

11656

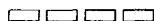
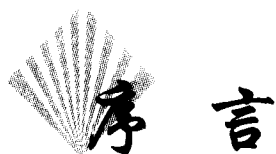
全国农业职业技能培训教材

水生动物病害防治技术

上册

农业部人事劳动司 组织编写
农业职业技能培训教材编审委员会

中国农业出版社

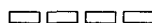


中共中央、国务院《关于进一步加强人才工作的决定》指出，要加强高技能人才和农村实用人才队伍建设。农业技能型实用人才是实施人才兴农战略的重要力量，在推广农业技术、引导农业结构调整、带领农村劳动力外出务工、带动农民增收致富、活跃农村市场、解决农业生产问题等方面都发挥着十分重要的作用。实践证明，实现农业增效、农民增收和农产品竞争力增强的目标，关键在于提高农业劳动者的素质和技能。在农业行业推行职业资格证书制度，广泛开展职业技能培训和鉴定，无疑是提高农业劳动者素质和技能水平，增强就业能力的一项根本性措施。

为更好地适应农业职业技能鉴定工作的需要，提高培训质量，农业职业技能培训教材编审委员会按照劳动和社会保障部、农业部联合颁发的农业国家职业标准的规范要求，组织全国种植业、农垦、农机、渔业、畜牧、兽医、饲料工业、乡镇企业和农村能源等领域的百余名专家、教学人员和具有丰富实践经验的技术人员，共同编写了这套全国农业职业技能培训教材。这套教材针对农业各职业(工种)的特点，突出了适用性、实效性和规范性，注重总结农业生产实践中的经验，较好地反映了各职业(工种)的技术特征、现状、发展趋势和地域差异，实现了知识与技能的有机结合。并按照从业人员不同职业等级的要求，简明扼要、有针对性地介绍了所需知识，详细、具体、清晰地描述了技能要领和步骤，明确细化了重点、难点和关键内容，达到了既能使学员掌握报考职业等级的基础知识、技能，又能触类旁通，扩展知识面、提高技能水平的目的。

农业职业技能培训教材，既适用于各鉴定机构组织培训和申报农业职业技能鉴定的人员使用，又可作为农业从业人员上岗培训、转岗培训和农村劳动力转移就业培训的基本教材，对各类农业职业学校师生、相关行业技术人员也有较强的参考价值。我相信，这套教材的出版，对于推动全国农业职业技能培训和鉴定工作的开展，规范和提高培训鉴定质量，将起到积极的作用。

农业部人事劳动司司长
农业职业技能培训教材编审委员会主任



职业技能鉴定是提高劳动者素质,增强劳动者就业能力的有效措施。进行考核鉴定,并通过职业资格证书制度予以确认,为企业合理使用劳动力以及劳动者自主择业提供了依据和凭证。

中华人民共和国劳动和社会保障部明确规定,国家确定职业分类,对规定的职业制定职业技能标准,实行职业资格证书制度,由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能考核鉴定,经劳动和社会保障部与有关行业部门协商,从2000年7月1日起首批确定了90个职业实行就业准入。

实施职业技能鉴定,教材建设是重要的一环。为适应职业技能鉴定的迫切需求,推动职业培训教学改革,提高培训质量,统一鉴定标准,劳动和社会保障部、农业部职业技能鉴定中心组织有关人员编写培训教材。本培训教材以中华人民共和国劳动和社会保障部、中华人民共和国农业部颁布的《国家职业标准——水生动物病害防治员》为依据,坚持以“操作技能为核心,相关知识为支撑”的原则,注重实用性和理论性相结合,内容限定在《国家职业标准——水生动物病害防治员》范围内,根据各章节的要求,既强调编写形式的相对统一,又不千篇一律,并且对个别单元做了适当调整。本教材共分三册,第一册为基础知识,第二册为初、中、高三级操作技能知识,第三册为技师和高级技师操作技能知识。

本教材在编写过程中得到全国水产技术推广总站、渔业行业职业技能鉴定指导站以及江苏省水产技术推广总站的大力支持,在此深表谢意!

