



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



老年服务与管理专业
LAONIAN FUWU YU GUANLI ZHUANYE

老年

服务

LAONIAN
FUWU LUNLI
YU LIYI

伦理与礼仪



主 编◎周淑英 化长河



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



老年服务与管理专业
LAONIAN FUWU YU GUANLI ZHUANYE

老年

服务

LAONIAN
FUWU LUNLI
YU LIYI



伦理与礼仪

主 编◎周淑英 化长河
副主编◎于 璐 寇莎莎 张 晨
参 编◎陈 露 徐晓芳 赵 昭
梁炳磊 吴一敏 许 存
张家强 左 娟 赵瑞华



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

《老年服务与管理专业系列教材》 编委会

编委会主任：

邹文开(北京社会管理职业学院党委书记、院长、教授，民政部培训中心主任，民政部职业技能鉴定指导中心主任，全国民政职业教育教学指导委员会副主任委员，中国养老产业和教育联盟理事长)

编委会副主任：

郭玉强(民政部人事司副司长，全国民政职业教育教学指导委员会副主任委员)

甄炳亮(民政部社会福利和慈善事业促进司副司长)

吴玉韶(全国老龄工作委员会办公室副主任，中国老龄科研中心主任)

阎青春(中国老龄事业发展基金会副理事长，全国老龄工作委员会办公室原副主任)

冯晓丽(中国社会福利和养老服务协会副会长兼秘书长)

蒋晓明(长沙民政职业技术学院党委书记、教授)

罗志(湖南广播电视大学正校级督导、教授，中国养老产业和教育联盟顾问)

赵红岗(北京社会管理学院副院长、教授，民政部培训中心副主任，全国民政职业教育教学指导委员会秘书长，中国养老产业和教育联盟副理事长)

杨根来(北京社会管理职业学院老年福祉学院院长、教授，中国养老产业和教育联盟副理事长兼秘书长，全国民政行指委老年专指委秘书长)

编委会委员：

苏志钢(中国老龄事业发展基金会示范基金管理委员会主任、博士)

乌丹星(北京吉利大学健康管理学院院长、教授)

王军(北京交通大学生命科学与生物工程研究院教授)

孟令君(北京社会管理职业学院科研管理处处长、教授)

成海军(北京社会管理职业学院民政政策理论研究所所长、教授、博士)

杨宝祥(民政部培训中心培训部主任、教授级高级工程师)

屠其雷(北京社会管理职业学院教务处副处长)

张福顺(民政部培训中心远程教育中心主任、副教授、博士)

赵康(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部主任、副教授、博士)

余运英(北京社会管理职业学院老年福祉学院护理专业教研部教授)

刘利君(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部博士)

段木(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部博士)

柴瑞章(民政部职业技能鉴定指导中心副主任兼办公室主任)

孙钰林(民政部职业技能鉴定指导中心办公室副主任)

刘思岑(北京天思国际养老产业公司董事长)

王玉霞(赤峰市社会福利院院长、主任护师)

陈冀英(河北省优抚医院副院长、主任护师)

武卫东(河北仁爱养老服务集团公司董事长)

贾德利(河北石家庄银隆养老院院长、养老护理员技师)

田素斋(河北医科大学附属第二医院主任护师、博士)

索建新(东北师范大学人文学院福祉学院社会福祉系主任、教授)

任光圆(宁波卫生职业技术学院院长)

谭美青(山东颐合华龄养老产业有限责任公司、青岛市养老服务协会副会长)

张兆杰(山东省滨州市民政局局长)

周淑英(河南省荣军服务中心主任、高级讲师)

朱小红(河南省民政学校高级讲师)

袁云犁(湖南康乐年华养老投资连锁集团董事长)

黄岩松(长沙民政职业技术学院医学院院长、教授)

唐莹(长沙民政职业技术学院教授)

蒋玉芝(长沙民政职业技术学院副教授)

张雪英(广东社会福利服务中心副主任护师、民政部养老技能大师获得者)

刘洪光(广西社会福利服务中心主任、广西社会福利院院长副主任医师)

刘洁俐(广西社会福利服务中心副主任、广西社会福利院副院长)

余小平(成都医学院院长)

肖洪松(成都市老年康疗院总经理)

张沙骆(长沙民政职业技术学院讲师)

倪红刚(成都市第一社会福利院院长)

彭琼(成都市第一社会福利院主管护师)

