

国家示范性高职院校建设项目成果工学结合课程教材

导游业务实训



DAOYOU YEWU SHIXUN

主编 安乐 文云



西北农林科技大学出版社



国家示范性高职院校建设项目成果工学结合课程教材

导游业务实训

主编 安 乐 文 云

西北农林科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务实训 / 安乐, 文云编著. 西北农林科技大学出版社, 2010.3
ISBN 978 - 7 - 81092 - 443 - 6

I. ①导… II. ①安… ②文… III. ①导游—基本知识 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 042805 号

导游业务实训

安 乐 文 云 主 编

出版发行	西北农林科技大学出版社		
地 址	陕西杨凌杨武路 3 号	邮 编	712100
电 话	总编室:029 - 87093105	发行部:	87093302
电子邮箱	press0809@163.com		
印 刷	西安华新彩印有限责任公司		
版 次	2010 年 6 月第 1 版		
印 次	2010 年 6 月第 1 次		
开 本	787 mm × 1092 mm 1/16		
印 张	13.25		
字 数	306 千字		

ISBN 978 - 7 - 81092 - 443 - 6

定价:23.00 元

本书如有印装质量问题,请与本社联系

前 言

近年来,随着旅游业的发展,导游队伍日益壮大。导游员作为旅游产品的最终实现者,其服务在整个旅游服务工作中居于主导和支配地位,是旅游服务的灵魂。多年的科研实践成果表明,一个地方导游服务质量的高低直接影响区域旅游业的可持续发展。为了使新入职的导游熟知导游业务情况,使已带团的导游继续加强服务技能技巧,以满足和适应现代旅游业的需要,我们与行业及企业的专家合作编写了这本《导游业务实训》教材。

本书基于导游岗位工作过程,以旅游行业企业发展需要和完成导游工作岗位所需的基本技能为依据,强调实用性和可操作性。内容包括:导游规范服务训练、导游服务技能训练、导游应变能力训练及导游才艺训练四大模块。在每个模块里还包括多个项目及任务,每个任务完成后都设有实训项目,对所学技能进行测试和强化。同时,为了使学习者能更深入的理解旅游行业相关知识,我们还配备了“知识链接”。本书既可作为高职高专旅游院校的教材,也可作为本行业相关服务人员的学习参考用书。

本书主编安乐,文云;参编人员有:赵筱晗、王璞、张振刚、奚刚。

在编写教材的过程中,我们参阅了全国范围内同类型其他优秀著作与教材,在此,谨向给我们提供过智力援助的专家学者们表示深深的敬意!限于水平,加之时间紧迫,不足之处诚望读者批评、指正。

编 者

2009 年 7 月

目 录

模块一 导游规范服务训练

项目一 领队规范服务训练

- 任务一 出团前的工作准备
- 任务二 中国出境和他国的入境
- 任务三 领队在境外带团期间服务
- 任务四 他国离境以及中国入境
- 任务五 后续工作

项目二 全陪导游规范服务训练

- 任务一 服务准备
- 任务二 首站接团服务
- 任务三 入店服务
- 任务四 核对、商定日程
- 任务五 各站服务
- 任务六 离站服务
- 任务七 途中服务
- 任务八 抵站服务
- 任务九 末站服务
- 任务十 善后工作

项目三 地陪导游规范服务训练

- 任务一 服务准备
- 任务二 接站服务
- 任务三 入店服务
- 任务四 核对、商定日程
- 任务五 参观游览服务
- 任务六 娱乐、购物等其他服务
- 任务七 送站服务
- 任务八 善后工作

项目四 景区(点)导游规范服务训练

- 任务一 准备工作
- 任务二 导游服务

任务三 送别服务

模块二 导游带团技能训练

项目一 导游带团技能训练

- 任务一 导游主导地位 and 形象塑造
- 任务二 导游的心理服务技能
- 任务三 导游人员的协作技能
- 任务四 重点游客的接待技能

项目二 导游语言技能训练

- 任务一 导游口头语言表达技能
- 任务二 导游态势语运用技能

项目三 导游讲解技能训练

- 任务一 自然景观讲解技能
- 任务二 人文景观讲解技能
- 任务三 常用的导游讲解技巧

模块三 导游应变能力训练

项目一 常见事故与问题处理能力训练

- 任务一 业务事故的处理与预防
- 任务二 活动日程与计划变更的处理
- 任务三 个人事故处理
- 任务四 安全事故的处理
- 任务五 旅游者患病处理

项目二 旅游者特殊要求处理能力训练

- 任务一 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理
- 任务二 游客要求亲友随团活动的处理
- 任务三 要求导游转递物品的处理
- 任务四 游客要求中途退团的处理
- 任务五 外国游客要求延长在中国旅游期限的处理

