



# 物流服务与管理专业 人才培养方案 (专业教学标准)

执 笔：邓育梅

参 编：朱贤俊 李婷婷 陈 玲 周 青

叶冬妮 何 影 黄海燕 黄秋常

刘丹丹 何瑜玲 钟柳萍

河源理工学校（公章）

河源理工学校教研室（公章）

2024年5月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	- 1 -
二、入学要求 .....	- 1 -
三、修业年限 .....	- 1 -
四、职业面向 .....	- 1 -
五、培养目标与培养规格 .....	- 1 -
(一) 培养目标 .....	- 1 -
(二) 培养规格 .....	- 1 -
六、课程设置及要求 .....	- 4 -
(一) 专业课程设置说明 .....	- 4 -
(二) 公共基础课程 .....	- 9 -
(三) 专业基础课程 .....	- 11 -
(四) 工作任务及岗位能力分析 .....	- 11 -
(五) 专业核心课程设置 .....	- 11 -
(六) 专业核心课程描述 .....	- 11 -
七、专业教学进程表 .....	- 25 -
八、实施保障 .....	- 26 -
(一) 师资队伍 .....	- 27 -
(二) 教学设施 .....	- 28 -
(三) 教学资源 .....	- 30 -
(四) 教学方法 .....	- 30 -
(五) 学习评价 .....	- 30 -
(六) 质量管理 .....	- 31 -
九、毕业要求 .....	- 34 -
(一) 学分要求 .....	- 34 -
(二) 证书要求 .....	- 34 -
十、附录 .....	- 35 -
物流服务与管理专业人才培养方案审批表 .....	- 36 -

# 物流服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

物流服务与管理专业（代码 730801）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表 1：岗位面向及技能方向一览表

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	仓库管理员	物流管理 1+X 证书（初级）	仓储管理
2	物流操作员	安全管理与作业人员证 N1	运输服务
3	快递员/电子商务师	快递员/电子商务师证书	电商物流业务
4	物流专员	物流服务师（三级）	商务服务

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和物流的基本功能、业务流程、服务产品营销等知识，具备运输调度、仓储运营、客户服务等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事运输服务、仓配管理、货运代理及客户服务等工作的技术技能人才。主要培养学生能够在物流企业、制造企业的货运站、普通仓、智能仓、分拣中心、配送中心、客服中心等场所进行运输、仓配、货运代理、客户服务、快递等岗位工作。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

##### （1）基本素质

思想道德素质：有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法

律和校规校纪；爱护环境，讲究卫生，文明礼貌；为人正直，诚实守信。

科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的  
工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，  
有较高的文化修养。

身体心理素质：能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人  
际关系和团队精神；正确处理男女之间的友谊、爱情关系；积极参加体育  
锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到中职学生体质健康合格标准。

安全责任意识：掌握基本的法律条文，在工作中时刻树立安全责任意识，  
保证工作的正常开展。

## （2）职业素质

职业道德：敬业精神、责任意识和遵纪守法意识，不谋私利，廉洁自  
律，坚持公平、公正的工作原则，保守职业秘密。

职业行为：责任意识、吃苦耐劳精神，有严谨、认真、细致的工作作  
风；文明生产，团结协作，热爱集体，求新创优。

职业态度：正确的择业观，健康的择业心态，正确的择业方法；独立  
决策能力与择业态度。

## 2. 专业能力

### （1）专业知识能力

①掌握现代物流技术基础、物流法律法规、物流地理、商务谈判、货  
品知识和中职生职业素养等知识。

②掌握智慧仓配运营、运输、采购等相关的业务知识；掌握物流客户  
服务人员应该具备的专业知识和素质。

③掌握物流企业管理、外贸业务、国际货运代理实务等相关知识；理  
解市场信息处理流程和方法。

④掌握电子商务运作模式和快递业务知识；能结合河源电商产业的发  
展，将物流与电商的理论知识充分融合并应用到实际工作中。

### （2）专业技能知识

①具备智慧仓储管理能力：熟悉入库、在库和出库业务流程；能借助  
RF手持终端对货物进行入库、出库、补货、盘点等作业，使用叉车完成  
托盘货物的上、下架操作；具有货物进出存作业、安全管理、异常情况处  
理的能力。

②具备智慧配送作业能力：能分析配送作业的安全隐患并提出相应的  
处理措施；能按流程完成订单处理及异常情况；能根据相关信息优化配送  
路线和完成车辆配载设计；具有合理选择配送路线与车型，进行车辆调度、

配载、配送的能力。

③具备运输管理能力：能描述各种运输方式的作业流程，及时发现并处理运输业务中的问题；能根据货物情况选择合适的运输方式、运输路线与车型，核算相关运费并完成运输单据的填制。

④具备物资采购管理能力：能描述不同的采购模式业务，并结合工作要求完成采购订单处理、供应商的选择、物资采购验收等作业；具有物流业务承揽、流程操作、结算的能力。

⑤具备快递处理能力：能结合工作要求，完成收件、验件、打包、分拣、封装、派件和异常问题处理等工作；能提供优质的快递客户服务，及时处理收件异常问题和派件异常问题。

⑥具备良好的客户服务能力：善于发掘客户，与客户建立有效的沟通渠道；能够与客户深入沟通和谈判，达成合作共识；能够根据客户需求，进行方案设计和成本核算；能够及时处理客户的投诉，不断提升服务质量；具有初步的物流业务调研、客户维护、档案管理和客户服务的能力。

⑦具备数据分析及处理能力：具有物流电子数据交换（EDI）系统操作及单证缮制、货代流程操作的能力；具有初步将物联网、大数据等现代信息技术应用于物流服务领域的的能力。

### **3.方法能力**

（1）较强的计算机应用能力：能熟练使用办公软件或物流业务软件，在不同的物流作业环境下，准确且快速地缮制物流业务单据；能熟练地在网络平台上查找、收集和整合信息，收发电子邮件等。

（2）较好的语言文字表达能力：能针对不同场合，恰当地使用语言与他人交流；能有效运用信息撰写比较规范的常用应用文，如调查报告、工作计划、策划方案及工作总结等。

（3）自主学习、自我提高的能力：能自主学习，不断更新知识，善于研究新事物，学习新技术，注重形成自我提高和不断探索的能力。

（4）自我控制、管理与评价能力：具有自我教育和管理的意识，明确符合个人实际发展的方向并制定切实可行的发展规划、安排并有效利用时间完成阶段工作任务和学习计划；能正确评价自我和他人的能力。

（5）创新能力：在三年的学习中，通过实习、实训和毕业设计培养学生勤于思考，乐于探索，发现及解决问题的创新能力。

（6）具有终身学习和可持续发展的能力。

### **4.社会能力**

（1）良好的思想政治素质，较强的法律意识和责任意识。

- (2) 良好的职业品格和严谨的行为规范。
- (3) 较强的团队精神和协作精神。
- (4) 良好的心理素质和克服困难的能力。
- (5) 较强的口头与书面表达能力、人际沟通能力。
- (6) 敢担当、能吃苦和肯奋斗的能力。
- (7) 见义勇为、勇于承担社会责任的能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 专业课程设置说明

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业拓展课程。

公共基础课包括思想政治、语文、数学、英语、体育与健康、信息技术、艺术（含音乐、美术欣赏）、历史、劳动教育、专题教育。

专业基础课程是本专业的学习基础，也是本专业与专业群（相关专业）共同的基础课程；专业核心课程（技能方向）体现面向就业岗位的核心技能与素养的培养；专业实践课程是专业技能课教学的重要内容，含入学及国防教育、毕业教育、校内外实训、岗位实习等多种形式。专业拓展课程为专业拓展视野，提供多方向技能培养途径的选修类课程。

### (二) 公共基础课程

表 2：公共基础课程设置表

序号	课程名称 / 参考学时	主要教学内容和要求	备注
1	思想政治/174	<p>依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯规划指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐明</p>	第 1~4 学期 每周 2 学时； 第 5 学期，每 周 3 学时。

		马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	
2	劳动教育 /79	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，融入劳动精神、劳模精神和工匠精神教育，着眼于培养学生树立劳动光荣的观念，培育学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	第1~5学期 每周1学时
3	艺术 /28	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，课程坚持立德树人，充分发挥包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类在内的艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第3~4学期 每周1学时
4	体育与健康 /126	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。本课程旨在促进学生喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	第1~4学期 每周2学时
5	信息技术 /90	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	第1~3学期 每周2学时
6	语文 /174	依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	第1~4学期 每周2学时； 第5学期，每 周3学时。

7	数学 /126	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，通过数学知识学习和数学能力的培养，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	第1~4学期 每周2学时
8	英语 /126	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第1~4学期 每周2学时
9	历史 /56	依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，本课程以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	第3~4学期 每周2学时
10	专题教育 /79	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，融入职业道德、生命教育、安全教育、生存教育、生活教育，着眼于培育学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	第1~5学期 每周1学时

### （三）专业基础课程

表3：专业基础课程设置表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	现代物流技术 概论	本课程的教学，是让学生掌握现代物流概述和物流技术，尤其是物流的七大功能：运输、仓储、包装、装卸搬运、流通加工、配送及信息处理等；熟悉物流的节点，熟悉物流中心的作业管理与运作；了解物流系统和技术；了解现代物流的发展趋势。	第1学期 每周4学时
2	货品知识	本课程的教学，是让学生掌握货品的一般知识，如货品的分类、货品质量、货品标准、货品检验、货品包装、货品养护、货品与环境、资源等。培养学生具备介绍货品、鉴别货品、正确使用货品、保养维护货品的能力，为接下来学习专业知识奠定良好的基础。	第1学期 每周4学时

