



防城港市理工职业学校
FangChengGang Polytechnic School

防城港市理工职业学校

物流服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

物流服务与管理专业（121900）

二、入学要求

初中毕业或相当于初中毕业文化程度

三、学习年限

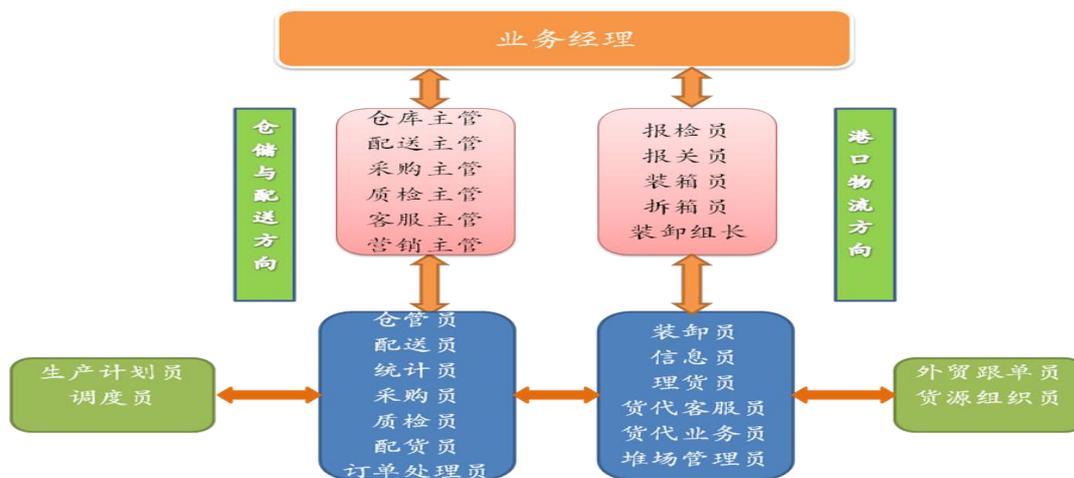
3年

四、人才培养目标

本专业主要面向制造业、商品流通业、服务业及其他各企事业单位，培养在生产、经营、服务第一线从事企业电子营销、客户服务、网站建设维护等相关工作，具有较强实际操作能力的高素质劳动者和技能应用型中初级专门人才。

