

第 2 章

旅游职业道德与行为规范

本章学习目的：

1. 掌握职业道德、旅游职业道德、旅游职业道德规范和修养的概念；
2. 了解职业道德在社会道德体系中的地位以及与社会公德、家庭道德之间的关系；
3. 掌握旅游职业道德规范的行业内容，并能据此进行案例分析；
4. 了解提升旅游职业道德修养的途径。



案例导读

“我是导游，先救游客”

2005年8月28日，陕西洛川，一场旅游途中突如其来的车祸，让原本充满欢声笑语的车厢顿时陷入了极度的恐慌之中。旅游大巴车被撞得严重变形，车辆的座位立即全部向前挤去，她被压在座位最前方。车内血肉模糊，乱作一团。危急时刻，车厢里传来导游文花枝“挺住！加油！”的鼓励声。这个声音虽然微弱，却透着一股沉稳、坚定，像黑暗中的一线光束，让受伤、受惊的游客从死亡的噩梦里看到生的希望。事后许多亲历者都说，正是这个很有穿透力的声音，给大家支撑下去的勇气。

其实，在这起6人死亡、14人重伤、8人轻伤的重大交通事故中，文花枝是伤得最重的一个，但重伤的她一直牢记着自己的神圣职责。当施救人员一次次向她走过来，她总是吃力地摇摇头说：“我是导游，我没事，请先救游客！”在长达两个多小时的救援时间里，她多次昏迷，但只要一醒过来，就不停地为大家鼓劲、加油。文花枝是最后一个被救出来的。她左腿9处骨折，右腿大腿骨折，髌骨3处骨折，右胸第4、5、6、7根肋骨骨折。由于延误了宝贵的救治时间，医生不得不为文花枝做了左腿截肢手术。

“我是导游，先救游客！”文花枝在生死关头把生的希望让给游客，把死的威胁留给自己。她不惜以生命为代价向游客实践了诚信的诺言。她的壮举令人称颂，她的事迹感人至深，她的精神给人启迪。“花枝精神”集中体现了中华民族的传统美德，充分展示了新时期导游人员良好的精神风貌和崇高的思想境界，也彰显了全国旅游行业的形象和风貌。文花枝是千千万万旅游从业人员的优秀代表，是全国旅游战线的一名先进分子。她为我们树立了一个可钦可敬、可望可及的学习榜样。她在2005年当选为湖南省十大新闻人物，被国家旅游局授予“全国模范导游员”的称号；2006年，获得了“全国三八红旗手”、“全国五一劳动奖章”、“全国十大杰出青年”等荣誉称号；2007年获得第一届“全国道德模范”；2009年被授予“100位新中国成立以来感动中国人物”等荣誉；2012年6月2日，当选为党的十八大代表。

点评：文花枝，她无愧于一名导游，一名优秀的导游，她是模范遵守和努力践行职业道

德的典范。我们学习文花枝，不仅要学习她无私无畏、不怕牺牲的忘我精神，坚韧不拔、乐观向上的人生态度，更要学习她诚实守信、忠于职守，游客第一、先人后己，团结同事、热情服务的道德情操。

2.1 旅游职业道德

2.1.1 职业道德的内涵和特点

有社会分工，就有职业生活；有职业生活，必然有职业道德。一个人，不论从事什么样的工作，在其职业生活中都要遵守道德，即职业道德。做教师的要履行教书育人、为人师表的职业道德；做医生的要治病救人、发扬人道主义精神；作为旅游从业人员来讲，文明礼貌、优质服务就是最基本的职业道德。各行业的工作人员只要遵守职业道德，就能受到人们的尊敬和承认。

1. 职业道德的含义

为了确保职业活动的正常进行，必须建立调整职业生活中发生的各种关系的职业道德规范。职业道德与职业密不可分。

所谓职业，是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责、并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象。

职业在社会生活中，主要体现出三方面的要素：一是职业职责，即每种职业都包含着一定的社会责任，必须承担一定的社会任务，为社会做出应有的贡献。二是职业权利，即每种职业人员都有一定的职业业务权力，就是说，只有从事这种职业的人才有这种权利，而在此职业之外的人不具有这种权利。三是职业利益，即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金、荣誉等利益。任何一种职业都是职业职责、职业权利和职业利益的统一体。

职业既是人们谋生的手段，又是人们与社会进行交往的一种主要的渠道。在交往中必然涉及各方面的利益，于是如何调节职业交往中的矛盾问题摆在了人们的面前，这就需要用道德来调节。

所谓道德，就是依靠社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量去调整人与人、个人与社会之间关系的一种特殊的行为规范。通俗的说，道德实际上就是做人的规矩和道理。道德指引人们该做什么不该做什么，怎样做等，同时也作为评价标准对人们的行为做出善恶判断，如善良、真诚、谦逊、见义勇为等是道德行为；弄虚作假、出口伤人、损人利己等都是不道德的行为。道德在执行的时候，不同于法律，它不是靠强制力量来实现的，也不需要专门的机构来制定和执行，而是通过社会舆论、传统习惯和个人内心信念来调节的。

由此可见，职业道德指的就是从事某一职业的人，在其职业活动中，所遵循的与其职业相适应的道德准则、道德情操与道德品质的总和。任何个人，在职业生活中都要遵守一定的行为规范，这就是职业道德的具体表现，如热爱本职、忠于职守是各行各业职业道德的基本规范。但每个具体的职业又有其独特的职业道德要求。

