

用于新职业水平评价鉴定
涵盖理论知识与专业技能

心理咨询师

(三级)教程

南京市江宁区心理学会◎主编
心理咨询师水平评价专家组◎审定

4合1

复习指南与真题详解
考前点睛与模拟冲刺

收录

2007~2016年(原)国家职业资格考试
10年20卷4580道真题



考试资源实
请扫码下载

经济管理出版社
ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



用于新职业水平评价鉴定
涵盖理论知识与专业技能

心理咨询师

(三级)教程

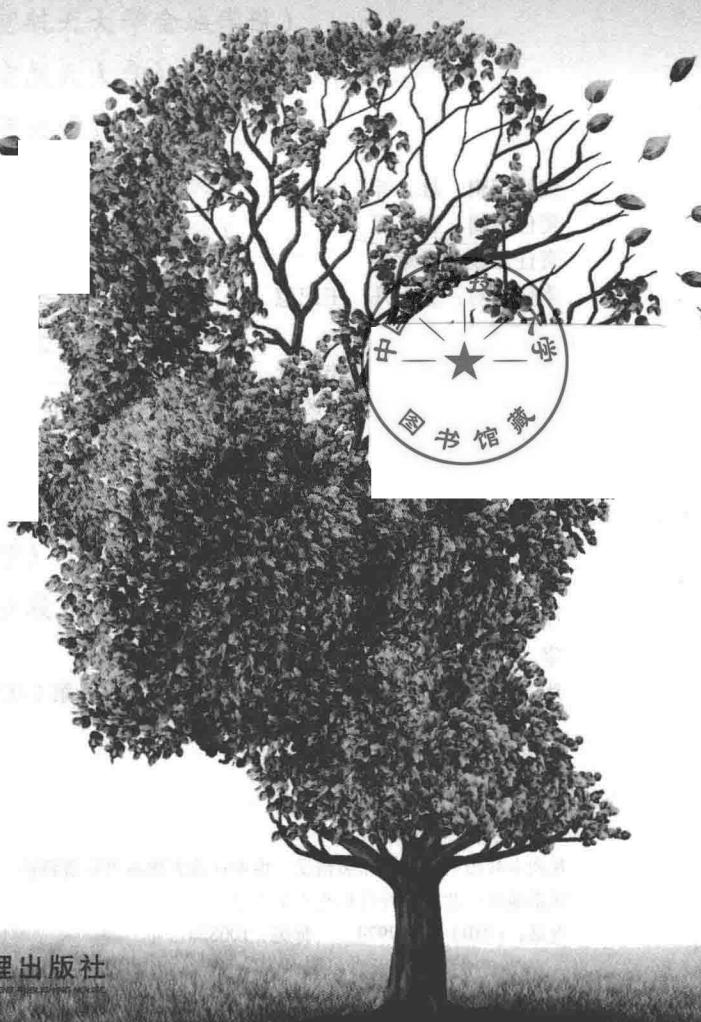
南京市江宁区心理学会◎主编
心理咨询师水平评价专家组◎审定

4合1

复习指南与真题详解
考前点睛与模拟冲刺

收录

2007~2016年(原)国家职业资格考试
10年20卷4580道真题



经济管理出版社

ECONOMIC & MANAGEMENT PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

心理咨询师 (三级) 教程/南京市江宁区心理学会主编. —北京: 经济管理出版社, 2017. 3
ISBN 978 - 7 - 5096 - 4853 - 7

I. ①心… II. ①南… III. ①心理咨询—咨询服务—资格考试—习题集 IV. ①R395.6 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 320158 号

组稿编辑: 杜菲
责任编辑: 杜菲
责任印制: 黄章平
责任校对: 超凡 王纪慧

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 玉田县昊达印刷有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 880mm × 1230mm/16
印 张: 24.75
字 数: 886 千字
版 次: 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 4853 - 7
定 价: 88.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

编委会

主 审：刘穿石（南京师范大学）

郑爱明（南京医科大学）

主 编：陈沛然（南京市江宁区心理学会）

编 委：（按姓氏笔画排序，排名不分先后）

王 珠（南京航空航天大学金城学院）

石 静（南京城市职业学院）

朱姗姗（海南师范大学）

刘 雪（南京工业大学浦江学院）

刘建锋（南京广播电视大学）

吴亚子（南京航空航天大学金城学院）

汪娟娟（南京航空航天大学）

陆 美（南京师范大学）

陈 艳（江苏海事职业技术学院）

赵 坤（中国传媒大学南广学院）

赵锴文（正德职业技术学院）

索鑫玥（中国药科大学）

徐 町（三江学院）

高艳玲（中国药科大学）

韩 雪（南京交通职业技术学院）

廖 伟（河海大学）

戴明月（金肯职业技术学院）

前 言

心理咨询师是运用专业的心理咨询技术帮助来访者解除心理问题的专业人员。在郭念峰教授等老一辈心理学专家的鼎力推动下，2001年国家劳动和社会保障部（现人力资源和社会保障部）职业技能鉴定中心颁布了《心理咨询师国家职业标准（试行）》，心理咨询师被纳入了国家职业化轨道。自2002年心理咨询师考试国家统一鉴定认证至今，已经培养出了一大批合格的心理咨询工作者，尤其是在汶川大地震、塘沽大爆炸等救援工作中更是发挥了积极的、不可替代的作用。

