



全国大中专院校学生素质提升系列教材
全国大学生就业能力训练系列教材
全国企事业单位职工职业能力提升教材
全国职业核心能力认证专用教材

Vocational Training Course

职业素养教程

主编◎许湘岳 陈留彬



人民出版社

全国大中专院校学生素质提升系列教材
全国大学生就业能力训练系列教材
全国企事业单位职工职业能力提升教材
全国职业核心能力认证专用教材

职业素养教程

主 编：许湘岳 陈留彬
副主编：陈 忠 王志学 许 辉

编 者：陈 冲 郭凌斌 黄 静 李建军
 李晓红 梁莎莎 刘雪芹 罗平超
 庞苗苗 孙 超 朱礼杰

责任编辑：朱礼杰 宫 共

装帧设计：魔弹文化

图书在版编目 (CIP) 数据

职业素养教程 / 许湘岳, 陈留彬主编. - 北京: 人民出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-01-013624-0

I. ①职… II. ①许… ②陈… III. ①职业道德 - 高等学校 - 教材

IV. ① B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 119448 号

职业素养教程

ZHIYE SUYANG JIAOCHENG

许湘岳 陈留彬 主编

陈 忠 王志学 许 辉 副主编

人民出版社 出版发行

(100706 北京市东城区隆福寺街 99 号)

北京振兴源印务有限公司印刷 新华书店经销

2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月北京第 1 次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 20.875

字数: 505 千字

ISBN 978-7-01-013624-0 定价: 39.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话 (010) 65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书, 如有印制质量问题, 我社负责调换。

服务电话: (010) 65250042

全国大中专院校学生素质提升系列教材
全国大学生就业能力训练系列教材
全国企事业单位职工职业能力提升教材
全国职业核心能力认证专用教材
编审委员会

顾问：杨念鲁 中国教育学会秘书长
王旭明 教育部原新闻发言人、语文出版社社长
毕结礼 中国职工教育和职业培训协会常务副会长
人社部职业技能鉴定中心副主任
陈 宇 国家教育咨询委员会委员
中国就业促进会副会长
北京大学中国职业研究所所长

主任：许湘岳

成员：（以姓氏拼音排序）

白君堂	曹 刚	陈留彬	韩丽霞	蒋顺兴	李德军
廖俊杰	刘叶飏	欧阳超	任惠霞	石 忠	王跃立
吴光新	吴 强	夏宝芹	徐金寿	许 辉	杨 敏
赵成荣	赵鹏飞	张乐天	张秋生	郑彩云	钟文乐

教材订购电话：010-84824728 13910134319

官方网站：www.cvcc.net.cn 教育部邮箱：cvcc@moe.edu.cn

系列教材书目：

《职业沟通教程》	《自我管理教程》	《团队合作教程》
《创新创业教程》	《解决问题教程》	《信息处理教程》
《礼仪训练教程》	《营销能力教程》	《领导力教程》
《执行力教程》	《职业素养教程》	《职业生涯规划》
《全国职业核心能力认证测评大纲》		

序

PROLOGUE

职场需要什么能力



中国教育学会秘书长

职场究竟需要什么样的能力？这也许是众多即将进入职场或已初涉职场却屡受挫折的人们共同面临的困惑。

按照传统的观念，一个人在接受过一定年限的正规教育之后，应该初步具备了从业的基本能力。然而，事实却告诉我们，职场与校园的差别是如此之大，以致许多学业成绩优秀的求职者苦苦追求却得不到用人单位的录用，而很多幸运的职场新人虽然求职成功却无法适应工作的要求，并由此产生自卑、抱怨、厌倦等情绪，甚至有人不得不从来之不易的工作岗位上“落荒而逃”。

这并不是职场新人的错，而是我们的教育存在着严重缺陷。多少年来，中国传统的重视成绩的成才观根植于社会的各个层面，包括每一个家庭和用人单位，这种观念直接影响着企业的用工机制和人才选拔制度。教育不得不屈服于来自社会的压力，迎合应试的社会需求，于是学业成绩成了衡量一个学生是否合格的唯一标准。在这种观念作用下的学校教育，忽略了人的综合素质培养，单纯以“识”取人，不同程度地背离了教育和人才成长的规律。

