



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

创业咨询师

中国就业培训技术指导中心组织编写

(基础知识)



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

创业咨询师

(基础知识)

编审委员会

主 任	刘 康						
副 主 任	宋 建	原淑炜					
委 员	陈 蕾	蔡 兵	张 伟	赵 欢			
	车志刚	李先国	陈 丰	刘晓群			
	高 尚	杜 旭	张 薇	郭 楠			

编审人员

主 编	徐成响	罗朝能				
主 审	车志刚					
主 稿	(按姓氏笔画排列)					
	叶仁平	石科明	田顺增	吕继仁		
	廉亚军					



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

创业咨询师：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2008

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-7277-6

I. 创… II. 中… III. 职业选择-咨询服务-技术培训-教材 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 113575 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.5 印张 248 千字

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

定价：26.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

序

促进创业带动就业是十七大提出的明确要求,也是《就业促进法》的主要内容和政策支持的重点,更是新时期就业工作的一个重要任务和主要增长点。做好创业带动就业工作,需要通过加强创业培训,使创业者的创业能力和经营水平得到提高,从而增加创业者人数;需要通过完善创业服务,使创业者的服务保障得到加强,从而实现创业成功率和企业稳定率稳步提升;需要通过制定和实施一系列的政策扶持措施,使创办的小企业稳定发展,从而大大提高带动就业的倍增效应。

2005年我部提出在“十一五”期间实施“能力促创业计划”,开展以开业指导、项目开发、创业孵化、融资服务和跟踪扶持为主的“一条龙”创业服务。几年来,通过实施这一计划,各地积极探索,成效显著,创造了一系列先进的经验做法,同时也建立起了一支由企业家、创业成功人士、专家学者及政府工作人员共同组成的创业服务专家队伍。为提高创业服务能力建设,完善创业服务技术体系,2007年1月,我部将创业咨询师作为一种新职业向全社会发布。随着这项新职业培训鉴定试点工作的开展,标志着在创业带动就业的舞台上将出现一支新的生力军。

首先,创业咨询师作为服务创业的一支专业化队伍,将系统提升创业工作水平。在理论方面,创业咨询师掌握了一整套先进的帮助劳动者创业和小企业发展服务的知识体系、政策体系;在操作方面,创业咨询师掌握了引导创业成功的方法和技巧,而且运用丰富的实践经验和鲜活的典型案例来提供指导,从而可以更好地为创业者和小企业经营者提供专业化、人性化的服务。

其次,创业咨询师作为国家职业资格认证体系中的新职业,将为从事创业培训与创业服务的师资和专家提供一条新的职业发展道路。随着创业带动就业工作的深入开展,部分创业培训师资通过能力提升和投身于创业服务工作实践,成为创业服务专家队伍的新成员。创业咨询师新职业的开发将帮助更多致力于创业咨询和创业服务的人士实现事业和职业生涯的同步发展。

第三,创业咨询师新职业的开发,还将规范创业和小企业咨询服务的行业行为,营造促

进创业和小企业发展服务的良好社会环境。在促进创业带动就业的工作中，更多的有识之士也投身于创业促进事业，各种创业咨询、创业服务机构如雨后春笋般涌现出来。用职业标准、专业化培训和资格鉴定来提高从业者能力，规范引导行业的健康发展，实属必要。

中国就业培训技术指导中心组织编写的这套创业咨询师国家职业资格培训系列教程，在编写内容和编写模式上有别于其他教材。一方面强调针对性和有效性，主要涉及创办企业和经营企业的理论知识，坚持适度效用原则；另一方面强调操作性和应用性，采取操作规程与案例分析相结合的编写模式，突出创业咨询复合型技能特点。这也是对国家职业资格培训教程编写的一次大胆尝试。希望这套教程能够更好地指导创业咨询师国家职业资格培训工作，对创业咨询师队伍建设产生积极作用，从而为实现提升创业服务水平，推进创业带动就业的任务目标服务。

人力资源和社会保障部副部长

張小建

前 言

为推动创业咨询师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在创业咨询师从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·创业咨询师》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了创业咨询师国家职业资格培训系列教程。

创业咨询师国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对创业咨询师职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

创业咨询师国家职业资格培训系列教程共包括《创业咨询师（基础知识）》《创业咨询师（国家职业资格三级）》《创业咨询师（国家职业资格二级）》3本。《创业咨询师（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别创业咨询师均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“能力要求”和“相关知识”。