心理咨询师作为一种职业资格证书，一方面重在“资格”二字，具有其鲜明的职业特点，注重考查申请者在心理咨询专业领域的理论素养和职业技能；另一方面在当代社会交往、家庭生活、亲子关系、学校教育等方面的作用也越来越突出，心理咨询师证书已不仅是一本职业准入证，更凝聚着一代又一代人渴望提升生命品质、促进社会和谐发展的思考和感悟。

根据国家职业标准，心理咨询师共设三个等级，分别为：三级心理咨询师（国家职业资格高级）、二级心理咨询师（国家职业资格技师级）、一级心理咨询师（国家职业资格高级技师级，暂缓开放）。凡鉴定合格者，由国家人力资源和社会保障部颁发相应等级的全国通用的职业资格证书，并统一编号、登记管理，联网可查。

为了更好地帮助和推动心理咨询师职业技能鉴定工作的开展，南京市江宁区心理学会组织专家根据最新修订的《心理咨询师国家职业标准》和《心理咨询师国家职业资格培训教程》，以及近10年来心理咨询师考试真题，精心组织编写了这套《心理咨询师（三级）教程》系列丛书。由于时间仓促，编者水平有限，虽经反复修改，疏漏和不当之处在所难免，敬请读者指正。

南京市江宁区心理学会秘书处信箱：njsjqxlxh@qq.com。

编 者

2016年12月

目 录

上篇 教材精读

职业道德	3
第一章 绪言	3
第二章 职业道德与企业的发展	4
第三章 职业道德与人自身的发展	5
第四章 文明礼貌	6
第五章 爱岗敬业	7
第六章 诚实守信	8
第七章 办事公道	10
第八章 勤劳节俭	11
第九章 遵纪守法	11
第十章 团结互助	12
第十一章 开拓创新	13
第十二章 职业道德修养	14
基础知识	15
第一章 基础心理学知识	15
第二章 社会心理学知识	36
第三章 发展心理学知识	55
第四章 变态心理学与健康心理学知识	78
第五章 心理测量学知识	90
第六章 咨询心理学知识	106
三级技能	118
第一章 心理诊断技能	118
第二章 心理咨询技能	126
第三章 心理测验技能	159

下篇 历年真题及参考答案

2012年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	185
2012年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	204
2013年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	224
2013年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	244
2014年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	264
2014年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	284
2015年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	305
2015年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	325
2016年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	345
2016年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	367
2017年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	387
2017年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	407
2018年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	427
2018年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	447
2019年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	467
2019年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	487
2020年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	507
2020年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	527
2021年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	547
2021年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	567
2022年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	587
2022年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	607
2023年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	627
2023年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	647
2024年5月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	667
2024年11月三级心理咨询师鉴定真题及参考答案	687

职业道德

第一章 绪言

第一节 道德是做人的基础

一、道德的内涵

第一，人类脱离了动物界，人就有了道德。早期原始社会，便产生了道德的萌芽。

第二，道德是随着社会经济不断发展变化而变化的，没有什么永恒不变的抽象的道德。

第三，道德是一定社会、一定阶级向人们提出的处理人与人、个人与社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。

二、道德是做人的根本

人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，二是学做事。做人最重要的就是以德为先。

把道德看成是灵魂的力量、精神的支柱、事业成功的基础，是做人的根本。道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整的人与人、个人与社会以及人与自然之间的关系的特殊行为规范的总和。

三、道德的三层含义

第一，一个社会的道德性质、内容，是由社会生产方式、经济关系决定的。

第二，道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。

第三，道德不是由专门机构制定和强制执行的，而是依靠社会舆论和人们信念、传统、习惯和教育的力量来调节的。

第二节 法治与德治相结合是治国的重要方略

一、道德是调节社会关系的重要手段

人类社会在其长期发展的过程中，逐渐形成了两大规范：道德规范和法律规范。法律规范是保障个人与社会正常秩序的第二道防线。

二、道德规范和法律规范的区别

第一，从生产、发展来看，道德的产生比法律早得多，而且最终将替代法律，成为唯一的规范。道德在原始社会就

有了，而经过了几十万年以后，社会分裂出统治阶级才产生了法律。任何被统治阶级都不可能有自己的法律。在阶级社会的历史上，一种法律体系独立，多种道德体系并行。

第二，从依靠的力量来看，法律是依靠国家强制执行力的，道德是依靠社会舆论、人们良心、教育感化、典型示范等唤起人们的知耻心，培养人们的道德责任感和善恶判断力来进行调控的。

第三，道德和法律作用的范围不同。法律只干涉人们的违法行为，而道德对人们行为所干涉的范围要广泛得多、深入得多。

三、道德与法律的联系

第一，从道德和法律的作用来看，德治与法治，以德治国和依法治国是相辅相成、相互促进的。

第二，从道德和法律的内容来看，二者有相互重叠的部分。

第三，道德和法律有相互转换、相互作用的关系。从道德和法律产生发展来看，奴隶社会刚出现时，有些法律规范就是从原始社会的道德习惯转化来的，在现实社会中，这种互相转化的现象更为普遍。

四、道德能够弥补法律的不足

第一，在调节范围上，道德的适用范围广，而法律的适用范围相对较窄。

第二，在调节主体上，法律代表国家意志，而道德主要靠社会舆论、风俗和人们的良心来指导和约束人们的行为。

第三，在调节方式上，法律具有强制性、滞后性的特点，而道德主要通过改变人们的内心信念和思想觉悟，来促使人们自觉改变自己的态度与言行，具有明显的自觉性、事前性的特点。

