

<<海外旅游领队业务>>

图书基本信息

书名：<<海外旅游领队业务>>

13位ISBN编号：9787503240638

10位ISBN编号：7503240636

出版时间：2011-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：曹景洲

页数：157

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<海外旅游领队业务>>

前言

海外旅游领队，或称其为出境旅游领队，是一个有着独特工作岗位的特殊职业群体。

它伴随着中国公民出境旅游活动的发展而发展，且逐渐形成。

20世纪80年代初期，中国兴起赴港游、边境游，80年代后期再起新马泰游、东南亚游等出境旅游活动，迫切需要有一个适合带队的人。

于是，有权经营出境游的旅行社，便陆续选派内部的一些工作人员来担当此项工作，当然，首选的是有带团实际经验的导游人员。

1997年，“领队”一词首次在《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》中出现，它标志着中国领队职业的正式形成。

时至今日，有关领队资格的条件要求、资格认证、培训、考务、管理等均已逐步规范，且正走向成熟。

领队与导游职业的发展，必将创造一个新的契机，迎来美好的职业前景。

本书作者曹景洲先生，在中国公民出境旅游活动的初期，就已从事海外领队职业工作，亲历并见证了中国领队职业的起源、产生、发展和形成。

今天，他又将其领队工作的实践与经验编著成书，的确值得可喜可贺！

由于内容的侧重有所不同，出版社将其分为《海外旅游领队业务》与《海外旅游目的地概况》两册出版：《海外旅游领队业务》主要讲述国际旅游基础知识、海外领队职业、出境旅游业务、工作流程、境外主要工作环节以及应对突发事件等内容；《海外旅游目的地概况》则主要讲述旅游目的地国家的历史、地理、民族风情、旅游资讯、旅游购物、海关政策、名胜古迹等；实为恰到好处。

<<海外旅游领队业务>>

内容概要

本书作者曹景洲先生，在中国公民出境旅游活动的初期，就已从事海外领队职业工作，亲历并见证了中国领队职业的起源、产生、发展和形成。

今天，他又将其领队工作的实践与经验编著成你手上的这本书。

本书主要讲述国际旅游基础知识、海外领队职业、出境旅游业务、工作流程、境外主要工作环节以及应对突发事件等内容。

<<海外旅游领队业务>>

作者简介

曹景洲，毕业于北京大学西语系法语专业，现为中国港中旅集团中国旅行社总社有限公司高级翻译导游，海外领队、北京市高等院校特聘教授、旅游专家。

中国人力资源和社会保障部、国旅集团劳务培训中心培训专家。

从事导游工作近30年至今。

著有《北京古迹传闻》、《实用法语导游教程》、《导游带团安全警示录》、《法语导游》、《北京沿途导游词》，合著有《旅游业务操作师》、《导游服务实践教程》、《北京名胜导游词》等书籍。

