



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

China Tourism

旅游管理专业模块 | 模块主编 黄国良 陈增红

旅游职业道德

Tourism Professional Ethics

主编 狄保荣 魏 凯

中国旅游出版社



中国旅游院校五星联盟教材编写出版项目

中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

旅游管理专业模块 | 模块主编 黄国良 陈增红

旅游职业道德

Tourism Professional Ethics

主 编 狄保荣 魏 凯 副主编 曹常玲 宿翠萍 宁顺颖
参 编 王伟亚 张琳琳 陶 喆

中国旅游出版社

项目策划与统筹：付 蓉

责任编辑：付 蓉

封面设计：鲁 筱

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游职业道德 / 狄保荣, 魏凯主编. --北京: 中国旅游出版社, 2011. 8

“中国旅游院校五星联盟”中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目

ISBN 978 - 7 - 5032 - 4250 - 2

I. ①旅… II. ①狄… ②魏… 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 175703 号

书 名：旅游职业道德

主 编：狄保荣 魏 凯

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：18

印 数：1 - 5000 册

字 数：300 千

定 价：26. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 4250 - 2

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

编辑出版工作指导委员会

- 魏洪涛 国家旅游局人事司 司长
刘桐茂 国家旅游局人事司 副司长
段建国 中国旅游协会 副会长
中国旅游协会旅游教育分会 会长
刘志江 中国旅游协会 秘书长
郑向敏 华侨大学旅游学院 院长
教育部高职高专旅游管理类专业教学指导委员会 主任
杨卫武 上海旅游高等专科学校 校长
王昆欣 浙江旅游职业学院 院长
贾玉成 桂林旅游高等专科学校 校长
张新南 南京旅游职业学院 院长
狄保荣 山东旅游职业学院 党委书记
谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院 院长
李志庄 中国旅游出版社 社长
黄金山 中国旅游出版社 总编辑

编辑委员会

(按拼音首字母的音顺排序)

陈安萍	陈为新	陈增红	戴桂宝	邓德智	狄保荣	冯翔
付蓉	高元衡	黄国良	黄立萍	江涛	匡家庆	郎富平
梁赫	刘嘉龙	刘晓琳	芦爱英	任鸣	邵万宽	孙育红
覃江华	唐志国	王晞	王德成	王昆欣	王培来	韦夏蝉
魏凯	温卫宁	吴云	徐云松	张浩宇	张念萍	张润生
赵建民	钟泓	周春林	周国忠	周延文	朱承强	

特邀模块主编

(按拼音首字母的音顺排序)

朱承强	王昆欣	黄国良	狄保荣
徐云松	陈增红	邵万宽	钟泓

出版说明

把中国旅游业建设成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，实现由世界旅游大国向世界旅游强国的跨越，是中国旅游界的光荣使命和艰巨任务。要达成这一宏伟目标，关键靠人才。人才的培养，关键看教育。教育质量的高低，关键在师资与教材。

经过20多年的发展，我国高等旅游职业教育已逐步形成了比较成熟的基础课程教学体系、专业模块课程体系以及学生行业实习制度，形成了紧密跟踪旅游行业动态发展和培养满足饭店、旅行社、旅游景区、旅游交通、会展、购物、娱乐等行业需求人才的开放式办学理念，逐渐摸索出了一套有中国特色的应用型旅游人才培养模式。在肯定成绩的同时，旅游教育界也清醒地看到，目前的旅游高等职业教育教材建设和出版还存在着严重的不足，体现在教材反映出的专业教学理念滞后，学科体系不健全，内容更新慢，理论与旅游业实际发展部分脱节等，阻碍了旅游高等职业教育的健康发展。因此，必须对教材体系和教学内容进行改革，以适应飞速发展的中国旅游业对人才的需求。

上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院等中国最早从事旅游职业教育的骨干旅游职业院校，在学科课程设置、专业教材开发、实训实习教学、旅游产学研一体化研究、旅游专业人才标准化体系建设等方面走在全国前列，成为全国旅游教育的排头兵、旅游教学科研改革的试验田、旅游职业教育创新发展的先行者。他们不仅是全国旅游职业教育的旗帜，也是国家旅游局非常关注的旅游教育人才培养示范单位，培养出众多高素质的应用型、复合型、技能型的旅游专业人才，为旅游业发展作出了贡献。中国旅游出版社作为旅游教材与教辅、旅游学术与理论研究、旅游资讯等

