

旅遊培訓學

PRINCIPLES OF TOURISM TRAINING

陳志學、吳洪芹著



中国旅游出版社

旅 游 培 训 学

陈志学 著
吴洪芹

中 国 旅 游 出 版 社

1992年 北京

(京)新登字 031 号

责任编辑：唐志辉

技术编辑：吴子文

封面设计：孔 臣

旅 游 培 训 学

陈志学 吴洪芹著

*

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

北京市仰山印刷厂印刷

*

开本：787×1092 毫米 1/32 印张：15.5 字数：350 千

1992 年 7 月第一版

1992 年 7 月第一次印刷

印数：8000 册

定价：9.50 元

ISBN 7-5032-0525-3/G·68

旅遊業的成人教育至關
重要，切實抓好培訓，為提
高總作素質做出貢獻！

劉 毅
九月

读《旅游培训学》有感

我国旅游资源丰富，旅游事业正在蓬勃发展。它号称无烟工业，投资少、周转快、风险小、利润大、创汇多，在我国社会主义经济建设中日益发挥着重要作用。在国际旅游业竞争日益加剧的新形势下，对旅游职工素质日益提出了严重的挑战。

正当兴办'92中国友好观光年之际，《旅游培训学》出版了，它不仅对招徕国际仕女来华观光，对提高我国旅游管理水平和服务质量，对我国各旅游企业以及每个职工获得成功将发挥重要作用，而且对我国成人教育科学理论研究领域，将增添一颗光亮的明珠。

从《旅游培训学》全书看，与近些年来大家容易接触到的一些国内外旅游教育专著和教材相比，《旅游培训学》有以下特点：

一、理论联系实际。《旅游培训学》系统研究总结了十一届三中全会以来我国旅游职工培训的基本情况，深入掌握了我国和国际旅游职工培训发展趋势，从而系统阐述了旅游职工培训的理论、方法和质量，回答了我国旅游企业培训面临的主要理论和实践问题，是成人教育科学理论研究领域一部具有创造性的理论专著。

二、勇探新路。本书作者是针对国内外成人教育理论研究成果中尚没有切合实际需要的职工培训专著的状况，才编纂出版这部《旅游培训学》。这部书的各个部分不仅都贯彻了

以岗位培训为重点的精神，而且还有专章论述旅游职工岗位培训理论与实践。近些年来，一些社科研究工作者透过人类社会的发展，发现第三产业发展速度既快于第二产业，更快于第一产业，原因之一是第三产业重视能力培训。对此，我于1987年以联合国教科文组织培训与学会俱乐部兼职研究员身份出席曼谷研讨会后，也深有同感。

会上，一些专家认为：就第三产业中的旅游企业说，仅有豪华的楼堂馆所和先进的技术设备是不够的，更要有职工的个体素质和企业的群体素质。旅游企业职工岗位能力是时刻受着广大宾客的直接监督和企业内群众性评鉴的；美国希尔顿公司在世界许多城市开有希尔顿饭店，它的回客率高、声誉好，其中原因之一是希尔顿重视岗位能力培训；岗位培训就是岗位能力培训，即：相关知识+岗位技巧+服务态度。相关知识是先导，岗位技巧是中心，服务态度是基础。如以三角形表示，则左线代表相关知识，右线代表岗位技能，底线代表服务态度。这三条线才能组合形成岗位能力。

专家的这些论述，不仅揭示了希尔顿饭店成功的秘密，也揭示了第三产业特别是其中的旅游业发展迅速的一条原因，同时也证明了《旅游培训学》关于岗位培训论述的正确性。在提高企业效益应依靠科技进步和提高劳动者素质的新形势下，我们都应向“培训”探宝，向“培训”要职工队伍素质，向“培训”要企业的高效益和每个职工的万里鹏程。

三、通用性强。《旅游培训学》的编纂，从我国旅游企业职工培训实际出发，探索了国际旅游职工培训科学的理论高峰，因而本书对国内外的培训部门都有一定指导意义。国外虽有几部专著和教材，如美国南达科州大学编著的《旅游经济学》，美国旅馆和汽车旅馆教育学院组织编写的《餐旅业人

员培训》，日本假日公司与孟菲斯大学饭店管理专业所编教材等，虽都是披沙采金，难能可贵，但它们各有专用，都不是指导旅游业职工培训的理论专著。《旅游培训学》的出版，对我国其他行业，也具有可读性。

我最近去菲律宾参加《亚洲及南太平洋区成人教育总会》首次大会，向一些外国朋友谈及《旅游培训学》即将出版。他们都表示希望在不久的将来能看到本书英译本。而我今天为本书写序言，首先希望序言能帮助我国读者了解这本书，喜欢这本书。

北京市成人教育学会秘书长 副研究员 张 维
中国职工教育和职业培训协会 学术委员

1992年2月 北京

序

我国的旅游教育,是伴随着1978年大力发展旅游事业而开始起步的。经过十多年的发展建设,从无到有,从小到大,现已形成多专业、多层次,并具有相当规模的旅游教育体系和网络。截止1990年底,全国有高等旅游院校4所,附设有旅游专业的高校47所,在校学生8,263人,设有旅游经济、饭店管理和旅游外语等6个主干专业;中等职业技术学校160所,在校学生40,759人,设有饭店服务、中餐烹饪等4个主干专业。十多年来,共为旅游行业培养输送专业人才6万余名。

