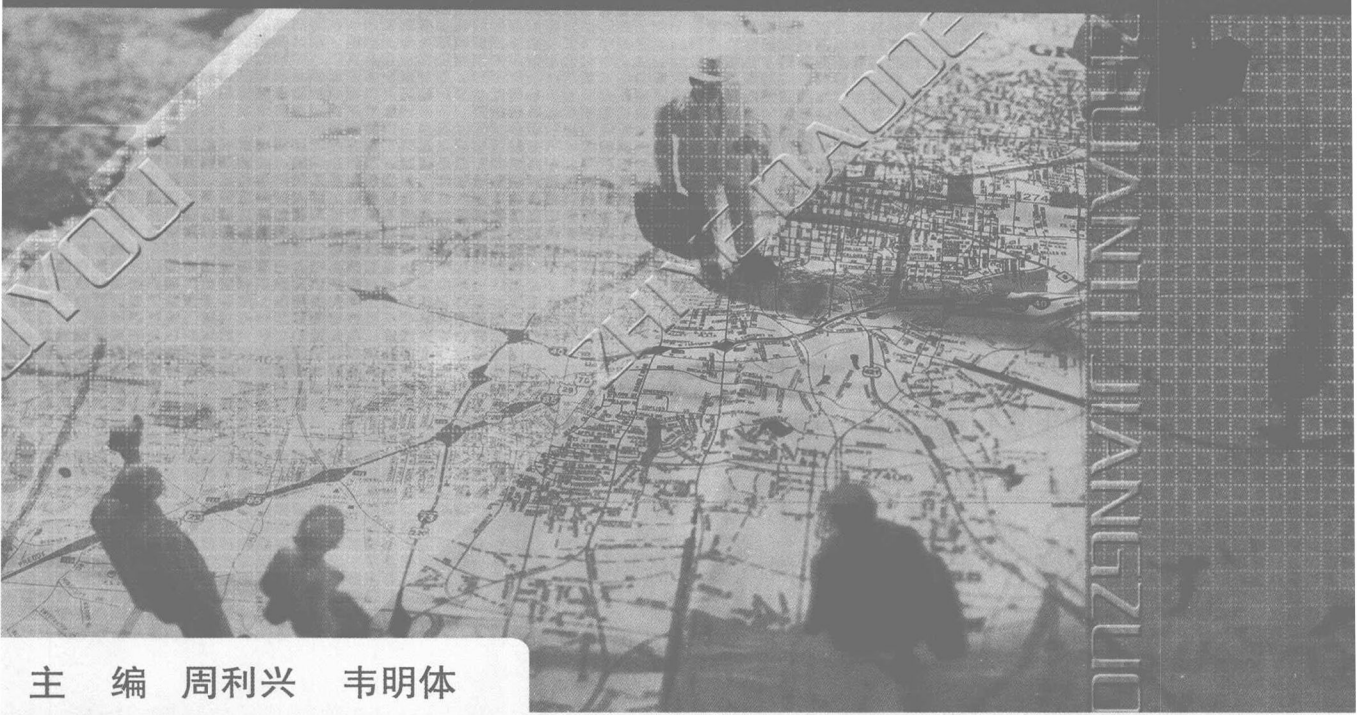




主 编 周利兴 韦明体

旅游 职业道德 专题讲座



主 编 周利兴 韦明体

旅游 职业道德 专题讲座

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游职业道德专题讲座/周利兴, 韦明体主编. —昆明: 云南大学出版社, 2005

ISBN 7-81068-996-7

I. 旅... II. ①周... ②韦... III. 旅游业-职业道德 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 096711 号

旅游职业道德专题讲座

主 编: 周利兴 韦明体

副主编: 惠 雷 王定国

责任编辑: 宋 武

责任校对: 虞 宏

封面设计: 刘 雨

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明银河印刷厂

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16

印 张: 10.75

字 数: 176 千

版 次: 2005 年 8 月第 1 版

印 次: 2005 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-81068-996-7/F·335

定 价: 18.00 元

地 址: 云南省昆明市翠湖北路 2 号

云南大学英华园 (邮编: 650091)

