

示范性院校应用型规划教材

SHIFANXING YUANXIAO YINGYONGXING GUIHUA JIAOCAI



旅游职业道德

Lüyou
Zhiye Daode

汪瑞军 宋 欣 / 主编



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性院校应用型规划教材

丛书编号 (CIP) 图例

F590.63/42

主 任: 薛小林

副主编: 刘永生 赵大平 王 芳

旅游职业道德

主 编 汪瑞军 宋 欣



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游职业道德 / 汪瑞军, 宋欣主编. --天津: 天津大学出版社, 2015.6

示范性院校应用型规划教材

ISBN 978-7-5618-5341-2

I. ①旅… II. ①汪… ②宋… III. ①旅游业—职业道德—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 144255 号

出版发行 天津大学出版社

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电 话 发行部: 022-27403647

网 址 publish.tju.edu.cn

印 刷 天津泰宇印务有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm×260mm

印 张 8

字 数 199 千

版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 次 2015 年 7 月第 1 次

定 价 25.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会

主 任: 徐小林

副主任: 刘文生 赵大平 唐晓春 汪瑞军

委 员: 刘文生 赵大平 汪瑞军 宋 欣

刘月姍 申丽霞 官照邦 田林波

杨朝晖 林 涛 李远军 王凤霞

毛 艳 敖 云 那斯吐 刘晓斌

朱宗峰 蒋晓君 张 燕 张九龙

沙小虎 海日古丽

本书编委会

主 编: 汪瑞军 宋 欣 刘月姍

前言 Preface

随着旅游业被国家确定培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，旅游业迎来了转型发展的新格局。随着《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）自2013年10月1日起正式施行，旅游业迈向了“以法律为准绳，用法制来护航”的时代。

“旅游职业道德”是旅游专业学生必修的专业基础课，它从道德意识、道德结构、道德情感、道德规范、职业道德素养等方面来培育旅游从业者的职业精神，塑造其职业素质，完善其职业行为，提升其职业能力。本书从发问“道德”开始，介绍了旅游职业道德、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、酒店从业人员的职业素养、旅游管理者的职业素养和能力要求，最后对旅游职业道德评价与修养进行了阐述，旨在构建旅游职业道德系统，为中国旅游业的健康发展、转型发展提供思想保障。

本书借鉴了国内外旅游职业道德尤其是道德发展体系研究的先进理念，结合中国旅游业发展的国情，以培育“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义旅游从业人员为核心。旅游职业道德将成为旅游从业人员必须掌握的知识和工作的行为指南，也将成为顺利施行《旅游法》的基础。

本书由博州中等职业技术学校湖北援疆教师汪瑞军、博州中等职业技术学校旅游教学部主任宋欣、咸宁职业技术学院湖北短期援疆教师刘月姗担任主编，其中，汪瑞军编写项目一、项目三、项目七，宋欣编写项目二、项目四，刘月姗编写项目五、项目六，汪瑞军负责全书的统稿工作。

