



全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

Qiche Huoyun Lihuoyuan

汽车货运理货员

(初级·中级·高级)

交通专业人员资格评价中心
(交通部职业技能鉴定指导中心) 组织编写

人民交通出版社



序 Xu

当前和今后一个时期,是我国改革发展的关键时期,也是推进交通科学发展,加快发展现代交通业的重要战略机遇期。加快建立一支与交通行业发展相适应的高技能人才队伍,提高交通行业广大从业人员服务交通、服务社会的能力和水平,迫切需要我们加快建立和实施职业资格制度,不断加强交通行业高技能人才评价工作。

交通专业人员资格评价中心自成立以来,特别是以 2007 年全国交通行业职业资格工作会议召开为标志,全面开展了交通行业职业资格工作,初步建立了交通行业关键专业技术岗位职业资格制度,交通行业职业技能鉴定工作也取得了实质性进展:形成了以国家职业标准、培训教材、试题库为主体的交通行业国家职业技能鉴定技术要素体系,为交通行业高技能人才建设打下了良好的基础,为开展交通行业职业技能鉴定工作提供了重要保障。

加强交通行业职业技能鉴定基础工作是做好技能人才评价工作的关键,交通行业职业技能鉴定教材的开发是这项基础工作的重要组成部分。交通专业人员资格评价中心在充分调研的基础上,根据国家职业标准,紧紧围绕交通行业发展实际需要,在部有关业务主管部门的指导下,充分发挥职业院校和有关企事业单位的专家作用,以职业活动为导向,以职业能力为核心,按照教材开发的科学性、先进性、适用性和实践性原则,组织编写了全国交通行业职业技能鉴定培训教材。衷心希望大家继续努力,加强协作,确保质量,在培训教材建设方面多出成果,多出精品,为做好交通行业职业技能培训和鉴定工作创造条件。我相信本套培训教材的出版将对交通行业广大从业人员和职业院校相关专业学生职业能力与技能水平的提高有所帮助,为推进交通运输事业又好又快发展发挥积极的作用。

交通运输部副部长:

全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

编审委员会

主 任：何 捷

副主任：申少君 李祖平 杨利华 翁 垒

委 员：张 萍 沈冬柏 杨华雄 刘大鹏 王福恒 尹俊涛
金守福 刘 鹏 李 娟 丛英莉

汽车货运理货员(初级·中级·高级)编审人员

主 审：黄君麟

主 编：祁洪祥 吕亚君 张晓莺

参 编：王洪萍 沈 倩



■ 前 言 *Qianyan*

为做好交通运输行业特有职业技能培训及鉴定工作,在汽车货运理货员从业人员中推行国家职业资格证书制度,我们组织交通运输行业的有关专家编写了《全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材——汽车货运理货员》。

本教材根据《国家职业标准——汽车货运理货员》(以下简称《标准》),以职业活动为导向,以职业能力为核心,突出职业特色。针对汽车货运理货员职业活动的领域,按照模块化的方式,分初级、中级、高级3个级别进行编写,各等级内容分别对应于《标准》中3个等级的“工作要求”。

本教材分汽车货运理货员(初级)、汽车货运理货员(中级)和汽车货运理货员(高级)三大部分,共十个单元。

本教材主要用作汽车货运理货员(初级)、汽车货运理货员(中级)和汽车货运理货员(高级)技能鉴定的辅导用书,也可作为交通类职业院校相关专业的教学参考书,还可供相关从业人员继续教育和自学使用。

本教材在编写过程中,得到了交通运输部道路运输司、科技司等部门的指导,以及南京交通职业技术学院的大力支持,在此一并致以衷心感谢。

由于编写时间紧,内容多,加之编者水平有限,书中不足之处在所难免,恳请各位读者不吝指正。

交通专业人员资格评价中心
(交通部职业技能鉴定指导中心)

二〇〇九年六月二十日



目 录 *Mulu*

第一部分 汽车货运理货员(初级)