考试也是一种能力的培养方式，并非一无是处，它也可以使人获得一定的知识和专业能力，也会有助于培养出一些优秀人才。但对于整个社会的发展和进步而言，显然是很不够的。当今社会之所以对“应试教育”批判得多，是因为它过分地强调学生的考试成绩，而忽略了他们作为未来职业人赖以生存所必需的某些关键能力，诸如自我管理、组织协调、适应环境变化、建立合作关系、应对突发事件，以及创造性地解决问题的能力等。而这些能力对于人一生的发展都是至关重要的，其重要性甚至超过了学业水平或专业能力。

不少职业类学校已经意识到了应试教育的这些缺陷或弊端，努力尝试在教学中还原职业场景，模拟工作过程，提炼和概括职场所需要的专业能力，并在这一理念的指导下训练学生。这种尝试无疑对学生的就业是有益的。可是，这种模拟过程往往还只是强调训练学生的专业能力。事实上，最先觉悟的是企业的人力资源管理者们。他们发现，很多拥有高分数的应聘者来到工作岗位后，面对新的工作常常显得困顿和无能为力，高分低能的现象

十分突出。于是,越来越多的用人单位开始把选人和用人的目光从名牌学校和学业成绩转向综合素质和职业能力。如果说学业水平和专业能力可以使人胜任自己的工作,那么学业和专业以外的能力则可以帮助人获取更多的机会,为更好地从事专业工作创造条件、搭建平台,从而提升专业水准并从中获得更多的成功和职业幸福感,这种能力将使人终身受益。

什么才是“专业能力之外的能力”呢?我们称其为“职业核心能力”(Vocational Key Skills),并赋予它以下几个方面的内涵:职业沟通能力、团队合作能力、解决问题能力、自我管理能力和信息处理能力、创新创业能力。简单地说,也就是一个人适应工作岗位变化,处理各种复杂问题,以及敢于和善于创新的能力。它是职业活动中最基本的能力,适用于任何职业的任何阶段,具有普适性。

信息时代最显著的特点之一就是知识爆炸,没有人可以通过一段时期的学习就掌握一生所需要的所有知识和技能,不仅如此,有人把当今社会称为“服务业主导的后工业社会”,它与工业社会的主要区别之一就是从业者变换岗位的频率大大提高。工业社会里被附加了太多贬义的“跳槽”行为在当今社会职场中几乎成为普遍现象。变化,是我们这个时代的一大特点。

既然我们的教育存在缺陷,而时代又对现代职业人提出了更高的要求。那么,“职业核心能力”是否可以通过培训得到提高呢?现在,很多有识之士正在做着这样的努力。事实证明,科学合理的培训对于职场新人来说,可以从一定程度上弥补学校教育的不足,使他们可以更快地适应职场的要求。

本套教材作为职业素质教育和培训教材无疑顺应了时代的需求。它贴近职场实际,采用“行为引导”教学法,通过构建能力目标、案例分析、过程训练和效果评估这样一种训练程序的培训,达到提高人的职业核心能力的目的。希望这个从职业场景提炼出来的职业核心能力的认证培训项目能在我们的院校和企业中开花结果,真正造福于全社会有需要的人士,使大多数职业人通过培训重获职场自信,不断走向成功。

2010年11月3日于北京

前言

PREFACE

创新工场 CEO 李开复曾预言：在今后很长时间内，中国都不会出现类似苹果和谷歌这类公司，“至少五十年到一百年不会这样，中国想要这样做的话需要重新建立一个新的教育体系”。

教育体系的缺陷和国情使得我们难以培养出斯蒂夫·乔布斯（Steve Jobs）、拉里·佩奇（Larry Page）和谢尔盖·布林（Sergey Brin）这样的人物，在他们身上，你能看到闪耀着惊人智慧的创新能力，天衣无缝的团队合作能力，八面玲珑的沟通能力，巧夺天工的解决问题能力……

