

餐旅职业道德

褚美保 主编
周寿田



版
社

《餐旅职业道德》编辑委员会

名 誉 顾 问：任殿喜

顾 问：王洁纯 龙致华
朱福斌 马宏伦

编委会主任：王维忠

编委会副主任：张兆田 堵关保

主 编：堵关保 周寿田

副 主 编：陈海旺 范建强
赵平建 于立波

编委会委员：（按姓氏笔划排列）

于立波 孙喜廷

陈海旺 范建强

唐建武 赵平建

序 言

何政志

加强行业的职业道德建设是社会主义精神文明建设的一项重要内容，它为培养和造就社会主义一代新人具有重要的时代意义。社会道德水平的高低，是由家庭道德、职业道德和社会公德水平同步发展的结果所决定的。尽管人们的学习、工作、生活、娱乐和休息等是多方面的，但占其主要地位的是职业活动。人一生中对社会的主要贡献也都是在职业活动中做出的。一个人道德品质的形成和发展是多种因素的复合作用，既有政治信念、文化素养、法制观念的作用，又有家庭生活、社会环境等诸多方面的影响，但职业环境、职业活动、职业意识起着重要的作用。因此，强化职业道德教育，严格实行职业道德规范，对于提高员工的思想、道德素质，对于提高行业工作质量和服务质量，对于社会风气和行业风气的根本好转，都将起到积极的作用。

党的十二届六中全会《关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“在我们社会主义的各行各业，都要大力加强社会主义职业道德建设。”沈阳市接待办公室认真行使政府赋予的行业管理职能，有计划地在接待交际系统员工中开展了全方位的职业道德教育，发布、实施Q/SJB

《宾馆服务标准》，并运用规范服务竞赛活动这一“载体”有效地推进了系统的优质服务，使全系统的职业道德教育向经常化、制度化和规范化迈出了可喜的一步。实践证明，教育员工尽职业责任、讲职业道德、守职业纪律、有职业技能，是一项带有方向性的精神文明建设活动，是抵制资本主义和封建主义的腐朽思想，振奋人们精神的需要。我们要认真总结近年来开展职业道德教育的经验，研究各行业在深化改革、对外开放和发展经济中对职业道德教育提出的新要求，有针对性地、扎扎实实地抓好员工的职业道德教育，使沈阳市“窗口”行业的服务质量再上一个新台阶。

为了适应职业道德教育和培训工作的需要，沈阳市接待办公室和天津商学院联合编撰了这本《餐旅职业道德》，并经沈阳出版社正式出版。这本书从职业道德的本质、特征、形成、发展到职业道德的基础、原则、规范、建设、管理和教育等方面，都作了较为系统的专题论述。全书突出了以下四个特点：一是理论性和实践性相统一。该书既能从理论上阐明职业道德的基本原理和内涵，又能结合接待服务工作的实践经验和作法，把道德品质的培养与职业活动结合起来，使读者易于接受和理解。二是联贯性和独立性相协调。本书用伦理、管理、法理的理论及观点，以职业道德为主线贯穿起来，各篇、章、节的内容既整体相照应又有分工侧重，使餐旅职业道德具有一定的系统性。三是典型性和群众性相一致。该书从接待服务工作的现实出发，在范例篇中载入了3种类型15个服务范例，其中包括当面道德服务范例、背后道德服务范例、道德心理服务范例，能使读者直接领略到各类职业道德服务典型的感染力及其可贵精神，为职业道德教育

提供了可资借鉴的思路。四是知识性和实用性相结合。全书力求拓宽内容,深入浅出,通俗流畅,面向客观实际,以适合各层次宾馆、酒店、饭店、大厦和招待所的员工和管理干部的需要。

