

苏州农业职业技术学院 昆山花桥国际商务城中等专业学校 物流管理专业（3+3）人才培养方案

一、专业及代码

专业类别：物流类（代码：15）

专业名称：物流服务与管理（专业代码：730801）

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

三、培养目标

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入物流行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任智能操作、商务运营、采购供应以及相应生产、服务、管理等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

四、职业面向

| 专门化方向 | 职业（岗位） | 职业资格要求 | 继续学习专业 | |
|-------|---|---------|------------------------|--------------------------|
| | | | 高职 | 本科 |
| 物流管理 | 收货员、保管员、理货员、物流中心单证员、客服专员；调度员、配载员、送货员、跟单员、客服专员等。 | 物流1+X考证 | 现代物流管理、连锁经营管理、采购与供应链管理 | 现代物流管理、物流工程技术、物流管理、物流工程等 |

五、培养规格

（一）综合素质

1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2. 具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3. 具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有吃苦耐劳、奉献担当

的物流人情怀，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4.具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5.具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6.具有一定的审美情趣和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过1~2项艺术爱好，展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7.具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8.具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9.具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10.具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

(二) 职业能力 (职业能力分析见附件1)

1.行业通用能力

(1) 了解物流行业相关的政策、法规以及现代物流发展趋势，能及时把握智慧仓储、运输等现代物流业所呈现的新业态、新技术、新模式、新设备等发展状况。

(2) 理解货物的基本性质，熟悉常见货物检验、包装、养护方法；掌握物流运输、仓储、配送、流通加工、装卸搬运等主要活动内容和作业流程，了解供应链管理内容，具备物流标准化、成本核算、客服管理的理念。

(3) 理解客户的类型，掌握物流市场调查和客户开发方法；熟悉常用存储、包装、分拣等物流设备类型、功能与操作规范，掌握常用智慧物流技术，会根据不同物流活动要求，以降本增效为原则，合理选择物流设备与技术。

(4) 能根据不同货物的属性及货主要求，规范使用物流设备与技术进行业务操作；具备初步的业务调研、客户开发、维护和评价的能力，会正确建立和处理客户关系。

(5) 爱岗敬业，吃苦耐劳，能适应物流岗位的艰苦环境，养成规范操作和节约资源的习惯，具有强烈的绿色生产、物流安全操作和环境保护意识。

2.专业核心能力

(1) 掌握物流行业常用的智能技术，熟悉行业先进的智能技术的应用领

域，能够运用自动识别、装卸、包装及过程控制等智能技术手段执行货物的进出库作业，能够运用配载技术、GIS技术、GPS技术、物流自动化技术进行货物配载优化、运输线路优化以及在途跟踪。

(2) 掌握仓储与配送作业流程，能根据需要进行仓库布局规划，能规范进行订单处理、收发货、货物保管、盘点作业，能够根据各作业环节的不同需要选择合适的物流设备进行操作，会对物流设备进行定期保养与简单维护，能操作相关物流信息系统并进行简单维护。

(3) 掌握运输作业流程，能规范进行订单受理、货物接收与运送、货运代理、运输保险与理赔、相关单据填制等作业，能够根据货物性质与数量进行车型选择，能进行运费计算，会操作相关物流信息系统并进行简单维护。

3. 职业特定能力

(1) 智能操作：掌握快递取派、快件处理知识与技能，具有快递智能设备操作以及简单维护的能力，会运用线路规划工具进行派件线路优化，具备运营管理能力及服务能力。

(2) 商务运营：能够进行物流市场分析，制定物流营销组合策略，进行物流产品销售，能撰写物流市场营销策划书；掌握商务数据分析方法和工具，能够进行商务数据的采集、处理、分析与展示，能撰写分析报告。

(3) 采购供应：掌握采购洽商、采购合同签订、供应商管理等知识，具有采购计划编制与实施、商务谈判、供应商管理、采购合同履行的能力；掌握物流项目运营、项目评估等相关知识，具备项目规划、团队管理的能力，具备对物流项目进度、质量、成本、风险等进行控制的能力，能对项目绩效进行评估。

4. 跨行业职业能力

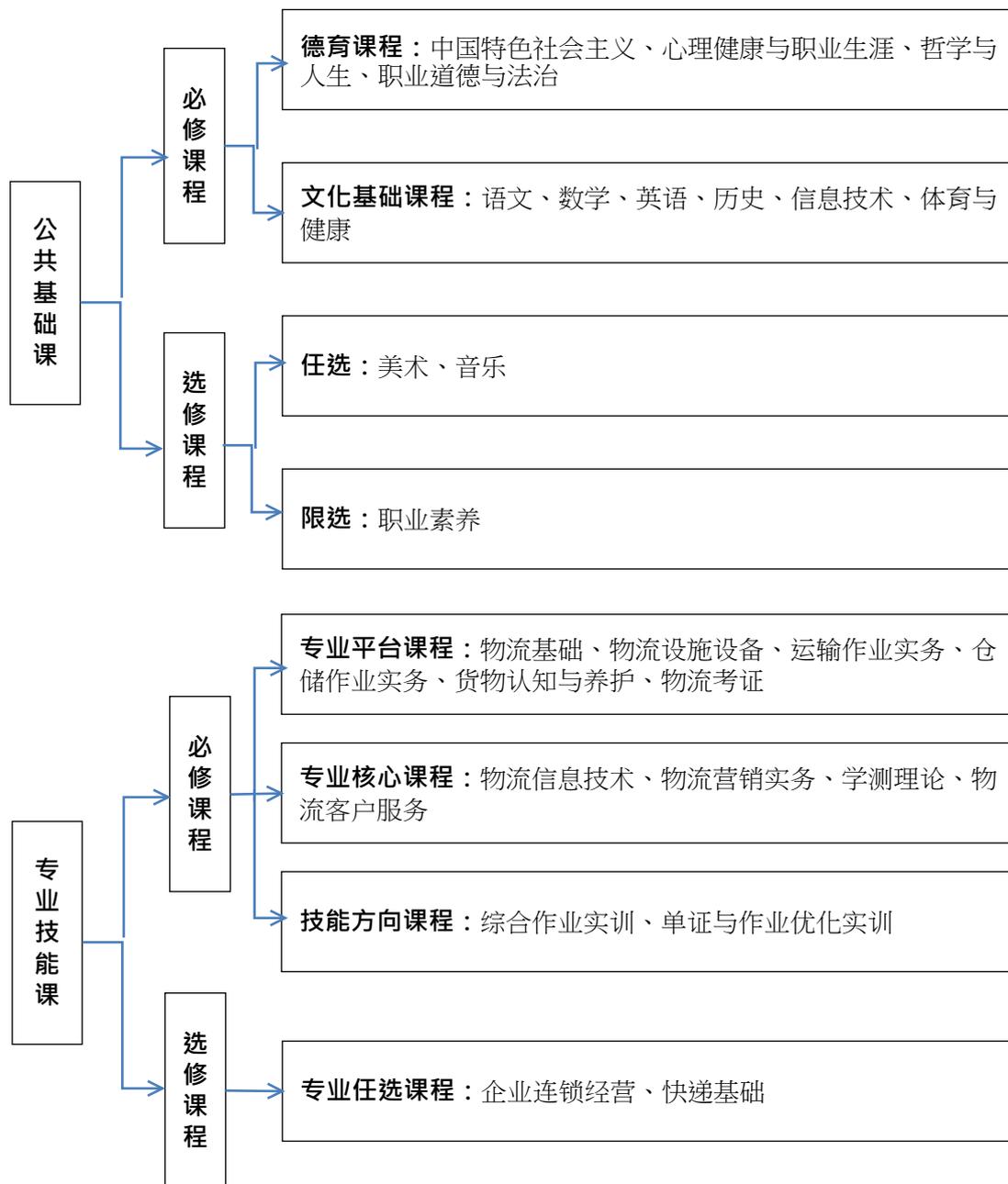
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一线生产管理能力。

六、课程设置及教学要求

(一) 课程结构



(二) 主要课程教学要求

1. 公共基础课程教学要求

| 课程名称 | 教学内容及要求 | 参考学时 |
|-------|---|------|
| 思想政治 | 执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 136 |
| 语文 | 执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 272 |
| 历史 | 执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 68 |
| 数学 | 执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 272 |
| 英语 | 执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 272 |
| 信息技术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定 | 104 |
| 体育与健康 | 执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 172 |
| 艺术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 17 |
| 劳动教育 | 执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时 | 36 |