第三节 中华民族是一个有传统美德的民族

中华民族的传统美德源远流长。主要内容包括：父慈子孝，尊老爱幼；立志勤学，持之以恒；自强不息，勇于革新；仁以待人，以礼敬人；诚实守信，见利思义；公忠为国，反抗外族侵略；修身为本，严于律己。

第四节 社会主义市场经济呼唤社会主义职业道德

一、社会主义市场经济与资本主义经济的区别

（一）从社会性质上看

资本主义市场经济是从属于资本主义基本制度的一种

职业道德

第一章 绪言

第一节 道德是做人的基础

一、道德的内涵

第一，人类脱离了动物界，人就有了道德。早期原始社会，便产生了道德的萌芽。

第二，道德是随着社会经济不断发展变化而变化的，没有什么永恒不变的抽象的道德。

第三，道德是一定社会、一定阶级向人们提出的处理人与人、个人与社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。

二、道德是做人的根本

人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，二是学做事。做人最重要的就是以德为先。

把道德看成是灵魂的力量、精神的支柱、事业成功的基础，是做人的根本。道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整的人与人、个人与社会以及人与自然之间的关系的特殊行为规范的总和。

三、道德的三层含义

第一，一个社会的道德性质、内容，是由社会生产方式、经济关系决定的。

第二，道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。

第三，道德不是由专门机构制定和强制执行的，而是依靠社会舆论和人们信念、传统、习惯和教育的力量来调节的。

第二节 法治与德治相结合是治国的重要方略

一、道德是调节社会关系的重要手段

人类社会在其长期发展的过程中，逐渐形成了两大规范：道德规范和法律规范。法律规范是保障个人与社会正常秩序的第二道防线。

二、道德规范和法律规范的区别

第一，从生产、发展来看，道德的产生比法律早得多，而且最终将替代法律，成为唯一的规范。道德在原始社会就

有了，而经过了几十万年以后，社会分裂出统治阶级才产生了法律。任何被统治阶级都不可能有自己的法律。在阶级社会的历史上，一种法律体系独立，多种道德体系并行。

第二，从依靠的力量来看，法律是依靠国家强制执行力的，道德是依靠社会舆论、人们良心、教育感化、典型示范等唤起人们的知耻心，培养人们的道德责任感和善恶判断力来进行调控的。

第三，道德和法律作用的范围不同。法律只干涉人们的违法行为，而道德对人们行为所干涉的范围要广泛得多、深入得多。

三、道德与法律的联系

第一，从道德和法律的作用来看，德治与法治，以德治国和依法治国是相辅相成、相互促进的。

第二，从道德和法律的内容来看，二者有相互重叠的部分。

第三，道德和法律有相互转换、相互作用的关系。从道德和法律产生发展来看，奴隶社会刚出现时，有些法律规范就是从原始社会的道德习惯转化来的，在现实社会中，这种互相转化的现象更为普遍。

四、道德能够弥补法律的不足

第一，在调节范围上，道德的适用范围广，而法律的适用范围相对较窄。

第二，在调节主体上，法律代表国家意志，而道德主要靠社会舆论、风俗和人们的良心来指导和约束人们的行为。

第三，在调节方式上，法律具有强制性、滞后性的特点，而道德主要通过改变人们的内心信念和思想觉悟，来促使人们自觉改变自己的态度与言行，具有明显的自觉性、事前性的特点。

第三节 中华民族是一个有传统美德的民族

中华民族的传统美德源远流长。主要内容包括：父慈子孝，尊老爱幼；立志勤学，持之以恒；自强不息，勇于革新；仁以待人，以礼敬人；诚实守信，见利思义；公忠为国，反抗外族侵略；修身为本，严于律己。

第四节 社会主义市场经济呼唤社会主义职业道德

一、社会主义市场经济与资本主义经济的区别

(一) 从社会性质上看

资本主义市场经济是从属于资本主义基本制度的一种

体制、一种手段；社会主义市场经济是从属于社会主义基本制度的一种体制、一种手段。

（二）从所有制来看

资本主义条件下的市场经济的主体是私有制经济；社会主义条件下的市场经济是以公有制为主体的。

（三）从分配制度上看

资本主义条件下的市场经济实行的是以按资分配为主体的分配形式；社会主义条件下的市场经济实行的是以按劳分配为主体的多种分配形式。

（四）从生产目的来看

资本主义市场经济是以获取最大利润为自己的最终目的；社会主义市场经济虽然也要获得最大利润，但它的最终目的是满足社会需要，即服从于社会主义生产的目的。

二、职业道德的内涵和特征

（一）职业道德的内涵

职业道德是指从事一定职业的人在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为总和。职业道德的内涵可从两个方面来理解：

一是它可以调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系；

二是它是职业或行业范围内的特殊要求，是社会道德在职业领域职业道德的具体体现。

（二）职业道德的基本要素

职业道德的基本要素包括：职业理想、职业态度、职业义务、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风。

