



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

餐厅服务员

(第2版)

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

餐厅服务员

(基础知识)

第2版

编审委员会

主任 刘康
副主任 张亚男
委员 沈苏林 杨志霞 陈建华 马进
徐桥猛 陈蕾 张伟

主编 徐彬
编者 陈春英 徐志伟 高品洁
主审 沈苏林



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8600-1

I. ①餐… II. ①中… III. ①饮食业-商业服务-技术培训-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 183692 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

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.5 印张 147 千字

2010 年 9 月第 2 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定价：19.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动餐厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在餐厅服务员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·餐厅服务员》（2009年修订）（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，编写了餐厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

餐厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）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；结构上针对餐厅服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

餐厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《餐厅服务员（基础知识）》《餐厅服务员（初级）》《餐厅服务员（中级）》《餐厅服务员（高级）》《餐厅服务员（技师高级技师）》5本。《餐厅服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别餐厅服务员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“技能要求”和“相关知识”。

本书是餐厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别餐厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是各级别餐厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书第1章由徐桥猛编写，第2章由王丽编写，第3章由高品洁编写，第4、5章由徐桥猛、陈春英编写，第6章由徐志伟编写，第7章由张新峰编写，徐桥猛负责统稿。

本书在编写过程中得到中国烹饪协会、江苏省职业技能鉴定中心、无锡商业职业技术学院、无锡市烹饪餐饮行业协会、南京金陵饭店集团、君来酒店集团等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

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 职业道德	(1)
第 1 节 职业道德基本知识	(1)
第 2 节 餐厅服务员职业守则	(14)
思考题	(20)
第 2 章 餐厅服务礼仪	(21)
第 1 节 餐厅服务礼仪的概念与功能	(21)
第 2 节 餐厅礼貌服务与服务礼节	(28)
第 3 节 餐厅服务人员语言艺术	(30)
第 4 节 用餐礼仪	(38)
第 5 节 饮食习俗与礼节.....	(42)
第 6 节 宗教礼仪	(50)
思考题	(55)
第 3 章 餐厅服务心理与人际沟通	(56)
第 1 节 餐厅服务心理的概念与内容	(56)
第 2 节 餐饮顾客消费心理	(58)
第 3 节 餐厅人际沟通的作用和技巧	(63)
思考题	(71)
第 4 章 饮食营养	(72)
第 1 节 能量与宏量营养素	(72)

第2节 微量营养素	(78)
第3节 水和膳食纤维	(83)
第4节 平衡膳食	(84)
思考题	(89)
第5章 饮食卫生	(90)
第1节 食品污染概念、种类及其预防	(90)
第2节 食物中毒概念、种类及其预防	(93)
第3节 餐饮企业卫生管理要求	(96)
思考题	(101)
第6章 餐厅安全知识	(102)
第1节 公共场所安全常识	(102)
第2节 餐厅安全管理要求	(107)
思考题	(114)
第7章 相关法律、法规知识	(115)
第1节 《中华人民共和国劳动法》相关知识	(115)
第2节 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识	(120)
第3节 《中华人民共和国食品安全法》相关知识	(124)
第4节 《中华人民共和国合同法》相关知识	(128)
第5节 《中华人民共和国消防法》相关知识	(129)
第6节 《中华人民共和国消费者权益保护法》 相关知识	(129)
思考题	(130)

第1节 职业道德基本知识

道德是人类社会特有的现象。为了维护劳动、生活的正常进行和社会生活的稳定，每一个社会成员均须遵循为人处世的行为准则，人们必须对相互之间的关系进行必要的调节，对个人的行为进行必要的约束。道德便是这种调节和约束的重要手段之一。餐厅服务员作为社会成员之一，要具备正确的职业道德修养，首先要了解和掌握职业道德的基本知识。

