

# 客运出租行业实施人文管理的探索与研究

范利彬

嘉兴市秀洲区公路与运输管理服务中心, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2022年11月9日; 录用日期: 2022年11月29日; 发布日期: 2022年12月14日

## 摘要

随着社会经济的不断发展, 人们出行的方式也越来越多样化, 乘坐出租汽车出行也日益成为广大群众的一种重要选择, 能不能提供优质的服务是出租客运行业良性发展的重要因素, 而作为客运出租从业人员, 他们的服务质量直接反映出客运出租行业的管理水平, 为了加强对客运出租从业人员的管理, 人文方面的关怀必不可少, 本文首先阐述了客运出租行业实施人文管理的目的, 分析了客运出租行业实施人文管理的作用, 并提出了客运出租行业实施人文管理的方法, 意在更好的促进客运出租行业的向好发展。

## 关键词

客运出租行业, 人文管理, 研究

# Exploration and Research on the Implementation of Humanistic Management in Passenger Taxi Industry

Libin Fan

Highway and Transportation Management Service Center of Xiuzhou District, Jiaxing City, Jiaxing Zhejiang

Received: Nov. 9<sup>th</sup>, 2022; accepted: Nov. 29<sup>th</sup>, 2022; published: Dec. 14<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

With the continuous development of social economy, the way people travel has become increasingly diverse. Taking a cab ride also becomes an important choice. The broad masses that can provide high quality service is the important factor of taxi passenger transportation industry benign development, and as a passenger rental practitioner, the quality of their services is directly reflected in the management level of passenger taxi industry. In order to strengthen the passenger rental from personnel management, humanistic care is necessary. This paper expounds the taxi

**industry to implement the humanistic management. The purpose of the function of taxi industry implementing humanistic management is analyzed. It put forward the taxi industry implementing humanistic management method, meant to better promote the positive development of passenger taxi industry.**

## Keywords

**Passenger Taxi Industry, Humanistic Management, Research**

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

客运出租行业是服务行业，是展现一个城市文明成果的重要窗口，对方便群众多样化出行及提升城市品位方面有着重要的意义。而从现有情况来看，从事客运出租行业的从业人员素养水平参差不齐，企业管理难度很大，不进行有效管理将会影响城市的文明发展，行之有效的办法就是开展人文方面的管理，人文管理是指按照不同人的不同需求，有序有谐地进行不同层次的管理，以促进人的全面发展。这是一种在人性复苏的前提下，以人为主体的管理，从而激发其创造性和积极性，进而促进客运出租行业的全面发展。对于客运出租企业而言，积极向上的管理理念是其发展的保障，重视和实施人文管理对客运出租行业的健康发展极其重要。

## 2. 出租汽车行业实施人文管理的目的

人性化管理是人文管理涉及的主要方面内容，是从人文关怀方面转变企业对从业人员的管理思路，可以从内心深处激发从业人员的积极性，起到潜移默化的积极作用，而这种影响和作用会随着客运出租行业地位的提升、出租汽车行业从业人员个人价值的实现而逐步内化为稳定的持久的影响力。

人文管理在客运出租行业管理活动中有三个基本的出发点：其一是尊重从业人员，以人为本；其二是充分挖掘从业人员的主体作用；其三是要体现从业人员的社会价值。由此可见，客运出租行业人文管理的含义可以体现在两个方面：一是人性化的管理，使从业人员充分的认知自我，恢复从业人员的工作积极性；二是对从业人员展现出来的思维、观念与创新能力进行多角度研究，从而达到组合资源，认识事物，掌握规律的目的[1]。

## 3. 客运出租行业实施人文管理的作用

第一，良好的人文管理对客运出租行业的和谐发展能起到重要的作用，客运出租行业实施人文管理主要体现对从业人员的理解、尊重、宽容、创造等方面，对从业人员来说是一种主动性的关心、关爱及疏导；对于从业人员的修养是一种深层次的培养和创造，这和以往管理相比，在人情味、效果等方面具有一定的优势。

第二，在改革开放持续推进的今天，由于经济社会的不断发展和进步，客运出租行业的也面临着改革，改革的结果给从业人员带来了一些迷茫、困惑和，容易转变成情绪上的失落感和营运上的不安全感，如果用传统的管理方式来处理，往往效果不明显，需要用柔性的人文管理来体现重要的效果和作用。

第三，人文管理和企业中制度化的管理不同，它既讲类别又兼顾层次；既看静态又兼顾动态；既遵

从刚性有讲究弹性，是有区别、讲差异、分层次的管理方式，做到人人平等，人人都对社会产生价值、做出贡献，是深层次管理水平的体现，客运出租行业更需要这样的管理理念。

第四，人文管理不仅仅是一种模式，更是一种创新理念引领下的管理机制，是管理从无为管理、专制管理、权威管理到人文管理的一种必然趋势，是管理科学的进步、飞跃。以人为中心是客运出租行业人文管理的基础，构建客运出租行业的正能量的人格力量是重点，提升从业人员的素养，创造和谐的工作环境，有效提高营运效率，使每一个从业人员都能享受工作营运所带来的获得感和满足感。这是心灵深处的自我解放，自我提升，是一种崭新的肯定和认知，是正能量人格力量的形成过程。它所追求的管理目标是从业人员正能量人格的自我复苏，人生价值的自我体现，管理水平的自我提升。

