

国际商务 职业素养基础

GUOJI SHANGWU
ZHIYE SUYANG JICHU

主 编◎陈启琛 杨遐

副主编◎张洁璇 董俊秀 王真 杨惠琼



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

国际商务职业素养基础

主 编 陈启琛 杨 遐

副主编 张洁璇 董俊秀 王 真 杨惠琼

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务职业素养基础 / 陈启琛, 杨遐主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2018.8

ISBN 978-7-5663-1963-0

I. ①国… II. ①陈… ②杨… III. ①国际商务—中等专业学校—教材 IV. ①F740

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 188496 号

© 2018 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

国际商务职业素养基础

陈启琛 杨 遐 主编

责任编辑: 吴小京

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京时代华都印刷有限公司印装 新华书店经销

成品尺寸: 185mm×260mm 16.75 印张 387 千字

2018 年 8 月北京第 1 版 2018 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1963-0

印数: 0 001—1 000 册 定价: 34.00 元

前言

《国际商务职业素养基础》是为贯彻落实全国职业教育工作会议精神和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19号）关于大力发展职业教育，加强职业素养教育的要求，培养合格的高素质技能人才，依据教育部《中等职业学校德育大纲（2014年修订）》，为中职学校培养国际商务专业人才所编写的一本教材，也是中等职业学校国际商务专业学生必修的核心基础课。

本教材主要着眼于中职国际商务专业学生应具备的职业素养基础知识和能力结构，通过定位章节技能目标，有针对性地开展实践性教学，促进专业基础理论与国际商务职场发展实际的紧密结合，更好地把专业基本知识的运用与基本技能的训练融合到日常教学中，激发学生专业学习热情，培养学生初步运用国际商务职业素养基本理论，提升学生职业素养应用能力，同时也为后续学科的学习打下基础。

《国际商务职业素养基础》有以下特点：

- （1）每章配有引导案例：在每章开头设计一个引导案例，涉及本章中心内容，并附两三个问题引导学生思考；
- （2）小资料：侧重于趣味性的知识，主要是为了使版面更活泼，增加可读可看性；
- （3）即问即答：每章附有即问即答，穿插在每章的任何地方，类似于课堂提问，数量不限，以简答题为宜，并附简要答案；
- （4）课堂案例：提供课堂讨论用案例，附两三个要点提示；
- （5）拓展阅读：每节后面加注标题及链接地址，方便学生课余上网学习，如“了解×××可链接以下地址 <http://××××××××××××××>”。

《国际商务职业素养基础》是中等职业学校国际商务专业学生必修的基础课。本书共分为五章：第一章为国际商务职业素养概述，主要介绍职业素养概念、核心内容、国际商务职业核心素养的体现形式、国际商务职业认知等；第二章为国际商务职业基础素养，主要介绍国际商务语言素养、商务数学素养、商务科学素养、商务财商素养等内容；第三章为国际商务领域素养，主要介绍国际商务专门知识、国际商务外语应用能力及应用计算机应用技能等；第四章国际商务沟通与合作素养主要介绍有效沟通、团队合作、国际商务谈判等内容；第五章为国际商务职场成长，主要介绍国际商务职业形象塑造及国际商务职场成长。

本教材选用新颖信息，附上相关图片，在编写体例上尽量贴近中等职业学校的教学实际。为适应互联网时代自主学习需要，特设网络链接，为学生提供课余学习路径；每章进行小结并附上课后自测，包括名词解释、判断题、选择题（单选题和多选题）、简答题、案例题等，同时附上答案，帮助学生消化和巩固课堂所学知识，又方便教师教学参考。

参加本书编写的人员有：陈启琛、杨遐、张洁璇、王真、董俊秀、杨惠琼、胡波、

陈树平、李孟、张影、王金凤、王昭纯。全书由陈启琛、杨遐担任主编，负责总纂和修改，张洁璇、董俊秀、王真、杨惠琼任副主编并协助所编章节定稿。

本教材的参编单位有汕头市外语外贸职业技术学校、广东省对外贸易职业技术学校、黑龙江省对外贸易学校、青岛外事服务职业学校、河南省外贸学校、广东省经济贸易职业技术学校、汕头技师学院、中国平安保险汕头分公司等。