一、道德与职业道德

1. 道德

(1) 道德的含义

道德一词始于荀子《劝学》篇：“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极”。意思是一个人学习了礼并按照它的要求去做，就具备了最高道德。在古代，“道德”主要是指调节人们相互关系的行为准则和规范，有时也指个人的思想品质、修养境界、善恶评价，以及泛指风俗习惯和道德教育活动。在西方古代文化中，“道德”一词起源于拉丁语“mores”，意思是风俗和习惯，也有规则、规范、行为品质和善恶评价等含义。

马克思主义伦理学认为，道德是由一定社会的经济关系所决定的特殊意识形态，是以善恶评价为标准，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念所维持的、调整人

们之间以及个人与社会之间的行为规范的总和。对道德含义可以从以下四个方面理解：

第一，道德是由一定社会的经济关系所决定的特殊意识形态。人类为了生存就必须从事生产劳动，要生产就必然会结成生产关系，因而形成了个人与他人、个人与集体、个人与社会的各种社会关系，也就产生了如何处理这些关系的态度和行为，以及对这些态度和行为的看法和评价问题。也就是说，社会经济关系决定了人们必然会产生一定的道德关系、道德观念和道德情感。道德深深地植根于社会经济关系的土壤之中。有什么样的经济关系，就必然会有什么样的道德。经济关系改变了，道德也会或迟或早地发生变化。在阶级社会中，道德具有鲜明的阶级性。

第二，道德是以善恶为评价标准来调节人们关系的行为规范。在社会生活中，人们经常对各种行为进行议论，说这种行为“好”，这种行为“道德高尚”，即是“善”；那种行为“坏”“缺德”，即是“恶”。在阶级社会中，一个人的行为究竟是善还是恶，主要以自己所属阶级的阶级利益为判断标准。凡符合本阶级的利益或者符合从本阶级的利益中引申出来的道德准则和规范的行为，就是善；反之，就是恶。善恶是具体的，没有超阶级的、永恒不变的善恶标准。一般来说，善恶的客观标准，看其行为是否有利于社会的发展进步，是否有利于广大民众的利益。

第三，道德是依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来调节人们之间关系的行为规范。道德作为调节人们之间关系以维持社会秩序的一种精神力量，需要通过社会舆论、传统习惯和人们的内心信念这几种道德评价方式发挥作用。社会舆论通过表扬和肯定一些良好的品行，批评、否定一些不良的品行，鼓励、制约或限制人们的行为，营造良好的社会道德风尚。传统习惯是人们在社会生活中逐步形成的习以为常的行为习惯和道德风尚。由于它源远流长，深入人心，并往往同民族情绪、社会心理交织在一起，因此，它具有稳定性、群众性和持久性等特点。内心信念是人们发自内心的对道德义务的真诚信仰和强烈的责任感，是人们对自己行为进行善恶评价的精神力量。具有高尚内心信念的人，做了合乎道德的事情，会感到“问心无愧”，得到精神的满足；做了不道德的事情，会感到“问心有愧”，自己谴责自己。可见，内心信念对人们主动选择和调整自己的行为具有重要作用。

第四，道德是调节个人与个人、个人与社会之间关系的行为规范。人是社会的人，人类的一切活动都是在社会中进行的。任何人要在社会生活中，就必须同他人、同社会发生这样或那样的联系，形成复杂的社会关系，产生种种矛盾。为了保障社会生活的正常进行，就必须对人们之间的关系进行调整，对人们的行为加以必

要的约束。这种调整人们之间的关系,约束人们行为的手段,在原始社会是依靠维护氏族利益的风尚、习俗来实现的。随着阶级的出现,人类社会生活复杂化,调整人们相互关系的手段也随之复杂多样,出现了经济、政治、法律等调节手段。与此同时,在原始社会风尚、习俗的基础上根据一定阶级利益的要求,形成了以善恶评价为标准的,依靠社会舆论、传统习惯和内心信念等维持的行为准则和规范,这也就是调整人们之间以及个人与社会之间关系的道德。它具有不同于政治规范、法律规范的特点,是人类社会生活中的一种特有现象。

