

旅游知识手册

旅游从业人员上岗培训教材



去 翡翠岛！

昌黎县旅游局

二〇〇三年

旅游知识手册

主 编：檀爱民

副主编：田喜学

编 委：周春青

陈建国

刘作人

赵建中

李雪松

昌黎县旅游局行业管理科

二〇〇三年六月

前 言

改革开放以来,特别是党的十五大以来,在以江泽民同志为核心的党的第三代领导人的正确决策与亲切关怀下,中国旅游业不仅走上了快速、健康、可持续发展的轨道,真正发展成为国民经济众多产业部门中最具有活力的朝阳产业之一,而且中国也由旅游资源大国跃升为世界的旅游产业大国中的一员。随着现代科学技术的进步,以知识为基础的经济以及当代管理理论发展,作为生产要素的人力资源被提到首位,旅游行业的发展依赖于人力资源,人才在确定旅游发展开拓旅游市场等方面,起着决定性作用,因此,做好人力资源的开发,全面提高旅游队伍的素质,挖掘培养更多的可用之才,对于促进旅游业持续健康地发展,推动旅游业积极参与国际竞争,实现世界旅游强国的目标具有十分重要的意义。注重成人培训是我国旅游人力资源开发的一大特色,同时旅游培训也成为提高旅游人力资源素质发挥着重要的作用,做出了积极的贡献,为适应旅游业发展的新形式和旅游人才竞争的新要求我们围绕旅游服务的相关知识编写了《旅游知识手册》,以便旅游从业人员学习参考。

昌黎县旅游局
《旅游知识手册》编辑委员会
2003年 6月

目 录

第一章 旅游基础知识.....	1
第一节 旅游概述.....	1
第二节 中国历史,地理常识.....	8
第三节 中国的民族,民俗及宗教.....	22
第四节 中国古代建筑和园林.....	34
第五节 中国烹饪主要流派和风物特产.....	42
第二章 旅游宾馆服务.....	53
第一节 饭店概述.....	53
第二节 饭店从业人员的素质要求.....	59
第三节 饭店服务质量的管理.....	72
第四节 饭店三大业务部门服务与管理.....	89
第三章 导游服务知识.....	138
第一节 导游服务.....	138
第二节 导游人员.....	141
第三节 导游服务程序与服务质量.....	144
第四节 典型投诉案例分析.....	149
第五节 导游员管理法规制度.....	155
第四章 旅游职业道德.....	160
第一节 道德、职业道德和旅游职业道德.....	160
第二节 旅游职业道德的基本原则和要求.....	162
第三节 旅游职业道德规范.....	167
第四节 文明礼貌人行为规范.....	170

第五章 昌黎县旅游概况	171
第一节 黄金海岸旅游开发建设	171
第二节 昌黎县旅游景点导游词选编	185
第三节 昌黎县旅游组织机构	204

第一章 旅游基础知识

第一节 旅游概述

旅游是人类社会经济发展到一定阶段的产物,十九世纪,产业革命加速了社会经济的发展和城市化的进程,促进了科学技术的进步,火车、轮船的出现,使大规模的人员流动成为可能。正是在这种社会背景下,1845年英国人托马斯·库克创办了世界上第一家旅行社,专门经营旅行业务,第二次世界大战后,世界经济迅速发展,人们收入不断提高,带薪假日在西方国家普及,汽车数量的大量增加,加上喷气客机用于民航,和各国政府对旅游业的支持,出现了“大众旅游”的新局面。它标志着现代旅游的产生和发展。

一、旅游活动及其分类

(一)旅游活动:旅游是指人们为休闲、商务或其他目的离开惯常环境,到其他地方访问,连续停留时间不超过一年的活动。旅游活动体系是指形成旅游活动的网络,它包括三个方面:即客源地、目的地和交通运输部门。客源地的功能是:产生旅游活动的主体——游客;目的地的功能是接待游客。交通运输部门的功能是向游客提供由客源地至目的地和由目的地返回客源地的手段。开展旅游活动必须具备的基本条件称为旅游活动的基本要素,它包括旅客、旅游吸引物和旅游服务及其设施三个方面。