本教材的编写是一项全新的探索性工作,教材的内容包括主要水生动物常见疾病的病原、疾病流行规律、诊断、预防 and 治疗方法,同时对涉及疾病发生的环境因素及主要环境指标的测定进行了介绍,对渔药的使用原则、使用方法和相关的药品生产、管理的法规进行了介绍。在基础部分中对病害防治员从业所必备的水产养殖基础知识进行介绍。在初、中、高级工的部分着重疾病防治操作能力的培养,技师和高级技师部分结合水生动物疾病研究的发展,注重疾病防治理论与实际操作相结合。由于我国水产养殖品种繁多,其区域分布广,病害的种类也十分繁多和复杂,将上述疾病的防治综合在一本教材里面,具有相当的难度,由于受篇幅的限制,只能以代表种类加以概括。再加上时间仓促,水平有限,缺乏经验,不足乃至错误之处在所难免,恳切欢迎各使用单位和个人、专家及广大同行提出宝贵意见和建议。

编者

2004年5月8日

序言
前言

◆ 职 业 道 德

第一章 职业道德的基本知识	1
第一节 道德是做人的基础	1
一、职业道德	1
二、职业道德的特点	1
三、职业道德的社会作用	2
第二节 道德与法律	2
一、道德是调节社会关系的重要手段	2
二、道德和法律的关系	2
本章习题	3
第二章 职业守则	3
第一节 文明礼貌与职业道德	4
一、文明礼貌的涵义	4
二、文明礼貌是从业人员的基本素质	5
三、文明礼貌的具体要求	5
第二节 爱岗敬业	6
一、爱岗敬业是中华民族的传统美德和现代企业精神	6
二、爱岗敬业的具体要求	6
第三节 诚实守信	7
一、诚实守信是市场经济法则	7
二、诚实守信是企业的无形资产	7
三、诚实守信是为人之本	8
四、诚实守信是从业之要	8
第四节 办事公道	8
一、办事公道是正确处理各种关系的准则	8
二、办事公道的具体要求	9
第五节 勤劳节俭	9

一、勤俭节约是中华民族的传统美德	9
二、勤俭节约有利于防止腐败	10
三、勤俭节约是创业家的成功修养	11
四、勤俭节约有利于可持续发展	11
第六节 遵纪守法	11
一、没有规矩不成方圆	12
二、遵纪守法的具体要求	13
第七节 团结互助	14
一、团结互助促进事业发展	14
二、团结互助的基本要求	14
第八节 开拓创新	15
一、开拓创新是时代的需要	15
二、如何开拓创新	16
本章习题	17

◆ 基础知识

第三章 水生生物学基础知识	18
第一节 概论	18
一、水生生物的定义及分类	18
二、国内外水生生物学研究状况	18
第二节 浮游生物	19
一、浮游植物	19
二、浮游动物	25
第三节 水生维管束植物	27
一、栖息环境及分布特征	27
二、生物学意义	28
三、主要种类特性及其与渔业的关系	28
第四节 虾蟹类	29
一、虾类	31
二、蟹类	33
第五节 鱼类	35
一、鱼类的形态特征和构造	35
二、鱼类的主要内部器官及其功能	37
三、主要养殖鱼类的生物学特征	39
第六节 其他水生生物	42
一、龟鳖类	42
二、蛙类	42
本章习题	43