2. 主要专业（技能）课程教学要求

(1) 专业类平台课程

| 课程名称 | 主要教学内容 | 能力要求 |
|------|--------|------|
|------|--------|------|

| (参考学时) | | |
|-------------------|--|---|
| 物流基础 (48学时) | <ul style="list-style-type: none"> (1) 认知现代物流； (2) 体验物流作业； (3) 识别物流形式； (4) 推进物流标准化； (5) 计算物流成本； (6) 提供物流客户服务； (7) 认知供应链 | <ul style="list-style-type: none"> (1) 了解物流、现代物流管理的基本概念，熟悉物流的分类，掌握物流基本原理与学说，能描述物流行业发展历程与未来发展趋势； (2) 了解物流职业面向及主要工作岗位，能阐述岗位职责，能进行物流职业生涯规划； (3) 了解仓储与配送、运输、装卸搬运、包装、流通加工、信息处理等物流作业活动的概念、作用、分类、特点等基础知识，熟悉物流作业设施设备，能阐述各项物流作业流程及各项作业在物流活动中的地位与作用； (4) 了解绿色物流、电子商务物流、第三方物流、企业物流、国际物流、快递的基本知识，能正确区分采购物流、生产物流、销售物流、逆向物流和废弃物流等不同物流形式； (5) 理解物流标准化的含义、特点、分类、重要性及意义，熟知物流标准化的典型应用，能进行物流标准化的归类，熟悉常见物流标准化设备规格； (6) 掌握物流成本的特征、构成及分类，理解物流成本的影响因素，掌握物流成本核算方法及管理方法，能准确界定物流成本计算范围，能计算和分析常见的物流成本，能对物流成本进行管理； (7) 了解物流客户服务内涵，能识别客户服务类别，能阐述物流客户服务的作用、目标，能确定合适的服务水平，能提出改进方案； (8) 了解供应链与供应链管理的基本知识和发展趋势，理解供应链管理思想及管理原理，熟悉供应链管理模式，能识别供应链管理中的关键问题 |
| 物流设备与技术 (68学时) | <ul style="list-style-type: none"> (1) 物流设备与技术概述 (2) 存储设备与技术； (3) 包装设备与技术； (4) 流通加工设备与技术； (5) 装卸搬运设备与技术； (6) 运输设备与技术； (7) 输送设备与技术； (8) 物流设备管理与维护 | <ul style="list-style-type: none"> (1) 了解物流设备与技术应用的发展现状与趋势，理解物流设备与设施在现代物流中的地位与作用，会正确地区分各类物流设施与设备； (2) 了解仓储设施设备的基本知识，熟悉仓库的类型与作用，能识别各类货架、托盘，会使用常见仓储设施设备； (3) 了解自动堆垛机、自动导向车（AGV）、自动化立库等智能设施设备的作用和特点，熟悉条形码、无线射频、GIS、GPS等物流技术，能操作自动化设备完成相关作业； (4) 了解常见的包装设施设备，熟悉包装容器的类型和包装材料的材质和分类，掌握包装自动生产线的分类、设备布置和技术指标，能正确选择和使用包装设备； (5) 了解流通加工的概念及其在物流领域的主要作用，了解其与生产加工的区别，熟悉典型的流通加工类型，掌握常见的流通加工技术与设备的基本功能与原理； (6) 了解常见搬运设施设备类型、基本原则及工作特点，会操作手推车、托盘车，熟悉常见装卸搬运设备的操作规范，能识别常见的装卸搬运设备与技术，能根据不同作业场地及环境选择不同的装卸搬运设备； (7) 了解公路、铁路等5种运输设施设备基础知识，熟悉货运站、港口、机场的组成与分类，熟悉常用运输技术，能进行运输设施设备的选型； (8) 了解飞翼车和带板运输等新型运输方式及新技术，了解智能运输系统及其新模式、新技术，能阐述智慧运输设备与技术的发展趋势； (9) 熟悉输送与分拣设备的作用、分类、特点及工作 |

| | | |
|-------------------|---|--|
| | | <p>原理，掌握输送与分拣设备技术，能根据不同货物的特性和环境选择与操作常见的输送与分拣设备；</p> <p>(10) 了解现代物流设备运营管理，熟悉物流设施设备管理规范，熟悉物流设备保养与维护的基本内容，能选择合适的物流设备，能进行物流设施设备的日常运营管理，能处理简单的故障</p> |
| 货物认知与养护 (32学时) | <p>(1) 货物基本知识；</p> <p>(2) 货物的特性与计量；</p> <p>(3) 货物的分类与分级；</p> <p>(4) 货物的质量与检验；</p> <p>(5) 货物的包装与标准化；</p> <p>(6) 货物的储存与养护</p> | <p>(1) 了解货物的概念，能准确区分商品、货物、产品，能从包装方式、货物性质等不同维度对货物进行分类，了解货物存储、运输、养护的发展历史，了解货物储存、运输、养护的新模式、新技术、新工艺；</p> <p>(2) 理解货物的机械、物理、化学、生物性质，掌握常见货物存储运输中的特性变化，以及引起变化的原因，能根据货物性质的不同来恰当安排存储运输方案；</p> <p>(3) 掌握常用的货物计量方法，能正确使用货物计量单位进行换算，能准确测量货物的重量和体积；</p> <p>(4) 了解货物的分类体系与分类方法，会识别国家标准商品分类体系和国际标准商品分类体系，理解货物的分级，会依据给定的货物品级标准对货物进行合理分级；</p> <p>(5) 了解货物质量的概念、内容，理解货物质量管理理念与方法，熟悉货物检验的类型，掌握货物检验的内容、流程与方法，能对货物的数量、重量和质量等进行必要的抽验；</p> <p>(6) 了解货物包装的分类，能识别常见货物包装材料和包装标志，掌握货物包装合理化与标准化的要求，熟悉常见货物包装技术，了解绿色包装和前沿包装技术，具备一定的环保意识；</p> <p>(7) 理解货物储存的要求和注意事项，熟悉常见货物养护技术和方法，能根据各类货物特性及质量变化规律为货物创设安全储存的环境；</p> <p>(8) 了解货物养护的相关规定及前沿技术，掌握货物养护的管理规定，能根据货物的特性和质量变化的规律，合理储存和养护货物，并及时对货物异常情况进行处理，能制定合理的货物储存与养护方案</p> |
| 客户关系管理 (51学时) | <p>(1) 客户管理基本知识；</p> <p>(2) 物流市场调查；</p> <p>(3) 客户识别与开发；</p> <p>(4) 客户商务洽谈；</p> <p>(5) 物流客户服务；</p> <p>(6) 重点客户关系管理；</p> <p>(7) 物流客户服务满意度</p> | <p>(1) 了解客户基本概念，了解客户服务工作在企业运营中的重要性，能说出客户的概念与客户分类方式，能阐述客户关系管理的内容，能描述客户关系管理的特征，能说出客户服务的特征；</p> <p>(2) 理解物流市场调研概念和内容，掌握物流市场环境分析的方法，能独立完成调研问卷，初步运用问卷调研、文案调研开展物流市场调研活动，会撰写物流市场营销报告；</p> <p>(3) 了解客户识别的含义和作用，了解企业产品或服务客户群如何定位，掌握寻找潜在客户的具体方法及各种有效接近潜在客户的策略，能运用传统和现代的方法寻找和转化潜在客户；</p> <p>(4) 理解客户商务洽谈的概念、特征、流程及主要方式，掌握客户商务洽谈中的沟通者策略、听众策略、信息策略、渠道策略及文化策略，能灵活运用入题、阐述、提问、答复、让步等技巧完成商务洽谈，</p> <p>(5) 熟悉商务洽谈危机沟通的原则，会运用相关策略开展商务危机沟通，会初步预判客户洽谈危机并处理危机；</p> <p>(6) 理解物流客户服务内容与创新，熟知物流客户服务规范，掌握物流客户服务的技巧，能遵守物流客户服务部门和服务人员基本职责，能细分物流客户服务的层次，能说出客户投诉处理与解决的流程；</p> <p>(7) 掌握客户流失的判断指标，了解客户投诉的具体原</p> |

| | | |
|------------------|--|--|
| | | <p>因和诉求，掌握处理物流客户投诉技巧，能选择合适的方法处理客户投诉，能采用不同的策略挽回流失的客户；</p> <p>(8) 了解重点客户的特点，掌握VIP客户管理的方法。掌握物流企业个性化服务的策略，能利用数据库及时建立、变更客户信息档案；</p> <p>(9) 了解客户预期、客户满意度含义，熟悉影响客户预期的因素，掌握客户满意度测评的方法，掌握认识和处理物流客户不满、抱怨的方法，能运用客户期望值管理策略、客户感知价值管理策略，灵活处理物流客户不满</p> |
| 物流法律法规 (68学时) | <p>(1) 物流法律法规概述；</p> <p>(2) 物流企业法律法规；</p> <p>(3) 物流采购法律法规；</p> <p>(4) 物流运输法律法规；</p> <p>(5) 物流仓储法律法规；</p> <p>(6) 物流包装法律法规；</p> <p>(7) 装卸搬运法律法规；</p> <p>(8) 配送与快递法律法规；</p> <p>(9) 物流信息法律法规；</p> <p>(10) 物流保险法律制度</p> | <p>(1) 熟悉物流法律法规的特征，掌握物流法律法规的渊源、物流法律关系的主体、客体和内容，会识别物流法律关系的主体和客体，</p> <p>(2) 掌握物流合同的形式、内容及订立原则，会运用物流合同法律知识起草、阅读和订立常见物流合同；会查阅《中华人民共和国民法典》(合同通则)；</p> <p>(3) 掌握物流企业的类型，掌握物流企业成立、变更、终止和清算的基本法律制度，能够用所学知识进行模拟设立物流企业，会办理物流企业主要登记注册事项的变更；</p> <p>(4) 掌握货物买卖合同双方当事人的权利和义务，熟悉《民法典》中买卖合同的内容，掌握买卖合同中所有权的转移和风险的转移，理解物流企业招标投标的一般程序，能根据要求初步设计投标书物流方案，了解《联合国国际货物销售合同公约》，能够解决跨境物流合同的实际问题；</p> <p>(5) 掌握公路、铁路、水路、航空、多式联运等多种运输合同中当事人的基本权利、义务及法律责任，会查阅与货物运输相关的法律条文，能根据案例分析当事人的法律责任；</p> <p>(6) 掌握仓储合同当事人的权利和义务，具备签订仓储合同和防范仓储合同风险能力，能够用所学知识参与仓储合同纠纷的解决，了解保税仓基本知识，能根据保税仓库监管要求办理保税仓库业务，会查阅与物流仓储相关的法律条文；</p> <p>(7) 掌握普通货物及9类危险品货物的运输包装标志的种类和含义，能看懂包装标志，能按不同的包装要求进行货物运输、仓储和装卸搬运；</p> <p>(8) 了解港口物流、铁路运输与公路运输中的装卸搬运基本知识，能遵循铁路装卸搬运法律法规办理业务，能遵循公路装卸搬运法律法规办理业务，会查阅与装卸搬运相关的法律条文；</p> <p>(9) 掌握配送合同与快递合同各主体的权利义务，能签订货物配送合同或快递合同，能根据案例分析双方当事人的法律责任；</p> <p>(10) 了解物流信息法律关系的主体、客体和内容，了解电子商务法的概念与特征，根据需要查阅物流信息网络政策法规、知识产权法律法规、商业秘密保护制度，会电子签名，会签订电子合同；</p> <p>(11) 掌握保险合同的内容和订立要求，会签订、解除和转让保险合同，能根据不同业务完成运输保险投保业务，掌握保险的索赔及理赔程序，能办理或协助当事人办理运输保险索赔业务</p> |

