

● 通信行业职业技能鉴定培训丛书

公共基础知识

通信行业职业技能鉴定指导中心 编



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

GONGGONG JICHU ZHISHI

ISBN 978-7-5635-1777-0



9 787563 517770 >

定价: 40.00 元

通信行业职业技能鉴定培训丛书

公共基础知识

通信行业职业技能鉴定指导中心 编

北京邮电大学出版社

• 北京 •

内 容 简 介

本书按照通信行业特有工种的国家职业标准中公共基础知识的要求编写,是通信行业从业人员进行职业技能鉴定的配套用书,适用于通信行业职业技能鉴定的各职业和各级别。

教材力求体现“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导思想,介绍了通信行业从业人员应掌握的基础知识和辅助技能,主要包括:职业道德、法律常识、安全生产、行业概况、通信技术知识、应用文写作、市场营销等内容。

图书在版编目(CIP)数据

公共基础知识/通信行业职业技能鉴定指导中心编. —北京:北京邮电大学出版社,2008
(2008.8重印)

(通信行业职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 978-7-5635-1777-0

I. 公… II. 通… III. 电信—邮电业务—中国—职业技能鉴定—教材 IV. F632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 076121 号

书 名: 公共基础知识

编 者: 通信行业职业技能鉴定指导中心

责任编辑: 艾莉莎

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号(邮编:100876)

发 行 部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市梦宇印务有限公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 6.75

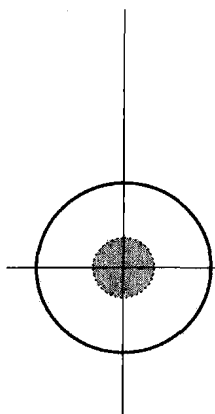
字 数: 120 千字

版 次: 2008 年 6 月第 1 版 2008 年 8 月第 2 次印刷

ISBN 978-7-5635-1777-0

定 价: 40.00 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •



前 言

为进一步完善通信行业特有职业(工种)国家职业标准体系,有利于为职业教育和职业培训提供科学、规范的依据,我们组织有关专家学者编写了通信行业职业技能鉴定培训丛书。本套丛书以国家人事劳动行政管理部门和通信行业主管部门批准颁发的通信行业特有职业(工种)《国家职业标准》为依据,并根据通信行业职业活动特点,充分考虑各职业的职业技能要求而编写。

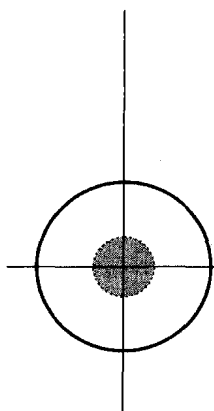
本套丛书是通信行业从业人员进行职业技能考核鉴定前培训和自学的教材,也是各级各类通信行业职业技术学校相关专业师生的参考资料。通信行业特有职业(工种)技能鉴定的对象包括:企业、事业单位从事通信行业特有职业(工种)的人员;属于通信行业特有职业(工种)的各类职业技术学院(校)和培训机构的毕(结)业生;其他必须经过鉴定方能上岗的通信行业从业人员或自愿参加通信行业特有职业(工种)职业技能鉴定的人员。

本套丛书是依据最新《国家职业标准》,按照不同级别对“理论知识”和“工作技能”水平要求的不同编写的一套完整的系列教材。各职业教材由《公共基础知识》和“专业知识与技能”两部分组成,《公共基础知识》包括了各通信行业特有职业(工种)的“基本要求”的公共内容,为所有通信行业特有职业(工种)人员通用;“专业知识与技能”部分按照具体职业中不同级别人员的“职业功能”和“工作内容”要求不同分为相应的分册,为不同职业、不同级别岗位人员专用,具有较强的针对性。

本套丛书由通信行业职业技能鉴定指导中心组织,由北京邮电大学继续教育学院具体承担编写工作,并经各大通信运营企业相关部门领导、专家进行审定。在编写过程中得到了中国电信集团公司、中国网络通信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合通信有限公司、中国卫星通信集团公司、中国铁通集团有限公司相关部门,华东、华北通信行业职业技能鉴定中心,北京邮电大学继续教育学院等单位的大力支持和帮助,特此感谢。

参加本套丛书编写、编审的主要成员有宋宝英、滕伟、姚明、程志民、朱闻洁、郑丽、曾志民、胡怡红、温玫、黄克新、于立学、熊君俊、许建红、龚瑾玲、王爱民、石光耀、刘志文、张礼佳、张弘、张社荣、张玫、张加杰、姚力、徐晶晶、张梅毅、宋元庆、陈碧凤、李学、于少丽、林文映、陈宏伟、安新、李烨勃、王欣、熊爱梅、郝为、闫丽华、崔玉林、赵红、智爱民、鲁征、董丽、吴玲、于靖萱等。由于编写者水平有限、时间仓促,本书难免存在错漏之处,敬请广大读者、教职员工和各位专家提出宝贵的修改意见和建议。随着通信行业技术业务的不断发展,本套丛书还将逐步更新、调整。

