



浙江省“十一五”  
重点教材建设项目

Lüyou Fuwu Xinli Suzhi yu Zhiye Fazhan Nengli Xunlian Jiaocheng

# 旅游服务心理素质 与职业发展能力训练教程

主 编 陈定樑

副主编 孔志华 杨奇美



浙江工商大学出版社  
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS



浙江省“十一五”  
重点教材建设项目

Yi Suzhi yu Zhiye Fazhan Nengli Xunlian Jiaocheng

# 旅游服务心理素质 与职业发展能力训练教程

主 编 陈定樑

副主编 孔志华 杨奇美



浙江工商大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游服务心理素质与职业发展能力训练教程 / 陈定  
樑主编. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2011.6  
ISBN 978-7-81140-333-6

I. ①旅… II. ①陈… III. ①旅游心理学—高等职业  
教育—教材②旅游服务—高等职业教育—教材 IV.  
①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 127156 号

## 旅游服务心理素质与职业发展能力训练教程

陈定樑 主编

---

责任编辑 张婷婷 陈维君

封面设计 陈思思

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(e-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 14.25

字 数 295 千

版 次 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-333-6

定 价 21.00 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

# 前 言

为行业培养高素质的人才,是高职教育的主要使命。近年来,旅游业得到了飞速发展。培养旅游从业人员的心理素质和职业发展能力是提高旅游服务人才质量的关键。旅游从业人员的能力素质培养,是旅游专业建设的核心。目前,为加强高职院校学生职业素养、就业指导 and 职业生涯规划教育,各高职院校开设了“职业发展和就业指导”、“职业道德”等课程,并不断深化该课程的建设,加大课程的比重。但相关的教材编写仍跟不上实际需要,目前各高职院校使用通用教材的较多,且主要以学生就业指导为主,专门针对旅游专业学生心理素质和职业发展能力训练的教材很少。

根据浙江省教育厅《“十一五”期间全面提升高等职业教育办学质量和水平的若干意见》(浙教高教〔2007〕188号)中“要提升职业素质。特别要高度重视培养学生的职业道德素养和法制素养,培养学生的诚信品质、敬业精神、责任意识和遵纪守法意识。要针对高职学生的特点,培养学生的社会适应性,不断提高学生的学习能力、实践能力、创造能力、就业能力和创业能力”的要求,我们编写了这本教材。本教材的主要特点有以下几个方面。

## 一、案例丰富

本教材在编写体例上,强调可读性和通俗性,以提高学生素质、引导学生思考为重点,编选了大量与旅游服务相关的正反典型事例穿插在教材中。“补充阅读”等栏目中的许多素材直接来自旅游从业人员和旅游专业学生的体会,贴近旅游职业生活,夹叙夹议,增强教材的可读性。作为理论教学和学生实训的参考素材,本教材形象生动,便于学生理解吸收,也便于教师组织教学。

## 二、贴近专业

本教材专门针对旅游专业学生编写,注重校企合作,挖掘企业课程资源。教材案例素材多数来自高职院校的旅游教育实践和学校相关合作企业人力资源部的培训素材。学生是课程资源的开发者,旅游专业的教材资源也包括学生和旅游从业人员的职业体验与感想。同时,一些优秀毕业生的职业道德事迹、职业生涯发展故事等具有贴近生活、可信度高等特点,为学生树立学习的榜样,用真实、可感的形象激励和引导学生。

### 三、注重实践

本教材在编写过程中注重对学生技能的培养,强调学生主体的参与。在教材每个章节后面设计了思考和训练项目,在理论够用的前提下,穿插了大量案例,让学生通过学习,提高实际解决问题的能力,提高职业规划和就业能力。摒弃了枯燥的说教,设计了大量的活动、游戏、训练,通过实训活动,激发学生的思维,让学生从中去体验、感悟、提升,从而达到自我观察、自我教育、自我发展的目的,引导学生掌握和理解教材内容,培育其旅游从业心理素质和职业能力。

### 四、校企合作

本教材的编写团队注重学科整合,既有长期从事思想政治教育的教师,也有旅游管理的专业教师、旅游企业的资深专家、资深学生就业指导人员,有利于把职业素养教育、职业生涯教育和就业指导更好地结合。本教材在编写中还邀请旅游企业的专业人士审阅把关,有利于把企业实际发生的案例、旅游企业对旅游服务人员的素质要求,以及旅游从业人员的成长轨迹和故事融合到教材内容中去。