单元一 职业道德	3
课题一 职业道德的基本知识	3
模块一 职业道德的含义	4
模块二 职业道德的特点	6
模块三 职业道德的作用	7
模块四 职业道德的形成	8
课题二 职业守则	9
模块一 货运理货员的基本条件	9
模块二 理货员职业守则	10
复习思考题	13
单元二 货物的受理	14
课题一 货物的安全检查	14
模块一 货物的类别	14
模块二 危险货物	15
模块三 禁运与限运货物	20
模块四 货物的包装	21
课题二 货物的称重与计费	27
模块一 货物的计量概述	27
模块二 货物托运单	29
模块三 货物运输保险	32
模块四 货物的计费	38
复习思考题	45
单元三 货物的仓储与保管	46
课题一 搬运装卸	46
模块一 搬运装卸的概述	46
模块二 配货的概述	55
课题二 入库堆码	62
模块一 货位的概述	62
模块二 货架的概述	64

模块三 托盘的概述	65
模块四 商品堆码的概述	67
课题三 货物的储存保管	69
模块一 储存保管的概述	69
模块二 仓储保管技术	70
模块三 商品的霉变、腐烂与防治	74
模块四 货仓的害虫与防治	78
复习思考题	83
单元四 货物的转运与交付	84
课题一 货物的中转联运	84
模块一 货物的转运	84
模块二 多式联运	85
课题二 货物的交付	101
模块一 提货	102
模块二 货运质量事故	104
复习思考题	107
附录	108
附录一 危险货物包装标志式样(GB 190—90)	108
附录二 包装储运图示标志的名称和图形(GB 191—2000)	110
附录三 汽车运价规则	114
附录四 搬运设备的使用常识	122

第二部分 汽车货运理货员(中级)

单元一 货物的受理	143
课题一 货源组织	143
模块一 货源的组织	143
模块二 收集货主货源信息	146
课题二 签订合同	146
模块一 货运业务的洽谈	146
模块二 运输合同条款的识读	147
模块三 签订单次公路货物运输合同	154
复习思考题	164
单元二 仓储保管	165
课题一 入库堆码	165
模块一 库区货位的划分	165
模块二 库区货位的编码	168
模块三 高位货架	170
模块四 装卸机械	172
模块五 货垛的设计	177
课题二 仓储安全管理	184

模块一 仓储安全管理	184
模块二 仓库治安管理的	185
模块三 仓库消防管理	187
模块四 仓库安全作业管理	194
模块五 仓库防灾管理	196
复习思考题	198
单元三 转运交付	199
课题一 中转联运	199
模块一 中转现场作业组织	199
模块二 联运与多式联运	200
模块三 多式联运合同的起草	203
课题二 交付	214
模块一 货运质量事故的处理	215
模块二 运输费用结算	219
课题三 信息反馈	223
模块一 客户意见及建议的收集	223
模块二 客户意见及建议的整理	224
模块三 客户意见及建议的反馈	225
复习思考题	227
附录	228
附录一 汽车货物运输规则	228
附录二 中华人民共和国合同法(节录)	238
附录三 中华人民共和国道路运输条例	242
附录四 道路货物运输及站场管理规定	250

第三部分 汽车货运理货员(高级)

单元一 货物的受理	261
课题一 货源组织	261
模块一 现代化工具组织货源	261
模块二 制订货源组织计划	265
模块三 货主及货源信息管理	268
课题二 签订合同	271
模块一 业务洽谈	271
模块二 汽车货物运输定期运输合同	275
课题三 市场调查	278
模块一 设计市场调查方案	278
模块二 货运市场调查组织	283
模块三 市场预测	296
案例思考题	292
复习思考题	293

单元二 货物的仓储保管	294
课题一 仓储管理	294
模块一 库区货位编码	294
模块二 条码技术及运用	297
模块三 EDI 技术	302
课题二 仓储安全管理	308
模块一 仓储安全业务指导与管理制度建设	308
模块二 仓储安全管理动态监控	314
案例思考题	319
复习思考题	319
单元三 货物的跟踪交付	320
课题一 货物跟踪	320
模块一 货物跟踪与监控中 GPS 的运用	320
模块二 突发事件的处理	324
课题二 电子商务	326
模块一 网络交易流程	326
模块二 网络费用结算	327
课题三 售后服务	330
模块一 售后服务的开展	330
模块二 建立客户网络	332
模块三 客户投诉的处理	336
课题四 货运质量事故处理	338
模块一 货运质量事故统计	338
模块二 货运质量事故分析	340
模块三 货运质量事故处理方案的制订	341
案例思考题	344
复习思考题	344
单元四 培训与指导	345
课题一 制订培训计划	345
模块一 培训计划与培训大纲	345
模块二 培训计划的制订	349
课题二 培训方法的选择	351
模块一 培训方法选择概述	351
模块二 培训方法运用	352
案例思考题	355
复习思考题	356
附录 汽车货物运输质量主要考核指标(JT/T 619—2005)	357
参考文献	361