本书在编写过程中吸收了国内一些专家、学者、职场人士有关论著的资料和观点，书中未能一一列出，在此深表谢意！由于编者水平有限，时间较紧，书中不妥之处甚至错误在所难免，敬请同行、读者批评指正。

编 者

2018年4月30日

目 录

第一章 国际商务职业素养概述	1
第一节 职业素养概述	2
第二节 国际商务职业核心素养	14
第三节 国际商务职业认知	21
本章小结	33
课后自测	34
第二章 国际商务职业基础素养	39
第一节 商务语言素养	40
第二节 商务数学素养	52
第三节 商务科学素养	60
第四节 商务财商素养	66
本章小结	75
课后自测	76
第三章 国际商务领域素养	83
第一节 国际商务专门知识概述	84
第二节 国际商务外语应用能力	108
第三节 计算机应用技能	133
本章小结	151
课后自测	151
第四章 国际商务沟通与合作素养	159
第一节 有效沟通	161
第二节 团队合作	178
第三节 国际商务谈判	189
本章小结	207
课后自测	207
第五章 国际商务职场成长	215
第一节 国际商务职业形象塑造	216
第二节 国际商务职场成长	230
本章小结	250
课后自测	251
参考文献	258

第一章

国际商务职业素养概述



知识目标

- (1) 了解职业素养的概念、核心内容，认识职业素养的重要性；
- (2) 了解职业素养的构成，熟悉显性职业素养和隐性职业素养的区别；
- (3) 熟悉国际商务职业核心素养的体现形式，提高对国际商务岗位群及“准职业人”的认识。



能力目标

- (1) 通过学习，能运用职业素养基础理论，对相关问题做初步的判断和分析；
- (2) 通过学习，能坚定积极的职业信念，树立正确的职业意识，培养职业道德，端正职业态度，提升自身职业素养；
- (3) 通过学习，能明确自己的未来人生定位，确定职业人生目标，开启成功职业人生。



重点难点

- (1) 职业素养的概念、核心内容；
- (2) 职业信念、职业意识、职业道德等隐性职业素养的内涵；
- (3) 国际商务职业核心素养的体现；
- (4) 国际商务岗位群的岗位要求。



引导案例

在旅游业流传着一个最美包车司机的故事，故事的主人公是一位只有小学文化程度的包车司机，他每天上岗时总是着笔挺的西装衬衫，永远提前 10 分钟在门口等客人，车子每天擦洗，座套每天更换，车上准备垃圾桶和矿泉水以及湿纸巾和睡觉盖的薄毯，自带单反相机一台，默默拍下顾客观景时的背影或远景，分别时送给客人。每一位乘坐过他的车的顾客都交口称赞。

问：(1) 这位包车司机为什么受到广大顾客的交口称赞？

(2) 从这位包车司机身上你感受到一种什么精神？

第一节 职业素养概述

国际商务是一种以企业经营活动为中心的跨越国界的事务性活动，主要是指企业从事国际贸易和国际投资过程中产生的跨国经营活动。它包括货物、服务和知识产权交易及国际直接投资，包括独资、合资和合作经营的活动。

与国内商务相比，由于文化差异和环境差异，国际商务具有更大的难度及风险甚至可能由此带来交易的冲突。文化差异主要包括文化背景、语言文字、风俗习惯、法律体系等方面的差异。环境差异包括交易双方所在国家的政治、经济、双边关系及国际局势等因素的影响，同时还涉及运输、保险、银行、商检、海关等部门的协作、配合，国际贸易环境更加复杂。因此，对国际商务从业人员除了在专业知识技能方面的要求外，在职业素养方面同样提出更高的要求。

一、职业素养含义

（一）素养

素养是指一个人平日的修养，是由训练和实践而获得的一种道德修养。从广义上讲，素养包括道德品质、外表形象、知识水平与能力以及思想政治素养、文化素养、业务素养、身心素养等各个方面。

