



中国秘书岗位资格证书 专用教材

中国秘书岗位 资格证书教程 SECRETARY

中国高等教育学会秘书学专业委员会 组编
总策划 张晋峰 总主编 范立荣



中国秘书岗位资格证书 专用教材

中国秘书岗位 资格证书教程 SECRETARY

中国高等教育学会秘书学专业委员会 组编
总策划 张晋峰 总主编 范立荣

图书在版编目 (CIP) 数据

中国秘书岗位资格证书教程/中国高等教育学会秘书学专业委员会组编.

北京:中国人民大学出版社,2006

中国秘书岗位资格证书专用教材

ISBN 7-300-07173-2

I. 中...

II. 中...

III. 秘书学-资格考核-教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 017469 号

中国秘书岗位资格证书专用教材

中国秘书岗位资格证书教程

中国高等教育学会秘书学专业委员会 组编

总策划 张晋峰

总主编 范立荣

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185×260mm 16 开本

版 次 2006 年 6 月第 1 版

印 张 37.5 插页 1

印 次 2006 年 6 月第 1 次印刷

字 数 922 000

定 价 49.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

编写委员会

总策划 张晋峰

总主编 范立荣

策 划 王世红 沙玉梅

主 编 做人篇：杨继昭 办文篇：姬瑞环

办会篇：张丽琍 办事篇：胡晓涓

学习篇：杜 军

编 委 （按姓氏笔画为序）

王世红 王振祥 卢 颖 刘 萌

杜 军 沙玉梅 张晋峰 张丽琍

杨继昭 范立荣 武美英 胡晓涓

郝银奎 姬瑞环 高秀敏 崔德立

审定委员会

主任 郭长宇

委 员 （按姓氏笔画为序）

刁 侃 王守福 任 群 张文良

张清明 屈干臣 姚振生 郑德源

常崇宜 黄桐华 郭长宇 郭建庆

路振文

前言

在党的十六届五中全会提出要“加快推进人才强国战略”、“扩大就业有效机制”、“加快建立政府扶助社会参与的职业技能培训机制”的政策感召下，中国高等教育学会应该尽全力为大学生考证、就业、上岗做好服务工作。

我国已实行“学历文凭+资格证书”并重的用人制度。党的十四届三中全会提出“要制定各种职业的资格标准和录用标准，实行学历文凭和职业资格两种证书制度”。这个政策的下达标志着党和政府对我国人力资源开发政策作出了战略调整。职业资格证书已成为我国证书制度的重要组成部分，是保障就业质量的重要手段。

职业资格证书是一项国际通行的行业准入制度，是就业的通行证、上岗的资格证，是就业者拥有的人力资本的产权证明。

我国的职业资格证书制度是由政府认定和授权的机构来实施的。随着市场经济的发展，我国职业资格认定，已出现分权管理方式：即由主管部门批准，由竞争产生的非政府性证书机构，来管理职业资格证书，通过竞争获取用人单位和社会的认同。

职业资格证书具有很强的专业性和技术性，没有强有力的技术支持保障体系，就不能真正做好职业资格考核工作，因此，一定要维护岗位资格证书的严肃性和权威性。

鉴于此，中国高教学会秘书学专业委员会在主管部门的指导与大力支持下，推行以大学生为主的“秘书岗位资格证书”制度。实行以人为本，以能力为核心，持证就能胜任工作为目的的新的培训理念。本教材是根据现代秘书人才应具有的综合素质和社会需求，以形式新、标准新、方式新为原则进行编写的。教材凸显了现代秘书“五会”的特色，即秘书要会做人、会办文、会办会、会办事、会学习。教材中没有华而不实的内容堆积，体现出简单化、专业化、标准化的要求特色。

为便于培训和考核，另编有《秘书岗位资格证书考核大纲》。学会组织有关专家教授认真学习国家有关职业资格鉴定考核的政策，学习国内外秘书资格考核的先进经验，在此基础上，制定了求真务实、切实可行的考核办法。本教材力求尽量减轻大学生的经济与精神负担，控制培训收费标准，接受院校和社会舆论监督；力求一切为大学生就业服务，为用人单位服务，为广大秘书工作者、教育者服务。

