

信華  
經管  
创新系列

# 人力资源管理实训教程

## 之人力资源管理服务篇

彭莹莹 □ 主 编

张玲玲 刘 霞 □ 副主编



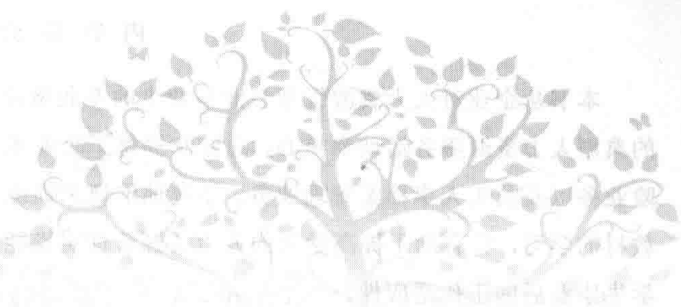
 中国工信出版集团



电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
<http://www.phei.com.cn>



创新系列



# 人力资源管理实训教程

## 之人力资源管理服务篇

彭莹莹 □ 主 编  
张玲玲 刘 霞 □ 副主编



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

## 内 容 简 介

本书从企业对人力资源管理专业毕业生的专业素养和专业技能的需求出发,以企业具有代表性的典型人力资源服务活动为核心,总结和提炼了企业重视的员工职业能力和职业道德培训、社会保险业务以及员工人事档案管理业务,系统地展现和训练人力资源公共服务的工作实操过程。通过本教材的学习,将有助于提高学生的人力资源管理实操能力,培养良好的职业道德和职业习惯,增强学生毕业后的工作适应性。

本教材适用于应用型本科及职业院校的在校生,也适用于刚负责人力资源管理工作职场新人。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理实训教程之人力资源管理服务篇 / 彭莹莹主编. — 北京: 电子工业出版社, 2017.8  
(华信经管创新系列)

ISBN 978-7-121-31749-1

I. ①人… II. ①彭… III. ①人力资源管理—高等学校—教材 IV. ①F243

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 124100 号

策划编辑: 石会敏

责任编辑: 石会敏 特约编辑: 侯学明 贺云飞

印 刷: 三河市华成印务有限公司

装 订: 三河市华成印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13 字数: 253 千字

版 次: 2017 年 8 月第 1 版

印 次: 2017 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010)88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 [zltts@phei.com.cn](mailto:zltts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

本书咨询联系方式: (010)88254537。

# 前言

为贯彻落实《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》和《国务院关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》等文件的部署和要求,2015年1月,人力资源和社会保障部、国家发展改革委、财政部联合印发《关于加快发展人力资源服务业的意见》,指出要“加强人力资源服务业人才队伍建设,加大人力资源服务业高层次人才的培养引进力度”以满足人力资源服务业发展的要求。北京市也对人力资源服务业人才培养提出了明确要求,即“打造一支职业素质优良、结构合理、涵盖人力资源服务业各领域的国际化、复合型、领军型人才队伍。不断提高人力资源服务从业人员的专业水平、服务能力及综合素质”。可见,伴随人力资源服务业的发展,人力资源管理专业人才的培养正面临着重要机遇和挑战,高校作为专业人才的主要培养基地,应正视机遇和挑战,勇于改革和创新人才培养方式,以满足专业人才的需求。

针对北京地区用人单位对人力资源管理专业本科毕业生的岗位胜任情况,以及岗位胜任能力要求的长期调查结果显示,随着产业、行业的优化和转型升级,用人单位对人力资源管理专业本科毕业生的要求也在发生改变,由原来的低入职门槛、低专业符合度的情形正在向高专业符合度、高专业技能和高综合素养的方向转变。因此,高校应适时改革和调整培养方案与教学内容,适应人力资源服务业向专业化、信息化、产业化、国际化发展的趋势,提高人力资源管理专业人才的培养质量。

基于以上背景,我们以提升人力资源管理专业毕业生的专业技能、职场适应力和发展力,满足用人单位的人才需求为目标,与北京外企人力资源服务有限公司展开合作,从优化人力资源管理实训课程的角度,针对用人单位比较看重的职业道德、人际沟通与团队合作等基本素质,以及急需学生具备的社会保险服务、人事档案管理等专业能力开展教学内容和教学方式改革,并在教学中大量引入情景模拟、实操训练,目前已完成两届学生的教学实践,其中一届学生已毕业,从毕业生的就业情况反馈看,此项教学改革的功效还是很明显的。为了使此项教学改革更加系统化,提升其推广应用价值,我们在总结前期人力资源实训课程教学改革经验的基础上,编写了本教材。

