

现代旅行社业务手册

# Handbook for Tour Leaders

周晓梅 〇 主编

# 领队 实务手册

旅游教育出版社

B

现代旅行社业务手册

# 领队实务手册

(第2版)

周晓梅 主编



旅游教育出版社

· 北 京 ·

策 划:梁 爽

责任编辑:安颖侠

图书在版编目(CIP)数据

领队实务手册/周晓梅主编. —北京:旅游教育出版社,2008.9(2010.7)  
(现代旅行社业务手册)

ISBN 978-7-5637-1758-3

I. 领… II. 周… III. 旅游服务—手册 IV. F590.63-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 126167 号

现代旅行社业务手册

领队实务手册

(第 2 版)

周晓梅 主编

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	15
字 数	222 千字
版 次	2010 年 7 月第 2 版
印 次	2010 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	30.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 修订说明

随着中国人民生活水平的提高,越来越多的人走出国门,出国旅游日渐盛行。海外领队,在我国是一个新的就业岗位,是导游这一职业的延伸。随着我国出境旅游的发展,海外领队的数量将日益增加,海外领队将由一种工作演化为一种固定职业,最终将像境外一样形成一支领队队伍。

在这种情景下,旅游教育出版社组织我们编写了《领队实务手册》一书。但是,由于社会发展日新月异,出国旅游也不断有新情况和新问题涌现。这些情况促使本书作进一步的修订,以适应培训教材与时俱进的要求。本书征求了专家和读者的意见,研讨修订方案,经过努力终于完成修订任务。修订后的图书分为培训要点、知识问答、经典案例和思考练习四大部分,其中“知识问答”和“经典案例”这两部分非常有特色,改变了以前编写此类图书的纯理论性,以问答的形式为各位同人解惑,且穿插一些笔者的所见所闻及最近发生的一些真实案例,具有一定的时效性和实践性。希望能为各位海外领队或出境旅游爱好者提供帮助,并希望成为读者的朋友!

由于编写时间及编写水平的局限,还请读者和旅行社从业人员多加批评和指导。

参加本书第一版编写的人员主要是武汉职业技术学院的焦巧老师和周晓梅老师。其中周晓梅老师负责编写第一、二、三、六章,焦巧老师负责编写第四、五、八章,第七章由周晓梅老师和焦巧老师共同完成,周晓梅老师负责全书统稿。本书第二版的修订工作由周晓梅老师负责完成。

在这里,特别感谢旅游教育出版社给了我们这次编写、合作的机会,使得此书的出版成为可能。

同时,我们还感谢许多旅行社同人的帮助和家人的支持,尤其是我的儿子——封帆为我做了一些案头工作。

总之,我们等待读者的关爱和评说。

周晓梅  
2010年6月10日

# 前 言

随着中国人民生活水平的提高,越来越多的人走出国门,出国旅游日渐盛行。2008年5月美国已成为我国人民外出旅游的目的地国。海外领队,在我国是一个新的就业岗位,是导游这一职业的延伸。随着我国出境旅游的发展,海外领队的数量将日益增加,海外领队将由一种工作演化为一种固定职业,最终将像境外一样形成一支领队队伍。

在这种情景下,旅游教育出版社组织我们编写了《领队实务手册》一书。本书分为培训要点、知识问答、经典案例和思考练习四大部分进行编写,其中“知识问答”和“经典案例”这两大部分非常有特色,改变了以前编写此类图书的纯理论性,以一问一答的形式为各位同仁解惑,且时常穿插一些笔者的所见所闻,具有一定的实践性。希望能为各位海外领队或出境旅游爱好者提供帮助,并希望成为读者的朋友!

由于编写时间及编写水平的局限,还请读者和旅行社从业人员多加批评和指导。

参加本书编写的人员主要是武汉职业技术学院的焦巧老师和周晓梅老师。其中周晓梅老师负责编写第一、二、三、六章,焦巧老师负责编写第四、五、八章,第七章由周晓梅老师和焦巧老师共同完成,周晓梅老师负责全书统稿。

在这里,特别感谢旅游教育出版社给了我们这次编写、合作的机会,使得此书的出版成为可能。还有我们的焦巧老师,她即将做妈妈了,还以顽强的毅力完成了本书的编写,谨以此书献给她未出生的宝宝。