（二）职业素养

职业素养是指人们在从事某一具体活动中所应具有的素质和修养，是指职业内在的规范和要求，是人们在从事某项职业中尽自己最大的能力把工作做好的素质和能力体现。良好的职业素养是衡量一个职业人成熟度的重要指标，是在职业过程中表现出来的综合品质，职业素养量化而成“职商”（career quotient，简称 CQ），是工作时智商与情商的综合体现。

“职商”这一概念是由有“人力资源管理大师”之称的布莱尔·沃森（Blair Aolsin）先生在 2002 年 6 月美国《商业周刊》上首次提出的，并在职场引起巨大反响。布莱尔·沃森根据 500 强公司多年的人力资源从业经验，指出要保证在人的一生四十年左右的职场上不断改变自己、充实自己、提高自己，并不是一件容易的事，需要有一定的“职商”支撑，其内涵主要有四个方面：一是职业化的工作技能，也就是“像个做事的样子”；二是职业化的工作形象，也就是“看起来像那一行的人”；三是职业化的工作态度，即“用心把事情做好”；四是职业化的工作道德，也就是“对一个品牌信誉的坚持”。良好的“职商”不仅仅是指你所掌握的知识技能的扎实程度，更代表着你在职场和团队中是否具备面对困难却专注如一的心态，是否能够灵活地应对和处理工作中的各种问题，是否能够与他人携手合作共同进步，是否能够发现自己喜爱且擅长的事情并踏踏实实做下去等全方位的综合能力。

（三）职业素养的重要性

职业素养具有十分重要的意义。从个人的角度来看，是否具备良好的职业素养，关系到能否顺利进入职场，找到合适的工作岗位，实现成功职业人生；从企业角度来看，具备较高职业素养的人员将帮助企业节省成本，提高效率，从而提高企业在市场的竞争力，实现企业生存与发展的目的；从国家的角度看，国民职业素养的高低直接影响着国家经济的发展，是社会稳定的前提。

1. 职业素养是中职学校学生进入职场的“敲门砖”和“金钥匙”

在激烈市场竞争过程中，人才是决定企业生存和发展的首要因素。每年毕业季节，在人头涌动的人才市场上，一方面许多毕业生找不到工作，另一方面许多企业抱怨招不到满意人选，是什么原因造成企业找不到合适人选呢？许多著名企业在总结企业成功之道时得到的一个宝贵的经验是：一个人在职场要成功，最关键的并不在于他的能力与专业知识，而在于他是否具有良好的职业素养。职业素养成为对职场新人进行评价的最重要指标，良好的职业素养成为中职学校学生进入职场的“敲门砖”和“金钥匙”。



小案例

北京中职学生的“职业素养护照”

学生职业素养护照是北京市在培养中职学生职业素养方面借鉴“护照”作为通行证明的内涵，借鉴联合国教科文组织提出的“教育护照”的概念，立足学生成长发展需要和企业社会用人需求，全方位全流程体现学生在校学习、生活中职业道德、职业意识、职业行为、职业技能和职业拓展等方面的行为表现和成长质量，综合呈现中职学生职业素养的提升过程。

学生职业素养护照分为纸质版和网络版两种。纸质版封面以蓝色为主色调，护照中除学生姓名、出生日期、照片等内容外，还包括成长目标、成长指南、成长见证、成长足迹等十部分。学生可将获得的资格证书、等级证书等粘贴在护照“成长足迹”中的相应位置，以记录成长轨迹。

职业素养护照作为培养学生职业素养的新模式，是北京市教委创新学生职业素养教育实践的一种有效探索。（摘自千龙网）



图 1-1 职业素养护照

2. 职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素

人的职业生涯往往不可能一帆风顺,相反,会有无数次的挫折与失败。当这些挫折或失败到来的时候,有的人会颓废、沮丧,发生心理扭曲,甚至用自杀这种极端方式表现出来。但有的人面对挫折,快速调整自己的状态,改变自己的思维,坚定自己的信念,不气馁,不彷徨,百折不挠,自强不息,最终走出困境走向成功。被誉为“中国创新培训第一人”、甘霖智慧国际培训机构理事长、世界青年成功学会副会长的吴甘霖在《一生成就看职商》一书中,总结自己从职场惨败者到走上成功之道的过程及比尔·盖茨、李嘉诚、牛根生等著名人物的成功历史,进一步分析众多职场人士的成功与失败,得到了一个宝贵的理念:一个人的职业素养越高,他就越了解如何获得成功,在职场中做出英明决策的能力就越强,越能出色地完成工作,以最快的速度通向成功。



