



国家中职示范校  
优质核心专业课程系列教材

0—1—2基地高级技工学校 国家中职示范校建设成果  
陕西航空技师学院

ZHIYE SUYANG



# 职业素养

© 黄冰 主编



西安交通大学出版社  
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



国家中职示范校  
优质核心专业课程系列教材

0—1—2基地高级技工学校 国家中职示范校建设成果  
陕西航空技师学院

千禧年代，是一个机遇与挑战并存的年代，也是一个充满希望与梦想的年代。在这个充满机遇与挑战的时代，我们更需要一种精神，一种力量，一种信念。这种精神，这种力量，这种信念，就是我们所需要的职业素养。职业素养是我们立足社会的基石，是我们成就事业的阶梯。职业素养的培养，是我们每一位职场人士义不容辞的责任。本书正是为了帮助广大职场人士提高职业素养，增强竞争力而编写的。本书内容翔实，案例丰富，图文并茂，具有很强的可读性和实用性。本书可作为职业院校、企业培训、社会人士学习的教材和参考书。

# 职业素养

# 职业素养

◎主编 黄冰丽  
◎参编 曹丽



西安交通大学出版社

XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

## 内容提要

本教材以职业学校学生走上工作岗位以后应该具备的综合职业素质和社会、企业对于员工的一些要求为出发点,从文明礼貌、诚实守信、纪律严明、执行坚决、团队合作、友爱自信、勤奋坚韧、严谨负责、积极主动、进取创新、敬业感恩、乐观健康等方面讲述一些基本的道理,力求使学生了解并养成符合社会常理的行为准则。全书没有涉及高深的理论,而是注重一些基本的常识性的做法和要求,目的是使学生们走上工作岗位后能够适应社会和企业的要求,养成良好的行为习惯和道德准则,避免因违反一些简单的基本要求而付出惨痛的教训。

---

### 图书在版编目(CIP)数据

职业素养 / 黄冰主编; 曹丽编. —西安: 西安交通大学出版社, 2013.12  
国家中职示范校优质核心专业课程系列教材  
ISBN 978-7-5605-5775-5

I. ①职… II. ①黄… ②曹… III. ①职业道德—中等专业学校—教材  
IV. ①B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第245037号

---

书 名 职业素养  
主 编 黄 冰  
策划编辑 曹 昶  
责任编辑 陈 昕 曹 昶

---

出版发行 西安交通大学出版社  
(西安市兴庆南路10号 邮政编码710049)  
网 址 <http://www.xjtupress.com>  
电 话 (029) 82668357 82667874 (发行中心)  
(029) 82668315 82669096 (总编办)  
传 真 (029) 82668280  
印 刷 陕西时代支点印务有限公司

---

开 本 880mm×1230mm 1/16 印张 8.5 字数 121千字  
版次印次 2014年4月第1版 2014年4月第1次印刷  
书 号 ISBN 978-7-5605-5775-5/B·50  
定 价 18.00元

---

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线: (029) 82665248 (029) 82665249

投稿热线: (029) 82669097 QQ: 8377981

电子信箱: [lg\\_book@163.com](mailto:lg_book@163.com)

版权所有 侵权必究

○一二基地高级技工学校  
陕西航空技师学院

国家中职示范校建设项目

## 优质核心专业课程系列教材编委会

顾 问：雷宝岐 李西安 张春生

主 任：李 涛

副主任：毛洪涛 刘长林 刘万成 时 斌 张卫军 庞树庆

杨 琳 曹 昶

委 员：付 延 尹燕军 杨海东 谢 玲 黄 冰 殷大鹏

洪世颖\* 杜应开\* 杨青海\* 李晓军\* 何含江\* 胡伟雄\*

王再平\*

(注：标注有\*的人员为企业专家)

## 《职业素养》编写组

主 编：黄 冰

参 编：曹 丽

# P 前言

## reface

---

《职业素养》一书是为了使职业学校学生在校期间了解社会和企业对于员工的基本要求，并养成一些基本的行为习惯而编写的。目的是让学生们走上工作岗位后能够适应社会和满足企业的要求。

本教材按照20学时设计，主要分文明礼貌、诚实守信、纪律严明、执行坚决、团队合作、友爱自信、勤奋坚韧、严谨负责、积极主动、进取创新、敬业感恩、乐观健康等共十二章，同时附录了某企业集团的厂纪厂规。

本教材参考了有关企业的培训讲义的内容，在此表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，敬请批评指正。