同时,我们还感谢许多旅行社同仁的帮助和家人的支持,尤其是我的儿子——封帆为我做了一些案头工作。

总之,我们等待读者的关爱和评说。

周晓梅

2008年5月8日

# 目 录

## —|CONTENTS|—

### 前 言

第一章 领队概述 .....	1
培训要点 .....	1
知识问答 .....	1
[问答1] 什么是领队? .....	1
[问答2] 境外旅行社对领队的称谓知多少? .....	1
[问答3] 领队产生的背景知多少? .....	2
[问答4] 领队须知的市场现状如何? .....	3
[问答5] 担当领队必须符合哪些条件? .....	4
[问答6] 我国有关部门对领队人员的条件作出了哪些规定? .....	5
[问答7] 领队必须具备的基本素质是什么? .....	6
[问答8] 何谓出境游领队的良好思想品德? .....	6
[问答9] 出境游领队应具备哪些业务素质? .....	6
[问答10] 出境游领队较强的工作能力应体现在哪些方面? .....	7
[问答11] 出境游领队身心健康表现在哪些方面? .....	7
[问答12] 出境游领队如何理解我国出境旅游的有关政策? .....	8
[问答13] 出境游领队如何诠释我国的对外政策? .....	9
[问答14] 如何认识出入境游领队的地位和作用? .....	10
[问答15] 出境游领队的任务是什么? .....	11
[问答16] 出境游领队的工作职责是什么? .....	12
[问答17] 出境游领队应有的职业意识是什么? .....	12
[问答18] 出境游领队的工作有哪些特点? .....	13
[问答19] 外团领队与内团领队有何区别? .....	13
[问答20] 出境游领队与全陪有何区别? .....	13
[问答21] 旅行社行业中的领队与其他领队有何区别? .....	14
[问答22] 了解各国领队的资格有何不同? .....	15
[问答23] 如何认识出境领队职业优势及劣势? .....	16



[问答 24] 入出中国国境应持哪些有效证件? .....	17
[问答 25] 何谓护照? 护照又分为哪些种类? .....	17
[问答 26] 您知道我国护照又分为哪些种类吗? .....	18
[问答 27] 您知道护照的有效期吗? .....	18
[问答 28] 何谓签证? 签证又分为哪些种类? .....	18
[问答 29] 落地签证的定义 .....	18
[问答 30] 落地签证国家和地区 .....	19
[问答 31] 特殊情况的落地签证 .....	21
[问答 32] 领队对护照管理应注意哪些事项? .....	21
[问答 33] 如何当好出境游团队的领队? .....	21
<b>经典案例</b> .....	23
[案例 1] 旅行社未派出出境游团队领队的结果 .....	23
[案例 2] 组织出境游违反规定受处罚 .....	23
[案例 3] 各站购物不均衡,地接导游给脸色 .....	24
[案例 4] 领队工作不到位,游客被骗上“贼船” .....	24
[案例 5] 领队在提供服务中的自我保护 .....	25
<b>思考练习</b> .....	26
<b>第二章 领队工作程序及规范</b> .....	27
<b>培训要点</b> .....	27
<b>知识问答</b> .....	27
[问答 1] 出境游领队的业务流程包括哪些方面? .....	27
[问答 2] 出境游领队如何做好准备工作? .....	27
[问答 3] 用表格形式描绘领队带团行前准备工作的具体内容都有 哪些? .....	28
[问答 4] 为什么要召开出国说明会? .....	30
[问答 5] 出国说明会包括哪些内容? .....	30
[问答 6] 领队在说明会上应落实哪些事项? .....	31
[问答 7] 领队如何带领全团成员办理通关手续和卫生检疫? .....	31
[问答 8] 出境游领队应如何组织客人办理入境手续? .....	32
[问答 9] 领队如何落实境外旅游接待工作? .....	33
[问答 10] 境外旅游服务有哪些内容? .....	33
[问答 11] 领队如何安排游客入住饭店? .....	33
[问答 12] 领队在与当地导游员商定日程时,应注意哪些问题? .....	34

