



首都职工素质教育工程专版教材

北京市总工会
北京市教育委员会
北京市人力资源和社会保障局
中央广播电视大学
北京广播电视大学

天职与敬业

——首都职工职业道德规范



首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编
肖群忠 郭清香 主编

Tianzhi yu Jingye



高等教育出版社



首都职工素质教育工程专版教材

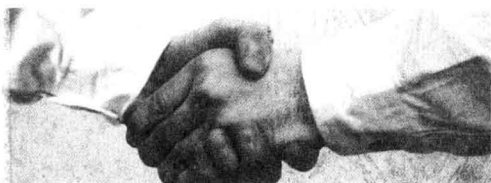
北京广播电视大学

天职与敬业

——首都职工职业道德规范

首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编

肖群忠 郭清香 主编



Tianzhi yu Jingye

编写人员

(以姓氏汉语拼音为序)

郭清香 过辰辰 郝玉明

揭芳 李杰 欧阳辉纯

肖群忠 须大为 张丽娟



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内 容 简 介

“天职”是西方人对工作的一种认识,“敬业”是中国人对工作的一种态度。本书以“天职”与“敬业”为核心,在大量调研的基础上归纳概括出企业对员工的八项基本要求:道德、敬业、服务、责任、忠诚、合作、纪律和修养。这八项要求也就构成了本书的整体框架和基本结构。在对这八个概念的阐述中,本书同时穿插了许多轻松的案例,从而把听上去玄奥的伦理学知识和道理融于生动的故事中,既深入浅出,通俗易懂,又不乏系统性和知识性。本书在结构设计和写作风格上的探索和创新无疑是对新形势下职工教育教材的有益尝试,是一本难得的职工培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

天职与敬业:首都职工职业道德规范 / 肖群忠, 郭清香主编. —北京:高等教育出版社, 2010. 4

ISBN 978-7-04-029398-2

I. ①天… II. ①肖… ②郭… III. ①职业道德-规范-北京市 IV. ①D648.1-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 050579 号

总 策 划 龙 杰 肖彤岭
责任编辑 刘金菊 李 静
版式设计 宋新士

策划编辑 吴 勇 刘金菊
封面设计 赵 阳
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 涿州市京南印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 8.5
字 数 138 000

购书热线 010-58582141
免费咨询 010-58581118
网 址 <http://www.hepsd.cn>
<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2010 年 4 月第 1 版
印 次 2010 年 4 月第 1 次印刷
定 价 18.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 29398-00

首都职工素质教育工程专版教材

编 委 会

主 任 韩子荣 (北京市总工会党组书记、副主席)

副主任 霍连明 (北京市总工会副主席)

孙善学 (北京市教育委员会专职委员)

任建新 (北京市人力资源和社会保障局副巡视员)

葛道凯 (中央广播电视大学校长)

胡晓松 (北京广播电视大学校长)

张 锦 (首都职工素质教育工程领导小组办公室主任)

龙 杰 (高等教育出版社副总编辑)

编 委 (以姓氏汉语拼音为序)

范秉珍 葛道凯 韩子荣 胡晓松 霍连明

梁秀梅 龙 杰 任建新 孙善学 王永浩

吴 勇 肖彤岭 杨德成 杨 颀 张 锦

张少刚 张有声

首都职工素质教育工程专版教材

编委会办公室

主 任 赵靖芝

副主任 刘金菊

序

由北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人力资源和社会保障局、中央广播电视大学、北京广播电视大学等单位共同组织实施的首都职工素质建设工程，是时代的一种选择，是职工迫切呼声的一个回应，是最终惠及职工的一项民心工程，是需要社会方方面面给予扶持的一个新生事物。首都职工素质建设工程系列专版教材的正式出版，不仅为全市职工提供了具有首都特色、行业特色、职业特色和岗位特色的培训课程，而且为加快工人阶级的知识化进程，努力建设一支强大的高素质的职工队伍进行了有益的尝试。

我国是世界上人口最多、劳动力资源最丰富的国家，但是劳动力素质偏低，自主创新能力薄弱，核心技术严重缺乏，制约了我国经济发展和国际竞争力的提高。全面提高职工队伍的整体素质，为全面建设小康社会提供强有力的人才保证和智力支持，是党代表中国先进生产力发展要求必须履行的第一要务，是关系到国家富盛、民主兴衰的一项全局性、战略性任务，也是广大职工群众的根本利益所在。

