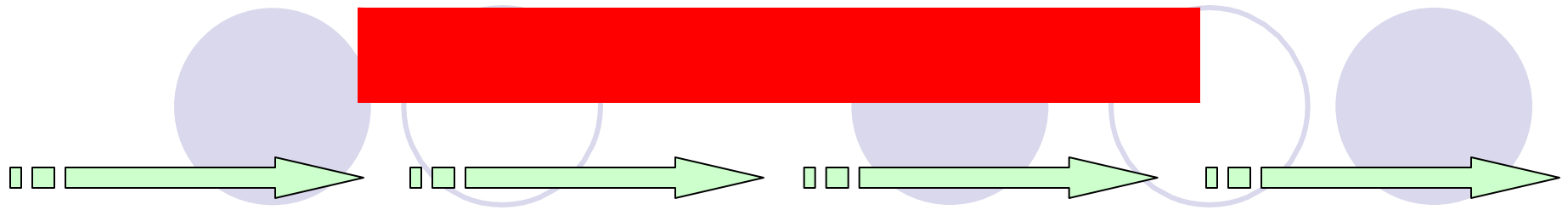


第一章

职业道德与企业的发展

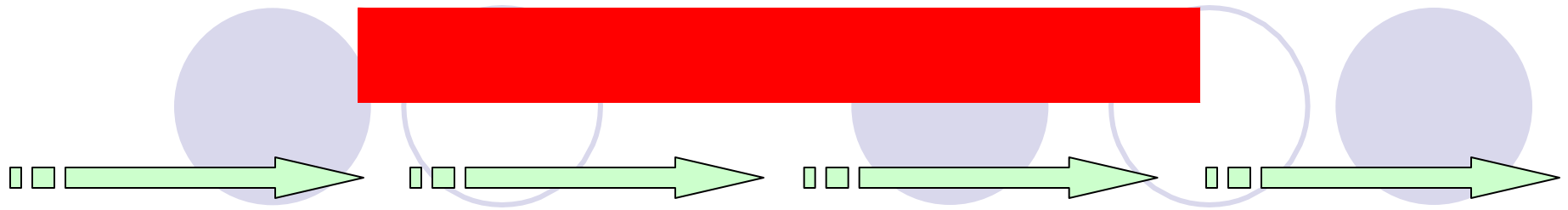


◆**企业文化：**是20世纪80年代美国根据企业经营管理的需要，吸收了日本企业的管理经验首先提出的，他是一个企业的经营之道、企业精神、企业价值观、企业目标、企业作风、企业礼俗、员工科学文化素质、职业道德、企业环境、企业规章制度以及企业形象等的总和。

◆**企业文化的内容：**

企业环境、企业规章制度、企业价值观、企业经营之道、企业目标、企业作风、企业礼俗、企业职工科学文化素质和职业技能、企业职工职业道德、企业形象

- 1)企业环境；
- 2)企业规章制度——是协调领导与职工、职工与职工之间的关系以及企业的对外关系；
- 3)企业价值观——企业价值观以及由此而形成的企业精神是企业文化的核心；
- 4)企业经营之道——是企业经营的指导思想、经营方针和经营战略；
- 5)企业目标；
- 6)企业作风；
- 7)企业礼俗——是企业礼仪和习俗的总称，礼仪是企业职工所遵守的礼节和举行某些活动所恪守的仪式。习俗指企业在长期发展中逐渐形成并被全体职工所共同遵守的习惯风俗。
- 8)企业职工科学文化素质和职业技能
- 9)企业职工职业道德；
- 10)企业形象——包括产品及服务的价格和质量，产品品牌信誉、职工风貌、企业内外人际关系等。

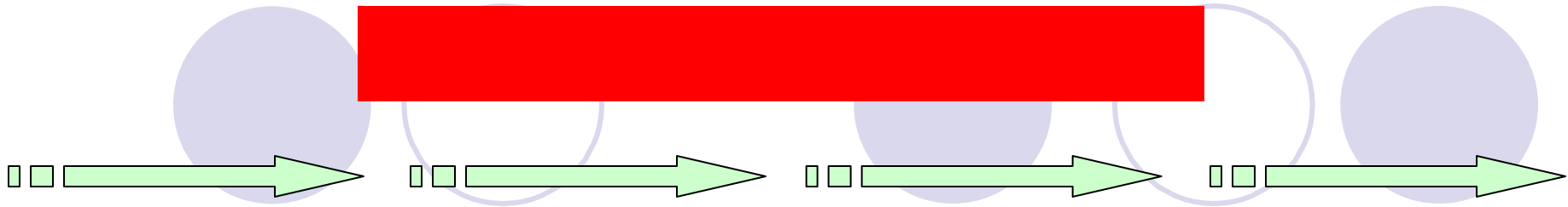


◆企业文化的功能：

自律功能、导向功能、整和功能、激励功能（北京雪莲羊绒起死回生，企业文化起了无法估量的作用）

◆职业道德在企业文化中的地位：

- A、企业环境要职工维护和爱护
 - B、职工如不遵守规章制度，随意违反，就形同虚设
 - C、职工不接受企业的价值观和经营之道，企业目标就不可能实现
 - D、如果职工不具有较高的职业道德，企业就不会有好的企业作风和企业礼仪。
 - E、职业道德对职工提高科学文化素质和职业技能具有推动作用
- 企业形象是企业文化的综合表现。



◆职业道德的作用：

①职业道德是协调职工同事之间的法宝

企业内部人际关系分为以下几种：1因正常工作而形成的工作交往关系；2工作闲暇时的非正式交往；3因工作接触而结交的知心朋友关系。

职工在工作中遵守的准则：自觉接受分担应承担的任务，认真负责；尊重同事的隐私；合作使用工作用具时，替同事着想；关心和信任对方，帮助对方解决困难；对感情不融洽的同事，仍应配合；不要在上级的同事面前诋毁他人；必要时可诚恳请求他人帮助；对同事不经意或非故意的伤害，要谅解；不要妒忌同事取得好成绩