发行电话: (0871) 5033244

网 址: <http://www.ynup.com> E-mail: market@ynup.com

编写说明

为了满足旅游中职学校课程改革的需要，使教材内容更加适合学生的特点和需要，在云南大学出版社的支持下，我们组织编写了《旅游职业道德专题讲座》一书作为旅游专业“旅游职业道德”课程的教材。本书由周利兴、韦明体任主编，惠雷、王定国任副主编，参加各讲编写的人员有：第一讲王定国、杨锡山，第二讲宋健、高丽，第三讲张强，第四讲惠雷、赵丽霞，第五讲周利兴，第六讲袁秀许。在编写过程中，得到了云南省旅游学校领导和教务处、基础部的支持，在此表示感谢。

限于时间和水平，在编写中还会有一些缺陷和不足，恳请读者指正。

编 者

2005 年 7 月

目 录

第一讲 道德与职业道德	(1)
一、道德概述	(1)
二、职业道德及其养成	(4)
三、旅游职业道德	(11)
第二讲 旅游业员工应具备的基本职业道德素质	(21)
一、旅游业员工必须是忠诚的爱国主义者	(21)
二、热爱旅游事业	(30)
三、全心全意为游客服务	(35)
第三讲 旅游业员工应具备的基本职业品质	(41)
一、职业良心和良好的职业习惯	(41)
二、耐心细致是旅游业员工重要的职业品质	(48)
三、端庄豁达是旅游业员工应具备的职业气质	(53)
四、旅游业员工应具备团队精神和大局意识	(60)
第四讲 旅游职业道德规范(上)	(67)
一、热情友好,宾客至上	(67)
二、真诚公道,信誉第一	(72)
三、文明礼貌,优质服务	(76)
四、不卑不亢,一视同仁	(82)
第五讲 旅游职业道德规范(下)	(90)
一、敬业爱岗,忠于职守	(90)
二、遵纪守法,廉洁奉公	(96)
三、钻研业务,提高技能	(107)

第六讲 职业选择与职业生涯设计	(113)
一、职业理想和职业能力	(113)
二、职业选择	(121)
三、职业生涯设计	(133)

第一讲 道德与职业道德

道德是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。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、人际关系等各种社会关系和人类的各种活动中。它既是人们的行为应当遵循的原则和标准，又是对人们思想和行为进行评价的标准。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，是社会主义物质文明和精神文明建设的主要内容。旅游职业道德是职业道德的一个组成部分，是旅游业员工应当遵循的职业道德。加强旅游职业道德建设对于提高旅游从业人员素质，促进旅游业发展具有重要意义。

一、道德概述

（一）道德的含义

1. 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。

道德是依靠社会舆论和人的内心信念来维持的，是调整个人与自我、他人、社会和自然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、诚实与虚伪等道德观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。

2. 道德的特点

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

法律法规是经国家、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，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、群众的监督和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。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。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) 道德的职能

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，其主要的社会职能是：

1. 调节职能

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，保证社会生活的正常运转，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。

道德主要调节非对抗性的人与人关系的矛盾，使个人对自己的利益追求不至于妨碍与侵犯他人的利益，对他人利益则应给予足够的关心，并要努力为他人，为社会谋取利益。个人的意志、意见不可强加于人，对他人的意志、意见予以足够的尊重，使自己与他人，与社会的关系协调一致。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. 认识职能

道德的认识职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. 教育职能

道德的教育职能，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引导人们树立善恶观、荣辱观、幸福

观等，以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。

4. 激励职能

激励职能是道德的主要职能之一。道德不仅仅是约束人的，不仅仅是某个阶级、某个社会维持秩序的工具，而且是人类社会的标志。道德是人自我肯定，自我发展的形式。道德的激励职能是道德教育、认识、调节职能的升华。它鞭策人们用高层次的道德标准要求自己，鼓舞人们做一个道德高尚的人。

二、职业道德及其养成

（一）职业道德的内涵和特点

1. 职业道德的内涵

职业道德是指从业人员在职业活动中应该遵守的，主要依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和，是一般社会道德在职业生活领域中的具体体现。