五、职业范围

序号	专门化方向	就业岗位
1	仓储与配送	仓管员、配送员、采购员
2	港口物流	装卸员、信息员、理货员



六、人才培养规格

本专业所培养的人才应具有以下职业能力：

(一) 德育与文化知识要求

1. 守国家法律、法规，具有良好的职业道德和行为规范；具备较强的工作执行力、责任心以及团队合作意识；

2. 掌握公共礼仪知识，能遵守公共场所礼仪规范，能正确处理人际关系；在日常生活学习中养成良好的安全习惯；

3. 具有一定的文学修养，具备日常生活和职业岗位需要的阅读能力、写作能力、口语交际能力及文学欣赏能力；

4. 掌握初等数学知识，能进行简单的数学运算，并能应用数学知识解决工作实际问题；1、树立正确的世界观、人生观和价值观，具有爱国主义、集体主义、社会主义思想；遵

5. 掌握日常沟通英语词汇、语法，能够听懂简单的日常英语并进行简单的口语交流，能识别常用英文标志；

6. 掌握常用计算机操作知识，能熟练运用常用办公软件，较好的完成文字录入、文档处理、数据统计等工作；

7. 具有健康的体魄和健全的心理，具备胜任工作的体能素质和应对一定工作压力的心理素质；

8. 具有一定的艺术欣赏能力，了解不同艺术类型的表现形式，树立正确的审美意识。

(二) 职业能力培养目标

1. 具有物流设备管理的意识，具备规范操作常用物流设备及物流技术运用的能力。

2. 具备发现并处理物流业务过程中突发事件的能力，能搜集和处理物流信息。

3. 具备较强物流营销及快速响应能力，能使用定性预测和定量预测方法进行简单的市场预测。

4. 具有服务意识与成本意识，能应用 CRM 对客户进行服务与管理，通过对物流成本构成的分析，降低企业物流成本。

5. 能将客户使用电话、传真、网络等多种订货方法对订单进行处理并转化成业务单据。

仓储与配送方向：

1. 具备进行安全和质量管理能力，能按规范操作入库、出库等业务流程。

2. 能根据货物性质，运用科学方法进行养护与保管。

3. 能根据企业指令，完成物资采购任务，并能进行生产现场管理及业务流程改善。

4. 具备盘点、拣选、补货、配货、送货等作业能力。

5. 能运用 ABC 分类法、EOQ 等方法控制库存。

港口物流方向：

1. 认识集装箱设备的结构，具备集装箱使用量的运算能力。

2. 根据货物配积载原理，结合不同的货物种类，能正确装载集装箱。

3. 具备港口生产、货物、设备，集装箱设备认知的能力。

4. 能准确填制并审核场站收据、订舱单、设备交接单、装箱单、提单、报关单、报检单。

5. 具备处理集装箱、散杂、件杂货进出口业务及单证流转的能力。

（三）职业资格证书要求

名称	等级	颁证单位	性质（必考/选考）
物流员	四级	人力资源和社会保障部	必考
统计从业资格证书		广西壮族自治区统计局	必考
叉车司机	中华人民共和国特种设备作业人员证	南宁市质量技术监督局	选考

七、主要接续专业

序号	高职	本科
1	物流管理、连锁经营管理	物流管理
2	物流管理、电子商务、连锁经营管理	物流管理
3	物流管理、报关与国际货运、国际贸易实务、国际商务	物流管理
4	物流管理、电子商务、物流管理、连锁经营管理	物流管理