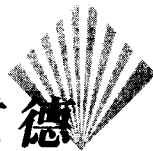
第四章 水产养殖基础知识	43
第一节 水产养殖概况和类型	44
一、水产养殖概况	44
二、水产养殖类型	44
第二节 鱼类养殖技术	45
一、养殖场的构建原则	45
二、养殖鱼类的选择	46
三、鱼苗、鱼种的选择和放养	46
四、施肥与投饵	47
五、养殖管理	48
第三节 淡水鱼养殖技术	48
一、水源和鱼池	49
二、鱼类混养	49
第四节 海水养殖技术	50
本章习题	51
第五章 水生动物病害防治	51
第一节 水生动物疾病学研究及其发展	51
第二节 水生动物疾病的发病原因	52
一、引起疾病的外界因素	52
二、内在因素	54
第三节 水生动物疾病的预防	54
一、建立检疫制度、控制病源的传播	55
二、控制和消灭病原体、切断传播途径	55
三、增强机体抗病能力	57
四、人工免疫	58
第四节 水生动物疾病初步诊断	58
一、诊断器材和常用工具	58
二、普通光学显微镜使用	58
三、发病现场情况调查	60
四、外观症状检查	61
五、显微镜检查	62
六、流行病学研究	62
第五节 疾病诊断和鉴定	63
一、寄生虫诊断	63
二、组织病理诊断	63
三、细菌分离诊断	63
四、病毒病诊断	64
五、免疫学诊断	64
六、分子生物学检验技术	64

第六节 防治药物的筛选	64
本章习题	65
第六章 渔药基础知识	65
第一节 渔药的定义与分类	65
一、渔药的定义	65
二、渔药产品标识	65
三、渔药的分类	66
第二节 渔药的使用原则	70
一、渔药生产、使用的相关规定	70
二、药物作用类型和影响药物作用的因素	70
三、渔药的使用准则	73
第三节 渔药的使用方法及用量	74
一、水产动物疾病防治药物的使用方法	74
二、治疗方法和药物的选择	79
三、水产药物的用量	80
第四节 药物疗效的判定及使用存在问题	81
一、患病水产动物用药物后的药物疗效判定	81
二、影响药效的常见因素	81
三、水产药物的治疗作用和不良反应	82
四、渔药使用中存在的问题	83
五、用药注意事项	84
第五节 无公害水产品适用渔药的研究和发展趋势	86
一、无公害水产品生产适用渔药的基本要求	86
二、无公害渔药研究与开发的基本原则	86
三、无公害水产品生产适用渔药研究与开发的前景	87
四、渔药残留监控的技术保障措施	88
本章习题	89
附1 无公害食品 渔用药物使用准则	90
附2 无公害食品 水产品中渔药残留限量	91
附3 常用渔药停药期	92
附4 食品动物禁用兽药及其他化合物清单	92
附5 饲养鳊鲴禁用的兽药名录 鳊鲴饲料中禁用的兽药名录	93
附6 关于禁用药的说明	94
第七章 环境保护知识	95
第一节 环境的基本构成	95
一、天然水体的构成	95
二、环境与人类健康	96
第二节 天然水体及主要离子成分的生态意义	96
一、天然水体的特点	96

二、天然水体中主要离子成分的生态学意义	97
三、水体的环境机能	98
四、天然水体水生生态系统的结构与特点	99
第三节 水环境的保护	100
一、水体污染的原因	100
二、水环境中耗氧有机物的危害	100
三、水体污染对水生生物的影响	101
四、水体富营养化及其对水生生物的生态效应	101
五、几种重金属污染物对水生生物的生态效应	101
六、水环境的保护措施与技术	102
本章习题	102
附1 无公害淡水养殖用水水质要求	103
附2 无公害海水养殖用水水质要求	104
附3 中华人民共和国国家标准 渔业水质标准	104
第八章 法律法规	108
中华人民共和国渔业法	108
中华人民共和国渔业法实施细则	113
动物防疫法规 中华人民共和国动物防疫法	118
无公害食品 渔用药物使用准则	123
中华人民共和国水污染防治法	129
中华人民共和国水污染防治法实施细则	136
中华人民共和国海洋环境保护法	142
中华人民共和国野生动物保护法	153
附：有关法律条文	156
中华人民共和国水产资源繁殖保护条例	157
中华人民共和国食品卫生法	160
饲料和饲料添加剂管理条例	166
渔业水域污染事故调查处理程序规定	170
进出境水产品检验检疫管理办法	173
本章习题	176
第九章 安全知识	176
第一节 水、电、气安全使用常识	176
一、用电安全守则	176
二、防火防爆安全守则	177
三、气瓶安全守则	177
四、用水安全守则	178
第二节 药品安全使用知识	178
一、化学危险品	178
二、防中毒安全守则	179