2. 职业道德的特点

通过上述分析不难看出职业道德具有以下特点。

(1) 职业道德适用范围的有限性

这种有限性主要表现在两个方面：一方面，职业道德作为一定职业范围内的道德，其调整范围只限于特定的人，即达到一定生理年龄、具有从事某一职业能力的人，也就是说，它的适用范围主要限于已经参加工作的成年人；另一方面，它只限于从事特定职业的人。一般说来，某种职业道德只能约束从事该职业的人，对于其他职业的人，或者该职业人员在职业以外的行为，则往往起不到调节和约束作用。比如，教师的职业道德就是教书育人，这对其他行业的工作者就不适用；律师的职业道德是以事实为根据，以法律为准绳，但当律师离开法庭，不进行辩论，而是以消费者的身份去商场购物时，这也就对他不具有约束作用。

(2) 职业道德内容的历史继承性

职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定历史继承性。如“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德。

(3) 职业道德表现形式的多样性

在实际生活中，职业的多样性决定了职业道德的多样性，比如，医生有医德、商人有商德等。各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表现形式也就多种多样。

(4) 职业道德意识的自觉性

职业道德不同于法律，也不同于企业规章制度，后两者都带有强制性，而职业道德主要是企业员工自觉遵守的职业规范。一个不犯法、能够遵守企业规章制度的员工，并不一定是一个职业道德高尚的人。只有道德意识强烈，并自觉树立职业道德观念的人，才能成为一个职业道德高尚的人。

3. 职业道德与社会道德体系

社会道德体系由社会公德、家庭道德、职业道德三部分组成。

从道德发展的历史来看，社会公德产生在先，家庭道德、职业道德产生在后。在远古生产力极其低下的情况下，人们一起劳动，平均分配食物，最初的社会公德也就在这样的情况下产生。以后随着生产力水平的提高，出现了私有制，其主要标志是家庭的产生，继而出现了家庭道德。随着社会分工、职业的出现，职业道德产生了。但职业道德和社会公德并不是绝对分开的：一方面职业道德以社会公德为起点，在职业道德中贯穿着社会公德；另一方面，社会公德不仅体现在公共交往中，更体现在各种职业道德之中。为了培养良好的社会公德，必须同时重视家庭道德和职业道德教育。家庭活动有较强的不公开性，而职业道德不仅公开，而且较为明确、清晰，因此，抓好职业道德教育，对于促进社会公德的培养具有更为重要的意义。

职业道德建设和社会公德培养具有明显的一致性。职业道德的基本准则如文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法等也是社会公德的范畴。二者的具体内容具有极为广泛的重合和交叉。许多职业存在于公共场合之中，职业活动中一些道德关系本身就是社会公德的一个方面。二者相互促进，不可分割。

职业道德在社会道德体系中具有极强的基础性。物质生产活动是人类生存和发展的基础，是人类最基本的实践活动，职业道德是随着生产和交换的发展而产生和发展的，职业道德的发展变化又导致社会公德的发展变化。要想有良好的社会公德，必须抓好职业道德建设。

2.1.2 旅游职业道德的内涵、特点和作用

1. 旅游职业道德的含义

旅游职业道德是旅游从业人员在旅游职业活动中所必须遵循的道德准则、道德规范等的总和。旅游职业道德是要求旅游从业人员在旅游职业活动中必须遵循的道德规范，即旅游从业人员“应该”做什么，“不应该”做什么；“应该”怎样做，“不应该”怎样做。

旅游业就是为国内外旅游者的旅游活动提供食、住、行、游、购、娱等方面服务的综合性产业，由旅行社业、旅游交通业、旅游饭店业、旅游商品业等组成，具有接触面广、流动性大、传递信息快的特点。作为“窗口”性的服务行业，旅游业更应该重视职业道德的建设。

2. 旅游职业道德的特点

旅游职业道德随着旅游业的形成、发展而变化。社会主义旅游职业道德是以新中国旅游业发展为基础，在批判继承历史上服务行业职业道德优良传统的情况下形成和发展的。旅游职业道德除具有一般职业道德的共性外，还具有以下四方面的特点。

(1) 进步性

首先，旅游职业道德批判地继承了历史上优秀的道德遗产，最能代表人民群众和广大旅游者的利益。其次，它最能适应和推动我国旅游业的发展。

(2) 崇高的目的性

这一特点表现在：职业道德规范和职业目的的一致性；职业道德规范和职业地位的一致性；职业道德规范和职工利益的一致性。我国旅游业的根本宗旨是全心全意为旅游者服务。社会主义旅游业的基本方针是：友谊为上，经济受益。

(3) 广泛的适应性

这一特点是由下列因素决定的：

1) 服务对象的多样性。旅游业的服务对象是国内外广大的旅游者。

2) 服务内容的多样性。旅游业的服务内容是由旅游活动的内容决定的。

3) 服务方式的多样性。旅游业的主要任务是要为旅游者提供食、住、行、游、购、娱等一条龙服务。

(4) 高度的自觉性和实践性

社会主义旅游职业道德是正确处理人与人关系的新型职业道德，是在工作者高度自觉性和实践性基础上建立起来的。

3. 旅游职业道德的作用

(1) 提高旅游从业人员的素质

旅游从业人员的良好素质是德、智、体、美全面发展的统一，其标准是成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游工作者。“德”是素质中第一位的，是基本要求，它包含政治素质和品德素质。旅游从业人员品德素质的提高在于加强旅游职业道德教育。

(2) 改善经营管理，提高经济效益和社会效益

旅游业的经营管理，不仅依靠法律、制度的奖惩条例，还必须结合职业道德教育，使员工有职业责任心和道德责任感。社会主义旅游职业道德对于正确调节企业与旅游者利益关系、

旅游企业与其他行业之间的关系、旅游企业内部各种关系时所起的作用，往往比法律手段和行政手段范围更广泛，影响更深刻。

(3) 改善服务态度和提高了服务质量

旅游从业人员与旅游者之间提供服务与享受服务的关系被称作“客我关系”。要使旅游者满意，旅游从业人员必须以良好的服务态度，向旅游者提供优质服务。

(4) 有利于推动良好社会风气的形成

旅游业是社会主义事业的重要组成部分，是社会主义精神文明建设的重要领域之一。旅游活动带来广泛的人际交往和文化交流，促进民族文化发展，丰富人民群众的精神生活，开阔眼界，了解世界。旅游业是面向世界的行业，社会主义旅游职业道德不仅关系到旅游业的发展，而且直接影响我国的社会风气和国际声誉。

