

旅游业基础知识



广州旅游职业中学编印

前 言

做一个现代化旅游宾馆的服务员，并非如像有的人所想像那样简单，认为只要能够“端、送、扫、卖”即可胜任。眼见功夫，如此而已。但是，近几年来实践证明，一个称职的现代化旅游宾馆的服务员，必须懂得基本的历史和世界知识，必须了解国际旅游的一般情况和旅游过程的有关知识，还必须熟练地掌握和运用服务知识。而且，他（她）还应该具备一种由于较好的文化教养而陶冶出来的优雅风度。只有这样，才能在海外游客面前树立起社会主义国家旅游宾馆服务员优美形象，在服务质量上赶上世界先进水平。

本书编写的目的，就是为了使我校学生达到上述要求而进行的一种尝试。希望能够通过教师的讲授，使学生具备从事旅游业的基础知识。全书分三个部分。第一部分从纵横两个方面介绍旅游业的简略历史和世界旅游概况以及各主要国家的风土人情。第二部分论述旅游的一般过程和介绍有关知识。第三部分提出服务的基本要求和传授基本知识。至于操作方面的规范和技巧，则另有专业课，不属于本书内容的范围。为了适应现代化的要求，本着“拿来主义”、“洋为中用”的精神，引用了一些国外资料，以供借鉴和参考。此外，考虑到数以千计的在职工作人员订购了本书，为避免枯燥和简略起见，有的地方

多举了一些实例。

在编写本书过程中，得到一些旅游部门的同志和我校领导同志的积极支持，张凤仪老师和区本剑先生为编者提供了较多的香港和国外出版的参考资料。在此，谨向他们致以衷心的感谢。

由于编者学识有限，眼界不广，从事旅游业的实践不多，再加以资料欠丰，书中的错误缺点在所难免。诚恳地希望有关的老前辈、同行和读者提出宝贵的批评意见。

黄维理

1983.7.11

目 录

第一部分

第一章 旅游、旅游业、旅游学..... (1)

- 第一节 旅行与旅游..... (1)
- 第二节 旅行家和旅游者..... (2)
- 第三节 旅游业的兴起和发展..... (4)
- 第四节 旅游业在国民经济中的地位..... (6)
- 第五节 关于旅游学..... (9)

第二章 我国旅游业 (10)

- 第一节 我国古代旅行家及其贡献..... (10)
- 第二节 我国古代的旅行设施..... (13)
- 第三节 中国近代旅行业..... (16)
- 第四节 新中国旅游业..... (17)

第三章 世界旅游概况..... (21)

一、欧 洲..... (21)

- 第一节 历史的回顾..... (21)
- 第二节 意大利..... (25)
- 第三节 法 国 摩纳哥..... (28)
- 第四节 西班牙 葡萄牙 安道尔..... (31)

第五节	瑞 士	(34)
第六节	英 国	(37)
第七节	奥地利 西 德	(39)
第八节	荷 兰 丹 麦	(43)
第九节	希 腊	(45)
第十节	罗马尼亚 保家利亚 匈牙利 南斯 斯夫	(46)
第十一节	苏 联	(49)
二、美 洲		(52)
第一节	美 国	(52)
第二节	加拿大	(60)
第三节	墨西哥 巴哈马	(63)
第四节	巴 西	(65)
第五节	阿根廷	(68)
第六节	秘 鲁 乌拉圭	(69)
三、亚 洲		(72)
第一节	香 港	(72)
第二节	泰 国 马来西亚	(75)
第三节	新加坡	(78)
第四节	日 本	(81)
第五节	菲律宾 印 尼	(83)
第六节	斯里兰卡(锡兰)	(86)
第七节	印 度 尼泊尔	(88)
四、非 洲		(92)
第一节	埃 及	(92)
第二节	肯尼亚	(93)
第三节	摩洛哥 突尼斯	(95)

第四节	津巴布韦 南非·····	(96)
第五节	毛里求斯 塞舌尔·····	(99)
五、大洋洲	·····	(100)
第一节	澳大利亚·····	(100)
第二节	新西兰·····	(101)
第三节	南太平洋诸岛：斐济 大溪地 关岛·····	(103)

第四章 各主要国家的风土人情 ····· (106)