模块四 导游才艺训练

项目一 个人才艺

项目二 娱乐游戏

参考文献

■ 模块一 ■ ■ ■ ■ ■

导游规范服务训练

项目一 领队规范服务训练

任务一 出团前的准备工作

训练目标

通过本任务的训练,使学生学会领队出团前的服务准备工作,并具有召开行前说明会的能力。

情景

假设你是甘肃康辉国际旅行社日语导游,2009年5月8号将带西北师范大学附属中学的老师及其家属共计16人赴日本旅游。旅行社把出团行程计划及相关资料交给你,请你接受此任务(行程计划及游客资料见表1-1-1,1-1-2)。

任务提出

当你接受带团任务后,应如何做好本次出团的准备工作?

任务分析

在接到工作任务后,应认真分析出团计划中的信息,开好行前说明会,做好业务、物质等方面的准备工作。

任务实施

子任务一 业务准备

步骤一:及时与旅行社计调人员联系,约定时间听取其介绍团队情况,从中获取重要信息。

表 1-1-1 出团行程计划

日期	都市	交通	日 程	膳食
第一天	兰州 北京 大阪	飞机 巴士	航班: 兰州—北京(首都机场), 航班号 MU2411 (08:40—10:40), 北京(首都机场)—大阪, 航班号 JL786 (14:00—17:40), 首都国际机场集合, 搭乘航班飞往日本大阪后, 由日本地接导游接待大家到机场酒店休息。 入住: 关西机场酒店	晚 ×
第二天	大阪 神户	专车	早餐后前往游览幕府将军丰臣秀吉建于 15 世纪的【大阪城公园】(游览时间: 60 分钟左右) (不登城), 之后前往大阪最大规模及最繁华的【心斋桥商业街, 日本桥电器街】(游览时间: 90 分钟左右), 上海新天地午餐 30 分钟后前往魅力都市——神户。自费项目: 有意的客人可以体验新干线(新大阪—新神户)(游览时间: 14 分钟左右) ¥3500 日元。抵达后神户市区游览【神户中华街(游览时间: 50 分钟), 美利坚公园等(游览时间: 30 分钟左右)], 晚餐敬请各位自由享受神户美食。自费项目: 有意者可以自费参加【神户湾夜景游轮(游览时间: 105 分钟左右)], 欣赏令人感动的日本三大夜景之一的神户夜景。 入住: 神户市区酒店	早 ● 中 ● 晚 ×
第三天	神户 京都 箱根	专车	早餐后前往日本千年古都—京都, 参观游览【平安神宫外苑(游览时间: 30~40 分钟)], 【西阵织和服会馆】欣赏精美和服秀(游览时间: 35~40 分钟), 品尝了精美的日式午餐后(时间: 35~40 分钟), 乘坐专车前往日本著名的温泉游览胜地——箱根, 随后前往温泉酒店, 品尝日式美食并体验日式温泉。 入住: 日式温泉酒店	早 ● 中 ● 晚 ●
第四天	箱根 横滨	专车	早餐后游览【芦之湖】(游览时间: 15~20 分钟), 以【富士山】为其背景, 山色绝美, 是唯美的湖滨游乐区, 湖山相映、青松翠杉, 景致十分怡人。游览为了表达日本人对战争的控诉、祈求世界和平的愿望而修建的【平和公园】(游览时间: 30~40 分钟), 这里也是远观富士山的最佳地点, 园内最为著名的莫过于一座来自印度的舍利白塔。游览【“地狱”大涌谷】(游览时间: 40 分钟左右): 白烟弥漫、硫磺刺鼻、地热喷涌, 堪称为世界一大奇迹, 此外可自费品尝火山熏陶的长寿蛋——黑玉子蛋。远眺日本最高峰——【富士山】(游览时间: 40~60 分钟), 零距离接触日本最高峰——富士山(¥3500 日元)或者一	早 ● 中 ● 晚 ●