旅游行业的特点和旅游企业的工作性质,要求从业者必须具备良好的心理素质和职业发展能力。本教材就旅游服务人员这一群体的素质进行解析,阐明了旅游服务人员应该达到的心理素质要求,并对现阶段旅游服务人员的心理状态和职业素质进行分析,提出了一些具有实践性的对策。因此,本教材为如何做好旅游专业学生的心理素质教育、职业发展能力培养,提供了很好的方法指导。

本教材融知识趣味性、内容实用性、专业针对性为一体,兼顾职业素养教育与就业指导,并结合教育部关于大学生职业发展与就业指导课程的教学要求,突出旅游专业学生的应用性。本书的适用群体为高职高专院校旅游专业学生及“大学生职业发展与就业指导”课程的教师、辅导员、大学生就业指导工作人员等。

本书由浙江国际海运职业技术学院教师编写,陈定樑任主编并负责全书的修改和统稿,孔志华、杨奇美任副主编。全书共六章,具体分工如下:第一章由杨奇美、徐徐编写,第二章由杨奇美编写,第三章由徐徐编写,第四章由陈定樑、罗秀峰编写,第五章由陈定樑、孙峰编写,第六章由孔志华编写。

本书的策划编写得到了浙江旅游职业技术学院徐云松教授、包美仙副教授,浙江国际海运职业技术学院龙京红教授,以及绿城集团、开元大酒店集团等合作企业的大力支持。书中参考、引用了部分其他作品的内容,由于时间仓促及难以得到恰当的联系等方式等原因,未能与所有原作者取得联系,在此恳请相关作者谅解,我们在此一并表示衷心感谢!

因编者水平有限,书中难免有不妥或疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

# 目 录

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第一章 旅游职业认知 .....        | 1   |
| 第一节 旅游与旅游业 .....        | 1   |
| 第二节 旅游行业与职业 .....       | 4   |
| 第三节 旅游职业分类和职业资格证书 ..... | 12  |
| 第二章 旅游服务心理素质 .....      | 23  |
| 第一节 旅游服务的职业心理素质 .....   | 23  |
| 第二节 旅游服务人员的心理保健 .....   | 30  |
| 第三节 群体心理和人际关系管理 .....   | 53  |
| 第三章 旅游职业素质 .....        | 71  |
| 第一节 旅游职业素质概述 .....      | 71  |
| 第二节 吃苦耐劳的精神 .....       | 73  |
| 第三节 团队协作 .....          | 80  |
| 第四节 创新精神 .....          | 88  |
| 第五节 正确应对挫折 .....        | 96  |
| 第四章 就业政策与求职指导 .....     | 108 |
| 第一节 就业政策指导 .....        | 108 |
| 第二节 求职指导 .....          | 120 |
| 第五章 旅游专业学生创业能力训练 .....  | 139 |
| 第一节 大学生创业机会与政策 .....    | 139 |
| 第二节 为何选择创业 .....        | 143 |
| 第三节 怎样开始创业 .....        | 145 |
| 第四节 做一个成功的创业者 .....     | 149 |
| 第五节 校园里的创业实践 .....      | 155 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| <b>第六章 职业生涯规划</b> ..... | 173 |
| 第一节 职业生涯规划准备 .....      | 173 |
| 第二节 认识自我 .....          | 182 |
| 第三节 职业与兴趣 .....         | 190 |
| 第四节 规划你的知识与能力 .....     | 202 |
| 第五节 职业生涯规划实例 .....      | 211 |
| <b>参考文献</b> .....       | 221 |

# 第一章 旅游职业认知

## 第一节 旅游与旅游业



### 学习目标

- 掌握旅游业的构成和特征
- 了解旅游业的概念、性质和作用

### 一、旅游

旅游(tour)来源于拉丁语的 tornare 和希腊语的 tornos,其含义是“车床或圆圈;围绕一个中心点或轴的运动”。这个含义在现代英语中演变为“顺序”。后缀-ism被定义为“一个行动或过程,以及特定行为或特性”。词根 tour 与后缀-ism 连在一起,指按照圆形轨迹的移动,所以旅游是指一种往复的行程,即离开后再回到起点的活动。

旅游是人们出自获取报酬以外的任何目的而向其日常环境以外的地方旅行,并在该地停留不超过一年所产生的活动。这是世界旅游组织在 1993 年给出的有关旅游的定义,现为大多数国家的旅游行业管理部门所采用。

### 二、旅游业

#### (一) 旅游业的概念

关于旅游业的概念,人们有着不同的认识,迄今尚未统一。目前,国内比较认同的定义为:以旅游者对象,为旅游者提供旅游活动所需产品和服务的行业群体所组成的综合性产业。狭义的旅游业,在中国主要指旅行社、旅游饭店、旅游车船公司,以及专门从事旅游商品买卖的旅游商业等行业。广义的旅游业,除专门从事旅游业务的部门以外,还包括与旅游相关的各行各业。