职业道德随着职业的产生而产生，随着职业活动的发展而发展。社会分工和职业划分，给人们的社会关系增添了许多新内容新形式，产生了职业团体及其从业人员与服务对象的关系、团体内部各成员之间的关系、团体与团体、团体与社会之间的关系，等等。这些错综复杂的职业关系，需要一定的规范加以调节，以保障职业活动正常有序地进行。除了行政的、经济的、法律的规范调节外，社会还需要一种职业道德对人们的各种职业关系进行道德层面的调节。因此，有了职业和职业活动就有了职业道德，出现了一种职业就会产生与该职业相适合的职业道德。

一般地说，职业道德包括职业道德规则、职业道德意识和职业道德行为三个层面。职业道德规则是指约定俗成或明文规定的职业善恶标准和行为准绳，由职业道德原则和职业道德规范组成，二者相互联系，有机结合，共同对人们的职业关系和职业行为起着指导和调节作用。职业道德意识是指社会或个人对职业道德的认识、情感、信念等心理和思想状态，可分为职业道德心理和职业道德思想两个层面。职业道德行为是指能够用一定的善恶标准进

行评价的职业行为。以上三种职业道德现象既有明显区别，又有密切联系。我们开展职业道德教育，进行职业道德修养，目的就是使职业团体及其从业人员提高职业道德意识，恪守职业道德规则，养成良好职业道德行为习惯。

2. 职业道德的特征

职业道德具有一般社会道德的共性，但与社会公德和家庭美德相比，又具有个性特征。

(1) 鲜明的职业性

由于职业道德与职业活动密切相关，因而一定的职业道德规则只适用于特定的职业活动领域。不同行业或职业有不同的职业道德要求。如商业和贸易行为要求买卖公平、等价交换。这些规则就不适合于政府行为和教育、医疗等非营利性行业，如果给多少钱办多少事，有多少好处出多少力，那就是严重的不道德行为。从业人员必须谙熟并恪守本行业或职业特殊的职业道德要求。

(2) 显著的多样性

职业道德的多样性表现在以下两个方面：一是各行各业都有自己的职业道德。社会上有多少种职业，就会有多少种职业道德，如行医有“医德”，经商有“商德”，从政有“政德”，执教有“师德”，等等。二是具有具体化、易操作和实用性特点。职业道德往往不单纯地表现为抽象的理论或一般的原则，而是采取制度、章程、守则、公约、誓词、条例等具体明确、简洁实用、多种多样的形式，使其约束、调节和激励功能更有效地发挥出来。

(3) 一定的强制性

职业道德除了通过社会舆论和职业良知等方式发挥作用外，还与职业责任和职业纪律相关联，具有一定的强制性。这是职业道德不同于其他社会道德的一个显著特点。从业人员违背职业纪律和责任，就是不讲职业道德，不仅要受到道德审判，还要受到纪律处分、经济制裁甚至法律制裁。

(4) 特殊的专业技能要求

一般道德规范通常不涉及专门的技能问题，职业道德则不同，它除了告诉从业者“应该做什么”、“不应该做什么”外，往往还要求从业者“努力做好应该做的事”，这就离不开“做好这些事”所必需的职业技能。不熟悉业务，缺乏职业技能，工作就无法做好，就是不讲职业道德。

（二）职业道德的作用

1. 职业道德促进职业团体健康发展和社会经济秩序良性运行

无论哪种性质的职业团体，影响其发展的决定因素是人，即是否拥有一支有理想、有文化、有道德、有纪律的从业者队伍。职业道德素质作为人的素质的重要方面，对这支队伍的形成具有重大影响作用。一支恪守敬业诚信和团结奉献规范、具有职业良知和道德信仰的从业者队伍，有助于职业团体建立良好的信誉和公众形象，以高质量的产品和服务报效社会，从而促进其经济效益和社会效益的不断增长。

