



全国城市轨道交通专业高职高专规划教材

# 城市轨道交通

## 员工职业素养

徐新玉 主 编

王翠华 副主编

王树立 [苏州轨道交通有限公司] 主 审



免费下载

配课件

[www.ccpres.com.cn](http://www.ccpres.com.cn)



人民交通出版社  
China Communications Press

全国城市轨道交通专业高职高专规划教材

Chengshi Guidao Jiaotong Yuangong Zhiye Suyang

# 城市轨道交通员工职业素养

徐新玉 主 编

王翠华 副主编

王树立[苏州轨道交通有限公司] 主 审

人民交通出版社

## 内 容 提 要

本书是全国城市轨道交通专业高职高专规划教材。书中以城市轨道交通运营管理各岗位所需的岗位技能与应具备的职业化素养为主,结合现场运营管理实际与教学规律,对城市轨道交通员工职业道德、职业意识、职业心态进行了详细的叙述,主要阐述了城市轨道交通员工职业行为标准与职业习惯、城市轨道交通员工职业化技能以及城市轨道交通员工应具备的职业能力等内容。全书共分5个单元:职业与职业化、城市轨道交通员工职业化素养、城市轨道交通员工职业化行为规范、城市轨道交通员工职业化技能、城市轨道交通员工职业化能力。

本书可作为高职、中职院校城市轨道交通类专业教材,也可作为城市轨道交通运营管理岗位的职业培训教材,也可供从事城市轨道交通规划、建设和运营管理的专业技术人员学习参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通员工职业素养 / 徐新玉主编. —北京:  
人民交通出版社, 2013. 10

全国城市轨道交通专业高职高专规划教材  
ISBN 978-7-114-10910-2

I. ①城… II. ①徐… III. ①城市铁路—员工—职业道德—高等教育—教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 228729 号

全国城市轨道交通专业高职高专规划教材

书 名: 城市轨道交通员工职业素养

著 作 者: 徐新玉

责任编辑: 袁 方 王绍科

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 10.75

字 数: 240 千

版 次: 2013 年 10 月 第 1 版

印 次: 2013 年 10 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-10910-2

印 数: 0001-3000 册

定 价: 32.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

# 全国城市轨道交通专业高职高专规划教材

## 编审委员会

主 任:施建年(北京交通运输职业学院)

副 主 任:(按姓氏笔画排序)

王 彤(辽宁省交通高等专科学校)

李加林(广东交通职业技术学院)

杨金华(云南交通职业技术学院)

特邀专家:(按姓氏笔画排序)

尹相勇(北京交通大学交通运输学院)

史小俊(苏州轨道交通有限公司)

佟关林(北京市地铁运营有限公司)

林伟光(北京京港地铁有限公司)

徐树亮(南京地下铁道有限责任公司)

王 英(北京京港地铁有限公司)

刘卫民(长春市轨道交通集团有限公司)

周庆灏(上海申通地铁集团有限公司)

郑树森(香港铁路有限公司)

徐新玉(苏州建设交通高等职业技术学校)

委 员:(按姓氏笔画排序)

万国荣(广西交通职业技术学院)

王劲松(广东交通职业技术学院)

王 越(辽宁铁道职业技术学院)

邝青梅(广东省交通运输技师学院)

刘 杰(北京市电气工程学校)

吕建清(青岛港湾职业技术学院)

张洪革(辽宁省交通高等专科学校)

张 燕(成都市工业职业技术学校)

李中秋(河北交通职业技术学院)

李志成(安徽交通职业技术学院)

杨亚芬(云南交通职业技术学院)

汪武芽(江西交通职业技术学院)

单 侠(北京市外事学校)

罗建华(北京地铁技术学校)

俞素平(福建船政交通职业学院)

郭凯明(甘肃交通职业技术学院)

阎国强(上海交通职业技术学院)

王 华(四川交通职业技术学院)

王建立(北京铁路电气化学校)

田 文(湖北交通职业技术学院)

刘 奇(西安铁路职业技术学院)

刘柱军(黑龙江第二技师学院)

江 薇(武汉市交通学校)

张 莹(湖南铁道职业技术学院)

李士涛(南京交通职业技术学院)

李 军(北京交通运输职业学院)

李 季(北京市自动化工程学校)