(2) 道德的特点

第一,特殊的规范性。如前所述,人们把握世界有三种形式,即科学的、艺术的和道德的形式。科学把握世界靠概念、规律的逻辑体系向人们提供关于真理和谬误对立的认识;艺术把握世界靠艺术形象向人们展现美和丑的形象;道德则是一种特殊的把握世界的形式,它是通过道德原则和规范向人们提供用善和恶来评价、调整人与人之间关系的准则和规范。当然,道德并不是与科学、艺术分离的,而总是把真、善、美(即科学、道德、艺术)的理想追求包括在自己的规范之中。道德的这种规范性,使它成为人们行为的不可替代的指南。

第二,独特的多层次性。由于社会生活中人们社会关系和道德关系的多层次性,人们对道德要求的多层次性,因而道德体系也就呈现出多层次的特点。历史上无论哪个阶级的道德体系中,总有一些高于现实生活的成分,即理想的成分。然而,各个阶级的道德体系中,除了有表示远大目标的、示范性的道德理想外,还有一些体现眼前道德要求的具体道德规范,如封建道德体系中除了道德理想外,还有忠、孝、仁、义、礼、智、信等具体规范。餐厅服务员职业道德修养在调节人们之间大量的、一般的道德关系时发挥了巨大作用。道德体系中的崇高道德理想规范与一般的具体道德规范,构成了道德的多层次性的特点。

第三,广泛的社会性。道德的广泛社会性主要表现在道德与人类社会生活共始终,存在于社会生活的各个领域,渗透于各种社会关系和人们的一切思想行为之中。道德不像政治法律这些意识形态只存在于阶级社会中,也不像宗教那样,到了共产主义社会就要消亡,而是在任何社会都是调整人们行为的主要精神力量,与人类社会共存亡。还有,道德在社会生活的各个领域都存在并发挥作用。无论是政治、经济、军事领域,还是法律、宗教、艺术领域,无论是人们的物质生活领域,还是人们的精神生活领域,都存在道德问题。另外,凡是存在人与人之间关系的地方,在其他行为规范如政治、法律规范发挥作用的同时,也总有道德关系在其中发挥着调节人们相互关系的作用。最后,道德还渗透于一切人的思想和行为之中,凡

是具有理智的正常人总要掌握一定的道德观念,表现出这样或那样的道德行为。这些情况说明,道德具有广泛的社会性。

第四,更大的稳定性。道德与其他社会意识形态一样,随着社会经济关系的变化而变化,具有历史变动性。同时,它又有不同于其他社会意识形态的特殊的稳定性,变化的速度较慢。在我国,封建专制制度早已被推翻,但是,当今我国社会生活中一些人心灵上的偶像崇拜、特权思想、等级观念、家长作风等封建道德残余仍然存在,需要很长时间才可能消除,并最终失去其存在的根源。

(3) 道德与法律

了解什么是道德,还需要将其同上层建筑其他意识形态联系,特别需要将其同法律联系起来进行考察。因为道德与法律是使生活稳定的两种最重要的规范,从二者的关系中,我们可以进一步把握为什么道德是特殊的社会意识和行为规范。

1) 道德和法律的区别主要表现在以下三个方面:

第一,它们的产生条件和发展趋势不同。早在原始社会,就有道德的萌芽;产生了对立阶级之后,道德分离成对立的具有阶级性的道德,形成了不同的道德体系;到了共产主义社会,带阶级性的道德没有了,但还存在全人类的道德。法律准则是阶级社会的特有现象,它同国家政权联系在一起,国家消亡了,法律也就不存在了。