第三节 安全操作及自救知识	179
一、关于实验室安全的一般介绍	179
二、意外事故的处理和急救	181
第四节 传染病防护知识	183
一、水生动物传染病的扑灭和净化	183
二、不同类型疫病的处理措施	185
本章习题	186



第一章 职业道德的基本知识

学习目标：了解职业道德的特点与社会作用；掌握道德和法律的区别与联系。

第一节 道德是做人的基础

一、职业道德

道德的内涵：道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系行为规范的总和，是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。

职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。为了确保职业活动的正常进行，必须建立调整职业生活中发生的各种关系的职业道德规范。每个从业人员，无论从事哪种职业，在职业活动中都要遵守道德。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

二、职业道德的特点

1. 职业道德具有适用范围的有限性 每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体规范。

2. 职业道德具有发展的历史继承性 由于职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定历史继承性。

3. 职业道德表达形式多样性 由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

4. 职业道德兼有强烈的纪律性 纪律也是一种行为规范，但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律的色彩。就是说，一方面遵守纪律是一种美德，另一方面，遵守纪律又带有强制性。

三、职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现在:

1. 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系 职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉 一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度,提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。

3. 有利于促进行业素质的提高 行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现;是一个人的道德意识,道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业,每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平提高肯定会发挥重要作用。

总之,道德是灵魂的力量、精神的支柱、事业成功的基础。

第二节 道德与法律

一、道德是调节社会关系的重要手段

俗话说:“不以规矩,无以成方圆。”人类社会要和谐有序地向前发展,同样需要一定的规矩、一定的规则、一定的标准。如宪法及各类法规和规章制度等等。有了这些规则,人们能自觉按这些规则去约束行为,各方面的工作就会有序地进行,就会减少不必要的矛盾和冲突。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。道德规范是做人的准则,规范人们应该做什么,不应该做什么。如果大家都能按道德规范去做,就意味着道德品质高尚,人与人之间、人与社会之间就会非常和谐、有序。相反,如果人们不按道德规范行事,道德品质出现了问题,人们正常的行为就会出现偏差,就会引发生活秩序和社会秩序的混乱,甚至滋生种种犯罪行为。而当有人冲破了道德防线,做出严重危害他人与社会的犯罪行为时,为了维护正常的公共秩序和人们的生命财产安全,国家就要动用法律手段对其强行制裁和惩罚。所以,法律规范是保障个人与社会秩序正常的第二道防线。

二、道德和法律的关系

道德和法律都是人们行为的规范,那么,它们有什么区别呢?

第一,从道德和法律的产生、发展来看,道德要比法律的产生早得多。道德在原始社会

就有了,经过几十万年以后,社会发展到了阶级社会,社会分化为统治阶级和被统治阶级,统治阶级为了维护自己的利益,建立了国家机器并制定了法律。法律实质上是统治阶级意志的表现。任何被统治阶级都不可能有自己的法律。但是,道德就不一样,统治阶级有统治阶级的道德,被统治阶级也有被统治阶级的道德,因此,在阶级社会的历史上,便形成了一种法律体系独立,多种道德体系并行现象。法律是阶级社会的产物,因此,将会随着阶级的消亡而消亡。但是,调整人们之间关系的道德却不仅不会消亡,而且随着社会的发展会进一步得到加强,并由阶级的道德变为全人类的道德。

第二,两者的依靠力量不同。法律是由国家制定的,并由国家强制执行。国家为了强制执行法律,设立了公安、法院、检察院等国家强制机关,形成了一种威慑力量,对人们的社会关系和社会活动进行调整。就是说,法律依靠的力量是国家政权机构和机关。

