

旅游(旅行社)管理专业教材
青海省导游人员资格考核教材

旅游职业道德与服务礼仪

李琼 刘海玲 主编

青海人民出版社

旅游(旅游社)管理专业教材
青海省导游人员资格考培教材

旅游职业道德与服务礼仪

李琼 刘海玲 主编

青海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德及服务礼仪/李琼,刘海玲主编. —西宁:青海人民出版社,2009.5

青海省导游人员资格考培教材

ISBN 978 - 7 - 225 - 03378 - 5

I. 旅… II. ①李…②刘… III. ①旅游业—职业道德—资格考核—教材②旅游业—礼仪—资格考核—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 068551 号

青海省导游人员资格考培教材

吴大伟 主编

出 版 青海人民出版社(西宁市同仁路10号)

: 邮政编码810001 总编室(0971)6143426

发 行 发行部(0971)6143516 6123221

印 刷: 青海春羽邮电印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 890mm × 1240mm 1/32

印 张: 57.5

字 数: 1500 千

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 5000 册

书 号: ISBN 978 - 7 - 225 - 03378 - 5

定 价: 135.00 元(共五册)

版权所有 翻印必究

(书中如有缺页、错页及倒装请与工厂联系)

青海省导游人员资格考培教材 编写委员会

顾问:吉狄马加

主编:吴大伟

编委会委员:吴大伟 韩国荣 徐 浩 韩玉英 赵永武
李华庆 史小波 王生文 方 明 喇积元
王 忠 李 华 任 雄 张福华 应雪涛
邵 军 朱咏梅 邸平伟

策划:李华庆

执行主编:邸平伟

《旅游职业道德与服务礼仪》

主编:李琼 刘海玲

编委:李琼 邸平伟 刘海玲 生杰卓玛 苏中颖

前 言

西部大开发政策的进一步实施,特别是青藏铁路的全线开通,使青海旅游业步入了一个前所未有的高速发展时期,无论是来青的游客规模还是旅游收入,一年一个台阶,不断创造刷新着振奋人心的纪录,由此带动了全省第三产业的全面发展,进而刺激了第一产业和第二产业的快速升温。旅游业的全面快速发展同时也进一步提升了青海在国内外的知名度,为全省社会经济的快速发展创造了良好的外部环境。省委省政府审时度势提出了“建设高原旅游名省”的战略发展目标,并将旅游业进行了科学的定位,全省上下齐抓旅游,青海旅游业呈现出了又好又快的发展态势,一个充满着神奇、诱惑和无限魅力的“大美青海”旅游形象在雄伟辽阔的青藏高原巨人般崛起,魅力西宁夏都、最美青海湖、圣地塔尔寺、神奇三江源、动物王国可可西里、多彩坎布拉、神秘原子城、多情金银滩、醉人门源百里油菜花海、天下黄河贵德清等一大批知名旅游品牌享誉海内外,随着国家支持藏区社会经济发展政策的进一步出台,青海旅游业面临着千载难逢的发展机遇。

我省丰富神秘、博大神奇的旅游资源为建设高原旅游名省提供了强有力的发展基础。但人才支撑是旅游业的关键,培养一大批高素质的享有“旅游地形象大使”美誉的导游人员更是各地旅游管理部门的首要任务。青海省旅游局一直非常重视对全省旅游人才的培训工作,尤其对导游队伍的建设抓得很紧,从培训形式的改变、培训师资队伍的建设、培训制度的完善与创新、培训教材的建设等方面作了很多努力,也取得了可喜的成果。但我省旅游业的发展速度已明显

快于高素质旅游从业人员的培养力度,而且,旅游业的升级换代又对旅游从业人员提出了更高的要求,我们已明显感觉到了旅游从业人员培训工作的滞后及挑战,深刻体会到了加快人才培养力度的重要性与紧迫性。为此,我们以学习实践科学发展观活动为契机,提出了加快全省旅游从业人员培训工作的要求与目标。在总结多年狠抓导游队伍建设的经验基础上,结合旅游业发展现实情况及其发展趋势,尤其针对青海旅游业的发展实际,委托青海民族大学旅游系及相关专家教授重新编写了一套高质量和有特色的“青海省导游人员资格培训考试教材丛书”。后几经讨论、修改、校对等环节以及专家教授的严格审稿,经出版社的辛勤努力,便呈现给了大家眼前的这五本书,即《青海导游解说词》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游政策法规》、《旅游职业道德与服务礼仪》。

