

Luyou
Guanli
Yi Cong

旅游管理译丛

在旅游行业取得职业成功所必要的专业知识和技能



the Road to Tourism

旅游职场规划

the Road to Tourism

the Road to
Tourism

the Road to Tourism
Tourism



the Road to Tourism

Vivienne O'shannessy
Dean Minet
Geoff Hyde 著

宋献春 © 主译

the Road to Tourism

从

与同事共处到与不同文化背景的人沟通

the Road to Tourism

办公室工作到产品和服务的促销与销售

旅游行业知识到职业发展等各个方面的实用知识

the Road to Tourism

the Road to Tourism

the Road to Tourism



旅游教育出版社
LUYOU JIAOYU CHUBANSHE

旅游管理译丛



旅游职场规划

Vivienne O'Shannessy Dean Minet Geoff Hyde 著

宋献春 主译



旅游教育出版社
TOURISM EDUCATION PRESS

北京市版权局著作权合同登记图字:01-2003-8556号

责任编辑:陈 霁 赖春梅

图书在版编目(CIP)数据

旅游职场规划/(澳)奥香内西(O'Shannessy,V),(澳)米内(Minet,D),(澳)海德(Hyde,G)著;宋献春等译.—北京:旅游教育出版社,2004.2

ISBN 7-5637-1193-7

I.旅… II.①奥… ②米… ③海… ④宋… III.旅游业-技术培训-教材 IV.F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第006304号

Original English language edition published by Pearson Education Australia, Sydney © 2002 Pearson Education Australia Pty Ltd.

旅游职场规划

Vivienne O'Shannessy Dean Minet Geoff Hyde 著
宋献春 主译

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E mail	tepx@sohu.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	19.25
字 数	206千字
版 次	2004年5月第1版
印 次	2004年5月第1次印刷
印 数	1~8000册
定 价	33.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

澳大利亚旅游业需要有技能的从业人员,以满足不断变化并且日益增长的国内和国际市场的需求。

旅游业可以说是劳动密集型企业:有时要 24 小时工作,每周工作 7 天。它也可能会受季节的影响。旅游经营者不断地为国内外的游客提供服务,这个行业的成败很大程度上取决于能否为客户提供高质量和始终如一的服务,以满足他们的最终期望。

随着闲暇时间的增多,加之国际游览日渐频繁,澳大利亚旅游业成为一个迅速增长的产业,能提供大量富有挑战性和高回报性的工作机会。

在旅游业里,客户的需求和期望越高,就越需要有更高技能的合格经营者。这个产业中的各个部门都要有掌握多种技能的员工,还要有掌握多种语言和熟悉多种文化的工作人员,只有这样,澳大利亚旅游业的质量和增长才能得以保证,世界市场才能给予其更充分的认可。

虽说所有的经营者各有特点,企业也有自己的特色,但要求却是一样的,那就是提供高质量、始终如一和友善的服务,确保实现既定的企业目标。

《旅游职场规划》一书用通俗易懂的语言写就,版式新颖,有助于对旅游从业人员进行教育,是旅游培训的理想教

材,能满足旅游业培训的广泛需求。内容涉及旅游景点、导游、旅游批发商、旅行零售、游客信息、服务和会议等等。

我劝大家在旅游业找份工作,这份具有挑战性的工作会给你最大的回报,令你有满足感。只要你具备适当能力,愿意付出努力,有奉献精神,也许能够在这个行业取得令你意想不到的成功。

有志于从事旅游业的人和刚开始在旅游业工作的人,我祝你们成功,并向你们保证《旅游职场规划》是你们学习和工作全过程中理想的伙伴,对于那些在旅游业已站稳脚跟的人,本书也是一本你们为满足日常需要随时可用的参考书,也可助你们走上管理职位。

祝你成功!

