

“十二五”高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材

出境领队实务

陆丽娥 © 主编



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

“十二五” 高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材

出境领队实务

主 编 陆丽娥

副主编 郑燕玲 王晓晖

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

出境领队实务 / 陆丽娥主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 4

(“十二五” 高职高专涉外旅游专业工学结合系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5113 - 3

I. ①出… II. ①陆… III. ①旅游服务—高等职业教育—教材
IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 022222 号

策划编辑 寇俊玲

责任印制 何崇杭

责任编辑 张小玲 谷秀莉

责任校对 梁 凡

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5113 - 3/F · 2013

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2014 年 4 月第 1 版

印 张 11.25 印 次 2014 年 4 月第 1 次印刷

字 数 141 千字 定 价 26.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前 言

近年来在职业院校中掀起了学习领域和课程体系改革的热潮，其中在课程体系、教学方法、评价体系、成果输出等环节都有了重大的变革。确切地说，人才培养的过程和方式较从前有了很大的改进。要想改革教学的内容和教学的方式，教材便是一个最好的物质载体。

本教材共分为出团前的工作准备、中国出境、他国入境、领队在目的地的主要工作、目的地国家离境及中国入境实务、领队归来后续工作、问题与事故处理7个模块。7个模块并非知识的堆砌和陈列，而是建立在领队出境的工作基础上，是对该课程的学习领域进行重组和再开发的过程，7个模块之间具有内在的逻辑关系。

本书编写内容紧贴领队出境工作岗位所需要的专业能力、社会能力、方法能力和综合职业能力。以学生的能力培养为宗旨，摒弃了以往教材中理论性太强的章节，结合行动导向法的教学设计思路，更贴近现实工作环境，配有对应的照片、图表、流程图和案例，能实现边学边做、边做边练的学习效果。在每一模块中都设计有“学习目标”、“案例学习”、“任务布置”、“知识准备”、“任务制订”、“任务实施”、“评价反馈”等板块，注重读者对知识的输入和对学习成果的输出。



本教材的设计思路和特色如下。

(1) 重组学习领域。本教材 7 个模块的划分是对该课程的学习领域进行重组和再开发的过程, 7 个模块之间具有内在的逻辑关系。本书在每个学习任务下都设置有“知识准备”和“任务布置”两部分。“知识准备”为下一阶段的应用作基础知识的铺垫; “任务布置”下设学习情境, 该学习情境是在典型工作任务基础上设计的学习环境。

(2) 集教材与学材于一体。结合行动导向法的教学设计思路, 书中设计了大量的任务实训。一方面, 学生可以边学边做, 边做边练, 实现从模仿练习到知识能力的拓展; 另一方面, 学生可以通过练习达到加深理解和巩固知识的目的。

(3) 知识的迁移。通过“案例学习”和“任务布置”等环节, 把所学知识、技能和经验运用到相类似的情境中解决类似的问题, 通过模仿或情景模拟达到举一反三的效果。

(4) 重应用。本书中“任务布置”环节的内容是我们在出境带团工作过程中提炼出来的典型任务, 且这些实训任务或者方案都是通过课堂教学实践检验才予以采纳的优秀案例, 指导学生创造性地利用所学知识、技能和经验来解决新问题。

(5) 重评价。对学习效果的评价不仅是教学设计中的一个环节, 而且更应该是一个系统。因此, 既要重视过程的评价, 也要重视结果的输出。在布置和实施任务时要注意目标的明确性、过程的可测量性、结果的可实现性和评价维度的多元化。

本书的编写工作得到了广州市轻工技师学院领导和教师的大力支持。本书由陆丽娥负责模块一至模块五的编写工作, 郑燕玲负责模块六和模块七的部分编写工作, 王晓晖负责模块六和模块七的部

分编写和图表整理工作。初稿完成后，由陆丽娥对全书进行了修改定稿。在本书编写过程中，中山大学的张建奇副教授在设计思路和教学模块的设计方面提供了大量宝贵意见。在此，对参加编写工作的同志所付出的辛勤劳动表示诚挚的谢意！与此同时，本书在撰写过程中参阅引用了有关资料，在此向有关作者表示衷心的感谢。

由于水平所限，本书难免存在疏漏和不足之处，敬请读者批评指正，以臻完善。

编 者

2013 年 11 月

目 录

— C o n t e n t s —

模块一 出团前的工作准备	1
任务一 掌握带团任务要领	1
任务二 开好行前说明会	17
任务三 领队出发前的“装备”	25
模块二 中国出境	34
任务一 团队出发前集合	34
任务二 飞行途中	47
模块三 他国入境	57
任务一 入境工作程序	57
任务二 部分目的地国家海关规定及注意事项	66
模块四 领队在目的地的主要工作	74
任务一 领队与当地导游的工作沟通	74
任务二 领队在境外的相关服务工作	83
模块五 目的地国家离境及中国入境实务	96
任务一 办理目的地离境	96