#### (二) 旅游业的构成

由于对旅游业的认识不一致,人们对于旅游业的构成也有不同的看法,比较普遍的是以下三种。

##### 1. 三大支柱说

根据联合国《国际产业划分标准》,对从事旅游业务的具体部门进行分析认为,

旅游业主要由三部分构成,即旅行社、以饭店为代表的住宿业和交通运输部门。在我国,人们通常把上述的旅行社业、饭店业和交通运输业并称为旅游业的三大支柱。

## 2. 五大部门说

这一观点是以旅游目的地为单位进行划分的。从国家或地区的旅游发展角度来看,旅游业由旅行社部门、住宿接待部门、交通运输部门、游览场所经营部门和旅游管理组织部门组成。这种划分的依据是,就旅游目的地而言,这五大部门有着共同的目标,彼此间紧密联系,通过吸引和接待旅游者,共同促进旅游目的地的发展。

## 3. 八大方面说

这一说法是从旅游者的旅游需求出发,通过旅游业六大要素,即吃、住、行、游、购、娱,将旅游业划分为旅行社业、住宿业、餐饮业、交通运输业、游览娱乐业、旅游用品纪念品销售业、各级旅游管理机构和行业组织八大方面。这种构成划分比较全面,既包括直接旅游企业,也包括间接旅游企业。直接旅游企业是指依赖旅游者的存在而生存的企业;间接旅游企业是指虽为旅游者提供产品和服务,但是其主要供应对象并非完全为旅游者的企业。

## (三) 旅游业的性质

旅游业是随着旅游活动的扩大和商品经济的发展而产生的,通过旅游产品的生产与销售为旅游者的活动提供便利服务,从中获取收益是旅游业存在和发展的前提。从宏观上说,旅游业是国民经济的组成部分,存在生产、流通、交通和消费的经济过程,也存在生产要素的投入和产出及市场竞争;从微观上说,由各类企业构成的旅游业也必须进行经济核算。因此,我国把旅游业列入国民经济的组成部分,而不是将其列为文化产业。所有这些都说明,旅游业从根本上说是一项经济型产业。但旅游业又不同于其他经济产业,它并不以发展经济为唯一目的,它还有很强的文化性。旅游业在生产和销售旅游产品时,在旅游资源的开发方面,要突出其文化性;在服务过程中,要强调人文关怀精神,充分体现当地的文化内涵。旅游者在旅游活动中有知识性、娱乐性和体验性等多重需求,这些需求的本质具有文化性。

## (四) 旅游业的特征

一是综合性。旅游业通过提供旅游服务来满足旅游者的需求。一次完整的旅行需要吃、住、行、游、购、娱等,为了满足旅游者的多方面需求,需要直接的旅游企业和间接的旅游企业共同为之服务。这些不同类型的企业按照传统的产业划分标准又分别属于若干相互独立的行业,但满足旅游者需求这一业务关系纽带把它们联系到一起,使它们成为一个新的集合体。根据国际上的研究,旅游涉及国民经济的109个产业。为此,旅游业带动了整个地区经济的发展,优化了投资环境,提高了人民的生活质量。

二是服务性。旅游业属于第三产业,服务性非常强。在为旅游者提供旅游产品的过程中,有形的物质产品(食品、特产、艺术品等)与无形的精神产品(音乐、舞

蹈、服务态度等)紧密联系在一起。旅游者的需求本质上是为了满足精神需要。旅游产品的核心就是“服务”,通过“服务”使旅游者得到全新的体验和完整的经历,使心理和生理获得满足感和愉悦感。旅游业还具有劳动密集型的特点,因为旅游产品是以劳务为主的旅游服务,工资成本在成本中占有较高的比例。

三是脆弱性。旅游业的经营受到多种因素的影响。从旅游业的外部环境看,各种自然的、政治的、经济的和社会的因素都可能对旅游业产生较大的影响,如地震、海啸、流行性疾病、战争、经济危机等都可能导致旅游业的衰退。从旅游业的内部环境看,它由各类企业构成,各企业必须按照一定的比例协调发展,才能实现旅游产品的生产和销售。任何一个部门的脱节都会造成整个旅游供给的失调。

