

中国旅游  
中等职业教育  
教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

# 旅游职业道德

(第3版)

LÜYOU ZHIYE DAODE

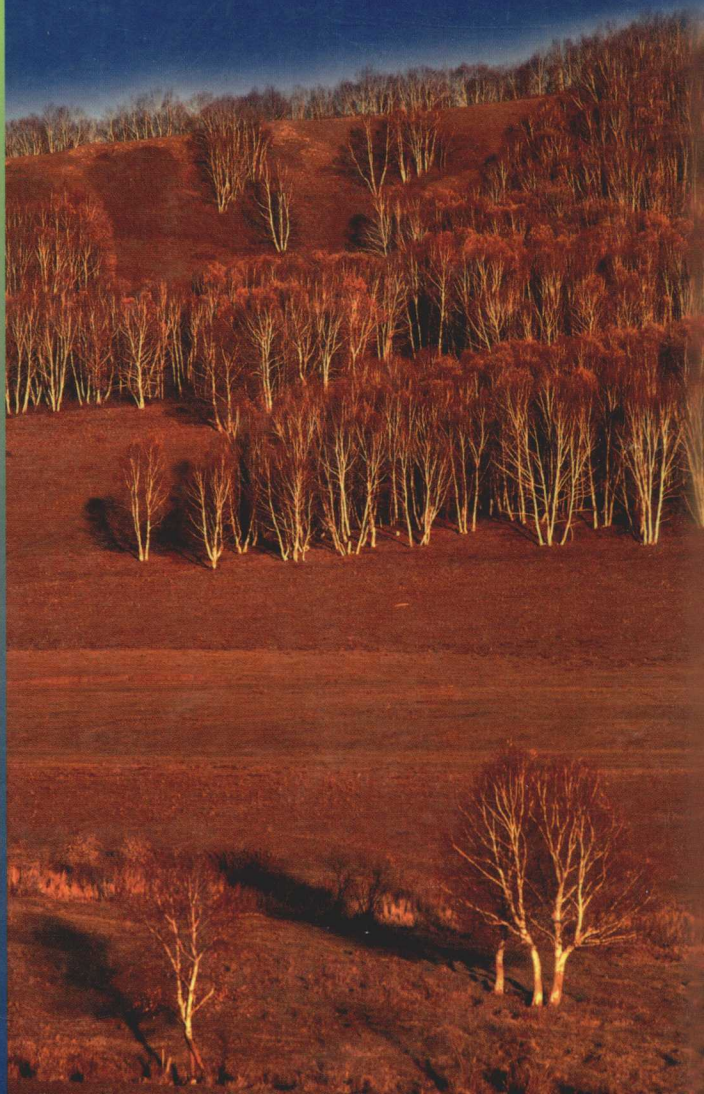
QUANGUO LÜYOU

ZHONGDENG

ZHIYE JIAOYU

JIAOCAI

旅游教育出版社



LÜYOU ZHIYIYI DAODE

全国旅游中等职业教育教材

国家旅游局人事劳动教育司 编

# 旅游职业道德

(第3版)

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:张毅

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德/国家旅游局人事劳动教育司编. - 3版(修订版). - 北京:旅游教育出版社,2004.7

全国旅游中等职业教育教材

ISBN 7-5637-0786-7

I.旅… II.国… 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(1999)第03250号

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@sohu.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×1092 1/16
印 张	6.25
字 数	122千字
版 次	2004年7月第3版
印 次	2004年7月第1次印刷
印 数	1~11 000册
定 价	9.50元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 出版说明

为适应旅游中等职业教育的需要,国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲,组织业内专家编写了这套全国旅游中等职业教育教材。该教材自1994年出版以来,受到广大师生的普遍欢迎,对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。迄今为止,该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

为了进一步适应旅游专业的发展要求,提高教材质量,反映旅游业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,我们组织有关专家根据教育部、国家旅游局对旅游职业教育的学科规划和行业要求,对该套教材进行了必要的修订增补,以确保国家骨干教材应有的科学性、先进性,充分反映国家职业教育改革的新精神、新要求,满足21世纪旅游业的人才需要。

此次修订,一是根据教育部与国家旅游局关于旅游中等职业教育的课程设置、教学大纲和教学计划,结合劳动部关于旅游职业技能鉴定标准的要求,吸收国外职业教育的成果与经验,对每科教材的课程性质、适用范围、教学重点、教学方法、学时数、考核评估等进行了认真研究。新版教材较好地把握了课程设置与教材编写的关系,从课程标准的角度把旅游业对人才的具体要求与旅游中等职业教育教材的具体编写有机结合起来,既体现了教材紧贴行业实际的针对性、实用性,又体现了教材的科学性、规范性,使可学习性与可教授性得到有机的统一,全面反映了现代职业教育教材应有的教育理念。二是在教材的具体修订中,我们组织有关专家编写增补了近年来旅游行业发展的新内容,使教材体系更完整、更科学。三是在保持原教材科学性、权威性的基础上,本次修订特别注意了中职学生的学科基础与未来职业要求,重点强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际应对、操作标准、模拟训练等内容的比重,使之既体现课程要求和行业特点,又符合国家职业技能标准的要求。四是在体例安排上适当精简了部分内容,即将原版教材中既占课时又不便于教师教学的内容,或删减或置于附录,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。五是针对旅游学科实践性强的特点,本版教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。最后,为方便教师教学和学生学习,还增设了学习重点、案例分析、本章小结、中英文对照规范服务用语等栏目,旨在让读者花最少的时间掌握最有用的信息。

作为全国唯一的旅游教育出版社,我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游教育的新理念、新成果,把专业权威的教材奉献给广大读者。为此,我们将不断努力,回报广大师生和读者对我们的厚爱!

