

高职高专旅游教材

旅游 基础知识

LVYOU

JICHU ZHISHI

王忠林 主编



 科学技术文献出版社

国家职业资格培训教材

旅游 基础知识

国家职业资格培训教材
《旅游基础知识》编写组
编写



中国旅游服务行业协会

◎ 高职高专旅游教材

旅游基础知识

王忠林 主编

科学技术文献出版社

Scientific and Technical Documents Publishing House

北 京

图书在版编目(CIP)数据

旅游基础知识/王忠林主编.-北京:科学技术文献出版社,2003.11
(高职高专旅游教材)

ISBN 7-5023-4469-1

I. 旅… II. 王… III. 旅游-高等学校:技术学校-教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 098296 号

出 版 者 科学技术文献出版社

地 址 北京市复兴路 15 号(中央电视台西侧)/100038

图书编务部电话 (010)68514027, (010)68537104(传真)

图书发行部电话 (010)68514035(传真), (010)68514009

邮 购 部 电 话 (010)68515381, (010)68515544-2172

网 址 <http://www.stdph.com>

E-mail: stdph@istic.ac.cn

策 划 编 辑 科 文

责 任 编 辑 周 玲

责 任 校 对 赵文珍

责 任 出 版 王芳妮

发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销

印 刷 者 北京国马印刷厂

版 (印) 次 2003 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

开 本 850×1168 32 开

字 数 276 千

印 张 11.5

印 数 1~7000 册

定 价 15.00 元

© 版权所有 违法必究

购买本社图书,凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责调换。

(京)新登字 130 号

内 容 简 介

本书是为适应我国旅游业和旅游职业教育发展需要而编写的一本基础知识教材。本书将旅游概论、旅游职业道德、旅游服务礼仪规范和旅游心理学四大部分融合在一起,配合教学建议、每章小结、案例分析、复习思考题等,简明扼要,突出实用性和可操作性。适合广大高职高专旅游专业学生和旅游从业人员使用。

科学技术文献出版社是国家科学技术部系统惟一——
家中央级综合性科技出版机构,我们所有的努力都是为了
使您增长知识和才干。

前 言

为了适应我国旅游业和旅游职业教育发展的需要,各高职高专院校大力推行教学改革,对各专业课程进行优化整合,减少理论授课时数,提高实训教学课时数,培养高等应用型技术人才,本书正是为适应这一需要而编写的。

本书将旅游概论、旅游职业道德、旅游服务礼仪规范和旅游心理学四大部分融合在一起。本教材特色鲜明,材料充分,各章有教学建议和本章小节,便于教师教学和学生学学习;每章中均有案例分析,便于在教学中展开讨论,并从中受到启发。在编写过程中,以“理论够用为度,突出应用性”为原则,注重一般原理与实践相结合,力求简明扼要,通俗易懂,突出实用性和可操作性,既可供高职高专旅游专业教学使用,也能满足旅游从业人员高级培训使用。

本书参考了许多专家学者的大量研究成果,他们的成果为我们提供了宝贵的素材,在此一并表示感谢和敬意。

本书由王忠林任主编,卢静怡任副主编,具体分工如下:卢静怡第一、二、三章,王忠林第四、五章,何立萍第六、七章,洪黎敏第八、九章,梁赫第十、十一章。

由于编者水平和经验所限,加之编写时间仓促,疏漏和不足在所难免,恳请同行专家和广大读者不吝指正。

目 录

第一章 旅游概述

第一节 旅游	(1)
一、旅游的概念	(1)
二、旅游的基本属性与特征	(4)
三、旅游产生的条件	(7)
四、旅游的类型	(11)
五、旅游对社会文化的影响	(16)
第二节 旅游的起源与发展	(20)
一、世界旅游的起源与发展	(20)
二、中国旅游的起源与发展	(25)
● 小结	(29)
● 案例	(30)
● 复习思考题	(30)
● 补充阅读材料	(30)

第二章 旅游的基本要素

第一节 旅游者	(32)
一、国际组织对旅游者的定义	(32)
二、我国对旅游者的定义	(35)
三、旅游者的类型	(37)
四、旅游者的流动	(37)

