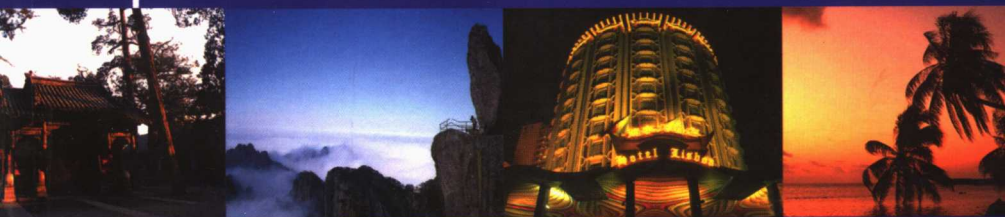


旅游职业培训系列教材



LUYOU ZHIYE DAODE GAILUN

主编 马勇虎

旅游

职业道德
概论

合肥工业大学出版社

普通高等教育规划教材



主编 马建忠

职业
道德

职业道德 概 论

清华大学出版社

本书可作为高等院校、职业院校、成人教育等相关专业教材，也可供从事相关工作的读者参考。

旅游职业道德概论

主 编 马勇虎
副 主 编 胡永政
编写组人员 汪方学 孙海霞 王革萍
 胡永政 马勇虎

合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德概论/马勇虎主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2004.1

旅游职业培训教材

ISBN 7-81093-086-9

I. 旅… II. 马… III. ①旅游业—职业道德—技术培训—教材

②旅游业—法规—中国—技术培训—教材

IV. ①F592②D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 004009 号

旅 游 职 业 道 德 概 论

主编 马勇虎 责任编辑 朱移山

出 版	合肥工业大学出版社
地 址	合肥市屯溪路 193 号
电 话	总编室:0551-2903038 发行部:0551-2903198
版 次	2004 年 1 月第 1 版 2004 年 12 月第 2 次印刷
开 本	850 × 1168 1/32 印 张 6.625 字 数 165 千字
发 行	全国新华书店
印 刷	合肥现代印务有限公司
网 址	www.hfutpress.com.cn
邮 编	230009

ISBN 7-81093-086-9/D·5 定价:12.00 元(全套定价:60.00 元)

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

目 录

绪 论	(1)
一、旅游职业道德教育的指导思想和主要内容	(1)
二、加强旅游职业道德教育的重要意义	(2)
三、加强旅游职业道德教育的途径与方法	(5)
第一章 道德与职业道德	(9)
第一节 道德概述	(9)
一、道德的涵义	(10)
二、道德的本质	(12)
三、道德的功能及作用	(15)
第二节 职业道德	(20)
一、职业和职业道德	(21)
二、职业道德的特点和内容	(24)
三、职业道德的功能及作用	(31)
第二章 旅游职业与旅游职业道德	(37)
第一节 旅游、旅游业和旅游职业	(37)
一、旅游的概念内涵	(37)
二、旅游业及旅游业的产生和社会作用	(40)
三、旅游职业及其道德性	(48)
第二节 旅游职业道德及其形成、发展	(54)
一、旅游职业道德的内涵和内容	(54)
二、旅游职业道德的形成与发展	(57)





三、旅游职业道德的特点	(60)
四、旅游职业道德的作用	(62)
第三章 旅游职业道德的基本原则和基本要求	(65)
第一节 旅游职业道德的基本原则	(65)
一、集体主义是社会主义道德的基本原则	(66)
二、集体主义道德原则与市场经济	(68)
三、集体主义原则也是旅游职业活动中的基本原则	(70)
第二节 旅游职业道德的基本要求	(79)
一、热爱旅游事业	(79)
二、全心全意为旅游者服务	(83)
三、发扬爱国主义精神	(89)
第四章 旅游职业道德规范	(96)
第一节 爱国爱企 爱岗敬业	(96)
一、爱国爱企,爱岗敬业的道德含义	(97)
二、爱国爱企,爱岗敬业的重要意义	(97)
三、爱国爱企,爱岗敬业的具体要求	(99)
第二节 热情友好 宾客至上	(100)
一、热情友好,宾客至上的道德含义	(100)
二、热情友好,宾客至上的重要意义	(101)
三、热情友好,宾客至上的具体要求	(103)
第三节 文明礼貌 规范服务	(105)
一、文明礼貌,规范服务的道德含义	(106)
二、文明礼貌,规范服务的重要意义	(107)
三、文明礼貌,规范服务的具体要求	(108)
第四节 不卑不亢 自尊自强	(113)
一、不卑不亢,自尊自强的道德含义	(113)

