

创新职业教育系列教材

现代市场型企业 员工从业认知与职业素养

徐春波 主 编
于 源 张 涛 程 欣 副主编



北京交通大学出版社
<http://www.bjtu.com.cn>

013068016

创新职业教育系列教材

内容简介

F272.92
1299

现代市场型企业员工 从业认知与职业素养

徐春波 主 编

于 源 张 涛 程 欣 副主编



北京交通大学出版社

· 北京 ·

310830310

内 容 简 介

本书分员工职业道德、商务与办公礼仪、有效沟通、提高执行力、职业心态训练、时间管理、团队精神、法律常识、安全常识9大单元,每个单元分成学习纲要和内容详解两部分。能够全面系统的帮助新进入企业工作的人员掌握职场的礼仪、规则、办事程序等知识。本书适合作为企业新员工的培训教材,也可供社会人员参考。

版权所有,侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

现代市场型企业员工从业认知与职业素养 / 徐春波主编. —北京: 北京交通大学出版社, 2013. 6

ISBN 978-7-5121-1511-8

I. ①现… II. ①徐… III. ①企业管理-职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 145736 号

策划编辑: 刘 辉 刘建明

责任编辑: 刘 辉

出版发行: 北京交通大学出版社

电话: 010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街 44 号

邮编: 100044

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印张: 11.75 字数: 309 千字

版 次: 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-1511-8/F·1202

印 数: 1~5 200 册 定价: 20.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

与很多活动一样，学习是一种技能。我们在这里给大家强调一些学习方法，希望对大家的学习、工作起到重要的指导作用，使大家事半功倍，达到学习目的。

第一，学习的态度很重要。

在学习过程中，你会发现这些课程是你耳熟能详的内容，但是你的态度决定了你是否能够学好这些知识。只要你学习态度积极，将们将帮助你成功的掌握这些职场人士必须的从业认知和职业素养知识。

第二，妥善计划并组织学习。

学习分为几个环节。

1. 课堂讲授，主要通过教师讲解的方式，帮助大家了解、体会相关知识技能的基本理论；训练练习，在教师的引导之下，进行训练，帮助大家体会知识内容的实质。

2. 自学，我们将内容以言简意赅的方式表述，帮助大家认知要领，方便领会、掌握知识。希望大家在工余时间能有兴趣将学习的内容慢慢领会、吃透，融会贯通。

3. 理论联系实际，在吃透理论的基础上，更重要的是知识的转化，在实践中联系实际工作，更好地加以应用。

4. 课外辅导，可以通过网络、电话等方式与教师联络，交流学习心得，教学相长。

第三，通过阅读学习本书内容。

本书每单元内容分为两部分。

第一部分适用于课堂学习及现场笔记，分为两栏，第一栏是课程大纲，第二栏是页边的空白处，做好学习笔记，为学习提供最大方便。

第二部分是对该单元知识技能的详解，读者可以将重点内容在详解中做出标记，这样有助于学习探究。

学习中不断向自己提出问题。

我学懂了吗？

我现在和将来如何利用这些信息？

怎么能将这些知识技能发挥最大效用？

希望大家通过本课程的学习，获得更好的职场发展。

编者

2013.5

目 录

第一单元 员工职业道德	1
学习纲要	1
内容详解	12
第二单元 商务与办公礼仪	28
学习纲要	28
内容详解	40
第三单元 有效沟通 快乐工作	70
学习纲要	70
内容详解	81
第四单元 提高执行力 增强竞争力	98
学习纲要	98
内容详解	103
第五单元 职业心态训练	114
学习纲要	114
内容详解	119
第六单元 时间管理	123
学习纲要	123
内容详解	130
第七单元 团队精神	140
学习纲要	140
内容详解	143
第八单元 法律常识	149
学习纲要	149
内容详解	153
第九单元 安全常识	163
学习纲要	163
内容详解	168
参考文献	179