本书是创业咨询师国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别创业咨询师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是各级别创业咨询师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 创业咨询师的职业道德	(1)
第1节 职业道德的概述	(1)
第2节 创业咨询师职业守则	(8)
思考题	(9)
第2章 创业概述	(11)
第1节 创业及创业意识	(11)
第2节 创业的阶段和成长规律	(18)
第3节 创业模式选择	(22)
第4节 创业实施	(25)
思考题	(28)
第3章 创业企业的开办、经营与管理	(29)
第1节 创业企业的开办	(29)
第2节 创业企业市场营销	(35)
第3节 创业企业人力资源管理	(55)
第4节 创业企业财务与融资	(62)
第5节 创业企业资产与物品管理	(80)
第6节 创业企业产、供、销管理	(87)
思考题	(99)
第4章 创业咨询	(101)
第1节 创业咨询概述及步骤	(101)
第2节 创业咨询的方法和工具	(106)

第3节 创业咨询人员的行为规范	(117)
思考题	(122)
第5章 创业咨询语言、交流与礼仪	(123)
第1节 咨询心理学知识	(123)
第2节 咨询业的语言规范	(128)
第3节 咨询沟通	(138)
第4节 咨询礼仪	(147)
思考题	(156)
第6章 信息调研与处理	(157)
第1节 计算机办公软件的使用	(157)
第2节 信息收集的方法和途径	(159)
第3节 信息的处理和采用	(166)
第4节 信息的存储和管理	(175)
思考题	(176)
第7章 创业法律法规	(178)
第1节 创业主体法律法规	(178)
第2节 创业经营法律	(193)
第3节 创业劳动法律	(214)
思考题	(220)
参考文献	(221)

第1章

创业咨询师的职业道德

第1节 职业道德的概述

一、职业道德的概念

在社会生活中，人与人之间必然发生各种各样的联系，存在不同的利益关系，由此会产生各种各样的矛盾。要维护正常的社会秩序，调解各种矛盾，就需要法律和社会道德。职业道德是社会道德的一个重要组成部分，作为调解人们之间矛盾的规范，对整个社会的道德具有举足轻重的作用和影响。

1. 职业道德的内涵

职业道德，就是人们在从事各种职业活动过程中，为了适应这些职业活动的要求而必然产生的道德原则、规范和相应的道德意识、道德情操和道德品质等行为习惯的总和。作为“行为规范总和”的职业道德是一定社会占主导地位的道德在职业活动中的具体体现，也是一定的社会道德在特殊社会关系领域中的应用和发展。职业道德也可以表现为从业人员是否具有一定的职业道德修养，是否具备一定的内在职业道德品质以及其达到的程度和水平等。

2. 职业道德的特征

职业道德作为一种特殊的社会道德领域和行为调节方式，与一般社会道德有着明显的区别，它通过规定各种职业活动应尽的责任和义务，维持各种职业活动的正常进行。职业道德有着自身的特殊性，了解这些特殊性，有助于我们加深对职业道

德的认识和理解。

（1）职业道德的范围具有专业性和对象性

职业道德受职业活动的制约，是围绕着特定的职责、活动方式展开的。职业道德往往只约束从事该职业的从业人员及其在职业活动中所发生的行为。实际生活中，各种职业从本职业的要求出发，概括提炼出一些十分明确具体的职业道德准则。例如，咨询者与被咨询者之间，医生与患者之间都存在着不同的特殊性，因此咨询师、医生都有着不同的职业道德。而这些职业道德，彼此之间是不可以随意替代的。正是这些与本行业的具体业务和具体条件相适应的特性，保障了职业道德在调节人们的思想和职业行为方面的重要作用。

（2）职业道德的内容和结构稳定、连续

在不同的社会形态中，同一职业总有大体一致的特定利益和义务，有一定的活动内容和经营方式。职业的稳定存在，要求与该职业相适应的职业道德存在。职业道德的要求在长期的职业实践中延续，其成功的方面被作为经验传承下来，不会随着社会的变化而消失。例如，人们通常所说的“商人习气”“机关作风”等，这些世代相传的职业传统，已经形成了人们稳定的职业心理和职业习惯。又如，无论医疗器械和医疗环境有怎样的不同，“救死扶伤”必然是医生职业道德的基本要求；无论咨询条件如何变化，作为创业咨询师，都要遵守为创业者服务、严守商业机密的基本要求。