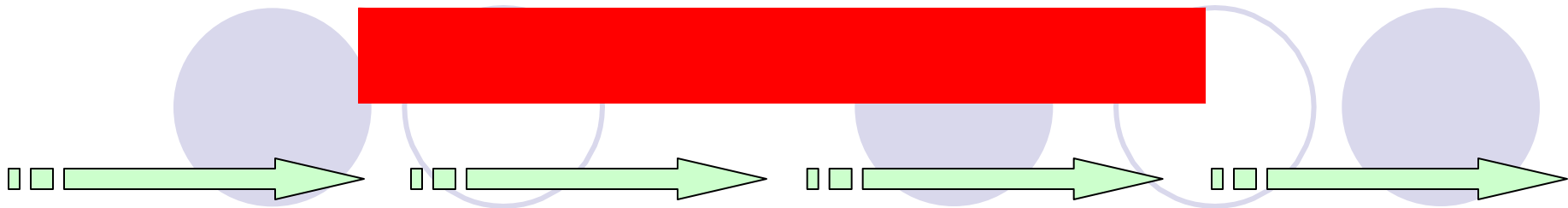
②职业道德有利于协调职工与领导之间的关系

协调遵守的准则：认真履行自己的职责；遵守企业的规章制度；对领导的指令不明时，切忌含糊；尊重领导隐私，不能贬低、诽谤领导；充分发挥主观能动性，给领导提合理化建议；虚心接受批评，改正自己的缺点和不足；信任领导，维护领导的威信。

③职业道德有利于协调职工与企业之间的关系

（日本企业和职工之间和谐，工人视厂如家庭，有高度的主人翁责任感）

协调职工与企业的关系，遵守：正确处理好个人和集体的利益；认真履行自己的工作职责；严格遵守企业的规章制度；参加企业的各项公益活动；刻苦钻研业务，提高自己的业务水平；关心企业发展，提出合理化建议；服务顾客，确保顾客满意；服从企业安排；对企业有意见，可通过工会等手段解决。



◆职业道德可以提高企业的竞争力：

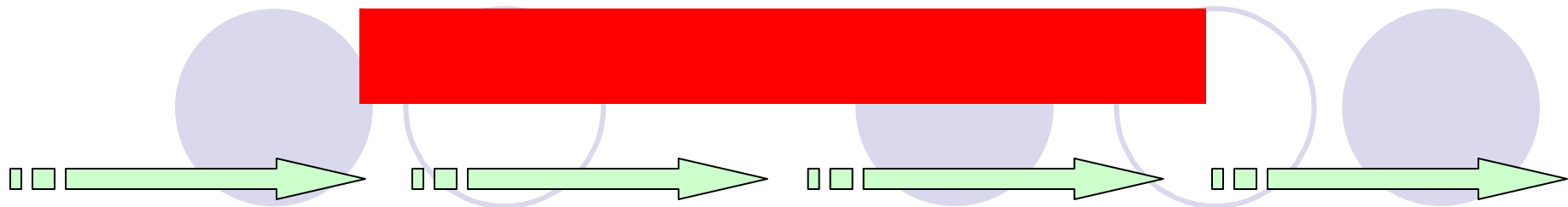
①职业道德有利于企业提高产品和服务的质量：掌握扎实的职业技能和专业知识；产品加工过程工要一丝不苟；忠于企业、维护形象；遵守规章制度，服从安排；奉献社会，为顾客服务。