我国工人阶级之所以是先进阶级，是因为工人阶级始终站在时代前列，引领着先进生产力和生产关系的发展，善于顺应社会前进的潮流。当今世界，新知识、新事物、新变化层出不穷，广大职工群众要更好地担负起历史赋予的光荣使命，必须主动适应社会主义市场经济深入发展和科技进步日新月异的新形势，学习新知识，掌握新技能，增长新本领，谋求新发展，不断增强自身的学习能力、创新能力、竞争能力和创业能力。应当说，组织实施首都职工素质建设工程是保持和发展工人阶级先进性的重要内容和有效途径。

树立和落实科学发展观，建设民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、

安定有序、人与自然和谐相处的社会主义和谐社会，要以满足人的全面需求、促进人的全面发展为目标，在推动改革、促进发展中有效地维护职工的学习权、发展权以及精神文化权益。通过组织实施首都职工素质教育工程，让更多的职工认识到学习创造价值、知识改变命运的道理，让更多的职工树立继续教育、终身学习的全新理念，让更多的职工踏上充满奋斗和希望的学习之路。要引导职工努力掌握多种新知识、新技能，尽快把知识和技能转化为企业效益和社会生产力；动员职工站在知识经济前沿，不断提高运用新科学、新技术的能力，力求在科学研究和技术开发上实现新的突破；帮助职工逐步掌握现代化管理手段，由岗位熟练型向业务专家型转变，成为学习型、知识型、技能型、专家型职工，以逐步解决职工队伍的文化结构、知识层次、技术水平、管理能力不相适应的问题。

我相信，通过整合社会资源，各方通力配合，发挥整体优势，首都职工素质教育工程为全市职工提供的有组织、有计划、有目标、有考核、有激励措施的学习环境和交流平台，一定能够让所有职工都能有机会、有条件参与学习和继续深造，一定能够推动职工群众不断地在实践中充实自己、在竞争中提升自己、在奋斗中完善自己、在事业中实现自身的价值，一定能够进一步加快首都职工队伍的知识化进程！



2005年3月22日

总前言

首都职工素质教育工程是北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人力资源和社会保障局、中央广播电视大学和北京广播电视大学等单位，在终身学习背景下，将全面提高首都职工队伍素质作为长期战略任务而为全市职工搭建的公共服务共享平台。为向该平台提供有效、实用的教学内容和课程资源，首都职工素质教育工程领导小组办公室与高等教育出版社联合开展了“首都职工素质教育教学资源建设项目”。

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛于2008年10月在人民大会堂同全国总工会新一届领导班子成员和中国工会“十五大”部分代表座谈时发表重要讲话，强调要全面提高职工队伍思想道德素质和科学文化素质，充分发挥“工会大学校”作用，坚持在全国广大职工中深入开展社会主义核心价值观体系建设，特别是要引导广大职工群众牢固树立中国特色社会主义共同理想和实现中华民族伟大复兴的坚定信念，着力培养造就一大批知识型、技术型、创新型的高素质职工，不断推进我国职工队伍知识化进程。

首都职工素质教育工程是深入贯彻落实科学发展观的一项重大举措，是加快推进首都职工知识化进程的务实、创新之举。“首都职工素质教育教学资源建设项目”将以全市职工为受教育主体，以全面提高职工思想道德素质、科学文化素质和技术技能水平为主要目标，以增容新知识、传授新理念、提升新技能为主要内容，以通用能力培训和行业知识培训为支点，确保在最大范围内满足各层次职工职业生涯发展和实现自我超越的需求。

“首都职工素质教育教学资源建设项目”的顺利开展，得到了高等教育出版社的大力支持。作为直属教育部的教育服务机构，参与该项目的建设，是高等教

育出版社“植根教育、弘扬学术、繁荣文化、服务社会”办社宗旨的体现，也是高等教育出版社在落实和践行党培养先进生产力战略举措中发挥知识服务作用的体现。

为尽快将资源建设内容传递到首都职工手中，在“共同参与、共同研究、共同建设”的出版和培训理念的指导下，我们的工作得到了许多专家、业内人士和广大企业与职工的大力支持和有关方面的鼎力相助，在此表示衷心的感谢！