旅游教育出版社

目  
录

绪论 .....	(1)
<b>第1章 道德与职业道德</b> .....	(5)
学习重点 .....	(5)
第一节 道德概述 .....	(5)
第二节 职业道德的形成和发展 .....	(9)
第三节 职业道德的特点和作用 .....	(11)
第四节 社会主义职业道德的主要内容 .....	(14)
本章小结 .....	(18)
思考与练习 .....	(18)
<b>第2章 旅游职业道德</b> .....	(19)
学习重点 .....	(19)
第一节 旅游职业道德的形成和发展 .....	(19)
第二节 旅游职业道德的特点和作用 .....	(20)
第三节 旅游职业道德的基本原则 .....	(25)
第四节 旅游职业道德的基本要求 .....	(29)
本章小结 .....	(37)
思考与练习 .....	(37)
<b>第3章 旅游职业道德规范(上)</b> .....	(38)
学习重点 .....	(38)
第一节 热情友好 宾客至上 .....	(38)
第二节 真诚公道 信誉第一 .....	(40)
第三节 文明礼貌 优质服务 .....	(42)
第四节 不卑不亢 一视同仁 .....	(47)
本章小结 .....	(50)
思考与练习 .....	(50)
<b>第4章 旅游职业道德规范(下)</b> .....	(51)
学习重点 .....	(51)
第一节 敬业爱岗 忠于职守 .....	(51)
第二节 遵纪守法 廉洁奉公 .....	(54)
第三节 团结协作 顾全大局 .....	(60)
第四节 钻研业务 提高技能 .....	(63)
本章小结 .....	(66)

思考与练习 .....	(66)
<b>第5章 旅游工作者的道德修养 .....</b>	<b>(67)</b>
学习重点 .....	(67)
第一节 道德修养的目的和要求 .....	(67)
第二节 道德修养的内容 .....	(70)
第三节 道德修养的途径和方法 .....	(73)
第四节 努力塑造理想人格 .....	(76)
(1) 本章小结 .....	(79)
(2) 思考与练习 .....	(79)
<b>第6章 旅游职业生涯的设计与准备 .....</b>	<b>(80)</b>
(1) 学习重点 .....	(80)
(2) 第一节 旅游工作者的职业理想 .....	(80)
(3) 第二节 旅游工作者的职业能力 .....	(85)
(4) 第三节 旅游工作者的职业选择 .....	(86)
(5) 第四节 职业生涯设计 .....	(88)
(6) 本章小结 .....	(92)
(7) 思考与练习 .....	(93)
<b>后记 .....</b>	<b>(94)</b>
(91) .....	第一章
(92) .....	第二章
(93) .....	第三章
(94) .....	第四章
(95) .....	第五章
(96) .....	第六章
(97) .....	第七章
(98) .....	第八章
(99) .....	第九章
(100) .....	第十章
(101) .....	第十一章
(102) .....	第十二章
(103) .....	第十三章
(104) .....	第十四章
(105) .....	第十五章
(106) .....	第十六章
(107) .....	第十七章
(108) .....	第十八章
(109) .....	第十九章
(110) .....	第二十章

# 绪论

随着社会主义市场经济的发展和改革的深入,我国社会正面临着各种道德观念相互冲突、各种思想文化相互交织的激荡的新局面。在这种新形势下,充分认识加强社会主义道德建设的重要性、艰巨性、长期性和紧迫性,特别是加强职业道德建设,是全国人民,也是旅游业的一项重要战略任务。我国《公民道德建设实施纲要》为我国公民道德建设,也为旅游行业职业道德建设指出了明确的方向。结合我国旅游业从业人员的职业道德状况,认真贯彻落实《公民道德建设实施纲要》,将为旅游职业道德建设打下坚实的基础,开创一个新的局面。旅游业的迅速发展,吸引大批青年进入了旅游行业。目前,旅游业从业人员的素质与旅游业发展对人员素质的要求,存在着明显的差距,一些行业不正之风屡禁不止,不讲职业道德的现象时有发生。如何把他们培养成职业道德水准高、忠于职守、有敬业奉献精神的旅游工作者,对我国旅游业的发展具有深远的战略意义。开设旅游职业道德课,进行旅游职业道德教育,是实现这一战略目标的重要措施之一。

在深化改革,建立社会主义市场经济体制和旅游业迅速发展的新形势下,加强对旅游业从业人员的德育教育,提高旅游业队伍的整体素质,已显得日趋迫切和重要。如果只讲物质利益、只讲金钱,不讲理想、不讲道德,人们就会失去共同的奋斗目标、失去行为的正确规范。因此,必须对旅游系统的员工进行以集体主义为核心的道德观、价值观教育,使他们懂得,在建立社会主义市场经济体制的同时,仍须倡导集体主义道德原则,正确处理个人与集体、个人与国家之间的利益关系,发扬奉献精神和艰苦奋斗的精神。还要使他们能正确认识社会上存在的各种消极腐败现象,培养辨别是非、善恶的能力,增强免疫力;反对拜金主义、享乐主义、极端个人主义;反对和纠正带有行业特点的不正之风;增强法制观念;树立正确的世界观、人生观和价值观,继承和发扬中华民族的优良传统道德,培养良好的道德品质和高尚的职业道德。

