



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅行社服务与管理专业模块

模块主编 徐云松

出境旅游领队实务

Practice in Outbound Tour Guiding

主编 徐 辉

China Tourism

中国旅游出版社



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅行社服务与管理专业模块 | 模块主编 徐云松

出境旅游领队实务

Practice in Outbound Tour Guiding

主编 徐 辉 副主编 孙 艺

中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉

责任编辑：张珊珊

责任印制：冯冬青

封面设计：鲁 筱

图书在版编目 (CIP) 数据

出境旅游领队实务 / 徐辉主编. --北京：中国旅游出版社，2014. 6

中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目、中国骨干
旅游高职院校教材编写项目

ISBN 978 - 7 - 5032 - 4986 - 0

I. ①出… II. ①徐… III. ①出入境—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 107367 号

书 名：出境旅游领队实务

作 者：徐辉

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：16

印 数：1 - 5000 册

字 数：316 千

定 价：32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 4986 - 0

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

出版说明

把中国旅游业建设成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，实现由世界旅游大国向世界旅游强国的跨越，是中国旅游界的光荣使命和艰巨任务。要达成这一宏伟目标，关键靠人才。人才的培养，关键看教育。教育质量的高低，关键在师资与教材。

经过 20 多年的发展，我国高等旅游职业教育已逐步形成了比较成熟的基础课程教学体系、专业模块课程体系以及学生行业实习制度，形成了紧密跟踪旅游行业动态发展和培养满足饭店、旅行社、旅游景区、旅游交通、会展、购物、娱乐等行业需求的人才的开放式办学理念，逐渐摸索出了一套有中国特色的应用型旅游人才培养模式。在肯定成绩的同时，旅游教育界也清醒地看到，目前的旅游高等职业教育教材建设和出版还存在着严重的不足，体现在教材反映出的专业教学理念滞后，学科体系不健全，内容更新慢，理论与旅游业实际发展部分脱节等，阻碍了旅游高等职业教育的健康发展。因此，必须对教材体系和教学内容进行改革，以适应飞速发展的中国旅游业对人才的需求。

上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院、郑州旅游职业学院等中国最早从事旅游职业教育的骨干旅游高职院校，在学科课程设置、专业教材开发、实训实习教学、旅游产学研一体化研究、旅游专业人才标准化体系建设等方面走在全国前列，成为全国旅游教育的排头兵、旅游教学科研改革的试验田、旅游职业教育创新发展的先行者。他们不仅是全国旅游职业教育的旗帜，也是国家旅游局非常关注的旅游教育人才培养示范单位，培养出众多高素质的应用型、复合型、技能型的旅游专业人才，为旅游业发展做出了贡献。中国旅游出版社作为旅游教材与教辅、旅游学术与理论研究、旅游资讯等行业图书的专业出版机构，充分认识到高质量的应用型、复合型、技能型人才对现阶段我国旅游行业发展的重

要意义,认识到推广中国骨干旅游高等职业院校的基础课程、专业课程、实习制度对行业人才培养的重要性,由此发起并组织了**中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目暨中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目**,将六校的基础课程和专业课程的教材成系统精选出版。该项目得到了“五星联盟”院校的积极响应,得到了国家旅游局人事司、教育部高职高专旅游专业教学指导委员会、中国旅游协会旅游教育分会的大力支持。经过各方两年多的精心准备与辛勤编写,在国家“十二五”开局之年,这套教材终于推出面世了。