本套教材既是青海省导游资格培训系列教材,同时也适合于高等院校旅游专业、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也可适用于旅游及文化研究机构作为研究资料所用。

为保证这套教材的质量,我们编写委员会及编写组已付出了很多,即便如此,问题与不足肯定还会出现,还望广大读者提出宝贵批评意见,以便我们将来在此方面的工作做得更好。愿此书为青海旅游业的发展作出它应有的贡献。

吴大伟
2009 年元月

目 录 MU LU

第一篇 旅游职业道德

第一章 道德基础知识.....	(1)
第一节 道德的本质和作用.....	(2)
第二节 继续和弘扬中华民族优良道德传统.....	(9)
第三节 弘扬社会主义道德	(15)
第四节 恪守公民基本道德规范	(20)
复习与思考	(38)
案例分析	(38)
第二章 旅游职业道德	(44)
第一节 职业道德	(44)
第二节 旅游职业道德	(64)
复习与思考	(79)
案例分析	(80)
第三章 旅游职业道德的基本规范	(85)
第一节 旅游职业道德的基本规范	(85)
第二节 旅游职业道德教育和职业道德修养.....	(104)
第三节 旅游职业道德评价.....	(111)
复习与思考.....	(121)
案例分析.....	(121)

第二篇 旅游服务礼仪

第四章 礼仪概论	(123)
第一节 古代礼仪.....	(123)
第二节 现代礼仪.....	(128)
第三节 东西方礼仪比较.....	(133)
复习与思考.....	(137)
案例分析.....	(137)
第五章 旅游服务礼仪的内容	(138)
第一节 见面礼仪.....	(138)
第二节 介绍礼仪.....	(144)
第三节 赠送礼仪.....	(153)
第四节 服务语言礼仪.....	(160)
第五节 服务非语言礼仪.....	(167)
第六节 宴饮礼仪.....	(191)
复习与思考.....	(215)
案例分析.....	(216)
第六章 涉外服务礼仪	(219)
第一节 现代国际礼仪基本准则.....	(219)
第二节 世界主要国家礼仪习俗及禁忌.....	(230)
复习与思考.....	(263)
案例分析.....	(264)
后记	(268)

第一篇 旅游职业道德

第一章

道德基础知识

本章提要:

道德是人安身立命之本。旅游从业人员要从了解道德的起源开始,认识和理解马克思主义道德起源的理论,掌握道德的本质、特性及社会作用,增强提高自身道德修养的主动性。通过对中华民族优良道德传统的分析,挖掘我国社会发展的内在精神动力,充分认识中华民族优良道德传统的时代价值。了解人类公共生活的特点和公共生活秩序的重要意义,自觉增强公德意识,践行社会主义荣辱观。树立新时代的家庭美德,做勇于承担社会责任和家庭责任的合格公民。

我国在新世纪面临艰巨的经济任务和社会任务,但今后几十年我国主要面临的不是经济问题,而是精神领域的问题,就是要制定社会道德价值观念的规则,使公民树立承担责任的意识。党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中强调:“建设和谐文化,是构建社会主义和谐社会的重要任务。社会主义核心价值体系是建设和谐文化的根本。”社会主义核心价值体系集中体现了社会主义意识形态的性质和方向,是社会主

义思想道德建设的思想理论基础,是激励全民族奋发向上的精神力量和维系全民族团结和睦的精神纽带。特别是以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观的提出,科学回答了在一个日益开放、快速发展的社会里应该树立什么样的道德风气,应该提倡什么样的价值导向,应该遵循什么样的行为规范等重大现实问题。旅游从业人员是一个国家或地区对外的宣传员,其职业理应成为全社会道德建设的示范区和辐射源,成为践行社会主义核心价值观的主力军,成为展示中华民族“礼仪之邦”风采的窗口!