(二)旅游活动的分类:1、按地理范围划分。分为国际旅游和国内旅游。国际旅游是指跨越国界的旅游活动。它分为人

境游和出境旅游。国内旅游是指人们在居住国范围内的旅游活动,从不同角度可分为两类,第一类是从出、入本地区来划分的人境旅游和出境游;第二类是从地区内外来划分的区内旅游和区间旅游,国内旅游与国际旅游的关系是:从旅游发展的历程来看,国内旅游是一国旅游业发展的基础,国际旅游是国内旅游的延伸和发展。

2、按旅游目的划分。根据世界旅游组织规定,旅游活动按人们出游的目的可分为六大类,即休闲、娱乐、度假类;探亲访友类;商务专业访问类;健康医疗类;宗教/朝拜类与其他。

二、旅游活动的主体和客体

(一)旅游活动的主体:游客是旅游活动的主体,在两地间进行的人叫旅行者。旅行者包括游客,也包括非游客。游客分为旅游者(又称过夜游客)和一日游游客,两类。旅游者是指任何一个到他惯常环境以外的地方去旅行,其停留时间在24小时以上,一年以内,主要目的不是通过所从事的活动从访问地获取报酬的人。旅游者是游客的一部分。一日游游客指那些不在访问地或访问国集体或私人的住宿设施中过夜的游客。

(二)旅游活动的客体。旅游吸引物是旅游活动的客体。它主要表现为旅游目的地上的旅游资源。旅游资源是指自然界和人类社会凡能对游客产生吸引力,可以为发展旅游业所开发利用,并能产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。其本质特征是对游客具有吸引力。吸引力的大小取决于旅游资源固有的质量和所处的地理位置,表现为在一定时期内来访的游客的数量大小,即接待游客人数的多少。旅游资源的功能指它对人类社会所具有的效用和价值。

旅游资源从宏观角度看可分为自然旅游资源和人文旅游资源两大基本类型。自然旅游资源分为三大类，即地文景观类水域风光类和生物景观类。人文资源也可分为两大类即古迹与建筑类，消闲求知健身类和购物类。

三、旅游业

(一)旅游业即旅游产业，它是凭借旅游资源和设备，专门或者主要从事招徕，接待游客，为其提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等六个环节服务的综合性产业。它的根本性质在于它是一项经济性产业，其目的是通过对旅游活动的促进和向游客提供旅游服务而获取收入。旅游业主要由三部分组成，即旅行社业，交通客运业和以饭店为代表的住宿业，它们是旅游业的三大支柱。

(二)旅游业对目的地经济和社会文化的作用。

1、对目的地经济的积极作用：可增加外汇收入平衡国际收支。旅游创汇为就地出口，创汇方便，换汇率高，可拓宽货币回笼渠道，促进经济健康运行，并且有助于增加就业机会，带动相关部门或行业发展，增加政府税收，平衡地区经济发展，缩小地区差别。

2、对目的地社会文化方面的积极作用：有助于提高民族素质，旅游活动是一种社会文化活动，可使人们开阔眼界，扩大视野，并能培养人们爱国主义感情，有助于各国人民之间相互了解，有利于世界和平。有助于促进民族文化的保护和发展。有助于推动科学技术的交流和发展。有助于促进生活环境质量的改善。

3、对目的地的消极影响：经济上引起物价上涨，尤其是地价上升，在环境上可能造成生态系统的破坏。社会文化上，海

外游客的价值观和思想意识会潜移默化地留下长期影响，有可能引发犯罪的增多和离婚率的上升。

四、旅游市场

(一)从经济学角度说，旅游市场就是旅游产品。供求双方交换关系的总和，即在旅游产品交换过程中所产生的各种经济现象和经济关系。从市场学的角度说，旅游市场是指旅游产品的现实购买者和潜在购买者，即旅游产品的需求市场或客源市场。

