



# 认识出境旅游领队



# 认识出境旅游领队

<https://v.qq.com/x/page/s0022fofamv.html>

在出境旅游中,领队的作用举足轻重。一个称职的领队,不仅可以为游客提供较好的服务,而且可以及时发现问题,扭转被动局面,化干戈为玉帛,把旅游纠纷消化在旅游途中;而一个不合格的领队,由于其服务态度、技巧、技能的原因,可以把一个原本和谐相处的团队弄得一团糟,甚至是激化矛盾,把旅途中的矛盾带回组团旅行社。



# 认识出境旅游领队

## 一、什么是领队

- “领队”一词在社会生活中经常可见，人们对其并不陌生，但多数与旅行社的出境旅游领队无关。
- 《现代汉语词典》中解释为：“率领队伍的人”。
- 凡一个文化、体育或其他组织要与人交流，或者一个集体要去参加一项活动时，多数会设置领队的位置。



# 认识出境旅游领队

奥运会中国代表团 - 领队



科学考察 - 领队

实地新闻采访 - 领队



# 认识出境旅游领队

## （一）旅行社行业中的领队与其他行业领队的区别

- 1.领队资格取得方式不同
- 2.所担负的任务不同
- 3.带团的数量不同
- 4.工作性质不同
- 5.出境旅游领队拥有的人数最多



## （二）出境旅游领队的定义

### 🌿 旅游领队的历史渊源：

旅游领队，是伴随着20世纪80年代初期中国的入境旅游而出现的。

🌿 1995年颁布的《导游服务质量》：受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。




# 认识出境旅游领队

- 🌿 2002年《旅行社出境旅游服务质量》对“出境旅游领队”及相关专有名词都进行了明确的定义。
- 🌿 组团社：经国务院旅游行政管理部门批准，依法取得出境旅游经营资格的旅行社。
- 🌿 出境旅游：旅游者参加组团社组织的前往旅游目的地国家/地区的旅行和游览活动。



# 认识出境旅游领队

 出境旅游领队：依照规定取得领队资格，受组团社委派，从事领队业务的工作人员。领队业务：指全权代表组团社带领旅游团出境旅游，督促境外接待旅行社和导游人员等方面执行旅游计划，并为旅游者提供入境等相关服务的活动。





# 认识出境旅游领队

## (三) 领队 VS 全陪、地陪、定点陪同

🌿 同：1. 四者都是导游人员的一种；

2. 领队与全陪的职责都包括“全程陪同”，且均为代表组团社联系工作。

🌿 异：1. 所属旅行社不同（我国组团社 出境旅游领队 vs 外国组团社 入境旅游 全陪）

2. 是否发生出入境行为

3. 定位不同（领队的要求要比导游高一些，在同一个导游工作集体中，游客高高在上，其次是领队，接下来是全陪、地陪）



# 认识出境旅游领队

## 二、领队在旅行社行业中的产生与发展

### (一) 出境旅游包含的板块

港澳  
旅游

边境  
旅游

出国  
旅游

边境旅游指经批准的旅行社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人境。在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。



# 认识出境旅游领队

## （二）出境旅游领队在我国旅游业中的发展

### 1.始于入境旅游

🌿 1995年《中华人民共和国国家标准》——《导游服务质量》中的定义：

“受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员”