第一节 道德的本质和作用

道德属于上层建筑的范畴,是一种特殊的社会意识形态。作为重要的社会规范力量,它与法律、纪律等规范力量合在一起,对社会的稳定和发展起着重要的作用。究竟什么是道德呢?所谓道德,是由社会经济关系所决定的,以善恶为评价标准,通过社会舆论、传统习惯和内心信念来维系的,调整人与人、人与社会、人与自然关系的规范的总和。它由道德认识、道德情感、道德意志、道德信念和道德行为构成。

一、道德的起源与本质

(一)道德的起源

1. 马克思主义产生之前,伦理思想史上对于道德的起源一直争论不休

客观唯心主义或宗教神学的“神启论”。他们认为道德起源于“天”的旨意或“上帝”的启示,或是某种外在的绝对观念的产物。中国西汉思想家董仲舒把封建道德规范“三纲五常”称为上天的意志,认为违背纲常就是触犯天意。基督教《旧约》中的摩西十诫,被说成上帝耶和华对摩西的启示,并通过摩西向教民宣讲教规和道德禁律。

德国哲学家黑格尔把道德说成是脱离人而独立存在的绝对精神的产物,而“绝对精神”不过是用哲学装扮过的上帝而已。

主观唯心主义的“天赋论”。他们认为美德是人类的天赋,与生俱来,道德起源和规范是人头脑中固有的“良知良能”、“善良意志”。在中国,先秦思想家孟子认为,人人都有“仁义之心”、“恻隐之心”、“羞耻之心”、“是非之心”,而且仁义礼智,“非由外铄我也,我固有之也”。明代王守仁强调“致良知”,认为道德意识起源于心,只要致吾心之良知,即可得到圆满的知识。康德认为道德源于人类固有的纯粹“理性”,理性发端于人的善良意志,道德就是善良意志发出的一种“绝对命令”。

旧唯物主义者的“感觉欲望论”。他们从唯物主义的自然观出发,从人的心理过程和生理需要分析道德的起源。在17—18世纪的西欧,这种“感觉欲望”论广泛流行,从英国的洛克,法国的爱尔维修、霍尔巴赫,到德国的费尔巴哈都主张感觉欲望论。洛克认为,事物所以有善、恶之分,只是就其与苦、乐的关系而言。所谓善就是能增加我们快乐或减少我们痛苦的东西,所谓恶就是能增加我们痛苦或减少我们快乐的东西。费尔巴哈认为没有快乐感和不快乐感的地方,也就不会有善与恶的区别。爱尔维修强调生命原则是“肉体感受论”,趋利避害是人的本性,以人的感觉所产生的“自利心”、“自爱心”为人类一切行为的根本动机,以快乐程度来确定道德价值,凡使人快乐则为善,反之为恶。他们都认为,人的一切善恶都来源于感官上的快乐和幸福。

自然主义的生物进化论。这是以达尔文的生物进化论来证明人类的道德观念、道德情感和道德规范都来自动物界,认为道德起源于动物的社会本能或动物的合群性。

以上观点,虽然内容不同、性质有别,并且包含着某种历史和认识的价值,但都离开人的社会关系、社会实践和社会历史的发展去考

察和研究道德现象,在道德的起源问题上都不能作出科学的回答,对现实的许多道德问题也无法解释。

2. 马克思主义关于道德起源的理论

马克思主义认为,道德作为一种社会现象,其产生有多方面的条件,经历了一个漫长的历史过程。

(1) 生产实践活动是人类道德产生的前提条件

人类最基本的实践活动是生产活动,最基本的存在是社会存在。人的实践活动之所以与动物的活动有本质的区别,在于人的实践活动并非出自本能,而是一种有意识、有目的改造自然、改造社会以满足自身需要的实践活动。在最初的人类社会中,由于环境的恶劣和个体能力的限制,决定了他们不得不结成群体,与大自然抗争。群体的劳动生活必然彼此交往,结成一定的社会关系,并产生出与之相适应的风俗习惯、行为规范,这就是道德的萌芽,为人作为道德主体创造了条件。

(2) 社会关系的形成和意识的产生是道德产生的客观条件

道德是社会关系的产物,道德体现的是个人利益与社会利益之间的关系的自觉认识和行为选择。只有当人类祖先脱离了动物界,由共同的劳动而形成一定的社会关系,也因为劳动和相互交往的需要,产生了意识和语言,这就为道德的产生准备了条件。动物只能依靠自身的器官活动消极地适应环境维持生存,它们之间不可能形成关系,也无道德可言。只有人类才能结成一定的社会关系,才需要道德规范来调节这种关系。如果一个长期生活在与世隔绝的荒郊野岭或孤岛上的人,不与他人交往,对他来说,他的行为也就不存在道德与否的问题,也就不能表现出是非、善恶、美丑、荣辱等。人类社会的最初阶段,由于交往关系和意识发展还没有产生个人与整体的分化,因此,这个时期所发生的对社会关系的意识和行为只是处于道德的萌芽状态,并非真正意义上的道德。

