

旅游服务工作者

道德修养与服务艺术

(内部发行)

职业高中德育教育系列之一

旅游服务工作者

道德修养与服务艺术

(内部发行)

主 编：赵长发

副主编：王传吉

张学勤

祝洪发

目 录

前 言	(1)
一、旅游服务人员的职业道德规范	(3)
二、介绍有关旅游服务人员职业道德规范典型事迹	
一组材料	(7)
(1) 为旅游服务是我们的天职	(7)
(2) 服务“女状元”郁季辉	(11)
(3) 陈爱武的故事	(22)
(4) 苦练服务技术	(36)
(5) 把青春献给饮食服务行业	(38)
三、旅游服务人员的仪表、风度与礼貌	(44)
(1) 要讲究仪表端庄	(45)
(2) 站柜台要有站相	(46)
(3) 主动服务待顾客	(48)
(4) 讲好接待招呼语	(51)
(5) 要注意礼貌称谓	(54)
(6) 语言应委婉文雅	(55)
(7) 告别声中留情义	(57)
四、旅游服务人员的道德情操与职业纪律	(60)
(1) 金钱的考验	(61)
(2) 不收小费不收礼	(62)
(3) 得理也要让三分	(65)
(4) 特殊服务见深情	(68)
五、旅游服务人员的业务技术与知识结构	(71)

(1) 心中要有“活地图”	(72)
(2) 学点心理学知识	(74)
(3) 多懂点地方风土人情	(77)
(4) 学点美学知识	(80)
(5) 打好文化知识基础	(83)
(6) 学会普通话	(86)
(7) 学好外语	(88)
(8) 懂点方言	(90)

六、附录：介绍各类旅游宾馆工作人员的标准要求

(1) 沈阳××饭店服务员的责任	(94)
(2) 中餐宴会、摆台要求与评分标准	(95)
(3) 西式铺床操作程序评分标准	(98)
(4) 辽宁省旅游宾馆服务标准与要求	(101)
(5) 国际旅游宾馆服务标准与要求	(103)
编 后	(110)

前 言

为了贯彻党的十二大会议提出关于建设社会主义精神文明指示精神，党的七中全会提出抵制精神污染的指示精神，为了尽快适应我省职教发展的需要，积极配合人民出版社《科学人生观与职业道德》新教材的教学需要，结合我省旅游服务专业教学实际情况和政治教师迫切要求，编写了《旅游服务工作者道德修养与服务艺术》。

这本小册子共分六部分。第一部分是旅游服务人员的职业道德规范。

第二部分介绍有关旅游服务人员职业道德规范典型事迹材料。

第三、四、五部分，根据旅游服务专业的特色力求从正反两个方面，阐述加强自身修养服务艺术的重要性。

第六部分介绍有关各类旅游宾馆服务标准与要求。

这本小册子在编写过程中，我们注意了以下几点：

（一）以省职业中学教学计划、教学大纲为指导，努力体现新教材的编辑意图；（二）从当前大多数政治教师的实际出发，既要帮助教师解决各种实际困难，又要有利于发挥教者独立钻研教材的积极性和教学的创造性；（三）每个部分都用生动的事例，是有针对性地进行政治思想教育、职业道德情操教育、清除抵制精神污染，为师生提供了一些有益的读物。这本小册子，不仅适用于职业学校，也适用于在岗的职工艺术服务文明经商的辅导材料。