四是涉外性。旅游服务从业务上划分,主要有三项:一是组织和接待本国人在国内进行旅游,二是组织本国出国旅游,三是接待外国游客。其中后两项都是涉外性质的业务。

五是带动性。旅游业是一项涉及面广的产业,具有综合性的特点。旅游业发展起来后,必然使直接为旅游者服务的诸多行业首先得到发展,而间接为旅游者服务的许多行业也会受到刺激而得到相应的发展。

六是依赖性。一个国家或地区要发展旅游业,关键是要有独具特色的旅游资源,吸引更多的旅游者,从而使当地的旅游业取得较好的经济效益。因此,旅游业依赖性的第一个表现是以旅游资源为依托才具有吸引力。客源是旅游业的生命,客源的产生取决于一个国家或地区的经济发展水平,而经济发展水平决定着旅游综合接待能力的强弱,并在一定程度上影响到服务质量。因此,旅游业依赖性的第二个表现为有赖于国民经济的发展。旅游业依赖性的第三个表现为有赖于有关部门和行业的通力合作、协调发展。

七是季节性。由于旅游资源是某个国家或地区发展旅游业的基础,而旅游资源中自然资源的季节性很强,这直接影响旅游者数量的增加或减少,导致旅游业的经营具有明显的季节性。这就影响到旅游供求之间的比例,只有设法缩小淡旺季的差别,才能更有效地提高旅游业的经济效益。

八是文化性。旅游业本身是经济型产业,但由于旅游活动带有文化特征,是旅游者以经济支出为手段而进行的一种文化、精神享受,因此,也必然使为旅游者提供服务的旅游业具有了文化特征,甚至一些旅游行业本身就是以体育、影视、节日庙会等文化事业为依托的。

### (五) 旅游业的作用

旅游业是旅游活动发展的产物,同时旅游业的发展又会进一步推动旅游活动的发展。旅游业在推动旅游发展方面的作用主要表现在以下三个方面。

#### 1. 旅游业是旅游供给的主要提供者

一般认为,旅游目的地的旅游供给可分为五大类:自然旅游资源、文化资源、交通运输、旅游基础设施和旅游上层设施。如果把自然旅游资源和文化资源与经营

景点联系起来,不难看出,在全部旅游供给中,绝大部分是由旅游业提供的。在大众旅游中,旅游活动的顺利完成是需求和供给双方共同作用的结果。如果只有旅游需求而没有充足的旅游供给,大众旅游也不会发展到今天这样庞大的规模。

### 2. 旅游业对旅游活动的组织作用

在旅游供给方面,旅游企业根据旅游市场的需求,组织并生产自己的一系列组合产品;在旅游需求方面,旅游业更是通过各种方式为自己组织客源。从旅游业诞生之日起,它的组织作用就非常突出,而且正是由于这种组织作用才使旅游业从无到有,并推动了旅游活动的规模发展。现代包价旅游的推出和包价旅游团的流行更是旅游业发挥组织作用的结果。

### 3. 旅游业对旅游活动的便利作用

在旅游发展的早期阶段,完成旅游活动的要素主要由两部分组成:一是旅游活动的主体,即旅游者;二是旅游活动的客体,即旅游资源。在现代旅游活动中,完成旅游活动的要素已不再只是旅游者和旅游资源,而是将旅游业这一中介包括进来,因为大众旅游的特点之一就是利用旅游业提供的便利服务完成旅游活动。在今天,除少数情况外,几乎没有旅游者不利用旅游业提供的旅游服务。虽然使用旅游业提供的服务并非旅游者的旅游目的,但旅游业在客源地与目的地之间,以及在旅游动机与旅游目的实现之间架起一座便利的桥梁。在已经具备了需求的前提下,旅游者不必再为旅游过程中可能遇到的各种困难和问题担心,他们的旅行以及在旅游目的地停留期间的生活和活动都可由有关旅游企业为他们安排。旅游业的这种便利作用对旅游活动的发展无疑是重要的刺激。正是由于这种便利作用的刺激,才使得旅游活动的规模越来越大,并且使人们外出旅游的距离也越来越远。可以肯定,现代旅游活动得以发展到今天的规模,同旅游业的便利作用是分不开的。因此,旅游业不仅是现代大众旅游中完成旅游活动的要素之一,而且在推动旅游活动的开展方面,也是最积极、最活跃的因素。

## 第二节 旅游行业与职业



### 学习目标

- 了解旅游业的主要构成行业及其内涵
- 掌握旅游职业的内涵和特征

### 一、旅游行业

从我国目前的情况来看,旅游业包括旅行社行业、住宿行业、交通运输行业、旅游景点的游览娱乐业、旅游纪念品销售行业。不难看出,这些构成行业之间存在共同的目标和不可分割的联系,这便是通过吸引和接待外来旅游者促进旅游目的地的

