

出境旅游领队培训与考试用书

PRACTICE IN OUTBOUND TOUR GUIDING

出境旅游领队实务

(第3版)

王健民◎著

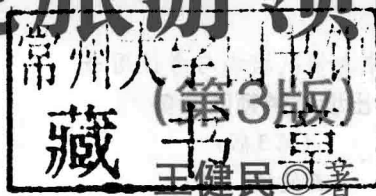


旅游教育出版社

出境旅游领队培训与考试用书

PRACTICE IN OUTBOUND TOUR GUIDING

出境旅游领队实务



旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:李荣强

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队实务/王健民著. -北京:旅游教育出版社,2005.4(2011.12)

出境旅游领队培训与考试用书

ISBN 978-7-5637-1268-7

I. 出… II. 王… III. 出入境—旅游服务—基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 024253 号

出境旅游领队培训与考试用书

出境旅游领队实务

(第3版)

王健民 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京市科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	18.25
字 数	276千字
版 次	2010年6月第3版
印 次	2011年12月第5次印刷
定 价	29.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

第3版修订说明

近年来,随着人民生活水平的提高和改革开放进程的加快,公民出境旅游人数在迅速增长,国家批准的出境旅游目的地国家(地区)也在不断增多。同时,也对出境旅游领队人员的知识结构、业务素质提出了更高的要求。为了进一步提高出境旅游领队人员的综合素质,满足出境旅游领队培训与考试的需要,我们出版了这套“出境旅游领队培训与考试用书”。本丛书自出版以来,受到广大出境旅游领队和业内人士的普遍欢迎,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化培训教材。

然而,由于出境旅游领队知识和实践的不断丰富,丛书的某些内容日显陈旧。因此,我们组织了原书作者对本套丛书进行了第二次修订。修订后的丛书仍保留了原来的特点,内容丰富,可操作性强。丛书包括《出境旅游领队实务》《旅游目的地概述》《领队英语》三种,主要介绍了出境旅游领队的工作流程及业务规范、与出境旅游相关的法律法规、旅游目的地国家(地区)概述、领队英语等方面的知识。

修订后的丛书主要有以下特点:

第一,权威性。本丛书作者既有在各大旅游院校从事相关教学工作的经验,又拥有丰富的领队实际工作和培训经验,保证了丛书内容的准确性和权威性。

第二,规范性。《出境旅游领队实务》《领队英语》均按出境旅游领队的基本工作流程安排章节;《旅游目的地概述》按目的地国家(地区)基本知识进行介绍,读者可以按“文”索骥、随用随查。

第三,实用性强。本丛书介绍了领队实际工作中的基本知识、流程与规范,以及紧急情况的处理技巧,具有很强的实用性。同时,本丛书内容基本上是要点性的介绍与讲解,易于培训教学。

《出境旅游领队实务》由资深旅游专家王健民先生编写。王先生既有多年旅行社从业经历,又有长期从事出境旅游领队培训工作的经验,对出境旅游领队工作有较深入的研究。本书系统介绍了出境旅游领队需要掌握的相关业务知

识、领队工作流程以及领队服务技巧、领队与导游关系处理、领队与游客关系处理、领队工作禁忌等对领队工作的开展非常实用的知识,资料丰富、内容翔实,对提高旅行社出境旅游领队的业务能力大有裨益。应广大出境旅游领队人员的要求,修订后的教材除修改过时的内容外,还着重增加了法律法规(包括《旅行社条例》)、旅游安全等方面的内容,以及出入境卡等各类表格。

本丛书既可用于出境旅游领队人员培训和考试,也可作为广大出境旅游者了解出入境及目的地国家(地区)概况的工具书。本丛书在编写和修订过程中得到了北京市旅游局人教处孙佳莉处长,上海市旅游局人教处王红平处长,吉林省旅游局培训中心吴秀兰主任,陕西省西安旅游培训学院何建锁院长,陕西省旅游局人教处高俊峰处长,湖北省旅游局人教处徐勇处长、陈伟副处长,天津市旅游培训中心马本忠主任等有关人士的指导,在此深表谢意。真诚地希望读者在使用本丛书时能够及时反馈不足,我们定会虚心采纳,使本丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

