

陕西省中等职业学校
《物流服务与管理》专业教学标准

目 录

I. 陕西省中等职业学校《物流服务与管理》专业人才培养计划.....	2
一、专业名称与专业代码	2
二、招生对象与修业年限	2
三、培养目标	2
四、职业面向	2
五、培养规格	3
六、职业功能分析结果	5
七、课程结构	23
八、课程设置与要求	26
九、课程总体安排	56
十、考试考核与毕业要求	57
II. 陕西省中等职业学校《物流服务与管理》专业主干课程标准.....	59
一、《物流认识》课程标准	60
二、《物流法律法规》课程标准	67
三、《写作与表达训练》课程标准	73
四、《仓储服务提供》课程标准	78
五、《运输服务提供》课程标准	89
六、《配送服务提供》课程标准	101
七、《物流营销与客服》课程标准	107
八、《物流企业会计》课程标准	112
九、《物流成本管理》课程标准	120
十、《计算机应用基础》课程标准.....	125
III. 陕西省中等职业学校《物流服务与管理》专业设置标准.....	131
一、专业教学组织建议	131
二、专业师资配备及素质要求	132
三、专业教学条件与设备配置	132
四、专业教学资源配备	134
附 录	136
一、关于中职物流服务与管理专业人才需求的调研报告（行业、企业）	138
二、关于中职物流服务与管理专业专业建设的调研报告（相关院校）	147
三、中职物流服务与管理专业课程体系建设总结	154
四、中职物流服务与管理专业人才培养模式改革总结	169
五、中职物流服务与管理“双师”素质教师培养方案	184
六、中职物流服务与管理专业教育教学质量评价方案	188
七、中职物流服务与管理专业专业建设指导委员会章程	200

1. 陕西省中等职业学校 《物流服务与管理》专业人才培养计划

一、专业名称与专业代码

专业名称：物流服务与管理

专业代码：121900

二、招生对象与修业年限

招生对象：初中毕业或同等学力者

修业年限：三年

三、培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展，具有良好的文化修养和职业道德，掌握物流服务与管理专业对应岗位必备的知识与技能，能从事仓储作业、运输作业、配送作业、物流营销等岗位群的工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和中级技术技能型人才。

四、职业面向

(一) 就业岗位

-表 1：物流服务与管理专业学生就业岗位

序号	专业方向	就业岗位	职业资格	
			名称	颁证单位
1	仓储作业	仓库保管、理货、拣配货、货物包装、叉车操作、仓储机械操作等岗位。	仓储管理员	中国仓储协会
			物流员	中国物流与采购联合会
			特种设备人员操作证(叉车操作)	质量技术监督局
2	运输作业	运输调度、门店理货提货、平台仓库保管、叉车操作、单证制作、客户服务、门店出纳、货物报检等岗位。	仓储管理员	中国仓储协会
			物流员	中国物流与采购联合会
			特种设备人员操作证(叉车操作)	质量技术监督局
			报检员	国家质量监督检验检疫总局
3	配送作业	接单、进货、仓库保管、拣配货、货物包装、配送、客户服务等岗位。	仓储管理员	中国仓储协会

			物流员	中国物流与采购联合会
4	物流营销	物流市场调查、客户接待、物流产品销售、客户服务、成本核算等岗位。	仓储管理员	中国仓储协会
			物流员	中国物流与采购联合会
			营销员	市场营销专业委员会

（二）继续学习的后续专业

根据专、本科专业目录，结合物流服务与管理专业实际，本专业毕业学生可以继续学习专业有以下几个：

高职专业：物流管理、连锁经营管理

本科专业：物流管理、国际经济与贸易

五、培养规格

本专业学生的知识结构、能力结构和素质结构要求如下：

（一）知识结构

1. 掌握本专业必需的科学文化基础知识；
2. 初步了解现代物流的基本理论；
3. 具有计算机基础知识及网络技术等方面的基本知识；
4. 掌握入库和出库的基本作业程序；
5. 掌握盘点作业的基本工作程序、内容、方法；
6. 了解物流营销的基本原理，理解和掌握物流营销的各种方法；
7. 掌握物流业务政策法规和国际惯例；
8. 了解条形码技术知识、RF 技术知识。

（二）能力结构

1. 行业通用能力

①基本的成本核算、账务处理能力：具有计算仓储、运输、配送、货代、快递等物流服务费用、核算物流服务成本的能力；具有基本的物流企业账务处理能力。

②物流市场开发与维护能力：具有物流市场调研能力；具有物流市场开发能力；具有物流客户的沟通与维护能力；具有简单物流市场营销策略的制定能力。

③货品的识别与简单养护能力：具有常见货品的识别判断能力；具有常见货品的养护能力。

④开展电子商务业务的基本能力：具有电子商务物流模式的判断能力；具有开展电子商务采购、库存管理、货品配送等工作的基本能力。

⑤常见物流设施设备的使用与维护能力：具有常见物流设施设备的判别能力；具有操作常见物流设施设备的能力；具有维护和保养常见物流设施设备的能力；具有常见物流设施设备故障排除的基础能力。

⑥开展仓储业务的基本能力：具有仓储业务基本流程的处理能力；具有货品进、出、存相关作业的计划及实施能力。

⑦开展运输业务的基本能力：具有运输业务基本流程的处理能力；具有常见运输作业的计划及实施能力。

2. 职业特定能力：

仓储作业方向：

①具有物流中心功能区域的合理布局与区域划分，进行货品入库、在库、出库相关作业流程的计划及实施能力；

②具有合理选择存储设备及配送设备的能力；

③具有仓库安全、返品处理和流通加工等相关作业能力；

④具有根据配送计划进行分拣作业、配载作业、送货作业的能力；

⑤具有常见的物流信息设备及信息系统的使用能力。

运输作业方向：

①具有基本的物流运输枢纽和综合运输网布局的判断能力；

②具有选择货物运输线路与方式，提出运费报价，核算相关运输费用，进行运输保险、理赔的能力；

③具有正确识读、熟练填制各种运输单证的能力；

④具有根据场站布局、货物性质、车型装载量进行货物配载、现场调度的能力；

⑤具有运输业务咨询、货物查询、客户意见处理、货损理赔等客服工作的能力。

配送作业方向：

①具有安排和监管现场货物装卸搬运的能力；

②具有根据配送计划进行分拣作业、配载作业、送货作业的能力；

③具备商品验收、分拣货物、出货检查、货品包装等作业的规范操作的能力；

④具有常见的物流信息设备及信息系统的使用能力。

物流营销方向：

①具有制定宣传推广方案、组织进行物流服务市场宣传推广活动的的能力；

②具有合理制订营销策略和计划，按照计划执行营销作业、跟踪销售进程、组织实施销售方案、拓展销售业务的能力；

③具有根据物流客户服务要素和一般流程，收集物流客户信息并进行分类管理、按服务礼仪要求接待物流客户，按流程处理客户投诉，进行物流客户关系维护的能力；

④具有物流营销中常见报表的填写和常见文案的书写能力。

3. 跨行业职业能力：

①具有适应岗位变化的能力；

②具有企业管理及物流现场管理的基础能力；

③具有创新和创业的基础能力。

(三) 素质结构

1. 具有良好的道德品质、职业素养、竞争和创新意识；

2. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志；

3. 具有良好的人际交往、团队协作能力；

4. 具有健康的身体和心理；

5. 具有良好的书面表达和口头表达能力；

6. 具有良好的人文素养和继续学习的能力；

7. 具有运用计算机进行技术交流和信息处理的能力；

8. 具有借助工具查阅中、英文技术资料的基础能力。

六、职业功能分析结果

通过对区域内物流服务与管理专业技能人才需求及工作岗位的调研分析，本专业培养方向定位于仓储作业、运输作业、配送作业、物流营销等4个专门化方向，对应职业功能分析结果如下表：

表 2：物流服务与管理专业职业功能分析、

职业名称	职业功能	职责与任务	知识、技能、态度
1. 仓储作业	1.1 货物入库准备	1.1.1 处理入库信息	知识： (1) 正确说出接待来访客户礼仪内容与要求 (2) 正确说出仓储企业业务流程 (3) 正确说出入库通知单的内容与填写要求 技能： (1) 热情接待来访客户并回答客户咨询 (2) 识别客户需求并正确推荐业务 (3) 正确处理入库订单 态度： 服务意识、沟通能力
		1.1.2 制定入库作业计划	知识： (1) 正确说出仓库功能划分及布局要求 (2) 正确说出货位编码方法与货位分配要求 (3) 列举入库货物特性与禁忌 技能： (1) 合理安排入库作业场地及时间

			(2) 合理安排货位 态度: 工作细心、服务意识、沟通协调能力
		1.1.3 调配设备及人员	知识: (1) 正确说出搬运设备性能指标 技能: (1) 安排搬运设备 (2) 安排工作人员 态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调
		1.1.4 辅材准备	知识: 列举不同类型苫垫材料,并说明其用途 技能: 正确准备苫垫材料 态度: 工作细心
	1.2 货物入库作业	1.2.1 验收入库货物	知识: (1) 正确说出货物基本特性 (2) 正确说出货物包装要求 (3) 正确说出货物交接规程 技能: (1)准确检查货物货号、数量、外包装 (2) 正确验收货物 (3)正确处理货物验收异常问题 (4) 正确办理货物交接手续 态度: 工作细心、服务意识、沟通协调
		1.2.2 制作入库通知单	知识: (1) 正确描述仓储管理系统中入库模块使用流程 技能: (1) 正确缮制入库通知单 (2) 正确打印入库通知单 态度: 工作细心
		1.2.3 入库理货	知识: (1) 正确说出货物堆码方法及要求 (2) 正确说出手持机中货物入库操作流程 (3) 正确说出货物条码类型与特点 技能: (1) 正确打印货物条码

			<ul style="list-style-type: none"> (2) 正确粘贴条码 (3) 利用手持完成理货作业 (4) 货物组盘操作 态度: 责任心强、沟通协调能力强、吃苦耐劳
		1.2.4 搬运上架	知识: <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确说出手动搬运车操作方法及安全规程 (2) 正确说出手持机中入库搬运上架操作流程 (3) 正确说出堆高车操作要点及安全规程 (4) 正确说出货位编码方法与要求 技能: <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确使用手持机完成货物搬运上架操作 (2) 正确使用手动搬运车将货品从收货理货区运至托盘货架交接区 (3) 正确使用堆高车完成入库货物的上架作业 (4) 合理处理货物搬运上架中异常问题 态度: 工作细心、吃苦耐劳
	1.3 货物在库管理	1.3.1 货物基本养护	知识: <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确说出常见货物的特性 (2) 正确描述常见货物的养护方法 技能: <ul style="list-style-type: none"> (1) 货物一般养护操作 (2) 调节仓库温湿度 态度: 工作细心、服务意识
1.3.2 盘点仓库货物		知识: <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确复述货物盘点方法 技能: <ul style="list-style-type: none"> (1) 编写盘点计划 (2) 协作完成货物盘点 (3) 正确处理货物盘点异常 (4) 编写盘点总结报告 态度: 工作细心、责任心强、服务意识、沟通协调	
1.3.3 调整货物储位		知识: <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确复述仓库功能划分及布局的原则与要求 (2) 正确说出货位编码所含信 	

			<p>息</p> <p>(3) 准确说出一般货物特性</p> <p>(4) 正确复述堆高车操作方法与安全规程</p> <p>(5) 正确说出手持机中调整货位操作方法</p> <p>(6) 列举 6S 管理规范内容与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 正确调整货物储位</p> <p>(2) 清理现场</p> <p>态度: 工作细心、吃苦耐劳</p>
		1.3.4 仓库安全管理	<p>知识:</p> <p>(1) 准确复述仓库安全规程</p> <p>(2) 正确复述仓库安全预案</p> <p>(3) 正确说出消防器材性能与使用方法</p> <p>(4) 正确说出防盗监控设备性能与使用方法</p> <p>技能:</p> <p>(1) 正确使用消防器材</p> <p>(2) 正确使用防盗监控设备</p> <p>态度: 工作细心、责任心强、安全意识</p>
	1.4 货物出库准备	1.4.1 处理出库信息	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出货物出库的原则</p> <p>(2) 正确说出不同货物出库类型的特点</p> <p>(3) 正确说出仓储管理系统中货物出库操作流程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 识别出库订单并处理出库订单信息</p> <p>态度: 工作细心、沟通协调</p>
		1.4.2 制定出库作业计划	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出仓库功能布局内容与要求</p> <p>(2) 正确说出货位编码方法与要求</p> <p>(3) 正确说出一般货物的特性</p> <p>技能:</p> <p>(1) 合理安排出库作业场地及作业时间</p> <p>态度: 工作细心、沟通协调</p>
		1.4.3 调配设备及人员	<p>知识:</p> <p>(1) 准确说出一般装卸、搬运设</p>

			备的性能指标 技能: (1) 合理安排搬运设备 (2) 合理安排工作人员 态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调
		1.4.4 准备包装辅材	知识: (1) 正确说出货物的包装知识 技能: (1) 合理准备包装辅材 态度: 工作细心、吃苦耐劳
	1.5 货物出库作业	1.5.1 制作出库通知单	知识: (1) 准确说出不同类型出库凭证及要求 (2) 正确说出仓储管理系统中货物出库操作方法 技能: (1) 审核凭证的合法性及真实性 (2) 正确处理异常出库凭证状况 (3) 缮制出库通知单 (4) 打印出库通知单 态度: 工作细心、责任心强、服务意识、沟通协调
		1.5.2 下架搬运出库货物	知识: (1) 正确说出手持机中出库下架搬运操作流程 (2) 正确说出货位编码方法与要求 (3) 正确说出堆高车操作方法及安全规程 (4) 正确说出手动搬运设备方法及安全规程 (5) 列举 6S 管理内容与要求 技能: (1) 正确使用手持机完成货物出库 (2) 正确使用搬运设备完成出库货物的下架作业 (3) 正确使用手动搬运车搬运出库货物至出库理货区 态度: 工作细心、吃苦耐劳
1.5.3 拣选出库货物		知识: (1) 正确说出货物拣选的不同方法	

			<p>(2) 正确说出手持机中货物返库上架操作流程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 准确完成出库货物拣选</p> <p>(2) 正确使用搬运设备完成货物返库上架</p> <p>态度: 工作细心、责任心强</p>
		1.5.4 包装出库货物	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出货物包装要求</p> <p>(2) 正确说出半自动打包设备使用要求</p> <p>(3) 准确说出收货人标签内容与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 使用半自动打包机完成打包作业</p> <p>(2) 打印并粘贴收货人标签</p> <p>态度: 作细心、责任心强、吃苦耐劳</p>
		1.5.5 交接货物	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出出库货物交接规程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 复核出库货物</p> <p>(2) 正确办理货物交接手续</p> <p>(3) 交接异常情况处理</p> <p>态度: 工作细心、责任心强、服务意识、沟通协调</p>
		1.5.6 清理现场	<p>知识:</p> <p>(1) 列举 6S 管理内容及要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 维持现场整洁</p> <p>态度: 吃苦耐劳、责任心强</p>
2. 运输作业	2.1 整车货物直达运输	2.1.1 受理整车货物运输业务	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述接待来访客户礼仪内容与要求</p> <p>(2) 正确描述运输合同基本内容与要求</p> <p>(3) 正确说出汽车货物运输规则</p> <p>(4) 列举禁运、限运货物</p> <p>(5) 正确说出整车货物运输流程</p> <p>(6) 正确说出发货登记卡填写要求</p> <p>(7) 正确说出整车货物运输成本构成</p> <p>技能:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> (1) 接待来访客户并回答客户咨询 (2) 向客户介绍公司产品, 推广公司业务 (3) 开箱验货, 识别托运货物属性 (4) 指导客户填写发货登记卡 (5) 制作货运订单 (6) 计量并收取运费 <p>态度: 服务意识、沟通能力、团队配合、吃苦耐劳</p>
		2.1.2 运输调度	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 列举不同运输汽车性能指标 (2) 列举不同公路交通线路并描述路况 (3) 正确描述公路运输调度方法与要求 (4) 正确说出公路运输发、到货流程 (5) 正确说出运输管理系统中取货单操作流程 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 制定提送货计划, 合理安排车辆调度 (2) 发布调度指令 (3) 制作运单 (4) 制作取货通知单 <p>态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调</p>
		2.1.3 取货交接	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确说出提货作业流程 (2) 辨别货物标签信息 (3) 正确说出货物包装要求 (4) 正确说出货物装车质量要求 (5) 正确说出提货交接要求 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 优化提货行驶路线 (2) 检查货物货号、数量 (3) 检查外包装, 对包装破损的货物进行包装维护 (4) 办理货物交接手续 (5) 推广业务 <p>态度: 责任心强、团队合作、沟通协调能力</p>
		2.1.4 货物运送	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确描述接听电话礼仪

		<p>(2) 正确说出货物运输押运工作内容</p> <p>(3) 正确描述运输途中突发情况处理要求</p> <p>(4) 正确说出运输管理系统运单状态查询流程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 运送托运货物至目的地</p> <p>(2) 查询运单状态并回答客户咨询</p> <p>(3) 处理运送途中突发状况</p> <p>态度: 细心、耐心、积极</p>
	2.1.5 到货交接	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出监督卸货作业的流程</p> <p>(2) 正确说出货物交接要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 按装卸要求卸货</p> <p>(2) 查找货物差错、破损原因,并妥善处理</p> <p>(3) 与收货人办理货物交接手续</p> <p>态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调能力</p>
	2.2.1 零担货物运输业务受理	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述接待来访客户礼仪</p> <p>(2) 正确说出汽车货物运输规则,说出中华人民共和国道路零担货物运输管理办法</p> <p>(3) 列举禁运、限运货物</p> <p>(4) 正确说出零担货物运输流程</p> <p>(5) 正确说出发货登记卡填写要求</p> <p>(6) 正确说出货物包装要求</p> <p>(7) 正确说出公路零担货运收费办法</p> <p>(8) 正确说出转移交接单填写要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 接待门店来访并回答客户咨询</p> <p>(2) 介绍公司产品,推广公司业务</p> <p>(3) 开箱验货,识别货物属性</p> <p>(4) 指导客户填写发货登记卡</p> <p>(5) 生成运单</p> <p>(6) 计量并收取运费</p>

	2.2 零担货物 中转运输		办理货物转移交接单，转移货物至站场 态度： 服务意识、沟通能力、工作细心、吃苦耐劳
2.2.2 集货作业		知识： (1) 正确说出运输管理系统运输计划生成操作流程 (2) 正确说出运输管理系统中生成集货单的操作流程 (3) 准确说出站场集货作业场地、设备、人员调度指令发布要求 (4) 正确说出手动搬运车操作安全规范 (5) 正确说出叉车驾驶安全规范 (6) 正确描述仓库货物盘点方法 (7) 列举 6S 现场管理内容与要求 技能： (1) 生成货物运输计划 (2) 生成集货单 (3) 使用搬运工具完成站场集货作业 (4) 盘点仓库货物 (5) 维持现场整洁 态度： 认真严谨、吃苦耐劳、数字敏感	
2.2.3 配载装车		知识： (1) 正确说出在运输管理系统中生成运输交接单的操作流程 (2) 正确说出包装储运标志，货物配载原则 (3) 列举正确装车质量要求 (4) 正确说出叉车驾驶安全规范 (5) 正确描述配载货物交接管理办法 技能： (1) 生成货物运输交接单 (2) 使用装卸工具装车 (3) 检查货物装车质量 (4) 办理装车货物交接手续，并在系统中确认发车信息 (5) 维持现场整洁 态度： 认真严谨、吃苦耐劳、数字敏感、安全意识	

		<p>2.2.4 货物运送</p>	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确描述接听电话礼仪 (2) 正确说出货物运输押运工作内容与要求 (3) 正确描述突发事件处理流程 (4) 正确说明运输管理系统运单状态查询操作流程 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 运送货物至目的地 (2) 查询运单状态回答客户咨询 (3) 处理运送途中突发状况 <p>态度: 服务意识、团队合作、沟通协调能力</p>
		<p>2.2.5 站场卸货</p>	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确说出站场卸货场地、设备、人员调度指令发布要求 (2) 正确说出叉车驾驶安全规范 (3) 正确描述理货方法与要求 (4) 正确说出货物交接规程 (5) 列举 6S 现场管理内容与要求 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 核对接车信息 (2) 检查货物并办理货物交接手续, 处理异常问题 (3) 入库搬运 <p>态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调能力</p>
		<p>2.2.6 站场出货</p>	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确说出货物分拣方法 (2) 正确说出站场出货流程 (3) 正确说出转移交接单填写要求 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 站场货物分拣 (2) 办理站场出货手续 (3) 转移货物至门店, 办理货物转移交接单 <p>态度: 工作细心、服务意识、团队合作、沟通协调能力</p>
		<p>2.2.7 送货交接</p>	<p>知识:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 正确描述收货人提货方式 (2) 正确说出送货交接要求 <p>技能:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 查找货物差错、破损原因, 并妥善处理

			(2) 与收货人办理货物交接手续 态度: 工作细心、服务意识、沟通协调能力
2.3 危险货物运输	2.3 危险货物运输	2.3.1 受理危险货物运输业务	知识: (1) 正确描述拜访客户礼仪 (2) 列举不同类型的危险货物 (3) 正确描述道路危险货物运输管理规定, 正确描述汽车运输危险货物规则 (4) 正确说出危险货物运单填写要求 技能: (1) 拜访客户, 推广公司业务 (2) 指导客户填写发货登记卡 (3) 生成运单 态度: 服务意识、沟通能力、团队配合、吃苦耐劳
		2.3.2 危险货物运送	知识: (1) 正确描述汽车运输、装卸危险货物作业规程 (2) 正确说出安全生产管理措施 技能: (1) 确认托运人提交的危险货物种类、数量、危害及应急措施技术文件 (2) 识别凭证运输的危险货物证明文件 (3) 制定运输方案, 落实安全措施 (4) 接货监装并办理交接手续 (5) 查询运单状态并回答客户电话咨询 (6) 处理运输过程中的突发状况 态度: 工作细心、沟通能力、团队配合、吃苦耐劳、安全意识、问题解决能力
		2.3.3 送货交接	知识: (1) 正确说出监督卸货作业的流程 (2) 正确说出货物交接要求 技能: (1) 卸货 (2) 处理异常问题 (3) 办理货物交接手续 态度: 服务意识、沟通协调能力
	2.4 大件货物	2.4.1 受理大件	知识:

	运输	托运业务	<p>(1) 正确描述拜访客户礼仪</p> <p>(2) 正确说出大件货物运输管理规则</p> <p>(3) 正确描述大件货物运输作业要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 拜访客户, 推广公司业务</p> <p>(2) 指导客户填写发货登记卡</p> <p>(3) 生成运单</p> <p>态度: 服务意识、沟通能力、团队配合、吃苦耐劳</p>
		2.4.2 运送大件货物	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出运输行政许可办理流程</p> <p>(2) 准确说出大件货物运单填写要求</p> <p>(3) 正确描述大件货物运输组织方案内容与要求</p> <p>(4) 正确说出接货与装车要求</p> <p>(5) 正确说出大件货物运输安全措施</p> <p>技能:</p> <p>(1) 查看货物, 初选运输方案</p> <p>(2) 选择并勘察运输线路</p> <p>(3) 制定运输组织方案, 落实安全、排障措施</p> <p>(4) 办理运输通行证</p> <p>(5) 接货监装并办理交接手续</p> <p>(6) 查询运单状态并回答客户电话咨询</p> <p>(7) 处理运输过程中的突发状况</p> <p>态度: 工作细心、沟通能力、团队配合、吃苦耐劳、安全意识、问题解决能力</p>
		2.4.3 送货交接	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出监督卸货作业流程</p> <p>(2) 正确说出货物交接要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 卸货作业</p> <p>(2) 处理异常问题</p> <p>(3) 办理货物交接手续</p> <p>态度: 服务意识、团队合作、沟通协调能力和问题解决能力</p>
3. 配送作业	3.1 订单处理	3.1.1 接收并审核订单	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出订单处理流程</p> <p>(2) 正确说出订单管理信息系统</p>

			<p>的订单操作流程</p> <p>(3) 正确说出订单审核要点</p> <p>(4) 正确描述订单异常状况处理措施</p> <p>技能:</p> <p>(1) 接收订单</p> <p>(2) 审核订单信息</p> <p>态度: 认真、细心</p>
		3.1.2 存货查询并分配	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述存货查询方法</p> <p>(2) 正确说出存货分配原则</p> <p>(3) 正确描述处理分配后存货不足订单处理方法 4、正确描述出货流程与拣货顺序安排方法</p> <p>技能:</p> <p>(1) 根据有效库存进行存货分配</p> <p>(2) 处理分配后存货不足订单</p> <p>(3) 安排订单出货日程与拣货顺序。</p> <p>态度: 认真、细心、负责</p>
		3.1.3 单据处理	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出订单编号作用与要求</p> <p>(2) 正确说出客户档案管理要求</p> <p>(3) 正确说出订单资料要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 生成订单编号、拣货单及缺货报表</p> <p>(2) 建立客户档案</p> <p>态度: 积极、负责、耐心</p>
	3.2 分拣配货	3.2.1 拣货作业准备	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述拣货作业的方式</p> <p>(2) 正确说出库区与货位编码方法与要求</p> <p>(3) 正确描述拣货清单的内容与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 确定拣货作业方式</p> <p>(2) 生成拣货清单</p> <p>态度: 认真、细心</p>
		3.2.2 拣货作业操作	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出电子标签系统拣货流程</p> <p>(2) 正确说出人工拣货方式流程</p> <p>(3) 正确描述电子标签系统的使用方法</p>

			<p>(4) 准确辨别物流箱标签内容</p> <p>(5) 正确说出库区与货位编码方法与要求</p> <p>(7) 正确说出堆高车操作方法与安全规程</p> <p>(8) 正确说出搬运设备的使用方法及安全规程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 根据拣货清单完成电子标签系统摘果式拣货作业</p> <p>(2) 根据拣货清单完成电子标签系统播种式拣货作业</p> <p>(3) 根据拣货清单完成人工播种式拣货作业</p> <p>(4) 根据拣货清单完成人工摘果式拣货作业</p> <p>(5) 正确使用搬运车搬运货物到暂存区</p> <p>态度: 细心、吃苦、安全</p>
		3.2.3 配货包装	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出配货检查的要点</p> <p>(2) 列举不同货物的特性</p> <p>(3) 正确说出货物的单一包装方法、组合包装方法</p> <p>(4) 列举货物包装材料</p> <p>(5) 正确描述包装设备使用方法</p> <p>(6) 正确说出送货单内容填写与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 根据订单完成配货检查</p> <p>(2) 完成货物包装及贴签</p> <p>(3) 搬运货物到发货区</p> <p>(4) 打印送货单</p> <p>态度: 认真、细心、负责</p>
	3.3 补货作业	3.3.1 补货作业准备	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述补货方式与补货时机</p> <p>(2) 正确说出电子拣选系统性能与特点</p> <p>(3) 正确说出生成补货作业计划的方法</p> <p>技能:</p> <p>(1) 检查拣货区存货数量</p> <p>(2) 生成补货作业计划和补货清单</p> <p>态度: 细心</p>

		3.3.2 补货作业 操作	知识: (1) 正确描述利用手持补货下架、补货上架的操作方法 (2) 正确说出货位编码方法与要求 (3) 正确说出堆高车操作方法及安全规程 (4) 正确说出手动搬运设备方法及安全规程 (5) 列举 6S 管理内容与要求 技能: (1) 从仓库保管区下架货品到补货暂存区 (2) 从补货暂存区对电子货架进行补货上架作业 态度: 细心、负责、吃苦
3.4 配载送货		3.4.1 调度设备及人员	知识: (1) 正确解释配送区域概念与划分要求 (2) 列举不同车辆性能指标 (3) 正确说出配送线路选择的基本要求 (4) 正确说出装车先后顺序的要求 技能: (1) 确定配送顺序 (2) 制定装车顺序和装车方案 态度: 认真、负责、经济
		3.4.2 配载装车	知识: (1) 正确描述在配送管理系统中生成运输交接单的方法 (2) 正确识别包装储运标志知识, 正确说出货物配载原则与注意事项 技能: (1) 核对装车单 (2) 点货并处理差异 (3) 按装车顺序和装车方案装货上车 态度: 认真、负责、吃苦
		3.4.3 送货作业	知识: (1) 正确说出送货交接流程与注意事项 (2) 正确描述送货中差异处理方法与措施 技能:

			<p>(1) 正确处理送货中的差异</p> <p>(2) 与收货人办理货物交接手续</p> <p>态度: 认真、耐心、耐心</p>
		3.4.4 核单作业	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出核单作业流程与要求</p> <p>(2) 正确描述差异处理方法与措施</p> <p>技能:</p> <p>(1) 审核回单</p> <p>(2) 回单差异处理</p> <p>态度: 认真、负责、耐心</p>
	3.5 退货处理	3.5.1 退货检查验收	<p>知识:</p> <p>(1) 列举退货原因</p> <p>(2) 正确说出不可退货物验收标准</p> <p>(3) 正确说出退货检查验收流程及注意事项</p> <p>(4) 正确说出退货单据内容与填写要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 退货检查</p> <p>(2) 退货清点</p> <p>(3) 退货签收</p> <p>态度: 认真、负责、耐心</p>
		3.5.2 退货入库交接	<p>知识:</p> <p>(1) 正确说出退货入库交接流程</p> <p>技能:</p> <p>(1) 到库下货</p> <p>(2) 在库对点</p> <p>(3) 货品签收</p> <p>(4) 搬运退货到退货处理区</p> <p>态度: 细心、负责</p>
		4.1.1 接受委托	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述商务礼仪内容与要求</p> <p>(2) 正确描述公司业务范围</p> <p>(3) 正确说出公司业务流程</p> <p>(4) 正确说出公司报价表</p> <p>技能:</p> <p>(1) 了解客户所需</p> <p>(2) 向客户提供建议</p> <p>(3) 识别报价表</p> <p>(4) 达成委托协议</p> <p>(5) 系统中录入客户信息</p> <p>态度: 服务意识、工作细心、沟</p>

4. 物流营销	4.1 业务受理		通能力、问题解决能力
		4.1.2 货物追踪	知识: (1) 正确描述商务接待礼仪 (2) 正确描述系统中货物状态查询方法 (3) 正确说出公司业务流程 (4) 正确说出异常情况处理流程与措施 技能: (1) 跟踪办理结果 (2) 出现问题时与客户及时沟通 (3) 客户咨询问题系统中有明确显示结果时, 查询后直接答复客户 (4) 客户咨询问题系统中无明确显示结果时, 查询后在规定时间内将查询结果通知客户 态度: 服务意识、沟通能力、问题解决能力
	4.2 业务营销	4.2.1 解答咨询	知识: (1) 正确描述商务接待礼仪内容与要求 (2) 正确描述公司业务范围 (3) 正确说出公司业务流程 (3) 正确说出公司报价表 技能: (1) 分析客户意图 (2) 向客户介绍公司业务 (3) 记录咨询过程 态度: 服务意识、工作细心、沟通能力、问题解决能力
		4.2.2 扩大合作	知识: (1) 正确描述拜访客户礼仪内容与要求 (2) 正确描述公司业务范围 (3) 正确说出公司业务流程 (4) 正确说出公司报价表 技能: (1) 识别客户扩大合作需要 (2) 及时向公司反馈客户需求 (3) 及时将合作信息录入系统 态度: 服务意识、工作细心、沟通能力、问题解决能力
	4.3 处理客户投诉	4.3.1 处理晚点投诉	知识: (1) 正确描述商务接待礼仪内容与要求

			<p>(2) 正确说出投诉处理流程与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 确认客户合理需求与最终需求</p> <p>(2) 平息客户不良情绪</p> <p>(3) 维护客户合法权益</p> <p>态度: 服务意识、沟通能力、问题解决能力</p>
		4.3.2 处理破损、丢失投诉	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述商务接待礼仪内容与要求</p> <p>(2) 正确说出投诉处理流程与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 确认客户合理需求与最终需求</p> <p>(2) 平息客户不良情绪</p> <p>(3) 查找货物破损、丢失原因(4) 不属公司责任则做耐心解释</p> <p>(5) 若属公司责任则做理赔处理</p> <p>态度: 服务意识、沟通能力、问题解决能力</p>
		4.3.3 处理错货投诉	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述商务接待礼仪内容与要求</p> <p>(2) 正确说出投诉处理流程与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 确认客户合理需求与最终需求</p> <p>(2) 平息客户不良情绪</p> <p>(3) 查找错货原因</p> <p>(4) 完成调货指令</p> <p>(5) 维护客户合法权益</p> <p>态度: 服务意识、工作细心、沟通能力、问题解决能力</p>
		4.3.4 处理服务投诉	<p>知识:</p> <p>(1) 正确描述商务接待礼仪内容与要求</p> <p>(2) 正确说出投诉处理流程与要求</p> <p>技能:</p> <p>(1) 致歉并平息客户不良情绪</p> <p>(2) 查询情况</p> <p>(3) 交托其他受理小组</p>

			(4) 向上级反馈投诉 态度: 服务意识、工作细心、沟通能力、问题解决能力
	4.4 处理事故 理赔	4.4.1 事故受理	知识: (1) 正确描述物流保险合同内容与要求 技能: (1) 填写理赔事故登记表 (2) 向保险公司报案 态度: 责任心强、工作细心
		4.4.2 事故调查 处理	知识: (1) 正确说出事故处理流程 技能: (1) 联系保险公司并安排勘察事宜 (2) 现场调查取证 (3) 办理保险索赔手续 (4) 给客户书面回复 (5) 保险理赔资料归档 态度: 服务意识、工作细心、沟通能力、问题解决能力
		4.4.3 事故理赔 总结	知识: (1) 正确描述物流保险合同内容与要求 (2) 正确说出事故处理流程 技能: (1) 提交事故理赔总结报告 态度: 责任心强

七、课程结构

(一) 课程设置类型

根据本专业人才培养规格要求,为实现学生综合职业能力培养的目标,根据工作过程系统化教学设计的要求,对中职物流服务与管理专业课程进行规划和设置,由公共基础课、专业技能课及拓展课程三个模块组成,以体现能力培养的基础性、连续性、拓展性。

1. 公共基础课程

公共基础课为专业公共平台课程,是为引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观,提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养;为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础,满足学生职业生涯发展的需要,促进终身学习所开设的通用基础课程。

本专业开设公共基础课包括德育课、科学文化课、体育与健康课、艺术课及中职生安全教育等课程。其中《中职生安全教育》为限定选修课,其它课程均为公共必修课。

2. 专业技能课程

专业技能课程是为学生了解、掌握和应用本专业所必需的专业基础知识和专项技能而设置的课程，为学生综合职业能力的形成提供保证。本专业的专业技能课程设置是按照专业能力、社会能力和方法能力的培养需求，以工作任务为中心来组织理论和实践教学内容，调整、整合部分课程，建立与物流职业岗位紧密结合的工作过程化专业课程体系。将学历教育、职业技能、职业认证三者紧密结合起来，旨在为学生提供了更好的发展空间。专业技能课程由专业核心课程、专业方向课程及顶岗实习三部分组成。

专业核心课程是基于专业支撑与关联的课程，是面向本专业岗位群提供专业通用知识、技能以及素质的课程。本专业开设了《物流认知》、《物流信息技术应用》、《物流法律法规》、《写作与表达训练》等4门专业核心课程，均为专业必修课。

专业方向课程是为本专业的核心岗位提供直接支撑的课程，根据区域经济特点及物流行业发展趋势与需要，本专业培养方向定位于仓储作业、运输作业、配送作业、物流营销等4个专门化方向，据此设置了《仓储服务提供》、《公路运输服务提供》、《配送服务提供》和《物流营销与客服》等4门专业方向课程，均为专业必修课。

顶岗实习是培养学生综合职业能力的关键教学环节，也是中职物流服务与管理专业的一门重要实践课程，是实施“工学结合”人才培养模式、提高人才培养水平和实现人才培养目标的着力点和关键点。顶岗实习安排在课程计划的最后一学期进行，为专业必修课。

3. 拓展课程

拓展课程是专业技能课程的拓展和深化，是为提高学生的专业综合素质，实现中职人才培养具有可持续发展能力的目标，兼顾学生职业发展及岗位迁移需要而开设的课程，旨在开阔学生知识视野，培养学生一专多能，增强学生的就业竞争力和职业适应能力。根据区域内专业人才需求的特点以及中职人才培养的目标，本专业设置了《集装箱多式联运》、《采购与供应管理》、《物流企业管理》、《物流企业会计》、《叉车驾驶》和《物流成本管理》等6门拓展课程，均为专业选修课。

(二) 课程结构简图

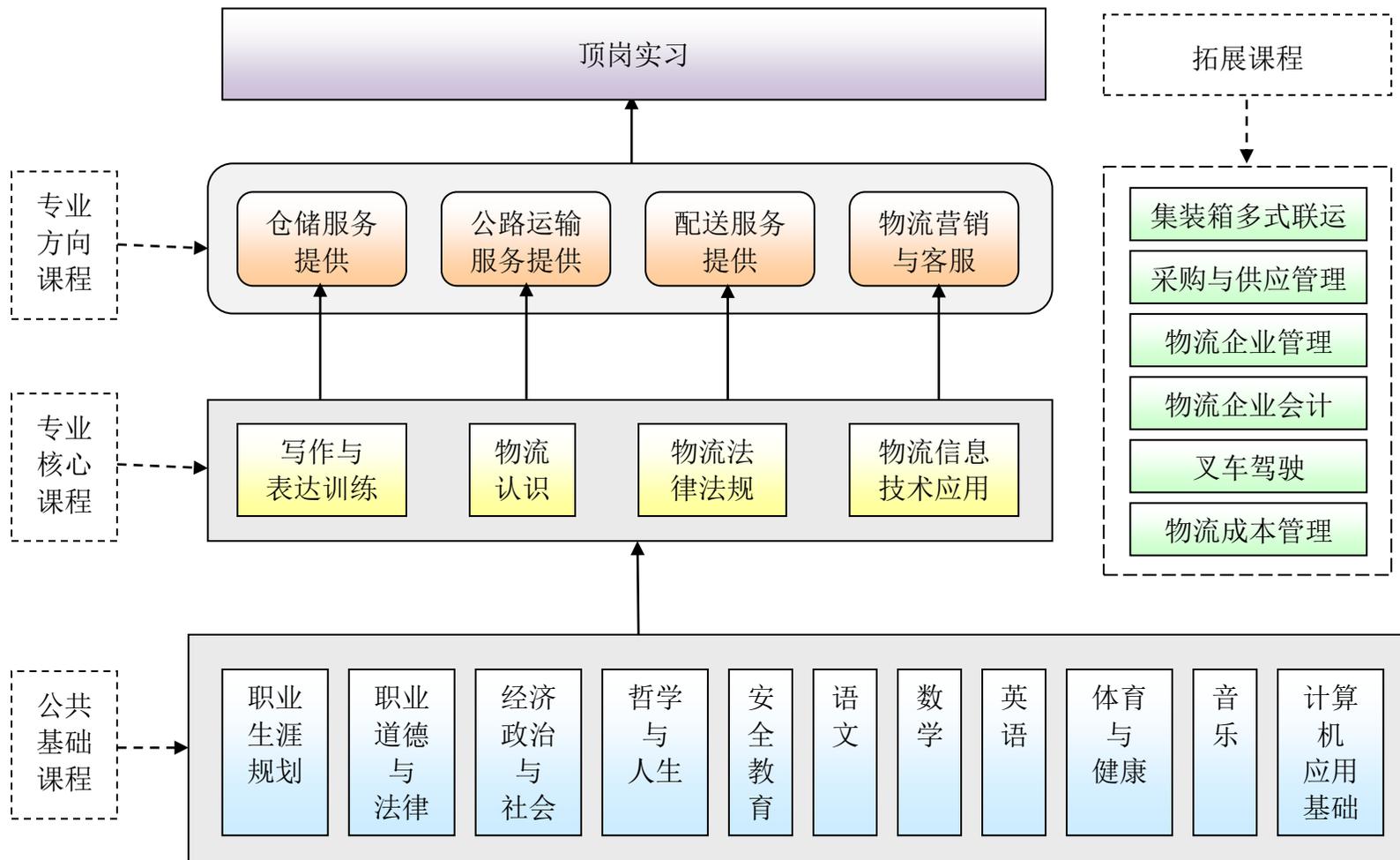


图 1：物流服务与管理专业课程结构图

八、课程设置与要求

（一）公共基础课程设置与要求

根据相关规定和专业需要，本专业公共基础课程由德育课、科学文化课、体育与健康课、艺术课及其它公共基础课组成。德育课设置了职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生等 4 门课程，科学文化课设置了语文、数学、英语、计算机应用基础等 4 门课程，艺术课设置了音乐课程，此外还设置了体育与健康、中职生安全教育、历史。共 12 门课程，总计 864 学时。

公共基础课程具体设置与要求如下：

表 3: 公共基础课程设置与要求

序号	课程名称	课程性质与地位	课程目标	主要教学内容与要求	参考学时
1	职业生涯规划	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。	旨在对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育,帮助引导学生树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观,形成职业生涯规划的能力,增强提高职业素质和职业能力的自觉性,做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	了解职业、职业生涯规划、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求,树立正确的职业理想;学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法;增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。	36
2	职业道德与法律	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。	旨对学生进行道德教育和法制教育,提高学生的职业道德素质和法律素质,引导学生树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治意识,帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。	了解职业、职业素质、职业道德的基本知识与要求,树立正确的职业理想;掌握职业道德基本规范以及职业道德行为养成的途径,陶冶高尚的职业道德情操;形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念。	36
3	经济政治与社会	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。	旨在对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识;提高思想政治素质,坚定走中国特色社会主义道路的信念;提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识;提高思想政治素质,坚定走中国特色社会主义道路的信念;提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	36