本教材共分为三个部分,第一部分是职业能力培训,具体包括职业道德培训、职业沟通能力训练和团队合作能力训练。职业道德培训旨在培养学生的忠诚、爱岗敬业、团结互助、文明礼仪、责任、执行力等职业素质;职业沟通能力训练旨在提升学生与上级、同事以及客户沟通的能力;团队合作能力训练旨在帮助学生与各类人士和睦共处,与不同性格的人组成团队,共同完成工作。

第二部分是社会保险模拟培训，主要根据社会保险业务的基本构成要素分为社会保险登记业务、费用征缴业务、待遇支付三部分内容。每部分由三个模块构成，包括相关理论、业务实例和业务训练等部分。各模块内容以职位要求的知识和能力为主线，概括了与职位相关的业务知识，介绍了国家有关的业务政策，并列举了大量的业务实例，具有较强的应用性和操作性。

第三部分是人事档案管理培训，具体包括认识人事档案、管理人事档案和企业人事档案管理实务等内容。认识人事档案主要介绍人事档案的基本概念、形成规律等，帮助学生对人事档案形成基本的认识；管理人事档案深入介绍了人事档案的收集、归档、鉴定、整理、统计、保管、利用、查(借)阅、转递等具体业务；企业人事档案管理实务主要结合职工在企业的状态，对入职、在职和离职所涉及的具体人事档案管理工作加以介绍。

本教材在体例上突破了常见的按人力资源管理模块划分章节的编写模式，使学生在实训课程中不再重复人力资源管理各模块理论教学的思维模式，而是体验新的学习模式，从而产生学习的积极性和主动性。在内容上则充分体现了企业对人力资源管理服务的现实需求，提炼并总结了人力资源管理基层岗位所需的通用性人力资源服务技能，有利于切实培养和提高学生的服务能力。

本教材的第一部分由刘霞编写，第二部分由张玲玲编写，第三部分由彭莹莹编写。在本书的编写过程中，编者参考了多位专家学者的著作，在此表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免存在疏漏与不妥之处，敬请广大读者批评指正。

作 者

2017年4月

# 目 录

## 第一部分 职业能力培训

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第 1 章 职业道德培训 .....         | 2  |
| 1.1 职业道德概述 .....           | 2  |
| 1.1.1 职业道德的产生和发展 .....     | 2  |
| 1.1.2 职业道德的职业习惯 .....      | 3  |
| 1.1.3 职业道德的基本要求 .....      | 4  |
| 1.1.4 职业道德的特点 .....        | 5  |
| 1.1.5 职业道德的作用 .....        | 6  |
| 1.1.6 职业道德的含义和主要内容 .....   | 7  |
| 1.2 员工职业道德之一：忠诚 .....      | 7  |
| 1.3 员工职业道德之二：爱岗敬业 .....    | 9  |
| 1.4 员工职业道德之三：团结互助 .....    | 12 |
| 1.5 员工职业道德之四：文明礼仪 .....    | 14 |
| 1.6 员工职业道德之五：责任 .....      | 15 |
| 1.7 员工职业道德之六：执行力 .....     | 17 |
| 第 2 章 职业沟通能力训练 .....       | 19 |
| 2.1 沟通的重要意义 .....          | 19 |
| 2.1.1 良好的沟通决定个人的生活品质 ..... | 19 |
| 2.1.2 良好的沟通决定个人的工作品质 ..... | 19 |
| 2.1.3 良好的沟通决定组织的管理品质 ..... | 20 |
| 2.2 沟通中的倾听 .....           | 21 |
| 2.2.1 倾听的价值 .....          | 21 |
| 2.2.2 沟通中的倾听 .....         | 24 |
| 2.3 沟通中的说服 .....           | 27 |
| 2.3.1 说服的原理 .....          | 27 |
| 2.3.2 说服的基本原则 .....        | 28 |
| 2.3.3 说服的一般技巧 .....        | 29 |