（3）职业道德的形式方法灵活多样

职业道德是应各种职业活动的内容与形式的要求产生的。因此，社会分工的多样性，决定了职业领域的多样性，也就决定了职业道德的多样性和灵活性。每种职业道德在有着相同时代精神的同时，又有着互不相同的具体的职业道德内容和要求。例如，医生必须要有“医德”，老师必须要有“师德”，商人必须要有“商德”等，这些都是职业道德多样性的表现。

（4）职业道德适用于相关的职业，并具备成熟性的特征

适用性是由职业道德使用范围的特定性所决定的。职业道德是对已参加工作的从业人员的职业道德规范和要求，表现在实际从事一定职业的成年人的意识和行为中。各种职业道德都是建立在人们比较深刻的道德认识和比较普遍的道德经验之上的，因此，属于道德意识和道德行为发展的成熟阶段，具有成熟性的特征。

（5）职业道德的执行具有强制性、自觉性

职业道德除了通过传统习惯、社会舆论等方式调节外，还与职业责任、职业纪

律相结合,加上职业道德具体性的特点,对从业人员的工作态度、服务标准等方面作了明确规定。如果在从业过程中,有违反职业道德的行为,就要受到职业纪律的处分甚至法律的制裁。例如,医生如果在手术过程中,不按照操作规程办事,导致人身伤亡,就必须要对伤亡家属负责,情节严重的要承担法律责任。同样,作为创业咨询师,如果私自将创业者的信息公开或者告知给其他人,情节严重的也会受到法律的惩处。因此,职业道德不仅仅是一种自觉的“软规则”,而且是具有一定强制性的“硬规则”。

3. 职业道德的作用

职业活动在人类的社會实践中处于最中心的位置,职业道德也是社会道德不可缺少的重要组成部分。尤其是在现在的社会道德体系中,职业道德已经成为一个具有代表性和中坚作用的主导道德,在社会生活中具有不可替代的作用。

(1) 职业道德可以使一定社会、阶级的道德原则和规范职业化,使从业人员个人道德品质成熟化,促进社会精神文明的发展

职业道德是一个社会精神文明发展的突出标志,是社会道德体系的重要组成部分。一个人的道德境界,往往直接通过他的职业道德表现出来。职业道德对社会起到一个调节的作用,促进精神文明建设的发展。

(2) 职业道德推动社会经济健康、有序发展

职业道德是推动社会生产力发展的精神动力,有利于社会的健康发展以及整个社会的全面进步。如果每个人在从业过程中都能够按照职业道德的要求,遵守职业道德规范,明确自己的职业责任和义务,增强职业责任感和荣誉感,提高劳动技术水平,调节好各方面的关系,通力合作,就必然会提高劳动生产力水平和工作效率,推动社会生产力的发展。

(3) 职业道德能够改善人际关系,建立良好的社会道德风尚

在社会生活中,职业生活是人类社会生活最基本的活动。人们在职业活动中,能否普遍遵守职业道德,对于社会生活和社会关系的稳定以及良好社会道德风尚的形成,有着至关重要的作用。如果我们每个人都在自己的职业生活中,自觉遵守职业道德要求和规范,就能建立团结友爱、互相帮助的社会关系,形成良好的道德风尚。

(4) 职业道德能够增强职业工作者的道德修养,促进从业人员的全面、健康发展

职业活动是人类社会的最基本的实践活动。人们在各种职业生活中,不仅能够认识自然的本质和规律以及人与自然的关系,而且能够理解人与人、人与社会之间

的道德关系，逐步形成与自己职业活动相对应的道德观念、准则和道德理想，从而不断地促进自己认识社会的能力，不断促进自己全面、健康的发展。

二、创业咨询师的职业道德

创业咨询师的主要职责是根据创业需求为创业者提供全面的咨询服务，并让创业者认可自己是这一工作的最佳人选。然而，创业者在选择创业咨询师时，不仅要在技术技能方面着重考量，还要考量创业咨询师的职业道德。