任务二 带团归国入境	105
模块六 领队归来的后续工作	115
任务一 与组团社旅行社计调人员工作交接	115
任务二 完成带团的账务处理及反馈工作	126
模块七 问题与事故处理	133
任务一 变更的处理	133
任务二 安全事故的预防及处理	140
任务三 人为因素的突发事件	147
参考文献	155
附录一 中国公民出国旅游管理办法	157
附录二 出境旅游领队人员管理办法	166

模块一 出团前的工作准备



学习目标

1. 通过本模块的学习，使学生了解接受带团任务、行前说明会、行装装备、知识准备几个环节的要领。
2. 让学生尝试模拟召开行前说明会，掌握召开说明会的能力，学会服务准备，掌握出团前的工作准备程序。

任务一 掌握带团任务要领



技能目标

1. 组建学习小组，领队接受计调人员移交的出境旅游团队资料，认真核对查验。
2. 提取出团通知单相关信息。



案例学习

2013年4月22日，某旅行团赴新加坡、马来西亚、泰国三国十

日游。回程时乘坐国泰航空公司的航班，由新加坡飞中国香港，再由中国香港转机回内地某城市。在中国香港转机过安检时，X光查出，旅行团的一位B先生随身携带的旅行包中有两件飞机上的救生衣。安检员问他：“你的旅行包里有什么东西？”B先生摇摇头说：“没什么东西，是自己穿的衣服。”安检员责令他将旅行包打开，将身上的物件全部拿出来……检查的结果是，旅行包里除了有两件鲜艳的救生衣外，还有一些飞机上用的非一次性餐具以及乘客喝热饮料用的玻璃杯。安检员立刻将B先生扣留并报警。两分钟不到，来了两名警察将B先生带走。当该团领队W小姐问安检员，这位B先生是否还能随团上机时，得到的回答是：这位乘客违反了法律，要先拘留再经相关法院审判后才有结果。

温馨提示

文明旅游任重而道远。中华民族具有悠久的历史 and 灿烂的文化，游客的行为往往成为中华民族文明礼貌的象征和缩影，因此要特别注意。

问题：请问该案例反映了哪些问题？对作为领队的你有什么启示？



任务布置

1. 一个星期后你将带一个从广州出发赴韩国济州岛旅游的团

体。现旅行社将出团通知单（见表1-1）和游客资料表（见表1-2）交给你，请你做好带团准备工作。

2. 请您于2013年8月5日下午1:30到达广州白云国际机场6号出发厅等候集合，请务必准时。请游客关注气候变化，准时到达集合地点，旅行社不承担因人力不可抗因素造成的损失及责任。

表1-1 韩国济州岛悠闲度假双飞五天团出团通知单

团号：济州包机抵玩2F五特惠B 领队：陆×× 135×××××××× 韩国导游：金×× 010-6226-×××× 参考航班：							
航空公司		起飞时间		飞行时间			
南方航空（广州—济州）		15:45		约3.5小时			
南方航空（济州—广州）		20:40		约3.5小时			
执行日期：2013-08-05 人数：17+1（儿童）+1（领队） 行程特色：							
1. 济州之美景：韩国蜜月圣地——济州岛；沙池岬地；世界自然遗产——济州城山日出峰 2. 地道美食：人参炖鸡、海鲜锅汤、石锅拌饭、鱿鱼+黑豚烤肉、韩国传统料理 3. 韩国人最向往的沙滩之一——拥有四种沙色的中文海水浴场							
天数	日期	主要景点 （表演）	交通	酒店	早	午	晚
1	8月5日	龙头岩、乱打表演秀	飞机、巴士	韩国四花酒店或同级（东方酒店）	/	/	☆
2	8月6日	迷路公园、汉拿山、盆栽艺术院、神奇之路、绿茶博物馆	巴士	韩国四花酒店或同级（东方酒店）	☆	☆	☆
3	8月7日	翰林公园、松岳山战地洞窟、中文海水浴场、大浦海岸柱状节理带	巴士、潜水艇	韩国四花酒店或同级（太平洋酒店）	☆	☆	☆

