



《旅行家》杂志编

旅游 工作 指南



旅游工作指南

《旅行家》杂志编

中国青年出版社

封面设计：孙凤娣
责任编辑：萧 枫

旅游工作指南
《旅行家》杂志 编

★

中国青年出版社出版
中国青年出版社印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

★

187×1092 1/32 7.5印张 130千字
1986年7月北京第1版 1986年7月北京第1次印刷
印数1—10,000册 定价1.25元

前 言

党的十一届三中全会以来，在党中央的正确方针和政策的指引下，随着人民生活的不断提高，以及“两个文明”建设的迅速发展，我国的旅游事业有了很大的发展。特别是最近几年，党中央关于发展国内旅游又制订出一系列更加符合人民心愿和要求的方针、政策和具体措施，提出更符合国内旅游业蓬勃发展的国家、地方、部门、集体、个人“五个一起上”的方针，旅游业的发展进入了黄金时期。

随着旅游旺季的到来，全国上下，东南西北，旅游的热潮席卷着中华大地。旅游的人多了，旅游业的从业人员也大大地增多了。据粗略统计，目前全国旅游业的从业人员近十万人。如果包括上旺季时候卷进来的“票友”，那队伍就更加可观了。而且可以预计，从事旅游业的人员，今后会一年比一年大幅度的增多。

在这新的事业大发展的时候，有一批年轻的新手走上旅游工作岗位。为了帮助他（她）们了解和认识旅游业，帮助他（她）们熟悉旅游业务，较快地掌握它，更好地做好旅游工作，

我们应这些同志的要求，特编辑出版这个讲座。希望它能对广大旅游从业人员、特别是新走上旅游战线的年轻人能有所裨益和帮助。

限于时间和水平，本书还有许多不足之处，敬请读者批评指正。

目 录

第 一 讲	谈谈旅游事业的重要性和作用……	韩克华	1
第 二 讲	旅游业的兴起和发展……	王立纲	8
第 三 讲	中国式的旅游道路……	何礼荪	14
第 四 讲	当前国内旅游事业中的几个问题…	何若泉	20
第 五 讲	加强国内旅游要抓好八件事……	王松交	29
第 六 讲	旅游与社会政治文化的关系……	王柯平	35
第 七 讲	旅游资源开发和旅游设施建设……	沈受君	43
第 八 讲	旅游工作者要学点心理学……	吴正平	52
第 九 讲	要研究旅游者的旅游动机……	王柯平	63
第 十 讲	旅游工作者要懂点旅游观赏学……	王柯平	71
第十一讲	旅游工作者要懂得旅游法……	王立纲	80
第十二讲	导游工作和导游员……	张 践	93
第十三讲	导游员的职责和作用……	汤卓跃	111
第十四讲	业余导游的培训及使用……	阎长城	120
第十五讲	饭店管理的基本原理……	庄玉海	126
第十六讲	谈谈旅游汽车管理……	钟海生	133
第十七讲	重视人才培养发展旅游教育……	润 增	140

第十八讲	搞出新特点增加吸引力·····	张应之	149
第十九讲	旅游纪念品的开发、生产和销售·····	沈受君	156
第二十讲	国内旅游的客源问题小议·····	萧 枫	165
第二十一讲	风景名胜区的保护问题·····	萧枫 王松交	172
第二十二讲	多方筹措资金 大力发展旅游业 ·····	王松交 萧枫	182
第二十三讲	经营国内旅行社要诀·····	翁景升	185
第二十四讲	旅游专业户的经营管理·····	计泓赓	193
第二十五讲	怎样当旅游社经理·····	王正华 黄静	200
附录	·····		210

中央领导同志关于国内旅游事业的讲话和批示 (摘录)

中华人民共和国文物保护法

风景名胜区管理暂行条例

旅行社管理暂行条例

第一讲

谈谈旅游事业的重要性和作用

韩克华

不久前，一位中央领导同志在一次讲话中指出：旅游业是很重要、很有希望的事业。我在从事旅游工作的几年实践中，感到这是对旅游事业作出的恰如其分的估价。

旅游事业是随着经济、文化的发展而发展的。当人们的生活条件改善了，并有了一定的闲暇时间之后，旅游和文娱活动自然就提到生活的日程上来。有谁不想出去开开眼界，看看祖国美丽的河山？待条件具备的时候，更想到国外去见识见识。这也正是几十年来国际旅游业稳步发展、经久不衰的根本原因。

