

旅游中等职业技术学校教材

旅游职业道德

LÜYOU ZHIYE DAODE

国家旅游局人
事劳动教育司 编

第2版

63
-7

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

旅游职业道德

(第2版)

国家旅游局人事劳动教育司编

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德/国家旅游局人事劳动教育司编. —2版(修订版). —北京:旅游教育出版社, 1999.4

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0786-7

I. 旅… II. 国… III. 旅游业-职业道德-专业学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 03250 号

旅游中等职业技术学校教材

旅游职业道德

(第 2 版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	5
字 数	109 千字
版 次	1999 年 3 月第 2 版
印 次	2003 年 8 月第 7 次印刷
定 价	7.80 元

前 言

为了满足中等旅游教育的需要,提高教育质量,根据我司制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定,本套教材除可作为旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外,其他学校的相应专业也可参用,也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

《旅游职业道德》一书由四川省旅游学校孙平洋编写。四川联合大学涂敏纳,北京国际饭店翁景升对本书进行了审阅。

本套教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,在组织编写中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1994 年 11 月

再版前言

由我司组织编写、旅游教育出版社出版的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业系列教材已面世三年,该套教材在我国旅游中等职业教育的发展中发挥了重要作用,受到普遍欢迎。为了进一步提高教材质量,反映近年来旅游业和旅游职业教育科学研究的新成果以及旅游业发展对人才培养的新要求,保持教材的先进性,我们组织了这次教材修订工作。

《旅游职业道德》一书由四川省旅游学校孙平洋修订。

本套教材的修订工作得到了有关学校和专家、教师的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织修订中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

绪论.....	(1)
第一章 道德概论.....	(8)
第一节 道德的含义和本质.....	(8)
第二节 道德的特点、功能及作用.....	(12)
第三节 道德的历史类型	(19)
第四节 社会主义道德规范	(27)
第二章 旅游职业道德的特点和作用	(35)
第一节 职业道德的形成和发展	(35)
第二节 旅游职业道德的形成和发展	(39)
第三节 旅游职业道德的特点	(41)
第四节 旅游职业道德的作用	(47)
第三章 旅游职业道德的基本原则及要求	(53)
第一节 旅游职业道德的基本原则	(53)
第二节 旅游职业道德的基本要求	(61)
第四章 旅游职业道德规范	(77)
第一节 热情友好 宾客至上	(78)
第二节 真诚公道 信誉第一	(82)
第三节 文明礼貌 优质服务	(86)
第四节 不卑不亢 一视同仁	(95)
第五节 敬业爱岗 忠于职守.....	(100)
第六节 遵纪守法 廉洁奉公.....	(106)
第七节 团结协作 顾全大局.....	(117)

第八节 钻研业务 提高技能.....	(123)
第五章 旅游工作者的道德修养	(129)
第一节 道德修养的目的和要求.....	(129)
第二节 道德修养的内容.....	(135)
第三节 道德修养的途径和方法.....	(141)
第四节 努力塑造理想人格.....	(147)
后记	(154)

绪 论

随着旅游事业的蓬勃发展,旅游业成为我国国民经济新的增长点,大批青年怀着自己的职业理想进入了旅游行业。如何把他们培养成职业道德水准高,业务能力强,具有敬业精神,忠于职守,德、智、体全面发展的旅游专业人才,对我国旅游业的发展具有深远的战略意义。开设旅游职业道德课,进行旅游职业道德教育,是实现这一战略目标的重要措施之一。

在深化改革、扩大开放和建立社会主义市场经济体制的新形势下,加强对旅游业从业人员的德育教育,提高旅游业队伍的整体素质,已显得日趋迫切和重要。因此,必须对旅游系统的员工进行以集体主义为核心的道德观、价值观教育,使他们懂得,在建立社会主义市场经济体制的同时,仍需要倡导集体主义道德原则,正确处理个人与集体、个人与国家之间的利益关系,发扬奉献精神和艰苦奋斗的精神。还要使他们能正确认识社会上存在的各种消极腐败现象,培养辨别是非、善恶的能力,增强免疫力;反对拜金主义、享乐主义、极端个人主义;反对和纠正带有行业特点的不正之风;增强法制观念;树立正确的世界观、人生观和价值观,继承和发扬中华民族的优良传统道德,培养良好的道德品质和高尚的职业道德。