本书在编写过程中得到了博州中等职业技术学校及湖北对口援疆院校的大力支

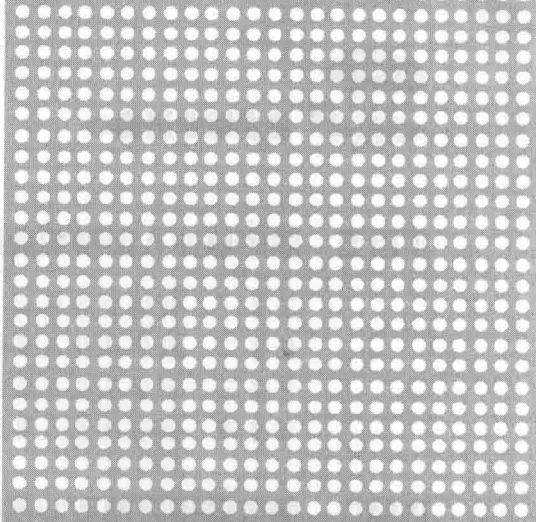


持，同时参阅了大量的文献资料，在此一并致谢。

由于编者水平有限，书中错误在所难免，恳请相关专家、学者及广大读者提出宝贵的意见和建议，以便我们不断完善。

编者

2015年5月



◀ 目 录 Contents

项目一 问道德 // 1

- 任务一 何为道德 // 2
- 任务二 实践社会主义道德 // 7
- 任务三 资讯时代的道德发展 // 15

项目二 认识旅游职业道德 // 23

- 任务一 旅游职业道德发展过程 // 24
- 任务二 社会主义旅游职业道德的特点、作用和基本要求 // 25

项目三 旅游从业人员的职业道德规范 // 37

- 任务一 敬业爱岗, 遵纪守法 // 38
- 任务二 热情友好, 宾客至上 // 41
- 任务三 诚实守信, 公私分明 // 44
- 任务四 团结协作, 顾全大局 // 46
- 任务五 一视同仁, 不卑不亢 // 48
- 任务六 文明礼貌, 优质服务 // 50
- 任务七 钻研业务, 提高技能 // 51

项目四 导游人员的素质与行为规范 // 56

- 任务一 导游人员的素质 // 57
- 任务二 导游人员的职业品质 // 66
- 任务三 导游人员的行为规范 // 68



项目五 酒店从业人员的职业素质 // 75

- 任务一 领悟酒店意识 // 76
- 任务二 酒店从业人员的基本素质要求 // 80
- 任务三 酒店从业人员的能力要求 // 86
- 任务四 酒店从业人员的意志要求 // 88

项目六 旅游管理者的职业素养和能力要求 // 92

- 任务一 旅游管理者的职业素质要求 // 93
- 任务二 旅游管理者的职业能力要求 // 97

项目七 旅游职业道德评价与修养 // 104

- 任务一 旅游职业道德评价 // 105
- 任务二 旅游职业道德修养 // 110

参考文献 // 119

项目一

问道德

● 知识目标

1. 什么是道德?
2. 社会主义道德包括哪些内容?
3. 资讯时代给道德带来了哪些新发展?

● 能力目标

1. 认识“以德治国”是社会主义“德治”观,虽然强调以德治国,但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。
2. 明确社会主义公民道德纲要和社会主义核心价值观。
3. 熟悉资讯时代道德观的评判标准。

● 应用目标

1. 能够以道德标准分辨是非。
2. 牢记社会主义核心价值观,并严格按照社会主义核心价值观规范自己。
3. 充分了解资讯时代道德发展的特点与趋势。

● 案例导入

感动中国人物——守墓老兵陈俊贵

1979年,陈俊贵随所在部队到新疆参加修筑天山深处独库公路的大会战。1980年4月6日,部队被暴风雪围困在天山深处,面临断炊的危险。四名战士奉命带着最后的干粮出门求援,在风雪弥漫的生死关头,班长把最后一个馒头给了年龄最小的陈俊贵。

班长和战友陆续牺牲了,陈俊贵终于找到了人群,部队得救了。接受4年冻伤治疗后,他复员回到辽宁老家,却始终没有忘记班长的临终嘱托:希望陈俊贵可以去他的老家看望一下自己的父母。陈俊贵不知道班长的家庭地址和父母姓名,多方打听无果。1985年冬天,陈俊贵做出一个重要决定——带着妻子和刚刚出生的儿子,来到班长和战友牺牲的新疆天山脚下,为战友守墓。

一个国家的繁荣,不取决于它的国库之殷实,不取决于它的城堡之坚固,也不取决于它的公共设施之华丽,而在于它的公民之文明素养,即在于人们所受的教育、人们的远见卓识和品格的高下。这才是真正的利害所在,真正的力量所在。

——马丁·路德



这些年里,陈俊贵从未停止对班长父母的寻找。终于,他从一名扫墓的老战友口中得到班长老家在湖北省罗田县白莲乡的地址。2005年10月,陈俊贵赶赴罗田县,得知班长父母都已去世。陈俊贵跪在班长父母坟前说:“对不起,我来晚了,你们不要牵挂,今生今世我都将守在郑林书坟前,让他永不寂寞!”

目前,陈俊贵已将班长和副班长的遗骨从新源县移到新扩建的尼勒克县乔尔玛筑路解放军指战员烈士陵园安葬,还担任了这里的管理员。陈俊贵说:“我不仅可以和班长在一起,还可以守护为修筑天山独库公路牺牲的战友们!”