道德是社会舆论的褒贬、人们的良心、教育感化、典型示范等唤起人们的知耻心,是人们的道德责任感和善恶判断能力来进行调控的。从某种意义上说,舆论的指责和良心的审判,力量也是很大的。一个人做事如果违反了道德规范,社会舆论是“精神法庭”,良心则是“无形的法官”审判。道德就是通过有形无形的压力对一个人的品行发生着极大的作用。

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,而道德干涉人们行为的范围则广泛得多、深入得多。就是说,当人们的行为直接触犯到法律的时候,法律才干涉;如果人们的行为没有违犯法律,法律就不能干涉。而这时,道德却能发挥作用。

道德和法律虽有区别,但它们的关系是十分紧密的。

首先,从道德和法律的作用来看,是相辅相成、相互促进的。把德治和法治结合起来,是人类进入阶级社会后治国的一个普遍现象,是德治法治的结合。

其次,从道德和法律的内容来看,二者有相互重叠的部分。每一项法律既是法律规范,也是社会道德的要求和规范,每个公民必须认真遵守和履行。

再次,道德和法律有相互转换、相互作用、相互促进的关系。法律教育的作用,法律制裁的威力,有助于人们道德观念的形成和发展;法律对违法行为的斗争,严厉打击犯罪分子,有助于道德舆论的形成。而道德水平的提高,也能促进人们遵纪守法。

总而言之,一个真正具有社会主义道德、具有全心全意为人民服务和集体主义精神的人,不仅不会违反社会主义法律,而且会在其岗位上维护社会主义法律秩序并同各种违法犯罪现象做斗争。

本章习题

1. 什么是职业道德?
2. 职业道德的特点和社会作用是什么?
3. 试述道德与法律的区别和联系。

第二章 职业守则

学习目标: 严格明确职业道德规范,认真履行岗位职责,坚持以防为主,防治结合的工

作原则；充分认识爱岗敬业的具体要求，树立职业理想，强化职业责任，提高职业技能；了解遵纪守法的涵义，懂得遵纪守法是对从业人员的基本要求，是职业活动的基本保证，规范用药，防止药物残留超标，提高产品质量和国际竞争力；对业务精益求精，工作实事求是，认真负责，树立坚定信心和顽强意志，培养创造意识和科学思维。

职 业 守 则

以防为主	防治结合	严明职德
爱岗敬业	业务精湛	一丝不苟
规范用药	保护环境	遵纪守法
认真负责	实事求是	精益求精

第一节 文明礼貌与职业道德

文明礼貌是人类社会进步的产物，是从业人员的基本素质，是企业形象的重要内容。作为社会主义职业道德的一条重要规范，文明礼貌是人们在职业实践中长期修养的结果。因此，从业人员应该时刻严格要求自己，按照文明礼貌的具体要求从事职业活动，为塑造良好的企业形象贡献自己的力量。

一、文明礼貌的涵义

“文明”、“礼貌”通常是分用的，如社会主义物质文明，社会主义精神，文明经商，礼貌待人，讲礼貌，有礼貌，等等。在我国古代，很早就开始使用“文明”一词。《易经·乾卦》中就已经有“天下文明”之句。经学家孔颖达曾道：“天下文明者，阳气在田，始生万物，故天下文章而光明也。”这里谈的是自然现象。此后，在中国的典籍中，虽然“文明”也开始指人文的意义，但主要指儒家的德治与教化思想，并不具备现代意义的“文明”一词的意思。在西方，拉丁文中很早就有“文明”一词，但它的意义只是“城市公民的”或“国家的”等概念，也称不上现代意义的“文明”。直到18世纪后半叶，西方启蒙主义思想家在反对中世纪的黑暗时，才把“文明”一词与“野蛮”相对应。把文明宣称为开化、文化和文雅。后来，诺亚·韦伯斯特在《韦氏大词典》中，把文明界定为“教化的行为”，指人类社会从未开化转变到文雅的状态，以及指人类社会进化的方式和阶段。到了19世纪，“文明”、“开化”与“野蛮”、“落后”，就成了文化中的标准词汇。