4	哲学与人生	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程	旨在对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。帮助引导学生掌握马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识,提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力,引导学生进行正确的价值判断和行为选择,形成积极向上的人生态度,为人生的健康发展奠定思想基础。	了解和掌握与个人的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识;学会运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法,正确看待自然、社会的发展,正确认识和处理人生发展中的基本问题,树立和追求崇高理想,逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
5	音乐	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。	通过音乐作品赏析和艺术实践活动,培养学生艺术欣赏能力,提高学生文化品位和审美素质,引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观,增强文化自信与文化自信,丰富学生人文素养与精神世界。	本课程主要包括:中国声乐作品欣赏、外国声乐作品欣赏、器乐作品欣赏、通俗流行音乐作品欣赏等。要求通过本课程的教学对学生进行爱国主义教育,提高学生的艺术修养,培养学生高尚的思想情操,促进学生的身心健康发展,增强学生的表现力和自信心。	36
6	历史	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程	旨在通过历史教育,使学生能初步运用唯物史观对社会历史进行观察与思考,逐步形成正确的历史意识;对学生进行国情教育和爱国主义教育、维护民族团结和祖国统一的教育,使学生继承和发扬中华民族的优秀文化传统,树立民族的自尊心和自信心,具有建设中国特色社会主义的坚定信念和改革开放、振兴中华的使命感。	本课程主要包括:中国文化的特点和基本精神、民族和民俗文化、中国的教育和科技、中国传统文学、中国传统学术思想、中国的宗教、中国传统艺术等。要求通过历史教育,促进历史知识的普及和传播,提高中职学生的爱国主义情操和民族精神。	36

7	中职生安全教育	本课程是一门要求学生限定选修的综合性课程。	本课程是一门以安全知识为载体的综合性课程,旨在培养学生自觉养成安全行为习惯,提高广大学生的安全意识和应对突发事件的避险自救能力和自我保护能力	中职学校学生安全教育的主要内容包括校园安全、实训实习安全、交通安全、灾害自救、预防艾滋病和远离毒品、社会安全和职业疾病的防范等内容,根据形势的变化和实际需要可增加新的内容。该课程的实施应与学校的思想政治教育、民主法制教育、心理健康教育、校纪校规教育等相结合,要紧密结合学生的思想学习和生活实际,结合不同教育阶段的特点,根据学生的情况有针对性地开展安全教育。	36
8	语文	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。	旨在培养学生热爱祖国语言文字的思想感情,指导学生学习必需的语文基础知识,掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力,具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力;指导学生掌握基本的语文学习方法,养成自学和运用语文的良好习惯;引导学生重视语言的积累和感悟,接受优秀文化的熏陶,提高思想品德修养和审美情趣,形成良好的个性、健全的人格,促进职业生生涯的发展。	在初中语文学习的基础上,进一步加强现代文和文言文阅读训练:提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力;加强文学作品阅读教学,培养学生欣赏文学作品的能力;加强写作和口语交际训练,提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动,使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识,养成自学和运用语文的良好习惯,接受优秀文化熏陶,形成高尚的审美情趣。	180
9	数学	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。	要求学生学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识,培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能,培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力,引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度,提高学生就业能力与创业能力,为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。	在初中数学学习的基础上,进一步掌握必备的数学基础知识,必学与限定选学内容包括:集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。通过教学,提高学生的数学素养,培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力,为学习专业课程打下基础。	144

10	英语	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。	帮助学生进一步学习英语基础知识,培养听、说、读、写等语言技能,初步形成职场英语的应用能力;激发和培养学生学习英语的兴趣,提高学生学习的自信心,帮助学生掌握学习策略,养成良好的学习习惯,提高自主学习能力;引导学生了解、认识中西方文化差异,培养正确的情感、态度和价值观。	在初中英语学习的基础上,进一步巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法;培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力;使学生能听懂简单对话和短文,能围绕日常话题进行初步交际,能读懂简单应用文,能模拟套写语篇及简单应用文;提高学生自主学习和继续学习的能力,并为学习职业英语打下基础;通过词汇基本语法的教学和听、说、读、写训练,使学生掌握一定数量的词汇及语法。	72
11	体育与健康	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课课程。	旨在对学生进行体育训练和生理心理健康教育。其任务是传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法,培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力,养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯,提高生活质量,为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	本课程的教学内容由基础模块和拓展模块两个部分组成,基础模块在第一学年开设,教学内容主要包括田径类、体操类、球类和健康教育类等必修项目;拓展模块在第二学年开设,教学内容主要包括健身类、娱乐类、养生保健类和新兴类运动等保健体育项目或为满足特定职业岗位对体力和技能的特殊要求的水上运动、野外运动、冰雪运动和防卫运动等运动项目,供学生选修。	144
12	计算机应用基础	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。	要求学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能,提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能,使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力;使学生初步具有应用计算机学习的能力,为其职业生涯发展和终身学习奠定基础;提升学生的信息素养,使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则,培养学生成为信息社会的合格公民	本课程的主要内容包括:计算机基础知识;操作系统的使用;因特网(Internet)应用;文字处理软件应用;电子表格处理软件应用;多媒体软件应用;演示文稿软件应用等。要求通过本课程的学习,掌握必备的计算机应用基础知识,具有初步的文字处理能力,数据处理能力,信息获取、整理、加工能力,网上交互能力。	72

（二）专业技能课程设置与要求

根据物流服务与管理专业的职业功能分析结果，围绕工作需要，对知识、技能、态度进行重新组合并设置教学任务项目，按在工作过程中的先后顺序对教学任务项目进行排列，建立了工作过程系统化的专业课程体系，打破以知识系统为主要特征的传统课程模式。

1、专业核心课程设置与要求

根据职业功能分析结果和专业学习需要，本专业设置了物流认知、物流信息技术应用、物流法律法规和写作与表达训练 4 门专业核心课程，共 396 学时。

专业核心课程具体设置与要求如下：

-表 4：专业核心课程设置与要求

序号	课程名称	课程性质与地位	课程目标	主要教学内容与要求	参考学时
1	写作与表达训练	本课程是中等职业学校物流服务与管理专业综合职业能力培养中的一门核心课程和必修课程，也是一门实践性较强的人文素质课程，具有综合性、实用性、工具性特征。	通过本课程的学习，学生能成功参与职业活动中常见的竞聘、会务、调研、公文、礼仪等事务活动；培养学生的有效表达能力，同时帮助学生适应体验式学习方法，提高学生分析和解决问题的能力，为后续物流专业方向课程的学习打下基础。	<p>主要教学内容：本课程主要学习内容包括讲一个自己的故事、物流管理员竞聘演讲、学生“文明风采”竞赛活动启动会议组织、中职学生月消费现状调查、包茂高速重大交通事故的情况报告、展销会存在问题的请示、开学典礼致新生欢迎词、升学宴的答谢词等八个学习任务，让学生在参与项目的实施过程中获得写作、礼仪的相关理论知识、技巧和能力，达到提升个人综合素质的目的。</p> <p>通过学习和训练，学会会务文书、公务文书、调研文书、礼仪文书、事务文书等文体的写作方法和技巧；具备表达的亲和力、表述力及异议化解的能力；能熟练运用普通话，具有较强的口头表达能力；讲话时主旨突出、条理清楚、用语准确、态势语大方得体、声音洪亮。</p>	72
2	物流认知	《物流认知》是中等职业学校物流服务与管理专业的一门专业核心课程和必修课程。在讲授具体的专业知识之前必须先学习《物流认知》这门课程，以解决中职物流服务与管理专业学生的入门问题。	本课程承载着为学生呈现物流行业概况的任务，重点培养学生对物流企业、对物流业务和对物流岗位的认知，建立起学生学习物流专业的兴趣，培养学生的物流职业素养和基础职业能力。本课程教学目标立足于实际能力的培养，在以物流服务基本功能要素为主线组织课程内容的基础上，打破了以知识传授为主要特征的传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容和课程教学，让学生在完成具体任务的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。因此还承担着改变学生学习方法的重任。	<p>主要教学内容：本课程主要学习内容包括体验现代物流、仓储作业认知、运输作业认知、配送作业认知、装卸搬运作业认知、流通加工与包装作业认知、信息处理作业认知等七个学习任务，突出职业的整体认识和基础能力的训练。</p> <p>通过学习和训练，对物流企业、对物流业务流程和对物流岗位有完整的认知；认识常用物流作业设施设备，并能按作业规范完成规定操作；能应用运输方式知识为货物选择运输方式；初步掌握第三方物流企业物流信息系统软件操作；初步掌握物流市场调研的方法与技巧。</p>	180

3	物流 法律 法规	<p>本课程是中等职业学校物流服务与管理专业的一门专业核心课程和必修课程，也是学生学习现代物流业务操作中常用法律法规与规则的应用性必修课程，本课程为后续专门化方向课程的学习奠定基础。</p>	<p>通过本课程的学习，学生应了解物流运作中的基本法律法规与规则，初步具备查找并运用相关法律法规与基本规则、依法参与物流活动的工作能力，达到国家职业资格《助理物流师》标准中的相关要求，强化法制意识，养成遵纪守法、诚实守信的品质。</p>	<p>主要教学内容：物流法律关系构成的要件及主体；代理法律关系；有效合同的主要条款；货物运输、搬运与装卸、仓储、配送加工、包装等各环节所涉及的基本法律法规与规则；物流活动中有关保险的法律；国际货物运输保险；法律纠纷的解决形式和法律责任的承担。</p> <p>通过学习和训练，会识别物流活动中各种主体的法律地位，能根据需要查找物流运作有关法律条款；能遵循有关法律条款参与拟订物流运作过程中的有关合同；能遵循有关法规要求进行本岗位的物流业务活动；能根据客户需要介绍有关物流运作的法律法规与规则；能参与物流运作法律纠纷的谈判、调解、仲裁、诉讼中的相关活动。</p>	72
4	物流 信息 技术 应用	<p>本课程是中等职业学校物流服务与管理专业的一门专业核心课程和必修课程，也是学生学会运用信息技术处理物流业务的应用性必修课程。本课程为后续专门化方向课程的学习奠定基础。</p>	<p>通过本课程的学习，具备物流信息技术处理物流事务的基本技能，能从事仓储配送、物流运输、物流营销中信息技术应用方面的工作，达到国家职业资格《助理物流师》标准中有关信息技术应用的基本要求，养成诚实守信、善于沟通与合作的品质，树立信息安全与知识产权意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定基础。</p>	<p>主要教学内容：商务信息的收集与筛选；信函的接收与发送；信息存储与共享；物流信息技术设备的使用；物流、单证、报关等信息管理系统的安装、初始化设置、输入、数据处理、信息发布与共享。</p> <p>通过学习和训练，能使用 AIDS、RFID 等各种物流信息技术设备；能应用 DBS、EDI、GPS、GIS 等物流信息管理支持技术；能熟练利用信息技术收集、跟踪、处理、管理物流信息；能熟练使用网络资源与物流公共信息平台；会使用各种仓储、运输、货代、报关等信息管理系统；具备物流信息技术应用能力。</p>	72

2、专业方向课程设置与要求

根据专业培养方向及职业功能分析结果,本专业设置了仓储服务提供、运输服务提供、配送服务提供和物流营销与客服等 4 门专业方向课程,共 648 学时。

专业方向课程具体设置与要求如下:

-表 5:《仓储服务提供》课程描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 货物入库准备 (32 学时)	(1) 接待来访客户礼仪 (2) 仓储合同基本知识 (3) 仓储管理系统中入库订单的制作	1.1 处理入库信息	1.1.1 热情地接待来访客户，并答复客户咨询 1.1.2 根据合同条款及入库订单信息在仓储管理系统中正确的生成入库订单
	(1) 仓库功能划分及布局 (2) 货位编码与货位分配 (3) 入库货物特性与禁忌	1.2 制定入库作业计划	1.2.1 根据入库订单确定货物入库场地、入库时间及存储货位
	(1) 搬运设备性能指标	1.3 调配设备及人员	1.3.1 根据入库作业计划正确选择并安排搬运设备与工作人员准备接货
	(2) 苫垫材料类型与用途	1.4 准备苫垫材料	1.4.1 根据入库作业计划正确选择并准备苫垫材料
2. 货物入库作业 (40 学时)	(1) 货物特性 (2) 货物包装要求 (3) 货物交接要求	2.1 验收入库货物	2.1.1 根据入库订单完成商品外包装及数量的检查 2.1.2 根据货物接收规程积极正确地处理货物验收中的异常 2.1.3 会根据货物接收规程办理货物交接手续
	(1) 仓储管理系统入库模块的使用	2.2 制作入库通知单	2.2.1 根据货物验收情况使用仓储管理系统生成入库通知单并打印
	(1) 托盘堆码方法与要求 (2) 手持机中货物入库操作方法 (3) 货物条码基本知识 (4) 条码打印机操作方法	2.3 入库理货	2.3.1 为入库货物打印货物标签，并正确粘贴 2.3.2 利用手持完成货物入库理货组盘操作

	<ul style="list-style-type: none"> (1) 手持机中入库搬运操作方法 (2) 手动搬运车操作方法及安全操作规范 (3) 手持机中入库上架操作方法 (4) 堆高车操作方法及安全操作规范 	2.4 搬运上架	<p>2.4.1 根据手持中的作业任务,正确使用手动搬运车将货物从收货理货区安全运至任务到达地点</p> <p>2.4.2 利用手持确认货物上架货位,正确使用堆高车完成货物上架作业</p>
3. 货物在库管理 (48 学时)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 货物特性 (2) 货物养护方法 	3.1 货物基本养护	3.1.1 根据商品特性正确养护货物
	(1) 货物盘点方法	3.2 盘点仓库货物	3.2.1 正确选择盘点方法,编写盘点计划
			3.2.2 与他人合作正确完成货物盘点
			3.2.3 正确分析货物盘点中的异常情况并妥善解决
			3.2.4 提交盘点总结报告
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 仓储功能划分及布局 (2) 货位编码 (3) 商品特性 (4) 堆高车操作方法与操作规程 (5) 手持机中调整货物储位的操作方法 (6) 6S 现场管理 	3.3 调整货物储位	3.3.1 正确操作堆高车
			3.3.2 正确调整货物储位
		3.3.3 维持现场清洁,规范现场管理	
(1) 仓库安全规程	3.4 仓库安全管理	3.4.1 准确复述仓库安全规程	

	(2) 安全预案 (3) 消防器材性能与使用方法 (4) 防盗监控设备性能与使用方法		3.4.2 准确复述仓库安全预案
			3.4.3 正确使用消防器材
			3.4.4 正确使用防盗监控设备
4. 货物出库准备 (48 学时)	(1) 货物出库原则 (2) 货物出库类型 (3) 仓储管理系统操作	4.1 处理出库信息	4.1.1 在仓储管理系统中正确处理出库订单信息
			4.1.2 合理安排出库货物
			4.1.3 根据出库货物在仓储管理系统中生成出库订单
	(1) 仓库功能布局 (2) 货位编码 (3) 货物特性	4.2 制定出库作业计划	4.2.1 根据出库订单合理安排出库场地与出库时间
			4.2.2 在仓储管理系统中生成出库作业计划
	(1) 装卸、搬运设备性能指标	4.3 调配设备及人员	4.3.1 根据出库作业计划合理调配装卸、搬运设备
			4.3.2 根据出库作业计划合理调配工作人员
	(1) 货物包装知识	4.4 包装辅材准备	4.4.1 为出库货物合理选择包装辅材
			4.4.2 为出库货物准备托盘
	5. 货物出库作业 (48 学时)	(1) 出库凭证的内容 (2) 仓储管理系统使用	5.1 制作出库通知单
5.1.2 出库凭证的异常处理			
5.1.3 根据出库凭证在仓储管理系统中生成出库通知单并打印			

	(1) 搬运设备操作方法与规范 (2) 手持中货物下架操作方法 (3) 手动搬运车的操作方法及操作规范 (4) 堆高车的操作方法及操作规范 (5) 手持中货物出库操作方法	5.2 下架搬运	5.2.1 根据手持中的出库下架任务完成货物出库下架操作
			5.2.2 正确操作堆高车
			5.2.3 根据手持搬运任务,正确使用手动搬运车将出库货物运至出库理货区
	(1) 货物拣选方法 (2) 手持中货物返库上架操作方法	5.3 拣选出库货物	5.3.1 根据出库通知单完成出库货物拣选
			5.3.2 根据手持中返库上架任务,正确使用手动搬运车和堆高车完成货物返库上架作业
	(1) 货物包装要求 (2) 包装箱使用方法 (3) 半自动打包机操作方法 (4) 打印机使用方法 (5) 收货人标签内容	5.4 包装出库货物	5.4.1 正确使用半自动打包机打包
			5.4.2 打印并粘贴收货人标签
	(1) 出库货物交接规程	5.5 交接货物	5.5.1 认真复核出库货物
			5.5.2 根据货物交接规程办理交接手续
			5.5.3 正确分析出库货物交接异常,并妥善解决
	(1) 6S 现场管理	5.6 清理现场	5.6.1 维持现场清洁,规范现场管理

-表 6:《运输服务提供》课程描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 整车货物直达运输 (56 学时)	(1) 接待来访客户礼仪 (2) 运输合同基本知识 (3) 汽车货物运输规则 (4) 禁运、限运货物常识 (5) 整车货物运输流程 (6) 发货登记卡填写要求 (7) 整车货物运输成本构成	1.1 业务受理	1.1.1 热情接待来访客户并回答客户的咨询问题
			1.1.2 向客户介绍公司产品, 推广公司业务
			1.1.3 正确识别并描述运输合同主要条款
			1.1.4 开箱验货, 正确识别客户托运货物属性
			1.1.5 指导客户填写发货登记卡
			1.1.6 根据发货信息在运输管理系统中生成运单
			1.1.7 根据发货信息及客户发货要求计算运费及杂费
			1.1.8 准确收取运杂费
	(1) 运输汽车性能指标 (2) 公路交通线路及路况知识 (3) 公路运输调度方法 (4) 公路运输的发到货流程 (5) 运输管理系统中取货单操作	1.2 运输调度	1.2.1 根据货物托运单制定提送货计划
			1.2.2 根据提货计划合理安排车辆、人员, 正确发布调度指令
			1.2.3 根据货运订单在运输管理系统内正确生成运单及取货通知单
(1) 提货作业流程 (2) 货物标签信息 (3) 货物包装要求	1.3 取货交接	1.3.1 根据提货通知单优化行驶线路	
		1.3.2 安全、准确、快速抵达客户所在地取货, 主动帮助客户装卸货	

	(4) 货物装车质量要求 (5) 提货交接要求		1.3.3 根据提货通知单检查货号、数量
			1.3.4 检查外包装，对包装破损的货物进行包装维护
			1.3.5 根据装车作业基本要求完成货物装车
			1.3.6 正确办理货物交接手续
			1.3.7 热情服务，维护客户关系、推广业务
	(1) 接听电话礼仪 (2) 货物运输押运工作内容 (3) 运输途中突发情况处理要求 (4) 运输管理系统运单状态查询操作	1.4 货物运送	1.4.1 能描述安全、准确、快速运送货物至目的地的措施
			1.4.2 查询客户运单状态并回答客户电话咨询
			1.4.3 能描述运送途中突发情况处理流程及措施
	(1) 货物交接要求	1.5 到货交接	1.5.1 按卸货要求卸下货物
			1.5.2 认真复核到库货物
1.5.3 正确分析到库货物交接异常，并妥善解决			
1.5.4 根据货物交接规程办理交接手续			
2. 零担货物中 转运输 (64 学时)	(1) 接待来访客户礼仪 (2) 汽车货物运输规则、中华人民共和国道路零担货物运输管理办法 (3) 禁运、限运货物常识 (4) 零担货物运输流程 (5) 发货登记卡填写要求 (6) 零担货物运输成本构成	2.1 业务受理	2.1.1 热情接待来访客户并回答客户咨询的问题
			2.1.2 向客户介绍公司产品，推广公司业务
			2.1.3 协助客户装卸货物
			2.1.4 开箱验货，正确识别客户托运货物属性
			2.1.5 指导客户填写发货登记卡
			2.1.6 根据发货信息在运输管理系统中生成运单

			2.1.7 根据发货信息及客户发货要求计算运费及杂费
			2.1.8 准确收取运杂费
			2.1.9 上转移货物至平台仓库, 办理货物转移交接单
	(1) 运输管理系统运输计划生成操作 (2) 运输管理系统中生成集货单操作 (3) 集货作业的场地、车辆、人员调度 (4) 手动搬运车操作规范及日常保养要求 (5) 叉车驾驶安全规范及日常保养要求 (6) 仓库盘点方法 (7) 6S 现场管理	2.2 集货作业	2.2.1 根据运单在系统中生成运输计划
			2.2.2 根据运输计划, 生成并派送集货单
			2.2.3 根据运输计划、车辆信息、人员信息合理安排集货作业场地、搬运设备、运输车辆、人员, 正确发布调度指令
			2.2.4 规范操作搬运工具运送货物至集货区
			2.2.5 完成手动搬运车、叉车日常保养
			2.2.6 定期盘点仓库货物
			2.2.7 维持现场清洁, 规范现场管理
	(1) 运输管理系统中生成运输交接单操作 (2) 叉车驾驶安全规范 (3) 货物装车质量要求 (4) 配载货物交接管理办法	2.3 配载装车	2.3.1 在运输管理系统中生成货物运输交接单
			2.3.2 规范操作装卸工具完成货物装车
			2.3.3 检查货物装车质量
			2.3.4 检查装车货物并办理交接手续, 系统中确认发车信息
			2.3.5 维持现场整洁
	(1) 接听电话礼仪 (2) 货物运输押运工作内容与要求	2.4 货物运送	2.4.1 能描述安全、准确、快速运送货物至目的地的措施

	(3) 运输途中突发情况处理要求 (4) 运输管理系统运单状态查询操作		2.4.2 查询客户运单状态并回答客户电话咨询
			2.4.3 能描述运送途中突发情况处理流程及措施
	(1) 场地、车辆、人员调度 (2) 叉车驾驶安全规范 (3) 理货方法 (4) 货物交接规程 (5) 6S 现场管理	2.5 到达卸载	2.5.1 根据到货信息、车辆信息、人员信息合理安排作业场地、搬运设备、运输车辆、人员，正确发布调度指令
			2.5.2 核对接车信息
			2.5.3 规范驾驶叉车卸货至理货区
			2.5.4 认真复核到站货物
			2.5.5 正确分析到站货物异常情况，并妥善解决
			2.5.6 根据货物交接要求办理交接手续
	(1) 客户提货方式 (2) 货物分拣方法 (3) 送货交接规程	2.6 分拣送货	2.5.7 维持现场清洁, 规范现场管理
			2.6.1 正确办理站场出货手续
2.6.2 主动帮助客户卸货并办理货物交接			
2.6.3 妥善处理客户的问题			
3. 危险货物运输 (48 学时)	(1) 接待来访客户礼仪 (2) 危险货物基本知识 (3) 汽车危险货物运输规则 (4) 危险货物运输流程 (5) 危险货物发货登记卡填写要求 (6) 危险货物运输成本构成	3.1 危险运输业务受理	2.6.4 与收货人员办理交货手续
			3.1.1 热情接待来访客户并回答客户咨询的问题
			3.1.2 向客户介绍公司产品，推广公司业务
			3.1.3 开箱验货，正确识别客户托运货物属性
			3.1.4 检查危险货物托运证明、安检证明
			3.1.5 指导客户填写危险品货物发货登记卡

			3.1.6 根据发货信息在运输管理系统中生成运单	
			3.1.7 根据发货信息及客户发货要求计算运费及杂费	
			3.1.8 准确收取运杂费	
	(1) 接听电话礼仪 (2) 危险货物运输安全操作规程 (3) 事故应急预案知识 (4) 运输途中突发情况处理要求 (5) 运输管理系统运单状态查询操作	3.2 危险货物运送		3.2.1 能描述安全、准确、快速运送货物至目的地的安全措施
				3.2.2 正确复述事故应急预案
				3.2.3 查询客户运单状态并回答客户电话咨询
				3.2.4 能描述运送途中突发情况处理流程及措施
	(1) 危险品货物运输安全操作规程 (2) 送货交接规程	3.3 送货交接		3.3.1 积极协助客户卸货并检查货物
				3.3.2 妥善处理客户的问题
				3.3.3 与客户办理交接手续
4. 大件货物运输 (48 学时)	(1) 接待来访客户礼仪 (2) 大件货物运输管理规则 (3) 大件货物运输基本知识	4.1 大件货物运输业务受理	4.1.1 热情接待来访客户，回答客户咨询的问题	
			4.1.2 明确运输业务	
			4.1.3 指导客户填写运单	
	(1) 运输通行证办理流程 (2) 大件货物运单填写要求 (3) 大件货物运输组织方案 (4) 接货及装车要求 (5) 大件货物运输安全规程	4.2 大件货物运送		4.2.1 检查货物，初选运输方案
				4.2.2 选择并勘察运输线路
				4.2.3 制定运输组织方案，落实安全、排障措施
				4.2.4 描述办理运输通行证流程与要求
				4.2.5 接货监装并办理交接手续

			4.2.6 能描述运输过程及安全措施
			4.2.7 查询客户运单状态并回答客户电话咨询
			4.2.8 能描述运送途中突发情况处理流程及措施
	(1) 送货交接要求	4.3 送货交接	4.3.1 积极协助客户卸货并检查货物
			4.3.2 妥善处理客户的问题
			4.3.3 与收货人员办理签收手续

-表 7:《配送服务提供》课程描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 订单处理 (22 学时)	(1) 订单处理流程 (2) 订单管理信息系统的订单操作 (3) 订单审核要点 (4) 订单异常处理	1.1 接收并审核订单	1.1.1 正确描述订单处理流程
			1.1.2 能在订单管理信息系统中接收订单
			1.1.3 准确识别订单中品名、数量、送货日期等信息的遗漏或不符合要求的情形,并按规定处理。
			1.1.4 确定客户是否有能力支付该订单的账款。
			1.1.5 正确识别订单形态,并采取相应的交易处理方式。
			1.1.6 依据客户、订货数量、订货次数等信息正确核查订单价格。
			1.1.7 识别并记录客户要求的特殊包装、分装、贴标或赠品包装等要求。
	(1) 查询存货方法 (2) 分配存货原则 (3) 处理分配后存货不足订单方法 (4) 安排订单出货日程和拣货顺序	1.2 存货查询并分配	1.2.1 正确识别有效库存是否符合订单要求。
			1.2.2 正确汇总订单资料,会进行存货分配。
			1.2.3 能合理处置分配后存货不足订单
			1.2.4 会根据订单重要性、拣选作业时间等信息合理安排订单出货日程与拣货顺序。
	(1) 订单编号、拣货单、缺货报表的生成方法与要求	1.3 单据处理	1.3.1 正确生成订单编号、拣货单及缺货报表。

	<ul style="list-style-type: none"> (2) 客户档案建立方法与要求 (3) 订单资料要求 		1.3.2 正确建立客户档案
2. 分拣配货 (24 学时)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 拣货作业的不同方式 (2) 库区与货位编码知识 (3) 拣货清单的内容与要求 	2.1 拣货作业准备	2.1.1 正确描述不同拣货方式的特点 2.1.2 确定拣货作业方式，并生成正确的拣货清单
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 电子标签货架的拣货流程 (2) 人工拣货方式的拣货流程 (3) 电子标签系统的使用方法 (4) 物流项标签内容与要求 (5) 货区与货位编码知识 (6) 堆高车操作方法与安全规程 (7) 搬运设备的使用方法及安全规程 	2.2 拣货作业操作	2.2.1 根据拣货清单完成电子标签货架摘果式拣货
			2.2.2 根据拣货清单完成人工播种式拣货
			2.2.3 正确使用搬运设备搬运货物
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 配货检查的要点 (2) 货物特性知识 (3) 货物的包装方式与要求 (4) 货物包装材料知识 (5) 包装设备使用方法 (6) 送货单内容与填写要求 	2.3 配货包装	2.3.1 根据订单正确配货并完成货物包装，定点堆放 2.3.2 正确生成出货通知单
	3. 补货作业	<ul style="list-style-type: none"> (1) 补货方式与补货时机知识 	3.1 补货作业准备

(16 学时)	(2) 电子拣选系统的使用方法 (3) 补货作业计划和补货清单知识		3.1.2 正确生成补货作业计划和补货清单
	(1) 在手持机中补货下架、补货上架操作方法 (2) 货位编码信息 (3) 堆高车操作方法及安全规程 (4) 手动搬运设备操作方法及安全规程 (5) 6S 管理规范知识	3.2 补货作业操作	3.2.1 会从仓库保管区下架货品到补货暂存区 3.2.2 从补货暂存区正确对电子货架补货上架
4. 配载送货 (32 学时)	(1) 配送区域概念与划分知识 (2) 货运点交单 / 运输单知识 (2) 车辆性能指标 (3) 配送线路选择方法与要求 (4) 装车先后顺序的要求	4.1 调配设备及人员	4.1.1 合理确定配送顺序与配送线路
			4.1.2 正确选择送货车辆，确定装车顺序
			4.1.3 正确生成货运点交单 / 运输单，合理调配设备和人员
	(1) 配送管理系统中生成送货交接单的方法 (2) 包装储运标志知识 (3) 货物装车配载原则与注意事项	4.2 配载装车	4.2.1 确定合理的配载装车方案
			4.2.2 以货运点交单接货装车，会与送货人员做交接确认
	(1) 送货交接流程与注意事项 (2) 送货中差异处理方法与措施	4.3 送货作业	4.3.1 与收货人正确办理货物签收手续
4.3.2 妥善处理送货中的差异或错误			

	(1) 回单作业流程与要求	4.4 回单作业	4.4.1 及时收回发货单、运输单等，且在审核运输单并处理差异或修正错误后及时缴回
5. 退货处理 (14 学时)	(1) 退货原因	5.1 退货检查验收	5.1.1 正确识别货物是否可退
	(2) 不可退货物验收标准		5.1.2 正确检查验收退货
	(3) 退货检查验收流程及注意事项		5.1.3 正确签收退货
	(4) 退货单据内容与填写要求		
	(1) 退货入库交接流程	5.2 退货入库交接	5.2.1 按退货入库流程正确办理退货入库

-表 8:《物流营销与客户》课程描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 客户信息受理 (30 学时)	(1) 服务礼仪知识 (2) 标准业务用语 (3) 物流企业客服人员工作规范和工作标准 (4) 门店业务、电话业务、网络业务、传真业务的受理流程与要求	1.1 业务受理	1.1.1 按服务礼仪要求热情地接待来访、来电客户，并答复客户咨询 1.1.2 核实、受理客户数据并生成订单
	(1) 相关物流业务流程与要求	1.2 业务营销	1.2.1 按服务礼仪要求热情地接待来访、来电客户，并向客户介绍企业情况、企业产品，并推广企业业务
	(1) 客户货物查询处理方法 (2) 货物信息查询方法 (3) 货物异常处理方法	1.3 信息查询	1.3.1 能在系统中查询或向相关人员查询后在规定时间内将货物查询结果通知客户，并能处理异常情况
2. 处理客户投诉 (44 学时)	(1) 物流企业客户服务岗位职责，物流客户投诉接待工作礼仪规范 (2) 客户投诉受理流程与要求 (3) 物流客户投诉的类型，不同投诉类型的服务策略 (4) 物流客户抱怨处理方法，与客户沟通的方式与技巧 (5) 物流客服人员的心态和情绪控制 (6) 物流客户投诉登记表内容与填写要求	2.1 受理物流客户投诉	2.1.1 按服务礼仪要求热情接待物流客户 2.1.2 识别客户投诉类型并采取相应的服务策略 2.1.3 填写客户投诉登记表
	(1) 物流客户投诉的分类处理要求		2.2 调查工作差错原因

	<ul style="list-style-type: none"> (2) 客户投诉责任调查方法 (3) 相关物流业务流程与岗位职责 (4) 企业内部沟通技巧 (5) 货损类、货差类、延误类、财务类等业务投诉的处理方法 (6) 服务态度投诉的处理方法 	并制定解决措施	效沟通，能平息客户不良情绪 2.2.2 能根据投诉的分类管理办法完成投诉的事实与责任调查，并能维护客户的合理需求 2.2.3 准确识别客户投诉的最终诉求并制定投诉解决措施
	<ul style="list-style-type: none"> (1) 差错赔偿的处理程序 (2) 物流客户退、换、调货处理程序 (3) 物流客户退换票据处理 (4) 物流客户索赔的处理方法 	2.3 差错赔偿业务办理	2.3.1 正确落实货损类、货差类、延误类、财务类等业务投诉的解决措施，向及时向客户反馈处理结果 2.3.2 正确落实服务态度投诉的解决措施，向及时向客户反馈处理结果
3. 客户关系维护 (34 学时)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 物流客户分类管理方法 (2) 物流企业客户资料信息收集方法 	3.1 客户信息管理	3.1.1 能建立物流客户档案
	巧 <ul style="list-style-type: none"> (1) 拜访客户流程与注意事项，面谈礼仪与技巧 (2) 电话回访流程与注意事项，电话回访礼仪与技巧 	3.2 物流客户回访	3.2.1 通过礼节性拜访保持与物流大客户的良好关系，并能发现和解决物流客户的合理需求
			3.2.2 会以电话方式对客户进行回访，及时发现和解决物流客户的合理需求
<ul style="list-style-type: none"> (1) 企业产品介绍的技巧及注意事项 	3.3 物流客户挖潜	3.3.1 能识别客户需求，能向客户推荐服务扩大合作	
		3.3.2 能识别客户上下游企业需求，能把企业服务推荐给客户的上下游企业	

3、顶岗实习

顶岗实习是学生实习期间在教师指导下以物流企业的仓管员、信息员、理货员、配送员、调度员、客服员、销售员等工作岗位的生产实践作为实习活动任务，运用所学知识和技能分析并解决生产实际问题，共 540 学时。

(1) 课程的性质与地位

顶岗实习是物流服务与管理专业的一门重要实践课程，是实施“工学结合”人才培养模式、提高人才培养水平和实现人才培养目标的重要措施。

顶岗实习是培养学生综合职业能力的关键教学环节，是人才培养的重要内容之一。学生通过企业岗位实习，了解企业实际，熟悉企业环境，学习企业文化，体验各种物流岗位工作。通过岗位工作任务，使学生得到专业技术方面的综合训练，能够综合运用专业知识解决工作中遇到的问题。本课程是物流服务与管理专业学生的必修课程，顶岗实习考核成绩合格是学生符合毕业资格的条件之一。

(2) 课程的目标

通过顶岗实习让学生认识真实的企业环境，提高学生的工作能力和效率，基本具备物流企业相关岗位的工作能力。

① 知识目标

- a、学习企业文化、了解企业规章制度、熟悉企业环境
- b、了解企业的经营与管理流程
- c、强化专业知识，使专业知识在实践中得到深入的理解和巩固。
- d、了解实践岗位工作内容、工作规范，明确岗位责任

② 职业技能目标

- a、自觉遵守企业规章制度的自律能力
- b、掌握采购员、运输调度员、客户服务员、仓管员、营销业务员、配送员、货代员等岗位的实际工作技能
- c、具有物流服务与管理专业知识与技能综合运用能力

③ 职业素养目标

- a、养成诚信、敬业的工作作风和科学、严谨的工作态度
- b、树立安全、质量、效益及环保意识
- c、具备良好的沟通及团队协作能力

(3) 课程的组织与管理

① 顶岗实习安排在课程计划的最后一学期进行。

② 顶岗实习采取学校推荐、实习单位选用的双向选择，共同负责学生顶岗实习的组织和管理。学生须与实习单位签订实习协议。当学生要求自主联系实习单位的，须征得家长同意，由学生本人提出申请，经学校备案后方可进行实习。学校对自主联系实习单位的学生应定期进行实习过程检查。

③ 顶岗实习包括准备、实施、考核三个阶段。

a、准备阶段：

学校联系并落实实习岗位。

学校与实习单位指定专门人员负责学生顶岗实习工作，并共同制订顶岗实习计划。

组织学生进行实习动员。加强安全教育，教育学生树立安全第一、预防为主的思想意识；学习顶岗实习方案，帮助学生明确实习目的、任务、方法和考核办法，做好学生外出实习前的各项准备工作。

b、实施阶段：

对学生进行岗前培训，介绍企业的业务、企业文化、规章制度、工作流程和各岗位工作标准，让学生熟悉企业环境，为顶岗作业打好基础。

实习期间学生应当遵守学校和实习单位的规章制度，努力完成规定的顶岗实习任务。学校配合企业做好学生顶岗实习期间的教学与管理工 作，加强学生业务指导，传授技术、工作方法和经验，培养学生职业能力和素质，共同落实顶岗实习计划。

c、考核阶段：

顶岗实习重点考核学生在生产过程中提出、分析、解决实际问题的能力和学生的工作能力水平、效率水平提高的程度等，以及生产经营水平提高的程度等。

顶岗实习考核由企业和学校共同完成。企业按员工的考核方式如作业质量、工作量、出勤率、工作态度、合作态度、遵守企业管理制度、现场考核等内容对顶岗实习学生进行评价；学校根据学生的实习周志、总结、获得的技能等级、遵守学校的管理制度情况等方面对学生 进行评价。

顶岗实习考核由过程性考核和终结性考核两部分构成。

校企双方要加强对学生的实习工作过程的控制和考核。以顶岗实习手册记录学生在顶岗实习期间的工作情况，要求记录岗位基本情况、考勤、薪酬、工作周记，班组鉴定、巡视鉴定、企业鉴定。并附相关证明材料。对顶岗实习的各个环节进行监控，确认学生在各阶段的参与情况，做到记录齐全，确保过程评价考核的准确性和公正性。

终结性考核包括总结报告、实习汇报、技能证书等方面。

按照过程性考核占 80%，终结性考核占 20%，由企业和学校共同对学生顶岗实习考核成绩综合评定为优秀、良好、合格、不合格四级，记入学生毕业成绩单。

(4) 教学实施建议

① 企业实习指导教师应依据实习工作任务安排和组织现场教学活动。

② 企业实习指导教师应向学生提出实习工作整体安排以及实习的时间、内容等。如以团队形式组织工作，应对分组安排及实践操作提出要求，作出明确规定。

③ 企业实习指导教师应以学生为主体，营造民主、和谐的工作氛围，激发学生参与现场工作活动，提高学生的积极性，增强学生的学习信心与成就感。

④ 企业实习指导教师应指导学生圆满地完成实习任务，并将有关专业知识、技能与职业道德和情感态度有机融合。

⑤ 学校指导老师应定期以走访、电话、电子邮件、网上交流等形式，及时与学生及实习单位或家长沟通联系，进行思想教育与技术指导，及时掌握学生动态，沟通的频数每月不少于 3 次，并填写《毕业（顶岗）实习指导教师工作记录本》。

(5) 顶岗实习要求

学生应按顶岗实习课程标准的要求，认真完成规定的各项任务，具体要求如下：

① 顶岗实习期间，学生要认真填写实习周记，周记中应记录实习的收获、发现的问题以及解决问题的方法等。

② 学生在顶岗实习结束后，应认真撰写实习报告，报告包括实习单位介绍、实习岗位、实习过程、实习内容、实习期间的主要收获和体会、实习期间发现的问题及问题解决对策与建议，不少于 3000 字。

③ 学生在顶岗实习结束后参加实习汇报，展示实习成果。

(三) 拓展课程设置与要求

根据陕西省现代物流产业链相关企事业人才需求的特点以及中职人才培养的目标，本专业设置了集装箱多式联运、采购与供应管理、物流企业管理、物流企业会计、叉车驾驶和物流成本管理 6 门拓展课程，共 576 学时。

拓展课程具体设置与要求如下：

-表 9：拓展课程设置与要求

序号	课程名称	课程性质与地位	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	集装箱多式联运	本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，也是学生在物流运输职业岗位群迁移、发展和提升必须涉猎的一门课程，为学生职业发展奠定基础。	通过本课程的学习，学生应对集装箱多式联运业务有全面了解，在理解集装箱多式联运基本概念、业务流程与操作要求的基础上，能选择集装箱的拼箱作业方案，会填制集装箱运输单据，能完成集装箱发运交接操作。	本课程主要讲授了集装箱基础知识及集装箱多式联运的方法、流程和操作要求，使学生获得集装箱多式联运业务操作的实操能力。	108
2	采购与供应链管理	本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，也是学生在物流营销职业岗位群迁移、发展和提升必须涉猎的一门课程，为学生职业发展奠定基础。	通过本课程的学习，学生应全面了解加工制造类企业的采购与供应活动，在理解基本概念和理论的基础上，能根据实际环境选择采购模式，会选择采购方案、设计采购流程，并能解决采购与供应活动中常见问题。	本课程主要讲授加工制造类企业采购与供应环节各项业务的基本内容、操作流程、供应链管理原理和方法、相关政策法规和决策优化方法，使学生初步具备管理、实施并控制企业采购与供应活动的基本能力。	108
3	物流企业管理	本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，使学生对物流企业管理有全面的认识，拓宽知识视野，提高综合职业素质，为以后由基层技术操作岗位转向管理岗位奠定基础。	通过本课程的学习，学生应全面认知物流企业运作的基本规律，在理解物流企业管理的思想和理论方法基础上，能够应用所学理论解决企业物流运作与管理中的实际问题。	本课程主要讲授现代物流企业管理的基本模式、理念和方法，及如何提高经营效益和管理效率，使学生获得物流企业基层管理中的实操能力。	108