(5) 抵制精神污染，反对和纠正行业不正之风

改革开放以来，随着国际旅游业的发展，西方某些消极或腐朽的文化影响冲击着中国传统道德观念。社会主义旅游职业道德规范旅游从业人员的行为，提高他们的道德认识水平和抵制能力，培养良好的道德品质，反对并纠正行业不正之风。

2.2 旅游职业道德规范

2.2.1 旅游职业道德规范的内涵

旅游职业道德规范是指每个旅游从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则，也是人们评价和判断每位旅游从业人员职业道德行为的标准。1996年11月20日，国家旅游局制定了《关于加强旅游行业精神文明建设的意见》，提出了旅游企业一线工作人员的职业道德规范：爱国爱企、自尊自强、遵纪守法、敬业爱岗、公私分明、诚实善良、克勤克俭、宾客至上、热情大度、清洁端庄、一视同仁、不卑不亢、耐心细致、文明礼貌、团结服从、大局不忘、优质服务、好学向上。

2.2.2 旅游职业道德规范的内容

1. 旅游职业道德规范的一般内容

旅游职业道德的一般内容是旅游从业人员进行职业活动时应该遵守的最基本的行为准则，是进行职业活动的总的指导思想。发扬爱国主义精神是旅游职业道德的基本要求，热爱旅游事业是旅游职业道德的基本原则，全心全意为旅游者服务是旅游职业道德的根本宗旨。

(1) 发扬爱国主义精神

爱国主义就是人们对自己祖国的一种最深厚的感情，具体表现为对自己国家的优秀传统文化、壮丽河山等的无比热爱和无限眷恋。爱国主义是每个社会成员对祖国的道德情感和道德责任，是每个公民对祖国应尽的崇高义务。

在旅游业中发扬爱国主义，就要求每位从业人员牢固树立国家主人翁的责任感，把个人利益与国家的前途、命运联系起来，正确处理国家、集体和个人三者之间的利益关系，爱祖国、爱家乡、爱集体、爱岗位，立足本职，为国家多做贡献。具体要做到：了解中华民族悠久的历史；了解中华民族优秀的传统文化；了解党的基本路线和社会主义现代化建

设成就；了解中国国情；学习社会主义民主和法制；认真贯彻执行“和平统一，一国两制”的方针。

发扬爱国主义还要求旅游从业人员增强民族自尊心和自信心，关心社会主义祖国的前途和命运，热爱本职工作，尊重其他国家和民族的独立、自主和领土完整，支持人类一切正义斗争和进步事业。具体概括为：要坚持祖国利益高于个人的一切；要自觉维护祖国的独立、完整、统一和尊严；要自觉维护祖国各族人民的安定团结；要自觉为祖国的繁荣昌盛奋发进取；要有民族自尊心和自信心；要尊重、关心和支持其他国家和民族的正义事业。

(2) 热爱旅游事业

热爱本职工作，是所有职业道德最基本的道德原则。这要求每位从业人员明确工作的目的和意义，热爱自己从事的工作，忠实履行自己的职业职责。具体内容包括以下四项。

1) 正确认识旅游事业的性质和任务

旅游业是一个综合性行业，既是经济事业，又是外事工作的一部分。作为旅游从业人员要明确自己的工作目标，深刻理解旅游工作的意义，既要在旅游活动中通过为旅游者提供的服务来为企业、为国家赚取外汇，积累资金；又要在旅游服务与讲解中耐心细致，当好“民间大使”，使旅游者体会到中国人民热情好客、淳朴善良的道德风貌，感受到文明古国、礼仪之邦的道德风范。

2) 端正从业动机，明确职业职责

动机是激励人们行动达到一定目的的内在动因。从业动机正确与否，将直接影响员工对待工作的态度。在现实生活中，一些人的旅游从业动机是错误的，比如有人是为了“赚大钱”，有人是为了能“游山玩水”，这些都是为追求个人利益和个人享受的动机，这样的人员不可能有良好的职业道德，也难以胜任旅游工作。

职责是指工作岗位规定的基本职能与责任，明确工作职责就是明确工作的内容和要求。在旅游工作中，从业人员所承担的工作繁重，重复性强，专业知识和技能要求较高，只有认真负责，积极进取，主动工作，才能顺利完成自己承担的工作职责。

3) 培养敬业爱岗的道德情感

敬业爱岗就是敬重自己所从事的旅游事业，以业为荣；热爱本职工作，乐于奉献。旅游从业人员要在实践中不断克服各种陈腐偏见，树立劳动光荣、服务光荣等新的道德观念，以主人翁的姿态，热情饱满地投入本职工作中，在平凡的岗位上做出不平凡的事情。

4) 发扬勤奋创业的优良传统

勤奋创业是我国人民的优良传统，每位旅游工作者都应该加以继承和发扬。一名从业人员有良好的职业道德，勤奋的工作作风，热情、周到的服务，必然会给旅游者留下深刻的印象；此外，在工作中积极参与企业管理，进行创造性的劳动，将会促进企业的发展，推动我国的旅游业更快、更健康的发展。

(3) 全心全意为旅游者服务

旅游业属于第三产业——服务业，服务的对象就是旅游业赖以生存和发展的“上帝”——旅游者，因此全心全意为旅游者服务是我国旅游业的根本宗旨，也是旅游职业道德的核心内容。作为旅游从业人员，就是要在实际工作中：热心为旅游者服务，关心和爱护每位旅游者，尽可能满足他们正当合理的需求，让他们称心如意；加强自己的职业责任心和道德义务感，正确认识本行业在社会分工中的地位、性质、职责等，自觉履行本职工作的规范要求，从客