（群众）

第一单元 员工职业道德

学习纲要

你喜欢别人怎样评价你？

✓

◇我是一个认真谨慎、稳重可行、责任心强、值得信赖的人！

✗

◇我是一个随随便便、漫不经心、不拘礼仪、毁约失信、难于预测、缺少社会责任感的人！



学习心得：

第一 道德与职业道德

- 道德概述
- 社会主义公民道德建设
- 网络道德
- 职业道德概述



学习心得：

道德

非强制性

约束

产生和历史不同

调节范围不同

抄袭他人作业或试卷



法律

强制性

惩罚

抄袭他人专利发明或文章作品



学习心得：

什么是道德

起源与本质

劳动和生产关系

风俗习惯

经济关系（本质）

功能与作用

认识功能

调节功能

服务功能

特征与历史

由经济关系决定

阶级性

历史继承性和相对稳定性

实践性



学习心得：

社会主义公民道德建设

一、加强公民道德建设的意义

- (一) 是我国道德建设的重大成果
- (二) 是“以德治国”的重要方面
- (三) 是发展社会主义市场经济的客观要求
- (四) 极大地推进了我国公民道德建设的进程



学习心得：

二、公民道德建设的指导思想和原则

(一) 指导思想：马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”，“科学发展观”

(二) 方针原则

- ◆ 坚持继承优良传统与弘扬时代精神相结合的原则
- ◆ 坚持尊重个人合法权益与承担社会责任相统一的原则
- ◆ 坚持注重效率与维护社会公平相协调的原则
- ◆ 坚持把先进性要求与广泛性要求结合起来的原则
- ◆ 坚持道德教育与社会管理相结合的原则



学习心得：

三、公民道德建设的主要内容

- (一) 核心：为人民服务
- (二) 原则：集体主义
- (三) 基本要求：“五爱”
- (四) 重要内容：社会主义荣辱观



学习心得：

四、社会主义公民道德规范

公民道德规范（公民基本道德规范、社会公德规范、职业道德规范、家庭美德规范）

(一) 社会主义公民道德基本规范

- ◆ 爱国守法
- ◆ 明礼诚信
- ◆ 团结友善
- ◆ 勤俭自强
- ◆ 敬业奉献



学习心得：

(二) 社会公德主要规范

- ◆ 文明礼貌
- ◆ 助人为乐
- ◆ 爱护公物
- ◆ 保护环境
- ◆ 遵纪守法



学习心得：

(三) 职业道德的主要规范

- ◆ 爱岗敬业
- ◆ 诚实守信
- ◆ 办事公道
- ◆ 服务群众
- ◆ 奉献社会



学习心得:

(四) 家庭美德的主要规范

- ◆ 尊老爱幼
- ◆ 男女平等
- ◆ 夫妻和睦
- ◆ 勤俭持家
- ◆ 邻里团结



学习心得:

网络道德

一、网络道德的含义和特征

(一) 什么是网络道德

- ◆ 以善恶为标准,通过社会舆论、内心信念和传统习惯来评价人们的上网行为,调节网络时空中人与人之间以及个人与社会之间关系的行为规范。

(二) 网络道德的特征

- ◆ 自主性、开放性、多元性



学习心得:

二、网络道德问题的产生及危害

(一) 网络道德问题的产生

- ◆ 1、网络成员对网络“虚拟实在”的曲解
- ◆ 2、网络成员对网络隐蔽性的滥用
- ◆ 3、商家对网络商业利益的追逐

(二) 网络道德问题的危害

- ◆ 1、对传统民族道德和民族价值取向的冲击
- ◆ 2、对国家安全问题的挑战
- ◆ 3、是人际道德情感的冷漠
- ◆ 4、对社会道德的威胁



学习心得:

三、规范网络道德的必要性

- (一) 是人类生存的需要
- (二) 是社会发展的需要
- (三) 是科技进步与道德建设同步发展的需要



学习心得:

四、网民应遵守的基本道德规范

- ◆ 网民应该遵守基本道德规范
- ◆ 网络不道德行为
- ◆ 网络道德建设的几个范畴
 - (一) 自律慎行
 - (二) 平等公正、互利互惠
 - (三) 诚实守信、反对欺诈
 - (四) 关心社会、爱护他人