|       |                   |    |
|-------|-------------------|----|
| 2.4   | 沟通中的拒绝            | 34 |
| 2.4.1 | 拒绝的合理方式           | 35 |
| 2.4.2 | 拒绝的巧妙方法           | 35 |
| 2.5   | 沟通中的冲突处理          | 39 |
| 2.5.1 | 冲突产生的原因           | 40 |
| 2.5.2 | 冲突的类型及影响          | 40 |
| 2.5.3 | 消除冲突的途径           | 40 |
| 2.5.4 | 处理冲突的方式           | 41 |
| 2.5.5 | 有效管理不良情绪, 避免争吵与暴力 | 43 |
| 2.6   | 如何与上级沟通           | 47 |
| 2.6.1 | 与上级沟通的原则          | 47 |
| 2.6.2 | 与上级沟通的技巧          | 48 |
| 2.7   | 如何与同事沟通           | 54 |
| 2.7.1 | 与同事沟通的原则          | 54 |
| 2.7.2 | 与同事沟通的技巧          | 55 |
| 2.7.3 | 与同事沟通的忌讳          | 55 |
| 2.8   | 如何与客户沟通           | 60 |
| 2.8.1 | 与客户沟通的原则          | 60 |
| 2.8.2 | 与客户沟通的技巧          | 61 |
| 2.8.3 | 与客户沟通的禁忌          | 62 |
| 第3章   | 团队合作能力训练          | 67 |
| 3.1   | 团队合作能力训练之一: 团队展示  | 67 |
| 3.2   | 团队合作能力训练之二: 同舟共济  | 68 |
| 3.3   | 团队合作能力训练之三: 传送带   | 69 |
| 3.4   | 团队合作能力训练之四: 电网    | 69 |
| 3.5   | 团队合作能力训练之五: 履带车   | 70 |
| 3.6   | 团队合作能力训练之六: 盲人方阵  | 71 |
| 3.7   | 团队合作能力训练之七: 步调一致  | 72 |
| 3.8   | 团队合作能力训练之八: 信任背摔  | 72 |

## 第二部分 社会保险模拟培训

|       |            |    |
|-------|------------|----|
| 第4章   | 社会保险登记业务   | 76 |
| 4.1   | 社会保险登记业务知识 | 76 |
| 4.1.1 | 社会保险登记的含义  | 76 |

|       |                   |     |
|-------|-------------------|-----|
| 4.1.2 | 社会保险登记的主要环节及其业务内容 | 76  |
| 4.2   | 社会保险登记业务实例        | 78  |
| 4.2.1 | 社会保险登记案例          | 78  |
| 4.2.2 | 表格编制              | 81  |
| 4.3   | 社会保险登记业务训练        | 84  |
| 4.3.1 | 表格编制              | 84  |
| 4.3.2 | 模拟案例              | 84  |
| 4.3.3 | 角色扮演              | 84  |
| 第 5 章 | 社会保险费用征缴业务        | 86  |
| 5.1   | 社会保险费用征缴业务知识      | 86  |
| 5.1.1 | 基本养老保险费征缴规定       | 86  |
| 5.1.2 | 基本医疗保险费征缴规定       | 86  |
| 5.1.3 | 失业保险费征缴规定         | 87  |
| 5.1.4 | 工伤保险费征缴规定         | 87  |
| 5.1.5 | 生育保险费征缴规定         | 87  |
| 5.1.6 | 统一缴费基数问题          | 88  |
| 5.2   | 社会保险费用征缴业务实例      | 88  |
| 5.2.1 | 社会保险费用征缴案例        | 88  |
| 5.2.2 | 表格编制              | 95  |
| 5.3   | 社会保险费用征缴业务训练      | 99  |
| 5.3.1 | 表格编制              | 99  |
| 5.3.2 | 模拟案例              | 100 |
| 第 6 章 | 社会保险待遇支付业务        | 101 |
| 6.1   | 养老保险待遇支付业务        | 101 |
| 6.1.1 | 养老保险待遇支付业务知识      | 101 |
| 6.1.2 | 养老保险待遇支付业务实例      | 104 |
| 6.1.3 | 养老保险待遇支付业务训练      | 107 |
| 6.2   | 医疗保险待遇支付业务        | 108 |
| 6.2.1 | 医疗保险待遇支付业务知识      | 108 |
| 6.2.2 | 医疗保险待遇支付业务实例      | 110 |
| 6.2.3 | 医疗保险待遇支付业务训练      | 114 |
| 6.3   | 失业保险待遇支付业务        | 114 |
| 6.3.1 | 失业保险待遇支付业务知识      | 114 |
| 6.3.2 | 失业保险待遇支付业务实例      | 115 |