整个社会经济的有序运行、良性发展同样离不开职业道德的强力支撑。市场经济既是法制经济，也是道德经济。不讲职业道德，破坏市场规则，就会导致钱权交易、坑蒙拐骗、假冒伪劣等行业不正之风，社会经济运行就会失序失控。市场经济呼唤职业道德，要求各行各业及其从业人员正确处理社会、集体和个人相互之间的各种利益关系，切实遵守以“敬业诚信”为核心的职业道德基本规范和行业或职业的具体规范。唯其如此，社会经济才能健康发展。

2. 职业道德对社会道德风尚的形成和改善具有重大影响作用

职业生活是社会生活中最主要的领域，职业关系遍布社会的各个侧面和角落。职业道德正是通过调节各种职业关系从而对整个社会生活产生深刻影响的，具有广泛的覆盖面和示范作用。人们要满足各种需要，总得与各种职业活动打交道，特别是旅游服务、交通运输、邮电通讯、城建物业、公安司法、教育卫生等“窗口”行业，更是与老百姓的日常生活和切身利益息息相关。如果各行各业及其从业人员都能自觉履行职业责任，模范遵守职业道德，全面提高服务水平，那么，人民群众的安康幸福就能得到保障，整个社会的道德风尚和精神文明建设就能得到改善。反之，职业生活中的种种不道德现象和行为，则严重败坏了社会风气，损害了人民群众的利益。所谓“人心不古，世风日下”，既表达了人民群众对道德现状的深切忧虑，也反映了人民群众对善和正义的真情呼唤。

实践证明，各行各业（特别是“窗口”行业）及其从业人员能否恪守职业道德，对于维护社会生产和生活的正常秩序，营造良好的职业道德风尚，提高全民族的思想道德素质，都具有重大的影响作用。为此，加强职业道德

建设,提高广大从业者的职业道德水平,是一项需常抓不懈的系统工程和紧迫任务。

3. 职业道德有助于提高人们的综合素质,促进人生价值的充分实现

现代社会是一个充满激烈竞争的社会。一个人要想有所作为,除了应在智商方面加强锻炼外,还应在情商方面加强培养。简单地说,情商就是除智能外一切影响个人成就的综合因素。其中,思想道德品质是关键部分。由于人的一生大约有三分之一的时间是在职业生活中度过的,一个人道德品质的形成和培养,与他在职业生活中对职业道德自觉学习和锻炼是分不开的。这就使人们在家庭和学习中初步形成的道德品质进一步提高,并趋向成熟,逐渐形成个人的道德人格和道德理想。许多行业标兵和劳动模范,就是在各自的岗位中体现了敬业诚信、任劳任怨和无私奉献等优良品质,从而成为人们学习的榜样。一个人能否成才,往往不在于他是否具有优越的客观条件,而在于是否具有高尚的职业道德。如果在职业活动中爱岗敬业、诚实守信、团结奉献、精益求精,就能使人建立良好的人际关系,得到上上下下、方方面面的认同和赞誉,在成才的道路上披荆斩棘,不断前进,从而实现人生价值,获得人生幸福。而职业道德意识淡漠、恃才傲物、自私自利、虚伪懒惰、人际关系紧张,则往往使人碌碌无为,甚至身败名裂,还谈何人生价值?

综上所述,加强职业道德建设对于社会、集体和个人都有重要意义。我们应该认真学习,加强自我修养,提高职业道德素质,养成职业道德习惯。

(三) 职业道德的共同规范

1. 尽心竭力为社会公众服务是各行各业职业道德的共同规范

各行各业都要以自己的业务专长为社会公众的生产、生活、健康和福利服务。那种以自己的业务专长或者工作职务之便,谋取个人或本职业集团的私利,不顾甚至损害社会公众利益,他们的行为就违背了职业道德的宗旨和要求。

2. 掌握技术,通晓业务,是职业道德又一个共同的规范

从事各种职业活动的人员,要很好地为公众服务,为社会造福,就必须努力学习,掌握业务、技术知识,并力求精益求精。那种鄙薄技术,轻视业务,工作马虎,粗枝大叶的态度对于从业人员来说是不道德的表现。