旅游市场的基本构成要素包括：旅游产品的生产者或供应者、旅游产品的使用者或消费者、可供交换的旅游产品、价格。

(二)国际旅游市场及其发展趋势，世界国际旅游分为六大旅游市场。

1、欧洲市场。自 50 年代以来，无论是国际旅游接待人次还是国际旅游收入，欧洲都居于各大地区旅游市场之首。此外，欧洲地区还是世界上最重要的国际旅游客源地。

2、美洲地区。美洲是仅次于欧洲的国际旅游的发达地区，其接待人次和旅游收入也在世界各大地区旅游市场中居第二位。此外美洲地区也是世界上第二大国际客源市场。

3、东亚和太平洋市场。这一市场最大特点是发展速度快。

4、非洲市场。旅游接待量增长较快，高于全世界平均增长率。

5、中东市场。由于战争和政治动荡，该地区的国际旅游业始终未能兴旺起来。

6、南亚市场发展也比较快，其接待人次的增长速度高于

世界平均增长率。

(三)中国旅游市场及发展趋势。

1、海外来华旅游市场。我国海外客源市场由三个部分构成即外国人、海外华侨和港澳台同胞。其中,港澳台游客一直占我国入境游客的绝大部分。这一情况在今后 50 年内不会有多大变化,但国际客源市场会进一步扩大。

国际客源市场是指外国人来华市场。自 1978 年以来,排在前列的一直是日本、美国、英国、德国、法国、菲律宾、澳大利亚、加拿大、泰国。然而,自 90 年代中期起,俄罗斯、蒙古、韩国、马来西亚、新加坡替代了德国、法国、澳大利亚而居前列。这种市场格局从长期来看可能不会有太大变化。

2、国内旅游市场。国内旅游市场是我国旅游业的一个重要市场部分。随着我国经济的持续快速发展、人民生活水平的不断提高,国内旅游发展非常迅速。

目前,国内旅游的主要特点是:第一,规模庞大;第二,短程旅游比重大;第三,旅游形式以散客为主;第四,人均消费水平尚低。随着我国经济的持续快速发展,人民生活水平的进一步提高和生活方式的变化,国内旅游市场规模还将进一步扩大,市场消费水平将有较大的提高。

3、出境旅游市场。自 80 年代中期以来,我国居民出境旅游呈现不断增长趋势(1997 年达 532.4 万人次)。但我国是一个发展中国家,出境旅游仍以近距离旅游为主,即到港澳地区、东南亚国家和周边国家的边境游。随着我国政府对公民出境旅游政策的放宽,我国大陆居民出境旅游还会继续增长。据世界旅游组织预测,到 2020 年,中国人的出境旅游将达 1 亿人次,会居世界第四位。

五、旅游组织

(一)旅游组织及其职能。

1、旅游行政组织及其职能。旅游行政组织是指代表政府管一个国家或地区旅游事务的各级旅游行政机构。其基本职能:监督管理职能,计划与控制职能,促销职能,财政职能和协调职能。

2、旅游行业组织及其职能。旅游行业组织泛指旅游业中的行业协会。其性质多为自发组成的民间组织。基本职能:在同行业会议的基础上制定准则以规范行业行为,代表行业成员维护本行业利益,为本行业成员提供信息培训、咨询服务。

(二)我国旅游组织及职能。

1、国家旅游局:是我国的国家旅游组织,是国务院下属的,负责统一管理全国旅游工作的政府行政机构。

2、我国的旅游行业组织:中国旅游协会,中国旅游饭店协会,中国旅行社协会,中国旅游车船协会和中国旅游报刊协会。

(三)国际性旅游组织

1、世界旅游组织:它是目前世界上唯一全面涉及旅游事务的全球性政府间旅游组织。总部设在西班牙的马德里,我国于1983年加入世界旅游组织,在1979年9月第三届代表大会上正式确定每年9月27日为世界旅游日,世界旅游组织每年提出一个口号。