一、旅游职业道德课的性质和任务

旅游职业道德是以马克思主义道德理论为指导,专门研究旅游职业活动中各种道德关系、原则和规范的学科。我国的旅游业是

建立在以社会主义公有制为主体的经济基础之上的,由于任何社会道德体系的性质都是由所有制的性质决定的,所以我国的旅游职业道德属于社会主义的道德体系,是整个社会主义道德体系的一个组成部分。根据我国旅游业的现状和发展的需要,本课程主要研究在社会主义市场经济条件下,如何加强旅游职业道德教育,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自身的道德修养问题。

旅游职业道德课的任务在于:提高旅游工作者的职业道德水平和培养敬业乐业的精神;教育他们按照社会主义旅游职业道德的原则要求自己,以旅游职业道德规范作为自己行为的准则,加强自身的道德修养,为使自己成为一名具有高尚职业道德的合格的旅游工作者打下坚实的基础。

二、开展旅游职业道德教育的重要性

1. 开展旅游职业道德教育是发展我国旅游业,提高旅游专业队伍素质的迫切需要。

改革开放以来,我国旅游业经过从小到大的迅速发展,已经成为整个国民经济的一个重要组成部分,也是我国外事工作的一部分和展示改革开放的重要窗口。发展我国的旅游事业,无论是从经济效益还是从社会效益来看,都具有十分重大的意义。

旅游业有着如此重要的地位和作用,那么,在现代化经济建设中,怎样才能使我国的旅游业有更大的发展呢?除了加强对旅游资源的开发和旅游设施——饭店、机场、公路、通讯等“硬件”的建设之外,更为重要的是加强旅游专业队伍素质、旅游服务质量和管理水平等“软件”的建设。通过十余年来的努力,我国旅游业的“硬件”建设已有了很大的发展,特别是饭店建设的规模和质量已达到了相当的水平,有了长足的进步。但是,“软件”建设却存在着明显的差距,这种差距已成了制约我国旅游业发展的主要因素之一。就

拿服务质量来说,它是旅游业的生命线,因为服务质量的好坏,将直接影响旅游业的声誉,影响客源的多少和行业的兴衰。旅游业的服务对象是人,而且是追求较高物质和精神享受的中外旅游者,因此,要提高旅游服务质量,首先必须处理好旅游服务人员和旅游者之间的关系。这种人际关系又主要取决于服务人员的工作态度和职业道德水平。如果我们的服务人员热爱本职工作,懂得自己的职业责任,能够做到热情好客、礼貌待人,在服务中严格遵循职业道德原则,处处为旅游者着想,能抵制旅游行业中的不正之风,那么,我们的旅游业就会誉满天下,更加兴旺发达。此外,还要处理好同事之间、部门之间和行业之间的各种利益关系,处理好旅游业中的各种人际关系和公共关系,这都必须遵循旅游职业道德的原则和规范。

因此,在发展我国旅游事业的过程中,提高旅游专业队伍素质,提高全行业的职业道德水平,是加强旅游业“软件”建设的关键,必须把培养人才,提高人才的职业道德素质的工作放到重要的位置上来。