🌿 由国外组团旅行社派出、到中国旅游的入境旅游团的团队协调人员。

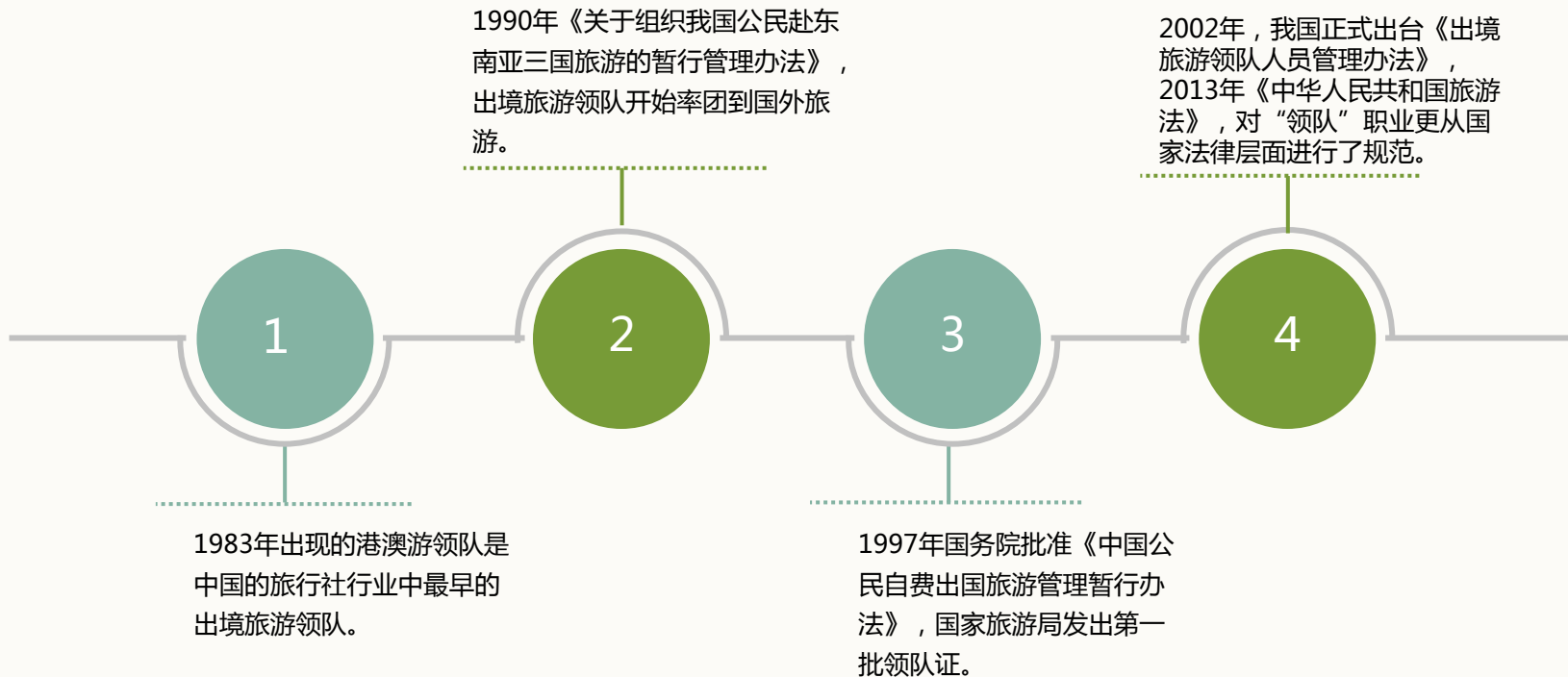


## 2.兴于出境旅游

- 随着出境旅游的发展，“领队”一词完成了“从属国外的旅行社”到“从属中国的旅行社”的概念延伸。
- 目前，在公众认识以及媒体使用中，旅行社行业的“领队”一词，在多数情况下，已经成为“出境旅游领队”的特指。



# 认识出境旅游领队



# 认识出境旅游领队

## 3. “领队” 职业岗位的正规化

- 随着中国旅行社出境旅游的发展，领队做为旅游行业中的一项职业岗位，正在逐步走向规范化、专业化。
- 2002年，我国正式出台《出境旅游领队人员管理办法》，使旅游领队正式成为社会的一项职业。
- 2013年国家颁布实施的《中华人民共和国旅游法》，对“领队”职业更从国家法律层面进行了规范。