的经济发展。本书将阐述旅游业的主要构成行业,以了解其中的内涵。

### (一) 旅行社行业

旅行社行业,顾名思义,就是为旅游者提供旅游服务的机构。根据我国国务院2009年正式发布的《旅行社条例》中的有关解释,旅行社是指从事招揽、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。所以,凡是经营上述旅游业务的企业法人,不论其所使用的具体名称是旅行社,还是旅游公司、旅游服务公司、旅行服务公司等其他称呼,都属于旅行社行业。

旅行社有组团旅行社和接待旅行社之分。组团旅行社(简称组团社)是指受旅游者或海外旅行社的预订,制订和下达接待计划,同时可以提供全程陪同导游服务的旅行社。接待旅行社(简称接待社或地接社)是指受组团社的委托,按照组团社的接待计划提供地方陪同导游服务,负责组织安排旅游团(者)在当地旅游活动的旅行社。

旅行社的基本业务可以概括为三大部分:产品开发业务,包括市场调研、产品组织设计、单项产品采购等;市场营销业务,包括旅游产品的促销和销售等;旅游接待业务,包括产品服务的咨询、旅游接待与售后服务等。

### (二) 住宿行业

住宿行业是指满足旅游者异地过夜、停留住宿需求的服务设施的综合。在我国,住宿业包括饭店、度假酒店、招待所、家庭旅馆、青年旅馆等,住宿业是以饭店为主要服务设施的旅游接待业。下面主要介绍饭店行业。

现代饭店(hotel)在很多情况下也被称为酒店、宾馆、旅馆、招待所等,应该具备以下条件:(1)是一座经过政府核准的、设备完善的、众所周知的建筑;(2)必须是为旅游者提供住宿、餐饮或其他综合服务的设施;(3)服务对象是社会公众,主要是外出进行旅游活动的旅游者;(4)提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务;(5)具有商业性质,通过提供空间、设施和服务,取得合理的利润报酬(政府或慈善机构经营者除外);(6)是根据市场经济规律,采用现代科学技术对经营活动进行管理的经济组织。

2003年颁布实施的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)界定了旅游饭店的概念:旅游饭店(tourist hotel)是指能够以夜间为时间单位向游客提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按照不同习惯被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、旅舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

为了控制饭店产品的质量,维护旅游目的地的对外形象,保护消费者的利益,各国或地区都很重视饭店等级的评定工作。评定饭店等级的标准是多种多样的,但总的来说,考核一个饭店的等级须同时从其“硬件”(饭店的环境氛围、设备设施等)和“软件”(服务和管理)以及顾客满意度、饭店的外界形象等方面来评定。为了

适应我国旅游业和饭店业的发展需要,提高旅游的设计、建设、管理和服务水平,使之既具有中国特色又符合国际标准,保护饭店经营者和消费者的利益,国家旅游局于1988年制定了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》。从此,我国饭店的等级评定开始实施星级制度。1997年10月16日,国家技术监督局正式发布了《旅游涉外饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308—1997);2003年,又对原标准进行修订,发布了《旅游饭店星级的划分与评定》。该标准规定了旅游饭店星级划分的依据、要求、条件和评定原则,适用于正式营业的各种经济性质的旅游饭店,包括宾馆、酒店、度假村等的星级划分及评定。旅游饭店划分为五个等级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级(含白金五星级)。最低为一星级,最高为白金五星级。同时把“预备星级”作为星级的补充,其等级与星级相同。星级的划分以饭店的建筑、装饰、设施设备及管理、服务项目、服务水平为依据进行评定。我国实行饭店星级制度,标志着我国饭店业发展到了一个崭新的阶段。

### (三) 旅游交通运输业

近代旅游业的开端是以旅游交通运输的发展为前提的。在产业革命时期,科学技术的发展使蒸汽技术广泛运用于交通运输业,这就为旅游者的长途出游准备了条件。旅游交通运输业是旅游业四大支柱产业之一。

旅游交通运输业是指为实现旅游者从客源地到旅游目的地,以及在旅游目的地内部的转移而采取各种手段和途径,以此实现空间转移过程的产业。

旅游交通运输与公共交通运输之间既有联系也有区别。旅游交通运输是整个公共交通运输系统的一部分,很难将旅游交通运输系统从公共交通运输系统中分离出来。旅游交通运输对公共交通运输具有依赖性,但是旅游交通运输又具有相对的独立性,旅游交通运输专门为旅游者提供服务,是旅游业的重要组成部分。