该书作为行业性职业道德教育的专门教材,实属难得。问世后,对于接待服务系统以至其他各行各业的职业道德教育将起到较好的推动作用。当然,《餐旅职业道德》也有缺欠,概述篇的理论深度还不够,建设篇的含量还可以更大一些。企盼能有更多的同行从理论和实践的结合上探索、研究这一课题,以便更好地发挥职业道德的调节作用,密切主客关系,做好接待服务工作,不断提高沈阳市投资软环境质量,为沈阳市改革开放和经济建设服务。

1992年2月

目 录

序 言	1
-----------	---

概 述 篇

第一章 道德

第一节 道德的本源	1
第二节 道德的本质	7
第三节 道德的社会功能	15
思考题	25

第二章 职业道德

第一节 职业道德的产生与发展	26
第二节 职业道德的特性	31
第三节 职业道德与社会道德的关系	36
第四节 职业道德的理性观念	39
思考题	41

第三章 社会主义职业道德

第一节 社会主义职业道德形成及其发展	42
第二节 社会主义职业道德的特征	48
第三节 社会主义职业道德的基本原则和规范	52
第四节 社会主义职业道德的社会功能	60

第五节 社会主义职业道德与义务·····	63
思考题·····	65

餐 旅 篇

第四章 餐旅业职业道德

第一节 餐旅业职业道德溯源·····	66
第二节 餐旅业职业道德基础·····	72
第三节 餐旅业职业道德特征·····	86
第四节 餐旅职业道德原则·····	94
思考题·····	104

第五章 餐旅职业道德基本规范

第一节 规范的一般内容·····	105
第二节 职业道德规范与服务人员·····	115
第三节 职业道德规范与管理者·····	128
思考题·····	139

第六章 服务岗位道德规范及要求

第一节 岗位的道德规范·····	141
第二节 规范服务用语·····	160
第三节 总台规范服务程序和要求·····	169
第四节 客房服务规范程序和要求·····	189
第五节 餐厅、酒吧服务规范程序和要求·····	199
思考题·····	222

建 设 篇

第七章 餐旅职业道德的培养与教育

第一节 开展职业道德教育的重要意义·····	223
------------------------	-----

第二节	餐旅职业道德教育的基本内容	227
第三节	餐旅职业道德教育的基本规律	231
第四节	餐旅职业道德教育的基本形式与方法	238
第五节	员工职业道德的修养	246
思考题		252

第八章 餐旅职业道德建设的组织与管理

第一节	餐旅职业道德建设的计划	253
第二节	餐旅职业道德建设组织与实施	255
第三节	创造良好的职业道德环境	267
思考题		273

范 例 篇

第九章 当面道德服务范例

【范例一】	像对待母亲一样	
	——金桥大厦当面服务范例	274
	范例简析	275
【范例二】	辞退“保镖”	
	——沈阳迎宾馆当面服务范例	276
	范例简析	278
【范例三】	特护旅客	
	——北方宾馆当面服务范例	279
	范例简析	280
【范例四】	独家“夜宵”	
	——广厦宾馆当面服务范例	281
	范例简析	282

【范例五】	令台胞惊叹的“满汉全席”	
	——玫瑰大酒店当面服务范例	283
	范例简析	286

第十章 背后道德服务范例

【范例六】	茶具消毒	
	——中山大酒店背后服务范例	288
	范例简析	289
【范例七】	蔬菜初加工的“学问”	
	——市粮食局招待所背后服务范例	290
	范例简析	292
【范例八】	市政府“通知”发出之后	
	——沈阳宾馆背后服务范例	292
	范例简析	293
【范例九】	“辞退”——由一勺刷锅水引起	
	——东祥宾馆背后服务范例	295
	范例简析	296
【范例十】	餐具消毒	
	——金杯大厦背后服务范例	297
	范例简析	298

第十一章 道德心理服务范例

【范例十一】	“寻”亲	
	——天涯宾馆道德心理服务范例	300
	范例简析	301
【范例十二】	修鞋记	
	——迎宾馆道德心理服务范例	302
	范例简析	303

