

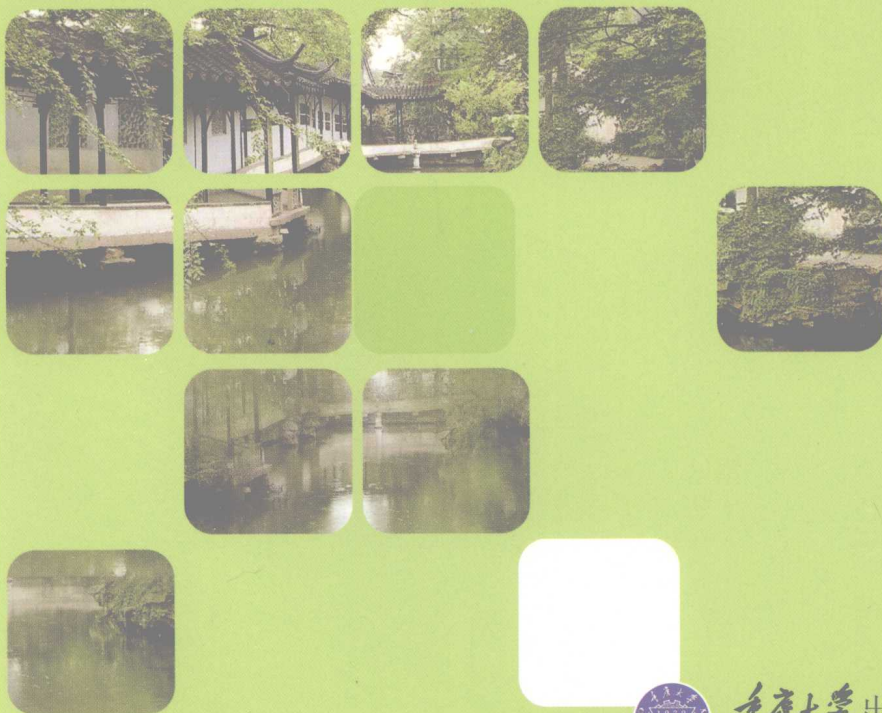
LÜYOU



新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

旅游职业道德

主 编 陈吉瑞



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

Lüyou Zhiye Daode



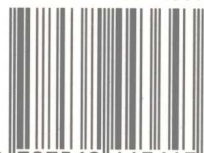
新编中等职业教育
旅游类专业系列教材

1. 旅游概论
2. 旅游职业道德
3. 旅游就业指导
4. 旅游应用文
5. 旅游市场营销
6. 旅游公共关系
7. 旅游礼仪
8. 形体训练
9. 旅游心理学
10. 饭店服务英语
11. 旅行社服务英语
12. 中国旅游地理
13. 中国旅游客源国
14. 旅行社业务
15. 导游艺术与技巧
16. 旅游会计
17. 现代酒店服务意识
18. 酒店管理实务
19. 前厅实务
20. 客房实务
21. 餐饮实务
22. 餐巾折花
23. 酒吧实务
24. 茶艺
25. 插花艺术
26. 会展服务
27. 演讲与口才
28. 旅游文学作品赏析
29. 旅游美学

上架建议：旅游类

教学支持：本书配有电子教案等，免费向教师提供

ISBN 978-7-5624-4364-3



9 787562 443643 >

定价：16.50元



新编中等职业教育

旅游类专业系列教材

旅游职业道德

主 编 陈吉瑞

副主编 谭常娥 周道蓉 王碧琼

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书根据我国旅游业的实际情况,对旅游职业道德的特点、作用、基本要求、规范作了系统论述,并在此基础上对导游人员、酒店服务员、旅游管理者的职业素质分别作了详细地阐述,有效地增强了学生学习的针对性。

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德/陈吉瑞主编. —重庆:重庆大学出版社,
2008.7

(新编中等职业教育旅游类专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4364-3

I. 旅… II. 陈… III. 旅游业—职业道德—专业学校—
教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 007709 号

新编中等职业教育旅游类专业系列教材

旅游职业道德

主 编 陈吉瑞

副主编 谭常娥 周道蓉 王碧琼

责任编辑:顾丽萍 尚东亮 版式设计:顾丽萍

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆川渝彩色印务有限公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:10.25 字数:184 千

2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4364-3 定价:16.50 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

BIANWEIHUI

编委会

主 任:

罗明义(经济学博士,教授,博士生导师,现任云南财经大学党委书记)

副主任:

范德华(云南省旅游学校校长)

李启金(湖北省旅游学校校长)

蒋卫平(四川省旅游学校校长)

朱维德(贵州省旅游学校校长)

屈泽周(湖南省张家界旅游学校校长)

陈怡君(桂林旅游中等职业学校校长)

张鸽盛(重庆大学出版社社长)

谢晋洋(重庆大学出版科学研究所所长)

常务委员:

韦明体 彭 萍 范运铭 宋宏生

委 员(按姓氏笔画为序):

马友惠 马玉岗 马煜焜 王明强 叶晓梅 江列多 刘根华

朱维德 陈吉瑞 杨红波 杨益红 杨晨晖 杨雅利 张 琥

张兴贵 张伟强 岳楚华 祝红文 赵静洁 聂海英 符 敏

龚晓鹃 蒋小华 彭淑清 黎万国

XU

序

随着现代经济的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996—2006年的10年时间里,全世界旅游业保持着良好的发展态势,国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%和6.1%。2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人,同比增长4.5%。全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。根据世界旅游组织预测,从现在起到2020年,全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平,旅游业发展前景将继续展现出良好的发展态势。

在中国,旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右,高于全球增幅3~5个百分点,在国民经济中占有一席之地。据预测,到2015年,中国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%;旅游业约占服务业增加值的11%;旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右。根据中国旅游业快速发展的态势,世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间,已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下,在中国旅游业强劲发展势头的带动下,在国家大力发展职业教育的号召下,旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出,尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际,由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材,无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心,既注重了内容的实用性和方法的可操作性,又对教学资源进行了立体化开发,使教与学更加灵活,体现了旅游业发展的实际要求,是一套理论与实际相结合的旅游专业教材,也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际,欣然为之作序。



2008年2月

旅游职业道德是职业教育旅游专业基础课之一。与以往同类教材不同的是:本书分为理论篇与实践篇。理论篇坚持以够用为原则,实践篇分为旅游从业人员的职业道德规范、导游人员的素质与行为规范、酒店服务人员的职业素质、旅游管理者的素质与能力要求等5章,试图把旅游职业道德进一步细化,加强教与学的针对性,以便更好地达到旅游职业教育的目的。

本书由湖北省旅游学校陈吉瑞任主编,拟定提纲,湖北省旅游学校谭常娥、云南省旅游学校周道蓉、湖南省张家界旅游学校王碧琼任副主编。编写分工如下:第1章的1,2节由陈吉瑞编写;第1章第3节由湖北省旅游学校余扬编写;第2章由谭常娥编写;第3,7章由湖北省旅游学校潘霞编写;第4章由周道蓉编写;第5章由云南省旅游学校林湄编写;第6章由王碧琼编写。全书由陈吉瑞负责统稿与审稿。

在编写过程中,我们参考了大量的相关著作和资料,所引材料我们尽可能注明,其中或许有疏漏,在此谨向给予我们帮助的同仁致以诚挚的谢意。另外,由于水平和时间有限,教材中难免有不当之处,希望专家和同仁给予批评指正。

编者

2007年10月

理 论 篇

第1章 道德概述	3
1.1 道德的含义、作用、历史类型	4
1.2 社会主义道德	8
1.3 信息时代的道德发展	15
本章小结	21
相关链接	22
案例分析	23
复习思考题	25
第2章 旅游职业道德的特点、作用、基本要求	26
2.1 旅游职业道德的形成与发展	27
2.2 社会主义旅游职业道德的特点、作用和基本要求	29
本章小结	40
相关链接	40
案例分析	41
复习思考题	42

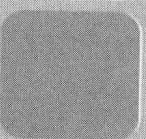
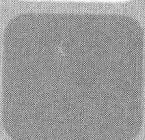
实 践 篇

第3章 旅游从业人员的职业道德规范	45
3.1 热情友好 宾客至上	45
3.2 真诚公道 信誉第一	50

3.3 文明礼貌 优质服务	54
3.4 不卑不亢 一视同仁	57
3.5 团结协作 顾全大局	60
3.6 遵纪守法 廉洁奉公	63
3.7 钻研业务 提高技能	65
本章小结	67
相关链接	67
案例分析	68
复习思考题	68
 第4章 导游人员的素质与行为规范	 69
4.1 导游人员的素质	69
4.2 导游人员的职业品质	79
4.3 导游人员的行为规范	85
本章小结	91
相关链接	91
案例分析	92
复习思考题	92
 第5章 酒店服务员的职业素质	 93
5.1 正确的酒店意识	93
5.2 酒店服务员的基本素质要求	98
5.3 酒店服务员的能力要求	105
5.4 酒店服务员的意志要求	109
本章小结	111
相关链接	111
案例分析	112
复习思考题	113