学习心得：

职业的定义

学会尊重
学会做人

职业是指人们由于社会分工而从事具有专业业务和特定职责并以此作为主要生活来源的工作。



学习心得：

职业的演变与发展

一、职业的特征

- 特征
 - 专业性
 - 多样性
 - 技术性
 - 时代性
- 产业划分
 - 第一产业：农林牧渔
 - 第二产业：工业及建筑业
 - 第三产业：交通、商业、科教文卫



学习心得：

二、职业的演变

- ◆ 职业是人类社会发展到一定阶段的产物
- ◆ 原始社会后期，三次社会大分工
- ◆ 畜牧业和农业
- ◆ 手工业和农业
- ◆ 体力劳动和脑力劳动



学习心得：

三、职业的分类

- (一) 西方国家的职业分类
 - ◆ 1、按脑力和体力劳动的性质、层次：白领和蓝领
 - ◆ 2、按心理的个别差异：现实型、研究型、艺术型等
 - ◆ 3、依据各个职业的主要职责或“从事的工作”
- (二) 我国对职业的划分
 - ◆ 1、国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人
 - ◆ 2、专业技术人员
 - ◆ 3、办事人员和有关人员
 - ◆ 4、商业、服务业人员
 - ◆ 5、农、林、牧、渔、水利业生产人员
 - ◆ 6、生产、运输设备操作人员及有关人员
 - ◆ 7、军人
 - ◆ 8、不便分类的其他从业人员



学习心得：

职业道德的概念和特征

职业道德就是具有自身职业特征的道德和规范,它也就是说从道义要求人们以一定的思想、态度、作风和行为去待人、接物、完成本职工作。

职业道德是员工基本素质的重要组成部分,遵守职业道德是做好本职工作的基本保障。



学习心得:

一、职业道德的概念和特征

- ◆ 1、行业性
- ◆ 2、多样性
- ◆ 3、明确性
- ◆ 4、群体性
- ◆ 5、继承性
- ◆ 6、实践性



学习心得:

二、职业道德的历史演变

(一) 职业道德的历史发展

- ◆ 原始社会的职业道德尚处于萌芽阶段
- ◆ 奴隶社会是职业道德的形成期
- ◆ 职业道德在封建社会得到初步发展
- ◆ 资本主义社会职业道德得到较快发展



学习心得:

(二)、我国传统职业道德的主要内容

- ◆ 1、公忠为国的社会责任感
- ◆ 2、恪尽职守的职业精神
- ◆ 3、自强不息、勇于创新的拼搏精神
- ◆ 4、以礼待人的和谐精神
- ◆ 5、诚实守信的基本要求
- ◆ 6、以义取利的价值取向



学习心得:

(三) 西方发达国家的职业道德精华

- ◆ 1、社会责任至上
- ◆ 2、敬业
- ◆ 3、诚信
- ◆ 4、创新



学习心得:

三、职业道德的基本要素

- ❖ 职业理想：总立场是从社会整体利益出发
- ❖ 职业态度：最基本要求是树立主人翁的劳动态度
- ❖ 职业义务：职业责任
- ❖ 职业纪律：纪律和自由是对立统一的
- ❖ 职业良心：自我检查、自我监督和自我批评
- ❖ 职业荣誉：赞扬、自爱和自尊；价值体现和尺度
- ❖ 职业作风：习惯性表现



学习心得：

四、职业道德的社会作用

- (一) 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
- (二) 有助于维护和提高本行业的信誉
- (三) 促进行业发展
- (四) 有助于提高全社会的道德水平



学习心得：

职业与职业活动

- 一、职业活动的含义：
 - ❖ 人们由于特定的社会分工而从事的具有专门业务和特定职责，并以此作为主要生活来源的社会活动。集中体现着社会关系的三大要素一责、权、利
- 二、职业与职业活动的关系：
 - ❖ 职业既是人们社会地位和社会角色的集中体现，又是个人利益和自我价值实现的主要途径
 - ❖ 职业的本质是社会职能专业化和人的角色社会化的有机统一



