



河源理工学校
HEYUAN TECHNOLOGY SCHOOL

2026 级物流服务与管理专业 人才培养方案

执 笔：邓育梅 陈玲

参 编：李婷婷 朱贤俊 刘丹丹

何 影 黄秋常 黄海燕

叶冬妮 何瑜玲 钟柳萍

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 专业课程设置说明	4
(二) 公共基础课程	5
(三) 专业基础课程	7
(四) 工作任务及岗位能力分析	8
(五) 专业核心课程设置	10
(六) 专业核心课程描述	12
(七) 专业拓展课程	32
(八) 实践实习课程	33
七、专业教学进程表	33
八、实施保障	34
(一) 师资队伍	34
(二) 教学设施	36
(三) 教学资源	38
(四) 教学方法	38
(五) 学习评价	39
(六) 质量管理	39
九、毕业要求	42
(一) 学分要求	42
(二) 证书要求	42

物流服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

物流服务与管理（代码 730801）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

三年

四、职业面向

表 1：岗位面向及技能方向一览表

所属专业大类（代码）	财经商贸大类（73）			
所属专业类（代码）	物流类（7308）			
对应行业（代码）	制造业（C），交通运输、仓储和邮政业（G），商务服务业（72）			
主要职业类别（代码）	仓储物流服务人员（4-02-06）、道路运输服务人员（4-02-02）、装卸搬运和运输代理服务人员（4-02-05）、商务咨询服务人员（4-07-02）、邮政和快递服务人员（4-02-07）、通用工程机械操作人员（6-30-05）			
主要岗位（群） 或技术领域	仓储管理员	运输代理服务员	客户服务管理员	快件处理员
专业（技能）方向	仓配管理	运输服务	客户服务	电商物流
职业类证书	全国计算机等级证书、物流技能证书			
	安全管理和作业人员证		物流服务师（三级）	快递员/ 电子商务师（四级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业立足河源，面向粤港澳大湾区，培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向制造业、交通运输、仓储和邮政业、商务服务业等的仓储管理员、运输代理服务员、客户服务管理员、快件处理员等岗位（群），能够从事仓配管理、运输服务、货运代理、客户服务以及电商物流等工作的技能人才。

（二）培养规格

本专业坚持立德树人，培养具有新时代工匠精神和可持续发展能力的智慧物流技能人才。学生应全面提升素质、知识、能力，筑牢科学文化知识和本专业领域的通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1.素质

（1）基本素质

思想道德素质：坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观；遵守国家法律法规及行业规范，恪守校纪校规与社会公德；培育生态文明意识，践行文明礼仪，塑造诚信正直人格。

科学文化素质：掌握科学认知方法与辩证思维，形成求真务实的实践品格；提升人文艺术修养，树立正确审美观念，培育高雅文化情趣；强化自立自强意识，构建终身学习理念，促进综合素质发展。

身体心理素质：具备适应岗位需求的身体素质，达到中职体质健康标准；保持积极心理状态，建立和谐人际关系，增强环境适应能力；养成体育锻炼习惯，掌握压力调节方法，培育健康生活方式。

职业安全素质：掌握安全生产及贸易法规，树立安全责任意识；规范岗位操作流程，提升应急处置能力；践行绿色物流理念，保障工作有序开展。

（2）职业素质

职业道德规范：秉持敬业、精益、专注的工匠精神内核；恪守廉洁自律准则，严守职业保密要求；坚持公平公正原则，维护行业道德规范。

职业行为准则：传承工匠技艺标准，践行标准化作业流程；发扬吃苦耐劳作风，培养严谨细致的工作习惯；强化团队协作意识，践行文明生产规范要求；保持创新进取精神，追求服务品质持续优化。

职业态度养成：树立质量为本的职业理念，培育爱岗敬业的职业情怀；形成科学理性的择业观念，提升职业决策与适应能力；保持持续改进的工作追求，践行精益求精的工匠品格。

2.知识

（1）通识知识

文化基础知识：掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，掌握必备的美育知识和体育健康知识，服务升学与就业双渠道。

专业基础知识：掌握智慧物流、智慧仓配、运输、同城仓配、物流营销、物流技术、数字商业运营等方面的专业基础理论知识，掌握与专业服务相关的大数据信息技术及专业管理技术的基础知识，服务就业与升学双渠道。