第一部分

汽车货运理货员（初级）

单元一 职业道德

学习目标

本章主要的学习内容是职业道德的基本知识及货运理货员的职业守则。

知识要求

了解职业道德的含义;掌握职业道德的特点及作用;掌握货运理货员的职业守则。

课题一 职业道德的基本知识

人类的一切活动都是在社会中的进行的。人们在社会生活中,进行着各种活动,形成复杂的社会关系。为了保障正常的生产和生活秩序,就要求人们之间的关系经常进行必要的调整,对个人行为加以适当的约束,这种约束,在原始社会,是以维护民族整体利益的传统习俗实现的。在阶级社会,除了依靠政治手段、法律手段外,还需要一种符合一定阶级利益的调整人们相互关系的行为原则和规范,这就是道德。

道德是社会意识形态之一,是在一定社会时期调整人们之间及个人之间以及个人和社会之间关系的行为规范的总和。人们通常说的善良与丑恶、公正与偏私、诚实与虚伪、有德与缺德等概念,既是用一定道德标准来评价人们行为的是非,又是鼓励和约束人们的行为。由此可见,道德既是一种善恶、美丑的评价标准,又是一种行为规范。道德作为行为规范,是依靠舆论、良心、教育等来支持的,这是与其他行为规范的不同之处,也是它的基本特征。它的作用是调整个人与个人、个人与集体、个人与社会的关系。

道德和其他社会现象一样,不是从来就有的,它起源于人类的物质生产活动。我们知道,劳动对人类的形成有决定性的作用,正是在生产劳动中,人们发生了一定联系,并萌发了包括道德观念在内的社会意识,随着生产的发展,道德与风尚习俗融为一体,成为维护原始社会秩序的唯一手段。社会分工的产生,阶级的出现,体力劳动和脑力劳动的分离,人们之间的关系复杂了,个人利益与他人利益矛盾扩大了,道德才从风尚习俗中逐渐分离出来,形成了作为行为规范的道德体系。

道德又随着社会经济的变化不断改变其内容和形式,以适应调整社会关系的需要。封建社会的“仁、义、礼、智、信”等道德观念是由封建社会的经济关系决定的,是为了维护封建宗法统治。资产阶级革命时期的“自由、平等、博爱”以及利己主义等道德观念,是由资本主义的经济关系决定的,适应了资本主义自由竞争、自由贸易的需要。社会主义社会的集体主义、团结互助、为人民服务等道德观念,是由社会主义经济关系决定的,反映了广大人民群众的利益和愿望。可见,有什么样的经济关系,就有与之相适应的道德。

道德在指导和规范人的行为、调节人们之间的关系、维护社会生活秩序、建设社会物质文明和精神文明方面起着一定的、不可忽视的作用。这种作用主要表现在三个方面:

第一,认识作用。道德教导人们认识自己对家庭、对他人,对社会、对国家应负的责任和应尽的义务;教导人们正确地认识社会道德生活的规律和原则,从而正确地选择自己的行为和生活道路。

第二,调节作用。道德能够调节人与人之间的关系,包括个人与家庭成员、与朋友、与同事、与领导乃至与集体、与国家的关系,使个人与他人、与社会的关系完善、协调。

第三,教育作用。道德通过舆论、习惯,特别是良心,教育人们,培养人们良好的个人道德意识、品质和行为,从而提高人们的精神境界和道德水平,使受教育者成为道德纯洁、思想高尚的人。

职业道德作为一种社会现象,是人类社会道德的一个重要组成部分。在人类历史上,职业道德是伴随着社会分工和社会职业的出现而萌芽和产生的。

人类的职业道德,出现于原始社会末期,而真正形成是在奴隶社会。随着生产力的发展,到了资本主义社会,职业分工越来越细,社会上出现了几百种、以至上千种职业行业。因而作为人们的职业行业规范的职业道德,在资本主义社会也有了普遍的空前的发展。