二、不卑不亢,自尊自强的意义	(114)
三、不卑不亢,自尊自强的具体要求	(116)
第五节 遵纪守法 廉洁奉公	(118)
一、遵纪守法,廉洁奉公的道德含义	(118)
二、遵纪守法,廉洁奉公的意义	(118)
三、遵纪守法,廉洁奉公的具体要求	(120)
第六节 真诚公道 公平守信	(121)
一、真诚公道,公平守信的道德含义	(122)
二、真诚公道,公平守信的意义	(122)
三、真诚公道,公平守信的具体要求	(124)
第七节 团结协作 顾全大局	(125)
一、团结协作,顾全大局的道德含义	(126)
二、团结协作,顾全大局的意义	(126)
三、团结协作,顾全大局的具体要求	(127)
第八节 钻研业务 提高技能	(129)
一、钻研业务,提高技能的道德含义	(129)
二、钻研业务,提高技能的意义	(130)
三、钻研业务,提高技能的具体要求	(131)
第五章 导游人员的职业修养	(134)
第一节 导游服务及其性质	(134)
一、导游服务的概念及特点	(134)
二、导游服务在旅游服务中的地位与作用	(135)
第二节 导游人员的职业修养概述	(136)
一、导游的情操与品质修养	(137)
二、导游的职业道德修养	(138)
三、导游的文化知识修养	(144)
四、导游的礼仪修养	(146)
五、导游的语言修养	(150)





第六章 酒店员工的职业修养	(154)
第一节 酒店业与旅游业概述	(154)
一、酒店及基本服务	(154)
二、酒店业与旅游业关系	(154)
第二节 酒店员工基本职业修养	(156)
一、加强酒店员工基本职业修养的必要性	(156)
二、酒店员工服务思想修养	(156)
三、酒店员工职业道德修养	(159)
四、酒店员工的情操与品质修养	(164)
五、酒店员工知识与技能修养	(169)
第七章 旅游从业人员的道德教育和评估	(175)
第一节 旅游从业人员的道德教育	(175)
一、旅游从业人员道德教育的任务和意义	(176)
二、旅游从业人员道德教育的过程	(179)
三、旅游从业人员道德教育的特征和方法	(183)
第二节 旅游从业人员的道德修养	(186)
一、旅游从业人员道德修养的目的和意义	(186)
二、旅游从业人员道德修养的内容	(189)
三、旅游从业人员道德修养的途径和方法	(192)
第三节 旅游从业人员思想道德的评估	(195)
一、旅游从业人员思想道德评估的意义	(195)
二、旅游从业人员思想道德评估的内容	(195)
三、旅游从业人员思想道德评估方法	(203)
后 记	(205)
参考文献	(206)

绪 论

随着我国旅游业在国民经济和社会发展中的地位不断提高,从业人员规模的不断扩大,旅游业在促进社会主义物质文明建设和精神文明建设中日益发挥着重要的作用。促进旅游业的不断发展,不仅要在基础设施建设和资源开发方面下工夫,还应该着力培养德智体全面发展的旅游人才。开设旅游职业道德课,加强旅游职业道德教育正是实现这一战略任务的重要举措。

一、旅游职业道德教育的指导思想和主要内容

道德作为一种社会意识是对社会存在的反映,道德体系的性质是由社会的经济基础决定的。我国的旅游事业是建立在以公有制为主体的所有制基础上的,在此基础上产生的旅游职业道德是属于社会主义性质的职业道德。因此,加强旅游职业道德教育要以马克思列宁主义、毛泽东思想和邓小平理论为指导,全面贯彻“三个代表”重要思想,坚持党的基本路线、基本纲领,重在建设,以人为本,在全行业牢固树立建设中国特色社会主义的共同理想和正确的世界观、人生观、价值观及科学发展观;要努力提高从业人员的道德素质,促进人的全面发展,培养越来越多的有理想、有道德、有文化、有纪律的旅游工作者。