时至今日，我们的教育似乎只在努力构建学生的知识体系。家庭、学校和社会的评估指标过于注重考试分数，学生们个个满腹经纶，走入职场，却缺失了职业人必备的专业以外的基本技能。

专业以外的基本技能应该是什么？德国劳动市场与职业研究所所长梅腾斯教授从20世纪60年代开始对此进行研究，于1972年提出了“核心能力”（Key Skills，又译作“关键能力”），一经提出，立即得到了全球认可。其实它一直存在于一些西方国家的教育体系中。在英国，14～19岁的青少年学生早已开始培养核心能力的沟通交流、团队合作、自我管理、解决问题、信息处理、数字应用6个模块，还配以1～5级的国家证书，2006～2007年度一年获得核心能力证书的英国学生有73万人之多。如今，该培训认证体系已延伸到了14岁以下和19岁以上的受教育人群。在美国，各州教育局早已把沟通、自我管理 etc 列为中学生的必修课。美国全国职业技能测评协会（NOCTI）也提出了由沟通、解决问题、团队工作等8个模块构成的软技能（又叫基础技能）培训测评体系，而且还把这个测评内容与各专业测评相结合，并运行已久。欧盟、澳大利亚、新加坡、中国台湾、中国香港等国家和地区也都纷纷推出了各自的核心能力培训测评体系。时至今日，核心能力的培训测评已形成了全球气候。

自从核心能力的概念进入中国大陆，我们就努力为受训者构建完整的职业能力体系。2010年5月，教育部教育管理信息中心授权立项职业核心能力认证（CVCC）项目，我们先后编辑出版了《职业沟通教程》、《团队合作教程》、《自我管理教程》、《创新创业教程》、《解决问题教程》、《信息处理教程》、《礼仪训练教程》、《职业素养教程》等系列教材。在各方专家的共同努力下，职业核心能力培训和测评体系（CVCC）已经建立。我们把中国版本的职业核心能力培训课程体系分为三个层次：

基础核心能力：职业沟通、团队合作、自我管理；

拓展核心能力：解决问题、信息处理、创新创业；

延伸核心能力：礼仪训练、领导力、执行力、营销能力、演讲与口才……

CVCC 项目已在全国 150 余所大中专院校得到推广，迄今已有数万人次的教师接受了职业核心能力和礼仪训练师资培训，每年有 20 多万学生系统地学习职业核心能力课程，有数万名学生通过 CVCC 测评拿到了职业核心能力水平的证书。职业核心能力的理念逐步为广大教师和学生所认可，并从中受益。

为了更好地推广职业核心能力，我们决定编辑出版《职业素养教程》，它以职业核心能力各模块为主要内容，以能力目标、案例分析、过程训练、效果评估为框架，用科学简洁的语言、生动真实的案例、多样有趣的活动、标准科学的评估全面阐述职业素养的技能要求，可作为职业核心能力认证和职业素养提升的教材。

这是一个开放的体系，我们希望有志之士能加入我们的研发团队，以使职业核心能力 CVCC 体系更成熟、与职场接轨更紧密。我们希望能提升国人的职业素质和职业能力尽自己的绵薄之力。

职业核心能力 CVCC 体系是一个提升就业者素质的综合工程，各位专家如果有意见和建议请发送至教育部邮箱 cvcc@moe.edu.cn。全国职业核心能力认证网 (www.cvcc.net.cn) 是一个信息共享平台，欢迎各方专家献计献策！

感谢国家教育咨询委员会委员、中国就业促进会副会长、北京大学中国职业研究所所长陈宇教授，是他把核心能力的概念引入中国，并亲自指导我们一步步建立起职业核心能力培训和测评体系。