3	物流地理	本课程的教学,是让学生了解我国的物流经济圈、物流枢纽城市分布、货物运输网的布局等物流地理知识,培养学生具备熟练查阅物流交通地图以及快速选择货物运输方式的能力。	第3学期 每周4学时
4	物流数据分析	本课程的教学,是让学生了解数据分析的方法,熟悉数据的处理过程,能够结合实际进行数据的收集、分析、整合和处理,形成有效的工作文档、报告、方案等。	第2学期 每周2学时
5	物流法律法规	本课程的教学,是让学生掌握有关物流组织、物流行为、国家对物流行为的调控以及物流争议解决的法律基本知识;增强学生的法律观念,为今后从事物流及贸易等工作时签订物流经济合同和处理物流经济争议奠定基础。	第4学期 每周2学时
6	电商基础	本课程的教学,是让学生熟悉电子商务的基本模式和方法;能够熟练掌握各种电子商务技能,能够完成网上开店和销售等;能够处理电子商务与物流的交接工作。	第1学期 每周4学时
7	供应链基础	本课程的教学,是让学生掌握供应链思想及供应链管理的基本知识;熟悉供应链管理的基本技能;了解供应链对物流行业发展的重要性。	第4-5学期 每周2学时
8	商务谈判	本课程的教学,是让学生掌握商务谈判的计划、商务谈判的结构;熟悉商务谈判立场与利益、个人与问题、商务谈判的基本要领,能够运用商务谈判知识进行谈判。	第4学期 每周2学时
9	职业素养	本课程的教学,是让学生熟悉各种社会场合(工作、学校、面试等)的形象塑造及仪态礼仪,能够运用各种社会场合社交礼仪。	第1-2学期 每周2学时; 第3-5学期 每周1学时

#### (四) 工作任务及岗位能力分析

通过走访行业协会、调查企业、回访毕业生及召开专家研讨会,共确定了5个典型工作任务(详见表4)、4个典型工作岗位及相应的素质与能力要求(详见表5)。

表4: 典型工作任务分析

序号	典型工作任务	工作过程
1	智慧仓配运营	完成与货物的进出库、存储相关的日常事务等工作;使用WMS软件完成信息处理业务,形成相关报表;借助RF手持终端、托盘、叉车等设施设备完成货物收货、入库、出库及盘点等业务;熟悉货物的日常保管养护方法,选择合适的库存控制模式,对在库商品进行有效保养和管理;结合货物种类、性质和包装形式等特性,对配送货物进行合理的分拣、配载与调度,制定出最优的配送路线,并完成配送服务;处理仓储、配送业务的安全隐患及异常情况,并做好6S管理。

2	采购作业	善于沟通、协调的能力，文件管理能力；制订采购需求计划，开发供应商，进行采购谈判，订立和管理采购合同，能够对供应商进行评估分析。
3	物流客户服务	具备专业的“听、说、读、写”能力；能有效沟通和联系客户，处理客户意见反馈和特殊问题等；与其他部门的配合协调，具有很强的服务意识，能主动与客户进行沟通。
4	运输实务	能描述各种运输方式的作业流程，及时发现并处理运输业务中的问题；能根据货物情况选择合适的运输方式、运输路线与车型，核算相关运费并完成运输单据的填制。
5	快递实务	安全、准时收送快件，及时把货件送到客户，及时进行反馈；执行业务操作流程，准时送达快件，指导客户填写相关资料并及时取回；检查发送货件是否有错，及时反馈；检查资料是否出差并整理并呈递相关业务单据和资料；客户的维护，客户咨询的处理和意见的反馈；按计划及要求拜访客户，并填报经销商拜访跟踪表与终端拜访表。

表 5：岗位能力分析

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	仓库管理员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 核对货物的出入库凭证，清点出入库货物数量等相关信息，现场调度，确保准确无误，并与客户办理交接手续；</li> <li>2. 依据出库单对出库货物进行品名、数量、规格等复核，保证准确率；</li> <li>3. 复核后及时在出库单上签章，保证字迹清晰，便于跟踪；</li> <li>4. 安排货物的存放地点，按照操作要求整理汇总仓储出入库单据数据；</li> <li>5. 定期盘点货品，检查垛卡，上报盘点报告；动态盘点，保证账、货及垛卡一致；</li> <li>6. 合理运用储存空间，保证库房内货物摆放整齐、合理、有序；</li> <li>7. 做好工作区域的 6S 管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、务实进取等道德品质和良好的职业操守习惯。</li> <li>2. 了解仓储、仓储布局和相关岗位职责；</li> <li>3. 熟练使用 WMS 软件完成信息处理业务，形成相关报表；</li> <li>4. 熟练借助 RF 手持终端、托盘、叉车等设施完成货物验收、入库、出库及盘点等业务；</li> <li>5. 掌握货物的日常保管养护方法；</li> <li>6. 能够选择合适的库存控制模式，对在库商品进行有效保养和管理；</li> <li>7. 能使用储位管理技术进行储位编码和储位分配；</li> <li>8. 能够发现仓储作业的安全隐患和异常情况，及时有效地做出处理措施，并做好 6S 管理。</li> </ol>
2	物流操作员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉运输与配送的基本业务流程；</li> <li>2. 核算公路、铁路、水路或航空等运费；</li> <li>3. 缮制运输和配送业务中的相关单据凭证；</li> <li>4. 规划最优配送路线，并进行调度。</li> <li>5. 结合工作实际，进行订单处理、分拣、补货、配货、送货及售后服务等工作；</li> <li>6. 规范使用叉车，完成货物的搬运及上、下架等工作。</li> <li>7. 能根据不同业务完成运输保险投保业务；</li> <li>8. 能办理或协助当事人办理运输保险</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 计算运费的能力；</li> <li>2. 缮制单证的能力；</li> <li>3. 能编制运输、配送等作业计划，管理、协调作业资源；</li> <li>4. 根据运输业务，制定运输方案，合理安排集货、中转、卸货等任务，并按时高效地完成工作；</li> <li>5. 根据配送业务，实施订单处理、分拣、配货、装车、送货及售后服务等作业；</li> <li>6. 根据配送业务，完成配送路线的制定与优化，并进行合理的调度；</li> <li>7. 培养学生在实际工作中刻苦钻研、实事求是</li> </ol>

		<p>索赔业务。</p> <p>9. 做好工作区域的 6S 管理。</p>	<p>是、积极进取等道德品质和良好的职业操守习惯。</p>
3	快递员	<p>1. 熟悉快递业务，进行快递市场调研；</p> <p>2. 负责区域内的日常收件、送件等工作，做到安全、准时收送快件，及时返回货款；</p> <p>3. 指导客户填写相关资料并及时取回；</p> <p>4. 整理并呈递相关业务单据和资料；</p> <p>5. 扩大大区域取派件业务量，开发客户；</p> <p>6. 对客户的关系进行维护，以处理客户咨询和及时反馈意见；</p> <p>7. 处理客户投诉及异议情况。</p>	<p>1 能够描述快递市场调研流程；</p> <p>2 能够编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表，编写快递市场调研报告。</p> <p>3. 能够完成日常收件、送件等工作，做到安全、准时收送快件，及时返回货款；</p> <p>4. 能够指导客户填写相关资料；</p> <p>4. 能够有效地整理相关业务单据和资料；</p> <p>5. 能够描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法；</p> <p>6. 熟悉客户关系维护的方法与技巧；</p> <p>7. 能够描述常见的投诉问题，并掌握其处理方法与流程；</p> <p>8. 能对客户投诉进行归类、沟通和归档。</p>
4	物流专员	<p>1. 发掘客户，与客户建立沟通渠道；</p> <p>2. 针对客户需求，做好订单处理，进行方案设计和成本核算；</p> <p>3. 与客户进行沟通谈判，签订物流服务合同；</p> <p>4. 物流客户来访接待；</p> <p>5. 处理物流客户电话、传真和网上业务等；</p> <p>6. 受理和处理物流客户投诉；</p> <p>7. 物流客户关系维护；</p> <p>8. 做好采购订单追踪和供应商选择与评估。</p>	<p>1. 具有物流案例分析能力；</p> <p>2. 具有项目管理和物流方案设计能力；</p> <p>3. 能够进行财务核算；</p> <p>4. 熟悉物流客户来访接待的流程；</p> <p>5. 能够快速响应并处理物流客户电话、传真和网上业务等；</p> <p>6. 能够总结分析物流客户投诉及服务跟进；</p> <p>7. 具备维护客户关系的方法与技巧；</p> <p>8. 具有良好的语言表达和沟通能力；</p> <p>9. 培养学生在实际工作中用心服务、善于沟通、吃苦抗压等道德品质和良好的职业操守习惯。</p>

## （五）专业核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合物流服务与管理专业相应职业岗位对应的职业资格的要求，归类出仓储与配送管理、运输作业、采购作业、快递作业、物流客户服务、国际货代业务等 6 个行动领域，转换成智慧仓配运营、运输实务、采购作业、快递实务、物流客户服务及国际货代实务等 6 门对应的学习领域课程。课程结构模型设置详见图 1。



图 1：课程结构模型

表 6：学习领域课程总表

序号	学习领域	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6	学习情境 7
1	智慧仓配运营	走进智慧仓储	货物入库作业	货物在库作业	货物出库作业	走进智慧配送及配送中心	配送中心业务处理	仓储与配送绩效评价
2	运输实务	走进运输	运输作业	其他运输方式	运输作业绩效评价			
3	采购作业	采购组织与采购岗位设置	获得潜在供应源	供应商评估与选择	采购谈判	采购合同管理	采购模式的选择	采购环境分析与成本控制
4	快递实务	快递行业调研	模拟快件收寄作业	模拟快件派件作业	组织快件客户服务模拟			
5	物流客户服务	走进物流客户服务	物流客户中心业务处理	物流客户投诉处理	物流客户关系维护及质量管理	物流客户服务技巧		
6	国际货代实务	认识国际货运代理	国际货代操作流程	缮制国际货代业务单据				