（三）职业道德的特征

职业道德的特征包括：范围上的有限性、内容上的稳定性、形式上的多样性、行业的鲜明性、一定的强制性、利益相关性。

（四）集体主义的含义

所谓集体主义，是指一切从集体出发，把集体利益放在个人利益之前，在二者发生冲突时，坚持集体利益高于个人利益的价值观念和行为规范。

（五）集体主义的内涵

集体主义的内涵包括：坚持集体利益和个人利益的统一；坚持维护集体利益的原则；集体利益要通过对个人利益的满足来实现。

（六）集体主义的要求

集体主义的要求包括：正确处理集体利益和个人利益的关系；正确处理“小集体”与“大集体”的关系；反对形形色色的错误思想（极端个人主义、享乐主义、拜金主义）。

（七）职业活动内在的道德准则

职业活动内在的道德准则包括：忠诚、审慎、勤勉。

三、社会主义市场经济对职业道德的正面影响

第一，市场经济是一种自主经济，增强了人们的自主

道德观念。

第二，市场经济是一种竞争经济，增强了人们的竞争道德观念。

第三，市场经济本质上是一种经济利益导向的经济，要求人们义利并重，增强了人们义利并重的道德观念。

第四，社会主义市场经济是极为重视科技的经济，要求人们不断更新知识、学习科学技术，增强了人们学习创新的道德观念。

四、社会主义市场经济对职业道德的负面影响

第一，市场经济的利益机制，容易诱发利己主义。

第二，市场经济过分强调金钱价值，容易诱发拜金主义。

第三，市场经济的功利性原则，容易诱使人们淡漠精神价值，追求享乐主义。

五、如何加强职业道德建设

第一，抓职业道德建设，关键是抓各级领导干部的职业道德建设。职业道德建设是一项总体工程，要在全社会各行各业抓好职业道德建设，在总体上形成一个良性循环。

第二，职业道德建设应和个人利益挂钩。

第三，要站在社会主义精神文明建设的高度抓职业道德建设。

第四，把职业道德建设同建立和完善职业道德监督机制结合起来，并和相应的奖罚、教育措施相配合。

第二章 职业道德与企业的发展

第一节 职业道德是企业文化的重要组成部分

一、企业文化的功能和价值

企业文化的功能包括：自律功能、导向功能、整合功能、激励功能。

二、职业道德在企业文化中占据重要地位

第一，企业环境需要由职工来维护和爱护。

第二，职工没有严格遵守规章制度的觉悟，企业的规章制度就形同虚设。

第三，实现企业价值观、经营之道和企业发展战略目标的主体是职工。

第四，企业作风和企业礼仪本来就是职工职业道德的表现。

第五，职业道德对职工提高科学文化素质和职业技能具有推动作用。

第六，企业形象是企业文化的综合表现。

第二节 职业道德是增强企业凝聚力的手段

第一，职业道德是协调职工和同事关系的法宝。同事关系构成了企业内部人际关系的主体，包括：正常工作形成的交往关系；工作闲暇时的非正式交往；由个人意愿而进行的工作以外的交往关系；因工作接触而结交的知心朋友。

第二，职业道德有利于协调职工与领导之间的关系。

第三，职业道德有利于协调职工与企业之间的关系。职工与企业的关系协调与否，主要责任在企业。

第三节 职业道德可以提高企业的竞争力

一、职业道德有利于企业提高产品和服务质量

企业要提高产品质量、给顾客提供优质的服务就必须重视职工职业道德的教育和提高。

第一，掌握扎实的职业技能和相关专业知识是提高产品和服务质量的前提。

第二，工作的认真态度和敬业精神是提高产品和服务质量的直接表现。

第三，忠于企业，维护企业形象，是提高产品和服务质量的内部精神动力。

第四，严格遵守企业的规章制度，服从企业安排，是提高产品和服务质量的纪律保证。

第五，奉献社会，真正以顾客为“上帝”，全心全意为顾客服务，是提高产品和服务质量的外部精神动力。

二、职业道德可以降低产品成本，提高劳动生产率和经济效益

第一，职工具有良好的职业道德有利于减少厂房、机器、设备的损耗，节约原材料，降低次品率。

第二，职工具有良好的职业道德，职工与职工之间，职工与领导之间，职工与企业之间就会保持协调、融洽、默契的关系，从而降低企业作为整体的协调管理费。

第三，职工具备良好的职业道德，提高产品和服务的质量，从而降低了企业与政府、社会和顾客的谈判交易费用。

第四，职工具备良好的职业道德，有较强的时间观念，在工作中争分夺秒，有利于提高劳动生产率。

三、职业道德可以促进企业技术进步

第一，具有良好的职业道德是职工提高创新意识和创新能力的精神动力。

第二，具有良好的职业道德是职工努力钻研科学技术、革新工艺、发明创造的现实保证。

第三，职工具有良好的职业道德是企业保守科技机密的必要条件。

四、职业道德有利于企业摆脱困难，实现企业阶段性的发展目标

第一，职工良好的职业道德有助于企业在遭受挫折时，职工以企业大局为重，帮助企业走出困境。

第二，职工具备较高的职业道德，愿意接受非常规性的工作和劳动，有助于企业实现关键性的阶段目标。

五、职业道德有利于企业树立良好的形象、创造企业著名品牌

第一，企业形象是企业文化的综合反映，其本质是企业信誉，商品品牌是企业形象的核心内容。职工具有良好的职业道德，有利于企业形象和创造著名品牌。

第二，在现代媒体十分发达的今天，企业职工的表现直接影响企业形象和品牌。

第三章 职业道德与人自身的发展

第一节 人总是要在一定的职业中工作生活

一、职业

职业指的是人们为了满足社会生产、生活需要、从事承担特定社会责任，具有某种专门业务活动的、相对稳定的工作。对于职业的概念可以从三个方面理解：

第一，职业是人们谋生的手段和方式。

第二，通过职业劳动使自己的体力、智力和技能水平不断得到发展和完善。

第三，通过自己的职业劳动，履行对社会和他人的责任。职业是责任、权利和利益的有机统一。

二、人要在职业中工作生活的原因

人要在职业中工作生活的原因包括：一是职业是人谋生的手段；二是从事一定的职业是人的需求；三是职业活动是人全面发展的最重要条件，一方面职业活动是人生历程的重要环节，另一方面职业活动是人获得全面发展的重要途径。