随着社会的发展到了社会主义,人类社会的职业道德业发展到了一个崭新的阶段,即社会主义职业道德阶段。

模块一 职业道德的含义

什么是职业道德?职业道德就是适应各种职业要求而必然产生的道德规范,是人们在履行本职工作过程中所应遵循的行为规范和准则的总和。职业道德的内容非常丰富,概括起来,主要是两个方面:

1. 职业道德规范

所谓职业道德规范,是指一定的职业对从业人员的行为和关系的基本要求的概括。这一概念包括两个方面,其一是,它是一定的职业对从业人员的行为所提出的要求,这种要求是从从业人员在长期的职业生活实践中形成,并通过习惯和传统的方式固定下来的。其二是,它又是从业人员对这种职业要求的自觉认识,经过集中和概括,再现之于从业人员的实践,形成从业人员普遍遵循的行为准则。

2. 职业道德范畴

职业道德范畴,主要包括职业理想、职业态度、职业义务、职业技能、职业纪律、职业良心、职业荣誉、职业作风、职业尊严等,其中比较重要的是:

第一,职业态度。职业态度就是劳动态度,职业态度是从业者对社会、对其他职业和广大社会成员履行义务的基础。社会主义职业态度最基本的要求是树立主人翁的劳动态度。衡量一个人的道德品质如何,主要的是表现在对待劳动、对待工作的态度上。以爱劳动为光荣,以为社会多作工作、多做贡献为光荣,这是社会主义职业态度的基本要求。不管是体力劳动,还是脑力劳动,不管是科学家,还是普通服务人员,只要是为社会主义、为四个现代化诚实地劳动和工作,都能促进整个社会的发展,都能给他人带来幸福,因而都是光荣的,都能赢得社会的尊重。

第二,职业义务。义务就是责任。职业义务就是从业人员在职业活动中对社会、对群众所履行的职业责任义务。职业义务包括两个层次,一是职业应承担的责任,就是在本职岗位上,对他人,对社会做自己应当做的事。职业责任是与劳动报酬联系在一起的。二是职业应尽的义务。职业义务有两个显著的特点:第一点,职业义务表现在从业人员应尽最大可能,高质量、

高水平、高效率地把本职工作做好,表现出对他人和社会的高度道德责任感,而不以谋求个人利益为目的。第二点,尽职业义务完全是发自内心的,自觉自愿的,它超出了一般政治、法律义务的要求。职业道德建设中,要努力引导职工自觉履行职业义务,引导职工从内心激发出道德责任感,把工作做得更好。

第三,职业良心。职业良心是一个重要的职业道德范畴,职业良心是从业者职业责任自我评价的能力,职业良心在职业活动中有着重要的作用。首先,在从业者做出某种行为以前,职业良心要依据履行义务的道德要求,对行为的动机进行自我检查。对符合职业道德要求的动机予以肯定,对不符合职业道德要求的动机进行抑制或否定,从而做好正确的动机决定。其次,在职业行为进行的过程中,职业良心能够起到监督作用;对不符合职业道德要求的情感、信念或冲动予以克服。特别是在职业行为进行过程中,发现认识错误、情绪干扰或情况变化时,职业良心能够使从业者改变行为方向和方法,纠正自私欲念和偏颇情绪,避免产生不良影响,以至在行为整体活动中,会由于“良心的发现”,自觉地保持正义的人格,不断提高从业者的职业道德。所以必须重视培养从业者的职业良心。

第四,职业纪律。职业纪律是用来维持职业活动的正常秩序的,它一般表现为规章、制度等形式。例如工厂里的按时上下班制度,就是一种职业纪律。职业纪律一经形成,就具有很大的权威性,如果违反纪律就要受到处罚。纪律的执行和检查一般有专门机构来保证,因而带有强制性。职业道德则主要是以榜样的力量来倡导某种行为,靠社会舆论和信念的方式来提高人们的思想境界和情操。但是职业道德与职业纪律也是有密切联系的,一个具有职业道德的人,必然也会自觉地遵守职业纪律。

3. 职业道德的含义

职业道德的含义包括以下 8 个方面:

- ①职业道德是一种职业规范,受社会普遍的认可。
- ②职业道德是长期以来自然形成的。
- ③职业道德没有确定形式,通常体现为观念、习惯、信念等。
- ④职业道德依靠文化、内心信念和习惯,通过员工的自律实现。
- ⑤职业道德大多没有实质的约束力和强制力。
- ⑥职业道德的主要内容是对员工义务的要求。
- ⑦职业道德标准多元化,代表了不同企业可能具有不同的价值观。
- ⑧职业道德承载着企业文化和凝聚力,影响深远。