## (六) 专业核心课程描述

### 1.核心课程一：智慧仓配运营

详见表 7。

表 7：智慧仓配课程描述

学习领域		智慧仓配运营	学时安排	112
学习目标	专业能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握智慧仓储概念、仓库布局及相关设备设施功能；</li> <li>2. 对接职场，了解仓储的主要岗位职责与职业素养要求；</li> <li>3. 熟悉智慧仓储业务流程；</li> <li>4. 熟练使用 WMS 缮制仓储单据；</li> <li>5. 掌握货物常用的堆码方式；</li> <li>6. 能够按工作要求对货物进行日常保管保养；</li> <li>7. 能够快速缮制条形码和储位编码；</li> <li>8. 掌握物动量分析等库存控制的模式；</li> <li>9. 能够根据工作要求，正确完成盘点作业；</li> <li>10. 能够熟练使用 RF 技术和叉车等设备，完成移库、入库、出库、补货等作业；</li> <li>11. 能够正确处理仓储业务中的异常情况；</li> <li>12. 了解冷藏品、危险品等特殊品仓储；</li> <li>13. 做好物流 6S 管理；</li> <li>14. 了解配送和配送中心基本知识，对配送作业有整体的认知；</li> <li>15. 掌握配送作业流程，具有相关作业的实施能力；</li> <li>16. 具备安全、省时、节约成本等职业意识；</li> <li>17. 具有基本的配送作业过程中的服务能力；</li> <li>18. 能根据配送计划完成订单处理、分货、拣货、配货及送货作业；</li> <li>19. 能根据实际任务计划，完成运输路线的选择与优化；</li> <li>20. 能根据实际任务计划，完成配送路线的制定与优化，并进行合理的调度。</li> </ol>		
	方法能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备对物流仓储与配送数据进行分析、统计及整合的能力；</li> <li>2. 具备操作物流设施设备的能力；</li> <li>3. 具备自主学习和探究的能力；</li> <li>4. 具备自我管理和自我提升的能力；</li> <li>5. 具备独立处理问题的能力；</li> <li>6. 具备探索分析和再学习的能力；</li> <li>7. 具备制定配送计划和规划，合理安排任务的能力；</li> <li>8. 具备计划组织完成货物合理配载的能力；</li> <li>9. 具备制定运输或配送路线，能进行合理调度的能力。</li> </ol>		
	社会能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养爱岗敬业、吃苦耐劳、实事求是等品质和良好的职业操守习惯；</li> <li>2. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神；</li> <li>3. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性；</li> <li>4. 培养敏锐的洞察力、应变思维及创新能力；</li> <li>5. 培养精益求精的工匠精神；</li> <li>6. 培养良好的团队合作精神。</li> </ol>		

教学内容	教学方法
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仓储基础知识、库房布局及区域功能;</li> <li>2. 仓储主要岗位职责、职业素养要求及 6S 管理;</li> <li>3. 仓储业务流程;</li> <li>4. 使用 WMS 缮制仓储单据;</li> <li>5. 货物常用的堆码方式;</li> <li>6. 货物的日常保管保养内容;</li> <li>7. 缮制条形码和储位编码;</li> <li>8. 物动量分析、MRP 等库存控制的模式;</li> <li>9. RF 和叉车等设施设备的正确使用;</li> <li>10. 移库、入库、出库、补货、盘点等作业;</li> <li>11. 处理仓储业务中的异常情况;</li> <li>12. 认知冷藏品、危险品等特殊品仓储;</li> <li>13. 做好物流 6S 管理;</li> <li>14. 走进配送及配送中心</li> <li>15. 运用 3D 仿真软件, 完成配送中心订单处理</li> <li>16. 运用 3D 仿真软件, 选定配送路线</li> <li>17. 结合任务, 完成备货作业</li> <li>18. 结合任务, 完成拣货、补货与配载作业</li> <li>19. 结合任务, 完成送货与退货作业</li> <li>20. 运用 3D 仿真软件, 完成配送中心综合作业</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讲授教学法</li> <li>2. 小组合作法</li> <li>3. 案例教学法</li> <li>4. 任务驱动法</li> <li>5. 情景教学法</li> <li>6. 演示教学法</li> <li>7. 角色扮演法</li> <li>8 演示法</li> </ol>
<b>能力训练项目</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>情境一 走进智慧仓储</b>  流程: 认知智慧仓储知识——熟悉仓储业务及岗位职责——仓库区域布局——6S 管理  任务一: 仓储业务流程设计  任务二: 仓库区域布局规划  任务三: 小组制定库房 6S 管理办法</li> <li>2. <b>情境二 货物入库作业</b>  流程: 熟悉仓储合同——货物验收与交接——处理入库订单——理货堆码作业——货物入库上架作业  任务一: 货物验收与交接  任务二: 处理入库订单  任务三: 理货堆码作业  任务四: 货物入库上架作业  任务五: 小组合作完成入库作业, 并进行汇报讲解</li> <li>3. <b>情境三 货物在库作业</b>  流程: 日常货物保管保养——储位编码与设计——缮制条形码——库存分析与管理——盘点作业  任务一: 完善日常货物保管保养制度  任务二: 储位编码与设计  任务三: 缮制条形码  任务四: 库存分析与管理  任务五: 小组模合作完成盘点作业, 并进行汇报讲解</li> <li>4. <b>情境四 货物出库作业</b></li> </ol>	

<p>流程：出库准备——处理出库订单——拣货作业——复核交接——出库异常处理</p> <p>任务一：处理出库订单</p> <p>任务二：拣货作业</p> <p>任务三：复核交接</p> <p>任务四：出库异常处理</p> <p>任务五：小组合作完成出库作业，并进行汇报讲解</p> <p>5. 情境五 走进智慧配送及配送中心</p> <p>流程：整合资料—熟悉整体布局—明确岗位职责—熟悉业务流程</p> <p>任务一：走进智慧配送</p> <p>任务二：走进智慧配送中心</p> <p>6. 情境六 配送中心业务处理</p> <p>流程：接收配送任务—订单处理—制定配送路线—备货、拣货、补货与配载—送货—客户验收—退货</p> <p>任务一：订单业务处理</p> <p>任务二：利用节约里程法制定最优配送路线</p> <p>任务三：备货、拣货及补货作业</p> <p>任务四：配装与配载作业</p> <p>任务五：送货与客户验收作业</p> <p>任务六：退货作业</p> <p>7. 情境七 仓储与配送绩效评价</p> <p>流程：绩效指标介绍—绩效评价分析—实际应用</p> <p>任务一：仓储与配送绩效评价指标体系</p> <p>任务二：仓储与配送绩效评价分析</p>		
工作对象/题材	工具	工作要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>●沟通与记录</li> <li>●处理仓储业务中的相关单据凭证</li> <li>●通过多种途径获取信息资源并制定统筹兼顾的仓储作业计划、实施仓储综合作业</li> <li>●专用工具、维修材料及配件的领用与养护</li> <li>●制定并实施仓储出入库作业、流通加工及盘点作业</li> <li>●相关仓储、配送等作业系统的操作运用</li> <li>●仓储业务中的日常工作内容及常见问题处理</li> <li>●处理配送业务中的相关单据凭证</li> <li>●任务总结及汇报文档</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●适合进行仓储教学的课室和实训室</li> <li>●配套的多媒体及相关设施设备</li> <li>●与实操相关的模拟货物</li> <li>●WMS 操作系统、RF 手持终端、3D 仓储软件、3D 配送软件</li> <li>●电子标签系统及货架、轻型货架、重型货架</li> <li>●托盘、物流箱等集装设备</li> <li>●适合完成不同任务的叉车设备</li> <li>●任务工单以及相关表格</li> <li>●任务的分配与实施记录</li> <li>●任务评价表</li> <li>●企业产品样品、仓储管理商品种类资料</li> <li>●企业仓储作业等物流岗位员工工作职责手册</li> <li>●仓储服务的沟通与记录，需填写的相关单证</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●具备良好的人际沟通能力，包含组内成员、其他小组成员及工作中所涉及到的相关人员</li> <li>●具备相应的职业素养和团队合作精神</li> <li>●实操作业流程要规范，具备安全意识</li> <li>●对工作中出现的异常情况及时处理，对不能做出处理的问题要及时沟通并向上级汇报</li> <li>●对已完成的任务进行记录、总结、汇报、存档、评价和反馈</li> <li>●从经济、安全、环保及满足顾客的需求来确定业务计划</li> <li>●各岗位执行者能够对自己的工作任务具有整体服务能力和应急处理能力</li> <li>●满足仓储与配送的基本要求，具有基本的成本意识和质量意识</li> <li>●熟练规范操作相关设施设备的能力</li> <li>●具有运用仓储配送软件的能力</li> <li>●对已完成的工作进行记录存档，评价和反馈</li> <li>●自觉保持安全作业及工作要求</li> </ul>

