



高等职业教育“十二五”规划教材



主编 罗诗文 赵金洪

职业道德与 行为养成

ZHIYE DAODE YU
XINGWEI YANGCHENG



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

职业道德与行为养成

主 编 罗诗文 赵金洪

副主编 李小金 肖祥红 赵 薇

参 编 阮 艳 戴莉萍 张馨月 杨毅兵

 **北京理工大学出版社**

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本书根据教育部大纲和国家骨干高职院校建设目标而编写,旨在提高学生职业道德意识,培养职业行为习惯,增强通用职业能力。全书共七章,内容可分为三大模块:第一部分概述大学生职业素质培养、中华民族优良道德传统与职业的渊源;第二部分详述社会主义职业道德基本要求即爱岗敬业、吃苦耐劳、诚实守信、廉洁奉公、开拓创新、奉献社会;第三部分探讨文明行为养成与训练、职业行为养成与训练、职业情商与能力培养。

本书案例丰富、新颖,内容精练。本书可供各类高等职业院校的学生使用。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与行为养成/罗诗文,赵金洪主编. —北京:北京理工大学出版社,2012.2

ISBN 978-7-5640-5568-4

I. ①职… II. ①罗… ②赵… III. ①职业道德-高等职业教育-教材 IV. ①B822.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第016363号

出版发行/北京理工大学出版社

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址/http://www.bitpress.com.cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/北京慧美印刷有限公司

开 本/710毫米×1000毫米 1/16

印 张/12.5

字 数/231千字

版 次/2012年2月第1版 2012年2月第1次印刷

印 数/1~4000册

定 价/26.00元

责任校对/陈玉梅

责任印制/王美丽

图书出现印装质量问题,本社负责调换



前言

中国是历史悠久的文明古国，德育万物，道化天下。老子说：“道生之，德蓄之，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。”道德修养是我国历史悠久的传统：孔子提出了“修己以敬，修己以安百姓”的理论，并强调“内省”的修养功夫，要求每日“三省”自身；孟子认为，人们经过坚持不懈、诚心诚意的修养，就可以产生一种“至大至刚”的“浩然正气”，达到“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”的道德境界。道德修养的目标涵盖面较广，大而言之，包括：怎样做一个忠诚的爱国主义者，怎样做一个乐于奉献的集体主义者，怎样做一个有理想的社会主义建设者，怎样做一个中华民族优秀传统文化的继承者；小而言之，包括怎样做一个遵守社会公德、家庭美德、职业道德的合格公民等。道德的目标应同人生的目标合二为一。具备了较高的道德修养，我们才可能达到较高的人生境界。

人都是社会人，必须从事一定的职业才能生存和发展。每一个职业都有一定的道德要求，所以信守和履行职业道德是人生道德修养的重要环节。恩格斯说：“每一个行业，都各有各的道德。”职业道德是与人的职业角色和职业行为相联系的一种高度社会化的角色道德，是调节从业人员与服务对象之间关系的行为规范。职业道德素质修养的过程，实质上是职业道德意识和行为习惯养成的过程，是个人在职业活动中自觉按照职业道德原则和规范指导自己行为的过程。通过自觉改造、主动锻炼、反复认识、反复实践、不断追求、不断完善，形成比较稳固的职业道德情操和职业道德认知，达到较高的职业道德境界。

职业道德教育的目标，是培养大量具有社会主义职业道德品质，符合社会主义事业建设和发展需要的有理想、有道德、有文化、有纪律的建设者。职业道德教育的内容，主要是劳动者在职业道德意识、职业道德行为和职业道德品质方面的自我教育、自我修养。具体而言，其内容主要包括认识社会

主义职业道德的基本规范、文明行为习惯的养成和训练、职业行为习惯的养成和训练、职业情商与能力培养等。

在新形势下，大学生的就业情况日益复杂和严峻，广大青年朋友必须强化职业道德意识、行为、习惯的养成和训练，培养良好的职业道德。要达到这个目标，首先，要强化学习意识，认真学习掌握各项规章制度和业务技能，在本职工作岗位，尽职尽责，勤劳经营，发挥聪明才智，为实现职业发展目标而奋斗，让职业道德体现在思想上、行动上。其次，要强化实践意识，热爱本职工作，精通业务，遵章守纪，文明服务，讲究信誉。再次，要强化服务意识，在优质服务活动中陶冶情操，树立正气，打击邪气，使我们的身体流淌着道德的血液，使我们的人生充满着道德的力量。