该系列资源建设内容是我们在职工素质教育探索工作中的初步成果。限于我们的能力和水平，不足之处在所难免。衷心期望社会各界、特别是广大学习者提出宝贵意见和建议。

首都职工素质教育工程领导小组办公室

2010年3月2日

道德是一种巨大的力量(代前言)

英国哲学家培根曾经说过：“知识就是力量”，这句话曾经对现代工业革命和资本主义的发展起到重要的思想启蒙和推动作用。随着社会的发展和科技的进步，在强调知识和科学对社会发展的巨大推动作用的同时，我们也应该看到一个民族、国家、企业、单位的核心价值观、文化精神和员工的道德素质作为一种软实力对其发展的巨大推动作用。

软实力作为现代社会发展的精神动力、智力支持和思想保证，越来越成为民族和团体凝聚力、创造力的重要源泉，越来越成为综合国力和企业核心竞争力的重要因素。实践证明，高度的道德文明会对一个国家或企业的发展起到重要的推动作用。民族和团体成员道德文明的提高，不仅会使我们的社会更加科学、和谐地发展，更是一个文明社会发展的终极目标。国民道德素质的提高本身就是和谐社会的需要，也是我国作为一个文明大国的应有之义。我们不仅应该成为一个经济大国、强国，而且也应彰显其文明之邦的风采。

道德包括社会公德、家庭道德和职业道德等诸多领域。在现代社会中，职业道德或职场伦理成为体现一个人社会价值、推动社会事业进步的主要道德。在传统社会，家庭道德最重要，社会道德是从家庭道德中推演出来的。到了现代社会，虽然也迫切需要提高国人的社会公德、家庭道德水平，但职业道德却具有更加重要的社会意义。在我看来，职业道德是现代道德结构的主体。如何对职工进行职业道德教育培训，企业界的有识之士对此问题有高度的自觉。社会教育的主体已由过去的家庭、学校、社会延伸到不同行业的各个单位。随着终身教育思潮的兴起，各行各业职业培训意识日益增强，其培训内容不仅包括了职业技能方面的内容，而且也非常关注职业道德方面的内容。正是在这样的背景下，我们可喜地

看到，首都职工素质教育工程领导小组开始了大力推动企业职工职业道德教育培训工作。

为什么要将本书定名《天职与敬业》呢？在职业道德观念上，西方伦理学家马克斯·韦伯在他的《新教伦理与资本主义精神》一书中表达了这样一种观念：在西方人看来，工作就是一种“天职”。韦伯认为，正是因为这一“天职”工作伦理精神的推动，才推动了资本主义社会特别是美国社会的经济发展。而“敬业”是中国传统伦理的重要观念。人们看到“敬”字，多想到它可能是一种对人的态度，如敬人、礼让之类的态度。其实，“敬”在先秦社会的语意，首先是敬事（认真谨慎做事），其次才是敬人。后来在《中庸》和宋明理学中，更是把“诚敬”提到了一个天地本体的高度。所以说，“敬”在中国文化语境中也表达了一种对待工作和职业的总体态度。因此，以《天职与敬业》为书名集中体现了中、西方文化对待职业劳动的总体态度，是职业道德的集中概括。

本书以“天职”与“敬业”为核心，在大量调研的基础上归纳概括出了企业对员工的八项基本要求：道德、敬业、服务、责任、忠诚、合作、纪律和修养。这八项要求也就构成了本书的整体框架和基本结构。