中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目暨中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目所含教材分为六个专业模块:**“旅游管理专业模块”**(《旅游概论》、《旅游经济学基础》、《中国旅游地理》、《中国旅游客源国与目的地国概况》、《旅游市场营销实务》、《旅游服务业应用心理学》、《旅游电子商务》、《旅游职业英语》、《旅游职业道德》、《旅游策划实务》、《旅游交际礼仪》、《休闲学概论》、《旅游商品概论》);**“酒店服务与管理专业模块”**(《酒店概论》、《酒店前厅部服务与管理》、《酒店客房部服务与管理》、《酒店餐饮部服务与管理》、《酒店财务管理》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《调酒与酒吧管理》);**“旅行社服务与管理专业模块”**(《旅行社经营管理》、《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《旅行社门市业务》、《旅行社业务操作技能实训》、《出境旅游领队实务》);**“景区服务与管理专业模块”**(《景区规划原理与实务》、《景区服务与管理》、《旅游资源的调查与评价》);**“会展服务与管理专业模块”**(《会展概论》、《会展策划与管理》、《会展设计与布置》、《实用会展英语》);**“烹饪工艺与营养专业模块”**(《厨政管理》、《烹饪营养与食品安全》、《面点工艺学》、《西餐工艺与实训》)。本套教材实行模块主编审稿制,每一个专业模块均聘请了一至三位该学科领域的资深专家作为特邀主编,负责对本模块内每一位主编提交的编写大纲及书稿进行审阅,以确保本套教材的科学性、体系性和专业性。“五星联盟”的资深专家及六校相关课程的骨干教师参与了本套教材的编写工作。他们融合多年的教学经验和行业实践的体会,吸收了最新的教学与科研成果,选择了最适合旅游职业教育教学的方式进行编写,从而使本套教材具有了鲜明的特点。

1. 定位于旅游高等职业教育教材的“精品”风格,着眼于应用型、复合型、技能型人才的培养,强调互动式教学,强调旅游职业氛围以及与行业动态发展的零距离接触。

2. 强调三个维度能力的综合,即专业能力(掌握知识、掌握技能)、方法能力(学会学习、学会工作)、社会能力(学会共处、学会做人)。

3. 注重应用性,强调行动理念。职业院校学生的直观形象思维强于抽象逻辑思维,更擅长感性认识和行动把握。因此,本套教材根据各门课程的特点,突出对行业中的实际问题和热点问题的分析研讨,并以案例、资料表述和图表的形式予以展现,同时将学生应该掌握的知识点(理论)融入具体的案例阐释中,使学生能较好地将理论和职业要求、实际操作融合在一起。

4. 与相关的行业资格考试、职业考核相对应。目前,国家对于饭店、导游从业人员的资格考试制度已日渐完善,而会展、旅游规划等的从业资格考核也在很多旅游发达地区逐渐展开。有鉴于此,本教材在编写过程中尽可能参照最新的各项考试大纲,把考点融入到教材当中,让学生通过实践操作而不是理论的死记硬背来掌握知识,帮助他们顺利通过相关的考试。

中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目暨中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目是一个持续的出版工程,是以中国骨干旅游高职院校和中国旅游出版社为平台的可持续发展事业。我们对参与这一出版工程的所有特邀专家、学者及每一位主编、参编者和旅游企业界人士为本套教材编写贡献出的教育教学和行业从业的才华、智慧、经验以及辛勤劳动表示崇高的敬意和衷心的感谢。我们期望这套精品教材能在中国旅游高等职业教育教学发挥它应有的作用,做出它应有的贡献,这也是众多参与此项编写出版工作的同人的共同希望。同时,我们更期盼旅游高等职业教育界和旅游行业的专家、学者、教师、企业界人士和学生在使用本套教材时,能对其中的不足之处提出宝贵意见和建议,我们将认真对待并吸纳合理意见和建议,不断对这套教材进行修改和完善,使之能够始终保持行业领先水平。这将是我们的不懈追求。

中国旅游出版社
2013年11月

前 言

据世界旅游组织（UNWTO）预测，到2020年中国将成为第一大旅游目的地国家和第四大客源输出国。中国出境旅游市场以其爆发式的增长速度正在成为全球瞩目的热点。无疑，中国出境人口的庞大基数以及公民消费实力的崛起诱发了一轮全球旅游目的地对中国客源市场的争夺。