目 录

第一章 职业道德概述	3
第一节 职业道德与立业成才	3
一、职业道德的形成与发展	4
二、职业道德的丰富内涵	6
三、职业道德的特征	7
四、职业道德的作用	9
第二节 社会主义职业道德	13
一、社会主义职业道德的特点	14
二、社会主义职业道德的核心	15
三、社会主义职业道德的基本原则	18
第三节 传统美德与职业道德	20
一、传统道德规范	21
二、传统美德中的职业规范	22
第二章 爱岗敬业 吃苦耐劳	33
第一节 爱岗敬业	33
一、爱岗敬业的含义	34
二、爱岗敬业是必由之路	42
三、干一行，爱一行，专一行	46
第二节 吃苦耐劳	52
一、吃苦耐劳的含义	53
二、吃苦耐劳的意义	55
三、吃苦耐劳的基本要求	59



第三章 诚实守信 廉洁奉公	65
第一节 做诚实守信的好公民	65
一、诚实守信的概念	65
二、诚实守信是为人之本	66
三、“诚实守信”是当前道德建设的重点	68
四、诚实守信是社会健康发展的重要保障	70
第二节 诚实守信是“立足点”	73
一、诚实守信是道德教育的基本立足点	74
二、诚实守信是市场经济的法则	76
三、诚实守信是建立市场经济秩序的基石	76
四、诚实守信是企业的无形资产	77
第三节 遵纪守法 廉洁奉公	78
一、遵纪守法，廉洁奉公的含义	79
二、遵纪守法、廉洁奉公的重要性	80
三、遵纪守法、廉洁奉公的基本要求	83
四、严格要求和训练，养成遵纪守法的习惯	85
五、敢于同违法违纪现象和不正之风作斗争	87
第四章 开拓创新 奉献社会	93
第一节 开拓创新	93
一、转变观念，开拓创新	93
二、开拓创新是时代发展的必然要求	95
三、开拓创新的基本要求	97
第二节 奉献社会	101
一、乐于奉献，融入社会	101
二、奉献社会，提升自我	103
三、奉献社会的基本要求	109
第五章 文明行为养成与训练	119
第一节 思想品德与诚信守纪	119

一、思想品德·····	120
二、诚信守纪·····	121
第二节 学习、生活场所的文明行为养成 ·····	122
一、学习场所的文明行为 ·····	124
二、会场的文明行为 ·····	126
三、生活场所的文明行为 ·····	127
第三节 日常社交礼仪与感恩教育 ·····	130
一、与老师交往的礼节 ·····	131
二、办公室礼仪·····	132
三、教室礼仪·····	133
四、与同学交往的礼仪 ·····	134
五、校园公共场所礼仪 ·····	135
六、校园生活场所礼仪 ·····	137
七、实习与面试、离校礼仪 ·····	139
第四节 感恩心与责任心 ·····	141
第六章 职业行为养成与训练 ·····	147
第一节 职业道德行为养成 ·····	147
一、职业道德修养·····	148
二、加强职业道德修养的重要性 ·····	150
第二节 养成良好的职业行为习惯 ·····	155
一、慎独 ·····	156
二、内省 ·····	157
三、学习榜样·····	158
四、实践强化·····	160
第七章 职业情商与能力培养 ·····	169
第一节 团队精神与人际关系 ·····	169
一、团队精神·····	170
二、团队人际关系 ·····	171
第二节 自信心与积极的心态 ·····	176