综上所述，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两个方面，有时专指精神文明，如思想、品德和情操、修养等。在建设社会主义精神文明的实践中，要求所有社会成员都应该加强文明素养，逐步消除旧社会遗留下来的愚昧、落后、迷信、野蛮、粗暴、腐败等不文明现象。

“礼貌”一词，在中国古代指“礼仪”、“礼”、“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”仍属于调节人与人之间关系不可缺少的道德规范。不过，社会主义的礼貌规范，同古代维护等级制度的“礼仪”、“礼”有着本质的区别。它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。由此可见，我们今天所说的“礼貌”一词，是指人们在一切实交往中，语言举止谦虚、恭敬，彬彬有礼。

“文明”、“礼貌”有时也合用，称为“文明礼貌”，指人们的行为及精神面貌符合先进文化的要求。如“全民文明礼貌月”活动。有时“文明”、“礼貌”通用，如不礼貌，也可称为不文明。

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，尤其商业服务业中更强调文明礼貌的重要性，它是从业人员上岗的首要条件和基本素质，表现在以下几方面：

（一）文明礼貌是《服务公约》和《职业守则》的内容之一

我国宪法第二十四条规定：“国家通过普及理想教育、道德教育、文化教育、纪律和法制教育，通过在城乡不同范围的群众中制定和实施各种守则、公约，加强社会主义精神文明建设。”文明公约即是宪法规定的“公约”的一种，在一般情况下，不同的行业或不同的部门都制定公约或守则。这种公约或守则具有广泛的群众性、自治性、很强的针对性和一定的法制性，是社会主义企业全体职工共同遵守的道德规范和行为准则。《全国职工守则》如下：

1. 热爱祖国，热爱共产党，热爱社会主义。
2. 热爱集体，勤俭节约，爱护公物，积极参加管理。
3. 热爱本职，学赶先进，提高质量，讲究效率。
4. 努力学习，提高政治、文化、科技、业务水平。
5. 遵纪守法，廉洁奉公。
6. 关心同志，尊师爱徒，和睦家庭，团结邻里。
7. 文明礼貌，整洁卫生，讲究社会公德。
8. 扶植正气，抵制歪风，拒腐蚀，永不沾。

职工守则与企业的厂规厂纪既有密切的联系，又有明显的区别。厂规厂纪是企业根据国家法令制定的行政规章制度，企业行政对违反规章制度的职工，可以按照规定给予经济制裁或纪律处分。守则是职工群众自我教育的公约规定，是引导职工群众共同遵守的准则。

（二）文明礼貌是从业的基本条件

在我国，职工初次上岗要经过职业培训，进行思想政治教育、业务技术教育、职业纪律教育和职业道德教育。在职业纪律和职业道德中都包含有文明礼貌的要求，不符合条件的不能上岗。

对从业人员来说，在一件事、两件事上，一天、两天做到文明礼貌是容易的，要长期做到文明礼貌则是很难的，尤其对年轻人来说，性急气盛，容易激动，坚持时时处处文明更是一件不容易的事。这就需要从思想上提高认识，把文明礼貌作为一生一世的事情。文明礼貌是文明发展的基本标志。由于人的角色是多重的，因而不仅在工作中要讲文明礼貌，在一切场合一切时候都应该讲文明礼貌，还要在行动上长期坚持，加强修养，形成习惯。

三、文明礼貌的具体要求

（一）仪表端庄

仪表端庄是指一定职业从业人员的外表要端正庄重。一般人的穿戴可随个人的性格爱好而随意变化，不必过分挑剔指责。而对一定职业的从业人员来说，要把个人仪表看成是职业水平的重要组成部分，给予高度重视、严格要求。因为服务人员的个人仪表是给顾客的第一

印象,他们的穿戴、姿势,乃至于一言一行都会给予社会、给企业带来一定的影响。

(二) 语言规范

语言规范或称规范语言,是人们在特定的职业活动中形成的语言标准,也是职业用语的基本要求。一切从业人员都要遵守行业的职业用语。

(三) 举止得体

举止得体是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。人的举止中可以表现出他的内心世界,表现出一个人的精神面貌和情感。恭敬的举止表现出对别人的尊重和礼貌,敏捷的动作表现出殷勤和快乐,摔摔打打表现出不高兴,等等。所以,在职业活动中举止得体很重要。