1. 创业咨询师的道德挑战

创业咨询师每天都会面对各种各样的道德挑战和诱惑，这些挑战和诱惑可能会使创业咨询师产生道德偏差，导致一些错误的甚至违法的行为。

创业咨询师可能面临的主要道德挑战有以下几个方面：

（1）利益挑战

当个人利益与创业者利益相抵触的时候，就会产生利益冲突。

例如，某创业者寻求创业咨询师的咨询服务，希望依靠自己的某项发明专利进行创业，但是该项发明必须形成生产才能产生效益。这时候，如果创业咨询师未经创业者同意或者任何招标就将这个发明的生产权交给某位生产商，而这位生产商又给予创业咨询师相应的利益回报，此时创业咨询师就陷入了与创业者的利益冲突。

（2）工作能力挑战

创业者在创业的过程中会有很多问题，因此在寻求帮助的时候，可能会有很多问题是在创业咨询师的能力之外的，或者因为任务过多创业咨询师无法同时完成。这个时候，创业咨询师应如何处理？是仍然接受这些自己无法胜任的工作然后敷衍了事，还是把一些无法胜任的工作在征求创业者同意的前提下交给其他创业咨询师来完成？这就是工作能力的挑战。

（3）失密挑战

对创业者来说，创业咨询师扮演的是“军师”的角色。通常创业者对创业咨询师高度重视和信任，因此创业咨询师有机会了解创业者的一些机密和专利，创业者的经营管理、业务内容以及一些专利技术都在创业咨询师的掌握之中。如果由于创业咨询师的道德缺失而导致专利技术被人盗窃，那么创业者就会有极大的创业失败的风险；如果由于创业咨询师的道德缺失而导致创业者的某些创业新理念在没有实施之前就被人模仿，又会给创业者带来巨大的机会损失；如果创业咨询师将一个创业者的相关信息透露给另一个创业者，则前一个创业者就会面临意料之外的风险。创业咨询师的失密行为可能会给自己带来一定的物质利益，但极大地损害了创业者

的利益,这种利益诱惑就是失密挑战。

(4) 诚信挑战

创业者通常都对自己的咨询师非常重视和信任,因此创业咨询师的一言一行都对创业者有重要的影响。如果在咨询过程中,出现某些不诚实的现象,对创业者造成的影响是不可估量的。

(5) 公平挑战

由于创业者个人背景、能力、经济条件等不同,创业成功的可能性不同,为创业咨询师及所在企业带来的收益就会有所不同,创业咨询师如果道德缺失,就会厚此薄彼,不能公平对待每一个创业者。

2. 创业咨询师的职业道德原则

创业咨询师的职业道德原则是这个职业对创业咨询师的根本要求,是其行为的根本价值取向,是在其咨询活动中调节、指导和评价职业工作者行为的基本道德标准。作为创业咨询师,需要有一套标准的职业道德原则,以规范创业咨询师的行为,指导其咨询活动。创业咨询师的职业道德原则主要包括以下几点:

(1) 为创业者提供高质量的服务

创业咨询师与创业者是服务与被服务的关系,为创业者提供高质量的服务当然是创业咨询师的职责所在。这里涉及几个方面:首先,创业咨询师必须掌握丰富的创业知识,而且在咨询的过程中,要充分了解创业者的各项需求,与创业者沟通并为其提供好的策略;其次,创业咨询师还必须锻炼自己的服务技能,例如与创业者沟通的技能、收集资料的技能、访谈的技能等。因为面对不同的创业者,创业咨询师需要根据不同的创业者制定不同的咨询策略。再次,创业咨询师还必须不断地提高自己的咨询服务修养。在咨询服务的过程中,表现出对创业者的尊重、热情、友好、礼貌以及恰当的语言、得体的行为,也会提升创业咨询师在创业者心中的服务形象。另外,只有这些相关知识和技能是不够的,创业咨询师还必须严格地履行对创业者的承诺,高质量地完成创业者交予的任务,把握好自身利益与创业者利益的关系。

(2) 专心致志做好本职工作

创业咨询师对创业者来说是非常重要的。创业咨询师的认真工作能为创业者带来很高的效益。创业咨询师必须要有强烈的职业责任感,对工作积极负责,因为创业咨询师的工作会给创业者造成很大的影响。试想,如果创业者需要创业咨询师对其所考察的项目进行成本估计,创业咨询师的一点错误就会给创业者带来很大的损