一、自信心的培养	177
二、积极的心态	178
第三节 战胜挫折	183
参考文献	188

- 实际上，每一个阶级，甚至每一个行业，都有各自的道德。

——恩格斯

- 一货不说两样话，一客不卖两个价。

——谚语





第一章

职业道德概述

第一节 职业道德与立业成才



引例

真情服务 真诚奉献

周宁芝从中等职业学校毕业以后，在宁波一家百货店当了售货员。小周一踏上工作岗位，就树立了“店兴我荣、店衰我辱”的思想，时刻告诫自己要为企业的兴旺奉献自己的青春。她上班比别人早到，下班比别人晚走，脏活重活抢着干。有一年除夕，柜组比较忙，在大家都招架不住的情况下，内衣柜台又联系到一笔业务，急需把货及时送到顾客手里。已经下班准备回家的小周听说了这件事，自告奋勇放弃休息，送货上门，直到深夜才拖着疲惫不堪的身子回家。小周有胃病，发作时疼得满头冒汗，同柜台的同志劝她休息，但她说：“这么忙，人手又不够，我走了，你们怎么照应的过来？”在她的带动下，柜组同志互相关心，互相帮助，形成了团结协作的好风气。

小周接待顾客时总是面带微笑，语言亲切，想顾客所想，急顾客所急。有一次，一个中年妇女想买一件背心，小周拿出一件“五和”牌背心，她嫌领子高；小周换了领口低的“三枪”牌背心，她又嫌肩太窄；换了一件又一



件，顾客不是觉得手感不好，就是觉得价格太高。后来她终于选中了一件价格合适、式样对路的，却又觉得颜色不合意。小周翻遍了柜台，也没找到顾客中意的颜色。中年妇女看着小周满头大汗的样子，就说：“算了，就这样吧，已经太麻烦你了。”小周忙说：“请等等，我到仓库找找，既然买了，就要买最满意的。”当小周气喘吁吁地拿着顾客要的背心跑过来时，中年妇女连声道谢：“这么一件值不了多少钱的背心，看把你累的。”看着顾客满意而归，小周感到十分欣慰。小周乐于做好每一笔生意，接待好每一位顾客，成为了顾客的贴心朋友，受到了顾客的一致好评。

小周在岗位上勤学苦练，不仅掌握了丰富的商品知识，还练就了过硬的服务本领，并对如何在竞争激烈的市场中取胜有自己独到的见解——永远不对顾客说“不”。有一次，一位顾客为自己的母亲买加厚“三枪”牌棉毛衫，要求颜色不能是红的，但厂家生产的这种类型的内衣只有红色一种。小周如实地介绍了这个情况，同时向她推荐“三枪”牌男式的灰色棉毛衫：“假如您母亲穿女士95厘米的话，穿男式的90厘米就正合适，估计袖子偏长，拿回去先试试，如果真的长一些，我们可以帮您改短。”顾客释然一笑：“行，就买一件回去试试。”几天后，这位顾客又来了，对小周说：“姑娘，你出的主意真不错，我母亲不但穿着合适，还特别喜欢那颜色，再给我拿两件。”

小周在工余时间经常翻阅各种消费杂志和有关心理学方面的书，了解不同年龄、不同职业顾客的消费需求，努力拉近与顾客之间的距离。小周经常回母校找英语老师求教，练习口语对话，还学习了手语。在她的带动下，她所在柜组的所有售货员都能用英语、手语为外国客人、聋哑人等特殊顾客服务。小周以自己的真情服务于顾客，以自己的真诚奉献于岗位，真正展示了新一代服务标兵、劳动模范的风采。

小周以高度的爱岗敬业精神、热情周到的服务态度、高超精湛的服务技艺、刻苦钻研的进取精神，赢得了顾客的赞誉，成了一名年轻的劳动模范。高尚的职业道德是小周受到顾客爱戴、成为劳模的重要原因。

一、职业道德的形成与发展

在人类社会生活中，人们总是要根据社会的分工从事这样或那样的工作，由此就形成了多种职业。为了保证职业活动的正常进行，每个行业都形成了



一些特殊要求。人们在从事各种职业活动的过程中,也就逐渐形成了思想和行为所应遵循的带有职业特点的道德规范和准则,职业道德就应运而生了。一般来说,职业道德的形成有两个基本条件。