编 者

2014年1月

# 目 录

## Contents

<b>第一章</b>	<b>文明礼貌</b> .....	001
	第一节 文明礼貌概述.....	002
	第二节 文明礼貌行为.....	008
<b>第二章</b>	<b>诚实守信</b> .....	013
	第一节 什么是诚实守信.....	014
	第二节 诚实守信的意义和作用.....	016
	第三节 怎样才能做到诚实守信.....	021
<b>第三章</b>	<b>纪律严明</b> .....	025
	第一节 什么是纪律.....	026
	第二节 严格遵守纪律的重要性.....	029
	第三节 怎样严格遵守纪律.....	030
<b>第四章</b>	<b>执行坚决</b> .....	033
	第一节 执行力是什么.....	034
	第二节 执行坚决的重要性.....	035
	第三节 如何做到执行坚决.....	036
<b>第五章</b>	<b>团队合作</b> .....	041
	第一节 什么是团队合作.....	042
	第二节 为什么要团队合作.....	043
	第三节 团队合作应该怎么做.....	046
<b>第六章</b>	<b>友爱自信</b> .....	051
	第一节 友爱自信是什么.....	052
	第二节 为什么要友爱自信.....	054
	第三节 友爱自信怎么去做.....	057

<b>第七章</b>	<b>勤奋坚韧</b> .....	065
	第一节 勤奋坚韧概述.....	067
	第二节 怎样才能做到勤奋坚韧.....	068
<b>第八章</b>	<b>严谨负责</b> .....	073
	第一节 严谨负责概述.....	075
	第二节 怎样才能做到严谨负责.....	076
<b>第九章</b>	<b>积极主动</b> .....	081
	第一节 什么是积极主动.....	082
	第二节 积极主动的意义.....	083
	第三节 怎样做才是积极主动.....	088
<b>第十章</b>	<b>进取创新</b> .....	093
	第一节 什么是进取创新.....	094
	第二节 进取创新的意义.....	096
	第三节 怎样做到进取创新.....	100
<b>第十一章</b>	<b>敬业感恩</b> .....	103
	第一节 敬业感恩概述.....	104
	第二节 为什么要敬业感恩.....	106
	第三节 怎样才能做到敬业感恩.....	108
<b>第十二章</b>	<b>乐观健康</b> .....	111
	第一节 对乐观健康的理解.....	112
	第二节 怎样才能做到乐观健康.....	115
<b>附:某集团厂纪厂规(节选)</b> .....		118



## 第一章

# 文明礼貌

### 学习目的

通过学习，了解文明礼貌的基本含义和讲文明、讲礼貌的重要意义，自觉养成一种良好的习惯。

### 本章重点

- ※什么是文明礼貌
- ※为什么要讲文明礼貌
- ※怎样才能做到文明礼貌





也许你学识渊博，也许你能言善辩，也许你位高权重，可是仅仅拥有这些，你也不一定会成为一个受欢迎的人。人际交往中，别人喜欢或者憎厌的感情，可能是由于你是否懂礼节所导致的。同时，这也可能是决定你事业成功或失败的关键因素。不知你发现没有，当我们接触一个人之后，常常会给他一些评语：“这个人素质高，有风度”；“这个人有教养，谈吐文雅”；“这个人太差劲，连句客气话都不会说”；“这个人俗不可耐，满嘴脏话”……可见，在人际交往中，必须要有良好的文明礼貌。具有良好文明礼貌的人，才会有效地赢得他人的好感，被人尊重，受人欢迎。

讲文明、讲礼貌是做人的起点。每个人来到世上，学习做人就是从讲文明礼貌开始的。在孩子咿呀学语期间，父母首先教其文明礼貌；进入学校，老师教其文明礼貌；到社会上，时时处处都要求人们讲文明礼貌。文明礼貌不仅给他人、给社会带来愉快和谐，也能创造充满爱心的环境，给自己带来快乐，带来温馨。在现代社会生活中，在我们国家阔步走向世界的时候，文明礼貌已经成为资源环境、国家形象的一个组成部分。



