

出境旅游领队考试与培训用书

出境族游 领队实务

CHUJING LUYOU
LINGDUI SHIWU

北京市旅游局 编



旅游教育出版社



出境旅游领队考试与培训用书

出境旅游领队实务

北京市旅游局 编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:陈 霁 韩同春

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队实务/北京市旅游局编. - 北京:旅游教育出版社,
2002.8

出境旅游领队考试与培训用书

ISBN 7-5637-1061-2

I. 出… II. 北… 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(2002)第 063295 号

出境旅游领队考试与培训用书

出境旅游领队实务

北京市旅游局 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)
E-mail	tepx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/18
印 张	26.75
字 数	283 千字
版 次	2002 年 8 月第 1 版
印 次	2002 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	46.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编 委 会

主 任：于长江 杜 江

副 主 任：马树群 张 辉 韩玉灵 孙佳莉 郑建平

执行主编：韩玉灵

编 委 （以姓氏笔划为序）：

王苏琪 王健民 朱永德

李 京 刘雁安 张 华

张晓君 崔炳泰

编 务：于迎军 王焱彤 许红隽 严娥娃

前 言

随着我国改革开放的进一步深化,国家批准的旅游目的地国家(地区)逐渐增加,中国公民出境旅游活动规模迅速扩大。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、更新的要求。为了适应形势发展的需要,北京市旅游局组织有关专家和学者编写了《出境旅游领队实务》一书,作为出境旅游领队资格考试及培训的辅导教材。

本书包括领队业务及相关政策法规、旅游目的地国家(地区)知识和领队常用英语等三个方面的内容。本书重点介绍了领队人员必须具备的基本知识,内容简洁,实用性强,是一本实用型的领队业务手册。

王苏琪编写了绪论部分,张华编写了领队业务部分,韩玉灵、郑晶、姚睿编写了法规部分,李宏、王起静、刘俊伟、李莉编写了目的地国家(地区)知识部分,夏长虹编写了常用英语部分。此外,郭赤婴、牛越胜、于迎军等也参加了编写,郭庆承担了部分文稿的整理工作。参加审稿的有王健民、朱永德、李京、刘雁安、张晓君、崔炳泰等同志。

在本书的编写出版过程中,得到了北京第二外国语学院、旅游教育出版社有关同志的大力支持和帮助,在此一并致谢。由于编写时间仓促,教材中难免有疏漏、错误之处,恳请读者指正。

《出境旅游领队实务》编写委员会

2002年8月

目 录

绪论	(1)
一、中国出境旅游市场的演变	(1)
二、我国的出境旅游政策	(3)
三、出境旅游产品的发展	(4)

第一编 领队业务及相关法规

第一章 领队概述	(7)
一、领队的概念及素质要求	(7)
二、领队的职业道德	(12)
三、领队的职责及领队的工作特点	(15)
第二章 领队工作流程	(18)
一、出发前的准备	(18)
二、出团说明会	(20)
三、出入境手续的办理	(25)
四、实施旅行计划	(28)
五、散团及出团情况汇报	(29)





第三章 出入境票证业务	(30)
一、出入境证件的类别	(30)
二、中华人民共和国普通护照的办理	(31)
三、签证的办理	(35)
四、机票业务	(39)
五、往来港澳特别行政区	(46)
六、购汇业务	(47)
第四章 领队服务技巧	(48)
一、领队与目的地导游的沟通	(48)
二、领队与游客的沟通	(49)
三、部分国家及地区海关规定及注意事项	(49)
四、指导购物	(62)
五、支付小费	(65)
第五章 领队特殊问题处理	(67)
一、在机场办理手续时可能发生的问题及其处理	(67)
二、办理出入境手续时可能遇到的情况及其预防	(69)
三、随机行李可能发生的问题及其处理	(70)
四、用餐、住宿中可能遇到的情况及其处理	(71)
五、观光活动中可能遇到的情况及其处理	(72)
六、票证丢失及其处理	(74)
七、紧急事件的类别及其处理	(76)
八、急救小常识	(78)
第六章 旅游相关法规	(82)
一、合同法法律规定	(82)
二、中国公民出入境管理法律制度	(92)
三、国际航空运输规则	(109)
四、消费者权益保护法律制度	(124)
第七章 旅游专业法规	(136)

一、旅行社管理法规制度	(136)
二、中国公民出国旅游管理制度	(151)
三、旅游保险制度	(165)
四、解决旅游纠纷的制度	(179)
第八章 旅游目的地法规	(196)
一、香港与澳门特别行政区基本法	(196)
二、目的地国家(地区)相关法律规定	(210)

第二编 中国公民自费出境旅游目的地国家(地区)