第6章 旅游管理者的职业素质和能力要求	114
6.1 旅游管理者的职业素质要求	114
6.2 旅游管理者的职业能力要求	120
本章小结	127
案例分析一	127
案例分析二	127
复习思考题	128
第7章 旅游职业道德评价与修养	129
7.1 旅游职业道德评价	130
7.2 旅游职业道德修养	136
本章小结	146
案例分析	146
复习思考题	148
参考文献	149

理论篇



第 1 章

道德概述

【本章导读】

社会主义“德治”观强调“以德治国”，绝不是夸大道德的社会作用，而是使“德治”与“法治”并行不悖，并驾齐驱。什么是“德”？社会主义道德有哪些内容？信息时代又给道德带来了什么？这些正是本章的主旨。

【关键词】

道德 社会主义道德 信息时代

案例导入

“如果养成了良好的保护环境和讲究卫生的习惯，未来的社会将受益无穷。”近日，武汉市枫叶国际学校高一(1)班的王潇同学致信李宪生市长，向全市中小学生发出拒用一次性碗筷的倡议。“我们每个学生就像上学必须随身携带笔那样，在进饭堂时随身带上一把不锈钢勺。这样，包括节约资源、保护环境、卫生安全等一切问题都迎刃而解。只要所有的学校不提供方便碗筷，统一使用不锈钢餐具，这件事是很容易坚持下去的。我们的中小学生今天如果都养成了良好的保护环境和讲究卫生的习惯，未来的社会将受益无穷。”……

(资料来源：《楚天都市报》2007年10月12日，第15版)

高一学生关心的怎么不只是学习，还有环保？的确，正如王潇参观不少高中学校所看到的那样，大多数学校食堂使用的是一次性碗筷，可王潇没有熟视无睹，他用实际行动诠释的是高尚的道德！

1.1 道德的含义、作用、历史类型

1.1.1 什么是道德

在我国古籍中,最早是把“道”与“德”两个词分开使用的。“道”表示道路,以后引申为原则、规范规律、道理或学说等方面的含义。“德”字在《卜辞》中与“得”字相通。“道德”二字连用始于春秋战国时的《管子》、《庄子》、《荀子》诸书,荀况在《荀子·劝学篇》中说:“故学至于礼而止矣,夫是之谓道德之极。”荀况不但将道与德连用,而且赋予了它确定的意义,即指人们在各种伦常关系中表现的道德境界、道德品质和调整这种关系的原则和规范。西方古代文化中,“道德”一词起源于拉丁语的“摩里斯”(Mores),意为风俗和习惯,引申其义,也有规则、规范、行为品质和善恶评价等含义。

究竟什么是道德?可以从质和量两个方面来考察:从质的规定性来看,道德是在人类社会现实生活中,由经济关系所决定的,用善恶标准去评价,依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的一类社会现象。从量的规定性来看,道德是相当广泛的,有时指道德观念或道德意识,有时指道德品质,有时指道德教育、道德修养,有时指道德原则、道德规范。

1.1.2 道德的本质

道德这一社会现象,体现的是什么本质?

1) 道德是一种社会意识形态,它由社会经济关系所决定

道德和其他社会意识形态一样,都是由一定社会的经济基础决定的,并为一定的社会经济基础服务。有什么样的经济关系,就必然会有什么样的道德意识和道德行为。原始社会,人们的经济关系是“以个人尚未成熟,尚未脱掉同其他人的自然血缘联系的脐带为基础”^①的,所以,与之相适应的道德,便是同风俗习惯混为一体的纯朴道德。人类社会进入私有制社会以后,形成了不同阶级的阶级道德,而且,随着私有制的具体历史形态的改变,阶级道德也不断更换着它的

^① 马克思恩格斯全集(第23卷)[M].北京:人民出版社,1965.