旅游职业道德教育的内容主要包括三个方面:一是“三观”教育。即对员工进行马克思主义、毛泽东思想、

绪

论





邓小平理论和“三个代表”重要思想的教育，用科学的理论武装员工的头脑，使他们树立正确的世界观、人生观、价值观；二是“三德”教育。即对员工进行社会公德、职业道德、家庭美德的教育，使他们自觉坚持社会主义道德原则，自觉遵守社会主义道德规范；三是“三意识”教育。即对员工进行最具旅游行业特色的政治意识、敬业意识、服务意识教育，促使他们不断加强职业道德修养。通过上述内容的教育，争取达到：全行业职业道德素质有明显改善；旅游窗口行业的服务质量有明显改进；旅游一线人员的整体素质有明显提高。

二、加强旅游职业道德教育的重要意义

（一）是提高旅游业人才队伍素质、发展旅游事业的需要

随着改革开放的不断发展，我国的旅游业已经完成了由“事业接待型”向“企业经营型”的转变。随着社会的不断发展和人民生活水平的不断提高，旅游消费持续上升，旅游业已经成为国民经济的重要组成部分和第三产业的龙头。同时由于旅游业自身的特点，使得它在对外开放和加强社会主义精神文明建设的过程中的窗口示范作用越来越明显。因此，促进旅游业持续、快速、健康的发展，无论是从经济效益还是社会效益来看，都具有十分重大的意义。

一般来说，旅游业的发展主要取决于几个因素：一是人民的富裕程度；二是旅游资源开发和配套基础设施建设的状况；三是从业人员素质和提供的服务质量的高低。应该说在改革开放的 20 多年中，中国人民的生活水平有了



较大的提高，与旅游业相关的配套基础设施建设有了长足的进步，旅游资源开发的热潮此起彼伏。这些都为我国旅游事业的发展奠定了良好的基础。但是，我国的旅游业主要是近 20 年特别是近 10 年快速发展起来的，旅游业从业人员的素质和服务水平还比较低。据统计，目前我国直接从事旅游业的有 500 多万人，间接从事旅游业的有 2 600 多万人。在这个庞大的队伍中，他们的文化程度参差不齐，有不少人没有经过相应的职业道德和职业技能的教育与培训，因而在实际工作中表现出来的精神风貌和服务水平与旅游业本身的发展状况很不协调。比如，有的人不能坚持集体主义原则，不能从国家和集体的利益出发考虑问题，想到的只是自己的利益；有的人缺乏为人民服务的意识，不能为旅客提供耐心、细致、周到的服务；有的人缺乏职业责任感，不能很好地履行自己的岗位职责，给旅客、单位甚至是国家造成了不良影响；还有的人是为了赚钱的目的走进旅游行列，并且为了金钱不择手段等等。上述的种种不良思想和行为，其本质是思想意识上不能正确地处理国家、集体和个人的利益关系，在实际行动上没有遵循集体主义道德原则和行业的基本规范。虽然旅游行业从业人员中大多数人有一定的或较高的职业道德素养，但是还是有相当一部分人的道德素质急需提高。我们的一些相关的旅游单位比较重视对员工的技能培训，却忽视对员工的职业道德教育，造成的结果往往是员工缺乏敬业爱岗的意识和无私奉献的精神，在实际工作中出现了“一流的服务设施，三流的服务质量”，“上等的绝美佳景，等外的服务态度”等不良现象。可以说从业人员的职业道德水平已经成为制约旅游事业发展的“瓶颈”。

正因为旅游业从业人员的素质尤其是职业道德水平不



适应旅游业发展的要求，所以，加强对旅游业从业人员的职业道德教育就显得更为紧迫。要使旅游业从业人员的职业道德水平有明显的提高，必须使他们在实际工作中能够正确认识和处理国家、集体与个人的利益关系，懂得应该坚持什么样的道德原则、遵循什么样的道德规范以及如何加强职业道德修养等等。而要达到上述目的，就必须对员工进行社会主义的职业道德教育，以便提高他们的职业道德整体水平，从而促进旅游事业的发展。