一、旅游服务人员的职业道德规范

二、介绍有关旅游服务人员职业道德规范 典型事迹一组材料

1、为旅客服务是我们的天职

2、服务“女状元”郁季辉

3、陈爱武的故事

4、热爱服务工作苦练服务技术

5、把青春献给饮食服务行业

一、旅游服务人员的职业道德规范

旅游工作者的职业道德，我们给归纳了个题目叫做：为祖国辛勤架设友谊“桥梁”。大家知道旅游事业是我国正在发展着一项事业，那么旅游事业的职工应该遵循哪些道德规范呢？

一是，要讲国格，有坚定的政治信念。什么是国格呢？大家不都这样说过吗？我们的人民是勤劳勇敢，善良的人民，我们的国家是具有悠久文明礼义之邦，我们社会制度是历史上先进的社会主义制度，这些就是我们国格。讲国格就是爱人民，爱我们的祖国，爱我们的社会主义制度，要有一种自立于我们一言一行，不要有损于社会制度的光辉世界民族之林的气概。有一种身为中华人民共和国公民的自豪感，有一种坚如盘石的政治信心，这个政治信念，就是共产主义。我们做旅游工作的同志由于工作的原因，要和外国朋友接触，这样就不可避免的要同他们建立联系，相互之间发生影响一些外国朋友长期生活在资本主义制度下，他们一言一行必然体现了资本主义的思想意识和资本主义的生活方式。特别是来自经济发达的资本主义国家的外国朋友，他们的消费水平比我们高得多，经济比较富裕；生活上比较讲究，这就要求我们旅游工作者，在和他们接触中不为物资金钱所迷惑，不动摇自己的政治信仰；不受资本主义思想和生活方式的腐蚀，不丢掉中国人民的勤劳、朴实、廉洁的优良传统同时对于所有的旅游者不论是外国人还是中国人，不论是来自穷国还是

富国，大国还是小国，都要平等相待一视同仁。

国外旅行都有各种各样的人，他们当中抱着各种各样的目的来到中国的，他们中许多人对我国社会制度提出种种疑义，对这个问题怎么办呢？我们的旅游工作者，就应该耐心的、实事求是地向客人介绍我国贫穷落后的历史根源，我们工作上的失误，又要用大量的事实理直气壮地介绍我国在社会主义制度下所取得的巨大成就和光辉前景。这样就对外宾发生潜移默化的影响，对于极少数不怀好意的旅行者，我们应当据理批评。我给大家讲一个故事，一次，有一个外商向我们翻译旅游人员大力宣扬资本主义社会的所谓的“物质文明”，和“精神文明”并且公开拉拢腐蚀，而我们这位翻译同志当时严词拒绝，并且还对他说我们现在贫穷落后，是长期封建统治和帝国主义侵略造成的。我们的社会制度比你们资本主义制度优越得多。我们坚信，经过几十年艰苦努力，一定会超过世界上最发达的国家。因此，我们这位导游工作者是应具有这样的政治信念和立场，在外国人面前不卑不亢坚定自信，这就叫讲国格有坚定的政治信念。

二是，讲人格不收客人的礼品。来我国旅游的外国客人比较复杂，他们同我们之间有着不相同的政治见解，民族习惯。有着不同的生活方式。我们说大部外国人是友好的，但是也有极少数人不那么友好，甚至抱着敌对情绪，有意干一些损害两国人民友谊的事情，在这种复杂的环境中，我们的旅游工作者应该十分注意严格要求自己，保持中国人民富贵不能淫的高尚人格。在金钱面前，要象荷花那样出于污泥而不染，特别是由于我们旅游工作者热心的为外国朋友服务，会受到他

们的赞扬和感谢，经常遇到赠送礼品的事。有一位日文翻译小李，他在陪同一个日本朋友访华团时，热心照顾两位脑后遗症的客人，这两个客人脚上有残疾，游览时很不方便小李就背着他们参观定陵，使访华团全体成员深受感动。访问结束时，日本访华团团长摘下自己的手表，要送给小李留作纪念，小李谢绝了，病人又拿出一百元钱对小李说：“这钱你一定要收下，不要我过意不去！”小李反复耐心地说服了客人，没有收钱，全团客人一致伸出大拇指，称赞小李的高尚品格。小李在金钱方面不动心，不伸手，不但表现了他个人的好思想、好品格，更主要的是为我们的国家赢得了荣誉使我们中华民族的优良品德名扬四海，促进了各国人民对我国的了解，信任增进了交往。可是，也有极少数的旅游工作者，思想不那么健康，违反了外事纪律，私自接受外国客人的礼物和小费，甚至以各种名义向客人去要，丧失了中国人民的应有品格，造成了不好的影响。我们应该对这些同志提出尖锐的批评，严重的还要给予处分。制止旅游工作中的这种歪风邪气，保证我国的旅游事业，沿着健康的方向发展。

三是，勤学习不断提高服务质量。那么旅游工作者应该学习什么？首先，要学习好党和国家的路线、方针和政策。特别是要熟练地回答我国同来访国家之间的具体政策，旅游工作者在同外宾接触中的一言一行都要同这些政策相一致，在任何情况下，都不能违背这些政策随心所欲，信口乱说，不然的话，给外宾造成误解，使党和国家造成政策损失。