## 第一节 文明礼貌概述

文明是社会的进步状态，标志人类在改造客观世界和主观世界过程中，创造物质财富和精神财富的程度。

礼貌是指一个人在语言、行动上表现出来的谦虚和恭敬。“礼”是向他人表示尊敬和友好，“貌”是包括言谈、举动在内的仪表。礼貌是道德规范的基本内容之一。

一个有礼貌的人，理应是一个有道德、讲文明的人。简单讲就是你的所作所为别人可以接受，不会影响到他人。就礼貌外在的表现来说，它是表示尊

重、友好的态度、语言和动作；就内在的蕴含来说，它是一种尊重人、与人友好相处的心态。礼貌既是一个社会的风俗习惯，又是一种职业的专门要求，它与粗俗、野蛮相对立，是人类社会进步的产物。礼貌主要体现在一整套具体的礼节、礼仪之中。这些具体的规定就是人与人之间的道德规范。

那么，为什么要做一个文明礼貌的人呢？

## 1、内强素质

内在素质是一个人的灵魂，外在形象是一个人的衣裳。一个有品位的人，不仅有美丽的外表，还有醇香浑厚的内涵，是众人眼中的一道坚韧的风景线，经得起岁月的侵蚀，令人弥久不忘。

作为现代人，你跟别人打交道也好，做好本职工作也好，恰到好处地展示自己的素质都是非常重要的。教养体现于细节，细节展示素质。言谈、举止，其实都是个人的素养问题。

一家大型医院要招聘一名科室业务骨干，来应聘的人很多，最终剩下两名医生。他们在医学领域中都是精英，医术不相上下，院长对他们视如珍宝一般不肯放弃一个。院长说，你们两个我都录用了，你们要为医院创造效益。两人都很高兴，但是院长没有把他们放在重要的科室去施展才华，相反，把他们放在不起眼的小科室里。这小科室不仅不起眼，而且几乎没病人。院长说了，你们努力创业吧，从小事做起，有什么需要帮助，我会支持你们的。

几个月下来，两人都很辛苦，科室仍没起色。其中一个医生经不住外院医生的诱惑，由于利益关系，他把好不容易来看病的病人悄悄介绍给了外院，并且拿了不菲的回扣。而另一个医生对此现象不为所动并深恶痛绝。其实这场有关个人利益的游戏是院长一手策划的，他说，招聘工作到此才真正结束，我需要的人才不仅要医术好，而且还要有一颗为医院整体利益着想的心。



内强素质，不只是个人的事情，而且是一个整体的事情；不只是关系医术精湛的事情，还是个道德修养的事情；不只是昙花一现的事情，更是个高瞻远瞩的事情。

## 2、外型形象

在工作交往中，职工个人形象代表组织形象，代表产品和服务形象。有鉴于此，我们一定要时刻维护好自身形象。

## 3、增进交往

礼貌是文明交往的前提。

无论是在家庭，还是在学校、社会，每个青少年都会遇到如何与人交往、沟通的问题。青少年在交往中遇到的问题如果得不到及时、正确的解决，就会妨碍他们找到自信、肯定自己，给自己的花季年华留下种种遗憾和愧疚，甚至在成年后仍会困扰他们。据调查研究资料表明，社交问题在困扰学生的所有问题中排第一位。

现代人都有这样的欲望：要多交朋友。一个人不管愿意不愿意，必然和别人打交道。礼貌作为一种行为规范和处世方式，起着“调节和润滑”人际关系的作用，使人与人实现和谐交流。人际关系具有互动性，这种互动性表现为思想和行为的互动过程。

## 4、礼貌是一种文明习惯

不同的群体，不同的民族，不同的场合，都有一套为人们所共同遵守的礼貌习俗。这种习俗是在人们的长期交往中约定俗成的，违背了就要受到指责。因此礼貌与习俗有着密切的联系，礼貌受着习俗的制约。从语言上来说，外国人称先生、小姐，而我们中国人则称领导、同志；从礼节上来说，外国人见面可以拥抱、接吻，而我们中国人的传统习惯是鞠躬、作揖、握手。

### ■ 因小失大的应聘者

北京某大公司高薪招聘，引来一大批高素质人才竞相角逐。经过



一系列的筛选，剩下五人接受最后面试。这些人都已过五关斩六将，以为最后的面试只是走走过场而已，没什么要紧。于是他们都满怀信心地走进经理办公室，这时，经理说，不好意思，年轻人，我有点事要暂时出去二十分钟，你们能等我吗？五人异口同声地说，当然可以。经理出去了，在办公室里无聊等待的他们看到办公桌上有很多文件，便都凑过去，一摞摞地翻看，不亦乐乎。二十分钟后，经理准时回来了，说，面试到此结束。几个年轻人莫名其妙，不禁问，我们还在等你呢，怎么就结束了？经理说，我出去的二十分钟就是你们的面试时间，我们公司不需要未经人同意便随便翻看别人东西的人，虽然你们都很优秀，但是连最基本的礼节都不懂，我们不要。五人哑口，深为自己的鲁莽而懊悔。小行不检，大过也！