行业图书的专业出版机构，充分认识到高质量的应用型、复合型、技能型人才对现阶段我国旅游行业发展的重要意义，认识到推广中国骨干旅游高等职业院校的基础课程、专业课程、实习制度对行业人才培养的重要性，由此发起并组织了“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目，将五校的基础课程和专业课程的教材成系统精选出版。该项目得到了“五星联盟”院校的积极响应，得到了国家旅游局人事司、教育部高职高专旅游专业教学指导委员会、中国旅游协会旅游教育分会的大力支持。经过各方两年多的精心准备与辛勤编写，在国家“十二五”开局之年，这套教材终于推出面世了。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高等职业院校教材编写出版项目所含教材分为六个专业模块：“**旅游管理专业模块**”（《旅游概论》、《旅游经济学基础》、《旅游管理基础》、《旅游市场营销实务》、《旅游应用心理学》、《中国旅游资源概论》、《旅游电子商务》、《旅游职业英语》、《旅游职业道德》、《旅游礼宾礼仪》）；“**酒店服务与管理专业模块**”（《酒店概论》、《酒店前厅部服务与管理》、《酒店客房部服务与管理》、《酒店餐饮部服务与管理》、《酒店财务管理》、《酒店英语》、《酒店市场营销》、《调酒与酒吧服务与管理》）；“**旅行社服务与管理专业模块**”（《旅行社经营管理》、《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《旅行社门市业务》）；“**景区服务与管理专业模块**”（《景区规划原理与实务》、《景区服务与管理》、《旅游资源的调查与评价》）；“**会展服务与管理专业模块**”（《会展概论》、《会展策划与管理》、《会展设计与布置》、《实用会展英语》）；“**烹饪工艺与营养专业模块**”（《厨政管理》、《烹饪营养与食品安全》、《面点工艺学》、《烹饪原科学》），共计34本。本套教材实行模块主编审稿制，每一个专业模块均聘请了一至三位该学科领域的资深专家作为特邀主编，负责对本模块内每一位主编提交的编写大纲及书稿进行审阅，以确保本套教材的科学性、体系性和专业性。

“五星联盟”的资深专家及五校相关课程的骨干教师参与了本套教材的编写工作。他们融合多年的教学经验和行业实践的体会，吸收了最新的教学与科研成果，选择了最适合旅游职业教育教学的方式进行编写，从而使本套教材具有了鲜明的特点。

1. 定位于旅游高等职业教育教材的“精品”风格，着眼于应用型、复合型、技能型人才的培养，强调互动式教学，强调旅游职业氛围以及与行业动态发展的零距离接触。

2. 强调三个维度能力的综合,即专业能力(掌握知识、掌握技能)、方法能力(学会学习、学会工作)、社会能力(学会共处、学会做人)。

3. 注重应用性,强调行动理念。职业院校学生的直观形象思维强于抽象逻辑思维,更擅长感性认识和行动把握。因此,本套教材根据各门课程的特点,突出对行业中的实际问题和热点问题的分析研讨,并以案例、资料表述和图表的形式予以展现,同时将学生应该掌握的知识点(理论)融入具体的案例阐释中,使学生能较较好地理论将理论和职业要求、实际操作融合在一起。

4. 与相关的行业资格考试、职业考核相对应。目前,国家对于饭店、导游从业人员的资格考试制度已日渐完善,而会展、旅游规划等的从业资格考核也在很多旅游发达地区逐渐展开。鉴于此,本教材在编写过程中尽可能参照最新的各项考试大纲,把考点融入到教材当中,让学生通过实践操作而不是理论的硬背来掌握知识,帮助他们顺利通过相关的考试。

“中国旅游院校五星联盟”教材编写出版项目暨中国骨干旅游高职院校教材编写出版项目是一个持续的出版工程,是以中国骨干旅游高职院校和中国旅游出版社为平台的可持续发展事业。我们对参予这一出版工程的所有特邀专家、学者及每一位主编、参编者和旅游企业界人士为此书编写贡献出的教育教学和行业从业的才华、智慧、经验以及辛勤劳动表示崇高的敬意和衷心的感谢。我们期望这套精品教材能在中国旅游高等职业教育教学发挥其应有的作用,作出其应有的贡献,这也是众多参与此项编写出版工作的同人们的共同希望。同时,我们更期盼旅游高等职业教育界和旅游行业的专家、学者、教师、企业界人士和学生在使用本套教材时,能对其中的不足之处提出宝贵意见和建议,我们将认真对待并吸纳合理意见和建议,不断对这套教材进行修改和完善,使之能够始终保持行业领先水平。这将是我们的不懈的追求。

