

深圳市从业人员职业培训丛书

职业

道德



谭国栋 主编

海天出版社

933

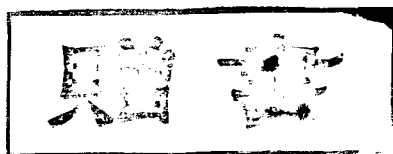
B822
718

深圳市从业人员职业培训丛书

职 业 道 德

谭国箱 主编

黄抗美



海天出版社



A0756230

责任编辑 班国春
封面设计 王卫东
责任技编 王 颖

书 名 职业道德

著(编)者 谭国箱
出版发行者 海天出版社
地址: 深圳市彩田路南海天综合大厦
邮编: 518028
印刷者 深圳市中导印刷厂
开 本 850mm×1168mm 1/32
印 张 6. 875
字 数 154 (千)
版 次 1997 年 4 月第 1 版
印 次 1997 年 4 月第 1 次
印 数 1-50000 册

I S B N 7-80615-643-7/B·6
定 价 12. 80 元

导 言

我国目前正处在一个由传统计划经济向社会主义市场经济转变的重要时期。这一转变在社会主义发展史上具有划时代的意义，它促进了我国国民经济的高速发展，使社会主义经济焕发出新的生机和活力。社会主义市场经济的实践不仅推动经济和社会的发展，而且推动着社会主义道德观念的更新与进步。但同时，市场经济其自身的弱点和消极方面，已经和正在给社会主义道德建设带来严重的负面影响。特别是在深圳这样一个处于两种制度交汇点上的经济特区，流动人口多，青年人多，三资企业多，西方文化思想影响大。西方文化在给我们带来科学技术、民主和现代管理等新观念的同时，也将西方文化中的消极观念和行为一起带人特区。这些消极观念和行为与我国传统文化中的落后和愚昧相融合，诱发了社会风气的腐败和道德沦落。不少从业人员职业道德观念薄弱，缺乏爱岗敬业精神，服务意识差，拜金主义、享乐主义、极端个人主义普遍滋长，假冒伪劣、坑蒙拐骗、以权谋私等行业不正之风愈演愈烈，令广大人民群众深恶痛绝。职业道德问题已经成为制约我市社会主义市场经济发展的瓶颈。因此，加强职业道德建设，不仅是

市政府，而且是各个企业和广大从业人员的强烈要求。

党的十四届六中全会通过的《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》，根据全面实现我国国民经济和社会发展“九·五”计划和2010年远景目标的要求，认真分析了形势，总结了经验教训，明确提出当前要以加强职业道德建设、纠正行业不正之风作为全面加强社会主义道德建设的重点。深圳市委制定的《深圳市社会主义精神文明建设“九·五”规划》也指出，当前和今后一段时间内，我市精神文明建设要突出抓好职业道德建设，以职业道德建设作为突破口和切入点，促进我市社会主义良好道德风尚的形成，促进深圳第二次创业，迎接香港'97回归。

本书正是在这样的历史和现实背景下，为了适应当前广大从业人员学习职业道德需要而编写的。

本书共分三章。第一章阐述职业道德原理，解决为什么要讲职业道德的问题。本书把职业道德与从业人员的切身利益、企业的切身利益结合起来提出了三个基本观点：（1）人生需要有职业、职业需要有道德。职业道德是职业活动中的行为规范，是社会生产发展和社会劳动分工深化的产物，是人类文明意识在职业活动中的体现。本章还总结了深圳在社会主义市场经济实践中，在改革开放中所形成的职业道德建设的特点和职业道德观念；（2）职业道德可以促进社会繁荣，可以帮助企业进步，可以给每一位忠诚地服务社会的劳动者带来幸福；（3）工作就是服务。为人民服务是社会主义职业道德的核心，本书把“我为人人、人人为我”作为全体从业人员应当遵循的职业道德的基本原则，正是从根本上解决了为谁服务的问题，从根本上体现了为人民服务的本质要求。