续 表

日期	都市	交通	日 程	膳食
			合目+忍野八海(看天气而定,有时富士山上不去)。随后前往横滨,游览【中华街】及【山下公园】(游览时间:40~60分钟)。游毕后前往东京繁华时尚购物圣地【新宿】,登【新宿都厅】(游览时间:30~40分钟)饱览东京全貌。然后前往东京【永山电器产品专卖店】(游览时间:40~50分钟)自由选购各种名牌电气及电子用品,游览【代雅免税店】(游览时间:50~60分钟)。 入住:横滨市区酒店	
第五天	横滨 东京	专车	早餐后前往日本天皇居所【皇宫外苑,二重桥】(游览时间:30~40分钟)参观留影,之后参观东京都市内最古老的寺院——【浅草雷门观音寺】(游览时间:30~40分钟)。乐乐港购物城(人数20人以上的团必须加进去,20人以下团不用加进去)(游览时间:90分钟),下午前往【东京迪斯尼乐园】(游览时间:4个小时左右),途中远眺东京湾迷人景色及浪漫彩虹桥,自费畅游占地25万平方米的童话游乐世界,重温童年欢乐;(自费8500日元/成人;6900日元/12岁以下儿童)。乐园内有美国开拓时代的西部乐园、冒险与传奇的探险乐园、梦与童话世界的梦幻乐园、宇宙与未来世界的未来乐园,缆车绕全境的迷你火车到达惊险恐怖的鬼屋,由加勒比海海盗船探险到达非洲丛林寻幽冒险,还有那举世无匹的360度立体电影,使您完全享受无限惊奇欢乐,陶醉在梦幻世界的气氛中。不去的客人可以继续留在乐乐港购物城。 入住:成田机场酒店	早● 中× 晚×
第六天	东京 北京	飞机 巴士	早餐后,由领队带领从成田国际机场乘机返回北京,再转机返回兰州;结束愉快的日本之旅。	早●

表 1-1-2 游客资料表

序号	姓名		性别	证照号码	职业	备注
	中文	汉语拼音				
领队	李娟	Li Juan	F	××××××××××××××××	领队	住单间
01	王××	Wang × ×	M	××××××××××××××××	教师	住单间
02	杨××	Yang × ×	M	××××××××××××××××	教师	
03	史××	Shi × ×	F	××××××××××××××××	银行职员	

续 表

序号	姓名		性别	证照号码	职业	备注
	中文	汉语拼音				
04	崔 × ×	Cui × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	
05	韩 × ×	Han × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	与 7、11 号一家
06	秦 × ×	Qin × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	
07	何 × ×	He × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	小学生	
08	郭 × ×	Guo × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	会计师	
09	樊 × ×	Fan × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	与 3 号为夫妻
10	李 × ×	Li × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	
11	芦 × ×	Lu × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	医生	
12	伏 × ×	Fu × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	与 8 号为夫妻
13	牛 × ×	Niu × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	
14	梁 × ×	Liang × ×	M	× × × × × × × × × × × × × × × ×	公司经理	与 6 号为夫妻
15	赵 × ×	Zhao × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	
16	朱 × ×	Zhu × ×	F	× × × × × × × × × × × × × × × ×	教师	

步骤二:研究旅游团情况。

1. 团队构成的大致情况

该团主要由教师组成,游客人数 16 人加领队 17 人,家庭有四队,其中有一个小学生。

2. 团内重点团员的情况

其中王 × × 为该校校长,是团内重要的客人。

3. 团队的完整行程(见表 1-1-1)

4. 团员特别要求

有一家三口需住一起,一张单人床。

5. 行前说明会时间

行前说明会将在团体出发前的一周召开。

6. 出境旅游行程信息

(1) 旅游线路、时间和景点

此团为六日五晚日本游经典行程,可参观游览大阪、神户、京都、箱根、横滨、东京等日本著名城市,可参观心斋桥商业街,日本桥电器街选购各种名牌电气及电子用品,并体验新干线(新大阪—新神户),欣赏精美和服秀,品尝日式美食并体验日式温泉,远眺日本最高峰——富士山,还前往东京迪斯尼乐园重温童年欢乐。