② 职业道德可以降低产品成本、提高劳动生产率和经济效益；

③ 职业道德可以促进企业技术进步；

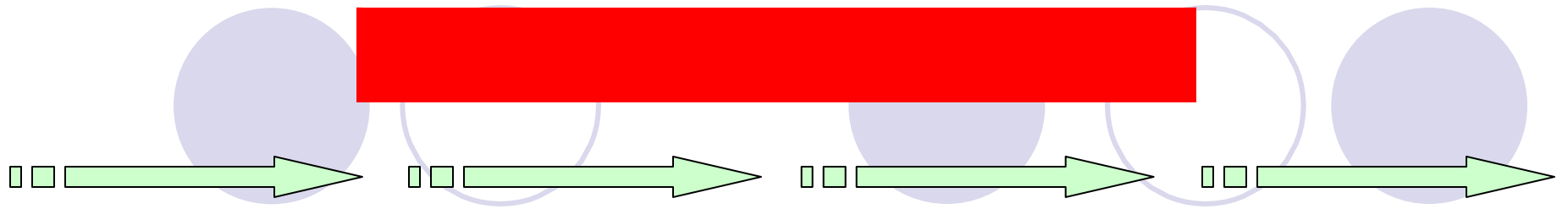
④ 职业道德有利于企业摆脱困难，实现企业阶段性的发展目标；

职业道德有利于企业树立良好形象、创造企业著名品牌。



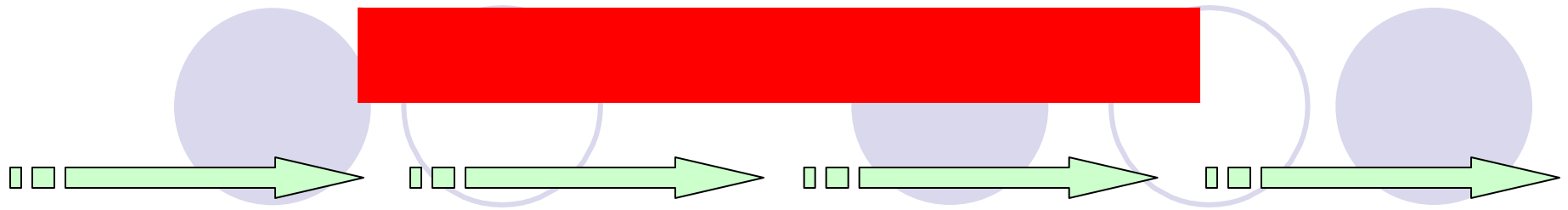
第二章

职业道德与人自身的发展



◆职业对我们生存和发展的意义：

- 1) 是人谋生的手段
- 2) 从事一定的职业是人的要求：精神需求
- 3) 职业活动是人的全面发展的最重要条件：追求真善美、热爱科学



◆为什么说职业道德是人事业成功的保证：

- 1) 没有职业道德的人干不好任何工作
- 2) 职业道德是人事业成功的重要条件
- 3) 每一个成功的人往往都有较高的职业道德

当职业道德具体体现在一个人的职业生活中的时候，它就具体内化并表现为职业品格。职业品格包括职业理想、进取心、责任感、意志力、创新精神等。



◆为什么职业道德是人格的一面镜子：

1) 人的职业道德品质反映着人的整体道德素质：从道德的结构来看，人的道德素质包括道德认识、道德情感、道德行为等。道德价值观念，在人的整修道德素质中，居于核心和主导地位，它控制、导向、左右和调节道德行为表现。

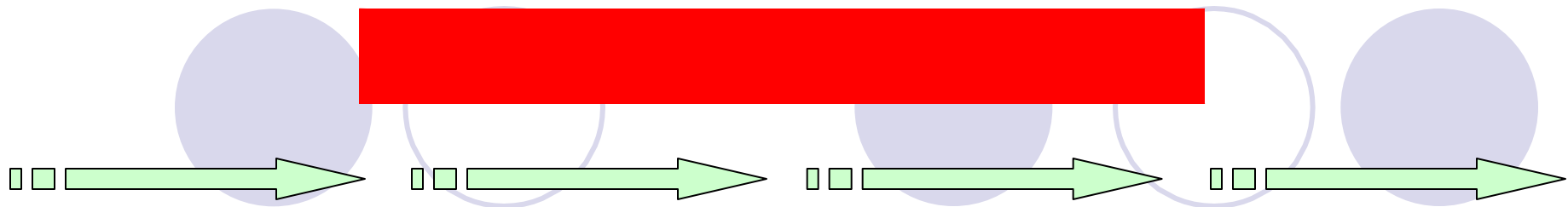
2) 人的职业道德的提高有利于人的思想道德素质的全面提高

3) 提高职业道德水平是人格升华最重要的途径：中国，一直以家庭道德为中心，以儒学为代表的传统道德，主要立足于家庭道德，进而影响到社会道德和各个方面。“忠孝治天下”的说法简明地道出了这种特征。代替以“孝”为核心的道德体系，“服务意识”将成为新的核心理念。服务意识表现为服务态度和服务质量，体现在以下基本规范中：忠于职守、敬业乐业；业务精深、优质服务；协同合作，团结守纪；公平正当，诚实守信。

职业道德素质有一定的理性认识，最终内化为一种道德品质，外化为道德实践活动。



第三章 文明礼貌



礼貌——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。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。

我们今天“**礼貌**”是指人们在一切交往中，语言举止谦虚、恭敬、彬彬有礼。



为什么从业人员要讲文明礼貌:

1) 文明礼貌是从业人员的基本素质:

A. 文明礼貌是《服务公约》和《职工守则》的内容之一:

《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，严格执行规章制度。
- 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，抑制歪风，拒腐蚀，永不沾。

B、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。

P80案例（天桥商场对柜员的要求）

案例评析：第一，文明礼貌贯穿在商业、服务业工作的每一个环节之中，第二，不能把文明礼貌简单地理解为是一个言语的问题，包括内容：1仪表2举止3语言4表情

C、是一生一世的事情



为什么从业人员要讲文明礼貌:

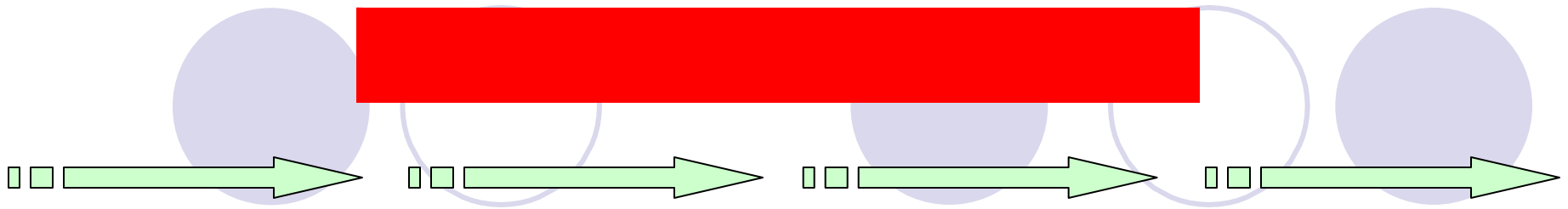
2) 文明礼貌是塑造企业形象的需要

A、是企业形象的重要内容：企业形象包括企业的道德形象、内部形象和外部形象。

企业的道德形象是指企业在经济活动中对伦理道德观念的重视和追求。企业的内部形象是指企业内部管理形象，包括企业员工的整体素质、企业管理风格、企业经营目标、经营作风、竞争观念、企业进取精神等。企业的外部形象指企业的公众形象、经营形象、社会评价等

B、职工个体形象对企业整体形象的影响：在北京的商业服务业中淬着这样一个口号：“在外宾面前我代表中国，在内宾面前我代表北京”在这个口号中包含着个体形象和整体形象的辩证统一关系。