学生知识与能力准备	教师知识与能力准备
1. 掌握现代物流基础知识； 2. 了解仓储的相关概念、仓库布局及区域功能； 3. 熟悉与仓储、配送业务相关的各类设备设施； 4. 掌握 6S 管理内容及货物常用的堆码方式； 5. 掌握物动量分析、ERP 等库存控制模式； 6. 熟悉移库、入库、出库、补货、盘点等作业流程； 7. 具备订单处理、分货、拣货、配货及送货等实操能力； 8. 具备完成配送路线的制定与优化，并进行合理调度的能力； 9. 具备熟练操作 3D 配送仿真软件的能力； 10. 善于沟通、良好的口头表达及汇报能力； 11. 在实际工作中爱岗敬业、吃苦耐劳、务实进取的道德品质和良好的职业操守习惯。	1. 具备物流专业知识； 2. 具有丰富的仓储管理知识和教学案例； 3. 熟悉 WMS 及 RF 手持终端的操作； 4. 熟练操作 3D 仓储、3D 配送等仿真软件； 5. 熟练操作仓库与配送业务相关的设备设施及安全管理规范； 6. 熟练地处理仿真软件中出现的问题； 7. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 8. 积累配送作业教学案例； 9. 具备组织、管理、协调与评价能力。
考核与评价	备注
由 <b>课程考核评价</b> （50%）与 <b>实际操作技能考核评价</b> （50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。	实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。

## 2.核心课程二：运输实务

详见表 8。

表 8：运输实务课程描述

学习领域	运输实务	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 了解运输的基本流程，形成对运输作业的整体认识； 2. 了解运输的设备与工具的相关知识，具有使用这些设备与工具的能力； 3. 熟悉运输枢纽的作业流程，具有相关作业的实施能力； 4. 具备安全、省时、节约成本等职业意识； 5. 具有基本的运输和配送作业过程中的服务能力； 6. 能根据运输任务计算各运输方式的运费； 7. 能根据运输计划完成各类运输单据的缮制和货物的配载作业； 8. 能根据运输任务，制定运输计划和规划，合理安排任务，如期高效地完成任务； 9. 能根据实际任务计划，完成运输路线的选择与优化。	
	方法能力	1. 能发现与处理实际工作中出现的问题的能力； 2. 进行探索分析和再学习的能力； 3. 制定运输计划和规划，合理安排任务的能力； 4. 进行运输方式运费计算的能力； 5. 完成运输单据缮制的能力；	

		6. 计划组织完成货物合理配载的能力; 7. 制定运输路线, 能进行合理调度的能力。
	社会能力	1. 培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质和岗位职业道德; 2. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性; 3. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神; 4. 培养良好的团队合作精神; 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力; 6. 培养自我管理、自我培养的能力; 7. 良好的法律意识与职业道德意识。
<b>教学内容</b>		<b>教学方法</b>
1. 物流运输作业认知 2. 公路货物运输单据缮制及运费计算 3. 铁路货物运输单据缮制及运费计算 4. 水路货物运输单据缮制及运费计算 5. 航空货物运输单据缮制及运费计算 6. 认识特殊运输方式 7. 运用 3D 仿真软件, 完成货物运输订单处理		1. 讲授教学法 2. 案例教学法 3. 小组讨论法 4. 任务教学法 5. 演示教学法 6. 角色扮演法
<b>能力训练项目</b>		
<b>1. 情境一 走进运输</b> 流程: 物流运输简介--物流运输系统--缮运输岗位职责 任务一: 物流运输基本知识 任务二: 走进运输企业职场 <b>2. 情境二 物流运输作业</b> 流程: 制定运输计划--计算运输费用--缮制运输单证--拣货--送货--客户验收 任务一: 公路运输作业 任务二: 铁路运输作业 任务三: 水路运输作业 任务四: 航空运输作业 <b>3. 情境三: 其他运输方式</b> 流程: 认识运输方式--整合分析资料--明确该运输方式注意要点 任务一: 管道运输 任务二: 集装箱运输 任务三: 国际多式联运 任务四: 特快专递作业 任务五: 特种货物运输 <b>4. 情境四: 运输作业绩效评价</b> 流程: 运输作业绩效指标介绍--运输作业绩效评价分析--实际应用 任务一: 运输作业绩效评价指标体系 任务二: 运输作业绩效评价分析		
<b>工作对象/题材</b>	<b>工具</b>	<b>工作要求</b>
●处理运输业务中的相关单据凭证 ●熟悉运输作业中的不同岗位职责	●小组讨论形式设计的课室 ●3D 仿真运输软件	●组内成员之间能进行熟练的专业沟通

<ul style="list-style-type: none"> <li>●制定运输业务计划</li> <li>●实施运输业务</li> <li>●培养良好的职业操守习惯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●任务的分配与实施记录</li> <li>●工作进度及时间安排表</li> <li>●填写各种工单</li> <li>●A4 纸及圆珠笔若干</li> <li>●分配各个小组的工单及评价表</li> <li>●任务完成后小组内检查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●组员分工要合理，能完成工作要求</li> <li>●组员熟练掌握各项的操作技能</li> <li>●对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上级报告</li> <li>●对已完成的工作进行记录、存档、评价和反馈</li> </ul>
<b>学生知识与能力准备</b>		<b>教师知识与能力准备</b>
<p>1. 掌握公路、铁路、水路、航空等运输方式的基本知识、流程及工作内容；</p> <p>2. 具备计算公路、铁路、水路、航空等运输方式运费的能力；</p> <p>3. 具备缮制公路、铁路、水路、航空等运输方式单证的能力；</p> <p>4. 具备熟练操作 3D 运输仿真软件的能力；</p> <p>5. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。</p>		<p>1. 掌握物流服务与管理专业知识；</p> <p>2. 掌握物流运输相关专业知</p> <p>3. 熟练操作 3D 运输仿真软件；</p> <p>4. 熟练地处理 3D 仿真软件中出现的问</p> <p>5. 能够进行学习情境领域设计，并熟练</p> <p>6. 积累运输作业教学案例；</p> <p>7. 具备组织、管理、协调与评价能力。</p>
<b>考核与评价</b>		<b>备注</b>
<p>由<b>课程考核评价</b>（50%）与<b>实际操作技能考核评价</b>（50%）两部分组成。</p> <p>课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。</p>		<p>实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。</p>

### 3.核心课程三：采购作业

详见表 9。

表 9：采购作业课程描述

学习领域		采购作业	学时安排	64
<b>学习目标</b>	<b>专业能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解采购基本流程</li> <li>2. 掌握采购申请步骤与方法</li> <li>3. 掌握供应商的选择和管理方法</li> <li>4. 理解 MRP 系统</li> <li>5. 理解库存控制方法</li> <li>6. 理解 JIT 采购内容与方法</li> <li>7. 理解招标采购流程和招标采购方法</li> <li>8. 理解采购谈判技巧</li> </ol>		

	<b>方法能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练掌握采购基本流程</li> <li>2. 能熟练掌握采购申请步骤与方法</li> <li>3. 能熟练掌握供应商的选择和管理方法</li> <li>4. 能熟练地进行采购和生产计划的推导</li> <li>5. 能根据制定的计划一般的资源的调配</li> <li>6. 能熟练地借助看板进行信息传递</li> <li>7. 能很好地对谈判流程进行掌控</li> <li>8. 全面掌握应用谈判技巧和谈判礼节</li> <li>9. 能对照规定进行相关文件的编制</li> </ol>
	<b>社会能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养在实际工作中实事求是，吃苦耐劳的职业品质和岗位职业道德</li> <li>2. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性</li> <li>3. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神</li> <li>4. 培养团队合作精神</li> <li>5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力</li> <li>6. 培养自我管理、自我培养的能力</li> </ol>
<b>教学内容</b>		<b>教学方法</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采购的基础知识</li> <li>2. 选择采购前期分析</li> <li>3. 供应商的选择与管理</li> <li>4. 采购谈判</li> <li>5. 采购合同管理</li> <li>6. 采购模式的选择</li> <li>7. 采购环境分析与成本管理</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学法</li> <li>2. 小组讨论法</li> <li>3. 任务教学法</li> <li>4. 谈话法</li> <li>5. 讲授教学法</li> </ol>
<b>能力训练项目</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>情境一 采购组织与采购岗位设置</b>  任务一：根据公司的性质及类型，进行采购组织设计  任务二：根据公司的组织特点，进行采购岗位设置</li> <li>2. <b>情境二 获得潜在供应源</b>  任务一：商业企业获得潜在供应商  任务二：生产企业获得潜在供应商</li> <li>3. <b>情境三 供应商评估与选择</b>  任务一：商业企业的供应商评估与选择  任务二：生产企业的供应商评估与选择</li> <li>4. <b>情境四 采购谈判</b>  任务一 商业企业的采购谈判  任务二 生产企业的采购谈判</li> <li>5. <b>情境五 采购合同管理</b>  任务一 采购合同签订工作  任务二 采购合同纠纷处理</li> <li>6. <b>情境六 采购模式的选择</b>  任务一 模拟集中采购与分散采购  任务二 模拟招标采购</li> </ol>		