(二) 是加强公民道德建设、促进社会主义精神文明不断发展的需要

随着改革开放和现代化建设事业的深入发展，社会主义精神文明建设呈现出积极健康向上的良好态势，公民道德建设迈出了新的步伐。爱国主义、集体主义、社会主义思想日益深入人心，为人民服务的精神不断发扬光大，崇尚先进、学习先进蔚然成风，追求科学、文明、健康的生活方式已成为人民群众的自觉行动，社会道德风尚发生了可喜变化，中华民族的传统美德与体现时代要求的新的道德观念相融合，成为我国公民道德建设发展的主流。但是，我国公民道德建设方面仍然存在着不少问题。各种与社会主义事业不相适应的道德观念和意识在一定范围内依然存在，种种不道德的行为时有发生，各行各业的从业人员的职业道德素养有待于提高。这些问题如果得不到及时有效地解决，必然损害正常的经济和社会秩序，给社会主义精神文明建设带来不良影响，甚至还会危及社会的稳定。为此，中共中央于2001年9月颁布了《公民道德建设实施纲要》，目的在于通过公民道德建设的不断深化和拓展，逐步形成与发展社会主义市场经济相适应的社会主义道德体系，促进精神文明的不断发展，全面推进建设中



国特色社会主义的伟大事业。2003年9月，中共中央精神文明建设指导委员会又发出了《关于深入贯彻党的十六大精神，进一步加强公民道德建设的意见》的通知，并把9月20日定为“公民道德宣传日”。

为全面贯彻和落实《公民道德建设实施纲要》和《关于深入贯彻党的十六大精神，进一步加强公民道德建设的意见》的精神，全社会都掀起了加强公民道德建设的热潮。各行各业应该以此为契机，大力加强对从业人员的职业道德教育。作为面向社会和世界窗口的旅游业，在全行业加强职业道德教育，对促进公民道德建设和社会主义精神文明的发展有着重要的意义。

三、加强旅游职业道德教育的途径与方法

（一）提高认识，统一思想

为进一步加强旅游行业的精神文明建设，提高旅游队伍的思想道德素质，国家旅游局在《中国旅游业发展“十五”计划和2015年、2020年远景目标纲要》及《中国旅游业“十五”人才规划纲要》中，都把加强旅游职业道德教育工作提高到非常突出的位置，并且于2001年在全行业开展了以职业道德教育为主题的培训活动。在《2002年旅游教育培训工作意见》和2003年9月下发的《关于在旅游业恢复与振兴中进一步规范和整顿旅游市场秩序的通知》中，都再三强调对职工加强职业道德教育、提高职业道德水准的重要性。我们要以十六大精神为指导，认真贯彻落实这些《纲要》和《通知》的精神，提高认识，统一思想，加大旅游职业道德教育的工作力度。对各级相关领导人员来说，更应该提高认识，创造性地开



展工作。事实上，有的地方和单位的从业人员的职业道德水平不高的原因，恰恰是由于领导不重视所造成的，甚至于少数领导本身的职业道德修养就亟须提高。在查处的许多旅游案件中，由于领导的法治意识和职业道德意识淡薄所造成的占到相当的比例。所以旅游业的领导和管理人员不仅要提高认识，统一思想，还要以身作则，模范遵守职业道德。

（二）把旅游职业道德教育与旅游业具体实际结合起来

旅游职业道德的教育不能仅仅停留在课堂上、书本上，也不能仅仅停留在会议上、文件中，而应该坚持理论联系实际的原则。既要使员工认真学习职业道德的基本理论，掌握旅游职业道德的基本规范，又要有具体的考核标准评定和约束机制，增强职工遵守职业道德规范的自觉性；还要结合职工的思想实际情况和岗位特点，有的放矢地开展教育工作。具体来说要做到以下几点：