编者

2006年2月

目 录

职业道德·秘书做人篇

——杨继昭 主编

第一章 厚德载物 诚信笃行	(3)
第一节 道德是做人的基础	(3)
第二节 社会主义职业道德的基本规范	(11)
第三节 秘书的特殊职业道德规范	(14)
第四节 职业道德修养	(19)
第二章 山有高低 水有长短	(25)
第一节 做人层次的含义与意义	(25)
第二节 秘书做人的不同层次	(26)
第三节 做人层次的评价	(28)
第四节 影响做人层次的主要因素	(30)
第五节 提升做人层次的基本途径	(32)
第三章 海纳百川 有容乃大	(36)
第一节 秘书做人的心量	(36)
第二节 秘书做人的态度	(41)
第四章 举止有度 慧秀其中	(47)
第一节 秘书的涵养	(47)
第二节 秘书的责任感	(53)
第五章 方圆相济 张弛有度	(61)
第一节 秘书做人的规矩	(61)
第二节 秘书做人的艺术	(66)

2 秘书办文篇

——姬瑞环 主编

第一章 办文知识 A B C	(75)
第一节 走进文书	(76)
第二节 沿着办文路径巡游	(80)
第三节 办文的规矩方圆	(96)

第二章 怎样进行书面沟通	(113)
第一节 学会写请示	(114)
第二节 学会写报告	(119)
第三节 学会写通知	(125)
第四节 学会写通报	(131)
第五节 学会写批复	(137)
第六节 学会写公函	(141)
第七节 学会写会议纪要	(145)
第三章 怎样拟写事务文书	(152)
第一节 学会编写简报	(153)
第二节 学做会议记录	(156)
第三节 学会编写大事记	(159)
第四节 学会制定计划	(162)
第五节 学会写总结	(167)
第四章 怎样拟写商务文书	(172)
第一节 商情调研文书的写作	(173)
第二节 商务契约文书的写作	(182)
第三节 商务信函	(190)

3 秘书办会篇

——张丽琍 主编

第一章 会议概述	(213)
第一节 商务活动与会议	(214)
第二节 会议的管理	(217)
第二章 商务会议的类型与特点	(230)
第一节 商务会议的主要类型	(231)
第二节 商务会议的特点	(246)
第三章 会议的预算与成本控制	(251)
第一节 会议预算概述	(252)
第二节 会议的收入与支出	(256)
第三节 会议的成本控制	(260)
第四章 会议管理工作	(267)
第一节 会议的准备工作的	(268)
第二节 会中应负的责任	(278)
第三节 会后的工作	(283)
第五章 会议中秘书的服务工作	(294)
第一节 商务会议的检查工作	(295)
第二节 会议的联络工作	(301)

第六章 会议的信息工作	(308)
第一节 会议的信息类型	(309)
第二节 会议的信息搜集	(312)
第三节 商务会议的信息加工	(316)
第四节 会议的信息传递	(322)
第五节 现代化会议的信息交流	(331)

4 秘书办事篇

——胡晓涓 主编

第一章 创造良好的工作环境	(341)
第一节 优化办公环境	(341)
第二节 办公环境优化措施	(343)
第三节 设备的使用	(348)
第四节 遵循职业健康安全原则	(349)
第二章 如何管理上司	(354)
第一节 时间管理	(354)
第二节 计划管理工作	(359)
第三节 工作日程安排	(360)
第四节 安排约会	(366)
第三章 会管理日常事务	(375)
第一节 值班事务管理	(375)
第二节 印信管理	(383)
第三节 成本控制与管理	(389)
第四节 通讯工作	(391)
第四章 迎接八方来客	(405)
第一节 接待准备	(405)
第二节 接待礼节	(407)
第三节 接待计划的制定与实施	(416)
第四节 接待咨询工作	(419)
第五节 涉外接待基本规范	(421)
第五章 会管理信息	(432)
第一节 秘书人员信息工作的内容与要求	(432)
第二节 秘书人员信息工作的任务	(434)
第三节 信息保密工作要点	(442)
第六章 会安排活动与应酬	(446)
第一节 商务应酬	(446)
第二节 商务活动	(454)
第三节 有效沟通技巧	(466)