中国旅游出版社

2011年3月

前言

随着全球经济一体化的发展，旅游业已经成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业被称为窗口行业，世界旅游组织1994年提出“高质量的服务，高质量的员工，高质量旅游”的口号。不断培养高素质的旅游从业人员，以保证旅游业的高速、持续发展，是世界旅游业发展面临的共性问题。

改革开放以来，中国旅游业经过了30多年的发展，从小到大，由弱到强，已经完成了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的跨越，并将向世界旅游强国的目标迈进。旅游业的发展前景是广阔的，摆在广大旅游从业人员面前的任务也是繁重而艰巨的。国务院在《关于加快发展旅游业的意见》中指出，要转变发展方式，提升发展质量，把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。我国旅游业起步较晚，但发展迅速，旅游业在我国城市经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，旅游业对城市经济的拉动性、社会就业的带动力以及对文化与环境的促进作用日益显现。

要把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业，不断增强综合竞争力，离不开“硬件”与“软件”的建设。近年来，我国旅游业的“硬件”建设已经有了很大的发展，旅游接待设施和条件得到根本改善，特别是饭店建设的规模和质量已经达到了相当的水平，有了长足的进步。但是，旅游管理和服务意识等“软件”建设方面却仍然存在着明显差距。近年来，旅游业竞争日益激烈，竞争已经不仅仅停留在产品竞争、服务竞争、品牌竞争上，21世纪竞争的核心是对人才的竞争。而人才素质中最重要的要素就是从业人员的职业操守，对待职业的精神、态度等。所以，提高旅游专业队伍的素质，提升全行业的职业道德素质和水平，是加强旅游业“软件”建设的关键。着力提高全体旅游从业人员的素质更是中国旅游业发展的重中之重。

作为为行业和企业输送人才的职业院校，如何培养具有优秀的职业道德素养、具有敬业乐业奉献精神、忠于职守的旅游专业人才，成为当今职业教育的重要课题。

本书由山东旅游职业学院党委书记狄保荣研究员、教务处处长魏凯教授担任主编。他们担任《旅游职业道德》课程的一线教学近20年，在《旅游职业道德》课程教学改革和教学研究中取得了丰硕成果。多年来，他们还担任国家旅游局、山东省旅游局及旅游行业、企业《旅游职业道德》、《职业精神与卓越服务》课程及网络课程培训专家，积累了大量的资料和素材，具有丰富的教学经验和行业培训经验，在业界享有较高声誉。参加本书编写的还有曹常玲、宿翠萍、宁顺颖、王伟亚、张琳琳、陶喆。他们均为从事一线教学的专业教师，拥有丰富的教学经验和教学改革成果。

本书凝结了编者多年的教学理论和实践经验，凝聚了山东旅游职业学院多年来对人才素质教育的智慧和成果。在体例上进行了大胆创新，打破了20多年来《旅游职业道德》教材一贯的单一体例，以及重理论阐述，轻实践应用的传统模式，合理整合了当今社会以及旅游行业中的前沿理论、实践经验。全书共分六章，每章分为四个单元，即名言荟萃、背景知识、复习思考、推荐阅读，架构了完整的知识和实践体系。书中还融入了大量形象直观的案例、漫画、图示等，对枯燥、晦涩的理论知识呈现了多元化、多视角的解读形式，令人耳目一新，凸显了当代素质教育的特色和重点，对职业道德教育起到了引领性的作用。

在本书的编写中借鉴了国内外教育界、业界同仁的研究成果和相关学术著作，在此向作者深表感谢。由于水平所限，本书的编写定有疏漏、谬误之处，恳请广大专家、读者不吝赐教，致谢！

编 者

2011年8月

目录

CONTENTS

前 言	1
第一章 道德概述	1
第一节 道德的起源和本质	4
第二节 道德与其他意识形态的关系	11
第三节 道德的功能和作用	18
第四节 道德的历史发展	23
复习与思考	32
第二章 公共生活中的道德规范与法律规范	35
第一节 社会公德	38
第二节 网络生活的道德规范	46
第三节 公共生活中的法律规范	51
复习与思考	59
第三章 旅游职业道德概述	63
第一节 职业道德的含义、形成与发展	66
第二节 旅游职业道德的形成与发展	79
第三节 旅游职业道德的作用与基本要求	82
复习与思考	92
第四章 旅游职业道德规范	101
第一节 真诚公道 信誉第一	104