第一节	英 国·····	(106)
第二节	法 国·····	(109)
第三节	西 德·····	(112)
第四节	苏 联·····	(115)
第五节	美 国·····	(117)
第六节	日 本·····	(124)
第七节	阿拉伯国家·····	(131)
第八节	泰 国·····	(135)
第九节	华 侨·····	(136)

第二部分

第五章 客 源 ····· (140)

第一节	形成旅游客源的基本因素·····	(140)
第二节	影响客源消长的因素·····	(145)
第三节	客源的组织·····	(149)
第四节	国内旅游·····	(153)

第六章 旅游与交通(158)

- 第一节 高速公路：汽车.....(158)
- 第二节 航空：飞机.....(161)
- 第三节 铁路：火车.....(167)
- 第四节 海河运输：邮船、近海轮船、飞翔船、
游轮.....(169)
- 第五节 登山索道.....(173)
- 第六节 市区交通工具：地下铁道、电车、公共
汽车、出租小汽车.....(176)

第七章 旅 馆(180)

- 第一节 旅游旅馆一般应具备的条件.....(180)
- 第二节 旅馆的民族风格和地方色彩问题.....(185)
- 第三节 旅馆的规模和等级.....(188)
- 第四节 波特曼式旅馆.....(193)
- 第五节 海外旅游旅馆设计布置的新趋向.....(197)
- 第六节 宣传与推销.....(204)

第八章 风味餐(207)

- 第一节 中国菜享誉全球.....(207)
- 第二节 我国的各大菜系.....(209)
- 第三节 粤 菜.....(216)
- 第四节 中国名酒.....(220)

第九章 旅游资源..... (131)

第一节 旅游资源及其开发.....(231)

第二节 风景的构成因素.....(232)

第三节 风景的一些形象特征.....(236)

第四节 旅游资源的保护.....(238)

第十章 旅游商品..... (244)

第一节 旅游商品应有特色.....(244)

第二节 陶瓷品.....(246)

第三节 工艺品.....(249)

第四节 丝绸锦绣纺织品.....(256)

第五节 文房四宝.....(258)

第三部分

第十一章 服 务..... (261)

第一节 全心全意为顾客服务.....(261)

第二节 礼貌和礼貌语言.....(263)

第三节 服务要讲究语言艺术.....(267)

第四节 仪表和衣饰.....(272)

第五节 接待旅客的常规.....(273)

第六节 亲切的个人服务.....(275)

第十二章 旅游污染及其防止.....(277)

第一节 旅游污染种种.....(277)

第二节 旅游污染的防止.....(280)

第一章 旅游、旅游业、旅游学

第一节 旅行与旅游

任何概念的考察都必须放在一定的历史范围之内，结合实践加以分析。当然，对旅游的有关概念也不例外。

“旅行”的概念早于“旅游”。这是由于社会实践所决定的。“旅”，古代解释之一是“客处、寄居”的意思。如《史记·陈杞世家》：“羁旅之臣。”杜甫《与严二归奉扎别》诗：“题书报旅人。”一九三一年编写的《辞源》，对“旅行”的解释：“今泛称外出作客曰旅行。”这虽然并不意味着那时完全没有旅游活动的实践，但作为一个普遍的概念，则并未形成而流行。

而“旅游”一词的出现则比较晚。一九五九年完成初稿，一九七七年修订出版的《现代汉语词典》中关于“旅游”的解释是“旅行游览”。一九七九年版的《辞海》认为：“旅游是体育手段之一，也是文化休息的良好活动内容。”由此可见，在我国，“旅游”作为一个普遍的概念而流行，还是五十年代才开始的。

这些都只是一般性的解释，那末专门机构又是如何来规定“旅游”的定义的呢？

旅游科学专家国际联合会通过了这样的定义：“旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和，这些人不会导致永久居留，并不从事赚钱活动。”

国际上还有各式各样的定义，用不着繁琐地一一加以罗列

了。但从上面的表述中，我们可以发现：旅行的目的虽然并不完全排斥旅游驱动，但主要在于办事；而旅游则是同娱乐、休息和求知相联系的，旅游的目的地总是距离自己的定居地较远的地方，由于旅游而产生的临时寄居是流动性的，同时它也有别于时间短暂的短足旅行。