(四) 待人热情

待人热情是指上岗职工在接待服务对象时,要有热烈的情感。待人热情是职业活动的需要,是与人际交往的首要条件。

第二节 爱岗敬业

一、爱岗敬业是中华民族的传统美德和现代企业精神

从业人员踏上工作岗位以后,碰到的第一个问题,就是职业态度问题。所谓职业态度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。中华民族是一个具有优秀职业道德传统的民族。自春秋战国以来,先贤们提出了一系列职业道德规范,并且大力倡导爱岗敬业的职业态度。

在中国历史上,第一个提出爱岗敬业的当属孔子。他认为,无论为人还是做事都应该“敬事而信”。《礼记·学记》则明确提出了“敬业乐群”这一概念。这里的“敬事”、“敬业”都是指在工作中要聚精会神、全心全意。

在知识经济时代里,人的因素越来越成为企业实现自己战略目标的关键因素。不论是什么类型的企业,也不管企业的规模大小,企业员工都将决定着企业的兴衰与成败。市场经济体制在我国确立后,非公有经济成分得到迅速发展,然而在市场经济发展的初期,我国尚未摆脱短缺经济,“卖方市场”仍占据主导地位,企业发展依靠主要是市场开拓与资金运用,企业中人员素质的差异并没有构成主要的决定因素。但随着市场竞争的加剧,特别是“买方市场”的出现,任何企业要想在市场上站稳脚跟,并得以扩张,就必须提高产品的质量,降低成本,不断地开发新技术、新产品,而这所有的一切,都有赖于劳动者素质的提高。因此,许多企业非常重视员工培训,以提高劳动者素质。对职业培训,西方资本主义国家的企业也十分重视。

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。职业道德素质包含的内容也很多,其中爱岗敬业的职业态度 and 职业精神就是一个非常重要的内容。

二、爱岗敬业的具体要求

爱岗敬业作为一种职业道德规范,是一个社会历史范畴,随着社会的不断进步,它的内

涵逐渐丰富，它调节的范围不断扩展，它的具体要求也在不断充实。在社会主义市场经济条件下，爱岗敬业的具体要求主要是：树立职业理想、强化职业责任、提高职业技能。

1. 树立职业理想 所谓职业理想是指人们对未来工作和工作种类的向往和对行业发展将达到什么水平、程度的憧憬。

职业理想是人的社会化过程的反映，也是人的身心发展的必然结果。人类个体在环境和教育的影响下，随着知识水平和兴趣爱好发展，会逐步培养起对某种职业的爱好，并在此基础上形成一定的职业理想。职业理想具有初级、中级和高级三个层次。三个层次的内容和要求不同，但在一个人的身上，它们却是可以同时存在并行不悖的。对于同一个人，其工作目的完全可以谋求生存，发展个性和承担社会义务三者共存。当然，在我国现阶段，有低层职业理想和中层职业理想的人比较普遍，而具有高层职业理想的人还只是少数。在社会主义职业道德建设中，应该根据职业理想的实际情况，肯定前两个层次的职业理想，鼓励和倡导人们树立高层次的职业理想。

2. 强化职业责任 职业责任是指人们在一定职业活动中承担的特定的职责，它包括人们应该做的工作以及应该承担的义务。职业活动是人一生中最基本的社会活动，凡是社会所需要的职业，社会都给它规定了具体的职业要求即职业责任，因此不存在没有责任的职业。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，它往往通过行政的甚至法律的方式加以确定和维护。从事职业活动的当事人是否履行自己的职业责任，是这个当事人是否称职、是否能从事此项工作的尺度。