第二节 职业道德是事业成功的保证

职业道德是事业成功的保证，因为：

第一，没有职业道德的人干不好任何工作；

第二，职业道德是事业成功的重要条件；

第三，每一个成功的人往往都有较高的职业道德（职业品格包括职业理想、进取心、责任感、意志力、创新精神等）。

第三节 职业道德是人格的一面镜子

一、职业道德

第一，人的职业道德品质反映着人的整体道德素质。

第二，人的道德素质是人的综合素质的一个方面，它自身包含丰富的内容。从道德的结构来看，人的道德素质包括道德认识、道德情感、道德意志、道德行为等内容；从道德可能涉及的领域来看，则包含恋爱、婚姻、家庭道德、职业道德。

第三，人内在的根本道德价值观念，在人的整个道德素质中，居于核心和主导地位。

第四，人的职业道德的提高有利于人的思想道德素质的全面提高。

第五，提高职业道德水平是人格升华最重要的途径：一是在家庭道德、公共道德和职业道德三个领域中，以家庭道德为中心；二是代替以“孝”为核心的道德体系，“服务意识”将成为新的核心理念；三是从职业道德的角度来讲，“服务意识”表现为服务态度和服务质量；四是只有经过严格职业训练和生活磨炼的人才能获得有用的知识和智慧；五是一个想成就事业的人必须经受得住诱惑以及考验；六是最伟大的人物无一不是经过严格职业训练，无一不是历经千辛万苦取得辉煌成就的。

第六，职业道德的具体功能包含导向功能、规范功能、整合功能、激励功能。

第七，职业道德的社会作用包括：一是有利于调整职业利益关系，维护社会生产和生活秩序；二是有利于提高人们的社会道德水平，促进良好社会风尚的形成；三是有利于完善人格，促进人的全面发展。

二、社会主义职业道德

（一）社会主义职业道德的性质

社会主义职业道德确立了以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱科学、爱社会主义为基本要求，以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要规范和主要内容，以社会主义荣辱观为基本行为准则。

（二）社会主义职业道德的要求

社会主义职业道德的要求包括：爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

（三）社会主义职业道德的特征

社会主义职业道德的特征包括：继承性与创造性相统一；阶级性和人民性相统一；先进性和广泛性相统一。

（四）我国传统职业道德的精华

我国传统职业道德的精华包括：公忠为国的社会责任感；恪尽职守的敬业精神；自强不息、勇于革新的拼搏精神；以礼待人的和谐精神；诚实守信的基本要求；见利思义、以义取利的价值取向。

（五）西方发达国家职业道德精华

西方发达国家职业道德精华包括：社会责任至上、敬

业、诚信、创新。

综上所述，马克思主义指导思想，中国特色社会主义共同理想，以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，以及社会主义荣辱观，构成社会主义核心价值观体系的基本内容。

第四章 文明礼貌

第一节 文明礼貌和职业道德

一、文明礼貌的含义

所谓文明是同“野蛮”相对的，指的是人类社会的进步状态。它包括物质文明和精神文明，有时专指精神文明。“礼貌”一词，在中国古代指“礼仪”、“礼节”等，是维护奴隶社会和封建社会的典章制度和道德规范。在社会主义条件下，礼貌是社会主义人与人平等友爱、互相尊重的新型社会关系的体现。因此，我们今天的“礼貌”一词是指人们在一切交往中，语言举止谦虚、恭敬、彬彬有礼。文明礼貌指人们的行为和精神面貌符合先进文化的要求。

二、文明礼貌是从业人员的基本素质

文明礼貌是职业道德的重要规范，是作业人员上岗的首要条件和基本素质。包括：文明礼貌是《服务公约》和《职工守则》的内容之一；文明礼貌是从业的基本条件；文明礼貌是一生一世的事情。

三、文明礼貌是塑造企业形象的需要

第一，文明礼貌是企业形象的重要内容。一般来说，企业形象包括企业的道德形象、内部形象、外部形象。内部形象主要指企业的内部管理形象，包括企业员工的整体素质、企业管理风格、企业经营目标、企业经营作风、企业竞争观念、企业进取精神等，外部形象是指企业的公众形象、经营形象、社会评价等。

第二，职工个体形象对整体形象的影响。

第三，做一个文明职工。文明职工是指在社会主义精神文明建设中起模范带头作用，自觉做有理想、有道德、有文化、有纪律的先进职工。文明职工的基本要求有：热爱祖国，热爱社会主义，热爱共产党，努力提高政治思想水平；模范遵守国家法律和各项纪律；讲究文明。

第四，社会主义制度下，文明生产要做到：一是生产的组织者和劳动者要语言文雅、行为端正、技术熟练，以主人翁态度从事生产活动；二是工序与工序之间、车间与车间之间、企业与企业之间要发扬共产主义协作精神，互相学习，取长补短，互相支援，共同提高；三是管理严密，纪律严明；四是企业环境卫生整洁、优美无污染；五是生产达到优质、低耗、高效。