国家旅游局的统计数据显示，2013年中国出境旅游达9819万人次，同比增长18.00%，中国继续保持亚洲第一大出境旅游市场的地位。中国公民出境旅游目的地的国家和地区总数已达到150个。截至目前，中国公民可组团前往的国家和地区达116个。

出境领队是中国出境旅游近十几年迅速发展而催生出来的职业。具有出境资质的国际旅行社（公司）急需旅游院校能培养出既有理论基础，又有实战经验的应用型旅游人才，以应对日益发展的出境旅游行业对旅游人才的需求。

目前，越来越多的旅游院校及旅游学系开始开设了“领队实务”这门课程。但由于缺乏师资与教材，许多旅游院校及旅游学系只能在“导游业务”的课程中，开设一个模块，或者根本无能力开设该课程。这显然与行业的发展及学科的发展不相适应。基于此，编者在亲自多年带团担任出境旅游领队积累实战经验和参阅大量国内外研究出境旅游带团成果的基础上，对旅行社出境旅游领队带团的流程进行了系统梳理，编著了《出境旅游领队实务》一书。具体可以从以下几个方面来体现此本教材的鲜明特点。

第一，内容翔实，条理清晰。本书涉及出境旅游领队带团工作中常遇到的各方面的知识，涵盖出境游领队与出境游之间的关系、出境游领队与旅游业的关系、出境游领队应具备的资格及素质、出境游领队必须储备的相关知识、出境游领队带团的整个作业流程、出境游领队带团的操作与讲解技巧、带团中事故的处理与预防等十个篇章。基本包含了出境游领队应具备的带团能力和技巧，加上本书的编写者来自不同的旅游院校，更有来自旅行社行业的资深业者，他们不但有着丰富的担任出境游领队的经验，也有丰富的旅游教学经验，从而可以全方位、多角度地收集发生在全球各地带团案例、梳理带团流程来编纂此书。

第二，双重体例，方便教学。本书分为基础篇、操作篇、技能篇三大模块。首尾的基础篇和技能篇的体例采用本章导读、学习目标、复习与思考，文中穿插知识链接、案

例思考及分析。正文的开始由案例导入进行分析,引导阅读者关注正文所要阐述的内容。而教材中间部分阐述领队带团流程的操作篇采用任务驱动的体例,该部分的设计以真实出境游领队职业活动为导向,以出境游领队工作真实的任务为载体,整合序化教学内容,导入教学情境,重视学生的能力训练,采用以学生为主题,学做一体化的课程教学模式。

第三,注重实用,服务多元。编者坚持与旅行社行业接轨,吸收了大量的出境游领队带团的实战经验,反映了旅行社业实践和研究的新成果,内容具有较强的前瞻性。此书既可以作为旅游院校的教学用书,又可以作为出境旅游领队培训教材,“领队实务”课程是出境游领队证考试三门必考的中文课程之一。同时,也可作为广大出境旅游爱好者的参考书。该书内容全面、层次清晰,有很强的可读性。

《出境旅游领队实务》由浙江旅游职业学院旅行社管理系徐辉老师主编,负责本书的整体设计,编写第三章、第四章、第五章、第六章以及统稿、定稿等工作;浙江省中国旅行社集团有限公司资深出境游领队兼德语导游孙艺翻译编写第一章、第九章,孙艺与浙江旅游职业学院旅行社管理系陈建新老师合编第二章;浙江旅游职业学院外语系厉玲玲老师编写第七章;浙江长征职业技术学院吴小川老师编写第八章;浙江省中青国际旅游有限公司出国出境旅游中心朱小军副总经理编写第十章。

在编写过程中,参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果。同时,有旅游企业专业人士及高层管理人员参与,体现校企合作开发课程的理念。中国旅游出版社付蓉总编辑助理和张珊珊编辑,浙江省旅游局、浙江省中青国际旅游有限公司出国出境旅游中心朱小军副总经理对此教材的编写工作给予了很大的帮助。浙江省中青国际旅游有限公司出国出境旅游中心澳新部陈钗经理提供了主编担任“纯净新西兰南北岛八日游”旅游团的领队工作,夯实了本书操作篇任务驱动体例的内容,在此一并表示感谢。