目 录

第一篇 领队基础理论 / 1

第一章 出境旅游领队概述 / 3

- 一、出境旅游领队职业的社会坐标 / 4
- 二、出境旅游领队在我国的旅游业中的发展 / 8
- 三、领队队伍的发展 / 14

第二章 国家对出境旅游领队的有关政策规定 / 18

- 一、出境旅游团队派领队是现阶段国家法规的明确要求 / 19
- 二、出境旅游领队的从业资格及素质要求 / 25
- 三、领队资格证的获取 / 28
- 四、领队培训 / 29

第三章 领队在出境旅游整体环节中的作用 / 31

- 一、领队是完成旅行社出境旅游团队运作的重要环节 / 32
- 二、领队是游客在整个旅程中的不可缺少的心理依赖 / 35
- 三、领队在旅行社业务拓展中的特殊作用 / 37

第二篇 领队工作程序 / 41

第四章 领队出团前的工作准备 / 43

- 一、接受带团任务 / 44
- 二、开好行前说明会 / 49

第五章 领队出团前的行装准备 / 53

- 一、出团所需的证件、机票及业务资料 / 54
- 二、开展工作的辅助物品 / 59
- 三、个人的生活必需品 / 63

第六章 中国出境与他国(地区)入境 / 67

- 一、中国出境 / 68
- 二、飞行途中 / 82
- 三、他国(地区)入境 / 87

第七章 领队在境外带团期间的主要工作 / 102

- 一、领队与导游的工作配合 / 103
- 二、下榻饭店及用餐 / 106
- 三、购物及观看演出 / 109
- 四、领队在游览当中的主要工作 / 111
- 五、其他工作 / 112

第八章 他国(地区)离境及中国入境 / 115

- 一、办理他国(地区)离境 / 115
- 二、带团归国入境 / 121

第九章 领队带队归来后的交接工作 / 129

- 一、与组团社 OP 进行工作交代 / 130
- 二、做好所带团队的账务处理 / 132
- 三、保持与游客的联系 / 132

第三篇 领队职业修养 / 135

第十章 领队的各项知识储备 / 137

- 一、学习掌握目的地国家(地区)的相关知识 / 138
- 二、了解目的地国家(地区)海关规定及注意事项 / 144
- 三、旅行社责任险及保险相关知识 / 154
- 四、急救知识 / 158
- 五、对旅行团若干特殊问题的处理 / 167
- 六、护照、签证与国际机票相关知识 / 170
- 七、熟悉《中国公民出境旅游突发事件应急预案》 / 177

第十一章 领队服务的准则与技巧 / 179

- 一、恪守时间与遵从计划,旅游团的所有行程环环相扣 / 179
- 二、认真解答与悉心照料 / 184
- 三、礼貌为先与善意行为 / 187

四、从善如流与见机行事 / 191	
第十二章 领队与导游的工作关联 / 196	
一、了解导游工作程序对领队工作实施十分有益 / 197	
二、领队与境外导游的密切合作是保证团队顺利的必要条件 / 200	
三、领队与导游发生分歧的处理 / 203	
第十三章 领队与游客的关系处理 / 206	
一、了解游客的权利和义务 / 207	
二、领队对游客的提醒及照顾 / 213	
三、了解游客的心理变化 / 222	
四、与游客发生冲突的处理 / 224	
第十四章 领队行为之忌 / 228	
一、个人日常行为粗陋之忌 / 229	
二、个人情感充分外露之忌 / 230	
三、品行不端惹是生非之忌 / 232	
四、工作马虎敷衍塞责之忌 / 233	
五、与导游沆瀣一气欺骗游客之忌 / 234	
六、组织游客参与明令禁止的活动之忌 / 236	
七、瞒报游客滞留不归之忌 / 237	
八、带团不佩戴领队证之忌 / 238	
附录 / 241	
中国公民出国旅游管理办法 / 241	
出境旅游领队人员管理办法 / 244	
旅行社出境旅游服务质量 / 246	
旅行社投保旅行社责任保险规定 / 251	
中华人民共和国护照法 / 253	
中华人民共和国海关对中国籍旅客进出境行李物品的管理规定 / 256	
中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则 / 258	
中华人民共和国出境入境边防检查条例 / 261	
《中国公民出境旅游突发事件应急预案》简本 / 266	
国际机票中的各国城市三字代码 / 269	