旅游交通运输主要有航空运输、陆上交通运输、水上交通运输及其他交通运输服务。

航空运输是旅游交通运输的一大重要组成部分。航空运输是所有旅游交通形式中能最快使游客实现空间转移的交通形式。航空运输的优点是方便、快捷、舒适、安全;缺点是运载量小,花费高,受天气条件影响较大,不能实行点对点旅行。航空运输在旅游客运上,主要分为定期航班和包机业务两种。定期航班是旅游者出游常选择的交通方式;包机业务是不定期的航空包乘业务,旅行社组织包价旅游时,包机是主要的旅游交通方式。

陆上交通运输包括铁路交通运输和公路交通运输。陆上交通的优势在于可以进行点对点的旅行,便于控制出发时间,行李的运载量较大且便利,便于对路线和中途停车进行控制,受天气因素影响较小。铁路交通运输方便、廉价、舒适,被誉为最安全的交通方式。旅游者在乘坐火车时,可以欣赏沿途美丽的风景。在中国,火车依然是最主要的出游交通工具,在旅游交通服务上一直发挥着重要的作用。公路交通运输主要由公共汽车和出租车组成。其优势在于灵活性好,价格低廉,短程

速度快,自由独立性好;缺陷在于安全性差,耗能多,环保性差,长线速度慢。随着人们生活水平的快速提高,自驾车旅行已经成为出游方式的新趋势,同时汽车租赁也已成为新的出游交通方式之一。

水上交通运输分为海上交通和内陆水上交通两个方面。海上交通又分为游轮、渡轮等,内陆水上交通是以游船为主。游轮是一种大型的海上休闲交通工具,它集海上航行、海上娱乐、休闲旅游等多种因素于一身,本身就是一个旅游产品。海上游轮通常设计豪华,娱乐设备齐全,并且提供等同于高星级酒店的住宿服务。渡轮是短距离的海上交通工具,其价格一般相对低廉,服务安全可靠,还可以提供车辆承载服务。在内陆河运发达的地方,游船也是旅游交通方式的重要组成部分。一般都与沿河观光相结合发展为一定的旅游项目。

除上述主要旅游交通运输方式外,还有一些其他方式为旅游者在旅游活动中提供服务。如许多山岳型旅游景区或者滑雪胜地,在保障旅游者安全的前提下,为了方便运送旅游者到景区内不同的景点,一般都会修建缆车作为重要的景区内部交通运输方式;某些旅游景区还会提供自行车租赁服务,方便旅游者缩短在景点之间所要步行的时间和距离,而且还会增添旅游者的旅游乐趣。

#### (四) 旅游景区业

旅游景区是指依托旅游资源和旅游服务设施,由专门的组织或企业进行开发和管理,具有明确范围和界限,面向公众开发,为公众提供观光游览、休闲娱乐、科学考察、文化教育、康体保健等服务的场所。旅游景区是旅游业重要的企业类型,旅游景区业是旅游景区有机组成的一个行业整体,是旅游业的四大支柱之一。旅游景区按照资源的类别,可分为自然旅游景区和人文旅游景区。自然旅游景区的旅游吸引物是大自然的产物,而人文旅游景区的旅游吸引物则是人类历史文化遗产和现代人造景观。根据《旅游区(点)质量等级的划分与评定》的规定,旅游景区有:自然保护区,风景名胜区,主题公园,古代遗迹和历史建筑,城市公园。旅游区(点)质量等级的评定依据分别是景观质量与生态环境评价体系和旅游服务要素评价体系,同时参考游客评价体系的游客满意率。我国旅游区质量等级划分为五星级,从低到高分别是A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级。质量等级划分分别按照旅游区(点)的旅游交通、旅游安全、卫生、通信、购物、管理水平、年接待旅游者人数,以及旅游资源的吸引力、市场吸引力、游客抽样调查满意率等进行。旅游区(点)质量等级的标志、标牌和证书由国家旅游行政主管部门统一制定。

#### (五) 新兴旅游业

##### 1. 旅游娱乐业

在旅游业六大要素中,“娱”是丰富旅游者活动的重要因素。娱乐业与旅游业的结合不仅为旅游者增添了旅游吸引物,而且为旅游业提供了一个很重要的创收途径。旅游娱乐业主要包括文化娱乐业、休闲娱乐业和游乐业。(见表1-1)