失。因此，创业咨询师对创业者委托的任务必须认真、谨慎地处理。

（3）严守商业机密

在道德挑战中提到，创业咨询师有很多机会了解创业者的商业机密，有些甚至可能是创业者赖以生存的专利，泄露了创业者的任何商业机密都有可能给创业者带来严重的经济损失或者其他方面的重大损失。因此，创业咨询师不能背叛创业者的信任。如果由于某种原因，创业咨询师必须公布某一公司的工作情况时，那么必须得到该公司创业者的允许。

（4）与创业者坦诚相待

在工作能力有限时，创业咨询师必须征求创业者的意见，争取充足的时间或者是与另一创业咨询师协作解决。另外，在问题无法解决的时候，创业咨询师要如实告诉创业者对该项任务的完成有困难，在创业者的要求下，创业咨询师可以推荐合适的人选来完成这项工作。总之，在创业咨询过程中，创业咨询师必须要对创业者坦诚相待，而且要懂得协作。不是所有的事情都可以凭自己的力量来完成的，所以在必要的时候，创业咨询师可以寻求他人的帮助。这不是能力低的表现；相反，这正是创业咨询师工作态度认真的表现。

（5）不要掩盖利益冲突

在创业咨询行业中，有时创业咨询师是很难避免利益冲突的。因为创业者都是怀揣创业梦想的人，他们非常需要不同的观点来刺激自己的灵感，也需要创业咨询师的灵感和指导。如有两个相似的创业者，他们可能是市场上相互竞争的两家公司，也都面临相同的问题，创业咨询师要同时为两家服务就有可能产生冲突。无论这些冲突是潜在的还是已经发生的，创业咨询师都应该向这些创业者说清楚，然后采取相应的措施解决，并且承诺不会把创业者的资料泄露给另一方。如果这样的方法无法解决冲突，那么创业咨询师最好放弃其中之一。

三、创业咨询师的职业道德修养

1. 创业咨询师职业道德修养的概念与特点

创业咨询师职业道德修养是创业咨询师个人自觉接受和进行创业咨询职业道德教育、自觉提高职业道德选择能力、自觉评价和规范自身创业咨询职业道德行为所进行的自我教育、自我改造、自我提高和自我完善，以使自身形成良好的职业道德品质和达到良好的职业道德境界。

创业咨询师职业道德修养的主体和对象是统一的，作为创业咨询职业道德修养的主体，创业咨询师就是这个统一体。创业咨询师职业道德修养的重点在于个人职

职业道德理想、品质、行为等各个方面的修养。职业道德修养不仅仅是从业人员自觉主动的活动,任何一个人职业道德素质的提高,都需要社会培养、教育与自身主观努力两方面的因素来促成。另外,创业咨询职业道德修养也是一个认识和实践相统一的过程。创业咨询的职业道德修养强调的不仅是创业咨询师对职业道德修养知识的了解,还强调创业咨询师的社会实践。只有在正确理论的指导之下,自觉改造、反复认识、反复实践,创业咨询师才能不断完善和提高职业道德修养,提高职业道德境界。

2. 加强创业咨询师职业道德修养

充分认识职业道德修养,不仅是培养职业道德的首要环节,也是扫除思想障碍,提高从业者职业道德修养自觉性,促进经济全面、健康发展的迫切需要。加强职业道德修养,是社会经济发展的需要,是促进社会精神文明建设的需要,也是我们每个人不断自我完善、自我发展、自我实现的需要。作为创业咨询师,在了解、学习创业咨询职业道德知识的同时,更加要加强对职业道德修养知识的认识,以及进行提高自身职业道德修养的实践。创业咨询师提高职业道德修养可以从以下几个方面进行:

(1) 有针对性地学习,即职业道德“知”的修养

进行职业道德修养,要注重对职业道德的认识,进行相应的学习。这包括对职业道德的含义、重要性、特点、职业道德原则和规范的认识和理解。事实证明,在咨询活动中,有些咨询师之所以作出违反职业道德的不良行为,主要原因之一就是他们缺乏对咨询的职业道德基本常识的了解,或者认识模糊,分不清界限。所以,创业咨询师在进行职业道德修养的过程中,必须要有针对性地学习创业咨询的职业道德,深刻理解职业道德理论,并且要在创业咨询的过程中,自觉地将这些理论转化为职业道德观念,以此来规范自己的职业行为。

