



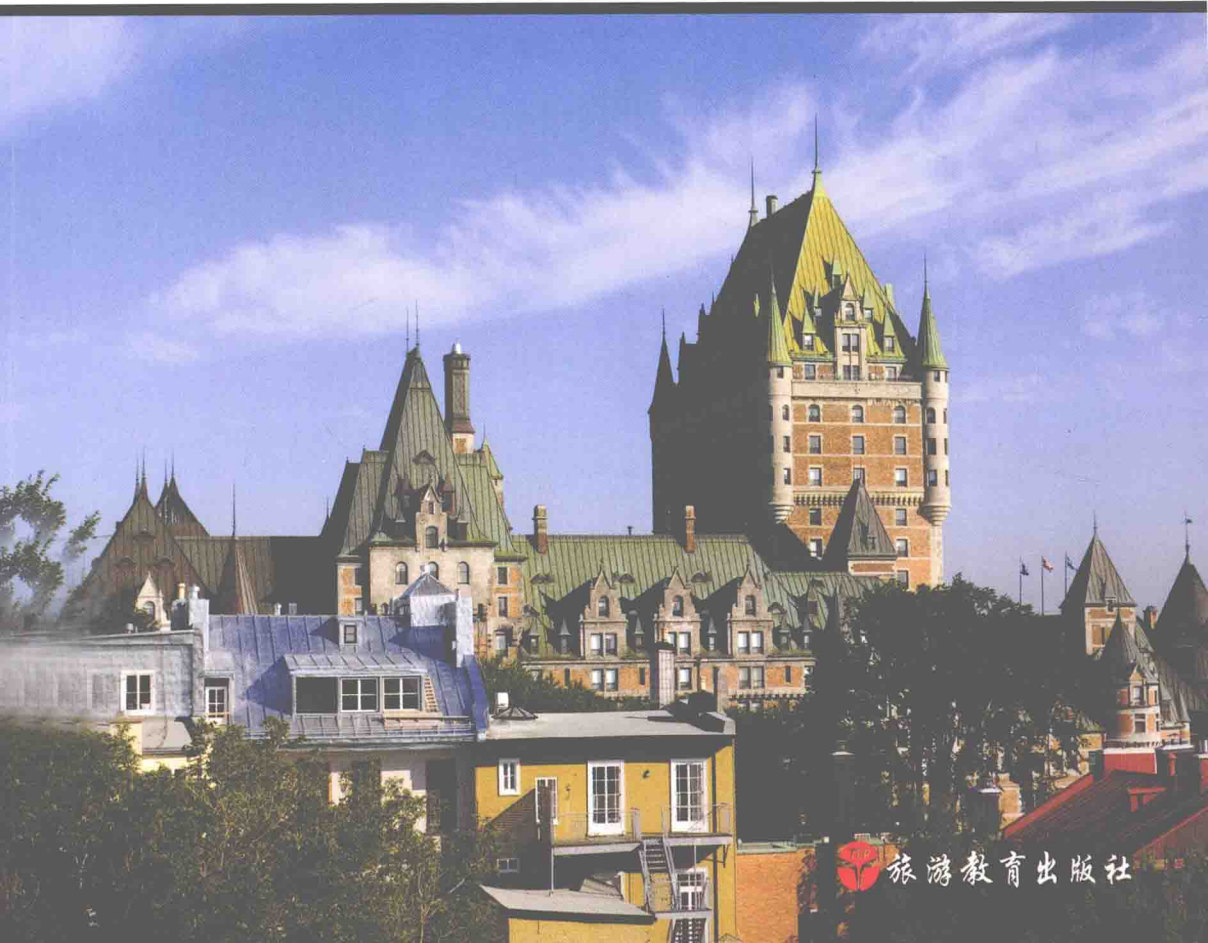
新编高职高专旅游管理类专业规划教材

谢彦君 总主编

LÜYOU ZHIYE DAODE GAILUN

旅游职业道德概论

谭为跃 主 编



旅游教育出版社



新编高职高专旅游管理类专业规划教材
谢彦君 总主编

LÜYOU ZHIYE DAODE GAILUN

旅游职业道德概论

谭为跃 主 编



旅游教育出版社

责任编辑:孙延旭

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业道德概论/谭为跃主编. —北京:旅游教育出版社,2011.8