(2) 专业核心课程

| 课程名称 (参考学) | 主要教学内容 | 能力要求 |
|---------------|--------|------|
|---------------|--------|------|

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| 时) | | |
| <p>货物运输作业组织与管理 (48学时)</p> | <p>(1) 货物运输认知； (2) 货物委托与受理； (3) 货物运送； (4) 货物送达与交付； (5) 货物费用处理； (6) 货物保险与理赔； (7) 货运代理作业</p> | <p>(1) 掌握货物运输、货物运输市场、货物运输系统等知识，了解ITS智能运输系统，熟悉TMS系统的功能模块与操作流程，会简单的维护与管理； (2) 掌握相关沟通技巧，能够接受货主委托安排货物的集货、验收、装卸搬运等作业，掌握单据填制规则，能够交接、识读、填写运输单证，能将货物受理信息录入信息系统； (3) 掌握运输线路优化方法，能够合理选择运输方式与运输线路，熟悉安全规范及事故处理办法，能够识别货物运输过程中的安全隐患；(4) 掌握货物在途跟踪的方法与工具，能执行在途货物的跟踪与异常情况的处理，能够在信息系统中完成单据的填写与传输，掌握统计相关知识，能够进行运输数据分析并制作报表； (5) 了解货物送达的知识，掌握运输单据知识，能及时与收货人取得联系告知到货信息，能执行货物交付作业，能进行回单处理与信息录入，能及时与相关当事人进行反馈，掌握交付作业中的异常情况处理方法； (6) 了解报价内容，掌握公路、铁路、水路、航空运输费用的核算方法，能为客户提供运输费用报价，能进行运输费用的核算，能与相关当事人进行运输费用的结算； (7) 了解运输保险险种、费率、投保流程等知识，能够代客户进行货物投保，掌握保险理赔相关知识与流程，能协助客户进行保险索赔与理赔； (8) 掌握公路、铁路、水路、航空以及多式联运等运输方式的货运代理业务流程相关知识，了解其特点及货代业务风险，能够办理货物计量、代办保险、拼箱、转运等货代业务，能够与相关当事人进行单证的交接与费用结算</p> |
| <p>仓配作业组织与实施 (36学时)</p> | <p>(1) WMS系统操作； (2) 仓库功能区域规划； (3) 出入库作业； (4) 智能拣选作业； (5) 库存控制与分析； (6) 配载与装车作业； (7) 配送线路优化； (8) 送达与退货作业； (9) 配送效率效益分析； (10) 配送中心现场管理</p> | <p>(1) 熟悉WMS系统的功能模块，掌握WMS系统操作基本流程，能进行WMS系统初始设置操作，会简单的维护与管理； (2) 熟悉仓储的基本概念与功能，能概括仓储管理的主要岗位、岗位职责和作用； (3) 熟悉仓库动线、仓储功能区域知识，能根据仓库的功能需要、存储货物的性质等选择合适的动线类型，对库区进行合理规划与布局； (4) 熟悉货物验收知识、货物出入库作业流程，熟悉流通加工相关知识，能够运用相关物流设备完成出入库作业，能够处理验收中发现的问题，能根据货物特性选择合适的堆码方式进行理货与组托，能完成入库上架，及时做好入库信息反馈，能正确的处理货物出库作业以及处理异常情况，能根据需要进行合理的流通加工； (4) 掌握拣选订单处理的含义与步骤，熟悉拣货作业的类型，掌握拣货作业的流程，能灵活进行存货不足的异动处理，能根据具体情况制定拣货作业方案并能熟练进行拣货作业； (5) 熟悉库存管理的基本目标，掌握货物盘点的方法，能够运用相关库存控制方法对库存进行分析与控制，使库存水平合理，能根据实际情况制订库存管理的基本目标； (6) 了解配送车辆积载的原则，掌握配送车辆积载的计算方法，能制订装车作业计划，能采取正确的配载方法进行作业，能够运用配载技术使配载与装车达到最优化； (7) 理解配送和配送中心的概念，能进行配送中心作业流程分析，能根据不同的商品类型进行配送业务组织； (8) 掌握配送线路优化的方法，能够根据配送任务、车辆资源进行线路优化，达到配送成本的节约； (9) 掌握客户沟通、签收、退换货要求等相关知识，</p> |

| | | |
|------------------|--|---|
| | | <p>能按照要求完成送货、签收与退调等作业，能合理处理因退货产生的纠纷；</p> <p>(10) 掌握配送效率相关指标的计算原则，掌握数据分析方法，能进行配送效率指标计算，能对一段时间内的配送业务进行配送效率与配送效益的分析；</p> <p>(11) 掌握现场管理的含义，了解配送中心现场管理不善的表现，培养现场管理和质量管理能力，具有7S管理理念以及安全、规范、环保、成本等意识</p> |
| 市场营销 (157学时) | <p>(1) 市场营销的核心概念及各种营销观念；</p> <p>(2) 市场营销调研与预测；</p> <p>(3) 市场营销环境分析；</p> <p>(4) 购买者行为分析；</p> <p>(5) 市场细分；</p> <p>(6) 目标市场与市场定位；</p> <p>(7) 市场营销组合策略；</p> <p>(8) 产品策略；</p> <p>(9) 定价策略；</p> <p>(10) 分销渠道策略；</p> <p>(11) 促销策略；</p> <p>(12) 市场营销的组织、执行与控制；</p> <p>(13) 服务市场营销；</p> <p>(14) 网络营销；</p> <p>(15) 国际市场营销；</p> | <p>(1) 战略能力：学生需要具备战略思维，了解市场趋势，分析市场数据，并根据市场环境制定有效的营销策略。</p> <p>(2) 创新能力：学生应具备创新能力，发现新的市场机会，创造独特的营销策略，以吸引和满足消费者。</p> <p>(3) 沟通能力：学生需要具备良好的沟通能力，能够清晰地表达自己的想法，同时也要善于倾听和理解他人的观点。</p> <p>(4) 数字化能力：随着数字技术的发展，学生需要掌握数字营销的技能，如搜索引擎优化（SEO）、社交媒体营销、电子邮件营销和移动应用营销等。</p> <p>(5) 分析能力：学生需要具备分析市场数据的能力，如消费者行为、销售数据和市场趋势等，以制定更有效的营销策略。</p> <p>(6) 市场研究能力：包括市场调研、消费者行为分析、竞争者分析等能力。</p> <p>(7) 营销策划能力：包括产品策划、渠道策划、市场推广策划等能力。</p> <p>(8) 管理能力：包括客户管理和销售人员管理的能力。</p> <p>(9) 团队协作能力：市场营销工作往往需要团队配合完成，学生需要具备良好的团队协作能力。</p> <p>(10) 决策能力：在复杂的市场环境中，学生需要能够做出明智的决策。</p> <p>(11) 创新能力：面对不断变化的市场环境，学生应具备创新思维，以应对新的挑战。</p> <p>(12) 应变能力：面对市场的变化，学生需要具备快速应变的能力。</p> |
| 智能物流技术 (51学时) | <p>(1) 初识智能物流；</p> <p>(2) 条码与自动识别技术；</p> <p>(3) 装卸技术；</p> <p>(4) 包装技术；</p> <p>(5) GIS、GPS等技术；</p> <p>(6) 过程控制技术；</p> <p>(7) 配载与线路优化技术；</p> <p>(8) 物流自动化技术</p> | <p>(1) 了解人工智能的发展历程及未来发展趋势，掌握智能物流的概念、特点，掌握人工智能的概念、特点，能区分信息化、智能化、数智化、智慧化、数字化，能阐述主要的智能物流技术并举例说明在物流业务中的应用；</p> <p>(2) 了解条码技术的起源、现状及未来发展趋势，熟悉条码的编码规则，掌握条码的分类，了解条码系统的构成，能够制作条码、阅读条码信息，能进行二维条码的解析和应用；</p> <p>(3) 熟悉射频识别技术的概念、特点，掌握射频识别设备的类型、配置，能使用电子标签识读器、电子标签、识读器手持终端等完成相应的物流业务操作；</p> <p>(4) 掌握智能装卸相关知识，熟悉智能装卸方式，会使用智能装卸设备，能够进行智能装卸方式的选择，能在实践操作中或虚拟平台上完成智能装卸作业；</p> <p>(5) 熟悉智能包装的概念、类型及其特点，掌握自适应包装、显码后包装、可跟踪性运输包装、智能标签，能根据物流业务要求选择智能包装，能对常见的自动包装设备设施的进行维护，能使用自动包装设备设施完成包装业务；</p> <p>(6) 了解北斗卫星导航系统建成的重要意义，增强民族自豪感，熟悉GIS、GPS、北斗卫星导航系统等技术，能够运用相关技术实现车辆定位、实时监督、车</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | 辆跟踪、导航以及轨迹回放等操作； (7) 掌握EDI的概念、分类，熟悉物流信息的概念，掌握物流信息传输和交换的概念，能阐述物流信息传输和交换的过程、主要的工具和方法，能正确地选择、使用智能物流设备设施完成物流信息采集、传输、交换、应用等业务； (8) 掌握智能配载含义、特点，掌握车辆、船舶等配载的基本原则及注意事项，熟悉线路智能优化的含义及特点，能阐述智能配载设备设施的工作流程，会判断线路是否需要优化，能使用EXCEL等软件完成线路优化，能在虚拟仿真环境下完成线路优化； (9) 掌握“货到人”拣选系统、自动化立体仓库和无人机的概念、分类、特点，熟悉AGV、WMS的概念、特点，熟悉自动化立体仓库的结构，能在虚拟仿真环境下完成自动化立体仓库的入库、出库等业务，能完成无人机配送的线路优化业务；能在虚拟仿真环境下应用无人机完成货物的配送 |
|--|--|--|