旅游一般分为国际旅游和国内旅游。

国际旅游是指在两个国家或两个以上国家进行的旅游。

国内旅游则是指在本国境内进行的旅游。

第二节 旅行家和旅游者

在交通不发达的古代，由于山川阻隔，行动艰难，旅行到远方只能是目的十分明确的少数人的活动，至于远离祖国，跨国跨洲的旅行，更是和政治、经济、探险和宗教使命有关。为了完成这些方面的崇高使命，在中外历史上都出现过不少著名的旅行家，如张骞、法显、玄奘、鉴真、徐霞客、马可·波罗、哥伦布、郑和等人。这些我们将在另外的章节加以简介。

旅行家由于肩负崇高伟大的使命，他们可以不畏任何艰难险阻，忍受任何辛劳不便。为了完成使命，他们甚至可以牺牲自己的生命。

而现代的旅游者和以上所说的旅行家是完全不同的。因为旅游者要求的是娱乐和积极的休息。

什么是“旅游者”？总部设在西班牙马德里的世界旅游组织规定了如下的定义：“一位国际游客，一般地说，他是为了消遣而进行旅行。他在某一国家逗留的时间至少要超过二十四小时。”这一定义，虽然有人持有异议，但为国际上所公认，我们应加以牢记。

旅游者不包括移居者。所谓移居者是一个人从一个地方搬到另一个地方工作、居住。

旅游者也不包括那些短足旅行者。所谓短足旅行者，是指那些在本地利用周末作不到二十四小时的短途旅行活动的人。

目前世界上的旅游者大体上有三种类型：度假、观光（游览）和业务旅行。当然，这三者之间并没有不可逾越的鸿沟，只是以其主要目的来划分。

所谓度假，指的是去海滨或疗养地休息。度假者一般寻求的是蔚兰的海水或风光明丽的疗养地，灿烂的阳光，新鲜的空气，宜人的气候。如法国、英国、西德等国，每到夏天，从七月底到八、九月，有大量的度假者纷纷离开所居住的城市到海滨，山区度假。法国每年有二千八百万人休假，其中有六百万人到国外，相当多的人涌到西班牙的海岸，居住十天半月。地中海的岛国马耳他，加勒比海的巴哈马，主要也是吸引度假者。位于爱尔兰和英国之间的海面上有个马恩岛，仅有160平方公里的土地，六万居民，而每年接待的游客多达五十万。

观光的旅游者大多是参加旅行社组织的旅行团，在一段时间（七天、十天、半月、二十天、一月）内跑几个城市或名胜地，在一个地方只停留三几天。这部分旅游者往往去到历史悠久、文物古迹较多的文明古国，如意大利、埃及、英国、法国、印度和中国这样的国家。

业务活动旅行则包括政府、企业、民间团体、科技单位等互相邀请的访问活动和某些国际性会议。在瑞士、美国、香港、维也纳、新加坡这样的国家和地区，此类人所占比例不少。顺便说明，有的国家按照世界旅游组织的规定，认为此类人不属于旅游者，但有的国家则把他们也统计在旅游人数之内。

区别旅行家和旅游者，对于我们做好服务工作有重要意义，这使我们认识到旅游者是“花钱买享受和愉快”来的。我们应千方百计做好对们的服务。

第三节 旅游业的兴起和展展

旅游者的日益增多，产生了一种社会需求，于是，为满足旅游者各种需要的旅游业应运而生。

现代旅游业的诞生，国际上一般认为是在十九世纪四十年代。创始者首推英国的汤姆斯·库克(Thoms Cook)。他原是一个基督教传教士，发现嗜酒者多半精神苦闷、意志消沉，于是创办了一个戒酒会，利用当时新修的铁路组织戒酒会会员到各地旅游，使许多人戒酒成功。这件事启发了他，使他认识到一般人也喜爱和需要旅游活动。他辞去了传教工作，创办了世界上第一家专业旅游公司，取名库克父子旅游公司。他认为旅游不光是游山玩水，而且要通过旅游活动，探求新的知识。他还制订了办理旅游业务的原则：“尽可能使客人感到方便、舒适，尽可能替客人节省开支。”此一原则直到今日仍是可取的。1851年，伦敦举办了一个世界博览会，库克从英国各地组织了十六万六千多人前往参观，使旅游业获得了很快的发展。四年后库克又组织了五十万人参观在巴黎举行的世界博览会，使旅游业打破了国界。1872年，库克将公司迁往美国，获得了更大的成功。直到现在，库克父子旅游公司仍在国际旅游业中享有盛誉。