从我国旅游业队伍的现状来看,大多数旅游业从业人员具有一定的或较高的职业道德水准,他们以热情有礼的优质服务赢得了国内外宾客的赞扬。但是随着我国旅游业的迅速发展,大量新员工进入旅游行业的队伍,其中不少人缺乏规范的旅游职业道德教育。部分企业在对员工进行培训时,只着重业务技能的训练,忽视或轻视职业道德教育。这样,在接待服务工作中,违背职业道德的事时有发生,引起旅游者的不满,损害了我国旅游业的声誉。事实证明,如果饭店只是硬件档次高,装饰豪华,而其员工职业道德水准低、素质差,不正之风严重,要想赢得回头客并取得良好的经济效益和社会效益是根本不可能的。

由此可见,旅游业的竞争,归根到底是人才的竞争。而人才竞争的实质是人才素质的竞争。从一定意义上讲,是人才道德素质的

竞争。为了提高服务质量,增强竞争能力,吸引更多的旅游者,许多旅游业发达的国家都很注重培训优秀的旅游服务人员和管理人员,以使自己在旅游业的竞争中立于不败之地。他们的培训内容除了服务技能、管理知识以外,还特别强调提高职业道德水平。要使我国的旅游业更健康地发展,并在国际上享有声誉,关键也是培养一支思想素质好、业务能力强、职业道德水准高的旅游专业队伍。因此,下决心把培养旅游业人才和学校办好,加强对所有旅游业从业人员的职业道德教育,提高专业队伍的素质,是发展我国旅游业的根本战略任务。

2. 开展旅游职业道德教育,是建设社会主义精神文明,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义事业的建设者的需要。

精神文明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 and 水平方面。从现代旅游活动丰富多彩的内容和越来越高的精神需求方面来看,旅游业本身就是人类物质文明和精神文明的一种综合反映。所以,人们常把一个国家或地区的旅游职业道德水平,看作是该国或该地区文明程度的一面镜子。

历史的经验和现实情况都告诉我们,坚持建设社会主义精神文明,是关系到社会主义事业兴衰成败的大事。社会主义精神文明建设,包括思想道德建设和教育科学文化建设两个方面,而在社会主义市场经济条件下,道德建设担负着更重的任务。全民范围内的道德建设,要求大力加强各行各业职业道德教育,尤其要加强那些直接为人民群众服务的部门的职业道德教育。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,它具有接触面广、流动性大、传递信息快等特点,是面向世界的“窗口行业”。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社会风尚的形成起重要的促进作用。但由于旧道德传统和陈腐观念的影

响,在社会上和旅游业中仍存在轻视服务工作的落后道德意识,认为服务工作是侍候人的,低人一等的。由于“一切向钱看”的拜金主义、享乐主义和利己主义以及各种行业不正之风等恶劣影响的存在,旅游业加强道德建设,清除这些错误思想观念和丑恶现象,更具有现实意义。建设社会主义精神文明是适应建设有中国特色的社会主义的需要。培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,是提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质的必需。因此,在全社会树立和发扬社会主义道德风尚,培养“四有”建设人才的同时,必须在各行各业切实加强职业道德教育。旅游业作为对精神文明建设影响极大的示范性行业,尤其要加强职业道德的教育,为全社会的精神文明建设作出应有的贡献。

三、自觉接受旅游职业道德教育

1. 增强接受旅游职业道德教育的自觉性。

要提高旅游工作者的职业道德水平,必须进行职业道德教育,并培养和启发他们主动接受教育的自觉性。旅游职业道德不是自发形成和发展的,每个旅游工作者的职业道德的形成和发展,不可能仅仅依靠旅游职业活动本身,也不可能只依赖旅游职业活动的经验,而必须进行必要的教育和训练。因为内心信念和自我道德修养在职业道德的倡导和维持中起着重要作用,只有通过经常的教育、训练,增强了职业道德意识,建立了内心信念,旅游职业道德的行为规范才能普遍转化为从业人员的内在品质和行为习惯。旅游工作者的素质,既包括精通本职工作的业务素质,又包括本职工作需要的道德素质。这种道德素质要求员工在旅游职业活动中能遵循职业道德规范,对旅游事业、对自己的本职工作、对每一个旅游者有高度的职业责任心和道德责任感。要达到这个目的,每一个旅游工作者必须自觉接受旅游职业道德教育。