第七章 会管理文档	(471)
第一节 文档分类	(471)
第二节 文档存储	(473)
第三节 文档查阅	(476)
第四节 文档分装	(477)
第五节 文档销毁	(479)
第六节 文档保密	(480)
第八章 提高调研能力,成为领导“高参”	(483)
第一节 对调研内容心中有数	(484)
第二节 调查研究类型与方法	(487)
第三节 调查研究的程序和步骤	(493)



职业知识·秘书学习篇

——杜军 主编

第一章 何谓学习	(509)
第一节 学习的基本知识	(509)
第二节 学习的基本原理	(514)
第二章 为何学习	(528)
第一节 学习的诉求与理念	(528)
第二节 学习的主体与个人	(535)
第三章 学习什么	(545)
第一节 学习的客体	(545)
第二节 知识的学习	(550)
第四章 怎样学习	(564)
第一节 学习的方法	(564)
第二节 学习的策略	(577)
第三节 会学习——现代秘书职业化进程的时代要求	(580)
附 录 相关网站简介	(589)

1

职业道德·秘书做人篇

杨继昭 主编

■ 第一章 厚德载物 诚信笃行 ——秘书的职业道德

■ 第二章 山有高低 水有长短 ——秘书做人的层次

■ 第三章 海纳百川 有容乃大 ——秘书做人的心量与态度

■ 第四章 举止有度 慧秀其中 ——秘书做人的涵养与责任

■ 第五章 方圆相济 张弛有度 ——秘书做人的规矩与艺术

现实生活中，人们往往用“会做事”或“不会做事”来评价某一个体的行为，更行喜欢用“会做人”或“不会做人”来论断这种行为的根源或性质。做人是一个棋局，做事是棋局中的一步棋着；再进一步说，做人与做事是战略与战术的关系，在错误的战略面前就没有有效的战术。智者经历兴衰荣辱，彻悟出“难得糊涂”、“大智若愚”；愚者忙碌一生争名逐利，直至生命的尽头都没有踏上正确的人生轨道。有些企业家可以直面商战中的艰苦卓绝、明枪暗箭，却不愿坐下来制定一个市场规则；人类虽有“九天揽月，五洋捉鳖”的成就，然而，太空垃圾、海洋污染却让人类付出了更大的代价。现实生活中人们善于积极踊跃地投身于一件“事情”之中，却常常不愿花一点时间坐下来想一想“人”的问题，致使回首往事时满目怆然。

中国传统文化对“做人”的重视堪称极致，把它看成是人生最重要的内容和目的，并当做一门非常重要的学问。每一个人自懂事之日起，就开始接受“做人”道理的全面教育。《三字经》、《弟子规》、《菜根谭》、《增广贤文》、《朱子家训》，都是“做人”学问的大汇编。一个人步入社会之后，就要独立扮演“做人”的角色，在“做人”中不断领悟“做人”的道理，积累“做人”的经验，使自己成为一个“会做人”的人。

明物、知理、识人是文化教育的基本功能。明物就是掌握物的本质，计算如何挖掘物所蕴涵的自然能量，使之为人服务；知理就是对道理的知晓。世上不仅有可视可见的对象，还有关于对象的道理。道理虽然无形，却又能被人体认与认知。所以，人接受教育可以明理。从境界的层面上看，无论明物还是知理，都是为了识人。识人就是懂得做人，明白如何学养成人。识人就是分辨清楚什么是为人之道，做人之本，也就是从根本上认识人之为人的依据，因为“做人”不是“作人”。