总序

自1999年进入老龄化社会以来，老年人口数量快速增长，2014年底，我国60岁及以上老年人总数达到2.12亿，占总人口比重达到15.5%。据预测，至2025年，老年人口数量将超过3亿；2030年，中国65岁以上的人口占比将超过日本，成为全球人口老龄化程度最高的国家；2033年，将超过4亿，达到峰值，一直持续到2050年。随着经济社会的发展变化，我国人口老龄化面临新形势。当前和今后一个时期，我国人口老龄化发展将呈现出老年人口增长快，规模大；高龄、失能老人增长快，社会负担重；农村老龄化问题突出；老年人家庭空巢化、独居化加速；未富先老矛盾凸显等五个鲜明特点。

人口老龄化是我国的基本国情，老龄化加速发展是我国经济社会发展新常态的重要特征。人口老龄化问题涉及政治、经济、文化和社会生活各个方面，是关系国计民生和国家长治久安的重大社会问题，已经并将进一步成为我国改革发展中不容忽视的全局性、战略性问题。

“大力发展老龄服务事业和产业”是党的十八大积极应对人口老龄化作出的重大战略部署。“加快建立社会养老服务体系和发展老年服务产业”，是十八届三中全会积极应对人口老龄化作出的战略决策。新修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》明确规定，“积极应对人口老龄化是国家的一项长期战略任务”。

新一代老年群体思想观念更解放，经济实力更强，文化程度更高，对养老保障措施、优待制度、服务水平等也有着更高的要求。为应对这种新的变化趋势，我国提出积极应对老龄化的对策——社会化养老服务。社会化养老服务一方面带来全社会共同参与养老服务的良好局面，另一方面也面临着老年服务与管理人才数量和质量短缺的困境。老年服务与管理是一项专业性强的技术工作，它既需要从业者具有专业护理、心理沟通、精神慰藉等方面的专业知识，更需要从业者具备尊老、爱老、敬老和甘于奉献的职业美德。老年服务管理者的管理理念、管理方法、管理水平在很大程度上决定了养老服务机构的发展方向和服务水平。

“行业发展、教育先行”，大力培养老年服务与管理专业人才不仅成为解决我国人口老龄化的基本支点，而且是“加快建立社会养老服务体系和发展老年服务产业”战略要求。然而，由于我国老年服务与管理专业起步晚，开设老年服务与管理专业院校少，前期发展缓慢，老年服务与管理专业教材和参考资料相对较少。本次编写的老年服务与管理专业系列教材是教育部“十二五”职业教育国家规划教材，旨在以教材推进课程建设和专业建设，进而提高老年服务与管理人才培养质量。在内容选取上，系列教材立足老年服务与管理岗位需求，内容涵盖老年服务与管理岗位人才需要掌握的多项技能，包括老年人

生理结构与机能、老年人心理与行为、老年服务伦理与礼仪、老年人服务与管理政策法规、老年人生活照料、老年人心理护理、老年人康复护理、养老机构文书拟写与处理、老年人沟通技巧、老年人活动策划与组织、老年社会工作方法与实务等 11 个方面的内容。本教材是在北京师范大学出版社的积极推动之下，由全国民政行指委及其老年服务与管理专业指导委员会、中国养老产业与教育联盟(中国现代养老职业教育集团)联合全国各地在老年服务与管理专业建设优秀的职业院校、研究机构和实务机构一线人员联合编写的专业教材，并向全国职业院校和相关机构推荐使用。

“十年树木，百年树人”，人才队伍建设非一朝一夕可实现。在此，我要感谢参与编写系列教材的所有编写人员和出版社，是你们的全心投入和努力，让我们看到这样一系列优秀教材的出版。我要感谢各院校以及扎根于一线老年服务与管理人才教育的广大教师，是你们的默默奉献，为养老服务行业输送了大量的高素质人才。当然，我还要感谢有志于投身养老服务事业的青年学子们，是你们的奉献让养老服务事业的发展有更加美好的明天。

我相信，在教育机构和行业机构的共同努力下，我国的养老服务人才必定会数量充足且质量优秀，进而推动养老服务业走上规范化、专业化、职业化、可持续发展的健康道路。



2015年8月1日于北京

前言

知之深，才能爱之切；爱之切，才能行之笃。从事老年服务工作的人员，只有具备较深的老年服务伦理修养，拥有较高的老年服务礼仪水平，才能更加自觉地尊重、关爱老人，更加有礼地照护、服务老人，才能真正将老年服务职业当作事业，有效提升老年服务工作的质量，使老人享有高品位、有尊严的晚年生活，为社会和谐发展做出贡献。《老年服务伦理与礼仪》一书正是基于这一目的而编写的。本书既可作为老年服务类专业学生的教材，也可供从事老年服务工作的管理人员、护理人员学习、参考之用。

