



高等职业教育旅游大类专业示范院校“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

旅游职业素质塑造

Professional Quality Shaping for Tourism Practitioners

主 编 / 张秀兰 李龙星



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



高等职业教育

“十三五”规划教材

总主编 薛兵旺

旅游职业素质塑造

Professional Quality Shaping for Tourism Practitioners

主 编 / 张秀兰 李龙星

副主编 / 全 鑫 向 兰

刘 琪 陈 明

参 编 / 张秀玲 徐媛媛

熊 璞 吴 筠

程 逆 张 曹



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

随着我国旅游业的迅猛发展,提升旅游从业者的职业素质势在必行。本书根据旅游从业人员的职业素质的构成而设定内容,分为旅游职业道德、旅游职业规划、旅游职业心理、旅游职业礼仪、旅游职业英语、旅游职业知识储备、旅游职业技能、旅游职业交往等八个章节。

本书注重针对性、实用性和创新性,将着力点放在职业素质的实践练习上,以增强其适用性,扩大其使用范围,使之可以作为高等职业院校、中等专科学校旅游专业学生的礼仪教材,也可作为饭店、旅行社和旅游景区景点等企业人员的培训教材和参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业素质塑造/张秀兰,李龙星主编. —武汉:华中科技大学出版社,2017.5
高等职业教育旅游类专业示范院校“十三五”规划教材
ISBN 978-7-5680-2418-1

I. ①旅… II. ①张… ②李… III. ①旅游业-职业道德-高等职业教育-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 290597 号

旅游职业素质塑造

张秀兰 李龙星 主编

Lüyou Zhiye Suzhi Suzao

策划编辑:李 欢 周晓方

责任编辑:唐诗灵

封面设计:闰江文化

责任校对:何 欢

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)
武汉市东湖新技术开发区华工科技园

电话:(027)81321913

邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉科源印刷设计有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:14.75 插页:2