新编高职高专旅游管理类专业规划教材

ISBN 978-7-5637-2184-9

I. ①旅… II. ①谭… 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(2011)第122850号

新编高职高专旅游管理类专业规划教材

谢彦君 总主编

旅游职业道德概论

谭为跃 主编

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	13.625
字 数	212千字
版 次	2011年8月第1版
印 次	2011年8月第1次印刷
定 价	23.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

新编高职高专旅游管理类专业 规划教材编委会

主 任 谢彦君

委 员 (按音序排列)

狄保荣 韩玉灵 计金标

姜文宏 罗兹柏 王昆欣

张广海 张新南 朱承强



经过将近三年的策划与组织,旅游教育出版社的“新编高职高专旅游管理类专业规划教材”终于要整体付梓印行了。本套丛书不管是在编写宗旨的确立还是在撰著者的遴选方面,都经历了一个较为严谨而细致的过程,这也为保证丛书的质量奠定了一个良好的基础。

中国的高等旅游教育和旅游产业发展,已经度过了三十多个春秋。从20世纪70年代末的筚路蓝缕到今天已蔚为大观的局面,这当中包含了几代学人和业者共同努力、共同创业的艰辛。在今天看来,尽管在这个知识和行业共同体中曾经并依然存在着观点、思想和认识上的碰撞和摩擦,但一路前行的步伐却始终没有停止过。这也是中国旅游教育界、旅游产业界呈现于世人的最令人鼓舞的风貌和景观。

在整个高等旅游教育体系中,职业教育的发展,只是在最近的十几年中才真正被政府纳入到大力发展的战略框架当中,并在今天形成了占据旅游高等教育半壁江山的势头。如果站在整个旅游高等教育的视野来审视旅游职业教育和普通教育在整个旅游高等教育中的局面,大家会有一个基本的共识:旅游高等职业教育在人才培养方面,无疑更加体现了专业细分、供需对接、学为所用的人才培养效率和效果,并不像旅游本科教育那样,每年的毕业生有70%以上流入其他行业或领域,从而造成社会教育资源的极大浪费。这个问题学界多有认识、阐述和呼吁,并一致认为,其根源在一定程度上是由本科专业目录管理过于僵化的行政机制所造成。值得欣慰的是,最新的本科专业目录调整方案中,已经增设了饭店管理专业,这一举措借鉴了旅游专业高等职业教育按照旅游大类进行专业细化的成功方面,进一步昭示了旅游大类下设专业(二级学科)进一步有限度细化的趋势。

不过,尽管旅游专业的高等职业教育有其成功的地方,但也不是没有问题。在专业格局有了科学摆布的前提下,人才培养的质量就取决于具体的人才培养方案了。在这当中,各个学校所拥有的教学资源、师资队伍、教材、教学法等方面的准备,就成为关键的教育因素。如果仔细盘点目前我国旅游专业高等职业教育在这一方面的家底,其实还很不乐观。在我看来,由于我们对职业教育在认识上还不够成熟,准备上还不够充分,操作上还有待完善,加之旅游职业教育向来多以接待服务为教育的主体内容,缺乏硬技术、高门槛,因此,中国的旅游职业教育,依然显得离岗位培训距离不远、差异不大。在知识体系和职业技能的衔接方面,始终没有找到最好的途径和策略。因此,旅游职业教育在培养人的职业深度发展空间方面,始终有浅薄无力的缺欠。这是一个需要警觉,同时也是一个需要时间才能加以解决的问题。