[问答 13] 领队在带团过程中如何维护团结工作? .....	34
[问答 14] 领队在带团过程中如何指导游客购物? .....	34
[问答 15] 在境外旅游期间,如遇导游员或司机提出无理要求,领队该如何处理? .....	35
[问答 16] 出境游领队应如何组织客人办理外国离境手续? .....	36
[问答 17] 领队在游客回国前后应该做好哪些工作? .....	36
[问答 18] 散团前后有哪些工作程序? .....	36
[问答 19] 领队为什么要填写“领队日志”? .....	36
[问答 20] “领队日志”的主要内容有哪些? .....	37
[问答 21] 出深圳罗湖口岸时须办理哪些手续? .....	38
[问答 22] 何谓港澳游正式“分家”? .....	38
[问答 23] 哪些人出境游须由单位出具意见并加盖公章? .....	39
[问答 24] 什么情况可以申办加急? .....	39
[问答 25] 在境外如何兑换、使用外币? .....	39
[问答 26] 在境外旅游时,应如何注意防火? .....	39
<b>经典案例</b> .....	40
[案例 1] 旅行社违规经营出境旅游业务的纠纷 .....	40
[案例 2] 行前准备有缺失,旅行社实难辞其咎 .....	41
[案例 3] 游客黑市兑钱币——“偷鸡不成蚀把米” .....	41
[案例 4] 出境游中处处违规,组团社既要退赔又要受罚 .....	42
[案例 5] 旅行社是否可以先买机票后办护照 .....	43
<b>思考练习</b> .....	44
<b>第三章 领队工作要领</b> .....	45
<b>培训要点</b> .....	45
<b>知识问答</b> .....	45
[问答 1] 所有旅行社都有出境游组团的权利吗? .....	45
[问答 2] 游客每年出境旅游的数量是随意的吗? 有没有限制? .....	46
[问答 3] 出境游领队在到达目的地国家前要做哪些准备工作? .....	46
[问答 4] 出境游领队应如何当好代言人? .....	47
[问答 5] 出境游领队应做好哪些工作以全面执行旅游计划? .....	49
[问答 6] 境外入出境时须办理哪些手续? .....	49
[问答 7] 各个国家(地区)办理入境手续的顺序是否相同? .....	49
[问答 8] 出境旅游说明会上应注意哪些事项? .....	49

[问答9] 出境游说明会的补充措施有哪些? .....	50
[问答10] 民航国际航班行李托运携带规定有哪些主要内容? .....	50
[问答11] 出境旅游领队如何协助游客办理乘机手续及托运行李? .....	51
[问答12] 出境游领队在提供乘机服务时应注意哪些事项? .....	52
[问答13] 出境游领队在住宿服务环节中应做好哪些服务工作? .....	53
[问答14] 出境游领队在就餐服务环节中应做好哪些服务工作? .....	55
[问答15] 出境游领队应如何指导客人境外购物? .....	55
[问答16] 为什么要支付小费? .....	56
[问答17] 游客需给境外导游和司机另付小费吗? .....	56
[问答18] 在境外出入境时需要哪些证件和手续? .....	58
[问答19] 签证知识知多少? .....	59
[问答20] 申报单知识知多少? .....	59
[问答21] 菲律宾出入境卡和海关申报单都需要填写什么内容? .....	60
[问答22] 进出新、马、泰及我国香港地区海关,应注意哪些问题? .....	60
[问答23] 境外旅游期间,如何保管现金和贵重物品? .....	60
[问答24] 在境外乘坐计程车应注意哪些问题? .....	61
[问答25] 游客在香港购物时应注意些什么? .....	61
[问答26] 境外旅游时,应如何注意交通安全? .....	62
[问答27] 领队“五会”的工作要领是什么? .....	62
<b>经典案例</b> .....	63
[案例1] 出游陷阱何其多,谨防上当慎选择 .....	63
[案例2] 境外导游购物手段透视 .....	65
[案例3] 领队严重失职,游客滞留境外 .....	67
[案例4] 旅行社不得超范围经营 .....	69
[案例5] 女领队遭遇性骚扰 .....	70
<b>思考练习</b> .....	72
<b>第四章 出境旅游业务常识</b> .....	73
<b>培训要点</b> .....	73
<b>知识问答</b> .....	73
[问答1] 出境旅游需要办理哪些手续? .....	73
[问答2] 出境旅游需要找什么样的合作旅行社? .....	74
[问答3] 参加出境旅游如何操作? .....	74
[问答4] 随父母出境游的儿童有优惠政策吗? .....	75