4	物流企业会计	<p>本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，使学生具备物流企业会计基本技能，拓宽知识视野，提高综合职业素质，为以后由基层技术操作岗位转向管理或会计岗位奠定基础。</p>	<p>通过本课程的学习，学生应对物流企业会计知识有一个全面的认识，理解会计基本概念、基础知识，具备处理企业会计业务的基本技能，具备基本的分析和利用会计信息解决实践中的实际问题的能力。</p>	<p>本课程主要讲授物流企业财务工作中会计政策选择、会计科目的设置与使用、账务处理方法、财务报表的编制与披露，使学生获得物流企业财务会计的操作技能与会计实际工作能力。</p>	72
5	叉车驾驶	<p>本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，对学生进行专业技能专项培养，为提升学生在物流仓储和物流配送职业岗位群的职业竞争力和发展能力奠定基础。</p>	<p>通过本课程的学习，在学生了解叉车的基本结构知识的基础上，能安全驾驶叉车在复杂工作场地作业，能排除叉车常见故障。</p>	<p>本课程以叉车驾驶作业实训为主，主要讲授叉车驾驶及安全文明操作要求，包括：叉车基本常识，叉车安全驾驶知识，叉车驾驶作业技术，叉车养护技术、一般故障诊断与维修等，使学生熟练掌握叉车作业技能。</p>	72
6	物流成本管理	<p>本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业拓展课程，也是学生在物流营销职业岗位群迁移、发展和提升必须涉猎的一门课程，为学生职业发展奠定基础。</p>	<p>通过本课程的学习，学生应对物流成本管理有一个全面的认识，熟悉物流成本的计算、分析、预测、决策与控制的理论与方法，能利用相关理论进行物流成本核算和综合分析，以科学的方法降低物流成本。</p>	<p>本课程主要讲授物流成本预测与决策、物流成本预算与控制及运输成本管理、配送成本管理、仓储成本管理、包装成本管理、装卸搬运成本管理、流通加工成本管理实务和物流成本绩效评价等内容，以达到有效管控物流成本、降低物流成本的目的。</p>	108

九、课程总体安排

-表 10：物流服务于管理专业课程总体方案

课程类型	课程名称		课程性质	学分	学时	学期、周数及学时分配					
						1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
公共 基础 课程	1	职业生涯规划	必修	2	36	2					
	2	职业道德与法律	必修	2	36		2				
	3	经济政治与社会	必修	2	36			2			
	4	哲学与人生	必修	2	36				2		
	5	音乐	必修	2	36					2	
	6	历史	必修	2	36					2	
	7	中职生安全教育	选修	2	36	2					
	8	语文	必修	10	180	6	4				
	9	数学	必修	8	144	4	4				
	10	英语	必修	4	72			4			
	11	体育与健康	必修	8	144	2	2	2	2		
	12	计算机应用基础	必修	4	72	4					
小计				48	864	20	12	8	4	4	0
专业技能课程	专业核心课程	1	写作与表达训练	必修	4	72	4				
		2	物流认识	必修	8	180	4	6			
		3	物流法律法规	必修	4	72		4			
		4	物流信息技术应用	必修	4	72		4			
	专业方向课程	5	仓储服务提供	必修	12	216			12		
		6	公路运输服务提供	必修	12	216				12	
		7	配送服务提供	必修	6	108				6	
		8	物流营销与客服	必修	6	108				6	
小计				56	1044	8	14	12	24	0	0
拓展课程	1	集装箱与多式联运	选修	6	108					6	
	2	采购与供应管理	选修	6	108					6	
	3	物流企业管理	选修	6	108					6	
	4	物流企业会计	选修	4	72			4			
	5	叉车驾驶	选修	4	72			4			
	6	物流成本管理	选修	6	108					6	
小计				32	576	0	0	8	0	24	0
顶岗实习			必修	30	540						30

	合计	166	3060	28	28	28	28	28	30
--	----	-----	------	----	----	----	----	----	----

十、考试考核与毕业要求

（一）考试考核策略与方法

本专业的考试与评价，要做好“两个体系、两个场所和两种方式”相结合的考试方法的改革，即努力建设好理论教学课程评价体系、实践（实训）教学课程评价体系“两个体系”；完善“两个场所”，即校内和校外实习实训场所分别考核；根据需要采取过程性考核和终结性考核“两种方式”的结合。建立以知识、能力、素质等多方面结合的综合评价系统，着重考察学生的分析问题解决问题的能力、实践动手能力、创新创业能力。专业课程注重专业知识、专业技能、社会能力、方法能力等，校外课程由企业按企业考核标准考核。变传统的期末一考定成绩为过程考核为主，期末考试为辅的考核方式；形成多元、动态的评价机制。

1、公共基础课程考核方式

公共基础课程学生成绩的评定主要包括两大部分，即学习过程考核和期终结业考核。学习过程考核主要依据学生平时课程纪律遵守情况、作业完成结果与课堂表现情况进行评价和计分，占总成绩的40%；期终结业考核采用卷面考试的形式，考试题目的设计以考察学生的基本知识、基本理论的掌握为原则，成绩根据考试题目完成情况给出得分，占总成绩的60%。考核模式的选择与占比情况，在每学期开课前，由任课老师根据教学、考评需要而设定。

2、专业课程考核方式

专业课程考核要建立以知识、能力、素质等多元结合的综合评价系统，以学生综合职业能力提升为目标，以学生专业能力、社会能力和方法能力考核为重点，采取过程性考核与成果性考核并重的原则，学生成绩的评定主要依据学生的平时表现、实践任务完成情况以及期末成绩来确定。其中，专业知识与职业能力考评以成果考核为主，成果包括学生提交的物流业务流程设计、仓库平面规划、储位规划、运输组织方案、车辆调度计划或运输线路优化等方案；社会能力和方法能力侧重过程考核，社会能力考评学生在完成任务中团队合作能力、沟通能力、谈判能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度；方法能力考评学生在不同的环境、组织、工具条件下，进行信息收集与分析，计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效。

考评方式可以采取学生自评、小组互评与教师评价相结合的多样化方式，过程性考核与成果性考核并重，采用累计计分制，其中过程性考核占30%，考核学生在小组合作中的参与程度、分工合作程度、沟通协调能力等；成果性考核占70%，考核学生提交项目方案设计的可行性、合理性，专业知识的掌握程度，实际的动手能力等。

—表 11：专业课程考核建议分值

考核内容	考核重点	考核方式	分值
专业知识	专业知识点	期末笔试	30

专业技能	提交成果的科学性、合理性、可操作性	打分制 由教师、学生、小组、 共同打分	40
社会能力	团队合作能力、沟通能力、协调能力及对 集体荣誉、责任理解程度	打分制 由教师、学生、小组、 共同打分	15
方法能力	信息收集与分析，计划制定、工作方法选 择、项目实施效率与绩效	打分制 由教师、学生、小组、 共同打分	15

(二) 毕业条件

本专业学生达到以下条件，准予毕业：

- 1、思想品德鉴定达标；
- 2、完成本专业计划所规定的课程学习计划且考试、考核成绩合格；
- 3、通过考试，取得全国计算机应用操作一级证书；
- 4、通过考试，至少取得本专业核心岗位职业资格证书1个。

II. 陕西省中等职业学校 《物流服务与管理》专业主干课程标准

- 一、《物流认识》课程标准
- 二、《物流法律法规》课程标准
- 三、《写作与表达训练》课程标准
- 四、《仓储服务提供》课程标准
- 五、《运输服务提供》课程标准
- 六、《配送服务提供》课程标准
- 七、《物流营销与客服》课程标准
- 八、《物流企业会计》课程标准
- 九、《物流成本管理》课程标准
- 十、《计算机应用基础》课程标准

《物流认识》课程标准

课程名称：物流认识

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

（一）课程的定位

《物流认知》是我校面向物流服务与管理专业开设的专业核心课和必修课，安排在第1学年第1学期，也是主干课程之一。在讲授具体的专业知识之前必须要先学习《物流认知》这门课程，以解决中职物流服务与管理专业学生的入门问题。从知识上来讲够用就行，不强调系统性和深入性，但强调通过为初学者建立整个物流职业的知识框架来认识物流的宗旨和目标。

因此，本课程承载着为学生呈现物流行业概况的任务，重点培养学生对物流企业、对物流业务和对物流岗位的认知，建立起学生学习物流专业的兴趣，培养学生的物流职业素养和综合职业能力。本课程教学目标立足于实际能力的培养，在以物流服务基本功能要素为主线组织课程内容的基础上，打破了以知识传授为主要特征的传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容和课程教学，让学生在完成具体任务的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。因此还承担着改变学生学习方法的重任。

（二）课程设计思路

随着教育和科技的发展和进步，为适应现代物流的教学需要，我们有必要对该课程的教学内容和教学手段进行重大变革。使课程的教学内容为学生的培养目标服务，课程的内容的选择与来源与行业和岗位发展需要紧密切合，确立了以培养学生实际操作技能和职业素质为目标，融合企业岗位技术培训课程标准，以典型工作任务开发为驱动；融“教、学、做”为一体，通过采取学做相间，教学互动的教学方式，强化学生能力培养，达到工作岗位所应掌握的技能目标。

本课程立足于实际能力的培养，由于本课程面向的是整个专业的认识和基本能力培养，不能对应具体的工作岗位，但每个岗位都需要对职业有整体的认识，因此本课程在物流服务基本功能的要素为主线组织课程内容的基础上，在基本功能要素中对内容的选择标准作了根本性改革。打破了以知识传授为主要特征的传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容和课程教学，让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。本课程主要学习内容包括体验现代物流、仓储作业认知、运输作业认知、配送作业认知、装卸搬运作业认知、流通加工与包装作业认知、信息处理作业认知等七个学习任务，突出职业的整体认识和基础能力的训练。

二、课程教学目标

通过本课程的学习，学生在认识和理解物流的基础上获得以运输、仓储、包装、加工、装卸搬运、物流信息等基本功能为主体的物流知识框架，培养学生对物流运作

的认知能力、物流业务的操作能力，提高学生独立进行业务操作、分析和解决问题的水平。同时帮助学生适应体验式学习方法，为后续物流专业课程的学习打下基础。

1、知识目标

(1)、能够熟练描述现代物流系统的构成，能够识别物流企业的类型，说出企业物流活动的各环节工作内容和工作流程。

(2)、能够熟练描述普通货物仓储作业流程。

(3)、能够熟练描述不同运输方式及运输合理化的知识。

(4)、能够熟练描述配送流程及拣货基本知识。

(5)、能够熟练描述装卸搬运流程及各工作环节应注意事项。

(6)、能够熟练描述流通加工作业主要内容，陈述不同货品常用流通加工方法。

(7)、能识别条码所代表的含义，能熟练的对条码进行归类；能说出常用的物流信息技术应用特点。

2、能力目标

(1)、认识常用仓储作业设施设备，并能按作业规范完成规定操作。

(2)、能应用运输方式知识为货物选择运输方式。

(3)、能熟练进行货物的分拣操作。规范完成配送中心订单处理、拣货作业、配货作业和送货作业和退货作业。

(4)、能熟练进行货物“堆码、拆垛”“分拣、配货”“搬送、移送”的装卸操作。

(5)、能应用流通加工与包装知识进行运输包装的设计。

(6)、初步掌握第三方物流企业物流信息系统软件操作。

(7)、初步掌握市场调研的方法与技巧。

3、素质目标

(1)、能够严格遵守物流行业的职业道德，遵守行业法律、法规。

(2)、能够安全、规范操作相关设施、设备。

(3)、能够基本上与同学、教师、企业员工进行有效沟通，协作共事。

(4)、能够熟练应用网络、文献工具等获取信息，自觉关注物流行业发展前沿和动态，能基本展开自主学习。

(5)、能够适应任务驱动的体验式学习方法，为后续物流专业课程的学习打下基础。

(6)、能够对个人职业成长路线做出科学、合理规划。

三、课程实施方案

学习领域：物流认知

第一学年第 2 学期

基准学时：180 学时

学习内容：

《物流认知》是中职物流服务与管理专业的入门基础课，也是主干课程之一。在讲授具

体的专业知识之前必须要先学习《物流认知》这门课程，以解决中职物流服务与管理专业学生的入门问题。从知识上来讲够用就行，不强调系统性和深入性，但强调通过为初学者建立整个物流职业的知识框架来认识物流的宗旨和目标。

本课程承载着为学生呈现物流行业概况的任务，重点培养学生对物流企业、对物流业务和对物流岗位的认知，建立起学生学习物流专业的兴趣，培养学生的物流职业素养和综合职业能力。本课程教学目标立足于实际能力的培养，在以物流服务基本功能要素为主线组织课程内容的基础上，打破了以知识传授为主要特征的传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容和课程教学，让学生在完成具体任务的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。因此还承担着改变学生学习方法的重任；主要学习内容包括体验现代物流、仓储作业认知、运输作业认知、配送作业认知、装卸搬运作业认知、流通加工与包装作业认知、信息处理作业认知等七个学习任务，突出职业的整体认识和基础能力的训练。

学习组织形式与方法：

本门课程下设了七个学习任务,每个任务是通过四个学习活动分步来完成的即：知识准备、技能学习、态度学习、整合训练。在知识准备、技能学习、态度学习阶段，多采用正面课堂教学形式（部分采用企业考察、实践形式），以引导文教学法来引导学生自主学习必备理论知识，同时交叉使用案例教学法、头脑风暴法、模拟教学法、考察教学法、实训教学法等对学生进行专业技能、方法和职业素养的教育和训练；整合训练阶段则多采取小组学习方式，配套采取了项目教学法，以激发学生学习兴趣、提高学生的合作能力、团队意识和自我责任意识。

学业评价与考核：

关注学生个体差异；注重过程考核和各教学环节的考核；以教师评价为主，辅以学生评价。最终成绩由以下几部分构成：学生作业成绩评定 20%+小组完成任务成绩评定 20%+活动过程学生自评 10%+活动过程教师综合评价 20%+期末综合考核 30%。

学习情境设计

序号	学习情境	学习任务	学时
1	情境一 体验现代物流	1、能够熟练描述现代物流系统的构成，能够识别物流企业的类型，说出企业物流活动的各环节工作内容和工作流程 2、概述物流企业的部门和组织结构，描述物流人才的专业素养要求，对个人职业成长路线做	24

		出科学、合理规划。	
		3、进行区域物流调研，创办一份区域物流电子报。	
2	情境二 仓储作业认知	1、能够熟练描述仓储日常管理工作内容与要求，以及普通货物仓储作业流程。	30
		2、认识常用仓储作业设施设备，并能按作业规范完成规定操作。	
		3、体验仓储管理人员岗位职责及须具备的职业道德、工作技能及专业知识。	
		4、正确应用仓储合理化知识进行相关案例讨论。	
3	情境三 运输作业认知	1、应用运输方式知识为货物选择运输方式。	26
		2、具备货物运输合同相关的法律知识和意识，明确托运人、承运人、和收货人的权利与义务。	
		3、能正确应用运输合理化知识进行相关案例讨论。	
4	情境四 配送作业认知	1、描述出完整的配送工作流程。	28
		2、能够陈述配送作业目标和主要配送模式、详细叙述出配送中心的工作内容。	
		3、能规范完成配送中心订单处理、拣货作业、配货作业和送货作业和退货作业。	
		4、熟悉配送企业组织结构及岗位设置，体验各岗位工作内容和职责。	
5	情境五 装卸搬运作业认知	1、说出装卸搬运流程及各工作环节应注意事项。	24
		2、能对货物“堆码、拆垛”、“分拣、配货”、“搬送、移送”等装卸作业方式和内容加以描述。	
		3、识别常用装卸搬运设备，形成装卸搬运安全	

		操作、规范操作的意识。	
		4、正确应用装卸搬运合理化知识进行相关案例讨论。	
6	情境六 流通加工与包装作业 认知	1、说出流通加工作业主要内容，陈述不同货品常用流通加工方法。 2、识别包装类型、常用的货品包装材料、包装容器及包装标志。 3、认识商品包装合理化、标准化意义，具备相关的法律合同意识和与国际接轨意识。 4、正确应用流通加工与包装知识进行运输包装的设计。	24
7	情境七 信息处理作业认知	1、识别条码所代表的含义，能熟练的对条码进行分类；说出常用的物流信息技术应用特点。 2、初步掌握第三方物流企业物流信息系统软件操作。 3、体验物流企业信息管理专员工作职责及技能要求。 4、能够描述出物流信息技术在物流管理中的具体应用。	24
合计			
课程教学资源： 1、《物流基础》 李升平、毛艳丽 主编； 《物流基础》 王红艳、光昕 主编； 《物流基础》 宋文官 主编 《物流业务流程》 陈百建 主编 《仓储管理员》中国仓储协会 主编 2、多媒体课件 3、学习设计（学材） 4、教学设计（教材）			

<p>5、课程标准</p> <p>6、各类物流活动图片、 各类仓库图片、各类运输工具图片、配送业务图片、各类装卸搬运设备图片、各类包装、流通加工图片、各类商品条码、信息处理设备图片</p> <p>7、物流企业介绍视频、企业仓储业务实操视频、企业运输业务实操视频、企业配送业务实操视频、企业装卸搬运业务实操视频、企业包装、流通加工业务实操视频、企业信息处理业务实操视频</p> <p>8、物流企业管理与运作经典案例</p>	
<p>学生能力要求:</p> <p>1、计算机基本操作熟练,能熟练使用 PPT 软件;</p> <p>2、具备一定的自学能力;</p> <p>2、能熟练运用多种方式进行信息搜集和资料的查阅;</p> <p>4、能与同学、老师进行有效沟通,具有团队合作精神。</p>	<p>教师能力要求:</p> <p>与课程相关的工作经验、专业知识、项目咨询与实施能力、敬业爱岗的职业道德。</p>

四、课程实施的相关建议

1、教材、学材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导教材、学材的编写,应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材、学材应考虑现有教学条件,结合参观、角色扮演、案例讨论、实训等教学手段的不同特点来进行情景设计,尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体验。
- (4) 教材、学材应突出实用性,应避免把职业能力仅理解为动作技能,强调综合职业能力培养。
- (5) 教材、学材应以学生为本,文字表述要简明扼要,内容展现应图文并茂、突出重点,重在提高学生学习的主动性和积极性。
- (6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学组织建议

- (1) 教学应以学生为主体,教师为主导,注重互动。
- (2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标,不仅要重视职业能力,也要强调学生核心能力的培养。
- (3) 教学应以工作情景下的职业活动为内容,由教师提出要求或示范,组织学生进行活动,学生在活动的体验中完成课程学习,获得职业能力。

(4) 教学应主动发挥职业情境及活动任务对学习的引领作用来诱发学生学习兴趣。

(5) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性，为学生自主发展提供时间和空间，提供机会与平台。

(6) 教学应重视校校内学习和校外学习。

3、教学评价建议

(1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。

(2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。

(3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过制作视频、图像、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 利用物流客户服务专题网站、电子书籍、电子期刊、专业论坛等网络资源，使教学内容从单一走向多元，为学生的知识和能力的拓展提供有效途径。

(3) 加强校内实训基地建设，充分利用校内实训基地的资源 and 条件加强学生的技能训练。

(4) 利用物流企业资源，进行校企合作，建立实习、实训基地，满足学生参观、调查、实训和实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

《物流法律法规》课程标准

课程名称：物流法律法规

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

(yi 课程的定位

本课程是物流服务与管理专业的一门专业核心课程，也是专业必修课程。

本课程是物流综合职业能力培养中的核心课程之一，物流法律法规知识是学生从事现代物流业务操作活动必备的知识，对常用的法律法规知识的应用是学生必修技能。其功能是让学生从整体上对现代物流业务所遵循的常用法律法规有基本的认识，具备在物流运输、仓储与配送、国际货代等物流专门化业务中依法从业的基本职业能力，并为后续专门化方向课程的学习做准备。

2、设计思路

本课程总体设计思路是以物流管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程。

由于物流行业的经营和物流活动所涉及的常用法规为线索。课程内容的选取，紧紧围绕完成任务领域需要，并充分考虑了学生对知识、技能和态度的要求，先进行物流法律法规基础的认知，然后将其学习领域分解为物流市场主体的设立与组织管理、物流运作中合同签订与履行、物流运作业务法律与规则的认知、物流活动中保险法规的适用、国际物流运作业务法律与规则的查询、以及法律纠纷的解决和法律责任的承担等几个学习情境，有利于学生循序渐进地从整体上认识和掌握现代物流业务运作中常用法律法规与规则。其法律法规内容主要包括：物流法基本理论，企业法律制度、合同法律制度、物流采购、运输、仓储法律制度、物流保险法律法规、轨迹物流运作业务法律与规则。重点在公司法、合同法及合同法中国保管、储存和运输等。

根据学生的认知特点，本课程采用递进与并列相结合的结构来展现教学内容，通过情景模拟、案例分析、网络查找、模拟庭审、小组讨论等形式来组织教学，以工作任务为中心整合相关理论与实践，实现教学做一体化，使学生在项目中学会查找物流运作法律法规依据的技巧，初步具备依法从事物流业务的基本职业能力。

建议本课程课时为 90 学时。

二、课程目标

通过本课程的学习，学生在认识和理解物流的基础上获得以运输、仓储、包装、加工、装卸搬运、物流信息等基本功能为主体的物流知识框架，培养学生对物流运作的认知能力、物流业务的操作能力，提高学生独立进行业务操作、分析和解决问题的水平。同时帮助学生适应体验式学习方法，为后续物流专业课程的学习打下基础。

1、能力目标

- (1) 能识别物流运作活动中各种法律主体的法律地位。
- (2) 会查找运输、仓储、配送等物流运作的相关法律法规与规则条款。
- (3) 会查找物流代理的相关法律条款。
- (4) 能遵循有关法律法规与规则办理基本的物流业务。
- (5) 能辨别物流业务中常见的违法违规行爲。
- (6) 会查找与物流运作争议有关的法律法规与规则条款。
- (7) 能参与物流运作法律纠纷的谈判、调解、仲裁、诉讼中的相关活动。

2、知识目标

- (1) 掌握物流法律法规的基本规定。
- (2) 知道运用何种法律途径维护企业的权益。
- (3) 能够系统地、准确地理解和掌握合同法基本原理，具体的法律制度及相应的规范，并能够在实践中灵活应用、分析和处理合同实务问题，能够签订一个合法有效的合同并依法履行合同，尤其是买卖合同、仓储合同、保管合同、运输合同等相关领域物流合同的法律问题。
- (4) 掌握常见企业含义、特征、设立条件与程序、企业解散与清算等重要内容，有运用企业法处理企业日常法律实务的协调能力和理解运用法律的分析能力
- (5) 知道保险、保险合同的概念和种类，掌握保险合同的内容和订立要求，明确保险合同双方当事人的权利和义务；掌握国际货物运输保险的可报利益，承保的风险与损失，索赔与理赔。

3、素质目标

- (1) 知道运用何种法律途径维护企业的权益。
- (2) 培养在物流经济活动中自觉守法的意识。

三、课程的内容和教学要求

序号	工作任务	知识内容与教学要求	技能内容与教学要求	学时
1	物流法基本理论认知	1、会运用基本法律知识； 2、能够运用所学知识，正确进行判断、选择回答相关问题； 3、对物流法律有初步认识，培养在物流活动中的基本法律意识。	1、了解法的特征、渊源、法律部门，了解物流法与我国物流法律法规现状。 2、掌握物流运作法律关系的构成要素，引起物流运作法律关系产生，变更和终止的原因。 3、了解法人的概念、设立法人的条件，法人的民事权利能力和民事行为能力。 4、了解代理的产生、终止及物流运作代理的常用法律规定。 5、了解代理的效力，能查找物流运作代理的常用法律条款。 6、掌握法的基础知识和经济法律	12

			责任的有关问题。	
2	经济纠纷的解决和法律责任的承担	<p>1、能根据纠纷情况选择合适有效的解决与途径；</p> <p>2、能参与物流运作法律纠纷的和解、调解、仲裁、诉讼的相关活动；</p> <p>3、能运用仲裁、诉讼解决经济纠纷；</p> <p>4、能够书写起诉状、上诉状、仲裁申请书等法律文书；</p> <p>5、会查找有关责任承担的法律条款；</p> <p>6、培养口头表达能力，写作能力，合作意识和维权意识；</p> <p>7、使学生了解如何有效地保护自己和他人的合法权益。</p>	<p>1、了解处理经济纠纷的方式；</p> <p>2、了解仲裁机构、仲裁协议，掌握仲裁的制度与原则、仲裁程序；</p> <p>3、了解经济审判的概念、机构和收案范围及管辖，掌握审判程序；</p> <p>4、能参与物流运作法律纠纷的和解、调解、仲裁、诉讼的相关活动；</p> <p>5、会查找有关责任承担的法律条款。</p>	12
3	物流市场主体的设立于组织管理——企业法律制度	<p>1、有运用公司法处理公司日常法律事务的协调能力和理解运用公司法的分析能力；</p> <p>2、能为合伙企业的设立与运作提供法律咨询与帮助，能为个人独资企业的设立与运作提供法律咨询与帮助；</p> <p>3、能够运用所学法律知识分析和解决企业中的各种法律问题；</p> <p>4、培养口头表达能力，写作能力合作意识和维权意识；</p> <p>5、对企业法律制度有个初步了解，培养在企业活动中的基本法律意识。</p>	<p>1、掌握公司的一般规定，特殊有限责任公司的规定，一般有限责任公司和股份有限公司的设立及组织机构，公司股份，公司债券，公司董事、监事、高级管理人员的资格和义务，上市公司的特殊规定。了解公司的设立条件和程序，公司的解散、清算，公司财务会计，违反《公司法》的法律责任；</p> <p>2、掌握合伙企业的概念、特征，合伙企业法的适用范围，普通合伙企业的设立、财产及事务执行，有限合伙企业的规定。了解合伙企业与第三人的关系，合伙企业的解散与清算及法律责任；</p> <p>3、掌握个人独资企业的设立条件、程序；投资人的权利、责任。了解个人独资企业的概念、特征、企业事务管理及解散、清算；</p> <p>4、了解外商投资企业法。</p>	14
4	物流运作中合同签订与履行——合同法	<p>1、能够在实践中灵活应用、分析和处理合同实务问题，能够参照合同范本签订一个合法有效的合同；</p> <p>2、能判断合同的法律效力、依法履行合同，能修改有瑕</p>	<p>1、熟悉合同的概念、合同的内容、合同的订立程序、合同的转让与合同的解除；掌握合同的基本条款，合同的效力、合同的履行、合同的违约责任等有关法律规定；</p>	18

		<p>疵的合同；</p> <p>3、会根据合同选择合法有效的担保方式；</p> <p>4、发生纠纷后可以有效地选择解决纠纷的方式；</p> <p>5、培养合作精神和守约意识。</p>	<p>2、了解合同法的基本原则、缔约过失责任、合同的变更与合同权利义务的终止；</p> <p>3、了解担保的形式及担保对合同权利实现的重要性。</p>	
5	<p>物流运作业务法律与规则的认知——买卖合同、仓储合同、保管合同、运输合同等中的法律问题</p>	<p>1、让学生具备签订和审核物流合同的能力，具备一定的案例分析能力；</p> <p>2、培养合作意识、安全意识和守约意识；</p> <p>3、培养认真细致的工作习惯。</p>	<p>了解物流运作业务的基本法律特点，熟悉采购、仓储、货物运输、搬运、装卸与流通加工等常用法规与规则。</p> <p>1、物流采购法律制度：了解物流采购活动的法律适用，掌握买卖合同定义、内容，标的物及标的物的所有权转移，掌握买卖合同当事人的义务，了解货物风险转移；</p> <p>2、物流仓储法律制度：掌握仓储合同的概念和特征，掌握仓储合同的双方当事人权利义务，了解仓单的作用、性质、记载事项和效力，了解保管合同及当事人的权利义务，保管合同与仓储合同的区别；</p> <p>3、运输合同法律规范应用：掌握运输合同含义，不同方式货物运输合同的内容及当事人的权利义务；</p> <p>4、其他物流运作业务规则：熟悉配送、包装加工的常用法规与规则。</p>	18
6	<p>物流活动中保险法规的适用</p>	<p>1、能够签订保险合同的主要条款，在物流活动中能够运用保险法的相关规定，保护当事人的合法权益；</p> <p>2、素质目标；</p> <p>3、培养风险防范意识。</p>	<p>1、了解各种物流活动保险项目的法律特点；</p> <p>2、会查找有国际货物运输与保险的常用法律条款。</p>	6
7	<p>国际物流运作业务法律与规则的认知</p>	<p>1、能根据实际需要查找相关法律法规；</p> <p>2、培养在物流经济活动中自觉遵守国际规则的意识。</p>	<p>1、熟悉国际物流运作的基本法律特点；</p> <p>2、了解过节物流与国际贸易公约、惯例；</p> <p>3、了解国际物流的包装法律法规与规则；</p> <p>4、了解国际海运、空运、陆运物</p>	10

			流的常用法律法规与规则； 5、了解我国进出口贸易管制和货物进出境海关监管方面的主要法律规定。	
总学时				90

四、实施建议

1、教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导本教材的编写，应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材应考虑现有教学条件，结合参观、角色扮演、案例讨论、实训等教学手段的不同特点来进行情景设计，尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体验。
- (4) 教材应突出实用性，应避免把职业能力仅理解为动作技能，强调综合职业能力培养。
- (5) 教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。
- (6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学建议

- (1) 教学应以学生为主体，教师为主导，注重互动。
- (2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标，不仅要重视职业能力，也要强调学生核心能力的培养。
- (3) 教学应以工作情景下的职业活动为内容，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，学生在活动的体验中完成课程学习，获得职业能力。
- (4) 教学应主动发挥职业情境及活动任务对学习的引领作用来诱发学生学习兴趣。
- (5) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性，为学生自主发展提供时间和空间，提供机会与平台。
- (6) 教学应重视校校内学习和校外学习。

3、教学评价建议

- (1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。
- (2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。
- (3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过视频、图像、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣和主动性，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 《物流法律法规》多媒体网络课程资源。

(3) 《中华人民共和国合同法》《公路法》《铁路法》、《航空法》、《港口法》等法律文本。

(4) 各类合同书、有关专业图书与期刊等图书资源。

(5) 企业生产法律案例。

《写作与表达训练》课程标准

课程名称：写作与表达训练

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

1、课程的定位

本课程是物流服务与管理专业的一门专业核心课程，也是专业必修课程。

本课程是物流服务与管理专业综合职业能力培养中的一门核心课程，通过学生应用文写作、言语交际和口才的训练以提高其运用语言文字的能力。

具体培养学生会务文书、公务文书、调研文书、礼仪文书、事务文书等文体的写作方法和技巧，培养学生表达的亲和力、表述力、异议化解能力的培养。使学生能熟练运用普通话，具有较强的口头表达能力，讲话时主旨突出、条理清楚、用语准确、态势语大方得体、声音洪亮。

2、设计思路

作为现代社会传达思想、体现能力、赢得竞争的重要工具，作为个人能力与素质的体现，表达写作能力被认为是现代职业核心能力之一，并越来越被重视。但学校目前的以教师讲授学生听的模式为主少有阅读和讨论的教学模式，以符号验证为主较少思考的评价模式，语文教育偏重知识性教育，对学生有效的写作与表达训练养成中其工具性、实用性的作用不明显。这些都导致学生的写作能力不佳，都不能适应对学生写作表达能力的培养新要求。

《写作与表达训练》课程不仅承担了学生有效写作表达能力培养为任务，而且也承担了物流服务与管理专业学生学习方式的培养的重任。

随着以学生综合职业能力培养为目标的课程改革，学生的有效写作与表达训练能力作为物流服务与管理专业职业核心能力目标之一，我们把原来的《应用文写作》、《演讲与口才》、《商务礼仪》课程重构为《写作与表达训练》课程，作为物流专业的专业核心课程之一。《写作与表达训练》课程打破以知识系统为主要特征的传统课程模式，而以职业活动中重要的竞聘、会务、调研、公文、礼仪、事务活动对个人写作、写作、礼仪需求为主线组织课程内容，以学生为主体以能力培养为目标通过实践完成课程实施，让学生在参与项目的实施过程中获得写作、礼仪的相关理论知识、技巧和能力，达到提升个人综合素质的目的。

因为物流专业的学生在入学前更多接受的是教师讲授的学习方式，并且学生已经适应这样的教学模式，但这样的教学模式不适应学生综合职业能力培养的要求。因此，物流专业的教学改革在进行教学模式改革的同时还需要对学生的学习方式培养，《写作与表达训练》作为物流专业第一学期的一门重要的专业核心课程，还承担着改

变学生学习方法的重任。通过《写作与表达训练》课程的教学要养成学生主动学习意愿、方法和能力，为后续课程的学习奠定坚实的方法基础。

二、课程目标

通过本课程的学习，学生参与职业活动中常见的竞聘、会务、调研、公文、礼仪、事务活动，培养学生的有效表达能力，同时帮助学生适应体验式学习方法，提高学生分析和解决问题的能力，为后续物流专业课程的学习打下基础。

1、能力目标

(1) 能正确写出符合各项政策法规、观点正确、内容充实、结构合理、层次分明、表达清晰、语言得体、标点正确的各类常用文书。

(2) 能准确使用标准普通话进行言语交际。

(3) 能正确使用日常言语交际的基本技巧和方法进行演讲。

2、知识目标

(1) 能说出应用文写作的基本理论和基础知识。

(2) 能说出应用文写作基本方法和技巧。

(3) 能说出口语表达的基本要求与技巧。

(4) 能说出日常演讲、辩论、求职、社交及不同行业的口语表达的特点。

(5) 能说出有效演讲的过程及技巧。

(6) 能说出职场环境中有效写作的原理、步骤与方法。

3、素质目标

(1) 具有重视交际和乐于交际的思想观念。

(2) 能阅读、评鉴应用文书，能对具体的应用文书就观点、材料、节、结构、格式、语言等方面进行分析评鉴。

(3) 具有明辨是非、分析言语活动优劣的能力。

(4) 具有自我写作、亲和力、知人力、表述力、促成力等最基本的写作能力。

(5) 能够熟练应用文献工具关注并获取应用文写作、写作、表达的信息，能基本展开自主学习。

三、课程的内容和教学要求

序号	工作任务	技能内容与教学要求	知识内容与教学要求	学时
----	------	-----------	-----------	----

1	讲一个自己的故事	1、会辨别写作种类、成效，领悟写作的价值意义。 2、会分析写作中成败的原因 3、会初步开展有效写作。	1、理解写作的内涵、要素、种类、模式。 2、了解写作力结构、有效写作技巧要求。	9
2	物流管理员竞聘演讲	1、能够为自己写作简历与求职信。 2、能够为参加竞选做计划、写竞聘稿等。 3、能够完成竞聘演讲	1、写作、演讲认知与亲和力 2、能够掌握求职信、竞聘的格式和写作要求。 表述力	12
3	学生“文明风采”竞赛活动启动会议组织	1、能够完成会议所需文件 2、能够组织各种会议 3、能够致开幕词 4、能有效表述自己的观点。 5、能有效化解异议。 6、闭幕词。	1、掌握各种会议文书的格式和协助要求。 2、熟悉语言表述力的要求。 3、熟悉异议化解的方法。	12
4	中职学生月消费现状调查	1、能够与同事有效写作，完成调研计划。 2、能够开展市场调研活动 3、能够完成调研报告 4、能够汇报调研报告	1、掌握调研可行性分析报告和社会实践报告的格式和写作要求。 亲和力	9
5	包茂高速重大交通事故的情况报告 展销会存在问题的请示	1、能够按照程序写作公文。	1、熟悉常用公文的写作格式。	6
6	开学典礼致新生欢迎词 升学宴的答谢词	1、能应对工作中各种交际礼仪事务 2、能根据交际礼仪需要写出相应的文书。	1、掌握礼仪文书的写作格式及要求。	12

四、实施建议

1、教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导本教材的编写，应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材应考虑现有教学条件，角色扮演、案例讨论等教学手段的不同特点来进行情境设计，尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体验。

(4) 教材应突出实用性，应避免把职业能力仅理解为动作技能，强调综合职业能力培养。

(5) 教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

(6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学建议

(1) 教学应以学生为主体，教师为主导，注重互动。

(2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标，不仅要培养写作与表达训练，也要培养学生的自主学习方法。

(3) 教学应以工作情境下的职业活动为内容，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，学生在活动的体验中完成课程学习，以启悟思想，培养良好心境、帮助理解写作原理、写作原理。

(4) 教学应以课堂模拟实训、课外实践为主，结合理论讲解。

(5) 课堂实训、示范、拍摄-回放-点评、纠正性实训有助于认识不足、相互启发、掌握方法。

(6) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性，为学生自主发展提供时间和空间，提供机会与平台。

3、教学评价建议

(1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。

(2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。

(3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过制作视频、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 利用专题网站、电子书籍等网络资源，使教学内容从单一走向多元，为学生的知识和能力的拓展提供有效途径。

(3) 加强校内实训基地建设，充分利用校内资源和条件加强学生的技能训练。

(4) 利用物流企业资源，进行校企合作，建立实习、实训基地，满足学生参观、

调查、实训和实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

《仓储服务提供》课程标准

课程名称：《仓储服务提供》

适用专业：物流服务与管理

一、课程的性质与地位

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业方向课程，是从事仓储作业岗位工作的必修课程。在学习物流服务与管理专业核心课程的基础上，通过本课程的学习，学生应具备从事仓储作业岗位工作的基本职业能力，为就业和职业发展奠定基础。

二、课程的目标

通过本课程的学习，学生应熟悉仓储作业岗位的操作流程和操作要求，掌握仓储作业岗位的知识与技能，达到国家职业资格“助理物流师”岗位标准的相关要求，并具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质，树立安全和服务意识，为将来就业和职业生涯发展打下基础。

三、课程的具体描述

项目名称和编码	项目一：货物入库准备（24学时）
教学目的	通过本项目的学习，学生应掌握货物入库准备的基本知识与要求，处理入库信息，制定入库作业计划，调配设备及人员，并会处理货物入库准备中的常见问题。
学习内容	1. 接待来访客户礼仪； 2. 仓储合同基本知识； 3. 仓储管理系统中入库订单的制作； 4. 仓库功能划分及布局； 5. 货位编码与货位分配； 6. 入库货物特性与禁忌； 7. 搬运设备的性能指标； 8. 苫垫材料类型与用途。
学习产出	在成功学习完此项目后，学生应能够： 1. 处理入库信息； 2. 制定入库作业计划； 3. 调配设备及人员； 4. 准备苫垫材料。
评价标准	1.1 热情地接待来访客户，并答复客户咨询； 1.2 根据合同条款及入库订单信息在仓储管理系统中正确

	<p>地生成入库订单。</p> <p>2.1 根据入库订单确定货物入库场地、入库时间及存储货位。</p> <p>3.1 根据入库作业计划正确选择并安排搬运设备与工作人员准备接货。</p> <p>4.1 根据入库作业计划正确选择并准备苫垫材料。</p>
项目名称和编码	项目二：货物入库作业（30 学时）
教学目的	通过本项目的学习，学生应熟悉入库作业流程和规范，能正确使用相关设施、设备高效完成不同特性货物的入库作业，并会处理入库作业中的常见问题。
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 货物特性； 2. 货物包装要求； 3. 货物交接要求； 4. 仓储管理系统入库模块的使用； 5. 托盘堆码方法与要求； 6. 手持货物入库操作方法； 7. 货物条码基本知识； 8. 条码打印机操作方法； 9. 手持入库搬运操作方法； 10. 手动搬运车操作方法及安全操作规范； 11. 手持入库上架操作方法； 12. 堆高车操作方法及安全操作规范。
学习产出	<p>在成功学习完此项目后，学生应能够：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 验收入库货物； 2. 制作入库通知单； 3. 入库理货； 4. 搬运上架。
评价标准	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 根据入库订单完成商品外包装及数量的检查； 1.2 根据货物接收规程积极正确地处理货物验收中的异常； 1.3 根据货物接收规程办理货物交接手续。 2.1 根据货物验收情况使用仓储管理系统生成入库通知单并打印。 3.1 为入库货物打印货物标签，并正确粘贴； 3.2 利用手持完成货物入库理货组盘操作。 4.1 根据手持中的作业任务，正确使用手动搬运车将货物从收货理货区安全运至任务到达地点； 4.2 利用手持确认货物上架货位，正确使用堆高车完成货

	物上架作业。
项目名称和编码	项目三：货物在库管理（34 学时）
教学目的	通过本项目学习，学生应理解货物变化、损耗的类型及影响因素，能针对不同货物或商品进行科学养护，能对盘点结果进行分析处理。
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 货物特性； 2. 货物养护方法； 3. 货物盘点方法； 4. 仓储功能划分及布局； 5. 货位编码； 6. 商品特性； 7. 堆高车操作方法与操作规程； 8. 手持中调整货物储位的操作方法； 9. 6S 现场管理； 10. 仓库安全规程； 11. 安全预案； 12. 消防器材性能与使用方法； 13. 防盗监控设备性能与使用方法。
学习产出	<p>在成功学习完此项目后，学生应能够：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对货物进行基本养护； 2. 盘点仓库货物； 3. 调整货物储位； 4. 安全管理仓库。
评价标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 根据商品特性正确养护货物。 2. 1 正确选择盘点方法，编写盘点计划； 2. 2 与人合作正确完成货物盘点； 2. 3 正确分析货物盘点中的异常情况并妥善解决； 2. 4 提交盘点总结报告。 3. 1 正确操作堆高车； 3. 2 正确调整货物储位； 3. 3 维持现场清洁，规范现场管理。 4. 1 准确复述仓库安全规程； 4. 2 准确复述仓库安全预案； 4. 3 正确使用消防器材； 4. 4 正确使用防盗监控设备。
项目名称和编码	项目四：货物出库准备（34 学时）
教学目的	通过本项目学习，学生应熟悉货物出库准备工作流程和规范，并会处理货物出库准备中的常见问题。

