



● 旅游中等职业技术学校试用教材

● 李炳萱 潘展新 刘子富 梁凤英编

旅游职业道德

LÜYOU ZHONGDENG ZHIYE JISHU XUEXIAO

SHIYONG JIAOCAI

旅游中等职业技术学校试用教材

旅游职业道德

李炳萱 潘展新 刘子富 梁凤英 编

高等教育出版社

内 容 简 介

本书是国家旅游局教育司,受国家教委职业技术教育司委托组织编写的旅游中等职业技术学校教材之一。其基本内容是根据我国旅游业的实际情况,运用马克思主义伦理学的基本原理,着重对如何处理好旅游职业活动中的人际关系,特别是旅游工作者与旅游者之间的关系,进行了系统的分析和论证;首次明确地提出了社会主义旅游职业道德的五条基本原则和七项主要规范;并对社会主义旅游工作者的道德修养等问题,作了比较充分的论述。

本书既可作为旅游中等专业学校、旅游职业高中和旅游技工学校的职业道德教育试用课本,又可作为旅游业广大职工的培训教材和自学用书,还可供第三产业各部门在进行思想品德教育时参考。

旅游中等职业技术学校试用教材

旅 游 职 业 道 德

李炳萱 潘展新 刘子富 梁凤英 编

高等教育出版社出版

新华书店北京发行所发行

浙江洛舍印刷厂印装

开本787×1092 1/32 印张7 字数144,000

1987年7月第1版 1987年7月第1次印刷

印数00,001—30,190

ISBN 7-04-000117-9/D·1

书号 3010·006 定价 1.05 元

前 言

随着我国旅游事业的迅速发展,加强旅游专业队伍的职业道德建设,已经成为一项十分紧迫的任务。1985年3月,国家旅游局教育司在江西景德镇召开了《旅游职业道德》编写提纲讨论会。本书初稿写成后,请有关方面的专家提了不少宝贵的意见,在此基础上作了重大的修改和补充。1986年11月,国家旅游局教育司会同高等教育出版社在山西大同召开了本书的审稿会,再次提出了修改意见。到1987年春节前夕,完成了第三稿的修改。春节期间,全国伦理学会名誉会长李奇同志又专门对本书稿进行了审阅,并提出了许多切中肯綮的指导性意见。最后,我们又进行了修改。由于这是一门新的学科,编写难度比较大。在编写期间,《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》公布,对本书起到了极大的指导作用。

本书是国家旅游局教育司受国家教委职业技术教育司委托组织编写的教材之一,以旅游中等专业学校、旅游职业高中和旅游技工学校的学生为对象,同时也兼顾到全行业职工职业道德教育的需要。本书系统性较强,有一定的理论深度。

本书的写成是集体努力的结果。参加编写的有湖北省旅游学校李炳萱,苏州市旅游职业中学潘展新,广州市旅游职业中学刘子富、梁凤英等同志。

参加本书审稿的有国家旅游局教育司张润生，天津市旅游局范桐行，四川省旅游学校杨世仔等同志；最后由李奇同志审定。

在本书的编写过程中，除了得到上述有关部门的热情指导和积极支持外，还得到了江西省旅游局、山西省旅游局、湖北省旅游局、广东省旅游局、北京市旅游局、苏州市旅游公司，以及景德镇宾馆、大同云冈宾馆、广州白天鹅宾馆、北京建国饭店、苏州南林饭店、湖北“扬子江”号旅游船等单位的大力协助；全国人大常委、著名商业劳动模范、北京市百货大楼营业员张秉贵同志也曾对我们进行过热情的鼓励。在此成书之日，谨向他们表示衷心的感谢！本书还吸收和引用了不少国内外专家在伦理学方面的最新研究成果，在此一并致谢！

限于时间和水平，也由于旅游职业道德这门学科还在探索 and 开拓之中，本书不可避免地会有一些缺点和错误。敬请使用本书的教师和同学、以及旅游业广大职工和读者批评指正，以期再版时修订。