第一章 香港(地区)	(225)
一、香港基本情况	(225)
二、主要景点	(227)
第二章 澳门(地区)	(231)
一、澳门基本情况	(231)
二、主要景点	(233)
第三章 韩国	(237)
一、韩国基本情况	(237)
二、主要旅游城市与景点	(239)
第四章 日本	(245)
一、日本基本情况	(245)
二、主要旅游城市与景点	(247)
第五章 新加坡	(257)
一、新加坡基本情况	(257)
二、主要旅游城市与景点	(258)
第六章 马来西亚	(262)
一、马来西亚基本情况	(262)
二、主要旅游城市与景点	(264)





第七章 泰国	(275)
一、泰国基本情况	(275)
二、主要旅游城市与景点	(277)
第八章 菲律宾	(288)
一、菲律宾基本情况	(288)
二、主要旅游城市与景点	(290)
第九章 文莱	(295)
一、文莱基本情况	(295)
二、主要旅游城市与景点	(297)
第十章 印度尼西亚	(299)
一、印度尼西亚基本情况	(299)
二、主要旅游城市与景点	(301)
第十一章 越南	(310)
一、越南基本情况	(310)
二、主要旅游城市与景点	(311)
第十二章 柬埔寨	(316)
一、柬埔寨基本情况	(316)
二、主要旅游城市与景点	(317)
第十三章 缅甸	(321)
一、缅甸基本情况	(321)
二、主要旅游城市与景点	(322)
第十四章 老挝	(326)
一、老挝基本情况	(326)
二、主要旅游城市与景点	(328)
第十五章 尼泊尔	(330)
一、尼泊尔基本情况	(330)
二、主要旅游城市与景点	(331)
第十六章 澳大利亚	(343)

一、澳大利亚基本情况	(343)
二、主要旅游城市与景点	(345)
第十七章 新西兰	(353)
一、新西兰基本情况	(353)
二、主要旅游城市与景点	(354)
第十八章 埃及	(358)
一、埃及基本情况	(358)
二、主要旅游城市与景点	(360)
第十九章 土耳其	(366)
一、土耳其基本情况	(366)
二、主要旅游城市与景点	(367)
第二十章 马耳他	(372)
一、马耳他基本情况	(372)
二、主要旅游城市与景点	(373)
第二十一章 德国	(377)
一、德国基本情况	(377)
二、主要旅游城市与景点	(379)



第三编 出境旅游领队常用英语

第一章 一般问候	(387)
第二章 在机场	(388)
一、英语会话	(388)
二、常用单词	(390)
第三章 在海关和移民局	(391)
一、英语会话	(391)
二、常用单词	(392)
第四章 乘飞机	(397)



一、英语会话	(397)
二、常用单词	(399)
第五章 在酒店	(401)
一、英语会话	(401)
二、常用单词	(404)
第六章 在餐厅	(406)
一、英语会话	(406)
二、常用单词	(408)
第七章 旅行过程中情景英语	(410)
第八章 旅游目的地国家(地区)、主要城市及 景区景点	(413)
参考文献	(416)

绪 论

 旅游活动中,通常将一个国家的居民跨越国境到另一个国家的旅游活动称之为出境旅游。

中国的出境旅游,是指中国公民自己支付费用,由经国家旅游行政主管部门批准特许经营中国公民自费出国旅游业务的旅行社组织的,以旅游团的方式,跨越国境和某些特定的界线到其他国家或特定行政区域的旅游活动。由港澳旅游、边境旅游和出国旅游三大部分组成。港澳旅游,是指组织内地居民以旅游团的方式前往香港、澳门地区旅游的活动。边境旅游,是指组织和接待我国及毗邻国家的公民、集体从指定的边境口岸出入境,在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。出国旅游,是指前往经国家批准的中国公民自费出国旅游目的地国家旅游的活动。

始于 1983 年 11 月的中国公民自费出境旅游活动,随着国家改革开放政策的实施和国民收入的提高,呈现出良好的发展势头。

一、中国出境旅游市场的演变

中国公民出境旅游活动的开展只有短短的十几年的历史,经历了一个从无到有、从“探亲旅游”到“公民自费出国旅游”的发展过程。国家旅游局的统计资料显示,2000 年,中国公民出境





人数达到了 1047 万人次,其中经旅行社组织的出境旅游人数为 430 万人次(包括一日游)。根据世界旅游组织的预测,2020 年中国公民出境旅游将达到 1 亿人次,占世界总量的 6.2%,成为仅次于德国、日本和美国的世界第四大旅游客源输出国。

中国公民出境旅游市场十几年的发展历史,可以分为几个发展阶段。1983 年,广东省率先开放本省居民赴香港地区探亲,由此拉开中国出境旅游的序幕。1984 年 3 月 22 日,国务院批准了由国务院侨务办公室、港澳事务办公室和公安部联合上报的《关于拟组织归侨、侨眷和港澳台眷属赴港澳地区探亲旅行团的请示》的报告,开放内地居民赴港、澳探亲旅游。由此,中国公民自费出境旅游市场正式启动。