感谢中国教育学会杨念鲁秘书长，是他一直对职业核心能力项目的发展提供宝贵的意见和建议，并为我们的努力指明方向。

教育和培训的成功与否决定职场的成功和幸福，职场是教育和培训的硬约束。让职业核心能力成为学生和职业人士高飞的翅膀，让他们在广阔的职场和快乐的工作中自由翱翔！

在咨询了美国 Bristol-Myers Squibb 公司高级主管 Dr. Denis Yu，英国 Brunel University 高级国际专员 Oliver Goh，澳大利亚农业部资深主管 Mr. Richard Gao 和麦可思公司董事长王伯庆博士之后，将本教材《职业素养教程》的英文译名定为 Vocational Training Course，特此致谢！

全国职业核心能力认证教材编审委员主任 许湘岳

2014 年 7 月 1 日 于北京

目 录

CONTENTS

序 职场需要什么能力（中国教育学会秘书长 杨念鲁）	1
前言	3
 第一章 职业素养——开启美丽人生	1
第一节 职业规范与价值观	2
第二节 职业态度与责任感	15
第三节 职场成功与职业化	26
 第二章 快乐工作——享受自在职场	36
第一节 积极情绪培养	37
第二节 快乐工作方法	47
第三节 压力管理策略	55
 第三章 有效沟通——构建和谐关系	67
第一节 倾听、说服与赞美	68
第二节 电话与书面沟通	86
第三节 工作沟通与演讲	95
 第四章 团队合作——实现合作共赢	113
第一节 个人角色认知	114
第二节 冲突危机处理	128
第三节 合作共赢发展	137
 第五章 礼仪教养——塑造魅力形象	147
第一节 个人形象设计	148
第二节 职场礼仪训练	160
第三节 社交礼仪规范	169

第六章 信息处理——成就瑰丽事业	181
第一节 信息获取与处理	182
第二节 信息分析与展示	195
第三节 信息传递与利用	205
第七章 执行力——达成组织目标	219
第一节 时间管理与利用	220
第二节 目标管理与导向	232
第三节 细节管理与监控	240
第八章 解决问题——引导职业成功	249
第一节 问题发现与分析	250
第二节 方案设计与优化	264
第三节 决策评估与实施	276
第九章 职业规划——成就职业梦想	292
第一节 职业规划与评估	293
第二节 职业探索与定位	305
第三节 机会把握与求职	313
附录：全国职业核心能力认证（CVCC）介绍	326

第一章 职业素养——开启美丽人生

职业素养是一个人在从事职业活动中所需要的道德、心理、行为、能力等方面的素养，它包括职业道德、职业技能、职业行为、职业意识和职业态度等，可以通过学习、培训、锻炼、自我修养等方式逐步积累和发展。

职业素养就像一座在水中漂浮的冰山，水上部分由行为习惯和专业知识技能构成，代表冰山的可见部分和一个人的显性职业素养；水下部分的动机、特质、态度、责任心，代表冰山的不可见部分和一个人的隐性职业素养。显性的职业素养，可以通过各种学历证书、职业证书来证明，或者通过专业考试来验证。而隐藏在水下，代表职业意识、职业道德、职业作风、职业态度、职业能力等方面的素养，是人们看不见的，这些隐性的职业素养具体表现为诚信品质、竞争能力、敬业形象、责任意识、法纪观念、团队精神等。在职业活动中，隐性职业素养决定、支撑着显性职业素养，隐性职业素养所起的作用远远大于显性职业素养。

对职场中人来说，职业素养这只看不见的无形之手，无时无刻不在发挥着关键甚至是决定性的作用。良好的职业素养会为你插上腾飞的翅膀，开启并收获美丽的人生。

对工作的严肃态度，高度的正直，形成了自由和秩序之间的平衡。

——[法]罗曼·罗兰

本章知识要点：

- 职业道德规范
- 爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会
- 职业道德意识修养和职业道德行为修养
- 职业价值观
- 职业态度
- 责任意识
- 职业化
- 职业化的工作态度、工作道德、工作技能、工作形象

第一节 职业规范与价值观

职场在线

“违反职业规范，就会丢掉饭碗”