（2）专业知识

①仓配业务知识：掌握现代仓配服务技术及安全操作规范，理解库存管理方法和配送服务技巧，遵守仓配法规，服务地区仓配融合发展。

②运输货代知识：掌握智能运输调度技术与跨境货代实务，熟悉多式联运组织规则和运输成本核算方法，遵守国际运输公约，服务跨境物流通道建设。

③物流客服知识：掌握客户需求分析与服务方案实施，熟练运用沟通工具与投诉处理技巧，遵守消费者权益法规，服务区域电商客户关系管理。

④快件处理知识：掌握智能分拣技术与末端配送服务，熟悉异常件处理流程与包装安全规范，遵守快递行业标准，服务农村电商物流网络优化。

3.能力

（1）专业能力

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

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

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

④物流客户服务能力：善于发掘客户，与客户建立有效的沟通渠道；能够与客户深入沟通和谈判，达成合作共识；能够根据客户需求，进行方案设计和成本核算；能够及时处理客户的投诉，不断提升服务质量；具有初步的物流业务调研、客户维护、档案管理和客户服务的能力。

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

⑥数据分析及处理能力：具有物流电子数据交换（EDI）系统操作及单证缮制、货代流程操作的能力；具有初步将物联网、大数据等现代信息技术应用于物流服务领域的能力。

（2）方法能力

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

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

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

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

⑤创新服务能力：通过实习、实训和毕业设计培养学生勤于思考，乐于探索，发现及解决问题的创新能力。

⑥终身学习和可持续发展能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力。

（3）社会能力

①培育良好的思想政治素养，具备与本专业发展相适应的劳动素养。

②恪守职业操守，践行工匠精神实施标准化作业。

③注重全流程服务规范，具有较强的团队精神和协作精神。

④良好的心理素质，锻造抗压及应急处理能力。

⑤培养吃苦耐劳品质，具备职业生涯规划能力。

⑥维护行业安全稳定，勇担社会责任，践行服务使命。

六、课程设置及要求

（一）专业课程设置说明

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和实践实习课程。

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

专业基础课程是本专业的学习基础，也是本专业与专业群（相关专业）共同的基础课程；专业核心课程（技能方向）体现面向就业岗位的核心技

能与素养的培养；实践实习课程是专业技能课程教学的重要内容，包含入学及国防教育、毕业教育、校内外实训、岗位实习等多种形式。专业拓展课程为专业拓宽视野，提供多方向技能培养途径的选修类课程。

（二）公共基础课程

表 2：公共基础课程设置表

序号	课程名称 /参考学时	主要教学内容和要求	备注
1	思想政治 /144	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。 依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。 依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。 依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	第 1~4 学期 每周 2 学时。
2	劳动教育 /90	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，融入劳动精神、劳模精神和工匠精神教育，着眼于培养学生树立劳动光荣的观念，培育学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观、价值观基础。	第 1~5 学期 每周 1 学时
3	艺术 /36	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020 年版）》开设，课程坚持立德树人，充分发挥包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类在内的艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第 3~4 学期 每周 1 学时

序号	课程名称 /参考学时	主要教学内容和要求	备注
4	体育与健康 /144	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。本课程旨在促进学生喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神等三个方面获得全面发展。	第 1~4 学期 每周 2 学时
5	信息技术 /108	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	第 1~3 学期 每周 2 学时
6	语文 /192	依据《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》开设，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	第 1~6 学期 每周 2 学时。
7	数学 /144	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，通过数学知识学习和数学能力的培养，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	第 1~4 学期 每周 2 学时
8	外语 /144	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第 1~4 学期 每周 2 学时

序号	课程名称 /参考学时	主要教学内容和要求	备注
9	历史 /72	依据《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》开设，本课程以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	第 3~4 学期 每周 2 学时
10	专题教育 /90	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，融入职业道德、生命教育、安全教育、生存教育、生活教育，着眼于培养学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观、价值观基础。	第 1~5 学期 每周 1 学时