【范例十三】	留住台胞	
	——沈阳宾馆道德心理服务范例	…304
	范例简析	……305
【范例十四】	当“痴情”女要告别人生时	
	——劳动大厦道德心理服务范例	…306
	范例简析	……308
【范例十五】	三盘磁带	
	——怡园宾馆道德心理服务范例	…309
	范例简析	……310
后记		……312

概述篇

第一章 道德

第一节 道德的本源

人们总是生活在社会中，并与社会上的人结成一定的关系，正如马克思所说的：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物，其现实性上，它是一切社会关系的总和。”个人离不开多维、双向的错综复杂的人际关系，相互间也必然要发生各式各样的矛盾和冲突，这就需要遵循一定的行为规范来调节这些矛盾和冲突，以维持社会生活的正常进行。当这种调节是凭借个人的自我约束和社会舆论的力量来进行时，它是非政治、法律、宗教性的，而是在一定道德观念支配下进行行为选择和关系调整，并作出善恶判断。可见，道德不是自然现象，而是一种社会现象，要懂得道德的真正含义，首先应了解道德的本源，以科学地揭示道德的本质。

一、什么是道德？

道德一词最早出现于我国的古籍《籍子·君臣下》：“君

之国都也，若心之在身体也，道德定于上，则百姓化于下矣。”“道德”一开始就作为约束人们的一种观念和制约人们行为的评价尺度。通常所说的道德就是人们在日常生活中用以评价自身和他人言行对错、善恶的标准。“有德”和“缺德”是按照一定的道德观念判别的。人们为什么需要道德来约束和评价呢？《礼记》上说，“饮食男女，人之大欲存焉；死亡贫苦，人之大恶存焉。故欲恶者心之大端也。”人都有使自己的欲望得到满足的要求。但是，人类的一切活动包括对欲望的追求都不能脱离社会而存在。一个人的欲望有时会和别人的欲望、社会利益相冲突。要使人类社会有正常的秩序，人们就得克制自己的欲望，把行为限制在不妨害社会整体利益和公众利益的范围内。人们在长期的相互交往和社会实践中逐渐形成了一系列有关善恶的观念、情感和意向，这就是道德信念和力量。在人类社会，凡涉及到人们的利益以及人与人之间的关系时，道德就一方面使人们从自律控制行为中得到心理上的平衡，另一方面通过加强人与人之间的协调与合作，互助与互补，对于稳定社会起着凝聚作用。所以，我们也可以给道德下这样一个定义，即：道德是指人们行为应当遵循的原则和标准，是在社会生活和人际交往中应当遵循的行为规则和规范的总和。

二、道德的本源

马克思说：“物质生活的生产方式制约着整个社会生活、政治生活和精神生活的过程。”（《马克思恩格斯选集》第二卷第82页）道德作为一种意识形态，它和政治、法律、文艺、宗教等其它意识形态一样，是受社会发展制约的，是一

定社会经济关系的反映。有什么样的社会形态和物质生活条件，就有什么样的道德观念和道德规范。

（一）道德观念是一定社会经济关系的反映。

道德的根源不在于人性的“善”“恶”，而在于人类生活的社会条件。恩格斯说：“人类社会区别于猿猴的特点又是什么呢？是劳动。”（《马克思、恩格斯选集》第三卷第513页）人类共同的生活和劳动不仅创造了人类本身，创造了人类的物质生活，同时也创造了人类的精神文化生活，而这种精神文化生活反过来影响和促进了社会的不断发展，伦理道德则是民族文化的另一种表现形式。在原始社会，由于生产力水平低下，在物的分配方面，处于“均”分状态，在以家族、血缘关系的群体里，对劳动果实，如狩猎的猎物，实行平均分配。在这种生产资料原始公有制基础上，必然要产生与之相适应的道德观念。在部落中，当活到60岁时，老人将要求其子女用棍棒把他打死，认为这是必要的行为，否则，全族的人都会认为老人的子女违抗自然规律，被视为“不孝”。这种习俗是野蛮的，但在生产力极低的社会里，道德的标准是要适应当时生产关系和生产力发展水平的。丧失劳动能力的老人不应再分享猎获物，被处死是合法的，是合乎道德的。在原始公社的末期，部族与部族之间争战后的俘虏都是被食的对象，这在生产力水平低下的社会形态中，是一种道德标准。封建社会在我国经历了几千年，它是一个政治上君主专制、等级森严的社会，而在经济上处于以农立国，自给自足的自然经济状态，地主阶级拥有大量土地和它的生产资料，在这种社会制度和经济关系基础上，必然要出现以“三纲五常”为核心的封建道德伦理观念。孟子说：“父