<<海外旅游领队业务>>

书籍目录

第一章 海外领队 第一节 中国公民出境旅游 一、中国公民出境旅游的起源 二、中国公民出境旅游的现状 三、中国公民出境游未来展望 第二节 海外领队概述 一、关于领队概念 二、关于领队业务 三、关于领队人员的管理办法 四、出境旅游领队的相关规定 五、有关旅游投诉的处理办法 第二章 海外领队工作流程 第一节 出境旅游相关证件及手续 一、中华人民共和国护照 二、港澳通行证 三、往来台湾地区通行证 四、中华人民共和国旅行证 五、澳门特别行政区旅行证 六、边防通行证 七、签证 八、驻外机构及人员 第二节 出入境口岸相关知识 一、海关 二、边防检查站 三、卫生检疫 四、宠物出境相关知识 五、宠物国内运输相关知识 六、国际航班知识 七、外汇知识 第三节 国际旅游交通与酒店 一、机票 二、行李 三、航空旅游交通方式 四、国际飞行航线 五、国际旅游饭店 第四节 中国政府有关出境旅游的规定 一、内地居民赴港澳游相关规定(以北京为例) 二、内地居民赴台湾地区旅游相关规定 三、赴台湾地区旅游领队人员相关规定 四、中国公民出境旅游业务相关规定 五、中国公民出国(境)旅游文明指南 第五节 出境旅游业务经营资质 一、出境旅游业务经营资格 二、组团基础知识 三、建立科学的领队管理制度 四、出境游客报名参团 五、双方签订出境旅游合同 第六节 旅行社出境旅游产品 一、团队旅游 二、散客拼团 三、单独成团 四、可选择性旅游 五、半自助游 六、自助游 七、游客旅游目的划分 第七节 业务准备 一、细心核对资料 二、做好物质准备 三、领队自带物品 第八节 开好说明会 一、说明会的主要内容 二、说明会的主要议程 三、说明会上须落实的事项 第九节 办理国内出境手续 一、集结团队成员 二、办理登机手续 三、引导游客过边检 四、过安检 第十节 办理国外入境手续 一、抵达目的地机场 二、过海关 三、与当地导游接洽 第十一节 办理国外离境手续 一、离境前的准备工作 二、办理离境手续 第十二节 办理国内入境手续 一、过边检关 二、到达行李厅 三、过海关 第十三节 后续工作 一、上交意见反馈表 二、整理领队日志 三、财务报账 第三章 海外领队服务环节 第一节 旅途服务 一、在飞机上 二、在游览车里 三、在火车上 第二节 游览服务 一、游览前 二、游览中 三、游览后 第三节 用餐服务 一、餐前服务 二、用餐服务 三、餐后服务 第四节 住店服务 一、尽快办理住房手续 二、客人要求换饭店 三、个别客人要求换房间 四、客人要求在房间内用餐 五、客人要求延长住宿日期 第五节 娱乐服务 一、娱乐活动的种类 二、如何作好娱乐服务 三、娱乐要适度 第六节 购物服务 一、正确地引导 二、旅游与购物巧结合 三、袖手不旁观 四、当个好参谋 五、讲究“六制宜” 六、“三个都一样” 七、导游不同的服务岗位 八、导游与司机之间的协调 九、领队与地陪之间的协调 第四章 应对海外旅游突发事件 第一节 海外常见问题的应对与处理 一、要具备积极有效的安全警示意识 二、常见问题的应对 第二节 海外领队安全警示录

<<海外旅游领队业务>>

章节摘录

观察得不细致，缺乏应有的警觉意识。

当然，腿长在人家身上，很难管得住。

但是，客人跑了，无论如何领队也是有一定责任的。

领队要在第一时间报告我驻外使领馆，同时上报旅行社，并积极主动提供非法滞留者的信息，导游也应立即向当地警方报警。

领队与导游一方面要照顾好其他客人，另一方面要完成好计划的行程，规定的游览项目一个也不能少，保证游客利益不受损害。

（九）饭店里面“丢”客人2001年夏季，著名民办学校汇佳学校一行60多名中学生赴新马修学游，主要是参观学校，进行观摩座谈为主的观光旅游，由中国旅行社总社出境部组团。

该团在结束了新加坡的行程之后，第二站抵达马来西亚的马六甲市。

该团当日下午住进马六甲饭店。

马六甲饭店一面临海，一面毗邻高档居民住宅区。

饭店前区为接待大厅及总服务台，中区为游泳池，四周围以环状客房区，高大多层，饭店规模宏大。

导游宣布经简单休整后，全团定在19：15在大厅集合，驱车前往马六甲市市区餐厅用餐。

19：15前绝大多数同学已陆续上车。

发车时间到了，其中A车的一位女同学还没来。

又等了15分钟还是未到，于是领队与导游商定B车先走。

A车又等了约15分钟，该女生仍未到。

领队与导游决定A车发车，领队与留下来协助寻找的该女生的同房同学，加上马来西亚的另一名导游一道去该女生的房间寻找。

大家都一致认为，饭店里怎么能把人丢了昵，不可能啊！

这又不是旅游景区。

但是，她到底到哪儿去了昵？

大家都在猜想。

这时，同房的女同学说，我洗完了脸以后，一看快到时间了，我就先下楼了。

我下楼时，她还在房间，因为她这个人平常不太合群儿，所以我没叫她，自己就先离开了房间。

于是领队说，我们一起上房间去找。

因为先下楼的这位女生没拿钥匙，又找来了客房部经理开了门。

大家小心地一同进了房间，结果洗手间、睡房，连衣柜都找遍了，没有踪影，整个房间空空荡荡。

大家正在思考是否发生了什么意外，这时客房部经理提醒说，我们的楼层和电梯口附近都安装有闭路电视监控系统。

但是，必须到保安处的监控室，让工作人员回放录像。

于是在征得了保安部的同意后，大家来到了监控室。

果然，在回放录像中清楚地看到这位女生脖子上还戴着一个小玉坠儿，独自一人转向了饭店的后院车库方向。

原来她转错了方向迷路了。

一会儿她的影像消失了，但却十分清楚准确地再现了她所处的方位。

<<海外旅游领队业务>>

编辑推荐

《海外旅游领队业务》：海外领队培训教程。

<<海外旅游领队业务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>