(3) 专业拓展课程

| 课程名称 (参考学时) | 主要教学内容 | 能力要求 |
|----------------------|---|---|
| 物流项目运营 (190学时) | (1) 物流项目运营认知； (2) 物流项目目标与规划； (3) 物流项目团队管理； (4) 物流项目实施与追踪； (5) 物流项目成本与质控； (6) 物流项目风险与评估 | (1) 了解物流项目运营、物流项目运营管理的相关基础知识，了解物流项目运营部门职责及岗位职责； (2) 了解客户调查与开发相关知识，能定义客户的需求，能进行项目的可行性研究，能够量化目标，能够制订项目计划； (3) 掌握沟通技巧，能够对项目进行工作归类，能够对团队成员进行有效指导及技能培训，能够建立良好的团队人际关系； (4) 了解物流项目执行标准、项目进度控制方法，能够进行目标实施过程检查，能够进行项目进度的控制，能够进行目标的修正； (5) 了解物流项目成本预测方法，能够选择合适的物流项目成本预测方法，能够有效进行物流项目成本控制； (6) 能够制定物流项目采购计划，能够选择合适的供应商，能做好物流项目的质量控制； (7) 掌握物流项目风险分析方法以及物流项目评估方法，能够识别物流项目风险，能够识别物流项目风险，能够应对物流项目风险； (8) 掌握物流项目评估方法，能够进行物流项目绩效评估 |
| 采购作业计划与实施 (108学时) | (1) 采购认知； (2) 采购需求与采购模式； (3) 采购洽商； (4) 采购合同履行； (5) 供应商管理； (6) 采购作业流程实训 | (1) 了解采购的基本知识，了解采购的发展趋势，熟悉采购岗位职责； (2) 掌握计划编制的方法，能够识读生产计划和销售计划，能够收集并整理各部门的请购单，进行信息汇总，确定采购需要，编制采购计划，选择合适的采购模式； (3) 熟悉传真、电邮等信息传递方式，能够以函电等方式传递采购信息；掌握供应商选择的方法，能够索取供应商及其商品的基础资料； (4) 了解采购洽商的准备工作，掌握商务谈判知识，熟悉商品价格，能够根据洽商方案询价、比价和议价； (5) 熟悉采购合同相关知识，能够处理采购合同的签订事宜； (6) 掌握采购订单相关知识，能够制作和跟踪采购订单，并对订单进行统计；掌握财务相关知识，能够编制用款计划，会办理支付手续；掌握商品相关知识，能进行良品入库作业，对不合格品进行退换货处理； (7) 能够与供应商保持联系，处理相关事宜；对采购合同履行中供应的表现进行记录，收集与供应纠纷的证据； (8) 熟悉供应商评价标准与评价方法，填写供应商评 |

| | | |
|--|--|---|
| | | 价记录表； (9) 运用虚拟仿真系统、企业实际案例等进行采购流程实训； (10) 培养廉洁自律的职业道德，沟通能力，执行能力，具有成本意识 |
|--|--|---|

(4) 综合实训课程

| 课程名称 (参考学时) | 主要教学内容 | 能力要求 |
|-------------------|---|--|
| 仓储作业实训 (195学时) | <p>(1) 接货与验收：核对货物数量、质量、规格等信息，确保准确无误。</p> <p>(2) 组托与上架：将货物按照规定放置在货架上，确保货物安全稳定。</p> <p>(3) 散货入库：对零散货物进行整理、分类和存放。</p> <p>(4) 下架与拣选：根据订单需求，从货架上取出相应数量的货物。</p> <p>(5) 流通加工：对货物进行包装、贴标签、打捆等处理，以便运输和销售。</p> <p>(6) 发货与配送：将货物按照客户要求装车配送，确保准时送达。</p> <p>(7) 库存管理：定期对仓库内的货物进行盘点和整理，确保库存数据准确无误。</p> <p>(8) 账目核对：与财务部门合作，核对仓库账目和报表，确保账实相符。</p> <p>(9) 库存预警：根据库存情况，及</p> | <p>(1) 仓储管理软件操作能力：学生需要掌握仓储管理软件的使用，能够熟练地进行入库、出库、库存管理等操作。</p> <p>(2) 仓储设备操作能力：学生需要了解和掌握仓储设备的基本操作，如叉车、货架、托盘等，能够安全、准确地操作这些设备。</p> <p>(3) 库存管理能力：学生需要掌握库存管理的基本理论和方法，能够进行库存盘点、货物整理和保管等操作，确保库存数据准确无误。</p> <p>(4) 物流配送能力：学生需要了解物流配送的基本流程和要求，能够根据客户的需求进行合理配送。</p> <p>(5) 沟通协调能力：在仓储作业中，学生需要与上下游环节的同事、客户等进行有效的沟通和协调，确保作业的顺利进行。</p> <p>(6) 安全意识：学生需要具备安全意识，了解仓储作业中的安全风险和注意事项，能够采取相应的措施保障人身和货物的安全。</p> <p>(7) 团队协作能力：仓储作业通常需要多人协作完成，学生需要具备良好的团队协作能力，能够与团队成员共同完成任务。</p> <p>(8) 解决问题的能力：在仓储作业中，学生可能会遇到各种问题，需要具备解决问题的能力，能够迅速、准确地处理问题。</p> <p>(9) 服务意识：学生需要具备服务意识，能够从客户的角度出发，提供优质的服务和解决方案。</p> |

| | | |
|--------------------|---|--|
| | 时发出预警信息，避免缺货或积压现象。 | |
| 单证与作业优化 (159学时) | 进出口业务活动中所涉及到的信用证、发票、汇票、提单、保险单、产地证、装箱单等各种单据和证书的缮制和审核 | 1) 掌握进出口业务的单证办理、缮制流程和流转程序； (2) 掌握国际货代行业所能涉及的各种单证的含义、种类和作用； (3) 会缮制国际货代单证； (4) 能看懂信用证条款和贸易合同条款； (5) 会审核单证； (6) 会保管单证 |

七、教学安排

(一) 教学时间安排

| 学期 | 学期周数 | 教学周数 | | 考试周数 | 机动周数 |
|----|------|------|---------------------|------|------|
| | | 周数 | 其中：综合的实践教学及教育活动周数 | | |
| 一 | 20 | 18 | 1(军训) 1(入学教育) | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | 1(仓储作业实务实训) | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1(物流设施设备实训) | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | 1(物流员考证) | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1(综合作业实训) | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) 1(毕业教育) | / | / |
| 总计 | 120 | 110 | 24 | 5 | 5 |