香港《大公报》一位记者到四川某高校采访，事先在电话中告知：随便提供住宿，打地铺都行，不在学校吃饭。负责接待的人以为只是客套，也就没有把他的话当一回事。

后来，那位记者来了。到了吃午饭的时间，他果真不肯到学校为他准备的地方就餐，无论怎样劝说，他始终坚持自己找地方吃饭。无奈之下，该校准备陪他吃饭的人只好散去。为略尽地主之谊，他们留下两个人，打定主意即便是实行“AA制”也不能冷落了客人。一顿饭吃下来，总共花了38元钱。但拗不过他的固执，饭钱由这位记者付了。晚饭，也只好由着他自己一人去了学生食堂，尔后赶晚上的火车匆匆去了西安。走之前，他拒绝了学校送给他的纪念品。尽管与他共事的时间不足一整天，尽管他一再说明，他这样做并不是刻意要保持什么“清高”，只是按照自己的职业规范来要求自己而已，请大家不要把这种正常的现象看成不正常，但他的所作所为仍然给人留下了深刻的印象：认真对待面临的每一件事，实在、谦虚、干练，有很强的自律能力。尤其是《大公报》那位记者所说的：“违反了职业规范，就会丢掉饭碗。”把职业规范与“饭碗”联系起来，更是让人感慨不已。

无独有偶，在此之前香港亚洲电视台为“西部行”栏目来该校采访。采访车到校后，径直开到了指定的教学楼。选景、架机、采访学校领导、采访学生、拍摄校景，没有一句寒暄和客套，紧张而有条不紊地忙碌了近一个小时。同样，他们不吃学校为其准备的午饭，也不接受学校的礼品。短短的几十分钟，他们高质量的工作效率，随和、平易近人的工作作风，配合默契的团队为在场的人们留下了极深的印象。

技能可以培训，而品行的培养绝非朝夕之功。良好的职业道德是通向职场最好的通行证。

俗话说得好，“没有规矩，不成方圆”。其实，各行各业都有自己的从业规范。这些规范与法律法规、生活习惯相协调，是社会公德、职业道德在本行业的具体化。它对职业活动中的各种人际关系起着调节作用，是评价职业活动和解决矛盾的行为准则。它使从业人员知道应该做什么，不应该做什么，应该怎么做，不应该怎么做。

一、能力目标 Competency Goal



(一) 遵守职业道德规范

俗话说，德才兼备是精品，有德无才是次品，无德无才是废品，有才无德是危险品。所以，很多单位在招聘时都有这样一个潜规则，德才兼备要重用，有德无才可以用，有才无德不敢用，无德无才不能用。

纵观历史，凡是做出重大成就的人，无不具有良好的职业道德修养。职业道德是从业人员的立身之本、成功之源。

1. 职业道德规范的含义

职业道德与职业规范是在职业特有的责、权、利的基础之上所形成的不同规范体系。

职业道德规范是指在一定职业活动中应遵循的、体现一定职业特征的、调整一定职业关系的职业行为准则和规范。它是从业人员在进行职业活动时应遵循的行为规范，同时又是从业人员对社会所应承担的道德责任和义务。职业道德是公民道德的一个组成部分和重要体现。

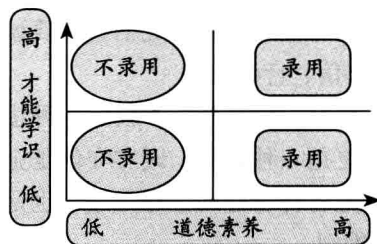
职业道德规范包括各行各业必须共同遵守的职业道德基本规范和适应各自职业要求的行业职业道德规范。职业道德规范体现的是对该职业的态度和能力要求，是人们在从事职业活动中应当遵守的标准和准则。它对职业活动中的各种人际关系起着调节作用，是评价职业活动和解决矛盾的行为准则。