约翰·斯威特曼

旅游业和饭店业培训理事会主席

澳大利亚旅游培训机构副主席

维多利亚旅游鉴定理事会主席





序言

人类注定要旅行，就像鱼类动物经过进化长出腿来，并以行走代替游泳。

从第一次旅行开始，人类并不是为旅行而旅行，而是要在沿途满足各种需求。围绕着这些需求提供服务的产业应运而生并发展壮大起来，我们称之为旅游业。

在满足基本的饮食和住宿需求之后，现代的旅游业还提供全方位的服务，如交通、保险、旅游信息等等。

继我们的第一本书《接待业之路》成功发行之后，我们以同样的风格创作了这本书，本书的主旨是对旅游业进行更广泛的探讨。

本书将带你进入一个令人兴奋、充满活力和富有挑战性的领域，这就是作为最古老的产业之一的旅游业。本书的内容符合《澳大利亚国家旅游业资格标准》所规定的知识范围，并达到其中的二级认证水平。本书还以案例分析和系列提问等形式为你提供实际应用的机会。

世界是一本大书，不旅游的人只看到其中的一页！祝你旅途愉快！

迪安·米内
特维维恩·奥香内西
杰夫·海德



致谢

感谢凯利安·弗雷德里克，他使我集中精力于工作。
感谢斯蒂恩·金教授提出的意见和建议。也要感谢我的孩
子们——奥利弗、朱利安和吉纳维夫——总是给我灵感，令
我的写作不再枯燥。

杰夫·海德

感谢费奥纳、道格拉斯、梅兰尼和亚历克，他们总在提
醒我生命中什么是最重要的，也要感谢鲁伊·亚曼，谢谢
他对我精神上的鼓励。

迪安·米内

第一章 学习和更新旅游业知识	1
获取旅游业信息.....	2
旅游业的定义.....	3
影响旅游企业的因素.....	10
旅游业对经济的作用.....	14
旅游业的社会和文化意义.....	18
旅游业与环境问题.....	20
旅游业的主要组织.....	23
旅游业就业机会.....	25
立法和旅游业.....	29
关注产业趋势.....	32

第二章 与同事和客户交往	36
定义和学习人际交往技巧.....	37
工作场合中的交流.....	39
有效交流.....	42
非口头交流——身体语言.....	47
有效的倾听技巧.....	50
有效交流的障碍.....	52
个人形象.....	53
团队和团队发展.....	56
善于运用我们的技巧——对客户.....	59
客户的不满.....	65

第三章 在不同社会环境下工作	69
澳大利亚的文化和多元文化主义.....	70
成见和误解.....	75
国外游客的特点.....	77
宗教与旅游业的关系.....	83
跨文化冲突.....	86
保护澳大利亚所有文化权利的立法.....	89



在企业之外寻求帮助·····	90
第四章 电话交流 ·····	92
电话系统的作用·····	93
电话礼节·····	95
接听和处理打进来的电话·····	96
处理电话投诉·····	107
紧急求助电话和恐吓电话·····	108
处理我们无法回答的问题·····	110
打出电话·····	111
第五章 文秘的职责 ·····	115
办公文件·····	116
办公设备·····	127
文件的处理·····	133
公文写作·····	136
存储和归档系统·····	153
第六章 处理矛盾冲突 ·····	162
什么是矛盾冲突·····	163
矛盾冲突的原因·····	165
找出矛盾的潜在因素·····	167
解决矛盾冲突·····	170
解决矛盾冲突的技巧·····	173
解决冲突的交际技巧·····	177
实施解决矛盾的技巧·····	179
对客户投诉的反应·····	183
第七章 保健、安全和保安操作程序 ·····	190
国家职业保健和安全委员会的作用·····	191
职业保健和安全法的目标·····	192



工作场所的保健和安全责任·····	192
制定职保政策和操作程序·····	194
达到职保要求·····	196
危险管理·····	200
工作场所的急救·····	207
伤情的报告和记录·····	208
紧急情况·····	210
旅游业的保安措施·····	216
保险要求·····	225
第八章 产品和服务促销·····	228
成功销售人员应具备的品质·····	229
成功销售的原则·····	229
学习销售方法·····	237
促销手段及其运用·····	244
推销产品和服务的技巧·····	251
区别·····	255
立法·····	259
第九章 从业职位和求职技巧·····	263
旅游业的工作机会·····	264
在旅游业获得一份工作·····	273
为面试做准备·····	276
百尺竿头，更进一步·····	280
实用联系要录·····	281
参考书目·····	293
译后记·····	297

第一章

学习和更新旅游业知识

学习目标

学习本章后,你将能够:

- 辨别和使用旅游业信息;
- 给旅游业下定义和分清旅游业的各个部门;
- 描述影响旅游企业的各种因素;
- 描述旅游业对经济的作用;
- 描述旅游业的社会和文化意义;
- 描述旅游业涉及的环境问题;
- 列出与旅游业有关的主要行业协会和阐明这些协会的宗旨;
- 知道哪里能得到旅游业数据;
- 懂得如何把握影响旅游业的各种趋势。

毫无疑问,当今的旅游业是一个变化多端、令人兴奋且极具挑战性和重要性的行业,在澳大利亚乃至整个世界都是如此。旅游业提供的就业机会就像这个行业本身一样是在不断发展变化的。你可能会和包括旅行社、旅游批发公司、旅游经营者、航空公司、游轮公司、政府旅游委员会、地区旅游协会、连锁饭店、旅游景点和特别活动的管理经营公司在内的各种部门和单位打交道。你所需具备的技巧和能力一般来说分为以下几点:电脑化票务和预订系统、销售和市场营销、信息和客户服务、管理和财务、政策建议和战略规划。

新的旅游市场还在不断出现,对于受到过良好培训并且积极投入的人来说,机会也随之而来,他们或就职于现有的旅游机构,或创办自己的公司。但是,要想在旅游行业取得成功,在客户服务和满足客户需求方面必须拥有极大的热情,同时还要具备良好的职业精神。

我们要不断学习旅游业知识,不仅仅是熟悉与本部门相关的知识,还要着眼于整个旅游业。要了解各个部门是如何联系在一起的,要知道什么是旅游业,了解旅游业与经济、环境、社会以及文化的相互作用,了解旅游业与其他行业之间的关系,还要懂得一个成功的旅游机构中的员工所扮演的角色和承担的责任。只有这样,我们才能在这个行业中有所建树。

获取旅游业信息

为了学习和更新我们的旅游业知识,我们必须了解“旅游”这个词的确切含义。当然,对旅游的理解仁者见仁、智者见智。另外,我们也要识别旅游业信息的来源,以便更深入地了解那些有助于提高工作效率的旅游业知识。

信息的来源

要想更好地了解旅游业,学会鉴别和利用旅游业信息是十分重要的,各个有关部门以及整个旅游业的信息都不能被忽视。

信息的来源可以是人,也可以是其他有关方面。这些来源包括:

- **媒体** 国家或地方报纸、商业杂志、专业旅游杂志以及电视和广播中播放的旅游目的地的信息及其所能提供的旅游设施和服务方面的信息。
- **参考书** 旅游指南和旅游书籍会深入地介绍具体的旅游目的地,包括

花费、交通、食宿以及主要的旅游景点等内容。

- **图书馆** 在地方图书馆、学校和学术机构,可以很方便地得到有关报章杂志,并且使用互联网和旅游业计算机数据库也很方便。

- **参观景点** 可以实地考察旅游场所和设施的价值。

- **宣传手册** 许多旅游目的地和地区都会提供一些宣传手册,介绍什么地方值得参观,可以从事哪些活动,以及何处适合住宿等等。旅游公司和旅游机构也会通过这一媒体来推广他们各自的旅游产品。

- **旅游办事处和旅游委员会** 这些机构会提供当地最新的旅游信息,比如游客数量、旅游景点、管理机构、战略规划和其他旅游业相关信息。

- **互联网** 几乎所有你想了解的旅游业信息都可以在互联网上找到。

- **个人经验** 在生活中我们肯定会参与一系列与旅游业有关的活动和事件。这些经历会使我们对旅游业及其运作方式有更深刻的体会。

- **同事与合作伙伴** 我们的同事和合作伙伴是很重要的信息来源,他们通常很愿意分享各自的知识。

- **行业协会** 这些组织收集和整理最新的旅游数据并提供给他们的会员和其他专业人员。

那么接下来一个重要的问题就是:我们需要哪一类信息以及如何对待这些信息?我们想要得到何种信息是因人而异的,这取决于我们如何利用和分享它。不管我们在旅游业中扮演何种角色,客户经常从我们这里寻找关系到他们旅游经历的信息,他们希望我们能够提供有价值的旅游信息。本章下面内容着眼于这类信息,其目的是使你学会如何在工作中为客户提供最完美的服务。