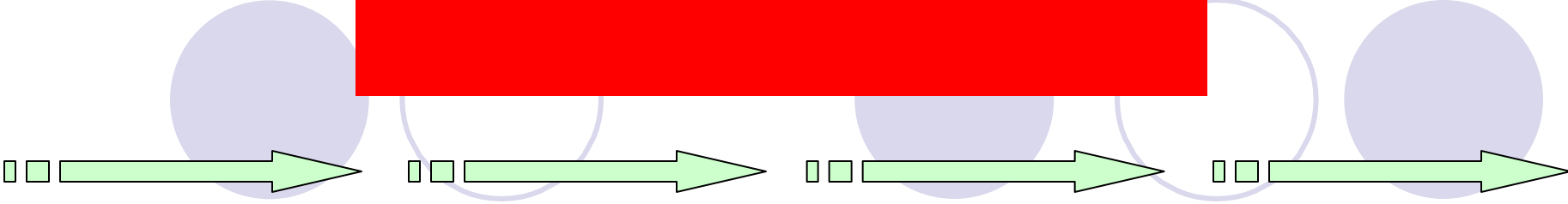
C、做一个文明的职工：见下页



文明职工的基本要求是-----

- 1热爱祖国、热爱社会主义、热爱共产党，努力提高政治思想水平；
- 2模范遵守国家法律和各项纪律；
- 3讲究文明礼貌，自觉维护社会公德，履行职业道德；
- 4保质和发扬工人阶级本色，抵制剥削阶级的腐朽思想和各种不正之风；
- 5努力学习现代科学知识，在业务上精益求精，做好本职工作，献身四化建设。

- 文明生产应做到：
- 1语言文雅，行为端正，精神振奋，技术熟练。
 - 2互相学习，取长补短，互相支援，共同提高。
 - 3生产管理严密，纪律严明，现场整洁、明快、安全。
 - 4环境整洁、优美无污染。
 - 5生产优质、低耗、高效。

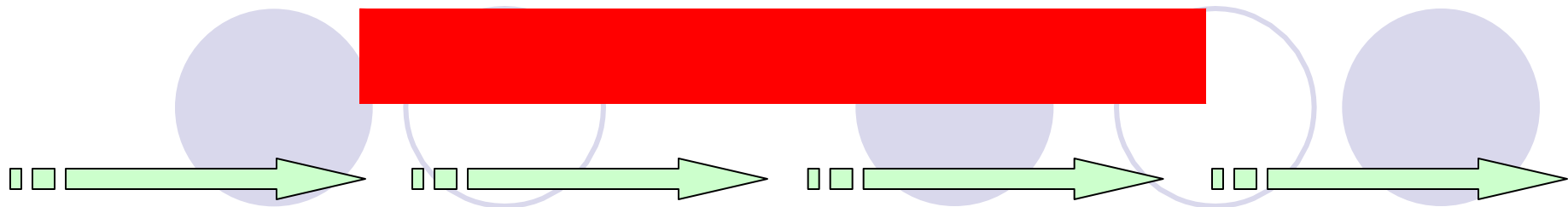


◆文明礼貌的具体要求:

- 1) **仪表端庄**----仪表端庄的具体要求是: 1着装朴素大方2鞋袜搭配合理
3饰品和化妆要适当 4面部、头发和手指要整洁 5站姿端正
- 2) **语言规范**----语言规范的要求:
 - 一达到职业用语的基本要求; 1语感自然2语气亲切3语调柔和4语流适中5语言简练6语意明确
 - 二要用尊称敬语;
 - 三不用忌语;
 - 四说好“三声”; 1招呼声2询问声3道别声
 - 五讲究语言艺术。1和婉2让步3幽默
- 3) **举止得体**---举止得体的具体要求是: 1态度恭敬 2表情从容 3行为适度 4形象庄重
- 4) **待人热情**---待人热情的基本要求: 1微笑迎客 2亲切友好 (语言上, 行动上) 3主动热情 (服务过程分为三个阶段: 接待阶段、服务阶段、服务终结阶段)



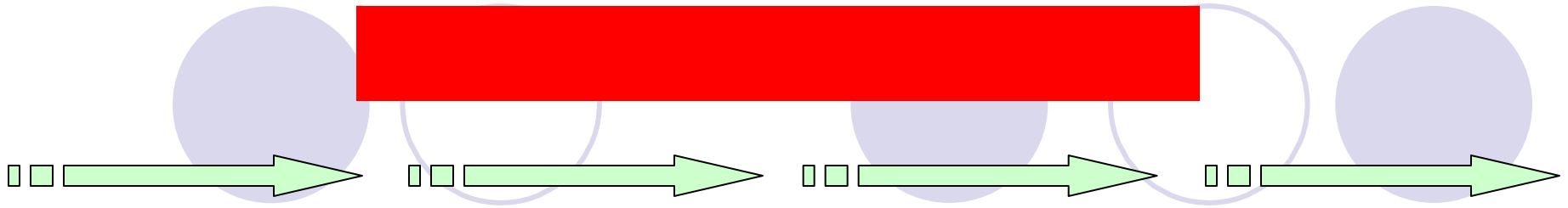
第四章 爱岗敬业



爱岗敬业：

爱岗就是热爱自己的工作岗位，热爱本职工作，敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。

敬业可以分为2层次：功利的层次和道德的层次。



爱岗敬业对于构建现代企业精神的重要意义：

1) 爱岗敬业是中华民族的传统美德：

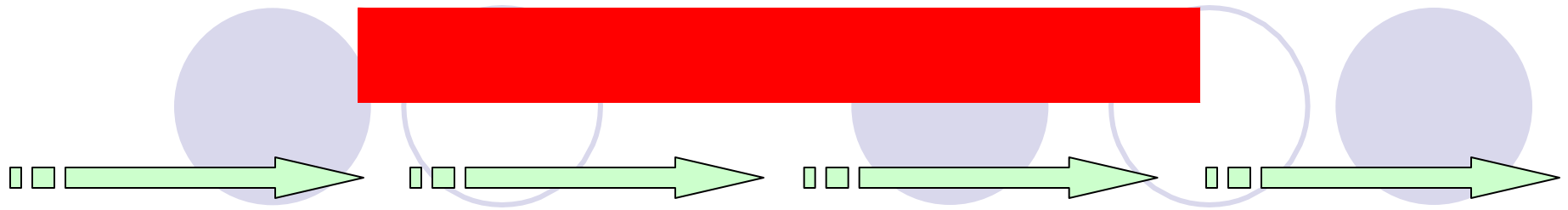
爱岗敬业是最基本的职业道德规范。投身于社会主义事业，把有限的生命投入到无限的为人民服务中去，是爱岗敬业的最高要求。在中国历史上，第一个提出爱岗敬业的当属孔子。观点“敬事而信”“敬业乐群”。庖丁解牛的故事告诉人们：无论从事什么职业，只要热爱有加，诚敬专一，总能把工作做好。