(二) 教学进程安排

| 课程类别 | 课程名称 | 学时 | 学分 | 学期 | | | | | | |
|----------|-----------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| | | | | 16+2 | 18 | 17+1 | 17+1 | 18 | 18+1 | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 公共基础课程 | 必修课程 | 思想政治 | 136 | 8 | 32 | 36 | 34 | 34 | | |
| | 语文 | 272 | 16 | 64 | 72 | 68 | 68 | | | |
| | 数学 | 272 | 16 | 64 | 72 | 68 | 68 | | | |
| | 英语 | 272 | 16 | 64 | 72 | 68 | 68 | | | |
| | 历史 | 68 | 4 | 32 | 36 | | | | | |
| | 信息技术 | 104 | 6 | 32 | 72 | | | | | |
| | 体育与健康 | 172 | 10 | 32 | 36 | 34 | 34 | 36 | | |
| | 劳动教育 | 36 | 2 | | | | | 36 | | |
| | 艺术(音乐) | 17 | 1 | | | | 17 | | | |
| | 选修课程 | 心理健康 | 16 | 1 | 16 | | | | | |
| | 限选课程 | 职业素养 | 18 | 1 | | 18 | | | | |
| 小计 | | 1383 | 81 | 336 | 414 | 272 | 289 | 72 | | |
| 专业(技能)课程 | 专业类平台课程 | 物流基础 | 48 | 3 | 48 | | | | | |
| | | 物流设施与设备 | 68 | 4 | | | 68 | | | |
| | | 货物认知与养护 | 32 | 2 | 32 | | | | | |
| | | 物流法律法规 | 68 | 4 | | | 68 | | | |
| | | 客户关系管理 | 51 | 3 | | | | 51 | | |
| | 专业核心课程 | 货物运输作业组织与管理 | 48 | 3 | 48 | | | | | |
| | | 仓储作业组织与实施 | 36 | 2 | | 36 | | | | |
| | | 市场营销学 | 157 | 9 | | 72 | 85 | | | |
| | | 智能物流技术 | 51 | 3 | | | | 51 | | |
| | 专业拓展课程 | 物流项目运营 | 90 | 5 | | | | | 90 | |
| | | 采购作业计划与实施 | 108 | 6 | | | | | 108 | |
| | 综合实训 | 仓储作业实训 | 195 | 11 | | | | 51 | 144 | |
| | | 单证与作业优化 | 159 | 9 | | | | 51 | 108 | |
| | | 物流1+X考证 | 29 | 2 | | | 1W | | | |
| 物流技能 | | 29 | 2 | | | | 1W | | | |
| 其他教育活动 | 顶岗实习 | 522 | 29 | | | | | | 18W | |
| | 小计 | 1691 | 97 | 128 | 108 | 250 | 233 | 450 | 18W | |
| | 专业认知与入学教育 | 29 | 2 | 1W | | | | | | |
| | 军训 | 29 | 2 | 1W | | | | | | |
| | 毕业教育 | 29 | 2 | | | | | | 1W | |
| 合计 | | 3161 | 184 | 522 | 522 | 522 | 522 | 522 | 551 | |

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神，争做“四有”好老师。

2. 专业能力

（1）专业带头人原则上应具备高级讲师及以上职称和较高的职业技能等级证书，拥有物流行业的专业视野和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能广泛联系行业企业，较好地把握物流行业、专业发展态势，了解物流行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，具有组织开展学校专业建设、课程建设、教科研工作、物流科技创新等能力，在本专业教学改革发展中起引领作用，能切实提高人才培养质量。

（2）公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人应在该专业的课程教学、教育科研、课程开发等方面起到引领作用。要关注学科（课程）改革和发展状况，熟悉本学科（课程）的课程标准、教学任务、主要教学内容及要求。具有较强的课程研究能力和实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程数字化建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造线上线下混合式优质课堂。

（3）专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的物流管理、物流工程等专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解和教学胜任能力；具有较强的教学设计能力、信息化手段的运用能力，能运用案例、情境等激发学生兴趣，高质量地完成日常教学任务；积极开展课程教学改革，具备一定的课程开发能力。专业教师还应具有与物流服务与管理专业相关的职业资格证书（如：物流师、物流服务师等）或职业技能等级证书（如物流管理、供应链运营1+X职业技能等级证书等），充分了解现代物流行业发展动态，应具备企业生产服务一线的实践经历，近5年累计不少于6个月的企业实

践经历。专业教师应熟悉物流岗位群工作内容，能定期参加专业技术技能培训，更好地开展理实一体教学；定期走访企业，关心实习生和毕业生情况。

(4) “双师型”教师应取得国家或省相关规定的职业资格或非教师系列的专业技术职称。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书。

3. 团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中应具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

(二) 教学设施

1. 专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和物流服务与管理专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，满足信息化教学的必备条件；设计并展现出能体现现代物流行业特征、专业特点、职业精神的图、物、文等多种形式的文化布置。

2. 实训实习基本条件

(1) 校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训室配置如下：

| 序号 | 实验实训室名称 | 现有建筑面积 | 现有设备价值 | 现有主要设备 | | | 主要实训项目 |
|----|----------|--------|--------|------------------|--------|-----|---------------------------|
| | | | | 名称 | 单价(万元) | 台套数 | |
| 1 | 物流供应链实训室 | 380 | 53 | 无线RF手持终端 | 1.5 | 6 | 冷链供应链运营、冷链物流的运营管理、冷链项目运营等 |
| | | | | 无线RF作业设备 | 1.6 | 6 | |
| | | | | 工业条码ID一体打印机 | 3.5 | 1 | |
| | | | | 固定式RFID设备 | 3.4 | 2 | |
| | | | | 收发货信息显示看板 | 4.9 | 1 | |
| | | | | 托盘货架信息显示看板 | 4.9 | 1 | |
| | | | | 自动化立库信息显示看板系统 | 4.9 | 1 | |
| | | | | 货动力辊筒分拣线物分拣及包装看板 | 4.9 | 1 | |
| | | | | 可重复读写ID标签 | 0.1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|-----------|--------|----------------|---------|-------|----|-----------------------------------|
| | | | | 工位桌和椅子 | 0.1 | 40 | |
| | | | | 台式电脑 | 0.4 | 1 | |
| 2 | 冷冻冷藏技术实训室 | 150.5 | 29 | 冷冻盒 | 28 | 1 | 食品冷冻冷藏工艺、食品贮藏保鲜技术、冷链物流质量管理、食品冷链物流 |
| | | | 风幕柜 | 1 | | | |
| | | | 真空气调包装一体机 | 1 | | | |
| | | | 气调包装配气机 | 1 | | | |
| | | | 冷藏质检台 | | | | |
| | | | 冷藏仿真模拟软件 | 1 | | | |
| | | | 台式电脑 | 0.5 | 2 | | |
| 3 | 冷链物流基础实训室 | 105.84 | 22.39 | 联想台式机 | 0.349 | 45 | 冷链物流营销策划、商品学应用软件操作、职业技能模拟实训等 |
| | | | 物流管理职业技能模拟技能系统 | 15.6 | 1 | | |
| | | | 电脑桌 | 0.075 | 1 | | |
| | | | 电脑椅 | 0.035 | 1 | | |
| | | | 讲台 | 0.29 | 1 | | |
| | | | 投影机及幕布 | 0.7989 | 1 | | |
| | | | 志高立式空调 | 0.649 | 1 | | |
| 4 | 冷藏运输实训室 | 380.4 | 40.472 | 动力辊筒分拣线 | 4.51 | 1 | 冷藏运输车货匹配作业、冷藏运输路线优化作业等 |
| | | | 包装耗材 | 0.282 | 1 | | |
| | | | 周转笼车 | 2.256 | 1 | | |
| | | | 轻型货架 | 0.235 | 1 | | |
| | | | 无线通讯基站 | 0.329 | 1 | | |
| | | | RF作业支持系统 | 3.02 | 1 | | |
| | | | 半电动堆高车 | 1 | 1 | | |
| | | | 便携式条码打印机 | 1.02 | 1 | | |
| | | | 叉车 | 6 | 1 | | |
| | | | 电动冷藏三轮车 | 1.5 | 1 | | |
| | | | 冷藏车仿真模拟软件 | 5 | 1 | | |
| | | | 多功能显示屏 | 2.82 | 1 | | |
| | | | 工位桌椅 | 0.1 | 45 | | |
| | | | 台式电脑 | 0.4 | 20 | | |

(2) 校外实训实习基本条件

校外实训实习基地应满足学生岗位实习、专业教师企业实践的需要，按照本专业人才培养方案的要求配备场地和实训实习指导人员，实训设施设备齐

全，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实训实习基地的具体要求如下：

①稳定的校外实训实习企业数量不少于5个，实训实习企业应具有独立法人资格，依法经营、管理规范，经营时间3年以上。企业应具有现代化管理理念，管理规范，生产任务充足，有能力帮助解决实习生的食宿及有关学习、生活等问题，能制订规范的作息制度，并按相关规定加强管理；接纳学生实习之前，应与学校签订岗位实习协议，强调学生的安全意识和环保意识。

②符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》《江苏省职业学校学生实习管理实施细则》等对实习单位的有关要求。实习企业应当为学生提供必要的岗位实习条件和安全的岗位实习劳动环境，能提供专业认识实践或仓储作业、配送作业、运输作业、智慧快递实务、物流产品销售、采购等实训活动；能提供物流服务与管理专业所涉及的技术规范、操作规程等详细资料，配备必要的图书学习资料及网络资源，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

③实习企业应具有有一定数量的实习指导教师。实习指导教师为实习单位的业务骨干，要求政治、业务素质优良，责任心强，有一定的理论水平，工作相对稳定，从事岗位工作五年以上，关心支持职业教育工作。

(三) 教学资源

1. 教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材要能体现产业发展的新模式、新技术、新工艺、新规范，发挥物流服务与管理专业教师、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。根据专业性、基础性、实用性的原则，组织专业教师结合课程特点和教学需要，编写专业课程教材，建设有特色、高质量的校本教材。

2. 图书文献资料

按照国家和省中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定，配备财经商贸行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等图书文献600册以上，存放和阅读场地面积应大于100平方米，应能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关物流服务与管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书。