1987 年的 11 月份,国家旅游局会同国家对外经济贸易部联合下发了《关于拟同意辽宁省试办丹东至新义州自费旅游事》的文件,批准了丹东市对朝鲜新义州市的一日游活动,并授权由中国国际旅行社丹东支社承办经营。从此,边境游活动作为出境旅游的一种重要的形式,迅速地发展起来了。在 1987 年到 1997 年的 10 年间,国家旅游局会同公安部等部门,相继下发了一系列开放边境旅游的文件和相关的法规,批准了辽宁省与俄罗斯、内蒙古自治区同俄罗斯和蒙古、吉林省与朝鲜、广西壮族自治区与越南、新疆维吾尔自治区与哈萨克斯坦共和国等周边国家、云南省与缅甸、越南等边境地区的旅游活动。为了规范对于边境旅游的管理,1997 年 3 月 8 日,国务院批复了《边境旅游暂行管理办法》,并于 1997 年 10 月 15 日,由国家旅游局、公安部等单位联合发布实施。

1990 年 10 月,国家旅游局经与外交、公安、侨办等部门协商,并经国务院批准,发布施行了《关于组织我国公民赴东南亚三国旅游的暂行管理办法》,并规定由海外亲友付费、担保,允许中国公民前往新加坡、马来西亚、泰国进行探亲旅游。1991 年第

一个出国探亲旅游团队成行。

1997年3月,国务院批准了国家旅游局、公安部联合制定的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》,该办法于同年7月1日正式发布实施。这标志着中国出国旅游业务正式开办;标志港澳旅游、边境旅游、出国旅游形成三足鼎立的局面,我国的出境旅游市场正式形成。

以2002年国务院颁布的行政法规《中国公民出国管理办法》为标志,我国出境旅游形成了较为完整的管理制度,为今后出境旅游蓬勃发展提供了法律保障。

二、我国的出境旅游政策

20世纪90年代末期,国家旅游局提出了“大力发展入境旅游,积极发展国内旅游,适度发展出境旅游”的旅游业发展总方针。

适度发展出境旅游,具体而言,就是有组织、有计划、有控制地发展出境旅游,这是我国发展出境旅游的指导方针。有组织,就是根据国内和国际的实际情况和对消费者权益的保护,中国公民出国旅游以团队形式为主,暂不开放散客旅游,要求整团出入;有计划,就是国家在对全国入境旅游的状况,包括创汇和入境人数的状况和出国旅游的市场需求等进行综合考虑的基础上,依照旅游发展的客观需要以及国家外汇管理的要求,对每年的出境旅游总量通过制定相应的计划,实行总量控制和配额管理,从而保证外汇的收大于支;有控制,主要是对经营此项业务的旅行社的经营资格、数量、配额进行控制和审批,同时,严格禁止超范围和无证照经营。

随着国家经济的发展,国家外汇储备的增加,以及公民个人生活水平的提高,出境旅游市场将进一步放开。2002年,公安机





关取消了提交境外邀请函和首次出国护照附发出境登记卡的做法,公民因私出国变得更为便利。与此同时,更多的国家被开放为中国公民出境旅游的目的地。上述因素都促进了中国公民自费出境旅游活动的发展,可以预期出境旅游市场将会迎来一个更快的发展时期。

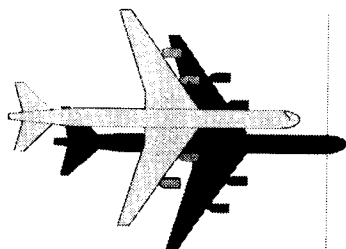
三、出境旅游产品的发展

从 1983 年广东省旅游公司试办港澳游开始,伴随着中国公民自费出境旅游的发展,能够经营出境旅游业务的组团社从最初的 9 家发展到 67 家,至现在的 528 家,从数量到地域分布都发生了重大的变化。

随着对外开放力度的加大,中国出境旅游的供给环境不断得到改善。出境旅游产品无论是产品的结构,还是产品的数量,都比过去有了较大的发展。中国公民可以在境内组团社的组织下,前往任何一个或几个已经开放的旅游目的地旅游。出境旅游产品和线路的设计,也由过去一条线路仅限于一个目的地发展成为一条线路包含多个目的地。

从旅游产品的类型和内容来看,既有一般的观光旅游产品,也有观光度假产品。同时,随着近些年来游客个性化需求的增加,组团社也针对不同的细分市场相应地开发了不同的出境旅游产品,以满足游客的需求。根据游客不同的经济承受能力,旅行社相继推出了高、中、低等不同价位的出境旅游产品。

在时间的安排上呈现出多样性,从一日、两日到十几日不等。时间安排的多样性适应了旅游者在闲暇时间上的差异性,推动了出境旅游市场的成长和旅游消费的增加。



第一编 领队业务及相关 法规