生产的发展和社会分工的出现是职业道德形成的历史条件。职业道德的出现,与社会生产和社会分工的发展相联系。在原始社会,人们只存在按性别的自然分工,没有按行业的分工,当然也就没有各种职业的出现。到了原始社会的后期,随着生产力的提高,在氏族内部才产生了农业、畜牧业和手工业等专门的职业。原始社会的大分工是原始职业分工的雏形,由此而形成的职业道德仅以萌芽状态包含在原始社会的道德之中,还不能成为一个单独的道德类型。在奴隶社会,职业分工有了新的发展,为了调整不同职业内部、不同行业之间,以及每个从业人员之间的关系,便产生了各种不同的特殊道德要求,职业道德以特有的道德类型从社会道德中相对地独立出来。例如,在古希腊柏拉图的《理想国》和我国战国时的《周礼》《考工记》中就已提出了职业道德的规范。后来,随着社会生产的进一步发展,社会分工越来越细,人们的职业生活也越来越复杂。经过多次分化和组合,形成了现代社会的各种职业和行业,产生了与之相适应的职业道德。

人们从事各种活动是职业道德形成和发展的实践基础。社会分工形成各种不同的职业仅仅是职业道德产生的必要条件,而不是充分条件,各种职业利益和职业关系才是职业道德产生的充分条件。职业道德是在特定的职业生活中形成的。随着各种职业的出现,社会产生了各种职业关系;随着职业的日益丰富,职业关系日趋复杂。职业关系是一般社会关系在职业或行业方面的特定表现。一般来说,职业关系大体上包含以下两个层次:一是职业的内部关系,包括从业人员之间的关系、从业人员与职业团体之间的关系等;二是职业的外部关系,包括职业与社会的关系、职业与职业之间的关系、职业与服务对象的关系等。此外,在从业人员的职业生活中,还要处理“德”与“才”的关系,权利与义务的关系,以及职业信誉与职业利益的关系等。为了有效地调整职业利益和职业关系,就要对职业行为主体在职业活动中的行为,以及对社会承担的职业责任和义务进行规范。这些规范一部分成为相关法律制度,另一部分成为道德规范。正是在人们的各种职业生活实践中,逐渐形成人们之间的职业关系,从而构建起与职业实践相联系的道德心理、道德观念、道德标准和道德理想。职业活动的实践,不仅使人们的道德品质和

行为方式打上了时代和阶级的烙印，而且也使它们带有职业的色彩，职业道德便应运而生。

人们的职业实践活动不仅是职业道德形成的基础，而且是职业道德发展的动力。职业实践活动的深化对职业道德发展的推动主要表现在两个方面。一是随着生产力的发展，社会分工的进一步细化促进了新兴职业的不断出现，社会职业的种类逐渐增加，也就逐步形成了不同职业的职业道德。例如，最初的各种体育运动只是人们锻炼身体的一种喜好和交流的一种形式，而不是一种职业，后来在一些运动项目中出现了职业运动员，也就出现了对职业运动员的道德要求。二是随着社会经济关系的不断发展和变化，职业实践活动规模和方式的扩大及变革，职业实践活动不断丰富和发展，职业关系中出现了许多新特点和新要求，从而职业道德的内容在继承传统的基础上不断补充、丰富和发展。例如，在计划经济体制下，企业之间很少发生商业信用；而在市场经济体制下，企业之间的商业信用大量地、客观地存在，因此在企业间经济交往中就突出了“诚信”的要求。

二、职业道德的丰富内涵

（一）职业道德的概念

职业道德是一般社会道德在职业活动中的具体表现，是一种更为具体化、职业化、个性化的社会道德。它包括职业观念、职业情感、职业理想、职业态度、职业技能、职业良心、职业作风等多方面的内容，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。

所谓职业道德，是指从业人员在职业活动中应遵循的、体现一定职业特征的、调整一定职业关系的职业行为准则和规范。职业道德既是从业人员在职业活动中的行为要求，同时又是从业人员对社会所应承担的道德责任和义务。做一个称职的劳动者，首先必须遵守职业道德。

（二）职业道德的本质

1. 职业道德是社会经济关系所决定的社会意识形态

社会经济关系的类型决定着职业道德的性质，也就是说，有什么样的社



会经济关系就有什么样的职业道德。生产资料私有制的社会经济关系决定了私有制社会的职业道德,生产资料公有制的社会经济关系决定了公有制社会的职业道德,这两种社会的职业道德在本质上是有所区别的。资本主义社会以私有制为基础,个人主义、利己主义是资本主义社会职业道德的基本原则。虽然资本主义社会也强调他人利益和社会利益,但其本质是为了自己的利益。社会主义社会以公有制为主体,集体主义是社会主义职业道德的基本原则,强调服务群众、奉献社会,把社会利益放在首位。