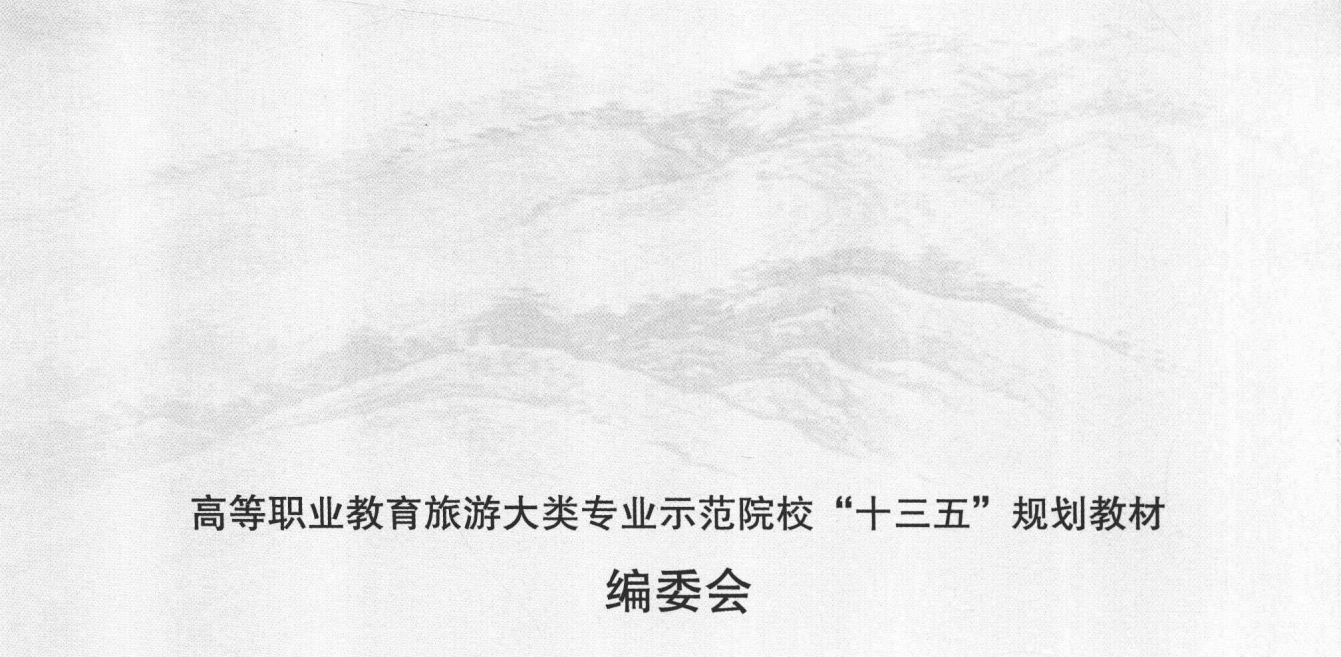
字 数:355千字

版 次:2017年5月第1版第1次印刷

定 价:38.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



高等职业教育旅游大类专业示范院校“十三五”规划教材 编委会

顾问

马 勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
中国旅游协会教育分会副会长
中组部国家“万人计划”教学名师
湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博士生导师

总主编

薛兵旺 湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会秘书长兼学术委员会主任
武汉商学院旅游与酒店管理学院院长，教授

委员（排名不分先后）

张金霞	王诗龙	张耀武	余远国	郭 沙	张树坤	袁 畅
熊娟梅	鄢向荣	夏 栋	陈 静	石小平	刘 斌	马金城
石海云	刘长洪	代 莹	魏 娟	罗银舫	夏绍兵	王姣蓉
张菊芳	李建中	张 勇	吴 戈	李旭元	揭爱民	刘朝阳

总序

随着中国经济的迅猛发展,旅游业已成为中国经济中发展势头最强劲、规模最大的产业之一,旅游消费已成为国民大众的常态化生活选项。从消费主体看,旅游正由少数人的旅游活动转变为国民大众的常态化生活选项;从产业内容看,旅游业正由狭义的旅游商业范畴转向广义拓展的大旅游商业领域。从酒店业到旅游住宿业,从旅行社业到旅行服务业,从旅游景区到休闲度假旅游业,从旅游购物店到形式多样的商业购物体系,从定点餐厅到目的地餐饮接待体系,从传统旅游交通到多主体、多层次的交通体系,旅游要素行业的内涵和外延不断拓展。

据世界旅游业理事会(WTTC)测算,未来10年,中国旅游产业对GDP综合贡献率达到10%以上,超过教育、银行、汽车产业;而据国家旅游数据中心测算,中国旅游就业人数占总就业人数也将超过10%。在中国旅游业可持续发展的大背景下,我国的旅游高等教育也迎来了黄金发展机遇期,有80%以上的高等职业院校开设了旅游专业,为我国旅游业发展输送了大批的高素质的技术技能型人才。

教材建设是高等院校的一项基础性工作,是衡量学校办学水平的重要标志。目前,我国高等职业院校旅游专业的教材建设已初具规模,并取得了阶段性成效。但是,旅游管理专业教材不足以满足大旅游时代的需求,不能满足现代旅游业发展的需求。由于教材编写者专业素养不够、缺乏行业实践经验等原因,旅游管理专业教材存在选题重复、不成体系、内容脱离工作实际等问题。因此,必须把握时代的脉搏,按照高等职业教育的发展规律,开发出一套对应用型旅游教育具有引领和示范作用,既有一定理论基础,又能提升学生技术技能,同时又能满足应用型旅游管理专业人才培养需要的专业教材。

为此,我们集中了湖北省高等职业教育示范性旅游院校的学科专业带头人和骨干教师,共同编写了本套教材。

本套教材采用全新的体例,力求打破传统的编纂方法。一是注重应用性和针对性,理论知识以“必需够用”为原则,契合旅游企业实际情况,强调教材内容的针对性与适用性。二是采用最前沿资讯,融入行业、企业最新案例。三是力求条理清晰,避免层次混杂。教材每一级标题都提炼出明确的观点,再展开阐释,让学生一目了然,而不是到段落中寻找要点。



本套教材将遵循“循岗导教”的人才培养理念,按照“产教融合,工学结合”的指导思想,设置教学目的、教学重点与难点、典型案例、教学资源包等内容,强调课堂教学与实训指导的一致性和相关性,避免内容的重复与脱节,从而准确定位和把握本套教材内容的科学性和实用性。