表 1-1 现代流行娱乐方式类型

| 类 型     | 举 例                                                                                  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 歌舞娱乐    | 歌舞厅、卡拉 OK 厅、舞厅等                                                                      |
| 体育健身类娱乐 | 健身房、游泳池、球类运动、健身浴、按摩、美容、溜冰、娱乐戏水等。其中,健身浴有多种形式:桑拿浴、蒸汽浴、冲浪浴、光波浴、矿泥浴、香水浴、泡泡浴、奶浴、花浴、氧浴、药浴等 |
| 游戏类娱乐   | 棋牌室、游艺机、电子游戏机、游乐园、博彩等                                                                |
| 知识类娱乐   | 影视中心、电影院、阅览室、博物馆等                                                                    |
| 附属娱乐    | 鲜啤酒吧、主题酒吧、氧吧、网吧、茶艺馆、茶吧、咖啡屋等                                                          |

(资料来源:吴必虎,《区域旅游规划原理》,中国旅游出版社 2001 年版)

## 2. 旅游购物业

旅游购物是指旅游者出于旅游的目的或在旅游活动中购买商品的行为,既包括专门的旅游购物行为,也包括旅游中与购物相关的行为总和。需要注意的是,旅游购物不包括任何出于商业目的的购物活动,即旅游者为了转卖而进行的购物行为。

旅游购物的内涵包括三个方面。一是购物以旅游活动为前提,并随着旅游活动的变化而变化。二是旅游购物过程中通过旅游商品、购物场所、购物经历三者的相互作用形成旅游者的一次体验,旅游商品通过购买实物的形式帮助旅游者留住难忘的经历。旅游购物具有体验产品的特性。三是旅游购物的阶段包括旅游前的准备阶段、旅游过程中及旅游结束后与本次旅游活动相关的一切购物行为。

## 3. 运动休闲业

休闲是个人休闲时间和自由活动的总称,也是人们对自由支配时间的一种科学合理的使用;休闲时间和活动虽然与人们所从事的日常工作毫无关系,但与劳动并不冲突,休闲活动是人们自我发展和完善的载体。(楼嘉军,2005)

运动休闲是指人们在余暇所进行的,以满足自身发展的需要和愉悦身心为主要目的,具有一定文化品位的身体活动。(陈新,2003)与竞技运动不同,运动休闲是个人自主选择和支配,完全根据个人的爱好、兴趣和需要,选择确定活动的方式、内容、强度和负荷,以个人为主的运动方式。其目标是通过各种不同形式的身体运动,达到休闲、娱乐、交往、放松、健身的目的,以满足个人的身心发展需要。

现代社会生活压力加大,生活节奏加快,人们往往为释放压力而追求一种舒适、休闲、放松的生活状态。运动休闲产品恰好可以为人们提供一个释放压力的渠道,使人们暂时摆脱学习、工作和生活上的痛苦与烦恼,缓解生理和心理上的疲劳紧绷感。运动休闲业所提供的产品将逐渐成为人们现代生活的必需品之一。社会上比较常见的运动休闲产品有保龄球、高尔夫球、台球、桌球、羽毛球等。

#### 4. 会展旅游业

会展旅游是指以会议、展览为主要吸引物,吸引旅游者前往会展地参加会议、展览及相关活动,满足旅游者人际交流需求的一种综合性旅游产品。其具体内容包括会议旅游和展览旅游两大类。(何建英,2004)会展旅游具有消费能力强、组团规模大、季节影响小、停留时间长、经济效益好等特点。会展旅游属于高收入行业,其短时间内创造的经济效益是相当大的。例如,我国香港在2000年举办各种类型的会议240个,展览60多个,总共吸引了31万人次的海外参加者。除去参展的费用,参加会展的总花费为35万港元,人均花费达1.13万港元。

#### 5. 旅游咨询业

所谓咨询,从本质意义上讲,就是指提出问题和接受询问,并提出适宜的建议和解决办法的对立与统一的过程。旅游咨询是指旅游专业人员和机构,运用信息、知识、经验、技术和智能,向旅游组织或企业、旅游者提供专业信息技能和智力服务的一系列的活动。从咨询的领域来说,旅游咨询具有咨询业中的管理咨询、信息咨询、政策咨询、专业咨询和综合咨询等种类的属性。从旅游咨询的服务对象看,它也包含了企业用户咨询、政府用户咨询和个人用户咨询三个种类。因此,旅游咨询是咨询业在旅游业领域中的特殊服务形式。