只为风雪之夜的一次生死相托,他牢牢守住誓言,守住心灵最后的阵地。洒一碗酒,那碗里是岁月峥嵘;敬一个礼,那是士兵最真的情义。雪下了又融,草黄了又青,他种在山顶的松,岿然不动。

这是一位老兵用行动捍卫人性的尊严,他深深知道自己的生命是班长留给自己的,他懂得自己也是班长生命的延续,这种践行承诺的行动超越了一切,感动了天地,他用守护来报恩,我们应向这位老兵致以崇高的敬意,他折射出了人性道德的光辉。

任务一 何为道德

一、道德是什么

在西方古代文化中,“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。在我国古籍中,最早是把“道”与“德”两个字分开使用的,分别表示不同的意思。“道”表示道路、坦途,后来引申为原则、规范、规律、道理或学说等方面的含义。“德”字在殷商《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:“礼者,法之大分,类之纲纪也。故学至乎礼而止矣。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,指人们在各种伦常关系中表现出的道德境界、道德品质和调整这种关系的原则与规范。

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。

● 知识链接

道德就是道德本身

有一次,苏格拉底与一位青年学生讨论道德问题。苏格拉底问这位青年:“人人都说要做一个有道德的人,但道德究竟是什么?”

那位青年回答说:“忠诚老实,不欺骗别人,就是有道德。”

苏格拉底又问:“但为什么和敌人作战时,我军将领却千方百计地去欺骗敌人呢?”

青年回答说:“欺骗敌人是符合道德的,但欺骗自己人就不道德了。”

苏格拉底反驳道：“当我军被敌军包围时，为了鼓舞士气，将领就欺骗士兵说，我们的援军已经到了，大家奋力突围出去。结果突围果然成功了。这种欺骗也不道德吗？”

那位青年说：“那是战争时出于无奈才这样做的，日常生活中这样做是不道德的。”

苏格拉底又追问起来：“在日常生活中，我们常常会遇到这种情况，儿子生病了，又不肯吃药，父亲欺骗他说，这不是药，而是一种很好吃的东西。儿子听了骗吃了药病就好了。这也不道德吗？”

那位青年只好承认：“这种欺骗也是符合道德的。”

苏格拉底并不满足，又问：“不骗人是道德的，骗人也可以说是道德的。那就是说，道德不能用骗不骗人来说明。究竟用什么来说明它呢？还是请你告诉我吧！”

那位青年想了想，说：“不知道道德就不能做到道德，知道了道德才能做到道德。”

苏格拉底这才满意地笑起来，拉着那位青年的手说：“您真是一个伟大的哲学家，您告诉了我关于道德的知识，使我弄明白一个长期困惑不解的问题，我衷心地感谢您！”

可见，道德在不同的语境中有着不同的含义，不存在一成不变的道德概念。

二、道德的本质

（一）道德是一种受社会经济基础决定的社会意识形态和上层建筑

道德和其他社会意识形态一样，都是由一定的社会经济基础决定的，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”的，所以，与之相适应的道德便是同风俗习惯混为一体的淳朴道德。人类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“宁可无德，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、听客音、纳客意，先求此“德”，再求彼“得”。

（二）社会生产力和科学技术是道德发展的源泉

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。

（三）道德是一种特殊的规范调节体系，是一种实践精神

道德既然是用来约束人类社会行为的规范，就必然不能脱离社会生活而存在。社会中



的道德已经不再像哲学理论中描述的那样看不见、摸不着了，它可以实现从抽象到具体的转化。具体的道德规范是多种多样的，判断一个人的行为可以用这些规范作为准绳。可是要判断已知的道德规范何以为是道德的，就不能以道德本身作为标准，应当寻找道德以外的准绳，即道德的目的性。道德之所以成为必需，是因为人们需要互相帮助，建立友谊，订立契约。社会生活关系决定建立一定的道德有利于确保这种关系。只有无损他人，共同生活才能得以保障。

三、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；详细地说，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。

（一）道德意识

道德意识是道德结构的主要组成部分，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，往往就会有怎样的道德活动。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成熟与否。道德习惯则是一切道德活动的结果。

（二）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。

1. 道德行为

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、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做的自觉自愿的选择。人们应当为自己的道德选择承担责任。

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道德活动,其实质是个人自觉地将一定的社会道德要求转变为个人道德品质的内在的过程,是择其善者而为之,择其不善者而改之的过程。