## 一、旅游职业道德课的性质和任务

旅游职业道德是以马克思主义道德理论为指导,专门研究旅游职业活动中各种道德关系、原则和规范的学科。我国的旅游职业道德属于社会主义道德体系,是整个社会主义道德体系的一个组成部分。根据我国旅游业的现状和发展需要,本课程主要研究在社会主义市场经济条件下,如何加强旅游职业道德教育,旅游工作者在职业活动中所应遵循的道德原则和规范,以及自身的道德修养问题。

旅游职业道德课的任务在于:提高旅游工作者的职业道德水平和培养敬业乐业的精神;教育他们按照社会主义旅游职业道德的原则要求自己,以旅游职业道德规范作为自己行为的准则,加强自身的道德修养,为使自已成为一名具有高尚职业道德的合格的旅游工作者打下坚实的基础。

## 二、开展旅游职业道德教育的重要性

1. 开展旅游职业道德教育是发展我国旅游业,提高旅游专业队伍素质的迫切需要

改革开放以来,我国旅游业经过从小到大的迅速发展,已经成为整个国民经济的一个重

要组成部分,也是我国外事工作的一部分和展示改革开放的重要窗口。发展我国的旅游事业,无论是从经济效益还是从社会效益来看,都具有十分重大的意义。

旅游业有着如此重要的地位和作用,那么,在现代化经济建设中,怎样才能使我国的旅游业有更大的发展呢?除了加强对旅游资源的开发和旅游设施——饭店、机场、公路、通讯等“硬件”的建设之外,更为重要的是加强旅游专业队伍素质、旅游服务质量和管理水平等“软件”的建设。通过十余年来的努力,我国旅游业的“硬件”建设已有了很大的发展,特别是饭店建设的规模和质量已达到了相当的水平,有了长足的进步。但是,“软件”建设却存在着明显的差距,这种差距已成为制约我国旅游业发展的主要因素之一。就拿服务质量来说,它是旅游业的生命线,因为服务质量的好坏,将直接影响旅游业的声誉,影响客源的多少和行业的兴衰。旅游业的服务对象是人,而且是追求较高物质和精神享受的中外旅游者,因此,要提高旅游服务质量,首先必须处理好旅游服务人员和旅游者之间的关系。这种人际关系又主要取决于服务人员的工作态度和职业道德水平。如果我们的服务人员热爱本职工作,懂得自己的职业责任,能够做到热情好客、礼貌待人,在服务中严格遵循职业道德原则,处处为旅游者着想,能抵制旅游行业中的不正之风,那么,我们的旅游业就会誉满天下,更加兴旺发达。此外,还要处理好同事之间、部门之间和行业之间的各种利益关系,处理好旅游业中的各种人际关系和公共关系,这都必须遵循旅游职业道德的原则和规范。

因此,在发展我国旅游事业的过程中,提高旅游专业队伍素质,提高全行业的职业道德水平,是加强旅游业“软件”建设的关键,必须把培养人才,提高人才的职业道德素质工作放到重要的位置上来。

从我国旅游业队伍的现状来看,大多数旅游业从业人员具有一定的或较高的职业道德水准,他们以热情有礼的优质服务赢得了国内外宾客的赞扬。但是随着我国旅游业的迅速发展,大量新员工进入旅游行业,其中不少人缺乏规范的旅游职业道德教育。部分企业在对员工进行培训时,只着重业务技能的训练,忽视或轻视职业道德教育。这样,在接待服务工作中,违背职业道德的事便时有发生,引起旅游者的不满,损害了我国旅游业的声誉。事实证明,如果饭店只是硬件档次高,装饰豪华,而其员工职业道德水准低、素质差,不正之风严重,要想赢得回头客并取得良好的经济效益和社会效益是根本不可能的。

由此可见,旅游业的竞争,归根到底是人才的竞争,而人才竞争的实质是人才素质的竞争,从一定意义上讲,又是人才道德素质的竞争。为了提高服务质量,增强竞争能力,吸引更多的旅游者,许多旅游业发达的国家都很注重培训优秀的旅游服务人员和管理人员,以使自己在旅游业的竞争中立于不败之地。他们的培训内容除服务技能、管理知识外,还特别强调提高职业道德水平。要使我国旅游业更加健康地发展,并在国际上享有声誉,关键也是培养一支思想素质好、业务能力强、职业道德水准高的旅游专业队伍。因此,下决心把培养旅游业人才的学校办好,加强对所有旅游从业人员的职业道德教育,提高专业队伍的素质,是发展我国旅游业的根本战略任务。

2. 开展旅游职业道德教育,是建设社会主义精神文明,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业建设者的需要

精神文明是人类精神生活进步状态的总称,既表现在教育、科学、文化、艺术、体育等事业的发展规模和水平方面,又表现在社会政治思想和伦理道德的发展方向 and 水平方面。从现代旅游活动丰富多彩的内容和越来越高的精神需求方面来看,旅游业本身就是人类物质