人的快乐、满足中发现自身的价值和人生的乐趣；努力改善服务态度，不断提高服务质量，更好地为旅游者服务。

2. 旅游职业道德规范的行业内容

旅游职业道德的行业内容是社会主义道德的基本要求，在旅游职业活动中的体现，也是旅游职业道德一般内容的具体化和补充。它既是旅游从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则，又是人们评价和判断旅游从业人员职业道德行为的标准。

(1) 遵纪守法，敬业爱岗

遵纪守法就是指旅游从业人员必须遵守职业纪律和相关的法律、法规、国家政策，依法办事。旅游活动接触面广、流动性大、享受性强、消费档次高，有各种各样的需求。旅游从业人员在这样的特殊环境中接触各类人群，经手的钱物多，甚至有单独活动的空间和时间，每个人原有的思想基础、道德品质、文化修养不同，加上有些境外的旅游者带有资产阶级的政治观点、道德意识、价值观念和腐朽的生活方式来中国，有意或无意地影响着旅游从业人员。如果服务人员思想觉悟不高、法制观念淡薄，抵制能力不强，就会受到污染和侵蚀。我们的从业人员一定要坚持原则，同违法乱纪的现象作斗争，提高觉悟，抵制精神污染。加强旅游职业道德建设，倡导公私分明、廉洁奉公，是对旅游从业人员提高思想认识、政治觉悟和道德水平的基本要求。在工作中，每名员工都要树立较强的组织纪律观念和法制观念。

敬业爱岗要求从业人员必须具有牢固的专业思想，热爱本职工作。一个人如果热爱自己所从事的事业，就会把对事业的追求作为自己的奋斗目标，就会刻苦钻研业务，不断开拓自己的知识领域，增强自己的服务技能，在旅游服务岗位上做出显著成绩。

(2) 热情友好，宾客至上

我国旅游业的指导方针是“友谊为上，经济受益”。要使这一方针在实际工作中得到体现，就必须做到旅游职业道德中最具特色的道德规范——热情友好，宾客至上。

热情友好既是一种道德情感，又是一种道德行为。中华民族自古以来为礼仪之邦，“有朋自远方来，不亦乐乎”是我国古代人民热情好客的道德情感的真实体现。朋友，是可以相互信赖、相互帮助的人，实质上体现出一种友谊。热情友好作为一种道德情感，它建立在旅游从业人员对道德义务和道德价值的认识的基础之上，在服务中倾注满腔热情，真诚友好地接待每位旅游者。宾客至上是旅游从业人员应尽的职业责任和道德义务。我国旅游业的根本宗旨是“全心全意为旅游者服务”，也就是说，在旅游职业活动中，把宾客服务放在首位，一切为宾客着想，一切使宾客满意，所以，充分满足宾客需要，既是服务企业一切工作的出发点，也是工作的归宿点。

树立“热情友好，宾客至上”的服务观念，是正确处理客(旅游者)和我(旅游企业)的关系时，时时处处把宾客放在首位，热情友好，体现出的一种道德责任和义务。首先，宾客是旅游业“真正的主人”，旅游业产生并发展的前提就是有各种需求的旅游者，从这个意义上讲，旅游者付款购买旅游产品是旅游业的基本经济活动。同时应注意，旅游者是人，是有个性的人，他们需要人格得到尊重，利益得到维护，把宾客放在首位是客观存在的，否则旅游业不可能生存。其次，要在日常接待中，特别是在工作遇到困难和挫折时，在个人利益与他人利益、集体利益发生矛盾时，更要克制自己的情绪，顾全大局，处理好客我关系。最后，要保持良好的工作情绪，把旅游者当作朋友、亲人。道德情绪反映人与人的关系，影响着人们的

行为,旅游从业人员在职业活动中,在长时间的烦琐的服务活动中,在遇到困难时或被旅游者投诉时,要始终保持良好的理智情绪,做好旅游接待工作。

(3) 真诚公道, 信誉第一

真诚公道, 信誉第一是旅游职业道德的重要规范, 是正确处理旅游企业和旅游者之间实际利益关系的一项行为准则。在旅游职业活动中, 真诚就是真实诚恳, 讲究信用, 信守诺言和合同。每个旅游企业和工作人员要以对国家、对客人负责的精神, 认真维护旅游者的利益, 做到遵守合同、遵守信用, 不弄虚作假, 不欺骗或为难旅游者, 公道就是公平合理, 买卖公道, 价格合理, 赚取合理合法的利润, 既不能“宰”旅游者, 也不能让旅游企业吃亏, 做到收费公道, 买卖公平, 货真价实。

信誉是企业的生命, 对服务性强、流动性大、消费水平较高的旅游业来说尤其如此, “诚招天下客, 誉从信中来”。旅游从业人员在职业活动中, 要真诚对待宾客, 把宾客看成是朋友, 更是亲人, 真诚公道地对待每位旅游者。旅游从业人员要有一颗善良的心, 正确合理处理宾客意见, 以实事求是的态度去解决问题。任何时候都不可以指责宾客, 要相信大多数宾客的心是好的, 是通情达理的。

(4) 不卑不亢, 一视同仁

不卑不亢是爱国主义和人格人格的具体体现。不卑, 就是不自卑; 不亢, 就是不高傲。不卑不亢就是要求旅游服务人员既要做到礼貌友好, 谦虚谨慎, 尊重客人, 热情接待, 尽到自己的职业责任; 又要自尊自爱, 端庄稳重, 大大方方, 堂堂正正, 体现出社会主义旅游工作者的主人翁精神和人格人格。