第二节 旅游资源	(40)
一、旅游资源的概念及其特点	(41)
二、旅游资源的分类	(43)
三、旅游资源的评价	(45)
四、旅游资源的开发	(47)
第三节 旅游业	(50)
一、旅游业的概念	(50)
二、旅游业的结构	(52)
三、旅游业的性质	(53)
四、旅游业的特点	(54)
五、旅游业的经济作用与影响	(57)
● 小结	(59)
● 案例	(59)
● 复习思考题	(60)
● 补充阅读材料	(60)

第三章 旅游业的构成

第一节 旅行社业	(64)
一、旅行社的概念	(64)
二、旅行社的类型	(65)
三、旅行社的主要业务	(69)
四、旅行社的作用	(70)
第二节 旅游饭店业	(71)
一、旅游饭店的发展进程	(71)
二、旅游饭店的类型	(79)
三、饭店的星级评定	(82)
四、饭店集团	(85)
五、旅游饭店在旅游业中的地位和作用	(90)

第三节 旅游交通业	(91)
一、旅游交通的类型	(91)
二、旅游者对旅游交通的要求	(96)
三、影响旅游者选择旅游交通工具的因素	(97)
四、旅游交通在旅游业中的地位和作用	(98)
第四节 旅游景点景区	(100)
一、旅游景点景区的概念	(100)
二、旅游景点景区的类型	(101)
三、旅游景点景区的开发与管理	(103)
● 小结	(105)
● 案例	(105)
● 复习思考题	(106)
● 补充阅读材料	(107)

第四章 旅游职业道德概述

第一节 旅游职业道德的含义、特点	(108)
一、道德、职业道德、旅游职业道德的含义	(108)
二、旅游职业道德的特点	(114)
第二节 旅游职业道德的作用、原则和要求	(116)
一、旅游职业道德的作用	(116)
二、旅游职业道德的原则	(118)
三、旅游职业道德的要求	(120)
● 小结	(125)
● 复习思考题	(125)
● 补充阅读材料	(126)

第五章 旅游职业道德规范

第一节 敬业爱岗,忠于职守	(128)
---------------------	-------

一、敬业爱岗,忠于职守的内涵及要求	(128)
二、敬业爱岗,忠于职守的重要性	(131)
第二节 热情友好,宾客至上	(132)
一、热情友好,宾客至上的内涵及要求	(132)
二、热情友好,宾客至上的重要性	(133)
第三节 真诚公道,信誉第一	(135)
一、真诚公道,信誉第一的内涵及要求	(135)
二、真诚公道,信誉第一的重要性	(137)
第四节 不卑不亢,一视同仁	(137)
一、不卑不亢,一视同仁的内涵及要求	(137)
二、不卑不亢,一视同仁的重要性	(140)
第五节 团结协作,顾全大局	(140)
一、团结协作,顾全大局的内涵及要求	(140)
二、团结协作,顾全大局的重要性	(142)
第六节 遵纪守法,廉洁奉公	(144)
一、遵纪守法,廉洁奉公的内涵及要求	(144)
二、遵纪守法,廉洁奉公的重要性	(147)
第七节 钻研业务,提高技能	(149)
一、钻研业务,提高技能的内涵及要求	(149)
二、钻研业务,提高技能的重要性	(150)
第八节 锐意改革,勇于竞争	(151)
一、锐意改革,勇于竞争的内涵及要求	(151)
二、锐意改革,勇于竞争的重要性	(153)
● 小结	(154)
● 复习思考题	(155)
● 补充阅读材料	(155)

第六章 旅游职业道德修养

第一节 道德修养与旅游职业道德修养	(159)
一、道德修养及其作用	(159)
二、旅游职业道德修养及其作用	(160)
第二节 旅游职业道德修养的境界	(161)
一、旅游职业道德修养的主要内容	(161)
二、旅游职业道德修养的途径	(165)
三、旅游职业道德修养的境界	(172)
● 小结	(174)
● 复习思考题	(174)
● 补充阅读材料	(175)