<b>7. 情境七：采购环境分析与成本控制</b> 任务一：采购成本核算 任务二：企业内容采购相关指标考核					
<b>工作对象/题材</b>		<b>工具</b>		<b>工作要求</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握采购管理的目的和内容</li> <li>●沟通与记录</li> <li>●需完成采购作业中的采购合同、流通加工作业单、验收合格证明、送货单和入库通知单等相关单据凭证</li> <li>●需要完成基于库存考虑的采购作业中的供应商选择与信息维护、计划和合同</li> <li>●需要完成基于采购作业进行的运输方式选择、运输合同填制、运输路线规划和运输调度作业</li> <li>●通过多种途径获取信息资源并制定统筹兼顾的采购作业计划、实施综合服务作业</li> <li>●专用软件的维护、采购教学物资的领用</li> <li>●相关采购作业系统的操作运用</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●任务的分发与实施记录</li> <li>●工作进度及时间安排表</li> <li>●企业背景及数据资料</li> <li>●企业产品样品、仓储管理商品种类资料</li> <li>●ERP 软件</li> <li>●企业采购作业和配送作业等岗位员工工作职责手册</li> <li>●企业采购进度看板</li> <li>●采购作业服务的沟通与记录以及需填写的相关单证</li> <li>●劳动组织形式</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●熟练的专业沟通</li> <li>●从经济、安全、环保及满足顾客的需求来确定物资采购工作</li> <li>●各岗位执行者能够对自己的工作任务具有整体服务能力和应急处理能力</li> <li>●满足采购作业的基本要求，具有基本的成本意识和质量意识</li> <li>●具有运用采购软件的能力</li> <li>●对已完成的工作进行记录存档，评价和反馈</li> <li>●自觉保持安全作业及工作要求</li> <li>●对已完成的工作进行记录</li> </ul>	
<b>学生知识与能力准备</b>			<b>教师知识与能力准备</b>		
1. 掌握采购的相关概念、市场营销组合的内容、方案的构成等知识； 2. 具备数据处理，成本分析与控制能力； 3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。			1. 掌握采购管理专业知识； 2. 掌握供应链管理相关专业知； 3. 掌握库存控制相关知识； 4. 具备管理、组织、协调、评价能力。		
<b>考核与评价</b>			<b>备注</b>		
由 <b>课程考核评价</b> （50%）与 <b>实际操作技能考核评价</b> （50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。			实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的50%。		

#### 4.核心课程四：快递实务

详见表 10。

表 10：快递实务课程描述

<b>学习领域</b>	快递实务	<b>学时安排</b>	92
-------------	------	-------------	----

<b>学习目标</b>	<b>专业能力</b>	1. 掌握快递业务经营许可的申请流程； 2. 掌握接听客户电话的礼仪；熟悉电话下单的操作流程； 3. 掌握上门取件流程；会判断客户寄递物品是否属于违禁物品；能根据内件物的特点、选择合适包装材料；会规范地用胶纸封箱；能做好包装防潮保护措施； 4. 能独立完成手工登单工作； 5. 掌握快件封装流程；掌握破损件处理、无头件处理、滞留件处理、违禁品处理； 6. 能设计派送段、识别快件类型、能进行快件排序、捆扎装车；能将最节约里程法运用到实际操作中； 7. 掌握派件人员的仪容仪表标准；能处理派件工具常出现的简单问题；能及时掌握业务信息和行业动态； 8. 掌握上门派件的服务礼仪；知道自提件的办理流程；能安全高效地派送快件；能处理到付款； 9. 掌握简单问题件处理方式、会处理简单的异常件、能够完成投递后异常件的处理。
	<b>方法能力</b>	1. 具备自我学习的能力； 2. 具备查找资料能力； 3. 具备根据业务情况，对操作流程进行简化调整的能力； 4. 具备针对异常情况，制定处理方案的能力； 5. 具备综合考虑问题的能力，能够提出建设性意见及快件派送规划方案。
	<b>社会能力</b>	1. 培养学生分工、协调、沟通的工作能力； 2. 培养学生工作认真、谨慎仔细的职业习惯； 3. 培养学生冷静、细心对待和处理异常情况的能力； 4. 培养学生安全操作规范意识，提高职业素养，提升快递业务员的职业形象； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养自我管理、自我培养的能力。
<b>教学内容</b>		<b>教学方法</b>
1. 调研快递行业 2. 模拟快递收寄作业 3. 模拟快件处理作业 4. 练习快件派送 5. 组织快件客户服务模拟		1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 商谈谈话法 5. 角色扮演法 6. 讲授教学法
<b>能力训练项目</b>		
<p><b>1. 情景一：快递行业调研</b></p> <p>流程：介绍三家国内快递企业—模拟申请注册快递企业</p> <p>任务一：介绍申通快递</p> <p>任务二：介绍圆通快递</p> <p>任务三：介绍韵达快递</p> <p>任务四：模拟申请注册快递企业</p> <p><b>2. 情景二：模拟快件收寄作业</b></p> <p>流程：接收客户电话订单—上门取件—收件异常处理</p> <p>任务一：普通快件收寄派作业</p> <p>任务二：生鲜快件收寄派作业</p>		

任务三：特殊快件收寄派作业 任务四：保价快件收寄派作业 <b>3. 情景三：模拟快件派件作业</b> 流程：派件准备及交接—派件规划及派送快件—派件异常处理 任务一：普通快件收寄派作业 任务二：生鲜快件收寄派作业 任务三：特殊快件收寄派作业 任务四：保价快件收寄派作业 <b>4. 情景四：组织快件客户服务模拟</b> 流程：接收客户电话—记录电话内容—处理客户问题—向客户反馈—电话回访 任务一：快件查询客户服务（申通、圆通、韵达） 任务二：快件投诉客户服务（申通、圆通、韵达） 任务三：快件理赔客户服务（申通、圆通、韵达）		
工作对象/题材	工具	工作要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>●完成申请快递经营许可等相关资料准备</li> <li>●制定接受电话订单任务计划</li> <li>●制定上门取件业务计划</li> <li>●制定交接管理及收件异常处理计划</li> <li>●制定接收及分拣快件计划</li> <li>●制定封装快件计划</li> <li>●总结问题件处理方法</li> <li>●总结快递客户服务准则</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●电脑、移动黑板、大头笔、申请材料（12份）、磁针</li> <li>●名片、快递业务员服装、工牌、快递包、剪刀</li> <li>●纸箱、递袋、快递信封、胶纸、标识、快递单、保护膜、防震袋、螺丝、纽扣</li> <li>●书本、电池、模拟毒品、模拟化学剂、衣服、食物、纸、笔、磁铁、总包、快件、叉车、封志、剪刀、袋牌、托盘、扫描枪、运输车辆模型</li> <li>●耳机、笔、电话、纸、快递单、快递单打印机</li> <li>●封志、车辆、交接单、总包、托盘、笼车、叉车、快件、机舱、汽车、扫描枪、集装箱、车牌、铅条、电子称、快件包裹、物料框、总包麻袋、封装绳、若干条、封装扣、袋牌、巴枪、封装钳、打印机、收束条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各负责人能够对自己的任务具有掌控能力</li> <li>●负责人要对组员进行工作任务前的例会</li> <li>●组员熟练掌握各项的操作技能</li> <li>●对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上一级报告</li> <li>●对已完成的工作进行记录存档、评价和反馈</li> </ul>
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握快递的相关概念、快件收寄作业的内容、快件处理及派送等知识； 2. 具备数据整理，信息分析能力； 3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。		1. 具备快递作业方面的实践能力； 2. 能进行学习情境领域设计并能组织现场教学； 3. 具备物流管理专业知识； 4. 具备协调、评价能力。
考核与评价		备注

<p>由<b>课程考核评价</b>（50%）与<b>实际操作技能考核评价</b>（50%）两部分组成。</p> <p>课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。</p>	<p>实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的50%。</p>
---	---

## 5.核心课程五：物流客户服务

详见表 11。

表 11：物流客户服务课程描述

学习领域		物流客户服务	学时安排	64
学习目标	专业能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物流客户服务相关的理论知识，具备客服良好的职业素养；</li> <li>2. 学会物流客户服务相关问题的处理方法与技巧；</li> <li>2. 会寻找客户资源，分析潜在客户，并开发潜在客户；</li> <li>3. 会用 ABC 分类法，建立完善的客户信息档案，并分类管理；</li> <li>4. 会做客户满意度的测评从而分析和找到影响客户满意度的因素以及找到提高客户满意度的有效途径；</li> <li>5. 会做客户订单查询业务、会处理客户邮件、处理网上订单、处理电话业务；</li> <li>6. 能够妥善处理客户投诉、分析客户满意度，正确认识和处理客户需求，做好客户关系维护。</li> </ol>		
	方法能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能熟练使用 Windows 操作系统和 Office 软件；能熟练地在因特网上信息、下载文件、收发电子邮件；</li> <li>2. 能针对不同场合，恰当地使用语言与他人交流；能灵活使用客服专业术语；</li> <li>3. 善于接受新事物，学习新知识新技能，注重自我增值；</li> <li>4. 具有自我管理自我监督的意识和能力；</li> <li>5. 勤于思考，乐于探索，具备发现问题分析问题和解决问题的创新能力。</li> </ol>		
	社会能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有强烈的社会责任感、良好的职业道德和职业操守；</li> <li>2. 具有健康的体魄、良好的体能和健全的心理；</li> <li>3. 端正从业心态；具备抗压和自我调节压力的能力；</li> <li>4. 具有刻苦、严谨、负责的工作作风；</li> <li>5. 具有爱岗敬业和良好的团队合作精神。</li> </ol>		
教学内容			教学方法	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流客户服务的基本理论</li> <li>2. 物流客户服务相关问题的处理方法与技巧</li> <li>3. 处理电话接听业务</li> <li>4. 处理网上留言</li> <li>5. 处理客户邮件</li> <li>6. 处理客户订单查询业务</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学法</li> <li>2. 小组讨论法</li> <li>3. 任务教学法</li> <li>4. 项目教学法</li> <li>5. 讲授教学法</li> </ol>	