3. 数字资源

充分利用开放信息化教学平台上物流服务与管理专业有关的国家教学资源

库、国家在线精品课程等数字化资源；建设并配备充足的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源；提供中国物流与采购网、中国物流学会网、中国招标网、中国道路运输网、中国国际物流与货代网、中国快递协会网等重要网站。保证种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学需要。

九、质量管理

（一）教学管理

学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案，并滚动修订。具体要求为：

1. 落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2. 注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”“3+4”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3. 贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》开足开好公共基础必修课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开展，并科学合理地选择课程内容。

以下任意选修公共基础课程仅供参考：商务礼仪、物流地理、环保教育、应用文写作、社会责任、文学名著欣赏等。

4. 按照《江苏省中等职业学校物流专业类课程指导方案（试行）》开足开好专业类平台课程。专业核心课程的教学内容和要求，必须依据本方案以及相应课程标准的要求执行；专业拓展课程可结合学校本专业的专门化方向，选择相应专业方向课程并按相应要求执行，也可以模糊专门化方向，在不同专业方向间交叉组合选择拓展课程，在选择时还可以根据学校教学需要在本方案提供的课程之外增设其他的专业拓展课程，形成学校具有地方特色的校本课程。

以下增设的专业拓展课程仅供参考：无人机驾驶、虚拟仿真技术、国际贸易、电子商务、跨境电商、物流专业英语等。

5. 制订课程实施性教学要求

（1）对于所有课程的教学内容和要求，学校应集中教研力量，依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《江苏省中等职业学校物流专业类课程指导

方案（试行）》《省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，研究确定所有课程的实施性教学要求，并填入相应课程教学内容要求表中。对于教学内容和教学要求改动较大的专业课程，以及公共基础任选课程、增设的专业拓展课程，可参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，单独编写相应课程实施性教学要求，并以“xx学校xx专业xx课程实施性教学要求”为标题，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

（2）课程实施性教学要求必须有机融入思想政治教育元素，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求必须能切实指导任课教师把握教学目标、优化教学内容，创新教学设计、规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

6.实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外岗位实习1学期。三年总学时数为3000~3300，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为40%，专业（技能）课程（含入学教育及认识实习、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

7.职业学校应统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，呈现在正文中或作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足公共基础课程、专业（技能）课程每门课程所需学时和教学内容。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；岗位实习1周计1.5学分。

8.在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教

育教学改革推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

（二）教学改革

1. 强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2. 明确教改方向。充分体现以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3. 提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

4. 优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5. 深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

（三）毕业要求

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1. 符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分，本

专业累计取得学分不少于170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3. 毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4. 取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托第三方社会化认定的初级以上物流管理相关职业技能等级证书1项。

十、编制说明

本方案依据《江苏省中等职业学校物流专业类课程指导方案（试行）》，参考教育部《中等职业学校专业目录》《中等职业学校物流服务与管理专业教学标准》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等9门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

学校成立由企业多方参与的专业指导委员会，共同制定专业人才培养方案，使得专业培养目标、专业设置、课程内容、教学过程与产业升级、行业标准、企业需求相对接，保证专业课程和实训基地建设与产业技术发展相适应。