世界上唯有两样东西能让我们的内心受到深深的震撼：一是我们头顶上灿烂的星空，一是我们内心崇高的道德法则。

——[德]康德

小案例

很多企业如美国强生公司把道德素质看成是择业和企业发展的第一资源，他们在录用员工时坚持如下原则，如图所示：



2. 职业道德的基本规范

职业道德基本规范是所有从事职业活动的人必须遵守的基本职业行为准则，它包括爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。其中，爱岗敬业是职业道德的核心和基础，诚实守信、办事公道是职业道德的准则，服务群众、奉献社会是职业道德的灵魂。

(1) 爱岗敬业——职场第一美德。爱岗就是热爱自己的工作岗位，

热爱自己从事的职业；敬业就是以恭敬、严肃、负责的态度对待工作，一丝不苟，兢兢业业，专心致志。爱岗敬业是每个职业人都应该具备的一种职业态度，也是我们一生应当恪守的职业道德。

爱岗敬业有三个基本要求：

乐业	爱岗敬业的前提，是一种良好的职业情感。
勤业	爱岗敬业的保证，是一种优秀的工作态度。
精业	爱岗敬业的条件，是一种执着完美的追求。

爱岗敬业的最高境界就是把职业当成事业来看待。

一个人的职业道德修养越高，就越能对职业有正确的认识，明确工作的意义，能从工作中找到乐趣，体验到劳动的快乐。

小案例

北京市21路公共汽车1333号车女售票员李素丽，自1981年走上三尺售票台以来，以周到的服务，细致的关怀，赢得了社会的赞誉，做出了不平凡的成绩。她为自己制定了服务原则：礼貌待人要热心，照顾乘客要细心，帮助乘客要诚心，热情服务要恒心。李素丽经常是“你发火，我耐心；你烦躁，我冷静；你粗暴，我礼貌，得理也让人”。为了搞好服务，李素丽不仅学会了一些简单的哑语、英语和粤语，还自学了心理学，针对不同的乘客，艺术地为他们服务。如一位姑娘把座位让给一位抱小孩的女乘客，这位乘客好像这座位就该她坐似的，没有丝毫感谢之意，李素丽便上前逗女乘客怀里的孩子：“多可爱，多乖的小孩，阿姨上了一天班这么累还让座给你，还不谢谢阿姨？”小孩母亲一听，感到自己失礼了，立即向姑娘道谢，姑娘的气便消了。

李素丽的事迹告诉我们，一个员工有没有爱岗敬业的精神，其工作的效果和绩效是完全不同的，当一个员工有爱岗敬业精神时，才能投入全身心的精力，把工作做到最好。

（2）诚实守信——职场立身之本。诚实就是真心诚意，实事求是，不虚假，不欺诈；守信就是遵守承诺，讲究信用，注重质量和信誉。诚实守信的基本要求是：要恪守诺言，要讲究信誉，要诚信无欺，要讲究质量，要信守合同，言必信、行必果。

诚信不仅是一种品行，更是一种责任；不仅是一种道义，更是一种准则；不仅是一种声誉，更是一种资源。诚实守信是企业的发展之基，也是员工的立身之本；是各行各业的生存之道，也是维系良好市场经济秩序必不可少的道德准则。

人而无信，不知其可也。

——孔子

小案例

曾子是孔子的学生。有一次，曾子的妻子准备去赶集，由于孩子哭闹不已，曾子妻许诺孩子回来后杀猪给他吃。曾子妻从集市上回来后，曾子便捉猪来杀，妻子阻止说：“我不过是跟孩子闹着玩的。”曾子说：“和孩子是不可说着玩的。小孩子不懂事，凡事跟着父母学，听父母的教导。现在你哄骗他，就是教孩子骗人啊。”于是曾子把猪杀了。