湖北省职业教育旅游管理类专业教学指导委员会

学术委员会主任

薛兵旺

2016年1月6日于武汉商学院

导游服务是旅游业中最具代表性的工作,被业界誉为“旅游业的灵魂”,导游人员也被称为“旅游活动的导演”和“国家(地区)的形象大使”。在休闲体验的经济时代,导游服务在旅游接待服务中发挥着核心和纽带作用,其质量水平已成为反映现代旅游者休闲体验质量高低最敏感的标志。旅游业的发展越来越依赖于导游服务质量整体水平的提高,这对当前导游人员素质的培养和提高提出了迫切要求。

本书在编写的过程中,坚持了实用性和可操作性的原则。本书以旅游从业人员的职业能力养成为核心,从八个方面阐述旅游从业人员提升职业素质的方法,同时辅以大量的案例,使教材既具有一定的理论基础,又具有良好的可读性。对于提高旅游从业人员的就业竞争力,增强职业意识,做好“职业人”的角色转换,促进顺利就业,实现就业稳定和职业发展具有一定的作用。帮助学生正确制定与调整职业生涯规划,培养良好的职业意识,塑造良好的职业形象,掌握求职的技能技巧,为成功踏入职场、迈向职业生活的第一步奠定了基础。

本书分为旅游职业道德、旅游职业规划、旅游职业心理、旅游职业礼仪、旅游职业英语、旅游职业知识储备、旅游职业技能和旅游职业交往,共八章。内容从易到难,体现了可操作性的原则。在每章中,“案例导入”通过列举背景与情境,激发学生的学习兴趣;“知识活页”通过内容辅以图片,增加课外知识,信息量大,生动形象,易于理解;“教学互动”通过角色模拟训练,让学生在学中做、在做中学,提高学生的实践操作技能,找出自己在学习中的不足;“同步案例”列举若干相关案例并进行解析,使学生从中直接获得启示,加强学生对知识的理解和巩固;“同步思考”精选相关知识,激发学生自主思考的能力,开阔视野,拓展思考,提高学生的旅游职业素养。

本教材由武昌职业学院张秀兰,黄冈职业技术学院李龙星任主编。由武昌职业学院全鑫,武汉交通职业学院向兰;三峡旅游职业技术学院刘琪,武汉商贸职业学院陈明任副主编。武昌职业学院张秀玲、徐媛媛、熊璞,武汉铁路职业技术学院吴筠、程逆,湖北生态工程职业技术学院张曹参编。编者均是各高职院校的旅游类“双师型”专业教师,既有多年的教育教学经验,也有企业挂职锻炼的经历,对旅游职业素质要求有深刻认识。

具体编写任务分工如下:第一章,旅游职业道德,向兰;第二章,旅游职业规划,向兰;



第三章,旅游职业心理,张秀兰;第四章,旅游职业礼仪,徐媛媛;第五章,旅游职业英语,全鑫;第六章,旅游职业知识储备,张秀兰;第七章,旅游职业技能,张秀玲;第八章,旅游职业交往,全鑫。同时黄冈职业技术学院李龙星,三峡旅游职业技术学院刘琪,武汉商贸职业技术学院陈明,武昌职业学院熊璞,武汉铁路职业技术学院吴筠、程逆,湖北生态工程职业技术学院张曹负责教材编写的大纲审核、内容审查、统稿等方面工作。

在本教材出版之际,衷心感谢本教材所有参考文献所涉及的作者和编者,他们杰出的研究成果为本教材增添了光彩。本教材从网络及其他相关资料中参考并引用了诸多的图片和表格,由于篇幅有限,未能将作者及图片中的相关人员的信息一一列出,我们对他们表示由衷的歉意和衷心的感谢。本教材的出版也得到了华中科技大学出版社的大力支持,在此一并致谢。

尽管我们在《旅游职业素质塑造》教材的特色建设方面已经做出了很大的努力,但由于高职教育尚处于发展阶段,教材建设还处于探索阶段,加之编写的时间仓促,编写水平有限,书中难免存在不足和疏漏之处,恳请各位专家和读者批评指正,以便于我们修订完善。