3. 忠于职守，献身职业，这是职业道德又一极重要的共同规范之一

职业道德对从业人员最主要的要求，就是衷心热爱本职工作，树立职业自豪感，职业荣誉感。在我们社会主义国家里，一切职业，一切劳动部门、服务部门，都是不可缺少的光荣的劳动岗位，只有社会分工的不同，而没有高低贵贱之分，不管从事何种职业，只要勤勤恳恳地工作，努力为社会主义物质文明和精神文明建设作贡献，就要受到社会的尊重和赞扬。那些奋力开拓，不顾个人安危，不管在怎样艰难危险的情况下，公而忘私地坚守岗位，忠于职守，甚至以身殉职的人，则是具有最高职业道德的人。

（四）职业道德行为养成的途径和方法

1. 在日常生活中培养

职业道德行为的最大特点是自觉性和习惯性，而培养人的良好习惯的载体是日常生活。因此，每一位同学都要紧紧抓住这个载体，有意识地坚持在日常生活中注重培养自己的良好习惯，久而久之，习惯就会成为一种自然，即自觉的行为。

“培养”意为按照一定的目的长期地教育和训练。在日常生活中培养职业道德行为应做到：

（1）从小事起，严格遵守行为规范

行为规范是指在行为方面约定俗成或明文规定的标准、准则。它告诉人们该怎样做，不该怎样做。

从小事做起，严格遵守行为规范，就是要求每位同学在点点滴滴方面切实按照中职学生的各种规范要求自己，衡量自己的言行，指导自己的各种实践，不能随心所欲，放纵自己。

（2）从自我做起，自觉养成良好习惯

良好的习惯是一个人终身受用的资本，不好的习惯则是人一生的羁绊。每一位同学要从自我做起，从行为规范要求入手，从行为习惯训练抓起，持之以恒，就能养成良好的习惯。

2. 在专业学习中训练

专业理论知识与专业技能是形成职业信念和职业道德行为的前提和基础。职业道德行为习惯的养成，离不开知识的学习和技能的提高，一个从业者只有具备了深厚的专业知识，精湛的职业技能，他所拥有的职业道德知识、情

感、意志和信念才有用武之地，才能在自己的职业岗位上作出应有的贡献。而知识和技能是要靠日复一日的钻研和训练才能取得的。在专业学习中训练职业道德行为的要求是：

(1) 增强职业意识，遵守职业规范

职业意识是人们对求职择业和职业劳动的各种认识的总和。它是职业活动在人们头脑中的反映。

职业规范是指某一职业或岗位的准则，包括操作规程和道德规范。

专业学习是获得专业理论和专业知识的基本途径，专业实习是了解专业、了解职业及其相关职业岗位规范，培养职业意识，养成良好职业习惯的主要途径，凡事预则立，不预则废。中等职业学校的学生要在专业学习和实习中增强职业意识，遵守职业规范，这是未来干好职业、实现人生价值的重要前提。

(2) 重视技能训练，提高职业素养

技能即职业技能，这是一个从业者最基本的职业素养。任何职业都有专门的职业技能，它是一个从业者的能力因素能否胜任工作的基本条件，也是实现人生价值的基本条件。

在职校学习生活中，每位同学都要重视技能训练，向劳动模范、先进人物学习，刻苦钻研，强化技能训练，培养过硬的专业技能，不断提高自己的职业素养。

3. 在社会实践中体验

丰富的社会实践是指导人们发展、成才的基础，是实现知行统一的主要场所。职业道德行为的养成离不开社会实践。社会实践是职业道德行为养成的根本途径。离开社会实践，既无法深刻领会职业道德内涵，也无法将职业道德品质和专业技能转化为造福人民、贡献社会的实际行动。在社会实践中体验职业道德行为的方法有：

(1) 参加社会实践，培养职业情感

职业情感是从业者在职业活动时所产生和确立起来的内心情绪的体验。它是一个人从业应具备的最起码的情感。

社会实践是培养职业情感的有效途径之一。我们每位同学应在工作实习、见习、为民服务、青年志愿者活动、参观、社会调查、采访劳模和优秀毕业生等社会实践中有意识地进行体验，进而了解社会，了解职业，了解自我，