第七章 旅游职业道德教育及评价

第一节 旅游职业道德教育	(178)
一、旅游职业道德教育的重要性	(178)
二、旅游职业道德教育的方法	(180)
第二节 旅游职业道德评价	(181)
一、道德评价与旅游职业道德评价	(181)
二、旅游职业道德评价的形式和作用	(182)
● 小结	(184)
● 复习思考题	(185)
● 补充阅读材料	(185)

第八章 旅游基本礼节礼貌

第一节 礼节礼貌概述	(193)
一、礼	(193)
二、礼貌的概念	(194)

三、礼节的概念	(194)
四、礼节礼貌与旅游服务的关系	(195)
第二节 仪表仪容	(195)
一、仪表仪容的概念	(196)
二、旅游从业人员注重仪表仪容的意义	(196)
三、旅游从业人员仪表仪容的要求	(198)
四、服饰的基本礼节礼貌	(201)
五、仪容修饰技巧	(210)
第三节 仪态举止	(213)
一、概念	(213)
二、仪态举止的基本要求	(214)
三、仪态举止的养成与训练	(224)
第四节 语言形象	(225)
一、语言礼仪修养	(225)
二、语言艺术	(227)
● 小结	(232)
● 案例分析	(233)
● 复习思考题	(234)
● 补充阅读材料	(235)

第九章 交际行为礼节礼貌

第一节 社交礼节礼貌	(238)
一、致意	(238)
二、鞠躬礼	(239)
三、称呼	(241)
四、握手	(243)
五、介绍	(245)
六、亲吻和拥抱的礼节	(248)

七、合十礼(合掌)	(249)
八、使用电话的礼节礼貌	(249)
第二节 国际主要礼宾礼节	(251)
一、迎送、会见、会谈	(251)
二、签字仪式	(254)
三、礼宾次序及国旗悬挂法	(256)
四、涉外交往的礼节礼貌	(258)
● 小结	(261)
● 案例分析	(262)
● 复习思考题	(262)
● 补充阅读材料	(263)

第十章 旅游者与旅游工作者心理

第一节 需要是旅游积极性的源泉	(267)
一、需要	(267)
二、动机	(273)
三、旅游者的一般需要	(278)
四、旅游者在旅游过程中不同阶段的需要	(281)
五、各种类型旅游者的不同需求	(285)
第二节 旅游者个性特点	(287)
一、旅游者的个性	(287)
二、旅游者的气质特点	(290)
三、旅游者的性格特点	(291)
第三节 旅游者的投诉心理	(292)
一、旅游者投诉原因	(292)
二、旅游者投诉的心理分析	(294)
三、旅游者投诉处理对策	(294)
第四节 旅游工作者的心理素质	(295)

一、气质与性格	(295)
二、情感与意志	(298)
三、知识与能力	(300)
● 小结	(304)
● 案例分析	(304)
● 复习思考题	(305)

第十一章 旅游服务心理

第一节 旅游服务过程心理	(306)
一、服务态度	(306)
二、服务语言	(308)
三、服务技术	(310)
四、服务时机	(310)
五、个性服务	(311)
第二节 旅游服务阶段心理	(312)
一、旅游服务初始阶段	(312)
二、旅游服务中间阶段	(313)
三、旅游服务终结阶段	(317)
第三节 旅游企业服务心理	(318)
一、旅游饭店服务心理	(318)
二、旅行社服务心理	(332)
三、旅游交通心理	(343)
● 小结	(349)
● 案例分析	(349)
● 复习思考题	(350)
参考文献	(351)

第一章 旅游概述

● 教学建议

旅游是人类社会生活的一项重要内容,在有文字记载的历史上,各个时代的人们都向往旅游。旅游活动的大规模兴起是在产业革命之后,特别是第二次世界大战后至今的一段时间里,随着社会生产力的巨大发展,科学技术的创造及其在生产中的广泛应用,旅游已逐渐成为一种全民性的现象及人类生活和精神生活的基本组成部分。本章主要阐述关于旅游的一些基本概念和国内外旅游活动的发展史。重点掌握旅游的定义,旅游产生的条件,了解世界和我国旅游的三个发展阶段。可采用课堂讲授法、案例研讨法。