文明和精神文明的一种综合反映。所以,人们常把一个国家或地区的旅游职业道德水平,看作是该国或该地区文明程度的一面镜子。

3. 历史的经验和现实情况都告诉我们,坚持建设社会主义精神文明,是关系到社会主义事业兴衰成败的大事

社会主义精神文明建设,包括思想道德建设和教育科学文化建设两个方面,而在社会主义市场经济条件下,道德建设担负着更重的任务。全民范围内的道德建设,要求大力加强各行各业的职业道德教育,尤其要加强那些直接为人民群众服务的部门的职业道德教育。而旅游业正是一种直接为广大旅游者提供生活服务的行业,它具有接触面广、流动性大、传递信息快等特点,是面向世界的“窗口行业”。旅游业的职业道德建设搞好了,就必然能对全社会的精神文明建设和社会风尚的形成起到重要的促进作用。但由于旧道德传统和陈腐观念的影响,在社会上和旅游业中仍存在轻视服务工作的落后道德意识,认为服务工作是侍候人的、低人一等的。由于“一切向钱看”的拜金主义、享乐主义、利己主义及各种行业不正之风等恶劣影响的存在,旅游业加强道德建设,清除这些错误思想观念和丑恶现象,更具有现实意义。建设社会主义精神文明是适应建设有中国特色社会主义的需要。培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,是提高整个中华民族思想道德素质和科学文化素质的必须。因此,在全社会树立和发扬社会主义道德风尚,培养“四有”建设人才的同时,必须在各行各业切实加强职业道德教育。旅游业作为对精神文明建设影响极大的示范性行业,尤其要加强职业道德教育,为全社会的精神文明建设作出应有的贡献。

### 三、自觉接受旅游职业道德教育

#### 1. 增强接受旅游职业道德教育的自觉性

要提高旅游工作者的职业道德水平,必须进行职业道德教育,并培养和启发他们主动接受教育的自觉性。旅游职业道德不是自发形成和发展的,每个旅游工作者职业道德意识和行为准则的形成与发展,不可能仅仅依靠旅游职业活动本身,也不可能只依赖旅游职业活动的经验,而必须进行必要的教育和训练。因为内心信念和自我道德修养在职业道德的倡导和维持中起着重要作用,只有通过经常的教育、训练,增强了职业道德意识,建立了内心信念,旅游职业道德的行为规范才能普遍转化为从业人员的内在品质和行为习惯。旅游工作者的素质,既包括精通本职工作的业务素质,又包括本职工作需要的道德素质。这种道德素质要求员工在旅游职业活动中能遵循职业道德规范,对旅游事业、对自己的本职工作、对每一个旅游者有高度的职业责任心和道德责任感。要达到这个目的,每一个旅游工作者必须自觉接受旅游职业道德教育。

#### 2. 进行旅游职业道德教育,必须遵循道德教育的基本规律

道德作为一种意识形态和行为规范,有其自身的形成和发展规律。人们在社会生活和生产活动的反复实践中,逐步形成正确处理相互关系的风尚、习俗和行为准则,并借助于社会舆论的教育作用来倡导和维护这些风尚、习俗和行为准则,通过道德教育和道德评价等手段来提高社会成员的道德认识,并且逐步使之成为多数社会成员的个人品德,进而形成社会的道德原则和规范。这种原则和规范反过来又成为人们在社会生活中正确处理相互关系的行为准则和依据。

旅游职业道德的形成和发展当然也不例外,必须遵循道德教育的基本规律。进行旅游职业道德教育的过程,就是将旅游职业活动中形成的许多良好的道德行为、习惯加以总结归

纳,使之上升到规范和原则的高度;然后以此作为旅游工作者在职业实践中的道德原则,再灌输到受教育者的头脑中去,使之逐步转化成为个人的自觉意识和道德品质,进而在旅游职业活动中体现出来的过程。

进行旅游职业道德教育,首先必须提高受教育者的道德认识和理论水平,形成正确的观念和辨别是非、善恶的能力。道德认识水平和理论水平的提高,能引导和有助于个人良好道德品质的形成,并促使旅游职业道德水平的提高。

旅游职业道德教育具有科学性和实践性、先进性和广泛性。在进行教育时要坚持社会主义精神文明建设的基本指导方针,从旅游业的实际出发,鼓励先进,带领群众,引导不同觉悟程度的人一起向上,形成强大的凝聚力和的精神力量。道德教育既然属于思想教育,就要晓之以理,动之以情,导之以德,齐之以礼,示之以行;要善于以先进典型事迹进行生动形象的教育,运用典型事例进行分析、说理和示范,以达到预期的目的。

进行旅游职业道德教育,特别要注重理论联系实际,既联系旅游工作者的工作实际,又联系他们的思想实际。道德的基本属性之一就是道德的实践性。道德的作用在于实践,任何道德观念和道德准则,只有付诸行动,成为人们的社会实践,才能发挥其社会作用。所以,每一个旅游工作者首先要端正学习态度,做到“志于道,据于德”,在学习职业道德的理论上下工夫,并努力按旅游职业道德的原则和规范身体力行。因为仅从理论上掌握了职业道德的知识,并不等于已经具有了良好的职业道德行为。所以,在进行职业道德教育时,必须坚持理论联系实际的原则,做到知行统一和表里一致。既要认真学习,积极思考,树立正确高尚的道德意识,又要加强切身体验,将理论知识用于实践,在日常生活和职业活动中努力培养高尚的道德品质,磨炼坚强的道德意志,树立坚定的道德信念,养成良好的道德行为和习惯,成为一个职业道德水平高、业务技能好、受旅游者欢迎和尊重的合格的旅游工作者。