教育的真正意蕴是让人领悟到人生的灵性智慧，体解到对人生的活性思考，知晓到对人生意义的挖掘。做人是立于人生思考中最具冲突力的问题。做人意味着人出生之后未必成为人，他只是有了以后将可能成为人的某种潜能，而制约他成人的一個根本性条件就是他如何选择做人的路向、确认做人的价值、理解做人的意义、履行做人的责任。在人生的任何发展阶段，如何做人、做什么样的人、为什么这样做人的问题始终是主旋律，也构成了人生哲学乃至人生智慧的思考内容，自然也是教育的应有之义。

世间之事唯做人最难。拼上三年两载成就一两件事不难，而事之常势则源于做人，因为做人是全部人生的意义。做人是一种修养。人活一天就得做一天人，尽一天责，就得讲一天修养。只要一息尚存，修养就一刻也不能放松。做人不但是大难事，也是大艺术。从普通平凡提升到不普通、不平凡，从不普通、不平凡提升到超凡脱俗，再从超凡脱俗提升到鹤立鸡群，这就达到了“做人”的最高标准、最高艺术境界。

传统文化虽然十分重视做人的教育，但往往偏重于告诉什么是好人，必须做好人，而不太重视教育人们怎样去做人，以至许多人对于为人处事的原则、方法、技巧并不明确，因而不善应对、不善交际，不能协调好人际关系，不能较好地内在美的修养转变成外在的实际行为，不能把个人更好地融入集体人群之中。

“做人”作为本书第一篇，具有开宗明义的目的，旨在强化秘书熟谙与人相处的学问。做人是人生最大的学问，掌握了这门学问，就会如鱼得水，游刃有余，人生才会更精彩。本篇着力于做人的修养方法，从追求、心理、态度、涵养、形象、技巧等诸多方面加以释说，力图给读者以启发，为秘书人员的成长发展搭建一个较为全面的做人平台，为更好地“做事”奠定必要的基础。

第一章

厚德载物 诚信笃行

——秘书的职业道德

● 本章要点 ●

本章系统阐述道德和职业道德的内涵、本质、作用以及二者的联系，着重强调职业道德是秘书做人的根本标准和现实体现。通过本章的学习，旨在使秘书人员较为系统地掌握职业道德的基本概念和基本内容，树立高尚的职业道德情操，增长职业道德技能，把良好的职业道德素质内化为做人的本质和持续进步的动力源泉。

基本点：

- 道德
- 职业道德
- 职业道德的作用

重点：

- 道德之于做人的意义
- 职业道德的基本规范

难点：

- 职业道德的基本范畴
- 职业道德修养

第一节 道德是做人的基础

一 道德的内涵和作用

(一) 道德的内涵

道德，是人们日常生活中最熟悉的一个概念，它是个既简单又复杂的问题。说它简单，是因为每一个人从懂事起就接受道德教育的启迪、道德环境的影响和道德行为的示范。说“道德”复杂，是因为现实生活中许多人对道德理论无知，在道德的实践中迷惘甚而失控。

自从人类脱离了动物界，人就有了道德。道德是区别人与动物的一个很重要的标志。社会发展的不同历史时期有不同的道德规范和道德标准，道德随着社会经济、政治、文化的不断发展变化而不断发展变化，没有永恒不变的抽象的道德。社会主义和共产主义的道德是人类社会最高尚的道德。道德是一种非强制性的社会制约力量，即是一种非制度化的

行为规范。它主要靠舆论约束和个体、群体信念以及自制而起作用。所以，道德就是一定的社会、一定的阶级向人们提供的处理人和人之间、个人和社会之间、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范的总和。

（二）道德的社会作用

道德是在一定的社会物质生活条件的基础上产生的，由社会经济关系所决定，但是，道德一经产生，就以自己的特殊的机能和特有的方式作用于社会经济基础和整个社会生活，表现出巨大的反作用。道德的社会价值正是通过道德的功能加以体现的。