编 者

2016年10月

第一章 旅游职业道德

第一节	旅游职业道德的形成与发展	/ 2
一、	职业道德的含义与特点	/ 2
二、	旅游职业道德的形成与发展	/ 4
第二节	旅游职业道德的特点、作用和基本要求	/ 9
一、	旅游职业道德的特点	/ 9
二、	旅游职业道德的作用	/ 10
三、	旅游职业道德的基本要求	/ 11
第三节	旅游从业人员的职业道德规范	/ 13
一、	爱岗敬业、遵纪守法	/ 13
二、	热情服务、宾客至上	/ 15
三、	诚实守信、公私分明	/ 16
四、	团结协作、顾全大局	/ 17
五、	一视同仁、不卑不亢	/ 17
六、	钻研业务、提高技能	/ 19
第四节	旅游从业人员的基本素质要求	/ 19
一、	较高的政治觉悟与良好的职业道德	/ 19
二、	较好的文化修养	/ 20
三、	必要的服务常识与服务技能	/ 21
四、	较强的识别能力与活动能力	/ 21
五、	良好的心理素质与健康的体魄	/ 21

第二章 旅游职业规划

第一节	旅游职业规划的认识	/ 26
一、	旅游业与旅游职业	/ 26
二、	旅游职业规划	/ 34



第二节 旅游职业规划的内容 / 36

- 一、旅游职业规划的特点 / 36
- 二、旅游职业规划的要素 / 37
- 三、旅游职业规划的原则 / 37

第三节 旅游职业定位 / 38

- 一、性格与职业 / 38
- 二、兴趣与职业 / 44
- 三、能力与职业 / 46

第四节 旅游职业规划的步骤 / 46

- 一、确立志向 / 46
- 二、环境分析 / 47
- 三、自我评估 / 48
- 四、设定目标 / 48
- 五、制定行动计划与措施 / 49
- 六、评估与反馈 / 49

第三章

旅游职业心理

第一节 旅游服务人员的职业意识 / 54

- 一、角色意识 / 54
- 二、服务意识 / 57
- 三、形象意识 / 58
- 四、信誉意识 / 59

第二节 旅游服务人员的心理素质 / 59

- 一、气质与性格 / 60
- 二、情感与意志 / 63
- 三、知识与能力 / 67

第四章

旅游职业礼仪

第一节 仪容仪表的基本概念 / 75

- 一、仪容 / 75
- 二、仪表 / 75
- 三、旅游从业人员仪容仪表的基本要求 / 75
- 四、旅游从业人员的仪容仪表规范 / 76
- 五、旅游从业人员注重仪容仪表的意义 / 81

第二节 旅游从业人员仪态的基本要求和训练 / 83

- 一、仪态的基本要求 / 84
- 二、仪态礼仪的养成与训练 / 84

第三节 旅游从业人员不同场合的着装要求和规范 / 94

- 一、女性着装 / 94
- 二、男性着装 / 95

第四节 旅游从业人员美容与化妆的基本常识及规范	/ 103
一、旅游职业妆的基本礼仪要求	/ 103
二、美容化妆的程序	/ 104

第五章 旅游职业英语

Project One: Dining 餐饮	/ 110
Section One: Table Reservation 餐位预订	/ 110
Section Two: Receiving the Guests 接待客人	/ 111
Section Three: Take Order 点单	/ 113
Project Two: Accommodation 住宿	/ 114
Section One: Room Reservation 客房预订	/ 114
Section Two: Check in 登记入住	/ 116
Section Three: Check out 结账退房	/ 118
Project Three: Transportation 交通	/ 119
Section One: By Plane 乘飞机	/ 119
Section Two: By Train 乘火车	/ 120
Section Three: By Taxi 乘出租车	/ 122
Project Four: Attractions 景点	/ 124
Section One: Making Traveling Arrangement 制订行程	/ 124
Section Two: On the Way to the Forbidden City 去故宫的路上	/ 125
Section Three: Visiting the Forbidden City 探访故宫	/ 126
Project Five: Entertainment 娱乐	/ 129
Section One: At Gym 健身房	/ 129
Section Two: At Club and Bar 酒吧	/ 130
Section Three: Shows 表演	/ 131
Project Six: Shopping 购物	/ 133
Section One: At Souvenir Shop 纪念品店	/ 133
Section Two: At Duty Free Shop 免税店	/ 135
Section Three: Bargain 议价	/ 136