[ 问答 5 ] 如何申报护照? .....	75
[ 问答 6 ] 签订的旅游合同中主要包括哪些内容? .....	75
[ 问答 7 ] 游客因故退团会造成什么样的损失? .....	75
[ 问答 8 ] 在哪些情况下,由旅游者自行承担合同责任? .....	76
[ 问答 9 ] 在哪些情况下,由旅行社承担合同责任? .....	76
[ 问答 10 ] 出境旅游目的地国家的签证申办手续一样吗? .....	76
[ 问答 11 ] 申报港澳游需要办理哪些手续? .....	76
[ 问答 12 ] 如何领取申请表? .....	77
[ 问答 13 ] 什么是签证? .....	77
[ 问答 14 ] 签证的种类有哪些? .....	77
[ 问答 15 ] 填写申请表应注意什么? .....	77
[ 问答 16 ] 提交申请须准备哪些材料? .....	78
[ 问答 17 ] 如何申办加急? .....	78
[ 问答 18 ] 何时才能领取证件? .....	78
[ 问答 19 ] 哪些人须由单位出具意见并加盖公章? .....	79
[ 问答 20 ] 哪些出境事由须提交证明材料? .....	79
[ 问答 21 ] 因商务出境须提交哪些证明材料? .....	80
[ 问答 22 ] 其他出境事由须提交哪些证明材料? .....	81
[ 问答 23 ] 办理港澳游手续须携带哪些资料? .....	82
[ 问答 24 ] 港澳游费用包含的内容有哪些? .....	82
[ 问答 25 ] 前往港澳地区出入境有哪些准备工作? .....	82
[ 问答 26 ] 前往港澳地区,有哪些注意事项? .....	83
[ 问答 27 ] 前往港澳地区,有哪些常用电话? .....	85
[ 问答 28 ] 游客赴港澳之后要求食宿自理,如何办理手续? .....	85
[ 问答 29 ] 出境前有哪些准备工作? .....	85
[ 问答 30 ] 出境前的说明会有什么作用? .....	86
[ 问答 31 ] 出境之前如何购买外汇? .....	86
[ 问答 32 ] 接受 CIQ 检查是何种检查? .....	86
[ 问答 33 ] 出境旅游保健十大守则是什么? .....	86
[ 问答 34 ] 国际性传染病常识,发生的地域、症状及预防措施? .....	87
[ 问答 35 ] 你知道在外饮食的四大原则吗? .....	88
[ 问答 36 ] 中国禁止进出境的物品有哪些? .....	89
[ 问答 37 ] 中国限制进出境的物品有哪些? .....	89
[ 问答 38 ] 中国籍旅客带进物品的限量有哪些规定? .....	90



[问答 39] 赴港澳地区旅游人员所带免税物品的种类及数量如何? .....	91
[问答 40] 外汇、贵金属及其制品出入境数量有限制吗? .....	91
[问答 41] 什么是海关通道? .....	91
[问答 42] 中国海关进出境旅客行李物品申报单样式如何? .....	91
[问答 43] 境外旅游行程应包括哪些内容? .....	94
[问答 44] 泰国 7 日游的行程如何安排? .....	94
[问答 45] 欧洲五国 7 日游包含哪些行程? .....	95
[问答 46] 新马泰港澳 15 日游包含哪些行程? .....	96
[问答 47] 澳大利亚、新西兰 11 日观光游的行程如何安排? .....	97
<b>经典案例</b> .....	99
[案例 1] 都是护照惹的祸 .....	99
[案例 2] 组合成行无领队,游客境外任摆布 .....	100
[案例 3] 兑换外汇、公平交易是出境游客的法定权益 .....	101
[案例 4] 如何开好行前说明会? .....	102
[案例 5] 海啸袭来率团机智避险创奇迹 .....	103
<b>思考练习</b> .....	106
<b>第五章 目的地国家(地区)概况</b> .....	107
<b>培训要点</b> .....	107
<b>知识问答</b> .....	107
[问答 1] 香港地区概况如何? .....	107
[问答 2] 香港地区主要旅游景点有哪些? .....	109
[问答 3] 如何办理港澳地区通行证? .....	111
[问答 4] 在香港地区旅游有哪些注意事项? .....	111
[问答 5] 澳门地区概况如何? .....	112
[问答 6] 澳门地区有哪些主要游览景点? .....	113
[问答 7] 去澳门地区旅游有哪些注意事项? .....	115
[问答 8] 澳门地区出入境有什么规定? .....	116
[问答 9] 日本概况如何? .....	117
[问答 10] 日本有哪些主要旅游景点? .....	118
[问答 11] 在日本旅游有哪些注意事项? .....	121
[问答 12] 日本出入境有什么规定? .....	123
[问答 13] 新加坡概况如何? .....	123
[问答 14] 新加坡有哪些主要旅游景点? .....	124