八、任务与职业能力分析

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
仓储配送	仓管员	<ol style="list-style-type: none"> 负责维护库存管理系统，确保仓库物品的帐、卡、物三者一致； 做好仓库货物的收发存管理，并及时跟踪货物的发送，协助财务对账； 与采购员密切配合，做好货物的调度工作，并及时反 	<ol style="list-style-type: none"> 能够进行仓库日常物资的验收、入库、码放、保管、盘点、对账等工作； 能够进行仓库日常物资的拣选、复核、发运工作； 	《仓储管理》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
		馈货物的短缺或过量采购等异常情况; 4. 对货物管理的有序性、安全性、完整性及有效性负责,对货物实行分区存放管理,确保库容库貌; 5. 做好仓库各种原始单证的传递、保管、归档工作。	3. 能够进行相关单证的保管与存档; 4. 能够进行仓库数据的统计、存档、帐务和系统数据的输入。	
	叉车驾驶员	1. 负责操作叉车运送货物。 2. 负责物料入库及出库运送、摆放。 3. 货物运输的装卸。 4. 维修中心设备出入库运送。 5. 定期检查、维护叉车。	1. 具备叉车驾驶资质及实操技能。 2. 熟悉货物搬运作业流程。 3. 具备叉车维护与简单修理技能。	《物流准备认知与操作》
	理货员	1. 负责仓库商品的整理,商品数据的录入和维护; 2. 负责商品的拣货和配货;	1. 具备仓储设备的熟练操作技能; 2. 具备简单的计	《仓储管理》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
		3. 负责公司库房货品的搬运、整理工作； 4. 负责公司货品的出入库的搬运工作； 5. 负责公司货品的贴标、包装等工作； 6. 退货整理。	计算机操作； 3. 具备安全理货作业常识。	
	接单员	1. 接收订单资料，并在规定的时间内将客户订单进行确认和分类，并由此判断与确定所要配送的货物的种类、规格、数量、及送达时间。 2. 建立用户订单档案。对订货进行存货查询，并根据查询结果进行库存分配。 3. 将处理结果打印输出，如拣货单、出货单等。 4. 根据输出单据进行出货物	1. 具备熟练的办公软件操作及单据制作技能。 2. 具备订单处理、库存分配的相关知识及技能。 3. 具备良好的沟通能力及组织协调能力。	《仓储作业》、 《运输作业实务》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
		流作业。		
	拣货员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据客户的订单要求，从储存的商品中将用户所需的商品分拣出来，放到发货场指定的位置，以备发货。 2. 熟练操作拣货作业，认真完成每日的拣货作业任务。 3. 做出拣货出库实绩总结和报告。 4. 做好拣货设备的定期检查，在设备出现不良状况时及时向保养人员报告。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能利用系统，将拣货单信息转换为电子信号，生成拣货资料。 2. 熟悉拣选策略及拣货方法。 3. 具备基础拣货及配套设备的操作技能。 4. 熟练操作办公软件。 	《配送作业实务》、《快递操作实务》
	盘点员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确定现有存货水平。 2. 确定订购点。 3. 确定订货数量。 4. 及时将货物补充到拣选货架区。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够查明商品在库的实际数量，核对库存账面资料与实际库存数量是否一致。 2. 能够检查在库 	《配送作业实务》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
			商品质量有无变化,必要时还要对商品进行技术检验。	
运输	制单员	1. 主要职责是负责不同种类货物的入库单、销货单填写和录入; 2. 根据货物进出单据进行分析,为货物的调度提供可靠的信息来源。	1. 能够执行涉及本部门的工作流程; 2. 能够保管各类原始单据,资料,准确及时地传递各类单据,报表资料; 3. 能够负责办理货运单据。	《运输作业实务》
	调度员	1. 按(发货单位)提货要求合理安排车辆、车次配载及到指定提货仓库的时间; 2. 跟踪车辆是否准时到达装	1. 能够合理调配车辆和人力资源,降低公司运输成本;	《运输作业实务》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
		<p>货仓库，如确认车辆不能按时到达需调配其它车辆；</p> <p>3. 检查丢失及损坏情况并对问题进行处理；</p> <p>4. 认真做好各项记录，与客户保持电话联系，听取意见及建议，做好各类意见与建议的整理。</p>	<p>2. 能够制作每日相关运输单据(装车计划平面图、司机行程表、发货控制表、每日配送计划等)；</p> <p>3. 能够处理和解决运输中的突发事件；</p> <p>4. 熟悉运输市场行情。</p>	
	送货员	<p>1. 熟悉送货各环节流程。</p> <p>2. 做好送货票据的签收和货物的领取、交接工作。</p> <p>3. 负责货款签收，确认，现金足额缴存，做到日清日结，确保货物和货款安全及包装物的回收。</p>	<p>1. 熟悉运输作业流程；</p> <p>2. 能够根据商品的包装特性在送货过程中仔细保护，避免商品损坏；</p>	《运输作业实务》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
		4. 收集、整理、传递、反馈市场信息，及时办理未送达客户的寄存，退换工作。	3. 具备良好的沟通协调能力； 4. 具备良好的语言表达能力及应变能力。	
快递	快递员	1. 安全、准时收送快件，及时返回货款； 2. 执行业务操作流程，准时送达快件，指导客户填写相关资料并及时取回； 3. 整理并呈递相关业务单据和资料； 4. 客户的维护，客户咨询的处理和意见的反馈； 5. 开拓新市场，发展新客户； 6. 突发事件的处理。	1. 了解派件的具体流程，能够熟练完成派件业务； 2. 熟悉派件负责区域的地理位置； 3. 具备良好的沟通协调能力； 4. 能够妥善处理突发紧急事件。	《快递操作实务》
	分拣	1. 根据快件收货信息进行分拣，放到指定位置；	1. 工作细心负责，能吃苦耐劳；	