从体例设计上，本书以“八讲”的形式，配之以平实的谈话、讲课风格，行文通俗易懂。职业道德是讲做事的道德，但它却是与做人即一般的社会道德相联系的，在讲职业道德的具体内容之前总要先讲讲一般道德的概念，做人与做事、尽伦与尽分的关系，讲讲职业与事业的关系，谋生与天职观念的区别、联系。这就是第一讲“道德”所包含的内容，是本书的一个总体性、起点性的导论或引论。第二讲，“敬业”：是从业人员的总体态度和职业精神，我们分别从知、情、意、行几个方面进行了分析。第三讲，“服务”：在我们看来，任何一个职业的存在与否都在于它有无特定的产品和劳务服务，服务是职业的本质，服务意识和服务精神是职业道德的首要观念。第四讲，“责任”：如果说服务精神是职业人如何为人利人的精神，那么，责任则是求之在我的精神。在具备服务意识之后，进入具体工作岗位，每一个从业人员都要有其责任，责任不仅是一定岗位的权利所客观赋予的，而且自觉履行责任是一个职业人最重要的道德。第五讲，“忠诚”：职业道德是一种团体道德，团体对员工的期待就是要求员工对工作保持忠诚，这不仅包括他们要尽心竭力地去工作，也要求员工不断提高职业素养和能力，尽量把工作

做到最好。在市场经济条件下，这一问题日益突出，忠诚也应成为企业对员工的一种职业要求。第六讲，“合作”：现代事业和企业的发展都离不开人与人的合作，合作不仅是企业核心竞争力的要求，也反映了员工的团队精神和职业道德。第七讲，“纪律”：纪律是现代化大生产所要求的，遵守纪律是企业发展的保障，也是从业人员的道德素质。第八讲，“修养”：职业培训的对象是从业的成年人，职工道德素质的提高不仅需要企业加强对职工的培训，更需要从业人员自己在生活、工作中不断加强道德修养，提高职业道德素质，提高做人做事的品位、格调 and 境界。以“道德”开篇，以“修养”作结，另外六讲集中阐述职业道德中最重要、最突出的几个问题，这就形成了本书的主要逻辑结构。

本书不仅是一种培训教材，而且适合社会各界读者阅读。因此，从写作风格上借鉴了国外同类书的比较轻松的写作手法，把个案和观点结合起来，语言平实通俗，事理结合紧密，能够给读者带来轻松愉快的阅读体验。希望本书能够对社会各界人士提高职业道德素养有所启迪，对读者在社会上做人做事有所帮助，对提高人生境界、工作态度、做人格调和品位有所助益！

本书作为一个集体合作的成果，各讲编写人员分工如下：肖群忠负责写作大纲的拟订，并对一、二级标题、主要思想、写作体例、文字风格等提出设计要求并负责撰写前言，对全书进行通读修改并负主要学术责任。郭清香副教授参与了提纲的讨论，重点负责其中四讲的第一轮统稿工作并亲自撰写了第八讲。其他七讲初稿的撰写人员分别是：郝玉明、过辰辰、张丽娟、揭芳、李杰、须大为、欧阳辉纯。

文章千古事，任何一种创作活动都要有一些新的知识信息产生，给人一些启迪和帮助。虽然愿望是好的，毕竟水平和时间有限，因此，错误在所难免，祈请读者不吝赐教。

肖群忠

2010年3月16日于北京

目 录

第一讲 道 德	1
一、做人与做事	1
1. 道德是心灵之魂	2
2. 道德是行为与交往之方	3
3. 道德在做人的事中展现	5
二、尽伦与尽分	7
1. 尽伦尽分是道德之举	8
2. 何以尽人伦	9
3. 何以尽职分	10
三、职业与天职	13
1. 西方的天职观	14
2. 职业、事业与天职	15
3. 树立正确的职业观	16
思考与拓展	17
第二讲 敬 业	19
一、工作意味着什么	19
1. 感恩生活 珍惜工作机会	20
2. 工作是职业也是事业	21
3. 以主人翁精神对待自己的工作	22
二、我工作 我快乐	23

1. 爱一行 干一行	23
2. 干一行 爱一行	24
3. 我付出 我收获	26
三、你是在为自己工作	27
1. 认真的工作态度	28
2. 明确的工作目标	29
3. 高昂的工作热情	29
四、不做“差不多”先生	31
1. 精业——职场的绿灯	32
2. 创业——成功的法宝	33
思考与拓展	34
 第三讲 服 务	36
一、工作就是服务	36
1. 我工作 我服务	38
2. 我为人人 人人为我	38
3. 在平凡岗位提供非凡服务	39
二、服务的价值与快乐	40
1. 服务创造物质财富	42
2. 服务他人 丰富自己	43
3. 我服务 我快乐	44
三、服务的艺术	45
1. 意识决定口碑	46
2. 态度成就满意	47
3. 细节赢得成功	48
思考与拓展	49
 第四讲 责 任	51
一、工作意味着责任	51