第六章 旅游职业知识储备

第一节 出入境知识	/ 141
一、出入境所需证件及办理手续	/ 141
二、常规出入境手续	/ 145
第二节 交通运输知识	/ 149
一、航空运输	/ 149
二、铁路客运	/ 156



三、水路运输	/ 159
四、公路运输	/ 160
第三节 货币与保险知识	/ 161
一、货币知识	/ 161
二、保险知识	/ 162
第四节 卫生急救知识	/ 165
一、晕车(机、船)	/ 165
二、中暑	/ 165
三、水土不服	/ 166
四、隐性肠胃炎	/ 166
五、食物中毒	/ 166
六、胆绞痛	/ 166
七、胰腺炎	/ 166
八、晕倒昏厥	/ 166
九、骨折	/ 166
十、心脏病猝发	/ 167
十一、蝎、蜂蜇伤,蛇咬伤	/ 167
第五节 其他相关知识	/ 167
一、邮件	/ 167
二、电话	/ 168
三、传真	/ 168
四、电子邮件	/ 168
五、国际时差、北京时间	/ 168
六、摄氏、华氏换算	/ 169
七、度量衡换算	/ 169

第七章 旅游职业技能

第一节 导游带团技能	/ 173
一、确立导游人员在旅游团的主导地位	/ 173
二、树立良好的职业化形象	/ 174
三、多角度了解游客心理,提供有针对性的服务	/ 175
四、同事间的友好合作	/ 177
五、与其他旅游接待单位的合作	/ 178
第二节 导游讲解技能	/ 178
一、不同场合的导游讲解技巧	/ 179
二、常用的导游讲解技巧	/ 179
三、导游讲解技巧运用	/ 183
第三节 特殊问题或事故处理技能	/ 184
一、游客患病的预防与处理	/ 185
二、游客证件、财务、行李遗失的处理	/ 188

三、临时改变行程计划的处理	/ 190
四、游客走失事故的预防与处理	/ 192

第八章
旅游职业交往

第一节 沟通	/ 197
一、语言沟通	/ 197
二、非语言沟通	/ 202
第二节 交际	/ 206
一、见面与介绍	/ 207
二、宴请	/ 209
三、馈赠	/ 212

推荐阅读	/ 219
------	-------

参考文献	/ 221
------	-------



第一章

旅游职业道德



学习目标

职业知识目标:了解职业道德和旅游职业道德产生的条件和历史过程;熟悉旅游职业道德的特点;理解旅游职业道德的重要作用与意义;把握旅游职业道德的基本要求;充分认识旅游从业人员的职业道德规范与基本素质要求。

职业能力目标:掌握旅游职业道德的特点、作用和基本要求;严格按照旅游从业人员的职业道德规范和基本素质要求,规范自己的职业道德行为,提高自身的职业道德修养。

职业道德目标:正确认识旅游职业的道德要求,查找自身的不足之处,提高遵守职业道德的自觉性和主动性,不断完善自我,争取成为一名优秀的旅游从业人员。

案例导入

韩国一餐馆狠宰中国游客

背景与情境:韩国“A频道”电视台2016年3月中旬在《饮食×档案》节目中曝光,在首尔市区等地,一些韩国餐厅只接待中国团体游客,却不准韩国人进入。节目组在其中一家店的暗访中发现,猪肉、蘑菇等食材颜色异常,店家声称的使用韩国白菜制作的泡菜实际上是中国的白菜。在另一家店,节目组发现海鲜火锅中的螃蟹不新鲜并向服



务员提出质疑,却发现店家拿出的海鲜包装上写着“生产日期:2013年”。

广州游客刘小姐3月初带父母跟团去韩国旅游,就被安排到此类餐厅。除了提供早餐的济州岛酒店,其余都是只有中国旅行团用餐的店,吃的韩餐很糟糕,食材也很差。比如,第四天晚上在济州岛吃的海鲜火锅,里面的鱿鱼根本嚼不烂。