1. 道德为产生它的经济基础服务

道德是一定社会经济关系的产物，并服务于一定社会的经济基础。任何道德的产生都是用自己的标准来评价一定的社会经济关系的合理性，否定危害产生它的社会关系的思想和行为。所以，道德为产生它的社会关系服务，并通过一定的道德标准、道德规范促进社会的发展和进步。我们所倡导的社会主义道德，正是建立在社会主义的生产关系基础上，为促进社会主义现代化建设的发展和共产主义远大目标的实现而服务的。

2. 道德对社会现实的认识作用

在人类社会现实中，道德能帮助人们认识个人与社会、个人与他人的关系；教导人们认识自己对家庭、对他人、对社会、对国家应负的责任和应尽的义务，正确地认识社会道德生活的规律和原则，从而正确地选择自己的行为和生活道路。道德通过道德观念、道德规范、道德评价等形式，使人们认识现实社会中的各种现象、行为，将之区分为善恶、美丑、正义或非正义，预测或预见社会前进发展的远景，进而提高道德生活的自觉性。

3. 道德对社会公众的教育作用

道德通过表彰和批评、扬善抑恶等评价，塑造理想人格、树立学习榜样等手段和方式，特别是良心，提高人们的道德信念、道德理想和道德境界，使人们自觉地加强修养，调整自己的行为，从而形成一定的道德品质和社会道德风尚。道德教育的巨大作用，不仅在于促使个人道德品质的形成，更主要的是在社会中贯彻推行一定的道德原则和规范，对一个社会和一个民族的道德面貌和道德水平的形成产生重大的推动和整合作用。在社会主义条件下，道德教育的功能就更为突出。加强社会主义和共产主义道德教育，对于改善社会风气、提高全民的道德水平，对于加强社会文明建设都有着重大的作用。

4. 道德对事物和现象的辩护作用

道德的辩护功能又可称为道德的论证功能，即对某些事物和现象特别是制度和秩序的合理性进行道德的辩护和论证。人们在选择自己行为的过程中，总是要考虑行为所遵循的制度和秩序是否具有道德的合理性。当一种制度和秩序通过道德辩护和论证后被认为是善的，是合乎道义的，那么，在人们的义务、良心、荣誉等观念中就会获得有力的精神支持。反之，就会受到社会公众和社会关系的谴责和贬斥。道德的辩护为某种制度和秩序的形成、发展和巩固产生了良好的社会道德氛围，可以促使社会个体成员在遵守制度和秩序中获得积极的愉快的体验。

5. 道德对社会关系的调节作用

社会生活中，人们之间会形成各种关系，也会产生各种各样的矛盾。道德起着调节这些关系和矛盾的作用，从而使社会生活能够和谐、正常、顺畅地发展。道德的调节作用，除了像上车排队这样简单的公共生活准则之外，最主要的是调节个人和社会、人和人之间

的关系、利益冲突。道德的调节作用遍布在社会生活的各个领域，是其最重要的社会功能。

道德依靠社会和个人（内心信念）来调节各种关系。通过社会舆论对人和事进行评议，或表扬，或批评，或谴责，形成一股强大的外在的无形压力，指导人们应当做什么，不应当做什么。在道德的作用下，人可以自觉自愿地按照个人的良心、道德信念、道德情感和价值观念决定去做什么，不做什么。所以，道德具有其他意识形式所不可替代的重要作用。

（三）道德之于做人的意义

人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，一是学做事。

在中国历史上，一些著名的思想家、教育家，都十分重视道德对做人的重要意义。他们或者认为，道德是做人的根本，即“德行者，本也”；或者认为，“德者，才之帅也”。用现在的话来说，所谓“才智”，就是文化科学技术知识；“德”就是思想品德和社会责任。学习文化科技，是富强国民的关键，一刻都不能放松；而文化科学技术掌握在什么人手里，为谁服务同样重要。