由于时间和编者水平有限,本书难免存在不足之处,恳请各位读者提出批评意见和改进建议,以期通过不断的修订进行完善和提升。

徐 辉

2014年5月30日

于杭州

目 录

CONTENTS

前言	1
----------	---

基础篇

第一章	导 论	2
第一节	出境旅游领队 in 旅游业中的地位	4
第二节	出境旅游领队在我国旅游业中的发展历程	7
第三节	出境旅游领队与旅游业	12
第四节	出境旅游领队与其他旅游产业	14
复习与思考		20

第二章	出境旅游领队应该具备的资格和素质要求	22
第一节	国家对出境旅游领队的相关政策规定	24
第二节	出境旅游领队的从业资格和素质要求	29
第三节	出境旅游领队必须具备的专业条件	37
第四节	出境旅游领队引导旅游者在境外文明旅游	41
复习与思考		44

第三章	出境旅游领队必须储备的相关知识	46
第一节	护照与签证的基本知识	48
第二节	出境旅游交通的相关知识	54
第三节	保险的相关知识	65
复习与思考		71

操作篇

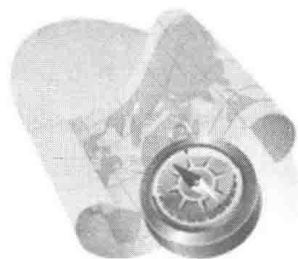
第四章	出团前的工作	74
第一节	接受带团任务与分析	80
第二节	组织开好行前说明会	86
第三节	行装准备	95
第四节	知识准备	100
实践与训练		101
第五章	行程与带团中的工作	104
第一节	中国出国（境）手续	105
第二节	旅途飞行途中	117
第三节	目的地国家（地区）入境手续	123
第四节	旅途中转机	128
第五节	出境旅游领队在境外带团期间的主要工作	131
第六节	目的地国家（地区）离境	142
第七节	中国入境手续	148
实践与训练		154
第六章	带团返回后的工作	155
第一节	与组团社计调人员进行工作交接	156
第二节	进行所带团的财务报销工作	158
第三节	对游客的后续服务	158
实践与训练		159

技能篇

第七章	了解出境旅游者心理	164
第一节	出境旅游体验与旅游者类型	165
第二节	出境旅游服务的心理过程	170
第三节	妥善经营出境旅游者心理	175

复习与思考	177
第八章 带团的操作技巧	179
第一节 在餐饮时	180
第二节 在酒店时	187
第三节 在乘坐交通工具时	190
第四节 在参观游览景点时	195
第五节 在参观购物商场时	199
复习与思考	202
第九章 讲解的技巧	204
第一节 出境旅游领队讲解应该遵循的原则和要求	206
第二节 把握讲解配合要诀	209
第三节 出境旅游领队人员讲解的技巧	210
第四节 出境旅游领队人员讲解的方法	212
复习与思考	216
第十章 事故的处理与预防	218
第一节 突发性事件的处理	220
第二节 技术性事件的处理	225
第三节 目的地国家或地区突发事件的处理	228
第四节 目的地国家或地区非正常交通情况的处理	231
第五节 各种事故的预防	233
第六节 自然灾害应急处理	235
第七节 出境旅游急救知识	238
复习与思考	242
参考文献	243

基础篇



第一章 导 论 / 2

第二章 出境旅游领队应该具备的资格和素质要求 / 22

第三章 出境旅游领队必须储备的相关知识 / 46

导论

根据世界旅游业理事会预测,中国将在2023年成为世界第一大旅游经济体。2013年据专家预测,今后5年中国公民出境旅游总人数有望突破4亿人次。到2015年中国国内旅游人数将突破33亿人次,入境旅游人数将突破1.5亿人次,届时,中国将有望成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。出境旅游的发展使出境旅游领队越来越受到人们的关注。