通信行业职业技能鉴定指导中心



目 录

第一章 职业道德

第一节 概述	1
一、职业及其特点	1
二、道德及其本质	2
第二节 职业道德	3
一、职业道德的内涵	3
二、职业道德的基本特征	3
三、职业道德的作用	4
第三节 职业道德规范	5
一、爱岗敬业,恪尽职守	5
二、诚实守信,求真务实	5
三、廉洁奉公,遵纪守法	6
四、钻研业务,勇于开拓	6
五、团结协作,优质服务	6

第二章 电信行业概述

第一节 概述	7
一、电信行业的特点	7
二、电信产品的特点	8
三、电信竞争的新特征	9
第二节 电信监管	10
一、电信监管的概念	10
二、电信监管的目的	11
三、电信监管机构	11
第三节 电信业务分类	12
一、概述	12
二、电信业务分类目录(简表)	13

第三章 法律法规知识

第一节 概述	16
一、法律基本概念	16
二、主要行业相关法律法规	18
第二节 电信法规	18
一、电信法的渊源	18
二、中华人民共和国电信条例	20
三、电信服务规范	21
附:概念链接	21
第三节 消费者权益保护法	23
一、消费者权益保护法的渊源	23
二、中华人民共和国消费者权益保护法	24
附:概念链接	25
第四节 反不正当竞争法	26
一、反不正当竞争法的渊源	26
二、中华人民共和国反不正当竞争法	27
第五节 合同法	29

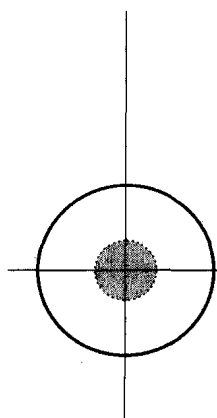
一、合同法的渊源	29
二、中华人民共和国合同法	30
第六节 劳动法	31
一、劳动法的渊源	31
二、中华人民共和国劳动法	32
三、劳动合同法	33
附:概念链接	33
第七节 商业秘密的法律保护	35
一、商业秘密的含义	35
二、保护商业秘密的措施	36

第四章 通信技术知识

第一节 概述	38
一、通信基本概念	38
二、现代通信网的构成	40
三、三网融合	41
第二节 固定电话网	42
一、网络结构	42
二、智能网	44
三、网络演进	45
附:概念链接	46
第三节 移动通信网	47
一、GSM 网络系统	47
二、CDMA 网络系统	49
三、呼叫接续流程示例	50
四、移动智能网	51
五、网络演进	51
附:概念链接	53
第四节 数据通信	54
一、数据通信基本概念	54
二、基础数据通信网	55

三、IP 网络技术	56
第五节 接入网	58
一、接入网基本概念	58
二、接入网基本类型	59
第五章 市场营销知识	
第一节 概述	62
一、理解市场营销	62
二、建立创新营销理念	63
第二节 营销策略	65
一、目标市场选择	65
二、市场营销组合	66
附：概念链接	69
第三节 客户消费心理与购买行为	70
一、客户的购买动机	70
二、客户的购买行为	71
第六章 应用公文写作	
第一节 概述	74
一、应用文的特点	74
二、应用文的写作要求	75
第二节 常用公文	75
一、通知	75
二、请示	77
三、报告	78
四、会议纪要	79
第三节 常用文书	80
一、计划	80
二、总结	81
三、投标书	82
四、合同	83

五、商业计划书	85
第四节 礼仪文书	86
一、欢迎词	86
二、邀请书	87
三、请柬	87
第七章 安全生产	
第一节 概述	89
一、安全生产的概念	89
二、安全生产的意义	89
三、安全生产与劳动保护	90
第二节 员工自主安全管理	90
一、自主管理	91
二、自我检查	91
第三节 事故预防和应急处理	93
一、消防安全知识	93
二、用电安全	95
三、办公室安全	96
参考文献	98



第一章

职业道德

职业道德是在职业实践活动基础上产生的行为规范,广泛渗透于职业生活的各个方面,对各行各业的从业人员都具有调节和约束作用。认真学习职业道德相关知识,有助于树立正确的择业观与就业观,有助于践行社会主义荣辱观,投身到构建社会主义和谐社会的伟大实践中去。