出境旅游领队实务



第一篇

领队基础理论

第一章

出境旅游领队概述



本章要点

出境旅游的发展使出境旅游领队越来越多的受到人们的关注。确认出境旅游领队职业的社会属性可以为领队作出较为明晰的社会评判：不同行业的领队之间存在着区别，但出境旅游领队由于其职业的特殊性，其发展前景十分诱人。

中国公民出境旅游近年来得到飞速发展，以往带有神秘色彩、价格高昂、与普通百姓无缘的出境旅游活动，逐渐向大众化、普及化的旅游活动转移，吸引了越来越多的中国普通百姓的参与。成千上万的中国游客在经营出境旅游业务的旅行社的组织下，出现在国际上不同的热点旅游区域。中国游客受到了世界上许多国家的重视和欢迎，因而许多国家纷纷把中国定位为入境旅游拓展的新的客源目标。2005 年中国公民出境总人数达到了 3102.63 万人次，2006 年达到了 3400 多万人次，2007 年为 4097 万人次，2008 年为 4584.44 万人次，2009 年为 4765.63 万人次。出境旅游的迅猛增长，使中国成为近年来全球出境旅游市场中增幅最大、影响力最为广泛的国家之一。

中国公民目前参加的出境旅游，无论是在国家的政策要求中还是在旅行社的实际操作上，目前还都是保持以团队旅游形式为主的外部形式。因而，出境旅游人数的增长，标志着出境旅游团队不可缺少的领队的数量也将会不断增加。

按照世界旅游组织(UNWTO)的预测,2020年,中国将成为世界上最大的旅游客源输出国。届时,中国出境旅游的总人数将会达到1亿人次。可以预料的是,伴随着中国出境旅游游客数量的飞速增长,出境旅游领队队伍的发展也一定会与之相适应呈快速发展之势。一支影响广泛、人数众多且具有相当职业规模的出境旅游领队大军,将在中国旅游业界出现,在一年四季接连不断地到全世界各地游览观光的一支支中国旅游团队中现身。

一、出境旅游领队职业的社会坐标

随着中国普通百姓出国旅游的飞速增长,从属于有组织中国公民出境旅游经营资格的国际旅行社的出境旅游领队,成为社会中许多人们关注的热点。领队作为一项热门职业,在逐渐被社会认知后,又渐渐成为当今职业场中许多人的热切期望。

(一) 领队称谓在社会不同职业中的存在

1. 许多行业中都有“领队”一职

领队一词,人们在社会生活中常常见到。在互联网中搜索,可以看到许多与“领队”相关的新闻,但是,这些“领队”多数与旅行社的出境旅游领队并无关联。

“领队”在《现代汉语词典》中解释为:“率领队伍的人。”凡一个文化、体育或其他组织要与人交流,或一个集体要去参加一项活动时,多会设置领队的位置及头衔。无论是乒乓球队还是足球队,各种体育运动代表队都设有领队;凤凰卫视与中央电视台去非洲实地采访也指定有领队;中国南极科学考察队会任命领队;旅游俱乐部出行时,也会派出领队;印度洋海啸中国派出的国际救援队也一定会有领队。由此可见,“领队”一词在社会生活中经常可见,人们并不陌生。

但真正使“领队”一词让普通大众了解,使“领队”一词与普通大众发生联系,还是出境旅游飞速发展之后,许多人参加了旅行社组织的出国旅游团队,亲身体验了出国旅游的快乐之后,才对“领队”一词有所感悟并有所了解的。