(3) 社会分工的出现,促进人类自我意识的发展,是道德形成的关键

原始社会初期,原始人由于生产和生存的需要,出现了以两性为基础的社会分工,以后又出现了农业和畜牧业的分工。随着生产和分工的发展,人们相互间的关系和相互交往就复杂化了,于是就出现了个人利益与他人利益以及个人利益与社会整体利益之间的矛盾,由此便产生了调节各种社会关系及这些矛盾的自觉要求和意识,以后逐渐形成简单的行为规范和准则,要求民族成员共同遵守,经世代相传,成为民族、社会神圣不可侵犯的道德传统和风俗习惯。随着生产和交往的发展,特别是脑力劳动和体力劳动分工的发展,阶级的出现,道德从风俗习惯中分化出来,成为独立意识形态,这时统一的道德分化为阶级的道德。

综上所述,道德起源于几万年以前的原始社会的母系氏族时期,最早的道德习惯是在共同生产和共同分配中自发形成的风俗习惯。随着社会生产力的发展和社会生活的日益复杂化、多样化,特别是随着人类文明时代的开始,道德逐渐从风俗习惯中分化出来,成为一种相对独立的社会意识形式。

(二) 道德的本质

1. 道德是一种社会意识形态,它由社会经济关系所决定

道德和其他社会意识形态一样,都是由一定社会的经济基础决定的,有什么样的社会经济关系,就有什么样的社会道德。社会经济关系所表现出来的物质利益,直接决定着道德的基本原则和规范。人们总是从一定的利益出发选择自己的行为,处理与他人或社会的关系,作出善恶评价,从而形成较为固定的道德原则和规范;社会经济关系的变化和发展,决定道德的变化和发展。人类道德发展史表明,道德随着社会的更替而变化为不同的类型,道德随着时代前进而不断发展,并解答不断产生的新问题。

2. 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初的动因。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。

需要指出的是,强调社会经济关系条件对道德的决定作用,并不是否认其他社会因素对道德观念及其发展变化的制约和影响,并没有否定道德的相对独立性以及对社会生活的作用。

二、道德的特点和作用

(一)道德的特点

1. 道德的阶级性

在阶级社会里,道德的本质决定了道德的阶级性。阶级社会的各种道德体系,都是从一定阶级的利益和要求中产生的,都是为特定阶级的利益和要求服务的,因而总是一定阶级所具有或承认的道德心理和道德行为体系。由于各阶级的地位不同,利益关系不同,物质生活条件不同,人们追求的目标、人生价值甚至选择职业的标准也不同,人们判断是非、善恶、荣辱的标准也就不同。

2. 道德的历史性

人类历史上相继出现了原始社会道德、奴隶社会道德、封建社会道德、资本主义社会道德和社会主义、共产主义道德五种类型的道德。它们都是当时社会经济政治状况的产物,并且同当时社会经济政治状况相适应。但每个时代和每一个阶级的道德,都是以前人的道德遗产为基础,根据本阶级的利益和需要,保留其符合新的生产关

系和阶级利益的成分,舍弃不适用的部分,补充新的内容,以形成新的道德体系。

3. 道德的全人类性

所谓道德的全人类性,就是不同时代的道德体系之间有着共同的或相一致的道德要求和规范。如礼貌待人,讲卫生,讲诚信,严禁偷盗,反对贪污,爱国主义等都是道德全人类性的具体表现。

道德的三个方面的特点存在着辩证关系。第一,历史上各种类型的道德体系都包含着全人类性因素。每个时代、每个阶级的道德都是它的历史性、阶级性和某些全人类性的辩证统一。第二,不同时代、不同阶级的道德体系,包含全人类性因素的程度有所不同。就整个人类社会的发展过程看,一般而言,处于较高社会形态中的道德类型所包含的全人类性因素,比处于较低社会形态的道德类型相对地多一些。第三,只有到了“大同世界”,即共产主义社会,才有真正的全人类性的道德体系。