每个从业人员,不论是从事哪种职业,在职业活动中都要遵守道德。要理解职业道德需要掌握以下四点:

首先,在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求;它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践的基础上形成的,因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有道德心理和道德品质。甚至造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。如人们常说,某人有“军人作风”、“工人性格”、“农民意识”、“干部派头”、“学生味”、“学究气”、“商人习气”等。

其次,在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例以及标语口号之类的形式,这些灵活的形

式既易于为从业人员所接受和实行,而且易于形成一种职业的道德习惯。

再次,从调节的范围来看,职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,加强职业、行业内部人员的凝聚力;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造本职业从业人员的形象。

最后,从产生的效果来看,职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范的“职业化”,又使个人道德品质“成熟化”。职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的,但它绝不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里,职业道德始终是在阶级道德和社会道德的制约和影响下存在和发展的。职业道德和阶级道德或社会道德之间的关系,就是一般与特殊、共性与个性之间的关系。任何一种形式的职业道德,都在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求。同样,阶级道德或社会道德,在很大范围上都是通过具体的职业道德形式表现出来的。同时,职业道德主要表现在实际从事一定职业的成人的意识和行为中,是道德意识和道德行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求和职业生活结合,具有较强的稳定性和连续性,形成比较稳定的职业心理和职业习惯,以致在很大程度上改变人们在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行,影响道德主体的道德风貌。

模块二 职业道德的特点

职业道德通过规定各种职业活动对内对外应尽的义务,维护各行各业的正常进行,保证了各行各业与整个社会的合理联系。职业道德和其他社会道德相比,其特点主要表现在以下几个方面:

1. 职业性

职业道德是围绕职业特定的职责、活动方式和规律对行为的要求,它们反映和调节的是职业活动中的特殊矛盾,具有明显的职业特点。道德要求具有普遍的性质,而每种职业道德则只适用于本职业的人员,只能约束本职业的成员,在本职业范围内起作用,不可能、也不应该约束其他职业人员的行为,不可能、也不应该在本职业范围外起作用。比如,对营业员来说“百问不厌”是职业道德的重要内容和要求之一,然而它却不适用于公安人员,而“守口如瓶”往往是公安人员职业道德的一项特殊要求。

2. 连续性和继承性

一般来说,社会职业活动是具有历史连续性的,某种职业的社会责任和义务、它为社会服务的内容以及服务的方式和手段等,在不同年代大体是相同的。因此,与职业活动相联系的职业道德也具有连续性和继承性的特点。在不同的社会中,同样的职业,其职业心理、职业习惯和道德要求往往世代相袭,成为连续的职业传统。因此在不同的历史发展阶段,每一种职业道德大都有相同或相似的内容。

3. 多样性和稳定性

在社会生活中,社会职业是多种多样的,每一种职业都有特定的职业活动,承担着特定的职业责任和义务。与此相适应,职业道德也是多种多样的,每一种职业都会形成特定的道德准则和行为规范,以调节职业内部及职业与社会的关系。同时,由于职业道德与职业特点紧密相连,因此它是在特定的职业活动基础上形成的。所以,职业道德总是包含着自己特有的内容,这些内容要鲜明地表达自己的职业义务、职业责任和职业行为的道德准则,于是,形成了不同职业道德之间的明显差别。长期从事不同职业的人们,在道德心理和道德面貌上会表现出程度不同的差异。军人的职业道德,首先是无条件服从命令,勇往直前的杀敌精神,以及宁死于

战场也不临阵脱逃或举手投降的英雄气概。但医生的道德却在于全心全意救死扶伤。一个科学家的职业道德,无论其具有怎样的集体主义和协作精神,决没有必要把服从命令摆在第一位。职业道德在不同的职业之间有相通的时代精神,却又有互不相关的具体内容和要求。

