第一图书网, tushu007.com

<<领队实务手册>>

图书基本信息

书名：<<领队实务手册>>

13位ISBN编号：9787563717583

10位ISBN编号：7563717587

出版时间：2008-11

出版时间：旅游教育出版社

作者：周晓梅

页数：226

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

内容概要

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！

第一图书网, tushu007.com

<<领队实务手册>>

书籍目录

前言第一章　领队概述　〔培训要点〕　〔知识问答〕　〔问答1〕什么是领队？
〔问答2〕境外旅行社对领队的称谓知多少？
〔问答3〕领队产生的背景知多少？
〔问答4〕领队须知的市场现状如何？
〔问答5〕担当领队必须符合哪些条件？
〔问答6〕我国有关部门对领队人员的条件作出了哪些规定？
〔问答7〕领队必须具备的基本素质是什么？
〔问答8〕何谓出境游领队的良好思想品德？
〔问答9〕出境游领队应具备哪些业务素质？
〔问答10〕出境游领队较强的工作能力应体现在哪些方面？
〔问答11〕出境游领队身心健康表现在哪些方面？
〔问答12〕出境游领队如何理解我国出境旅游的有关政策？
〔问答13〕出境游领队如何诠释我国的对外政策？
〔问答14〕如何认识出入境游领队的地位和作用？
〔问答15〕出境游领队的任务是什么？
〔问答16〕出境游领队的工作职责是什么？
〔问答17〕出境游领队应有的职业意识是什么？
〔问答18〕出境游领队的工作有哪些特点？
〔问答19〕外团领队与内团领队有何区别？
〔问答20〕出境游领队与全陪有何区别？
〔问答21〕旅行社行业中的领队与其他领队有何区别？
〔问答22〕了解各国领队的资格有何不同？
〔问答23〕如何认识出境领队职业优势及劣势？
〔问答24〕领队对护照管理应注意哪些事项？
〔问答25〕如何当好出境游团队的领队？
〔经典案例〕　〔案例1〕旅行社未派出境游团队领队的结果　〔案例2〕组织出境游违反规定受处罚　〔案例3〕各站购物不均衡，地接导游给脸色　〔案例4〕领队工作不到位，游客被骗上“贼船”　〔思考练习〕　第二章　领队工作程序及规范　〔培训要点〕　〔知识问答〕　〔问答1〕出境游领队的业务流程包括哪些方面？
〔问答2〕出境游领队如何做好准备工作？
〔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？
〔问答4〕为什么要召开出国说明会？
〔问答5〕出国说明会包括哪些内容？
〔问答6〕领队在说明会上应落实哪些事项？
〔问答7〕领队如何带领全团成员办理通关手续和卫生检疫？
〔问答8〕出境游领队应如何组织客人办理入境手续？
〔问答9〕领队如何落实境外旅游接待工作？
〔问答10〕境外旅游服务有哪些内容？
〔问答11〕领队如何安排游客入住饭店？
〔问答12〕领队在与当地导游员商定日程时，应注意哪些问题？
〔问答13〕领队在带团过程中，如何维护团结工作？
〔问答14〕领队在带团过程中如何指导游客购物？
〔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？
〔问答16〕出境游领队应如何组织客人办理外国离境手续？