学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 货物出库原则； 2. 货物出库类型； 3. 仓储管理系统操作； 4. 仓库功能布局； 5. 货位编码； 6. 货物特性； 7. 装卸、搬运设备性能指标； 8. 货物包装知识。
学习产出	<p>在成功学习完此项目后，学生能够：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 处理出库信息； 2. 制定出库作业计划； 3. 调配设备及人员； 4. 准备包装辅材。
评价标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 在仓储管理系统中正确处理出库订单信息； 1. 2 合理安排出库货物； 1. 3 根据出库货物在仓储管理系统中生成出库订单。 2. 1 根据出库订单合理安排出库场地与出库时间； 2. 2 在仓储管理系统中生成出库作业计划。 3. 1 根据出库作业计划合理调配装卸、搬运设备； 3. 2 根据出库作业计划合理调配工作人员。 4. 1 为出库货物合理选择包装辅材； 4. 2 为出库货物准备托盘。
项目名称和编码	项目五：货物出库作业（34 学时）
教学目的	通过本项学习，学生应熟悉出库作业流程和规范，能正确使用相关设施、设备，高效完成货物的出库作业，并会处理出库作业中的常见问题。
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出库凭证的内容； 2. 仓储管理系统使用； 3. 搬运设备操作方法与规范； 4. 手持中货物下架操作方法； 5. 手动搬运车的操作方法及操作规范； 6. 堆高车的操作方法及操作规范； 7. 手持中货物出库操作方法； 8. 货物拣选方法； 9. 手持中货物返库上架操作方法； 10. 货物包装要求； 11. 包装箱使用方法； 12. 半自动打包机操作方法；

	<p>13. 打印机使用方法；</p> <p>14. 收货人标签内容；</p> <p>15. 出库货物交接规程；</p> <p>16. 6S 现场管理。</p>
学习产出	<p>在成功学习完此项目后，学生能够：</p> <p>1. 制作出库通知单；</p> <p>2. 下架搬运；</p> <p>3. 拣选出库货物；</p> <p>4. 包装出库货物；</p> <p>5. 交接货物；</p> <p>6. 清理现场。</p>
评价标准	<p>1. 1 正确识别出库凭证的合法性及真实性；</p> <p>1. 2 出库凭证的异常处理；</p> <p>1. 3 根据出库凭证在仓储管理系统中生成出库通知单并打印。</p> <p>2. 1 根据手持中的出库下架任务完成货物出库下架操作；</p> <p>2. 2 正确操作堆高车；</p> <p>2. 3 根据手持搬运任务，正确使用手动搬运车将出库货物运至出库理货区。</p> <p>3. 1 根据出库通知单完成出库货物拣选；</p> <p>3. 2 根据手持中返库上架任务，正确使用手动搬运车和堆高车完成货物返库上架作业。</p> <p>4. 1 正确使用半自动打包机打包；</p> <p>4. 2 打印并粘贴收货人标签。</p> <p>5. 1 认真复核出库货物；</p> <p>5. 2 根据货物交接规程办理交接手续；</p> <p>5. 3 正确分析出库货物交接异常，并妥善解决。</p> <p>6. 1 维持现场清洁，规范现场管理。</p>
项目名称和编码	项目六：仓储成本控制（30 学时）
教学目的	通过本项目学习，学生应了解仓储成本的概念、构成、分类及影响因素等知识，能基本正确的分析给定案例，能进行仓储企业成本简单分析及控制。
学习内容	<p>1. 仓储成本的概念、构成、分类及影响因素；</p> <p>2. 仓储成本指标计算；</p> <p>3. 仓储成本分析与控制方法；</p> <p>4. 常用绩效评价指标。</p>
学习产出	<p>在成功学习完此项目后，学生能够：</p> <p>1. 进行仓储企业成本的简单分析及控制。</p>

评价标准	1.1 正确描述仓储成本的含义； 1.2 正确描述仓储成本的构成； 1.3 准确说出仓储绩效管理相关指标，并能简单分析； 1.4 准确说出仓储绩效评价的指标、标准与原则； 1.5 正确描述仓储成本控制的途径、以及运用仓储绩效评价的综合方法。
项目名称和编码	项目七：仓储合同准备（30 学时）
教学目的	通过本项目学习，学生应熟悉谈判知识，熟悉仓储合同条款，熟悉费用定价方法，能基本完成给定案例的合同商谈。
学习内容	1. 仓储合同的概念； 2. 仓储合同的主要条款； 3. 仓储合同商谈。
学习产出	在成功学习完此项目后，学生能够： 1. 完成合同意向书。
评价标准	1.1 描述仓储合同的签订过程； 1.2 识别仓储合同的主要条款； 1.3 对仓储合同的责任进行正确划分； 1.4 提取仓储合同信息；

四、教学策略和方法

打破原来以知识传授为主要特征的教学模式，实施以学生为主体，以职业能力为导向，以学习性工作任务为载体设计学习情境，以工作过程为主线、教学做合一的行动导向教学模式。

强化理论实践一体化，利用校内、校外实训基地，将学生独立学习、小组合作学习、教师引导教学、岗位实践等教学组织形式有机结合。

在授课过程中，灵活采取任务驱动、案例分析、分组讨论、角色扮演、实战模拟、现场教学等多种教学方法。加大实践实操课程内容，紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目训练，使教学内容更加贴近行业和岗位需求，促进学生职业能力的提升。各主要项目的教学方式与方法建议参见下表：

《仓储服务提供》教学方式与方法建议一览表

项目	教学方式与方法
项目一：货物入库准备	1. 教学过程以学生为主体，教师为主导； 2. 教师的讲解要深入浅出，使学生对仓储有概要的了解，同时引发学生的学习兴趣，为今后的学习打好基础； 3. 教学以校外企业参观学习(或校内观看视频)为形式，教师准备好学习引导材料，要提前联系好参观考察企业，提出学习问题，让学

	<p>生在真实企业环境中体验仓储的概念、认识设施设备、认识仓储企业的不同岗位、职责、设施设备和工作流程；</p> <p>4. 每组对参观学习内容内进行组内讨论，分组教学中注重组员及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>5. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目二：货物入库作业	<p>1. 将货物入库作业作为一个项目，并以此为载体，在校内仓储实训中心通过实施货物入库服务项目所要求的职业活动来完成本项目的教学；</p> <p>2. 以学生分组探究、实训操作学习为主，教师的讲解、示范为辅。学生按照咨询—计划—决策—实施—检查—评估六步法来学习入库作业，在教师指导下制定作业计划、实施方案和评估方案；</p> <p>3. 分组教学中注重组员及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>4. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目三：货物在库保管	<p>1. 教学以案例讲解为引导，在校内仓储实训中心通过实施“货物在库盘点”项目所要求的职业活动来完成本项目的学习；</p> <p>2. 充分利用教学资源库，以学生分组探究、实训操作学习为主，教师的讲解、示范为辅，讲解要深入浅出，注重互动；</p> <p>3. 分组教学中注重组员及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>4. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目四：货物出库准备	<p>1. 以案例讲解为引导，完成货物出库准备工作流程及规范的学习；</p> <p>2. 学生分组，教师引导，组内完成货物出库准备工作，并处理货物出库准备中的常见问题。</p> <p>3. 分组教学中注重组员及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>4. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目五：货物出库作业	<p>1. 教学以项目为载体，在校内仓储实训中心通过实施“货物出库”项目所要求的职业活动来完成本项目的学习；</p> <p>2. 教学中学生是主体，利用教学资源库，以学生分组探究、实训操作学习为主，教师的讲解、示范为辅；教学中教师为主导，讲解要深入浅出，注重互动；</p> <p>3. 分组教学中注重组员及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>4. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目六：仓储成本控制	<p>1. 以案例讲解为引导，完成仓储成本控制的基本知识学习；</p> <p>2. 学生分组，教师引导，组内完成仓储成本控制案例的讨论、核算操作，并在小组之间组织辩论。</p> <p>3. 每组完成一份仓储成本控制优化方案；</p> <p>4. 分组教学中注重组员角色之间及小组之间的“竞合”关系；</p> <p>5. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。</p>
项目七：仓储合同准备	<p>1. 教学以案例讲解为引导，以资源库为支撑，通过角色扮演，完成</p>

	准备“仓储合同”所要求的职业活动为内容的学习； 2. 教学过程以学生为主体，教师为主导，注重互动； 3. 每组上交一份合同意向书； 4. 分组教学中注重组员角色之间及小组之间的“竞合”关系； 5. 每组以 PPT 的形式就本项目学习进行总结、展示和交流。
--	---

五、评价策略和方法

学生学业评价建议采取理论考核与实操考核相结合的方式，重视学生的过程性学习，在教学活动中采取学生自评、学生互评和教师评价相结合的形式对学生的表现进行综合评价；同时要充分考虑个人在小组合作中的贡献。教学过程中教师应积极引导 学生提升职业素养，提高职业道德。具体评价策略与评价方法如下：

（一）评价策略

1. 改革传统的学生评价手段和方法，采取过程评价与结果评价相结合的方式，重点评价学生的职业能力。

2. 关注评价的多元性，将出勤、课堂表现、作业、项目考核作为平时成绩，占总成绩的 80%，期末考核以笔试方式进行，占总成绩的 20%。

3. 应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

（二）具体评价方法：

1. 出勤考核（10%）

主要考核学生学习本门课程的学习态度、积极性和时间管理能力。

2. 课堂表现考核（10%）

主要考核学生学习的态度、学习主动性和积极性以及学生的积极参与能力，基本知识的掌握程度以及思维能力、快速反应和应变能力，考核项目为课堂提问、课堂主动发言情况。

3. 作业完成质量考核（10%）

主要通过学生作业的完成情况，考核学生对教学主要内容的掌握与理解程度、对基本知识的灵活运用和分析能力以及学生的自主学习能力和信息收集与处理的能力。

4. 项目考核（50%）

通过学生平时的项目考核，主要考核学生综合运用所学知识与技能实际解决问题的能力。

5. 期末考核（20%）

期末考核主要采用笔试的方式，主要考核学生的知识的掌握和问题的综合分析能力。

六、课程实施建议

（一）教师素质要求

承担《仓储服务提供》课程的教师应具备以下要求：

1. 教师具备良好的职业道德，遵守教育法律法规；
2. 教师具备物流及相关专业大学本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书；
3. 教师了解所在区域物流行业发展水平，了解物流行业现状趋势与人才需求；有物流企业工作实践经验或物流领域的中级或高级职业技能证书；
4. 教师具备现代职业教育课程理念，具有基于职业岗位工作过程设计教学过程和教学情境的能力，参与校本课程开发；
5. 教师具备组织实施行动导向教学模式的能力，会运用理论与实践相结合的方式方法有效实施教学；
6. 教师会运用多元评价方法，结合技术技能人才培养规律，多视角、全过程评价学生发展，会引导学生进行自我评价和相互评价；
7. 教师能主动反思和改进教育教学工作，能对教育教学工作中的现实需要与问题进行探索和研究，参加校本教学研究和教学改革。

（二）教学条件建议

课程的实施需要依托专业的仓储与配送实训室，开展仓储作业的真实模拟，让学生充分体验真实的仓储服务提供。实训室具体要求如下：

实训室名称	仓储实训中心			
承担的实训内容	货物入库准备、货物入库作业、货物在库管理、货物出库准备、仓储成本控制、仓储合同准备。			
主要设备	序号	设备名称	规格参数	数量
	1	仓储管理系统	仓储管理软件	1套
	2	配送管理系统	配送管理软件	1套
	3	RF手持终端	无线RF手持终端	3台
	4	RF支持系统	配合仓储、配送管理系统	1套

	5	托盘货架	横梁式, 2480*800*4200mm	6 组
	6	电子标签系统	≥18 个电子标签	1 套
	7	流利货架	1500*1000*1900mm, 货位≥12 个	1 套
	8	周转箱	480×380×150mm	10 个
	9	电动叉车	额定起升重量 1600kg	2 台
	10	手动液压搬运车	额定负载不小于 2000kg	2 辆
	11	半电动堆高车	额定荷载 1000kg	2 辆
	12	手推车	轮式, 可折叠, 载重 50kg 以上	2 辆
	13	半自动打包机	PP 带宽度: 6-15mm, 最小捆包物: 60mm	1 台
	14	打包钳	手动打包钳	2 把
	15	条码打印机	热敏或热转换条码打印机	1 台
	16	激光打印机	A4 幅面, 黑白激光打印机	1 台
	17	针式打印机	A4 幅面, 24 针点阵式打印机	1 台
	18	托盘	标准 1200mm*1000mm 木制托盘	50 个
	19	模拟货品	货品种类大于 30 种	1 批
	20	纸箱	190mm*370mm*270mm 285mm*380mm*270mm 320mm*480mm*200mm 380mm*570mm*220mm 350mm*350mm*245mm	1 批
	21	计算机	主流配置, 台式计算机	10 台
	22	计算机桌椅	1000*500*750 mm	10 套
	23	投影系统	4000 流明, 200 寸电动玻珠幕布	1 套
	24	白板	1200*1500mm, 移动支架	1 块
	25	椅子	学生用培训椅	45 个
可承担的实训规模	45 人			

校外仓储实训基地选择要紧紧密结合培养目标, 尽可能选择生产技术水平高、管理规范、规模大的企业, 并吸引实训基地的企业师傅参与课程建设与教学改革。

(三) 课程资源

教材应符合本专业方向课程教学标准要求。建议选用近三年出版的教育部规划教材、国家级重点教材、省部级优秀教材, 并有引导学生学习的工作页, 并提供工作手册、说明书、规章制度、网络资源、教材等辅助资料。具体建议如下:

1. 教材

《仓储作业管理》（第三版），薛威，高等教育出版社，2018年09月。

2. 参考教学辅助材料

《仓储与配送实务》，韦妙花，电子工业出版社，2020年1月。

《仓储设备使用与维护》，陈建平，机械工业出版社出版时间，2011年09月。

《现代企业仓储物流管理必备制度与表格》，：张浩，中国文史出版社，2020年01月。

3. 网络教学资源

仓储与配送中心管理实务：

<https://www.icourse163.org/course/NTVU-1206699816>

仓储作业管理：<https://www.icourse163.org/course/TJJTZY-1003351004>

仓储管理实务：<https://www.icourse163.org/course/NCJY-1207167807>

《运输服务提供》课程标准

课程名称：《运输服务提供》

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位

《运输服务提供》课程是中等职业院校物流服务与管理专业的一门专业方向课程。该课程是培养运输企业及物流企业运输作业部门基层操作管理员、项目主管和一线经理必备技能的课程。其功能是面向物流行业道路运输服务领域，培养学生能够从整体上对运输项目的操作业务流程有系统的认识，具备从事运输业务营运操作与管理的职业能力。即制定运输计划和做出调度指令、运输作业组织和流程设计、处理货运事故和纠纷问题、安全货运生产、控制运输成本支出等专业能力和职业必备的素质。

本课程以《现代物流认知》《物流经济地理》的学习为基础，与并行的《仓储与配送管理》《国际货运代理》《电子商务》等课程相互衔接，组成了专业主干课程体系。为后续《物流成本控制》《物流采购》《毕业综合实习》等课程提供必备的知识和技能支撑以及方法和社会能力基础。

二、课程教学设计依据

（一）设计依据

本课程是物流管理专业的专业核心课程，是基于物流行业运输服务领域一线管理工作任务设计的工作过程系统化课程。本课程教学设计以工学结合理念为指导，依据物流专业人才培养方案中所设定的人才培养目标、培养规格进行课程设计。

（二）设计方式

本课程由具有多年教学经验和熟悉企业生产实践的专任教师担任课程负责人，组织课程组专任教师与校外企业实践专家共同进行课程开发与设计。课程组对毕业生及实习基地企业基层运输管理人员进行了全程跟踪、考察其职业活动，真实、全面地掌握第一手资料，并结合课程和学生实际，认真做好职业能力需求的分析论证。并定期跟踪职业岗位能力需求变化发展的情况，及时在课程目标中予以反馈。

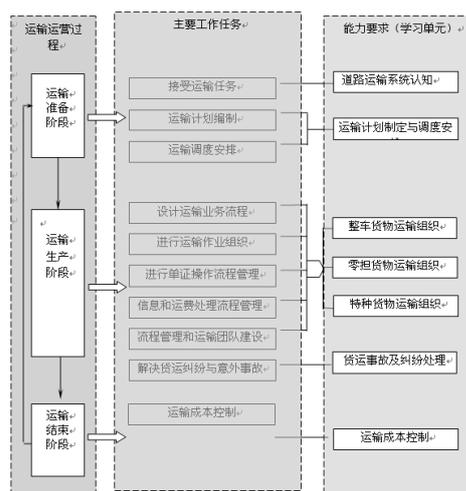
（三）设计思路

本课程标准的总体设计思路是：以运输企业的运营过程为依据，以运输企业真实服务活动为载体整合教学内容，以实际工作流程为脉络展开教学。

为了充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成若干学习单元（见图 1：运输运营过程及对应的工作任务和能力要求图），创设相应的工作情境（见单元教学设计部分），以单元任务（项目化任务）为单位组织教学。

各学习单元按照工作过程的实施结构来展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、企业参观等教学方法，以具备运输企业真实工作环境的校内物流实训中心、运输管理模拟室和校外实训基地为上课场所，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。本课程学业评价采用全程形成性考核和结果性考核相合的方式，以形成性考核为主，促使学生在课程的每个环节积极参与。

图 1：运输运营过程及对应的工作任务和能力要求图



二、课程教学目标

学生具备从事运输业务营运操作与管理的职业能力。即通过任务引领式的项目化活动，学生以独立或小组合作的形式，在教师指导下或借助课业文本等资料，明确运输任务（客户需求）、制定运输服务作业计划或方案，在规定时间内完成上述计划并检查反馈；在提供运输服务的过程中，按照业务流程规范要求操作，正确使用单据、运输设施，遵守相关合同规定，注意生产安全和环境保护规定；控制运输作业成本支出；对已完成的任务进行记录、存档和绩效评价反馈。

学习完本课程后，学生应当能够组建一个运输作业部门并管理该部门的整个工作过程，包括：

（一）职业能力目标

学习完本课程之后，学生们应该具有以下职业能力：

- 1 组建运输作业管理体系并完成岗位设置；
- 2 能够根据运输任务熟练地安排人手、做好资源分配和人力调配、进行具体的月度或季度计划安排；
- 3 能够根据运输任务准确制定出人员、车辆、路线的调度安排指令（方案）；
- 4 优化整车、零担运输业务的流程，准确进行货物运输组织工作；

- 5 能够基本完成危险、超限、鲜活易腐货物的货运管理工作；
- 6 能基本完成运输事故及运输纠纷的处理工作；
- 7 能基本完成运输保险业务及事故损失理赔工作；
- 8 准确进行运输成本划分并能提出成本控制策略；

（二）专业知识目标

为达到上述能力目标，学生需要掌握以下的专业知识：

1 道路货物运输系统的组成，道路运输货物分类及货运类型，道路运输生产运营系统运作过程；

2 运输计划或运输方案的制定方法；

3 车辆安排、任务指派及线路选择方法；

4 整车货物运输托运方法，整车运输基本作业程序，整车运输组织方法；

5 开办公路零担运输的条件，零担货运网络，零担货源的组织方法，零担货物运输作业程序，零担货物运输的组织方式；

6 危险货物运输作业流程及运输管理，超限货物运输作业流程及运输管理，鲜活易腐商品的运输管理；

7 货物运输合同内容，道路货运当事人责任划分，货运事故处理规定；

8 运输成本的分类，运输成本的影响因素，运输成本控制方法及成本核算方法；

（三）素质目标

在本课程学习过程中，渗透以下素质能力的培养：具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质，热爱本职工作，解决问题的能力以及创新开拓意识。

三、课程教学内容与总体描述

（一）教学内容与学时安排

为了实现上述职业能力目标，将运输生产过程中运输管理人员的主要工作任务上升为课程内容，各项任务学习内容的标题也就随之相应确定，课程内容顺序按工作过程程序化，具体课程教学内容与学时安排如下：

教学内容与学时安排

表 1

序号	学习情境	教学单元	学时	教学形式
1	构建运输作业部门并进行岗位设置	道路运输管理基础	18	任务引领、行动导向

2	运输计划制定与调度安排	货物运输计划制定	12	任务引领、行动导向
		货物运输调度安排	12	
3	整车货物运输组织	整车货物托运受理	12	任务引领、行动导向
		整车货物运输业务流程设计	18	
		整车货物运输作业组织	18	
4	零担货物运输组织	零担货物运输业务开办	12	任务引领、行动导向
		零担货物运输业务流程设计	18	
		零担货物运输作业组织	18	
5	特种货物运输组织	危险货物运输组织	12	任务引领、行动导向
		超限货物运输组织	12	
		冷藏货物运输组织	12	
6	货运事故及纠纷处理	货物运输合同签订	6	任务引领、行动导向
		货运事故处理及纠纷解决	12	
		运输货物保险与索赔	8	
7	运输成本控制	运输成本控制策略制定	8	任务引领、行动导向
		货物运输成本核算	8	
合计			216	

(二) 课程总体描述

“运输服务提供”课程描述

表 2

运输服务提供	第二学年 参考学时：216
<p>对典型工作任务的描述：</p> <p>运输物流员从市场营销部门接到运输任务单后，在物流运输部，结合本部门和仓储部门情况，考虑客户的个性化需求，在尽可能短的时间内做出合理的运输计划或方案安排，以经济的方式按照专业要求完成客户的整车、零担或特种货物的运输服务。在运输过程中正确使用单据、妥善处理事故和纠纷、合理调整运输方案、与客户进行良性沟通。</p> <p>整车运输业务一般为制造企业的产前或产后物流运输，按客户运输项目进行管理；零担运输业务一般为中小企业、服务业及个体用户的零散件运输，按运输班线进行管理；物</p>	

<p>种货物运输严格按照有关规定进行。</p> <p>运输物流员以小组的形式或独立地在各自的岗位工作，运用运输软件或信息系统、货运单据、货运合同、公司及客户相关资料等，按照业务流程规范，协作完成客户的运输服务请求。在工作过程中进行成本支出控制，对已完成的工作任务进行记录存档。</p>		
<p>学习目标：</p> <p>学生以独立或小组合作的形式，在教师指导下或借助课业文本等资料，明确运输任务（客户需求）、制定运输服务作业计划或方案，在规定时间内完成上述计划并检查反馈。在提供运输服务的过程中，按照业务流程规范要求操作，正确使用单据、运输设施，遵守相关合同规定，注意生产安全和环境保护规定，控制成本支出，对已完成的任务进行记录、存档和评价反馈。</p> <p>学习完本课程后，学生将完成组建一个运输作业部门并管理该部门的整个工作过程。包括组建运输作业部门；能够根据运输任务熟练地安排人手、做好资源分配和人力调配、进行具体的月度或季度计划安排；能够根据运输任务准确制定出人员、车辆、路线的调度安排指令（方案）；优化整车、零担运输业务的流程，准确进行整车货物运输组织工作；能够基本完成危险、超限、鲜活易腐货物的货运管理工作；能基本完成运输事故及运输纠纷的处理工作；能基本完成运输保险业务及事故损失理赔工作；准确进行运输成本划分并能提出成本控制策略。</p>		
学习与工作内容		
<p>学习与工作对象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 需完成的运输合同或货物托运单； 2. 市场部营销人员、承运商、仓库管理员、客户； 3. 运输主管、受理托运员、运输调度员、现场业务员、积载配货员、理货员、安全技术管理员、押运员、信息管理员； 4. 公司、客户相关资料的查阅和应用； 5. 待运货物的搬运、出库、装车、送达； 6. 货运单、物品清单、发货单、收货单、结算单； 7. 运输服务的经济性、安全性和生产效率。 	<p>工具：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户资料、服务区域地理路线资料； 2. 货运车辆、装卸机械、仓储设施； 3. 各种单据； 4. 电脑、数据处理系统或运输管理软件、地理信息系统、GPS跟踪系统。 <p>工作方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 与市场部营销人员或运输项目经理就运输服务内容进行沟通； 2. 与客户建立联系，共同制定运输计划或运输方案，确定必要的车辆、设施、人员等； 3. 填写运单、取货、发货、签字、按计划组织运输，向经理报告中途发生的意外事故并妥善处理、调整运输方案，客 	<p>工作要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 组内成员之间、各运输任务小组之间、员工与完成任务涉及的其他部门相关人员之间、与需求客户之间进行熟练的专业性的沟通； 2. 从经济、安全、环保及满足客户需求等方面来确定运输服务计划或方案； 3. 满足客户对运输服务经济性、稳定性和及时性的要求； 4. 具有成本意识的计划、运输工作； 5. 取发货、装卸、运送、单据交接等工作符合业务流程规范； 6. 对已完成的工作进行记录统计，评价和反馈； 7. 自觉保持安全运输生产作业。

	户签字； 4. 检查功能, 结算、绩效考核； 5. 与客户沟通、完善服务。 劳动组织： 1. 营销部向运输部交待运输服务任务； 2. 运输部与各方沟通后编制运输计划或运输方案； 3. 到仓储部或客户仓库取货、发运、送达； 4. 完成任务后向运输部主管或物流经理汇报。	
--	---	--

四、教学方法与教学手段

通过本课程的教学，使学生能够根据客户的运输任务要求，合理地制定运输计划方案、组织实施，并能恰当地处理货运事故、控制成本支出、进行绩效评价等工作，具备从事物流运输基层管理工作的职业能力。以训练任务为载体，创设职业情景，通过教师及实践专家讲解、案例分析、业务流程影像、模拟演练、分组讨论、交流共享等教学手段和方法，提高学生学习积极性，主动参与课堂学习过程。

（一）教学方法

1 宏观方面

本课程教学过程中实行的是任务引领型的教学法。把整个学习过程依据运输管理工作程序化为七个学习单元。针对每一个学习单元都精心设计了相应的训练任务，学生在教师的引导下，以任务为载体，去寻找得到专业知识和技能途径，最终得到解答，再进行展示和自我评价，学生在这个过程中锻炼各种能力。在教室、在实训中心和校外实训实习企业进行学习，教学做一体。教学过程重点在学习过程而非学习结果，在完成学习任务的过程中，不仅学习理论知识和操作技能，更重要的是培养学生的职业能力，即如何解决问题的能力：包括方法能力、接纳新知识的学习能力以及与人协作和进行项目运作的社会能力等几个方面。

任务导向型教学法的具体教学过程：明确任务→计划决策→实施计划→检查评估。学生学习成果：小组单元工作任务准备作业；小组工作任务报告；个人学习反思总结。

2 微观方面

课程教学注重师生之间的交流，通过课堂上师生分角色完成互动演练，有效的提高学生学习兴趣和积极性，主要通过讲授法、角色扮演法、案例教学法、观看业务操作影像、现场教学法、企业实践人员专题讲座等方法，使教、学、做融为一体。

（二）教学手段

充分应用现代教育技术，提高教学效果。本课程通过观看影像资料学习业务操作知识，解决了原来制约授课质量提高的问题。本课程还有较完善的多媒体课件、网络课程、电子教案、教师用考试系统、学生用自测学习系统、资源库、网上答疑、网上自我测试等。信息化教学资源既可以作为老师授课时使用，也可以提供给学生课后反复观看，理解各种运输管理知识和方法，也可用于复习，系统掌握课程内容。

五、课程教学实施条件

（一）教学实施的师资组成与分工

学校专职教师和企业兼职教师组成课程教学团队，不仅合作完成课程的前期开发建设工作，还要共同实施课程的教学工作。专职教师主要负责课程的教学设计、教学组织，兼职教师主要负责实训实习指导。

（二）教学软硬件设施及配备

1. 校内实训实验室

按照现代供应链物流系统的整体思想，以模拟现代供应链物流为蓝本，进行统一规划，形成采购、供应、生产、储存、保管、销售和流通加工为一体的格局。

实验室设计上分别构建了现代物流存储保管体系、条形码自动识别体系、出入库及自动输送分拣体系、现代立体仓库作业体系、搬运装卸作业体系和物流信息系统等。

2. 校外物流企业实习基地

物流专业是一门实践性极强的专业，因此在教学条件实施中我们能提供多种形式的校外实习渠道，包括：

（1）见习/参观

实习行程及场地：根据教学的实际需要进行安排。

（2）课程实习

实习行程及场地：根据课程的进度进行安排。例如在运输课程教学时，安排去相应运输企业或企业的相关运输部门。

（3）毕业实习

实习行程及场地：根据与实习计划进行安排。

(4) 顶岗工作

实习行程及场地：一般是针对专业教师，利用寒暑假期间进行。

(三) 教材与参考资料

1. 教材

课程组自编讲义教材《运输服务提供》，

注：选用或自编工学结合的新理念教材。

2. 编写教材建议：

(1) 必须依据本课程标准编写教材；

(2) 教材应充分体现任务引领、行动导向的课程设计思想；

(3) 教材要以完成典型工作任务的主要活动情境（学习情境）为线索，采用递进和并列相结合的方式，通过任务情境、任务分析、知识学习、任务实施（技能训练）、任务评价、拓展提高等多种手段来组织编写，使学生通过上述各种教学活动来获得职业认知和职业技能；

(4) 教材应突出应用性，应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前瞻性。应将物流运输领域的发展趋势及实际业务操作中应遵循的新规定及时纳入其中。

2 参考资料

(1) 劳动和社会保障部教材办公室组织编写的《运输物流员》（国家职业资格培训教材. 中国劳动社会保障出版社 2005. 10）；

(2) 邓汝春主编的《运输管理实务实战手册》（广东省出版集团. 2007. 7）；

(3) 于桂芳 张丽 主编的《物流运输组织管理与实务》（清华大学出版社. 2007. 1）；

(4) 饶锦麟著的《管理实务与问答》（广东经济出版社. 2008. 3）；

(5) 蒋健编著的《物流主管高效工作手册》（机械工业出版社. 2008. 6）（配有光盘）；

(6) 方芳主编的《运输管理》（中国物流职业经理资格证书·全国高等教育自学考试物流管理专业用书，电子工业出版社. 2005. 10）；

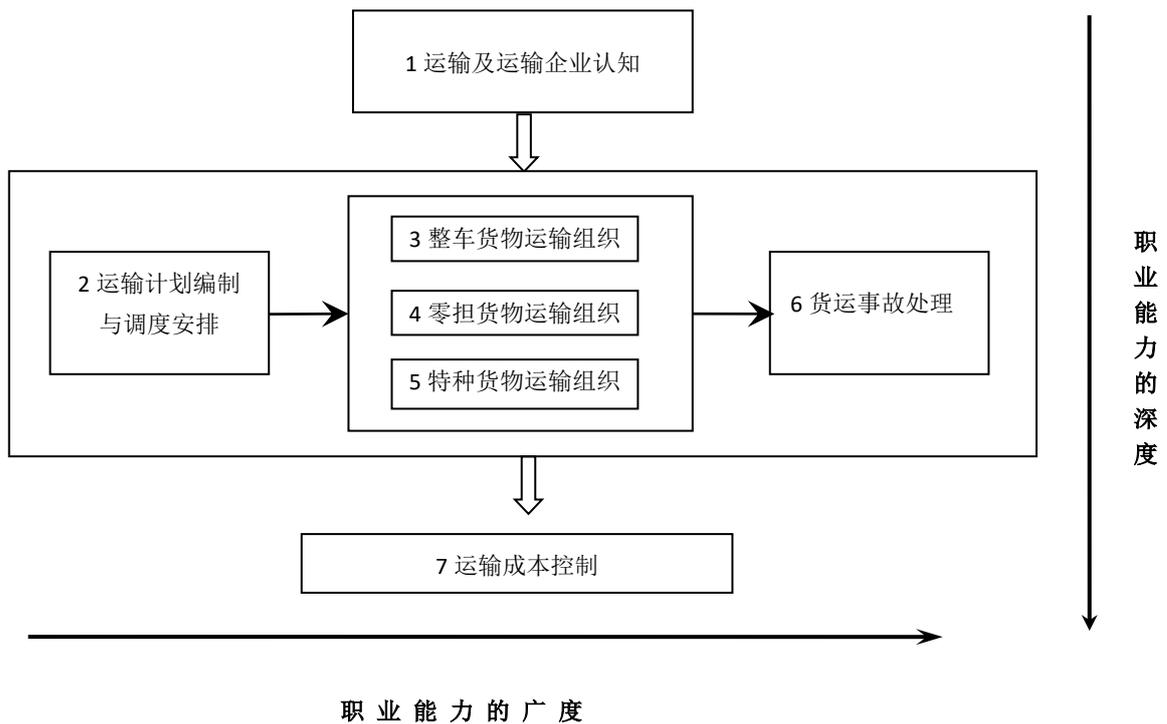
(7) 其他相关书籍、网络资源。

六、课程教学设计

(一) 整体教学设计

1 课程整体设计

课程教学紧紧围绕课程的职业能力目标，以及根据职业能力目标确定教学内容。依据运输活动的工作内容与工作流程确定其内容的前后顺序，同时考虑学生在学习过程中认知的心理顺序，将七个学习单元进行横向与纵向组合，单元 1；单元 2 到单元 6；单元 7 形成三级纵向，单元 2 到单元 6 形成横向；学习单元的组合遵循横向组织为主，纵向组织为辅的原则。通过垂直方向逻辑顺序的叠加确定职业能力的深度，通过水平横向组合确定职业能力的广度。课程整体设计如图 2 所示。图 1 《运输服务提供》课程整体设计



课程的能力模块及对应学习内容、学时情况见表 4。

课程能力模块及对应学习内容、学时情况 表 4

能力模块	课程内容（按工作程序化）	学时
基本能力部分	1 运输管理基础 (1) 运输的地位和作用； (2) 道路货物运输系统的组成； (3) 道路运输生产运营系统运作过程； (4) 运输企业组织结构、岗位及职责、企业文化。	18
核心能力部分	2 编制货物运输计划、制定运输调度指令（方案）、组织合理化运输； 3 设计整车运输业务流程、合理组织整车运输各环节作业； 4 设计零担运输业务流程、合理组织零担运输各环节作业； 5 组织和管理危险、大件、鲜活易腐货物运输。	156

能力拓展部分	6 签订货物运输合同、货运事故及纠纷处理、运输保险与理赔； 7 制定运输成本控制策略、核算道路运输成本；	42
--------	---	----

2 课程技能训练任务设计

按照知识可以传授，而能力只能通过大量的训练才能获得的认知规律过程，针对每一具体职业能力目标设计能力训练任务，各项训练任务按企业运输运营过程排序和展开，形成有机联系的完整系统，最终完成组建一个运输作业部门并管理该部门的整个工作过程（总任务）。课程学习性工作任务汇总表见表 5。

课程技能训练任务设计表

表 5

总任务	阶段任务	阶段子任务
管理一个运输作业部的整个运输运作过程	构建运输管理体系（运输作业部）	确定经营范围，设计岗位职责、人员分工、标识、广告语、团队精神
	运输计划编制与调度安排	货物运输计划编制
		货物运输调度安排
	整车货物运输组织	整车货物运输受理
		整车货物运输业务流程设计
		整车货物运输作业组织
	零担货物运输组织	零担货物运输业务开办
		零担货物运输业务流程设计
		零担货物运输作业组织
	特种货物运输组织	危险货物运输组织
		超限货物运输组织
		冷藏货物运输组织
	货物运输事故处理	货物运输合同签订
		运输事故处理及纠纷解决
		运输货物保险与理赔
	货物运输成本控制	运输成本控制策略制定
货物运输成本核算		

（二）单元教学设计

本课程根据运输运营过程中的主要工作任务设置 7 个学习单元（学习情境），设置各学习情境的主要目的见表 6。

设置各学习情境的主要目的表

表 6

序	学习	主要目的
---	----	------

号	情境	
1	组建运输管理体系	主要介绍道路运输系统的组成及整体运营过程，结合企业参观活动，使学生对物流运输领域有一个全面的、初步的认识和了解，为后续训练任务的学习提供基础知识支持并将学生带入运输领域、引起学生对运输活动进行科学管理运作的冲动和欲望。
2	运输计划与方案制定	运输计划与方案的制定是运输企业的主要工作和首要工作，是运输生产活动的起点。本学习任务主要培养学生从市场部门接到运输任务后，结合企业实际、客户需求情况，做出合理的、可行的运输计划（方案）安排，同时培养学生对运输任务进行优化管理、追求经济效益的意识。还要让学生意识到良好的计划是企业生产经营成功的关键因素。
3	整车货物运输组织	整车运输是运输企业的主要业务之一，是大部分学生毕业后从事的主要业务管理工作。本学习任务主要训练学生根据具体的运输计划安排，设计出有效的业务流程的能力，并进行各环节的运输组织工作的能力。同时让学生了解企业流程管理思想的先进性，以及培养团队协作的重要性。
4	零担货物运输组织	零担运输也是运输企业的主要业务之一，也是大部分学生毕业后从事的主要业务管理工作。本学习任务主要培养学生开办零担运输业务及组织货源的能力；训练学生根据客户分布及需求情况设计业务流程的能力，合理进行各环节的运输组织工作的能力。同时让学生了解流程管理思想的先进性，以及培养团队协作的意识。并具备初步开发客户资源及了解零担市场行情的能力。
5	特种货物运输组织	特种货物的运输也是运输企业的一项主要业务。作为一名运输管理人员，应该对这项业务有所了解并能在需要的时候上岗工作。本学习任务主要让学生了解特种货物运输的有关规定、开办条件、业务流程及组织管理工作。
6	货运事故及纠纷处理	在货物运输过程中，经常会发生货运事故，致使生产停止，若处理的不及时、不合理将给企业和客户带来损害，尤其对企业的信誉会造成很大的影响。货运事故的直接处理人是基层主管人员，故设置这个学习任务。本学习任务主要培养学生与客户沟通的能力；根据运输合同规定划分货运当事人责任的能力；以及处理货运事故及纠纷的能力和技巧；树立企业形象、服务客户的意识；培养学生安全生产操作技能，树立预防与忧患意识。
7	运输成本控制	设计这个学习任务的根本意图是：尽管运输企业内部有千头万绪的工作，但其最终目的还是在于实现企业的经济目标-利润，在激烈竞争的运输市场中，除了扩大业务增加营业收入外，实现企业利润目标的关键措施和根本途径还在于如何加强内部的成本管理，如何培养和增强全体员工的成本节约意识。控制成本也是运输主管的最重要的工作之一。

七、教学评价

课程考核评价突出运输服务提供行动领域的职业能力，打破传统考核中侧重专业知识的培养，制定了体现专业能力、社会能力和方法能力的考核评价体系。评价采取

学生自评、小组互评与教师评价相结合的方式，突出学生自评权重；考核采取技能考核与理论知识点相结合方式，突出技能考核。理论知识点考核采用闭卷考试的形式。技能考核包括过程考核和成果考核，过程考核主要考核学生分工合作、沟通协调、计划制定等社会能力和方法能力。成果考核主要考核学生提交业务流程或方案规划设计的可行性、合理性等专业能力。

运输服务提供课程考评分值

考核内容	标准	考核方式	分值
专业知识	专业知识点	笔试	30
专业技能	成果科学性、合理些、可操作性	打分制 由教师、小组、其他小组打分	40
社会能力	团队合作能力、沟通能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度	打分制 由教师、小组、其他小组打分	15
方法能力	信息收集与分析，计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效	打分制 由教师、小组、其他小组打分	15

《配送服务提供》课程标准

课程名称：物流成本案例分析

适用专业：物流服务与管理

一、课程的性质与地位

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业主干课程和专业方向课程，是从事配送作业岗位工作的必修课程。旨在学习物流服务与管理专业核心课程的基础上，通过本课程的学习使学生具备从事配送作业岗位工作的基本职业能力，为学生就业和职业发展奠定基础。

二、课程的目标

通过本课程的学习，学生必须熟悉配送作业岗位的操作流程和操作要求，掌握配送作业岗位的知识技能，达到国家职业资格“助理物流师”岗位标准的相关要求，并培养学生养成认真细致的工作作风和吃苦耐劳的个性品质，树立安全和服务意识，满足学生就业和职业生涯发展的需要。

三、课程的具体描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 订单处理	(1) 订单处理流程 (2) 订单管理信息系统的订单操作 (3) 订单审核要点 (4) 订单异常处理	1.1 接收并审核订单 (8 学时)	1.1.1 正确描述订单处理流程
			1.1.2 能在订单管理信息系统中接收订单
			1.1.3 准确识别订单中品名、数量、送货日期等信息的遗漏或不符合要求的情形，并按规定处理。
			1.1.4 确定客户是否有能力支付该订单的账款。
			1.1.5 正确识别订单形态，并采取相应的交易处理方式。
			1.1.6 依据客户、订货数量、订货次数等信息正确核查订单价格。
			1.1.7 识别并记录客户要求的特殊包装、分装、贴标或赠品包装等要求。