# 认识出境旅游领队

## （三）出境旅游目的地国家的开放程序条件

🌿程序：由文化和旅游部会同国务院有关部门提出，报国务院批准，并由文化和旅游部公布。

🌿条件：

- 一是对方是我们的客源国，有利于双方旅游合作与交流；
- 二是对我国旅游者在法律、行政等方面没有歧视性、限制性、报复性政策；
- 三是政治上对我方友好；
- 四是旅游资源有吸引力；
- 五是具有良好的可进入性。



# 认识出境旅游领队

## 三、出境旅游领队的职业优势和劣势？（讨论）

### （一）出境旅游领队的职业优劣

#### 1.工作体面





# 认识出境旅游领队 |

## 2.较为丰厚的经济收入



# 认识出境旅游领队 |

## 3.实现“不花钱走遍世界”的梦想



# 认识出境旅游领队

## 4. 满足“当领导”的潜在心理需求



# 认识出境旅游领队 |

## 5. 经历人事历练, 易于成长



## (二) 领队的职业劣势

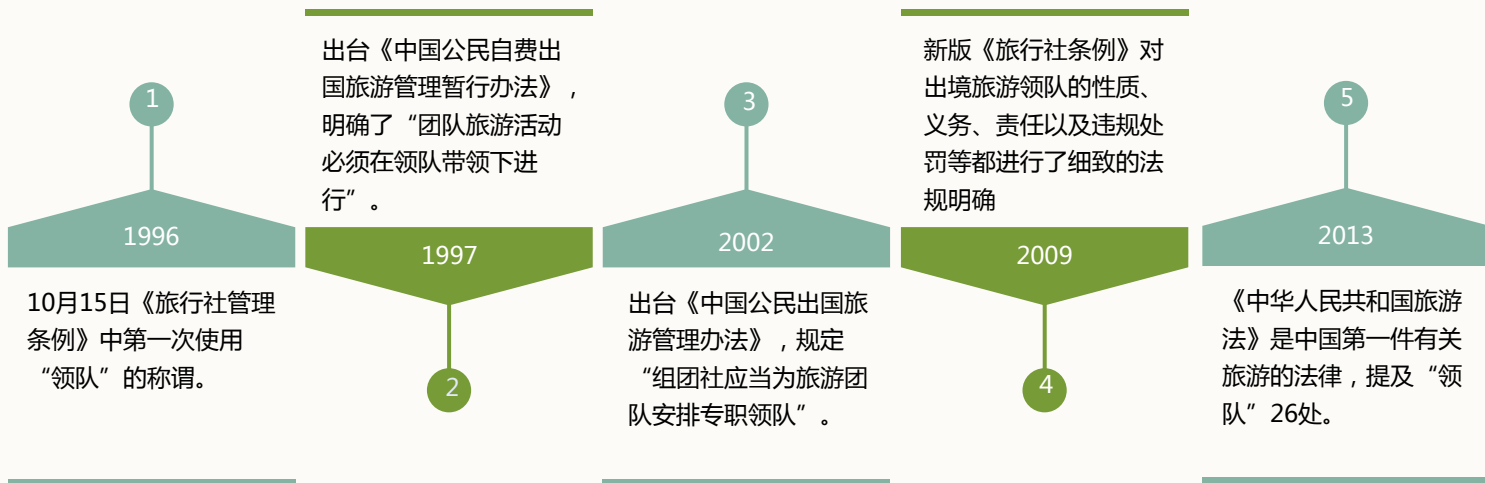
1. 领队是危险性较高的一项职业
2. 个人私生活无法保证
3. 最容易受夹板气、当替罪羊
4. 家人与亲友会常常挂念担心