第一节 旅游

一、旅游的概念

随着旅游活动的广泛开展,人们对旅游的认识也更为全面和深入。那么,从旅游研究的专业角度上讲,究竟什么是旅游呢?各国专家、学者及国际组织对旅游的定义很多,其中在国际上流传较广、引用较多、影响较大的旅游定义是艾斯特定义和国际旅游组织的定义。

(一)艾斯特(AIEST)定义

这一定义原为瑞士学者亨泽克(Walter Hunziker)和克雷夫(Kurt Krapf)在1942年提出,后来到70年代被“旅游科学专家国际联合会”(International Association of Scientific Experts in Tourism,简称AIEST)所采用。所以这一定义又被称为艾斯特(AIEST)定义。

艾斯特定义的一般叙述是:“旅游是非定居者的旅行和逗留而引起的各种现象和关系的总和。这些人不会导致长期定居,并且不从事任何赚钱的活动。”这个定义的深刻之处在于,不是把旅游看作某种单位的活动,而是提出旅游活动中必将产生的相关的经济关系和广泛的社会关系。但是,这一叙述的最后部分不能很好地说明近年蓬勃发展的商务旅游,因此存在一些不足。

(二)世界旅游组织的定义

世界旅游组织于1991年6月25日在加拿大召开了旅游统计国际大会,对旅游作了新的定义。旅游是“人们为了休闲、商务和其他目的,离开他们惯常的环境,到某些地方去以及在某些地方停留,但连续不超过一年的活动。”

与“艾斯特”定义不同,该定义明确说明旅游包括商务旅游。强调旅游是离开惯常环境的旅行。所谓惯常环境是指一个人的主要居住地区以及所有常去的地方。这一概念包括“常去”和“距离”两个方面。对于一个要乘坐铁路列车通勤的职工,每日上下班可能距离较远,但他并没有离开自己的惯常环境;而离一个人的居住地很近的地方,即使他很少去,也属于他的惯常环境。

(三)我国学术界关于旅游的一些代表性见解

1.《中国百科大辞典》的“旅游学”部分指出:“旅游是人们观赏

自然风景和人文景观的旅行游览活动。包含人们旅行游览、观赏风景、增长知识、体育锻炼、度假疗养、消遣娱乐、探亲猎奇、考察研究、宗教朝觐、购物留念、品尝佳肴以及探亲访友等暂时性移居活动,从经济学观点看是一种新型的高级消费形式。”

2. 王洪滨主编的《旅游学概论》中提出:“旅游是人们离开常住地到异国他乡访问的旅行和暂时停留所引起的各种现象和关系的总和。”

3. 邓观利教授著《旅游学》中指出:“旅游是在一定的社会经济条件下产生的一种社会经济现象,是人们离开常住地大规模流动,以寻求新的物质精神生活和新的业务联系为目的的旅行,是暂时居留而不导致定居和就业所引起的相互作用的一切现象和关系的总和。”

4. 李天元和王连义编著的《旅游学概论》一书中提出:“旅游是非定居者出于和平目的的旅行和逗留而引起的现象和关系的总和。这些人不会导致在旅游地定居和就业。”

5. 曹文彬副教授主编的《旅游概论》一书中,对旅游下的定义是:“旅游是在一定的社会条件下产生的一种社会经济现象,是以满足人们游览、消遣、休养和文化需要为主要目的而进行的非定居旅行和暂时性居留,以及由此而产生的一切现象和关系的总和。”

6. 谢彦君、陈才、谢中田编著的《旅游学概论》中提出:“旅游是个人以前往异地寻求审美和愉悦为主要目的而度过的一种具有社会、休闲和消费属性的短暂经历。”

7. 申葆嘉、刘住合著的《旅游学原理》一书,认为“旅游是产业革命以后分化自旅行的非定居者在地域上的移动和暂时逗留所引起的关系和现象的总和。他们不会导致长期居留,并且不利用旅游从事任何赚钱的活动。”