2. 职业道德是职业活动对职业行为的道德要求

职业活动是人们在各自工作岗位上所从事的各种专业活动。每一种职业都有特定的服务对象、活动内容、活动环境和活动方式,承担着不同的社会责任和义务,享有不同的利益。因此,社会针对不同的职业行为提出了不同的道德要求,形成了不同的职业道德规范。例如,医生的职业道德是救死扶伤、治病救人、实行人道主义;法官的职业道德是清正廉明、刚直不阿;商人的职业道德是买卖公平、童叟无欺;注册会计师的职业道德是独立、客观、公正。这些职业道德规范用来指导和约束职业行为,以保证职业活动的正常进行。

3. 职业道德是调节各种职业关系的重要手段

职业关系是一般社会关系在职业或行业方面的特定表现,具体表现为从业人员之间、职业之间和职业与社会之间的各种关系。这些关系需要用职业道德来调节,才能使之达到协调。例如,医生与社会之间的关系主要体现在医生与患者及其家属之间的关系。为保证患者得到及时合理的治疗,医生应遵循以救死扶伤、治病救人为主要内容的医生职业道德。

三、职业道德的特征

职业道德是从职业活动的需要中形成和发展起来的,是社会道德的特殊表现和有机组成部分。职业道德的特征体现了一般社会道德的特征,但是职业道德作为道德的一个特殊领域和行为调节手段,有它自身的特殊要求。职业道德的特征,概括起来主要有以下几方面。

1. 职业性和多样性

职业道德与人们的职业活动紧密相连,具有职业特征。它的使用范围主

要表现在实际从事一定职业的人们中间，也就是主要表现为已经走上社会、参加工作的人的行为规范。职业的责任、义务和专业内容决定了职业道德规范的内容。从事不同职业的人有不同的职业道德要求，一定的职业道德规范只适用于特定的职业活动领域，带有与众不同的个性特征。当然，从社会整体来看，不论哪种职业，都是社会的有机组成部分，社会对各行各业又有着共同的职业道德要求。

随着社会的不断进步和科学技术突飞猛进的发展，社会分工越来越细。社会分工的多样性，决定了职业道德的多样性。可以说，有多少种分工就有多少种职业道德。虽然道德的基本精神在最高的理论层次上是相通的，但不同的职业有不同的职业道德标准。职业道德在不同的职业之间有相通的时代精神，却又有互不相关的具体内容和要求。另外，由于职业特点的不同，有些职业道德在形式上也会与社会道德原则发生矛盾。例如，社会道德要求人们诚实守信、不讲假话，但作为医生，有时为了减轻病人的精神痛苦或增强病人战胜疾病的信心，而对病人讲“假话”，隐瞒病情，这是医生的职业道德所允许的例外。这更丰富了职业道德的形式。

2. 历史性和继承性

职业道德的历史性包含两个方面的含义：一是指作为社会意识形态的职业道德总是一定社会政治、经济、阶级利益的反映和体现，总是从一个侧面反映了当时整个社会道德的现实状况，在一定程度上贯穿和体现着特定社会历史发展阶段人与人之间的社会关系特点，因而任何时代的职业道德都具有鲜明的时代特征；二是指职业道德的发展变化与科学技术的发展有着最为直接而紧密的联系。也就是说，职业道德直接反映着人与物（生产内容、生产手段、生产目的）的关系和特点。总之，职业道德既反映一定社会历史阶段人与人的社会关系特点，又反映一定社会历史阶段人与物的关系特点，二者相互融合，从而形成职业道德独特的历史特点。

职业道德是在特定的职业实践中形成的。从历史上延续下来的职业活动具有一些共同的性质和特点，因而职业道德也具有明显的继承性。这种继承性往往表现为世代相袭的职业传统，形成人们比较稳定的职业心理和职业习惯。从事特定职业的人们在从先辈那里学习职业技艺的同时，也把与这一职业技艺紧密相连的职业传统、职业习惯、职业心理、职业品质继承了下来，使得不同时代的职业道德也有许多相同的内容，表现出一种特有的稳定性和