课堂案例

日本最大的零售集团“八百伴”公司曾在一夜之间跌入低谷,公司总裁和田一夫当时已是72岁的老人了。但“八百伴”的倒闭并没有压跨和田一夫的信念和快乐。他和几个年轻人合作,开办了一家网络咨询公司。面对新的行业,他充满自信,脸上始终绽放着微笑。和田一夫快乐、热情和积极的人生态度,终于感动了顾客,没有多久,他就把生意做得红红火火,做出了人生的又一片“艳阳天”。

问:和田一夫如何面对人生低谷?他的实例给你什么启发?

要点提示:微笑着面对挫折和失败,无论在什么情况下,哪怕是受到致命的打击,只要能像和田一夫那样,坚持“笑”下去,快乐地“笑”下去,那么,这生命中的阳光,终会催开人生成功的花朵。

3. 职业素养是现代企业生存和发展的关键因素

在激烈的市场竞争中,企业要生存和发展,必须想办法提高生产效率,降低生产成本,向社会提供具有较高性价比的优质产品。如何降低成本、提高效率、提高产品档次及市场竞争力?企业必须具备一支能恪尽职守、在问题面前不退缩、将自我发展与企业发展紧密对接、具有创新意识和团队精神等职业素养的企业员工队伍。这支队伍能急老板所急、想老板所想,热爱企业,积极主动完成企业所布置的任务,为企业生存与发展尽心尽责,对企业节省生产成本,提高效率,提升企业市场竞争力发挥积极作用。



小资料

世界著名的弗洛姆公司(Forum Corporation)做过一项关于企业业绩不好、客户流失原因的专项调查,分析得出众多大型制造商和服务公司失去客户的原因。其中,由于产品品质原因导致客户流失的占15%;产品价格因素导致客户流失的占15%;而70%的客户掉头而去,是因为联络人员的服务和素质太差。作为企业发展的重要资源,如何保护好现有客户不流失被列入企业重要任务。因此,企业要发展,在制造优质的产品和制定合理的产品价格的同时,更应该提高企业员工的综合素质,即职业素养。

4. 职业素养是国家经济发展和社会稳定的重要条件

李克强总理在 2016 年政府工作报告中提到,鼓励企业开展个性化定制、柔性化生产,培育精益求精的工匠精神,增品种、提品质、创品牌。“工匠精神”首次出现在政府工作报告中,让人耳目一新。

工匠精神的内涵是指工匠对自己的产品精雕细琢,追求完美和极致,对精品有着执着的坚持和追求,以及精益求精的精神理念。

《国家教育事业发展“十三五”规划》中强调,强化大国工匠后备人才培养。着力提升职业学校人才培养质量,加强职业精神培育,推进产业文化、优秀企业文化、职业文化进校园进课堂,促进职业技能和职业精神高度融合,着力培养崇尚劳动、敬业守信、精益求精、敢于创新的工匠精神。

人力资源和社会保障部印发的《国家职业技能标准编制技术规程(2018 年版)》首次将工匠精神和敬业精神内涵融入国家职业技能标准中,作为职业道德要求的重要内容。

可以说,工匠精神体现出的国民职业素养,是一个国家创新创业的驱动力,直接影响到国家经济的发展,是社会稳定的前提。



即问即答

工匠精神体现出一种什么样的国民职业素养?