旅游咨询包括两个方面。一是旅游专业机构和人员向旅游组织或企业的决策层及其他各个部门提供信息与建议。目前,学术研究机构、信息服务机构、管理咨询机构等为地方政府和旅游企业提供的发展战略、旅游规划、景区设计、管理顾问等就属于这一类咨询服务。二是旅游专业机构和人员向旅游者提供专门的旅游信息和建议。这类为旅游者提供服务的个人用户咨询更具有旅游业特色。目前,为个人用户咨询服务的旅游咨询中心已经成为一种主要的旅游咨询模式,其主要职能是为散客提供信息服务。在发达国家,旅游咨询中心也叫旅游服务中心(Tourist Information Center, TIC;或 Visitor Information Center, VIC)。

## 二、职业和旅游职业

### (一) 职业

了解旅游职业首先要从职业说明开始。在古希腊,职业指祭祀或官员这类职务,也指监工、奴仆、工匠、商人等种类的工作。在中国,职业的概念最初只有官职的意义。今天,所谓职业,是指个人在社会中长期从事并赖以谋生的工作。职业与社会分工和生产内部的劳动分工相联系。在生产水平较低的农业社会,只有简单的社会分工,大多数社会成员过着男耕女织、自给自足的生活,职业的分化既原始又不稳定。但是,当人类社会进入工业社会,社会分工日益精细和专业化,出现了许多行业,有许多的岗位和工种。这时,社会成员就都有了明确的岗位和专门的职业。在现代社会,职业既成为人们谋生的手段,又成为人们奉献社会的基点。

## （二）旅游职业

一个人的职业和工作往往是在社会分工后的某个领域进行的。在不同的领域工作,就构成了不同的职业。旅游职业是指人们在旅游业领域从事的工作,人们往往以之作为个人赖以谋生的手段和自己奉献社会的基点。旅游、旅游业和旅游职业的含义显然是不同的。旅游是人们的一种行为活动,旅游业是为旅游者提供专业服务的产业,旅游职业则是人们在旅游业领域所从事的一种专业性的工作。

旅游职业不同于其他职业,其特殊性主要在于该职业与服务对象有着更直接的服务关系。旅游职业的服务对象基本确定,主要是旅游者。旅游职业具有很强的服务性,在旅游业领域中从事旅游职业的人员的工作性质就是满足旅游者的吃、住、行、游、购、娱等各种需求,他们往往更为直接地与服务对象打交道。比如餐饮业,有关餐饮服务人员和管理人员往往与顾客直接面对面地交流;比如交通业,司机、乘务员与旅客的直接服务关系是显而易见的;又比如导游,从接团到团队接待到景点讲解也是和游客直接面对面地打交道;即使是旅行社各部门的管理人员也往往与服务对象(组团社与游客)直接打交道,相互之间交流密切。

## （三）旅游职业的产生

旅游职业既然是在旅游业领域的专业性工作,那么没有旅游业的独立,就没有旅游职业的产生。旅游职业的产生与旅游业的产生是同步的。

中国是一个历史悠久的国家,关于旅行的叙述很早就出现在《诗经》中。旅游的出现是社会发展到一定阶段,随着有闲阶层的出现而出现的。在古代中国,旅游活动可以分为四种:帝王巡游,经商旅游,文人、士子漫游,宗教旅游。帝王巡游是我国历史上许多朝代都发生过的事情。传说虞舜帝和他的侍臣曾到现在的韶山游玩,对那里的景色赞不绝口,并演奏了《箫韶》乐舞,于是就有了“韶山”这一名称。之后,秦始皇五次巡游天下,乾隆皇帝六下江南等,都证明古代帝王巡游是常见的事,其巡游往往把政治和休憩、娱乐相结合。经商旅游是指商人以经商为目的走遍南北,这些商人也是古代旅游活动的一支队伍。文人、士子漫游,则可以以他们留下的诗篇和著作为证。李白、杜甫、欧阳修、苏东坡等文人,长期漫游于各地。明代徐霞客则将漫游发展为科学考察,撰写了《徐霞客游记》,至今仍有参考价值。宗教旅游往往指朝觐、求法、传道、取经的旅游活动。另外,元宵节赏灯、三月三放风筝、端午节赛龙舟等则反映了群众旅游活动也是比较广泛的。但是,古代中国生产力落后,交通闭塞,同时受“父母在,不远游”的传统道德观念的影响,当时的旅游活动不可能是经常性的,人们对到异地旅游的愿望并不强烈,因此,旅游业产生的条件尚未具备。没有旅游业,现代意义上的旅游职业也是不可能存在的。

西方社会当时的旅游活动总体状况与中国相似。从世界范围来看,旅游转变为一种大众化的社会活动,提供旅游专业服务,成为一个专门的行业,并作为一个独立的经济部门而存在,则是近代的事情。英国的托马斯·库克为近代旅游业的