旅游教育出版社在策划本套丛书的初期,就曾意识到这个问题,并有努力解决这一问题的想法。在本套丛书的书目确定、作者遴选、写作宗旨的厘定等方面,都试图对上述问题做出回应。从各位作者所做的努力来看,本套丛书还是在一定程度上解决了这个问题。整套从书中,不乏在这方面做得很好的,也有在其他方面展现了充分特色的著作。因此,希望本套丛书的面世能够给旅游职业教育提供一套比较适用的教材资源。

本套丛书的作者都来自职业教育工作的教学与科研第一线,他们在各自所长的学科领域也都多有建树。作为本丛书的主编,我十分感谢他们在编写过程中所做出的巨大努力以及展现出来的合作与奉献精神。

由于水平所限,加之本人对旅游职业教育的理解缺乏深度,因此,本套丛书还是会存在总体架构、基本思想和具体编写工作方面的诸多不足甚至错谬。希望广大读者和其他人士对本书的缺欠不吝赐教,以图再版时予以修正,避免贻误学生。

是为序。

谢彦君

2011年7月22日于灵水湖畔

前言

光阴荏苒,岁月飞逝,转眼间,新世纪的春风吹开了国民经济第十二个五年计划的门扉。“十一五”期间,旅游职业道德教材为各相关院校的旅游职业道德课教学作出了弥足珍贵的贡献。当今,旅游业日新月异的发展、旅游职业教育的改革创新向旅游专业基础课之一的旅游职业道德课教学提出了新的挑战。为了突出现代旅游职业的伦理特色,适应高职高专旅游各专业基础教学实际,以及当前旅游企业对人才职业品质的诉求,紧密有机衔接前期公共课程和后续专业课程的教学,强化理论与实践的联系,践行“知行统一”的育人目标,使旅游高职高专院校旅游职业道德课教学具有时代性和前瞻性,特构建并编著新型理论体系的“十二五”规划教材——旅游职业道德概论。

本教材力求凸显以下六方面的特色:

1. 理论具有时代性和前瞻性

本教材在《公民道德建设实施纲要》的基础上,根据社会主义荣辱观等理论创新成果,确立以“旅游职业伦理教育为主体,社会主义荣辱观为主线,敬业、爱岗、爱国、做好旅游本职工作为核心,遵守旅游职业道德的基本原则和基本规范为重点”为本教材的基本定位和任务,适当采纳当今高等院校伦理教育教学改革中有关职业道德理论方面的新观点、新内容,在比较系统的理论创新基础上,使本教材在理论层面具有一定的时代特征和前瞻性。

2. 教材框架注重与前期公共课和后续专业课的紧密有机衔接

考虑到现行教材与前期公共课程——《思想道德修养与法律基础》在某些内容上多有重复,与后续专业课程又缺乏良好衔接,故本教材重新构架。本教材承接《思想道德修养与法律基础》中的一般道德理论之后,以职业道德与旅游职业的社

会价值为起点,继而是:旅游职业道德要求的形成、特点和作用;旅游职业道德的核心价值观与基本原则;旅游工作者的道德要求准则;旅游职业道德评价与道德选择;旅游职业道德的内化;旅游工作者的职业素质。最后章节的旅游工作者的旅游企业意识、素质要求、能力要求等内容与后续专业课程有一定的衔接性,为学生学习后续专业课程提供铺垫。整个框架逻辑严谨,形式独特,格调新颖,具有较强的系统性和科学性。

3. 案例、资料突出现代旅游职业的伦理特色

根据旅游类高职高专院校各专业教育教学的状况,且根据旅游企业对岗位的人才职业品质素养的诉求,本教材大量补充、引用新近合乎旅游行业的酒店服务与管理、导游服务、旅行社管理、空乘服务、景区服务与管理等各专业和岗位要求的旅游职业伦理案例与相关资料,从正反方面多角度诠释教材理论,使教材深入浅出,内容鲜活,引领学生理解教材、接受教材、掌握教材,努力培养良好的职业素质。