汪成林(武汉铁路职业技术学院)

沈 艳(哈尔滨铁道职业技术学院)

周秀民(吉林交通职业技术学院)

范玉红(南通航运职业技术学院)

耿幸福(南京铁道职业技术学院)

都娟丽(西安科技商贸职业学院)

谭 恒(广州市交通运输职业学校)

秘 书:袁 方(人民交通出版社)

## 出版说明

21 世纪初,随着我国城市轨道交通建设进入快速发展时期,各地职业院校面临这一大好形势,纷纷开设了城市轨道交通相关专业。为了满足我国城市轨道交通专业高职高专教育对教材建设的需求,我们在人民交通出版社 2009 年推出的“全国职业教育城市轨道交通专业规划教材”基础上,协同中国交通教育研究会职业教育分会城市轨道交通专业委员会,组织北京交通运输职业学院、南京铁道职业技术学院、上海交通职业技术学院、湖南铁道职业技术学院、广东交通职业技术学院、辽宁省交通高等专科学校等一线资深教师组成的编写团队,同时组建由北京交通大学交通运输学院、苏州大学城市轨道交通学院、香港地铁、北京地铁、京港地铁、上海地铁、南京地铁等资深专家组成的主审团队,联合编写审定了“全国城市轨道交通专业高职高专规划教材”。

为了做好教材编写工作,促进和规范城市轨道交通行业职业教育教材体系的建设,打造更为精品的城市轨道交通专业教材,我们根据目前职业教育“校企合作,工学结合”的教学改革形势,在多方面征求各院校的意见后,于 2012 年陆续推出以下 18 种:

《城市轨道交通概论(第 2 版)》

《城市轨道交通客运服务英语(第 2 版)》

《城市轨道交通客运组织(第 2 版)》

《城市轨道交通行车组织(第 2 版)》

《城市轨道交通运营安全(第 2 版)》

《城市轨道交通票务管理(第 2 版)》

《城市轨道交通车站设备(第2版)》  
《城市轨道交通客运服务(第2版)》  
《城市轨道交通通信信号(第2版)》  
《城市轨道交通运营管理规定(第2版)》  
《城市轨道交通车辆构造》  
《城市轨道交通导论》  
《城市轨道交通运营组织》  
《城市轨道交通通信与信号系统》  
《城市轨道交通安全管理》  
《城市轨道交通设备管理》  
《城市轨道交通调度指挥》  
《城市轨道交通员工职业素养》

本套教材具有以下特点:

1. 体现了工学结合的优势。教材编写过程努力做到了校企结合,将北京、上海、广州、南京等地先进的地铁运营管理经验吸收进来,极大地丰富了教材内容。

2. 突出了职业教育的特色。教材内容的组织围绕职业能力的形成,侧重于实际工作岗位操作技能的培养。

3. 遵循了形式服务于内容的原则。教材对理论的阐述以应用为目的,以够用为尺度。语言简洁明了,通俗易懂;版式生动活泼、图文并茂。

4. 整套教材配有教学课件,读者可于人民交通出版社网站免费下载;单元后附有复习思考题,部分单元还附有实训内容。

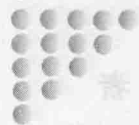
5. 整套教材配有课程标准,以便师生教学参考。

希望该套教材的出版对职业院校城市轨道交通专业教材体系建设有所裨益。

全国城市轨道交通专业高职高专规划教材

编审委员会

2012年7月



本书由具有丰富轨道交通运营管理经验的专业技术人员与具有多年轨道交通教学经验的教师编写。我们在广泛调研、总结城市轨道交通运营管理企业主要岗位典型工作任务的基础上,以城市轨道交通运营管理各岗位所需的岗位技能与应具备的职业化素养为主,结合现场运营管理实际与教学规律,对城市轨道交通员工职业道德、职业意识、职业心态进行了详细的叙述,主要阐述了城市轨道交通员工职业化行为规范、城市轨道交通员工职业化技能以及城市轨道交通员工应具备的职业能力等内容。

本书由校企合作共同开发,在编写过程中,强调工学结合,以能力培养、职业化素养培养为本位;以单元形式编写,内容由浅入深、循序渐进、层次清晰,同时结合教学实践与岗位技能要求,在书中融入了大量的案例、小测验、小故事、知识链接、小贴士等内容,每章内容后面附有复习与思考题,以便学生巩固复习所学知识,培养学生解决实际问题 and 拓展思考的能力。