第二,它们依靠的力量不同。法律是统治阶级意志的表现,由国家立法机关制定,并由国家设立的检察院、法院、公安机关等强制力量执行,谁触犯了法律,就要受到法律的制裁。应该说,在法律面前人人平等。道德则不像法律那样具有强制性,它是依据一定的善恶标准,通过社会舆论、风俗习惯特别是人们的内心信念(主要是良心)来评价人们的行为,调节人们之间的关系。道德的主要特点是自觉自愿,谁违反了道德虽然要受到舆论的批评和内心的谴责,有一定的压力,但不像法律那样带有外在的强制性。

第三,它们产生作用的范围不同。尽管法律对人们违反道德的行为可以干涉,但只要这些行为没有达到触犯法律的程度,法律就无能为力。道德调节的范围,比法律广泛得多,凡是不道德的行为,不管法律制裁的还是不制裁的,道德都要进行谴责、干预。有些行为,如在车站、码头等地不排队上车、上船,在公共场所抽烟、喧闹,婚姻生活中喜新厌旧等不道德行为,没有触犯法律,法律不能制裁,但道德可以谴责、劝阻。但是,任何事情都有一个“限度”,超过一定“限度”,就可能走向反面。如在公共场所抽烟造成火灾,伤害了他人安全;有的人喜新厌旧破坏了他人的家庭和睦,导致了伤亡事故等,这就触犯了法律。在这种情况下,法律就

要干预,道德也要谴责。在社会主义条件下,划清道德与法律的界限,对于正确处理两种不同性质的矛盾,维护社会主义法制的严肃性,加强对广大社会成员进行社会主义道德教育,都有重要意义。无疑,道德与法律的区别是显而易见的。但在同一个国家里,法律与统治阶级的道德在本质上是一致的,都体现了统治阶级的意志,同为维护统治阶级利益的工具。历史上的任何统治阶级,总是一方面用本阶级的道德为其法律作辩护,另一方面又用法律来维护和发展本阶级的道德。

2) 道德和法律的联系主要表现在以下三个方面:

第一,在调节内容上相互渗透。有的道德规范就是法律规范,有的在内容上虽然没有直接重合,但却是共同体现的。我国宪法对公民提出的许多要求,也是社会主义道德规范的内容。如“保卫祖国,抵抗侵略,是每一个公民的神圣职责”;公民必须“保守国家秘密,爱护公共财产,遵守劳动纪律,遵守公共秩序,尊重社会公德”等。这些都是社会主义道德规范的内容。我国宪法关于公民权利和义务的规定,充分体现了人与人之间平等、男女平等、国内各民族平等的社会主义道德精神。

第二,在调节功能上相互补充。在维护统治阶级利益及其需要的社会秩序上,道德调节和法律调节虽然各司其职,各显其能,但又是相互补充、相互协调的。对于一些不能或不宜用法律来调节的行为,就用道德来调节;对于道德调节不了的行为,就用法律来调节。例如家庭生活中的父子关系,一般用道德调节,但当父子之间的矛盾到了用道德不能调节的时候,则需要用法律来调节。

第三,在调节的实施上相互支持。为了防范违法行为的发生,要加强道德教育;为了道德理想的实现,又由法律认可并积极促进。我国宪法中就有“在人民中进行爱国主义、集体主义和国际主义、共产主义教育”等规定。这样,通过法律的作用,就可以有效地改善人们的道德面貌,并在提高道德素质的同时,增强遵纪守法的自觉性。

道德与法律既相互区别又相互联系。因此,我们既要加强社会主义、共产主义道德教育,又要加强法制教育,这是建设社会主义现代化强国的极为重要的条件,二者不能偏废。

2. 道德的社会作用

道德一经形成,就以相对独立的形式对产生它的经济基础产生能动的反作用。一般来说,进步的、革命的道德,对经济基础的巩固和发展起促进作用,落后的、反动的道德,对经济基础起阻碍、破坏作用。具体来说,道德在社会发展中的作用表现在如下几方面:

(1) 论证作用

任何道德都是通过社会舆论、风俗习惯、内心信念等特有形式,要求人们按照一定的善恶标准为人处世,为一定的社会经济基础服务。道德对经济基础的作用贯穿于经济形态产生、发展和消灭的全过程。当一种新的经济关系刚刚产生并要求取代旧的经济关系的时候,由它产生的道德便以自己特有形式去论证推翻旧的经济政治制度是善的、正义的,唤起新的阶级和进步力量投入建立新制度的斗争。当新的经济基础和政治制度建立起来,由它产生的道德又以自己的特有形式去谴责不利于新经济基础的行为,促进它的巩固和发展。当这种经济基础已经过时,并为另一种更新的经济基础代替时,由它产生的道德还往往作为一种残余的习惯势力同力图为建立新制度的新道德作斗争,阻碍和破坏新的经济基础的巩固和发展。无论是奴隶主阶级的道德,还是封建地主阶级的道德,或是资产阶级的道德,概莫例外。归根结底,它们总是直接或间接地为产生它的经济基础服务。正如马克思恩格斯指出的,剥削阶级道德的一个重要功用就是“作为对自己统治的粉饰或意识”。

(2) 教育作用

在阶级社会中,各个阶级都通过道德的宣传教育,教育本阶级成员并影响对立阶级的成员,使他们按照本阶级的道德原则和道德规范约束自己的行为,尽量达到自觉的程度,即在“个人的意识中把它们设想为使命”。道德的教育作用,在我们的社会里十分重要。这是因为,剥削阶级的腐朽思想包括旧伦理道德的残余,仍在社会上存在,对人们特别是青少年产生腐蚀作用。在新的历史条件下,拜金主义、享乐主义、个人主义的腐蚀,正是少数人走上邪路的重要思想根源。因此,大力提倡社会主义道德,发挥道德的教育作用,目的之一就是为消除剥削阶级道德观念的影响,坚持正确的道德观和价值观。

(3) 调节作用

人们总是在一定的社会集中生活,时刻都发生个人之间以及个人同社会集体之间的关系,发生各种经济利益的矛盾。为此,就要求有一定的准则来调节,即要求人们在个人利益同集体利益之间进行必要的节制,以便保证社会集体关系能够基本协调一致,保证人们共同生活的正常运转。新的经济基础和政治制度建立起来以后,由它产生的道德又以自己的特有形式去谴责不利于新经济基础的行为,促进它的巩固和发展。

3. 职业道德的含义和特点

人的社会生活可以分为三大领域,即家庭生活、职业生活和公共生活。职业生活是社会生活不断向前发展的生命线。人的一生有近半时间是在职业生活中度过

的, 职业生活是人的最基本的实践活动。因此, 职业道德是构成整个社会道德的重要组成部分, 也是个人道德的重要内容。

(1) 职业的产生与含义

所谓职业, 就是人们在社会生活中, 对社会所承担的一定的职责和所从事的专门业务。每种职业一经产生, 社会就赋予它一定的社会责任。从社会的角度看, 每一种职业对于社会的存在和发展具有特殊的意义和作用; 从个体的角度看, 每一个职业劳动者不但要参加一定的职业活动, 以维持自身的存在, 又要履行个人对社会的职责。总之, 职业生活既是人类社会存在和发展的最基本的社会组织形式, 又是个体存在和发展的基本条件, 或者说是个人价值的实现。职业作为一种社会现象, 它是与社会分工和生产内部的劳动分工相联系的。由于社会分工越来越细, 所以, 社会生活中的各种职业也就越来越多。

(2) 职业道德的含义和特点

职业道德与人们的职业生活紧密地联系在一起, 它是从职业活动中引申出来的。所谓职业道德, 就是指从事一定职业的人们在职业生活中所应遵循的道德规范以及与之相适应的道德观念、情操和品质。职业道德是同人们的职业活动紧密联系的。由于从事某种特定职业的人们, 有着共同的劳动方式, 受到共同的职业训练, 因而, 往往具有共同的职业理想、兴趣、爱好、习惯和心理特征, 结成某种特殊的关系, 形成特殊的职业责任和职业纪律, 从而产生特殊的行为规范和道德要求。