据世界旅游组织的预测，到本世纪末，出国旅行的人数将超过十亿，消费将达五千亿美元。到那时候，旅游业将成为世界上最大的经济部门。由此可见，旅游业确实是一项很有希望的事业。

旅游业是一项包含着政治、经济、文化、科学诸因素在内的综合性事业，而它的重要性正表现在这里。也就是说，旅游业在国民经济中占有相当重要的地位；在开展人民外交的工

作中，它可以做出积极的贡献；对社会主义精神文明的建设，它有着不可低估的作用。

旅游业在国民经济中 的重要位置

当今世界，各国都很重视发展旅游业，特别是发展国际旅游业，其重要着眼点之一在于旅游业是吸收外汇的一个重要途径。有些国家外贸上的赤字，是靠旅游外汇收入来弥补的。

我国旅游业的外汇收入，在1978年只有二点六亿美元，到1983年达到了九点四亿美元，增长了两倍多。从绝对数字上看还很小。但是，旅游业赚来的外汇是自由外汇，而且很大的一部分是靠“风景出口”和提供服务换取的。从这个意义上说，它的价值是大的。我国的旅游业要接待一名外国旅游者，大致可以得到一千美元的外汇收入。如果通过外贸取得这笔收入，出口农副产品就要好几吨。

发展旅游业，可以刺激消费和生产，促进很多经济部门和建设事业的发展。过去很长的一段时间里，我们似乎有点怕消费水平的提高，却不知消费和生产是相互促进的。没有消费，生产也就无从发展。旅游是一种消费，而且是一种比较高级的消费。中国有句俗语：“穷家富路”，意思是平时在家过日子可以紧着点，而出门旅行，手头就要松一点，会多花点钱。因此，参加旅游的人多了，大量的游资就可以通过旅游的经营、服务单位吸收进来。这笔为数可观的钱，我们就可以用来进行建设，就可以促进交通运输业、城市建设、商业、轻工业、

手工业的发展。

交通事业和旅游业有着密不可分的关系。现代旅游业是在交通工具日新月异的基础上发展起来的。没有现代化的交通工具,也就没有现代化的旅游业。反过来,旅游业的发展也促进了交通运输业的发展。交通工具再先进没有人乘坐也发展不起来。美国的航空交通事业是最发达的,全国有二十多家航空公司,每天有一万多个航班,从纽约到旧金山一天就有三十多个航班。这是因为美国一年有六亿多人次在国内旅游,还要接待一千多万外国游客。要运送这么多的游客,交通事业,特别是航空事业就发展起来了。当然,也正是由于交通如此便捷,人们参加旅游活动的积极性就更高。

旅游业促进城市建设的发展也是显而易见的。拿北京来说,这几年就建了一批旅游饭店,设计和设备是比较先进的并采用了一些现代化的建筑材料。这就不但增加了城市的接待能力,美化了城市的环境,而且也有助于促进建筑业的现代化。旅游饭店的不断增加,为之服务的电讯、煤气、电力等公用事业的建设也就被带起来了。

旅游者要购买土特产品和旅游纪念品。这也就促进了轻工业、手工业、商业的发展。

旅游业既然能促进很多事业的发展,当然也就促进了就业人口的增加。

旅游业在开展人民外交工作中的特殊贡献

发展旅游业的一个重要意义是要通过旅游接待工作，广交朋友，传播我国文化，有助于增强国家声威，也就是通过旅游，开展人民外交的工作。

1978年以后，对外开放成为我国的一项国策。对外开放的一项内容就是让更多的外国人亲自到我国看看，了解我国的政策，了解我国的历史和现状，愿意和我们交朋友，愿意同我们做生意。因此，积极发展旅游业，接待更多的外国旅游者，是贯彻执行开放政策的一个重要方面。

为了积极贯彻对外开放政策，我们就要做好对外宣传工作。对外宣传有各种手段和渠道，旅游接待就是其中一种十分有效的渠道。可以这样说，旅游者是送上门来的宣传对象，很多旅游者到中国旅游，是抱着了解中国的目的来的。在旅游者中，绝大多数是对我们友好的，但也有不怀好意的，我们都欢迎他们来看看，作出自己的结论。十一届三中全会以来，我国政局安定，生产建设欣欣向荣，人民生活不断提高，在世界性的经济衰退中，我国的工农业生产都以较快的速度发展，这些都是旅游者在我国旅行中随处可见的活生生的事实。