7. 接待计划的制定 8. 处理客户投诉 9. 客户回访 10. 网上订单处理 11. 客户关系维护		
<b>能力训练项目</b>		
<p><b>1. 情境一 走进物流客户服务</b>          流程：认识客户与客户服务---认识物流客户服务          任务一：认识客户与客户服务          任务二：认识物流客户服务</p> <p><b>2. 情境二 物流客户中心业务处理</b>          流程：受理物流客户中心业务---处理物流客户中心业务----总结分析以及服务跟进          任务一：受理物流客户中心业务          任务二：处理物流客户中心业务          任务三：分组分情景做好总结分析以及服务跟进</p> <p><b>3. 情境三 物流客户投诉处理</b>          流程：受理物流客户投诉---处理物流客户投诉----总结分析客户投诉以及服务跟进          任务一：掌握客户投诉的内容、投诉的主要方式、处理流程          任务二：根据案例受理投诉，填写客户投诉记录表          任务三：分组分情景模拟物流客户投诉并进行总结分析</p> <p><b>4. 情境四 物流客户关系维护及质量管理</b>          流程：客户的开发与巩固---需求管理---回访---满意度评价---客户关系管理及绩效评价          任务一：分组分角色模拟物流客户回访情境，撰写物流客户回访报告          任务二：结合 XX 物流企业的客户关系管理实施案例，学会使用物流客户管理管理系统</p> <p><b>5. 情境五 物流客户服务技巧</b>          流程：接待礼仪---接近技巧---沟通技巧          任务一：物流客户接待礼仪和沟通技巧          任务二：在任务情境角色模拟中体现服务技巧</p>		
<b>工作对象/题材</b>	<b>工具</b>	<b>工作要求</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握物流客服基本知识</li> <li>● 了解客户服务岗位能力</li> <li>● 学会使用网络收集整理资料</li> <li>● 认识物流客服接待流程</li> <li>● 总结电话订单业务处理流程</li> <li>● 掌握物流客服订单处理能力</li> <li>● 学会如何处理物流客户投诉问题</li> <li>● 学会书写物流客户服务回访报告</li> <li>● 掌握物流客户管理方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 小组讨论形式设计的课室</li> <li>● 一些必要的产品</li> <li>● 任务的分配与实施记录</li> <li>● 工作进度及时间安排表</li> <li>● 填写各种工单</li> <li>● A4 纸及圆珠笔若干</li> <li>● 分配各个小组的工单及评价表</li> <li>● 检查后领取以上工具及材料</li> <li>● 任务完成后小组内检查及展示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 组内成员之间、各学习小组成员之间、员工与完成任务涉及的其他部门相关人员之间进行熟练的专业沟通</li> <li>● 以经济、安全的方式收集资料</li> <li>● 认真负责的完成各种角色扮演</li> <li>● 设计、开展、整理、结论等工作标准规范</li> <li>● 严格要求小组成员积极参与</li> <li>● 对已完成的工作进行记录</li> </ul>
<b>学生知识与能力准备</b>		<b>教师知识与能力准备</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物流客户服务相关的基本知识和基本技能，</li> <li>2. 具备数据收集整理，信息分析能力；</li> <li>3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神；</li> <li>4. 主动学习，正确处理学习问题的能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物流客服服务专业知识；</li> <li>2. 掌握物流管理相关专业知识；</li> <li>3. 积累物流客户服务教学案例；</li> <li>4. 具备协调、沟通、评价能力。</li> </ul>
<b>考核与评价</b>	<b>备注</b>
<p>由<b>课程考核评价</b>（50%）和<b>实际操作技能考核评价</b>（50%）两部分组成。</p> <p>课程考核评价分为结果（期末）考试成绩（30%）和过程（平时）考试成绩（20%）两个部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学活动方式下的表现记录进行综合评定。</p> <p>实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的50%。</p>	<p>本课程评价原则是坚持评价主体、评价过程的多元化，评价方式以过程性评价与结果性评价相结合；两种评价都包含知识、实操能力和职业素质评价。过程性评价中主要针对物流客户服务中每一个学习任务完成的质量做出评价，侧重能力评价，如客户信息收集方法是否得当、客户沟通技巧运用是否合理、处理客户投诉水平高低、客户关系管理处理是否快速准确等。结果性评价既包括物流客户服务中相关知识掌握的评价，也包括针对完整项目的完成态度、质量、技能操作规范的综合评价，可以采用笔试、口试、在实训室模拟客户服务业务等多种评价方式。</p>

## 6.核心课程六：国际货代实务

详见表 12。

表 12：国际货代实务课程描述

学习领域		国际货代实务	学时安排	64
<b>学习 目标</b>	<b>专业能力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握国际货代业务流程；</li> <li>2. 熟练制作国际货代中涉及的各类单据；</li> <li>3. 能根据实际业务，完成国际货代业务单据的处理。</li> </ul>		
	<b>方法能力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 具备自我学习的能力；</li> <li>2. 具备查找资料能力；</li> <li>3. 具备根据业务情况，对操作流程进行有效调整的能力；</li> <li>4. 具备针对异常情况，制定处理方案的能力；</li> <li>5. 发现问题及时做出决策的能力；</li> <li>6. 培养学生根据进度合理安排时间的能力。</li> </ul>		
	<b>社会能力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生分工、协调、沟通的工作能力；</li> <li>2. 培养学生爱岗敬业的职业习惯；</li> <li>3. 培养学生冷静、细心对待和处理异常情况的能力；</li> <li>4. 培养学生安全操作规范意识；</li> <li>5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力；</li> <li>6. 培养自我管理、自我培养的能力。</li> </ul>		

教学内容		教学方法
1. 认识国际货代行业； 2. 认识国际货代公司及其主要业务、工作岗位职责； 3. 掌握国际货代操作流程； 4. 能够缮制国际货代业务单据。		1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 角色扮演法 5. 讲授教学法
能力训练项目		
<p><b>1. 情景一：认识国际货运代理</b></p> <p>流程：认识国际货代行业--设立国际货代公司--了解国际货代的主要业务--了解国际货代岗位职责</p> <p>任务一：认识国际货代行业</p> <p>任务二：设立国际货代公司</p> <p>任务三：了解国际货代的主要业务</p> <p>任务四：了解国际货代岗位职责</p> <p><b>2. 情景二：国际货代操作流程</b></p> <p>流程：业务受理--询价、报价--签订货代合同--审核托运单--订舱--装箱--报关报检--交接发运，费用结算</p> <p>任务一：海运集装箱出口货代业务</p> <p>任务二：海运集装箱进口货代业务</p> <p>任务三：国际航空出口货代业务</p> <p>任务四：国际航空进口货代业务</p> <p><b>3. 情景三：缮制国际货代业务单据</b></p> <p>流程：订单受理--签订合同--审核托运单--审核订舱单--换取设备交接单--缮制报关单--换取提货单</p> <p>任务一：海运集装箱出口货代业务单据</p> <p>任务二：海运集装箱进口货代业务单据</p> <p>任务三：国际航空出口货代业务单据</p> <p>任务四：国际航空进口货代业务单据</p>		
工作对象/题材	工具	工作要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 监督生产进度</li> <li>● 需完成出货，租船订舱，报关报检的事宜</li> <li>● 按合同及信用证制作相关单据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生产计划表</li> <li>● 国际货代 3D 软件</li> <li>● 外贸业务中信用证结算方式所需的整套单据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 组内成员之间、各贸易小组成员之间、员工与完成任务涉及的其他部门相关人员之间进行有效沟通</li> <li>● 分析资料，制作单据的过程要细心</li> <li>● 对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上一级报告</li> <li>● 对已完成的工作进行记录存档、评价和反馈</li> </ul>
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握国际货代的相关概念、内容、流程等知识； 2. 熟悉国际货代的业务，具备处理数据与单据的能力； 3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。		1. 具备国际货代的专业知识与技能； 2. 能进行学习情境领域设计并能组织现场教学； 3. 具备班级管理、任务协调、操作评价

	等能力； 4. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 5. 具备组织、管理、协调与评价能力。
<b>考核与评价</b>	<b>备注</b>
<p>由<b>课程考核评价</b>（50%）与<b>实际操作技能考核评价</b>（50%）两部分组成。</p> <p>课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。</p>	<p>实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的50%。</p>

## 七、专业教学进程表

表 13：物流服务与管理专业教学总体安排表

课程类别	必修课				任选课	
	基础模块		专业模块		拓展模块	
	公共基础课	专业基础课	专业实践课	专业核心课	专业拓展课	
课时	1058	534	1039	468	175	
比例%	32.3%	16.3%	31.7%	14.3%	5.3%	
课程	公共课（人文课）		专业课（一体化教学）		校内集中实训	企业岗位实习
课时	1058		1176		207	832
比例%	32.3%		35.9%		6.3%	25.4%