职业道德是一般社会道德或阶级道德在职业生活中的特殊要求, 又带有具体职业或行业的特征。职业道德的特点有以下几点:

一是范围上的有限性。职业道德表现在走上社会开始工作的成年人的意识与行为中, 而不表现在儿童和未走上社会的青少年中; 它往往只对从事本职业的人们适用, 而对从事其他职业的人们不适用, 从事其他职业的人们遵守的是他们所属行业的职业道德。

二是内容上的稳定性和连续性。由于职业分工有相对稳定性, 与其相适应的职业道德也就有相对的稳定性和连续性, 它往往表现为世代相袭的职业传统, 形成人的比较稳定的职业心理和职业习惯。

三是形式上的多样性。职业道德的形式, 因行业而异。由于多种多样的表现形式, 与不同职业的具体条件和从业者的接受能力相适应, 因此容易实行, 有助于人们形成良好的道德习惯。

4. 职业道德的社会作用

职业道德的社会作用往往因职业道德特点的变化而改变, 社会主义职业道德也

因出现了不同于以往社会职业道德的特点,其社会作用相应发生变化,出现了以往的职业道德所不具有的社会作用。

(1) 有利于建立新型、和谐的人际关系

在以私有制为基础的社会制度中,职业道德所调节的是私人利益的主体之间的关系,即私人业主、私人企业与作为私人利益主体的个人之间的关系。进入社会主义社会,随着以公有制为主体社会制度的建立,人与人之间的关系,不再是利益互相冲突的关系,人们有了共同的经济利益,有了共同的理想,有了共同奋斗的目标,使得人与人之间关系发生了根本性的变化,大家都成为国家和社会的主人,都在为国家的繁荣昌盛、人民幸福富裕而辛勤劳动。劳动的性质由此发生质的变化,劳动既是为自己,即谋生,也是为他人、为社会。职业道德的作用在于调节根本利益一致的社会主义建设者之间的关系,作为人民一分子的个人与个人之间的关系,以及个人与国家、集体之间的关系等新型人际关系。

私有制下的劳动虽有社会性,但是这种社会性只具有间接性质。它对于劳动者来说,是意识不到的,是一种异己的客观规律的表现。劳动者的直接目的是为了个人谋生,是为自己追求交换价值,所以这种劳动是私人劳动,其职业道德所调整的关系,也是私人之间的关系。

(2) 有利于调节党和政府与人民群众的关系

在私有制社会,大部分行业都是私人开办的。因此,除了政府官员、公务人员外,绝大多数人的职业行为都是一种私人行为。其职业道德的好坏,只关系到从业者所在职业的组织形象的好坏,影响到个别职业组织与社会公众的关系,而不会对政府的形象产生直接影响,更不会直接影响到政府与社会公众的关系。

在社会主义条件下,不仅政府部门工作人员职业道德的好坏直接影响到党和政府的形象,由于绝大多数企事业单位也是国家设立的,其从业人员的职业道德好坏也直接影响党和政府的形象,直接影响党和政府与人民群众的关系。这种调节作用,是社会主义公有制条件下所产生的特有功能。

(3) 有利于规范各行各业的行为,促进生产力的发展

生产力中人是第一活跃的因素。人的精神状态、人的职业道德水平的高低,对生产力水平的提高是至关重要的。从业人员具有了较高的职业道德水准,就能充分发挥主观能动性和创造性,从而大大地提高劳动生产率,促进经济的发展。从业人员在生产经营活动中经济利益的驱动固然不可忽视,但决不是唯一的动力因素,甚至不是最主要的因素,这已是被无数事实所证明了的客观存在。因此,职业道德的作用以及所产生的巨大精神动力是发展经济的优势之一。