2) 爱岗敬业是现代企业精神：

劳动素质包括：职业道德素质和专业技能素质。

P100案例和评析

古井集团的文化建设包括：精神文化层面、制度文化层面、物质文化层面。只有员工爱岗敬业企业才有活力。才有创新、竞争力和希望。

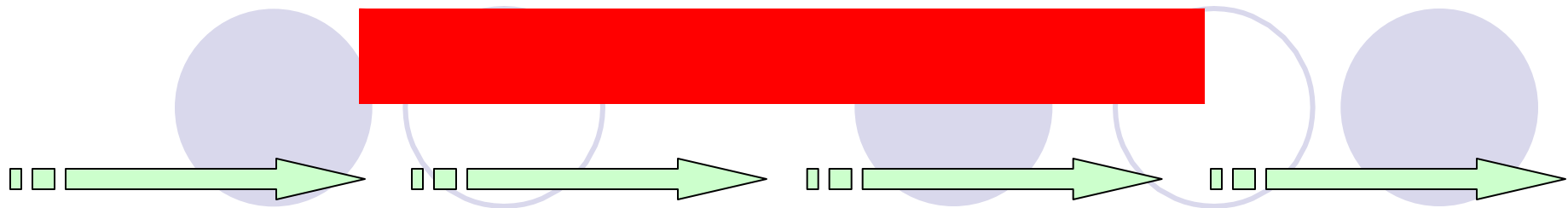


◆**职业选择**：指个人对所从事工作的选择。是职业活动的前提

◆**职业选择的意义**：

- 1、有利于实现生产资料与劳动力的较好结合；
- 2、有利于取得较大的经济效益；
- 3、有利于优化社会风气；
- 4、有利于促进人的全面发展；

◆**爱岗敬业的具体要求**：1树立职业理想；2强化职业责任；3提高职业技能。



◆**职业理想**：指人们对未来工作部门和工作种类的向往和对现行职业发展将达到什么水平、程度的憧憬。

◆**职业理想的三个层次**：

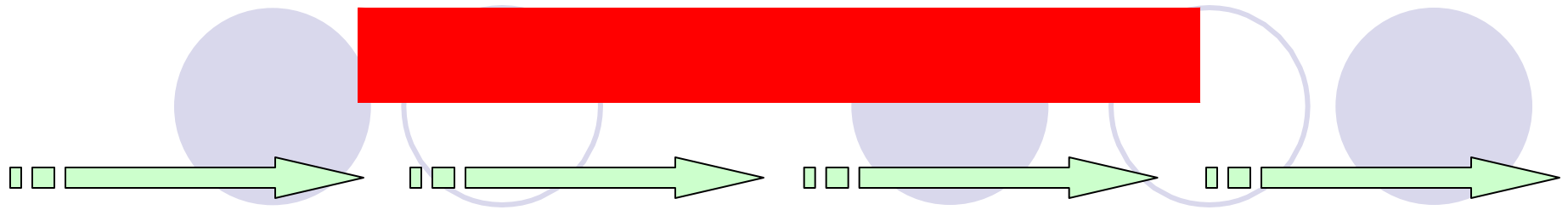
初级——目的是为了过日子；

中级——目的是为了施展个人才智；

高级——目的是为了的、承担社会义务。

对于同一个人，其工作目的完全可以是为了谋求生存、发展个性和承担社会义务三者共存。

■◆**职业理想形成的条件**：人的年龄增长、环境的影响和受教育的程度是人的职业理想形成的内在因素，社会发展的需要是职业理想形成的客观依据。



◆ **职业责任：**人们在一定职业活动中所承担的特定的职责，他包括人们应该做的工作以及应该承担的义务。

■ ◆ **职业责任的特点：**

- 1 具有明确的规定性；
- 2 职业责任与物质利益存在直接关系；
- 3 具有法律及其纪律的强制性。

■ ◆ **职业责任和职业道德责任：**职业道德责任主要是从职业责任中引申出来的，因为职业责任明确规定了人们对企业和社会所承担的责任和义务，在职业活动中，当涉及到人们以什么态度并如何对待和履行自己的职业责任时，职业责任成为职业道德责任。



◆如何强化职业责任:

1、企业对员工的职业责任教育和培训;

企业对员工职业责任的教育主要通过以下途径来实现: 1) 以质量观念促责任意识; 2) 完善各项岗位规章制度, 使职责明确; 3) 建立健全评价体系。

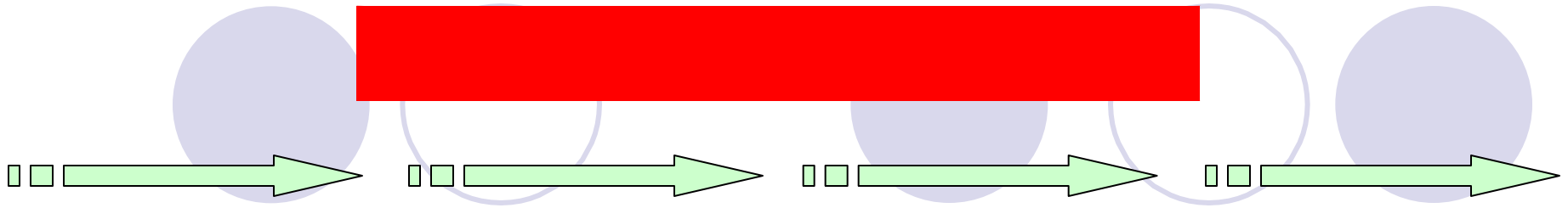
2、从业人员的职业责任修养。

职业责任修养——通过用一定的职业道德原则和规范对自己的职业责任意识进行反省、对照、检查和实际锻炼, 提高自己的职业责任感, 它比职业责任教育更重要。

从业人员职业责任修养活动包括:

A、学习各项岗位责任规章制度;

B、对自己的思想和行为进行反省和检查。



◆**职业技能包括：**也称职业能力，是人们进行职业活动、履行职业责任的能力和手段。包括从业人员实质操作能力、业务处理能力、技术技能以及与职业有关的理论知识等。

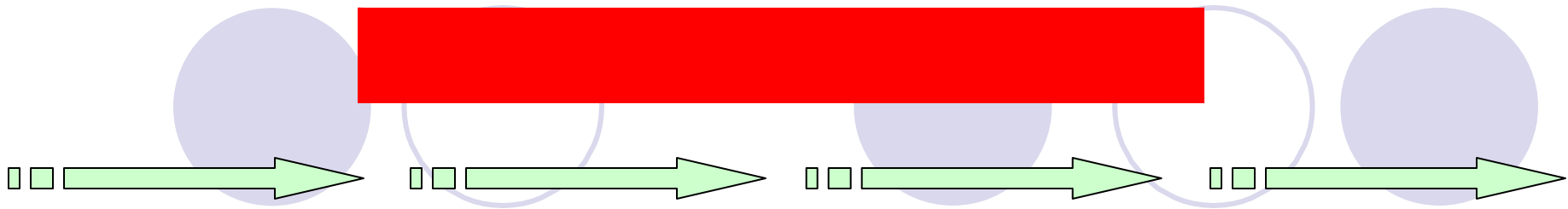
◆**人的职业技能形成的条件：**1人的先天生理条件 2人的职业活动实践 3职业教育

职业教育是形成人的职业技能的重要途径。所谓职业教育是指通过教育和培训使从业人员掌握相应的职业知识和技能。

职业教育是培养从业人员职业技能的重要渠道，我国逐渐形成了一套高、中、初三级职业教育体系，对于企业来说，主要采取在职培训的方式培养从业人员的职业技能。



第五章 诚实守信

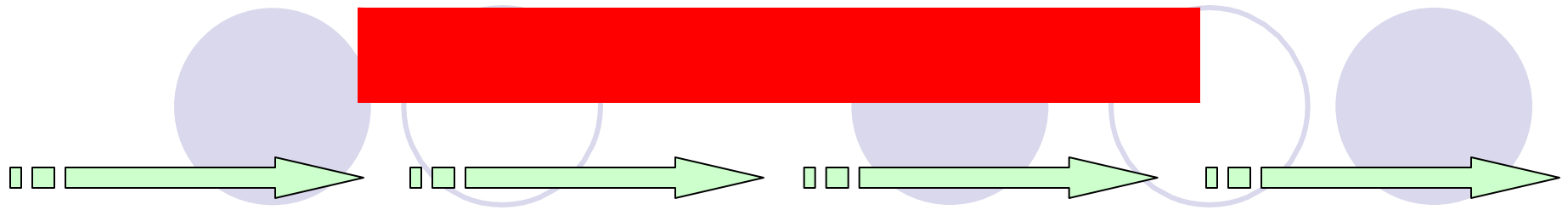


诚实守信：就是指真实无欺、遵守承诺和契约的品德和行为。

◆ 诚实守信是市场经济法则

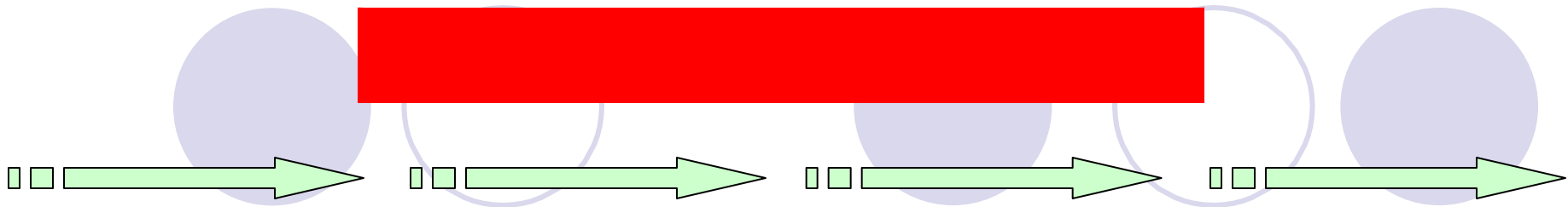
完全无自利追求的热之间的经济交往活动不但不是最有利，而且更困难。在市场经济活动中，自利追求与道德操守是共生共存的社会现象，二者缺一不可。过分重视道德操守，无视自身利益固然行不通，而一味追求自身利益，不管道德操守，同样碰壁：这是因为：

- 1、市场经济默认的基本前提是经济活动的每一个参与者都是自利的行为者，经济行为的目标和动力是利益和对利益的追求，自利本身并不具有道德性，它既非善亦非恶。
- 2、市场行为参与者对利益的追求总是要在一定的社会关系和社会中实现，也就是通过有效地协调一定的人际和社会利益关系来实现的。
- 3、自利追求与道德操守协调契合的基本点主要是建立交易双方稳固、可靠的信用关系。双方都表现出诚实守信的品格。