	<p>(1) 查询存货方法 (2) 分配存货原则 (3) 处理分配后存货不足订单方法 (4) 安排订单出货日程和拣货顺序</p>	<p>1.2 存货查询并分配 (8 学时)</p>	1.2.1 正确识别有效库存是否符合订单要求。
			1.2.2 正确汇总订单资料, 会进行存货分配。
	<p>(1) 订单编号、拣货单、缺货报表的生成方法与要求 (2) 客户档案建立方法与要求 (3) 订单资料要求</p>	<p>1.3 单据处理 (6 学时)</p>	1.2.3 能合理处置分配后存货不足订单
			1.2.4 会根据订单重要性、拣选作业时间等信息合理安排订单出货日程与拣货顺序。
	<p>(1) 订单编号、拣货单、缺货报表的生成方法与要求 (2) 客户档案建立方法与要求 (3) 订单资料要求</p>		1.3.1 正确生成订单编号、拣货单及缺货报表。
			1.3.2 正确建立客户档案
2. 分拣配货	<p>(1) 拣货作业的不同方式 (2) 库区与货位编码知识 (3) 拣货清单的内容与要求</p>	<p>2.1 拣货作业准备 (8 学时)</p>	2.1.1 正确描述不同拣货方式的特点
			2.1.2 确定拣货作业方式, 并生成正确的拣货清单
	<p>(1) 电子标签货架的拣货流程 (2) 人工拣货方式的拣货流程 (3) 电子标签系统的使用方法 (4) 物流项标签内容与要求 (5) 货区与货位编码知识 (6) 堆高车操作方法与安全规程 (7) 搬运设备的使用方法与安全规程</p>	<p>2.2 拣货作业操作 (8 学时)</p>	2.2.1 根据拣货清单完成电子标签货架摘果式拣货
			2.2.2 根据拣货清单完成人工播种式拣货
	<p>(1) 配货检查的要点 (2) 货物特性知识</p>	2.3 配货包装	2.2.3 正确使用搬运设备搬运货物
			2.3.1 根据订单正确配货并完成货物包装, 定点堆放

	<p>(3)货物的包装方式与要求</p> <p>(4)货物包装材料知识</p> <p>(5)包装设备使用方法</p> <p>(6)送货单内容与填写要求</p>	(8学时)	2.3.2 正确生成出货通知单
3. 补货作业	<p>(1)补货方式与补货时机知识</p> <p>(2)电子拣选系统的使用方法</p> <p>(3)补货作业计划和补货清单知识</p>	3.1 补货作业准备 (8学时)	<p>3.1.1 正确检查检货区存货</p> <p>3.1.2 正确生成补货作业计划和补货清单</p>
	<p>(1)在手持机中补货下架、补货上架操作方法</p> <p>(2) 货位编码信息</p> <p>(3)堆高车操作及安全规程</p> <p>(4)手动搬运设备操作方法及安全规程</p> <p>(5) 6S 管理规范知识</p>	3.2 补货作业操作 (8学时)	<p>3.2.1 会从仓库保管区下架货品到补货暂存区</p> <p>3.2.2 从补货暂存区正确对电子货架补货上架</p>
4. 配载送货	<p>(1)配送区域概念与划分知识</p> <p>(2)货运点交单 / 运输单知识</p> <p>(2) 车辆性能指标</p> <p>(3)配送线路选择方法与要求</p> <p>(4)装车先后顺序的要求</p>	4.1 调配设备及人员 (8学时)	<p>4.1.1 合理确定配送顺序与配送线路</p> <p>4.1.2 正确选择送货车辆,确定装车顺序</p> <p>4.1.3 正确生成货运点交单 / 运输单,合理调配设备和人员</p>
	<p>(1)配送管理系统中生成送货交接单的方法</p> <p>(2)包装储运标志知识</p>	4.2 配载装车 (8学时)	<p>4.2.1 确定合理的配载装车方案</p> <p>4.2.2 以货运点交单接货装车,会与送货人员做交接确认</p>

	(3)货物装车配载原则与注意事项		
	(1)送货交接流程与注意事项 (2)送货中差异处理方法与措施	4.3 送货作业 (8 学时)	4.3.1 与收货人正确办理货物签收手续 4.3.2 妥善处理送货中的差异或错误
	(1)回单作业流程与要求	4.4 回单作业 (8 学时)	4.4.1 及时收回发货单、运输单等,且在审核运输单并处理差异或修正错误后及时缴回
5. 退货处理	(1) 退货原因 (2)不可退货物验收标准 (3)退货检查验收流程及注意事项 (4)退货单据内容与填写要求	5.1 退货检查验收 (12 学时)	5.1.1 正确识别货物是否可退
			5.1.2 正确检查验收退货
			5.1.3 正确签收退货
	(1)退货入库交接流程	5.2 退货入库交接 (2 学时)	5.2.1 按退货入库流程正确办理退货入库

四、教学实施建议

(一) 教学设计

课程内容的编排和组织是以企业需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养,对课程内容的选择标准作了根本性改革,打破以理论传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务,并构建相关理论知识,发展职业能力。经过物流行业、企业专家深入、细致、系统的分析,本课程最终确定了第三方物流配送这个主项目任务,使学生掌握配送岗位相关知识与技能。课程内容突出对学生职业能力的训练,理论知识的选取紧紧围绕工作项目任务完成的需要来进行,并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以工作任务为线索来进行。教学过程中,采取理实一体教学。

(二) 教学方法

1. 在教学过程中,应立足于加强学生实际操作能力的培养,采用项目教学,以工作任务引领提高学生兴趣,激发学生主观能动性和创造力。

2. 本课程教学强调“教、学、做”一体化操作。在教学过程中由工作任务导入,通过对于完成具体工作任务的需求分析,让学生主动组合出所用知识、技能和工具,

然后再实操过程中针对性的给出相关知识技能的支持。

3. 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。

4. 在教学过程中，要重视本专业领域新技术及行业发展趋势，贴近行业需求、贴近岗位需求。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

5. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养。

（三）教学评价

1. 评价方法建议

（1）改革传统的学生评价手段和方法，采用过程性评价与目标评价相结合的方式。

（2）关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业、平时测验、项目考核、技能目标考核作为平时成绩，中中和期末考试以理论考试和实际操作作为考评方法。

（3）应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

2. 教学考核标准

考核标准	过程性考核成绩	课堂学习情况	学习态度、出勤情况（课堂记录）	10%
			课堂发言、小组讨论情况（课堂记录）	15%
			小组讨论结果展示、汇报（效果记录）	15%
			平时作业（作业情况记录）	10%
		实训（践）学习情况	实践（技能）操作与成果	50%
	小 计			100%
	总结性考核成绩	知识考核情况	知识点考核	30%
		实训（践）操作考核情况	实践（技能）操作考核	70%
		小 计		100%
	总成绩	过程性考核成绩×0.5+总结性考核成绩×0.5		

（四）教学设备与学习场景基本要求

1. 校内有仓储与配送综合实训室及模拟实训软件，充分满足配送服务课程需求。

2. 设立有校内创业中心及校外实训基地，采用引企入校、校外见习等方式，为学生提供真实生产性实操任务，为学生的实训提供长期又稳定的实训基地。

3. 积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、

数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。

《物流营销与客服》课程标准

课程名称：物流成本案例分析

适用专业：物流服务与管理

一、课程的性质与地位

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业一门专业主干课程和专门化方向课程。是从物流营销与客户服务工作岗位的必修课程。旨在学习物流服务与管理专业核心课程的基础上，通过本课程的学习培养学生具备从事物流营销与客服岗位工作的基本职业能力，为学生就业和职业发展奠定基础。

二、课程的目标

通过本课程的学习，学生应熟悉物流营销岗位与客户服务相关岗位的操作流程和操作要求，掌握物流客户接待、物流客户关系维护、物流客户投诉处理、物流营销中市场调查、市场分析和预测、物流服务推广、物流销售业务等相关知识和技能，达到国家职业资格“助理物流师”岗位标准的相关要求；树立“现代物流就是服务”的服务意识，具备诚实、守信、善于沟通和合作的品质。

三、课程的具体描述

模块名称	学习内容	学习产出	评价标准
1. 客户信息受理	(1) 服务礼仪知识 (2) 标准业务用语 (3) 物流企业客服人员工作规范和工作标准 (4) 门店业务、电话业务、网络业务、传真业务的受理流程与要求	1.1 业务受理 (10 学时)	1.1.1 按服务礼仪要求热情地接待来访、来电客户，并答复客户咨询
			1.1.2 核实、受理客户数据并生成订单

	(1)相关物流业务流程与要求	1.2 业务营销 (10 学时)	1.2.1 按服务礼仪要求热情地接待来访、来电客户，并向客户介绍企业情况、企业产品，并推广企业业务
	(1) 客户货物查询处理方法 (2) 货物信息查询方法 (3) 货物异常处理方法	1.3 信息查询 (10 学时)	1.3.1 能在系统中查询或向相关人员查询后在规定时间内将货物查询结果通知客户，并能处理异常情况
2. 处理客户投诉	(1)物流企业客户服务岗位职责，物流客户投诉接待工作礼仪规范 (2)客户投诉受理流程与要求 (3)物流客户投诉的类型，不同投诉类型的服务策略 (4)物流客户抱怨处理方法，与客户沟通的方式与技巧 (5)物流客服人员的心态和情绪控制 (6)物流客户投诉登记表内容与填写要求	2.1 受理物流客户投诉 (16 学时)	2.1.1 按服务礼仪要求热情接待物流客户
			2.1.2 识别客户投诉类型并采取相应的服务策略
			2.1.3 填写客户投诉登记表
	(1)物流客户投诉的分类处理要求 (2) 客户投诉责任调查方法 (3)相关物流业务流程与岗位职责 (4)企业内部沟通技巧 (5)货损类、货差类、延误类、财务类等业务投诉的处理方法 (6)服务态度投诉的处理方法	2.2 调查工作差错原因并制定解决措施 (16 学时)	2.2.1 能利用不同的方式与技巧与客户进行有效沟通，能平息客户不良情绪
			2.2.2 能根据投诉的分类管理办法完成投诉的事实与责任调查，并能维护客户的合理需求
			2.2.3 准确识别客户投诉的最终诉求并制定投诉解决措施

	<p>(1) 差错赔偿的处理程序</p> <p>(2) 物流客户退、换、调货处理程序</p> <p>(3) 物流客户退换票据处理</p> <p>(4) 物流客户索赔的处理方法</p>	<p>2.3 差错赔偿业务办理</p> <p>(12 学时)</p>	<p>2.3.1 正确落实货损类、货差类、延误类、财务类等业务投诉的解决措施，向及时向客户反馈处理结果</p> <p>2.3.2 正确落实服务态度投诉的解决措施，向及时向客户反馈处理结果</p>
3. 客户关系维护	<p>(1) 物流客户分类管理方法</p> <p>(2) 物流企业客户资料信息收集方法</p>	<p>3.1 客户信息管理</p> <p>(10 学时)</p>	<p>3.1.1 能建立物流客户档案</p>
	<p>(1) 拜访客户流程与注意事项，面谈礼仪与技巧</p> <p>(2) 电话回访流程与注意事项，电话回访礼仪与技巧</p>	<p>3.2 物流客户回访</p> <p>(10 学时)</p>	<p>3.2.1 通过礼节性拜访保持与物流大客户的良好关系，并能发现和解决物流客户的合理需求</p> <p>3.2.2 会以电话方式对客户进行回访，及时发现和解决物流客户的合理需求</p>
	<p>(1) 企业产品介绍的技巧及注意事项</p>	<p>3.3 物流客户挖潜</p> <p>(12 学时)</p>	<p>3.3.1 能识别客户需求，能向客户推荐服务扩大合作</p> <p>3.3.2 能识别客户上下游企业需求，能把企业服务推荐给客户的上下游企业</p>

四、教学实施建议

(一) 教学设计

课程内容的编排和组织是以企业需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养，对课程内容的选择标准作了根本性改革，打破以理论传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。经过物流行业、企业专家深入、细致、系统的分析，本课程最终确定了物流企业管理中客户关系和管理这个主项目任务，使学生掌握客户服务岗位相关知识与技能。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作项目任务完

成的需要来进行，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以工作任务为线索来进行。教学过程中，采取理实一体教学。

（二）教学建议

1. 教师在教学时要处理好几个关系：

处理好《物流客户服务》与其他核心课程的关系。

处理好《物流客户服务》理论教学与实践教学的关系。

2. 教学中应以岗位典型工作任务为引领，以学生情境创设、动手操作为基础，加强学生动手能力的培养，让学生全员、全过程参与，获得亲身体验，为将来从事实际工作打好基础。

3. 教师要注意改革与创新，不断改善教学方法，为学生提供自主学习与发展的空间，努力培养诚实、守信、善于沟通的良好素质，培养学生参与社会实践的积极性和创新精神。

4. 本课程是职业岗位操作性教学，教师可以随物流产业的发展而不断地扩展、更新相关理论和技能，使之更加贴近企业的实际。

（三）教学评价

1. 评价方法建议

（1）突出过程评价与平时评价，根据对学生平时的课堂体问、实验操作、课后作业、社会调查和阶段测验等考核，重点进行平时考核和实践性教学环节的考核。

（2）突出终结性评价与阶段性评价相结合，注重理论与实践一体化评价，注重引导学生学习方式的调整与改革。

（3）强调改革考试方法，提倡评价方式的多样化，运用灵活、有趣、实用、综合的方法对学生对学生综合职业能力考核。

（4）注重考核结果对教学的反馈，注重与学生平时的沟通，根据反馈的信息及时采取有效措施对教学进行调控。

（5）建议有条件的学校聘请行业专家参与教学评价标准的制定以及考评工作，使专业考评更贴近物流企业运作的实际。

2. 教学考核标准

考核 标准	过程性 考核成 绩	课堂学 习情况	学习态度、出勤情况（课堂记录）	10%
			课堂发言、小组讨论情况（课堂记录）	15%
			小组讨论结果展示、汇报（效果记录）	15%
			平时作业（作业情况记录）	10%
	实训（践）	实践（技能）操作与成果	50%	

		学习情况		
		小 计		100%
	总结性 考核成 绩	知识考核情况	知识点考核	30%
		实训（践） 操作考核情况	实践（技能）操作考核	70%
		小 计		100%
总成绩	过程性考核成绩×0.5+总结性考核成绩×0.5			

（四）教材编写

1. 教材依据本课程标准编写。
2. 教材要体现就业为导向，任务为引领、实践为主线的设计思想，突出实用和创新，将理论和实践紧密结合，将物流领域发展的新理念、新方法、新信息融入其中。
3. 教学活动的设计要具有可操作性和指导性，并且为教师和学生留下调整和创新的余地。

（五）课程资源的开发与利用

1. 开发教材。教材是课程资源的核心部分，教师应根据教学的实际情况，熟悉自如的加以运用，并且不断吸收新信息加以充实与调整。
2. 利用多媒体、网络资源、音像制品、广播电视、报刊杂志等课程资源丰富和充实课堂教学和实践教学，充分调动学生学习的兴趣性、主动性、拓展性和创造性。
3. 利用图书馆、资料室、电子阅览室等教学资源，为教师和学生提供教学资料和新信息。同时鼓励教师学生参与校内外资源的开发与利用，多开发多媒体课件，努力实现跨校、跨地区的多媒体资源共享。
4. 充分利用学校物流实验室、物流企业的场地，开展仿真和实地的实训教学和实践，将教学和培训紧密结合起来、教学与实训结合起来，满足对学生进行综合职业能力培养的要求。
5. 利用社会资源，开展物流市场预测和调查，取得真实丰富的第一手资料。

《物流企业会计》课程标准

课程名称：物流企业会计

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

1、课程的定位

本课程是物流服务与管理专业的一门拓展课程，也是专业必修课程。

会计认知与技能是从事物流服务与管理岗位必须掌握的知识技能。现代企业对物流领域中存在的“第三利润源泉”开始有了深刻的认识，利润的实现依靠企业内部物流管理，特别是过程中各个环节的优化管理，才能降低物流成本，提高利润率。这就要求物流行业中各个岗位的人员都要具有一定的价值管理理念和基本技能，中职毕业的物流员也不例外。本课程正是对中职学生培养这方面能力的课程，它是一门实践性和应用性较强的技术性课程，其教学任务使学生掌握会计的基本理论、基本知识和基本操作技能，熟悉会计核算基本原理和账务处理程序，能熟练应用借贷记账法，具备会计核算的基本职业能力，为学生进一步学习本专业有关的课程做准备，为后续专业课程的学习打下基础。为学生就业物流操作和服务工作奠定坚实基础。

具体培养学生耐心、细心和恒心等职业素养；培养学生诚信、协作、保密、安全、效率、服务意识、法律意识和环保意识等职业道德；培养学生理解借贷记账原理和进行账务处理能力；培养学生描述会计科目和会计方法的能力；培养学生学会建账能力；培养学生填制和审核原始凭证和记账凭证的能力，培养学生登账、对账和结账的能力；培养学会阅读会计报表的能力。

1、2 设计思路

1) 本课程标准设计的总体思路是：打破以知识传授为主要特征的传统学科课程体系，采用以会计职业和会计工作过程为导向的学习领域课程模式。同时，考虑学生对后续专业课程学习的需求以及能胜任未来物流操作员岗位（群）对会计知识及相关技能要求，广泛开展调研，邀请物流行业实践专家对物流岗位（群）典型的工作任务与其相应的职业能力进行分析。在此基础上，紧紧围绕“任务驱动、项目导向，基于工作过程”职业教育理念，采用工作过程系统化的课程开发技术，确定本课程学习领域目标和设计学习领域情境。让学生在情境中学习并掌握会计基础知识和基本核算技能，增强课程内容与职业岗位能力要求的融合性，培养学生具有敬业精神、团队合作和良好的职业道德修养。

2) 学习领域情境设计的基本依据是：该门课程定位所涉及的工作领域和工作任务范围，更多地关注物流职业活动对会计知识的要求，充分体现中职课程的职业性和技能性。因此，在设计学习领域情境的过程中，遵循和选择了从职业性到技能性的路径。即在每一个学习领域情境中，均设计若干项目任务，重视对学生职业能力的训练和熟

悉基本的理论知识的选取则紧紧围绕项目任务完成的需要来进行。

3) 立足于“教学做”一体化教学特色,设计三位一体的教学模式。按照中职教育“教学做”一体化的教学要求,以能力训练与测试为主要定位,立足“做什么,怎么做”,通过职业判断能力训练、职业实践能力训练、职业拓展能力训练三部分训练,提高学生的职业能力。同时,将原本单独开设的“基础会计实训”融于平时的课堂教学,学生能够及时掌握理论知识和职业能力的联系,培养学生的实践动手能力,将理论与实践相结合,全面提高学生的职业能力。

4) 通过校企合作和工学结合,充分开发教学资源,给学生提供丰富的实践机会,突出培养学生的综合素质和可持续发展能力,以增强学生的就业能力。

5) 教学效果的评价采用小组成员自评、互评和教师评价相结合,重点评价学生的职业能力和综合素质。

6) 本学习领域课程建议总学时为 60 学时,同时依据各学习领域情境在该门课程中的地位分配各学习领域情境的学时数。

二、课程教学总体目标

通过本课程的学习,熟悉会计核算原理和方法,能应用借贷记账法核算企业简单经济业务,提高会计基本职业能力,达到会计从业人员的相关要求。

(一) 能力目标

1. 掌握主要会计科目的名称和分类,能写出账户的结构形式。
2. 能运用借贷记账法编制企业经营活动基本经济业务的会计分录。
3. 能正确填制和审核原始凭证,能够根据原始凭证编制记账凭证。
4. 能根据会计凭证正确登记账簿,并进行对账和结账。
5. 能根据有关账簿记录编制简要利润表,能读懂资产负债表。

(二) 知识教学目标

1. 理解会计的基本概念,明确会计的基本职能,特点和会计核算的内容。
2. 理解会计要素、会计科目和账户的相关理论及分类,理解借贷记账法的基本原理。
3. 掌握会计核算的基本方法,掌握会计凭证、账簿的基本内容和实务操作要求。
4. 明确企业会计核算的基本程序,知道资产负债表和利润表的作用和结构内容。
5. 了解会计基本法规制度及国家有关财经方针政策。

(三) 素质目标

1. 培养学生认真、细致、严谨的工作作风和敬业精神，形成会计人员应具备的良好职业习惯和职业素养。

2. 培养学生养成诚实守信、坚持准则、求实廉洁、不做假账的职业态度，树立良好的会计职业道德观念。

3、能够基本上与同学、教师、企业员工进行有效沟通，协作共事。

4、能够熟练应用文献工具获取信息，自觉关注物流企业会计知识技能的应用，能基本展开自主学习。

三、课程的内容及教学要求

序号	工作任务	技能内容与教学要求	知识内容与教学要求	课时
1	认识会计工作	1、能与同学、老师进行有效沟通。 2、能熟练利用不同方式进行资料的查阅。获得相关的会计法律知识及从业人员的道德不道德的行为引起的不良后果。 3、能熟练利用 PPT。	1. 能说出企业会计机构的设置和会计工作组织的意义 2. 能基本描述会计从业资格的基本条件和相关管理要求 3. 能简单描述会计人员的职业道德及会计的基本法规 4. 能简要说明会计工作交接的基本程序	4
2	描述会计、会计目标和会计方法	1、描述会计和会计目标 2. 记住各类会计科目的名称 3. 归纳总结会计核算各种专门方法之间的关系	1. 能描述会计的概念、特点和基本职能 2. 能说出会计对象，描述企业资金运动的一般过程 3. 能准确描述会计的目标和基本假设 4. 能简要说明会计方法的组成和会计核算方法	6
3	划分会计要素，建立会计等式	1. 会划分会计要素，建立会计等式 2. 归纳经济业务发生对会计等式影响的一般规律	1. 能清楚地说出会计对象与会计要素之间的关系 2. 能准确地说出会计要素的概念、分类和基本特征	8

			3. 能准确描述会计基本等式及其拓展公式	
4	开设会计账户, 运用借贷记账法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能为规模小、业务简单的企业设置会计科目、开设账户 2. 能根据简单经济业务编制会计分录 3. 能根据账户登记的结果进行试算平衡 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确地说出会计科目的概念、分类和编号 2. 能正确描述账户的概念、种类及其账户的基本结构 3. 能说出会计科目和账户之间的关系 4. 能说出账户的开设方法 5. 能正确说出借贷记账法的概念和基本原理 	8
5	核算企业主要经营过程的经济业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有企业基本业务的账务处理能力。 2. 归集固定资产成本和材料采购成本 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正确说出实收资本和短期借款的概念 2. 能进行资金筹集经济业务的核算 3. 能下克归集固定资产成本和材料采购成本。 4. 能应用借贷记账方法的原理进行供应过程、生产过程、销售过程经济业务的核算 5. 能基本说出产品生产成本、产品销售成本的构成。 6. 能正确描述利润的形成和利润分配的原则。 7. 能应用借贷记账方法的原理进行财务成果形成和分配业务的核算 	14
6	填制和审核会计凭	1、能审核和编制原始凭证	1. 正确说出会计凭证的意义、原始凭证和记账凭证的概念和基本分	6

	证	2、能编制记账凭证和审核	类。 2. 能划分原始凭证和记账凭证的类型 3. 能描述原始凭证和记账凭证的填制要求和填制方法、审核内容 4. 会装订各种会计凭证。 8. 能说出会计凭证的传递与保管的流程。	
7	登记账簿	1. 学会启用会计账簿 2. 能设置和登记现金、银行存款日记账 3、能设置和登记分类账 4、会对账和结账 5. 会正确的错账更正方法	1. 能说出会计账簿的概念、种类和基本内容及会计账簿的启用规则和记账规则 2. 能正确描述现金日记账、银行存款日记账、总分类账及明细分类账的设置和登记方法。 3. 能进行简单账务的总账与其所属明细账的平行登记。 4. 能准确说出对账和结账的方法。 5. 能正确描述错账发生的基本情形 6. 能正确说出错账的更正方法 7. 能简单说出更换和保管会计账簿的有关规定。	8
8	组织和开展财产清查	1. 能进行简单扼要实物资产清查 2. 会对库存现金进行清查 3. 会银行存款进行清查 4. 能进行往来款项清查	1. 能说出财产清查的概念和基本分类、描述财产物资的盘存制度 2. 能正确说出实物资产清查的步骤和方法 3. 能正确进行实物资产清查结果的处理 4. 能准确说出库存现金清查的范	6

			<p>围、库存现金清查的方法和结果处理</p> <p>5. 能正确核对银行存款日记账和银行对账单, 准确描述未达账项的概念。。</p> <p>6. 能说出往来款项清查的内容、会编制往来款项清查结果报告表。</p>	
9	<p>编制和报送</p> <p>会计报表</p>	<p>1. 能读懂资产负债表、利润表、现金流量表,</p> <p>2. 能编写简单资产负债表、利润表。</p>	<p>1. 能说出会计报表的意义和内容 and 编制会计报表的要求。</p> <p>2. 能正确描述资产负债表的概念、结构和编制基础及编制方法。</p> <p>3. 能正确描述利润表的概念、结构和编制基础及编制方法</p> <p>4. 能说出报送会计报表的相关规定</p>	6
10	<p>选择和应</p> <p>用</p> <p>账务处理</p> <p>程序</p>	<p>1. 选择和应用记账凭证账务处理程序</p> <p>2. 选择和应用科目汇总表账务处理程序</p> <p>3. 选择和应用汇总记账凭证账务处理程序</p>	<p>1. 能说出会计循环的概念、基本步骤。</p> <p>2. 能正确描述账务处理程序的概念、种类及选择要求。</p> <p>3. 能正确应用记账凭证账务处理程序 和科目汇总表账务处理程序。</p> <p>4. 能基本应用汇总记账凭证账务处理程序并会编制汇总记账凭证。</p> <p>5. 能说出不同账务处理程序的异同、优缺点和适用范围。</p>	6

四、实施建议

1、教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导本教材的编写, 应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材应考虑现有教学条件, 结合参观、角色扮演、案例讨论、实训等教学手段的不同特点来进行情景设计, 尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体

验。

(4) 教材应突出实用性，应避免把职业能力仅理解为动作技能，强调综合职业能力培养。

(5) 教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

(6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学建议

(1) 教学应以学生为主体，教师为主导，注重互动。

(2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标，不仅要重视职业能力，也要强调学生核心能力的培养。

(3) 教学应以工作情景下的职业活动为内容，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，学生在活动的体验中完成课程学习，获得职业能力。

(4) 教学应主动发挥职业情境及活动任务对学习的引领作用来诱发学生学习兴趣。

(5) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性，为学生自主发展提供时间和空间，提供机会与平台。

(6) 教学应重视校校内学习和校外学习。

3、教学评价建议

(1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。

(2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。

(3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过制作视频、图像、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 利用物流客户服务专题网站、电子书籍、电子期刊、专业论坛等网络资源，使教学内容从单一走向多元，为学生的知识和能力的拓展提供有效途径。

(3) 加强校内实训基地建设，充分利用校内实训基地的资源 and 条件加强学生的技能训练。

(4) 利用物流企业资源，进行校企合作，建立实习、实训基地，满足学生参观、调查、实训和实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

《物流成本管理》课程标准

课程名称：物流成本管理

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

1、课程的定位

本课程是物流服务与管理专业的一门拓展课程，也是专业必修课程

物流成本管理是物流管理中的一个十分重要内容。宏观上，对国家经济、区域经济、城市经济中经济结构的整合、经济效率的提升和产业竞争能力的改善都有重要的作用；微观上，物流管理为企业提供高效低成本的服务，使企业形成核心竞争能力起到重要作用。通过本课程的学习，使学生树立物流成本管理意识，清楚物流是利润的第三大增长点；能画出物流成本管理的基本过程，清楚物流各环节的成本存在的出处及构成，能对一些简单案例进行分析，能应用物流成本计算的基本原理对企业简单的物流实务进行分析计算，能清楚物流成本管理的方法具体应用；能主动了解当前物流成本管理理论研究的前沿。能做一些简单项目成本的预测、计划和控制；善于比较物流成本管理与物流其他管理的关系。

2、设计思路：课程模式探索中，我们引进了一系列现代职业教育课程的核心概念，如学习领域、

本课程的设计思路是以学习领域的课程模式，邀请行业专家对物流管理专业所涵盖的岗位群进行工作任务和职业能力分析，并以此为依据确定本课程的工作任务和课程内容。根据物流管理专业所涉及到的物流成本管理教学管理基础知识内容，分解成若干教学活动，在物流成本管理实践和校内实习和校外顶岗实习中加深对专业知识、技能的理解和应用，培养学生的综合职业能力和可持续发展能力，整个课程内容以够用为度。

二、课程目标

通过工学结合、校企合作的任务驱动型的项目活动培养学生具有良好职业道德、专业技能水平、可持续发展能力，使学生掌握成本管理的基本知识与基本技能，初步形成一定的学习能力和课程实践能力，并培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的团队意识，及其环保、节能和安全意识，提高学生各专门化方面的职业能力，并通过理论、实训、实习相结合的教学方式，边讲边学、边学边做、做中学、学中做，把学生培养成为具有良好职业道德的、具有物流成本管理理论和实践能力的、具有可持续发展能力的高素质高技能型物流专门人才，以适应市场对物流人才的需求。具体目标如下：

（一）能力目标

1、能分析简单的物流案例中的成本构成。

- 2、能归集运输、仓储、物流作业成本，并能进行一些基本计算。
- 3、能做一些基本的物流成本的预测。
- 4、能用一些计算方法对库存持有成本进行计算分析
- 5、能用标准成本法和目标成本法对成本进行基本控制。

(二) 知识目标

1. 能描述物流成本管理理论与实务的关系，能够用物流成本管理理论说明和解释相关实务，并能评价和指导相关实务。
2. 能说出物流成本管理的多种方法，并能运用其中的方法。
3. 能描述物流成本管理的基本过程，并能结合物流活动涉及的主要功能，能简单描述物流成本管理内容的框架体系。
4. 能说出最新的物流成本管理法律、法规的要点以及研究的前沿。
5. 能简要描述物流成本管理与物流其他管理的关系

(三) 素质目标

1. 有明确的知识学习目的，能认识到学习《物流成本管理》的目的在于应用；
2. 有学习物流成本管理知识与技能的愿望和兴趣，乐于参与有助于提高物流成本控制应用能力的活动；
3. 有学好物流成本管理的信心，能够将成本管理知识与技术与其他学科相互结合、渗透；
4. 能在学习过程中积极与他人合作，互相帮助，共同完成学习任务；
5. 能体会物流成本管理的学习中的乐趣，乐于接触本课程相关读物；
6. 能在学习过程中注意并理解他人的情感；
7. 遇到问题时，能主动向老师或同学请教，以取得帮助；
8. 乐于接触并了解国内外物流成本管理的发展及其趋势。

三、课程的内容和教学要求

序号	工作任务	技能内容与教学要求	知识内容与教学要求	课时
1	描述物流成本管理的基本知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能建立一些成本意识 2. 能从案例中找出影响其物流成本的具体因素。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、能说出物流成本的意义及构成。 2、能说出物流成本管理的含义和内容。 3、理解物流成本的影响因素及降低物流成本的途径。 4、物流成本管理的基本方法。 	8

2	分析 预测 企业 采购 成本	1. 会进行简单的采购成本预测	<p>1. 能说出采购的含义、目标和流程，掌握采购的流程。</p> <p>2. 能清楚采购成本分类、构成和影响因素。</p> <p>3. 能知道采购成本控制的方法。</p> <p>熟悉产品成本构成及成本分析能力；编制采购预算、全球性采购、采购外包、电子商务采购、招标采购的方法和步骤</p>	6
3	归集 计算 企业 运输 成本	1. 根据具体简单的运输案例对运输成本进行预测、编制运输成本计划，并对运输成本进行简单分析。	<p>1. 能基本说出各种运输成本的构成及其差异。</p> <p>2. 能进行公路运输成本的计算，公路运输成本核算对象和成本计算期、公路运输成本项目、公路运输成本核算程序、公路运输总成本和单位成本的计算方法</p> <p>3. 能说出降低运输成本的方法，严格控制成本开支范围、落实成本管理责任制等内容</p>	6
4	归集 计算 企业 仓储 成本	<p>1. 能从案例中找出具体的仓储成本。</p> <p>2. 能根据具体案例计算出企业的持有成本、转换成本和最佳经济订购量。</p>	<p>1. 能说出仓储管理的任意义、重要性和特点。</p> <p>2. 能描述仓储活动相关的主要成本。</p> <p>3. 能根据仓储成本的构成分析计算仓储成本的有关成本。</p> <p>4. 降低仓储成本控制模型（EOQ）和方法（MRP、JIT）。</p>	8
5	归集 计算 企业 装卸 搬	能指出实际案例中成本项目，并能进行简单的成本计算。	<p>1. 描述装卸搬运的基本知识，能说出装卸搬运成本项目和内容。</p> <p>2. 能归集装卸搬运的基本成本，并能进行简单的计算。</p>	6

	成本		3. 能说出装卸搬运的管理原则。	
6	归集 计算 企业 配送 成本	能通过企业案例分析,帮助企业寻找出降低成本提高利润的方案。	1. 能说出配送成本的构成及核算方法。 2. 能简单描述配送成本的控制策略及方法。	8

四、实施建议

1、教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导本教材的编写,应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材应考虑现有教学条件,结合参观、角色扮演、案例讨论、实训等教学手段的不同特点来进行情景设计,尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体验。
- (4) 教材应突出实用性,应避免把职业能力仅理解为动作技能,强调综合职业能力培养。
- (5) 教材应以学生为本,文字表述要简明扼要,内容展现应图文并茂、突出重点,重在提高学生学习的主动性和积极性。
- (6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学建议

- (1) 教学应以学生为主体,教师为主导,注重互动。
- (2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标,不仅要重视职业能力,也要强调学生核心能力的培养。
- (3) 教学应以工作情景下的职业活动为内容,由教师提出要求或示范,组织学生进行活动,学生在活动的体验中完成课程学习,获得职业能力。
- (4) 教学应主动发挥职业情境及活动任务对学习的引领作用来诱发学生学习兴趣。
- (5) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性,为学生自主发展提供时间和空间,提供机会与平台。
- (6) 教学应重视校校内学习和校外学习。

3、教学评价建议

(1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。

(2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。

(3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过制作视频、图像、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 利用物流客户服务专题网站、电子书籍、电子期刊、专业论坛等网络资源，使教学内容从单一走向多元，为学生的知识和能力的拓展提供有效途径。

(3) 加强校内实训基地建设，充分利用校内实训基地的资源和条件加强学生的技能训练。

(4) 利用物流企业资源，进行校企合作，建立实习、实训基地，满足学生参观、调查、实训和实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整

《计算机应用基础》课程标准

课程名称：计算机应用基础

适用专业：物流服务与管理

一、课程定位和设计思路

1、课程的定位

本课程是物流服务与管理专业的一门公共基础课程，也是专业必修课程。

本课程是物流综合职业能力培养中的一门基本职业能力培养课程，培养学生的办公自动化综合应用能力和现代办公的素养，使学生具备利用计算机等现代办公设备解决问题的能力，为后续课程的学习及工作打下良好的基础。

本课程以办公自动化基础知识、办公自动化软件的应用、办公自动化设备的使用与维护为主要内容，讲述计算机、网络和其他办公设备在办公方面的应用。培养学生利用计算机、打印机、传真机、扫描仪、投影等现代办公设备解决问题的能力 and 意识。

2、设计思路

一直以来，人们总是习惯性的认为基础性的课程总是没有后续的专业课程重要，而在对物流企业的调研中，企业认为物流基础课程非常重要，这与我们的习惯认识差别很大。因此学校应认真思考企业的观点，重新认识专业基础课程的重要性。办公自动化在人们的心目中就是计算机操作，在学生和教师的心目中没有后续的专业课程重要。但随着现代职业教育基于工作过程系统化课程的改革，强调按照职业发展的系统培养学生的综合职业能力，我们要重新认识《计算机应用基础》课程的重要性。首先，随着技术的发展，办公自动化技术已经成为我们学习、生活和工作中的一个基本工具，对我们的影响越来越大，因此我们要掌握办公自动化技术。其次，办公自动化技术作为社会能力的一部分，它适用于各种职业，能适应岗位的变换，是伴随人终身的可持续发展能力。现代职业教育课程的改革突出了学生综合职业能力培养，不仅强调培养学生的专业能力更强调培养学生社会能力的重要性，因此《计算机应用基础》作为一门基本职业能力培养课程，现在日益显得重要。

《计算机应用基础》以日常办公自动化工作内容为载体，设计了电子文档、电子报表、演示文档的制作、办公自动化软件的综合应用、办公室硬件设备的基本安装、维护等多个学习情境，突出了学生办公自动化综合应用能力和现代办公的素养养成。并通过参加全国计算机信息高新技术考试，重点测评考生掌握计算机各类实际应用技能的水平。

二、课程目标

以培养学生正确运用计算机等办公设备高效进行办公的能力为目标，具体培养

以办公自动化基础知识、办公自动化软件的应用、办公自动化设备的使用与维护为主要内容，讲述计算机、网络和其他办公设备在办公方面的应用。

1、能力目标

- (1) 能制作电子文档
- (2) 能制作电子报表
- (3) 能制作演示文档

- (4) 能综合应用办公自动化的软件
- (5) 能安装和使用计算机外部设备
- (6) 能使用和维护常用办公设备
- (7) 能安装和使用信息安全软件

2、知识目标

- (1) 能基本说出有于计算机的概念和基本常识。
- (2) 能说出国际上最重要的计算机技术发展动态。
- (3) 能说出计算机技术应用中最常用的操作系统和应用软件。
- (4) 能说出中外著名计算机软硬件生产集团、公司的概况。
- (5) 能认识计算机硬件，并能说出其功能。
- (6) 能正确说办公软件的基本功能及在办公自动化中的应用。
- (7) 能说出常用计算机杀毒软件名称。
- (8) 能说出办公自动化设备的安全操作要求。
- (9) 能说出信息化社会道德规则和行为规范。

3、素质目标

- (1) 能够根据需要进行信息搜集、分析及应用，能基本展开自主学习。
- (2) 能够快速高效的完成办公事务。
- (3) 能够安全操作各种办公自动化设备。
- (4) 能够与同学、教师、企业员工进行有效沟通，协作共事。

三、课程的内容和教学要求

序号	学习情境	知识内容与教学要求	技能内容与教学要求	学时分配
1	操作系统的安装和使用	1、操作系统的使用 2、应用程序和文件管理 3、磁盘管理与资料的备份及移动	1、硬盘分区操作 2、BIOS 的设置 3、操作系统的安装 4、驱动程序的安装 5、应用软件的安装	4
2	电子文档制作	1、能使用文字处理软件 (1) 文档建立、编辑与保存 (2) 页面设置 2、能进行文档的格式设置 (1) 字符格式的设置 (2) 分栏与制表位 (3) 项目符号与编号 (4) 图文框应用	任务一：会议通知拟定使用 word 软件中的模板，创建规范公文及其版本和属性，为某单位年度工作总结大会制作一份会议通知。 任务二：会议日程安排 使用 word 软件，根据任务一中某单位年度工作总结大会的内容、时间和参加人员等要求，设计相应的会议日程安排表。	20

		<p>3、能熟练制作表格</p> <p>(1) 表格设计</p> <p>(2) 表格的格式与编辑</p> <p>(3) 不同类型表格的制作</p> <p>4、能应用艺术字与图片</p> <p>(1) 字体的颜色</p> <p>(2) 图片插入语格式设置</p> <p>(3) 图文混排</p> <p>5、能应用自选图形</p> <p>(1) 剪贴画应用与编辑</p> <p>(2) 图形设计制作</p> <p>(3) 图形编辑</p> <p>6、能设计文档的整体效果</p>	<p>任务三：会议流程图制作</p> <p>使用 word 软件，根据任务一种某单位年度工作总结大会的会议安排与组织过程，制作一份清晰、详尽的会议流程图</p> <p>任务四：会议简报制作</p> <p>使用 word 软件，根据任务一、二所提供的若干资料，制作一份会议简报，并要求图文并茂。</p>	
3	电子报表制作	<p>1、能使用电子表格软件</p> <p>(1) 数据录入与编辑</p> <p>(2) 工作表格的格式与编辑</p> <p>(3) 文档保存</p> <p>(4) 页面设置与打印</p> <p>2、能熟练处理一般数据</p> <p>(1) 数据的输入与智能填充</p> <p>(2) 单元格引用</p> <p>(3) 字符数据处理</p> <p>(4) 条件格式应用</p> <p>(5) 公式应用</p> <p>3、能使用函数处理数据</p> <p>(1) 函数应用</p> <p>(2) 数据排序</p> <p>4、具备图标的应用能力</p> <p>(1) 图表应用</p> <p>(2) 图表编辑</p> <p>5、数据的分类合计</p> <p>6、数据的筛选</p> <p>7、具备批注的应用能力</p> <p>(1) 应用批注</p> <p>(2) 编辑批注</p> <p>8、能使用链接功能</p> <p>(1) 应用链接</p> <p>(2) 链接设置</p> <p>9、具备文字处理软件与电子报表软件混合应用能力</p>	<p>任务一：值班表制作</p> <p>使用 excel 软件，对某单位某部门人员进行值班安排，并制作一张值班人员时间安排表。</p> <p>任务二：企业销售表制作</p> <p>使用 excel 软件，收集、整理某企业某季度产品销售情况资料，汇总、制作该企业某季度产品销售情况汇总。并用恰当的图表方式显示该季度每月的销售数据。</p> <p>任务三：员工分类情况表制作</p> <p>使用 excel 软件，收集、整理、输入某单位某部门员工（工资、考勤、工龄、性别等）资料，制作该部门员工分类情况表，并用批注对员工的特殊情况作出注释（如脱产培训、产假等）。</p> <p>任务四：通讯录制作</p> <p>使用 word\、excel 软件，收集、整理、输入本单位所有在编人员住宅地址、电话、手机号码和电子邮箱等资料，设计、制作一份带个人照片的通讯录，并能链接个</p>	20