一视同仁是社会主义人道主义的体现。一视, 就是一样看待; 同仁, 就是同样仁爱。一视同仁要求旅游服务人员对不同国籍、不同民族、不同肤色的所有旅游者, 以同样友好的态度相待, 尊重他们的人格, 维护他们的合法权益, 关心他们的切身利益, 真诚地为他们服务, 体现出职业责任感的人道主义精神。旅游从业人员要做到“六个一样”: ①高低一样, 即对高消费客人和低消费客人一样看待; ②内外一样, 即对国内客人和境外客人一样看待; ③华洋一样, 即对华人客人(包括华侨、外籍华人和港、澳、台地区的客人)和外国客人一样对待; ④东西一样, 即对东方国家(指第三世界的发展中国家)和西方国家(指发达国家)的客人一样看待; ⑤黑白一样, 即对黑种人客人和白种人客人一样看待; ⑥新老一样, 即对新来的(第一次接待的客人)和老(回头客)客人一样看待。在同样条件下, 还必须做到“六个照顾”: ①照顾先来的客人; ②照顾外宾和华侨、外籍华人和港、澳、台地区的客人; ③照顾贵宾和高消费客人; ④照顾黑人和少数民族客人; ⑤照顾常住客人; ⑥照顾妇女、儿童和老弱病残的客人。旅游服务工作中的傲慢自大、盲目崇拜、厚此薄彼、低三下四等不良行为都应予以纠正。

一视同仁, 不卑不亢的核心是平等。旅游从业人员与旅游者之间, 在人格上是平等的。强调不卑不亢, 一是要反对民族自卑感, 二是要反对大国沙文主义。强调一视同仁, 是要反对以貌取人、以消费高低取人, 反对以钱的多少分贵贱, 要以同样的态度和应该达到的服务水准对待任何客人, 热情友好、文明礼貌、周到细致地服务。

(5) 团结服从, 顾全大局

团结, 是指人们为了共同的利益和目标, 在信念上一致和在行动上统一的相互关系和行为规范。这里的团结主要是指在旅游企业内部建立起团结、友爱、平等、互助的社会主义新型关系。服从, 是指遵照或听从某种思想或准则而实施的道德行为。在一个企业中, “服从”

包括三方面的含义：首先，服从于共产主义事业和广大人民群众的利益；其次，在个人利益服从于共产主义利益和人民利益的前提下，把个人利益和集体利益有机结合起来，坚持集体利益与个人利益的一致性；最后，服从是建立在对社会发展规律正确认识和对人民利益正确理解的基础之上，是自觉自愿的服从，而不是盲从。它要求全体旅游从业人员为了旅游业共同发展的目标，摆正个人、集体、国家三者的关系，自觉做到个人利益服从集体利益、局部利益服从整体利益、眼前利益服从长远利益，以此准则处理职业活动中的各种问题。

顾全，是照顾到事物的完整，不令其受到损害；大局，是事物的全盘或整体，通常是指国家、民族、人民和企业的根本利益。要顾全大局，就是旅游从业人员在处理问题时以高尚的品德选择符合全局利益的道德行为，一切言论和行为，都要从国家、旅游业和企业的大局出发，要识大体、顾大局，从而保证大局不受损害。

在向宾客提供服务的过程中，旅游企业内部、旅游企业之间发生一些矛盾不可避免。这就要求必须按“团结服从，顾全大局”的规范处理问题，解决矛盾。在处理问题时，坚持顾全大局；要以旅游企业之间的合同或协议规定为依据，重合同，守信誉；旅游企业之间要坚持互惠互利的原则，要考虑利益相关者分享利益；在处理问题的方法上，要内外有别，即不当着旅游者公开指责、贬低对方企业。旅游从业人员要学会相互理解、谅解；要相互支持，要补台，而不是拆台；要与人为善，有解决问题的诚意；处理问题时要多向领导请示报告，要通过组织系统，严格规范地处理问题。

(6) 好学上进，提高业务

好学，是指一个人有探求知识的进取心，有努力学习、热爱学习的品格和精神。好学包括三方面：一是通过书本和资料向前人学习；二是虚心向同事、教师学习；三是向旅游业发展较快的地区和单位学习。学习要虚心，做到虚怀若谷，善于听取别人的不同意见，做到不耻下问，理论联系实际，知行统一。目前，旅游业提倡向旅游者提供“知识服务”、“素质服务”，这就要求从业人员必须具备较高的水平和素质，包括了工作人员的思想、知识、才能、性格、品德等方面。通过刻苦学习，艰苦磨炼，就会达到相当的境界，具备相应的文化素质、道德素质和艺术素质。

不断进取，好学向上是旅游从业人员事业心的体现。事业心是指人们从事社会中的某项工作的积极愿望和追求其活动成果的心理状态，它是人类一种高尚的品质和情操。大力提倡努力工作，勤奋学习，不断进取，以坚强的意志克服重重困难，为崇高的事业做出贡献。

刻苦钻研业务，掌握专业技能和本领，这是正确的人生价值目标决定的职业道德规范，旅游从业人员只有具有丰富的业务知识和熟练的职业技能以及过硬的基本功，才能为旅游者提供优质服务，才能尽到自己的职业责任，才能取得预期的目标。业精于勤在学习和工作中的具体表现是勤奋、刻苦、慎思、认真，是人们治学、立业中形成的优良品德和作风，也是取得知识、成就学业、做好工作、获得成绩的重要保证。

旅游服务人员不但要有自觉履行职业责任的愿望，还应具有丰富的业务知识和高超的职业技能。学以致用，将自己学到的知识运用在旅游职业活动中，并且做到服务工作精益求精，才能使知识和技能发挥作用。每个旅游服务人员都要把掌握和提高职业技能作为自己义不容辞的道德义务，对自己高标准，严要求，干一行，爱一行，专一行，不断提高服务水平，要有创造求新的精神。对于那些在工作中不思进取、不求上进和满足于一般化的思想，都应在职业道德建设中加以克服。