4. 内容力求“实用、够用”,强调实践性和可操作性

针对高职高专学生的特点,本着“实用为主,够用为度”的原则,本教材依照旅游各专业和职业岗位的实际情况,重点考究旅游职业道德的应用性和实用性,着力提升本教材的可操作性,谋求理论和实践的紧密有机结合,知与行的适度统一。

5. 教材所用资料彰显专业色彩,且生动和具有可读性

为了改变原有教材比较严肃的风格,本教材根据书中的内容和案例,适当增加一些学生喜闻乐见的名言、格言、小资料,以及一些必要的“知识拓展”等项目,既可作为对理论知识的解释和补充,又可彰显教材的鲜活性,增强可读性,拉近教材与学生的距离,使学生看得进,学得好。

6. “思考与训练”,更具理论和实践密切结合的特点

本教材着力改革与实际、实践相脱离,题目空洞、乏味的“思考与练习”。所设计的“思考与训练”的内容由三部分组成,即问题思考、材料解析、实践训练。“问题思考”主要依据教材内容和教学情况,对学生的知识掌握和应用进行测试;“材料解析”是联系学生的社会生活实际和旅游职业实践,选择典型的素材,让学生进行分析和处理,以此提升学生分析问题和解决问题的能力;“实践训练”是根据教材内容、教学情况以及学生的实际,建议开展一些诸如职业调研、行业考察、企业访谈、客户体验、职岗模拟、行为养成等职业实训活动,培养学生成于内行于外,知行合一的优良职业品质,为他们尽快成为深受用人单位欢迎的旅游职业人才夯实根基。

本教材由南京旅游职业学院谭为跃任主编,拟定提纲、审稿、统稿、修改完善并编著教材主要内容,南京旅游职业学院的孔翠萍、何晓岩、夏梦和中国康辉南京国际旅行社有限责任公司常务副总经理史海华参与编著部分内容。考虑本教材的使用方便,我们准备好同步教学课件,并免费提供。

本教材在编著过程中参考了有关著作和研究成果,所引材料我们尽可能注明,然而仍不免有疏漏之处,在此,向原作者谨表深深的歉意,并对于有关同人给予我们的大力支持致以诚挚的感谢。

限于时间和水平,本教材中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

编 者
2011 年 3 月

目 录

第一章 职业道德与旅游职业的社会价值	1
第一节 职业道德的内涵与特征	1
一、职业与职业活动	2
二、职业道德及其内涵	3
三、职业道德的主要特征	4
第二节 职业道德的历史发展	8
一、职业道德的萌芽期——原始社会后期	9
二、职业道德的形成期——奴隶社会	9
三、职业道德的发展期——封建社会	11
四、职业道德的成熟期——资本主义社会	12
五、职业道德的丰富和完善期——社会主义社会	14
第三节 旅游职业的社会价值	15
一、旅游职业	15
二、旅游职业的社会价值	17
三、旅游职业社会价值的具体表现	20
第二章 旅游职业道德要求的形成、特点和作用	24
第一节 旅游职业道德要求的形成与发展	24
一、旅游职业道德的要求产生并发展于旅游职业的实践	24
二、旅游职业道德的要求由旅游从业人员的劳动特点所决定	26
三、社会主义旅游职业道德要求的形成与发展	28
第二节 旅游职业道德要求的特点	31
一、旅游职业道德要求是职业道德要求的特殊表现	31
二、旅游职业道德要求的一般特点	32