党和国家在发展旅游基础教育、职业技术教育和旅游高等教育的同时,十分重视发展旅游成人教育,为已经走上生产或工作岗位的从业人员进行适应性教育,以提高他们的政治、业务质量,从而达到提高服务质量、工作效率和经济效益的目的。为此,国家旅游局要求旅游成人教育,要以岗位培训为中心,用5年左右时间,将目前旅游企业的总经理、主要部门的管理人员普遍进行一次资格培训,并积极开展对工人岗位的技术等级培训,逐步做到“持证上岗”,为培训工作的科学化、规范化和制度化建设创造条件。

陈志学与吴洪芹写的《旅游培训学》一书,是他们多年从事旅游成人教育宏观管理经验的总结,也反映了我国十几年来旅游成人培训工作的成果和其他国家开展旅游培训的信息。这本书的出版,必将对我国旅游培训工作的实践和理论化探讨起积极作用。

国 家 旅 游 局 董 衡
人事劳动教育司司长、高级经济师

一九九二年二月于北京

目 录

第一章 概 论

第一节	旅游培训学的研究对象、内容和方法	
		(1)
	一、旅游培训学研究的对象	(1)
	二、旅游培训学研究的内容	(3)
	三、旅游培训学研究的方法	(4)
第二节	研究旅游培训学的意义和培训的作用	
		(7)
	一、研究旅游培训学的意义	(7)
	二、培训的作用	(10)
第三节	旅游培训工作发展简述	(15)
	一、旅游培训工作概述	(15)
	二、旅游培训工作的基本经验	(33)

第二章 培训工作的特点和规律

第一节	旅游培训工作的特点	(38)
第二节	旅游培训工作的规律	(46)
第三节	旅游培训工作的指导思想 and 基本任务	

.....	(57)
第四节 培训要领	(60)

第三章 培 训 管 理

第一节 培训管理体制	(63)
一、培训管理机构设置的设置	(63)
二、培训管理机构与相关部门的关系	(69)
第二节 培训管理的职能	(74)
一、决策	(74)
二、计划	(75)
三、组织与实施	(76)
四、监督与控制	(76)
五、协调	(77)
六、激励	(77)
第三节 培训管理的原则	(78)
一、系统管理原则	(78)
二、统一管理与分工协作的原则	(81)
三、管理与服务相结合的原则	(81)
四、统一性与灵活性相结合的原则	(82)
五、有效性原则	(82)
六、正规化原则	(83)
第四节 培训管理的手段	(84)
一、组织手段	(84)
二、行政手段	(84)
三、经济手段	(85)

四、政策手段	(85)
五、教育手段	(86)
六、信息手段	(86)
第五节 培训管理中的目标管理	(87)
一、培训目标管理的作用	(87)
二、培训目标的制定	(88)
三、培训目标管理的形式	(90)
四、培训目标的检查与评价	(91)

第四章 培 训 者

第一节 培训者的职责和素质要求	(93)
一、培训管理者的职责	(93)
二、培训管理者的素质要求	(95)
三、培训教师与普通院校教师的异同	(97)
四、培训队伍的建设	(99)
第二节 管理者就是培训者	(101)
一、经营管理者在培训中的责任	(101)
二、督导管理者在培训中的责任	(105)
第三节 培训者对培训资源的利用	(106)
一、培训资源的分类	(107)
二、对培训资源的利用	(108)

第五章 受 训 者

第一节 职工的学习心理特点	(110)
一、职工个性心理发展的特点	(110)

	二、职工的学习心理特点·····	(115)
第二节	职工的学习需要、动机与行为·····	(119)
	一、学习需要·····	(120)
	二、学习动机·····	(124)
	三、学习行为与目标·····	(128)
第三节	职工的学习能力及差异·····	(130)
	一、职工的学习能力·····	(130)
	二、职工个体的学习能力差异·····	(131)
第四节	影响受训者学习的因素·····	(132)

第六章 培 训 计 划

第一节	培训需求·····	(140)
	一、个人的培训需求·····	(140)
	二、团体的培训需求·····	(144)
	三、确定培训需求的方法·····	(149)
第二节	培训计划·····	(161)
	一、制定培训计划的原则·····	(162)
	二、制定培训计划的程序·····	(163)
	三、培训计划的基本要素·····	(164)
	四、培训计划举例·····	(168)
第三节	培训经费·····	(186)
	一、培训经费的依据·····	(186)
	二、培训预算·····	(187)