在私有制条件下,社会的职业道德维护的是私人利益,与社会利益与整个社会的发展不发生直接关系。而社会主义职业道德所维护的经济利益中,只有一小部分是私人业主的利益,绝大部分是社会整体的利益与社会的发展直接发生关系。因此,社会主义条件下的职业道德发挥着前所未有的社会作用。小到各行各业内部的职业道德和规则,大到全社会各行各业共同遵循的职业道德原则和规范,都有利地促进了各行各业的发展。

(4) 有利于提高全民族的道德素质,促进全社会道德风貌的好转

职业活动是个人一生中的主要生活内容,人生价值、人的创造力以及对社会的贡献是通过职业活动得到实现的。职业是个人与社会交往的交汇点,职业行为是个人与社会进行交往联系的基本方式。所以人在职业行为中的道德表现就成为一个人道德生活的主要组成部分,人的品德表现就成为一个人道德生活的主要组成部分,人的品德、精神境界、价值观念也主要是通过职业活动体现出来,并充分展示出一个总的精神风貌和道德情操。因此,职业道德修养就成为整个人格修养的重要组成部分。职业岗位是培养人格的最好场所,也是表现人格的最佳场所。全社会各行各业的从业人员都注重职业道德品质修养,必然会提高全民族的道德素质,从而带动全社会道德风貌的好转。

此外,人的情感是相互传染的。高尚的道德情感可以以一种示范姿态,通过人与人的关系,传递给自己的职业对象,从而使自己的职业对象感到心情舒畅、愉快,并把这种情感体验转化为自己的行为,再传递给其他职业工作者。如此往复,在全社会营造良好氛围,形成一种气势,全社会的道德风貌在人们的彼此影响和感化之下,在党和国家共同倡导下必然会有一个较大提高。

二、社会主义职业道德规范

社会主义职业道德是社会主义道德原则在职业活动中的体现,是社会主义社会从事各种职业的劳动者都应遵守的职业行为规范的总和。它建立在公有制的基础之上,又与以往的旧职业道德发生联系。社会主义职业道德的基本原则是集体主义,其核心是全心全意为人民服务。它既含有过去职业道德的内容,又有其自身的鲜明特点。社会主义职业道德基本规范为爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

1. 社会主义职业道德的基本特征

社会主义职业道德是适应社会主义经济关系和建设事业的客观要求产生的,是在社会主义道德原则、规范指导下形成和发展起来的,是在批判继承历史上优秀的

职业道德传统的基础上发展起来的。社会主义职业道德有着历史上职业道德所不曾有的特征。

第一,社会主义职业道德是建立在以公有制为主体、多种所有制经济共同发展基础之上的。社会主义以前的社会形态,除原始社会外,都是以生产资料私有制为基础的社会,在那里,社会职业道德既是对生产资料私有制、对私有制的职业关系的反映,也是由私有制的生产关系、职业关系所制约和决定的,职业生活不可避免地带有自私自利的色彩,职业道德原则是利己主义、个人主义原则。在社会主义社会,由于生产资料公有制在所有制关系中占主体地位,社会主义职业活动的根本目的是为了满足不同人民群众日益增长的物质和文化生活需要,因而国家利益、职业集体的利益和个人的利益是一致的。社会各行业之间以及人与人之间的关系是平等竞争关系,也是相互协作、相互服务的关系,这就决定了社会主义职业道德的根本原则是集体主义原则,是全心全意为人民服务。