#### ■ 福特的故事

福特大学毕业后，去一家汽车公司应聘。和他同时应聘的三、四个人都比他学历高，当前面几个人面试之后，他觉得自己没有什么希望了。但既来之，则安之。他敲门走进了董事长办公室，一进办公室，他发现门口地上有一张纸，弯腰捡了起来，是一张渍纸，便顺手把它扔进了废纸篓里。然后才走到董事长的办公桌前，说：“我是来应聘的福特。”董事长说：“很好，很好！福特先生，你已被我们录用了。”福特惊讶地说：“董事长，我觉得前几位都比我好，你怎么把我录用了？”董事长说：“福特先生，前面三位的确学历比你高，且仪表堂堂，但是他们眼睛只能‘看见’大事，而看不见小事。你的眼睛能看见小事，我认为能看见小事的人，将来自然看到大事，一个只能‘看见’大事的人，他会忽略很多小事，是不会成功的。所以，我才录用你。”福特就这样进了这个公司，这个公司不久就扬名天下，福特把这个公司改名为“福特公司”，也相应改变了整个美国国民经济状况，使美国汽车产业在世界占居鳌头。这就是今天“美国福特公司”的创造人福特的故事。看见小事的人能看见大事，但只能“看见”大事的人，不一定能看见小事，这是很重要的教训。



### ■ 张良拜师

张良（？—前186年）是西汉高祖刘邦的军师，他的祖先是韩国人。在秦灭韩后，张良立志为韩国报仇。有一次，因刺杀秦始皇未遂，受到追捕而避居到下邳。

张良在下邳闲暇无事。有一天他到下邳圯桥上散步，碰到一个老人，穿着粗布短衣，走到张良旁边，故意把他的鞋子掉到桥下。然后回过头来冲着张良说：“孩子！下桥去给我把鞋子拾上来！”张良听了一愣，很想打他一下，但一看他是个老人，就强忍着怒气，到桥下把鞋拾了上来。那老人竟又命令说：“把鞋子给我穿上！”张良一想，既然已经给他拾来了鞋子，不如就给他穿上吧，于是就跪在地上给他穿鞋。那老人把脚伸着，让张良给他穿好后，就笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他的去向。那老人走了不远，又折回身来，对张良说：“你这个孩子是能培养成才的。五天以后的早上，天一亮，就到这里来同我会面！”张良跪下来说：“是。”第五天天刚亮，张良到了圯桥上。不料那老人已经等在那里了，见了张良就生气地说：“和老人约会，怎么迟到了？五天以后的早上再来相会！”说完就离去了。到第五天早上，鸡一叫，张良就赶去，可是那老人又等在那里了，见了张良又生气地说：“怎么又掉在我后面了？过了五天再早点来！”说完又走了。到第五天，张良没到半夜就赶到桥上，等了好久，那老人也来了，他高兴地说：“这样才好。”然后他拿出一本书来，指着说道：“认真研读这本书，就能做帝王的老师了！过十年，天下形势有变，你就会发迹了。十三年以后，你会在济北郡谷城山下看到我——那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

早上天亮时，张良拿出那本书来一看，原来是《太公兵法》（辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书）！张良十分珍爱它，经常熟读，反复地学习、研究。

十年过去了，陈胜等人起兵反秦，张良也聚集了100多人响应。沛公刘邦率领了几千人马，在下邳的西面攻占了一些地方，张良就归

附于他，成为他的部属。从此张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策，沛公认为很好，常常采用他的计谋，后来成了刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后，封他为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。十三年后，他随从刘邦经过济北时，果然在谷城山下看见有块黄石，并把它取回，称之为“黄石公”，作为珍宝供奉起来，按时祭祀。张良死后，家属把这块黄石和他葬在一起。

### ■程门立雪

“程门立雪”这个成语家喻户晓。它出自宋代著名理学家杨时求学的故事。

程颢、程颐是洛阳伊川人，同是宋代著名儒学家。二程学说，后来为朱熹继承和发展，世称“程朱学派”。杨时、游酢向二程求学，非常恭敬。杨、游二人，原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已四十岁，而且已考上了进士，然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。