			人网页或个人邮箱。	
4	演示文档制作	<p>1、能使用电子演示软件</p> <p>(1) 文档建立与保存</p> <p>(2) 文档打印</p> <p>(3) 演示文档模板设计应用</p> <p>(4) 演示文档编辑</p> <p>2、演示文稿的格式设置</p> <p>(1) 标题设置</p> <p>(2) 幻灯片切换</p> <p>3、能使用动画功能</p> <p>(1) 动画设置</p> <p>(2) 自定义动画</p> <p>4、能使用多媒体素材</p> <p>(1) 音频文件应用</p> <p>(2) 音视频播放设置</p> <p>5、能录制旁白</p> <p>6、能制作不同顺序结构的演示文稿</p> <p>(1) 动作设置</p> <p>(2) 链接文件</p> <p>(3) 调用应用程序</p> <p>7、能正确设置放映方式</p> <p>(1) 播放预览与播放</p> <p>(2) 页面切换模式</p> <p>(3) 排练计时</p> <p>(4) 循环播放</p>	<p>任务一：主题发言稿的制作</p> <p>使用 PPT 软件，结合产品发布会议主题、内容和产品特点，为企业总经理的主题发言制作一份演示文稿，要求图文并茂，适当运用动画效果。</p> <p>任务二：新产品宣传短片制作</p> <p>使用 PPT 软件，根据某企业所发布的新产品内容、图片和产品的录像与文字资料、语音和背景音乐等资料，制作新产品的宣传短片。</p>	20
5	自动化办公设备的使用及维护	<p>1、能安装和使用、维护打印机</p> <p>(1) 能更换喷墨、激光打印机墨盒</p> <p>(2) 能更换激光打印机硒鼓</p> <p>(3) 能排除打印机卡纸故障</p> <p>2、能安装和使用扫描仪</p> <p>3、能安装传真机纸盒和墨盒，使用传真机。</p> <p>4、能更换复印机硒鼓、排除卡纸故障，正确使用复印机</p>	<p>任务一：打印机的安装、使用</p> <p>安装好打印机，然后根据“电子文档制作”模块任务一拟写的会议通知，打印该通知。更滑打印机硒鼓、墨盒，排除打印机卡纸故障。</p> <p>任务二：扫描仪安装、使用</p> <p>了解扫描仪构件，对其进行安装，扫描一份企业销售报表</p>	4

		5、能使用数码相机、数码摄像机	<p>任务三：传真机的安装于使用</p> <p>安装传真机纸盒和墨盒，设置传真机的收发，进行传真操作。</p> <p>任务四：复印机、速印机的使用</p> <p>根据复印内容、份数、大小等要求，安装纸张，进行相关设置，完成办公室文件的复印和速印任务。</p> <p>任务五：数码相机的使用</p> <p>分组进行数码相机、摄像机的拍摄训练，分类、整理导出数码设备存储卡内容并进行简单编辑。</p>	
6	网络化办公	<p>1、浏览器的使用</p> <p>2、电子邮件的使用</p>	<p>任务一：资料查询</p> <p>任务二：电子邮件的收发</p>	2
7	防病毒软件使用	1、能安装和使用防病毒软件	<p>任务一：防病毒软件的安装和使用</p> <p>提供防病毒软件光盘，上机进行防病毒软件的安装，并尽享杀毒操作训练。</p>	2

四、实施建议

1、教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 应以工作过程导向的课程观指导本教材的编写，应以典型工作任务为载体。
- (3) 教材应考虑现有教学条件，结合参观、角色扮演、案例讨论、实训等教学手段的不同特点来进行情景设计，尽可能使学生通过教学任务来获得真实的职业体验。
- (4) 教材应突出实用性，应避免把职业能力仅理解为动作技能，强调综合职业能力培养。
- (5) 教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。
- (6) 应有完善的课程资源库辅助教学。

2、教学建议

- (1) 教学应以学生为主体，教师为主导，注重互动。
- (2) 教学应以学生综合职业能力的培养为目标，应针对学生实际职业能力的培养，通过强化训练，使学生能进行电子文档制作、电子表格制作、演示文档制作、办公自动化

软件综合应用和日常办公设备的安装与维护。

(3) 教学应以工作情景下的职业任务为内容，由教师提出要求或示范，组织学生进行任务，学生在任务的体验中完成课程学习，获得职业能力。

(4) 教学应主动发挥职业情境及任务对学习的引领作用来诱发学生学习兴趣。

(5) 教学应注重教学组织的灵活性和教学方法的多样性，为学生自主发展提供时间和空间，提供机会与平台。

(6) 教学应重视校校内学习和校外学习。

3、教学评价建议

(1) 评价应以学习目标为评价标准，坚持用多元评价方法引导学生形成个性化的学习方法，养成良好的学习习惯。

(2) 学习评价应以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程性评价以鼓励为主。

(3) 教学效果评价重点是评价学习者的综合职业能力。

4、教学资源库的开发与利用建议

(1) 通过制作视频、图像、案例、课件等课程资源，为师生搭建立体的教学平台，激发学生的学习兴趣和主动性，调动学生学习的主动性和创造性。

(2) 利用专题网站、电子书籍、电子期刊、专业论坛等网络资源，使教学内容从单一走向多元，为学生的知识和能力的拓展提供有效途径。

(3) 利用校内实训基地的资源和条件加强学生的技能训练。

III. 陕西省中等职业学校 《物流服务与管理》专业设置标准

一、专业教学组织建议

(一) 教学模式改革

中职物流服务与管理专业应以学生为主体,以职业能力为导向,打破原来以知识传授为主要特征的教学模式,以学习性工作任务为载体设计学习情景,以物流行业的真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容,将物流服务与管理职业能力培养渗透到整个教学过程中,真正实施以工作过程为主线、教学做一体的行动导向教学模式。

1. 改革、创新教学方法改革

在教学过程中要以职业能力培养为目标,积极采用先进的教学手段与方法,能灵活运用任务驱动、案例分析、分组讨论、角色扮演、实战模拟、现场教学等方法,积极激发学生学习兴趣、主观能动性和创造力,切实提高专业教学效果与培养质量。

2. 改变原有课堂教学的场所

传统的教学场所是以课堂教学为主的,这样往往会形成教师一言堂的现象,很难真正调动学生的积极性。本专业课程的授课场所不能仅仅安排在课堂教学,要把更多的教学内容安排到实训室、实训基地,甚至是真正的物流企业进行顶岗作业。

3. 改革原有授课时序

在教学的运行上,要紧密结合物流行业企业的发展形势和区域经济发展方向,通过典型的工作内容,结合具体的工作现场,可以合理的调整各单元内容的授课时序,做到机动灵活,突出重点。在授课时间上,也可以打破原有的小课堂,按课程内容连续授课或分段教学。

(二) 分类课程教学实施要求:

1. 公共基础课程

公共基础课应按照公共基础课程要求,突出职业教育特色,注重培养学生综合素质。教学要坚持以学生发展为本,改进教学方式、方法和手段增强教学过程的参与性、趣味性、形象性,丰富教学内容,并有效地调动学生的学习热情和学习积极性。

2. 专业课程

专业课应按照课程标准的能力要求,强化理论实践一体化,利用校内、校外实训基地,将学生独立学习、小组合作学习、教师引导教学、岗位实践等教学组织形式有机结合。提倡行动导向型教学模式,努力为学生提供体验完整工作过程的学习机会,增强学生适应企业的实际工作环境和解决问题的综合能力。

在专业教学过程中,应加大实践实操课程容量,要紧密结合职业技能证书的考证,加强考证的实操项目的训练,切实提高学生操作和管理技能以适应企业需求;同时,要重视本专业领域新技术及行业发展趋势,教学内容要切合、贴近行业和岗位需求,为学生提供职业生涯发展的空间,努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。在教学过程中,教师还应积极引导不断提升职业素养,提高职业道德。

专业专门化方向课程建议安排阶段性全天化教学,可灵活采用任务驱动、引导文教学、案例教学、实训教学、角色扮演、实战模拟等教学方法,尽可能使学生通过教学活动来获得真实的职业体验。

二、专业师资配备及素质要求

(一) 教师配备要求如下:

1. 专业教师数与学生数比例不低于 1:20;
2. 具有物流专业中、高级职业资格证书或具有企业工作实践经验的教师占教师总数的 80%以上;
3. 具有一定数量来自于物流行业和物流企业的实践经验丰富的兼职教师,并能参与专业建设与专业教学工作。

(二) 教师素质要求如下:

教师具有良好的职业道德,掌握系统的专业知识和专业技能,具备教学设计、教学实施、教学评价、教学反思、教学研究等能力。

1. 教师具备良好的职业道德,遵守教育法律法规;
2. 教师具备物流及相关专业大学本科及以上学历,具有中等职业学校教师资格证书;
3. 教师了解所在区域物流行业发展水平,了解物流行业现状趋势与人才需求;专业技能课程的教师有物流企业工作实践经历和物流专业中级或高级职业资格证书;
4. 教师具备现代职业教育课程理念,具有基于职业岗位工作过程设计教学过程和教学情境的能力,参与校本课程开发;
5. 教师具备组织实施行动导向教学模式的能力,会运用理论与实践相结合的方式方法有效实施教学;
6. 教师会运用多元评价方法,结合技术技能人才培养规律,多视角、全过程评价学生发展,会引导学生进行自我评价和相互评价。
7. 教师能主动反思和改进教育教学工作,能对教育教学工作中的现实需要与问题进行探索和研究,参加校本教学研究和教学改革。

三、专业教学条件与设备配置

-表 12: 专业教学条件与设备配置

仓储与配送实训室			
序号	设备名称	规格参数	数量
1	仓储管理系统	仓储管理软件	1 套
2	配送管理系统	配送管理软件	1 套
3	RF 手持终端	无线 RF 手持终端	3 台
4	RF 支持系统	配合仓储、配送管理系统	1 套
5	托盘货架	横梁式, 2480*800*4200mm	6 组
6	电子标签系统	≥18 个电子标签	1 套
7	流利货架	1500*1000*1900mm, 货位≥12 个。	1 套
8	周转箱	480×380×150mm	10 个
9	电动叉车	额定起升重量 1600kg	2 台
10	手动液压搬运车	额定负载不小于 2000kg	2 辆

11	半电动堆高车	额定荷载 1000kg	2 辆
12	手推车	轮式, 可折叠, 载重 50kg 以上	2 辆
13	半自动打包机	PP 带宽度: 6-15mm, 最小捆包物: 60mm	1 台
14	打包钳	手动打包钳	2 把
15	条码打印机	热敏或热转换条码打印机	1 台
16	激光打印机	A4 幅面, 黑白激光打印机	1 台
17	针式打印机	A4 幅面, 24 针点阵式打印机	1 台
18	托盘	标准 1200mm*1000mm 木制托盘	50 个
19	模拟货品	货品种类大于 30 种	1 批
20	纸箱	190mm*370mm*270mm 285mm*380mm*270mm 320mm*480mm*200mm 380mm*570mm*220mm 350mm*350mm*245mm	1 批
21	计算机	主流配置, 台式计算机	10 台
22	计算机桌椅	1000*500*750 mm	10 套
23	投影系统	4000 流明, 200 寸电动玻珠幕布	1 套
24	白板	1200*1500mm, 移动支架	1 块
25	椅子	学生用培训椅	45 个
物流运输实训室			
序号	设备名称	规格参数	数量
1	运输业务管理系统	运输业务管理系统软件	1 套
2	办公桌椅	1200*500*760 mm	6 套
3	计算机	主流配置, 台式计算机	12 台
4	计算机桌椅	1000*500*750 mm	12 套
5	投影系统	4000 流明, 200 寸电动玻珠幕布	2 套
6	模拟干线运输车	模拟干线运输箱式货车: 1500*2350*2390mm	2 辆
7	模拟市内运输车	模拟市内派取件货车: 1660*1120*1250mm	2 辆
8	模拟市内运输车	模拟市内派取件货车: 1410*970*940mm	2 辆
9	轻型货架	1500*500*1800 mm	2 组
10	电子称	台式, 称重>500kg	1 台
11	卷尺	7.5 米皮卷尺	5 个
12	手提秤	便携电子称	5 台
13	周转笼车	800*600*1800 mm	16 辆
14	RF 手持终端	无线 RF 手持终端	3 台
15	RF 支持系统	配合运输管理系统	1 套
16	条码打印机	热敏或热转换条码打印机	1 台
17	激光打印机	A4 幅面, 黑白激光打印机	1 台
18	针式打印机	A4 幅面, 24 针点阵式打印机	1 台
19	纸箱	190*370*270 mm 285*380*270 mm	1 批

		320*480*200 mm 380*480*220 mm 300*580*200 mm 380*570*220 mm 345*345*240 mm	
20	模拟货品	货品种类大于 15 种	1 批
21	封签	塑体钢绳封签, 钢丝钳	1 批
22	半自动打包机	PP 带宽度: 6-15mm, 最小捆包物: 60mm	1 台
23	打包钳	手动打包钳	2 把
24	托盘	标准 1200*1000 mm 木制托盘	50 个
25	模拟箱式货车	货厢尺寸 3200×1760×1780 mm	2 个
26	模拟箱式货车	货厢尺寸 4200×1850×2200 mm	2 个
27	手动液压搬运车	额定负载不小于 2000 公斤	2 辆
28	电动叉车	额定起升重量 1600kg	2 辆
29	白板	1200*1500mm, 移动支架	1 块
30	椅子	学生用培训椅	45 个
营销与客服实训室			
序号	设备名称	规格参数	数量
1	营销管理软件	营销模拟实训软件	1 套
2	计算机	主流配置, 台式计算机	9 台
3	计算机桌椅	1000*500*750 mm	12 套
4	电话	普通座机	20 台
5	工作台	1200*600mm	10 张
6	扫描仪	平板式扫描仪	1 台
7	复印机	办公用普通复印机	1 台
8	激光打印机	A4 幅面, 黑白激光打印机	4 台
9	传真机	传真电话一体机	4 台
10	谈判桌椅	3 米	1 套
11	投影系统	4000 流明, 120 寸电动玻珠幕布	1 套
12	白板	1200*1500mm, 移动支架	1 块
13	椅子	学生用培训椅	45 个

四、专业教学资源配备

(一) 教学资料

1. 教材

公共基础课程教材应符合教育部颁发的中等职业学校公共基础课教学大纲,体现中等职业学校公共基础课程的教学目标,落实各个模块的教学内容与要求。建议选用中职中专公共基础课规划教材。

专业核心课程教材应符合本专业核心课程教学标准要求。建议选用近三年出版的教育部规划教材、国家级重点教材、省部级优秀教材。

专业方向课程教材应符合本专业方向课程教学标准要求,有引导学生学习的工作页,并提供工作手册、说明书、规章制度、网络资源、教材等辅助资料。建议开发符合专业方

向课程标准，以培养学生综合职业能力为目标、基于工作过程系统化且与教学设施设备相适应的校本教材。

2. 数字教学资源

提供本专业教学标准、课程标准等教育教学资源；提供物流专业参考文献与专著资源库；提供物流行业的知识、新闻、政策法规等；提供物流核心与辅助岗位的岗位工作内容、职责、操作规范、工作流程、任职资格等内容；提供专业课程的网络课程资源。

（二）教学环境

1. 校内教学实训室

提供符合教学需要的教学设施与设备，建立具有企业环境氛围的仓储与配送、运输、营销与客服校内教学实训室。校内实训以企业真实业务背景为任务，通过软件与硬件集成实现物流企业的仓储作业、配送作业、运输作业、营销业务的真实模拟，让学生充分体验真实的业务运作、岗位作业、流程交接、内部管理和推演分析。

校内教学实训室建设以学生为主体，设置实训区、小组讨论区、资料查询区和集中教学区，为一体化教学提供条件。

2. 校外教学实践基地

有若干稳定的校外教学实践基地，为学生和老师提供真实的物流企业环境，实践基地在业务、规模、发展水平等方面具有区域或行业代表性。

校外教学实践基地不仅要能满足物流服务与管理专业学生的专业课程教学实践需要，也要能满足顶岗实习教学的需要。

校外教学实践基地在提供企业实践场所的同时，要安排专业技术人员担任学生实习指导教师，参与专业建设和校内、校外的教学工作。同时，学校要运用自身的优势，与企业深度合作。共同为工学结合人才培养模式的落实提供条件。

附录

- 一、关于中职物流服务与管理专业人才需求的调研报告（行业、企业）
- 二、关于中职物流服务与管理专业专业建设的调研报告（相关院校）
- 三、中职物流服务与管理专业课程体系开发建设总结
- 四、中职物流服务与管理专业人才培养模式改革总结
- 五、中职物流服务与管理“双师”素质教师培养方案
- 六、中职物流服务与管理专业教育教学质量评价方案
- 七、中职物流服务与管理专业专业建设指导委员会章程



关于中职物流服务与管理专业 人才需求的调研报告（行业 企业）

物流服务与管理示范专业

建设项目组

2011年10月



关于中职物流服务与管理专业 人才需求的调研报告（行业、企业）

一、调研的基本思路与方法

1、调研指导思想

坚持以科学发展观为指导，以示范校专业教学标准开发指导规范的基本理念为支撑，充分尊重行业及用人单位对生产管理与服务一线应用型人才的客观要求，结合本专业毕业生从业现状和职业生涯发展的需求，以就业为导向，以能力为本位，以岗位群的能力需要为依据，把握用人单位对本专业的需求，明确专业培养目标，探索物流服务与管理示范专业建设的思路与方案。

2、调研基本思路和方法

为使中职物流服务与管理专业人才培养的目标与用人单位需求实现“零距离”对接，使中职物流服务与管理专业人才培养方案科学合理，做到既能保证专业人才培养的目标，又能符合职业教育规律。通过紧紧依靠行业、企业，深入与本专业联系较为紧密的企业调研，从而能从宏观上把握行业、用人单位的人才需求，为专业标准的制定提供重要依据。

调研目标：通过对行业协会调研及用人单位对人才的反馈意见，学员毕业的就业岗位状况和岗位典型工作任务确定专业岗位群。分析岗位的专业能力、社会能力、方法能力的，根据岗位能力分析确定教学内容、按岗位工作过程的完整性序化课程，建立基于工作过程的课程体系。

调研内容：中职物流服务与管理专业对应行业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况。行业、企业对中职物流服务与管理专业毕业学员的岗位安排及能力的要求、相应的职业资格、学生就业去向等。

调研方式：书面问卷、个别面谈、电话访谈、在职毕业生座谈、文献检索、网站查阅等。

调查对象：陕西省物流与采购联合会、及物流企业(陕西省物资集团总公司、陕西省物资储运总公司、西安民生家乐物流配送中心、陕西申通快递有限公司、陕西通汇汽



车物流有限公司、西安天地华宇物流有限公司、西安银桥乳业集团天纯贝多配送中心、黄河鑫业有限公司等)用人单位的人力资源负责人及从事采购、仓储、配送、运输等一线工作人员和管理人员,以及毕业学生、行业人士等。

调研过程: 信息采集——信息归纳——信息分析——专业标准制订——专题论证——信息补充——专业标准制订定稿。

二、中职物流服务与管理专业人才需求调研

(一) 区域物流业发展现状与趋势调研

1. 物流基础设施的完善为省内现代物流发展提供了物质基础

陕西在全国的地理位置居中,是“新亚欧大陆桥”亚洲段的中心和进入中国大西北的“门户”,具有承东启西、沟通南北的区位和交通优势。全省交通运输业发展迅速,目前已经形成了由铁路、公路、水路、航空运输等组成的综合运输体系,构成了陕西发展现代物流的立体交通条件。

据相关数据统计,“十五”末期全省客运量、旅客周转量、货运量、货物周转量,分别比“十五”初期增长了 36.3%、51.6%、52.6%和 88%,其中,以省会城市西安为中心,辐射周边中心城市的省际高速公路网络以及以国、省干线公路为依托的省内干线公路网络正在形成。陕西省也是国家重要的铁路节点,省会西安是西北地区最大的铁路枢纽,衔接陇海、西康、包西、西南、侯西等 5 条干线铁路,目前,“两纵三横三枢纽”的铁路网络格局基本形成。陕西还拥有一个国际型机场(西安咸阳国际机场)及四个地方级机场(安康、榆林、延安、汉中)。

2. 地方政府为现代物流业发展提供了政策、资金支持

近年来,为加快现代物流产业的不断发展,陕西省先后制定了相关物流发展规划与政策,《陕西省人民政府关于加快现代物流业发展的意见》(陕政发[2005]44号)、《关于加快流通业发展的若干意见》(陕政发[2006]10号)、《“十一五”现代物流业发展专项规划》等都提出要加快物流业的发展,把陕西建成我国承东启西、沟通南北的重要物流集散地,为全省经济社会全面、协调、可持续发展提供相应的物流保障。

3. 省内物流企业的发展壮大为物流业增添了新的活力

省内物流企业发展势头迅猛,除传统的仓储、运输业务外,物流企业积极向采购、流通加工、信息咨询服务、物流金融等领域拓展,传统物流业加快向现代物流业转型,



一大批新型骨干物流企业迅速成长。到“十五”末期，物流企业包括与物流相关的运输、仓储、邮政、快递、配送、物流信息、物流咨询、搬运装卸企业已经达到 5571 家，比“十五”初期增加了 102%。国内大型物流公司如中储、中集、中外运等在陕西都有设点，国际物流企业如马士基、迅通集团等也逐渐进驻陕西，为我省物流业发展增添了新的活力。

4. 西安国际港务区为陕西物流的未来发展提供强有力的保证

目前建设中的西安国际港务区依托西安区位优势、交通优势、产业基础和物流市场需求，将形成以 B 型保税物流中心为核心、以国际物流区为支撑、以国内综合物流区和物流产业集群区为两翼的物流体系战略格局，建成较为完善的区域性现代物流服务体系 and 物流网络，培育有竞争力的物流企业群，并形成公铁联运、海铁联运的中转物流基地，成为立足西安、服务西部、面向全国、连接国际的西部地区货物的产品配送、货物集散、集装箱转运中心、中国西部最大的综合物流园区。

（二）物流行业人才需求调研

1. 物流行业人才需求数量显著增加

随着我国经济的不断发展，物流产业逐渐壮大，社会对物流管理人才的需求与日俱增。据粗略统计，全国物流专业人才的需求量应该超过 600 万人，物流专业人才已被列入我国 12 类紧缺专业人才之一。近几年来虽然有不少大中专院校开设了物流管理专业，但是物流方面的从业人员素质并不是很理想。一部分来源于传统的从事搬运装卸和储存的人员，受教育的层次不高，主要靠出卖自身的体力劳动；另外一部分是通过招聘渠道，引进物流或者非物流的人员加入，由于目前物流专业的毕业生人数并不是特别多，大部分非物流专业的人员也被大量吸纳到了这个队伍中来。因此，普遍来说，从事这个行业的人员的整体素质并不高。物流人才成长缓慢及物流人员水平参差不齐，不但加剧了物流人才需求与供给的矛盾，更加大了物流行业人才需求数量的缺口。

2. 流行业人才需求范围继续扩大

由于物流业细分趋势明显，而不同细分行业物流管理需要不同的技术和管理方式，如汽车物流、医药物流、食品物流、家电物流、IT 物流、化工物流、会展物流等对专业物流人才需求不断增加，势必出现物流人才需求行业范围扩大的状况。与此同时，一些与物流业务相关的现代服务领域，诸如金融和保险、通信、口岸管理等服务领域，出现



了相应的物流金融、物流信息、口岸物流、物流房产等新兴行业，再加上闭环供应链物流、封闭供应链物流等物流市场的蓬勃发展，增加了对既掌握相关专业知识又了解现代物流运作的人才的需求。

3、从几家企业的情况反馈来看，物流企业对人才需求与日俱增，除了经济与社会发展等宏观因素影响外，具体原因有如下几个方面：

(1)、在物流从业人员中，75%~85%的人员是在从事操作岗位的工作。而由于交通限制、客户需求、服务质量要求等原因，物流操作往往是需要全天候 24 小时作业，这种作业特点使得物流操作人员的需求成倍增加。

(2)、从调研的企业实际情况来看，从业人员具有大以上学历的物流企业从业人员的比例比较低，而其中具有物流专业教育背景的更少，大部分不具备系统的物流知识，对操作原理、各业务环节的衔接、作业流程、行业标准、服务规范、现代信息技术应用等知识知之甚少，这种现象在第三方物流企业中表现的非常明显，企业急需大量具有专业素质的从业人员。

(3)、物流企业人才流动速度很快，平均员工在一个企业持续工作时间仅为一年半，主要由于物流企业作业环境比较艰苦，没有对行业准确的认识和吃苦耐劳的敬业精神很难从事相应的工作，这也是造成物流企业人才需求量教大的重要原因。

(三)、工作岗位及岗位群的调研

1、中职物流服务与管理专业对应的职业岗位分析

从陕西申通快递有限公司、西安天地华宇物流有限公司等大型的第三方物流企业的人力资源部了解到：物流行业的发展需要采购人员、订单处理人员、仓储保管人员、运输人员、配送人员、拣选人员、报关与报检人员以及各种中高级物流管理人员等各层次的员工。其中低层次的物流管理人员需求最大。几家物流企业人才需求不尽相同，具体包括录入员、系统员、仓管员、派单员等等五年人才需求的规格和层次大都定位在物流管理专业中高职毕业生层面。，具体岗位集中于初级管理岗位和高级操作岗位。由于岗位的限制企业未来

中职物流服务与管理专业可从事的工作岗位及岗位描述如下：

序号	核心工作岗位及 相关工作岗位	岗位描述
1	物流市场开发	发掘客户，与客户建立沟通渠道，针对客户需求进行方案设计和成本核算，与客户进行沟通谈判，签订物流服务合同



2	物流计划员	分析内部需求和公司库存资源情况，控制库存，编制采购计划
3	采购	明确需求，收集客户资料，进行供应市场分析，组织询价和报价工作，寻找和选择供应商，进行供应商关系管理和采购合同管理，对价格进行维护
4	仓管员	商品接运前的准备，针对商品的特性进行装卸方案的规划设计，进货入库作业，保管作业，发货作业和盘点作业
5	运输计划与调度	取送货的车辆调配、指挥；与供货方目的站的协调；运输计划的制订与装载的安排；相关单据的填写、交接和归档；运输、配送、车辆台账的更新；生产工具使用记录和保管；司机的调配管理；车辆的维修保养和燃油管理
6	配送	接受并执行配送指令；制定配送计划；进行车辆的日常调度；货物或商品的集配载；执行过程中的信息反馈
7	报关员（助理）	准备相关报关单证；进出口商品归类；进出口税费计算；配合海关查验；海关相关软件系统的操作；文件档案的管理
8	客户服务	接受客户客户需求订单；订单实施的组织和监督；对配送、运输过程中出现的异常情况进行跟踪处理；协调客户关系，进行投诉处理；与相关部门的沟通；对问题处理的情况进行记录和反馈。
9	货代员	收集客户信息；发掘和维护客户；线路选择；成本分析；制订方案；系统录入；对单核单；签发运输单证；电放单证

2、每个企业对毕业生能力和素质要求各有不同，但具有一些共性的要求，主要有以下几个方面；

(1)、品质

由于物流企业的特点决定每一个物流企业在选择人才的时候首先考虑的就是学生思想道德品质，特别是敬业精神、合作能力和较好的执行力。

(2)、操作技能

物流企业具有一定操作技能的员工比例一般在 20%以下。而企业最需要的就是具有一定操作技能的劳动者，企业希望毕业生在校期间接受过规范的物流操作培训，这样能更好的适应岗位需求。

(3)、扎实的理论基础

如果员工具有一定的理论基础，就能在工作中发现不合理的操作与管理，从而的到较多的晋升机会和较大的发展空间。

(4)、计算机基本知识和信息管理基本知识

物流企业信息化的趋势非常明显，随着信息技术、自动仓储技术、包装技术、装卸搬运技术及相应设备大量在物流活动中的应用，以及市场物流服务质量的要求，对物流



操作人员的素质要求也在迅速提高，几乎每一个被调研的企业都提出了对于人才进行物流信息的录入、分析、处理能力的要求。

(5)、其它领域的能力和特长

企业希望毕业生能拓展自己的知识面和特长，成为企业的多面手，如汽车驾驶、文体活动的组织等，这些能力虽然不能成为学生求职中的决定因素，但绝对能为求职加分。

3、中职物流服务与管理专业对应的职业资格证书分析

经调研，中职物流服务与管理专业与物流各职业岗位密切相关且得到社会普遍认可职业资格证书有：

序号	职业资格名称	颁证单位	等级
1	中级物流员	中华人民共和国劳动和社会保障部	中级
2	助理物流师	中华人民共和国劳动和社会保障部	高级
3	助理物流师	中华人民共和国采购与供应联合会	中级
4	特种作业人员操作员 (叉车操作证)	质量技术监督局	
5	国际货运代理资格	中国国际货运代理协会联合会	
6	报检员	国家质量监督检验检疫总局	

此外，从企业了解到各企业招录员工都要进行面试，有些公司还要笔试，面试和笔试一方面考察专业能力、另一方面更重要的是考察社会综合能力，其中隐含了对语言表达能力和沟通能力的考察，因此普通话等级证书虽然不做具体要求，实际上对就业也有一定的影响。

三、行业企业给学校的建议

1、物流服务与管理专业学生适应岗位需求应从入校的认知实习开始，现今物流企业人才流动量较大是因为学生对未来工作环境和性质的预期与实际差距较大，这是影响学生个人发展和行业发展的关键问题，所以，学校应非常重视学生的认知实习，应通过各种方式向学生展现将来工作岗位客观、全面的景象，使学生重新定位职业倾向，树立行业信心。



2、由于现在开办物流服务与管理专业的学校比较多，因此建议学校的物流管理专业一定要办出特色，只有这样才能在行业中形成一定的影响力，这是一项系统工程，需要较长时间的努力，而这种改革不但是教学方法和教学手段上的，更重要的是办学思路上的。

3、建议学校多方面开展校企合作和工学结合，最简便易行的方式是顶岗实习，其它形式如聘请企业管理者为学校客座教授，为学生进行讲座，或者以学校为平台，兴办企业家沙龙，增加企业人士与学校老师和学生交流的机会，都是不错的方式，其它形式的校企合作可进一步探讨。

四、调研结果

1. 对中职物流服务与管理专业培养目标与专业方向调整建议

我院中职物流服务与管理专业培养目标岗位定位为信息处理、运输管理、仓储管理、配送管理以及货代岗位等，军民结合，兼顾层次，定位准确。专业方向上可以调整细化。应用方向有可以考虑进一步细化或侧重，建议根据行业、和不同的职业岗位群在应用方向上有所侧重。

2. 对中职物流服务与管理专业课程设置的建议

中等职业教育培养的人才区别于传统教育的学科型人才，应以岗位群为导向，以培养职业素质和职业能力为中心，其核心是强调对技能的应用。因此，高素质技能型人才的培养目标，必须从本行业、本专业领域有效的岗位需求中去探索，也就是对本专业职业岗位群的分布、工作过程特点以及相应岗位对从业人员的能力要求进行充分的调查研究和分析，针对岗位需求，确定培养目标。以适应工作岗位需求为目标，构建以工作过程为导向的“学习领域”课程体系及课程内容。

3. 对中职物流服务与管理专业教学改革建议

(1) 精品课程缺乏。目前我专业还没有一门精品课程，给我专业培养高技能应用型人才带来了一定的影响。学校应充分考虑老师的辛勤劳动，加强激励制度，调动老师的积极性，推动精品课程的教学改革。

(2) 教材建设滞后。物流行业发展非常快，教材的编写落后于行业发展速度，在选择中职物流专业教材的时候，发现教材模式偏重于理论，实践内容更是严重不足，难以找到非常适合三年制中职学生的课本，造成了“书本和实践相脱节”的现象，被行业



人士所诟病。在教学中，本专业教师在教材之外需要准备大量的行业最新材料来补充教学内容，编写实践讲义，以弥补课本的不足。但是，因为专业建设时间较短的原因，还没有出版物流专业教材，没有将教师手头的讲义变成出版的教材。希望在经过比较长时间的积累后，在此方面能够有所突破。

4. 中职物流服务与管理专业实训基地建设建议。相对于其它专业，中职物流服务与管理专业的校内外实训基地的建设非常落后，随着学生规模的逐渐扩大，把校内外实训基地的建设落到实处已成为一个迫切需要解决的问题。同时中职物流服务与管理专业是一门实践性很强的学科，学生需要大量到企业顶岗实习的机会，而这种机会需要通过加强同企业的合作来取得。一方面利用各种方式拉企业项目：如各种培训等。另一方面可以采用校企共建实训室的形式来加强双方的交流达到双赢的效果。

5. 中职物流服务与管理专业师资与实训条件配置建议。具有物流企业实践经验的“双师型”师资力量较欠缺，对于加强物流专业学生动手实践能力的培养不能不说是一个瓶颈。一方面优化老师的结构，提高双师素质，另一方面调动老师的积极性。每年派相关教师到企业锻炼 2-3 个月。同时加强必须的教学硬件条件建设。



关于中职物流服务与管理专业 专业建设的调研报告（相关院校）

物流服务与管理示范专业

建设项目组

2011年10月



关于中职物流服务与管理专业 专业建设的调研报告（相关院校）

一、研究背景及目的

物流产业作为国民经济的一个新兴的产业，已成为我国本世纪重要产业和国民经济新的增长点。中国物流业的发展学院物流人才，中国物流企业人才结构不合理的改变也需要物流人才。2006年3月全国人民代表大会通过的国家“十一五”规划纲要重点要求“大力发展现代物流业”，为物流业的发展指明了方向。这些都说明物流业得到各级人民政府的高度重视，而物流业的发展就离不开物流教育，特别是中等物流教育的支持。

为了更好地了解社会对物流管理专业人才的需求状况以及对人才的知识、能力和素质的要求，进一步明确我校物流服务与管理专业的培养目标，以便更好地为企事业单位培养“高层次、应用型、国际化”的物流人才，我们物流服务与管理示范专业建设项目组人员开展了一项题为“物流服务与管理专业人才培养需求”的调查研究项目。

二、调查简介

本次调查对象主要是区域内开设物流服务与管理专业的职业院校。本报告主要从学校的视角，研究物流服务与管理专业人才的培养。

本调研项目组充分利用2011年暑期对陕西省内十余所职业院校进行了走访，与物流专业教师们进行了包括物流教育及人才培养在内的多个议题的讨论，并向被访教师发放了“物流服务与管理专业人才培养需求调研问卷”，获得了第一手的物流服务与管理专业人才培养需求与专业建设的调研资料。

本次调查对象为包括陕西工业职业技术学院、陕西青年职业学院、西安交通职业技术学院、陕西国防职业技术学院等十余所开设物流服务与管理专业的职业院校专业教师。本次调研共发放问卷15份，回收有效问卷13份，问卷有效率为93.3%。

三、调查统计分析结果

（一）职业院校物流服务与管理专业建设情况分析

1 物流人才培养方向分析



根据调查分析,综合管理是调查院校物流管理专业最主要的培养方向,在所选的问卷中占到48.2%。其次,仓储作业管理也是各院校比较重视的人才培养方向,比重为34.5%。我们认为这是因为物流管理不仅仅是作为一门针对性强的学科而走进市场,更主要的是因为它针对的不是一项,而是整个管理流程,而其余的运输、配送、营销、规划设计、国际物流作为物流这一大方向下的分支,遴选比例大致持平,分布在在20%到28%左右。此外,有两所院校则选择物流成本管理为其培养人才的主要方向。

2 物流精品教材匮乏,自编教材是趋势

我国物流专业教材种类不少,高水平教材不多,大多是低水平重复,不能反映物流行业发展的前沿。教材是保证教学质量的重要条件。在被调查的院校中,自编物流教材的占39%,这反映出在物流发展迅速这个大环境下,各个院校渴望通过自己独立的物流教育方式去培养属于自己本校特色的人才,但是没有自编教材的也占了32%,准备计划编写的有23%。但是因为院校之间沟通渠道欠缺,专业教师交流过少,在国内尚未达成共识,造成意愿合作编写教材的院校只占到7%。

3 物流专业实验室建设情况分析

物流实验室是一种新类型的人文实验室,它为培养物流实践性人才创造了渠道。本项目调查中,具备物流实验室这一硬件设施的院校占到72%,比重还是比较高的,这说明目前各院校在物流应用性人才培养上还是投入了相当大的资本,通过单独或合作性的开发,进一步丰富了教学手段。

(二) 物流服务与管理专业课程模块体系情况分析

物流管理专业模块包含很多层面与理念,它们共同构筑了一个完整的物流体系,同生产一样,物流也有它的各个环节与关键支撑点。55.2%的调查院校认为采购供应链管理模块是这一体系中最重要的一部分,而其次是物流管理、物流运筹模块以及仓储等,物流工程模块的比重则最少占13%。这与目前国内院校物流类专业课程偏重于物流管理理论教学,轻视技能操作教学的情况相吻合。

(三) 物流管理专业学生能力素质和知识要求情况分析



物流管理专业本身是一门管理学科，但在对物流管理专业学生能力素质要求一项调查中，并没有最多的人选择管理能力作为物流管理专业大学生最重要的能力素质，比重为 24.1%。这是因为平时接触到更多的管理知识，潜移默化中管理能力也成为强势环节而非薄弱环节。在管理能力都一致的前提下，加强其他的能力的培养成为职业院校学生竞争的利器。因此，专业能力与合作能力都有 51.7%的人选择，学习能力其次，占 41.4%。从这组持平数字也说明一个问题，那就是物流在我国并未彰显成熟，人们对其重心的把握力度不够。

而在对物流服务与管理专业学生最需要加强的知识调查中，社会知识被认为是主要应加强的知识，比重为 51.7%。这里我们认为是社会因素使然，在学校学习专业理论的同时与社会沟通不够协调，因此对社会知识的掌握就不够，因此学生需要掌握足够的社会知识，其次是管理知识与国际知识以及经济知识，比重分别为 41.4%，37.9%和 34.55%，这些都是物流专业学生学习物流以及实际工作时所必须掌握的，国际知识对于国际物流相当重要，经济知识是学习经管的基础，而管理知识则是学习物流的基石，所有知识都是同等重要，同等需要加强掌握的力度。

（四） 物流专业学生所需具备专业技能

在我们的调查中，有 65.5%的受访教师认为物流专业学生应注重流程设计技能的培养，58.6%的人认为物流专业学生应该具备硬件设备技能，而认为应具备人际交往技能的占 44.8，软件开发技能和其他的只占 13.7%。

（五） 物流专业学生职业资格证书重要性分析

关于物流管理专业大学生职业证书报考问题的调查中，有 49%的人认为重要，41%的人认为一般，但是总体而言，一证在手成为大学生就业的砝码也成了社会的必然趋势。

3.6 物流管理专业学生实践能力加强途径情况分析

对于任何加强物流管理专业学生实践能力，有 65.5%的受访教师认为是毕业实践，55.2%的人认为是课程实践，48.3%的人认为是认知实习，37.9%的人认为是模拟软件。因此，学校在培养学生时应注意毕业实践、课程实践、软件模拟等训练以提高学生的实践能力。



此外,经过调查,我们发现,许多院校物流管理专业都有着各自不同的特色和优势,比如国际物流、物流产业规划、实习基地条件较好等,总体看来,我省的相关院校的物流专业的特色和优势正在日渐明朗。而在受访教师中,多数也对我校的物流服务与管理专业人才培养工作提出了建议,主要表现在加强实践环节,不断提高学生的实践能力等几个方面。因此我校的物流服务与管理专业在培训专业人才时应更加注重实践,将理论与实践相结合。

四、物流专业人才培养策略和建议

针对我省物流管理专业教育的现状和本项目的调研情况分析,为了实现我国物流业的跨越式发展,加快物流专业人才的教育和培养,特别是针对我校的物流服务与管理专业专业建设特提出以下几条策略和建议。

(一) 构建多方位、多层次的职业教育体系

职业院校根据物流市场人才的需要,开办设置相关物流专业与课程,建立健全物流专业教育体系。根据我国教育部学科分类体系,物流学科是介于社会科学和自然科学之间的一门新兴的综合性边缘学科。物流服务与管理是综合运用经济学、管理学、系统科学、信息科学和公共政策等多学科的理论与方法对物资流通活动进行计划、协调和控制,提高经济运行整体效益。因此,物流服务与管理专业培养的目标是具有一定的外语水平和计算机基础技能,掌握物流基础理论和方法,得到物流系统设计的基本训练,具有综合性、应用性、宽口径的知识体系,具备物流管理、流程设计等较强的实务能力的专业物流人才。物流管理专业培养应用型、复合型的物流技术和物流管理人才。根据物流管理内涵、物流管理实践的要求和现代物流发展趋势,物流管理专业培养的人才主要为企业物流管理人才、物流咨询人才、外向型国际物流人才等。并且,不同层次的人才需要不同的培养方法,如高职学生教育应重素质、基础与知识面的协调发展,中职学生教育应重技能和实践。

(二) 按照物流市场和专业素质需要,合理设置物流专业课程

在具体实施教育过程中,鼓励和允许各院校按照市场对人才的需要和职业类型需要,开办和设置物流专业和课程。这一创新的学科专业应该是许多传统学科的高度融合,是一个集合经济理论、产业经济、管理学、信息技术、国际贸易、工程技术、市场营销、



财务会计、金融、法律等多学科领域知识高度交叉的综合学科，而非原有学科的简单转型。在合理优化物流人才专业结构的同时，要注意吸收现代物流业发展的新特点和新优势，完善物流课程设计。