第二节 文明礼貌的具体要求

一、仪表端庄

仪表端庄指一定职业从业人员的外表要端正庄重。仪态端庄的具体要求包括：着装朴素大方；鞋袜搭配合理；饰品和化妆要恰当；面部、头发和手指要整洁；站姿端正。

二、语言规范

第一，语言规范又称规范语言，是人们在特定的职业活动中形成的或明文规定的语言标准或规则，是职业用语的基本要求。

第二，职业用语的基本要求是语感自然、语气亲切、语调柔和、语速适中、语言简练、语意明确。

第三，职工上岗以后，在接待服务对象时必须说好“三声”，即招呼声、询问声、道别声。

第四，讲究语言艺术。要求和婉、让步、幽默。

三、举止得体

举止得体指从业人员在职业活动中行为、动作要适当，不要有过分或出格的行为。具体要求有：态度恭敬；表情从容；行为适度；形象庄重。

四、待人热情

待人热情指上岗职工在接待服务对象时，要有热烈的情感。它是与人交往的首要条件，基本要求是微笑迎客、亲切友好、主动热情。

第五章 爱岗敬业

第一节 爱岗敬业概述

一、爱岗敬业的含义

作为最基本的职业道德规范，是对人们工作态度的一种普遍要求。爱岗就是爱岗敬业，热爱自己的工作岗位，热爱本职工作；敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。敬业可以分为两个层次：功利层次和道德层次。

二、爱岗敬业的最高要求

第一，投身于社会主义事业，把有限的生命投入到无限的为人民服务中去。

第二，敬业就是尊重。尊重自己的职业岗位，以恭敬和负责的态度对待自己的工作，做到工作专心，严肃认真，精益求精，尽职尽责，要有强烈的职业责任感和职业义务感。

第三，敬业的特征：主动；务实；持久。

第四，敬业的要求（践行规范）：一是强化职业责任（了解职业责任、强化职业责任、强化责任意识）；二是坚

守工作岗位（遵守规定、履行职责、临危不惧）；三是提高职业技能（要勇于实践、开拓创新）。

第二节 爱岗敬业是中华民族的传统美德和现代企业精神

第一，爱岗敬业是中华民族的传统美德。从业人员踏上工作岗位以后，遇到第一个问题就是职业态度问题。所谓职业道德是指人们在职业地位、思想觉悟、道德品质、价值目标影响下形成的对自己所从事工作的认识及其劳动态度，在中国历史上，第一个提出爱岗敬业的当属孔子。

第二，爱岗敬业是现代企业精神。劳动者素质是一个多内容、多层次的系统结构，主要包括职业道德素质和专业技能素质。

第三节 爱岗敬业与职业选择

一、市场经济条件下职业选择的意义

职业选择是指个人对所从事工作的选择，它是职业活动的前提。职业选择包括从业以前的选择和从业后的选择，前者通过选择实现就业，后者通过选择实现市场经济职业变换。职业选择有以下几个方面的意义：一是有利于实现生产资料与劳动力的较好结合；二是有利于取得较大的经济效益；三是有利于优化社会风气；四是有利于促进人的全面发展。

二、劳动力市场的开放为人们的职业选择提供了有利条件

劳动力市场指通过市场机制调节劳动力供求关系矛盾，以实现劳动者与生产资料相结合的市场。职业选择是人们从自己的职业能力意向出发，从社会现有空闲岗位中选择其中一种的过程。我国倡导职业选择的“自己原则”。

当前严峻的就业现实要求人们爱岗敬业的原因有：一方面求职者是否具有爱岗敬业精神是用人单位挑选人才的一项非常重要的标准；另一方面爱岗敬业是企业对从业人员的职业要求。

第四节 爱岗敬业的具体要求

在社会主义市场经济条件下，爱岗敬业的具体要求是树立职业理想、强化职业责任、提高职业技能。

一、树立职业理想

所谓职业理想，是指人们对未来工作部门和工作种类的向往和对现行职业发展将达到什么水平和程度的憧憬。

（一）职业理想的三个层次

1. 概述

职业理想的三个层次分别为谋求生存、发展个性、承担社会义务。

2. 初级层次职业理想

大部分人的工作目的首先是为了维持自己家庭的生存，过安定的生活，这是人对职业的最初动机、最低要求，是

职业理想的基本层次。初级层次的职业理想具有普遍性。

3. 中级层次职业理想

主要是通过特定的职业,施展个人的才智,这是职业理想的中级层次。中级层次的职业理想表现出因人而异的多样性。

4. 高级层次职业理想

人们工作的目的是承担社会义务,通过社会分工把自己的职业同为社会、为他人服务联系起来,同人类的前途和命运联系起来。

(二) 职业理想形成的条件

第一,职业理想形成的内在因素:年龄增长、环境的影响和受教育程度。

第二,职业理想形成的客观依据:社会发展的需要。

第三,职业理想形成的重要基础:个人自身所具备的条件。

(三) 强化职业责任

1. 职业责任的含义

职业责任是指人们在一定职业活动中所承担的特定的职责,它包括人们应该做的工作和应该承担的义务。职业活动是人一生中最基本的社会活动,职业责任是由社会分工决定的,是职业活动的中心,也是构成特定职业的基础,往往通过行政的甚至法律方式加以确定和维护。

2. 特点

职业责任的特点包括:明确的规定性;职业责任与物质利益存在直接关系;具有法律及纪律的强制性。

3. 职业责任与职业道德责任

职业道德责任就是以什么态度并如何对待和履行自己的职业责任,是完成职业责任的道德评价。任何一种职业都把忠实地对待、圆满地履行职业责任作为从业人员或集团最基本的职业道德要求。