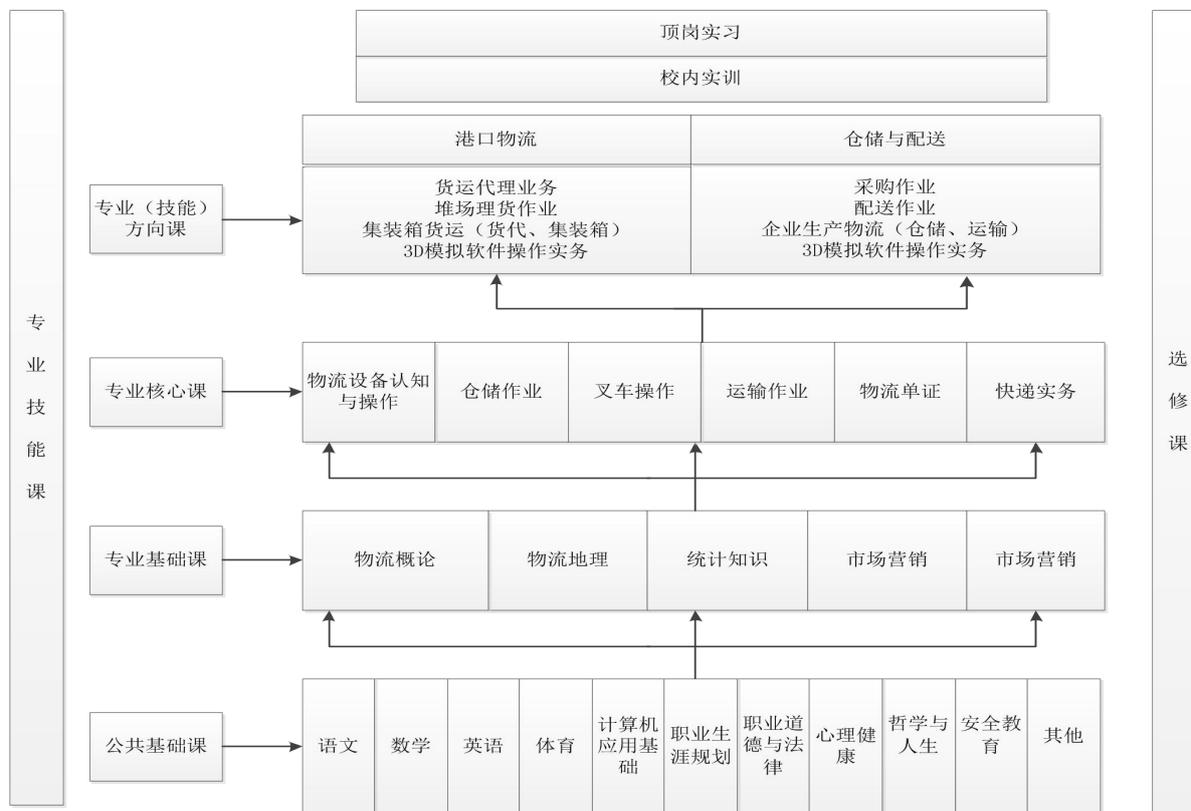
岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
	员	2. 做好分拣现场的卫生以及安全工作; 3. 熟练开展拣货作业, 及时完成每日拣货任务。	2. 能快速正确读取快件信息; 3. 能够妥善处理突发紧急事件	
	接单员	1. 接受供应商投单, 核对商品。 2. 填写收货清单, 答应验货清单。 3. 向主管申请办公用品、耗材等。 4. 进行订单接收操作, 整理收货清单。	1. 一定的分析、判断、决策能力。 2. 一定的沟通、协调能力。 3. 快速的数学计算及反应、应变能力。 4. 熟悉计算机操作。 5. 积极主动, 良好的服务意识。	
物流客	客户服务	1. 调查客户, 了解客户, 更好的为客户服务; 2. 记录客户反馈意见以及投	1. 能够对客户进行调查, 了解客户意见;	《客户服务》