三、社会主义旅游职业道德要求的特点	34
第三节 旅游职业道德要求的作用	38
一、对旅游职业过程的调节作用	38
二、对旅游工作者的教育作用	40
三、对社会生活的影响作用	41
第三章 旅游职业道德的核心价值观与基本原则	44
第一节 确立旅游职业道德核心价值观和基本原则的依据	44
一、反映旅游职业过程的特点	45
二、符合社会经济政治关系的要求	47
三、在旅游职业道德规范体系中占主导地位	48
第二节 旅游职业道德的核心价值观	49
一、社会主义旅游职业道德的核心价值观	49
二、社会主义旅游职业道德核心价值观的基本内容	50
第三节 集体主义是旅游职业道德的基本原则	56
一、集体主义的产生与发展	56
二、集体主义的基本内容	58
三、坚持集体主义原则中的几个问题	60
第四章 旅游工作者的道德要求准则	75
第一节 爱岗敬业准则	75
一、爱岗敬业的道德含义	75
二、爱岗敬业的要求	76
第二节 遵纪守法准则	78
一、遵纪守法的道德含义	78
二、遵纪守法的要求	79
第三节 诚信公道准则	81
一、诚信公道的道德含义	81
二、诚信公道的要求	82
第四节 宾客至上准则	85
一、宾客至上的道德含义	85
二、宾客至上的要求	85
第五节 文明服务准则	87
一、文明服务的道德含义	87
二、文明礼貌、优质服务的要求	88
第六节 一视同仁准则	91

一、一视同仁、不卑不亢的道德含义	91
二、一视同仁、不卑不亢的要求	92
第七节 团结协作准则	93
一、团结协作的道德含义	93
二、团结协作的要求	94
第八节 钻研业务准则	96
一、钻研业务、提高技能的道德含义	97
二、钻研业务、提高技能的要求	98
第五章 旅游职业道德的评价与道德的选择	106
第一节 旅游职业道德的评价	106
一、旅游职业道德评价的意义	106
二、旅游职业道德评价的标准	109
三、旅游职业道德评价的根据	111
四、旅游职业道德评价的方式	114
第二节 旅游职业道德的选择	118
一、道德选择的目标与条件	118
二、旅游职业道德选择的基本原则	121
三、旅游工作者的历史使命与道德选择	123
第六章 旅游职业道德的内化	131
第一节 旅游职业道德内化的必要性	131
一、旅游工作者道德品质形成的重要条件	132
二、旅游工作者道德人格完善的重要环节	133
三、做好旅游服务工作的重要基石	134
第二节 旅游职业道德内化的要求、过程和条件	136
一、旅游职业道德内化的要求	136
二、旅游职业道德内化的过程	139
三、旅游职业道德内化的条件	147
第七章 旅游工作者的职业素质	165
第一节 正确的旅游企业意识	165
一、旅游企业文化意识	165
二、服务意识	169
三、客人意识	171
第二节 旅游从业人员的基本素质要求	174
一、乐于奉献,品德高尚	174

二、知识丰富,专业娴熟	178
三、气度不凡,端庄豁达	179
四、积极创新,勇于竞争	183
第三节 旅游从业人员的能力要求	188
一、敏锐仔细的观察能力	188
二、准确深刻的记忆能力	190
三、驾驭自如的语言能力	193
四、机智灵活的应变能力	195
五、游刃有余的交际能力	197
六、主动热情的营销能力	198
参考文献	204

职业道德与旅游职业的社会价值

引 言

作为一名业已进入高职高专旅游类专业学习的莘莘学子,大都希望将来在自己所钟爱的职业领域有所建树。但是要想建功立业仅仅依靠专业知识和技能是远远不够的,因为这只是专业中“才”的一面,还需要专业中的另一面:“德”。这个“德”,就是旅游职业道德。“德”、“才”兼备方为旅游职业人成就事业的必备条件。那么,你了解旅游职业道德吗?你想知晓学好旅游职业道德对成就你的事业有多大意义吗?请先进入本章学习,职业道德的基本内容和旅游职业的社会价值是全盘理解旅游职业道德内容的前奏曲。

学习目标

通过学习本章,你应该能够:

1. 把握职业道德的内涵要义与主要特征;
2. 了解职业道德的历史沿革;
3. 理解旅游职业及其社会价值,并能说明旅游职业社会价值的表现。

第一节 职业道德的内涵与特征

职业是重要的社会生活领域,职业生活是个人生活的有机组成部分。特别是在现代社会中,职业生活已经成为个人生命历程中一个主要的阶段,职业不仅决定着个人的谋生方式,而且塑造着个人的爱好、性情、人格、思维方式和价值取向等。各行各业的从业人员,要在我国社会主义现代化建设的生产、管理、服务第一线不同岗位上从事职业活动,不仅需要掌握专门职业的科学知识、现代经营管理理念

和现代技术,而且需要具备良好的职业道德素养。

一、职业与职业活动

职业的通俗表述就是人们所从事的工作。职业一词,是由“职”和“业”组成的合成词。“职”含有职责、权利、义务之意;“业”含有业务、事业和专业之意。职业合起来理解,是指为了满足社会生产和生活的需要,从事承担特定社会责任、具有特定义务的相对稳定的工种。一定的职业是从业者获取生活来源、扩大社会关系和实现自身价值的重要途径。

职业是社会分工的产物。没有社会分工,就不会有各种不同的职业;没有各种不同的职业,社会分工也就无法存在。在原始社会初期,只有氏族内部根据年龄、性别差异而形成的自然分工,工作的形式都极为简单,没有专业性的生产劳动,因此,这时的生产劳动无职业可言。直到原始社会末期,随着生产的发展,社会分工和社会交换逐渐发展起来,畜牧业、手工业和商业先后从农业中分离出来后,才形成了一些具有专门业务的特殊劳动方式,人们才相应地被固定在一定职业范围内,从事特定的职业活动。这样,职业活动才成为一种对人的生产和生活实践具有重要影响的现实存在。

职业的出现对个人生活和社会生活产生了深刻的影响。首先,从社会的角度看,职业的出现,标志着社会生产力和生产关系发展到了一个新的历史阶段,它推动人类社会由野蛮时代向文明时代迈进。职业成为稳定的、普遍的社会现象,是从封建社会中后期开始的。当手工业工场脱离农业成为一种新的生产方式,即资本主义性质的经济组织,从而使人们可以长期、甚至终身从事某种专业性的劳动后,职业的专业性、技术性、多样性和时代性特征才逐渐明朗起来。职业的分化在这一时期不仅越来越迅速,而且越来越精细、越来越复杂,特别是在社会化大生产的条件下,各种职业服务范围日益扩大,甚至遍及全世界。今天,在现代科技和市场经济的推动下,大批专业性极强的新职业如雨后春笋般地涌现出来,加之各种职业间的相互交叉和相互渗透,综合性较强的各类新职业也渐趋繁多。高度的职业化分工不仅形成社会生产力发展的强大动力,而且成为社会进步的重要标志。人类的职业发展史充分证明:一定社会历史时期职业部门和种类的多少,职业发展程度的高低,既取决于当时的社会分工和生产力的发展水平,也标志着当时人们认识世界和改造世界的深度与广度。

其次,从个体角度看,随着社会的进步,职业分工的发展,从事某一特定职业岗位的人,在他所从事的岗位上,通过获得扮演某一公共角色的机会进而获得生存和发展所必需的物质条件与社会条件。因此,个人生存需求和需求满足方式早已内在地、必然地将个人与职业、职业活动、职业活动群体、国家、社会紧密地联系在了

一起,它是个体与职业、职业活动、职业活动群体、国家和社会无法分离的最深刻原因。

因此,职业既是人们社会地位和社会角色的集中体现,又是人们个人利益和自我价值实现的主要途径。职业的本质,是社会职能专业化和人的角色社会化的有机统一。

二、职业道德及其内涵

职业不是一个空洞的生活领域,而是人的社会联系和利益关系的集合。职业的产生形成了新的社会联系和利益关系,除了职业内部从业人员的各种联系外,还有不同职业从业人员之间,以及职业人员与广大社会服务对象之间的各种关系,每个从业者的职业活动实际上就是与各种人打交道的过程。正是在这样的过程中,人们就会对从事不同职业活动的人提出一定的要求。同时,长期从事某种职业活动的人也通过职业训练逐渐养成了特定的职业心理、习惯和职业责任心、荣誉感,从而也就形成了职业道德。