[ 问答 15 ] 在新加坡旅游有哪些注意事项? .....	126
[ 问答 16 ] 新加坡出入境有什么规定? .....	127
[ 问答 17 ] 韩国概况如何? .....	128
[ 问答 18 ] 韩国的主要旅游景点有哪些? .....	130
[ 问答 19 ] 在韩国旅游有哪些注意事项? .....	132
[ 问答 20 ] 韩国出入境有什么规定? .....	134
[ 问答 21 ] 澳大利亚的概况如何? .....	134
[ 问答 22 ] 澳大利亚的主要旅游景点有哪些? .....	136
[ 问答 23 ] 去澳大利亚旅游有哪些注意事项? .....	137
[ 问答 24 ] 澳大利亚出入境有什么规定? .....	138
[ 问答 25 ] 马来西亚的概况如何? .....	139
[ 问答 26 ] 马来西亚的主要旅游景点有哪些? .....	140
[ 问答 27 ] 马来西亚有哪些风俗与禁忌? .....	142
[ 问答 28 ] 马来西亚出入境有什么规定? .....	143
[ 问答 29 ] 英国的概况如何? .....	144
[ 问答 30 ] 英国的主要旅游景点有哪些? .....	146
[ 问答 31 ] 英国有哪些风俗与禁忌? .....	148
[ 问答 32 ] 在英国出入境有什么规定? .....	148
[ 问答 33 ] 美国的概况如何? .....	149
[ 问答 34 ] 美国的主要旅游景点有哪些? .....	151
[ 问答 35 ] 在美国旅游有哪些注意事项? .....	152
[ 问答 36 ] 美国出入境有什么规定? .....	153
[ 问答 37 ] 法国的概况如何? .....	154
[ 问答 38 ] 法国的主要旅游景点有哪些? .....	155
[ 问答 39 ] 在法国旅游有哪些注意事项? .....	157
[ 问答 40 ] 在法国出入境有什么规定? .....	158
[ 问答 41 ] 俄罗斯的概况如何? .....	158
[ 问答 42 ] 俄罗斯的主要旅游景点有哪些? .....	160
[ 问答 43 ] 在俄罗斯旅游有哪些注意事项? .....	162
[ 问答 44 ] 在俄罗斯出入境有什么规定? .....	163
[ 问答 45 ] 领队关照:到俄罗斯旅游有哪些注意事项? .....	164
<b>经典案例</b> .....	<b>165</b>
[ 案例 1 ] 不懂境外禁忌是谁之过 .....	165
[ 案例 2 ] 60 岁以上老人团款外加价收费合理吗 .....	165

[案例3] 出境旅游应选择信誉良好的境外接待社 .....	166
[案例4] 越南人的衣、鞋、帽 .....	166
思考练习 .....	168
第六章 领队业务技巧 .....	169
培训要点 .....	169
知识问答 .....	169
[问答1] 港澳地区游,为什么有些客人要加费? .....	169
[问答2] 领队如何带好特殊团队? .....	169
[问答3] 如何申办黄皮书? .....	170
[问答4] 领队在与当地导游商谈日程时,应注意哪些方面? .....	170
[问答5] 领队在出团前为何要包装自己? .....	170
[问答6] 领队在出团前及其过程中应如何包装自己? .....	171
[问答7] 初次做领队如何填表? .....	172
[问答8] 在境外,遇到不相识的人主动与你接触应该怎么办? .....	172
[问答9] 夜间有人敲门、打电话怎么办? .....	172
[问答10] 如何正确处理与当地导游员的关系? .....	172
[问答11] 领队应如何与游客进行沟通? .....	173
[问答12] 如何面对游客的无理要求? .....	173
[问答13] 领队为何要准备一些小礼品? .....	173
[问答14] 丢失客人,领队该如何处理? .....	174
[问答15] 丢失护照,领队该如何处理? .....	174
[问答16] 丢失行李或行李破损,领队该如何处理? .....	174
[问答17] 遇到航班延误,领队该如何处理? .....	175
[问答18] 游客的登机牌丢失怎么办? .....	175
[问答19] 有游客要求提前或延迟回国或离团活动,领队该如何处理? .....	175
[问答20] 遇到游客意外伤亡,领队该如何处理? .....	175
[问答21] 遇到火灾、地震、兵变,领队该如何处理? .....	176
[问答22] 遇有私人要求携带物品出入我国海关时怎么办? .....	176
[问答23] 旅游团出现误机、误车情况时,领队应该怎么办? .....	176
[问答24] 游客在外国要求脱离团队,到异地会见亲友时怎么办? .....	176
[问答25] 在旅行期间,游客要求在当地会见亲友时怎么办? .....	177
[问答26] 客人财物在住地被盗,领队应该怎么办? .....	177