〔问答17〕领队在游客回国前后应该做好哪些工作？
〔问答18〕散团前后有哪些工作程序？
〔问答19〕领队为什么要填写“领队日志”？
〔问答20〕“领队日志”的主要内容有哪些？
〔问答21〕出深圳罗湖口岸时须办理哪些手续？
〔问答22〕何谓港澳游正式“分家”？
〔问答23〕哪些人出境游须由单位出具意见并加盖公章？
〔问答24〕什么情况可以申办加急？
〔问答25〕在境外如何兑换、使用外币？
〔问答26〕在境外旅游时，应如何注意防火？
〔经典案例〕 〔案例1〕旅行社违规经营出境旅游业务的纠纷 〔案例2〕行前准备有缺失，旅行社实难辞其咎 〔案例3〕游客黑市兑钱币——“偷鸡不成蚀把米” 〔案例4〕出境游中处处违规，组团社既要退赔又要受罚 〔案例5〕旅行社是否可以先买机票后办护照 〔思考练习〕 第三章 领队工作要领 〔培训要点〕 〔知识问答〕 〔问答1〕任何旅行社都有出境游组团的权利吗？
〔问答2〕游客每年出境旅游的数量是随意的吗？有没有限制？
〔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？
〔问答4〕出境游领队应如何当好代言人？
〔问答5〕出境游领队应做好哪些工作以全面执行旅游计划？
〔问答6〕境外入出境时须办理哪些手续？
〔问答7〕各个国家（地区）办理入境手续的顺序是否相同？
〔问答8〕出境旅游说明会上应注意哪些事项？
〔问答9〕出境游说明会的补充措施有哪些？
〔问答10〕民航国际航班行李托运携带规定有哪些主要内容？
〔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？
〔问答12〕出境游领队在提供乘机服务时应注意哪些事项？
〔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？
〔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？
〔问答15〕出境游领队应如何指导客人境外购物？
〔问答16〕为什么要支付小费？
〔问答17〕游客需给境外导游和司机另付小费吗？
〔问答18〕在境外出入境时需要哪些证件和手续？
〔问答19〕进出新、马、泰及我国香港地区海关，应注意哪些问题？
〔问答20〕境外旅游期间，如何保管现金和贵重物品？
〔问答21〕在境外乘坐计程车应注意哪些问题？
〔问答22〕游客在香港购物时应注意些什么？
〔问答23〕境外旅游时，应如何注意交通安全？
〔问答24〕领队“五会”的工作要领是什么？
〔问答25〕签证知识知多少？
〔经典案例〕 〔案例1〕出游陷阱何其多，谨防上当慎选择 〔案例2〕境外导游购物手段透视 〔案例3〕领队严重失职，游客滞留境外 〔案例4〕旅行社不得超范围经营 〔思考练习〕 第四章 出境旅游业务常识 〔培训要点〕 〔知识问答〕 〔问答1〕出境旅游需要办理哪些手续？
〔问答2〕出境旅游需要找什么样的合作旅行社？
〔问答3〕参加出境旅游如何操作？
〔问答4〕随父母出境游的儿童有优惠政策吗？
〔问答5〕如何申报护照？

〔问答6〕签订的旅游合同中主要包括哪些内容？
〔问答7〕游客因故退团会造成什么样的损失？
〔问答8〕在哪些情况下，由旅游者自行承担合同责任？
〔问答9〕在哪些情况下，由旅行社承担合同责任？
〔问答10〕什么是签证？
〔问答11〕签证的种类有哪些？
〔问答12〕出境旅游目的地国家签证的申办手续一样吗？
〔问答13〕申报港澳游须办理哪些手续？
〔问答14〕如何领取申请表？
〔问答15〕填写申请表应注意什么？
〔问答16〕提交申请须准备哪些材料？
〔问答17〕如何申办加急？
〔问答18〕何时才能领取证件？
〔问答19〕哪些人须由单位出具意见并加盖公章？
〔问答20〕哪些出境事由须提交证明材料？
〔问答21〕因商务出境须提交哪些证明材料？
〔问答22〕其他出境事由须提交哪些证明材料？
〔问答23〕办理港澳游手续须携带哪些资料？
〔问答24〕港澳游费用包含的内容有哪些？
〔问答25〕前往港澳地区出入境有哪些准备工作？
〔问答26〕前往港澳地区，有哪些注意事项？
〔问答27〕前往港澳地区，有哪些常用电话？
〔问答28〕游客赴港澳之后要求食宿自理，如何办理手续？
〔问答29〕出境前有哪些准备工作？
〔问答30〕出境前的说明会有什么作用？
〔问答31〕出境之前如何购买外汇？
〔问答32〕接受CIQ检查是何种检查？
〔问答33〕出境旅游保健十大守则是什么？
〔问答34〕国际性传染病常识，发生的地域、症状及预防措施？
〔问答35〕你知道在外饮食的四大原则吗？
〔问答36〕中国禁止进出境的物品有哪些？
〔问答37〕中国限制进出境的物品有哪些？
〔问答38〕中国籍旅客带进物品的限量有哪些规定？
〔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？
〔问答40〕外汇、贵金属及其制品出入境数量有限制吗？
〔问答41〕什么是海关通道？
〔问答42〕中国海关进出境旅客行李物品申报单样式如何？
〔问答43〕境外旅游行程应包括哪些内容？
〔问答44〕泰国7日游的行程如何安排？
〔问答45〕欧洲五国7日游包含哪些行程？
〔问答46〕新马泰港澳15日游包含哪些行程？
〔问答47〕澳大利亚、新西兰11日观光游的行程如何安排？
〔经典案例〕 〔案例1〕都是护照惹的祸 〔案例2〕组合成行无领队，游客境外任摆布 〔案例3〕兑换外汇、公平交易是出境游客的法定权益 〔案例4〕出境旅游说明会实例 〔思考练习〕 第五章 目的地国家(地区)概况 〔培训要点】 〔知识问答〕 〔问答1〕香港地区概况如何？
〔问答2〕香港地区主要旅游景点有哪些？
〔问答3〕如何办理港澳地区通行证？