子有亲，君臣有义，夫妇有别，长幼有叙，朋友有信。”实际上展示了封建社会父子、君臣、夫妇、长幼、朋友之间的人际关系，要以“亲、义、别、叙、信”进行调整，这就是所说的五伦，成为封建社会生活中应当恪守的道德准则。道德是一种意识形态，同时也是社会关系中的一种文化体现，它的形成和发展必然受一定的社会经济基础，特别是受经济基础的核心——生产资料所有制关系的制约。在不同社会形态的生产活动和生活活动中，道德和政治、法律等上层建筑一样，与当时社会的经济秩序和生活秩序是密不可分的。经济关系决定社会形态，不同的社会生活孕育了不同的民族文化与道德。当人类从旧石器时代开始，使用原始的、粗糙的工具进行生产劳动，共同的生活与劳动，铸造了人类社会，也创造了史前文明。随着生产力、生产关系的发展，构成了不同社会的基础，反映在人与人之间的关系上，其道德观念有着不同的内涵。总之，道德作为社会意识形态和一种文化现象，归根结底是由社会经济关系所决定的。

（二）道德观念来自人类生活习惯与风俗。

在人类群居的生活中，由于相互模仿行为的影响，产生了习俗。一般习俗包含习惯与风俗两方面的内容。

习惯是人们在共居的集体生活里逐渐形成的共同遵守的行为模式，这种习惯是约定俗成的，有些习惯逐渐演变成为禁忌或禁忌，甚至形成礼节。例如：非洲的一些土著居民和亚洲一些信仰伊斯兰教的居民，在进餐时是忌讳被人观看的，他们认为“吃相”被人看见是可耻的。因此，在进食时都要背着生人，对这些居民来说不仅成为习惯，而且也成为约定俗成的礼节，成为一条道德标准。拜访主人时，要避开

主人进餐的时间。不同的国家和民族，由于所处的地理环境、文化传统的不同，对于习惯也是大相径庭。例如，对于颜色、色彩的选择，在生活习惯上就极不相同，中国汉族人，在老人逝世时，其子女、亲属都以白黑色服装为丧服；而在欧洲，白色则作为女子的婚服，这种忌讳推而广之，对动物的偏爱，对花草的偏爱，无不包含着民族习惯。不同的偏好与禁忌只能说明人们的生活习惯，这是一种文化现象。直到今天，我国大多数民族和地区仍丧服崇白，吉服从赤作为习惯的准绳。吉服吊丧不仅是忌讳的，也是无礼的，是违反道德标准的。