4. 如何强化职业责任

强化职业责任,一方面企业集团应加强员工的职业责任教育和培训,另一方面企业员工应自觉明确和认定自己的职业责任,树立职业责任。

5. 企业对员工职业责任教育的途径

企业对员工职业责任教育的途径包括:一是以质量观念促进责任意识;二是完善各项岗位规章制度;三是建立健全评价体系。

6. 从业人员的责任修养

它是通过用一定的职业道德原则和规范对自己的职业责任意识进行反省、对照、检查和实际锻炼,提高自己的职业责任感。从业人员的职业责任修养活动包括以下两个方面的内容:一是学习与自己有关的岗位责任制度,形成责任目标;二是在职业实践中不断比照特定的责任规定,对自己的思想和行为进行检查和反省。

7. 提高职业技能

职业技能也称职业能力,是人们进行职业活动、履行职业责任的能力和手段。所谓职业教育是指通过教育和培训使从业人员掌握相应的职业知识和技能。广义的职业教育是指按照社会的需要,开发智力,发展个性,培养职业兴趣,训练职业能力;狭义的职业教育是指对全体劳动者

在不同水平的普通教育的基础上所给予的不同水平的专业技能教育,培养能够掌握特定职业的基本知识、实用知识和技能技巧的人才。前者重点反映教育本身的任务和作用,后者则反映教育事业内部的结构和分工。职业技能是发展自己和服务人民的基本条件。

二、职业技能与职业道德概述

(一) 职业技能的定义

职业技能是指从业人员从事职业劳动和完成岗位工作应具有的业务素质,包括职业知识、职业技术和职业能力。

(二) 职业技能的特点

职业技能的特点包括:时代性、专业性、层次性、综合性。

(三) 职业技能的作用

职业技能的作用:一是职业技能保障和促进企业的发展。一方面职业技能是企业开展生产经营活动的前提和保证,另一方面职业技能关系到企业的核心竞争力。二是职业技能是人们谋生和发展的必要条件和重要保障。其一,职业技能是就业的保障;其二,职业技能有助于增强竞争力;其三,职业技能是履行职业责任、实现自身价值的手段。三是职业道德保障对职业技能的作用包含统领作用、支撑作用、促进作用。

第六章 诚实守信

第一节 诚实守信概述

一、诚信的含义

诚信就是真实无欺、遵守约定和践行承诺的行为。

二、诚信的特征

第一,通识性。诚信的人价值倾向一致,出于本心不自欺,对人坦诚而不虚滑,对事实不掺假,对承诺要重实践。

第二,智慧性。诚信要审时度势,讲究策略和方式。

第三,止损性。诚信一方面抑制了个人过分贪欲,另一方面可以避免当事人利益的完全丧失。

第四,资质性。诚信是个人或集体人格的一种标识,是经过多次沉淀形成的信誉。

三、诚信的要求(践行规范)

第一,尊重事实。一是坚持正确原则,不为个人利害关系左右;二是澄清事实;三是主动担当,不自保推责。

第二,真诚不欺。一是诚实劳动,不弄虚作假;二是踏实肯干,不“搭便车”;三是以诚相待,不欺上瞒下。

第三,讲求信用。一是择业信用;二是岗位责任信用;三是离职信用。

第四,信誉至上。一是理智信任;二是积淀个人信誉;

三是维护职业个体的荣誉。

四、诚信的重要性

第一，诚信关系着企业的兴衰。诚信是企业形成持久竞争力的无形资产，企业的生产和经营要真实反映消费者的需要，企业的产品必须货真价实，企业要认真履行各种承诺和契约。诚信既是企业树立良好形象的需要，也是企业组织绩效的保证。