表 14：物流服务与管理专业教学进程安排表

课程类型	课程分类	课 程		考试 考查	总学 时	学 分	各学期周学时及实训周数安排						
							第一学年		第二学年		第三学年		
		序号	名称				一	二	三	四	五	六	
							17 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周	
必修课	公共基础课	1	思想政治	A	174	10	2	2	2	2	3		
		2	信息技术	A	90	5	2	2	2				
		3	体育与健康	B	126	10	2	2	2	2			
		4	语文	A	174	10	2	2	2	2	3		
		5	英语	A	126	7	2	2	2	2			
		6	数学	A	126	7	2	2	2	2			
		7	艺术	B	28	2			1	1			
		8	历史	A	56	3			2	2			
		9	劳动教育	B	79	4	1	1	1	1	1		
		10	专题教育	B	79	4	1	1	1	1	1		
	小计（占总学时 32.3%）					1058	62	13	13	16	14	8	0
	专业基础课程	11	现代物流技术概论	A	68	4	4						
		12	货品知识	A	68	4	4						
		13	物流地理	A	40	2			4				
		14	物流数据分析	B	36	2		2					
		15	物流法律法规	A	36	1				2			
		16	电商基础	B	68	4	4						
		17	供应链基础	B	68	4				2	2		
		18	商务谈判	A	36	2				2			
		19	职业素养（形态/职业礼仪/ 演讲与口才/就业指导）	B	114	8	2	2	1	1	1		
	小计（占总学时 16.3%）					534	31	14	4	5	7	3	0
	专业核心课	20	智慧仓配运营	B	112	8		4	4				
		21	运输实务	B	72	4		4					
		22	采购作业	B	64	4					4		
		23	快递实务	B	92	5			2	4			
		24	国际货代实务	B	64	4					4		
		25	物流客户服务	A	64	4					4		
	小计（占总学时 14.3%）					468	29	0	8	6	4	12	0
	专业实践课	26	物流综合实训	B	120	8			2	2	4		
		27	入学及国防教育	B	29	1	1 周						
		28	岗位实习	B	832	28			8 周			20 周	
		29	毕业教育	B	58	2					2 周		
		小计（占总学时 31.7%）					1039	39	0	0	2	2	4
任选课	专业拓展课	30	外贸业务	A	72	4		4					
		31	物流企业管理	A	36	2				2			
		32	考证辅导	A	66	4	2				2		
		小计（占总学时 5.3%）					174	10	2	4	0	2	2
各学期课堂教学周学时数					3273	171	29	29	29	29	29	20 周	

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

教学团队是人才培养方案得以顺利实施的关键。工作过程系统化课程体系的实施需建立由专业带头人、骨干教师、一般教师、企业专员与能工巧匠、企业指导教师组成的专兼结合教学团队。建立长效机制，采用多种形式对教师教学工作量进行考核；完善激励和约束机制，积极开展校内外专业带头人和专任教师专业水平的培养；开展兼职教师培训和管理，支持专兼职教师开展教研教改；加强基层教学组织管理和改革。其人员结构见下表：

表 15：物流服务与管理专业师资结构表

专任教师			兼职教师
专业带头人	骨干教师	双师型教师	企业专员和企业指导教师
1 人	5 人	9 人	1 人

#### 1. 专业带头人

**基本要求：**具有丰富的专业实践能力和经验，在行业内具有一定的知名度；与此同时还需具有丰富的教学经验和教学管理经验，对职业教育有深入研究，能够在专业建设及人才培养模式深化改革方面起到领军的作用。

**主要工作：**认真做好专业学习与研究，掌握本专业发展动态。根据学校发展规划及社会需求，提出本专业发展目标，制定专业发展规划，在学院统一规划下，协助学校、教学部落实专业发展规划。组织行业、企业调研，进行人才需求分析，确定人才培养目标定位；组织课程体系构建工作，组织课程开发与建设工作；统筹规划教学团队建设；主持满足教学实施的教学条件建设；组织本专业教师开展教学研究和教学改革，努力提高专业教学水平。

#### 2. 骨干教师

**基本要求：**具有较丰富的专业任务，有着丰富的专业实践能力和经验；善于将企业先进的技术任务与教学相结合；对职业教育有一定的研究，具有职业课程开发能力；能够运用符合职业教育的教学方法开展教学，治学严谨教学效果良好。

**主要工作：**参与人才培养方案制定的相关工作；进行专业核心课程的开发与建设，编写相关教学文件；进行理实一体专业教室建设；参与专业教学管理制度的制定。

### 3.双师型教师

基本要求：本专业教师不仅应具有扎实的物流基础知识，同时应有较高的专业技能；具有一定的物流企业工作经验，有较强的实践动手能力；接受过职业教育教学方法的培训，具有先进的教学理念，能进行项目课程开发，能进行工作过程导向的教学；具有较强的学习能力，能随着新技术发展进行自我学习。

主要工作：参与专业核心课程的开发以及相关教学文件编写；对专业一般课程进行课程开发及建设；参与理实一体专业教室建设；通过下厂锻炼、参加培训不断提高专业实践能力及职业教育教学能力。

### 4.企业专员与企业指导教师

基本要求：需具有一定的专业任务和实践能力，以及职业教育教学能力，能够较好的完成教学任务，教学效果良好。其主要工作有：

主要工作：参与专业核心课程的开发以及相关教学文件编写；对专业一般课程进行课程开发及建设；参与理实一体专业教室建设；通过下厂锻炼、参加培训不断提高专业实践能力及职业教育教学能力。

表 16：物流服务与管理专业师资队伍成长情况

类别	学历		职称			技师		叉车证		长风	
	研究	本科	高级	中级	初级	一级	二级	教练资格证	上岗证	培训师	讲师
人数	4	7	1	4	4	3	6	3	4	7	2

## （二）教学设施

表 17：物流服务与管理专业校内实训室

序号	实训室名称	设备名称	设备配置		备注
			规格要求	数量	
1	物流仓储实训室	物流管理信息系统	1.仓储管理系统：支持订单管理、入库管理、出库管理、补货管理和库存管理等功能；	1套	
		无线RF手持终端	支持物流管理信息系统，能够实现无线出入库、盘点、库内作业管理等功能	7台	
		无线基站	支持RF手持终端与物流管理信息系统的无线连接	2台	
		托盘货架	适用的托盘尺寸：	8组	

			1200mm*1000mm*160mm		
		轻型货架	适用于存放箱装货物	6组	
		流利货架	1500*1000*1900mm(H), 货位≥12个; 货架使用P型横梁, 共三层横梁, 横梁间使用流利条连接、每层载重不低于300kg	4组	
		手动搬运车	额定负载: 2000kg; 货叉最低高度: 85mm; 货叉最高高度: 200mm; 货叉总宽: 540mm; 货叉尺寸: 160*50mm	4台	
		模拟叉车	用于叉车实操前训练	2台	
		站立式堆高车	用于仓储货物的出入库的上下架作业	2台	
		条码打印机	用于货物条形码的打印	2台	
		塑料托盘	1200mm*1000mm*160mm	10个	
		木质托盘	1200mm*1000mm*160mm 优质木材原料、载重量不低于500kg	40个	
		模拟货品	货品种类大于15种	2批	
		纸箱	尺寸规格不少于6种	若干	
		电脑	安装中文操作系统和办公软件等	6台	
2	叉车实训场地	柴油叉车	满载时桥负载: 4775/635kg; 空载时桥负载: 1560/1850kg 自由提升高度: 140mm; 提升高度: 3000mm; 作业时门架最大高度: 4030mm; 转弯 半径: 2170mm; 额定荷载能力: 2000kg; 荷载中心距: 500mm	2台	
		电瓶式叉车	最大起升高度: 4000mm, 货叉尺寸: 920*125*35, 额定起升重量: 1500kg	3台	
3	物流3D软件实训室	物流管理信息系统	1.3D仓储仿真软件: 支持仓储订单处理、入库管理、出库管理等功能; 2.3D配送仿真软件: 支持订单处理、调度、配载、配送等功能; 3.3D运输实训系统: 支持运输公司、第三方物流公司等业务的开展; 4.3D国际物流仿真软件: 支持货代企业、码头企业、船公司等业务的开展; 5.物流业务数字化管理系统; 6.虚拟仓储运营系统; 7.现代物流综合作业优化系统。	7套	
		电脑	安装中文操作系统和办公软件等	55台	

### （三）教学资源

教材建设发展方向：由单一教材向教学资源发展；由纸介质向立体化发展；由静态向动态发展；由单向向交互发展。为学生提供一个良好的自主学习平台，建成教师、学生共用的物流管理专业开放式的共享资源库。所有专业课程建有网络课程，且资源丰富，让学生能自主学习、虚拟训练，为师生提供一个良好的交流平台。

1.教材资源：社会能力教材、职业能力教材、行业能力教材、校本教材。

2.教学资源：教具、PPT 课件、复习思考题、模拟考题、具体案例、应用实践指导、实训设施设备、技能竞赛指导等。

3.学生资源：学具、自我培养方案、职业素养、复习题、案例、协会、资格证书、技能大赛等。

4.就业创业资源：对口就业指导、企业订单等。

### （四）教学方法

1.“任务驱动”法：授课时就告诉学生课程的任务内容、要求，设计应该涵盖的知识点，以此为基础展开教学，注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2.案例法：通过精选典型案例，有机地将相关知识点融合到课程中，让学生对客户关系管理问题产生浓厚兴趣，提高其学习的积极性与主动性。

3.“教”、“学”、“做”一体教学法：采用边讲解、边剖析、边指导的方法进行教学。

4.直观教学法：通过动画演示、电子教案、电子课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将复杂的原理用简单的、感性的方法展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的实例讲解，有效地使难以理解的概念简单化、形象化，充分激起了学生的学习兴趣 and 主动性。

5.讨论交流法：课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。

6.激励教学法：采用小组之间竞赛的方法，竞赛的结果记入平时考核成绩。鼓励团队合作精神和培养创造性解决问题的能力。

### （五）学习评价

#### 1.课程考核评价

提倡考试模式创新和改革，采用多种考试方式，如笔试、一张纸考试、

大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的60%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学活动方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的40%。

## **2.综合实践考核评价**

### **(1) 实训实习**

实训实习是指时间在一周以上的课程实习、课程设计、专业实习、顶岗实习。实行课程化管理，实习不合格者不具备毕业资格。

依据《河源理工学校教学管理规范》的要求评定成绩。

### **(2) 毕业设计**

毕业设计是实践教学的重要组成部分，毕业设计平时成绩（30%）、审阅成绩（30%）和答辩成绩（40%）折算后按优(90-100)，良(75-89)，及格(60-74)，不及格(59分以下)评定等级。