附件1

江苏省中等职业学校物流服务与管理专业“工作任务与职业能力”分析表

| 职业岗位 | 工作任务 | 职业能力 | 能力整合排序 | 课程设置 | |
|-------------------|-----------------------------------|----------------------|---|---|-------------------------------------|
| 物流客服专员 | 1. 物流市场开发 | (1) 物流市场信息收集 | 了解信息收集的原则，熟悉信息收集方法，会使用信息收集的工具 | 1. 行业通用能力 (1) 了解物流行业的政策、法规以及现代物流发展趋势，能及时把握智慧仓储、运输等物流业呈现的新业态、新模式、新设备发展状况。 (2) 理解货物的基本性质，熟悉货物检验、包装、养护方法；掌握运输、仓储、配送、流通、加工、搬运等主要内容和工作流程，了解供应链管理内容，具备物流标准化、成 | 《客户关系管理》 《物流市场营销》 《商务数据分析与应用》 |
| | | | 能运用信息收集的工具与方法收集物流市场信息和客户信息 | | |
| | | (2) 物流市场信息整理 | 能按要求对收集的物流市场信息及客户信息进行辨识 | | |
| | | | 能按要求对收集的物流市场信息及客户信息进行整理 | | |
| | | | 能按要求对市场信息及客户信息进行分类统计 | | |
| | | (3) 物流市场信息分析 | 能描述信息分析工作程序 | | |
| | | | 熟悉信息分析的各种方法 | | |
| | | | 能运用恰当的方法对物流市场信息及客户信息进行分析 | | |
| | | 2. 物流客户沟通与维护管理 | (1) 客户沟通 | | |
| | 能够熟练运用电子邮件或其他信息手段与客户进行联络，处理客户相关需求 | | | | |
| | 能够准确提供客户所需要的物流相关信息 | | | | |
| | 能准确理解客户信息，并采集客户提出的个性化需求信息 | | | | |
| | (2) 客户投诉处理 | | 能够受理客户的建议及投诉，掌握有效处理投诉的方法和步骤 | | |
| | | | 能分析客户投诉、问题件等异常数据 | | |
| | 3. 物流客户管理 | (1) 客户档案收集 | 能够及时跟进客户 | | 《客户关系管理》 |
| 熟悉客户档案收集的途径与方法 | | | | | |
| 能运用合适的方法进行客户档案的收集 | | | | | |
| (2) 客户档案整理 | | 能描述客户档案分类的原则、标准和方法 | | | |
| | | 能运用合适的方法进行客户档案的建立 | | | |
| (3) 客户档案维护 | | 能使用信息系统或人工对客户档案进行管理 | | | |
| 采购员 | 1. 需求分析 | 能够及时更新客户档案的相关内容 | 《客户关系管理》 《采购作业计划与实施》 《现代物流基础》 《采购作业计划与实施》 《物流项目运营》 《仓配作业组织与实施》 《货物运输作 | | |
| | | 能够使用信息系统或人工对客户档案进行维护 | | | |
| | | (1) 市场调查 | | 能够发放和回收市场调查问卷 | |
| | | | | 能够采集商品、市场价格信息 | |
| | (2) 需求确定 | 能够识读市场调查报告 | | | |
| | | 能够识读生产计划和销售计划 | | | |
| | | 能够收取和整理请购单 | | | |
| | 2. 采购洽商 | 能够汇总库存明细单和物料清单 | | 《现代物流基础》 《采购作业计划与实施》 《物流项目运营》 | |
| | | (1) 供应商选择 | | | 能够以函电等方式传递采购信息 |
| | | | | | 能够索取供应商及其商品的基础资料 |
| | | | | | 能够进行采购洽商资料准备 |
| | | (2) 商务洽谈 | | | 能够根据洽商方案询价、比价和议价 |
| | | (3) 采购合同签订 | | | 能够识读采购合同 |
| | | | | | 能够处理采购合同签订手续 |
| | 3. 采购合同履 | (1) 订单管理 | | 能够制作和跟踪采购订单 | 《仓配作业组织与实施》 《货物运输作 |
| 能够进行订单统计 | | | | | |
| (2) 货款支付 | | 能够根据合同和订单编制用款计划 | | | |
| | | 能够运用现金、支票和汇票办理支付手续 | | | |
| (3) 进货与验收 | 能够识读运单和提单 | | | | |
| | 能够进行运输方式的选择 | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|---|------------------------|--|---|-------------------|
| 仓储管理员 | 行 | | 能够办理验收、入库手续 | 本核算、客 服、管理 的理念。 (3) 理解客 户的类型，掌 握市场调查和 客户开发方法 ；常用存储、 包装、分拣流 类型、与操作 规范，掌握常 用智慧物流技 术，会根据物 流活动要求， 以降本增效为 原则，合理选 择物流设备与 技术。 (4) 能根据货 物的属性及主 要需求，规范 使用物流技术 进行业务操作 ；具备初步的 调研、开发和 维护的能力， 能正确处理客 户关系。 (5) 爱岗敬 | 业组织 与管理》 《采购作业计 划与实施》 《物流法律法 规》 《物流项目运 营》 《物流法律法 规》 《采购作业计 划与实施》 《物流项目运 营》 《物流法律法 规》 《冷链物流技 术》 《采购作业计 划与实施》 《现代物流基 础》 《货物认知》 《物流与设备 技术》 《客户关系管 理》 《物流法律法 规》 《冷链物流技 术》 《叉车作业与 管理》 《仓储作业组 织与实施》 《商务数据分析 应用》 | |
| | | | 能够识别质量标识 | | | |
| | | (4) 退货换货 | 能够填写退货单、换货单 | | | |
| | | | 能够办理货物出库手续 | | | |
| | | 4. 供应商管理 | (1) 供应商关系管理 | | | 能够处理供应商来电、来函、来访事宜 |
| | | | | | | 能够收集与供应商纠纷的证据 |
| | 5. 采购信息管理 | (2) 供应商绩效评估 | 能够收集供应商合同履行信息 | | | |
| | | | 能够填写供应商评价记录表 | | | |
| | | (1) 采购信息采集 | 能够通过网络等各种方式采集外部和内部采购信息 | | | |
| | | (2) 采购信息处理 | 能够运用计算机等手段处理一般采购信息 | | | |
| | 1. 仓储作业 | (1) 收货作业 | 能接收、核对、填写收货单证 | | | |
| | | | 能根据作业要求选择货物堆码技术 | | | |
| 能使用储位管理技术进行储位编码和储位分配 | | | | | | |
| 能根据实际需要选择合适的作业设备 | | | | | | |
| 能执行验货、卸货、码垛、搬运、分类、标识等作业 | | | | | | |
| 能将到货信息录入仓储管理系统(WMS),做好入库统计工作 | | | | | | |
| (2) 储存作业 | | 能处理收货作业中发生的异常事情 | | | | |
| | | 能进行货物的分类储存,做好储位的分配与管理 | | | | |
| | | 能根据货物性质进行一般性的保管与养护,做好存储时限管理和批次管理 | | | | |
| | | 能合理使用储存设施、设备实施移库、补货、理货等作业 | | | | |
| (3) 拣选作业 | | 能处理储存作业中发生的异常事情,做好库存管理、仓库安全管理 | | | | |
| | | 能根据拣选计划选择合适的拣选方式 | | | | |
| | | 会使用拣选设备 | | | | |
| (4) 流通加工 | | 能对拣选的货物进行分类和集中 | | | | |
| | | 能录入拣选信息 | | | | |
| | | 能接收、核对、填写流通加工单证 | | | | |
| | | 能根据客户要求,执行包装、分割、计量、分拣、刷标志、栓标签、组装等流通加工作业 | | | | |
| (5) 发货作业 | | 能合理使用流通加工设备 | | | | |
| | 能录入流通加工信息 | | | | | |
| | 能根据客户发货通知确认发货作业计划 | | | | | |
| | 能接收、核对、填写发货单证 | | | | | |
| | 能选择合适的设备执行货物下架、搬运、分拣、复核、点交作业 | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------|--|---|-------------------------|--|--|
| 运输专员 | 2. 配送作业 | (6) 盘点作业 | 能录入发货信息 | 业，吃苦耐劳，能适应物流岗位的艰苦环境，养成规范操作和节约资源的习惯，具有强烈的绿色生产、物流安全操作和环境保护意识。 2. 专业能力 (1) 掌握物流常用的智能技术，熟悉行业的先进技术的应用领域，能够运用自动识别、装卸、包装及过程控制等智能技术手段执行货物的进出入库作业，能够运用配载技术、GIS技术、GPS技术、物流自动化进行货载优化、运输优化以及跟踪。 (2) | 《现代物流基础》 《货物认知》 《物流与设备技术》 《客户关系管理》 《物流法律法规》 《冷链物流技术》 《叉车作业与管理》 《仓组作业与实施》 《商务数据分析与应用》 |
| | | | 能处理发货作业中发生的异常事情 | | |
| | | | 能根据盘点任务做好盘点准备工作 | | |
| | | | 能选择恰当的盘点方式执行盘点作业 | | |
| | | | 能合理使用盘点工具进行人工盘点或自动盘点 | | |
| | | | 能填写盘点单据，查找盘点盈亏原因，编写特点报告 | | |
| | | (7) 仓储作业设施设备维护与保养 | 能录入盘点信息 | | |
| | | | 能进行仓储作业设施设备的日常维护 | | |
| | | (8) 仓储信息系统的维护与保养 | 能进行仓储作业设施设备的简单保养 | | |
| | | | 能处理仓储作业设施设备的一般故障 | | |
| | (1) 订单处理 | (1) 订单处理 | 能描述仓储管理系统(WMS)的主要功能与模块 | | |
| | | | 能接收订单，根据相关规定进行订单有效性分析 | | |
| | | | 能处理无效订单 | | |
| | | (2) 配货作业 | 能对有效订单进行库存分配，制定配送计划 | | |
| | | | 能接收、核对、填写配送单证 | | |
| | | | 能根据配送计划进行相应的车辆调度和路线规划作业 | | |
| | | | 能根据配载要求、送货顺序安排装车 | | |
| | | | 能合理使用相关设施设备完成装车作业 | | |
| | | (3) 送达与签收作业 | 能做好配货作业中的异常情况处理 | | |
| | | | 能执行配送作业 | | |
| (4) 退调作业 | | 能执行配送签收作业 | | | |
| | | 能接收退换货申请，确认退货作业计划 | | | |
| | | 能执行退货验货、分类、接收等作业，并录入退货信息 | | | |
| | | 能接收、核对、填写、签发收退作业单证 | | | |
| | 能检测产品，确认退换货原因 | | | | |
| (5) 配送作业设施设备维护与保养 | 能执行退货商品的分类、整理、退供货商或报废销毁 | | | | |
| | 能进行配送作业设施设备的日常维护 | | | | |
| | 能进行配送作业设施设备的简单保养 | | | | |
| 运输作业 | (1) 货运代理作业 | 能描述各种运输方式的货运代理流程、特点及业务风险 | | | |
| | | 能办理货运代理的相关手续，包括货物计重和计量、代办保险、拼装、储存、转运等作业 | | | |
| | | 能与委托人、承运人、收货人、代理人等当事人进行单证交接和费用结算 | | | |
| | (2) 货物受理 | 能与托运人进行沟通和信息传递 | | | |
| | | 能接收、识读、制作、填写运输单证 | | | |
| | | 能安排或执行货物的集货、验收、装卸搬运、分配作业 | | | |
| | | 能录入货物受理信息 | | | |
| | (3) 货物运送 | 能接收和确认运输方式和线路 | | | |
| | | 能描述货物运输作业的安全隐患及相应的处理措施 | | | |
| | | 能执行或监督货物运送及异常处理等作业 | | | |
| | | 能使用信息系统完成相关单证处理并通过信息系统或手工统计处理形成相关报表 | | | |
| | (4) 货物 | 能向收货人提供到货信息 | | | |
| | 《现代物流基础》 《货物认知》 《物流与设备技术》 《客户关系管理》 《物流法律法规》 《冷链物流技术》 《叉车作业与管理》 | | | | |
| | 《现代物流基础》 《货物认知》 《物流与设备技术》 《客户关系管理》 《物流法律法规》 《冷链物流技术》 《叉车作业与管理》 | | | | |

| | | | | | |
|--|-------------|-------------------------------|---|---|--|
| | | 交付 | 能执行货物交付作业 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能执行运输单据的回单处理和息录入 | | |
| | | (5) 运输 费用处理 | 能对货主、托运人等相关当事人反馈货物交付信息 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能处理交付作业中的异常情况 | | |
| | | (6) 运输 保险与理 赔 | 能提出运输费用报价 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能核算运输费用 | | |
| | | (7) 运输 作业信息 系统认知 与操作 | 能执行运输费用的结算 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能执行货物运输投保手续 | | |
| | | | 能执行或协助当事人向保险人索赔 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能执行或协助当事人理赔 | | |
| | | | 能描述运输管理系统（TMS）的主要功能与模块 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《管理》 《货物 运输作 业组织 与管 理》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能处理运输管理系统运行中的一般故障 | | |
| | 1. 市场 开发 | (1) 市场 信息搜集 | 能描述物流市场信息收集的途径和方法 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《智慧 快递实 务》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能按要求对市场信息进行收集、辨识、整理和分类 | | |
| | | (2) 客户 档案管理 | 能按模板编写数据报表 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《智慧 快递实 务》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能采集客户服务、产品等需求信息 | | |
| | | (3) 客户 数据处理 | 能描述客户档案分类的原则、标准和方法 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《智慧 快递实 务》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能使用信息系统或人工对客户档案进行管理和维护 | | |
| | | | 能分析服务范围内客户分布基本信息，根据客户需求推荐服务和产品 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《智慧 快递实 务》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | 能分析服务范围内大客户业务变化信息 | | |
| | | | 能分析服务范围内特殊需求客户信息 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《智慧 快递实 务》 《物流 市场营 销》 《商务 数据分 析与应 用》 |
| | | | | | |
| | 快递员 | (1) 收寄 前准备 | 能按规定检查取件装备的有效性 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能按规定携带国际快件相关单证 | | |
| | | (2) 国内 快件收寄 | 能检查车辆安全性 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能根据快递实名登记制度，规范完成实名登记作业 | | |
| | | | 能根据快递收寄验视制度，规范完成收寄验视作业 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能根据国内快递禁限寄递物品规定，识别不同运输方式的各类禁限寄物品 | | |
| | | | 掌握快件包装技能，能指导或协助客户规范包装，能根据绿色环保要求提出包装建议 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能规范完成快件信息录入、称重计费等收寄作业，向用户推介快递产品，提供保险、保价等增值服务建议 | | |
| | | (3) 国际 快件收寄 | 能根据国际快递禁限寄递物品规定，识别国际快递产品 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能识别国际快件标识国家/地区的简称（二字代码）、国际航空运输协会（IATA）英文字母简写航空机场名（三字代码） | | |
| | | | 能指导用户准备、填写清关单证，并审核清关单证 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能根据国际快递禁限寄递物品规定，识别各类禁限寄递物品 | | |
| | | | 掌握国际快件包装标准，能指导用户规范包装，根据绿色环保要求提出包装建议 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能规范完成国际快件的单证粘贴、信息录入、称重计费作业，向用户提供增值服务建议 | | |
| | | | 能审核国际快件账号，确保账号正常使用 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能按照海关清关要求整理出口快件报关单、装箱单、发票等所需文件 | | |
| | | (4) 收寄 后处理 | 能处理限时快件和保价快件 | 具备叉 车驾驶 能力， 能够利 用叉车 在库区 进行托 盘货物 的出入 库作业 ，能够 驾驶高 位叉车 ，掌握 安全管 理知识 ，能够 进行叉 车作业 及管理 。 | 《货物 认知》 《物流 设备与 技术》 《客户 关系管 理》 《物流 法律法 规》 《冷链 物流技 术》 《智慧 快递实 务》 《物流 机器人 操作》 |
| | | | 能对疑似禁限寄快件进行处理 | | |