2. 进行旅游职业道德教育,必须遵循道德教育的基本规律。

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。人们在社会生活和生产活动的反复实践中,逐步形成正确处理相互关系的风尚、习俗和行为准则,并借助于社会舆论的教育作用来倡导维护这些风尚、习俗和行为准则,通过道德教育和道德评价等手段来提高社会成员的道德认识,并且逐步使之成为多数社会成员的个人品德,进而形成社会的道德原则和规范。这种原则和规范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和依据。

旅游职业道德的形成和发展当然也不能例外,也必须遵循道德教育的基本规律。进行旅游职业道德教育的过程,就是将旅游职业活动中形成的许多良好的道德行为、习惯加以总结归纳,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原则,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。

进行旅游职业道德教育,首先必须提高受教育者的道德认识和理论水平,形成正确的观念和辨别是非、善恶的能力。道德认识水平和理论水平的提高,能引导和有助于个人良好道德品质的形成,并促使旅游职业道德水平的提高。

旅游职业道德教育具有科学性和实践性、先进性和广泛性。在进行教育时要坚持社会主义精神文明建设的基本指导方针,从旅游业的实际出发,鼓励先进,带领群众,引导不同觉悟程度的人一起向上,形成强大的凝聚力和力量。道德教育既然属于思想教育,就要晓之以理,动之以情,导之以德,齐之以礼,示之以行。要善于以先进典型事迹进行生动形象的教育,运用典型事例进行分析、说理和示范,以达到预期的目的。

进行旅游职业道德教育,特别要注重理论联系实际,既联系旅游工作者的工作实际,又联系他们的思想实际。道德的基本属性之

一就是道德的实践性。道德的作用在于实践,任何道德观念和道德准则,只有见诸行动,成为人们的社会实践,才能发挥其社会作用。所以,每一个旅游工作者首先要端正学习态度,做到“志于道,据于德”,在学习职业道德的理论上下功夫,并努力按旅游职业道德的原则和规范身体力行。因为仅从理论上掌握了职业道德的知识,并不等于已经具有了良好的职业道德行为。所以,在进行职业道德教育时,必须坚持理论联系实际的原则,做到知行统一和表里一致。既要认真学习,积极思考,树立正确高尚的道德意识,又要加强切身体验,将理论知识用于实践,在日常生活和职业活动中努力培养高尚的道德品质,磨炼坚强的道德意志,树立坚定的道德信念,养成良好的道德行为和习惯,成为一个职业道德水平高、业务技能好、受旅游者欢迎和尊重的合格的旅游工作者。

思考与练习

1. 什么是社会主义旅游职业道德?
2. 开展旅游职业道德教育的意义是什么?
3. 进行旅游职业道德教育为什么要特别注重理论联系实际?

第一章 道德概论

道德是存在于人类社会中的一种普遍而复杂的社会现象,是社会意识形态之一。要揭示道德的本质,可以从不同角度对道德进行考察、研究。从历史的角度看,道德随着人类社会的产生而产生,随着人类社会的发展而发展,也随着社会经济关系的变化而变化。每一个历史阶段,每一种社会,都有相应的道德为其服务。即使人类社会发展到共产主义,阶级和政治都消亡了,道德也还会随着人类社会的存在而存在,并且将发挥更加重要的、前所未有的作用。从现实生活看,道德遍及一切有人群的地方,遍及每一个国家、民族、阶级和行业。总之,道德存在于人类社会的各个时代、各个民族及一切社会生活领域,体现在经济关系、政治关系、学术交往等人们的各种社会关系和人类的各种活动中。