要执行好政策，宣传好政策，就要学习，只有这样，才能对外宾提出有关我国生活中的一些问题，作出正确的满意的

解释，才能对外宾提出的符合我国政策和两国之间协议合理要求，提供最大方便和最佳服务，如果外宾提出的要求不符合我国政策和两国协议，应当耐心解释或者婉言拒绝。

除了文化学习以外，还要努力学习各种知识、政治的、经济的、历史的、文化的，等等各个方面的都要学习。有人不是说吗！旅游工作者是“万事通”，这是有一定道理的。旅游工作者接待的对象是复杂的，各种职业的都有，各种爱好都有，他会提出五花八门的问题要你解释：参观故宫，他要你讲解历史，进工厂要你介绍工业，去人民公社要你回答农业政策。工农商学兵，东西南北中，无所不谈，无所不及，这就对旅游工作者，特别是导游、翻译人员，提出很高的要求，要求他们知识面非常广博而且对科学的知识运用自如，出口成章，这样才能收到较好的效果。勤学是旅游工作者必须具备的一条道德要求，不具备这一条就不能算一个合格的旅游工作者。

还要学习外国语，不断提高运用外国语，外语是旅游工作的交际工具，他们每天都要同外国人打交道，不掌握语言这个工具，完成任务就是一句空话，所以接触外宾的成员，从事旅游事业各级领导、翻译、导游人员，宾馆的服务员等等。都要刻苦学习外语做到同外国客人谈话时，语言正确，语调动听，不出差错，不出笑话，提高旅游工作的质量。

二、介绍有关旅游服务人员职业道德规范 典型事迹一组材料

为旅客服务是我们的天职

最近，《教育与职业》编辑部的同志要我谈谈职业道德问题，我只能从自己服务工作中的体会，讲一点认识。我感到职业道德恐怕是和社会公德、共产主义道德相通的，就是必须使自己的职业行为符合道德规范，溶共产主义道德于本职工作之中。各行各业都有自己的职业道德。我是上海海运局长柳轮客运服务员，我们的职业道德，就是要尽自己最大努力，为旅客服务，也即是为人民服务。

要为旅客服务好，首先需要解决一个认识问题。当今社会上，还有人看不起服务员工作，认为是伺候人的差使，低人一等。是不是伺候人呢？是的，是伺候人。但是，我们应该看到，在现代社会中，科学技术高度发展，社会分工越来越细，人与人之间总是要相互伺候，相互服务的，今天，我作为服务员，给旅客一点微小的伺候，旅客回到自己的工作岗位，就会用各种各样的形式（譬如：纺纱、织布、采煤、炼钢、养猪、种菜，以至搞发明创造）去伺候别人，也包括伺候我。我国人民就是一个互相伺候的整体，每个人都是既伺候人，又受人伺候的。是不是低人一等呢？未必。

试想想，如果大家都不肯去伺候别人，都不愿为别人服务，不甘心为别人得到方便和幸福去劳动，而只希望别人为他服务，只希望占有别人用辛勤劳动换来的果实，那将出现

一个多么可怕的世界！

道理非常清楚，只有真正实践“各尽所能”的神圣原则，只有每个人都竭尽全力地为人民服务，我们这个世界才能变得越来越美好。

基于这样的认识，尽力为旅客服务，为旅客提供方便，成了我工作中的追求。

有一年，我还在长锦号客轮当服务员时，遇到一位从上海前往大连的青年女乘客，她在东北农村工作，回上海生小孩后，抱着出生才五十多天的孩子，带着七十多斤行李，乘船回东北。在上海，她算好行程，打电报给在东北工作的丈夫，叫他按时到图们车站接好东西和孩子。她没有预料到，船在海上遇到大风，航速减慢，原定下午六点抵大连，延迟到八点半左右才到。这位孩子妈妈十分着急，生怕赶不上当晚八点五十五分从大连开往三棵树的353次列车。这时，东北冰天雪地。她如赶不上这次列车，她丈夫就得在图们车站多冻一天一夜，她和孩子也得在路上耽搁时间。所以她急切地要求我帮她赶车。她说：“我行李不要了。只要你能帮我赶上今晚的火车就行了。”我想，你行李不要小孩在路上吃啥呀？我对她说：“你放心，我尽量帮你赶车就是了。”船一靠码头，我就叫她抱孩子，我挑起行李，尽快地向码头大门口跑。跑过七百多米码头，到了公共汽车站，一看，几百个旅客都拥在汽车门口。要想挤上车，确实有困难。等下一班车吧，赶火车就来不及了。我就向其他乘客说明情况，先把抱小孩的妈妈推进车，然后，我又把她的行李，从司机旁边的窗口递进去。最后，我快步挤进了车。上了汽车，确实