本书立足教学改革前沿，力求做到理论性、实用性、适宜性和激励性相统一，以丰富的形式、新颖的体例展现内容、激发兴趣。全书采用项目教学、任务驱动的“项目任务式”编写体例，共设13个项目，53个任务。项目中的“项目情景聚焦”是对该项目的意义作用、主要内容、适用条件的概括说明。任务下面设有“学习目标”“工作任务描述”“工作任务分解与实施”“拓展阅读”“拓展训练”等模块，传授核心知识，增强互动效果，拓展学生视野，锻炼学生能力。另有“小贴士”补充知识，提醒要点。

本书包括密切相连的两个部分：老年服务伦理和老年服务礼仪。前者侧重于理论性、认知性，主要解决老年服务人员所应具有伦理修养和道德要求问题，后者侧重于操作性、实用性，主要解决老年服务人员所应具有礼仪规范和言行方式问题。项目一探讨的是老年服务伦理与礼仪的基本认知问题。项目二至项目五集中研究了老年服务伦理问题，分别探讨了老年服务伦理的历史渊源与现代发展、老年服务伦理的主要范畴、老年服务伦理的基本要求以及老年服务伦理的修养途径。项目六至项目十三则是对老年服务礼仪的探讨，分别对老年服务中的仪表礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、拜访与接待礼仪、寿庆与探病礼仪、老年婚恋服务礼仪、老年心理健康服务礼仪、老年用品营销礼仪等进行了探讨。

本书为基金项目《面向特殊群体民生服务的专业群综合改革》〔2013年北京高等学校教育教学改革立项项目(BJGXJG2013013)〕的研究成果。

本书由周淑英、化长河任主编，于璐、寇莎莎、张晨任副主编，陈露、徐晓芳、梁炳磊、赵昭、吴一敏、许存、张家强、左娟、赵瑞华任编委。主编提出总体策划，拟定提纲，并最后修改定稿。以上同志分别参加了相关项目任务的编写工作。

老年服务是一项新的事业，老年服务伦理与礼仪是一个新的课题，可资借鉴的资料较少，加之编写时间仓促，不足之处在所难免，恳请读者提出宝贵意见。

在本书编写过程中，参考了不少有价值的书刊和专家学者的论著，难以一一注明，在此一并表示谢意！

编者

2015年5月

图书在版编目(CIP)数据

老年服务伦理与礼仪/周淑英, 化长河主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2015. 8

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-303-19200-7

I. ①老… II. ①周… ②化… III. ①老年人—社会服务—伦理学—中国—职业教育—教材②老年人—社会服务—礼仪—中国—职业教育—教材 IV. ①TS976.34

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 153124 号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com>
电子信箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 <http://www.bnup.com>
北京市海淀新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 保定市中华美凯印刷有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 787 mm×1092 mm 1/16
印 张: 18.75
字 数: 425 千字
版 次: 2015 年 8 月第 1 版
印 次: 2015 年 8 月第 1 次印刷
定 价: 32.00 元

策划编辑: 易 新 责任编辑: 周光明
美术编辑: 高 霞 装帧设计: 高 霞
责任校对: 陈 民 责任印制: 陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284

