操作。 教学情境： 任务导入 一、接听咨询电话 二、确定产品和报价 三、签订出境旅游前期服务合同 四、编制团号 五、预报计划、预定机位 六、审验资料、办理签证 七、签合同、上名单	2

		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 十一、派发出团通知书 十二、确认付款、发团 十三、后续工作 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法	
项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 6
项目六 入境接待计调业务	任务6-1 入境接待社旅游产品的开发与报价	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解入境旅游客源的基本情况、入境旅游产品开发的开发原则及开发类型，能够独立地为境外旅游者设计旅游线路。掌握入境接待社旅游产品价格的构成要素、计价和报价的基本方法。 教学情境： 任务导入 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 五、入境旅游产品开发的类型 六、入境旅游产品的开发方式 七、入境旅游产品的价格构成 八、入境旅游产品的报价流程 九、入境旅游产品报价方法 十、入境接待社报价说明 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、案例教学法	2
	任务6-2 入境接待计调的采购业务	教学目标： 通过该任务的学习，了解入境计调在餐饮、住宿、交通、购物、娱乐、异地接待社等方面的采购知识与采购流程。能够及时准确地为外国游客采购旅游服务。 教学情境： 任务导入 一、餐饮采购 二、住宿的采购 三、交通工具的采购 四、旅游景区的采购 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 任务归纳总结	2

		教学方法： 多媒体教学法、校内实训法	
	任务6-3 入境接待计调操作流程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握入境接待计调在各个阶段的操作流程和工作内容，通过模拟实训，对入境接待计调工作流程有更深的把握，基本上能够从事入境接待计调工作。 教学情境： 任务导入 一、接收境外直客、国内横向游客、在线游客的咨询 二、策划线路和价格 三、签订旅游合同 四、确定团名和团号 五、制定团队接待计划 六、向各接待单位落实接待计划 七、向境外组团社或国内相关单位确认计划 八、编制概算 九、下达计划 十、选派导游员 十一、全程跟踪团队 十二、后续工作 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法	2
项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 3
项目七 自驾游计调业务	任务7-1 认识自驾游	教学目标： 通过该任务的学习，让学生了解自驾游的定义、发展渊源、兴起的原因、明确自驾游的特点和组织形式。 教学情境： 任务导入 一、自驾游的定义 二、自驾游的发展渊源 三、自驾游大规模兴起的原因 四、自驾游的特点 五、自驾游的组织形式 六、自驾游与自助游、跟团游的区别 任务归纳总结 实训7-1 自驾游计调计价和报价实训 1学时 教学方法： 多媒体教学法、案例教学法	2

	任务7-2 自驾游计调工作流程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握自驾游计调的操作流程，能够独立地进行自驾游计调操作。 教学情境： 任务导入 一、自驾游市场调研 二、设计自驾游产品 三、确定自驾游产品价格 四、签订自驾游合同 六、购买必要商业保险 七、提前预订酒店 八、委派领队领航 九、出发前的准备 十、安全监控 十一、后续工作 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、课堂讨论法、案例教学法、校内实训法	1
项目	任务	教学目标\教学情境\教学方法	学时 3
项目八 在线计调业务	任务8-1 认识在线旅游	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解在线旅游的定义、在线旅游的核心价值和在线旅游的发展历程。 教学情境： 任务导入 一、在线旅游的定义 二、在线旅游的核心价值 三、在线旅游的发展历程 四、线上线下旅游的融合发展 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法	1
	任务8-2 在线旅游企业主营业务	教学目标： 通过该任务的学习，学生了解在线旅游企业的主要业务类型，能够更好地从事在线工作。 教学情境： 任务导入 一、在线机票预订业务 二、在线酒店预订业务 三、在线度假旅游预订业务 四、在线其他新兴业务 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、案例分析法	1

	任务 8-3 在线计调的操作流程	教学目标： 通过该任务的学习，学生掌握在线计调的操作流程，能够从事在线计调业务。 教学情境： 任务导入 一、在线旅游产品的开发与上线 二、在线旅游产品的销售与维护 三、在线旅游产品的预订与确认 四、票务对接和目的地服务确认 五、处理游客行程中的问题 六、后续工作 任务归纳总结 教学方法： 多媒体教学法、归纳总结法	1
	机动		4
总计			51

四、课程考核

经过本课程的教学并通过课程考核的即可获得本课程的 3.0 学分。

（一）考核形式

本课程采用考试的考核方式。在旅行社计调业务学习结束后，老师要对学生计调操作能力的评定，评定由平时考核、计调技能测试、期末考试三部分组成。

（二）考核内容和考核要求

主要由以下三部分组成：

考核形式	考核内容	考核要求	评分标准
平时考核	出勤率、作业、课堂表现	要求学生出勤率到达 95%以上，主动完成作业，上课主动回答问题，主动各种模拟实训	20%
计调技能测试	设计旅游行程、旅游产品定价报价	设计旅游行程，对旅行社产品进行计价和报价	20%
期末考试	所有教学理论教学	要求学生掌握组团计调、地接计调、出	60%

	内容	境计调、入境计调、自驾游计调、在线计调的相关知识。	
--	----	---------------------------	--

五、其他

（一）课程实施建议

该课程是一门实践性很强的课程，要求加强实践性教学环节，在教学中应实施板块教学，前两节课讲理论，后面两节课搞实训。

（二）教材

采用教材《旅行社计调业务》，高等教育出版社。

参考教材：《旅行社计调业务》，东北财经大学出版社，2018年8月；

《旅游行程规划—旅行社计调业务实训教程》，中国人民大学出版社，2018年8月；

《旅游计调师操作标准教程》（第3版），旅游教育出版社。