第一节 道德的含义和本质

在人类社会生活中,人们经常使用“道德”一词,但要弄清什么是道德,就必须对其含义和本质进行更深一步的探讨。

一、什么是道德

两千多年以前,在我国就有“道德”一词出现。“道”原指道路,后来引伸为事物运动、发展的规律和法则;“德”是指有所得,“德者,得也”,即认识“道”的人“内得于己,外施于人”。意思是为他人做好事,使别人有所得,同时自己也感到满足并有所得。春秋战国

时期,从孔丘开始就提出了“道德”的概念。但把“道”与“德”联起来并加以解释的是战国末期著名思想家荀况。他在《荀子·劝学篇》中说:“故学至于礼而止矣,夫是之谓道德之极。”即一切都按“礼”的规定去做,就算达到了道德的最高境界。此后,历代又有不少关于道德的解释。从伦理学的角度把我国古代有关道德的各种说法加以概括,即“道”是指做人处世的道理和原则,“德”是指个人的品质和行为,人们懂得了做人处事的道理和原则,并能身体力行,就叫做有道德。在西方,“道德”一词起源于拉丁语的 *moris* (摩里斯),原意是指风尚和习惯,引伸开来,也有道德原则、道德规范、行为品质和善恶评价等意思。

那么,道德的确切含义是什么呢?道德是由一定社会的经济关系所决定的,它以善和恶、正义和非正义、诚实和虚伪等为行为规范,依靠社会舆论的力量,使之成为人们的一定的信念、习惯,并产生作用。它是调整人与人、个人与集体、社会之间相互关系的原则和规范的总和。道德的这一定义,包含了三层意思。第一,道德是一定的社会经济关系的产物,并随着经济关系的变化而变化。第二,道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等为评价标准来调整人们之间的行为。第三,道德在调节人们的行为时,是通过社会舆论、传统习惯和信念等而起作用的。这三点充分反映了道德是一种特殊的意识形态,与政治、法律等其他社会意识形态都不同,显示了道德本身所具有的特殊性。

人类的一切活动都是在社会中进行的,不论生产和生活,人们之间都是互相关联的,都要结成一定的社会关系。而且人类的活动都是在一定的思想、意识的支配下进行的,是有目的的、有意识的活动。因此,个人的活动总要影响他人,影响社会,会产生各种矛盾和问题。为保证社会生活的正常进行,维护社会的安定,就需要调节人们之间及个人同社会之间的相互关系,要求人们对自己的行为进行自我约束。道德就是用来约束人们的行为、调整人们之间关

系的行为规范和准则。

二、道德的本质

道德的本质是指道德区别于其他社会现象的根本性质。马克思主义伦理学运用辩证唯物主义和历史唯物主义的科学观点和方法,从不同角度全面地探讨道德的本质,用社会存在说明社会意识,用经济基础解释上层建筑,从道德和经济关系的联系中去揭示道德的本质,认为道德的本质是由一定社会经济关系决定的上层建筑,是一种特殊的意识形态,它是由社会的物质生活条件决定的,又反作用于社会物质生活条件。

道德是一定经济关系的产物,有什么样的经济关系,就必然会有什么样的道德,也必然会有相应的道德意识和道德行为。而社会经济关系的改变,最终又必然导致道德意识、道德原则和道德规范的演变。这就是道德对经济关系的依赖性,这种依赖性是本质的属性。道德对经济关系的依赖性说明道德不是主观想象出来的,而是一定社会的经济关系的产物。社会经济基础的发展变化,必然引起社会道德的变化发展。因此,社会生产力(包括科学技术)的进步,推动了社会经济关系的发展进步,从而引起了社会道德的进步,所以人类道德的进步最终取决于社会生产力的发展。

三、道德的基本属性

道德的阶级性 在阶级社会里,道德的本质也决定了道德的阶级性。恩格斯说:“一切以往的道德论归根到底都是当时社会经济状况的产物。而社会直到现在还是在阶级对立中运动的,所以道德始终是阶级的道德,它或者为统治阶级的统治和利益辩护,或者当被压迫阶级变得足够强大时,代表被压迫者对这个统治的反抗