|       |              |     |
|-------|--------------|-----|
| 6.3.3 | 失业保险待遇支付业务训练 | 120 |
| 6.4   | 工伤保险待遇支付业务   | 121 |
| 6.4.1 | 工伤保险待遇支付业务知识 | 121 |
| 6.4.2 | 工伤保险待遇支付业务实例 | 122 |
| 6.4.3 | 工伤保险待遇支付业务训练 | 127 |
| 6.5   | 生育保险待遇支付业务   | 128 |
| 6.5.1 | 生育保险待遇支付业务知识 | 128 |
| 6.5.2 | 生育保险待遇支付业务实例 | 129 |
| 6.5.3 | 生育保险待遇支付业务训练 | 137 |

### 第三部分 人事档案管理培训

|       |                      |     |
|-------|----------------------|-----|
| 第7章   | 认识人事档案               | 140 |
| 7.1   | 人事档案的含义与性质           | 141 |
| 7.1.1 | 人事档案的含义              | 141 |
| 7.1.2 | 人事档案的性质              | 141 |
| 7.2   | 人事档案的分类              | 142 |
| 7.2.1 | 人事档案的分类标准            | 142 |
| 7.2.2 | 人事档案的主要内容            | 142 |
| 7.3   | 人事档案的形成规律和作用         | 144 |
| 7.3.1 | 人事档案的形成规律            | 144 |
| 7.3.2 | 人事档案的作用              | 144 |
| 7.4   | 人事档案工作的内容、特点和目标      | 146 |
| 7.4.1 | 人事档案工作的内容            | 146 |
| 7.4.2 | 人事档案工作的特点            | 147 |
| 7.4.3 | 人事档案工作的目标            | 148 |
| 7.5   | 人事档案管理工作的原则          | 148 |
| 7.5.1 | 根据人事管理的权限,集中统一管理人事档案 | 148 |
| 7.5.2 | 维护人事档案的真实、完整与安全      | 149 |
| 7.5.3 | 便于人事工作和其他有关工作的利用     | 149 |
| 7.6   | 业务训练                 | 150 |
| 第8章   | 管理人事档案               | 151 |
| 8.1   | 人事档案收集与归档            | 151 |
| 8.1.1 | 人事档案收集范围             | 151 |
| 8.1.2 | 人事档案收集方法             | 152 |

|       |                        |     |
|-------|------------------------|-----|
| 8.1.3 | 人事材料归档程序 .....         | 152 |
| 8.1.4 | 人事材料归档要求 .....         | 152 |
| 8.2   | 人事档案鉴定 .....           | 153 |
| 8.2.1 | 人事档案鉴定工作的内容 .....      | 153 |
| 8.2.2 | 人事档案价值的鉴定方法 .....      | 154 |
| 8.2.3 | 剔除材料的处理 .....          | 155 |
| 8.3   | 人事档案整理 .....           | 155 |
| 8.3.1 | 人事档案分类 .....           | 156 |
| 8.3.2 | 人事档案排列 .....           | 157 |
| 8.3.3 | 人事档案技术加工 .....         | 157 |
| 8.3.4 | 人事档案编目 .....           | 157 |
| 8.4   | 人事档案统计 .....           | 160 |
| 8.4.1 | 人事档案统计要求 .....         | 160 |
| 8.4.2 | 人事档案管理各环节的数量状况统计 ..... | 160 |
| 8.4.3 | 人员情况统计 .....           | 160 |
| 8.5   | 人事档案保管 .....           | 161 |
| 8.5.1 | 人事档案保管范围 .....         | 161 |
| 8.5.2 | 人事档案保管要求 .....         | 162 |
| 8.6   | 人事档案利用 .....           | 163 |
| 8.6.1 | 编制检索工具 .....           | 163 |
| 8.6.2 | 提供阅览服务 .....           | 163 |
| 8.6.3 | 提供外借服务 .....           | 163 |
| 8.6.4 | 主动提供服务 .....           | 163 |
| 8.7   | 人事档案查(借)阅 .....        | 163 |
| 8.7.1 | 人事档案查(借)阅原则 .....      | 163 |
| 8.7.2 | 人事档案查(借)阅要求 .....      | 164 |
| 8.7.3 | 人事档案查(借)阅程序和手续 .....   | 164 |
| 8.7.4 | 出具证明和复制档案的手续 .....     | 165 |
| 8.8   | 人事档案转递 .....           | 165 |
| 8.8.1 | 人事档案转递原因 .....         | 165 |
| 8.8.2 | 人事档案转递要求 .....         | 165 |
| 8.8.3 | 人事档案转递方式 .....         | 167 |
| 8.8.4 | 人事档案转递程序和手续 .....      | 168 |
| 8.9   | 业务培训 .....             | 169 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 第9章 企业人事档案管理实务 .....           | 171 |
| 9.1 入职人事档案业务 .....             | 172 |
| 9.1.1 企业员工个人档案 .....           | 172 |
| 9.1.2 人事档案转入 .....             | 175 |
| 9.1.3 党组织关系转移与接收 .....         | 177 |
| 9.1.4 办理集体户口 .....             | 178 |
| 9.1.5 办理留学人员引进 .....           | 178 |
| 9.2 在职人事档案业务 .....             | 180 |
| 9.2.1 办理国内外埠人才引进 .....         | 181 |
| 9.2.2 办理北京市工作居住证(国内外埠人才) ..... | 183 |
| 9.2.3 留学人员工作居住证 .....          | 187 |
| 9.2.4 办理工人单调进京审批 .....         | 190 |
| 9.2.5 解决高新技术企业人员夫妻两地分居 .....   | 192 |
| 9.3 离职人事档案业务 .....             | 194 |
| 9.3.1 人事档案转出 .....             | 194 |
| 9.3.2 失业转档 .....               | 195 |
| 9.3.3 党组织关系转出 .....            | 195 |
| 参考文献 .....                     | 196 |