社会内容和阶级实质。当以生产资料公有制为基础的经济结构取代了以私有制为基础的阶级结构时,道德也随之发生根本变革,社会倡导“宁可无得,不可无德”,“当公仆,讲奉献”,“全心全意为人民服务”。旅游从业者也应以德为本,察客情、听客声、纳客意,先求此“德”,再求彼“得”。

2) 社会生产力和科学技术是道德发展的原始源泉

按照唯物主义历史观,社会上层建筑和社会意识形态是由生产关系决定的,生产关系是由生产力决定的。在这个意义上,生产力(包括科学技术)无疑是整个意识形态发展和变革的最原始的动因。但是生产力和科学技术水平不能成为判断社会道德状况的直接标准。生产力和科学技术水平,是人在对自然的认识、支配和改造自然方面所具有的能力及其所实现的程度。而一个社会的道德水平,表明的是这个社会的成员,在个人与他人的关系上所采取的态度和所达到的境界。

1.1.3 道德的结构

所谓道德的结构,简单地说,就是指道德的内部构成;具体地说,就是指道德作为在普遍依赖于社会经济条件基础上形成的系统,其内部各构成要素以及各要素之间的相互关系。道德结构包括道德意识、道德活动和道德关系。

1) 道德意识

道德意识是道德结构的主要部分,是反映事物善恶的主观意识,既可表现为群体意识,又可表现为个体意识。道德意识主要由道德认识、道德情感、道德意志、道德信念、道德习惯组成。

道德认识是一切道德活动的基础。有什么样的道德认识,往往就会有什么样的道德活动。正义感、幸福感、荣誉感、良心感、义务感是积极的道德情感,是形成道德意识的关键。顽强的道德意志是克服外在障碍、履行道德义务、实现道德理想的中心环节和重要条件。而道德信念的有无决定着一个人道德上的成熟与否。道德习惯则是一切道德活动的结果。

2) 道德活动

道德活动是人类特有的活动,是指一定道德意识调节人们思想和行为的过程。道德活动包括道德行为、道德选择、道德评价、道德教育、道德修养等方面。

(1) 道德行为

所谓道德行为,是指在一定的道德意识支配下,由行为主体自觉选择而发生

的有利于或有害于他人或社会的行为。被迫的行为即使具有良好的后果,也不是道德行为。

(2) 道德选择

道德选择,是指人们在一定道德意识的支配下,根据某种道德标准在不同的价值准则或善恶冲突之间所作的自觉自愿的选择。人们应当为自己的选择承担责任。

(3) 道德评价

道德评价是指根据一定的道德标准和规范,通过社会舆论、内心信念、传统习惯及考核评比计分等方式,对他人或自己的职业道德行为进行善恶评价,表明褒贬态度的一种评判活动。只要有道德活动,就有道德评价。

(4) 道德教育

道德教育是指教育者根据一定的道德原则和任务,对受教育者有计划、有目的、有组织地施加影响,使之养成教育者所期望的道德品质的过程。一种道德究竟在多大程度和何种范围内为人们所接受,取决于道德教育的好坏。

(5) 道德修养

相对于道德教育而言,道德修养主要属于个人的一种道德活动,其实质是自觉地展开善恶道德观冲突的过程,是择其善者而为之,择其不善者而改之的过程。

3) 道德关系

道德关系是道德结构中的一个特殊的组成部分,它主要包括3个方面。

(1) 人与人的关系

一方面是个人的社会整体之间的关系,比如个人与职业集体、个人与民族、个人与国家等;另一方面是个人与个人之间的关系,比如个人与某同事的关系,师徒、朋友、邻居之间的关系,父子、母女、兄弟姐妹之间的关系等。

(2) 人与自然的关系

人是自然界的产物,与自然界有着密不可分的关系。人在改造自然的活动中,不仅涉及现在的利益,而且还涉及人类的长远利益,特别是关系到子孙后代的生存问题以及整个人类的可持续发展问题,所以人与自然界的道德关系,归根结底是人与人的道德关系。

据科学家估计,到21世纪中叶,地球表面平均温度可能上升 $1.5 \sim 4.5^{\circ}\text{C}$,全球变暖,非洲将是受影响最严重的地区。森林消失,沙漠扩大,美国、中美洲和东南亚会遭受旱灾。恶劣的天气可能增多,它将破坏城市,夺去生命。热带流行的疟疾和寄生虫病将向北方蔓延,并可能使欧洲也出现流行病。地中海地区由