本书第二章阐述了职业道德基本规范，解决职业道德有什么行为要求，即做什么的问题。本书以十四届六中全会《决议》提倡的“爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会”职业道德为基础，结合深圳的实际和从业人员实际，扩充为“在岗爱岗、敬业乐业；诚实守信、平等竞争；办事公道、廉洁自律；顾全大局、团结协作；注重效益、奉献社会”等五条基本规范。这五条基本规范体现了为人民服务的精神实质，是“我为人人、人人为我”基本原则的具体化。这一章以“在岗爱岗、敬业乐业”为核心，明确指出，岗位和职业既是每一位从业人员为企业、为社会服务的手段，也是一个人实现其人生价值和获得人生幸福的基本方式。因此，五条基本规范围绕着服务和奉献，从五个方面提出了从业人员职业道德的行为要求。并且提倡从业人员追求职业道德的最高境界，也是人生的最大幸福：无私奉献。

本书第三章阐述职业道德培训和职业道德自我修养的意义、内容和方法，解决如何培养职业道德品质，即如何做的问题。职业道德规范只是从业人员从事职业活动的一种外在的行为准则。一个人能否培养成崇高的职业道德品质，关键还在于他的自身修养，在他能否将职业道德行为准则转化为其内心信念，并外在化为个人的自觉行为。但是，从业人员的职业道德信念并不是一朝一夕就能形成的，必须经过职业道德理论学习和行为训练，并在长期的职业活动实践中进行自我教育、自我改造和自我提高，最终达到成为一个守法有德的社会主义“四有”新人的目的。

鉴于本书是为广大从业人员学习职业道德而编写的。因此，我们力图使本书具有职业道德“读本”的特色。首先，对

职业道德的基本原理尽可能做到简明扼要，通俗易懂，尽可能使职业道德贴近从业人员的生活，力求解决从业人员在学习职业道德时最大的疑虑，即我为什么要学习职业道德？其次，力求达到实用。本书把职业道德基本规范，由低到高化解为具体的行为要求，使从业人员能感觉到职业道德与我们的职业生活息息相关。而且，这些行为要求又都是每个从业人员可以做到的。最后，本书附有 11 幅插图，每节前附有案例，节后附有提要，每章后有思考题。形式活泼、形象生动，具有较强的可读性。

本书是为了配合深圳市社会主义道德建设工程而编写的。希望本书能够在从业人员职业道德知识普及方面起到积极作用，也希望从业人员在学习职业道德理论时，结合自身的实际和所服务的企业的实际，认真学习，努力实践，养成高尚的职业道德品质，做一个守法有德的“四有”新人。

人生、 职业与道德

第一章

人生需要职业，职业需要道德。

职业道德可以促进社会繁荣，可以帮助企业进步，可以给每一位忠诚地服务社会的劳动者带来利益和幸福。

职业道德随着职业的出现而出现，并且，其内涵逐步深化，其作用不断增强。社会主义市场经济越是发展，对于职业道德建设的要求就越迫切。加强职业道德建设，树立行业新风，要求各行各业的从业人员掌握职业道德基本原则，牢固确立服务他人、服务企业、服务社会的职业道德观。因而，学习职业道德基本知识，对于每一位从业人员都十分重要。

职业道德是引导我们走向繁荣、走向进步、走向幸福的明灯。



人生需要职业 职业需要道德

实例讨论 (1)

是谁缺德

某星期日，C先生与夫人逛一家服装城。转了一阵，未见合适东西可买，便想离开。哪知，夫妇俩人走过收费处时，防盗器突然报警。服装城的几位保安员迅速围上来，拦住C先生和夫人。他们先让手拎提袋的C夫人走过出口，警报未响。他们又把注意力转到衣着简单、两手空空的C先生。当时，正值购物高峰期，围观者已达百人。在保安员的一再督促下，身材高大，戴近视镜的C先生多次走过出口，警报多次鸣叫。保安员又要求C先生脱掉衣服。众目睽睽之下，有口难辩、羞愤难当的C先生被迫脱下T恤，光着上身接受检查。后来，又被带到一个杂物间脱下长裤。历经半小时，排除嫌疑的C先生夫妇才被放行。