(2) 提高自身的职业热情、职业责任、职业荣誉感,即职业道德“情”的修养

职业热情是从业人员对本职工作的一种强有力的、稳定深刻的情感体验,具体表现为对追求事业成功的执着要求。职业责任感是从业者在职业活动中形成的对与他人或者社会应负责任和义务的一种内心体验和道德情感。职业荣誉感是从业者自觉承担职业道德责任、履行职业道德义务之后,社会对此给予肯定评价所产生的荣誉感和自豪感。作为创业咨询师,要不断地提高自身的职业热情、职业荣誉感,在创业咨询的活动中,不断地运用所学的理论知识指导实践,在实践中不断提高自己,培养自己各方面的能力。

(3) 锻炼自己的职业道德意志,即职业道德“意”的修养

在职业道德实践的过程中，我们要不断地提高自己克服障碍、战胜困难的毅力和决心，对工作积极认真，培养自己的职业道德修养。创业咨询师要提高自己的职业道德意志的修养，首先要自觉、勇敢地接受所面临的各种困难和挑战，在创业咨询的实践活动中不断磨炼自己，锻炼自己坚韧的意志力。尤其在利益冲突面前，要果断地作出正确的职业道德选择，实现自己的职业道德价值。

(4) 积极进行创业咨询的实践活动，即职业道德“行”的修养

创业咨询师要加强自身职业道德行为和习惯的训练与培养。

总之，创业咨询师在学习创业咨询职业道德的同时，还要不断地进行相应的社会实践，将所学的知识运用于实践，指导实践，在实践中不断提升自己的职业道德修养。

第2节 创业咨询师职业守则

一、职业守则的概念

职业守则是职业道德的表现形式，是人们在从事职业活动的过程中，为了适应职业活动要求而制定的具体行为规范。

二、创业咨询师职业守则的基本要素

创业咨询作为一个服务行业，具有特定的职业守则，以规范创业咨询师的服务行为。制定创业咨询师职业守则应考虑以下基本要素：

1. 政治和道德要素

创业咨询师作为一个中国公民，必须具备良好的政治素质，热爱祖国，贯彻执行中国共产党的各项方针政策，遵守社会公德。

2. 法纪要素

创业咨询师应遵守国家的各项法律、法规。同时，应处理好与同行的关系，以及处理好咨询中有关金钱与物质利益问题等。如尊重创业者的个人隐私，保守创业者的商业秘密，维护创业者合法权益，不得利用服务的便利牟取不当私利。

3. 态度要素

态度要素主要约定创业咨询师在工作中对待客户、社会、信息、工作本身、风

险和所在企业的态度。如创业咨询师要维护创业者的利益，尽心尽责为创业者提供优质服务等，以创业者的利益为重，尊重创业者的各种选择，尊重事实，心系企业，忠于职守。另外，创业咨询师还必须要有社会责任意识。在为创业者提供创业咨询服务时，告知创业者企业应该承担的社会责任，这样才能使创业者的企业或者项目获得最大的成功。

4. 诚信要素

坚持诚信服务，竭诚帮助创业者解决问题，是创业咨询师一个最重要的行为守则。创业咨询师要遵守企业的各项规章制度，维护经营者与创业者的合法权益。遵守各项合同条款，不能无故违约。

5. 效率效益要素

职业守则应该明确要求创业咨询师积极努力工作，提高咨询服务效率，追求咨询服务的高质量，从而为企业带来期待的效益。如创业咨询师需要不断完善工作方法，以客户满意为导向，追求完美，从而为创业者提供更优质的服务。在效率方面，规定完成工作的时间、报告程序、质量及例外事情的处理原则等。效益方面主要要求创业咨询师为创业者和企业的利益着想。

6. 技能要素

技能要素主要明确创业咨询师要不断熟悉精湛服务技能、方法和程序，改进工作方法等。如咨询人员应具备创业的相关专业知识和实践经验，并应按规定接受继续教育，充实和更新业务知识，提高自己的专业技能。甚至还规定提高效率的一些技能，如创业咨询师必须具备风险意识，懂得把精力、时间投入到最重要的事情上。

7. 内部合作要素

成功的创业咨询需要具有团队合作意识。内部合作要素主要规定创业咨询师应该顾全大局，团结协作，相互配合。有些甚至详细规定协作的原则、程序和方法。

思考题

1. 职业道德的特点与作用有哪些？
2. 创业咨询师的职业道德挑战主要有哪些？
3. 创业咨询师的职业道德原则有哪几个方面？