许多外国思想家、教育家也十分重视道德对做人的重要性。古希腊哲学家柏拉图曾说：“一个人不应被名誉、金钱和地位诱惑……去忽视正义和其他德行。”英国哲学家培根说：“德使心灵明晰，使人不仅能更易了解德行，而且也更易了解科学的真理。”德国著名音乐家贝多芬根据自己的亲身体验说：“那些立身扬名出类拔萃的，他们所凭借的力量是德行，而这也正是我的力量。”又说：“‘德性’教育施于你们的孩子，使人幸福的是德性而非金钱。这是我的经验之谈。在患难时支持我的是道德，使我不曾自杀的除了艺术之外，就是道德。”总之，他们都把道德看成是灵魂的力量、精神的支柱、事业成功的基础。

二 职业道德的含义和特点

（一）职业道德的含义

所谓职业道德，是指人们在职业活动中应当遵循的特定职业规范和行为准则，即正确处理职业内部、职业之间、职业与社会之间、人与人之间、人与工具之间的关系所应当遵循的思想和行为的规范。它反映社会对某一职业活动的道德要求，是社会道德在职业活动中的延伸和具体化。职业道德规范与法律规范之间的关系是，职业道德规范与法律规范缺一不可，道德规范与法律规范一样，都是上层建筑的重要组成部分，都是规范人们行为的重要行为准则。这是二者的共同之处。但二者又有各自不同的特点和作用。区别如下：

1. 是引导还是强制推行

法律规范体现着统治阶级的意志，体现着维护社会稳定、保护人们生命财产安全、保障国家安全等要求，一旦违反，就会危及国家的安全、社会的稳定和经济的正常发展，因此国家需要依靠法院、警察等带有强制性的国家机器来保证其成员在政治、经济、社会等各个领域严格依照法律规范约束自己的行为，用强制措施来保证法律规范的推行与实施。“法治”的主要内涵就是强调用法律制度来治理国家，用强制的法律手段来约束人们的行为。

道德规范的推行与实施就完全不同了。尽管道德规范也是上层建筑的一个重要组成部分，但道德规范只是用来调整人与人之间的一般社会关系，职业道德规范也只是调整从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的一般关系，其主要作用并不是直接为了

维护社会稳定、保护人们生命财产安全和保障国家安全，违反道德规范后果也不会像违反法律规范后果那么严重。因此，道德规范的推行与实施就没有必要像法律规范那样必须依靠强制性手段，而主要是通过教育和引导的手段，通过潜移默化的工作来改变人们的性情和气质，改善社会风气，进而影响和提高社会公众的思想觉悟，使之能够自觉地遵守这些道德规范，达到规范人们行为的目的。

2. 是重事前预防还是重事后处罚

法律规范必须要通过国家的强制机器予以推行，任何单位和个人一旦违反法律规范的规定，国家有关强制机构就会依法追究其法律责任。所以，法律规范中必不可少的重要内容之一就是“法律责任”，一般都会放在该法律规范的最后，主要内容就是规定如果有违反本法律规范的行为应当如何予以处罚，包括追究违法者的刑事责任、民事责任和行政责任等。与道德规范相比，法律规范重事后处罚。

道德规范则不同。道德规范的贯彻实施主要是通过事前的说服教育进行的。这种事前的预防教育是保证人们自觉遵守道德规范、形成良好的道德行为，进而遵纪守法的最重要的基础和前提。与法律规范相比，道德规范重于事前预防。道德规范中一般只是明确某一方面的道德标准和要求，而不会有对违反道德行为的责任追究和处罚方面的内容。尽管有时为了保证人们遵守道德规范而明确了一些对违反道德规范行为的惩戒措施，但也只是限于纪律惩戒，而决不会对违反道德者予以人身罚、财产罚、行为罚和名誉罚。

3. 是重自律还是重他律

由于法律规范体现着维护社会稳定、保护人们生命财产安全、保障国家安全等要求，每一位社会成员在各个领域都必须严格遵守法律规范的规定，否则将会危害国家和社会安全、危害人们生命财产安全。所以，法律规范不能完全依靠社会成员的自觉遵守，而必须要凭借和依靠国家的强制机器予以强制推行和实施，对胆敢违反该法律规范的任何单位和个人都予以严厉处罚，迫使人们不得不按照该法律规范的规定行事。可见，法律规范重在他律。