## **(六) 质量管理**

### **1. “KTVO” 三维一体可持续人才培养模式**

物流专业教学培养以工作过程为导向，实施任务驱动、“教、学、做”一体化教学，以真实职业实践环境、真实工作过程、完善的教学资源作为支撑，灵活运用项目教学等教学方法，加强学生能力培养。以行业发展需求为依据，就业为导向，结合学校教育教学的实际，按照认知规律和职业成长规律合理安排，把知识（Knowledge）、技能（Technology）、素质（Values）贯穿学习事件（Occurrence）的始终，培养“KTVO”三维一体的创新性物流人才。其主要内涵为：

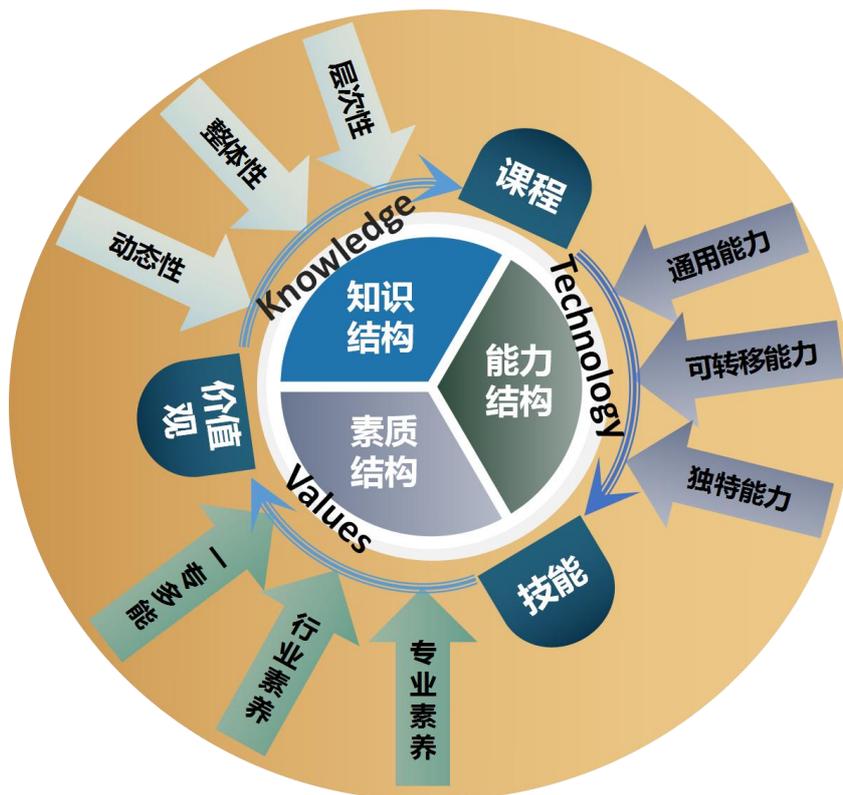


图2：“KTVO”三维一体可持续人才培养模式

**知识结构（Knowledge）：**物流的基本概念；物流活动要素、第三方物流、物流管理、货运代理；供应链管理、仓储设施设备、出入库作业、货物储存保管控制、仓库安全管理及环境保护等。

物流相应的基本活动包括：需求预测、订单处理、客户服务、分销配送、物料采购、存货控制、交通运输、仓库管理，工业包装、物资搬运、工厂和仓库或配送中心的选址，零配件和技术服务支持、退货处理、废弃物和报废产品的回收处理等。

**能力结构（Technology）：**通过开展物流仓储、配送、包装、分拣、叉车等项目的实践教学，培养学生的实际作业操作能力和专业素养。紧密联系企业、深化校企合作，培养学生岗位基本能力与社会相关从业人员提供职业培训与技能鉴定服务，培养的物流服务与管理专业学生动手能力强，善于思考，具备物流综合操作能力。

顺应社会发展需求和教育主管部门的要求，推出“1+X证书”制教学模式，其主要思想是通过实施学分制教学改革，体现个性的基础上实施，“教考分离”、“以证代考”等多种手段，创造宽松、灵活、积极向上的教育环境，以造就一批适应多样化人才培养要求的教学模式。

**素质结构 (Values)：**爱岗敬业、实事求是、敢于创新，具有良好的职业道德和团队协作精神；在工作岗位上中具有一定的职业素养和职业能力，具有较快的适应岗位实际工作的能力和素质；具有良好的人际关系。



图 3：在校期间“KTVO”模式体现

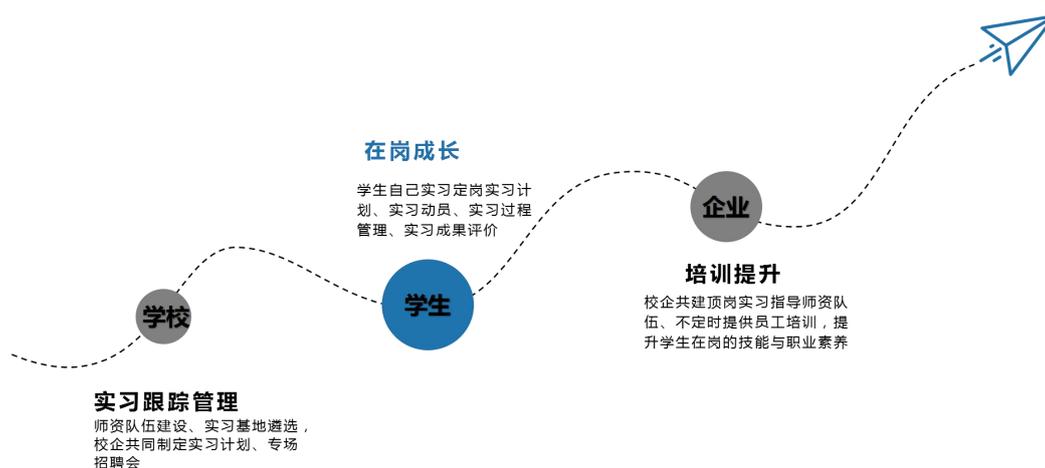


图 4：就业提升

## 2.完善的管理制度

把课程作为核心，根据理实一体课程、顶岗实习的需要，推进机制与制度建设，在教学运行与质量管理、企业见习实训与顶岗实习管理、教学团队建设、校内外实训基地建设、校企合作等方面建立有效的运行机制，制定和完善了工作学期、课程考核、顶岗实习等方面的制度，保障工学结合人才培养方案的有效实施。

表 18：物流服务与管理专业管理机制与制度

序号	主要机制制度	主要内容
1	双证书制度	规定学生毕业时持有学历证书、职业资格证书（全国计算机考证一级证书、物流管理“1+X”初级证书），从制度层面促使学生主动获得职业资格、了解行业动态；丰富学生学习经历，提高综合职业能力；适应行业发展，促进学生全面就业。
2	课程考核	对接行业标准，将物流管理“1+X”初级证书内容融入核心课程；对理实一体的课程要加强过程控制，提高学生的技能；引导教师采用过程考核的方式促进学生有效学习。课程考核方式改为过程考核+平时考核+期末考试，使考核能真实反映学生完成实际工作任务能力。
3	顶岗实习管理	顶岗实习由企业对学生实施员工化管理，企业把学生作为员工进行考勤、派工与计酬，主要由企业指导教师对学生工作进行指导，专任教师则主要进行学习指导。实习结束，校企双方联合为学生颁发“工作经历证书”
4	专业教学团队建设	建立由专业带头人、骨干教师、“双师型”教师、企业专员与企业指导老师等组成的专业教学团队，建立以专业建设为核心的教学管理组织系统；建立培训制度，促进教师国内外进修学习、下企业锻炼、教育教学能力培训，提高教师的专业教学能力和职业教育教学能力。
5	校内实训基地管理	建立合理的实训基地管理体制，健全校内实训基地管理，加强实训教学过程的管理。实训基地的设置，要符合专业建设要求，要按照专业门类进行优化配置、优化组合、盘活存量、共享共用。做到实用性与先进性相结合，防止脱离实际的超功能、超规格、超标准配置现象。在完成大纲规定的实训任务基础上，应主动开展面向校内外的职业技能培训与职业资格鉴定工作，创建高技能、高新技术资格证书的指定培训点及考点，为社会提供多方位的服务，成为对外交流的窗口和对外服务的基地。

## 九、毕业要求

### （一）学分要求

本专业毕业生需修满最少 171 学分，其中：公共基础课程 62 学分，专业基础课程 31 学分，专业核心课程 29 学分，专业实践课程 39 学分，专业拓展课程 10 学分。

### （二）证书要求

#### 1.毕业证书

毕业生修满最低学分方可办领中等职业学校毕业证书。

#### 2.其他证书

学校组织学生参加各级各类职业技能鉴定工作,学生可根据个人需求选考并获得证书,具体见表 19。

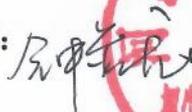
表 19: 本专业可选择的各级各类职业技能鉴定考试项目

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	备注
1	全国计算机等级证书	人力资源和社会保障局	一级(初级)	必考
2	普通话证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等	选考

## 十、附录

### 物流服务与管理专业人才培养方案审批表

## 物流服务与管理专业人才培养方案审批表

专业所在专业部意见	专业所在党支部意见
专业部主任签字:  2024年6月30日	 党支部书记签字:  第四支部委员会 (支部印章) 2024年6月30日
教研室意见	教务科意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日
实训中心意见	招生与就业科意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日
学术委员会审核意见	学校审批意见
负责人签字:   (公章) 2024年6月30日	负责人签字:   (公章) 2024年6月30日