# 第 1 章 道德与职业道德

## 学习重点

- 道德的含义、特点和作用
- 职业道德的特点、功能和作用
- 社会主义职业道德规范

道德是存在于人类社会中的一种普遍而复杂的社会现象,是社会意识形态之一。要揭示道德的本质,可以从不同角度对道德进行考察、研究。从历史的角度看,道德随着人类社会的产生而产生,随着人类社会的发展而发展,也随着社会经济关系的变化而变化。每一个历史阶段,每一种社会,都有相应的道德为其服务。即使人类社会发展到共产主义,阶级和政党都消亡了,道德也还会随着人类社会的存在而存在,并且将发挥更加重要的、前所未有的作用。从现实生活看,道德遍及一切有人群的地方,遍及每一个国家、民族、阶级和行业。总之,道德存在于人类社会的各个时代、各个民族及一切社会生活领域,体现在经济关系、政治关系、学术交流等各种社会关系和人类的各种活动中。

人类社会生活包括社会公共生活、职业生活、家庭生活三个方面,不同的生活领域有不同的社会道德,因此,社会道德也相应地分为社会公德、职业道德、家庭美德。职业道德是所有从业人员在职业生活中应该遵循的行为准则,它涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。社会主义大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德。

## 第一节 道德概述

### 一、道德的含义、本质及基本属性

在人类社会生活中,人们经常使用“道德”一词,但要弄清什么是道德,就必须对其含义和本质进行更深一步的探讨。

#### (一)什么是道德

两千多年以前,在我国就有“道德”一词出现。“道”原指道路,后来引申为事物运动、发展的规律和法则;“德”是指有所得,“德者,得也”。战国末期著名思想家荀况在《荀子·劝学篇》中说:“故学至于礼而止矣,夫是之谓道德之极。”认为一切都按“礼”的规定去做,就可达到道德的最高境界。人们懂得了做人处事的道理和原则,并能身体力行,就叫做有道德。在西方,“道德”一词起源于拉丁语的 *moris*(摩里斯),原意是指风尚和习惯,引申开来,也有道德原则、道德规范、行为品质和善恶评价等意思。

那么,道德的确切含义是什么呢?根据《辞海》注释,我们可作如下界定:道德是依靠社会舆论和人的内心信念来维持的、调整人们之间相互关系的行为规范的总和。它以善与恶、

正义与非正义、诚实与虚伪等道德概念来评价和调节人们的行为。道德具有历史性,它由一定的社会经济基础所决定,为一定的社会经济基础服务,与利益密切相关,是一定社会经济关系的产物。

## (二)道德的本质

道德的本质,是指道德区别于其他社会现象的根本性质。马克思主义伦理学运用辩证唯物主义、历史唯物主义的科学观点和方法,从不同角度全面探讨道德的本质,用社会存在说明社会意识,用经济基础解释上层建筑,从道德和经济关系的联系中去揭示道德的本质,认为道德的本质是由一定社会经济关系决定的上层建筑,是一种特殊的意识形态。它是由社会的物质生活条件决定的,又反作用于社会物质生活条件。

道德是一定经济关系的产物,有什么样的经济关系,就必然会有什么样的道德,也必然会有相应的道德意识和道德行为。而社会经济关系的改变,最终又必然导致道德意识、道德原则和道德规范的演变。这就是道德对经济关系的依赖性。这种依赖性道德的本质属性。道德对经济关系的依赖性说明道德不是主观想象出来的,而是一定社会经济关系的产物。社会经济基础的发展变化,必然引起社会道德的变化发展。因为社会生产力(包括科学技术)的进步,推动了社会经济关系的发展进步,从而引起了社会道德的进步,所以,人类道德的进步最终取决于社会生产力的发展。

## (三)道德的基本属性

### 1. 道德的阶级性

在阶级社会里,道德的本质也决定了道德的阶级性。恩格斯说:“一切以往的道德论归根到底都是当时的社会经济状况的产物。而社会直到现在还是在阶级对立中运动的,所以道德始终是阶级的道德。它或者为统治阶级的统治和利益辩护,或者当被压迫阶级变得足够强大时,代表被压迫者对这个统治的反抗和他们的未来利益。”<sup>①</sup>恩格斯正是从道德对经济关系的依赖性中,得出在阶级社会里道德具有阶级性的结论的。在阶级社会中,由于人们长期处于不同的阶级地位,阶级利益不同,因而形成了不同的,甚至对立的道德观念、道德原则和道德规范。

### 2. 道德的全人类性

道德除具有阶级性外,还具有全人类性特点。不同阶级的人们处于同一社会中,生活在同一个经济发展阶段,他们的道德必然有一些相互交融的共同之处,具有一些共同的公共生活准则和习俗,即各阶层都必须遵循的道德规范,这就是道德的全人类性。如礼貌待人,讲卫生、讲诚信,以及禁盗窃、反贪污,热爱祖国抗击入侵者等,都是道德全人类性的表现。如果没有这种道德的全人类性,不同阶级、阶层的人们就不能相对稳定地生活在同一社会中。

需要指出的是,道德的这种全人类性在阶级社会里是相对“狭窄”的,始终受着阶级性的制约并随着社会历史的发展而不断变化的。只有到了阶级消亡的共产主义社会,道德才会有完整的全人类性。

### 3. 道德的历史性、继承性

每一个历史时代和每一个阶级的道德,都是以前人的道德遗产为基础,根据当时本阶级利益的需要,对过去的道德观念进行整理和研究,保留其符合新的生产关系和阶级利益的成

<sup>①</sup> 《马克思恩格斯选集》第三卷,第134页。

分,舍弃其不适用的部分,补充新的成分,以形成新的道德体系。因此,适用于一切时代的道德是没有的。但历史是延续性的,因此与之相适应的道德在其发展过程中也具有连续性。这是道德继承性的客观依据。例如“孝敬父母”、“尊老爱幼”等道德观念,产生于奴隶社会,即使到了今天,仍须继承与发扬。