第二节	热情友好 宾客至上	110
第三节	文明礼貌 优质服务	118
第四节	不卑不亢 一视同仁	127
第五节	钻研业务 提高技能	131
第六节	锐意创新 勇于竞争	139
复习与思考		143
第五章 职业精神概述		153
第一节	职业精神的含义与特征	156
第二节	职业精神的基本要素	162
第三节	职业精神的作用	178
复习与思考		180
第六章 旅游职业精神		189
第一节	旅游职业精神概述	191
第二节	人文精神	194
第三节	服务精神	199
第四节	敬业精神	210
第五节	精业精神	219
第六节	主动精神	224
第七节	忠诚精神	233
第八节	团队精神	239
第九节	执行精神	243
复习与思考		248
附 录 选读案例		261
参考文献		273

道德概述

道德作为规范人们行为的准则，往往代表着社会的正面价值取向，起着引导、促进人们向善的作用。正是因为有了道德的力量，我们的社会才变得温馨和谐。

本章内容揭示了道德的内涵与本质，并通过道德与政治、道德与法律、道德与文化、道德与宗教、道德与文艺不同意识形态之间的比较与联系，表明了规范人们行为和实现社会和谐中，道德的作用是无法取代的；明确了道德的功能和社会作用；通过对不同历史时期道德的内容与特征的分析，证明了一个道德沦丧的社会是没有希望的，社会主义社会的道德规范是我们必须长期践行的。

学习目标



知识目标

- 1 理解道德的内涵。
- 2 明确道德的重要意义。
- 3 掌握道德的基本要求。

能力与情感目标

- 1 能正确理解道德的本质。
- 2 能运用道德的功能和作用来指导自己的行为。
- 3 能努力提高自己的道德修养，传承中华民族传统美德的精华。

夫君子之行，静以修身，俭以养德，非淡泊无以明志，非宁静无以致远。

——诸葛亮

君子之修身也，内正其身，外正其容。

——欧阳修

人在智慧上应当是明豁的，道德上应该是清白的，身体上应该是清洁的。

——契诃夫

凡是与虚伪相矛盾的东西都是极其重要而且有价值的。

——高尔基

性情的修养，不是为别人，而是为自己增强生活能力。

——池田大作

案例

乐羊子妻

战国时的乐羊子，一天在路上捡到一块金子，他高兴极了，回到家里马上交给妻子。谁知妻子却瞪了他一眼，说：“有志向的人不喝盗泉的水，廉洁的人不受别人怜悯而轻蔑的施舍。而你在路上捡到别人丢失的金子，却是那样高兴，我不觉得这种贪财求利的品行是高尚的！”乐羊子很惭愧，立即把金子丢到野外去。后来，他在妻子的鼓励下，去远方求学。一年过后，乐羊子回家了。正在织布的妻子问：“你已经学到很多知识了吗？”乐羊子说：“不，我在外面游学久了，很想你和母亲呀！”妻子很生气，立即操起一把剪刀，把没织完的绸子剪断了，然后说：“你知道吗？这绸子是用蚕丝在织布机上织成的。一根丝虽然很细很细，但只要不断地织，就能由一丝织成一寸，由一寸积累成一尺，由一尺积累成一丈，由一丈积累成一匹。现在，你出外游学，每天学到一些新鲜知识，逐步培养出了美好的品德。如果半途而废，和剪断的绸子有什么不同呢？”乐羊子听了这番朴素而又生动的的话，很受启发，他继续外出学习，整整7年没有回家。在这7年中，乐羊子的妻子起早贪黑地辛勤劳动来养活婆婆，可用织成的布匹换来的只是粗茶淡饭，勉强糊口。一天，别人家的鸡误入了她家的菜园子，婆婆因为好长时间没有吃到荤菜了，捉到鸡二话没说就把它宰了煮来吃。媳妇知道这鸡是别人家的，就哭了起来，一口也不吃。婆婆奇怪地问：“难得有鸡吃，你还哭啥呀？”媳妇不责怪婆婆贪图小利，反而自责道：“媳妇不孝，不能挣来钱换好吃的，使得咱家的饭中有外人的鸡肉啊！”婆婆听了，很是惭愧，就丢弃鸡肉不再吃，以后也不再占别人的便宜。7年后，乐羊子回家了，这时候，他已经成为一个道德高尚而且学识渊博、足智多谋的人了。他于公元408年被魏文侯拜为大将，辅佐魏文侯一举收复了中山国。

——资料来源：韦明辉.道德经智慧新解.地震出版社，2007.