答:工匠精神体现出一种对产品精雕细琢,追求完美和极致,对精品有着执着的坚持和追求,以及精益求精的精神理念。



小资料

工匠精神的基本要求

- (1) 少一些浮躁,多一些纯粹;
- (2) 少一些投机取巧,多一些脚踏实地;
- (3) 少一些急功近利,多一些专注持久;
- (4) 少一些粗制滥造,多一些优品精品;
- (5) 追求精微、极致;
- (6) 有十年如一日、反复磨炼方成器的信仰。



图 1-2 工匠精神

二、职业素养的构成

美国著名心理学家麦克利兰于 1973 年提出了一个著名的素质冰山模型，就是将人员个体素质的不同表现形式划分为表面的“冰山以上部分”和深藏的“冰山以下部分”。其中，“冰山以上部分”为显性职业素养，包括基本知识、基本技能，是外在表现，是容易了解与测量的部分，相对而言也比较容易通过培训来改变和发展。而“冰山以下部分”为隐性职业素养，它代表员工的职业意识、职业道德、职业作风和职业态度等方面内容，包括社会角色、自我形象、特质和动机，是人内在的、难以测量的部分，它们不太容易通过外界的影响而得到改变，但却对人员的行为与表现起着关键性的作用。

（一）隐性职业素养

隐性职业素养是职业素养的核心内容。隐性职业素养体现在很多方面，如职业信念、职业意识、职业道德、职业作风、职业态度等。事实表明，很多学生在走进社会之前在这些方面存在不足。

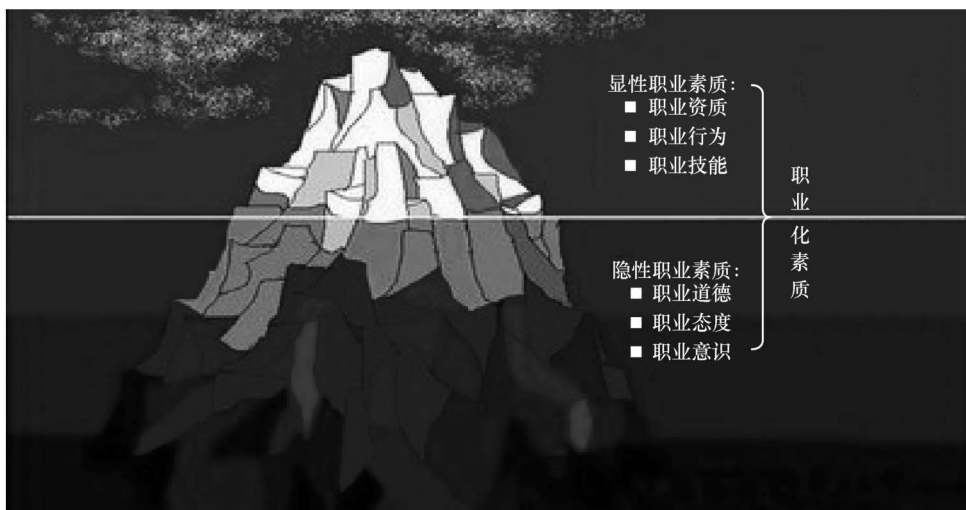


图 1-3 职业素养结构

1. 职业信念

（1）信念

信念是指人们坚信自己所干的事、所追求的目的是正确的，因而在任何情况下都毫不动摇地为之奋斗、执着追求的意向动机。信念是人的生命力量源泉，积极的信念可以催人奋进，激励人们克服重重困难，不断走向成功。

（2）职业信念

职业信念是指个体认为可以确信并愿意作为自身行动指南的认识或看法，是一个成功职业人必须具备的核心素养。积极的职业信念应包含爱岗、敬业、忠诚、奉献、正面、乐观、用心、开放、合作及始终如一等主要内容。

（3）职业信念的特点

职业信念不是人与生俱来的，而是通过能力学习和训练得到的一种本领。在职场中，人们的职业认识常变，而职业信念一旦形成则很难改变。不论选择什么职业定位，在进入新行业后就算遇到再多再大的困难和挫折，都要坚定信念走下去。谁的职业信念好，谁就能更好地把握自己的职业人生。



课堂案例

有一年，一支英国探险队进入撒哈拉沙漠的某个地区，在茫茫的沙海里跋涉。阳光下，漫天飞舞的风沙像炒红的铁砂一般，扑打着探险队员的面孔。口渴似炙，心急如焚——大家的水都没了。这时，探险队长拿出一只水壶，说：这里还有一壶水，但穿越沙漠前，谁也不能喝。