旅游业的定义

旅游业起源于向游客提供一系列产品和服务的商业行为,公众部门(政府、政要、官僚)通过政策制定、规章制度、立法、市场推广与投资辅助基金等方式介入进来。我们在这里给出的这个解释只不过是一种观点,目的是要说明给旅游业下定义的基本原则。

旅游业(tourism)是围绕着这些活动——人们为了娱乐或度假以及其他缘由而离开其居住地去往异地(不包括其日常工作的地点)所进行的活动——而展开的。大多数对旅游业的定义是不包含商务旅行的,旅游一般

是以休闲和娱乐为目的的。但这并不是说商务旅行没有任何乐趣。

在澳大利亚,那些与旅游业有关的外出活动,无论是在国内或国外,都被冠以不同的名称,如度假、旅行、出行、探亲访友或者游玩。严格意义上来讲,我们应该把那些以单纯的休闲或娱乐为目的而旅行的人归为旅游者(tourist)之列,而为其他目的而旅行的人可以算作游客(visitors)。但是很多游客在旅行的动机中又含有一些休闲和娱乐的成分,尽管这些可能并不是他们出行的主要目的。怎么称呼并不要紧,只要我们与上述旅游特征相符合,我们就是旅游者或游客,而且我们会要求提供一系列的产品和服务来满足我们旅行期间的需求。简单地说,实际上所有的旅游者都会成为旅游商业行为的一部分。

旅游调研局(Bureau of Tourism Research, BTR)为了统计分析的目的将旅游(trip)定义为离开居住地 40 公里以上,停留时间超过 1 天并少于 3 个月的外出行为。旅游可以有除工作以外的各种目的。游览(visit)是旅游的一个组成部分,它被定义为在旅游过程中去往某地历时 1 天或 1 天以上的行为。旅游过程中可以有很多次游览。

一般来说,这些行为是短期的,反之,长期性的迁移到新的地点被视为移民。

诸如去动物园或郊外这种“家庭一日游”的行为是被排除在旅游的定义之外的,此种行为被认为没有促进旅游经济的增长。这种说法并不确切,因为虽然在住宿上没有花费,白天的各种活动都是要消费的。

此外,我们也将景区(点)和交通等因素引入到这个定义中。可以说旅游业像一把大伞,有一些其他行业在这把大伞下运营,这些行业我们通常称之为部门(sector),而我们大体上可以将使用这把大伞的人称之为旅游者。

重点术语

旅游:离开居住地 40 公里以上,停留时间超过 1 天并少于 3 个月的外出行为。

游览:旅游的一个组成部分,是在旅游过程中去往某地历时 1 天或 1 天以上的行为。

旅游者:为娱乐或工作以外的目的旅行的人,通常离开居住地 40 公里以上,停留时间超过 24 小时。

旅游业部门

旅游业部门是指那些向旅游者、游客以及所有类型的旅行者提供产品或服务的行业或企业。换句话说,一个旅游部门就是旅游业的一个领域,通常是专业领域,它是旅游业的一部分,并对整个旅游业做出贡献。

旅游业通常分为三个相互关联的部门:旅行、接待和游客服务。在表 1.1 中这三大部门又细分为各种行业和企业。

表 1.1 旅游业部门

接待业	旅行业	游客服务
住宿	旅行社	旅游景点(人文和自然)
餐馆	旅游批发商	特别活动组织
咖啡厅/酒吧	旅游经营商	政府旅游委员会
俱乐部	航空公司	地方旅游协会
游乐场	游轮公司	游客信息中心
会议场所	铁路客运公司	免税店
宴会服务	长途汽车公司	纪念品商店
娱乐演出	汽车租赁公司	娱乐/体育设施

旅游和接待业之间的关系

人们出门旅行需要过夜,他们要有一个住宿的地方。大部分人选择付费的饭店(相对于住朋友家或亲戚家),饭店的选择取决于以下几点:

- 费用;
- 标准或质量;
- 可用性;
- 住宿时间;
- 地点/地理位置;
- 旅行目的;
- 星级标准;
- 服务和设施的类型。

另外,旅行者还需要饮食,通常他们从接待业中获得这方面的服务。但

是,旅游业和接待业之间的关系并不仅止于此,这两者是紧密联系在一起,而且是相互依存的关系。例如,旅行社为客户预订了一个**包价度假**,这个项目可能包括行程安排、住宿、餐饮、游览、交通、活动和娱乐,而旅行社给客人一个总的报价。

从旅行业角度来看,旅游业主要是把人们带到想去的地方,而接待业扮演的角色是向旅行者提供住宿、餐饮、娱乐和活动(如在旅游胜地)以及一系列客户要求的服务和设施。

如果某个客户要求去一个特定的地方,但该地无法提供接待服务,那么这就会成为拒绝这个客户去往该地游览的理由。

重点术语

包价度假:一切费用包含在内的度假旅游,通常包括交通、住宿、部分餐饮、观光游览等旅游安排,给客人一个总的报价。

旅游业和旅行业的关系

人们如何到达他们的目的地?驾车、乘公共汽车、坐火车、乘飞机还是坐船?因此我们要有负责旅行的行业来帮助人们从一个地方到达另一个地方。

人们旅行时会根据时间、费用、舒适程度、方便与否以及自己的偏好来选择一种适合他们的交通方式。通常,大家会通过交通部门来选择他们的交通方式,也就是说,直接从航空公司订机票,直接从铁路部门订火车票等等。你还有一种选择,就是让零售旅游经销商,也就是旅行社给你安排行程。

旅行社通常在旅游业的各个部门中起着纽带的作用。旅行社可以预订包括交通、住宿、景点参观游览等在内的一切旅游所需,也可以协助办理旅游保险、护照和签证。它们就像零售商店卖货一样向旅行者销售他们的旅游产品。旅行社还会介绍一些有关的旅游知识和信息,这样可以帮助消费者(旅游者)选择度假的目的地,它们也根据客户的预算向各种各样的消费者销售包价度假旅游。

旅游业和游客服务之间的关系

人们到达目的地后会做些什么?除睡觉、吃饭和放松以外,人们要去参观

景点、参加娱乐活动、购买纪念品,还会光顾一些信息中心……每一项活动都会给旅行者带来享受。

如果设施和服务不到位,旅游目的地是无法吸引旅游者的,因此政府旅游委员会和地区旅游协会(与地方政府一道)会投入大量的资金进行市场宣传,也协助投资基础设施和一些服务于旅游者的其他设施的建设。此外,旅游目的地的从业人员都希望旅游者在将来的某一天成为回头客,因此令旅游者感到宾至如归,并带给他们一个有趣、轻松和享受的假日时光,是一件很有意义的事情。

旅游业和其他行业的关系

旅游作为一个产业依存于支撑整个社会的现有机制。也就是说,旅游业要依靠其他产业部门,并与之有着非常直接的关系,这些部门给旅游目的地提供基础设施以及一些其他的产品和服务。例如,饭店的一些配套设施的建设是必不可少的,这需要其他行业来为饭店房间和其他公共区域提供装备,供应食品和饮料、纺织品、清洁用品以及厨房设备和器具。旅游单位也是水、电和汽油等公共事业的一个庞大的消费群体,旅游业要依靠所有这些产业的配合才能生存和发展。旅游者需要的其他社会必需设施和服务包括地方交通服务、劳务市场、剧院、零售商店、银行、药剂师、医生等等。

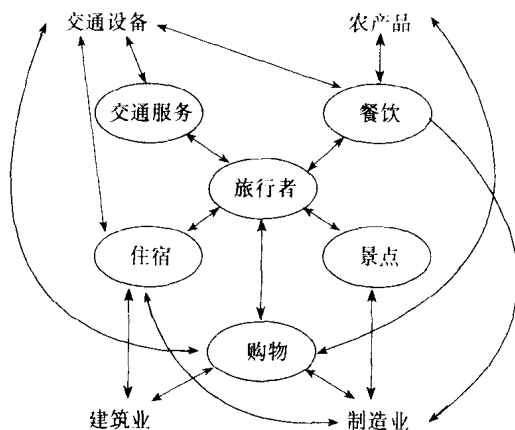


图 1.1 旅游业、接待业和其他行业之间的直接与间接的关系

来源:经旅游预测委员会批准复制,1999年。