# 认识出境旅游领队

## 四、国家对出境旅游领队的有关政策规定

### (一) 出境旅游团队派领队是现阶段国家法规的明确要求



# 认识出境旅游领队

## 1. 《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》的规定和处罚

(1) 组织中国内地居民出境旅游，应为旅行团安排领队全程陪同（30条）；否则1万元以上5万元以下罚款，拒不改正的停业整顿1-3个月（56条）

(2) 应持有国家规定的导游证、领队证（31条）；否则旅行社2-10万罚款（57条）

(3) 应与导游领队签订劳动合同。支付不低于当地最低工资（33条）；否则按《中国劳动合同法》处理。（58条）



## 认识出境旅游领队

(4) 旅行社、导游、领队不得有以下行为：一拒绝履行旅游合同约定的义务；二非因不可抗力改变旅游合同安排的行程；三欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目（33条）。否则对旅行社10-50万罚款，对导游领队1-5万罚款。





## 认识出境旅游领队

(5) A.对可能危及旅游者财产人身安全的情形，应真实说明，明确警示，并采取防止的必要措施；发生时应采取必要处置措施，并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应报告中国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。(39条)

B.旅游者在境外不归的，领队向旅行社、中国驻该国使领馆、相关驻外机构报告，旅行社向旅游行政管理部门和公安机关报告，提供滞留者信息。(40条)

C.入境游客非法滞留我国，向旅游行政管理部门、公安机关、外事部门报告，提供滞留者信息。(40条) 否则对旅行社罚款2-10万；领队、导游4000-2万。情节严重的停业整顿1-3个月，或吊销经营许可证、导游证、领队证。



## 认识出境旅游领队

### 2. 《中国公民出国旅游管理办法》对旅行社安排领队的规定


(1) 组团社应当为旅游团队安排专职领队 (10条)

(2) 组团社违反本办法第十条的规定, 不为旅游团安排专职领队的, 由旅游行政部门责令改正, 并处5000元以上2万元以下的罚款, 可以暂停其出国旅游业务经营资格; 多次不安排专职领队的, 并取消其出国旅游业务经营资格。(27条)



# 认识出境旅游领队

## 3. 《旅行社出境旅游服务质量》对旅行社委派领队的规定

 《中国公民出国旅游管理办法》颁布后，国家旅游局随即出台的《旅行社出境旅游服务质量》，把出境旅游团队应当配备领队列入行业标准之中。在其对“领队及接待服务”的“总要求”一节中，进行了这样的规定：出境旅游团队应配备领队。



## 认识出境旅游领队

### 4. 《中华人民共和国旅游法》对旅行社委派领队的具体规定

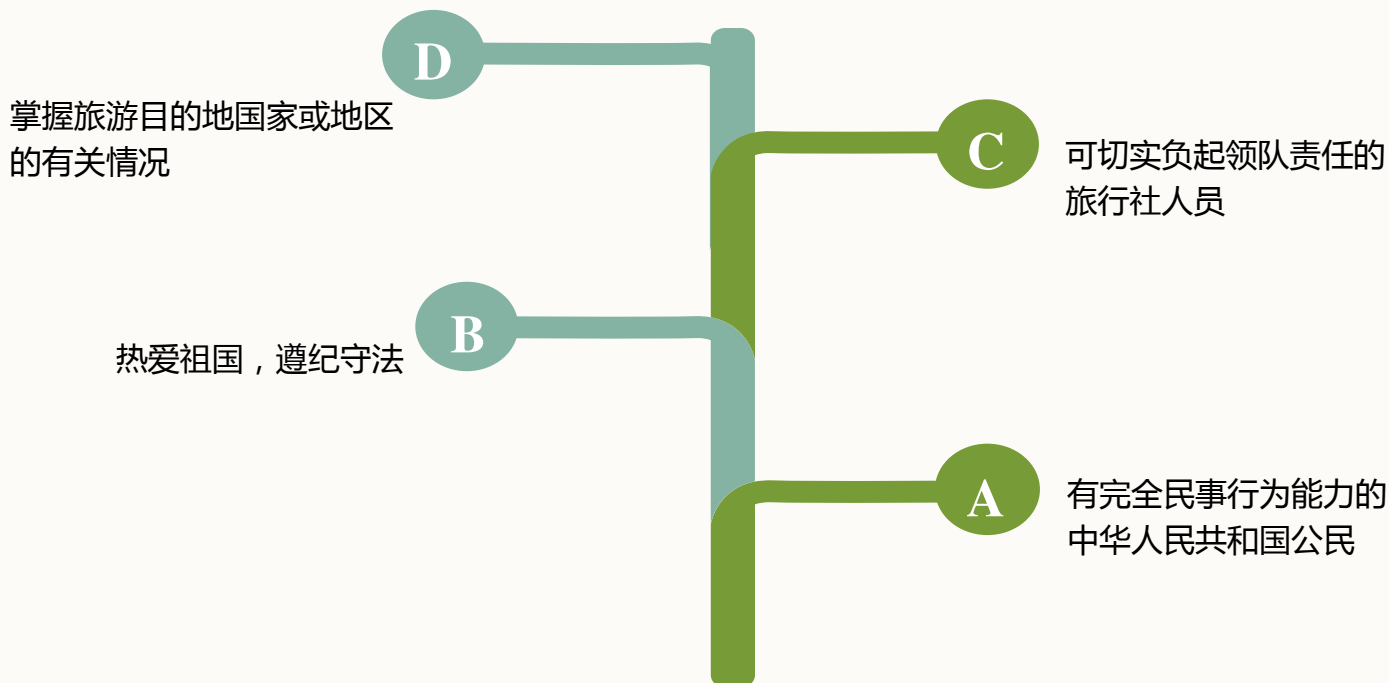
旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游，应当按照规定安排领队或者导游全程陪同。（36条）