(2) 交通工具的安排

全程四飞:即从兰州—北京和北京—大阪,东京—北京和北京—兰州。在日本国内是豪华专用旅游巴士。

(3) 食宿标准 / 档次

全程 3~4 星级酒店双人间(温泉酒店 2~4 人一间)。酒店内用早餐,每餐 10 菜一汤。

(4) 购物娱乐安排以及自费项目

旅行社安排如:心斋桥商业街,日本桥电器街,东京新宿、永山电器产品专卖店等购物点。在神户自费项目:体验新干线(新大阪—新神户)、神户美食及神户夜景;在箱根可自费品尝火山熏陶的长寿蛋——黑玉子蛋等。

(5) 团费包含项目

往返国际机票、签证费、出境机场税、全程 3~4 星级酒店双人间(温泉酒店 2~4 人一间)、行程中所列用餐、境外交通、游览观光景点门票、中日文专职导游。

(6) 组团社与地接社的联系人及其联系方式

中国导游:李娟 138 × × × × × × × ×

日本导游:中田 × × 080 - 309775646

步骤三:制作团队分房表。

表 1-1-3 团队分房表

房间号	客人序号	游客姓名
× × × (单人间)	领队	李娟
× × × (单人间)	01	王 × ×
× × × (大床房)	05、07、11	韩 × ×、何 × ×、芦 × ×
× × × (双人间)	03、09	史 × ×、樊 × ×
× × × (双人间)	08、12	郭 × ×、伏 × ×
× × × (双人间)	06、14	秦 × ×、梁 × ×
× × × (双人间)	02、04	杨 × ×、崔 × ×
× × × (双人间)	10、13	李 × ×、牛 × ×
× × × (双人间)	15、16	赵 × ×、朱 × ×

注:此团共需客房 2 个单人间+7 个双人间,其中 1 间是大床房。

步骤四:核对各种票据、表格和旅行证件。

1. 护照与机票核对

2. 机票与行程核对

包括国际段和国内段行程、日期、航班、间隔时间等。

3. 护照与《团队名单表》各项一一核对

4. 护照内容核对

子任务二 开好出国前的说明会

步骤一:代表旅行社致欢迎辞;

为了表现旅行社对团队的重视和关心,团队出境前的说明会最好邀请出境部经理主持,重要的团队可邀请总经理参加并讲话。

[示例]

尊敬的各位团友:

大家好!

首先欢迎和感谢大家参加由我们甘肃康辉国旅组织的这次日本5晚6日经典游,我是这次日本之旅的领队——李娟。在这5晚6日的行程中由我来为大家提供全程陪同服务,非常真诚地希望能得到游客朋友的支持与配合,也希望在这次的游程中请大家务必遵守约定的时间,遵守当地的法律法规,尊重当地的习俗,切实保证安全。我会尽全力做好工作,为大家服务好!在这里先预祝大家有个开心愉快的日本之旅!谢谢!

步骤二:旅游行程说明;

对这几天的行程作以说明。与游客核对行程计划,有条件的还可做成幻灯片或影碟适当放映。

步骤三:介绍旅游目的地国家(地区)基本情况及风俗习惯;

与日本人约会要提前5~10分钟到达为好,不能失约。有事应先通知,贸然登门会被视为极不礼貌的行为。在接待客人时,不习惯以烟待客。赠送或接受礼物时要用双手。日本人不喜欢紫色,忌讳绿色,忌讳狐狸,獾及荷花。菊花和带有菊花图案的物品不能随意送人,因为是皇室家族的标志。日本人不喜欢偶数而对奇数颇有好感。日本人喜口味清淡、味鲜带甜的菜肴。日本茶道盛行,日本人普遍喜欢饮茶。

步骤四:提出要求,讲清注意事项;

1. 日本入境时实行提供指纹和拍摄面部照片,然后接受入境的审查。若拒绝提供指纹和拍摄面部照片,将不让其入境,令其离开日本,造成此后果责任自负。

2. 拨打国际电话,请先拨以下号码001(KDD),0041(ITJ)或0061(IDC)再拨兰州号码,公用电话几乎到处都有,非常便利。黄色和绿色电话使用10日元和100日元的,红色电话则只使用10日元硬币,绿色电话还可以使用电话卡。