一壶水，成了穿越沙漠的信念之源，成了求生的寄托目标。水壶在队员手中传递，那沉甸甸的感觉使队员们濒临绝望的脸上，又露出坚定的神色。终于，探险队顽强地走出了沙漠，挣脱了死神之手。大家喜极而泣，用颤抖的手拧开那壶支撑他们的精神之水——缓缓流出来的，却是满满的一壶沙子！

炎炎烈日下，茫茫沙漠里，真正救了他们的，又哪里是那一壶沙子呢？他们执着的信念，已经如同一粒种子，在他们心底生根发芽，最终领着他们走出了绝境。

要点提示：人生从来没有真正的绝境。无论遭受多少艰辛，无论经历多少苦难，只要一个人的心中还怀着一粒信念的种子，那么总有一天，他就能走出困境，让生命重新开花结果。

2. 职业意识

（1）职业意识的含义

职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的关键因素，并通过工作态度和责任心表现出来，它包括学习意识、责任意识、创新意识、团队意识、竞争意识、协作意识和奉献意识等方面。

美国知名的职业生涯规划师雷恩·吉尔森说：“一个人花在选择自己未来命运的工作选择上的精力，竟比花在购买穿了一年就会扔掉的衣服上的心思要少得多，这是一件多么奇怪的事情，尤其是当他未来的幸福和富足要全部依赖于这份工作时。”培养职业意识就是要对自己的未来有规划。因此，每个中职毕业学生在离开校园之前应明确我是一个什么样的人？我将来想做什么？我能做什么？其中需要着重解决一个问题，就是认识自己的个性特征。

（2）职业意识特点

职业意识是每一个人从事特定岗位工作的最基本意识，既有社会共性的，也有行业或企业不同的要求，是每一位从业人员必须牢记和自我约束的。职业意识既影响个人的就业和择业方向，又影响整个社会的就业状况。

职业意识对中职学生就业和择业有重要的影响，职业意识的养成将有助中职学生提

升职业能力和职业发展。在我国，中职学生进入中职校园时基本都是未成年人，与普通高中学生未来人生着力点不同，中职学生的人生轨迹将朝着“成长、成人、成才、成功”的目标迈进。中职学生只有清楚、准确地了解自己的能力倾向、兴趣爱好、特长、学习状况、个性特征和价值观，树立正确的职业意识，确立合理的职业发展目标，才能做出适合自己的职业选择，为未来成功的职业人生奠定基础。

（3）职业意识的内涵

① 学习意识

“打败竞争对手最有效的手段就是比对手学习得更快？”在瞬息万变的职场竞争中，中职学生只有具备强烈的上进心和求知欲，树立学习意识，不断充电、吸氧，真正做到“活到老，学到老”，才能与时俱进，在竞争中立于不败之地。

李嘉诚说，智能时代，由于科技的进步，原来我们熟悉的模式都在变化，我们学到的知识都在更新，而且是每十八个月就更新一次，这就是“摩尔定律”。所以，中职学生在职场中要有所进步，就要不断学习。

② 责任意识

责任意识就是清楚地知道什么是责任，并自觉、认真地履行社会职责和参加社会活动，把责任转化到行动中去的心理特征。

责任意识是一种自觉意识，表现在我们日常生活中，平常而又朴素。责任意识同时也是一种担当意识，是一种不为失败找理由而为成功找方法的意识。工作中出现问题并不可怕，可怕的是不敢面对问题甚至逃避问题，掩饰或寻找借口。俗话说：“只要思想不滑坡，办法总比理由多。”只有树立责任意识，本着对自己负责、对企业负责的态度，做一个有担当的人，才能成为一个受人尊敬，让人放心的人。

③ 创新意识

创新是指以现有的知识和物质，在特定的环境中，改进或创造新的事物，并能获得一定有益效果的行为。

创新意识是指人们根据社会和个体生活发展的需要，引起创造前所未有的事物或观念的动机，并在创造活动中表现出的意向、愿望和设想。它是人类意识活动中的一种积极的、富有成果性的表现形式，是人们进行创造活动的出发点和内在动力，是创造性思维和创造力的前提。