续 表

天数	日期	主要景点 (表演)	交通	酒店	早	午	晚
4	8月8日	城邑民俗村、沙池岬地、城山日出峰、友达紫水晶加工厂	巴士	韩国四花酒店或同级(太平洋酒店)	☆	☆	☆
5	8月9日	汉拿树木园、济州世原土产及民俗工艺品商店、新罗免税店	巴士、飞机	返程广州	☆	☆	/
备注	1. 济州岛包机线路对于中国护照是免签的(持港、澳、台或外籍护照者请自行确认是否免签),请客人确保自己的证件合法有效并且有效期至少要大于出发日期半年或以上。同时,我社不予收取客人护照原件,请客人在报名时提供准确的护照信息,出发当天带齐护照和身份证原件出游。因客人护照问题产生的损失将由客人承担,敬请谅解。 2. 团费已含:国际往返机票、机场税、旅游签证、行程以内的用车及用餐、景点第一道大门票、旅游责任险。 3. 团费不含:护照费、导游及司机小费、个人消费、机票旺季升幅、燃油附加费升幅、机场内候机和转机的餐食、单房差、旅游意外险。 4. 小孩费用:2~12岁儿童不占床者收儿童价,占床者大小同价。 5. 韩国饮食特具当地民族特色,团队用餐稍辣,口味不太符合广东游客,请客人见谅。 6. 请游客自备牙膏、牙刷、毛巾、拖鞋、梳子、雨伞及常用药品。韩国平均温度比广州低3℃~6℃。(现韩国温度为19℃~22℃。) 7. 韩国饮食习惯与中国相差较大,韩国菜以泡菜、烤肉为主,菜肴极少油水,可自备一些方便食品。如飞机上已安排用餐,我社不另安排。 8. 韩国比北京时间早一小时。治安总体良好,但人多的地方,游客要保管好自身的财物。 9. 按境外管理,每人每天需支付30元小费给导游和司机,共计150元人民币,以表示对其服务的肯定和鼓励。 10. 打猎、潜水、游泳、滑水、骑马、赛车、水疗、乘热气球、海边水上活动等属于高风险型游乐项目,敬请务必在参加前了解项目的安全须知并视身体状况衡量是否适合参加此类活动。建议参加此类活动的客人购买相应的个人意外保险。如非旅行社责任造成的意外伤害,旅行社不承担相应的赔偿责任(详情请参考海岛游须知)。						

续 表

备注	11. 人民币兑韩币 1:170 左右, 美金兑韩币 1:1000 左右, 汇率略有浮动, 以上仅供参考, 以当地实际情况为准。 12. 在游客报名后, 我社视客人具体资料收取每人人民币 1 万~5 万元现金作担保, 在您按期随团返国后, 请本人凭护照原件以及我社开具的担保金收据来我社领回担保金。若拒付担保金, 我社有权取消客人出团资格, 由此产生的一切经济损失将由客人承担。 13. 请注意: 该团为包机线路, 我公司已按航空公司要求全额支付机票款, 故客人在报名确认后, 如提出退团或转团的需扣除应交总团费的 80%; 出发当天提出退团或转团的需扣除应交总团费的 90%。敬请留意!
联络电话	韩国部操作员: 李×× 020-×××××××× 此行程仅供参考, 以当地行程为主!

表 1-2

游客资料表

NO.	序号	姓名	性别	年龄	备注
1	1~4	贾××	男	27	报名日期: 2013-07-17。报名点: 广州北京路。安排两间房, 单女与同性团友住。含阳光保险 65 元/人, 5 人以上优惠 30 元/人, 提前 15 日报名优惠 30 元/人。 补资料: 吴××为食素者
2		孟××	女	28	
3		吴××	女	42	
4		李××	女	53	
5	1~6	谢××	女	35	报名日期: 2013-07-26。报名点: 广州花都。三间双人房, 小孩按成人操作。提前 15 天优惠 30 元/人, 5 人以上再优惠 30 元/人
6		梁×	儿童	6	
7		陆××	女	38	
8		谢××	女	33	
9		徐××	男	16	
10		李××	女	12	
11	1~1	刘××	女	37	报名日期: 2013-07-27。报名点: 广州花都。单女, 与陆××(女)同住一房, 与陆××同团同车出发。加 65 元/人保险。提前 15 天优惠 30 元

续 表

NO.	序号	姓名	性别	年龄	备注
12	1~3	朴××	男	40	报名日期：2013-07-29。报名点：广东河源。两大一小共用一间房。改拼音“PU”为“PIAO”
13		孔××	女	39	
14		朴××	男	13	
15	1~2	李××	女	40	报名日期：2013-08-02。报名点：广州天河南。优惠100元/人，周经理同意
16		白××	男	17	
17	1~1	周××	女	29	报名日期：2013-08-03。报名点：广州北京路。含65元保险。有洁癖，要求单人房住
18	领队	陆××	女	25	

【提示】在接受赴济州岛旅游团的工作任务后，应认真分析出团计划中的信息，掌握全团游客信息、旅游行程等，开好行前说明会，做好出境品行装准备，并对韩国国家概况、济州岛著名景区知识进行准备。