学习心得：

职业发展与职业道德

- 一、个人职业发展的深度有赖于职业道德
- 二、职业发展客观上要求提升职业道德
- 三、社会主义精神文明建设要求职业发展与职业道德相辅相成



学习心得：

第二、职业道德的内容

1、文明礼貌

文明礼貌是人们在职业实践中长期修养的结果；是从业人员基本素质；是塑造企业形象的需要

文明礼貌的基本内容和具体要求

- 仪表——端庄
- 举止——得体
- 语言——规范
- 表情——待人热情



学习心得：

第二、职业道德的内容

2、爱岗敬业

- A、爱岗敬业的含义
爱岗就是热爱自己的工作岗位，热爱本职工作
敬业就是用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作
- B、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



学习心得：_____

第二、职业道德的内容

3、诚实守信

- A、诚实守信是为人之本、从业之要。
- B、诚实守信的具体要求
忠诚所属企业——诚实劳动、关心企业发展、遵守合同和契约。
维护企业信誉——树立产品质量意识；重视服务质量，树立服务意识；保守企业秘密。



学习心得：_____

第二、职业道德的内容

4、办事公道

- 办事公道是正确处理各种关系的准则。
- A、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，无论对谁都是按照一个标准办事。
- B、办事公道的具体要求
坚持真理 公私分明
公平公正 光明磊落



学习心得：_____

第二、职业道德的内容

5、勤劳节俭

- 勤劳节俭是中华民族的传统美德
- 勤劳节俭是事业成功的催化剂
- 勤劳节俭是企业市场竞争中常战常胜的秘诀——勤劳促进效率的提高，节俭降低生产的成本
- 勤劳节俭是维持社会可持续发展的法宝。一个社会的可持续发展必须重视生产资料的节约



学习心得：_____

第二、职业道德的内容

6、遵纪守法

- 遵纪守法的具体要求
学法、知法、守法、用法
遵守企业纪律和规范



学习心得：_____

第二、职业道德的内容

案例一

2006年7月,某单位员工吴某、杨某、金某与无业人员采取在公司输油管线截阀的手段,先后实施倒油5次,成功3次,盗窃柴油12.5吨。后被该单位保卫武装部特巡队发现并当场抓获。吴某被判有期徒刑九年,杨某被判有期徒刑六年,金某被判有期徒刑三年。



学习心得:

第二、职业道德的内容

案例二

2009年6月,某单位员工在装置采样阀处盗放20升汽油,分别装入塑料瓶内放入背包,欲利用夜班车盗窃出厂。在通过守卫岗时,被该单位保卫武装部警员查获。该员工因盗窃数额较低,未达到治安处罚标准。根据《××公司人员车辆物资出入管理规定》,罚款2000元,并由单位给予内部待岗六个月的处理。



学习心得:

第二、职业道德的内容

案例三

2009年8月,某单位员工勾结社会无业人员先后3次用梯子翻墙入场,并用梯子爬上某车间三楼,盗走分配板、喷丝板等物品,价值500余万元。该员工犯盗窃罪被判处有期徒刑15年,并处罚金20万元。



学习心得:

第二、职业道德的内容

7、团结互助

A、团结互助的涵义

指在人与人之间的关系中,为了实现共同的利益和目标,互相帮助,互相支持,团结协作,共同发展。

B、团结互助的基本要求

平等尊重 顾全大局
互相学习 加强协作



学习心得:

第二、职业道德的内容

案例四

2010年9月,某单位员工陈某因与同事魏某发生口角,两人打在一起。班长孙某路过劝架,衣服被撕坏。到更衣室换衣服时,陈某认为孙某拉偏架,在后面用一铁器击打孙某头部。随后孙某被送往医院,诊断为颅骨骨折。陈某犯故意伤害罪,被判处有期徒刑三年,缓刑三年。



学习心得:

第二、职业道德的内容

8、开拓创新

A、创新的含义

创新是指人们为了发展的需要,运用已知的信息,不断突破常规,发展和产生某种新颖、独特的有社会价值或个人价值的新事物、新思想的活动。

创新的本质是突破

创新活动的核心是“新”