声誉、精神均遭损害的C先生找到服装城的有关方面要求赔偿。服装城的经理解释：C先生被搜身，纯属一场误会，而且事出有因。追究原因，主要是有些人缺乏社会公德，偷拿商品，迫使商场不得不采取严格的检查手段。

请讨论：

①是部分人缺乏社会公德殃及了全体顾客吗？在搜身这个问题上，到底是谁缺德？

②顾客在商场受辱，在各城市已出现了几次，如何杜绝此类事件？

③如果您是一位服装城的职员，将怎样评价这件事？

第一节 职业道德的涵义

职业道德是社会道德的重要组成部分，是人类文明意识在职业活动中的体现。了解职业道德的涵义，首先应了解什么是职业、什么是道德。



(一) 职业的定义

职业是人们在社会生活中，由于社会分工而形成的具有专门业务和特定职责的社会活动，是劳动者稳定地取得生活来源所从事的工作。简单地说，职业就是个人在社会中从事的作为主要生活来源的工作。比如，有的人服务于商业、旅游业，以商业、旅游业经营中的工资为主要生活来源；有的人服务于金融、保险业，以从事金融、保险业工作而获取的工资为主要生活来源；有的人从事工业生产，以工业生产中的工资为主要生

活来源等等。

（二）职业的分类

职业分类的一般形式，是先把一个国家或地区的国民经济，划分为若干产业，每个产业分出若干行业，每个行业再细分为若干职业。按国际分类词典介绍，现代社会职业分类有一万多种。

我国职业分类，是先按经济部门的分工，划分为三大产业，即第一产业（农、林、牧、渔和水利业）、第二产业（工业和建筑业）、第三产业（第一、第二以外的流通和服务业）；产业下面又分出 46 大行业，如商业行业、水利行业、物资行业等。平时我们所讲的“窗口”行业，包括商业、交通运输业、邮电通讯业、金融保险业、餐饮业、物业管理等行业；行业下面再细分出若干职业。

职业不是从来就有的，也不是永恒不变的。随着生产力的发展，科学技术的进步，社会分工越来越细，生产内部的劳动分工也越来越细，职业类型也越来越多。

（三）职业与人生的关系

职业与人生关系密切。首先，人生三分之一以上时光，是在职业生活中度过的，有的人可能不具有完整意义上的家庭生活，也不可能完全在社会公共生活中度过一生，但他往往不能没有职业活动；其次，职业活动是每个成年公民取得生活来源的主要途径；此外，职业还是从业人员参与社会活动、进行人际交往和实现人生价值的“桥梁”和“载体”。总之，人在世界上，要想活得痛快、活得潇洒、活得幸福，不仅要拥有职

业，参加职业活动，而且要通过职业活动创造积极的人生。而积极的人生既不能没有职业，也不能没有道德。因此，我们有必要进一步了解什么是道德。

二、道德

本节前的实例讨论，引出了“是谁缺德”的问题。在回答这一问题之前，我们应首先明确道德的含义。

（一）道德的定义

所谓道德，就是人类社会现实生活中，由经济关系决定的、以善恶标准评价的，依据人们的内心信念、传统习惯和社会舆论并辅以法律、行政等手段来维持的，原则规范、行为活动和心理意识的总和。

这一定义有三层含义：第一，道德属于社会上层建筑的范畴，是一定社会经济关系的产物，并随着经济关系的变化而变化；第二，道德以善与恶、好与坏、是与非、荣誉与耻辱等道德观念为评价标准，来调整人们的行为；第三，道德依靠社会舆论、内心信念和传统习惯等方式来发挥作用，并结合教育、法律、行政等手段，扶正祛邪，扬善惩恶，以形成良好的社会风气。

在社会生活中，人们总是处在一定的关系之中。比如父子关系、兄弟关系、亲戚关系、同学关系、同事关系、朋友关系、上下级关系，以及个人与集体、个人与社会的关系等，这

些关系错综复杂。人们生活在这种复杂的关系中间，不可避免地会产生利益冲突，这些冲突对他人、对社会往往产生有害的影响。为了维护社会生活的正常秩序，除运用法律的、行政的手段之外，还需要运用道德手段来约束人们的行为，调节人们的利益关系。