在人类走过的漫长历史道路上,任何一个人,从事任何一种职业,如果要真正地得其精髓,成为合格的从业人员,都需要经过长期的努力和培养。职业道德的多样性就决定了这种多样性对于每一个具体的从业者来说,又具有稳定性。一般地说,一个人的职业经选定之后,再试图变换职业就不很容易了。中国有句老话叫“隔行如隔山”,说的是每一种职业都有其各自的特点,样样精通是做不到的。尽管现代社会中,由于知识的相互渗透,人们掌握了比从前多得多的知识,并不排除一人从事两项或更多的职业,但这并不是社会的主流,只是一少部分人的行为,或者是从事的职业,知识含量要求不高。因为人生有限,穷其一生学通、学精一项技能服务于社会,是大多数人的选择。因此,一个人选定了职业后,他的职业具有一定的稳定性,与之相适应的,他所应遵循的职业道德规范也就具有了稳定性。人们往往可以从一个人的言谈举止上,大致判断出他的职业或长期从事过的职业。人们常说,某人有“军人作风”或者有“学者风度”等。这些特点或差异,很大程度上是在长期具有鲜明特点的职业道德的影响、熏陶下形成的。

4. 具体性和灵活性

职业道德是一般社会的道德原则和规范的“职业化”,所以,各部门对从业人员的道德要求,总是带有本职业活动的特点,是与本职业活动的客观环境和具体条件相适应的。因此,职业道德不是一般道德那样的原则性规定,而是对从业人员的行为准则的具体可操作的规定。同时,在表达上又是灵活多样的,往往采取诸如制度、章程、守则、公约、须知、条例、誓词、保证等简洁明了的形式。这样做,比较容易使从业人员接受和履行,形成本职业所规定的道德习惯。

模块三 职业道德的作用

职业道德是同人们的社会分工、职业活动紧密联系的,具有自身职业特征的道德准则和规范。它是职业或行业范围内特殊的道德要求,是一般社会道德在职业生活中的具体体现。

职业道德是随着社会职业的出现而产生的,在社会生活中,由于长期从事某种特定职业的人们,有着共同的劳动方式,经受共同的职业训练,因而往往具有共同的职业兴趣、爱好、习惯,形成特殊的职业责任和职业纪律,从而产生特殊的行为规范和道德要求。同时,由于他们从事着共同的职业活动,对社会承担着共同的义务,因而往往具有共同的道德理想、道德信念及用以评价行为的道德标准,于是便形成了各种不同的职业道德,如医德、师德、商业道德、体育道德等。

职业道德有以下几方面的作用:

1. 调节职业交往中的矛盾

人们在其职业活动中,都在直接地与服务对象、其他职业或职业内部其他部门之间的人员进行交往,在交往中势必产生一些矛盾。这些矛盾有的要通过经济的、法律的手段去调解,但有许多要靠道德去调解。树立良好的职业道德有助于改善职业劳动中人与人之间的关系,增进人们之间的理解与团结;同时,能够调整职业外部,即职业与职业之间的关系;使不同职业者之间互相支援,互相帮助。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责;医生怎样对病人负责;教师怎样对学生负责等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉,促进本行业的发展

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的质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心3个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

3. 促进社会经济基础的巩固和发展

职业道德同任何社会道德一样,是—定社会经济基础的产物;但是,职业道德也能反过来促进社会经济基础的巩固和发展,促进生产力的发展。这种作用,主要是通过开展职业道德教育,促使职业劳动者认清自己对社会承担的责任和应尽的义务,激发起主人翁的精神,以强烈的责任感参加社会的变革和职业劳动,从而推动社会经济的发展。

4. 有助于提高整个社会的道德风尚

崇高的职业道德行为能使人们受到感染,发生共鸣,产生一种特殊的效应,形成一种激情和力量,以致能转变成对人的一种精神鼓励和鞭策。具有良好职业道德品质的人越多,所发生的作用和影响也就越大,就能有效地提高和促进社会风气的好转。

社会主义职业道德,是社会主义经济发展和政治制度的反映。社会主义职业道德,不仅从道德领域反映了社会主义制度的优越性,而且又成为调整社会主义社会职业工作内部关系和职业工作者同广大群众之间关系的调节器,成为激励各行各业人们提高职业认识,培养职业感情,锻炼职业意志树立职业理想,做好本职工作的强大精神力量。