知识经济时代是一个创新的时代。在激烈的市场竞争中，企业发展的每一个阶段，本身是一个创新的过程，唯有不断创新，才能保持其可持续发展能力。中职学生在职场中应培养自己的创新思维，用发展的观点看待问题，要求有高瞻远瞩的素质，对企业在下一步发展过程中可能会出现的问题，及早地进行研究，拿出对策和方案。

④ 团队意识

所谓团队就是为了实现某一目标而相互协作的个体所组成的正式群体。

一个优秀的团队，必须有共同的目标，成员间相互信任、相互支持，积极主动地做好团队中自己的工作。同时，团队内部应建立彼此间的协作、开展有效的沟通，互为平台、互通商机、共同进步；团队有核心理念、核心领导、核心目标，在行动时形成一个整体。

3. 职业道德

(1) 职业道德的概念

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德，即一般社会道德在职业生活中的具体体现。职业道德是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称，属于自律范围，它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。

(2) 职业道德的特点

职业道德同人们的职业活动有紧密联系，它既是对本职人员在职业活动中的行为标准和要求，是本行业人员在职业活动中的行为规范，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。



课堂案例

最美公交车司机黄志全

一位公共汽车司机在行车途中突感心脏不适，他忍着剧痛，在生命的最后一分钟里，握紧方向盘，控制住车子的方向，用最后一丝力气踩住了刹车，打开车门，将发动机熄灭，确保了车、行人、乘客的安全，最后趴在方向盘上离开了人世。他就是公交车司机黄志全，他的事迹轰动了整个大连，感动了所有中国人。

要点提示：黄志全生命最后的举动，说明在他心里，时刻想到的是要对乘客的安全负责，他虽然是一个普通人，却体现出高尚的人格和职业道德。



小资料

职业道德 ABC

- (1) 职业道德是一种职业规范，受社会普遍的认可。
- (2) 职业道德是长期以来自然形成的。
- (3) 职业道德没有确定形式，通常体现为观念、习惯、信念等。
- (4) 职业道德依靠文化、内心信念和习惯，通过员工的自律实现。
- (5) 职业道德大多没有实质的约束力和强制力。
- (6) 职业道德的主要内容是对员工义务的要求。
- (7) 职业道德标准多元化，代表了不同企业可能具有不同的价值观。
- (8) 职业道德承载着企业文化和凝聚力，影响深远。



即问即答

以下名言体现出什么样的职业道德标准？

- (1) “我的工作，我的至爱。” 答：热爱本职工作。
- (2) “无以规矩，不成方圆。” 答：遵守规章制度。
- (3) “顾客是上帝。” 答：全心全意为顾客服务。
- (4) “有一说一，有二说二，有喜报喜，有忧报忧，不随波逐流，不看眼行事。” 答：

实事求是。

4. 职业作风

(1) 职业作风的含义

职业作风是指从业者在其职业实践和职业生活中所表现的一贯态度。

(2) 职业作风与职业道德的关系

职业作风是职业道德在从业者职业行为中的习惯性表现。从总体上看,职业作风是一种习惯势力。优良职业作风好比一个职业道德的大熔炉,具有积极的潜移默化的教育作用,能把新的成员迅速锻炼成有良好职业道德的从业者,使老的从业者继续保持优良职业道德传统。一个职业团体有了优良的职业作风,就可以互相教育、互相影响、互为榜样、互相监督,形成良好的职业舆论和职业风尚。这样,就可以使符合职业道德要求的好思想、好品质、好行为发扬光大,使不符合职业道德要求的坏思想、坏品质、坏行为受到抵制。

(3) 职业作风的作用

职业作风是敬业精神的外在表现。敬业精神的好坏决定着职业作风的优劣,而职业作风的优劣又直接影响着企业的信誉、形象和效益。从某种意义上讲,职业作风关系到企业的兴衰成败,关系到企业的生死存亡。优化职业作风,就要反对腐败和纠正行业不正之风,以职业道德规范职业行为。