第二，诚信是个人职业生涯的生存力和发展力。遵守诚信之规是人的社会化的必需；遵守诚信之规是人们谋得职业的必需；遵守诚信之规是人们职业发展的必需。

第二节 市场经济是信用经济

一、诚实守信是市场经济法则

（一）诚实守信的含义

诚，就是真实不欺，尤其是不自欺，主要是个人内持品德；信，就是真心实意地遵守履行诺言，特别是注意不欺人，它主要是处理人际关系的准则和行为。

诚、信二者的关系为：诚实是守信的心理品格基础，也是守信品质的表现；守信是诚实品格必然导致的行为，也是诚实与否的判断依据和标准。

诚实守信作为一种职业道德就是指真实无欺、遵守承诺和契约的品德和行为。

（二）自利追求与道德操守是共生共存的社会现象

第一，市场经济默认的基本前提是经济活动的第一个参与者都是自利的行为者，经济行为的目标和动力是利益和对利益的追求。

第二，市场行为的参与者对利益的追求是通过有效地协调一定的人际关系来实现的经济法则。

第三，自利追求与道德操守协调契合的基本点主要是建立交易双方稳固、可靠的信用关系。

（三）如何才能确保建立中的市场经济真正成为信用经济

第一，推进和深化经济体制改革，加快建立和完善社会主义市场经济体制，早日走出转轨期。

第二，大力开展职业道德教育和岗前、岗上培训，把强化诚实守信观念作为社会主义市场经济道德建设的重要内容。

第三，加强党风廉政建设，加大反腐败的力度，切实扭转党风、政风和社会风气，为社会主义市场经济健康发展提供良好的外部环境。

二、诚实守信是企业的无形资产

第一，企业内部，要苦练内功，企业上下要努力形成三种共识：客户至上、质量第一、严守承诺。

第二，在企业外部，还要多做“外功”，重视企业形象设计、广告策划和宣传以及新闻媒体对企业的深度报道等，形成企业特色，扩大企业知名度。

第三节 诚实守信对为人处世至关重要

一、诚实守信是为人之本

（一）做人为什么要诚实守信

第一，做人是否诚实守信是一个人品德修养状况和人格高下的表现。

第二，做人是否诚实守信是能否赢得别人尊重和友善的重要前提条件之一。

（二）怎样成为一个诚实守信的人

第一，要能够正确处理利益问题。首先是正确对待自我利益与他人利益关系，其次是正确处理眼前利益和长远利益的关系问题。

第二，要开阔自己的胸襟，培养高尚的人格。

第三，要树立进取精神和事业意识。

二、诚实守信是从业之要

第一，从个人角度讲，诚信是个体品德、人格问题，只关系到个人成长、心理健康和人格完善。

第二，从个人与他人、与社会关系的角度来讲，诚信关系到社会信任问题。

第三，从个人与他人、与社会关系的角度来讲，诚信关系到社会关系的稳定问题。

第四节 诚实守信的具体要求

一、忠诚所属企业

（一）忠诚所属企业的含义和具体要求

所谓忠诚所属企业就是心中始终装着企业，总是把企业的兴衰成败与自己的发展联系起来，愿意为企业的兴旺发达贡献自己的一分力量。忠诚所属企业的具体要求是诚实劳动、关心企业发展、遵守合同和契约。不诚实劳动的情况有：出工不出力；以次充好、缺斤少两；专造假冒伪劣产品。

（二）诚实劳动的重要性

第一，它是衡量一个劳动者素质高低的基本尺度。

第二，它是一个劳动者人生态度、人生价值和人生理想的外在反映。

第三，它直接关系到一个劳动者人生追求和价值的实现。

第四，它直接影响企业的形象和企业的兴衰成败，从而间接影响个人利益的实现。

第五，诚实劳动与否会影响一个民族、一个国家产品的国际竞争力，影响该国家、该民族的发展，间接影响每个劳动者利益的实现。

（三）遵守合同和契约的必要性

第一，可以维护从业人员的各项合法权益。

第二，是企业持续稳定发展的重要保障。

第三，免于受到制裁或处罚，避免不必要的经济损失。

二、维护企业信誉

企业信誉和形象的树立主要依赖以下三个要素：产品质量、服务质量、信守承诺。因此，职业人员要自觉维护企业信誉，就必须从这三个方面着手，身体力行。优质服务就是在尽可能的范围内，满足顾客的各种需求，不管是分内之事还是分外之事。

三、保守企业秘密

企业秘密包括企业专利技术信息（未公开的信息）、产品开发方案及配方信息、核心客户信息、企业财务信息等。作为职业员工，应保守企业的秘密。不能保守企业秘密是非职业化行为，这种非职业化行为对企业和员工个人都会带来不同程度的伤害。

第七章 办事公道

第一节 办事公道概述

一、公道的重要性

第一，公道是企业发展的重要保证。

第二，公道是员工和谐相处，实现团队目标的保证。

第三，公道是确定员工薪酬的一项指标。

二、公道的特征

公道的特征包括：标准的时代性；观念的多元性；意识的社会性。

三、公道的要求（践行规范）

第一，平等待人。市场面前顾客平等、按贡献取酬、按德才谋取职位。

第二，公私分明。有法律意识、有慎微意识、有大局意识。

第三，坚持原则。立场坚定、方法灵活、以德服人。

第四，追求真理。坚持真理要加强学习、敢于牺牲、不盲目从众、不盲目唯上。

第二节 办事公道是正确处理各种关系的准则

一、办事公道的含义

办事公道就是指我们在办事情、处理问题时，要站在公正的立场上，对当事双方公平合理、不偏不倚，不论对谁都是按照一个标准办事。

二、办事公道是企业活动的根本要求

第一，办事公道是企业能够正常运行的基本保证。

第二，办事公道是企业赢得市场、生存和发展的重要

条件。

第三，办事公道是抵制行业不正之风的重要内容。

第四，办事公道是职业劳动者应该具有的品质。

第三节 办事公道的具体要求

一、坚持真理

坚持真理必须做到以下四点：一是在大是大非、腐朽思想等面前立场坚定；二是积极改造世界观；三是要做到照章办事，按原则办事；四是要敢于说“不”。

二、公私分明

（一）公私分明的含义

“公”是指社会整体利益、集体利益和企业利益。“私”是指个人利益。公私分明原意是指要把社会整体利益、集体利益与个人私利明确区别开来，不因个人私利损害集体利益。职业实践中讲公私分明是指，不能凭借自己手中的职权牟取个人私利，损害社会利益和他人利益。

（二）如何做到公私分明

做到公私分明：一是正确认识公与私的关系，增强整体意识，培养集体精神；二是要富有奉献精神；三是要从细微处严格要求自己；四是在劳动创造中满足和发展个人的需要。

（三）公与私是辩证统一的关系

第一，个人利益的获得要以集体的发展为条件。

第二，集体的发展离不开个体的贡献。

第三，集体利益体现着集体根本的、长远的利益，也体现着每个集体成员真正的、根本的利益。

第四，集体发展了，个人才能得到发展。

第五，顾全大局是处理公与私关系的基本要求。

三、公平公正

（一）公平公正的含义

公平公正指按照原则办事，处理事情合情合理，不徇私情。

（二）如何做到公平公正

做到公平公正：一是坚持按原则办事；二是不徇私情；三是不怕各种权势，不计个人得失。

四、光明磊落

（一）光明磊落的含义

光明磊落是指做人做事没有私心，胸怀坦白，行为正派。

（二）如何做到光明磊落

做到光明磊落：一是把社会、集体利益放在首位；二是说老实话，办老实事，做老实人；三是坚持原则，无私无畏；四是敢于负责，敢担风险。