本书编写分工如下:苏州建设交通高等职业技术学校徐新玉(单元2、单元4、单元5)、苏州大学阳澄湖校区城市轨道交通系王翠华(单元1、单元3.1)、无锡汽车工程学校朱贵钦(单元3.2)、南京地下铁道有限责任公司运营分公司教育培训部部长、高级工程师张永慨(单元3.3)。本书由徐新玉担任主编并负责全书统稿,王翠华担任副主编,苏州轨道交通有限公司运营分公司人教部部长王树立担任主审。

本书在编写过程中得到了京港地铁公司、北京地铁公司、南京地铁

公司、苏州轨道交通有限公司、宁波轨道交通公司、无锡地铁集团有限公司、上海轨道交通培训中心等单位有关人员的大力支持。在此一并致谢！

由于我们水平有限，书中必有不足之处，敬请读者批评指正。

编 者  
2013 年 7 月

# 目录

MULU

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 单元1 职业与职业化 .....              | 1   |
| 1.1 职业 .....                  | 2   |
| 1.2 职业化 .....                 | 4   |
| 复习与思考题 .....                  | 8   |
| 单元2 城市轨道交通员工职业化素养 .....       | 9   |
| 2.1 概述 .....                  | 10  |
| 2.2 职业道德 .....                | 13  |
| 2.3 职业意识 .....                | 17  |
| 2.4 职业心态 .....                | 25  |
| 复习与思考题 .....                  | 32  |
| 单元3 城市轨道交通员工职业化行为规范 .....     | 33  |
| 3.1 职业化员工的商务礼仪 .....          | 34  |
| 3.2 城市轨道交通员工职业行为标准与职业习惯 ..... | 42  |
| 3.3 城市轨道交通客运服务原则与规范 .....     | 53  |
| 复习与思考题 .....                  | 61  |
| 单元4 城市轨道交通员工职业化技能 .....       | 62  |
| 4.1 职业生涯规划与管理 .....           | 63  |
| 4.2 高效时间管理 .....              | 74  |
| 4.3 人际关系处理技巧 .....            | 88  |
| 4.4 城市轨道交通员工岗位技能与职责 .....     | 92  |
| 4.5 职业化管理技能 .....             | 107 |
| 复习与思考题 .....                  | 113 |
| 单元5 城市轨道交通员工职业化能力 .....       | 115 |
| 5.1 学习力 .....                 | 116 |
| 5.2 思想力 .....                 | 125 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 5.3 执行力 .....   | 128 |
| 5.4 沟通力 .....   | 134 |
| 5.5 团队合作力 ..... | 145 |
| 复习与思考题 .....    | 161 |
| 参考文献 .....      | 162 |

# 单元 1

## 职业与职业化



### 教学目标

1. 掌握职业的概念与职业的意义；
2. 了解工作、职业、事业之间的关系；
3. 掌握职业化概念与内涵；
4. 了解职业化的作用与职业化观点。



### 建议学时

4 学时

## 1.1

# 职业

### 一 职业的概念

从汉语词义的角度来讲,“职业”一词由“职”和“业”构成,“职”是指职位、职责,“业”是指行业、事业。对于职业一词的具体含义,有着如下不同的解释。

(1)美国社会学者塞尔兹认为,职业是一个人为不断取得收入而连续从事的某种具有市场价值的特殊活动,它决定着该项活动的人的社会地位。

(2)日本就业问题专家保谷六郎认为,职业是具有劳动能力的人为了生活和贡献社会而发挥其能力连续从事的劳动。

(3)美国教育学家、哲学家杜威对职业的解释是“职业不是别的,是当中可以得到收益的一种活动”。

(4)《现代汉语词典》解释为:职业是个人在社会中所从事的作为主要生活来源的工作。

(5)我国经济学家潘金棠对职业的定义为,职业的劳动者比较稳定地从事某项有酬工作而获得的劳动角色。

目前大家普遍认为:所谓“职业”就是参与社会分工,利用专门知识和技能,为社会创造物质财富和精神财富,获得合理报酬,作为物质生活来源并满足精神需求的工作。这个概念可以从以下四个层面来理解:一是与人类的需求和职业结构相关,强调社会分工;二是与职业的内在属性相关,强调利用专门知识和技能;三是与社会伦理相关,强调创造物质财富和精神财富,获得合理报酬;四是与个人生活相关,强调职业是物质生活来源,并满足精神生活的需求。