B、如何开拓创新

开拓创新要有创造意识和科学思维

开拓创新要有坚定的信心和意志



学习心得:

第三、团队基本职业道德规范

1、牢记礼仪宗旨

尊重为本

尊重上级是一种大职

尊重同事是一种本分

强调团队精神,杜绝没必要的非正式组织

尊重下级是一种美德

做任何事情不能搞个人主义

尊重客户是一种常识

一切生意上客户最重要

尊重所有人是一种教养

存在的就是合理的



学习心得:

第三、团队基本职业道德规范

1、牢记礼仪宗旨

尊重自己

尊重自身

站有站相,坐有坐相,养成良好的生活和工作习惯。

尊重自己的职业

不能把自己的服务工作庸俗化。

尊重自己的单位

爱岗敬业,绝不诋毁自己的工作单位。



学习心得:

第三、团队基本职业道德规范

2、员工具备的“五心”

五心

贡献之心:有担当,有作为,有责任,勇于承担任何事。

反省之心:发现错误能坦然接受并及时改正。

坦然之心:处事明确,待人诚恳。

感谢之心:经常说一些礼貌用语,有利于增进人际关系。

礼让之心:进退得宜,谦虚礼貌。



学习心得:

第三、团队基本职业道德规范

3、要做事,先做人

A 形成习惯

小心思想——影响行为

小心行为——影响习惯

小心习惯——影响性格

小心性格——改变命运

播下一种思想,收获一种行为;播下一种行为,收获一种习惯;播下一种习惯,收获一种性格;播下一种性格,收获一种命运



学习心得:

第三、团队基本职业道德规范

3、要做事，先做人

- | | |
|---|--------------------------------|
| B | 诚信守信
答应的事情一定要做到，给别人的承诺一定要兑现 |
| C | 给全不昧 |
| D | 待人忠厚 |
| E | 团结协作
不随个人主义，减少非正式组织的负作用 |
| F | 勤俭节约
爱护公物 |
| G | 学习先进
提高技能 |



学习心得：

职业道德修养

- ✧ 职业道德修养的必要性
- ✧ 职业道德修养的目标、任务和内容
- ✧ 职业道德修养的途径



学习心得：

第一节 职业道德修养的必要性

一、职业道德修养的含义和特点

(一) 职业道德修养的含义

- ✧ 修：整治、提高、修正、学习
- ✧ 养：培育、涵养性情、教育
- ✧ 马克思主义伦理学认为道德修养的实质是两种道德意识之间的斗争。
- ✧ 职业道德修养是指个人在职业活动中自觉按照职业道德原则、规范和理想进行自我教育、自我改造和自我锻炼的过程，并由此形成的职业道德境界。



学习心得：

(二) 职业道德修养的特点

- ✧ 1、主客体相统一
- ✧ 2、主动自觉性
- ✧ 3、社会实践性



学习心得：

二、职业道德修养的必要性

- ✓ (一) 是从业者自我实现、自我完善的需要
- ✓ (二) 是事业成功的重要保证
- ✓ (三) 可以促进行业的兴旺发达
- ✓ (四) 能够促进人际关系的和谐和良好社会风尚的形成
- ✓ (五) 能够保证现代化事业发展的社会主义方向



学习心得：

第二节 职业道德修养的目标、任务和内容

一、职业道德修养的目标和任务

(一) 目标

- ❖ 根本目标是要求从业人员自觉养成高尚的职业道德品质, 提高整个社会的道德水平
- ❖ 目前的目标, 是努力把自己培养成“四有”建设者和接班人。



学习心得:

(二) 职业道德修养的任务

- ❖ 一要认真学习贯彻社会主义道德原则
- ❖ 二要自觉摒弃腐朽落后的职业道德观念
- ❖ 三要逐步养成良好的社会主义职业道德品质
- ❖ 四要坚定全心全意为人民服务的观念



学习心得:

二、职业道德修养的内容

- ❖ 社会主义职业道德修养主要是指劳动者在职业道德意识、职业道德行为和职业道德品质方面的自我教育、自我修养。
- ❖ 其内容包括职业道德认识修养、职业道德情感修养、职业道德意志修养、职业道德行为修养
- (一) 职业道德认识修养
 - ❖ 含义: 要认真学习基本知识: 理论、原理和实践经验积累; 最后必须认真学习马克思主义理论
- (二) 职业道德情感修养
 - ❖ 包括正义感、责任感、良心感、荣誉感
- (三) 职业道德意志修养
- (四) 职业道德行为修养
- (五) 加强道德评价, 提高道德选择能力
- ❖ 道德选择一般受两个方面的影响: 一是时代的客观条件; 二是选择主体的选择意识和选择能力的水平



学习心得:

第三节 职业道德修养的途径

一、职业道德认识是职业道德修养的前提条件

二、知行统一是职业道德修养的根本途径

- ❖ 首先, 必须积极实践
- ❖ 其次, 必须切实提高在职业实践中进行职业道德修养的自觉性
- ❖ 第三, 坚持把职业实践作为检验自己职业道德修养的唯一标准
- ❖ 第四, 充分认识职业道德知行统一的特点
- ❖ 第五, 真正理解“活到老, 学到老, 改造到老”的生活真谛



学习心得:

三、汲取和借鉴是职业道德修养的重要途径

四、榜样学习是职业道德修养的有效方法

五、慎独自省是职业道德修养的重要手段

- ❖ 自重, 自我尊重、自我重视
- ❖ 自省, 自我省悟, 自我反省
- ❖ 自警, 自我警示, 自我提醒
- ❖ 自勉, 自我激励, 自我鼓舞



学习心得:

内容详解

1 道德是做人的基础

1.1 道德的内涵

人类脱离了动物界，就有了道德。早期原始社会，便产生了道德的萌芽。道德是随着社会经济变化而不断发展变化的，没有什么永恒不变的抽象的道德。道德是一定社会、一定阶级向人们提出的处理人与人之间、个人与社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。

道德是做人的根本，人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，一是学做事。

1.2 法治与德治相结合是治国的重要方略

1.2.1 道德是调节社会关系的重要手段

人类社会在长期发展的过程中，就逐渐形成了两大规范：道德规范和法律规范。法律规范是保障个人与社会正常秩序的第二道防线。

1.2.2 道德规范和法律规范的区别

(1) 从产生、发展来看，道德比法律产生时间要早得多。道德在原始社会就有了，而经过了几十万年以后，社会分裂为统治阶级和被统治阶级才产生了法律。任何被统治阶级都不可能有自己的法律。阶级社会的历史上总是一种法律体系独立，多种道德体系并行。

(2) 从依靠的力量来看，法律是依靠国家强制执行的，道德是依靠社会舆论、人的良心、教育感化、典型示范等唤起人们的知耻心，培养人们的道德责任感和善恶判断力来进行调控的。

(3) 道德和法律作用的范围不同。法律只干涉人们的违法行为，而道德对人们行为所干涉的范围要广泛得多、深入得多。

1.2.3 道德和法律、以德治国和依法治国结合起来

道德与法律的联系如下。

(1) 从道德和法律的作用来看，德治与法治，以德治国和依法治国是相辅相成，相互促进的。

(2) 从道德和法律的内容来看，二者有相互重叠的部分。

(3) 道德和法律有相互转换、相互作用的关系。从道德和法律产生发展来看，奴隶社会刚出现时，有些法律规范就是从原始社会的道德习惯转化而来，在现实社会中，这种互相转化的现象更为普遍。

1.3 中华民族是一个有传统美德的民族

1.3.1 中华民族的传统美德源远流长

1.3.2 中华民族传统美德的主要内容

(1) 父慈子孝，尊老爱幼。

(2) 立志勤学，持之以恒。

(3) 自强不息，勇于革新。

(4) 仁以待人，以礼敬人。

(5) 诚实守信，见利思义。

(6) 公忠为国，反抗外族侵略。

(7) 修身为本，严于律己。