自然,在继承人类历史的道德遗产时,也要像继承人类历史的文化遗产一样,要“取其精华,去其糟粕”,这就是批判地继承。

## 二、道德的特点、功能及作用

按照辩证唯物论的分析方法,我们应该了解道德作为上层建筑和意识形态所具有的一般社会本质,还应该了解道德本身具有的特点和特殊的社会作用。只有这样,我们才能全面而深刻地了解道德这种非常普遍而又十分特殊的社会现象。

### (一)道德的特点

道德是由社会物质生活条件,特别是由社会经济关系决定的,又对社会物质生活条件具有相对的独立性和能动作用。这是道德和上层建筑其他因素所共有的特点。但是,道德还有其独具的特点。其最大的特点是,靠社会舆论、传统习惯、内心信念等力量来发挥和维持其社会作用的。道德的这一特点,使它和政治、法律、艺术、哲学、宗教等其他上层建筑既有密切关系,又有明显的区别。

与政治、法律相比,道德的特点可归纳为:

#### 1. 道德规范是一种非制度化的内化规范

法律规范是经国家、政治团体或阶级以宪法、章程、法规等形式表现出来的法律制度,是制度化的规范;而道德规范没有制度化,只是通过人们的共同劳动和生活长期积累形成的。它表现在人们的言行中,深藏于个人的品格、习性、意志中,进而内化于人们心中。法律规范不管人的内心是否愿意遵守,只要其行为上没有触犯法律,就不会受到法律的干涉。而道德规范只有在人们真心诚意接受,并转化为内心情感、信念和意志时,才能得以发挥作用。

#### 2. 道德的调节作用不依靠国家机器的力量强制执行

道德的调节作用是通过社会舆论的压力、群众的监督、自我约束等传统习惯来进行的。即通过道德教育、社会舆论的引导、信念的建立、传统习惯的作用产生调节作用。

#### 3. 道德调节以个人利益的必要节制和牺牲为前提

这是道德调节的突出特点。俄国最早的马克思主义者普列汉诺夫在为恩格斯的《路德维希·费尔巴哈和德国古典哲学的终结》俄译本所写的序言和注释中指出:“道德总是以或多或少的自我牺牲为前提。”这一观点与伦理学的基本问题“道德和利益的关系问题”是一致的。它不否认个人正当的精神和物质利益,主要强调和提倡自觉节制和牺牲个人利益,才能维护和发展他人和社会整体的利益,这才是道德的行为。

#### 4. 道德具有特殊的稳定性

道德和其他社会意识形态一样,随着经济基础的变化,具有历史的变异性。但它又有不同于其他社会意识形态的特殊的稳定性。因为道德能深入人们内心,与人们的情感和信念结合,形成群众性的、国家和民族的传统习惯和风尚。自然,这需要一个很长的过程,一旦形成,要在短时间内改变旧道德,建立新道德,那就不是一件轻而易举的事情。因此,要建立新的道德体系,任重而道远,这是由道德的稳定性决定的。

## (二)道德的功能

道德自从成为社会上层建筑中相对独立的因素以来,虽然随着社会经济形态的变革,也在不断地改变着自己的内容和形式,但它的社会作用从未被上层建筑的其他因素(如政治、法律、宗教等)所代替。道德在人类社会生活的各个领域和各种关系中,广泛地履行着自己的社会职能,发挥着自己重要的社会作用。在人类社会生活中,道德的作用是十分广泛而明显的,其主要的社会职能和社会作用有以下几种:

### 1. 调节功能

这是道德最主要和最重要的社会职能。在人类社会,每个人都要同家庭成员和社会上的各种人打交道,因此,不可避免地会发生这样或那样的利益矛盾。为了协调个人与他人、个人与社会之间的利益关系,保证社会生活正常运转,就需要一定的行为准则来调节,而正是在这方面道德起着重要的作用。道德以各种规范,以起码的公共生活准则来评价、衡量、指导人们的行为,实现其调节作用,促进社会秩序的稳定。需要指出的是,要在社会生活中实现道德调节,不仅需要指导社会整体活动,而且更重要的是从指导社会活动转化为指导个人行为,并通过社会和个人的努力,使之成为人们的内心信念。值得注意的是,在社会生活中,道德的调节作用虽然是广泛的、重要的,但不是万能的。在不同的国家、不同的社会经济、政治条件下,道德发挥作用的程度和范围是不同的。在阶级社会里,道德主要是调节阶级内部的利益关系,即非对抗性矛盾。但是,也常常用来调节不同阶级之间的关系,缓和对抗矛盾。这就是我国儒家学派所提倡的“德治”、“仁政”和马克思所说的“统治的道德手段”。在稳定社会秩序、调节人们利益关系方面,道德具有政治、法律所起不到的重要作用。

### 2. 认识功能

道德的认识功能主要是通过社会舆论的形式和善恶、是非等观念的树立来发挥作用,并为一定的社会经济基础服务。

在人类社会生活中,道德总是从个人和社会整体、个人对他人的义务或利益关系上,来反映或认识社会现实,并借助于道德观念、道德准则、道德理想等形式,来表达认识效果。道德把现实社会中的现象、关系和行为,分为有利的和有害的,善的和恶的;应当的和不当的;正义的和非正义的,并在这种对立中来认识和解释社会现实,让人们懂得什么是道德高尚的行为。道德认识还能帮助人们了解人身价值和个人在社会中的地位,对社会整体的义务和责任,从而引导人们扬善避恶,去创造良好的社会道德风尚和高尚的人格。