（三）专业基础课程

表 3：专业基础课程设置表

序号	课程名称 /参考学时	主要教学内容和要求	参考学时
1	物流商业运营基础 /72	本课程的教学，是让学生掌握物流全流程及关键评价指标，熟练运用数据分析工具设计物流运营方案；通过案例分析与模拟系统解决实际问题，强化成本管控与客户服务能力。	第 1 学期 每周 4 学时
2	智慧物流基础 /108	本课程的教学，是让学生了解现代物流与智慧物流的基本知识；掌握物流各功能的基本内容；熟悉常见的智慧物流技术；具备运用信息技术进行简单物流信息处理的能力；培养学生良好的职业素养和安全意识，能够胜任物流行业一线操作岗位的工作，并为未来的职业发展打下基础。	第 1 学期， 每周 4 学时； 第 2 学期， 每周 2 学时
3	货品知识 /36	本课程的教学，是让学生掌握货品的一般知识，如货品的分类、货品质量、货品标准、货品检验、货品包装、货品养护、货品与环境、资源等。培养学生具备介绍货品、鉴别货品、正确使用货品、保养维护货品的能力，为接下来学习专业知识奠定良好的基础。	第 4~6 学期 每周 1 学时
4	物流地理 /72	本课程的教学，是让学生了解我国的物流经济圈、物流枢纽城市分布、货物运输网的布局等物流地理知识，培养学生具备熟练查阅物流交通地图以及快速选择货物运输方式的能力。	第 3 学期 每周 4 学时
5	物流法律法规 /72	本课程的教学，让学生掌握有关物流组织、物流行为、国家对物流行为的调控以及物流争议解决的法律基本知识；增强学生的法律观念，为今后从事物流及贸易等工作时签订物流经济合同和处理物流经济争议奠定基础。	第 4 学期 每周 2 学时
6	供应链基础 /72	本课程的教学，让学生掌握供应链思想及供应链管理的基本知识；熟悉供应链管理的基本技能；了解供应链对物流行业发展的重要性。	第 5、6 学期 每周 4 学时
7	职业素养 /90	本课程的教学，是让学生熟悉各种社会场合（工作、学校、面试等）的形象塑造及仪态礼仪，能够运用各种社会场合社交礼仪。	第 1、5、6 学期 每周 2 学时； 第 3 学期 每周 1 学时

（四）工作任务及岗位能力分析

通过走访行业协会、调查企业、回访毕业生及召开专家研讨会，共确定了4个典型工作岗位及相应的知识、能力和素质要求（详见表4），以及专业核心课程主要教学内容与要求（详见表5）。

表4：典型工作岗位能力分析

序号	岗位名称	岗位描述	知识、能力和素质要求
1	仓储管理员	1. 核对货物的出入库凭证，清点出入库货物数量等相关信息，现场调度，确保准确无误，并与客户办理交接手续； 2. 依据出库单对出库货物进行品名、数量、规格等复核，保证准确率； 3. 复核后及时在出库单上签章，保证字迹清晰，便于跟踪； 4. 安排货物的存放地点，按照操作要求整理汇总仓储出入库单据数据； 5. 定期盘点货品，检查垛卡，上报盘点报告；动态盘点，保证账、货及垛卡一致； 6. 合理运用储存空间，保证库房内货物摆放整齐、合理、有序； 7. 做好工作区域的6S管理。	1. 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、务实进取等道德品质和良好的职业操守习惯。 2. 了解仓储、仓储布局和相关岗位职责； 3. 熟练使用WMS软件完成信息处理业务，形成相关报表； 4. 熟练借助RF手持终端、托盘、叉车等设施设备完成货物验收、入库、出库及盘点等业务； 5. 掌握货物的日常保管养护方法； 6. 能够选择合适的库存控制模式，对在库商品进行有效保养和管理； 7. 能使用储位管理技术进行储位编码和储位分配； 8. 能够发现仓储作业的安全隐患和异常情况，及时有效地做出处理措施，并做好6S管理。
2	运输代理服务	1. 熟悉运输与配送的基本业务流程； 2. 核算公路、铁路、水路或航空等运费； 3. 缮制运输和配送业务中的相关单据凭证； 4. 规划最优配送路线，并进行调度。 5. 结合工作实际，进行订单处理、分拣、补货、配货、送货及售后服务等工作； 6. 规范使用叉车，完成货物的搬运及上、下架等工作。 7. 能根据不同业务完成运输保险投保业务； 8. 能办理或协助当事人办理运输保险索赔业务。 9. 做好工作区域的6S管理。	1. 计算运费的能力； 2. 缮制单证的能力； 3. 能编制运输、配送等作业计划，管理、协调作业资源； 4. 根据运输业务，制定运输方案，合理安排集货、中转、卸货等任务，并按时高效地完成工作； 5. 根据配送业务，实施订单处理、分拣、配货、装车、送货及售后服务等作业； 6. 根据配送业务，完成配送路线的制定与优化，并进行合理的调度； 7. 培养学生在实际工作中刻苦钻研、实事求是、积极进取等道德品质和良好的职业操守习惯。
3	客户服务管理员	1. 发掘客户，与客户建立沟通渠道； 2. 针对客户需求，做好订单处理，进行方案设计和成本核算； 3. 与客户进行沟通谈判，签订物流服务合同； 4. 物流客户来访接待；	1. 具有物流案例分析能力； 2. 具有项目管理和物流方案设计能力； 3. 能够进行财务核算； 4. 熟悉物流客户来访接待的流程； 5. 能够快速响应并处理物流客户电话、传真和网上业务等；