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
户服务	务员	<p>诉，及时为客户解决问题；</p> <p>3. 服务态度良好。</p>	<p>2. 能够处理客户投诉，做到让客户满意；</p> <p>3. 能够编制客户投诉案件统计表和客户投诉案件登记追踪表；</p> <p>4. 建立客户服务档案资料；</p> <p>具备良好的语言表达及沟通能力。</p>	
	客户销售专员	<p>1. 维护老客户，发展新客户；</p> <p>2. 语言沟通能力好。</p>	<p>1. 能够对企业重点客户进行关系维护；</p> <p>2. 能够收集客户资料，发掘有潜力的新客户；</p> <p>3. 能够接受客户</p>	

岗位群	岗位	典型工作任务	职业能力	学习领域相关课程
			意见,整理客户信息反馈单; 4.具备良好的语言表达及沟通能力。	
	客户关系维护专员	1.分析客户需求,维护客户关系; 2.建立客户档案。	1.能够对客户档案进行分类和管理,建立客户管理数据库; 2.能够分析客户需求,巩固客户与企业之间的关系; 3.能够协调客户与公司各部门的关系。	

九、课程结构

物流服务与管理专业课程体系



十、课程设置与教学时间安排表

课程分类	课程名称	课程性质	学时			各学期周数、学时分配					
			总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6
						17周	18周	17周	18周		
文化基	语文	必修	140	120	20	2	2	2	2		
	数学	必修	140	120	20	2	2	2	2		
	英语	必修	140	104	36	2	2	2	2		

	体育	必修	140	16	124	2	2	2	2		
	心理健康教育	必修	34	30	4	2					
	安全教育	必修	18	10	8		1				
	职业生涯规划	必修	34	30	4			2			
	职业道德与法律	必修	34	30	4	2					
	哲学与人生	必修	34	24	10			2			
	小计		714			12	9	12	8		
专业 专业 课程	市场营销	必修	104	72	32	4	2				
	物流基础	必修	68	46	22	4					
	物流运输	必修	104	32	72	4	2				
	物流配送	必修	85	25	60	5					
	仓储管理 实务	必修	108	32	76		6				
	物流设备 操作	必修	140	6	98		4	4			
	物流客服	必修	72	22	50				4		
	物流单证	必修	68	22	46			4			
	快递实务	必修	126	38	88		2		5		
	物流地理	必修	72	50	22				4		

	叉车操作	必修	193	59	134			5	6		
	小计		1140	236	624	17	16	13	19		
限选课程	基础会计	限选	36	30	16				2		
	电子商务基础	限选	72	50	22		4				
	计算机应用基础	限选	68	46	22			4			
	小计		176				4	4	2		
综合实训课程	毕业实习	必修	1000							500	500
	小计		1000							500	500
操作课程	操作	必修	70			1	1	1	1		
	小计		70			1	1	1	1		
合计			3100	624	236	30	30	30	30	500	500

十一、课程描述

序号	课程名称	主要内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	物流概论	<p>◆物流基本知识概述；物流七大功能要素；物流设备；物流基础设施；物流节点；第三方物流；电子商务与物流；物流市场营销；</p> <p>◆通过实习与实训能使学生掌握物流的基本概念、物流类型、物流的基本活动、物流辅助作业、物流技术基础、物流管理组织和物流综合管理等方面的内容，使学生能识记物流管理产生、运作和发展的背景，使学生在学这门课程后，不仅对物流的基础知识有所了解，而且在掌握一定</p>	<p>◆知识与技能达到物流师（四级）国家职业资格标准。</p>	64