风俗与习惯是有区别的，它常常蕴含着迷信色彩，受着原始信仰与宗教的渗透和影响。例如，从旧石器时代和新石器时代的图腾膜拜与泛神的原始宗教伊始，到夏、殷、商等奴隶社会的青铜器时代的演替，由于生产力水平低下，古代人类对于自然界的各种现象难以做出科学的解释。“天神地祇”，以天地为主掌的神洲文化得到发展，祀天地，祭祖先所形成的风俗，不仅成为古华夏文化的特征之一，也是一种道德观念。现代许多婚丧嫁娶，待人接物等方面礼仪仍留存着这方面的遗迹。不过，随着社会进步，风俗往往转化为习尚，逐渐消退了原有迷信与宗教的色彩，代之而起的是一些庆祝的节日。以圣诞节而论就逐渐泯灭了它的宗教内容，许多非基督徒也欢渡这个节日。我国汉民族中阴历十二月初八喝腊八粥，已成为了一种习俗，人们不再去过问这一天是佛教的教祖释迦牟尼的成道日。当然，有些风俗仍直接与宗教有关，特别是与禁忌或戒律相联系的。例如，信奉犹太教的人和信奉伊斯兰教的穆斯林都禁食猪肉，印度信仰婆罗门教的

民族则禁食牛肉，谁违反了这类禁戒将被视为是不道德的，或是有罪的。

可见，习俗具有一种独特的约束力，尤其作为一种道德规范出现时更是如此，它潜移默化，一代一代相传。但是，习俗也不是千古不变的，随着社会的发展和进步，某些陈规陋习是可以移风易俗的，可以建立起适应时代的新风尚。总之，当生产力的发展突破旧的生产关系时，风俗将被赋予新时代的内容，这也是习俗变化的发展规律。

（三）有些道德观念来自于历史经验的积累。

所谓历史经验的积累，常蕴含着前人对社会形态的理想积累。例如：西汉刘向所编定的《礼记·礼运》所讲：“大道之行也，天下为公，选贤与能，讲信修睦，故人不独亲其亲，不独子与子。使老有所终，壮有所用，幼有所长，矜（嫠）、寡、孤、独、废、疾者皆有所养，男有分，女有归，货恶其亲与地也，不必藏于己；力恶其不出身也，不必为己。是故谋闭而不兴，盗窃乱贼而不作，故外户而不闭。”实际上，这仅仅是对社会形态的一种憧憬，大同社会，天下为公。“公”便是当时社会生活诸关系的一个总纲，也是道德规范的基本准则，大道为公，公立而德生。

儒家学派的创始人孔丘，将“从周”作为理想，用礼义来正君臣，笃父子，睦兄弟，和夫妇，设制度，以“君子”作为社会理想道德的人格标准。孟子则将“大丈夫”作为社会理想道德的人格标准。如《孟子·滕文公》所指：“居天下之广居，立天下之正位，引天下之大道，得志与民由之，不得志独行其道，富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈。”以这种人为大丈夫，“君子”中佼佼者为“圣人”。可见，

我国道德观念的主流表现在对社会的人与人、人与物、人与利等关系的协调方面，这与西方的道德观源于宗教是绝不相同的。道德作为一种文化的积淀，它和所处时期的思想、文化传统相伴生、相融合：孔、孟的文化传统和道德观就代表着封建地主阶级思想的政治伦理观念。如《礼记·曲礼》所指出的：“道德仁义，非礼不成，教训政俗，非礼不备。分争辨讼，非礼不决。君臣、上下、父子、兄弟，非礼不定，宦学事师，非礼不亲，班朝治军，莅官行法，非礼威严不行，祷祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”显然，在古人看来，“道德”即“礼”，“礼”就是维持统治阶级的相互关系和行为的准绳。德者得也，用现代语言来解释道德就是人们自觉地对社会生活的自律控制的行为准则。

总之，人类在创造生活中，不仅创造了物质财富，而且创造了精神财富。随着人类群体社会生活经验的不断积累，所形成的道德观念、传统规范，代代相传，并不断得到丰富与发展。

第二节 道德的本质

马克思在《雇佣劳动与资本》中指出：“人们在生产中不仅同自然易发生关系，他们如果不以一定方式结合起来共同活动和互相交换其活动，便不能进行生产。为了进行生产，人们便发生一定的联系和关系，只有在这些社会联系和社会关系的范围内，才会有他们对自然界的关系，才会有生产。”（《马克思、恩格斯选集》第一卷第362页）由于人