（三）加强物流师资与教材建设

“百年大计，教育为本。教育大计，教师为本。”优秀的物流人才培养模式需要教师总结、探索和完善。目前各职业院校的物流师资力量大多是从管理科学、营销学、交通运输学等专业教师转移过来的，物流专业水平总体不高。教师能否根据不同的教育对象，采取创造性的培养对策，是实现模式创新的必要条件，可通过派遣教师到物流公司挂职锻炼、高等院校进修、引进人才，提高师资的整体水平。物流业是一门交叉性学科，职业院校设置物流服务与管理专业使学科体系合理化，学校内可加强合作，实施“一师多用”，有效利用学校内现有资源与优势，实现教学资源共享，多学科的有机结合，最终提升我校的整体竞争力。与此同时，教材是保证教学质量的重要条件，应组织物流领域的专家、学者共同研究编写我校物流教学的基础教材。

（四）注重理论与实践相结合，培养创新物流人才

由于物流业实践性强，因而，教学活动必须注重理论与实践相结合，并灵活运用多种教学手段。在教学中淡化目前所采用的传统的以教师讲授为主的教学方式，探索多种手段，聘请企业管理人员进行综合案例教学，利用案例分析、模拟训练、多媒体等现代教育技术组织教学；通过市场调查、方案制作、工场实习、企业实地考察等各种丰富多样的实践性教学环节，培养学生分析问题、解决问题的能力；建立校内物流管理和物流信息管理模拟实验室，强化学生实际动手操作能力和实践技能的培养，满足现代物流发展需求的复合型创新人才的需要。

（五）增强学生适应能力，大胆改革与创新培养模式

教育的发展朝着宽口径、适应面广的方向发展，许多国家都在改变专业划分过细、过窄的状况，物流人才的培养也应以厚基础、宽口径、应变性强的培养模式来提高人才对飞速变化的社会的适应。在物流人才的培养上，我们也可进行改革与创新，建议具体做法为：教学计划可以将一年级与电子商务专业打通培养，二年级进入专业教育，同时



给学生较大比例的选修课，让学生在毕业前学习的专业方向多元化，以增强其专业适应性。



中职物流服务与管理示范专业 课程体系开发建设总结报告

物流服务与管理示范专业

建设项目组

2012年10月



中职物流服务与管理专业课程体系开发建设总结

一、课程体系开发建设的目标

以适应岗位需求为目标，构建以工作过程为导向的“学习领域”课程体系及课程内容。

二、课程体系开发建设的思路

职业能力是人们从事某种职业的多种能力的综合，它不仅仅是操作动手能力，更是一种综合能力，是人创新和发展的基础。为了使物流服务与管理专业毕业生能够适应所面对的灵活多变的工作模式，为物流服务与管理专业的学生就业以及就业后的发展提高创造条件，围绕职业能力建设从两方面进行课程体系建设：

首先，针对我省区域经济、行业特色，中职物流服务与管理专业教育可以定位为以下3个专业方向，仓储配送方向、运输业务方向、物流信息处理方向（1）仓储配送方向主要向企业、配送中心或物流中心输送从事装卸、检验、保管、拣取和流通加工的一线操作人员，使学生了解仓储与配送的基本流程，掌握仓储与配送所使用各种工具的相关知识，能够作出适当的计划并掌握一定的作业能力。（2）运输业务方向主要面向专业物流企业、国际运输企业输送掌握运输企业岗位所需的业务知识、基本技能，具有一定的组织运输作业的能力，能确定运输路线和审核运价，了解运输保险和理赔的程序，具有安排、监督和执行货物装卸搬运与运输的能力；具有填制、识读、制作修改运输单证的能力，能正确进行货物代理作业的一线操作人员。（3）物流信息处理方向主要向制造企业、物流企业输送从事物流信息采集、处理等相关工作的一线操作人员，使学生具有仓储、配送、运输、货代、订货等物流软件的操作和运用能力；具有计算机维护与操作能力，能够进行数据采集和熟练操作相关的网络软件等。

针对对所对应的职业或职业群中需要完成的任务进行过程分解，在明确岗位具体工作内容，以及完成该任务需要的职业能力基础上，以工作任务为中心设置课程并优化教学方案，建设以职业能力培养为主线的专业课程体系见图1：

其次，在课程体系建设中，按照一般职业能力、专业能力和职业综合能力这三种职业能力的培养需求，以工作任务为中心来组织理论和实践教学内容，调整、整合部分课程，建立与物流职业岗位紧密结合的“宽平台、多方向”的专业课程体系。将学历教育、职



业技能、职业认证三者紧密结合起来，为学生提供了更多的发展空间。争取本专业以适应岗位需求为目标的“模块式”管理专业课程教学“教、学、做”合一。

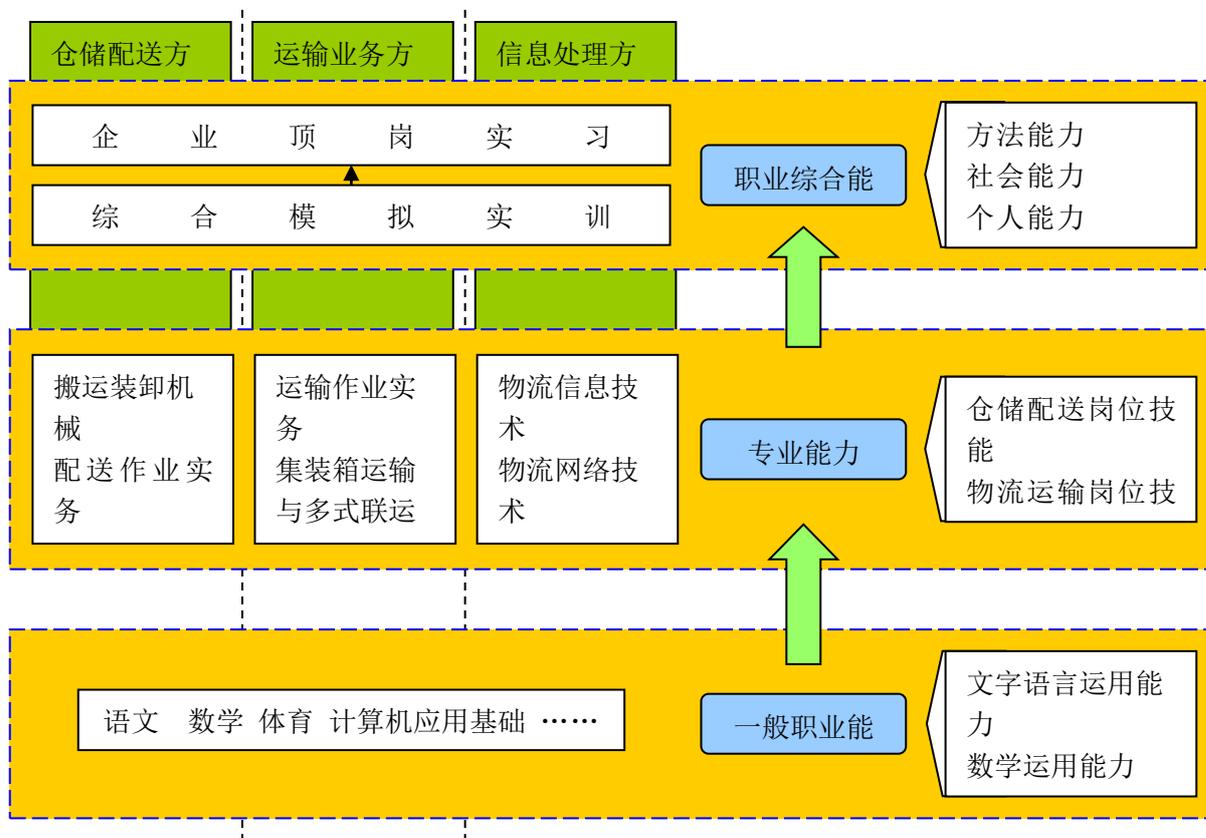


图 1 物流服务与管理专业课程体系

三、课程体系开发建设工作流程

(一)、基于工作过程的专业技术课程体系开发

中等职业教育培养的人才区别于传统教育的学科型人才，应以岗位群为导向，以培养职业素养和职业能力为中心，其核心是强调对技能的应用。因此，高素质技能型人才的培养目标，必须从本行业、本专业领域有效的岗位需求中去探索，也就是对本专业职业岗位群的分布、工作过程特点以及相应岗位对从业人员的能力要求进行充分的调查研究和分析，针对岗位需求，确定培养目标。

开发基于工作过程的专业技术课程体系，主要有以下几个环节：

第一，通过对工作任务进行分析，筛选出企业的典型工作，即根据中职物流服务与管理专业相应工作岗位及岗位群实施典型工作任务分析，如表 1 所示。

表1 职业岗位群和典型工作任务分析



岗位类型	岗位群	典型工作任务（行动领域）分析
入职岗位	运输调度员	运输计划制定与安排、司机调配
	配送调度员	制定车辆配送计划、车辆日常调度
	仓库保管员	入库、保管、出库、盘点
	系统管理员	物流信息系统管理与维护、物流企业局域网监控、网络故障处理
	货代单证员	运单、保单、出口单证流转和操作、结算方式
	货代操作员	接受进出口货物收发人委托、办理国际货运以及相关业务
	货代销售员	国际物流市场信息的收集和分析、客户服务
拓展岗位	客户开发员	挖掘新客户、维系老客户
	客户服务员	订单处理、客户投诉处理
	采购员	制定采购计划、供应商管理、采购谈判
晋升岗位	运输部经理	运输经营管理与决策
	仓储部经理	仓储经营管理与决策
	采购部经理	采购经营管理与决策、供应商管理
	客户部经理	客户关系管理
	市场开发部经理	客户开发、揽货

第二，通过对行动领域的归纳，整合出企业的典型工作，即根据专业能力复杂程度整合典型工作任务，从而形成综合能力领域，如表 2 所示。

表2 物流服务与管理专业职业能力要求

序号	主要岗位 (成长岗位)	职业能力要求
1	物流市场开发员 (市场开发主管)	熟悉物流业务流程；熟悉物流成本构成及核算；熟悉物流市场运作；具有良好的沟通协调能力。
2	仓储管理员 (仓储主管)	熟悉仓库作业的基本流程；具有设计入库作业流程能力；具有商品分类及编码能力具有商品检验能力；具有仓库分区及储位规划能力；能够根据商品特性制定养护方案能力；熟练操作仓储系统软件能力；具有盘点差异分析能力；具有设计出库作业流程能力；具有



		吃苦耐劳品质。
3	车辆调度员 (运输主管)	熟悉运输经营管理；具有制定运输计划能力；具有运输线路优化能力；具有车辆调度能力；有较强的沟通协调能力和吃苦耐劳品质。
4	物流信息处理员 (电子商务运作)	1. 接受并执行订单；具有熟练操作物流管理系统软件能力；物流网站设计及管理能力和电子商务运作能力。
5	物流计划员 (物流部主管)	掌握物流业务流程；掌握企业生产运作管理；具有库存分析能力；能够科学编制物流计划。
6	配送员 (配送主管)	具有设计配送业务流程能力；根据客户分布情况，合理确定配送区域；具有配送线路优化及车辆调度能力；具有针对商品特性和客户要求合理配载及配装能力；具有配送信息监控能力；具有较强的服务意识、责任感和吃苦耐劳品质。
7	采购员 (采购主管)	具有收集采购信息能力；熟悉采购及招投标业务流程；具有对供应市场的分析能力；熟悉产品成本构成及成本分析能力；良好的沟通协调能力。
8	分公司经理	具有物流成本管理及控制能力；具有物流业务流程设计与优化能力；具有业务操作监督管理能力；具有对场地规划、设备管理能力；具有较强的领导能力、团队合作能力、沟通协调能力。
9	货代员 (货代主管)	熟悉货物运输业务流程；具有熟练使用货代管理系统操作能力；具有运输方式的优化和选择能力；具有运输成本分析及核算能力；具有对运输供应商的选择和监控能力；具有处理各类单证的能力；具有英语书写和表达能力；具有较强的沟通协调能力。

第三，对“典型工作”进行教学加工，开发学习领域（课程），实现典型工作向课程的转换，构建课程体系。每一项学习领域都是一项完整的工作过程，各学习领域的排序要遵循职业成长规律，符合认知学习规律。对于某些特定情况学习领域可分为功能性步骤。在此基础上，根据职业成长规律及认知规律采取递进的方式重构行动领域，并将其转换为具体的课程，如表3所示。

表3 学习领域课程方案

学习领域类型	学习领域
--------	------



公共基础学习领域	语文、数学、英语、身体素质训练及健康教育、职业生涯规划、职业道德与法律、政治经济与社会、哲学与人生、心理健康教育、安全教育
专业技术学习领域	办公自动化技术应用、计算机网络操作、物流认知、物流地理、商品养护、物流法律法规、物流实用英语、物流设施设备管理与操作、道路运输服务提供、仓储服务提供、配送服务提供、采购与供应、物流客户服务、会计基础、物流营销、
职业能力拓展领域	写作与口才训练、电子商务、国际货代服务提供、供应链管理、物流企业管理

第四，实现课程向学习情境的转换

进行学习情境设计，即设计学习单元。每一学习情境都是完整的工作过程，各学习情境应属同一范畴，呈平行、递进或包容关系。据此，将学习领域分解为主题学习单元。以《仓储服务》课程为例，如表4所示。

表4《仓储服务》课程学习情境

	项目	任务	学习情境
主要内容	认识仓储	认识仓储	认识仓储
	仓储业务联系与客户回访	1. 业务洽谈以及合同签订 2. 客户投诉处理以及客户管理维护	1. 客户投诉以及客户管理维护 2. 业务洽谈以及合同签订 3. 学生角色扮演及情形模仿
	入库货物接受过程组织与设计	1. 入库接受准备 2. 验收以及意外情况处理 3. 货物正式入库及交接	1. 货物正式入库及交接 2. 验收情况处理 3. 入库接受准备
	在库货物保管方案设计	1. 仓库盘点 2. 养护与保管 3. 5s管理活动 4. 安全检查与预防	1. 仓库盘点 2. 养护与保管 3. 5s管理活动 4. 安全检查与预防



	货物出库的组织设计	1. 装箱识别与验箱 2. 流通加工处理	1. 装箱识别与验箱 2. 流通加工处理
	仓库的经济管理	1. 仓储成本控制 2. 绩效考核方案设计	1. 成本分析与控制 2. 绩效考核方案设计
	仓储管理软件操作与物流沙盘对抗演练	1. 仓储管理软件操作 2. 物流沙盘对抗演练	上机操作与对抗演练结果
教学方法：行动导向教学法			

（二）、调整公共基础课，开发专业拓展课、第二课堂

依据专业培养目标和专业技术课程要求设计公共基础课与专业技术课接口部分内容，包括语文、数学、英语、政治经济与社会、办公自动化技术应用、计算机网络操作、会计基础等。

专业拓展课的构建原则遵照职业成长规律与认知规律，由浅至深，从课外活动——第二课堂——专业拓展——到职业资格证书的认定

（三）、构建基于工作过程系统化的以能力为本位工学结合的课程体系

课程体系的设置要体现能力的基础性、连续性、支撑性和递增性。

包括：

1、制定基于规格教育的课程群即公共基础课：包括语文、数学、英语、身体素质训练及健康教育、职业生涯规划、职业道德与法律、政治经济与社会、哲学与人生、心理健康教育、安全教育等；

2、制定专业技术课：

1) 基于支撑与关联的课程：是关联性与支撑性的知识，主要用于培养学生基本技能和能力的课程群。包括办公自动化技术应用、物流认知、物流设施设备管理与操作、计算机网络操作等。



2) 制定基于功能的课程：是系统化应用知识，用于培养学生专项技能和能力的课程群。物流地理、商品养护、物流法律法规、物流实用英语、道路运输服务提供、仓储服务提供、配送服务提供、采购与供应、物流客户服务、会计基础、物流营销等。

3) 制定基于经验到形成策略的课程：是培养学生综合能力的课程群，包括国际货运代理、供应链管理、顶岗实习等。

(四) 形成【课程设置方案】

课程方案见表 5

表 5 物流服务与管理专业学习领域课程设置方案

物流服务与管理专业学习领域课程方案											课程 设置	课时 比例
编 号	序 号	领 域 类 型	学 习 领 域	课 时	基 准 学 时 (学 时)							
					1	2	3	4	5	6		
			总周数	155	24	27	25	27	25	27		
			入学教育	1	1							
			军事训练	1	1							
			理论教学	105	15	18	18	17	18	19		
			实践教学	0	0	0	0	0	0	0		
			考核考试	5	1	1	1	1	1	0		
			机动	5	1	1	1	1	1	0		
			假期	38	5	7	5	8	5	8		
			任选课									
			毕业教育									
一	1	公共 基础	职业生涯规划	30	30						公共 基础 课程	754
	2		职业道德与法律	36		36						
	3		政治经济与社会	36			36					
	4		哲学与人生	34				34				
	5		心理健康教育	36			36					
	6		安全教育	22					22			
	7		语文	132	60	72						
	8		数学	198	90	108						
	9		英语	72			72					
	10		体育与健康	136	30	36	36	34				
	11		音乐	22					22			
二	12	基础 能力	办公自动化技术应用	90	90						专业 核心 课	312
	13		网络应用维护	30	30							
	14		写作与口才训练	60	60							
	15		物流经济地理	60	60							



	16			实用会计	72		72							
三	17	物流认识	知识	物流认知	86		86							
	18		能力	物流设施设备识别	90		90							
	19		综合	区域物流调研	58		40							
四	20	运输服务提供	知识	集装箱运输组织与操作	50		50							
	21			装卸搬运技术	20		20							
	22			5S管理	18		18							
	23			公路运输业务操作与管理	46		46							
	24		能力	货物检重与检尺	18		18							
	25			公路运输车辆识别	10		10							
	26			司机管理	8		8							
	27			综合	运输企业实践	30		30						
五	28	仓储服务提供	知识	仓储规划与设计	12		12							
	29			商品学	20		20							
	30			库存控制方法	20		20							
	31		能力	仓储软件模拟	20		20							
	32			仓储合同与单证制作	22		22							
	33			仓储作业流程	18		18							
	34			仓储标准化与法规	18		18							
	35		综合	仓储企业实践	30		30							
六	36	配送中心运作与管理		连锁超市物流组织	20			20						
	37		备货与配货	16			16							
	38		配送	12			12							
	39		退货管理	6			6							
	40		配送软件模拟	9			9							
	41		企业实践	15			15							
七	42	国际货代服务提供	知识	物流实用英语	10			10						
	43			出口合同	20			20						
	44			货物报检	20			20						
	45			货物报关	30			30						
	46			国际货运代理	28			28						
	47		能力	合同	10			10						
	48			报检单证制作	20			20						
	49			报关单证制作	20			20						
	50			货代单证制作	20			20						
	51			综合	企业实践	30			30					
八	52	物流企业 管理		物流法律法规案例分析	52			52						
	53			物流客户服务	52			52						
	54			物流企业管理案例分析	52			52						



				析									
九	55	拓展 课程		市场营销	44					44		专业 选修 课	286
	56			物流成本案例分析	55					55			
	57			采购实施	44					44			
	58			统计基础	44					44			
	59			电子商务	44					44			
	60			创业实务	55					55			
十	61	综合 实训		物流业务综合实训	210					210		综合 实训	210
十一	62	顶岗 实习		顶岗实习	570					570		顶岗 实习	570
				课时小计	3150	450	540	540	510	540	570		3150
				教学周数		15	18	18	17	18	19		
				教学时数		450	540	540	510	540	570		
				标准差		0	0	0	0	0	0		
				课程模式		一体教学		工学结合			顶岗		

每学期18周，每周30学时，540学时。减1周30学时实践周。计510学时。

四、工作过程导向课程体系实施思路

(一) 改革教学方法

工作过程导向课程以学习性工作任务为载体，能将理论讲授和实践训练集成在一起，因此选择在实训场所实施行动导向教学，训练学生完成工作任务的能力。

(二) 改变原有课堂教学的场所

传统的教学场所是以课堂教学为主的，这样往往会形成教师一言堂的现象，很难真正调动学生的积极性。工作过程课程的授课场所不仅有课堂教学，还会把更多的教学内容安排到实训室、实训基地，甚至是真正的物流企业进行顶岗作业。

(三) 改革授课时序

在教学的运行上，紧密结合物流行业企业的发展形势和区域经济发展方向，通过典型的工作内容，结合具体的工作现场，合理的调整各单元内容的授课时序，做到机动灵活，突出重点。在授课时间上，打破原有的小课堂，按课程内容连续授课或分段教学。

(四) 考核与评价改革



在考核与评价方面,做好“两个体系、两个场所和两种方式”相结合的考试方法的改革,即努力建设好理论教学课程评价体系、实践(实训)教学课程评价体系“两个体系”;完善“两个场所”,即校内和校外实习实训场所分别考核;根据需要采取过程性考核和终结性考核“两种方式”的结合。在考核内容上,按项目或工作任务设置考核内容,将各项目考核结果累加后,即为学生该门课程的综合成绩。

1、基础必修课及基础理论课考核

基础必修及基础理论考核侧重学生对高等数学等基础知识的掌握程度,采用笔试考核形式,分值比例如下:50%(平时成绩)+50%(笔试成绩)。

2、项目课程考核

项目课程考核与评价侧重学生专业能力、社会能力和方法能力培养与训练,以学生专业知识、职业能力和职业素质提高为考评标准。专业知识与职业能力考评以成果考核为主,成果包括学生提交的物流业务流程设计、仓库平面规划、储位规划、运输组织方案、车辆调度计划或运输线路优化等方案。

3、社会能力与方法能力以过程考核为主,社会能力考评学生在完成任务中团队合作能力、沟通能力、谈判能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度;方法能力考评学生在不同的环境、组织、工具条件下,进行信息收集与分析,计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效。

本专业项目课程考评建议分值如表6所示。

表6 本专业项目课程考评建议分值

考核内容	标准	考核方式	分值
专业知识	专业知识点	笔试	30
专业技能	成果科学性、合理些、可操作性	打分制 由教师、小组、其他小组打分	40
社会能力	团队合作能力、沟通能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度	打分制 由教师、小组、其他小组打分	15



方法能力	信息收集与分析，计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效	打分制 由教师、小组、其他小组打分	15
------	-------------------------------	----------------------	----

五、课程与教材建设思路

根据物流企业实际岗位技能要求，与企业共同完成等专业核心课程标准的开发。并以课程标准为基础，完成专业核心课程的教案、教学视频与课件、考试题库等内容的建设，及专业核心课程的校本教材编写。

开发物流校本教材，由本校专业教师根据企业提供的资料，针对本地区和本校学生的情况，编制通俗易懂、图文并茂的教材；教材的编写要突出实用性、适用性和创新性，充分体现中职教育的教学改革特色；在编写结构上，可根据任务驱动要求，按照实际操作过程的前后顺序和内容来安排，既保证学生对各项基本原理的掌握，又保证学生对实际操作活动过程有一个清晰思路。从而提高本校的物流教学水平，激发学生学习本专业的积极性。

六、工作过程导向课程体系开发建设成效

1. 重构了物流服务与管理专业课程体系

围绕物流服务与管理专业人才培养定位，根据岗位综合职业能力要求，以从业人员的工作过程和工作任务为主线，打破传统的学科课程体系，基于工作过程重构了学习领域课程体系，确立了3个方向、6个学习领域、22个学习情境的课程体系。

2. 开发了新的课程标准

开发了8个课程标准，建设了6门核心课程，拟出版基于引导文学生工作页6册，完成3个教改项目。

表7 课程建设成果一览表

序号	项目	完成情况	成果名称
1	课程标准	8	《物流认知》课程标准、《仓储配送服务提供》课程标准、《运输服务提供》课程标准、《国



			际货代服务提供》课程标准、《物流成本控制分析》课程标准、《写作与表达训练》课程标准、《办公自动化》课程标准、《物流法律案例分析》课程标准；
3	学生工作页	6	《物流认知》学生工作页、《仓储配送服务与提供》学生工作页、《运输服务与提供》学生工作页、《国际货代服务与提供》学生工作页、《物流成本控制分析》学生工作页、《写作与表达训练》学生工作页；
3	教改项目	3	物流服务与管理专业工学交替项目实践,物流服务与管理专业学生关键能力研究与实践,教师教学能力提升；

3. 引导文工作页开发及立体教学资源库建设

建立“多元结构”专业教学团队，通过共同研究、分析，确定有代表性的行业、产品、业务种类，并以该行业综合业务案例为蓝本，根据课程标准的要求，确定任务载体，设计学习情境，共同编写了《写作与表达训练》、《物流认知》、《仓储服务提供》、《运输服务提供》、《国际货代服务提供》、《物流成本控制》等6本“工作页”形式的学材，并拟公开出版。这6本学材都是根据对应的课程标准，打破以知识体系为线索的传统编写模式，采用了以工作过程为线索，体现工学结合、任务驱动、项目学习的模式编写。每本基于工作过程设计了若干个学习情境，每个学习情境都依据学习目标设计了一个典型的学习任务。

物流服务与管理专业6门专业核心课程都建设了各自的课程网页。各门课程网页都包括课程简介、建设方案、教学团队、课程标准、教学单元设计、电子课件、考核方法、考核题库等立体化教学资料，一方面为教师实施项目教学提供了支持，也为学生建立了立体化的学习平台。

4. 行动导向教学模式实践有突破



物流服务与管理专业6门核心课程实施以教师为主导、学生为主体、综合职业能力培养为目标、工作过程为主线、教学做一体的教学模式。

(1) “多元结构”教学团队

“多元结构”教学团队共同开发课程标准，共同编写项目教材和建设立体化教学资源，共同备课、共同命题、共同实施各课程项目教学改革。

①共同备课。学期初，每门课程教学团队都要召开共同备课会，对教学设计环节、设计内容、授课安排、考核方法等内容进行深入讨论，根据行业发展新变化、业务政策新调整、业务操作新方式等对项目活动载体进行更新、修订，使之融入行业发展新要素，符合业务发展新要求。

②共同授课。在共同授课过程中，结合行业兼职教师的工作性质，充分发挥他们的专业优势，开展对应项目的授课；校内专任教师要做好助教，负责向专任教师解释课堂教学要求和教学规范，随堂听课，做好听课笔记；配合行业兼职教师组织课堂教学，处理各种特殊情况，以保证顺利的开展教学。

③共同命题。双方在完成共同授课后，由校内专任教师根据行业兼职教师提供的真实业务案例，结合课程考核要求，设计考核案例，按照实际业务的表现形式来确定考核形式、分配考核点，形成考核试卷初稿。然后，召开“多元结构”专业教学团队共同备课会，校内专任教师与行业兼职教师共同对业务案例描述、考核任务设计、考核评价指标进行审核，提出修改意见，由校内专任教师进行修订，由双方共同填写“共同命题记录表”，双方共同完成共同命题任务。通过共同命题，使课程考核内容与考核形式与实际业务相吻合，使考核结果与岗位要求相吻合。

(2) 以学生为主体、职业能力培养为本位、工作过程和工作任务为主线、教学做一体的教学

每门课程以工作过程和工作任务为主线开展教学，每个教学单元按照咨询、计划、决策、实施、评价、反馈六个环节循序渐进。突出学生主体地位，教师为引导，以职业能力培养为核心，强调培养学生的业务操作能力，开展“做中教”和“做中学”，实现教学做一体。



(3) 全方位创设学习情境

在专业核心课程授课中，全方位融入职业要素，充分体现职业导向教学。在授课过程中，以虚拟外贸企业浙江金苑进出口有限公司为载体，外贸单证实训室、外贸跟单实训室、外贸业务实训室分别作为该公司的外贸单证部、外贸跟单部及外贸业务部，三个岗位对应的专业核心课程分别放在三个实训室开展教学，学生以对应的职业人身份学习，教师以各外贸部门经理身份指导学生学习，用该虚拟外贸企业的项目活动载体开展教学，让学生在全方位的职业氛围学习中，培养团队精神、诚信品质、责任意识等职业素质。

(4) 开展多样化的考核方式

各课程都采用过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与职业考证相结合等多样化考核方式。



物流服务与管理专业 人才培养模式改革总结报告

物流服务与管理示范专业

项目建设组

2012年12月



物流服务与管理专业人才培养模式改革总结

一、物流服务与管理专业人才培养模式的改革背景

目前现代物流业已被列为我国四大新兴产业之一，物流专业人才成为十大紧缺人才之一。物流专业人才的短缺已成为我国发展现代物流业的瓶颈。2011年7月我校物流服务与管理专业被确定为“国家级示范校重点示范专业”，该专业主要面向第三方物流企业以及物流园区、物流配送中心，培养掌握现代化物流管理理论知识和物流实用技术的，具有较强的仓储管理、运输组织、物流信息处理等物流专业能力；具有物流岗位从业资格；具有良好的职业道德，具有综合管理技能以及观察、组织、协调能力，能够在生产、服务第一线从事物流采购及供应、仓储管理、配送组织与管理、运输接单及调度、信息采集与处理、货运代理及报关业务，具有公民基本素养和职业生涯发展基础的中等应用开型技能人才。

为了更好地把握市场脉搏，提高物流服务与管理专业人才培养质量与社会需求的切合度，2011年7月至今，物流服务与管理专业建设团队多次到企业进行人才需求类型、数量、能力要求、课程建议等方面的调研，并对调研资料进行深入研讨。调查发现：陕西省2009年实现物流业增加值650亿元，在国民生产总值中所占比例已超过8%，物流业已经成为陕西经济快速发展的重要增长点。为把陕西省建成全国承东启西、沟通南北的重要物流集散地，根据2009年国务院下发的《物流业调整和振兴规划》精神，陕西省政府规划了“四大物流园区”、“五大物流体系”、“六个物流节点城市”、“七大物流通道”、“八大物流工程”的物流发展路径。因此，随着政策的落实和完善，陕西省物流业面临着良好的发展机遇和广阔的发展前景，也为物流服务与管理专业的操作层技能型人才提供了广阔的就业和发展空间。

近年来，以高职院的示范和骨干院校建设为特点的职业教育改革如火如荼，高职为了适应地方经济社会发展需要，找准办学定位、突出办学特色、增强服务社会能力、提高社会认可度，进行了大量研究和大胆尝试。自2010年中职首批国家级示范校建设项目申报，我校物流服务与管理专业作为首批国家级示范校建设项目重点建设专业以来，围绕示范校重点建设要求，物流服务与管理专业建设团队积极地进行了工学结合人才培养模式的研讨、论证、改革和实践。



二、工学结合人才培养模式改革的思路

（一）明晰专业定位

一是影响力定位：

立足陕西，争创陕西省知名物流服务与管理专业，服务于陕西省经济和现代服务业发展。培养具有较强的物流操作、具有物流业务管理潜力等职业能力，能够在从事仓储、运输、配送、流通加工、信息处理等物流作业，具有创新意识和创新精神的高素质技能型人才。

二是就业层次定位：

通过行业企业调研发现，从事物流行业的人员可以分为几个层次，第一个层次是操作工，他们基本上都不太掌握物流的理论知识，主要从事一些体力劳动，像搬运、装卸、货车司机等；第二个层次是基层管理者，这部分人往往有一定的理论知识基础或者在某一方面的技能特别突出，比如像物流客服人员、车辆调度人员、采购员等；第三个层次是中层管理者，这部分人不仅要具有一定的专业知识技能，而且要能够胜任管理岗位的工作，一般像业务经理、客服经理等；最后一个层次是高级物流管理者，是整个物流系统的设计、掌控者，属于这个领域的精英。

经过深入调研和反复论证，我们将本专业学生就业层次定位在基层管理者这一层次，让他们充分发挥在学校所学的专业知识和技能，在经过一定的社会历练和几年的工作经验之后，再向中层管理者挑战和跨越。

三是就业岗位定位：

（一）、主要就业单位及部门：

- （1）货运及货运代理企业的商务部、操作部、文件部、客服部从事跟单、揽货等业务；
- （2）各类仓库、港口、站场等从事仓储、理货等操作和管理工作；
- （3）公路货运企业从事公路运输组织、车辆调度等工作。



(4) 企事业单位资源计划、采购、库存控制、商品分销配送、储运等作业和管理工作；

(5) 报关及相应的商务处理工作；

(二) 可从事的工作岗位如下表：

序号	核心工作岗位及相关工作岗位	岗位描述
1	物流市场开发	发掘客户，与客户建立沟通渠道，针对客户需求进行方案设计和成本核算，与客户进行沟通谈判，签订物流服务合同
2	物流计划员	分析内部需求和公司库存资源情况，控制库存，编制采购计划
3	采购	明确需求，收集客户资料，进行供应市场分析，组织询价和报价工作，寻找和选择供应商，进行供应商关系管理和采购合同管理，对价格进行维护
4	仓管员	商品接运前的准备，针对商品的特性进行装卸方案的规划设计，进货入库作业，保管作业，发货作业和盘点作业
5	运输计划与调度	取送货的车辆调配、指挥；与供货方目的站的协调；运输计划的制订与装载的安排；相关单据的填写、交接和归档；运输、配送、车辆台账的更新；生产工具使用记录和保管；司机的调配管理；车辆的维修保养和燃油管理
6	配送	接受并执行配送指令；制定配送计划；进行车辆的日常调度；货物或商品的集配载；执行过程中的信息反馈
7	报关员（助理）	准备相关报关单证；进出口商品归类；进出口税费计算；配合海关查验；海关相关软件系统的操作；文件档案的管理
8	客户服务	接受客户客户需求订单；订单实施的组织和监督；对配送、运输过程中出现的异常情况进行跟踪处理；协调客户关系，进行投诉处理；与相关部门的沟通；对问题处理的情况进行记录和反馈。
9	货代员	收集客户信息；发掘和维护客户；线路选择；成本分析；制订方案；系统录入；对单核单；签发运输单证；电放单证

(二) 调整办学思路

新的人才培养模式一改传统封闭式办学，将办学视野打开，将校内外资源整合，激发所有人的力量办学。

1、瞄准市场办专业——紧跟趋势

(1) 以市场需要确定人才培养规格



国家《物流业调整与振兴规划》提出加快发展现代物流业，陕西省政府也提出了陕西的物流发展路径，其核心都是发展一体化、专业化、信息化、国际化的现代物流业。因此，随着政策的落实和完善，陕西省物流业面临着良好的发展机遇和广阔的发展前景，这也产生了对的物流业操作型技能人才的需求。我校物流人才培养规格要求是服务于陕西省经济和现代服务业发展，培养德智体美全面发展，掌握物流基本知识和技术，具有较强的物流作业能力，能够从事仓储、运输、配送、流通加工、信息处理、采购等工作，具有创新意识和创新精神的高素质技能型人才。

(2) 以工作过程需要开发课程体系

突破传统的学科课程体系。以起点职业岗位及预期职业岗位的特定任务为起点，以典型工作任务为要求，重新解构课程内容，把知识与实践紧密地联系在一起。结合人的职业能力发展规律及人才培养规律架构有别于学科体系的，能充分体现职业教育特征的专业课程体系。中职物流专业人才培养定位于高素质技能型人才，人才的层次为一线操作型人才。课程体系的重新解构应在人才的基本技能和基本素质、岗位技能和岗位素质养成、岗位应用和技能创新的综合能力三个层面上全面适应企业的需要，突出核心能力的培养。

(3) 以职业能力培养为目标改革教学方法

创新、改善教学模式，积极采取、运用先进的教学手段与方法，切实提高专业教学效果与培养质量。

A、理论联系实际，注重教学内容改革

教学中注重联系实际进行教学，使课程的教学内容为学生的培养目标服务，课程的内容的选择与来源与行业和岗位发展需要紧密切合，确立了以培养学生实际操作技能和职业素质为目标，融合企业岗位技术培训课程标准，以典型工作任务开发为驱动；融“教、学、做”为一体，通过采取学做相间，教学互动的教学方式，强化学生能力培养，达到工作岗位所应掌握的技能目标。

B、课堂教学环节以互动教学模式为主。以案例（在知识模块构建过程中将配套建设供应链管理、仓储和配送管理、运输管理、第三方物流和国际物流等案例库）为教学内容的有效载体，实现需求引导供给（案例激发学生需求，教师根据需要实行知识



供给)的启发、引导式教学模式。案例点评中注意引导学生多维度、多视角分析、解决问题,培养学生跨学科综合知识应用能力。

C、开展第二课堂。课堂外,采用专题讲座模式、问题探究模式、自主探究模式、课题参与模式等,培养学生创造能力和创新精神,使学生在主动探索、主动思考、主动实践的过程中吸收知识,应用知识。

D、大量采用立体教学资源,除采用多媒体教学外,利用录像、电子邮件、互联网等现代教学手段。并通过大量挑战性案例引导学生学习运用图书馆及相关教学资源实现自主学习,培养学生创造性应用理论的能力。

(4) 以综合评价系统改革评价机制

建立以知识、能力、素质等多方面结合的综合评价系统,着重考察学生的分析问题解决问题的能力、实践动手能力、创新创业能力。专业课程注重专业知识、专业技能、社会能力、方法能力等,校外课程由企业按企业考核标准考核。变传统的期末一考定成绩为过程考核为主,期末考试为辅的考核方式;形成多元、动态的评价机制。

2、校企合作办专业——整合资源

物流服务与管理专业校企合作办学从校外实习基地的低层次合作发展到企业参与办学全过程的深层次合作。物流服务与管理专业于2011年10月正式成立了由西安银桥生物科技有限公司、西安天地华宇物流公司、西安申通快递有限公司、通汇物流有限公司等企业参与的专业指导委员会,指导专业建设的各环节。企业专家与专业教师一起共同制订人才培养方案,课程标准,指导校内外实训基地建设,并指导并参与课程实施。目前共建立4家校外教学基地。高层次合作有效地整合了校企资源,学校与企业形成了人才共育、过程共管、成果共享的较完善的合作机制。

三、工学结合专业人才培养模式的改革成果

2011年7月至今,物流服务与管理专业建设团队在企业调研、同行调研、学生调研以及对国家相关政策研究的基础上,制定了物流服务与管理专业人才培养方案,该方案将传统的重理论轻实践的人才培养模式转变为以市场需求为导向,以“能力”为核心,以“应用”为目的人才培养模式,即基本素质养成阶段、岗位技能和岗位素质养成阶段、



岗位应用和技能创新的综合能力依次递进的人才培养模式。其中第一阶段按照人才规格要求安排文化知识、计算机应用等基本能力培养、专业基础理论学习和专业认知训练。使学生形成对物流工作岗位及其流程的感性认识，为后面学习专项技能奠定基础。第二阶段按照物流业务流程进行基本业务知识学习和技能训练，利用校内外实训基地，既注重岗位技能训练，也注重职业素质培养。分批、分阶段安排学生直接参与公司的生产实践。第三阶段按照就业需要利用校外实习基地，进行生产综合实践，完成企业顶岗实习，培养应用能力、职业素养、创新能力、适应能力等。

建设成果主要体现在以下几个方面：

(一) 总结、提炼出了物流服务与管理专业综合能力领域

通过对行动领域的归纳，整合出企业的典型工作，即根据专业能力复杂程度整合典型工作任务，从而形成综合能力领域，为课程体系构建和课程开发提供了依据。

形成工作岗位要求和素质、能力对应表如下：

序号	主要岗位 (成长岗位)	职业能力要求
1	物流市场开发员 (市场开发主管)	熟悉物流业务流程；熟悉物流成本构成及核算；熟悉物流市场运作；具有良好的沟通协调能力。
2	仓储管理员 (仓储主管)	熟悉仓库作业的基本流程；具有设计入库作业流程能力；具有商品分类及编码能力具有商品检验能力；具有仓库分区及储位规划能力；能够根据商品特性制定养护方案能力；熟练操作仓储系统软件能力；具有盘点差异分析能力；具有设计出库作业流程能力；具有吃苦耐劳品质。
3	车辆调度员 (运输主管)	熟悉运输经营管理；具有制定运输计划能力；具有运输线路优化能力；具有车辆调度能力；有较强的沟通协调能力和吃苦耐劳品质。
4	物流信息处理员 (电子商务运作)	1. 接受并执行订单；具有熟练操作物流管理系统软件能力；物流网站设计及管理能力和电子商务运作能力。
5	物流计划员 (物流部主管)	掌握物流业务流程；掌握企业生产运作管理；具有库存分析能力；能够科学编制物流计划。



6	配送员 (配送主管)	具有设计配送业务流程能力；根据客户分布情况，合理确定配送区域；具有配送线路优化及车辆调度能力；具有针对商品特性和客户要求合理配载及配装能力；具有配送信息监控能力；具有较强的服务意识、责任感和吃苦耐劳品质。
7	采购员 (采购主管)	具有收集采购信息能力；熟悉采购及招投标业务流程；具有对供应市场的分析能力；熟悉产品成本构成及成本分析能力；良好的沟通协调能力。
8	分公司经理	具有物流成本管理及控制能力；具有物流业务流程设计与优化能力；具有业务操作监督管理能力；具有对场地规划、设备管理能力；具有较强的领导能力、团队合作能力、沟通协调能力。
9	货代员 (货代主管)	熟悉货物运输业务流程；具有熟练使用货代管理系统操作能力；具有运输方式的优化和选择能力；具有运输成本分析及核算能力；具有对运输供应商的选择和监控能力；具有处理各类单证的能力；具有英语书写和表达能力；具有较强的沟通协调能力。

(二)、构建了“三段”能力递进式人才培养模式

构建了“三段”能力递进式人才培养模式，其中第一阶段为一年通识及专业认识教育阶段，第二阶段为一年半岗位模拟教育阶段；第三阶段为半年专业综合提升阶段。

其中，课程设置与职业能力培养对应关系如下表：

能力类型	一般能力	学科基础能力	专业能力	专业拓展能力	综合能力
课程体系	政治理论课	物流认知	道路运输	物流法律法规	岗前培训
	公共文化课	物流经济地理	服务提供	物流成本核算	顶岗工作
	办公自动化	商品养护技术	仓储与配	物流营销基础	岗位实践与
	写作与表达	物流设施设备	送服务提供	物流企业管理案例	创新
			国际货代	物流服务综合实训	
			服务提供		
			物流客户		
			服务		