好学上进，提高业务是旅游从业人员一项重要的职业道德规范。只有丰富的业务知识和熟练的职业技能以及过硬的基本功，才能为旅游者提供优质服务，才能尽到自己的职业责任，才能为企业赢得声誉，才能为旅游业发展做出贡献。好学上进，提高业务，也是一种道德义务，不能只将其理解为业务要求，只有这样的员工才能在职业生涯中永葆青春，才能适应人才竞争的优胜劣汰。

2.3 旅游从业人员的职业道德修养与职业道德教育

2.3.1 礼仪教育和礼仪修养

礼仪是一个人、一个民族乃至一个国家内在精神与风貌的展示，是做人的基本要求。旅游业作为礼宾服务的“窗口”行业，对其从业人员的礼貌礼仪提出了更高的要求。那么如何提高从业人员的职业道德礼仪素养，树立良好的服务形象呢？可以采取内外结合的方法：一是接受礼仪教育，这是外在途径；二是加强礼仪修养，这是内在动力。

1. 礼仪教育

中华民族自古以来就非常崇尚礼仪，号称“礼仪之邦”。孔子曾说过：“不学礼，无以立。”就是说一个人要有所成就，就必须从学礼开始。可见，礼仪教育对培养文明有礼、道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。

在当今的社会生活中，不少人对应有的礼仪不重视，礼仪观念淡薄，导致思想品德滑坡。一些人在学校里，不会尊重他人，不会礼让，不讲礼貌；在社会上不懂怎样称呼他人，甚至随心所欲，满口粗言滥语；在家里不懂孝敬长辈，唯我独尊，为所欲为等形象屡见不鲜，这些现象不得不引起我们的深思。可见在青年学生中，深入开展礼仪教育，进行礼仪规范训练，是十分必要的。

学习“礼仪”，首先要以学会尊重他人为起点。礼仪本身就是尊重人的外在表现形式。“礼仪”从话里来，话从心中来，只有从内心尊重人，才会有得体的礼仪言行，尊重他人是人与人接触的的必要和首要态度。只有尊重别人，才能受到别人的尊重和信赖，在事业上才能获得成功。

其次，学习“礼仪”，要以提高本人自尊心为基础。自尊，即自我尊重，是希望被别人尊重，不向别人卑躬屈膝，也不容别人侮辱、歧视的一种心理状态，是人的自我意识的表现，并以特定的方式指导人的行动，是一种积极的行为动机。正确的自尊心应具有待人谦逊、不骄不躁的品格。旅游服务人员在尊重他人的同时，自己也得到他人的尊重；自尊心在提高的同时，其内心的道德要求也在提高。

最后，学习“礼仪”要重在实践。一个人的礼仪只能在言行中才能反映出来，每个人都要在理解礼仪要求的基础上，敢于在日常的言行中、平时的待人接物中展现自己文明有礼的形象。比如一些旅游专业的学生在校学习了许多服务礼仪的技巧，可真到该实习的时候，其“礼仪”规范就无法发挥，这是他们缺乏自信的表现。要教育学生树立信心，充分利用各种场合、机会锻炼礼仪言行，塑造自我良好的形象。

2. 礼仪修养

修养是一个合成词，“修”原意指学习、锻炼、陶冶和提高；“养”原意是指培养、养育

和熏陶。所谓修养是指一个人的素质经过长期锻炼或改造所达到的一定结果和水平。礼仪修养不是与生俱来的，是一个人在社会交往中，按照礼仪原则和规范自觉地进行学习和训练，从而养成待人接物的礼仪行为习惯。

(1) 礼仪修养的主要内容

1) 道德品质的修养

它是社会道德现象在个人身上的具体表现，是指道德原则和规范在个人思想和行动中所表现出来的某种比较稳定的特征和倾向。道德品质的修养和礼仪修养有着密切的联系，二者是相辅相成的统一过程。礼仪行为从广义上讲就是一种道德行为，一个人要想在礼仪方面达到较高的造诣，离开了道德品质方面的修养是不可能实现的；一个人要形成高尚的道德品质，就应从日常生活的礼仪规范做起。

2) 文化知识的修养

文化知识是人类认识、改造自然和社会的经验结晶。一个人只有具有广博的文化知识，才能深刻地理解礼仪的原则和规范。比如，宗教知识可以使我们了解不同信仰人民的生活习惯、礼仪禁忌；心理学知识可以帮助我们在工作中快速把握旅游者的消费心理，更好地为其提供服务。显然，注重文化知识的学习，对礼仪修养是不可或缺的。

3) 心理素质的修养

一个人的心理素质如何，直接影响其交际活动的质量。具有良好心理素质的人在交往中遇到各种情况和困难时，能始终保持稳定的心态，采取合理的行为方式，化险为夷；相反，缺乏良好心理素质的人，常会出现惊慌失措、心神不宁的状况。可见，一个人是否具有好的心理素质是能否在交往活动中完美运用礼仪技巧的重要因素。

4) 行为习惯的修养

行为习惯是后天养成的自觉进行某些动作的行为倾向。行为习惯有好与不好之分。礼仪修养实际上就是一个人自觉地用正确的思想，用良好的行为习惯矫正不良的行为习惯的过程。检验一个人的礼仪修养如何，很重要的一条标准就是看他是否把礼仪规范转化成了自身的一种稳定成分，是否在各种交际场合自然地遵循交际礼仪的要求。