5. 职业态度

(1) 职业态度的含义

职业态度是指个人职业选择的態度,包括选择方法、工作取向、独立决策能力与选择过程的理念。

(2) 职业态度的养成

个人的职业态度,对其职业选择的行为有所影响。观念正确、心态健全的人,对职业的选择较积极、慎重,做出正确选择的机会较大;相反地,观念不正确、心态不健全的人,对职业的选择具有推诿搪塞、轻忽草率及宿命论的倾向。因此,正确的职业态度的养成乃是不容忽视的课题。

第一,父母是孩子职业态度的第一任教师。望子成龙、望女成凤是大部分家长对子女的期盼,但在人生历程中,成龙成凤毕竟是少数,大部分孩子首先要成人,家长应让孩子了解自己的能力和兴趣,培养孩子的职业道德,增强对职业知识与技能的学习兴趣,做对个人最有利的选择。同时,家长本身也是子女学习的对象,家长的言行举止对孩子的影响相当深远,所以,为人父母者,应该以身作则,对自己的职业保持乐观、积极、敬业的态度,让子女对其未来的职业亦能充满希望,养成健全的职业态度。

第二,中职学校是学生职业态度养成的重要场所。中职学生在选择职业之前的时间大多是在学校度过,因此,职业态度的养成亦是学校教育的重点之一,学校应加强对中职学生职业辅导的工作,帮助学生了解自己的能力和兴趣,养成正确的职业道德,端正职业选择态度、培养职业技能,为将来进入某种职业做好准备。

第三,建立安全就业制度,健全职业市场,发挥社会在职业态度教育中的作用。终

身学习是教育的主要趋势，个人在离开学校之后，便进入了“社会”这个大环境中，社会教育便对个人产生影响。目前，政府在各地皆成立了就业辅导中心，致力于就业安全制度的建立。职业市场本身必须健全，投入就业市场的个人才会有健全的职业态度。社会的部分，必须靠大家的努力才能更加完善。



课堂案例

一个上了年纪的木匠准备退休了，雇主感到非常惋惜，就问他能不能再建一栋房子，就算是给他个人帮忙，木匠答应了，可是，木匠的心思已经不在干活上了，不仅手艺退步，而且还偷工减料。木匠完工后，雇主来了，他拍拍木匠的肩膀，诚恳地说：房子归你了，这是我送给你的礼物。

木匠感到十分震惊：太丢人了呀！要是他知道他是在为自己建房子，他干活儿的方式就会完全不同了。如果可以重来……

要点提示：每天你钉一颗钉子，放一块木板，垒一面墙，但往往没有竭尽全力，最终，你吃惊地发现，你将不得不住在自己建的房子里。人生就是一项自己做的工程，我们今天做事的态度，决定了明天住的房子。心态决定成败！



小资料

影响职业态度的因素

- (1) 自我因素：包括个人的兴趣、能力、抱负、价值观、自我期望等。
- (2) 职业因素：包括职业市场的需求、职业的薪水待遇、工作环境、发展机会等。
- (3) 家庭因素：包括家庭的社会地位、父母期望、家庭背景等因素。
- (4) 社会因素：包括同事关系、职业的社会地位、社会期望等因素。

(二) 显性职业素养

显性职业素养是指职业知识、职业技能和职业行为，主要是通过教育和培训获得，并以学历文凭、技能证书等形式表现出来。

1. 职业知识

职业知识是指一定范围内相对稳定的系统化的知识。职业知识除了学校学习获得外，还需要重视在职学习，注意日积月累。中职毕业生要逐步养成在职场中日积月累的学习习惯，不断丰富自身专业知识，促进个人专业成长。

2. 职业技能

职业技能是指学生将来就业所需的技术和能力。学生是否具备良好的职业技能是能否顺利就业的前提。俗话说“三百六十行，行行出状元”，各个职业有各自的知识技能，每个行业还有每个行业知识技能。学习提升职业知识技能的目的是把事情做得更好，没有过硬的专业知识，没有精湛的职业技能，就无法把一件事情做好，就更不可能成为“状元”了。