# 认识出境旅游领队

## (二) 国家法规对领队从业资格的相关规定

### 1. 《出境旅游领队人员管理办法》对旅游领队从业资格的认定：



## 2.出境旅游领队的素质要求

### (1) 基本素质 (同一般导游)

领队的基本素质应符合《导游服务质量》第5章的要求

在为旅游者提供热情有效服务同时，维护国家的利益和民族的自尊。

爱国主义意识

法规意识和职业道德

遵纪守法  
遵守公德  
尽职尽责  
维护旅游者的合法权益

能力：组织、协调、应变能力  
知识：广泛的基本知识，尤其是政治、经济、历史、地理及国庆、风土习俗等方面知识。

业务水平

仪容仪表

服装整洁、得体，举止大方、端庄、稳重，表情自然、诚恳、和蔼，努力克服不合礼仪的生活习惯。

# 认识出境旅游领队

## (2) 技能要求



领队应具备一定的英语或目的地国家/地区语言的能力。



领队上岗前应具备一定的导游工作经验。



领队应切实履行领队职责，严格遵守外事纪律，并具有一定的应急处理能力。



## （三）领队资格的获取

- 2013年《旅游法》出台后，领队证的申领条件才被严格确定下来，其中首次明确申请领队资格的人员必须具备导游证。
- 2016年12月，国家旅游局对《旅行社条例实施细则》进行适应性修改，取消领队证考试。
- 领队实行备案管理制，旅游主管部门管不再对领队从业予以行政审批，进一步明确了导游人员从事领队业务的条件。





# 认识出境旅游领队

采取申报的方式，申报条件有6条：

- 1.拥有有效导游证；
- 2.大专及以上学历；
- 3.取得相关语言水平测试等级证书或通过外语语种导游资格考试，但为赴港澳台地区旅游委派的领队除外；
- 4.具有两年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历；
- 5.与委派其从事领队业务的具有出境资质的旅行社立订劳动合同，且3年内无违规行为和投诉记录；
- 6.具有完全民事行为能力，身体健康。



## 五、领队在出境旅游整体环节中的作用

(一) 对旅行社而言：完成出境旅游团队运作的重要环节

1. 是旅行社出境旅游业务能否顺利进行的关键

(1) 旅行社线路产品生产销售程序链接

(2) 领队是旅行社出境旅游业务中重要的“螺丝钉”