本章分别从多方面专门介绍了我国的出境旅游领队在出境旅游活动中的地位和作用;详细介绍了我国的出境旅游领队队伍从无到有、从探索到成熟的发展历程;参照国家的有关规定阐明了出境旅游领队的定义,展望了出境旅游领队在今后的发展方向。同时,参照国家的有关法律法规详细介绍了国家对出境旅游团必须配备出境旅游领队人员的各项规定,阐明了出境旅游领队人员的职责和义务。最后,介绍了与出境旅游相互依存的旅游业其他服务部门的特征。

学习目标



知识目标

- 1 熟悉出境旅游领队在旅游业中的地位和作用。
- 2 掌握我国出境旅游领队的发展过程。
- 3 了解出境旅游领队与旅游业和其他产业的关系。

能力目标

- 1 掌握出境旅游中旅游者下榻饭店的分类方法。
- 2 了解出境旅游中景区景点的分类方法。
- 3 熟悉出境旅游中所使用交通工具的特点。

你是我们的埃及导游吗？

在非洲埃及带团的日子，开罗机场所发生的一幕，今日想来仍历历在目……

下午，团员们乘船游览了土耳其伊斯坦布尔的博斯普鲁斯海峡和欧亚跨海大桥的绝佳风光后，乘坐埃及航空公司的飞机前往埃及首都开罗进行游览。飞机飞行了2小时，抵达开罗国际机场时，已是晚上21:00。过了绿色通道，拿到行李后，在国际抵达处，有一位阿拉伯小伙子手上举着“Welcome Zhejiang Delegation”（欢迎浙江代表团）的接站牌，用英语问我：“Are you from China?”（你们是从中国来的吗？）我回答：“是的。”我问了这位阿拉伯小伙子的名字，发现他的名字与我公司给我的接待计划中所给的名字不一样。于是我就问他：“Are you our Egyptian tour guide?”（你是我们的埃及导游吗？）阿拉伯小伙子回答道：“我是机场代表。导游Nassor明天会来酒店接你们去游览的。”

当我确定了导游的名字与我的计划上的名字相符，核对了团队的人员、团名，我才放心地让团员们随机场代表赴酒店入住。

——资料来源：徐辉．国际旅游业对客服务艺术案例[M]．

杭州：浙江科学技术出版社，2008.



案例分析

美国著名的营销专家帕苏拉曼（Parsuraman, 1998）提出了五种服务质量标准：可靠性、反应性、保证性、移情性、有形性。可靠性是指旅游企业可靠的，准确无误地完成所承载的服务能力，是旅游服务质量属性的核心内容和关键部分。例如：旅游者希望航空公司的飞机能正点起飞，正点降落。结合旅游服务的特性，笔者认为安全性也是旅游服务质量属性之一。安全性是旅游企业向旅游者提供的服务，使旅游者感到人身与财产安全。

埃及毕竟是远离中国的非洲国度，也是一个对中国开放不久的旅游目的地国家。其旅行社运作的体系与中国也有差异。如接送团体，由机场代表负责完成，游览部分由导游完成。本案例中，笔者在出团前在网上搜索到在埃及开罗机场，经常有别着埃及旅游协会（Egyptian Chamber of Tourism）之类徽章的人和旅游者搭讪。因此，领队在与地陪交接时要格外小心。核对导游姓名、人数、团名等，以确保服务的可靠性与安全性，也符合了服务质量标准中可靠性的另一层含义，就是服务的连续一致性。也就是说，第一次就将事情做对，信守承诺。设想，如果导游接错了团，团员们在异国他乡会是一种什么感受呢？

第一节 出境旅游领队在旅游业中的地位

我国自实行改革开放政策以来,国民经济实现快速增长。我国公民可支配收入快速上升和国家给予的公共假期不断增多,旅游消费进入越来越多家庭的开支计划,其消费比例也在家庭总收入中不断增大。当今,富裕起来的中国公民不再满足于仅仅饱览本国的名山大川,名胜古迹,而是逐渐走出国门,融入国际旅游的洪流之中。出境旅游在中国已经渐成时尚。发展势头强劲的出境旅游不仅丰富了我国公民的休闲生活,而且加深了我国人民对世界各国的了解,促进了中国人民与世界各国人民的联系与沟通。