而道德规范只是调整人与人之间的一般社会关系，主要通过宣传教育来启迪和提高人们的道德觉悟、润育和激励人们的道德情感、坚定和强化人们的道德意志、树立和增强人们的荣辱观念等途径，使人们在内心深处形成道德行为的内在动因，从而养成“羞耻之心”，最终能够自觉遵守道德规范。所以，与法律规范不同，道德规范主要是依靠社会成员的自觉遵守，也就是依靠社会成员的自律来贯彻实施的。

（二）职业道德的特点

1. 职业性

职业道德是和职业活动密切联系在一起的。职业道德的职业性特点，表现在职业道德是受职业生活制约和规范的。恩格斯指出：“每一个行业，都各有各的道德”^①。有多少种职业分工，就会有多少种职业道德，不同的职业道德各有自己的个性特征。不同的职业，使人们在职业活动中与不同的人形成特定的交往关系，具有不同的权利和义务，从而形成不同特点的行为规范。此外，职业道德调整的范围，主要是用来约束从事本职业的人员。一般来说，职业道德主要是调节两个方面的关系：一是从事同一职业人员的内部关系，一是他们同职业对象之间的关系。

^① 《马克思恩格斯选集》，2版，第4卷，240页，北京，人民出版社，1995。

2. 从属性和强制性

职业道德是社会道德体系的一个重要组成部分,是受社会或阶级道德的制约和影响的,因此,具有从属性的特点。职业道德是道德的一种,所以,它具有一般道德的特点,如生产方式对它的决定作用,善恶的评价标准、社会舆论、传统习惯和内心信念的调整方式等。任何一种职业道德在它的历史发展过程中,所经历的每一个发展阶级,都受到当时的整个社会道德或阶级道德的制约和影响。各种社会道德的基本原则或各个阶级道德的要求,总是要渗透到职业道德规范之中,一定的职业道德又总是反映一定社会生活或阶级道德的要求,特别是占统治地位的阶级道德的要求。

在作用方式上,职业道德与行政管理、规章制度和行政纪律等结合起来后,便具有了一定的强制性。这是职业道德又一个显著的特点。职业道德评价除了通过社会舆论、传统习惯和内心信念等方式外,由于职业道德规范在表达形式上比较具体、多样,对从业人员的服务态度、职业责任、服务标准、操作规程、职业纪律等方面都有明确的规定,如有违反,还要受到一定的行政纪律制裁以及经济制裁,这就使得职业道德不仅仅是一种“软调整”,而且是一种具有一定强制性的“硬调整”。

3. 稳定性和继承性

职业道德的稳定性和继承性的特点,是职业活动和一般的社会道德比较而言的。从事某一职业的人们,由于长期有特定的活动对象,共同的劳动内容,比较相同的劳动方式,以及共同的职业教育训练等,从而在同行业的人员中便形成了特有的职业心理和职业品质、职业传统和习惯,以及职业生活方式。这种心理、习惯、生活方式世代相传,保留和继承下来,职业道德也就具有了相对的稳定性。当然,职业道德规范的内容也是在发展变化的,不是一成不变的。同一职业,当人们从事这种职业活动的内容和职业活动的条件随着社会的发展而发生变化时,这一职业的道德规范也会发生相应的变化。

4. 实践性和适用性

职业道德是一种实践化的道理。职业道德作为道德的理论和实践、理想和现实的结合,提供了一种有效的具体形态。职业道德的实践性和适用性表现在职业道德原则和规范是在职业活动实践中,根据职业责任和职业纪律的要求总结和概括而成的。这些原则和规范大都表现为具体可行的行为守则,适用于指导从业人员的工作或劳动行为。各行各业都从本行业要求出发,根据本行业人员的接受能力,采用工作守则、规章制度、生活公约等简明适用的形式来体现和实践职业道德。