编 者

1987年2月

目 录

绪 论	1
一、为什么要开展社会主义旅游职业道德教育	1
二、怎样进行社会主义旅游职业道德教育	6
第一章 道德概述	12
第一节 道德的本质	12
第二节 道德的基本属性	23
第三节 道德的历史类型	34
第二章 社会主义旅游职业道德的特点和作用	47
第一节 社会主义旅游职业道德的形成和发展	47
第二节 社会主义旅游职业道德的特点	56
第三节 社会主义旅游职业道德的作用	67
第三章 社会主义旅游职业道德的基本原则	76
第一节 热爱社会主义旅游事业	77
第二节 全心全意为旅游者服务	87
第三节 坚持集体主义原则	94
第四节 发扬爱国主义和国际主义精神	102
第五节 实行社会主义人道主义	111
第四章 社会主义旅游职业道德的主要规范	118
第一节 热情友好、宾客至上	119
第二节 真诚公道、信誉第一	124
第三节 文明礼貌、优质服务	129
第四节 不卑不亢、一视同仁	140
第五节 团结协作、顾全大局	147

第六节 遵纪守法、廉洁奉公	156
第七节 钻研业务、提高技能	167
第五章 社会主义旅游工作者的道德修养	177
第一节 道德修养的目的和意义	177
第二节 道德修养的内容和要求	182
第三节 道德修养的途径和方法	195
第四节 向着完美的理想人格攀登	209
附录	216
一、《涉外人员守则》	216
二、《旅游涉外人员守则》	217
三、《中国旅行社工作人员职业道德规范》(试行)	218

绪 论

恩格斯早就指出：“实际上，每一个阶级，甚至每一个行业，都各有各的道德”^①。随着旅游业的兴起，当然也就必然有旅游职业道德了。我国的旅游业是建立在以社会主义所有制为主体的经济基础之上的。由于任何道德最终都是由经济基础决定的，所以我国的旅游职业道德属于社会主义的道德范畴，是整个社会主义道德体系的一个组成部分——即社会主义旅游职业道德。

社会主义旅游职业道德作为一门学科，是以马克思主义的道德理论为指导，以共产主义道德原则为基础，专门研究社会主义旅游职业活动中各种道德关系的一种职业伦理学。根据我国旅游业的发展需要，本书主要论述旅游工作者在职业活动中所应遵循的道德原则和规范，以及如何加强旅游职业道德教育和旅游工作者自身的职业道德修养等问题。

一、为什么要开展社会主义旅游职业道德教育

1. 开展社会主义旅游职业道德教育，是发展我国旅游事业的需要。

旅游业是为国内外旅游者提供旅行游览服务的行业总

① 《马克思恩格斯选集》第四卷，第236页。

称，具体包括旅行社、饭店、旅馆、餐厅、休养游览区域设施、娱乐场所、购物中心，以及为旅游服务的交通运输、邮电通讯、旅游地特产和旅游纪念品的生产制造等多种行业。作为一项新兴的具有国际性的综合性服务行业，旅游业能促进国家和地区之间的经济、政治、文化、科技等方面的交流，刺激交通运输、金融财贸、商业、轻工业、建筑业、农业以及其它工副业的发展，增加所在国和所在地区的非贸易收入；并对开阔人们的眼界，提高人们的文化素养，培养热爱祖国、热爱人民、热爱自然、热爱生活的高尚情操，以及增进同各国人民之间的相互了解和友谊等，具有十分重要的作用。因而自第二次世界大战以后，旅游业越来越受到世界各国和各地区的普遍重视。

我国的旅游活动具有悠久的历史，并曾经长期处于世界领先地位。但作为有组织的现代旅游和旅游业的形成，则起步较晚。新中国成立后，我国的旅游业在党和政府的重视下，才开始健康稳步地发展起来。党的十一届三中全会以来，我国的旅游事业作为整个国民经济的一个重要组成部分，作为党的外事工作的一部分和开放政策的组成部分，取得了日新月异的发展。赵紫阳总理在一九八六年一月接见全国旅游工作会议代表时曾强调指出：“对发展旅游事业在经济上和政治上的重要性，必须重新认识。”“要把发展旅游业作为我国国民经济发展战略的一个方面来考虑，列入国民经济发展计划。”的确，发展我国的旅游事业，无论是从经济效益和社会效益方面来看，都具有十分重大的意义。例如，可以增创外汇，提