第一节 概 述

一、职业及其特点

1. 职业的定义

职业是人们参与社会劳动的某种特定模式,是在社会分工的前提下,人们从事相对稳定的、分门别类的专业劳动,并以此获得工资收入和合理报酬的社会关系。

2. 职业的特点

职业具备以下几种主要特点:

(1) 专业性、技术性

职业产生的前提条件是社会分工。社会分工使得社会生产和社会生活日益形成了若干不同的劳动部门、管理部门和服务部门,从而产生了若干不同的工作、工种、岗位,也就形成了不同职业的细分。

(2) 延续性、稳定性

许多职业一旦产生将长久存在,例如教师、医生、商人、律师、数学家、作家、艺术家、足球运动员、教练等。而有的职业连续性、稳定性却是相对的。当一种工作社会不再需要,或与其他行业合并,则这种职业也就成为历史。

(3) 有酬性

职业是一种社会劳动的组织形式,但现代意义上的职业是在劳动力成为商品即马克思所谓“雇佣劳动”的基础上发展起来的,因此职业的概念不仅体现了分工,还体现了有偿劳动和有酬劳动,即不同的职业、不同的岗位、不同的职称或职务等级有不同的工资、年薪、津贴、奖金等劳动的货币收入标准。

(4) 互补性

职业要求人们从事不同的社会工作,而且这些工作是特殊的、固定的、相互不能取代的,那么,社会中的人因不同的职业而变成了不同的社会角色,承担不同的社会职责,以至于获得不同的社会地位、荣誉、权利等。任何职业都是社会中既光荣又平凡的工作,任何职业都是社会生产和生活中不可缺少的一环,它们本身无高低贵贱之分,从事不同职业的人同样无高低贵贱之分。

二、道德及其本质

1. 道德概述

道德与法律是调节社会关系和人们行为,建立社会正常秩序的两种重要规范或方式。它们都属于上层建筑的范畴,是一种特殊的社会意识形式。

2. 道德及其本质

在中国思想史上,人们对道德的定义、内涵、功能等进行了深入的讨论。在当前时代环境下,我们所说的道德,是指由经济基础决定的上层建筑中的一种社会意识形态,是以善恶为评价标准,依靠人们的内心信念、传统习惯和社会舆论来维系的,调整人们利益关系的心理意识、原则规范和行为活动的总和。

道德调整人们的利益关系,主要是依靠人们的内心信念、传统习惯和社会舆论来实现的。道德既是人们行为的规范,反过来它又是评价人们行为的标准。如果

一个人的行为符合这些规范,就会被认为是善的、正义的、道德的,从而受到社会舆论的鼓励、赞扬和歌颂;如果一个人的行为违反了这些规范,就会被以为是恶的、非正义的、不道德的,从而受到社会舆论的批评和指责。我们平时所说的善与恶、荣与辱、公正与偏私、诚实与虚伪等都是对人们的行为进行道德评价时使用的概念。

第二节 职业道德

一、职业道德的内涵

职业道德是指从事一定职业的人在职业生活中必须遵循的具有职业特征的行为模式和道德要求。它是社会的一般道德要求在职业生活中的具体体现。职业道德是各种基本要素的有机结合,一般说来,职业道德的构成要素主要包括5个方面:职业的责任心、职业良心感、职业的业务能力、职业的纪律观念、职业的理想信念。

二、职业道德的基本特征

职业道德作为社会道德的一个重要组成部分和特殊方面,具有不同于其他生活领域中的道德要求的显著特征。

1. 适用范围的有限性

从作用范围上看,职业道德调节的范围是有限的,指向的特定对象是成年人。职业道德主要表现在从事一定职业工作的成年人的意识和行动中。从个人道德的形成和发展看,人们总是先接受家庭道德的熏陶,而后在幼儿园、学校受到社会一般道德要求和社会公德的教育,最后,走上社会,从事各种职业活动,接受职业道德的影响和教育。

2. 相对的独立性

从内容上看,职业道德具有相对独立性。由于职业道德是社会道德在职业生活中的具体体现,而各行业又有着各自不同的特点,因而决定了职业道德具有相对独立性。

3. 发展的历史继承性

从历史发展上看,职业道德具有稳定性和连续性。由于职业道德与职业生活

和职业要求密切相关,是在特定的职业实践中形成的,因而往往表现为反映这种职业特有的风俗习惯、准则、信条,再经过该职业人员的世代相传,逐渐积淀成为本职业人员所特有的道德心理和道德品质,形成稳定的职业道德传统。