(3) 办事公道——彰显公平正义。办事公道就要体现公平、正义。办事公道有助于社会文明程度的提高，是市场经济良性运行的有效保证。

办事公道的基本要求：要求从业人员以国家法律法规、社会公德为准则，客观、公正、公开地开展公务活动。

(4) 服务群众——全心全意为人民服务。服务群众，就是全心全意地为人民服务，一切以人民的利益为出发点和归宿。

服务群众的基本要求包括：要求从业人员认真听取群众意见，了解群众需要，端正服务态度，改进服务措施，提高服务质量；要热情周到，要满足需要，要有高超的服务技能。

公正是各种美德
中享誉最高的美德。
——[古罗马]西塞罗

小案例

徐虎是上海普陀区中山北路房管所的水电修理工，徐虎发现居民下班以后正是用水用电高峰，也是故障高发时间，而水电修理工也已下班休息，于是在他管辖的地区率先挂出三只醒目的“水电急修特约报修箱”，每天晚上19时准时开箱，并立即投入修理。

从此，晚上19时，成了徐虎生活中最重要的一个时间概念。10多年来，不管刮风下雨、冰冻严寒，还是烈日炎炎或节假日，徐虎总会准时背上工具包，骑上他的那辆旧自行车，直奔这三个报修箱，然后按着报修单上的地址，走了一家又一家。

10多年中，他从未失信过他的用户。十年辛苦不寻常，徐虎累计开箱服务3700多天，共花费7400多个小时，为居民解决夜间水电急修项目2100多个，他被群众誉为“晚上19点钟的太阳”。

(5) 奉献社会——实现人生价值。奉献社会，就是把自己的知识、才能、智慧等毫不保留地、不计报酬地贡献给人民、社会、国家，并带来实实在在的利益。

奉献社会的基本要求是：从业人员具有奉献精神，全心全意为社会做贡献，把公众利益、社会效益放在第一位，这是每个从业者职业行为的宗旨和归宿。

3. 不同行业的职业道德规范

行业是以生产要素组合为特征的各类经济活动。每个行业都包含有许多职业。由于每种职业的社会使命、工作性质、业务内容、运作方式、劳动强度、服务对象、活动场所等存在明显的差别，所以，对从业人员的职业素养就有一些不同的要求。如：科学、教育类职业道德规范；文化、医务类职业道德规范；法律、商业类职业道德规范；行政管理人员职业道德规范等。每类行业的职业道德规范都是职业道德基本规范在各行业的进一步具体化，体现了本行业内各种职业道德的共同特征。

不同的行业和职业岗位都有符合其执业活动特点的道德规范体系。该体系具有如下内涵：一是体现了本行业各种职业道德的共同特征；二是体现了行业的社会责任；三是体现了从业者的利益。

小链接

企业管理人员的职业道德规范:

1. 品行端正,具有良好的道德修养,为人称道。
2. 敢于负责,对上级、下属、用户及全社会抱有高度责任心。
3. 承担风险,敢于临危受命,有信心克服困难、创造新局面。
4. 尊重他人,能够重视和采纳他人意见,不主观武断。
5. 合作精神,善于与人合作,对人不是压服而是说服。

根据日本企业界的总结,企业管理人员应具备10种品德:使命感、责任感、积极性、进取心、忍耐心、勇气、信任、忠诚老实、公平、热情。

工程技术人员的职业道德标准:

1. 对社会要守法奉献,尊重自然,维护生态平衡。
2. 对专业严守职业本分,做好过程务实,创新精进,提高产品品质。
3. 对雇主要真诚尽力,建立互信,营造双赢,创造工程佳绩。
4. 对同事注重分工合作,提高作业效率,互勉互助,培养后继人才。

4. 职业道德修养

职业道德修养是指人们为了在职业道德方面达到一定的水平而进行的自我教育、自我锻炼、自我改造和自我完善的过程。职业道德修养是围绕着从业人员所应遵循的基本原则和规范在职业活动中进行的。其目的在于使人培育出良好的职业道德品质,达到较高的职业道德境界。职业道德修养可分为职业道德意识修养和行为修养两个方面。

