

2009年导游考试政策法规旅游职业道德复习要点导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/537/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_537570.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/537/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_537570.htm)

所谓道德，就是人类在生活中由经济基础决定，通过社会舆论、传统习俗和人的信念来维系并可以进行善恶价值评价的心理意识、行为活动及行为规范的总和。道德的特殊性主要表现在以下几个方面：（一）特殊的规范性（二）广泛的渗透性（三）历史的长久性道德的功能：命令、规范、教育、认识、调节、激励。调节功能是道德的最主要功能。职业道德是指从事社会职业的人们，在履行其职责的过程中理应遵循的道德规范和行为准则。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。旅游职业道德的作用（一）有利于提高旅游从业人员的素质（二）有利于改善经营管理，提高经济效益和社会效益（三）有利于改善服务态度和提高了服务质量（四）有利于推动良好社会风气的形成（五）有利于抵制精神污染，反对和纠正行业不正之风我国的旅游事业，既是经济事业，又是外事工作的一部分；既要为国家建设积累资金，赚取外汇，又要扩大我国的政治影响。爱国爱企、敬业爱岗、忠于职守是旅游职业道德体系中的最重要最基本的规范。考\试\大编辑整理我国旅游业的指导方针是“友谊为上，经济受益”。我国旅游业的根本宗旨是“全心全意为旅游者服务”。“优质服务”作为服务行业共同性的规范，是旅游从业人员最重要的道德义务和责任。个性服务是根据宾客不同的个性需求，对每一位不同的宾客提供针对性的

服务即个性服务。它包括：到家服务、延伸服务、微笑服务和情感服务。职业道德评价是根据一定的职业道德标准和规范，通过社会舆论、传统习惯、内心信念及考核评比记分等方式，对他人或自己的职业道德行为进行善恶评价，表明褒贬态度的一种评判活动。职业道德评价的客观标准可以分为三个层次。（一）阶级利益和人民利益是职业道德评价的基本标准（二）旅游职业道德原则和规范，是职业道德评价的直接标准（三）是否有利于社会生产力的进步与发展，是旅游职业道德评价的客观标准 动机和效果的辩证统一，是旅游职业道德评价的根本依据。旅游职业道德评价的作用 对旅游职业道德行为的善恶起裁决作用 旅游职业道德评价有深刻的教育作用 旅游职业道德评价有突出的调节作用 旅游职业道德评价活动可以分为两种最基本的类型，即社会的（他人）评价和自我评价。旅游职业道德评价的形式（一）社会舆论（二）内心信念（三）传统习惯（四）考核评比记分

"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)