2、太平洋亚洲旅游协会:它是一个地区性非政府组织,总部设在美国旧金山,我国于1993年加入该协会,每年召开一次年会,并举办旅游交易会。

3、世界旅行社协会联合会:总部设在比利时的布鲁塞尔,

是世界上最大的民间性国际旅游组织之一，其正式会员是各国的全国性旅行社协会。中国旅游协会于 1995 年正式加入该组织。

第二节 中国历史、地理常识

一、中国历史常识

中国历史悠久,文化灿烂辉煌。中华民族是世界四大文明古国中唯一没有中断其文化历史的民族它所创造的科技文化在世界上持续领先了近两千年,为人类文明做出了巨大贡献。

(一) 中国发展简史

1. 原始社会时期

远在距今约 170 万年的时候,云南元谋人就已经活动在中国大地上。还有距今 80 万年的蓝天田人以及距今约 70—20 万年的北京人,都是直立猿人的著名代表。

距今约 18 万年的北京山顶洞人进入了氏族公社阶段,已会磨制骨针,给兽骨、兽牙等钻孔制作饰品,学会了人工取火。浙江余姚河姆渡氏族是长江流域母系氏族公社的一个典型,我国是世界上最早种植水稻的国家。西安半坡氏族是黄河流域母系氏族社会文化仰韶文化中的一个典型。

大汶口文化中晚期、河南龙山文化、浙江良渚文化是父系氏族公社的著名文化代表。

中国古代传说中的女娲、伏羲、神农、炎帝以及尧、舜、禹,先后处于母系氏族公社向父系氏族公社过渡、父系氏族公社向阶级社会过渡的阶段。女娲、伏羲、神农、也被称为“三皇”(“三皇”还有其他几种说法),女娲和伏羲补说成是“蛇身人首”,结为夫妻,繁衍了后代。这是“龙的传人”的源头。伏羲、神农、黄帝、炎帝、尧、舜也被列入“五帝”中。

2. 奴隶社会时期

商代的文字已经定型,是当时世界上进步的文字,并由此开始了中国有文字可考的信史。

《诗经》中关于公元前 776 年 9 月 6 日的日食记录,是我国历史上第一次有确切日期的日食记录。公元前 841 年国人暴动,实行周、召二公共和执政。这一年是我国历史有确切纪年的开始。

3、由奴隶制向封建制过渡的春秋战国时期

公元前 770 年到公元前 476 年。是“春秋”时期,其得名于鲁国编年史《春秋》。从公元前 475 年到公元前 221 年是战国时期,因七大诸侯国连年征战而得名。齐桓公、宋襄公、晋文公、秦穆公、楚庄王历史上称之为“春秋五霸”。有齐、楚、燕、韩、赵、魏、秦七国,被称为“战国七雄”。战国时各国都兴修水利,秦国的都江堰和郑国渠最为著名。

春秋战国是我国古代科学文化的大发展时期,出现了“百家争鸣”的繁荣景象。道家学派创始人李耳著《老子》;儒家学派创始人孔丘编订了《诗》、《书》等几部古代文化典籍和编成《春秋》,被后代尊为“圣人”。战国时期儒家的著名代表孟轲著《孟子》一书,被尊为“亚圣”。儒家另一代表荀况著《荀子》。墨翟是墨家学派创始人,著有《墨子》。法家的最著名代表是韩非著有《韩非子》。兵家代表人物有孙武和孙臆,分别著有《孙子兵法》和《孙臆兵法》。阴阳家代表人的有邹衍,刑名家的代表有惠施和公孙龙,纵横家代表人的有苏秦、张仪,农家代表人物有许行等。

天文历法方面,测定了冬至夏至日期;《春秋》中留下了关于哈雷慧星的最早记录;战国时已定出二十四节气;甘德和石申的《甘石星经》是世界上最早的天文学著作。《诗经》是我国

