

新秘书资格考试职业道德部分复习资料(三章) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/57/2021\\_2022\\_\\_E6\\_96\\_B0\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E8\\_c39\\_57818.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E6_96_B0_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_57818.htm)

第三章文明礼貌第一节

文明礼貌和职业道德1.1文明礼貌的涵义所谓文明是同“野蛮”相对的，指的是人类社会的进步状态。它包括物质文明和精神文明，有时专指精神文明。。礼貌一词，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。在社会主义条件下，礼貌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。因此，我们今天的礼貌一词是指人们在一切交往中，语言举止谦虚、恭敬，彬彬有礼。文明礼貌指人们的行为和精神面貌符合先进文化的要求。

1.2文明礼貌是从业人员的基本素质文明礼貌是职业道德的重规范，是作业人员上岗的首要条件和基本素质：（1）文明礼貌是《服务公约》和《职工守则》的内容之一。（2）文明礼貌是从业的基本条件。（3）文件礼貌是一生一世的事情。

1.3文明礼貌是塑造企业形象的需要。1.3.1文明礼貌是企业形象的重要内容一般的说，企业形象包括企业的道德形象、内部形象、外部形象。内部形象主要指企业的内部管理形象，包括：企业员工的整体素质、企业管理风格、企业经营目标、企业经营作风、企业竞争观念、企业进取精神等。外部形象是指企业的公众形象、经营形象、社会评价等。

1.3.2职工个体形象对整体形象的影响1.3.3做一个文明职工文明职工是指在社会主义精神文明建设中起模范带头作用，自觉做有理想、有道德、有文化、有纪律的先进职工。\*文明职工的基本要求：（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纪律；（3）讲究文明\*社会主义制度下，文明生产要做到：（1）生产的组织者和劳动者要语言方雅、行为端正、技术熟练，以主人翁态度从事生产活动。

（2）工序与工序之间，车间与车间之间，企业与企业之间要发扬共产主义协作精神，互相学习，取长补短，互相支援，共同提高。（3）管理严密，纪律严明。（4）企业环境卫生整洁、优美无污染。（5）生产达到优质、低耗高效。第二节

文明礼貌的具体要求1.1仪表端庄仪表端庄是指一定职业从来人员的外表要端正庄重。仪表端庄的具体要求：（1）着装相互大方。（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。1.2语言规范语言规范或称规范语言，是人们在特定的职业活动中形成的或明文规定的语言标准或规则，是职业用语的基本要求。

1.2.1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1

.2.4职工上岗以后，在接待服务对象时必须说好三声：即招呼声、询问声、道别声。1.2.5讲究语言艺术要求：和婉、让步、幽默。1.3举止得体举止得体是指从业人员在职业活动中行为、动作要适当，不要有过分或出格的行为。具体要求：（1）态度恭敬（2）表情从容（3）行为适度（4）形象庄重1.4待人热情待人热情是指上岗职工在接待服务对象时，要有热烈的情感。是与人交往的首要条件，基本要求是：

（1）微笑迎客。（2）亲切友好（3）主动热情

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

[www.100test.com](http://www.100test.com)