[问答 27] 如团队在香港安排有自由活动,此间领队该如何处理? .....	177
[问答 28] 领队对团队的行李保管应注意哪些问题? .....	178
[问答 29] 境外旅游领队,应提醒游客树立怎样的防盗抢意识? .....	178
[问答 30] 当地导游邀我方客人去不正当的娱乐场所时怎么办? .....	179
[问答 31] 遇到小孩、小商贩纠缠时怎么办? .....	179
[问答 32] 遇有女性尾随、纠缠时怎么办? .....	179
[问答 33] 遇到政治事件怎么办? .....	179
[问答 34] 如何提高申签效率,顺利环游世界? .....	179
<b>经典案例</b> .....	181
[案例 1] 让“烫手的山芋”早降温 .....	181
[案例 2] 旅游团队“零”购物,面对质问巧斡旋 .....	182
[案例 3] 领队竟然没有听出游客的话外音 .....	182
[案例 4] 有损旅游者权益的“行业惯例”不可为 .....	183
[案例 5] 领队与游客拼住客房的纠纷 .....	184
<b>思考练习</b> .....	185
<b>第七章 领队禁忌</b> .....	186
<b>培训要点</b> .....	186
<b>知识问答</b> .....	186
[问答 1] 领队应该了解旅游者拥有哪些权利? .....	186
[问答 2] 什么是领队出团过程中的“禁行线”? .....	187
[问答 3] 带团过程中,地陪欲拉领队合伙欺诈游客怎么办? .....	187
[问答 4] 带团过程中,领队向游客兜售物品或索要小费将受到 何种处罚? .....	187
[问答 5] 出团前,领队可否将自己是初次去某国(某地)的情况 透露给游客? .....	187
[问答 6] 境外向国内打电话、寄信应注意什么? .....	187
[问答 7] 中国公民的出国禁忌是什么? .....	187
[问答 8] 出境旅游谈话的禁忌有哪些? .....	188
[问答 9] 出境游领队的纪律是什么? .....	189
[问答 10] 了解国民出境旅游担心的问题 .....	190
[问答 11] 出境旅游大忌 .....	191
[问答 12] 办理签证的误区 .....	193
[问答 13] 来不及申请中国落地签证怎么办? .....	193

[问答 14] 申请办理落地签证需注意事项 .....	194
<b>经典案例</b> .....	194
[案例 1] 对提前统一付小费的质疑 .....	194
[案例 2] 港澳游购买免税商品须当心 .....	195
[案例 3] 管中窥豹话服务 .....	195
[案例 4] 境外游服务及导游小费 .....	198
[案例 5] 客人眼中的韩国导游 .....	200
[案例 6] 幽默“幽”出了投诉 .....	202
<b>思考练习</b> .....	203
<b>第八章 出境领队常用的英语会话</b> .....	204
<b>培训要点</b> .....	204
<b>知识问答</b> .....	204
[问答 1] 出境机场常用的指示牌有哪些内容? .....	204
[问答 2] 常用英语问候语有哪些? .....	206
[问答 3] 在机场环境中常用的情景英语对话有哪些? .....	207
[问答 4] 经过海关时常用的英语单词有哪些? .....	208
[问答 5] 海关入境时常用的英语情景对话有哪些? .....	209
[问答 6] 乘坐飞机时常用到的英语单词有哪些? .....	211
[问答 7] 在飞机上常用的英语情景对话有哪些? .....	212
[问答 8] 入住酒店常用到的英语单词有哪些? .....	213
[问答 9] 在酒店入住期间会用到哪些日常英语情景对话? .....	214
[问答 10] 旅行过程中常用的英语情景对话有哪些? .....	219
<b>经典案例</b> .....	221
[案例 1] 空乘餐饮服务常用英语情景对话 .....	221
[案例 2] 乘客晕机时的空乘服务英语情景对话 .....	222
[案例 3] 在目的地国机场的英语情景对话 .....	222
[案例 4] 中国的“翻译导游”和“不卑不亢”该改改了 .....	225
<b>思考练习</b> .....	225
<b>参考书目</b> .....	226