2. 旅行社行业中的领队与其他领队有所区别

旅行社的出境旅游领队与社会其他行业中的领队均有所不同。

(1) 领队资格取得方式不同

担任出境旅游领队需要考取任职资格,而其他行业的领队多会是任命或指派。如国家体育代表队的领队,多数会是由上级领导指派机关行政人员或政府官员来担任。

(2) 所担负的任务不同

出境旅游领队的工作主要是团队服务、团队协调,而其他行业的领队则更多地倾向于团队的管理者及领导。以往的出境旅游团队中,曾有游客把出境旅游领队喊做“团长”,就是这类认识使然。

(3) 带团的数量不同

出境旅游领队每年可能频繁带团出团,而其他行业的领队通常终年只带一支队伍。

(4) 出境旅游领队是一项职业,而其他领队可能仅是一次临时工作

出境旅游领队是国家旅游法规中明确的旅行社中的一个岗位,在此岗位工作的人需要以带团为工作常态,而其他行业的领队却不然,如“凤凰号下西洋”活动的领队,仅在这样的一次活动中出现。

(5) 出境旅游领队拥有的人数最多

出境旅游的领队,在社会各行业中的各类领队中的人数最多。中国目前获准组织出境旅游特许经营资格的旅行社共有 800 多家,平均每家按照拥有 50 名领队的数量估算,也要有 4 万多人。按照中国公民出境旅游的发展速度推算,一两年后,旅行社的出境旅游领队人数达到 5 万人,应不稀奇。

与旅行社的出境旅游领队工作相仿的领队,出现在一些旅游俱乐部、户外运动俱乐部当中。这些专业俱乐部派出的领队,是真正意义上的具有专一专业技能的领队。他们具有专业知识、负责带领俱乐部会员完成整个野营、探险、驾车等各项专项活动。在团队中,他们负责游客的安全,指导游客正确参与。这些领队,与出境旅游领队所从事的工作十分贴近。但相比之下,出境旅游领队所需要担负的各种杂务工作更多、工作环境也更趋复杂,对外语及国外不同国家的知识的了解也更加深入和多样化。

(二) 出境旅游的发展使得领队成为社会中的一项重要职业

1. 旅行社行业本身对“领队”的认识始于入境旅游

“领队”一词,最早为中国的旅行社当中从事入境旅游岗位的工作人员所熟悉,它是伴随着 20 世纪 80 年代初期中国的入境旅游的开展而出现的。1995 年制定并颁布的《中华人民共和国国家标准》中编号为 GB/T 15971—1995 的《导游服务质量》(Quality of Tour-guide Service),将领队的定义确定为:

受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的
工作人员。

显然,这个定义是基于旅行社对外国旅游团组织到中国旅游、派出的领队的认识而确定的。其时中国的旅行社中出现的大量“领队”的字眼,均是指外国旅行社派出、在中国旅游的旅游团的团队协调人员。地陪、全陪、领队等,是经营入境旅游的旅行社工作中使用的不可缺少的几个专业术语。因为许多外国领队会代表外国游客提出各种要求,与中国的导游、司机发生许多争执,故历来在中国的旅行社对从事入境游接待工作的导游培训当中,要“配合领队的工作”,成为必讲的一项工作要求。

2. 出境旅游的开展,赋予“领队”以更多一层含义

中国旅游界对“领队”一词的知晓,的确是从入境游开始的。直至中国的出境旅游发展后,中国的旅行社开始仿照外国的旅行社的业务开展形式在出境旅游团中派出负责团队的领队人员,“领队”一词才由“从属外国的旅行社”完成了“从属中国的旅行社”的语义延伸。中国的旅行社与国际上的全功能旅行社一样,在旅行社内部,设置了“领队”的工作岗位;在发往世界各地的旅游团中,都派出了“领队”作为旅行社的业务代表。

随着出境旅游规模在社会中的日益扩大,领队作为国际旅行社行业的入境游、国内游、出境旅游三大块业务中的“出境旅游”业务的组成部分,社会知晓度日渐提高。目前,在公众认识以及媒体的使用中,旅行社行业的“领队”一词,在多数情况下,已经成为“出境旅游领队”的特指。