相传，一日杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，正遇上这位老先生闭目养神，坐着假睡。程颐明知有两个客人来了，他却不言不动，不予理睬。杨、游二人怕打扰先生休息，只好恭恭敬敬，肃然待立，一声不吭等候他睁开眼来。如此等了好半天，程颐才假装如梦初醒，见了杨、游，故作一惊说道：“啊！啊！贤辈早在此乎！”意思是说你们两个还在这儿没走啊。那天正是冬季很冷的一天，天上还下着雪。程颐对二人说话时，门外积雪已有一尺多深。

这个故事就叫“程门立雪”，在宋代读书人中流传很广，后来形容尊敬老师、诚恳求教时，人们就往往引用这个典故和这句成语。



### 名言警句

礼貌是人类文明共处的金钥匙；播种文明、收获温馨；美是文明、美是智慧、美是奉献；勿以恶小而为之，勿以善小而不为。



## 第二节 文明礼貌行为

中华民族素以重“礼节”而著称，但日常生活中很多人却有着一些不良的习惯，如便后不冲马桶、随地吐痰、乱丢垃圾、坐公交车抢座、排队加塞、大庭广众脱鞋脱袜、赤膊袒胸、吃自助餐多拿多占、遇有纠纷恶语相向……这些行为严重损害了中国“礼仪之邦”的形象，且引起海内外舆论的广泛关注和批评，人民群众反映强烈。我们在日常生活中应该怎么做呢？



图1 在公交车上要主动给老、幼、病、残、孕让座



图2 提高公民文明素质，塑造中国公民良好国际形象

## 1. 谈话文明

在社会交往中，谈话是人与人最基本的沟通方式。人们常说“言为心声”。在人际交往中，谈话既是人与人之间交流感情、增进了解的最重要的手段，又是讲究“听其言，观其行”，考察他人人品的标准之一。在现实生活中，要想在谈话中获得成功，使人容易接受，应做到声音美、语言美和态度美。

### (1) 声音美

首先，要尽可能地在谈话时调低音量；其次，语调要尽可能地柔美自然；再次，发音要清晰易懂；最后，发音的速度要不快不慢（每分钟120字左右）。

### (2) 语言美

通过一个人谈话中所使用的语言，可以了解其阅历、教养和志趣。

要做到语言美，除了谈话时的语言要亲切、自然之外，还应随时随地有意识地使用礼貌用语，这是文明人应具备的基本素养，也是以敬人之心赢得尊重的基本方式。谈话中忌用口头禅、家乡话及揭别人短处的话语，应常使用文明用语。如需要别人帮忙时，可说“请您帮忙好吗”“麻烦您帮一下忙可以吗”





“请问去办公室怎么走”“请递给我”。“请”字不是多余的，多含有谦虚、尊重对方的意思，可以使语气委婉。多说“请”字，不仅代表了个人的内心修养，还表现了对别人的尊重。多使用礼貌用语，不仅有利于双方气氛融洽，而且有益于交际。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你良好的个人修养留下深刻的印象。

### (3) 态度美

在谈话中语气、语态、神色、表情都要专心致志，聚精会神。在谈话中，以适当的动作来加重语气是允许的，但也不要从头到尾手舞足蹈，使舞台化倾向过于明显。谈话中禁止揉眼睛、打哈欠、伸懒腰、掏耳朵、修指甲、玩手机……这些动作都会使人感到你心不在焉，傲慢无理。

## 2、接打电话文明

越是一些细微的小事，人们越容易忽略它的重要性。就像接打电话一样，普通的不能再普通的一件事，也同样能反映我们的情绪、修养、礼貌，甚至影响我们个人和公司形象。既然接打电话这么重要，那我们应该怎么做呢？

### (1) 打电话要分清楚时间

打电话尽量选择上班时间，每天早上7点前、晚上22点以后和一日三餐时间，都不该给别人打电话，免得影响别人休息及用餐，当然如有重要的事情可以立即打电话。

### (2) 打电话要分清楚地点

会议中严禁接打电话，将手机关机或调至静音状态；开车时严禁接打电话，以免发生意外。

### (3) 电话内容要提前准备

给谁打电话，准备说些什么，要考虑周详，重要电话应草拟通话提纲。这样利于接通后交谈，并节约通话时间。如果临时翻阅笔记，查找数据，而让对方握着话筒等候，则有失礼貌。如果万一所找的人不在，可否请其他人转告，也要事先决定，以免临时失言。需要将通话内容记录下来的，还应准备好笔和记录本。通话时间不宜过长。