# 第一章 领队概述

LINGDUI GAISHU

## 培训要点

● TIXUN YAODIAN

本章通过对有关领队的概念、领队的职责、领队的素质、领队工作的特点、领队的作用及其担当领队职责所需要的条件作了全面的阐述,并对容易模糊的概念,领队与全陪的区别、外团领队与内团领队的区别等都有一定的说明。这对于初做领队或者想做领队的旅游从业人员来说,将会提供一定的帮助。

## 知识问答

[问答1] 什么是领队?

答:1997年7月实施的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》规定:“团队的旅游活动须在领队的带领下进行。”这是“领队”一词首次在国家旅游行业法规中出现。

这里主要指的是海外领队。海外领队,是经国家旅游行政管理部门批准、国际旅行社委派的出国旅游团队的专职服务人员,代表该旅行社,全权负责旅游团在境外的旅游活动。

[问答2] 境外旅行社对领队的称谓知多少?

答:境外旅行社对“领队”的叫法多种多样,并不相同,有“Tour Leader”、“Tour Escort”、“Tour Conductor”、“Tour Manager”等多种称呼。在日本的旅行社,领队被称为“随员”。

对领队的各种不同的称呼,显示出人们对领队功能的认识略有偏差。“Tour

Leader”和“Tour Manager”的称呼,倾向于领队对旅游团的责任;“Tour Escort”、“Tour Conductor”和“随员”的称呼,则更倾向于领队的服务功能。

各国的领队虽然名称不同,但所从事和承担的工作却大致一样。领队作为出境旅游团的带队人,受旅行社指派,所要完成的都是要保证旅游团平稳运行的工作。

目前国内领队人才是比较缺乏的,很多经营出境旅游业务的国际旅行社,甚至不惜重金聘请港台地区退役老导游员为领队。这样做,尽管不排除有考虑到运作简便等因素存在,但国内高素质领队人才稀少恐怕也是不争的事实。

### [问答3] 领队产生的背景知多少?

答:领队在中国的产生,是与其出境旅游的开办和发展分不开的。在过去的20多年中,由于一直是优先考虑发展入境旅游,即将有限的旅游设施优先用于接待海外旅游者,为此,在旅游行业的人力资源储备方面,也是以培养接待海外旅游者的导游翻译人才为主,对为本国公民出境旅游提供专业服务的领队人员的培训却很少涉及。所以,在20世纪90年代以前,尽管业内接待了大量海外旅游团队,且与这些客源地组团旅行社派遣的领队(似乎不是导游员的“特殊导游员”)异常熟悉,但我国却一直没有真正的专业领队产生。

在20世纪80年代初期兴起的内地居民港澳游的基础上,1990年国家始同意开办公民出国探亲旅游项目。1991年方有第一个出国探亲旅游团成行。直至1997年7月1日,才颁行《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》,正式准许中国公民自费出境旅游,并明文规定:“团队的旅游活动须在领队的带领下进行。”迟至2001年12月12日,国务院终于原则通过了《中国公民出国旅游管理办法》。至此,旅游业务由入境旅游、国内旅游和出境旅游形成的三足鼎立之势方才基本确立。

中国出境旅游主要由港澳游、出国游和边境游三大板块组成。它对于普通民众而言,是一种新的消费和享受闲暇方式,一经开办,即迅速迎合了国内旅游市场的需求,成为我国一个在较长时期内仍将持续升温的消费热点,并为旅游业增添了新的活力,提供了广阔的发展空间。

由于我国存在巨大的、长期被压抑的出国旅游需求,故出境旅游在国内业务发展很快,参加人数也增长迅猛,并在某种程度上已经成为业内很多旅行社在经营上的新的兴奋点和利润增长点,甚至流行这样一种说法:“国内旅游忙断腿,不如出境旅游赚一回。”其营利能力之强可见一斑。

在出境旅游经营资格的监控方面,我国直至2002年才一改过去的相对垄断为对内的基本放开,并将具有该项业务经营资格的旅行社数目扩展到占全国国际