第三节 诚实守信

诚实守信是人类在漫长的交往实践中总结出来的做人的基本准则，是确保社会交往，尤其是经济交往持续、稳定、有效的重要道德规范。在建立社会主义市场经济体制的今天，在加强职业道德建设的过程中，弘扬诚实守信的精神，无论是对于企事业单位的兴旺发达，还是对于职工个人的就业、成长、成功，都是十分重要的。

一、诚实守信是市场经济法则

市场经济是高度发达的商品经济。现代市场经济活动由于交通和通讯手段的现代化，人们交往的地域已扩展至全球，人们接触的频率越来越高，人口的流动性愈来愈大，许多人彼此尚未熟悉就要共事、合作，很多情况下，你是在与尚未见过面的人谈判、签约、交易。而所有这一切之所以能够正常运作，就是因为人们都遵守一条共同的规则：诚实守信。

“诚”、“信”都是古老的伦理道德规范。诚就是真实不欺，尤其是不自欺，它主要是个人内在品德；信就是真心实意地遵守信义，特别是注意不欺人，它主要是处理人际交往关系的准则和行为。

二、诚实守信是企业的无形资产

诚实守信是市场经济的一个本质规定，是作为市场经济主体所必须遵循的规则，它可以为企业带来经济效益，成为企业的无形资产。

三、诚实守信是为人之本

做人要讲究“诚”、“信”，古今中外人同此理，没有例外。中国古代典籍中，对这种观点的论述随处可见。《中庸》中就有这样的说法：“诚者，天之道也。思诚者，人之道也。”《大学》中讲得更为透彻：“欲修其身，先正其心，先诚其意。”《增广贤文》中“许人一物，千金不移”，“一言既出，驷马难追”的名言，至今仍在国人中间流传。可见，在中国古代先哲们的观念中，要做工，就必须修身、正心，而修身、正心的关键就在于诚实守信。正所谓“人无诚信不立”。在西方，人们同样赞美诚实守信，并视其为做人处世的重要美德。

四、诚实守信是从业之要

人是一个多面体。做人是否诚实守信有多方面的表现。在职业活动中的表现就是其中一个重要方面。职业活动是人们最基本的社会活动之一，人们对待职业活动的态度是他们人生观和世界观的一个缩影，集中地反映了他们的处世哲学和生活态度。

诚、信与否，从个人角度讲是个体品德问题、人格问题，只关系到个人成长、心理健康和人格完善；但从个人与他人、个人与社会的关系角度讲，就是一个影响广泛的复杂的社会问题了，它直接关系他人或社会与个人的相互认同和接受程度，即关系到社会信任问题；还关系到个人与他人或社会能否顺利合作、和谐和共处的问题，即关系到社会关系的稳定问题。而这些，恰恰是一个在社会上谋求职位、开拓事业、获得成功的关键。

历史发展到今天，人类正在走向知识经济时代，中国也正在向社会主义市场经济体制和知识技术创新型社会过渡，努力实现跨世纪的根本转变。在这样的时代里，社会和企业对从业人员素质的要求越来越高，对其品德的要求越来越高。社会的企事业单位，无论是在对求职人员的录用测试中，还是对在职人员的总结考核中，都有诚信方面的专项或相关内容要求。

第四节 办事公道

办事公道是人加强自身道德品质修养的基本内容，也是在社会主义市场经济条件下，企业活动的根本要求。作为一个职工，在其职业活动中，必须奉行办事公道的基本原则，在处理个人与国家、集体、他人的关系时，公私分明、公平公正、光明磊落。

一、办事公道是正确处理各种关系的准则

办事公道的涵义：公道与公平、公正，含义大致相同，意思是指坚持原则，按照一定的社会标准（法律、道德、政策等）实事求是地待人处事。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。站在公正的立场，并不是在当事人中间搞折衷，而是不论对什么人，都要坚持正确的原则。

办事公道是高尚道德情操在职业活动中的重要体现，是千百年来为人所称道的职业道德。我们现在所使用的秉公执法、公正无私等用语，最初所指的就是国家的公职人员能秉公办事、不徇私情。在现实的社会生活实践中，办事公道要求每个从业人员在职业活动中要坚