序号	岗位名称	岗位描述	知识、能力和素质要求
		5.处理物流客户电话、传真和网上业务等； 6.受理和处理物流客户投诉； 7.物流客户关系维护； 8.做好采购订单追踪和供应商选择与评估。	6.能够总结分析物流客户投诉及服务跟进； 7.具备维护客户关系的方法与技巧； 8.具有良好的语言表达和沟通能力； 9.培养学生在实际工作中用心服务、善于沟通、吃苦抗压等道德品质和良好的职业操守习惯。
4	快件处理员	1.熟悉快递业务，进行快递市场调研； 2.负责区域内的日常收件、送件等工作，做到安全、准时收送快件，及时返回货款； 3.指导客户填写相关资料并及时取回； 4.整理并呈递相关业务单据和资料； 5.扩大本区域取派件业务量，开发客户； 6.对客户的关系进行维护，以处理客户咨询和及时反馈意见； 7.处理客户投诉及异议情况。	1.能够描述快递市场调研流程； 2.能够编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表，编写快递市场调研报告。 3.能够完成日常收件、送件等工作，做到安全、准时收送快件，及时返回货款； 4.能够指导客户填写相关资料； 5.能够有效地整理相关业务单据和资料； 6.能够描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法； 7.熟悉客户关系维护的方法与技巧； 8.能够描述常见的投诉问题，并掌握其处理方法与流程； 9.能对客户投诉进行归类、沟通和归档。

表 5：专业核心课程主要教学内容与要求

序号	岗位涉及的主要课程	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	物流市场营销	1.开展物流市场调研 2.细分物流市场 3.确定物流产品定价策略 4.选择产品销售渠道 5.开展物流网络营销 6.服务物流客户 7.管理客户档案 8.回访客户与处理投诉	1.熟悉营销业务流程，了解物流行业营销环境，掌握营销方法、策略。 2.掌握物流调研、市场细分、营销组合、网络营销方式选择、管理客户等技能。 3.具有分析调研数据、撰写报告、维护客户关系的能力。 4.具有吃苦耐劳、坚韧不拔的职业精神，具有抗压能力。
2	运输实务	1.调度车辆、制作配载计划 2.选择路线、车型 3.操作智能调度系统 4.计算运费、报价	1.掌握智慧运输系统的操作，能够处理系统订单，利用大数据、人工智能完成配载任务，实现路由追踪，进行运输费用计算等。 2.具有安全、环保、节约意识，能够合理规划路线和调度车辆。
3	智慧仓配运营	1.操作仓储管理系统 2.规划仓内区域 3.操作自动化立库作业 4.操作智能分拣 5.控制与分析库存 6.优化配送路线 7.操作智慧配装配载 8.分析配送效率效益	1.掌握智慧仓配发展趋势。 2.能够进行普通仓、智慧仓货物入库、在库、出库、配送、退货处理等作业。 3.熟练操作智能仓储设备，对库区规划、智慧仓配项目运营、基层人员调拨管理等较为熟悉。 4.具有智慧仓工作流程执行、优化、现场管理和质量管理的能力。 5.具有 8S 管理理念和安全、环保、节约的意识。