第一，将旅游职业道德教育与各类岗位培训和考试结合起来。为了规范服务、科学管理，我国现在许多服务性行业都开始实行从业资格认证制度。作为服务性很强的旅游业的不少具体岗位也开始实行资格认证制度，而且随着社会的不断发展，这种制度将普遍推广。首先人们只有通过一定的培训获得了资格证书才能进入旅游行业。在这种行业培训中，职业道德的教育应该是一项重要内容，并且要纳入考试范围，以便增强从业人员学习旅游职业道德的自觉性。其次是将职业道德教育融入全行业的常规岗位培训之中，增强职工的职业道德意识。目前，我国导游员的从业培训、考试认证制度比较规范，而且职业道德是必考科目。同时许多地方对在行业培训、认证中加强职业道德教育重要性的认识越来越深刻，并且措施越来越得力。这



些方面的努力将会不断促进员工自觉学习旅游职业道德的基本理论和基本规范，提高职业道德意识和认识水平。

第二，把旅游职业道德的教育活动与行业创建活动结合起来。作为窗口行业的旅游业每年都有许多的评比和创建活动。如：评选“全国文明导游员”、“全国文明风景旅游区示范点”、“全国青年文明号”，创建“中国优秀旅游城市”等。各个地方也有许多评比活动。在这些评比和创建活动中要把职工的职业道德水平作为重要的评价标准，使各种评优活动能起到行业示范作用。要树立起真正的行业典型，加强行业自律，促进行风的根本好转。

第三，把旅游职业道德教育与职工的思想实际和岗位特点结合起来。我们在加强对职工的职业道德教育的时候要遵循循序渐进的原则，不能急于求成。正确的职业道德意识和良好的职业道德修养的形成不是一朝一夕所能成就的，而是一个实践——认识——再实践——再认识的循环过程。同时每个职工的思想实际和道德水平又存在着差异，每个岗位又有自身的特殊要求。因此在加强职业道德教育的时候既要有总体要求和安排，又要有针对性的方案和措施，确保旅游职业道德的教育活动达到预期的目标。

（三）自觉加强旅游职业道德修养

要提高旅游业从业人员的职业道德水平，必须加强对其进行职业道德教育；加强职业道德教育，不仅要向其灌输旅游职业道德的理论和规范，还应该着重培养他们在实践中加强职业道德修养的自觉性。道德修养是个长期过程，道德修养的最高境界是做到“慎独”。我们在教育的过程中，就施教的一方来说，要着力培养职工的职业道德意识和职业道德情感，规范职工的职业道德行为。就受教育的一方来说，要不断增强主动性和自觉性，积极主动地

学习职业道德的基本知识和基本理论；在实际工作中自觉遵守职业道德规范，敢于和不道德的行为作斗争；要认识到自我修养的重要意义，做到“吾日三省吾身”，提高职业道德修养的自觉性。





第一章 道德与职业道德

在现实生活中，我们总是问自己：“这样想、这样做，对不对？应不应该？”又总是对别人的行为进行“应该不应该”、“对不对”的评价。对自己或者他人的行为进行着“应该不应该”、“对不对”判断的时候，就是在做着道德的判断。道德是调节个人与他人、个人与集体、个人与社会之间关系的一种行为规范。作为一种行为规范，道德渗透到社会生活的各个领域。人类的社会生活大致可以分为职业生活、家庭生活和公共生活三大领域。相应地，道德就具体表现职业道德、家庭道德和社会公德。职业道德是一般道德在职业生活中的具体体现。今天，职业活动已经成为人们主要的社会活动，因此，职业道德在整个社会主义的道德建设中就占有极重要的地位，它直接影响着社会风气的好坏，是我国精神文明建设的关键环节。对道德和职业道德本身的了解，将有助于我们更好地认识旅游职业道德的必要性和重要性，更好地发挥旅游职业道德对于旅游业和整个社会发展的作用。

第一节 道德概述

道德之所以产生，根源于人类社会本身发展的需要。早在原始社会，随着人类自身的社会化，社会关系日益复杂和多样，在日常的分工协作中，人们逐渐意识到稳定的社会关系和社会秩序是人类战胜自然的前提和基础。于