(2) 礼仪修养的重要意义

礼仪修养贯穿于整个旅游服务过程之中，并对旅游服务质量的效果有着重要的影响。

1) 礼仪修养可以反映一个国家的形象

旅游服务行业是我们国家的窗口行业，具有涉外性和服务对象的广泛性。旅游者来自五湖四海，不可能有较长的时间来相互了解某一个地区或国家，他们往往通过与其接触的旅游服务人员来判断、评价一个国家、地区所具有的文明程度和精神风貌，甚至旅游服务人员的服务效果会增加或减少他们对这个国家或地区的喜爱程度。所以，有人把旅游服务工作者比喻或代表为一个国家或地区的镜子，这面镜子是否光洁照人，可以使这个国家或地区在游客心中留下不同的印象。因此，具有良好礼貌修养的旅游服务工作者不仅受到旅游者的欢迎，还能为其所在企业、城市、国家树立良好的形象，赢得荣誉。相反，不注意礼仪修养所造成的影响远比一般的人际交往大得多，甚至会影响国家与国家之间的关系。

2) 礼仪修养可以给旅游者美的享受

旅游是一种审美活动。旅游涉及审美的一切领域，又涉及审美的一切形态。旅游活动就是审美达到精神上的审美愉悦，他们不但把自然景观作为审美客体，而且把旅游工作者本身

也作为审美客体进行审视,所以,旅游工作者是旅游者审美活动中不可缺少的一部分。

在旅游者的审美活动中,旅游景观是客观存在的,相对静态的,而旅游工作者的言行、举止在整个服务过程中却是动态的,服务人员的服务过程也正是旅游者的接受过程和审美过程,旅游服务人员传递给他的信息是温暖的微笑、优雅的风度、得体的打扮、动听的语言,不仅能使旅游者达到“悦耳悦目”的审美效果,而且能唤起旅游者心灵深处的情感力量和道德力量,进入“悦志悦神”的审美境界。所以,旅游工作者的礼貌修养可以强化旅游者的审美感受,对其整个旅游活动是否满意产生重要的影响。

3) 礼仪修养是解决旅游服务纠纷的润滑剂

旅游服务工作接触面广,不同国家、不同民族甚至不同个人的信仰和生活习惯都各不相同,旅游服务工作要使每个旅游者都满意确实十分困难,在旅游服务过程中,发生一些纠纷也是不可避免的,重要的是如何去对待纠纷、处理纠纷。

无论纠纷是物质性服务引起的还是精神性服务引起的,也不管是我方的问题还是旅游者本身的问题,处理纠纷的第一条原则是有理有节地进行处理,任何与旅游者的争吵、打斗都是不礼貌的,也是不允许的,服务人员的不礼貌言行只会激化矛盾。如果是我方存在的问题,要向旅游者道歉,并尽快认真处理好;如果是对方的问题,也不要得礼不让人,先耐心听其讲完,再有礼貌地作解释说明工作。有一些旅游者,当你态度和蔼地听他讲完抱怨之事,他的情绪也会逐渐平静下来,甚至还会发现自己的不对之处,不需要你再做什么,他就满意了。这种游客往往只需要找个宣泄对象,如果他找到的投诉对象态度生硬,甚至冷嘲热讽,则会加剧激动的情绪,说不定真成了较难解决的纠纷。

所以,礼仪修养在处理纠纷时显得比平时更重要,当然做起来也比平时更困难。有时接待硬件稍差一些,良好的礼仪服务可以进行一定的弥补,从而得到客人的谅解。

4) 礼仪修养可以改进旅游企业内部的经营管理

一个旅游企业往往由多个分工不同的部门组成,每个部门之间存在着相互协作、相互支持的关系,即使是每个旅游从业人员之间也需要互相支援、互相体谅,遇事能多从对方的角度着想,在沟通方面注意礼仪和分寸,不仅可以调节旅游职工之间、部门之间的关系,形成相互尊重、团结协作的风气,而且可以减少工作内耗,提高工作效率,为企业创造更多的经济效益和社会效益,也创造了一个优美、宽松的工作环境。

2.3.2 职业道德与礼仪、礼仪修养

旅游职业道德的内容包括对旅游职业道德的认识、旅游职业感情的培养、旅游意志的锻炼、旅游职业理想的树立、养成良好的旅游职业行为和习惯等。其中,礼仪修养与旅游职业道德是密不可分的,它贯穿于旅游服务工作的始终,是旅游职业道德的重要组成部分,同时,加强礼仪修养是提高旅游从业人员旅游职业道德的重要保证。

旅游从业者只有加强自身的礼貌修养,才能自觉遵守旅游职业道德和规范;也只有充分发挥旅游职业道德的作用,把旅游企业建设成为社会主义精神文明窗口的同时,旅游从业者自身的礼仪修养才能上新台阶。因此,从业者加强自身的礼仪修养,是提高旅游职业道德水平的必由之路。古语说“玉不琢,不成器;木不雕,不成才”,一个决心为旅游业做出贡献的旅游工作者,必须自觉地重视文明礼貌的修养。

2.3.3 旅游职业道德修养培养的途径

旅游职业道德修养，就是旅游从业人员在旅游职业活动中，按照旅游职业道德的基本原则和规范，在职业道德意识和行为方面的自我锻炼及自我改造，从而形成高尚的旅游职业道德品质和达到的职业道德境界。

提高旅游从业人员的职业道德修养，对保障旅游职业活动的顺利进行具有重要的意义。加强旅游职业道德修养是提高旅游职业道德水平的必由之路，一个人的职业道德品质不是先天就有的，而是在长期的工作中通过自觉地进行道德修养逐步形成的；旅游职业道德修养是从业人员进步和成才的重要条件，自觉锻炼和主观努力是形成良好职业道德修养的关键，也是促使自身进步和成长的重要因素。

旅游职业道德修养的主要途径和方法包括以下几方面。

1. 在日常生活中培养

“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”。职业道德行为的最大特点是自觉性和习惯性，而培养人的良好习惯的载体是日常生活。在生活中，从小事做起，严格遵守行为规范；从自我做起，自觉养成良好习惯。