(三) 道德关系

道德关系是道德结构中一个特殊的组成部分,它主要包括以下三个方面。

1. 人与人的关系

人与人的关系要从两个方面辩证地看待: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,不仅涉及当前的利益,而且还涉及长远的利益,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,所以人与自然的道德关系归根结底还是人与人的道德关系。

● 知识链接

全球变暖带来的危害

据科学家估计,到21世纪中叶,地球表面平均温度可能上升1.5~4.5℃,当全球平均温度升高1℃时,巨大的变化就会产生:海平面会上升,冰川会融化,积雪区会缩小。全球变暖,非洲将是受影响最严重的地区,森林将逐渐消失,沙漠则会扩大,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温带蔓延。地中海地区由于严重的缺水将出现半沙漠化,积雪在欧洲将全部消失,亚热带植被将北迁几千米,使农业生产失调。气候变暖将会使南北极的高山冰川融化,从而使海平面上升。海水上涨将会带来灾难性的后果:沿海城市将被海水吞没,这将会使很多人无家可归,成为“生态难民”。地球变暖会导致种种恶果,已严重影响到人类本身!

3. 人与自身的关系

人与自身的道德关系是人与人的道德关系的内化,人与人的道德关系是人与自身道德关系的延伸。

四、道德的功能

(一) 认识功能

道德是引导人们追求至善的良师,能够运用善恶、荣辱、义务、良心等范畴反映人类的道德实践活动和道德关系。

(二) 调节功能

道德是社会矛盾的调节器,具有通过评价方式来指导和纠正人们的行为和实际活动,



以协调人际关系、维护社会秩序的作用。

比如,一名大学生在公共汽车上主动让座给老、弱、病、残、孕乘客,这反映出他“尊老爱幼、关爱他人”的品质,同时,也协调了他与需要帮助群体的关系。

(三) 教育和激励功能

道德是催人奋进的引路人。任何人的道德信念和道德品质都不是天生的,道德是社会教育和自我教育的重要手段。道德还具有激发人们内在积极性和主动性,促进人们自我肯定、自我发展,使社会关系进一步人道化的作用。

(四) 评价功能

道德是公正的法官,是人以评价来把握现实的一种方式,通过把周围社会现象判断为“善”与“恶”而实现。道德评价是一种巨大的社会力量和人们内在的意志力量。

(五) 平衡功能

道德的平衡功能要求人们端正对自然的态度,调节自身的行为,从社会的全局利益和长远利益出发,开发自然资源,发展社会生产关系,维持生态平衡,以造福于而不贻祸于子孙后代的高度责任感,积极治理和防止对自然环境的人为性破坏。

● 知识链接

道德的历史类型

在社会发展的不同历史阶段和历史条件下,相继出现过不同的道德类型,主要有原始社会的道德、奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德和社会主义社会的道德。

原始社会的道德是人类道德发展的开端。其主要内容有:维护氏族、部落的利益;共同劳动,团结互助;维护氏族内部的自由与平等。原始人推崇勇敢、刚强、正直、勤劳等道德品质。原始社会的道德具有淳朴性和野蛮性并存、直观性与狭隘性并存、自发性与外在性并存的特征。达尔文在《一个自然科学家在贝格尔舰上的环球旅行记》中说,南美洲火地岛上的原始居民,在冬天缺乏食物时,先吃掉老年妇女,然后才吃狗,理由是“狗可以捕水獭,而老太婆却不能”。

奴隶社会是人类历史上第一个阶级社会。奴隶主阶级的道德占统治地位,其主要内容有:维护奴隶对奴隶主的绝对服从和人身依附关系;鄙视劳动和劳动者;男尊女卑,男主人从。我国周孝王时,一个奴隶仅值 5 铢 46 文钱。

封建社会占统治地位的道德是地主阶级的道德,其主要内容有:维护封建等级宗法制度;提倡忠、孝;男尊女卑;轻视体力劳动和体力劳动者;要求妇女“三从”“四德”;倡导“万般皆下品,唯有读书高”。

资本主义社会的道德有如下内容:个人主义与利己主义盛行;提倡自由、平等、博爱;奉行拜金主义、金钱万能。资本主义社

一个人无论能力大小,只要有毫无自私自利之心的精神,就是一个高尚的人,一个纯粹的人,一个有道德的人,一个脱离了低级趣味的人,一个有益于人民的人。

——毛泽东

会的道德作为对封建社会道德的变革和发展,在历史上曾起过积极的作用,但资本主义的高速发展,给人类带来了更多的道德问题,由于精神空虚引发了诸如精神病、家庭解体,甚至犯罪、吸毒等一系列社会问题,因此,它一定会被一种新道德所取代。这种新道德就是社会主义道德。