# 第一部分 职业能力培训

第 1 章 职业道德培训

第 2 章 职业沟通能力训练

第 3 章 团队合作能力训练

# 第 1 章

## 职业道德培训

### 学习目标

1. 了解职业道德的内容
2. 理解职业道德的重要性
3. 帮助学生遵守职业道德

我们常说“三百六十行，行行出状元”。要成为状元，一方面要有高超的业务技能，另一方面，要有高尚的职业道德，只有两者结合才会成为行业状元。缺乏职业道德、业务技能不仅难以服务人民，甚至会危害社会。由此我们可以说，遵守职业道德是从业之本。

职业道德，就是与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，它既是本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

### 1.1 职业道德概述

#### 1.1.1 职业道德的产生和发展

职业道德是随着社会分工的发展，并出现相对固定的职业集团时产生的。人们的职业生活实践是职业道德产生的基础。在原始社会末期，由于生产和交换的发展，出现了农业、手工业、畜牧业等职业分工，职业道德开始萌芽。进入阶级社会以后，又出现了商业、政治、军事、教育、医疗等职业。在一定的社会经济关系基础上，这些特定的职业不但要求人们具备特定的知识和技能，而且要求人们具备特定的道德观念、情感和品质。各种职业集团，为了维护职业利益和信誉，适应社会的需要，从而在职业实践中，根据一般社会道德的基本要求，逐渐形成了职业道德规范。

在古代文献中，早有关于职业道德规范的记载。例如，公元前 6 世纪的中国古代兵书《孙子兵法·计》中，就有“将者，智、信、仁、勇、严也”的记载。智、信、仁、勇、严这五德被中国古代兵家称为将之德。明代兵部尚书于清端提出的封建官吏

道德修养的六条标准，被称为“亲民官自省六戒”，其内容有“勤抚恤、慎刑法、绝贿赂、杜私派、严徵收、崇节俭”。中国古代的医生，在长期的医疗实践中也形成了优良的医德传统。“疾小不可云大，事易不可云难，贫富用心皆一，贵贱使药无别”，是医界长期流传的医德格言。公元前5世纪古希腊的《希波克拉底誓言》，则是西方最早的医界职业道德文献。