5. 多样性和具体性

职业道德的多样性和具体性的特点,是和社会公德、家庭美德比较而言的,是指职业道德的种类和表达形式是多样的、具体的。由于各种职业的对象、服务内容和方式以及对社会所承担的职业责任不同,所以其职业道德的要求各不相同;即使同一职业,由于每个职业的岗位和业务活动不同,其职业道德的要求也不一样。因此,职业道德的种类是多样的,职业道德的要求是具体的。

三 职业道德的作用

(一) 职业道德的社会作用

社会的正常运转必须借助各种职业活动的进行,社会道德对社会生活的影响和规范也必

须依靠职业道德功效来发挥。因此，职业道德在社会生活中具有重要而不可替代的作用。

1. 职业道德是一个社会的精神文明发展程度的突出标志和社会道德体系的重要组成部分

一个人的道德信念和道德境界，往往直接通过自己的本职工作表现出来。一个社会的道德面貌和道德水平，也是由各行各业的道德状况反映出来的。职业道德比家庭美德和社会公德更直接、更集中地反映着一定社会的道德要求和道德水平。职业道德的有无和高低，突出地标志着一个社会的精神文明发展的程度。职业活动是人类社会最基本的实践活动，而用以调节职业活动中各种关系的职业道德，就是社会道德体系的主体部分。随着职业道德体系的建立和完善，社会的精神文明就有了坚实的基础。

2. 职业道德是发展物质生产、提高工作效率的精神动力

如果每个劳动者在生产实践过程中都能按职业道德的要求，自觉遵守职业道德规范，树立崇高的职业道德和职业荣誉感、责任感，端正劳动态度，不断提高劳动技术和业务水平，注意调节好各行各业劳动者之间的关系，彼此互相支持，通力合作，就会提高劳动效率和工作效率，增产节约，增收节支，开源节流，努力为国家创造物质财富和精神财富，推动社会生产力迅速发展。

3. 职业道德是改进和完善人际关系，形成优良的社会道德风尚的主要手段

在社会生活中，每一种职业都以自己独特的方式与整个社会发生联系，每个行业都对社会道德风尚和习俗产生一定影响。如果每个人都在自己的职业中，以职业道德要求去待人接物，处世做人，就能形成良好的人际关系氛围和优良的社会道德风尚。我们要树立社会新风，改变不良风气，就必须使各行各业的人们都正确行使自己的职业权力，履行自己的职业义务，自觉遵守自己的职业道德。反之，滑坡的、落后的职业道德只会破坏社会关系，污染社会风气，造成整个社会道德水平的堕落。

4. 职业道德也是提高劳动者素质，使人的价值得以全面实现的重要形式

一个人的社会生活是各方面的，但职业生活是其主要的基础，一个人对社会所做的贡献和索取也是通过其所从事的职业活动表现出来的。人们通过职业生活认识自己对社会所担负的职责和义务，从而深刻理解人生的意义，巩固和确立正确的人生目的，进而去追求人生的真正价值。一旦人们树立了正确的职业观，能够用良好的职业道德要求自己，就能养成良好的职业习惯，形成高尚的道德品质，成为全面发展的人。

（二）职业道德之于做人的意义

1. 职业道德是个人和组织事业成功的重要条件

在现代社会中，职业道德在人们事业中所起的作用表现得越来越突出。因为随着社会的进步，人们生活水平的提高往往是从人们享受的产品和服务的质量中得到具体体现的，随着产品科技含量的提高，同质化时代的到来，社会组织和企业已进入文化和职业道德竞争的时代。在日益激烈的市场竞争中，产品的质量和服务的水平是企事业单位得以生存和发展的重要因素。卡耐基曾经说过：“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技能，另外的85%靠人际关系、处世技能。”这里的处世技能，主要指的是与人沟通和交往的能力，以及宽容心、进取心、责任心和意志力等职业道德品质。

当前我国的经济改革，正在把企业推向市场，企业将成为社会主义市场经济的主体。企业要在市场中求得生存与发展，不仅需要借助于现代经营管理方法和科学技术，而且还