前年，美国友好人士李敦白先生带领一个三十六人的旅行团来中国访问。这批旅行者原来对中国都没有什么了解，来了以后越看越喜欢，走时恋恋不舍地说：“中国的风景是一大宝，中国人民是第一大宝。”“中国远不如我们富，可是生活

得比我们高兴。”

有一位名叫埃德的美国大学教授，以前一直认为中国人生活困苦，思想和行动都不自由。他随旅行团来中国时，带了十打胶卷，准备拍摄“证据”。在旅游过程中，他直接接触了我国人民和接待人员，亲眼看到了我国的社会和人民生活的情况，接待人员又真诚而坦率地回答他提出的各种问题。当他结束了旅程，准备回国的时候，对我们的接待人员说：“中国是多么值得留恋的国家呀！”

这方面的例子是很多的。这些事例生动地证明了旅游是友谊的桥梁。随着旅游事业的发展，我们的朋友将越来越多，国际反霸统一战线也将得到不断的加强。

在传播我国文化方面，旅游所起的作用也是很突出的。目前，来我国旅游的，主要是进行参观游览。悠久的历史 and 灿烂的文化，使旅游者在我国可以看到象万里长城、敦煌石窟、秦兵马俑等堪称世界奇景的极为壮丽的古迹。丹麦女王玛格丽特二世在游览西安参观了秦兵马俑博物馆后说：“我到过许多国家的考古之地，但是从来没有见到过这样雄伟的场面。这里的一切都给我留下了永恒的记忆。这些艺术珍品达到了非凡的水平，表现了中国人民非凡的天才，全世界人民都将在这里受到鼓舞。”

除了这些反映我国历史文化高度成就的稀世的文物古迹外，那些体现我国卓越文化传统的绘图、音乐、雕塑、戏曲、舞蹈、工艺美术以及园林建筑、烹调技艺等，也都给旅游者留下深刻的印象，有助于增强我们国家的声威。

旅游业在社会主义精神文明 建设中的积极作用

旅游,作为一项事业,它基本上可以归入经济的范畴。但是,对旅游者来说,旅游却是一项文化活动,是一种阅历。旅游者通过旅游可以获得知识,开阔视野,陶冶性情,培养高尚的趣味和情操,得到美的享受,还可以激发爱国主义的热情。在紧张繁忙的劳动和工作之余,参加旅游活动,可以得到积极的休息,有利于身心健康,是人们丰富精神生活的需要。旅游之后,生产情绪会更高涨。因此,旅游事业是社会主义精神文明建设的一个重要方面。旅游是人民群众生活水平提高以后的需要,我们要努力满足群众这方面的要求。

我国有许多著名的传统旅游点,文化气息是很浓的。如湖南洞庭湖边的岳阳楼,每年都吸引了不少中外游人。这座雄伟的古建筑,由于宋代著名文学家范仲淹写了一篇不朽的散文《岳阳楼记》而声名远扬,文中“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”两句,已成为脍炙人口的格言。很多游人是读了这篇散文后产生了到此一游的念头;而游览了岳阳楼,又对中国的历史文化有了更深的了解。

建国以来,我们的党领导人民在同自然作斗争中,建设了不少宏伟的工程,如武汉和南京的长江大桥,北京的人民大会堂,宜昌的水利工程葛洲坝等。这些工程同时也是游人所向往的参观游览点。参观这些壮丽的工程,使游人看到新中国经济建设的伟大成就,更增强了对社会主义祖国的热爱。

当前，国际和国内旅游发展都很快。为了适应这一形势，要在全中国建设许多的旅游点，让全国的名城、名山、海滩、湖泊、草原、边疆等都来为旅游服务，发挥我国旅游资源的巨大潜力。我们必须看到，在旅游风景区的建设上应进入一个新的阶段，也就是要在建设许多旅游点的基础上着力进行重点建设，使一些重点建设成为具有国际一流水平的风景游览区，对国外游人有经久不衰的吸引力。

当然，在大力建设旅游点和各种旅游设施的同时，要注意改善交通条件，提高服务质量，制订合理的价格，使旅游者感到舒适、愉快。

以上简单讲了旅游业的重要性和作用。我们党和政府一贯重视发展旅游业，要求我们积极开创旅游工作的新局面。广大从事旅游工作的干部职工，担负着很光荣也很艰巨的包含着政治、经济和文化方面的任务。我们相信，我国的旅游事业一定会不断取得新的成就，并逐步跨上世界先进行列。