| | | | | |
|---|-------------------|---|--|--|
| 快件派送 | 前准备 | 能核对批译英文名址及单位名称 | <p>(4) 掌握运输流程，能规范进行单受理、货物接收与运送、货运代理、运输与保险、理赔、单据填写等作业，能够根据货物性质与数量进行车型选择，能进行计费操作并维护。</p> <p>3. 职业能力</p> <p>(1) 智能操作：掌握快递、快件处理知识与技能，具备智能操作以及简单维护的能力，会运用线路规划工具进行派件线路优化，具备运营管理能力及服务能力。</p> <p>(2) 商务运</p> | <p>《设备与技术》《客户关系管理》《物流法律法规》《冷链物流技术》《智慧快递实务》《商务数据分析与应用》《物流机器人操作》</p> |
| | | 能对特殊天气采取合适的快件防护措施 | | |
| | | 能对贵重物品派送采取防护措施 | | |
| | | 能核对代收货款到付资费等 | | |
| | | 能核查国际快件的应收税费 | | |
| | | 能对待派送快件进行交接核对、查验 | | |
| | (2) 快件核对 | 能处理快件查验时发现的异常件 | | |
| | | 能识别资费到付、代收货款、代收海关关税等特殊待派送快件 | | |
| | | 能熟练使用各类地图工具，结合待派送快件信息设计派送路线 | | |
| | (3) 派送路线设计 | 能掌握并运用派送线路设计的基本原则，处理优先件优先派送问题 | | |
| | | 能根据派送段内客户需求、分布情况，优化派送路线 | | |
| | | 能根据收件人名址，完成快件派送，并获得签收 | | |
| | (4) 快件派送作业 | 掌握派送车辆安全驾驶基本知识技能，完成快件派送 | | |
| | | 能利用智能快件箱完成快件派送 | | |
| | | 能复核比对派送信息 | | |
| | (5) 派送信息复核 | 能处理回单业务 | | |
| | | 能复核签收底单，核对电子签收信息 | | |
| | | 能完成资费到付、代收货款、代收海关关税等相关款项的核对与交接 | | |
| | | 能协助处理投诉和索赔信息 | | |
| | (6) 快件信息管理 | 能使用设备扫描快件信息 | | |
| | | 能录入快递运单信息并上传系统 | | |
| | | 能向上一环节反馈漏发、错分等信息 | | |
| | | 能查询中途拦截快件信息 | | |
| | 4. 客户服务 | (1) 计算机使用 | | |
| 能够使用拼音或五笔字型等汉字输入法输入汉字，操作指法正确，每分钟输入汉字50个，输入完毕后自觉复查 | | | | |
| 能够使用相关文字处理软件编辑文档 | | | | |
| (2) 座席工具使用 | | 了解呼叫中心的硬件设备 | | |
| | | 能够正确使用座席终端设备 | | |
| | | 能够正确操作座席客户端软件 | | |
| (3) 服务技能运用 | | 能用标准普通话和本地方言处理客户来电或联系客户 | | |
| | | 能够正确使用服务用语，不用禁忌语及口头禅 | | |
| | | 能够使用简单的英语会话应答客户 | | |
| | | 能向客户说明寄递快件的服务范围、服务时限、禁限寄物品、资费、运输方式等相关规定 | | |
| | | 能向客户说明和解释快递运单的关键条款和信息 | | |
| | | 能够准确地理解客户信息，提供客户咨询的快件信息 | | |
| | | 能指导客户利用网络渠道下单 | | |
| | | 能指导客户快件查询、更址、撤回和索赔的方法 | | |
| | | 能够受理客户的建议及投诉，掌握有效处理投诉的方法和步骤 | | |
| (4) 客户信息管理 | | 能够收集市场信息和客户信息 | | |
| | | 能分析客户投诉、问题件等异常数据 | | |
| | | 能够及时跟进客户 | | |
| | 能采集客户提出的个性化收派需求信息 | | | |
| 5. 设备操作 | (1) 收寄设施设备运维 | 能正确使用包装箱、包装袋、快递封套、填充物、胶带等封装快件 | | |
| | | 能使用电子秤、卷尺等工具称重或测量快件 | | |
| | | 能操作、保养巴枪(PDA) | | |
| | | | <p>《客户关系管理》《物流法律法规》《智慧快递实务》《物流市场营销》</p> <p>《物流设备与技术》《冷链</p> | |

| | | | | | | | |
|--------------|----------|---------------------------------------|--|--|--------------------------------|--|------------------------------------|
| | 作 | | 能操作、保养便携式电子运单打印 能操作、保养爬楼机、跟随小车等其他快件收寄设备 能操作、维护处理场地信息处理设备及网络设备 能检查、保养处理场地内的消防设施设备 能操作、保养流水线、多面读码、高速扫描仪等其他快件处理设备 | 营：能够进行物流市场分析，制定营销组合策略，进行物流产品销售，能撰写物流市场营销策划书；掌握商务数据分析方法和工具，能够进行商务数据的采集、处理、分析与展示，能撰写分析报告。 (3) 采购供应：掌握采购洽商、合同签订、供应商管理等知识，具有计划编制与实施、商务谈判、供应链管理、采购合同履行的能力；掌握物流项目、运营、项目评估等相关知识，具备项目规划、团队管理能力，具备对物 | 物流技术 《物流机器人操作》 | | |
| | | (2) 智能化设备操作 | 能操控小型无人机、无人车等智能快递投递设备 | | | | |
| 快件处理员 | 1. 快件处理 | (1) 总包接收 | 能处理总包接收异常情况，准确反馈异常信息 | 营：能够进行物流市场分析，制定营销组合策略，进行物流产品销售，能撰写物流市场营销策划书；掌握商务数据分析方法和工具，能够进行商务数据的采集、处理、分析与展示，能撰写分析报告。 (3) 采购供应：掌握采购洽商、合同签订、供应商管理等知识，具有计划编制与实施、商务谈判、供应链管理、采购合同履行的能力；掌握物流项目、运营、项目评估等相关知识，具备项目规划、团队管理能力，具备对物 | 《货物认知》 《物流法律法规》 《智慧快递实务》 | | |
| | | | (2) 分拣封发 | | | 能处理总包拆解过程中的异常快件 | |
| | | | | | | 能按要求对作业场地进行清理、检查 | |
| | | 能根据目的地分别对总包、快件进行分拣 | | | | | |
| | | (3) 国际快件处理 | 能鉴别封发过程中总包、快件异常情况，并进行处理 | | | | |
| | | | 能根据快件路由建立总包进行封发 | | | | |
| | | | 能按照规范进行搬运、移动、码放等作业 | | | | |
| | | | 能审核国际快件报关单证，完成出口快件报关操作 | | | | |
| | (4) 快件交运 | 能依照联合国相关规定对特殊进出口快件完成操作 | | | | | |
| | | 能识别主要国家及主要城市名称、机场航空代码、邮政编码，并对国际快件进行分拣 | | | | | |
| | | 能执行装载计划 | | | | | |
| | 2. 设备操作 | (1) 处理设施设备运维 | 能对发运异常情况进行处理 | | | 营：能够进行物流市场分析，制定营销组合策略，进行物流产品销售，能撰写物流市场营销策划书；掌握商务数据分析方法和工具，能够进行商务数据的采集、处理、分析与展示，能撰写分析报告。 (3) 采购供应：掌握采购洽商、合同签订、供应商管理等知识，具有计划编制与实施、商务谈判、供应链管理、采购合同履行的能力；掌握物流项目、运营、项目评估等相关知识，具备项目规划、团队管理能力，具备对物 | 《物流设备与技术》 《冷链物流技术》 《物流机器人操作》 |
| | | | 能整理、复核和归档快件装运清单、快件发运路单等快件运输业务单据 | | | | |
| | | | 能根据国际快件目的地，将交运快件信息发送给始发国、目的地海关 | | | | |
| 能操作、保养快件分拣设备 | | | | | | | |
| (2) 智能化设备操作 | | 能操作、维护处理场地信息处理设备及网络设备 | | | | | |
| | | 能检查、保养处理场地内的消防设施设备 | | | | | |
| | | 能操作、保养流水线、多面读码、高速扫描仪等其他快件处理设备 | | | | | |
| | | 能操作智能化分拣机器人、分拣机械臂等智能处理设备 | | | | | |
| | | 能操作智能安检设备、监控设备等各类智能辅助设备 | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>项目、进度、质量、成本、风险等控制能力，能对项目绩效进行评估。</p> <p>4. 跨行业能力</p> <p>(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。</p> <p>(2) 具有创新创业能力。</p> <p>(3) 具有一线生产管理能力</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

制定日期：2024.1