高我国的国际支付能力，引进更多的先进设备，推动我国的四化建设；可以加强同台湾、港澳同胞和国外侨胞的联系，促进祖国的早日统一；可以增进同各国、各地区人民的友好往来和相互了解，扩大反霸统一战线，有利于世界和平；还可以对内丰富我国人民的物质文化生活，陶冶爱国主义情操，对外展示我国的优秀文化遗产和丰富的自然资源等，以利更好地实行改革、开放和搞活的政策，等等。

那么，怎样才能使我国的旅游业有更大的发展呢？要使我国的旅游业健康、扎实地发展，争取在本世纪末成为世界上旅游发达国家之一，除了加强对旅游资源的开发和旅游设施——如饭店、机场、公路等“硬件”的建设之外，更要重视对旅游专业队伍的素质、旅游的管理水平、旅游的服务质量等“软件”的建设。目前我国的旅游业“硬件”差，“软件”也差。两者相比，“软件”更差。因此，今后在发展我国旅游业的过程中，各级领导部门，都要把“软件”建设放到首要的位置上来。

怎样搞好我国旅游业的“软件”建设呢？进行社会主义旅游职业道德教育，提高全行业的职业道德水平，无疑是十分重要的内容和手段之一。就拿旅游的服务质量来说吧，它是旅游业的生命线。因为旅游服务质量的好坏，将直接影响到旅游业的声誉，影响到客源的多少和行业的兴衰。那么，怎样才能提高旅游服务的质量呢？旅游业的服务对象主要是人，而且是追求较高物质享受和精神享受的中外旅游者。因此，要提高旅游服务的质量，首先就必须处理好旅游服务人员和旅游者之间的关系。要是我们的旅游服务人员热爱本职工作，懂得自己的职业义务，能够做到热情好客、礼貌待人，处处为

旅游者着想，使他们到店如到家，能够安全、愉快、舒适地进行旅游，那就必然会使旅游者感到满意和高兴，以致流连忘返，去了再来。这样，我们的旅游业就必然会誉满天下，越办越兴旺。其次，还必须处理好同事之间、部门与部门之间、本行业与其它行业之间以及个人利益与集体利益、局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益之间的关系。这是因为旅游服务常常是“一条龙”的综合性服务，要是没有多方面的相互配合，提高服务质量也是不可能的。而要处理好旅游行业中的各种人际关系和公共关系，就必须按社会主义旅游职业道德的原则和规范去办。同样，要提高我国旅游专业队伍的素质和旅游管理的水平，也必须加强社会主义旅游职业道德的教育。

2. 开展社会主义旅游职业道德教育，是建设社会主义精神文明的需要。

所谓精神文明，乃是人类精神生活的进步状态的总称，既表现在教育、科学、文化、艺术、体育等事业的发展规模和水平方面，又表现在社会政治思想和伦理道德的发展方向和水平方面。从现代旅游活动丰富多采的内容和越来越高的精神需求方面看，旅游业本身就是人类物质文明和精神文明的综合反映之一。所以，人们常常把一个国家或地区的旅游职业道德水平，看作是该国和该地区文明程度的一面镜子。

建设社会主义精神文明，是我党的战略决策，也是关系到社会主义事业兴衰成败的大事。精神文明建设，包括思想道德建设和教育科学文化建设两个方面。全民范围内的道德建设，要求大力加强各行各业的职业道德建设，尤其是要加

强那些直接为广大群众日常生活服务的部门的职业道德建设。而旅游业正是一种直接为广大旅游者提供生活服务的行业和部门，并且具有接触面广、流动性大、传递信息快等特点，是名符其实的面向世界的“窗口行业”。要是把我们旅游业的职业道德建设搞好了，就必然能对全社会的精神文明建设和道德风尚起重要的促进作用。

同时，我们还必须看到，社会主义革命的胜利，在中国虽然已经有了几十年的历史，但是，许多剥削阶级的伦理观念和陈规陋习，依然在人们中间“腐烂发臭”，严重地阻碍着社会主义建设和各项改革的顺利进行。在我们的旅游行业中，这种影响也是十分明显的。例如，有轻视旅游服务工作的封建道德意识，也有一切向钱看的资产阶级道德观念。不批判这些腐朽的思想道德，不努力反对和纠正带有行业特点的各种不正之风，社会主义精神文明建设也是搞不好的。