### 3. 教育功能

道德的教育功能,说到底是通过具有一定道德意识、道德品质和道德行为的人来实现的。人的道德品质不是生来就具有的,必须经过培养,而人的培养又总是离不开社会与家庭的教育。所以,历史上的每一个阶级和社会,为了使人们遵循其道德行为准则,自觉履行对社会整体和他人应尽的义务,都是把德育放在各种教育的首位,有组织、有计划地对人们施加系统的道德影响,甚至扩大为“德化”或“德治”。道德的教育作用在于把一定的道德原则和规范转化为人们的道德品质,进而变成个人的道德准则和社会的道德风尚。道德的教育过程,一般是通过提高道德认识、陶冶道德情感、锻炼道德意志、确立道德信念和养成道德习惯来帮助人们分清善与恶、公与私,提高人们的精神境界,达到培养高尚道德品质,创造良好社会道德风尚的目的。

总之,从古至今,道德的功能都是十分广泛而显著的。孔子说过:“为政以德,譬如北辰,

居其所而众星拱之。”荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”列宁也认为：“道德能帮助人类社会上升到更高的水平。”

### （三）道德的作用

道德功能的发挥，产生了道德作用。了解道德的作用是我们全面了解道德功能的重要方面。道德的社会作用主要表现在以下几个方面。

#### 1. 能够促进其经济基础的形成和巩固

一定的道德总是以其善恶标准去论证产生它的经济基础的合理性、正义性，并通过善恶、荣辱的评价造成相应的社会舆论，去赞扬、褒奖有利于巩固和发展其经济基础的思想行为。比如，我们提倡社会主义道德，就是为了巩固和发展社会主义经济基础。

#### 2. 对其他社会意识形态的存在和发展产生重大的影响

道德作为一种特殊的社会意识形态，同其他社会意识形态既相区别，又相互联系、相互作用。在阶级社会中，统治阶级总是赋予它的政治和法律以道德的外观，力图让它们深入到人们的道德意识形态中去，以便获取“道义”上的支持。所以道德对政治和法律起着重要的辅助作用。当然，如果社会道德风尚沦丧，道德对其他意识形态也会产生不良的影响。

#### 3. 是促进或者阻碍生产力发展的重要力量

在历史上，一切进步的道德总能够激励劳动者的劳动积极性和创造性，并协调劳动者之间的关系，促进生产力的发展。而一切腐朽落后的道德则把劳动视为耻辱，把劳动人民视为下等人，这势必压抑劳动者的劳动热情，阻碍生产力的发展。

#### 4. 维护社会生活的正常秩序，促进社会稳定

作为道德组成部分的社会公共生活准则，对于维护社会的安定，保证社会生产和生活的正常运行，起着重要的作用。

#### 5. 造就有道德理想和道德品质的人才

这一作用主要是通过道德教育来实现的。在不同社会中，不同的阶级都需要通过道德教育来培养和造就具有本阶级道德理想和道德品质的人才。在社会主义时期，工人阶级则需要用社会主义道德和共产主义道德来培养、造就具有崇高道德理想和道德品质的社会主义建设者。

还需要指出的是，在阶级社会中，各阶级的道德总是按照本阶级的利益和要求去发挥其功能作用，并能动地作用于社会。从这个意义上说，道德也是进行阶级斗争，维护政治统治的重要思想武器。

## 第二节 职业道德的形成和发展

### 一、职业和职业道德

在人类社会生活中，由于社会分工而形成种种职业。职业，也称行业，是人们在社会生活中对社会所承担的特定职责和从事的专门业务，并以此作为主要生活来源的社会活动。职业活动是人们最基本的实践活动。职业活动是具体实现人类物质生活资料和精神生活资料生产和再生产的基本社会形式。同时，每个社会成员的成熟、发展离不开职业活动。特别是在现代社会中，职业活动既是人们谋生的手段，又是人们对社会应尽的职责和义务。人们在长期的职业活动中逐渐形成了适合于本职业的各种独特的职业道德。

职业道德同职业活动紧密相关,它是从事一定职业的人们在职业生活中应该遵循的道德规范,以及与之相适应的道德观念、道德情操和道德品质等。简单说,职业道德就是具有自身职业特征的道德准则和规范。由于从事某种特定职业的人们,有着共同的劳动方式,经受共同的职业训练,因而往往具有共同的兴趣爱好、习惯和心理传统,结成某种特殊关系,从而产生特殊的行为规范和道德要求。恩格斯认为,在社会生活中,实际上,每一个阶级,甚至每一个行业都各有各的道德。这里所说的每一个行业的道德,就是职业道德。在任何历史时期,职业道德都是当时社会或阶级的道德在各种职业活动中的具体体现和贯彻。

职业道德要人们在职业实践中,必须遵循一定的道德规范,规定人们“应该”做什么,“不应该”做什么;“应该”怎么做,“不应该”怎么做。也就是从道义上要求人们以一定的思想、态度、作风和行为去待人、接物、处事、完成本职工作。