目 录

项目一 认知老年服务伦理与礼仪 / 1

任务一 认知老年服务伦理 / 2

任务二 认知老年服务礼仪 / 7

任务三 认知老年服务伦理与礼仪关系 / 11

项目二 了解老年服务伦理的渊源与发展 / 14

任务一 追溯老年服务伦理的历史渊源 / 15

任务二 感知老年服务伦理的现代发展 / 22

项目三 了解老年服务伦理范畴 / 27

任务一 认知义务 / 28

任务二 认知良心 / 31

任务三 认知荣誉 / 36

任务四 认知幸福 / 39

项目四 掌握老年服务伦理要求 / 44

任务一 懂得尊重关爱 / 45

任务二 懂得服务至上 / 48

任务三 懂得遵章自律 / 51

任务四 懂得敬业奉献 / 54

项目五 培养老年服务伦理修养 / 58

任务一 学 习 / 59

任务二 立 志 / 63

任务三 躬 行 / 66

任务四 自 省 / 70

任务五 慎 独 / 73

项目六 掌握老年服务仪表礼仪 / 77

- 任务一 认知仪表礼仪 / 78
- 任务二 修饰仪容 / 82
- 任务三 穿着服装 / 91
- 任务四 佩戴饰物 / 102

项目七 掌握老年服务仪态礼仪 / 108

- 任务一 认知仪态礼仪 / 109
- 任务二 展露动人微笑 / 114
- 任务三 养成亲切目光 / 118
- 任务四 拥有挺拔站姿 / 122
- 任务五 拥有轻快走姿 / 128
- 任务六 拥有端庄坐姿 / 133
- 任务七 拥有优雅蹲姿 / 140
- 任务八 运用规范手势 / 144
- 任务九 掌握行礼方式 / 149

项目八 掌握老年服务沟通礼仪 / 154

- 任务一 恰当称呼 / 155
- 任务二 介绍他人 / 159
- 任务三 递接名片 / 165
- 任务四 正确握手 / 169
- 任务五 使用礼貌用语 / 174
- 任务六 避免禁忌用语 / 180
- 任务七 学会认真倾听 / 186
- 任务八 选择交谈内容 / 192
- 任务九 进行电话回访 / 198

项目九 掌握老年服务拜访与接待礼仪 / 203

- 任务一 拜访老人 / 204
- 任务二 接待家属 / 212

项目十 掌握老年寿庆与探病礼仪 / 223

- 任务一 组织寿庆仪式 / 224
- 任务二 探望生病老人 / 230

项目十一 掌握老年婚恋服务礼仪 / 235

- 任务一 认知老年婚恋 / 236
- 任务二 具备老年婚恋服务意识 / 241
- 任务三 掌握老年婚恋服务技巧 / 244

项目十二 掌握老年心理健康服务礼仪 / 247

- 任务一 认知老年心理健康服务 / 248
- 任务二 明确老年心理健康服务规范 / 254
- 任务三 掌握老年心理健康服务技巧 / 260

项目十三 掌握老年用品营销礼仪 / 265

- 任务一 认知老年用品 / 266
- 任务二 掌握老年用品营销技巧 / 273

参考文献 / 283

项目一 认知老年服务伦理与礼仪



项目情景聚焦

老年服务伦理与礼仪是老年服务工作人员必须具备的基本素养。知之深，才能爱之切；爱之切，才能行之笃。只有对老年服务伦理与礼仪有了深刻的认知，才能更加热爱老年服务工作，才会尽心竭力做好老年服务工作。把握老年服务伦理与礼仪的基本内涵、主要特点和重要作用，弄清老年服务伦理与老年服务礼仪的区别和联系，对于形成正确的老年服务伦理观，掌握老年服务的基本礼仪，都具有重要意义。

任务一

认知老年服务伦理



学习目标

知识目标：了解老年服务伦理的基本内涵；

掌握老年服务伦理的主要特点；

领会老年服务伦理的重要作用。

能力目标：能说出老年服务伦理对老年服务工作的意义。



工作任务描述

小张在一家公立社会福利院从事老年服务工作。入职五年来，工作始终认真仔细，任劳任怨，踏实肯干，得到了福利院老年人的广泛赞赏，福利院领导也看在眼里，决定提拔其做部门管理人员。在考评述职时，一评委要求其结合工作经历和感觉谈谈对老年服务伦理的看法。

问题思考：

1. 如何理解老年服务伦理的内涵？
2. 老年服务伦理的特征是什么？
3. 如何理解老年服务伦理的地位和作用？



工作任务分解与实施

一、了解老年服务伦理的基本内涵

老年服务伦理是由老年服务和伦理组成的合成词，是从伦理学的角度来探讨老年服务这一现象的主体价值、客体价值及社会价值的要求，是从服务理念的制作、决策到具体服务实践等全部老年服务活动所应遵循的伦理观念、伦理原则和规范。因此，要想正确理解其内涵，就需要分别从伦理和老年服务说起。

(一) 伦理

“伦理”二字最早出现在《礼记·乐记》中：“乐者，通伦理者也。”“伦”的本意含有等、类和顺序等意思，指宇宙万物类属间参差错综的条理；“理”原本含有义理、道理、分理、条理、事理等意思，指一切事物都有其类属，类属与类属间必有分别，彼此间并不讲求