〔问答4〕在香港地区旅游有哪些注意事项？
〔问答5〕澳门地区概况如何？
〔问答6〕澳门地区有哪些主要游览景点？
〔问答7〕去澳门地区旅游有哪些注意事项？
〔问答8〕澳门地区出入境有什么规定？
〔问答9〕日本概况如何？
〔问答10〕日本有哪些主要旅游景点？
〔问答11〕在日本旅游有哪些注意事项？
〔问答12〕日本出入境有什么规定？
〔问答13〕新加坡概况如何？
〔问答14〕新加坡有哪些主要旅游景点？
〔问答15〕在新加坡旅游有哪些注意事项？
〔问答16〕新加坡出入境有什么规定？
〔问答17〕韩国概况如何？
〔问答18〕韩国的主要旅游景点有哪些？
〔问答19〕在韩国旅游有哪些注意事项？
〔问答20〕韩国出入境有什么规定？
〔问答21〕澳大利亚的概况如何？
〔问答22〕澳大利亚的主要旅游景点有哪些？
〔问答23〕去澳大利亚旅游有哪些注意事项？
〔问答24〕澳大利亚出入境有什么规定？
〔问答25〕马来西亚的概况如何？
〔问答26〕马来西亚的主要旅游景点有哪些？
〔问答27〕马来西亚有哪些风俗与禁忌？
……第六章　领队业务技巧第七章　领队禁忌第八章　出境领队常用的英语会话参考书目

章节摘录

组团社只准按照核定的出境旅游人数组织安排出境旅游团队，填写“名单表”。
游客及领队首次出境或者再次出境，都必须填写在“名单表”中，经审核后的“名单表”不得增添人员，而且，组团社只能组织去经政府批准，允许前往的国家或地区旅游。
目前，我国获准前往的目的地国家有：新加坡、马来西亚、泰国、菲律宾、澳大利亚、新西兰、韩国、日本、越南、柬埔寨、缅甸、印度尼西亚、老挝、文莱、马耳他、埃及、土耳其及德国、瑞士等。
除国家旅游局经国务院授权批准的专项出境旅游项目外，旅行社不得组织旅游者到未经国家旅游局公布的目的地国家去旅游。
出境旅游还必须以团队形式进行，每团都应该派遣领队。
如果出境前已确定分团入境的，组团社应事先向出入境边防检查总站或者省级公安部门备案。
团队入境时，领队或者其指定的分团入境负责人，应当持“名单表”和分团批准函件办理入境手续。
出境后因不可抗力或者其他特殊原因确需分团入境的，领队必须及时通知组团社。
组团社应当立即向有关入境边防检查总站或者省级公安部门备案。
此外，还指定组团社在团队出境前对参游人员进行行前教育，要求团队成员在境外遵守所在国的法律，尊重所在国家的风俗习惯，服从领队的统一管理，不得擅自离团活动，严禁在境外滞留不归。
早些年曾有笑话讲，领队是“带团出国，丢兵还朝”。
甚至有些旅行社迫不得已，只能采取拒绝来自偷渡出国和非法滞留现象较严重地区的居民参团出境的下策以求自保。
而关于海外同胞做文章怒斥国内一些素质较低之徒出境后涉足“三禁”（黄、赌、毒）丧失国格、人格之类的新闻报道，也曾频见于报端。
由此可见，这些措施的推行无疑是很必要的，一定程度上还是有助于减少不良现象的发生。
领队的工作自然也是责任重大。
国家旅游行政部门近年对出境旅游市场进行了多次专项整顿。
其中，主要以赴泰国、马来西亚、新加坡和我国香港、澳门地区旅游为重点，坚决打击非法经营、无照经营和超范围经营出境旅游业务，查处出境旅游中的“黑社”、“黑导”。
国家旅游局甚至为此专门提出出境游“六不准”：不准超范围经营；不准制作、发布虚假的超范围的旅游广告；不准与未经目的地国家主管部门指定的旅行社开展出境游业务；不准强制、诱导旅游者购物或参加自费项目；不准低于成本销售；不准组织或诱导旅游者涉足色情场所。
一旦发现有违规的，即按照规定实行“一次性死亡法”，取消其出境旅游经营资格。
由当前的出境旅游市场条件可见，要保证出境游客的安全和旅游服务质量，作为团队的核心，尤其在境外期间，拥有一名优秀的领队是必不可少的。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《领队实物手册》由旅游教育出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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