任务二 实践社会主义道德

社会主义道德体系以为人民服务为核心,以集体主义为基本原则,以“五爱”(爱祖国、爱人民、爱科学、爱劳动、爱社会主义)为基本道德要求。其道德规范包括基本道德规范、社会公德规范、爱情婚姻家庭道德规范、职业道德规范。

一、社会主义基本道德规范

《公民道德建设实施纲要》提出:“在全社会大力倡导‘爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献’的基本道德规范。”

(一) 爱国守法

爱国就是要热爱祖国,报效人民,维护国家统一,捍卫民族尊严。爱祖国是一个古老而永恒的话题,是千百年来培养起来的对自己祖国的一种最深厚的感情。“以热爱祖国为荣,以危害祖国为耻”体现的正是爱国主义。

没有规矩,不成方圆。遵纪守法就是要求遵守所属组织的纪律和社会主义法律,要学法、知法、用法,维护宪法和法律的尊严。法律具有强制性,纪律也有一定的强制性。

(二) 明礼诚信

明礼诚信指的是文明礼貌和诚实守信。倡导文明的礼节、礼貌、礼仪,是建设社会主义道德文明的一个重要内容和任务。“您好,欢迎乘坐××公司的出租车……”“请带好随身物品,再见……”当乘客上下出租车时,计价器传出的语音问候让人感到温馨。如果出租车司机在待人接物上,再多一些热情与微笑,乘客对出租车司机所在城市的整体印象将会大大加分。

诚实守信要求人们忠诚老实、有信无欺、表里如一、言行一致、说老实话、办老实事、做老实人。孔子曰:“人而无信,不知其可也。”诚信是做人立德的根基,是人格塑造的起点。

美国科学家富兰克林在《给一个年轻商人的忠告》中讲道:“切记,信用就是金钱。”前世界银行首席经济学家斯蒂格里茨也认为:“在市场经济运行中,资源配置并非完全取决于价格因素,有时更多地取决于企业信誉。”诚信是一个道德问题,也是一个经济问题,是一种不可或缺的社会资本。

● 知识链接

吃枣挂钱

宋朝有个叫查道的人,一天早上和仆人挑着礼物去看望远方的亲戚。到了中午,两个



人都饿了，可路上没有饭铺。仆人建议从送人的礼物中拿出一些来吃。查道说：“那怎么能行？这些礼物既然要送人，便是人家的东西了，我们要讲信用，怎么能偷吃呢？”结果两人只好饿着肚子继续赶路。

走着走着，路旁出现了一个枣园。枣树上挂满了熟透的枣子，十分招人喜爱。查道和仆人本来已经饿得发慌，这时更觉得饥饿难耐，便停了下来。查道叫仆人去树上采些枣子来吃。

两人吃完枣，查道拿出一串钱，挂在采过枣的树上。仆人奇怪地问：“为何要挂钱于树上？”查道说：“吃了人家的枣子，应该给钱。”仆人说：“枣园的主人不在，也没有人看见，何必这样认真呢？”查道严肃地说：“诚实是人应有的道德，虽然枣子主人不在，也没别人看见，但我们既然吃了人家的枣子，就应该给钱。”

（三）团结友善

团结要求每个公民顾全大局，同心协力，只有这样才能同事和谐，邻里和睦，家庭和美，民族团结。友善就是心胸开阔，严于律己，宽以待人，互谅互让，扶危济困，助人为乐，见义勇为。当今社会分工越来越细，但彼此间又是一个有机联系的整体。每一种工作都与其他工作紧密地联系在一起，任何工作离开了他人的配合与协作都无法正常运转。“团结就是力量”“天时不如地利，地利不如人和”，友善是良好人际关系的纽带。

● 音乐欣赏

团结就是力量

团结就是力量，团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强，向着法西斯蒂开火，让一切不民主的制度死亡！向着太阳，向着自由，向着新中国，发出万丈光芒！