3. 财物保管:日本是治安很好的国家,但观光时请不要把贵重物品带在身上,建议将护照、珠宝、现金等贵重物品存在饭店的保险箱内。

4. 自由活动:赴日旅游日程安排上禁止自由活动。散团后自由活动时请结伴而行,尽量不要单独行动,不要去僻静的地方。

5. 应注意的礼节与习惯:乘坐滚梯时应靠左站立,将右侧让给赶路的人。早上第一次见面的人应说:早上好,晚上分开时要说:辛苦了。

6. 入住日式旅馆说明:日式旅馆榻榻米房间为四人一间。(洋室为两人一间)白天是起居室,晚间为卧室。由旅馆店员为您准备专用被褥。

7. 泡温泉的说明:各种温泉对治疗肌肉酸痛,背痛等疾病及美容都极为有效。泡温泉前需在淋浴处先将身体冲洗干净,然后入浴。温泉温度都很高,故一次不要泡过长时间。

间,10 分钟左右为宜。酒后及有心脏病,身体虚弱者禁止入浴,否则后果自负。

8. 购物:在大型综合商场购买 10 000 日元以上商品当日持本人护照可返还 5% 消费税。退税在商场的退税柜台进行,当天退税。

9. 车站、餐厅等标有“契烟所”则表示吸烟处,“终日禁烟”则表示此处不得吸烟。

10. 交通:日本的交通规则是车行左侧,人行右侧。在日本,人们都非常遵守交通规则,不遵守交通规则非常危险。另外,在上台阶特别是乘自动扶梯时,请一定遵守左行(东京地区)右行(大阪)的习惯。东京的士起价 660 日元,里程表每跳一次加收 90 日元,晚上 11:00 点—清晨 05:00 加收 30%。

步骤五:落实有关分房、交款、特殊要求等事项;

在说明会上应落实分房、国内段返程机票是否已定或是否交款,机场建设费包括是否有单项服务等特殊要求,是否有回民素食问题等。

步骤六:行前说明会补救。

1. 给未能出席的游客打电话

对因故未能前来参加行前说明会的游客,领队或旅行社计调人员应记录下来,做好补救工作。作为领队要负责打电话与未能出席行前说明会的游客进行联络沟通。一定要通知到每一位游客,要将行前说明会上所讲的主要内容告诉他们,尽量避免耽误全团的行程。

2. 将应发给游客的物品带给游客

行前说明会上发给游客的团队标志、胸牌、太阳帽和折叠包等物品,应由领队带到集合地点发给未能出席会议的游客。

子任务三 物质准备

步骤一:出团所需的证件机票及业务资料准备;

1. 证件和机票的准备

全团的护照及机票都会由旅行社计调人员转交到领队手上。领队要携带全团的护照及机票,护照最好按照顺序排列,并用橡皮筋捆扎好,一直到机场临近办理登机手续的时候才能发给游客。

2. 《中国公民出国旅游团队名单表》准备

出境时必须携带《中国公民出国旅游团队名单表》(见表 1-1-4),并准备几份复印件。

表 1-1-4 中国公民出国旅游团队名单表

组团社序号: 团队编号 0905 - GSKH - 0508 年份:2009
领队姓名:李娟 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	李娟	Li Juan	F	× × × × × ×	× ×	× × × × × × × × × ×	× × × × × × × × × ×

续 表

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					
1	王 × ×	Wang × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
2	杨 × ×	Yang × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
3	史 × ×	Shi × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
4	崔 × ×	Cui × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
5	韩 × ×	Han × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
6	秦 × ×	Qin × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
7	何 × ×	He × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
8	郭 × ×	Guo × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
9	樊 × ×	Fan × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
10	李 × ×	Li × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
11	芦 × ×	Lu × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
12	伏 × ×	Fu × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
13	牛 × ×	Niu × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
14	梁 × ×	Liang × ×	M	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
15	赵 × ×	Zhao × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×
16	朱 × ×	Zhu × ×	F	× × × × × × × ×	× ×	× × × × × × × ×	× × - × × - × ×

3. 《出境旅游行程表》准备

要确认领队手中的《出境旅游行程表》与游客手中的完全一致。通常境外的接待旅行社对组团社的团队日程会有一个最后确认传真,领队应复印下来放到出团所需的资料中来。在抵达目的地国家办理入境手续时,这份团队行程及团员名单的传真复印件对顺利完成入境手续很有帮助。