因此，要在全社会树立和发扬社会主义的道德风尚，建设社会主义的精神文明，就必须在各行各业切实加强职业道德教育，我们旅游行业当然也不能例外。

3. 开展社会主义旅游职业道德教育，是提高旅游专业队伍素质和培育“四有”新人的需要。

社会主义精神文明建设的根本任务，是适应社会主义现代化建设的需要，培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。只有把全体公民的素质提高了，才能使社会劳动生产率不断提高，使人和人之间在公有制基础上的新型关系不断发展，使整个社会的面貌发生深刻的变化。

同样，要发展我国的旅游事业，要使我国的旅游业在国际上享有声誉，关键也是在人的素质。只有把我们旅游专业队伍的素质搞好了，旅游服务的质量和管理水平才能真正提高。尤其是在旅游事业的初创阶段，特别要注意人才的培养，要下功夫带出一支好的队伍，树立好的作风。即使建的饭店很好，但是管理很差，不正之风严重，想搞好也是很困难的。因此，我们首先要下决心把培养旅游专业人才的学校办好。这方面的基础打好了，人才培养出来了，我们的旅游事业就可以健康、扎实地发展。

说得更具体一些，在我们国家里，职业活动是人们最重要的社会实践和生活内容，也是人们为人民服务 and 为“四化”作贡献的主要手段。对于每个旅游工作者来说，要想成为一个“四有”新人，都离不开自己的工作岗位和职业实践；离开了，那就大多成了一句空话。因此，结合我们的职业实践，开展社会主义旅游职业道德教育，对于培养社会主义旅游工作者的道德品质，提高他们的职业道德水平，促使他们加速成才，都将具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

二、怎样进行社会主义旅游职业道德教育

1. 进行社会主义旅游职业道德教育，必须遵循社会主义精神文明建设的基本指导方针和党的教育方针。

社会主义旅游职业道德教育，是旅游业职业道德建设的一个重要方面，也是社会主义精神文明建设的一个组成部分。《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“社会主义精神文明建设的战略地位，决定了它必须是推

动社会主义现代化建设的精神文明建设，必须是促进全面改革和实行对外开放的精神文明建设，必须是坚持四项基本原则的精神文明建设。这就是社会主义精神文明建设的基本指导方针。”对于社会主义旅游职业道德教育来说，这也是完全适用的。

同时，进行社会主义旅游职业道德教育，还必须遵循邓小平同志提出的“教育要面向现代化、面向世界、面向未来”的指导方针。

面向现代化，就是要适应我国社会主义旅游业的发展需要，形成有利于四化建设和全面改革的道德观念和舆论力量，在旅游行业中树立和发扬社会主义的道德风尚，反对和纠正行业中的不正之风，同各种腐朽的思想道德作斗争，改善服务态度，提高服务质量和管理水平，逐步完善各部门的职业道德规范，养成顾全大局、诚实守信、互助友爱的良好品德。

面向世界，就是要适应国际旅游业发展的新形势，坚持实行对外开放，及时了解和掌握国际旅游市场的各种信息和动向，不断学习世界各国的先进经验，更新陈旧落后的道德观念，改变不适时的传统生活方式；同时又要能识别和抵制来自资本主义世界的各种精神污染。

面向未来，就是要适应整个社会的发展趋势，坚持四项基本原则，帮助青年学生和广大旅游工作者逐步深入地理解马克思主义世界观和社会发展的规律，理解我们民族的光辉历史和革命传统，理解当代世界的进步、矛盾和人类的前途，理解我们发展社会主义旅游业的重大意义，从而进一步坚定为四化作贡献、为实现共产主义而奋斗的崇高信念。

2. 进行社会主义旅游职业道德教育,必须遵循思想道德教育的基本规律。

道德是经济基础的反映,而不是脱离历史发展的抽象观念。社会主义道德建设的基本要求,是爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。