松了一口气，但到底能不能赶上火车，心里还不踏实。所以，一到车站，我就赶紧代她办好签票手续，接着，又送她进了车厢。一看手表，离开车时间还有四分钟。那位女旅客笑了，我也放心了。

我们的客运规则中，虽然并未规定服务员必须将中转旅客送上火车这一条，但是，当我看到这位旅客遇到的困难，看到她心急如焚，我也十分不安，有一种责任心在驱使我帮助她赶车。现在回过头来看看，这恐怕正是职业道德的因素在起作用吧。

在我们的服务工作中 还有一些有争论的问题。譬如，我们为旅客服务，做了一些份外事，是不是需要收取一点报酬？有同志说，现在是政策开放，按劳取酬，合理合法。对此，我有我自己的看法。助人不为图报，这是我在服务工作中给自己立下的规矩。我觉得，毛主席制订的“三大纪律，八项注意”是我们的传家宝，过去干革命不拿群众一针一线，现在搞四化，为人民服务，同样不能拿群众一分一文。

前年七月，我们船开广州。澳门崇兴百货商场女职员雅真，带了三个孩子从广州上船。最大的孩子四岁。一张床睡母子四人，怎能睡得开呢？我很快装上小摇篮和母子板。这样，她们睡得舒服了。吃饭时，我把饭送到床前，对她母子四人的服务我全包了。

雅真对我说：“四年没回娘家了。这次回厦门探亲，共带了六个行李包，有自己的，也有帮别人带的，共有三百多斤”。

我盘算着，她这么多行李，怀抱一个婴儿，背着一个小孩

孩，又领着一个小孩，下船后，她该怎么走呀？要是不帮她一把，她简直寸步难行。

船到厦门，没有靠码头，停在水面上，等驳船来接客，我就用小扁担为她挑送两趟。事后，她一定要给我十五元外汇券，我坚决不收。她说，在澳门搬行李上车时，也花十五元钱，论路线，这比那里还远呢。我说：“那是澳门，这是厦门。你回大陆探亲，我为你挑运一次，也是应该的。”这位妇女很感动，说：“还是社会主义制度好！”

有一次，船到上海港。天下雨，我为上海爱国建设公司的七位老人送行。他们一人一件行李，加起来约一百八十多斤。我冒着淋头大雨，挑担送行，由于路面湿，挑到门口时一滑，把我用了十八年的一根扁担颠断了。几位老人围过来，有的掏手帕为我擦掉脸上的汗水和雨水，有的掏钱要付我小费，有的要赔我扁担钱，我都一一谢绝了。

我每次为旅客做点好事，挑送行李，为他们送去一点微小的方便，旅客们总感到十分高兴，反复感谢。他们不仅感谢我本人和单位，而且上升为感谢党，感谢社会主义，不仅感动被服务的本人，而且感动周围其他旅客。他们向我投来敬佩和满意的目光，使我受到极大的鼓舞。我给旅客一分爱，旅客还我十分亲，我爱旅客客爱我，二者情谊比海深。能够用自己平凡的劳动赢得旅客的真挚感情，激发他们对社会主义祖国的热爱，不是比我个人多得一点报酬更有价值、更有意义吗？

急人所难，尽力相助，为旅客提供优良服务，是我们客运服务员的天职。这就是我的职业道德观。（杨怀远）

服务“女状元”郁季辉

一个服务员，每天的工作都是与碗、盘、盆、碟打交道，端端送送，极其普通。然而，上海市杨浦酒家服务员郁季辉，这个年仅二十五岁的姑娘，却在这个平凡的岗位上干出了出色的成绩。因为她穿的是五号工作服，顾客都亲切地叫她五号服务员，并称赞她是服务行业的“女状元”。1979年，她被评为全国新长征突击手标兵。