新华社驻首尔分社的前任记者张青同样证实,电视节目中提到的专门接待中国游客的餐厅在韩国确实存在,她曾亲自探访过一家。

“该餐厅位于地下一层,相对隐蔽,要不是每次导游带着中国游客成群结队地下去用餐,很难发现那里居然有个餐厅,”张青说,“去年韩国暴发中东呼吸综合征疫情,赴韩的中国游客骤减,导致该餐厅一度关门歇业,直至疫情控制后才恢复营业。”

接待中国游客的韩国餐厅却禁止韩国人入内,声明不含购物点的行程却遭导游强制消费,心惊胆战地结束旅行却被领队盯着填好“满意意见书”……这样的韩国行,令不少中国游客大呼上当。

(资料来源:http://news.xinhuanet.com/world/2016-03/23/c_1118421813.htm)

启示:韩联社在2016年1月的一篇文章中指出,根深蒂固的价格欺诈和对游客的不友好态度,短短数年间就榨干了韩流对中国游客的影响力,让他们不愿意再次来韩国旅游。据《朝鲜日报》报道,为整治针对中国游客的宰客行为,韩国文化体育观光部从2016年4月开始实施“观光狗仔队”制度。游客在遭遇强制购物、无资质导游等问题时,可拨打韩国观光公社或韩国旅游协会的专项投诉电话,投诉者最高可获得300万韩元的赔偿。另外,韩国文化体育观光部强化对接待中国游客的韩国国内旅行社的资格审查标准,并将原本两年一次的资格审查缩短到一个季度一次,审查未通过的旅行社将被取消接待中国游客的资格。

韩国这类从事旅游服务业的商家,违反职业道德,欺骗中国游客,伤害了中国游客的心,直接影响赴韩中国游客的人次,长此以往将极大地影响韩国旅游业的发展。

第一节 旅游职业道德的形成与发展

一、职业道德的含义与特点

恩格斯指出,每一个阶级,甚至每一个行业,都各有各的道德。(《马克思恩格斯选集》)职业道德是一般社会道德的特殊形式。职业道德的出现与社会分工的发展相联系。原始社会的大分工是原始职业分工的雏形,包含了职业道德的萌芽。随着奴隶社会职业分工的日益发展,人们在职业活动中产生各种各样的联系,为了调整不同职业内部、不同行业之间,以及每个从业人员之间的关系,便产生了职业道德。由于职业活动是人类最基本的实践活动,因此,职业道德比婚姻家庭道德、社会公德更能反映一定社会、一定阶级的道德要求和道德面貌。早在古希腊柏拉图的《理想国》和我国战国时的《周礼·考工记》中就已经提出职业道德的规范。马克思和恩格斯在《费尔巴哈》一文中指出,以一定的方式

进行生产活动的一定的个人,发生一定的社会关系和政治关系。一定的生活活动方式,就形成一定的职业活动。不同的职业,也就形成不同的道德意识和道德行为。

(一) 职业道德的含义

职业道德作为一种社会意识,是社会的、阶级的道德在职业生活中的具体体现,反映了行为的道德调解的特殊方向,具有具体职业或行业活动的特点,是一般道德原则和道德规范的重要补充。职业道德是在特定的职业生活中形成的,在阶级对立的社会里,必然受阶级道德的制约。社会生产力的发展水平、生产方式的影响,以及占统治地位的阶级的制约,决定了职业道德的时代性。职业道德包含对整个人类都有利的公共生活准则,即社会公德。但当社会公德违背统治阶级根本利益时,就要受到统治阶级的限制。只有在推翻阶级统治,实现生产资料公有制以后,职业道德才能与社会公德统一起来。社会主义制度确立后,随着生产资料公有制的实现,职业道德的性质发生了变化,形成了新型的职业道德。为人民服务的道德原则,成为社会主义和共产主义道德体系的重要组成部分。

职业道德是指人们在从事社会职业活动中应当遵循的基本道德规范。广义的职业道德是指从业人员在职业活动中所遵守的行为规范的总和,是每一个在职人员都要遵守的道德。狭义的职业道德是指从业人员在特定的职业活动中所遵守的具有职业特征的行为规范和行为准则,是特定的职业所要遵守的道德。它们之间是共性与个性、一般与特殊的关系。



同步思考

某酒店西餐部员工王某,利用工作之便,在收取客人购烟的现金后,并未交到收银台,而是私自外出买回客人所购的烟品补上空缺,由此赚取差价。据推断,该员工已不是第一次犯错。虽然此次行为未给酒店利益造成重大损失,但是反映出该员工损公利己、道德败坏的问题。经酒店研究决定,对王某予以无薪开除的处理。

问题:王某的行为严重渎职,是否违反了职业道德?