相互关系处理的道理。用“伦理”二字来指涉人类社会生活关系，则首推孟子和荀子二人。

从影响中国两千多年的儒家视角来看，“伦理”的意思是人伦之理，强调的是人们之间的尊卑长幼次序。从实质上看，伦理是指人类和谐相处、和谐发展所应遵循的原理和规则。伦理最初产生于调整个人利益与集体利益关系的行为规范，是在人们的社会生活中形成的各种行为规范的总和。这种规范、约束功能主要通过社会舆论和内心的信念，借助人们内心的道德良知、道德责任，实现社会控制和自我控制的目标。

（二）老年服务

在“老年服务伦理”这一概念中，“老年服务”是限定词，含有产业、行业和职业的含义。老年服务职业化，是社会发展的必然现象，是应对人口老龄化问题的有效举措，是提高老年人晚年生活质量的有力举措。作为一种行业，老年服务是指为解决老年产业供求不均，市场规划缺失的矛盾，扶植老年产品企业和服务机构的发展，带动老年公益事业的长足进步，为老年人提供供养和生活照料服务、医疗保健和康复服务、教育服务、社会参与服务和文化娱乐服务的行业。根据《中国老年健康服务行业发展前景与投资机会分析报告前瞻》统计分析，老年服务主要包括供养和生活料理服务、医疗保健和康复服务、教育服务、社会参与服务、文体娱乐服务及其他方面的服务。

（三）老年服务伦理

老年服务伦理的出现，是老龄化社会的呼唤，是老年服务行业发展的必然产物。那么，什么是老年服务伦理呢？所谓老年服务伦理，是指老年服务人员在履行自己职责的过程中，必须遵守的、正确处理个人与他人、个人与集体、个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和。它以善恶为评价标准。它调整的关系主要是老年服务人员与其服务的老年人之间、老年服务人员与老年服务人员之间、老年服务人员与养老机构之间以及老年服务人员与社会之间的相互关系。它调整的手段主要是社会舆论、内心信念、道德良知和风俗习惯，具有一定的强制性。

由此可见，老年服务行业的持续发展，内在要求老年服务工作者在开展老年服务工作的过程中努力践行老年服务伦理。这不仅有利于提高老年服务工作者的能力和素质，也有益于规范老年服务行业的发展秩序，进而使老年人享受到更周到、更全面、更贴心的高品质服务。

二、了解老年服务伦理的主要特征

学习和研究老年服务伦理，不仅要了解其概念和基本内涵，还要在此基础上来进一步探讨老年服务伦理的特征。对此，我们可以从以下几点来认识。

小贴士：老龄化社会

是指老年人口占总人口达到或超过一定的比例的人口结构模型。按照联合国的传统标准是一个地区 60 岁以上老人达到总人口的 10%，新标准是 65 岁老人占总人口的 7%，即该地区视为进入老龄化社会。

(一)鲜明的服务性

服务老年人是老年服务伦理最鲜明的特色。老年服务伦理是与老年服务活动、职业和行业紧密联系在一起。尊老、敬老、养老是中华民族传统美德。老年人是社会的财富，他们阅历深、经验丰富、事业有成。老年人为社会奉献了几十年，在退出职业舞台、步入晚年生活之后，理应得到家人和社会的反哺，安度晚年。为老年人提供优质高效的服务是包括老年服务职业和老年服务行业在内的所有老年服务活动的根本目的。

(二)特殊的价值性

老年服务伦理涉及老年服务行为的道德问题，可以为开展老年服务活动提供正确的价值指向，有着特殊的价值性。老年服务伦理的价值性突出反映在六个“老有”上，即“老有所养、老有所医、老有所为、老有所教、老有所学、老有所乐”。其中，“老有所养、老有所医”，就是要解决老年人的生存保障问题，使老年人在退出职业生活之后，仍然能够有稳定的收入来源，吃穿不愁，生了病能够得到治疗护理，保障其生活无忧；“老有所为”就是要为老年人发挥其潜能创造条件，提供机会；“老有所教、老有所学”体现了老年人对更新知识和更新观念的追求；“老有所乐”体现了老年人对不断丰富精神文化生活的渴望，是老年服务伦理的归宿点。

(三)相对的稳定性

老年服务伦理是对老年服务人员道德上的要求，与其他层面的要求(比如行为要求)相比，老年服务伦理深入到人的内心深处，根深蒂固地影响着老年服务人员的一言一行和举手投足，具有相对的稳定性。老年服务伦理的稳定性，不仅在于其对老年服务工作者的根深蒂固的影响，还在于这种影响，可以跨越老年服务工作者的个体差异，对广大的老年服务工作者、管理者、经营者有着广泛、普遍的影响作用。除此之外，老年服务伦理的稳定性还表现为老年服务伦理还会跨越时间界限进行纵向传承。比如，我国古代文化中尊老、敬老、爱老、孝老的伦理道德就在世代相传的历史进程中巩固和发展起来，成为现代老年服务伦理关系的重要因子。