第二次世界大战后，一些国家的经济起飞，加上交通工具的现代化，旅游业加速了发展速度，旅游业成为发展最快的行业之一。

过去三十年间，世界旅游开支平均每年的增长率，等于同期国民生产总值增长率的一倍，充分说明人们对旅游的兴趣大增。数字是最能说明问题，请看下表。

国际旅游人数及收入一览表

年份	人数（万）	收入（美元）
1950	2,530	21亿
1960	7,210	68亿
1970	15,870	179亿
1980	28,500	925亿

再分析上表，我们可以发现，除七十年代外，旅游人数每十年增加一倍以上，收入增加还超过一倍。

据有关旅游经济专家乐观的估计，今后的十年里，国际旅游者到一九九〇年将接近五亿人次，总收入近四千五百亿美元。即使保守的估计，也认为国际旅游人数可达四亿人次，总收入为三千六百亿美元。就地区而论，未来的十年中，欧美发达国家仍将是旅游市场的主要客源国和输入国，而东亚及太平洋地区的旅游业将会有较大的发展。七十年代末，亚太地区接待旅游者的人数只占世界总数的百分之五点二，估计到八十年代末，将增加到百分之八或百分之十。非洲、中东和南亚地区的旅游业，也将比七十年代的发展速度快一些。

专家们还预测，今后国际旅游活动将更加普及。过去，客源国大都是一些比较富裕的工业发达国家，到一九九〇年，英、法、西德、意、日等十六个国家仍将提供百分之八十的国

际旅游的客源量。在这些国家中，具有中等收入的雇员、教师、职工、农民在出国旅游者中所占的比重将越来越大。有些收入较低的退休职工，也将动用多年的积蓄，参加旅游。此外，中东石油输出国和其他一些发展中国家里某些收入较多的人，也将成为新的客源。

客源的变化给国际旅游业带来一些新特点：首先，各国旅游者对短程跨国旅游的需求量大于长途洲际旅游的需求量。因为短程出国旅游，往返方便，节省时间，花费较少。其次，在豪华旅游仍会有所发展的同时，普通旅游和比较廉宜的包价旅游，将成为今后主要的增长项目。因此，世界各国在旅游建筑中，较多建造各种简易住宿设施，以满足普通旅游者的需要。除了一般度假、观光旅游外，商业旅行、考古旅行、体育旅行、疗养旅行等各种专题旅游，因其各有特色，较易推销。目前，会议旅游也正在流行，因而特别引起各国旅游部门的重视。第三，旅游者的购物活动将有更大的发展。旅游者在逗留的各地，通常都要购买一些土特产和纪念品，添补一些衣服、文体用品和其它工业品，因此，随着旅游者人数的增多，对这些物品的需求量必将大幅度增加。

到公元二千年会怎么样？前任联合国秘书长瓦尔德海姆在一九八〇年的一个报告中指出：“保守的估计表明，到二千年，世界各国可以指望国内外旅游的人达到三十亿。”

第四节 旅游业在国民经济中的地位

旅游业早就被有识之士称为“无烟工业”和“无形出口”，是赚取外汇、改善国民经济的重要门路。这对于外国和中国，概莫能外。

我国一九八〇年国民经济生产总值平均每人只有贰佰陆拾元。而据有关部门估算，一个美国旅游者来华旅游一个月，要花二千伍百美元，除飞机票一千元外，要在我国花费一千五百美元，相当于五个人干一年。国际旅行社接待的外国游客平均每人在华花费为八百至一千美元。一九八一年我国接待外国游客六十七万五千人，比上年增长了百分之二十七点六，加上华侨港澳同胞共计七百七十六万七千人，比上年增长了百分之三十二点六，全年外汇收入为七亿八千万美元（折合人民币为十三亿八千万元），比上年度增长了百分之四十点七。一九八二年，我国接待了七十四万四千多外国游客，加上华侨和港澳同胞，共为七百九十二万人，旅游收入为八亿四千万美元。