加强职业道德建设的重要作用,主要是因为他对人与人之间的交往关系,对社会风气起着特殊的道德感情的传递作用。我们常见到这样的事实,人们的一些思想疙瘩,一些忧虑、不安和心理负担,并不是靠某种激动人心、美丽动听的言词来解脱的,而是通过党政干部朴实正直的工作作风,通过医生和护士救死扶伤的人道主义精神,通过服务人员热情诚恳、周到细致的服务态度,而得到解脱并升华的。正是这种同志式的友爱互助精神,给人以温暖,给人以安慰,从而使人们甩掉包袱,更加热爱自己的职业,更加热爱社会,热爱他人,同时也振奋自己的精神,在自己工作中把这种道德感情传递下去。

正是由于职业道德的这种特殊地位和重要作用,所以它才受到人们特别的重视。在当今,市场经济迅猛发展,我们必须加强职业道德的教育,这对于调整我国社会人与人之间的关系,改善社会风气,激励和发扬人们建设社会主义的积极性,具有十分重要的作用。

就我们交通运输行业而言,加强职业道德教育,有利于提高交通企业的信誉,促进交通的有序发展,同时有利于促进我国经济的健康发展和社会的全面进步。

模块四 职业道德的形成

1. 职业道德形成的过程

职业道德的形成一般要经过掌握职业道德的知识,产生职业道德的情感,养成职业道德的行为习惯等一系列过程。

①掌握职业道德的知识。这是形成职业道德的前提,只有深入了解职业道德规范,以及为什么要这样规定,才可能认真地、自觉地履行这些规定。

②产生职业道德情感。职业道德情感是指人们的职业活动中,对各种人或事的是非、善恶所产生的内心体验。每个职业的从业人员都有自己的荣誉感。一个有道德修养的人应该正确地对待荣誉。我们要正确认识个人荣誉、集体荣誉和国家、民族荣誉之间的关系。

③养成职业道德行为。人们的职业道德面貌是靠道德行为来体现的。不同的职业要求人们有不同的道德行为。要将这种行为变成工作习惯以至生活习惯,需要认真地实践。只有当人们把“必须按职业道德规范去做”变为“习惯这样做”的时候,职业道德才算真正地形成了。

2. 职业道德的形成规律

①职业道德的形成具有曲折性。形成良好的职业道德是一个艰巨而曲折的过程。一般来说,一个人当正确的道德意识处于主导的支配地位时,他便在道德行为中呈现出进步的上升趋势;反之,则出现曲折、反复甚至后退。

②职业道德的形成具有渐进性。古人说“积小善成大德”。职业道德行为和习惯的形成,需要日积月累,不能操之过急,不要忽视职业道德的微小进步,因为一个人职业道德水平的高低,总是体现在一点一滴的小事情上。伟大的共产主义战士雷锋一生没有干出什么惊天动地的大事,但无数的平凡小事,却使他成为“永生的战士”。

③职业道德的形成具有实践性。良好的职业道德的形成,应是理论与实践的统一,思想和行动相一致。只有通过实践,才能加深对职业道德知识的理解,掌握和巩固职业道德的行为习惯。

课题二 职业守则

模块一 货运理货员的基本条件

汽车货运理货工作是一项专业性很强的工作,汽车货运理货人员没有很高的业务技术水平,就不能掌握业务的规律,也就无法提高公路运输经营管理水平。公路运输经营管理工作又是一项社会“窗口”工作,要求汽车货运理货人员有较高的政治道德素质和修养,高度的社会责任感。这一工作的环境也比较艰苦,对工作人员的身体素质也有一定的要求。

1. 政治素质

①热爱中国共产党,热爱社会主义,热爱祖国;

②认真学习马列主义、毛泽东思想,高举邓小平理论伟大旗帜,努力实践“三个代表”重要思想,坚持科学发展观;

③有较强的事业心和责任感,能认真贯彻党和国家的方针、政策、遵守法律法规,服从统一指挥,执行上级决定;

④廉洁奉公,纪律严明,法制观念强,遵章守纪,秉公办事,不为利诱,不利用职权和工作方便谋求私利,不贪污受贿;

⑤热爱本职工作,刻苦钻研理货业务知识,不断学习现代科学技术,掌握过硬本领,做到思想进步、作风正派、服从领导、团结同志、对客户态度和蔼、文明服务。

2. 业务素质

①具有一定政策理论水平,热爱交通事业,熟悉公路运输经营管理的相关法规;

②熟悉理货的业务知识,能准确按车辆类型判断货物的装载、运输的费用收取;

③掌握有关运输管理知识;