## 二、职业道德的形成和发展

职业道德是个历史范畴。它的形成和发展是以社会生产力的发展和社会分工为基础的。随着社会生产力和分工的发展,职业道德也在不断地发展和完善。

### (一) 职业道德的萌芽

在原始社会初期,生产力十分低下。那时,人们靠共同采集野果、狩猎为生。男子外出打猎、捕鱼;女子管家、储备食物和制作衣服。这种分工完全是自然的。后来随着生产力的发展,一些先进的原始部落,开始驯养动物,种植谷物。这样,在人类历史上便出现了第一次社会大分工,即畜牧业和农业分离。到了原始社会末期,出现了原始纺织业、制陶业等手工业,并形成了一定的规模。于是就出现了人类历史上第二次社会大分工,即手工业和农业的大分工。这两次大分工,促进了农业、畜牧业、手工业的发展,同时也逐渐形成了农业、畜牧业、手工业的职业集团。各自集团的人们由于职业生活方式不同,利益和需求不同、职业责任不同,慢慢萌发了调节、指导、约束人们职业行为的职业道德。恩格斯在讲道德最早起源时曾说:“在社会发展某个很早的阶段产生了这样一种需要:把每天重复着的生产、分配和交换产品的行为用一个共同规则概括起来,设法使个人服从生产和交换的一般条件。这个规则首先表现为习惯。”也就是说,原始社会的道德首先是由风俗习惯演化而来的。

在原始社会,职业道德是一代代人通过长期生活经验逐步积累的。职业道德主要是以氏族的禁忌、宗教仪式以及模仿老人的行为、动作、语言等形式表现出来。

### (二) 职业道德形成于奴隶社会

由于生产力的发展,生产的剩余产品慢慢多起来。使一部分人专门从事科学、教育、艺术、宗教、军事以及国家事务的管理活动成为可能。于是,出现了人类社会第三次大分工——体力劳动和脑力劳动的分工。这次分工,使社会各行业和职业大量出现,并且真正出现了调整职业关系的职业道德。

我国战国时期成书的《周礼·考工记》记载,当时,我国大的职业分工就有六种:“国有六职”,即王公、士大夫、百工、商旅、农夫和妇功。如商旅的职责是“通四方之珍异以资之”(销售东西南北各地名贵产品);农夫的职责“饰力以长地材”(用力种好庄稼);妇女从事的妇功,其职责是“治丝麻以成之”(纺线、织布、做衣服)等。

### (三) 职业道德在封建社会时期的进一步发展

随着生产力的进一步发展,商品经济在封建社会也得到了相应的发展,人际关系和行业



之间的关系越来越复杂,职业分工越来越细。加之,等级制的封建国家越来越完善,封建社会的政治、军事、文化、教育、科学、医学较奴隶制社会都有了很大的发展。所以,职业道德的内容更加具体,形成了各行各业的职业道德,即所谓的君有君德、将有将德、农有农德、师有师德、医有医德、商有商德等等。如师德中孔子的“有教无类”、“为人师表”、“学而不厌、诲人不倦”等思想、要求至今为人们所推崇。医德中孙思邈提出的对所有病人,不论贫富贵贱、老幼美丑、是否亲友,都要有同情心,都要“普同一等”、“一心赴救”等思想,对今天仍有积极意义。

#### (四) 职业道德在资本主义社会的迅速发展

人类进入资本主义社会以后,特别是工业革命以后,社会分工越来越精细化、专业化、社会化。职业道德也获得了空前迅速的发展。社会保持了原来传统的农业、工业、商业、军队、教育、医学等职业及其道德规范,而且还出现了诸如律师、工程师、新闻记者等新的职业和职业道德。如对新闻记者的道德要求是“客观”、“公正”、“真实”、“向读者负责”等。

资本主义社会重视职业道德,重视人的精神的作用。如日本松下电器公司提出“光明正大”、“团结一致”、“奋斗向上”、“礼节谦让”等精神,对公司的发展起到了很大的作用。又如,在商业道德中不仅强调“买卖公道,讲究信誉”,还提倡“文明经商”、“礼貌待人”、“笑脸相迎”等。这些职业道德内容中的合理因素,值得我们学习、研究、借鉴。

#### (五) 社会主义职业道德的形成和发展

人类社会的职业道德经过漫长的历史阶段,随着生产力的发展、无产阶级革命的胜利,建立起了社会主义制度,社会道德也发展到一个崭新的阶段——社会主义道德阶段。

社会主义职业道德是在社会主义道德、共产主义道德指导下形成和发展起来的。我国现阶段社会主义道德的基本要求是“五爱”——爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义;最高要求是共产主义道德。社会主义职业道德,实质上就是社会主义道德在职业生活中的具体化。

社会主义职业道德也是在批判继承历史上优秀职业道德传统的基础上发展起来的。职业道德是和人们的职业生活联系在一起的,从事一定职业的人们,在长期的职业生活和活动中,逐渐形成了相对稳定的职业道德,如要求教师“诲人不倦”、“循循善诱”;要求医生“救死扶伤”、“治病救人”等等。这在历史上起了很大的作用,现在的教师、医生同样要遵守这些道德要求。又如我党在新民主主义革命时期就提出的“大公无私、积极努力、克己奉公、埋头苦干”的干部道德,现在我们仍应继承和发扬。那种认为革命传统道德“过时”了的观点是错误的。

社会主义职业道德还是在同各种各样错误思想和道德观念作斗争中形成和发展起来的。我国现在正处于社会主义初级阶段,一些错误的思想和道德观念如以权谋私、金钱至上、个人主义、小团体主义等,在各方面毒害和影响人们的思想和道德。遵守社会主义职业道德就必须自觉地、坚决地同形形色色的错误思想和道德作斗争。

### 第三节 职业道德的特点和作用

职业道德是在特定职业范围内的特殊道德要求,是一般社会道德和阶级道德在职业生活中的具体体现,并有其自身特点。