◆如何才能确保使建立中的市场经济真正成为信用经济？如何树立信用制度的权威性，尽可能减少不守信用的生产经营活动的产生？

- 1、推进和深化经济体制改革，加快建立和完善社会主义市场经济体制，早日走出转轨时期。
- 2、要大力开展职业道德教育和岗前、岗上培训，切实提高公民、尤其是就业者和业主们的职业道德水平，把强化诚实守信观念作为社会主义市场经济道德建设的重要内容。
- 3、要大力加强党风和廉政建设。



◆ **诚实守信与企业的关系：**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，他可以为企业带来经济效益，成为企业的无形资产。

◆ **一个企业怎样才能更好地变诚实守信为企业的无形资产？**

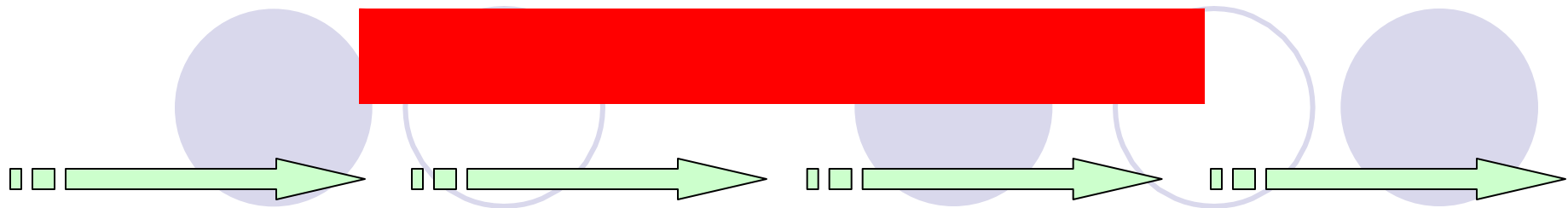
需要企业从内外两方面做文章。在内部要苦练内功，开成三种共识（客户至上，质量第一，严守承诺）在企业外部，重视企业形象设计、广告策划、扩大企业知名度。

◆ **诚实守信是为人之本，是从业之要**

◆ **为什么诚实守信是做人的根本？**

1、做人是否诚实守信，是一个人品德修养状况和人格高下的表现。

做人是否诚实守信，是能否赢得别人尊重和友善的重要前提条件之一。

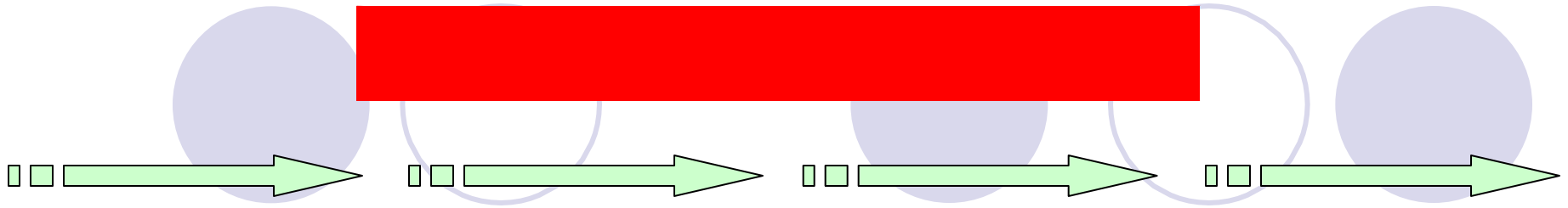


◆怎样做才能成为诚实守信的人？

- 1、要能够正确对待利益问题；A在市场关系中是否诚实的问题，实质上是如何对待利益，获取利益的问题；B正确处理眼前利益和长远利益的关系问题诚实守信的人在交往中一贯坚持，自己利益的实现和他人需要的满足互为前提。
- 2、开阔自己的胸襟，培养高尚的人格；
- 3、要树立进取精神和事业意识。

◆养成诚实守信品德对社会谋职做事的重要性：

- 1、诚实守信直接影响个人与他人、与社会关系的信任度与和谐度。
- 2、人们普遍感觉现代社会的道德状况不能令人满意。
只有诚实守信的人才能维护企业的利益。



◆诚实守信的具体要求:

1、忠诚所属企业，应该:

- 1) 诚实劳动。不诚实劳动表现: 出工不出力，以次充好、缺斤少两，专造假冒伪劣产品
- 2)、关心企业发展 A参政议政，做好企业主人； B、在新产品开发中大显身手；
C搞好传、帮、带，为企业育新人。

3) 遵守合同和契约

2、维护企业信誉：企业信誉和形象的树立，依赖以下三要素: 一是产品质量；二是服务质量；三是信守承诺。

职业人员要成为自觉维护企业信誉的楷模，就必须从以下着手:

一要树立产品质量意识;

二要重视服务质量，树立服务意识: 提供优质配套服务，提供优质服务技巧、“售后服务”、正确对待投诉。优质服务，就是在尽可能的范围内，满足顾客要求，不分内之事还是分外之事。用行家的话来讲，就是在标准化服务的基础上再提供针对性服务。

3、保守企业秘密: 闲谈莫论或少论企业事、要谨防亲朋好友泄密、谨记一沉默是金

对于一些商家和企业从事非法生产和销售的黑幕，每个从业人员不但不能为其保守“秘密”，反而还要大胆地予以检举揭发、投诉举报。

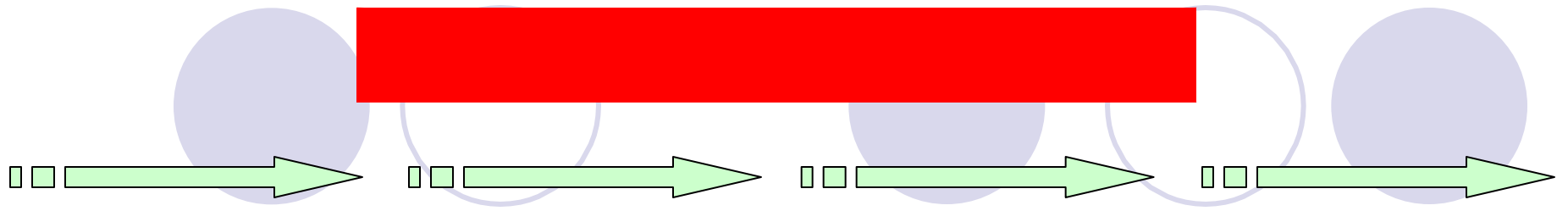


◆处理投诉的做法:

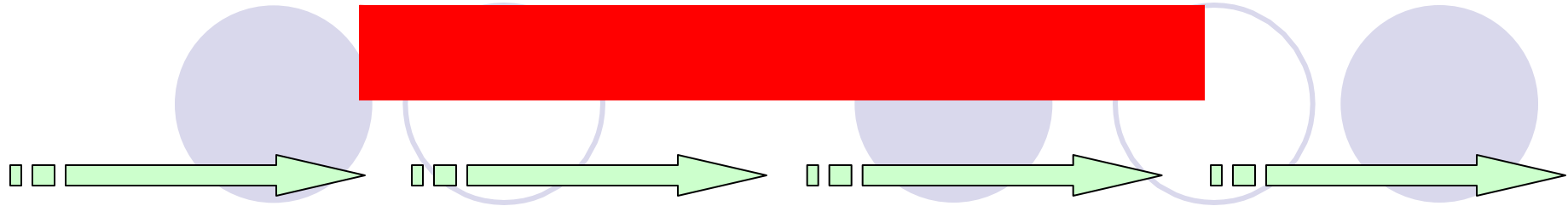
- 1、凡遇投诉，首先必须做到诚恳耐心地倾听，并边听边表示同情，争取在感情与心理上与投诉者保质一致。千万不要没听完就为自己解释，这很容易引起投诉者的反感。
- 2、最好设卖价负责处理顾客的投诉，并布置一个专门的接待室，在环境安排上也要尽是给投诉者一种亲切感。由女性来担任这项共和比较合适，因为女性的微笑容易使发怒者趋于平静。
- 3、倾听完投诉后，负责接待的公关人员必须立即表示态度，其中第一个态度是，向投诉者表示衷心感谢，把他们的投诉看作是对企业的爱护。
- 4、如顾客投诉合理，应立即表明处理态度，或退或赔，立即与有关部门取得联系。如果是服务态度问题，马上赔礼道歉，最好让当事者自己来表示歉意。倘若有些问题不可能马上处理，也不能踢皮球，应该向顾客保证负责日后的转告及联系，但也不要轻易许诺，以免其他部门和日后的工作难做。
- 5、发现顾客的投诉有普遍意义，并且还有更多的顾客不明真相，应该马上登发广告启事。如某商品质量确有问题，就要登报召回购买者来退货，以维护企业形象。
- 6、如接到信函投诉，应记下对方的通讯地址，待日后处理完毕后立即向对方汇报。请注意，千万不要使用各种铅印的既定复函，而且应以部门负责的名义回复投诉者。



第六章 办事公道



◆办事公道——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，按标准办事，站在公正的立场上，并不是在当事人中间搞折中，不是各打五十大板。



■◆办事公道的具体要求：

- 1 办事公道是企业能够正常运行的基本保证；
- 2 办事公道是企业赢得市场，生存和发展的重要条件；
- 3 办事公道是抵制行业不正之风的重要内容；
- 4 办事公道是职业劳动者应有的品质。

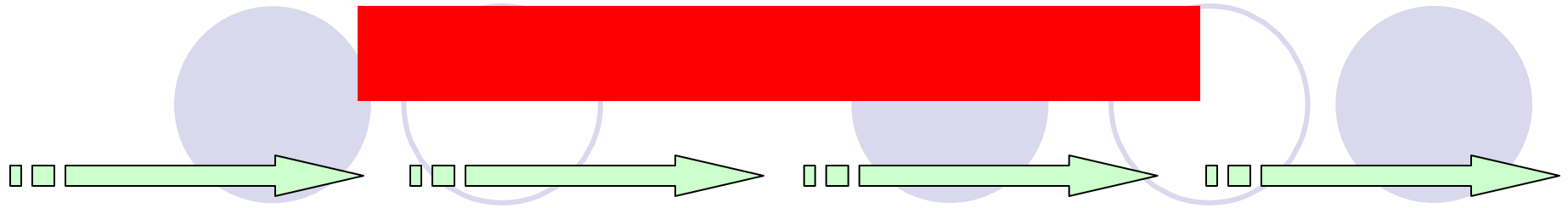
■◆办事公道的具体要求：

要想做到办理公道，平时就要有意识地培养自己热爱真理，追求人格正直的品格。

一、坚持真理：坚持真理就是坚持实事求是的原则，就是办事情、处理问题要合乎公理、合乎正义。

坚持真理，秉公办事须努力做到：

- 1、在大是大非面前立场坚定，在政治风浪面前头脑清醒，在腐朽思想文化面前自觉抵制，在个人利益和集体利益面前自觉服从大局。
- 2、改造世界观；
- 3、照章办事，按原则办事，做到行所当行，止所当止。
- 4、要敢于说“不”



◆办事公道的具体要求：

二、公私分明：公一指社会整体利益、集体利益、企业利益 私一指个人利益

在职业实践中，公私分明是指不能凭借自己手中的职权谋取个人私利，损害社会集体利益和他人利益。

在职业实践中，如何做到公私分明呢？

- 1要正确认识公与私的关系，增强整体意识，培养集体精神；
- 2要富有奉献精神；
- 3要从细微处严格要求自己；例：“千里之堤，溃于蚁穴”
- 4在劳动创造中满足和发展个人的需要。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/575200223304011140>