从经济的观点来看,职业生涯就是个人在人生中所经历的一系列职位和角色,它们和个人的职业发展过程相联系,是个人接受培训教育以及职业发展所形成的结果。

## 二 工作、职业、事业之间的关系

### 1 工作

工作是上班的过程。一般人都认为只要做到能养家糊口就算完成任务,没有其他需求,没有长短期的规划,没有定期的自我反省等。一般人都具有如下“三点”期望,即单位离家的路近一点,上班时所做的事情少一点,上班后所拿的工资多一点。

### 2 职业

职业也是一种上班过程。在此过程中,职业人需要考虑的是职业是否符合自己的性格、气质、能力、意识、价值观、爱好和专业等个人资源需求。在寻找工作时,他(她)们会不管路途有多遥远,不管上班事情有多繁杂,也不管工资收入高与低,只要适合他(她)们的个人资源需求就会乐意去干。他(她)们考虑的是长期职业发展,也许目前工资收入不高,但是一旦职业得到了发展,应该讲薪资不成问题。

### 3 事业

事业不仅仅是上班过程,还可能是包括他(她)的人生过程。

简单地讲,“工作”只需要出力就行,“职业”除了出力还要出汗,而“事业”除了出力出汗外还有可能需要出血(简称“三出”)。也就是从工作过渡到职业,从职业过渡到事业,其与钱的关系越来越弱。比如:白求恩大夫不远万里来到中国,帮助中国人民抗战,路途远吗?很远,不远万里;事情多吗?很多,每天工作14小时以上;工资收入高吗?很低,几乎没有,而且他在给聂荣臻将军的遗书中请求将军要一点钱转给他的妻子。这显然白求恩干的是事业,不是职业,更不是工作,他是以自己的事业去完成他的反法西斯战争的理想。

## 三 职业的意义

职业在当今社会的前提下,具有十分重要的意义:一是谋生手段;二是社会角色;三是自我实现之路。

职业首先是一种谋生手段,是人们为获取主要生活来源而从事的社会活动。职业活动最基本的意义就是谋利,人们从事职业活动,获得现金或实物等经济上合理的报酬,以作为生活的来源。

职业作为一种社会现象,也是与社会分工和生产内部的劳动分工相联系的。有了社会分工就有了职业。职业总是与一定的业务工作范畴相联系的,从事一定的职业就是扮演一定的社会角色,就必须承担与这一社会角色相应的职责。

职业如果仅仅是一种角色、义务和责任,它就失去了人的主体活动的目的性。成功的职业生活不只是获得多少报酬、或是否尽到岗位责任,它还意味着在参与社会职业生活中,在多大程度上将自己的能力、才华和创造力发挥出来,促进社会的进步和发展。

## 1.2

# 职业化

### 一 职业化概念与内涵

今天的企业,不仅仅只是强调管理的标准化、制度化、程序化、人性化,员工职业化程度的高低已经成为众多企业日益关注的焦点,但是,到底什么才是职业化呢?

简单的讲,“职业化”是一种工作状态的标准化、规范化、制度化,即在合适的时间、合适的地点,用合适的方式,说合适的话,做合适的事。使员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。具体讲职业化包含职业化素养、职业化行为规范和职业化技能三个部分内容。

“职业化”是一种潜在的文化氛围,是一种在职场中专用的语言和行事规则。在职场中的人都用这种语言说话,都用这种行为和道德准则来办事,而一个非职业的人往往不能拥有这种语言和行事规则,因此总是和职业人士合不上拍。

“职业化”是国际化的职场准则,是职业人必须遵循的第一游戏规则,是作为职场人士的基本素质,是国家与国家之间、企业与企业之间、企业与员工之间、员工与员工之间必须遵守的道德与行为准则。想参与职场竞争,想要成为职场中的成功者,想要取得职业生涯的辉煌,就必须懂得和坚守这个规则。