		<p>的物流知识后，可以为学习后面系列专业的物流课程打下基础。</p>		
2	<p>物流装备认知与操作</p>	<p>◆计量设备使用；保管设备使用；装卸搬运设备操作；分拣堆码设备操作；流通加工设备操作；安全消防设备选择和使用；物流信息与处理设备操作与使用；</p> <p>◆通过实习与实训能根据不同货物类型，选择不同类型的货架进行合理、科学的存放；能正确规范地操作仓储机械设备，进行货物的搬运、拣选、上架、下架等作业；能按客户的需求，选择正确的流通加工设备，规范地进行货物的包装、栓标志、贴标签等流通加工</p>	<p>◆使用周转箱；选择货架选择与使用托盘；操作手推车；操作手动液压叉车；操作堆高车；操作叉车；操作立体仓库系统；操作电子标签拣货系统；操作半自动打包机；操作自动薄膜封口机；操作真空包装机操作手动封箱器；操作仓储管理系统；使用条码打印机；使用手持终端；使用盘点</p>	64

		<p>作业；能根据物流企业业务的需要，正确运用GPS、条码打印机、仓储管理系统、手持终端等物流信息处理设备，配合完成物流业务中的各项作业。</p>	<p>机；达到仓管员工作岗位职业能力要求；</p> <p>◆操作叉车能达到中华人民共和国特种设备作业人员证（叉车司机）鉴定标准。</p>	
3	仓储作业	<p>◆货物验收、货物上架、产品储位管理、产品维护保养、盘点作业、库存控制、核单备货、包装点交、现场清理和归档。</p> <p>◆通过实习与实训能根据货主提供的入库通知单和仓储合同，供货单位提供的验收凭证，承运单位提供的运输单证，正确的核对单据；能正确操作相关物</p>	<p>◆入库准备；货物验收；货物上架；产品储位管理、产品维护保养；盘点作业；库存控制；包装点交；现场清理和归档等作业内容达到仓管员工作岗位职业能力要求。</p> <p>◆知识与技能达到物流师（四</p>	102

		<p>流设备，将货物放到指定的储位；能按要求完成交接手续，能完成立卡、建档、登账、清洁工作。能按规范指派产品储位；能按要求调节仓库的温度湿度，并做好消防、卫生工作；能按要求正确填写盘点表格、单证；能正确使用 ABC 分析法进行产品库存控制。</p> <p>能根据出库凭证信息、产品货位信息，正确使用物流设备完成产品下架工作；能根据产品运输要求，选用适宜的包装材料和包装方式，完成包装工作；能按规范完成立卡、建档、登账工作。</p>	级)国家职业资格标准。	
4	运输	◆运输方式及其业务	◆操作铁路整	68

	<p>作业</p>	<p>流程；运行路线的确定；运输优化；运输成本的控制方法；运输合同的内容及办理；运输合同纠纷的解决</p> <p>◆通过实训实训能操作铁路整车货物运输业务；公路整车货物运输业务；零担货物运输业务</p> <p>零担货物运输业务；危险货物的运输管理；超限货物的运输管理</p> <p>多式联运业务。</p>	<p>车货物运输业务；公路整车货物运输业务；零担货物运输业务零担货物运输业务；危险货物的运输管理；超限货物的运输管理多式联运业务等技能</p> <p>达到运输调度员工作岗位职业能力要求。</p> <p>◆知识与技能达到物流师（四级）国家职业资格标准。</p>	
<p>5</p>	<p>客户服务</p>	<p>◆电话服务；接待服务；访问服务；投诉服务；退换货服务；客服关系维系；客户管理；纠纷处理；</p>	<p>◆电话服务；接待服务；访问服务；投诉服务；退换货服务；客服关系维系；客</p>	<p>60</p>

