

经济师中级旅游基础辅导-旅行社接待业务管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/262/2021_2022__E7_BB_8F_E6_B5_8E_E5_B8_88_E4_c49_262967.htm

(一) 旅行社接待业务的内容

1. 组团社与地接社类别划分 组团社：按照旅游业团队的组成和接待过程，可以将旅行社所扮演的角色分为组团社和接团社两种。

组团社负责旅游产品的销售，组成旅游团队，并将团队发送到异地接团社处；接团社负责由异地组团社发来的旅游团队在当地旅游行程的安排与接待。一家旅行社可以扮演不同的角色。

地接社：接待社又称地接社。其内容主要包括对导游人员的选择和安排，活动日程的落实，协助旅游者完成旅游行程等。

2. 组团社的接待业务内容 组团社接待业务的内容 其主要内容是团队的输送，即将团队发送到异地或境外的接团社接待。

其业务内容主要包括接团社的选择和接待计划的落实。(1) 接团社的选择。(2) 接待计划的落实

3. 地接社的接待业务内容 地接社的接待业务内容 | 接待社又称地接社。其内容主要包括对导游人员的选择和安排，活动日程的落实，协助旅游者完成旅游行程等。

| 地接社典型的接待业务是一地团的接待。| 与一地团相对应的是大区域中转团。即由目的地所在大区的一家旅行社负责整个区域内旅游的行程安排。其作业规范与一地团的作业规范基本相同。

(二) 旅行社接待业务流程 1. 组团社接待业务的流程 组团社的接待业务流程

(1) 预报计划 (2) 书面确认 (3) 正式计划的发出 (4) 再确认 (5) 安排全陪 (6) 帐单审核

2. 地接社接待业务的流程 (1) 准备阶段 制定接待计划 安排接待人员 (2) 接待阶段 (3) 总结阶段 (三) 计调人员的

业务与管理 1. 计调人员的工作性质 在旅行社团队的整个行程过程中，计调人员始终在后台负责安排接待活动。计调人员在旅行社中负责对外和对内的联络与协调，要为接待任务的顺利完成负责。 2. 计调人员的业务范围和工作内容 计调人员的业务内容（1）旅游团队接待计划的编制（2）旅游团队接待计划的落实（3）旅游团队接待计划的控制 3. 计调人员管理的内容 计调人员的管理 | 计调人员的工作具有广泛性和繁琐性的特点。 | 对计调人员的管理主要体现在招聘、培训与考核和建立激励机制等方面。（四）导游人员的管理 1. 国家旅游行政管理部门关于导游人员管理的各项制度 旅游行政管理部门对导游人员的管理（1）实行资格考试制度。（2）实行导游资格证和执业证两证分离制度（3）实行计分管理制度（4）实行年审稽核制度（5）实行等级考核制度 2. 导游人员应具备的素质和能力 导游人员应具备的素质 导游人员应具备的能力 3. 旅行社对导游人员管理的主要措施 导游人员分为“专职导游”和“社会导游”两种。旅行社对导游人员的管理包括以下几个方面：（1）对导游人员的招聘。 导游人员应具备的素质 导游人员应具备的能力。主要包括独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力等三方面。 导游人员应具备的知识。（2）对导游人员的培训（3）对导游人员的考核。（4）对导游人员的奖惩（5）对导游人员的建档。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com