2. 在专业学习中训练

旅游从业人员懂得礼貌礼节知识越广博、越深入，他在待人接物的对客服务中就越能应付自如。作为“礼仪之邦”的我国，在各种书文典籍中，有丰富的礼貌礼仪知识，因此，加强对国内外礼貌礼节知识的学习，日积月累，对自己礼仪修养的提高是十分必要的。专业理论知识与专业技能是形成职业信念和职业道德行为的前提和基础。职业道德行为的养成，离不开知识的学习和技能的提高。在专业理论学习中，要认真刻苦，自觉增强职业意识，重视技能训练。

3. 在社会实践中体验

职业道德行为的养成离不开社会实践，社会实践是职业道德行为养成的根本途径。多参加社会实践，把学和做结合起来，把学到的职业道德知识、职业道德规范运用到实践中，在实践之中，才能发现自己的优势和弱点，也才能对症下药。只有在社交活动中多听、多看、多想、多学，自己的礼仪修养才会不断提高，要在学校、家庭、工作岗位等场合，时时处处，自觉地从大处着眼，小处着手，从现在做起，以礼仪的准则来规范自己的音容笑貌、言谈举止。落实到职业道德行为中，以正确的道德观念指导自己的实践，理论联系实际，言行一致，知行统一。

4. 在自我修养中提高

一个人有了道德素养，就会能动地指导自己的行为，自觉地实施礼貌礼节。一个对职业充满敬重与热爱、有着强烈责任感与事业心的从业人员，一定会驱使自己想方设法为客人提供最佳的礼貌服务；一个完全出自内心深处尊重别人、热情诚恳、道德高尚的员工，他的服务态度也一定会真诚和蔼、表里如一、全心全意地为客人服务。因此，我们要真正地礼貌待人，而不是做表面文章，要做到这一点，就必须以高度的思想道德修养作为基础。自我修养

指个人在日常的学习、生活和各种实践中，按照职业道德的基本原则和规范，在职业道德品质中有目的地“自我锻炼”、“自我改造”和“自我提高”。经常开展旅游职业道德评价，严于剖析自己；学习榜样，不断激励自己。

5. 在职业活动中强化

职业活动是检验一个人职业道德品质高低的试金石。个人独立工作时，严格要求自己，将职业道德知识内化为信念，将职业道德规范外化为行为，做一个言行一致、表里如一、有职业道德的人。

本章小结

1. 职业道德的基本概念包括职业、道德、职业道德与社会道德体系。
2. 旅游职业道德除具有一般职业道德的共性外，还具有进步性、崇高的目的性、广泛的适应性、高度的自觉性和实践性四方面的特点。
3. 旅游职业道德规范包括一般内容与行业内容。
4. 提高旅游职业道德修养主要包括在日常生活中培养、在专业学习中训练、在社会实践中体验、在自我修养中提高、在职业活动中强化五个途径。

练习与思考

1. 什么是职业道德？它有哪些特征？
2. 如何理解职业道德与社会公德、家庭道德之间的关系？
3. 旅游职业道德的概念和特点是什么？
4. 旅游职业道德规范的行业内容有哪些？
5. 在以后的学习工作中，如何加强自身的旅游职业道德修养？



进一步阅读资料一

某五一黄金周期间，一旅游团一行9名客人到福建武夷山参观游览。在上午的行程中，导游员用自身的讲解艺术和热情周到的服务调动了客人的兴致，客人非常满意。临近中午时分，导游员提前一个小时预订了一个包间安排中餐。但当日用餐人员多，饭店临时把包间调给了另一个旅游团，客人到达饭店时，所有的包间已客满，客人对此很不满意，并要求及时处理。导游员忙设法把客人安排到大厅靠窗的餐台前，并亲自为客人上茶道歉，当问客人需要什么茶时，回答是“随便”。导游泡好一壶绿茶端上桌时，一位客人却说：“到了福建，不让我们喝乌龙茶吗？”导游二话没说，又连忙换上了乌龙。随后餐厅服务员递上菜单，客人看后嫌菜单上的菜少，点了一道单子上没有的菜。导游员得知这一情况后，立刻找到餐厅经理，一起与厨师商量，努力满足客人。由于导游员与饭店人员的配合以及他们热情的接待，挑剔的客人逐渐转怒为喜，顺利地进行了下午的游程。

分析：

在本案例中，我们可以看到导游员是如何解决这一问题的：(1)导游员在得知包间客满的情况下，随机应变将客人妥善安排；(2)不厌其烦地为客人泡茶、换茶；(3)解决客人所点菜品超出菜单的问题。导游员用

真诚、热情、周到的服务，消除了客人的不满情绪，弥补了工作中的不足，使旅游活动得以顺利进行。这正是“优质服务，宾客至上”这一职业道德行业内容的具体体现。导游员具备了良好的职业道德素质，就能在工作中自觉遵守职业守则，尽心为客人服务，让客人宾至如归，从而得到客人的尊重和赞许。



进一步阅读资料二

2015 中国好游客好导游名单出炉

2016年1月12日，为树立一批身边好游客、好导游先进榜样，国家旅游局组织开展了“2015中国好导游·中国好游客”推选征集活动。经过公众投票，确定“2015中国好游客”推选征集标准为：拥党爱国、遵纪守法、崇德向善、明礼诚信、尊重他人、文明旅游、理性消费、爱护环境、热心公益。“2015中国好导游”推选征集标准为：拥党爱国、遵纪守法、爱岗敬业、明礼诚信、文明引领、至诚服务、业务精湛、沉着机智、形象健康、广受好评。

通过在全国范围内多渠道多方式推选征集，涌现出1003名“中国好游客”、1643名“中国好导游”。国家旅游局已将名单公布，于铭等35人入选“2015中国好游客”；万晓莉等50人入选“2015中国好导游”。