一定社会的职业道德是受该社会的分工状况和经济制度所决定和制约的。在封建社会，自给自足的自然经济和封建等级制不仅限制了职业之间的交往，而且阻碍了职业道德的发展。只是在某些工业、商业的行会条规以及从事医疗、教育、政治、军事等职业的著名人物的言行和著作中包含职业道德的内容。在这些行业中，也出现过具有高超技艺和高尚品德的人物，他们的职业道德行为和品质受到广大群众的称颂，并世代相袭，逐渐形成了优良的职业道德传统。资本主义商品经济的发展，促进了社会分工的扩大，职业和行业也日益增多、复杂。各种职业集团，为了增强竞争力，增加利润，纷纷提倡职业道德，以提高职业信誉。在许多国家和地区，还成立了职业协会，制定协会章程，规定职业宗旨和职业道德规范，从而促进了职业道德的普及和发展。在资本主义社会，不但先前已有的将德、官德、医德、师德等得到了进一步丰富和完善，而且出现了许多以往社会中所没有的道德，如企业道德、商业道德、律师道德、科学道德、编辑道德、作家道德、画家道德、体育道德等。但是，由于资产阶级的利己主义和金钱至上的观念，职业道德在资本主义社会中的作用受到很大的局限。资本主义社会的性质，决定了某些职业道德的虚伪性，需要时提倡它，不需要时就践踏它，并往往做表面文章，自我吹嘘。

社会主义的职业道德是适应社会主义物质文明和精神文明建设的需要，在共产主义道德原则的指导下，在批判地继承了历史上优秀的职业道德传统的基础上发展起来的。由于社会主义的各行各业没有高低贵贱之分，在职业内部的从业人员之间、不同职业之间以及职业集团与社会之间没有根本的利害冲突，因此，不同职业的人们可以形成共同的要求和道德理想，树立热爱本职工作的责任感和荣誉感。中国各行各业制定的职业公约，如商业和其他服务行业的“服务公约”、人民解放军的“军人誓词”、科技工作者的“科学道德规范”以及工厂企业的“职工条例”中的一些规定，都属于社会主义职业道德的内容，它们在职业生活中已经发挥了巨大的作用。

### 1.1.2 职业道德的职业习惯

良好的职业修养是每一个优秀员工必备的素质，良好的职业道德是每一个员工必备的基本品质，这两点是企业对员工最基本的规范和要求，同时也是每个员工担负起自己的工作责任必备的素质。那么，怎样才是具备了良好的职业修养和职业道德呢？

每个人平时都有习惯，但不一定是职业习惯，更不一定是符合要求的职业习惯。那么，哪些才是符合要求的职业习惯呢？第一，早到公司。每天提前到公司可以在上

班之前准备好完成工作必需的工作条件,调整好需要的工作状态,保证准时开始一天的工作,才叫不迟到。第二,搞好清洁卫生。做好清洁卫生,可以保证一天整洁有序的工作环境,同时也利于保持良好的工作心情。第三,工作计划。提前做好工作计划,有利于有条不紊地开展每天、每周等每一个周期的工作,自然也有利于保证工作的质和量。第四,开会记录。及时记录必要的工作信息,有助于准确地记载各种有用的信息,帮助日常工作顺利开展。第五,遵守工作纪律。工作纪律是为了保证正常工作秩序、维持必需的工作环境而制定的,不仅有利于工作效率的提升,也有利于工作能力的提高。第六,工作总结。及时总结每天、每周等阶段性工作中的得与失,可以及时调整自己的工作习惯,总结工作经验,不断提高工作技能。第七,向上级汇报工作。及时地向上级请示汇报工作,不仅有利于工作任务的完成,也可以在上级的指示中学习到更多的工作经验和技能,让自己得到提升。

职业习惯是一个职场人士根据工作需要,为了很好地完成工作任务主动或被动地在工作过程中养成的工作习惯,也是保证工作任务和工作质量必须具备的品质。良好的职业习惯,是出色地完成工作任务的必要前提,如果不具备良好的职业习惯就不能按照要求完成自己的工作。所以每一个人都需要一个良好的职业习惯。

### 1.1.3 职业道德的基本要求

概括而言,职业道德主要应包括以下几方面的内容:忠于职守,乐于奉献;实事求是,不弄虚作假;依法行事,严守秘密;公正透明,服务社会。

#### 1. 忠于职守,乐于奉献

尊职敬业,是从业人员应该具备的一种崇高精神,是做到求真务实、优质服务、勤奋奉献的前提和基础。从业人员首先要安心工作、热爱工作、献身所从事的行业,把自己远大的理想和追求落到工作实处,在平凡的工作岗位上作出非凡的贡献。从业人员一旦有了尊职敬业的精神,就能在实际工作中积极进取,忘我工作,把工作质量关;对工作认真负责,把工作中得出的成果,作为自己的天职和莫大的荣幸;同时认真分析工作中的不足并积累经验。