（四）勤俭自强

勤俭自强指的是勤劳节俭和自主自强。勤就是勤劳、勤奋、勤勉，俭就是俭朴、节约、节制。提倡勤俭，并不是反对提高生活质量，也不是要求人们都去做不食人间烟火的“苦行僧”，而是反对奢侈享乐之风。自强就是要志存高远，刻苦学习，提高素质，崇尚先进，不怕困难，积极向上。“天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。”社会主义市场经济呼唤自主自强的精神。

（五）敬业奉献

敬业奉献指的是爱岗敬业和奉献社会，即安心本职工作，热爱本职工作，对本职工作一丝不苟，并愿为本职工作奉献青春和才华。敬业就是干一行，爱一行，钻研业务，增强技能，忠于职守，尽心尽力。奉献是崇高的道德境界，就是不计个人得失，承担社会责任，履行公民义务，为社会、为人民多做好事。

● 知识链接

“五心”劳模

“五心”劳模陶嫡敏是一名普普通通的饭店员工，然而，她用饱蘸真诚之笔，在平凡的岗位上写出了不平凡的业绩，并为此荣获“国际五星钻石奖”。“五心”是对她的事迹最

好的归纳：她用心，无论在哪个岗位上都是最优秀的；她专心，面对其他有诱惑力的岗位心静不动；她细心，用细微之举感动客人；她耐心，用真诚赢得服务对象的信赖；她倾心，用爱对待每一位客人。她在南苑饭店工作8年，从饭店餐厅服务员，到领班，到大堂副理，再到现在的客户服务部销售主管，在每一个岗位上，她都是佼佼者。

二、社会主义社会公德规范

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则。它具有共同性、稳定性、简易性的特点。根据《公民道德建设实施纲要》，社会公德的主要内容有以下几点。

（一）文明礼貌

文明礼貌不仅反映一个人的文化素质和道德品质，而且反映一个国家的社会面貌和民族素质。社会公共生活中人与人之间应该和谐相处，举止文明，以礼相待。

● 知识链接

制止“到此一游”需靠文明力量

2013年6月，中国孩子在埃及神庙刻下“到此一游”事件在持续发酵。作为一个旅游从业者，我最初的感受是两个字：耻辱。我不赞成对一个孩子进行道德上的口诛笔伐，但我们需要深刻反思。我以为，在旅游逐渐成为一项全民消费、国民大规模走向世界的过程中，应当预先达成“文明的共识”。

中国孩子在刻字的时候，肯定不会意识到这是一种“犯罪”。也许他还得到了父母的默许甚至鼓励，想必他对国内景区类似的刻字现象已是司空见惯。这与中国人闯红灯过马路一样，明明是错的，但在一些人的潜意识里，这种“错”是可以被原谅、被接受的。

我得知几个埃及中文导游对这件事情的回应，他们的反应是感到愤怒和难过，甚至“因此厌恶中国人”。在埃及的法律里，损毁文物绝对够得上“犯罪”。卢克索神庙这件3400年前的古老石雕，有了一个永远也抹不掉的疤痕，对这种后果，说道歉根本没有用。

事实上，埃及神庙和金字塔上，“到此一游”之类的刻字并不罕见，甚至可以说是随处可见。一个月前，我带着一批中国的乡村教师来到埃及，在金字塔、阿布辛贝神庙、卡纳克神庙和卢克索神庙看到了很多不同国家文字的“到此一游”，但是，这些刻字的日期大多是17、18世纪。

我于是思考这样一个问题：如果说17、18世纪的西方游客和现在的中国游客一样，不重视文物的保护，肆意涂写毁坏，那为什么现在西方游客随意在文物上涂写的案例已经极其罕见了呢？结论是：文明的力量。

只有文明的进化，能让人们渐渐懂得自我约束和克制。如果文明没有到达一个比较高的层次，个体行为的“不文明”就绝不是个例。当我们在批评中国孩子刻字的时候，也许有很大一部分原因是他把中国人的脸丢到国外去了，让我们也跟着蒙羞“中枪”了。但扪心自问，我们没有闯过红灯吗？没有在野外扔过垃圾吗？没有在电影院磕瓜子、说悄悄话吗？

作为一名旅游从业者，我想告诉快速扩容的中国游客：在准备旅游攻略之前，不妨先熟悉与掌握“旅行的文明”，这对大家平安、和谐地享受一次旅程肯定是大有益处的。