熟悉职业，体验职业，明确社会对人才的道德素质要求；陶冶职业情感，培养对职业的正义感、热爱感、义务感、良心感、荣誉感和幸福感等情感。

（2）学做结合，知行统一

“知”是指在职业实践中经过总结经验和教训而获取的正确认识。“行”是指社会实践、职业活动，即人们改造客观世界的一切活动。

在社会实践中，我们要把学和做结合起来，把学到的职业道德知识、职业道德规范运用到实践中，落实到职业道德行为中，以正确的职业道德观念指导自己的实践，理论紧密联系实际，言行一致，知行统一。

4. 在自我修养中提高

自我修养是指个人在日常的学习、生活和各种实践中，按照职业道德的基本原则和规范，在职业道德品质方面的“自我锻炼”、“自我改造”和“自我提高”。自我修养是提高职业道德水平必不可少的手段，是形成人们职业道德品质的内因。自我修养的关键在于“自我努力”。其目的在于，通过自我对职业活动的认识和实践，培养高尚的职业道德品质，把职业道德的基本原则与规范，自觉地转化为个人内心的要求和坚定的信念，逐步养成良好的职业行为习惯，成为具有高尚职业道德的人。

自我修养应注重：

（1）体验生活，经常进行“内省”

“内省”即内心省察检讨，使自己的言行规范于道德标准的要求。

体验生活，经常进行“内省”，就是要通过职业生活实践来认识职业，了解职业生活对从业者职业道德的要求，找出自己职业活动中的行为与职业道德规范的差距，进行省察检讨，使自己的行为符合职业道德规范。古人说的“吾日三省吾身”就是这个意思。

“内省”一要严于解剖自己，善于认识自己，客观地看待自己，勇于正视自己的缺点；二要敢于自我批评、自我检讨；再次，要有决心改进自己的缺点，扬长避短，在实践中不断完善自己的职业道德品质。

（2）学习榜样，努力做到“慎独”

“慎独”是指独自一个人在没有外界监督的情况下，也能自觉遵守道德规范，不做对国家、对社会、对他人不道德的事情。它既是一种道德修养方法，又是一种崇高的道德境界。因为它标志着一个人的职业道德修养已达到高度自觉的程度。

我国古代东汉时期的杨震，就是一个具有“慎独”高尚品德的清廉无私的官吏。在为官上任的路上，他过去曾举荐的王密深夜谒见，以十金相送。杨震拒绝收受，王密则说：“暮夜无知者。”坚持要杨震收下。可杨震却对他说：“天知、地知、我知、子知，何谓无知？”终于使王密羞愧地走了。

在市场经济条件下，我们更要向先进人物学习，激励和鞭策自己加强道德修养，自觉做到“慎独”，努力提高职业道德素质。

5. 在职业活动中强化

职业活动是检验一个人职业道德品质高低的试金石。在职业活动的实践中，应强化职业道德基础知识的运用，强化职业道德行为的规范，强化职业道德基本规范的掌握与遵守，强化行业职业道德规范的掌握与遵守。

在职业活动中强化职业道德行为要做到：

(1) 将职业道德知识内化为信念

“内化”是指把学到的职业道德知识、规范变成个人内心坚定的职业道德信念，即对职业道德理想与职业道德原则和对自己履行的职业责任与义务的真诚信奉。它是职业道德知识、情感和意志的结晶，也是人们职业道德行为的强大动力和精神支柱。只有这样的职业道德行为才有坚定性和持久性。

(2) 将职业道德信念外化为行为

“外化”是指把内心形成的职业道德情感、意志和信念变成个人自觉的职业道德行为，指导自己的职业活动实践。在职业活动实践中，始终不渝地遵守职业道德规范，履行自己的职业责任和义务，做一个言行一致、表里如一的有职业道德的人。

职业道德行为养成对人的职业生涯至关重要。在学习生活中，要注重行为规范训练，养成良好的行为习惯，要加强职业道德修养，提高职业道德素质；要坚持参加各种实践，在实践中培养良好的职业道德行为，形成高尚的职业道德。

三、旅游职业道德

(一) 旅游职业道德的形成与发展

旅游职业道德是指从事旅游行业的人们，在履行其职责的过程中理应遵