三、认识老年服务伦理的重要意义

之所以学习老年服务伦理，从根本上说是因为老年服务伦理有特殊的价值。老年服务伦理的价值性，集中体现在其对于老年服务人员自我提升、老年服务各种关系调节和老年服务行业规范化发展的巨大作用。

小贴士：

学伦理，可以知廉耻，懂荣辱，辨是非。

(一)是调整老年服务关系的基本准则

老年人与老年服务工作者之间的关系，老年服务工作者与老年服务工作者之间的关系，老年人与老年人之间的关系，老年服务工作者与老年服务管理者的关系。不同主体之间关系如何，事关老年服务工作的质量，也关系着老年服务事业的发展，更决定着老

年人的晚年生活质量。伦理是人们认可的社会行为规范，其本质是对人与人的关系进行调整。老年服务伦理是对老年服务工作中各种社会关系的应然性认识，是人们认可的职业与行业规范，可以对老年服务工作中的各种关系进行调整。因此，老年服务伦理是开展老年服务工作的重要支撑，也是调整老年服务职业内部关系所遵循的基本准则。

（二）是老年服务人员自我提升的内驱动力

伦理的一个基本特征就是被人们所认可。老年服务伦理可以帮助老年服务工作者正确认识自己在服务老年人的实践活动中对他人、对集体以及对社会应尽的义务，并在此基础上形成一定的道德观念和道德判断能力，对于增强老年服务工作者的职业和社会责任，丰富其人文情怀中修养具有重要作用。老年服务伦理对老年服务人员的影响与作用，是在老年服务人员对其应尽的道德义务的情感认知、认同的基础上产生，主要靠社会舆论、传统习惯以及老年服务人员的内心信念来维系。经过系统的专业学习和实践训练，多数老年服务人员都能够改进个人的工作观和服务观，许多人已经把热爱老人、服务老人当作自己个人生活的主导信念。这种非强制性的约束机制，体现了老年服务伦理对老年服务人员影响的内生性特征，是老年服务人才自身完美人格塑造的内驱动力。

（三）是实现老年服务业规范化发展的有力支撑

从我国老年服务业发展的现状来看，虽然我国老年服务业发展势头很迅猛，也有很大的发展空间，但是，当前我国老年服务业、尤其是老年服务业职业发展还处于起步阶段，这突出表现在老年服务业的规范化程度还比较低。提高老年服务行业的规范化程度，推动老年服务业制度化发展，是老年服务业向职业化发展的必经阶段，也是破解起步阶段老年服务行业领域突出问题和难点问题的有效手段。老年服务行业的规范化发展，最终依赖于各种制度的完善，但是制定和出台老年服务规则的内在依据是老年服务伦理。因此，实现老年服务业规范化发展离不开老年服务伦理，老年服务伦理是实现老年服务业规范化发展的有力支撑。



拓展阅读

我国老龄化增速快于世界

据联合国预测，1990~2020年世界老龄人口平均年增长速度为2.5%，同期我国老龄人口的递增速度为3.3%，世界老龄人口占总人口的比重将从1995年的6.6%上升至2020年的9.3%，同期我国将由6.1%上升至11.5%，无论从增长速度和比重我国都超过了世界老龄化的速度和比重。到2020年我国65岁以上老龄人口将达1.67亿人，约占全世界老龄人口6.98亿人的24%，全世界四个老年人中就有一个是中国老年人。

发达国家老龄化进程长达几十年至100多年，如法国用了115年，瑞士用了85年，英国用了80年，美国用了60年，而我国只用了18年（1981~1999年）就进入了老龄化社会，而且老龄化的速度还在加快。

根据第六次人口普查数据显示，2012年底我国60周岁及以上老年人口已达1.94亿，2020年将达到2.43亿，2025年将突破3亿。2010年我国60岁及以上人口占总人口的比例为13.26%，截至2012年底，我国60岁及以上老年人占总人口的14.3%，预计到2015年，我国老年人口将占总人口的16%，2020年将占总人口的18%。



拓展训练

1. 查阅有关资料，分析我国与西方发达国家在老年服务伦理方面的异同。
2. 选取一家老年服务机构，请那里的老年服务人员谈谈老年服务伦理在工作中的作用。