第二,社会主义职业道德是社会主义道德的组成部分,是社会主义道德在职业生活中的具体体现。社会主义道德是一个完整的规范体系。从纵的方面来看,它包括社会主义道德的基本原则、社会主义道德规范和社会主义道德范畴等。从横的方面看,它包括社会生活的三大领域,即婚姻家庭美德、职业道德和社会公德。可见,社会主义职业道德是社会主义道德的一个组成部分。尽管社会主义职业道德是在职业活动中形成的,但它没有离开社会道德而单独存在。社会主义职业道德也是社会主义道德原则和规范在职业生活中的具体体现。例如,社会主义商业道德要求商业工作人员对顾客热情主动,服务周到,诚实守信,买卖公平,童叟无欺等,这些都是“爱人民”这一社会主义道德规范的具体体现。此外,无论是党和国家机关的职业道德,或者是医务人员道德、教师道德等,无一不是社会主义道德规范在这些职业领域的具体化。

第三,社会主义职业道德达到了道德理论与道德实践相结合的高度自觉性。在私有制社会里,由于职业活动中占主导地位的是剥削与被剥削、雇佣与被雇佣的关系,被剥削者与被雇佣者在履行职业道德要求时,往往是被迫践行,难以出于自觉。不同行业之间也往往互相利用、互相倾轧。在社会主义职业生活中,每一职业内部和不同行业之间尽管存在着竞争关系,但人们有着共同的利益、共同的理想和共同的目标。为了维护个人利益、社会集体利益,人们必须履行职业道德规范,从而使社会主义职业道德的践行具有高度的自觉性。

2. 社会主义职业道德的社会作用

第一,社会主义职业道德是推动社会主义现代化建设的重要精神力量。社会主

义现代化是亿万人民共同努力完成的事业，需要各行各业分工协作。社会主义职业道德规定了各种不同职业的人们在现代化建设中所应承担的道德责任，遵守职业道德纪律，维护职业荣誉，树立职业理想。一个劳动者一旦形成了相应的职业道德观念，增强了职业义务感、良心感、荣誉感，就能努力钻研业务，提高工作能力和工作效率，从而发挥自己的社会主义积极性、创造性，自觉地为社会主义现代化建设贡献力量。

第二，社会主义职业道德能够促进社会生活的稳定。社会主义社会就像一架庞大的“机器”，各行各业构成它的有机整体。每一种职业、每一项工作，都和社会的其他职业发生直接或间接的关系，同整个社会生活相联系。从事各种职业的人，如果都讲职业道德，自觉地按照道德的要求去处理各种职业关系，正确行使职业权利，努力履行职业义务，也就有利于形成良好的社会风气，有利于社会的稳定发展。在一个行业复杂、关系密切的社会集体中，特别是与他人发生直接交往的过程中，大家都遵守职业道德规范，讲文明礼貌，待人诚实，守信用，办事认真负责而不敷衍塞责，就会使大家的的生活和工作得到可靠保障，创造有利条件。实际上，遵守职业道德不是单方面的义务，而是互相尽义务，是“我为人人，人人为我”的新型人际关系。因此，社会各行各业的人们普遍地遵守职业道德，也就有利于社会的和谐发展。

第三，社会主义职业道德是促进劳动者自我完善，培养社会主义新人的重要途径。社会主义新人是有理想、有道德、有文化、有纪律的全面发展的人。这种新人的造就固然需要家庭、学校的教育，但主要还是在职业生活实践中培养。职业道德是人们职业生活的指南，是促进人们自我完善的必要条件。一个人的能力有大小，但只要遵循职业道德要求，全心全意为人民服务，就可以使自己成为有价值的人。总之，职业道德指导人们在职业实践中逐步形成高尚的品质，是培养社会主义新人的重要途径。

3. 社会主义职业道德的基本规范

《公民道德建设实施纲要》中明确指出“要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德，鼓励人们在工作中做一个好建设者”。由此可见，我国现阶段各行各业普遍适用的一般职业道德规范应是：爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会。

(1) 爱岗敬业

爱岗敬业要求每一位从业人员要认真对待自己的岗位，对自己的岗位职责负责到底，无论在任何时候，都尊重自己岗位的职责，对自己岗位勤奋有加。爱岗敬业