4. 分房名单准备

5. 境外接待社联系方式及联系人信息准备

(1) 负责境外接待的旅行社的名称:日本全日空旅行社

(2) 境外接待旅行社经理及旅行社计调人员的姓名及联系方式

正野 × × 080 - 3219 × × × × ×

(3) 境外旅行社办公室联系电话: 03 - 3591 - 8403

(4) 导游姓名、性别及联系电话

中田 × × 男 080 - 309775646

6. 其他与带团工作密切相关的必备物品准备

领队证、领队名片、旅行社的领队旗、公司胸牌、旅行社托运行李不干胶标签、行李牌、旅行包、必备现金、旅游服务质量评价表、入境检疫卡、出入境卡。

步骤二: 辅助用品及相关资料准备;

地图、记事本、旅游书籍、手机(电池、充电器)、手电筒、选择合适的太阳镜、笔、计算器等。

步骤三: 个人的生活必需品准备;

1. 服装准备及日用品准备

领队应该有一套正式的服装, 其他可多准备一些休闲类服装。国外的许多饭店通常没有为游客准备牙膏、牙刷、剃须刀以及洗发液、拖鞋等一次性用品, 因而需要领队事先加以准备。

2. 常用药品准备

准备一些感冒药、肠胃药、体温表、风油精、乘晕宁、消炎药、创可贴、纱布等, 做到有备无患。

知识链接

团队签证(或另纸签证)

团队签证又称另纸签证, 通常只是一张有签证效用的纸质证明, 使馆签发时会将其附在全团某一位团员的护照上(通常会定在领队的护照上), 而其他团员的护照上面并没有任何签证的印记。另纸签证上面列明所有获得签证人员的名单, 出境时须按照顺序排队。

如何办理内地去香港所需的港澳通行证

内陆去香港需要办理港澳通行证, 可以通过当地旅行社办理或本人去户口所在地的公安局出入境管理科进行办理。赴香港或澳门旅游, 需申办《中华人民共和国往来港澳通行证》和相应签注。参加港澳旅行团赴香港或澳门旅游的, 到当地有权组团赴港澳游的旅行社直接申请证件及签注或单独申请签注。旅行社须提交该社全额费用发票原件及复印件申请。签注的首次进入截止期限是自签注签发之日起 3 个月有效。个人赴港澳地区旅游不需要任何材料, 可申请访问签注, 由本人到公安出入境管理机构提交填写完整的《申请表》和本人的身份证、户口簿原件及 A4 规格的复印件, 贴近期 2 寸淡蓝色背景彩色证件照 1 张; 签发 3 个月有效的一次、二次往返签注, 每次停留期为 7 天。

实训项目

由学生扮演领队, 其他同学扮演即将出国旅游的游客, 在教室召开出国行前说明会, 演练后教师点评。

任务二 中国出境和他国的入境

训练目标

通过本任务的训练,使学生学会领队带团出入境的技能和飞行途中领队服务技能。

情景

现在是 2009 年 5 月 8 日的 11:00,你所带团队已乘 MU2411 号航班由兰州中川机场来到了北京首都国际机场,准备乘 JL786 于当日 14:00 由北京飞往日本大阪。

任务提出

你即将带客人乘坐飞机出国,应如何做好本次团队的出境工作和日本的入境工作呢?

任务分析

你带领 16 名中国游客从中国(北京)出境前往日本,主要的工作包括:经过海关、办理登机、卫生检疫、边防检查、安检等多道手续才能出境离开中国,又需要几乎同样多的手续才能入境进入旅游目的国(日本大阪)。

任务实施

子任务一 办理中国出境手续

步骤一:登机前集合;

现在距登机还有一定时间,可让游客在机场内自由活动(午餐自理),确定 12:50 在“机场的出境大厅 2 号门内”集合,领队应提前在集合地点竖起领队旗等待游客,为已经到达的游客签到。

步骤二:办理海关申报;

1. 领队向海关柜台索取《中华人民共和国海关出境旅客行李物品申报单》(见表 1-2-1),发给需要申报的游客,并指导游客正确填写,如实申报。

2. 带领游客办理海关申报。游客携带填写完成的《中华人民共和国海关出境旅客行李物品申报单》到海关申报柜台,交验本人护照,经海关人员对申报物品进行实物检验后,盖章准予放行。