职业道德,即在一定的社会经济关系中,从事各种不同职业的人们在其特定职业活动中所应遵循的职业行为规范的总和。它是从业者在职业活动范围内应当遵守的与其职业活动相适应的行为规范,是一定社会范围内道德基本要求在不同的职业活动中所表现出的特定行为规范。它主要体现在职业理想、职业态度、职业义务、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风和职业技能等方面。

职业理想,即人们对职业活动最佳目标的追求和向往,是人们的世界观、人生观、价值观在职业活动奋斗目标上的集中体现。它是形成职业态度的基础,是从业者创造职业成就,实现职业目标的精神动力。

职业态度,即人们在一定社会环境的影响下,通过职业活动和自身体验所形成的对岗位工作相对稳定的劳动态度和心理倾向。它是从业者精神境界、职业素质的重要体现。例如:从业者在职业活动中礼貌待人、诚实守信、表里如一、做老实人、说老实话、办老实事等就是职业态度的具体表现。

职业义务,即人们在职业活动中自觉地履行对他人、社会应尽的职业责任。我国的每一个从业者都有维护国家和人民的利益,为人民服务的职业义务。就如医生对病人有救死扶伤的义务,教师对学生有教书育人的义务,旅游工作者对游客有提供优质服务的义务等一样。

职业纪律,即从业者在岗位工作中必须遵守的规章、制度、条例等职业行为规范。例如:汽车驾驶员严禁酒后开车,机关人员必须廉洁奉公、甘当公仆,公安、司法人员必须秉公执法、铁面无私,导游员不能强迫游客购物、违规收受回扣和小费等。这些规定和纪律要求,是从业者做好本职工作的必要条件。

职业良心,即从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的主观意识和评价能力,是从业者依据自己必须履行的道德要求,对自身的行为动机进行自我检查、对行为活动进行自我监督,对活动结果进行自我评价的能力。人们所从事职业岗位的职业义务不同,那么,人们的职业良心的表现形式也往往不一样。例如:商业人员的职业良心是“诚实无欺”,医生的职业良心是“治病救人”。

职业荣誉,即社会对从业者职业道德行为的价值所作出的褒奖和客观评价,以及从业者在主观认识上对自己职业道德行为的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一个从业者职业道德行为的社会价值得到社会的认可时,就会由此产生一种荣誉感。它是职业义务、职业责任、职业良心和职业行为的价值体现与价值尺度。

职业作风,即从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等,都属于职业作风的范畴。它是一种无形的精神力量,对从业人员取得事业的成功具有重要作用。

职业技能,即指从业者从事职业劳动和完成岗位工作应具有的业务素质,包括职业知识、职业技术和职业能力。职业技能是展示职业道德素质的重要平台。



拓展知识

中外职业道德精华之概要

贯穿我国社会每个时代、每个职业于始终的优秀传统职业道德有如下几个方面。

一是以国家、民族利益为重,以天下兴亡为己任的高度责任感;二是自强不息,艰苦奋斗的顽强拼搏精神;三是提倡礼仪仁爱、人际和谐的人道主义原则;四是倡导见利思义、以义制利的道德价值取向;五是忠诚坦白、恪守信义是处世立业的根本。

西方国家职业道德中的合理因素有如下几个方面:

一是崇尚独立自主、个性自由发展的人文主义精神;二是社会正义、天赋人权的平等精神;三是开拓创新、勇于探索、敢于奉献的进取精神;四是忠于职守、勤奋刻苦的敬业精神。

(资料来源:高伟峰,张时春.职业道德与就业创业指导.北京:清华大学出版社,2005.第18页.)

三、职业道德的主要特征

职业道德作为职业行为的准则之一,在职业活动中所起的作用与其他职业行为准则对职业活动的影响不完全一样,它具有体现自身性质的鲜明特征。