知识准备

一、听取旅行社计调人员介绍团队情况并接收出团资料

领队接到带团通知，接受任务后，标志着领队工作的正式开始。领队在听取旅行社计调人员的介绍及接收书面材料后，要认真核对，对不明白或计调遗漏的问题，要认真询问，再次确认，把问题解决在出境前。旅行社计调人员与领队要充分信任，工作协调一致，充分沟通，一切以游客为本。对于随时发生的重大事件或信息变更，应在第一时间互相告知。领队听取的团队信息，应包括下列几个方面的内容。

（一）团队成员大致组成情况

以中国公民赴韩国济州岛旅游团为例，游客人数 17 名，领队 1 名，总人数为 18 人，年轻者较多，最大年纪为 55 岁，最小年龄为 8 岁，年龄阶段适应于济州岛以沙滩、海岛线为主的刺激、冒险的水上活动。

（二）团内具有影响力、需要特殊照顾的对象、知名人士等重要客人的情况

朴××为当地旅游杂志总编辑，是团内具有影响力及旅行社未来客户，在旅行团旅游过程中，能够影响整个旅游行程的氛围。

（三）团队的完整行程

详见行程表（见表 1-1）。

（四）团员特别要求

详见表 1-2，吴××为食素者；周××有洁癖，要求一间单人房住。

（五）行前说明会时间

行前说明会将在团体出发前的一周召开。在听取旅行社计调人员的团队介绍时，应从旅行社计调人员手中接收以下材料：团队名单表、出入境登记卡、海关申报表、旅游证件、旅游签证（签注）、交通票据、接待计划书、联络通讯录等。出入境登记卡、海关申报单等不一定需要在资料交接时事先由旅行社计调人员交给领队，出境的当天直接到边检、海关柜台前索要即可。

（六）出境旅游行程信息

旅行社计调人员应向领队移交的资料还有“中国公民出国旅游团队名单表”，拟发给游客的“出境旅游行程表”也须由旅行社计调人员转交领队，由领队在行前说明会上发给游客。“出境旅游行程表”包含如下内容。

（1）旅游线路、时间、景点。该团为4晚5天的韩国济州岛包机团，济州岛是以风多、石头多、女人多“三多”而闻名的，是韩国最南端的岛屿，济州岛不仅是休闲蜜月胜地，也是多次举办国际会议的地方，景色宜人。游览济州岛时间充裕，可安排客人自由活动，由其选择个人喜爱的水上活动。

（2）交通工具的安排。全程乘坐南方航空包机航班，在游览过程中，主要以巴士为主，途中游客可以自费选择潜水艇等水上交通工具。

（3）食宿标准/档次。全程入住四花酒店（中国三星级酒店）。酒店内用早餐，每餐均为8菜1汤。

（4）购物娱乐安排以及自费项目。组团社根据各地旅游观光局的要求，在旅游活动中会安排参观当地的特产商店。购物点：化妆品免税店、人参、土特产及民俗工艺品商店。

（5）团费包含项目：全程往返机票，签证票，出境名单，全程四花标准酒店，行程内标明的餐食、包车费，行程内门票、导游服务费，旅行社责任险。不包含项目：导游、司机小费，人民币150元/人。韩国自费项目见表1-3。

（6）组团社和接团社的联系人和联络方式如下。

中国领队：陆×× 135××××××××。

韩国导游：金×× 010-6226-××××。

表 1-3

自费项目

项目	币种	参考价格（每人）	备注
乱打表演	韩币	4 万元（约 90 分钟）	大小同价
济州潜水艇	韩币	5 万元（约 60 分钟）	
济州海鲜餐	人民币	300 元	
卡丁车	韩币	2.5 万元（约 20 分钟）	
济州骑马	韩币	1 万元（约 30 分钟）	

【提示】按照《中国公民出国旅游管理办法》的规定，“中国公民出国旅游团队名单表”（以下简称“名单表”）由国务院旅游行政部门统一印制，下发给本年度出国旅游团队填写。旅游者及领队首次出境或者再次出境，均应当填写在“名单表”中，经审核后的“名单表”不得增添人员。“名单表”一式四联，分为出境边防检查专用联、入境边防检查专用联、旅游行政部门审验专用联、旅行社自留专用联。领队带团只需要携带其中的前两联。该旅游团“中国公民出国旅游团队名单表”见表 1-4。

表 1-4

中国公民出国旅游团队名单表

组团社序号：

团队编号：

年份：2013 年

领队姓名：陆 × ×

领队证号：

编号：

序号	姓名		性别	出生日期	出生地	护照号码	发证机关及日期
	中文	汉语拼音					
领队	陆 × ×	LU × ×	F	1986 - × × - × ×	× ×	G23027520	2010 - 06 - 11 广州
1	贾 × ×	JIA × ×	M	1984 - × × - × ×	× ×	G07717855	2008 - 08 - 13 广州