看到了服务工作的美好前景

郁季辉，1975年被分配到杨浦酒家当服务员。她爱上服务工作也是有个过程的。

小郁在中学里是个品学兼优的学生。她曾经向往将来能到科学研究单位去工作，或是到工厂去搞技术革新。当她刚接到饮食公司发来的录取通知时，曾抱头痛哭过。但后来的工作实践，却使她的思想发生了转变。

一天中午，一群风尘仆仆的顾客走进了杨浦酒家，当他们看到桌桌满座，一堂喧哗的场面时，犹豫地止住了脚步。这时小郁迎上来招呼说：“同志，有急事吧？别急，我给你们安排一下。”说着，她将这些顾客见缝插针地分在几桌就了座，转眼又递上了热茶、毛巾。点了菜，开了票以后，这些人趁着等菜的时间纷纷拿出了一些资料、书籍、讨论起来。小郁在上菜时看到有几位同志由于座位较远，只好将包搁在凳上，围到人比较集中的桌上去讨论。她思了一想，便主动挨桌挨个地与其他顾客婉言商量，调换座位，让那些同志凑了两桌，接着又将这两桌拼成了一大桌，使他们边吃边谈。

这些同志吃完饭感动得连连道谢，一位鬓发斑白的老同志走上来，握着小郁的手说：“五号同志，您太辛苦了，怎么感谢您呢？我们是搞科研工作的，一定要努力多攻几道科学难关，来报答您的热情服务！”

这些话使小郁的心久久不能平静。一个普通的服务员，工作做好了，能激发科技人员多攻下几道科学难关：“谁说不在科技战线就不能为祖国四化出力？”小郁自问自答，心里豁然开朗，看到了服务工作的美好前景。

为了搞好服务工作，她积极向先进人物学习。当她看到报上登载优秀服务员、全国五届人大代表胡国良同志的事迹后，就到人民饭店去，仔细地观察着胡国良的每个动作，每声招呼，时而还悄悄地在屋角用本子记着……一连几个休息日，这个姑娘总是在开饭时出现在小胡的身后。这怎么能不引起人们的注意呢？姑娘似乎感觉到了这一点，禁不住脸红到耳根。于是她改变了方法，带了几个伙伴一起来，叫了几个菜，坐下边吃，边看，边记，这样观察又方便又不引人注目。然而当小胡端着一盆菜送到她们桌上时，一位快嘴姑娘却说漏了嘴：我们是杨浦酒家的她叫郁季辉。于是小郁和小胡认识了，这以后，小郁几乎一有空就去人民饭店，虚心向小胡请教。

胡国良对待顾客做到“四个心”：热心、细心、耐心、虚心。郁季辉学了很受启发。她努力将胡国良这“四心”运用到自己工作中去。在实践中，她感到面对各种顾客的不同情况和工作中的前后关系等还应该做到“五个心”：接待外地顾客与本地顾客要一样诚心；对待老年或患病的顾客要贴

顾客的不同口味要关心；解决顾客的困难要真心；服务员同厨师、后勤人员要齐心。

这“九个月”明显地提高了小郁的服务水平。她在日记里写道：

“我真爱上自己的服务员岗位了。我生活在一个热的漩涡里，人们时时都在向我输送热量。我要使自己成为一个热的导体，把从人们中汇拢的热量，通过自己的端端送送，传给每个顾客。”

探索服务工作的规律

要当好一个称职的服务员，光凭热情是远远不够的。郁季辉在自己的工作实践中逐渐懂得了这个道理。

郁季辉热情服务的事迹在许许多多顾客心中留下了深刻印象。每次班后会宣读顾客留言，表扬郁季辉的往往最多，五号的美名不胫而走。然而有一次却发生了一件意外的事，竟有一封信是批评她的：“‘五号’态度是很好，但闲话太多，有点过份热情。”许多同事一看却不平地议论开了：“话少，嫌不热情。话多，又嫌过分。咱这服侍人的行当真难干哪。”但小郁却默默收下了这封批评信，陷入了久久的沉思：“热情是比不热情好，但怎样才能做到热情得恰到好处呢？这是一门需要探索的服务艺术。她从这封信中得到了启示，找到了自己工作的差距。

不久，遇到的另一件事又引起了她的深思：一次，店里来了两位外地顾客，只点了两个冷盘卤味。细心的小郁心中暗暗诧异，这么多热炒菜，为啥他们一个也不点，难道就只有两个冷盘合他们的口味吗！第二天，这两位顾客又来了，仍