“职业化”是为了达到职业的要求所要具备的素质和追求成为优秀职业人的历程。职业化有很多外在的素质表现,如着装、形象、礼仪等;也有很多内在的意识要求,诸如,思考问题的模式,心智模式,内在的道德标准等。

“职业化”是以最小的成本,追求最大的效益;是细微之处做得专业;是用理性的态度对待客户、企业、老板、同事和自身;是专业和优秀,别人不能够轻易替代;是不断地富有成效的学习。

“职业化”是一种精神、一种力量、一套规则,是一种对事业孜孜不倦追求的精神,是一种追求自身价值体现的力量,是一套实现事业成功的规则。

“职业化员工”是能够按照既定的行为规范和标准开展工作并且能够掌握、运用一定的工作方法与技巧的员工。

如果说企业是一架飞机的话,那么企业的职业化程度如同这架飞机的发动机,决定了它可以飞多远、飞多高、飞多快。关于职业化的常见错误认识有如下诸方面:衣着规范,就是职业化;职业化是新员工的事情;我的职业化没问题;老员工、经理人、高学历不缺少职业化;职业化就是对员工的约束;职业化对企业有用,对员工无益;职业化就是专职化,就是专业化;职业化就是只专注自己的事等。

以国际通行的概念分析职业化的内涵至少包括以下四个方面:一是以“人事相宜”为追求,优化人们的职业资质;二是以“胜任愉快”为目标,保持人们的职业体能;三是以“创造绩效”为主导,开发人们的职业意识;四是以“适应市场”为基点,修养人们的职业道德。

## 二 职业化的内容

### 1 职业化素养

职业道德、职业意识、职业心态是职业化素养的重要内容,也是职业化的最根本的内容。如果我们把整个职业化比喻为一棵树,那么职业化素养则是这棵树的树根。美国最著名的《哈佛商业评论》评出了九条职业人应该遵循的职业道德,即诚实、正直、守信、忠诚、公平、关心他人、尊重他人、追求卓越、承担责任。这些都是最基本的职业化素养。

企业无法对员工职业化素养有强制性的约束力,职业化素养更多地体现在员工的自律上。企业只能对其所有员工的职业化素养进行培养和引导,帮助员工在良好的氛围下逐渐形成良好的职业化素养。

### 2 职业化行为规范

职业化行为规范更多地体现在遵守行业和公司行为规范,包含着职业化思想、职业化语言、职业化动作三个方面的内容。各个行业有各个行业的行为规范,每个企业有每个企业的行为规范,一个职业化程度高的员工,他能在进入某个行业的某个企业的较短时间内,严格按照行为规范来要求自己,使自己的思想、语言、动作符合自己的身份。

职业化行为规范更多地体现在做事的章法上,而这些章法的来源是长期工作经验的积累形成的,在企业规章制度要求的,通过学习培训来形成的。当我们进入一家公司,对公司的评判首先就是对公司员工所表现的行为规范的评判。通常企业通过监督、激励、培训、示范来形成公司统一的员工行为规范。

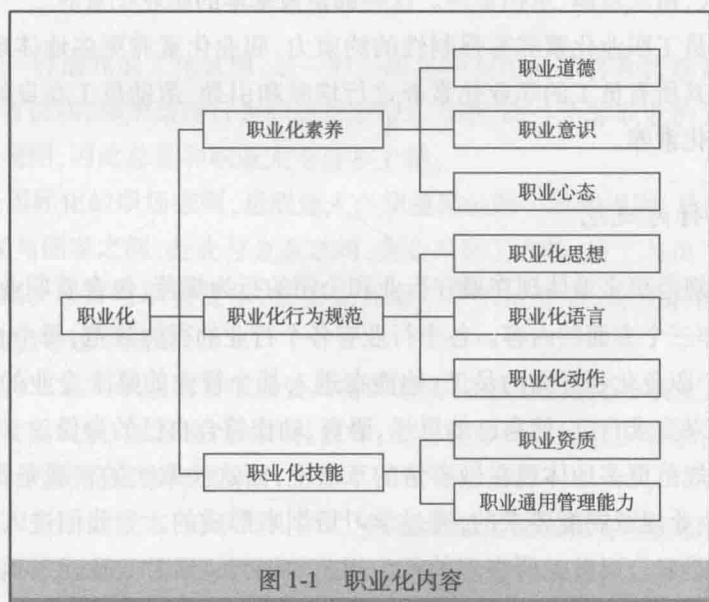
### 3 职业化技能

职业化技能是企业员工对工作的一种胜任能力,通俗地讲就是你有没有这个能力来担当这个工作任务。职业化技能大致可以包括如下两个方面的内容:

(1)职业资质。一是学历认证,学历认证是最基础的职业资质,大学专科和本科,硕士和博士研究生等通常就是进入某个行业某个级别的通行证;二是资格认证,资格认证是对某种专业化的东西的一种专业认证,比如会计就必须拥有会计上岗证。学历认证和资格认证都是有证书的认证,但是在现实中还有一种没有证书的认证,就是社会认证。社会认证通常就是你这个人在社会中的地位,比如你是某个行业著名的专家、学者,即便你没有证书认证,但是社会承认你,这就代表着你在这个行业的资质。我们也把这种认证称为头衔认证。

(2)职业通用管理能力。每一个人在企业中都不是一个独立的个体,而必须与上司、下属、同事等交往,形成一系列的关系链,在这些关系链中必然就产生了向上级的工作汇报、向下级的任务分配以及同事之间的沟通、协作与配合;同时一个员工还必须对自己进行有效管理,如时间的管理、心态的管理、突发事件的处理等。这些通用的管理能力是你在工作中间都必须具备的能力,通用能力的高低在某种程度上也决定着你的实际工作能力高低,它与职业资质互为补充形成员工的实际工作能力。可以这么说,一个职业资质和通用管理能力都比较高的员工,他的整体工作能力一定是良好的。一个职业化程度高的员工,他必将成为一个优秀的员工;一个团体职业化程度高的企业,它必将会成为一个社会尊敬的企业。

综上所述,职业化内容,如图 1-1 所示。



### 三 职业化的作用

#### 1 职业化——21 世纪的第一竞争力

21 世纪,对于快速发展的中国来说,充满了各种各样的机遇和挑战。有专家预言:中国将进入一个崭新的职业化时代。

据调查资料显示:中国 90% 以上的企事业单位都已认识到,制约其发展的最大因素是缺乏高度职业化人才。事实也确实是如此,在一个职业化程度很低的企事业单位里,再高明的战略也不能得到执行,再怎么强调细节也无法得到贯彻,其他方面也是一样。

企业管理的关键在于人,而人在职场发展的关键在于职业化。经理人和员工职业化的问题,已成为企业管理的核心问题。

要想在竞争中保持不败,必须打造一支高度职业化的人才队伍。正如世界著名管理学家彼得·德鲁克所说:职业化已成为 21 世纪的第一竞争力。

#### 2 职业化程度与工作价值成正比

职业化的作用还体现在,工作价值等于个人能力和职业化程度的乘积(见图 1-2),即工作价值 = 个人能力 × 职业化的程度,其中直线斜率为职业化程度。

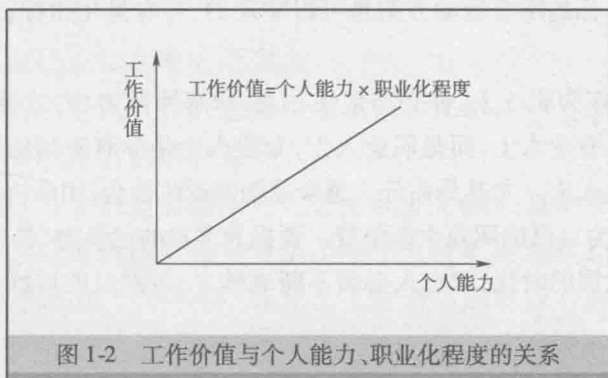


图 1-2 工作价值与个人能力、职业化程度的关系

如果一个人有 100 分的能力,而职业化的程度只有 50%,那么其工作价值显然只发挥了一半。如果一个人的职业化程度很高,那么能力、价值就能够得到充分、稳定的发挥,而且是逐步上升的。如果一个人的能力比较强,却自觉发挥很不理想,总有“怀才不遇”的感慨,那就很可能是自身的职业化程度不够高造成的。这样就使得个人的工作价值大为降低。

### 四 职业化的基本观点

职业化的基本观点可概括为一个中心、三个基本点。