敬业奉献是从业人员职业道德的内在要求。随着市场经济的发展,社会对从业人员的职业观念、态度、技能、纪律和作风都提出了新的、更高的要求。

职业作为认识和管理社会的基础性工作,可谓默默无闻、枯燥烦琐。如果没有不图名利、无私奉献的道德品质,没有“不唯上、不唯书、只为实”的求实精神,是很难出色地完成任务的。为此,我们要求广大从业人员要有高度的责任感和使命感,热爱工作,献身事业,树立崇高的职业荣誉感;要克服任务繁重、条件艰苦、生活清苦等困难,勤勤恳恳,任劳任怨,甘于寂寞,乐于奉献;要适应新形势的变化,刻苦钻研;加强个人的道德修养,处理好个人、集体、国家三者的关系,树立正确的世界观、

人生观和价值观；把继承中华民族传统美德与弘扬时代精神结合起来，坚持解放思想、实事求是，与时俱进、勇于创新，淡泊名利、无私奉献。

## 2. 实事求是，不弄虚作假

实事求是，不仅是思想路线和认识路线的问题，也是一个道德问题，而且是职业道德的核心。求，就是深入实际，调查研究；是，有两层含义，一是是真不是假，二是社会经济现象数量关系的必然联系即规律性。为此，我们必须办实事，求实效，坚决反对和制止工作上弄虚作假。这就需要有心底无私的职业良心和无私无畏的职业作风与职业态度。如果夹杂着私心杂念，为了满足自己的私利或迎合某些人的私欲需要，弄虚作假、虚报浮夸就在所难免，也就会背离实事求是原则这一最基本的职业道德。

作为一个工作者，必须有对国家、对人民高度的负责精神，把实事求是作为履行责任和义务的最基本的道德要求，坚持不唯书、不唯上、只唯实。从业人员要特别注意调查研究，经过去粗取精、去伪存真、由表及里、由此及彼的分析，按照事物本来面貌如实反映，有一说一，有二说二，有喜报喜，有忧报忧，不随波逐流，不看眼色行事。

## 3. 依法行事，严守秘密

坚持依法行事和以德行事“两手抓”。一方面，要抓住大力推进国家法治建设的有利时机，进一步加大执法力度，严厉打击各种违法乱纪的现象，依靠法律的强制力量消除腐败滋生的土壤。另一方面，要通过劝导和教育，启迪人们的良知，提高人们的道德自觉性，把职业道德渗透到工作的各个环节，融于工作的全过程，增强人们职业道德的意识。严守秘密是职业道德必备的重要准则，要保守国家、企业和个人的秘密。

## 4. 公正透明，服务社会

优质服务是职业道德所追求的最终目标，优质服务是职业生命力的延伸。公正透明是指对于人和事的一种态度，也是千百年来人们所称道的职业道德，它要求人们待人处世要公正、公平。服务社会就是为人民群众服务，是社会全体从业者通过互相服务，来促进社会发展、实现共同幸福，是一种现实的生活方式，也是职业道德要求的一个基本内容。服务社会并不意味着不要个人的正当利益，不要个人的幸福。恰恰相反，一个自觉服务社会的人，他才真正找到了个人幸福的支撑点。服务、奉献和个人利益是辩证统一的。

### 1.1.4 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，从而形成了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, 也有一定的历史继承性。如“有教无类”、“学而不厌, 诲人不倦”, 从古至今始终是教师的职业道德。

(3) 职业道德表达形式多种多样。由于各种职业道德的要求都较为具体、细致, 因此其表达形式也是多种多样的。

(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, 具有法令的要求。例如, 工人必须执行操作规程和安全规定; 军人要有严明的纪律等。因此, 职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达, 让从业人员认识到职业道德具有纪律的规范性。

### 1.1.5 职业道德的作用

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, 具体表现在以下几方面。

(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。如职业道德规范要求各行各业的从业人员, 都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。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。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责; 营销人员怎样对顾客负责; 医生怎样对病人负责; 教师怎样对学生负责等。

(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。若从业人员职业道德水平不高, 则很难生产出优质的产品或提供优质的服务。

(3) 促进本行业的发展。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。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的, 因此, 职业道德能促进本行业的发展。

(4) 有助于提高全社会的道德水平。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