旅游业收入的外汇是送上门来的。在我国，工业品要创一元美金的外汇，要花三元多人民币的成本。以广州东方宾馆为例，一九七八年创汇二百多万元，一九七九年创汇三百多万元，一九八〇年创汇一千多万元。这比出口猪肉罐头之类要划算得多。

其次，旅游业的发展意味着旅行社、饭店、餐厅、游乐场所、疗养地、别墅、海滨设施以及商业网点的增加，从而也就意味着增加了社会就业的人数，增加了人民的收入。广州东方宾馆拥有客房一千一百多间，雇用了三千多工作人员。这证实了墨西哥的经验，每增加一间客房，直接间接可为三个人提供就业的岗位。旅游业具有投资少、见效快、收益大的特点，而且属于劳动密集型行业，可以安排更多人就业（特别是知识青年）。国外的经验是，旅游业每直接增加一名工作人员，社会上可以相应增加五名间接就业者。意大利的旅游业是国家最重要的经济事业之一，它每年接待五千多万人次的游客，等于全国的总人口（五千六百万）。它的旅游业雇佣了

一百五十六万职工，还不包括临时工在内。每年为国家弥补了巨额贸易赤字。

我国广州的东方宾馆的例子更足以说明旅游业“投资少、见效快、收益大”的特点。一九七九年该馆引进外资二千二百万港元（约合六百六十万人民币）对宾馆进行改造，一年内全部清还贷款，还上缴利润四百五十万元，比上年还多交一百七十万元。由于经营上的成功，山东、西安、云南、郑州、南京、桂林等地的旅游部门请他们去各该地办分馆。在美国1981年出版的一本旅馆管理的著作中也提到了它。

第三，旅游业的发展还将带动交通运输、工程建设、园林建筑、旅游商品生产等行业的发展。自从党中央在一九七八年提出大力发展旅游事业以来，几年的实践已充分证明了这一点。

首都北京已陆续有世界名建筑师贝聿铭设计的香山饭店、复兴饭店和建国饭店建成投入营业。正在施工的有三十层楼的西苑饭店、十八层的长城饭店等。南京的金陵饭店（三十七层）已经建成营业。上海亦有二十九层的上海宾馆和具有民族风格的龙柏饭店等建成。广州的白天鹅宾馆已于一九八三年春节前正式开幕，以一流宾馆的姿态迎接国外游客。正在加紧施工的花园饭店和广州大酒店不久亦将竣工。至于其他各地的中小型旅馆，旅游商店也在陆续兴建。一些风景点也正在建设，还先后发现了一批新的旅游资源，如石林、石窟、佳山胜水等。一些古老的建筑、园林也因旅游业的发展，得到维修而焕然一新。航空、铁路亦都增加了新的线路，长江沿海增加了船舶旅游，具体情况将在另外的章节讲到。

这几年与旅游相关的轻工业产品，诸如照相机、墨镜、胶卷、文体体育用品、工艺品、土特产品等的销售量也显著增长。一

九七八年销售额为七千八百万美元，一九七九年为一亿三千万美元，一九八〇年达到一亿七千七百万美元。

第五节 关于旅游学

旅游业是一门综合性的行业，它的发展涉及到社会生活的各个方面，需要研究的课题很多。旅游学就是研究这许多课题的一门新兴的科学。有的人主观臆测，以为干这一行谁都可以，其实是不懂装懂的门外汉。

从目前来看，由于涉及的方面十分深广，还没有一本权威的旅游学著作问世。我国的旅游业发展较迟，专业研究者甚少，因而有关的专著亦不多。这就亟待我们有关同志去综合古今中外的大量资料，加以分析研究，探索有关的知识 and 规律，大力发展这门多方面的综合性科学。

为此，必须涉猎政治学、社会学、经济学、历史学、地理学、民族学、民俗学、心理学、建筑学、园林学、营养烹饪学、风景地质学、美学、文学、艺术等，并紧密结合我国的具体国情和旅游业发展的实践加以总结、概括和提高，创建我国自己的旅游学。这是一项前人未做过的事业，需要有志之士以毕生之力去从事的。

我们是决心从事旅游业的青年，需要学习的知识之多已如上述。在学校里，我们学的是旅游业的基础知识，为将来工作打下基础。希望大家巩固专业思想，认真培养职业道德，认真学习有关的业务知识，精通本行业务，将来做一个胜任愉快、受人欢迎的优秀服务员。