例如：一位年轻人在一家餐馆打工，洗盘子。按规定每只盘子要冲洗4遍，他做了一段时间，就偷偷减少一遍；又做了一段时间，又偷偷减少一遍。别人洗4遍，他只洗2遍，很长的时间未被发现。他还沾沾自喜地对朋友夸耀他的“小聪明”。他的行为没有触犯法律，行政手段也可能干涉不到他。可是，恰恰是这种较难制约的不道德行为，败坏了职业风气，甚至会导致整个行业的退步。我国餐饮业的老大难问题正是表现在道德方面。

（二）道德的特点

理解道德的特点，可以从以下三方面入手：

首先，道德主要是依靠社会舆论、个人内心信念和风俗习惯来维持的。

道德，不是依靠国家强制力来实现的，而是依靠社会舆论的压力、良心的责备和群众的监督力量来倡导和维持的。商业营业员对顾客态度不好这种问题，往往是不能通过政治机构或法律机构强制解决的。但道德的力量可解决此类问题，一方面，依靠广播、报纸、电视等舆论宣传工具以及群众的评价，把当事人置于人们议论和指责的中心，迫使其产生心理压力和羞耻感，认识并纠正自己的不道德行为；另一方面，依靠人们的内心信念，即个人的良心和善恶观念来维持。

一个人的内心信念不同，在同一条件下，对同一件事，会产生不同的态度和作出不同的行为。例如，一位吴女士曾投稿《深圳晚报》：有一天晚上9点多钟，她的车在广深高速公路上坏了。尽管她和她的朋友多次向路过的司机求助，却无人愿意帮忙，后来是鸿基小汽车公司的一位司机主动帮忙，分文不取把她们送了回家。这本来是一件日常生活中的小事，却反映了一个人的道德信念。

其次，道德以其渗透力在调节方式、调节范围上具有干预性和广泛性。

道德渗透于各种社会关系中，干预着人们的社会生活，具有明显的广泛性。例如，两名年轻影视演员称病罢演一场门票已售出的话剧，引起一场风波。有良知的人们纷纷投书新闻单位，谴责二人的行为。在社会舆论干预之下，两位演员随同模范售票员李素丽出了一次车，受到一次教育，并面向亿万电视观众，洒泪做了诚恳的检讨。

最后，道德风尚的形成、巩固和发展，要靠教育，也要靠法制和行政手段。

个人良好道德行为的形成，是建立在良好道德素质之上的，是一个人自律能力的表现，而自律能力的形成主要靠教育。然而我们的社会还没有达到人人具有自律能力的程度，有些人缺乏遵守道德规范的自觉性，如有的人破坏公物，缺乏公德心，有的人职业道德差，没有为他人服务的意识，教育又不具有强制的作用，对这些人光靠教育是不够的，还必须辅之以强制性的法律手段和行政手段，迫使这些人自觉遵守道德规范。

（三）道德与法律的关系

掌握道德基本知识，还应弄清道德与法律的关系。

道德与法律同属社会的上层建筑，它们之间的关系非常密切，是相互影响、相互补充的。道德规范中包含法律的内容；法律条文中有道德的要求。两者在内容上相互渗透、相互包容，在作用上相辅相成。

但二者又有区别：

首先，从历史角度看，道德比法律产生得早。在原始社会，道德就以风俗习惯的形式而存在了，但还没有法律。随着阶级和国家的产生，才有了法律。即便将来国家和阶级消亡了，道德仍将维持着人类的社会秩序、调节着人们的行为规范，而法律将逐渐失去其作用。

其次，法律直接体现统治阶级的意志，是阶级统治的工具，道德除有阶级性外，在全人类具有其广泛性。

最后，道德不具有法律那样强的强制性，但这绝不是说在道德范围内完全否认强制的作用，只不过它的“强制”不像法律那样强，而更多的是依靠社会舆论的压力、群众的指责和个人良心的责备。