(二) 道德的作用

1. 道德对经济基础有能动作用

道德属于社会意识形态,是在一定经济基础上形成的,它对经济基础起着巨大的能动作用。道德对社会的发展既有推动作用,也有阻碍作用。每一种道德,究竟对社会的发展起促进作用,还是阻碍作用,主要看这种道德所反映的经济基础是促进社会生产力的发展还是阻碍社会生产力的发展;是代表先进阶级的利益,还是代表腐朽的没落的阶级的利益。

2. 道德具有调节作用

道德评价是道德调节的主要形式,社会舆论、传统习惯和人们的内心信念是道德调节所赖以发挥力量的力量。如果道德反映社会发展的客观必然性,就能引导和激发人们的主动性和积极性,不断调节社会整体和个人的关系,使个人与他人、个人与社会的关系逐步完善

和谐,使人们的行为逐步从“实然”向“应然”转化。在社会生活中,道德调节并不是孤立进行的,而是和其他社会调节手段密切配合,共同发挥调节效用。在阶级社会里,道德是阶级斗争的重要武器,同时也是调节本阶级内部矛盾的工具。在阶级社会里,各个阶级都很重视道德的宣传和教育,力求提高本阶级成员的道德水平,使本阶级每个成员都能认识本阶级的道德规范是符合本阶级利益的。通过道德的宣传教育,自觉履行道德义务,自觉遵循本阶级的道德原则和道德规范,并以此来调节本阶级的内部矛盾,稳定内部秩序,加强本阶级成员之间的团结,自觉为本阶级利益服务。

3. 道德具有教育作用

道德具有重要的认识功能和育人功能,它不但能引导人们正确认识和处理人与人、人与社会、人与自然之间的相互关系,教育人们不去做有害的事情,而且能净化人的心灵,培养高尚的道德品质和情操,引人向善,助人发展。在阶级社会里,各阶级都通过道德说教、道德舆论、道德评价、道德榜样和道德理想等各种方式,去培养人们的道德品质,指导人们的道德行为。

道德在上述几个方面发挥着巨大作用,但也有局限性。关于道德的社会作用,历来思想家是有争论的,代表性的错误观点有两种:一是“道德决定论”,二是“道德无用论”。

“道德决定论”认为,道德可以在社会发展中决定一切,或者说是能够解决一切问题的。在他们看来,社会的更迭、国家的兴亡、人生的祸福等,都取决于道德。他们认为道德教化是医治社会百病的灵丹妙药,因而把社会进步的希望完全寄托在人的道德完善上。我国历史上一部分儒家和欧洲 19 世纪的空想社会主义者,都有过这种思想倾向。这种错误观点在于夸大了道德的作用,把道德看作是唯一起作用的力量。

另一种是“道德无用论”,又称非道德主义,完全否定道德的社会

作用。这派思想家认为道德只是个人的某种情绪和爱好,是个人的私事,与社会生活完全无关。他们认为人的本性是自私的,弱肉强食是自然界的、也是人类社会发展的规律,所以道德至多是弱者为限制、反抗强者而提出的借口。我国历史上的一部分法家有这种思想倾向,19世纪德国唯心主义哲学家尼采提出“权力意志论”,认为权力是决定一切的力量,而道德则完全无用。

第二节 继承和弘扬中华民族优良道德传统

传统似江河之水,又似生命之流,它是一个民族世代积累下来的相对稳定的历史经验。虽然其中也有落后保守的成分,但其精华部分,往往凝聚着一个民族的智慧和力量,成为一个民族迎接新的挑战、开拓前进的内在精神动力。中国传统道德是中国历史上不同时代人们的行为方式、风俗习惯、价值观念和文化心理的体现,是中国古代思想家对中华民族道德实践经验的总结、提炼和概括。今天,继承和弘扬中华民族优良道德传统,具有重大的现实意义。

一、中华民族优良道德传统的主要内容

所谓中华民族优良道德传统,就是指中国历史长期积淀和流传下来的,对社会及其成员发展和进步具有深远影响的优秀道德遗产,它是中华民族优秀民族品质、优良民族精神、崇高民族气节、高尚民族情感、良好民族礼仪的总和。

(一) 注重整体利益、国家利益和民族利益,强调对社会、民族、国家的责任意识和奉献精神

在中国传统道德的发展演化中,公私之辩始终是一条主线。“公义胜私欲”是中国传统道德的根本要求。两千多年前的《诗经》已经提出“夙夜在公”的道德要求,认为日夜为公家办事,是一种高尚的道德品质。《尚书》也有“以公灭私,民其允怀”的思想,认为朝廷官员