3. “领队”职业岗位的正规化

目前,我国经营出境旅游业务的旅行社有 800 多家,每年组织大批的旅游团队到境外旅游,因而形成了对出境旅游领队的大量需求。随着中国旅行社出境旅游的发展,领队作为旅游行业中的一项职业岗位,正在逐步走向规范化、专业化。

领队在外国发达国家已经是一个较为成熟的职业岗位,在一些国家的领队人员中,具有较高文化程度的大学本科生、研究生乃至大学教授占有相当的比例,使领队职业人员的构成具有更高的层次。我国香港、台湾地区的旅行社当中,因出境旅游发展得较为成熟,出境旅游领队也已经具备了相当的实力,领队有自己的维权组织领队协会;作为领队交流的基地,领队网站也很活跃。在对领队的约束管理及对领队业务的专业探讨方面,积累了许多宝贵的经验。

我国自 20 世纪 80 年代出境旅游领队开始出现以来,领队的队伍日益壮大。许多领队在平凡的岗位上,为我国出境旅游的开拓和健康发展,作出了突出的贡献。2004 年年末在泰国普吉岛受到印度洋海啸波及的中国旅游团,其领队表现出来的沉着果敢和认真负责的精神,就博得了社会各界对出境旅游领队的一致喝彩。

随着出境旅游领队的出现,国家有关出境旅游领队的法规也不断出台。2002年,我国正式出台了《出境旅游领队人员管理办法》,这使得出境旅游领队的发展步入正轨,成为社会中的一项重要职业。

(三) 旅行社出境旅游领队的职业优势及劣势

旅行社出境旅游领队的工作岗位,以它明显的职业优势,吸引了社会上许多人的目光。随着中国开放的目的地国家(地区)越来越多,尤其是2004年9月欧洲游全面开放后市场上引起的欧洲游的热潮,使得更多的人期盼加入到领队的行列中来。许多地方的一些“海归”留学人员,也看好领队的职业,将此作为自己的职业选择。

但是,出境旅游领队并非是一项十全十美的工作。许多人在期望踏入这个行业的时候,只看到了它好的一面,没有看到它不好的一面。因而,在实际工作岗位上,经受不了困难和挫折。印度洋海啸发生时,中国的一名领队带团恰好遭遇海啸,在直面死亡和恐怖天灾之后,便对领队的职业产生了厌倦。这就是一个典型的在择业时过于盲目、对出境旅游领队的职业的危险性估计不足的例子。因而,每个人在选择要做出境旅游领队这项工作时,都需要在保持工作的勇气和热情的同时,也一定不能忽视对领队工作的职业劣势进行充分的评估。

1. 领队的职业优势

(1) 领队工作较为体面

领队总是带领一群游客游东走西环游世界,乘坐飞机、下榻豪华酒店、品尝各国美食,可以得到许多普通人无法得到的乐趣,因而显得较为体面,为人羡慕。

(2) 领队有较丰厚的经济收入

与社会许多行业相比,领队是一项收入相对较高的职业。即使与旅行社的其他岗位相比,领队的收入也是处在较高的水平。

(3) 可以实现“不花钱即可游走世界”的梦想

这是领队职业令人羡慕的重要原因。每个人都会心存游走世界的梦想,而担任领队,就可以“利用工作之便”,不花钱实现这个梦。女性担任领队,更可以将“满世界购物”的理想迅速转化为现实。

(4) 做领队能够满足“当领导”的潜在心理欲求

领队是一个旅游团中的小“官”,管理一个旅游团同样会体验当领导管人的乐趣。领队的一种英文译称即为“tour leader”(旅行领导),因而很容易让人产生当领队即是“当官”的联想。

(5) 接触人多, 经历事多, 易于成熟

领队带不同的团, 走不同的路线, 去不同的国家, 可以使自己很快成熟起来, 养成遇事不慌的沉稳心理和掌控局面、有条不紊的管理才能。尤其是可以养成擅长与各形各类、不同职业、不同修养、不同收入的人士打交道的本领。

2. 领队的职业劣势

(1) 领队是危险性较高的一项职业

领队因工作关系常年在世界各地飞来飞去, 许多恶性事故, 如交通事故、治安事故、自然灾害等防不胜防。在旅行社的诸项工作岗位中, 出境旅游领队的岗位可以说风险最大、遭遇各类天灾人祸的几率最高。