最早的一部诗歌总集；爱国诗人屈原创造出“楚辞”体，写出了《离骚》等不朽诗篇。俞伯牙是最著名的乐师，围棋名手有奕秋等人。

4、秦至清鸦片战争的封建社会时期

公元前 221 年，秦王嬴政灭东方六国，统一全国，建立了秦王朝，标志着我国多民族中央集权制的建立。

秦汉时期张骞两次出使西域，开通了“丝绸之路”，开辟了中西交通新纪元。西汉初期已出现纸，表明我国是世界上最早发明纸的国家；东汉蔡伦改进造纸术，西汉《周髀算经》中提出勾股定理，比西方早 500 年。东汉张衡发明了世界上最早测定地震方位的地动仪。西汉编定的《黄帝内经》是我国现存最早的一部医书；东汉的《神农本草经》是我国第一部完整的药物学著作；东汉名医张仲景写成《伤寒杂病论》被后世尊为“医圣”；华佗发明“麻沸散”，是世界医学史上的创举。东汉杰出的唯物论者王充写出哲学名著《论衡》。西汉杰出的历史学家司马迁写成中国第一部纪传体通史巨著《史记》。数学家祖冲之在世界上第一次把圆周率的数值精确到小数点第七位，比欧洲早 1000 多年。北魏农学家贾思勰著的《齐民要术》，是我国现存最早、最完整的农书，也是世界农学史上的优秀著作之一。东晋的王羲之擅长书法，后人尊为“书圣”，代表作《兰亭序》被誉为“天下第一行书”。李春设计建造的赵州桥（安济桥）是现存世界上最古老的石拱桥，比欧洲类似的桥早 700 多年。天文学家一行在世界上第一次测量出地球子午线的长度，他主持编定的《大衍历》是当时最精密的历法。医学家孙思邈著《千金方》，被誉为“药王”。唐代陆羽写的《茶经》是世界上第一部茶叶专著，陆羽被尊为“茶圣”。北宋出现了世界上最早的纸币“交子”。北宋杰出的科学家沈括著的《楚

溪笔谈》，被李约瑟誉为“中国科学史上的里程碑”。北宋著名建筑师李诫写的《营造方式》是世界上最早、最完备的建筑著作。南宋人宋慈写的《洗冤录》是我国第一部系统的法医学著作，比西方早 300 年。司马列光主持编写的编年体史书《资治通鉴》是一部通史巨著。北宋的苏轼、黄庭坚、米芾、蔡襄书法卓有成就，人称“宋四家”。李时珍的《本草纲目》，是当时世界上内容最丰富，考订最详细的药物学著作。徐宏祖是著名学者和旅行家，著《徐霞客游记》，是世界上第一个研究岩溶地貌的人。罗贯中的《三国演义》是我国最早的一部长篇历史小说，施耐庵的《水浒传》是我国第一部以农民起义为题材的长篇小说，吴承恩的《西游记》是一部浪漫主义长篇神话小说，曹雪芹的《红楼梦》是我国古代长篇白话小说的高峰，吴敬梓的《儒林外史》是我国古代优秀的讽刺小说，兰陵笑笑生的《金瓶梅》是我国第一部文人创作的长篇小说，蒲松龄的《聊斋志异》是我国古代文言文小说的高峰。京剧形成于清代乾隆末年四大徽班和湖北汉调进京以后。程长庚为开山祖师，谭鑫培为——代宗师。1905 年我国第一部影片《定军山》问世。1931 年我国第一部有声电影《歌女红牡丹》问世。

二、中国历史、地理小常识

1、国号名称的主要来由

(一)根据原来的部族名定国名

如商、周(武王)、秦。

(二)根据发迹地定国名

如汉(刘邦，从汉中起兵战胜项羽建立西汉)。

(三)根据封爵定国名

如晋、隋、唐、魏

(四)根据发迹地特产定国名

如“辽”即契丹语“镔铁”。

(五)根据谶语定国名

如齐(“金刀利刃齐刈之”)

(六)根据吉祥文义定国名

如元

(七)以建立者的姓氏定国名

如陈

(八)以社会上流行口与定国名

如明(“弥勒降生,明王出世”)。

(九)按同音通假定国名

如“清”即“后金”之“金”。

(十)根据建政权所在地定国名

如蜀、吴。

2、帝王、皇族、皇戚称谓

嬴政认为自己“德兼三皇,功高五帝”,把“皇”和“帝”连起来始称“皇帝”,为封建社会中历代君主所沿用。

太皇太后:皇帝的祖母。

皇太后:皇帝的母亲。

皇后:皇帝的正妻。

嫔妃:皇帝诸妾通称。有美人、贵人、才人、昭仪、婕妤、贵妃、贵嫔等称号。

皇太子:皇帝诸子中皇位的法定继承人,也称为“太子”。

皇太孙:由皇帝册立的有皇位继承权之嗣孙。

公主:皇帝之女。

驸马:魏晋以后指皇帝的女婿,清代称“额驸”。