(1) 职业道德意识修养。职业道德意识是指人们对客观存在的职业道德活动和道德关系的认识和理解。其内容包括从认识到情感,转为意志,上升为信念等各个层次。

职业道德认识是指从业人员对职业道德原则和规范的认知和理解,是从从业人员增强道德责任感、形成良好道德品质的第一步。

职业道德情感是指从业人员在职业活动中对事物进行善恶判断所引起的情绪体验。它比职业道德认识深化了一步,并且有一定的稳定性。它是一个人职业良心的重要体现。

职业道德意志是指从业人员在履行职业道德义务的过程中所表现出来的自觉地克服困难、完成任务的毅力和精神。一旦有了坚强的职业道德意志,就能够抵御外来的不良侵蚀和影响,就能够坚守道德规范,坚决推进职业活动。

职业道德信念是指人们对所从事的职业道德义务发自内心的笃信和强烈的责任感。它是职业道德认识、情感、意志的升华与结晶,是职业道德意识的最高层次。人们一旦确立了某种道德信念,就会矢志不渝地遵循它来选择行为,履行义务,并以此作为评定自身和他人的行为的标准。

一个人如果能在职业实践中确立职业道德信念,其职业行为就有了高度的自律性和内在的活力,就会把职业道德的要求变成自我的需求。

小案例

在一次手术接近尾声的时候，主刀医生小心地从病人的腹腔中取出止血用的纱布，然后把它放在旁边一位护士托着的盘子里，接下来吩咐“准备缝合”。旁边的护士立刻制止道：“不能缝合，还有一块纱布在腹腔里没有取出。”主刀医生又一次严厉地命令准备缝合。这时护士近乎愤怒地喊了起来：“不能缝合，您往腹腔里放纱布时我已经数过了，一共12块，现在只取出了11块，少了一块，应该还有一块没有取出！”听了护士的回答后医生笑了，大声地赞扬这位护士，同时举起张开的手掌，他的掌心里有那最后一块纱布。

(2) 职业道德行为修养。职业道德行为是职业道德意识的外在表现。良好的职业道德行为是在职业活动中不断得到强化的，主要体现为从业者将道德知识内化为道德信念，再将道德信念外化为道德行为。

提高职业道德修养的途径主要有三个方面：一是学以致用，重在实践，努力做到言行一致，知行统一；二是经常自省，加强自律，开展道德评价，勇于解剖自己；三是学习先进典型，不断激励自己，自觉追求“慎独”的精神境界。在培养职业道德修养时，要牢记四个要素：根在实践，贵在自觉，重在坚持，难在“慎独”。

(二) 树立职业价值观

1. 职业价值观的含义

职业价值观是一个人对职业的认识和态度以及他对职业目标的追求和向往。职业价值集中地体现在个人选择职业的标准和对具体职业的评价，是我们在面对职业时最看重的东西。

职业价值观影响着人们的职业兴趣、职业评价、择业意向、从业态度、创业效果和职业行为，影响着人们对职业方向和职业目标的选择，对人的职业发展和生涯前程具有决定性的作用。

2. 职业价值观的培养

(1) 树立正确的人生观。人生观、价值观对一个人观念的形成、行为的选择具有非常重要的影响。要确立正确的人生观，首先必须确立科学的人生目的。其次，要追求崇高的人生理想，从自身做起，从身边的小事做起。再次，要确立正确的人生态度，自觉抵制各种不良的社会风气。最后，要明确自己的人生责任，勤奋学习，真诚待人，用心做事，努力承担社会责任。

(2) 培养社会责任感。一个有社会责任感的人，应该具备三点品质：坚持道德上正确的主张；坚持实践正义的原则；愿为他人作出奉献和牺牲。勇于承担社会责任是当代大学生实现自我价值的基本要求。爱因斯坦曾经说过：人只有献身社会，才能找到那实际上是短暂而有

拥有正确的价值观意味着一个人可以在大是大非问题上做出正确选择，意味着他是一个有道德、讲诚信、负责人的人，是一个值得信赖、值得托付的人。

——李开复

要拥有更美好的人生，得先给自己确定一个奋斗的方向，决定自己的生活方式，这是幸福的起点。

——[美]戴尔·卡耐基