根据国家旅游局的统计,2012年,中国出境旅游人数为8318.27万人次,同比增长18.41%。就绝对数量而言,中国出境市场已经超过德国(预计7400万人次)与美国(预计6200万人次),而2013年中国出境旅游人数约9819万人次,增长18.00%。预计2014年出境人数将破亿人次,成为世界第一大出境旅游市场。根据世界旅游组织公布的数据显示,2013年全球共有10.87亿旅游者出国旅游。这意味着全球每10个出境旅游的人中,就有一个是中国人。

近年来,我国公民出境旅游人数规模和旅游花费的高增长,不仅令世界瞩目,而且成为旅游理论界关注的焦点。在日益增长的出境旅游大潮中,中国的出境旅游领队功不可没,起着举足轻重的作用。随着中国公民出境旅游目的地的不断增加,我国的出境旅游的发展已经进入了一个不可逆转的发展阶段,出境旅游领队的数量大大增加,已经成为旅行社行业中一支不可缺少的骨干力量。

在旅行社的出境旅游业务中,接待工作的主体理所当然是具有专业素质的出境旅游领队人员。他们是出境旅游接待工作第一线的关键人物,在境外的参观旅游活动中,出境旅游领队始终处于中心地位、扮演着重要的角色。优秀的出境旅游领队会有助于旅游者完成一次难忘的出境旅游,而不合格的出境旅游领队肯定会给旅游者带来令人不满的经历。为了强调出境旅游领队的重要性,旅游业内通常把出境旅游领队比作“出国旅游的灵魂”、“境外旅游活动的导演”。

一、出境旅游领队的服务是出境旅游活动中最为根本的服务

在境外观光游览活动中,食、住、行、游、购、娱活动构成了出境旅游活动的六大要素,其中最重要的是“游”,而境外旅游观光游览中的“导演”就是旅行社的出境旅游领队人员。

由于我国的出境旅游业起步相对较晚,大部分中国旅游者对国外的了解还不够深入。对于出境旅游者来讲,大多数都有语言障碍问题,而且必须办理各种旅游手续、出

入境证件、海关的报关与验关、卫生检疫、货币兑换等手续。旅行社委派的出境旅游领队人员可以帮助出境旅游者解决此类问题。按照规定,出境旅游领队应该具备丰富的政治、经济、历史、地理及国情、风土习俗等方面的知识。旅行社委派的出境旅游领队大都受过全面的专业性培训,掌握着相当丰富的知识,又具备充分的出境旅游的经验,对异国他乡的社会环境、风土人情、法律法规有一定程度的了解。所以,出境旅游领队人员完全可以为旅游者提供语言服务,沟通不同的文化,促进不同国家和地区人民和民族之间的交流;出境领队提供的讲解服务可以帮助旅游者增长知识,加深阅历,开阔眼界,了解异国他乡的风土人情,获得美的享受;出境旅游领队提供的生活服务有利于旅游者身心愉快地投入参观旅游活动,去求知、求新、求奇、求异、求乐。总而言之,出境旅游领队人员在出境旅游者实现其旅游目标方面起着不可或缺的作用,从而也说明出境旅游领队服务是出境旅游服务中最为根本的服务。

二、出境旅游领队的服务是出境旅游服务质量高低的标志

一个优秀的不孚众望的出境旅游领队人员可以让旅游者称心如意、满意而归。相反,如果领队人员服务热情不足、经验缺乏、责任心不强,旅游者的抱怨也会此起彼伏,旅游行程也会处处受阻。所以,即使旅游者住上一流的饭店、吃上美味佳肴、乘坐飞机头等舱或者豪华观光旅游车,缺乏优秀领队的旅游就是不完美的旅游,可以说是没有灵魂和内涵的旅游。