(2) 个人私生活无法保证

领队带团时, 无论是生病、身体不适等绝大多数情况下都不能弃团而去。常年在外出差, 个人家中日常生活无法得到照料。

(3) 最容易受夹板气、当替罪羊

在出现矛盾时, 领队最容易成为游客和供职的旅行社双重责备的对象。游客对导游、行程的不满, 火气也很容易转向领队发泄。

(4) 亲友会常常挂念担心

每有空难、地震、局部战争等天灾人祸发生, 领队的家人及亲友总会挂念担心。

二、出境旅游领队在我国旅游业中的发展

(一) 出境旅游领队伴随着出境旅游发展一同生长

20 世纪 80 年代以前, 在中国旅行社的行业岗位之中, 并没有领队的称谓。领队的出现及发展, 是与中国公民出境旅游的发展历史紧密联系在一起。

出境, 指的是通过国境口岸。中华人民共和国在国际通航的港口、机场以及陆地边境和国界江河的口岸都设立有边防检查站, 出境即以通过这些检查站为客观标志, 通过中国的边防检查站到境外国家或地区旅游, 则为出境旅游的客观含义。目前我国的出境旅游, 包含有港澳旅游、边境旅游和出国旅游三项内容。

1. 1983 年出现的港澳游领队是中国的旅行社行业中最早的出境旅游领队

1983 年, 中国的旅行社开始经营内地居民赴港澳探亲旅游业务。初始时按照旅游车的座位数确定的 48 人的团队人数中, 就包含了一名带团领队。港澳探亲游的正式开展, 使得领队以出境旅游团的带团人的身份, 出现在中国的旅游业界, 成为当时获准经营港澳探亲旅游的中国旅行社内部的一项工作岗位名称。

2. 1990 年出境旅游领队开始率团到国外旅游

1990 年,国家旅游局发布实施了《关于组织我国公民赴东南亚三国旅游的暂行管理办法》,9 家有出境旅游经营资格的旅行社派出领队人员,开始率团到东南亚旅游,揭开了领队带团到国外旅游历史的崭新一页。

3. 1997 年国家旅游局发出第一批领队证

1997 年 7 月 1 日,国务院批准的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》发布生效后,使中国出境旅游的管理走上了规范化的道路。同年具有出境旅游特许经营资格的 128 家旅行社的领队,经过考试,获得了中国第一批出境旅游领队资格证。各边检口岸在放行出境旅游团时,也开始查验旅游团领队的领队证。

4. 伴随着出境旅游目的地数量的增加,领队数量也在不断增加

从 1983 年中国政府批准旅行社经办内地游客赴港澳探亲旅游以来,历经近 30 年时间,出境旅游有了飞跃式的增长。中国公民可以到的国家及地区遍及世界主要大洲。无论是亚洲的东南亚、韩国、日本,还是欧洲的包括法国、德国、意大利等大部分国家,抑或是美洲的巴西、古巴,大洋洲的澳大利亚、新西兰,几乎世界上所有的热点旅游地区,都成了中国公民可以抵达的旅游目的地。近年来,随着英国、加拿大、墨西哥、秘鲁、巴巴多斯、巴哈马、圭亚那、圣卢西亚、多米尼加、苏里南、牙买加、格林纳达、蒙古、汤加、巴哈马、以色列、朝鲜等国家(地区)相继与我国签署旅游目的地意向书,经国务院批准的中国公民出境旅游目的地国家及地区,总数已经达到了约 150 个,截至 2010 年初,国家旅游局已经公布的目的地国家(地区)接待社名单予以实施操作的达 108 个。

已经进入实施的国家及地区按启动时间排序如下表:

序 号	国家/地区	启动时间
1	中国香港	1983 年
2	中国澳门	1983 年
3	泰国	1988 年
4	新加坡	1990 年
5	马来西亚	1990 年
6	菲律宾	1992 年
7	韩国	1998 年
8	澳大利亚	1999 年
9	新西兰	1999 年