案例分析

你认为乐羊子妻子身上具有哪些道德品质？这些道德品质对当今社会人们的生产活动是否还具有重要意义？

第一节 道德的起源和本质

在中国古代文化中,“道德”一词可以追溯到先秦思想家老子所著的《道德经》一书。老子说:“道生之,德畜之,物形之,势成之。是以万物莫不尊道而贵德。道之尊,德之贵,夫莫之命而常自然。”其中,“道”是指自然运行与人世共通的真理;而“德”是指人世的德行、品行、王道。在当时“道”与“德”是两个概念,并无“道德”一词。“道”、“德”二字连用始于《荀子·劝学篇》:“故学至乎礼而止矣,夫是之谓道德之极。”

相关链接



黄香的孝行

东汉时有个人,姓黄名香,字文强。在他9岁的时候,母亲便病故了。虽然黄香只有9岁,但他已深深懂得孝的道理。黄香每天都非常思念去世的母亲,常潸然泪下,乡里的人看到他思母的情景,都称赞他是个孝子。失去了母亲的黄香,把全部的孝心都倾注于父亲身上,家中大大小小的事情都亲自动手去做,一心一意服侍父亲。三伏盛夏,酷热难当,每天只要吃过晚餐,就可以看到邻居们搬出椅子,坐在屋外乘凉聊天。小孩子这时总是会趁机要求大人们说故事,要不就是追逐着在夜幕下玩耍。但是在这么多人中,却永远找不到黄香的影子。原来细心的小黄香,担心劳累一天的父亲因天太热,睡不好觉,正拿着扇子在床边扇枕席。左手扇累了换右手,右手酸了再换左手。就这样一下又一下地扇着,一直扇到席子已经暑气全消,黄香才会去请父亲上床睡觉。一夜、两夜……整整一个夏天都这样。过了秋天,隆冬来临,每到晚上整个屋子就冷得像冰窖一般,要是碰上下雪的日子,就更难受了。但是孝顺的黄香,仍然有办法让父亲每天晚上睡得舒舒服服。只要天一黑,黄香就会钻进父亲冰冷的被窝里,用自己的身体把被子弄得暖烘烘的,然后再请父亲去睡,这样父亲就可以免去寒冷之苦了。日复一日,年复一年。黄香的孝行传遍了左邻右舍,传遍了全县,也传遍了全国。

——资料来源:孝感网, <http://www.xgrb.cn>

一、伦理学史上的争论

神启论把道德起源归结于神秘的天启和神的意志；理念论伦理学认为道德起源于至高的理念和精神；教育论、环境论和社会关系论所指的外在条件和外部的事物已是属人的事物和条件，这些思想已具有了唯物主义的萌芽和倾向；先天论认为，道德属于人生而有之的东西；本能论认为道德属于人的本能和本性；人性论认为，道德属于人类自然的天性，人的自然本性、本能决定共同的人性，是决定社会本质的共同的东西，因而也是决定道德的根本层次。所以一定社会的阶级道德的产生和形成都是与人的自然本性密切相关的，人的本性不仅决定了道德的产生，而且决定了道德发展的总趋势。道德正是为了满足人们的本能欲求和自然感觉而产生的一种工具性的方式。需要论认为，道德是人根据自己的生存发展需要，自己为自己立法的产物。道德作为人类社会的重要成果源于人的需要。人类社会产生了道德，就是因为道德满足了人的某种需要；人类通过各种对世界的掌握方式来满足自身的各种需要，以实现对自己的肯定和发展。而道德作为人类理性的结晶，不是为表达个人的偏爱和欲求，而是表现出了人们的共同愿望和需要。

从道德发生的历史看，道德产生于人们调节社会群体内部各种关系以维护一定社会秩序以及个人自我肯定、自我发展的需要。这通过千百年来客观存在着的道德协调性因素和进取性因素就可以证明。

二、道德的起源

经济关系决定道德的产生是唯物史观的基本观点。归根结底，道德的根源是经济关系。这一方面说明决定道德产生的要素都是在经济关系的不同作用下产生的；另一方面可以从根本上理解经济是道德的根源，可以避免对经济决定道德这一观点产生简单的、机械的理解。道德的产生最终只能从经济关系中找到根源，经济关系是道德产生的根本原因。

劳动实践是道德产生的动因。首先，劳动实践是人的创造性的体现。其次，经济关系对道德的决定作用是通过劳动实践来体现的，劳动实践是道德产生的根本动力。另外，劳动实践的创造推动了道德的产生。