1. 职业责任是客观义务	52
2. 尽责是做人的尊严和快乐	53
3. 责任比能力更重要	54
二、责任的价值	55
1. 责任是工作绩效的保证	56
2. 拥抱责任 拥抱机会	57
3. 责任带来成功	58
三、做一个勇于担当责任的好员工	59
1. 让负责成为一种职业习惯	60
2. 拒绝借口 勇于担当	60
3. 从细节入手 精益求精	61
思考与拓展	62
第五讲 忠 诚	63
一、企业期待忠诚的员工	63
1. 忠诚与跳槽	64
2. 忠诚源于使命	65
3. 忠诚比能力更重要	65
二、忠诚无价	66
1. 忠诚——员工的品质	67
2. 忠诚——企业的凝聚力	68
三、走上忠诚之路	68
1. 真诚待人 诚实做事	69
2. 专一的态度 专业的精神	70
3. 尽己之心 奉献才能	70
4. 服从但不盲从	71
四、与企业共命运	72
1. 多尽一分力 多用一点心	73
2. 想企业之所想 急企业之所急	73

3. 患难与共 同舟共济	74
思考与拓展	75
 第六讲 合 作	76
一、合作——时代的呼唤	76
1. 分工与合作是一枚硬币的两面	77
2. 个人的力量是不够的	78
3. 人多不一定力量大	79
4. 竞争并合作着	80
二、团队精神——制胜的法宝	81
1. 团队精神——和谐的力量	82
2. 信任——和的基础	84
3. 宽容——和而不同	84
4. 互助——和衷共济	86
三、沟通——达“和”的艺术	87
1. 沟通 沟通 再沟通	88
2. 倾听的艺术	89
3. 表达的艺术	90
4. 求同存异	90
思考与拓展	91
 第七讲 纪 律	93
一、纪律是团体制胜的法宝	93
1. 纪律和制度是企业的根本	94
2. 加强纪律性 企业无不胜	95
3. 纪律建设要从细节做起	95
二、守纪是现代职业人的美德	96
1. 守纪——尊重规则 and 他人	97
2. 守纪——历练成就自我	97

三、做一个守纪律的现代职工	99
1. 遵守时间 认真出勤	100
2. 遵守技术规范	101
3. 保守商业机密	101
4. 爱护公共财物	102
5. 维护企业形象	102
思考与拓展	103
 第八讲 修 养	105
一、修养助你成功	105
1. 职场需要修养	107
2. 修养带来好工作	107
3. 修养成就人生	108
二、成功者的修身之道	109
1. 勤学	110
2. 慎思	111
3. 笃行	112
三、修养的不同境界	114
1. 拿多少钱 干多少事——雇佣型	115
2. 凭良心办事——良心型	115
3. 无私无畏 奉献社会——奉献型	116
思考与拓展	116

第一讲 道德

道德是人的心灵所具有的品质，是人的行为规范，是做人做事的方法。做人是根本，要做事、先做人。在工作中做有道德的人，就是“尽伦”；依道德做事，就是“尽分”。工作，不仅是人谋生的手段，不仅是职业，也是事业，更是天职，只有视职业为事业，视职业为天职，才能在工作中取得成功，实现人生价值。

一、做人与做事

利用安身，以崇德也。

——《易经·系辞下传》

“德”赋予了人生命的价值和意义，人因有德而成为人，做人应该以“德”为起点。人既要做人，又要做事，做人不可无德，做事更需有德。“德”是做人做事的第一要义，要立业先立德，要做事先做人。

锁匠心中永远打不开的锁

有一位老锁匠以修锁为生，兢兢业业，技艺高超，从不向人多索要一分钱，深受人们敬重和爱戴。渐渐地，老锁匠年纪大了，为了不让自己的手艺失传，他选定了两个年轻人，决定在他们中间选择一个作为自己的接班人，把自己的手艺传授给他。经过一段时间的学习，两个年轻人都学会了不少知识和技艺，但他们两个人中只有一个能得到真传，老锁匠决定对他们进行一次测试。

老锁匠准备了两个装满金子的柜子，分别放在两个房间里，让两个徒弟去打