4. 鲜明的纪律约束性

从形式上看,职业道德具有简明性和多样性。社会生活内容丰富,各种职业名目繁多,相应的职业道德也是多种多样的。在表达上,职业道德往往与本行业、本岗位甚至本工种的具体实践联系在一起,通常采用规章制度、工作守则、服务公约、“须知”、职业行为中的“几个不”或“几个要”等具体生动、便于直接指导实践的方式表达出来。可见,职业道德不仅多样,而且一般都非常简明适用,便于人们在实践中掌握并养成良好的职业道德习惯。

三、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,具体表现如下:

1. 调节从业人员内部及与服务对象的关系

职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节职业交往中的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;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。

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质量和服务品质,而从业人员较高的职业道德水平是产品质量和服务品质的有效保证。

3. 有助于促进本行业的发展

行业、企业的发展依赖于经济效益的提高,而经济效益的提高又依赖于员工素质的提高。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。从业人员职业道德水平的高低是其责任心强弱的决定因素,因此,提高职业道德水平能够促进本行业的发展。

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到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;

另一方面,职业道德也是一个职业集体、一个行业全体人员的行为表现。如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平的提高一定会发挥重要作用。

第三节 职业道德规范

一、爱岗敬业,恪尽职守

爱岗敬业,在本职岗位上尽职尽责,恪尽职守,这是职业道德规范的核心,也是社会主义职业道德规范的基础。

我们只有爱岗敬业、兢兢业业、恪尽职守的义务,没有挑三拣四、疏忽懈怠的权利。业精于勤,没有勤奋努力,我们就不可能精通本职业务,不精通业务就不可能在职业岗位上作出工作业绩。

只有爱岗敬业,恪尽职守,才是真正的为人民服务。

只有爱岗敬业,我们才能忠于职守,乐于奉献,才能对本职工作富有真挚而热烈的感情。忠于职守,坚守工作岗位,是每个从业人员的本分。

只有坚守岗位,忠于职守,有强烈的职业责任感,才能突破现有条件的限制,在职业活动中严谨认真,一丝不苟,不断充实自己的知识,提高自己的能力,展现自己的聪明才智,在恪守本分中有所发明、有所创新,在平凡的岗位上创造不平凡的业绩,在本职工作中为人民作出贡献。

二、诚实守信,求真务实

诚实守信是古今中外最基本的职业道德规范,也是做人处世的基本道德原则。一个企业如果有个别从业人员不诚实、不守信誉,甚至有欺诈行为,那就必然会严重损害单位的形象,损害集体的利益,从损人开始,以害己告终。诚实守信要求从业人员必须信守诺言,言行一致。从业人员必须懂得承诺的严肃性,决不能不顾实际情况轻易作出承诺,一旦作出了承诺就要承担责任,使其得到切实的履行,并承担承诺未能完全履行的一切后果。轻许承诺、言而无信的行为将造成很坏的影响,从业人员应对此加以重视。

三、廉洁奉公,遵纪守法

廉洁奉公就是要做到公私分明,清清白白,不贪不占,不行贿受贿,不开后门拉关系,不假公济私,不利用职权谋取私利。例如:不为私事用公家电话打长途,不开公车去办私事等。要从小事做起,不因其事情不大,就可以化公为私,因为拿多拿少只是数量问题,占不占公家便宜,是否化公为私,却是道德品质问题。在道德上,我们要进一步正确处理国家、集体和个人三者之间的利益关系,按照集体主义原则,做到廉洁奉公,问心无愧。

四、钻研业务,勇于开拓

在社会主义市场经济体制形成和发展的过程中,在科技发展日新月异的今天,知识更新速度加快。因此,学习、钻研业务是搞好工作的关键。“业精于勤,荒于嬉”,认真钻研业务是精通业务的前提条件;精通业务又是胜任本职工作,并出色完成本职工作的前提条件。一个有职业理想的从业人员,应当努力掌握更丰富、更先进的职业知识和职业技能,练就搞好本职工作的过硬本领。钻研业务应该而且必须成为职业道德的重要规范。

从业人员在各自的岗位上要不断地学习、钻研新的理论知识,结合具体的实践,开拓创新。新形势下的企业外有压力,内有动力,只能在开拓创新中求发展,向科技要效益,向管理要效益,向制度创新要效益,向科学决策要效益。如若固步自封、因循守旧,无异于自断生路。因此,必须钻研业务,开拓创新,并将此做为职业道德的重要规范。

五、团结协作,优质服务

在行业内部和外部都要团结协作,加强与有关方面的团结,搞好与有关部门的协作,把个人的力量、各行业的力量凝聚于集体合力之中。要以共同的根本利益为重,处理好各种人际关系及各种职业间的关系,相互提供服务,消除内耗,增添活力,增进社会主义职业劳动者之间的团结、友爱、平等、互助的和谐关系。

从业人员要互相尊重、互相体谅、互相学习,在竞争中团结协作、携手前进。