道德作为一种意识形态和行为规范,有其自身的形成和发展规律。人们从社会生活的需要出发,在生产或战斗等活动中经过反复实践,逐步形成正确处理相互关系的一些风尚习俗和行为准则,如团结互助,服从命令听指挥等,这就是道德的雏形。为了维护和倡导这些风尚习俗和行为准则,人们常常借助于社会舆论的教育作用和评价作用,即通过道德教育和道德评价等手段,去提高社会成员的道德认识,并且逐步使之成为许多社会成员的个人品德,然后再在许多个人品德的基础上,进而形成社会的道德规范和原则。这种规范和原则,反过来又成为人们在社会生活中正确处理相互关系的行为准则;同时也成为社会舆论和进行道德教育和道德评价的依据。

社会主义旅游职业道德的形成和发展,当然也不能例外。所以,进行社会主义旅游职业道德教育的过程,实际上就是根据马克思主义的道德理论和社会主义道德建设的基本要求,将社会主义旅游职业活动中许多行之有效的道德行为习惯总结出来,使之上升到规范和原则的高度;然后以此作为旅游工作者在职业实践中的道德准则,再“灌输”到受教育者的头脑中去,使之逐步转化成为个人的自觉意识和道德品质,进而在旅游职业活动中体现出来的过程。要是大家都这样做

了，最终便形成一种新的更高层次的旅游职业道德规范和社会风尚。

至于个人道德品质的形成，又常常表现为一种复杂的心理过程。道德认识、道德情感、道德意志、道德信念、道德行为和习惯，是构成道德品质的五种基本要素。所谓道德认识，是指人们对道德现象的感知、理解和接受的程度，是人们分辨是非、善恶、美丑、荣辱等方面的能力和水平。所谓道德情感，是指依据一定的道德认识，在处理人们相互关系、进行道德实践时所产生的的一种趋善避恶、扶正祛邪的感情。所谓道德意志，是指人们在履行道德义务的过程中，自觉克服困难和阻力的坚持精神和毅力。所谓道德信念，是指人们对道德义务的真诚信仰和强烈的责任感。所谓道德行为和习惯，是指人们按一定的道德原则和规范，去待人接物和处世行事，并且逐步形成的习惯。个人道德品质的形成过程，就是这五种基本要素在一个人身上相互作用的过程。

因此，进行社会主义旅游职业道德教育，首先必须努力提高受教育者的道德认识和理论水平，形成正确的道德观念和辨别是非善恶的能力；同时必须强调理论联系实际，即既要联系社会主义旅游业的实际，又要联系受教育者的思想实际，引导他们在职业实践中自觉培养高尚的道德品质。

从教的方面来说，要强调科学性和实践性，先进性和广泛性。一定要坚持社会主义精神文明建设的基本指导方针，从社会主义旅游业的实际情况出发，鼓励先进，照顾多数，把先进性的要求同广泛性的要求结合起来，连结和引导不同觉悟程度的人们一起向上，形成强大的社会舆论和精神力量。对

于思想认识方面的问题,坚持采取讨论的方法、说理的方法、批评与自我批评的方法,也就是用教育和疏导的方法去解决。总之,就是要晓之以理,动之以情,导之以德,齐之以礼,示之以行^①,善于运用当前四化建设和全面改革中出现的先进人物和先进事迹,结合青年学生和职工群众的切身体会,进行生动活泼和有针对性的社会主义旅游职业道德教育。

从学的方面来说,首先要端正学习态度,做到“志于道,据于德”^②。即立志在学习道德理论上下些功夫,并且努力按社会主义旅游职业道德的原则和规范去办事。这就是人们常说的把“要我学”变成“我要学”,把“应付学”变成“认真学”,充分调动主观能动性。同时,必须坚持理论联系实际的原则,做到知行统一和表里一致。既要认真读书,积极思考,用马克思主义的道德理论来武装自己,努力提高道德认识;又要积极参加社会实践,加强切身体验,努力培养高尚的道德情感,磨练坚强的道德意志,树立坚定的道德信念,养成良好的道德行为和习惯。从一定意义上讲,接受道德教育的过程,也就是进行自我修养的过程。因此,只有不断提高学习的自觉性,才能有效地提高自己的思想品德和旅游职业道德水平,成为一个受广大旅游者和人民群众欢迎、尊敬的社会主义旅游工作者,进而把自己锻炼成为一个有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人。

① 这几句中的“理”、“情”、“德”、“礼”、“行”分别指道德理论、道德情感、道德原则、道德规范和道德行为。

② 《论语·述而》。