		<p>◆通过实习实训能通过与客户的沟通，把握客户的潜在需求，并热情地为客户提供咨询、接待、访问、信息及个性化服务等。</p> <p>能详细记录客户信息，建立客户档案，对客户进行跟踪管理；</p> <p>能根据客户的特点，把握妥善处理客户投诉、解决纠纷的技巧，解决客户投诉、退换货等有关问题，能进行及时的弥补服务缺陷；能根据客户的不同类型，进行紧急情况和突发事件的处理，使客户享受到安全放心的服务。</p>	<p>户管理；纠纷处理达到客服人员工作岗位职业能力要求；</p> <p>◆知识与技能达到物流师（四级）国家职业资格标准。</p>	
6	物流单证	<p>◆单证缮制、单证审核、单证流转</p> <p>◆通过实习实训能缮</p>	<p>◆缮制装箱单、报检委托书、报检单、报关单达</p>	56

	制装箱单、报检委托书、报检单、报关单、海运提单、托运单、投保单、保险单；能审核商业发票、装箱单、重量单、报检单、报关单、投保单、保险单，能审核主要运输单据；能根据各项业务的要求进行单证的流转和及时交寄。	到报检员、报关员工作岗位职业能力要求；缮制主要运输单证达到运输调度员工作岗位职业能力要求； ◆知识与技能达到物流师（四级）国家职业资格标准。	
合 计			598

（一）教学模式与教学方法应用

根据物流专业教学特点，构建“任务驱动、学做合一”教学模式，实施以任务驱动法、项目教学法、岗位教学法、场景模拟教学为主的理实一体化教学方式。

（二）教学评价要求

在考核方式上，注重过程评价与结果评价相结合，结果评价由笔试和实操两部分组成。笔试主要考核学习者对本课程的基本概念和基本知识掌握程度；实操主要考核学习者对专业知识的实际应用能力。

1. 课程教学考核

(1) 考试课程：学习成绩是根据学生期末考试成绩、期中考试成绩和平时成绩（包括平时考勤、完成实验、课外作业、课堂讨论、平时测验等）综合评定。基本原则：进行期中考试的课程，期末考试成绩占 60%、期中考试及综合测验成绩占 30%、平时成绩占 10%，其中实训实验比重较大的课程可期末考试成绩占 60%，实训实验成绩占 30%，平时成绩占 10%；

(2) 考查课程：学习成绩根据平时成绩和阶段性测验成绩综合评定。平时成绩可根据学生出勤、听课、作业、课堂讨论等情况评定，一般测验成绩占总成绩的 60%，平时成绩占 40%（出勤为 20%、听课、作业、课堂讨论等为 20%）。综合实训课程按实际操作成绩评定。

2. 实践教学环节课程考核

实习考核成绩由学生自评、企业考核、实习报告和实习带队教师考评四部分组成。

(1) 学生自评：占考核成绩 30%，由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

(2) 企业考核：占考核成绩 50%，由企业根据学生在企业的工作态度和各项工作任务完成情况进行综合评定。

(3) 实习报告：占考核成绩 10%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。

(4) 实习教师考评：占考核成绩 10%，由实习教师根据学生在工作的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。

十二、顶岗实习的组织与实施

(一) 实现顶岗实习、就业一体化

将学生的实训、顶岗实习与就业结合起来，与用人单位签订实习协议，把顶岗实习与工作录用融为一体，顶岗实习期满，即转为用工实习期，实习结束后直接录为正式员工。学生在顶岗实习期间，实习单位为实习学生支付报酬。

(二) 开展顶岗实习循环管理

构建顶岗实习四层管理架构：

计划决策层：即由校企双方领导组成决策层，确定顶岗实习合作双方的战略合作框架和专业学生顶岗实习计划的制定；

执行层：由校企双方职能部门组成执行层，负责具体协议的签订与处理实习期间的具体事项；

监督层：由校企双方管理人员组成执行层，保证学生顶岗实习管理精细化；

检查层：由专业教师、班主任、企业技术人员、企业管理人员组成检查层，负责学生在顶岗实习过程中问题处理，指导学生逐步完成由“在校学生”到“企业员工”角色的转换、学生技能水平由“生手”到“熟手”的转变。

在顶岗实习过程中，学校协同企业同步管理顶岗实习的学生。并综合评价学生顶岗实习成绩。