第二讲

旅游业的兴起和发展

王立纲

被人们称之为“无烟工业”、“无形贸易”的现代旅游业，是第二次世界大战后迅速发展起来的新兴行业。据统计，1950年全世界出国旅游人数为二千五百二十万人次，旅游收入为二十一亿美元。但到1983年出国旅游人数跃至二亿多人次，增长了十多倍；出国旅游收入跃至一千亿美元，增长了四十多倍。联合国有关人士也宣布，在国际上旅游业已经成为超过钢铁工业、仅次于军火工业的庞大行业。

我国是旅游活动兴起最早 的国家之一

旅行游览活动，无论在我国或者世界各国都有着悠久的历史。我们伟大的祖国，是世界历史发展中的文明古国，也是旅行游览活动兴起和发展最早的国家之一。在我国浩瀚的史学书籍中，有的记载了帝王到其统治地区巡视和游览的巡游；有的记载了封建官僚奉旨出使或远航的宦游；有的记载了文人学士实地考察或访问探求的漫游；有的记载了和尚道士朝

拜求法或传经布道的游方，等等。在我国漫长的旅游历史发展中，也出现了司马迁、张骞、李白、杜甫、玄奘、鉴真、郑和、徐霞客等等一大批著名的旅行家。他们爬山涉水，有的甚至远渡重洋，在探查自然资源、开发边疆建设、传播科学文化、加强人民友好交往等等方面，立下了不朽的功勋。在世界发展历史上，有关旅行游览的记载和著述也是枚不胜举。

应当看到，尽管旅行游览活动在我国和国际上很久以前就存在了，但那时的旅行游览活动大都属于少数上层人物的活动。但在社会发展历史上，旅行游览服务行业作为国民经济的一个部门而独立存在，并且专门以旅游资源为凭借，以旅游设施为条件，经营旅行游览服务事业，则是近代经济发展的产物。它同二十世纪五十年代以后的社会生产发展水平、国民经济发展水平、人民生活水平有着直接联系。

旅游是近代经济发展的产物

首先，旅游业的兴起和发展，同交通运输科学技术的进步，特别是航空事业的大发展，有着密切的联系。交通运输是发展旅行游览事业的大动脉，航空运输又是发展国际间旅行游览活动的前奏。二十世纪五十年代以后，各国汽车、火车的大量生产，特别是高速公路的建成，高速列车的出现，超音速喷气客机的使用，为大量旅客进行远距离的国际间的旅游提供了方便。三十年前由于交通工具速度较慢，跨洲旅游不是一般人所能做到的。那时从美洲到欧洲乘飞机也得在云层里颠簸十七、八个小时，既不舒服又不安全。现在乘超音速喷气

客机,在美洲的纽约吃完早饭起飞,到欧洲的伦敦还不误吃午饭。可见交通运输的进步,大大缩短了旅行游览所需要的时间,使跨国旅游、远渡重洋的洲际旅游成为可能。旅行游览所需的交通费用也随之大大节省了。据计算,1949年坐飞机旅行的费用大约相当于今天的三到四倍。旅游交通费用的节省,也使更多的人乐于出国旅游。

第二,旅游业的兴起和发展,同建筑工艺的进步,特别是同建筑工程工业化的发展,也有着密切的联系。因为,发展旅游事业,要开发旅游资源,要兴建旅游宾馆和旅游饭店,要开辟旅游游艺场所,这一切基本建设都是同建筑业的发展分不开的。一方面,由于建筑业劳动效率提高,可以在较短时间内迅速建成大批旅游住房、旅游饭店、旅游游艺场所,以及轮船码头、火车车站、飞机机场等等旅游设施,为接待大批的旅游者准备物质条件;另一方面,由于建筑业劳动效率提高,特别是随着构配件工艺的改进,各种可以装配和拆迁的活动住房的出现,为修建旅游山村、野营客栈、山顶棚屋、路边汽车旅馆、水上浮动饭店等等,提供了客观可能条件,而且还可以适应旅游季节性的变化,将活动旅游住房拆迁转移。

第三,旅游业的兴起和发展,同社会消费水平的提高,有着直接的联系。因为,旅行游览活动是一种新型的高级的消费形式,旅游花费在人们的个人收入支付中,属于非基本的生活费用支出。一般说来,在人们的个人收入中,只有衣、食、住、行这些基本生活费用得到了保证,而且还有多余的收入,才有实际可能用于旅游或其他非基本生活费用的支出。二次