分析提示:王某利用职务之便谋取私利,不仅违反了职业道德,而且已构成偷窃罪。

(二) 职业道德的特点

职业道德是随着生产力的发展和社会分工的出现而产生的。职业道德萌芽于原始社会末期,真正形成于奴隶社会,在封建社会得到初步发展。到了资本主义时期,由于资本主义国家兴起了工业革命,社会分工越来越具体,在传统职业道德规范的基础上形成了一些新的职业道德规范,职业道德在这个时期获得了充分的发展。职业道德的丰富和完善则是在社会主义社会中实现的。在社会主义条件下,各种社会分工和劳动分工已经消灭了阶级剥削和阶级压迫的不平等现象,人民当家做主,生产资料公有制占支配地位,实行按劳分配,这为社会主义职业道德的形成奠定了良好的社会基础。

不同社会发展阶段的职业道德具有不同的特点,但是不管是原始社会末期还是社会主义时期,职业道德都具有以下几个特点。



1. 行业性

有了社会分工才有职业生活,各个职业才逐渐形成各自的职业规范和行为准则。不同的职业道德具有不同的个性特征,鲜明地体现着社会对某种具体的职业活动的特殊要求,只适用于特定的活动领域,它往往只约束从事该行业和职业的人员以及他们在职业活动中所发生的行为。行业性是职业道德区别于一般道德的显著特点。

2. 有限性

主要表现在两个方面:一方面,每个职业的职业道德都只适合从事该职业的人员,对其他职业的人员的行为不具有约束作用,在使用范围上具有一定的局限性。另一方面,不同时期的职业道德还受该时期的社会特点限制,比如,资本主义社会以私有制为基础,资本主义社会职业道德就会受到利己主义的影响,产生一些不良的行为,主要表现为唯利是图、尔虞我诈、损人利己等。

3. 稳定性

职业道德是在实践的基础上形成的,因此,职业道德的内容具有强烈的职业特征,能够反映出每个职业特殊的职业义务、职业责任与行为规范。虽然经历不同的社会经济发展阶段,但是其基本内容具有相对稳定性,比如医生、教师、军人等职业的职业道德内容在不同时期大致相同。

4. 多样性

职业道德的多样性体现在两个方面:一方面,由于生产力的发展,社会分工越来越专业,细分为成千上万种职业,相应的,就会有成千上万种职业道德。职业道德的内容是针对具体职业而定的,适合本职业的具体操作,因此,职业道德的内容具有多样性。另一方面,各行业的职业道德的表现形式丰富多样,比如员工守则、岗位职责、规章制度、公司章程、纪律条例、行为须知等。职业道德的内容需要从业人员记忆掌握,以便在实际操作中严格遵守。

二、旅游职业道德的形成与发展

旅游职业道德是旅游从业人员在旅游职业活动中所遵循的、与其特定职业活动相适应的道德规范,以及形成的道德观念、道德情操和道德品质等。旅游职业道德是在旅游工作的实践中形成的,反映了社会对旅游从业人员的道德要求。旅游从业人员应当自觉遵守旅游职业道德,保障旅游者的权益,这是旅游业健康发展的必要条件。

(一) 旅游职业道德的核心

1. 热心为旅游者服务

在旅游职业活动中,全心全意为旅游者服务,关心爱护每一位旅游者,尽可能满足旅游者的合理要求,是旅游从业人员热爱本职工作、具备基本业务素质的具体体现,也是旅游服务行业服务精神的具体体现。

2. 加强职业责任心和道德义务感

职业责任心是从事职业活动的个人必须承担的职责与义务,也是个人对本职业所持态度的反映。道德义务感是个人对履行职业道德要求的高尚情感,是对本职工作产生的强烈的责任心。行业或企业要定期进行责任心教育培训:一要加强主人翁意识、工作激