第七章 培 训 实 施

第一节	教学计划和教学大纲·····	(189)
	一、教学计划及其编写原则·····	(189)
	二、教学大纲及其编写原则·····	(192)
	三、教学计划和教学大纲举例·····	(193)
	四、教育内容与学时分配·····	(198)
第二节	培训教材·····	(201)
	一、培训教材编写的原则·····	(202)
	二、培训教材编审的组织和程序·····	(204)
	三、培训教材与普通院校教材的区别·····	(206)
第三节	教学过程·····	(207)
	一、教学过程的定义·····	(207)
	二、教学过程的组成部分·····	(208)
	三、教学过程的五个阶段·····	(210)
	四、教学原则·····	(211)

第八章 培 训 评 估

第一节	培训评估的意义和原则·····	(213)
	一、培训评估的意义·····	(213)
	二、培训评估的原则·····	(214)
第二节	评估过程和评估指标体系·····	(215)
	一、评估过程·····	(215)
	二、评估指标体系·····	(222)
第三节	职工学习评估·····	(225)

一、职工学习评估的目的、重点·····	(225)
二、职工学习评估的方法·····	(226)
三、职工学习评估的原则·····	(229)
第四节 职工培训教学评估·····	(230)
一、教学评估的分类·····	(230)
二、教学评估的对象·····	(231)
三、教学评估的方法·····	(234)
第五节 职工培训管理评估·····	(235)
一、职工培训管理评估的方式·····	(235)
二、培训管理系统的基本性能评估·····	(236)

第九章 培 训 类 型

第一节 培训性质的分类·····	(238)
一、岗前培训·····	(238)
二、在岗培训·····	(246)
三、转岗培训·····	(249)
四、晋级培训·····	(250)
第二节 培训对象的分类·····	(253)
一、旅游行政管理部门人员的培训·····	(255)
二、旅游企业人员的培训·····	(260)
第三节 培训内容的分类·····	(266)
一、知识培训·····	(267)
二、能力培训·····	(268)
三、态度培训·····	(271)
第四节 培训人数的分类·····	(273)
一、个别培训·····	(274)

	二、集体培训.....	(276)
	三、全员培训.....	(276)
	四、成建制培训.....	(277)
第五节	培训地点的分类.....	(280)
	一、企业内培训.....	(280)
	二、企业外培训.....	(281)
第六节	培训时间的分类.....	(282)
	一、长期培训、短期培训和速成培训.....	(282)
	二、全脱产培训、半脱产培训和业余学习	(283)
第七节	海外旅游教育培训形式介绍.....	(284)
	一、香港酒店业的人才培训.....	(284)
	二、英国旅馆业的在职培训.....	(286)
	三、瑞士的旅游教育.....	(288)
	四、瑞士洛桑旅馆学校.....	(290)
	五、培养应用型旅游人才的德国巴伐利亚 宾馆职业(专科)学校.....	(297)
	六、日本对导游人员的管理.....	(303)

第十章 培 训 方 法

第一节	培训方法的分类.....	(306)
	一、实践性培训方法.....	(307)
	二、理论性培训方法.....	(313)
第二节	培训工作常见的错误.....	(321)
	一、忽视受训者的培训需求.....	(322)
	二、培训技巧运用不当.....	(322)

	三、教育进度不当·····	(322)
	四、准备不充分·····	(323)
	五、忽视实践的作用·····	(323)
第三节	国外现代培训方法介绍·····	(324)
	一、日本的企业内培训方法·····	(324)
	二、德国的双轨制职业教育·····	(332)
	三、美国企业管理人员的培训方法·····	(335)
	四、编队的培训方法·····	(337)
	五、模块式技能培训·····	(343)
	六、课程设计法·····	(345)
	七、单元制培训法·····	(347)
	八、成套教材培训法·····	(350)
	九、培训开发的指导规范·····	(351)

第十一章 培 训 技 巧

第一节	讲授的技巧·····	(353)
	一、准备·····	(353)
	二、开场白·····	(357)
	三、讲授·····	(358)
	四、讲授中的注意事项·····	(359)
第二节	提问的技巧·····	(360)
	一、提问的目的·····	(360)
	二、提问的方式·····	(361)
	三、提问的要点·····	(362)
第三节	运用视听教具的技巧·····	(363)
	一、视听教具的作用·····	(365)

	二、如何使用视听教具.....	(366)
第四节	沟通技巧.....	(367)
	一、沟通的程序与障碍.....	(367)
	二、语言的沟通.....	(371)
	三、非语言的沟通.....	(373)

第十二章 培训质量控制

第一节	培训质量控制的特点、意义.....	(380)
	一、培训质量控制的特点.....	(380)
	二、培训质量控制的意义.....	(381)
第二节	培训质量控制体系.....	(383)
	一、计划控制.....	(383)
	二、组织控制.....	(385)
	三、目标控制.....	(388)
	四、教学控制.....	(389)
	五、考核发证控制.....	(393)
第三节	有效培训检照表.....	(395)

第十三章 岗位培训

第一节	岗位培训的概念、特点和意义.....	(403)
	一、岗位培训的概念.....	(403)
	二、岗位培训的特点.....	(408)
	三、岗位培训的意义.....	(410)
第二节	岗位培训的目的、任务和基本内容.....	(411)
	一、岗位培训的目的.....	(412)