能力阶段	1年：基本能力养成阶段	1.5年：岗位能力养成阶段	0.5年：综合能力养成阶段
------	-------------	---------------	---------------

(三)、完成了学习领域课程设置方案

物流服务与管理专业学习领域课程方案												课程 设置	课时 比例
编号	序号	领域类型	学习领域	课时	基准学时（学时）								
					1	2	3	4	5	6			
			总周数	155	24	27	25	27	25	27			
			入学教育	1	1								
			军事训练	1	1								
			理论教学	105	15	18	18	17	18	19			
			实践教学	0	0	0	0	0	0	0			
			考核考试	5	1	1	1	1	1	0			
			机动	5	1	1	1	1	1	0			
			假期	38	5	7	5	8	5	8			
			任选课										
			毕业教育										
一	1	公共基础	职业生涯规划	30	30						公共基础课程	754	
	2		职业道德与法律	36		36							
	3		政治经济与社会	36			36						
	4		哲学与人生	34				34					
	5		心理健康教育	36			36						
	6		安全教育	22					22				
	7		语文	132	60	72							
	8		数学	198	90	108							
	9		英语	72			72						
	10		体育与健康	136	30	36	36	34					
	11		音乐	22					22				
二	12	基础能力	办公自动化技术应用	90	90						专业核心课	312	
	13		网络应用维护	30	30								
	14		写作与口才训练	60	60								
	15		物流经济地理	60	60								
	16		实用会计	72		72							
三	17	物流认识	知识 物流认知	86		86					216		
	18		能力 物流设施设备识别	90		90							
	19		综合 区域物流调研	58		40							



四	20	运输服务提供	知识	集装箱运输组织与操作	50			50			运输方向 (方向一)	200
	21			装卸搬运技术	20			20				
	22			5S 管理	18			18				
	23			公路运输业务操作与管理	46			46				
	24		能力	货物检重与检尺	18			18				
	25			公路运输车辆识别	10			10				
	26			司机管理	8			8				
	27		综合	运输企业实践	30			30				
五	28	仓储服务提供	知识	仓储规划与设计	12			12			仓储配送方向 (方向二)	160
	29			商品学	20			20				
	30			库存控制方法	20			20				
	31		能力	仓储软件模拟	20			20				
	32			仓储合同与单证制作	22			22				
	33			仓储作业流程	18			18				
	34			仓储标准化与法规	18			18				
	35		综合	仓储企业实践	30			30				
六	36	配送中心运作与管理		连锁超市物流组织	20			20			78	
	37			备货与配货	16			16				
	38			配送	12			12				
	39			退货管理	6			6				
	40			配送软件模拟	9			9				
	41			企业实践	15			15				
七	42	国际货代服务提供	知识	物流实用英语	10			10			国际货代方向 (方向三)	208
	43			出口合同	20			20				
	44			货物报检	20			20				
	45			货物报关	30			30				
	46			国际货运代理	28			28				
	47		能力	合同	10			10				
	48			报检单证制作	20			20				
	49			报关单证制作	20			20				
	50			货代单证制作	20			20				
	51		综合	企业实践	30			30				
八	52	物流企业管理		物流法律法规案例分析	52			52			物流企业管理方向	156
	53			物流客户服务	52			52				
	54			物流企业管理案例分析	52			52				



九	55	拓展课程	市场营销	44					44		专业选修课	286	
	56		物流成本案例分析	55					55				
	57		采购实施	44					44				
	58		统计基础	44					44				
	59		电子商务	44					44				
	60		创业实务	55					55				
十	61	综合实训	物流业务综合实训	210					210		综合实训	210	
十一	62	顶岗实习	顶岗实习	570					570		顶岗实习	570	
			课时小计	3150	450	540	540	510	540	570		3150	
			教学周数		15	18	18	17	18	19			
			教学时数		450	540	540	510	540	570			
			标准差		0	0	0	0	0	0			
			课程模式		一体教学			工学结合			顶岗		

（四）、强化了校企合作物流人才的培养

建立了三个校内生产性实训室和大批校外实习基地的建设为提高学生综合职业能力提供了强有力的实践场所保障。

物流服务与管理专业充分挖掘行业兼职教师、校友、校内专任教师等一切可利用的社会资源，建立了天地华宇西安分公司教学基地心、陕西申通快递有限公司教学基地、西安银桥乳业集团物流中心教学基地、西安聚辉物流公司教学基地、陕西邮政速递事业部教学基地等7个校外实习基地，采用分批交替、化整为零等模式，顺利开展工学交替和顶岗实习等实战教学。

校企合作共建单位附表

序号	共建单位	承担工作
1	陕西通汇汽车物流有限公司	协助制定人才培养方案、专业教师培训、实习与就业基地、实践教学
2	天地华宇集团西安分公司	协助制定人才培养方案、专业教师培训、实习与就业基地、实践教学
3	西安银桥乳业集团物流中心	协助制定人才培养方案、专业教师培训、实习与就业基地、实践教学
4	黄河鑫业有限公司储运中心	协助制定人才培养方案、专业教师培训、实习与就业基地、实践教学
5	陕西民生家乐商业连锁有限	实习基地、实践教学



	责任公司物流管理部	
6	陕西申通快递有限公司人力资源部	实习基地、实践教学
7	陕西省物资产业集团总公司	实习基地、实践教学

(五)、建立了物流员智能考试站，推动了物流专业的双证书工作

目前物流员职业资格认证考试以笔试为主，为进一步完善我校物流师职业资格认证，提高物流师职业培训和认证质量，推动物流师职业资格认证项目深入开展，向中国物流与采购联合会物流师认证办公室提出申请，在我校设立了物流员智能考试站。通过技术创新使考试形式更加灵活，与实际岗位能力要求结合的更加紧密，促进我校双证书建设。

(六)、推动了双能型师资队伍的建设

中等职业学校急需建设的是“双师型”师资队伍，学校通过鼓励老师到企业挂职、职业资格培训等途径，培养老师们的实践应用能力。目前，物流服务与管理专业建设团队双能型师资比例达到 100%。

近 3 年青年教师培养的情况附表：

姓名	校内培养			企业培养(陕西通汇汽车物流有限公司)		
	指导教师	主要培养措施	培养效果	指导老师	主要培养措施	培养效果
蒋力彬	井润德	科研指导、教学指导等	很好	庄学思	挂职锻炼	合格
牛向飞	门淑娥	科研指导、教学指导等	很好	庄学思	挂职锻炼	合格
许璐	党麦玲	科研指导、教学指导等	很好	庄学思	挂职锻炼	合格

近 3 年教师参加职业能力培训情况附表

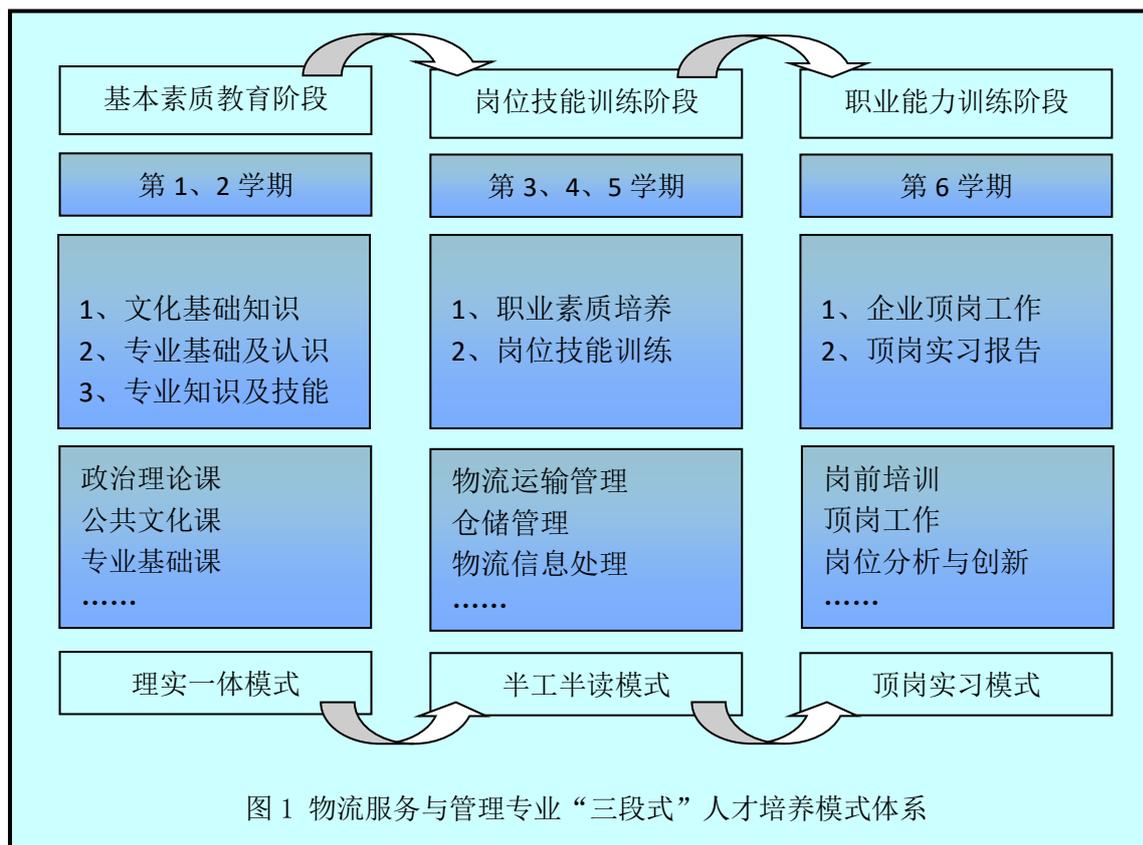
姓名	职业培训	培训时间	取得证书
井润德	物流师培训	2011 年	中物联物流师资格证书
党麦玲	高级物流师培训	2012 年	人社部高级物流师资格证书
门淑娥	物流师培训	2012 年	中物联物流师资格证书
蒋力彬	物流师培训	2012 年	中物联物流师资格证书
牛向飞	物流师培训	2012 年	中物联物流师资格证书



许璐	物流师培训	2012年	中物联物流师资格证书
----	-------	-------	------------

四、成果的特色及创新点

1、构建了以市场需求为导向，以“能力”为核心，以“应用”为目的人才培养模式，即“1+1+1”的能力递进式“三阶段”人才培养模式。



2、构建了以能力为核心，凸显个性的平台+模块的课程体系，即通识教育平台、专业教育平台以及专业方向课程模块、创新创业教育课程模块、个性化拓展课程模块。

3、构建了以专业综合能力发展为主线，以综合素质、社会能力、创新创业能力发展为副线的实践教学体系。

4、构建了体现应用型人才培养特质的综合评价机制，建立以知识、能力、素质等多方面结合的综合评价系统，着重考察学生分析问题解决问题的能力、实践动手能力、创新创业能力。



5、整合了校企资源，企业参与制订人才培养方案，修订教学计划，指导校内外实训基地建设，并指导、参与理论与实训授课以及毕业论文设计，并尝试校企教师“互派、互聘”机制等。学校与企业形成了人才共育、过程共管、成果共享的较为完善的产学研合作机制。

6、推动了双能型师资队伍建设。通过企业挂职、职业资格培训等途径培养老师们的实践应用能力。目前，物流服务与管理专业建设团队双能型师资比例达到 100%。

五、成果的应用及辐射

（一）对专业建设和课程建设的影响

2011 年，物流服务与管理专业建设团队在 2011 级人才培养方案设计中做出突出贡献，被学校确定为校级重点改革专业，目前物流服务与管理专业专业人才培养模式的构建研究成果已经在我校 2011、2012 级物流服务与管理专业人才培养方案中全部应用。并被推广到经济管理类专业如电子商务、会计电算化等。2011 级物流服务与管理专业课程教学大纲修订过程中充分贯彻新的人才培养模式的理念，做好课程前后的衔接、课程内容的精简、教学方法的改革、考核方法的改革等，《物流认知》、《仓储与配送服务提供》、《国际货贷服务提供》、《运输服务提供》、《物流成本分析》、《应用文写作与表达》等课程在授课过程中已经全面实施改革，取得良好的效果。

（二）对本专业人才培养的影响

2011 年校企合作办学以来，学生在企业实习基地实习并就业的比率达到 70%，而且在刚毕业时部分学生就已经被提拔为店长、组长等。2012 和 2013 两年组织学生参加国家及陕西省中职生技能大赛，均取得了良好的比赛成绩。

2012 年物流服务与管理专业学生技能大赛获奖登记

序号	项目	成绩	班级	学生姓名
1	叉车操作国赛	三等奖	物流 1121	朱 冲
1	叉车操作省赛	三等奖	物流 1121	朱 冲
2	中心库作业省赛	三等奖	物流 1021 物流 1021	郑婷婷 卢莎莎 贾佩怡
3	中心库作业省赛	三等奖	物流 1021	曹悦 吴利冬 贾静

2013 年物流服务与管理专业学生技能大赛获奖情况登记



序号	项目	成绩	班级	学生姓名
1	叉车操作省赛	一等奖	物流 1121	朱 冲
2	叉车操作省赛	三等奖	物流 1221	曹瑞红
3	物流单证省赛	三等奖	物流 1221	陈 昕

(三) 对社会辐射的影响

1、对国内及陕西省中职物流服务与管理专业的影响。2012年10月，我校物流服务与管理专业带头人党麦玲老师受邀出席了2012年全国物流行业职业教育工作会议，并作为陕西省代表结合我校物流服务与管理示范专业建设工作在中职物流人才培养内涵建设论坛上向大会做了题为《中职物流服务与管理专业内涵建设探讨》的报告，得到与会专家的一致好评。2012年12月10日，在学校召开的物流服务与管理专业人才培养方案校外专家研讨会上进行专业改革汇报时，我校物流服务与管理专业人才培养模式得到职教界、企业界专家们高度评价，认为这种模式具有推广价值。2013年5月，在亚洲银行行的“陕西优势产业职业技术教育项目”前期调研中，该方案被作为有一定推广、应用价值合作子项目被吸纳。

2、对企业的影响。在校企合作过程中，大多数企业非常欣赏我校教师的敬业精神和学生良好的综合素质。陕西申通快递有限公司、西安银桥乳业集团物流配送公司、陕西通汇汽车物流有限公司、天地华宇物流西安分公司等企业都与我专业达成了深度合作联合办学的意向，学校已建立校外实习实训基地8个，同时已成为省内5家工商企业、物流企业员工现代物流设施设备和物流信息化培训的定点单位，培训效果反响良好。



物流服务与管理专业 “双师”素质教师培养方案

物流服务与管理示范专业项目建设组

2011年12月



物流服务与管理“双师”素质教师培养方案

一、指导思想：

双师素质教师的培养是双师结构教学团队建设的核心，也是我校物流专业示范校建设项目建设迫切需要，依据物流专业建设计划及工学结合人才培养模式改革的需要，坚持培养为主，引进为辅、专兼结合的原则，培养一支师德高尚、行业知名、技术精湛、专兼结合的双师结构教学团队，全面提高物流专业建设水平和人才培养质量。

二、“双师”素质教师应具备的基本要求是：

1、良好的职业道德

职业道德在这里指的是行业职业道德，即从业人员应共同遵守的行为准则和规范。“双师素质”教师要投身并引领学生进入行业、职业领域，除熟悉并遵守教师职业道德外，还要熟悉并遵守相关行业的职业道德，清楚其制定过程、具体内容及其在行业中的地位、作用等，并通过言传身教，培养学生具有良好的行业职业道德。

2、扎实的专业功底

“双师”素质教师既能从事教育教学活动，又能从事行业职业实践活动，并且能将行业职业知识、能力和态度融合于教育教学过程中。因此，“双师素质”教师必须具备宽厚的行业、职业基本理论、基础知识和实践能力；具备把行业、职业知识及实践能力融合于教育教学过程的能力，即：根据市场调查、市场分析、行业分析、职业及职业岗位群分析，调整和改变培养目标、教学内容、教学方法、教学手段，注重学生行业、职业知识的传授和实践技能、综合职业能力的培养，进行专业开发和改造。

3、较强的适应能力和创新能力

科技迅猛发展的今天，行业职业界日新月异，这必然要求“双师”素质教师善于接受新知识、新观念，新技术、分析新情况、解决新问题，不断更新自身的知识体系和能力结构，以适应外界环境变化和主体发展的需求；具备良好的创新的精神、创新意识，掌握创新的一般机理，善于组织、指导学生开展创造性的活动。

4、较强的组织协调能力

“双师”素质教师的接触面广，活动范围大，要组织学生开展社会调查、社会实践，指导学生参与各种社会活动、实习等，需要与企业、行业从业人员交流沟通，要具备较强的组织协调能力。



综上所述，“双师素质”教师需要具备一个专业教师既有教师的职业素质，又具有物流行业的职业素质，是两者在知识、能力和态度等方面的有机融合。

三、“双师”素质教师的培养制度

物流专要求专业教师，根据所任课程和自身发展方向，进入相应的实训室、西安周边物流企业进行实践锻炼，以提升专业知识，掌握专业技术，及时了解和吸收物流技术发展的最新成果，为实践教学、专业开发、提升教研及科研能力“储备资源”，具体要求是：

- 1、物流专业教师每年必须参加讲座、研讨、参观考察、顶岗等形式的培训。
- 2、物流专业教师要求每年发表一篇论文或一次公开课。
- 3、物流专业教师必须取得教师资格证。
- 4、物流专业教师在物流企业独立或在技术人员作指导下进行实践。
- 5、教师进行实践锻炼，掌握物流企业的仓储、运输、货代等各岗位的职能。
- 6、课教师深入到物流企业开展职业调研和职业分析，了解、与企业界的工程技术人员、岗位技术工人及中职物流专业的毕业生共同探讨中职物流专业人才培养标准与企业用人的标准之间存在着的差异，不断推动专业教学改革。
- 7、教师在物流企业实践锻炼的基础上，要求专业带头人需获得中物联的高级物流师职业资格证书，骨干教师获得物流师职业资格证书。

四、“双师素质”教师的培养措施

1、定期开展培训

“双师”素质教师的培养是一项长期性的工作，开展以讲座、研讨、参观考察、顶岗等形式的职业培训是必不可少的重要内容。每年邀请职业教育专家或行业实践专家来校讲座，讲授中职教育理论、内涵、特点、人才规格及其发展趋势、中职教学过程和教学方法研究等。

中等职业教育培养的是技能型人才，建设“双师”素质师资队伍必须加强与企业的联系，及时了解和掌握行业技术发展的新动向、新要求并及时反映到教学中去。每年从物流企业中聘请丰富的工作经验人员讲授新技术、岗位技能要求及岗位群之间的各种交叉知识等。

2、发挥“校本”实训基地优势

为“双师素质”教师的技能训练提供保障，在“双师”素质教师的实践能力培养中，可充分利用校内的物流实习实训场地，组织相关的专业课教师定期参加技术培训和实践锻炼，通过加强实践教学环节提高教师的专业实践技能。



3、有计划的安排教师进企业实践锻炼

利用与银桥、华晨、申通、通汇物流等企业的合作关系，组织专业教师到这些企业的生产一线进行实践锻炼，跟随工程师、岗位技术工人上岗实习，了解和掌握岗位特征、安全规程、环境保护及生产、建设工程等有关法律和法规等，获取第一手资料，为运用实际案例教学、提高实践教学及科研能力“储备资源”。

4、组织专业教师企业调研

组织教师开展职业调研，了解、掌握生产过程、生产状况、生产水平、生产及设备管理水平；了解物流企业对中职毕业生的知识要求和能力要求；分析物流专业当前所开设的课程、培养目标定位与企业要求是否适应等。



物流服务与管理专业 教育教学质量评价方案

陕西省电子信息学校
物流服务与管理示范专业项目建设组
2012年8月



物流服务与管理专业教育教学质量评价方案

教学质量是教学工作永恒的主题，建立科学、规范的教学质量评价管理办法，是学校加强内部自我约束、形成良好的教风、学风，增强自我发展能力的主要保证之一，是不断推进学校教学改革创新催化剂。我校物流专业示范校建设采用的是“工学结合职业教育模式和学习领域的课程模式”进行改革探索。教学质量评价围绕这一改革思路开展，进行过程性评价和终结性评价相结合。提高评价的针对性和有效性。引导广大教师重视教学、研究教学、投入教学，不断提高教学质量，才能对促进学生更好成长起到积极的推动作用。

一、指导思想

教学质量评价是教学管理的一项重要内容，是教学过程中“控制”和“评价反馈”两个重要环节的体现，也是落实素质教育的一项重要措施。为了提高教学质量管理的科学化、规范化水平，推动评价制度改革的深化，必须制定出切实可行的教学质量评价方案，才能使学校的教学工作更加有序、有效。才能不断促进老师的成长，学生成才。促进教师队伍建设和提高到一个新台阶。

物流专业是我校新建专业，也是中等职业学校国家级示范校重点建设专业，加强教育教学质量评价管理，是加强专业建设、规范教学活动，促进教学改革创新，提高教师队伍建设的保障。

教学质量评价具有多重的功能，但以促进教学质量的不断提高为其首要功能，评价的重心不是放在结果的评定上，而是放在过程的形成上。当然对于不同的实际需求，评价的某种功能与作用会受到偏重。教学质量评价的内容，标准，指标在相当程度上左右着教师和学生努力的方向，教与学的方式方法，对教学工作起着导向作用。物流专业教学质量评价主要是围绕学生职业能力的不断提高而开展的

毫无疑问，教学质量评价在教学过程中发挥着重要而又积极的作用，已成为系统教学活动的重要环节和有机组成部分。但它自身的质量和水平也必须不断提高，没有充分发挥积极作用的教学质量评价不但无益于教学质量的提高，还会造成有害的影响。这不是危言耸听，而是负责任的警告。



二、评价原则

教学工作内容多范围广，涉及到方方面面，搞好教学质量评价管理的难度很大。因此，必须遵循下列原则：

1. 目的性原则。以评价促进学生发展和教师提高的原则

(1) 促进学生文明、守纪、严谨、勤奋，养成良好学习习惯、思想品德和职业素养。

(2) 促进教师提高素质，端正教学思想，更新教学观念，使教学工作向着标准化、规范化方向发展。同时，激励教师敬业爱生，刻苦钻研，提高教学能力和业务水平，实现教育教学目标。促进教师更新教学理念，改进教学方法，积极探索符合中等职业教育的先进教学方法。

2. 整体性原则。教学是由各个环节组成的系统工程。教学质量的形成，涉及到各个环节的质量，必须全面考虑教学各个环节与整体的关系，决不可只看一个方面，忽视另一个方面；必须坚持整体性、全面性的原则，既要解决某一时期某一突出问题，也要处理好局部与整体的关系，从而保证管理评价的有效性，推动教学整体工作的发展。

3. 导向性原则。围绕“工学结合职业教育模式及学习领域的课程模式”制定考试、考核、评价方法，突出学生实践操作能力的培养，建立有利于培养学生全面素养和综合职业能力的教学评价体系。推进课程改革，完善教科研制度，扎实开展课题研究，校本研究和课堂研究。优化教学思想、教学内容和教学方法，精心教学设计，增强质量意识，提高课堂效率，全面积提高教学质量。

4. 科学性原则。对教学系统各个环节的工作，要制订科学的目标要求，使教学工作科学化、规范化；使教师工作有章可循，评价有所依据；坚决克服评价管理中的感情用事和随意性的倾向。

5. 可行性原则。评价管理的目标任务和条文细目应明确具体，要紧紧密结合我校物流专业课程模式即一个职业的典型工作任务为基础的专业教学单元，数个单元的工作学习学生可完成某职业的一个典型工作任务，即一个学习领域的学习任务。通过若干系统化的学习领域的学习，学生可以获得某一职业的职业资格，能基本完成某个职业的典型工作任务。相信和依靠广大教师，发挥教师在评价管理中的主人翁作用，把各项目标的实施变成教师深化教学改革的自觉行动。

三、教学质量评价的方法



教学质量评价的方法是教学评价的主体为完成教学评价任务所采用的某些工作方法。而教学评价的工具，则是教学评价的主体在进行教学评价工作时常用的一种评价技术，是对评价对象进行测定时所采取的方式和手段。这如同医生看病中的诊断方法和探查器具那样，既有其联系的地方，又有其不同的方面。

无论是教学评价的方法还是教学评价的工具，都受评价目的和评价内容所制约。在对学生的评价中，采用的主要方法有：既有数量化方法，也有非数量化方法，视评价的目的、内容而定；同时，在这两种方法下，又可以根据教学活动的进程与要求适当采用诊断性评价、形成性评价和总结性评价；在这中间还可根据评价的价值标准与目的，灵活使用绝对评价或相对评价。当然，这些评价方法具有相互间的联系与影响。无论是哪种评价方法，都需要使用一定的评价工具，即要有一定的评价技术。常用的评价工具有：(1)教师自制的各科测验；(2)各类标准测验；(3)行为观察记录；(4)问卷法；(5)交谈法；(6)创作，作品分析；(7)技能实演；(8)实验报告、研究报告、考察报告；(9)个案分析；(10)各类奖惩。

四、教学质量评价的对象和方式

(一) 教学质量评价的对象：学生、教师、教学过程

(二) 教学质量评价的方式

1、全面评价与个性评价相结合的原则

面向全体学生，对学生应具备的多种素质进行全面评价，同时注重学生个性心理和特殊才能的评价。面向全体教师，对教师应具备的多种素质进行全面评价，同时注重教师个性心理和特殊才能的评价。

2、形成性评价与终结性评价相结合的原则

形成性评价是指定期对教学质量形成过程（教学实施过程和学习落实过程）的一种监测，其目的在于及时发现问题，调整教学。终结性评价是指一段较长的时间后对教与学的结果进行的一种检测，其目的在于检查长期目标的达成情况。对教与学两方面评价要坚持过程性与终结性相结合的原则，既注重过程，又关注效果。要改变评价过分强调甄别的功能，要有利于促进教师和学生的发展，激励师生共同进步。

3、总体评价与抽样评价相结合



总体评价是指全体学生参加的学科评价，而抽样评价是指对部分学科和部分学生的评价。遵循教育教学规律，以定期评价为基本形式，适当采用不定期分项抽样评价，加强对教育教学状况和效果的宏观监控和微观管理。

4、定量评价与定性评价相结合

定性评价采用“等级”与“评语”评价等方式，定量评价采用“分数”和“比率”的方式，使评价尽量科学合理。

5、分级评价和分阶段评价相结合

五、评价内容及实施

教学工作内容多，范围广，管理不宜琐细，应抓住教学主要环节以纲带目。物流专业的教学评价要从教学思想、教学过程、教学成绩、单项奖励等四个方面进行的。具体可以针对理实一体化课堂教学过程及效果和工学结合的生产实践教学过程及效果的评价、针对教师的总体和学生的总体评价。针对教师的评价性有管理层的评价、同行评价、老师自我评价、学生评教。针对学生评价方式：老师对学生学习评价、学生自我评价、学生之间的评价。中职学校要保障教学质量，重点评价的不是教学结果而是教学过程。课程开发、教学设计、教学实施、教学督导、教学评价、教学反馈，这些过程是相互关联和相互作用，每一个教学过程都会影响到教学质量。

教学评价是依据教学目标对教学过程及结果进行价值判断并为教学决策服务的活动。教学评价是研究教师的教和学生的学的价值的过程。教学评价一般包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法手段、教学环境、教学管理诸因素的评价。下面的“教学评价”侧重于对学生学习过程和效果的评价，教师评价教不作重点讨论。

（一）学生评价的模式

在方法上以“过程+结果”，在途径上以“自我评价+学生互相评价+教师评价+第三方评价”的学生学业评价模式，

（二）学生学业评价流程：

1、建档：建立规范档案，确定学生评价起点，记录学生各课程的学习过程及成长轨迹，为发展、动态、个性化评价奠定基础。



2、过程评价：以发展的眼光分析看待学生的成长。中职学校学生都缺乏成就感和自信，主要原因就是心智模式的问题，因为缺乏有效地评价，不能以动态发展的眼光看待学生的成长，双方都没有体验成功感，因此都需要改善心智模式，提高对自我的认识。

3、建立第三方评价小组，分别由学生代表、教师代表、企业代表、科室管理层代表共同组成第三方评价小组，对学生进行评价。

(三) 评价结构及标准

1. “理实一体化”课程学生学习效果评价结构和标准

1) 评价结构：理实一体化课程学生学业定量评价框架

表一

序号	一级项目	二级项目	权重	评价要求	评价方法	得分
1	过程评价 60分	学生自评	15	每一个学习情境评价一次，评价的主要依据是教师在情境中的知识、能力及素质目标，评价的时间是每一个学习情境的最后一次课后。	问卷调查 观察	
		学生互评 (小组)	15	依据学习情境目标，小组对每一个成员的学习工作过程进行评价。		
		老师评价	30	依据学习情境目标，根据学生的工作学习过程和结果进行评定，		
2	终结性评价 40分	期终考核综合知识测试。闭卷	20	期终综合测试题从题库中选择。题型包括选择题、名词解释题、简答题、论述题及案例分析题，主要考核学生对管理知识的综合应用能力。	标准测验 能力测试 论文测试 3	
		应用测试，操作	20	根据课程特点教师自定考核方式及考试内容或从资源库中选择。		
3	奖励性评价	学生参加各种比赛奖	10	获国家级比赛一等奖加 10 分，国家二等，省级一等获 8 分；国家三等，省级二等获 6 分，三级三等奖 3 分	比赛	
合 计						

- 过程评价三个项目计算方法：数个情境评价的平均值与权重的乘积是该项目的得分，
- 终结性评价两个项目分值计算直接用考试考核结果与权重的乘积。

2) 评价标准

学生学习工作活动过程质量评价自评及互评表

表二



班组	姓名	学号	日期	年月日
评价指标	评价标准		权重	得分
工作学习态度	在整个课程学习过程中，能够积极主动地参与课堂学习、不无故旷课、遵守时间、主动维护课堂教学秩序		5%	
感知工作学习	是否熟悉你的工作岗位，认同工作价值；在工作中，是否获得满足感，成就感。		5%	
资讯能力	能有效利用教学资源库、网络资源、工作手册、参考书查找有效信息；能用自己的语言有条理地去解释、表述所学知识；能对查找到的信息有效转换到工作学习中		5%	
学习情境工作准备	是否熟悉你的学习情境，在学习情境中，是否获得满足感，成就感。		5%	
参与状态	与教师、同学之间是否相互尊重、理解、平等；与教师、同学之间是否能够保持多向、丰富、适宜的信息交流		10%	
	探究学习，自主学习不流于形式，处理好合作学习和独立思考的关系，做到有效学习；能提出有意义的问题或能发表个人见解；能按要求正确操作；能够倾听、协作分享		10%	
学习方法	工作计划、操作技能是否符合规范要求；是否获得了进一步发展的能力		10%	
工作过程	遵守管理规程，操作过程符合现场管理要求；平时上课的出勤情况和每天完成工作任务情况；善于多角度思考问题，能主动发现、提出有价值的问题		15%	
思维状态	是否能发现问题、提出问题、分析问题、解决问题、创新问题		10%	
自评反馈	按时按质完成工作任务；较好的掌握了专业知识点；具有较强的信息分析能力和理解能力；具有较为全面严谨的思维能力和能条理明晰表述成文		25%	
自评等级				
有益的经验做法				
总结反思建议				

1. 有益的经验做法、总结反思建议填写一项最少加3分，认真写的建议好的一项加5分
2. 等级评定：A：好（85—100分） B：较好（70—85分） C：一般（60—70分） D：有待提高（60分以下）
3. 每个学习情境结束后作一次评价



陕西省电子信息学校物流专业课堂教师评学表

课程名称：_____ 授课班级：_____

任课教师 _____ 评价时间：_____ 学年第__学期

评价指标	观测点	满分分值	评价得分	
学 风	出勤情况			
	遵守课堂纪律情况			
学习过程	课前预习与课后复习			
	跟随教师思路,理解授课内容并记笔记情况			
	课堂参与情况			
	作业完成情况			
	参与辅导答疑情况			
学习效果	课程所传授的知识与技能掌握程度			
	运用本课程知识提出、分析、解决问题能力的提高程度			
合计				
对学生学习情况的分析和今后教学改革建议:				

注： 1. 任课教师填写后，交承担教学任务的专业科。

2. 承担 2 门或 2 门以上课程的教师，须按课程分别填写评学表；合班上课的课程，按合堂教学班填写一张评学表

3) 终结性评价

期末测试题由教师自拟或来源于试题库。

2. 顶岗实习课程学生实习质量教学评价标准



顶岗实习课程学生学业评价构成架构

表三

序号	一级项目	二级项目	权重	评价要求	评价方法	得分
1	过程评价 60分	学生自评	15	每月做一次评价。根据实习确定的知识、能力和素质的三个方面的目标进行自我评价，每天坚持写实习日志。	观察	
		学生互评 (小组)	15	每月做一次评价。根据实习确定的知识、能力和素质的三个方面的目标进行小组互评，		
		老师评价	30	根据学生的实习日志、实习总结。及了解到的情况		
2	终结性评价 40分	第三方评价	40	实习中期和实习结束由带队老师、企业师傅、和企业班组、学生代表组成的第三方评价小组对学实习情况进行评价。	面谈调查	
合 计						

学生顶岗实习课程学业质量评价标准

表五

序号	考核领域	考核内容	权重	分值范围	得分
1	情感态度 (20分)	出勤、纪律	5	3-5	
		工作的积极性、主动性，	5	3-5	
		团队合作精神	5	3-5	
		耐心、细心和吃苦精神	5	3-5	
2	操作技能 (20分)	实践教学过程中通过反复的操作、演练后技能的熟练程度	20	12-20	
3	能力整合 (20分)	把知识技能迁移到实际工作中，使经验得到类化及整合程度	20	0-7	
4	管理能力及心智技	工作中表现出的计划、组织、领导、控制等管理能力，	10	6-10	



	能 (20分)	工作过程语言表达的流畅、规范、准确及成就感	10	6-10	
5	认识领域 (生产实践对知识深化认识) (20分)	实习日志	10	6-10	
		书面、电子板及总结报告	10	6-10	
合 计					

3. 课堂教学效果的整体评价标准

课堂教学的有效性评价表

主讲老师 _____ 评课人: _____ 年 月 日

评价指标	评价要素	评价标准	权重	得分
学生 学习 情况 (60分)	结构化预习 (10分)	预习有深度,能提出有一定价值的问题	5	
		及时、自主地完成导读单,准确率高	5	
	学习过程 (30分)	参与状态:精神饱满,兴趣浓厚,学习投入状态良好	5	
		思维状态:善于思考质疑,能提出个人观点,见解独到、有价值,并引发同学思考	5	
		自主状态:能独立思考,探究问题有主见,能总结提炼学习所得	5	
		合作状态:组织有序,讨论热烈,同伴协作、帮扶到位,按时完成小组分配的学习任务	5	
		展示状态:大胆自信,表达简洁,解疑答惑正确,征求意见谦虚	5	
		交往状态:尊重同学和老师,清晰表达自己观点,耐心听取别人意见,质疑研讨诚恳,评价客观公正	5	
	学习效果 (20分)	知识掌握:快速掌握当堂知识,训练单准确率高,知识目标达成度好	5	
		方法运用:学会解决问题的方法,形成有效的学习策略,养成良好的学习习惯	5	
		能力形成:学生发现问题、表述问题、解决问题、综合运用等各方面的能力得到提高	5	
		情感发展:学生学习过程愉悦快乐,思想情感积极向上	5	
教师 导学	导学设计 (10分)	学习目标正确、重难点恰当,关键问题把握准确,能根据学习内容合理使用教学资源	5	
		“一案三单”设计实用,体现教学要求;问题有梯度,适合不同层次学生需求,评价及时、客观	5	



情况 (40分)	课堂活动 (25分)	注重情境创设，兴趣激发，学习目标呈现清晰	5	
		及时整理提炼学生生成的问题；适时、适度指导学生的学习活动， 矫正纠错、提炼总结，体现智慧型指导	5	
		指导学生当堂落实问题训练单，且学习效果良好	5	
		课堂环节紧凑，时间调控合理，按时完成学习任务	5	
		评价适时恰当，激励性、指导性强	5	
	个人素质 (5分)	教学基本功扎实，知识储备足；能亲近学生，关爱、尊重学生， 满足不同层次学生的学习需求；有一定的教学智慧	5	
总体 印象			分数 合计	

(四) 在实施课程考核中要把握好以下方面的内容：

1) 学生应上交的学习成果

(1) 每个小组成员共同完成的各单元工作任务总结报告(PPT)，内容必须包括小组成员任务分工、任务概述、任务实施过程、解决方案介绍、任务完成总结(优缺点)等内容。

(2) 小组成员在单元任务结束后，共同准备方案汇报呈现方案，能够熟练运用PPT现场演示并流利讲解小组任务成果，能够充分总结取得的经验和获得的教训，提出以后的发展方向。

(3) 每个小组的成员共同完成组内成员的互评得分。

(4) 每一位同学独立完成单元任务反思总结。

2) 课程考核的时间安排

(1) 学习领域课程结束后，学生交齐相关的单元任务准备作业，指导教师于1周内依评分标准完成学生平时成绩的评分。

(2) 课程每个学习情境任务学习结束后，由指导教师组织学生进行总结汇报，并评定相应的成绩。

(3) 由各小组长负责学生互评环节的各项准备组织工作，协助教师组织学生完成单元的互评。

(4) 课程结束后二周内，指导教师组织学生进行闭卷笔试测评工作，给出学生笔试成绩。



(5) 指导教师于课程结束三周内完成每位学生的考评总体成绩，并完成课程总结分析。

3) 教师的课程总结分析

课程总结分析是考核体系最后环节，也是获取信息的重要手段，使教师能清晰了解学生学习效果及课程教学存在的问题和改进的方向，为本课程不断创新、不断完善提供参考资料。课程总结分析内容主要从三方面进行：

(1) 课程教学工作开展情况，即在教学全过程中为保证教学质量而采取的措施。

(2) 学生在学习过程中表现情况，包括学习态度、尊章守纪、知识与能力的掌握情况。

(3) 课程成绩图表分析，总结课程存在的问题和改进的方向。



物流服务与管理专业 专业建设指导委员会章程

物流服务与管理示范专业项目建设组

2011年9月



物流服务与管理专业 专业建设指导委员会章程

第一章 总则

第一条 为了切实加强专业建设，使物流服务与管理专业更好地对接产业，培养与社会发展和经济建设紧密结合的实用型人才，经研究，决定成立物流服务与管理专业建设指导委员会。

第二条 专业建设指导委员会是本专业确定相关专业建设和发展、审订专业教学计划、加强课程体系建设、提高专业技能的智囊团和指导机构。

第三条 专业建设指导委员会的宗旨是：应用先进的专业建设理念，集中专家的智慧和经验，促进专业建设。

第二章 组织机构和任期

第四条 专业建设指导委员会委员由职教专家、企业专家、行业专家三方组成，陕西省电子信息学校物流服务与管理专业负责人研究审核并颁发聘书。每届任期一年，可连聘连任。

第五条 物流服务与管理专业建设指导委员会由 9 名本专业领域的专家、工程技术人员（或高级物流师、会计师等）、行业高级管理人员及职教委员会专家组成。校外委员不少于二分之一，联络人由专业负责人担任，负责委员会的日常事务性工作，联络和组织各委员召开工作会议。

第六条 专业建设指导委员会委员应具备的条件是：需有多年企业一线从业经验、热心中等职业教育的专业建设，工作认真负责，并有较高的学术造诣和较丰富的实践经验。具有本专业高级以上技术职称；目前在本专业领域连续工作二年以上。

第三章 专业指导委员会的职责

第七条 组织专业建设、改革发展的战略研究，提出人才培养目标、人才培养模式、专业设置调整的建议、意见和发展规划。

第八条 为制订和修改专业教学计划、编制专业主干课程教学大纲和实践课教学大纲、调整课程结构提供指导性意见、建议。

第九条 指导、协助校内外实验实训基地建设，积极提供校外实习场所及推荐高级工程技术人员到学校讲课，积极开展本专业科技信息方面的讲座，指导、协调产学结合、校企合作。

第十条 为毕业生提供就业信息及就业指导。



第十一条 研究本专业人才培养中出现的重大问题，并探讨解决方案。

第十二条 完成专业建设期间委托的其他工作。

第四章 工作制度

第十三条 专业建设指导委员会每季度至少召开两次全体委员会议，会议由专业负责组织，主任委员主持。根据工作需要，可适当扩大参加会议的人员范围和增加会议的次数。

第十四条 专业建设指导委员会工作计划在专业负责人的主持下，由全体委员讨论，由专业教师负责实施。

第十五条 在教学任务需要情况下，专家委员会委员协助教师联系企业的参观、实习等事项。

第五章 专业建设指导委员会校外委员待遇

第十六条 受聘委员所在单位可优先参与本专业组织的“产学研结合、校企合作”活动，合作开发应用技术项目，优先挑选毕业生。

第十七条 可利用本专业专业的教学资料和教学设备，优先安排委员单位的员工轮训及其培训。

第二十条 根据工作实绩，每年给予受聘委员适当的工作津贴。

第十九条 对企业专家的委员，本专业可以聘任其为相关课程兼职教师。校外委员所在的单位可以协商聘用本专业的教师参与企业的培训和兼职工作。

第六章 附则

第二十条 本章程由陕西省电子信息学校物流服务与管理专业建设指导委员会负责解释。

第二十一条 本章程从公布之日起施行。

二零一一年九月五日