#### 4. 客运出租行业实施人文管理的方法

客运出租行业人文管理是以德治为主的管理模式，是以人为中心的管理，人文管理也讲行业法规和要求，但强调行业法规和要求是为从业人员更好的进行工作而服务的。客运出租行业的人文管理理念比较着重强调文化的感召力，强调人的主观情感在管理中的柔性作用。人文管理既重视人在管理过程中的主观能动性，也重视人在管理过程中自身价值的体现。

第一，客运出租行业创造良好的人文环境是实施人文管理的基础

每个人都需要别人的理解与关心，从事客运出租行业从业人员一样也需要社会来理解来关心他们，作为行业职能部门到出租汽车企业不仅仅要求他们要做到什么，其实更加要重视去关心他们的想法，及时听取他们的意见和建议，把他们的思想工作做好，让他们以企业为家，每家客运出租企业似乎都有几个比较难以交流的从业人员，对这些人员要经常进行针对性的沟通交流，了解他们的想法和难处，把这些问题解决妥当，对客运出租企业甚至对整个行业都会起到事半功倍的效果，反之，如果人文关怀不够，时间一长，就会使这些人产生怨言，很可能激化他们的偏激想法。

第二，行业职能部门的管理人员应加强自身管理是实施人文管理的保证

作为客运出租行业而言，加强人文管理、打造人文精神、构建进步文化是客运出租行业管理人员应该引起重视的内容，而管理人员自身的人文素养和正能量人格对整个客运出租行业尤为重要。如果要运用人文精神去管理客运出租行业，管理人员应当首先培养自己的人文素养，树立正确的人生观、价值观，加强文化知识储备，塑造积极向上的人格魅力，培育高尚的道德修养，提高科学的管理才干，以实际行动带动行业的人文管理落地生根[2]。

第三，以从业人员为中心，发挥情感的亲和力与凝聚力是实施人文管理的关键

在客运出租行业中，管理人员以客运出租行业为中心，客运出租行业以从业人员为中心，客运出租行业管理应体现出人文关怀这一元素。要用情感让从业人员体会到一种亲和与凝聚作用。要发挥好情感在管理中的作用，应做好尊重、宽容和激励。尊重是强调从业人员在客运出租行业中的地位和价值和做出的贡献，宽容是让从业人员有安全感，给他们营造舒适的环境，激励是提高从业人员的积极性，让从业人员有物质方面和精神方面奋斗的目标，特别是精神方面的追求，做好这三个方面，才能真正做到以从业人员为中心，让从业人员最大限度的获得肯定和尊重[3]。

第四，依托形式多样的载体是实施人文管理的有效路径

在客运出租行业实施人文管理，需要通过采取一些形式多样的载体来体现，行业管理部门可以引导各企业成立党组织，或成立行业工会组织，以党组织、工会来提高客运出租行业的凝集力，让各从业人员能够在积极为行业增辉添彩的同时，又能实实在在感受到“家”的温暖，给他们提供心灵上的港湾和慰藉，企业可以动员各从业人员加入工会组织，通过工会组织一些暖心活动，真正将举措落到实处。另外，要实施人文管理，也可以通过道路运输行业协会这一社会团体来对从业人员进行关怀，这样通过党

组织、工会、行业协会等载体，可以最大限度地将人文管理的理念体现出来并执行下去，对促进客运出租行业健康发展益处很大。

第五，掌控好管理的尺度是确保人文管理成功的重中之重

在客运出租行业的人文管理中，管理人员要注意掌控好以下尺度：一是人文管理要坚持原则但不等于不讲人情。在坚持原则的同时，要用富有关怀、理解、宽容的角度来考虑、分析和解决问题，拿出可行办法和举措，才能达到既解决问题又联络感情的事半功倍效果；二是人文管理蕴含着人情味，但不等于人情化，更不等于没有原则和底线。人文管理往往与客观事实密切相关，是以现代化的管理理念与从业人员建立起深厚的感情相联系，而不是不遵从客观实际而建立起那种纯功利性的联系。

## 5. 总结

综上所述，人文管理对于客运出租行业非常重要，它是可以使从业人员心情舒畅的工作，让从业人员能够感觉到社会对他们的认可和肯定，可以激发他们的工作积极性和热情，从柔性方面来引导从业人员更好的发挥行业正能量作用，并给予他们关怀和温暖，进而促进出租汽车行业高质量向前发展。

## 参考文献

- [1] 曹道宏. 探索出租车业长效管理促社会稳定和谐——安徽省出租汽车行业的管理实践[J]. 中国发展观察, 2007(3): 31-33.
- [2] 陈怀臣. 对出租汽车行业的管理研究与对策[J]. 中国产业经济动态, 2015(1): 45-49.
- [3] 郝会亮. 探析城市客运出租汽车服务质量管理现状及问题分析[J]. 管理学家, 2020(3): 60-61.