2. 领队作为组团旅行社全权代表，肩负着多项使命

(1) 领队身上寄托着组团旅行社的信任和期望

(2) 领队代表组团旅行社的利益要督促境外旅行社和导游执行旅游计划

(3) 领队代表组团旅行社的利益要保证组团社与游客签署的旅游合同有效实施



# 认识出境旅游领队

(二) 领队是游客在整个旅程中的不可缺少的心理依赖

1. 出国在外领队是游客最主要的依靠

(1) 领队可以为游客提供熟悉异域环境、语言沟通等方面的帮助

(2) 领队能够维系游客之间的和睦团结

2. 特殊事件发生时游客无法缺少领队的帮助

(1) 事故发生时领队可以以受过的专业培训给游客以班帮助

(2) 偶遇灾难时游客可以得到领队的心理庇护



# 认识出境旅游领队

## （三）领队在旅行舍业务拓展中的特殊作用

### 1.领队的服务可以起到比广告更好的招徕作用

（1）领队需认识到出境旅游游客具有的重复出游的可能性

（2）领队的优质服务是旅行社最好的广告

### 2.领队许有的旅行舍企业整体意识

（1）为旅行社的线路产品提供合理的改进建议

（2）主动承担推荐旅行社线路产品的任务



## 案例一：临危不惧，战胜海啸

杭州中旅某女领队带的团是2004年印度洋海啸发生时唯一跟海啸正面接触的团队，海啸发生前，见到海水异常退下后，她立刻让团员往宾馆跑。海啸淹没了宾馆后，她没有让一个团员落下，全部转移到山上过夜。第二天带领游客到海边，26个游客全部乘上了救援船，完全离开披披岛。

**省中旅某领队：**带的团刚到披披岛，海啸就发生了。因为泰国很少发生台风、海啸之类自然灾害，地陪对海啸很麻木。我之前学过这方面的救灾知识，在海上遇到困难时，船往深海开比靠岸安全一些，所以我就要求将船开往深海，避免了灾难的发生。

**宁波国旅某领队：**12月26日早上，根据行程安排，我们到达码头乘快艇去珊瑚岛，快艇没开多久就搁浅了……。突然，海上一排排白浪朝我们冲来，将坐在船尾的人全部冲到。船舱里全是海水，没等我们站稳，第二个巨浪打来。所有的人都懵了，耳边只有巨大的浪声和游客惊慌的尖叫。情况万分危急，我和地陪立即让游客下船，叫他们往岸上跑，不要回头。不知跑了多久，我们跑到了公路的另一边，回头一看，我们坐的那艘快艇已经被海浪卷走了。



## 案例二：我是领队，这是我的错

澳大利亚、新西兰自然环境自成一体，但海关手续和动植物检疫非常严格。飞机经过10个小时飞行，缓缓降落在悉尼国际机场，旅客们依次排队准备出关。我再次与客人去人了他们没有带任何商品，包括超市里买来的休闲食品。但当大家跟我进了绿色通道（无申报通道）过关，一对年长的夫妇突然被停下来要求抽查。最终，海关人员在一个手提袋中发现了一盒在飞机上发的酸牛奶，海关人员说：“这是食品，需要罚款200澳元。”老夫妇说：“这是飞机上发的，因为吃不下才留着的。”双方语言不通，场面非常尴尬。我看到后，马上用英语对海关人员说：“我是领队，这是我的错，是我没有和客人说清楚。”结果，海关人员就将我的护照资料输入了电脑，对我说：“这次因为你是领队，就不罚你了，下次再有类似情况发生，就需要加倍罚。”老夫妇虽然没有弄明白我们的对话，但从我表情中已经明白了事理。事情就这样解决了。

评析：要时刻为客人着想，维护他们正当利益；要懂得灵活处理突发事件、让客人满意；工作中要树立预见性，想得周全，使服务更完善。