出境旅游领队工作质量对出境旅游服务质量的高低起着标志性的作用。出境领队工作质量包括领队的讲解质量、为出境旅游者提供生活服务的质量、各项参观旅游活动安排落实的质量等。出境旅游的服务与消费同步进行,领队与出境旅游者朝夕相处,所以出境旅游者对领队的服务往往感受最深切,对其服务质量反应最敏感。在出境旅游活动中,领队已经成为整个服务工作运转的中心,领队提供的服务已经成为出境旅游服务的关键环节。这与其他旅游部门的工作人员提供的服务有着本质的区别。可以说领队服务质量的高低直接关系着整个出境旅游服务质量的优劣。专家指出,如果领队提供的服务质量高,可以弥补出境旅游中其他旅游服务质量的某些缺陷,而领队提供的服务质量低劣则是其他项目的服务无法弥补的。

因此,出境旅游者在境外旅游活动的成败基本上取决于领队工作的态度和质量。领队工作质量的好坏不仅关系到旅游者的满意程度和整个出境旅游服务质量的高低,而且关系到某些旅游服务部门和单位提供的产品和服务价值的顺利实现,从而关系到我国旅游业的健康发展,同时也关系到旅游目的地国家和地区旅游业的健康发展。

三、出境旅游领队服务是出境旅游各项服务的桥梁和纽带

从领队服务过程来说,在沟通境内外各种关系方面,在出境旅游服务各环节之间相互协作、顾全大局方面,出境旅游领队人员的作用举足轻重。可以说,出境旅游领队是旅行社与旅游者之间、旅行社与其他旅游服务部门之间、旅游者与其他旅游企业之间的桥梁和纽带。作为领队,他们既要维护旅游者的利益,也要维护旅游经营者的利益,同时也要维护旅游目的地旅游服务部门的利益。其作用主要表现在以下五个方面:

(一) 承上启下

我国的出境旅游领队人员是国家方针政策的宣传者和具体执行者,领队人员代表具有出境旅游资格的旅行社执行旅游计划,为出境旅游者落实食、住、行、游、购、娱等各项活动安排的权利,同时还要处理旅游者在出境旅游期间出现的各种问题。出境旅游者的意见、要求、建议乃至投诉,境外其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题及他们的建议和要求,一般也通过领队人员向境内外旅行社和旅游管理部门传递。

(二) 连接内外

出境旅游领队人员既代表具有出境旅游资格的旅行社的利益,履行合同,落实出境旅游计划,又要维护好出境旅游者的利益。如有必要,则代表出境旅游者与境外旅游服务部门或者相关部门进行交涉,对境外旅游服务部门违反合同的行为进行干预,为出境旅游者争取合同上规定的利益和应该享受的权利;旅行社委派的出境旅游领队有责任向出境旅游者介绍旅游目的地国家的有关政策、法律、法令等。

(三) 协调关系

在旅行社的出境旅游接待工作中,领队人员要协调旅游相关产业、旅行社内外部的方方面面。领队还要加强与境内外旅游服务部门在向旅游者提供旅游产品的过程中相互联系、相互合作。而且,在旅行社与旅游饭店、旅游餐厅、景区景点、旅游交通部门、娱乐场所等旅游服务单位之间的相互联系,领队同样起着重要的协调作用。出境旅游者在境外游览中获得满足和成功是通过领队的联系和努力而实现的,再者出境旅游服务中任何一个环节出了问题,都会影响到整个出境旅游服务质量。所以,领队既有义务协助有关旅游服务生产部门搞好接待工作,同时也有责任对这些部门的服务提出意见和建议,以便使出境旅游者与旅行社签订的出境旅游合同得到全面的落实。因此,领队联系协调的作用是领队服务中的生活服务得以顺利进行的重要条件;而高质量的生活服务又为领队讲解服务和其他服务的成功提供了有利条件。