序号	岗位涉及的主要课程	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
4	叉车作业与管理	1. 识别叉车种类和技术参数 2. 日常保养叉车与故障排除 3. 驾驶叉车及高位叉车 4. 预防和处理叉车事故 5. 管理叉车作业绩效	1. 掌握叉车的种类和主要技术参数。 2. 掌握叉车日常例行保养流程和常见故障排除。 3. 能够驾驶普通叉车和高位叉车完成基础作业任务，具备叉车事故预防与处理的能力。 4. 具有严谨、细致的职业素养，能够树立“安全第一，生命至上”的驾驶理念。
5	国际货代实务	1. 处理国际海陆空及多式联运业务 2. 缮制国际货运单证 3. 操作系统、平台 4. 投保 5. 处理投诉、索赔	1. 能够处理国际海陆空及多式联运相关业务。 2. 能够缮制单证，办理报关报检、保险等手续。 3. 具有国际法律法规知识，能够开展跨文化交流。
6	快递实务	1. 完成接单业务 2. 分拣快件，完成集货、打包作业 3. 完成取件、派件业务 4. 查询快递信息 5. 处理异常件	1. 了解快递服务术语、快递企业类型、国内外快递业务种类、快递服务标准。 2. 能够运用快递相关法律法规处理快递业务争议。 3. 掌握快递接单、快件收取和派送作业的技巧。 4. 能够根据需求进行快件分拣、异常件处理、快件查询和跟踪作业，具有良好的服务意识。
7	物流设施设备应用	1. 安全操作常见仓储、运输设备及自动化设施设备。 2. 安装设备 3. 调试设备 4. 维护与保养设备 5. 简单维修设施设备	1. 能够应用装卸设备、起重设备、包装设备、分拣设备、信息设备、自动化设备等。 2. 具有自觉维护、保养物流设施设备的意识，掌握安全操作规范。
8	物流项目运营	1. 分析物流市场 2. 管理物流客户 3. 管理物流信息 4. 调度与管理人员 5. 分配与管理设备 6. 控制成本和风险	1. 能够进行仓储、快递、货运的市场分析、客户管理、信息管理。 2. 能够进行物流中心、快递驿站、货运站点的基本业务运营、人员的调度与管理、设施设备分配与管理、成本和风险控制等。 3. 具有项目运营、项目管理的能力，能够带领团队开展项目工作。

（五）专业核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合物流服务与管理专业相应职业岗位对应的职业资格的要求，归类出物流市场营销、运输实务、智慧仓配运营、叉车作业与管理、国际货代实务、快递实务、物流设施设备应用和物流项目运营等 8 个行动领域，转换成物流市场营销、运输实务、智慧仓配运营、叉车作业与管理、国际货代实务、快递实务、物流设施设备应用和物流项目运营等 8 门对应的学习领域课程（表 6），课程结构模型设置详见图 1。



图 1：课程结构模型

表 6：学习领域课程总表

序号	学习领域	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6	学习情境 7	学习情境 8
1	物流市场营销	开展物流市场调研	细分物流市场	确定物流产品定价策略	选择产品销售渠道	开展物流网络营销	服务物流客户	管理客户档案	回访客户与处理投诉
2	运输实务	走进运输	基本运输作业	其他运输方式	运输作业绩效评价				
3	智慧仓配运营	走进智慧仓储	货物入库作业	货物在库作业	货物出库作业	走进智慧配送及配送中心	配送中心业务处理	仓储与配送绩效评价	
4	叉车作业与管理	识别叉车种类和技术参数	日常保养叉车与故障排除	驾驶叉车	预防和处理叉车事故	管理叉车作业绩效			
5	认识国际货运代理	国际货代进出口业务	缮制国际货运单证	认识国际货代操作系统	国际货代投保内容	国际货代投诉和索赔的处理			
6	快递实务	快递行业调研	模拟快件收寄作业	模拟快件派件作业	组织快件客户服务模拟				
7	物流设施设备应用	物流相关设备的安全操作	安装设备	调试设备	维护与保养设备	简单维修设施设备			
8	物流项目运营	分析物流市场	管理物流客户	管理物流信息	调度与管理	分配与管理设备	控制成本和风险		

（六）专业核心课程描述

1.核心课程一：物流市场营销

详见表 7。

表 7：物流市场营销课程描述

学习领域		物流市场营销	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 掌握物流市场营销的基本概念和特点 2. 理解物流市场细分与定位原理 3. 熟悉物流产品定价与渠道策略 4. 了解物流客户关系管理方法		
	方法能力	1. 能够进行物流市场调研与分析 2. 能够制定物流服务营销方案 3. 能够开展客户开发与维护 4. 能够处理客户投诉与建议		
	社会能力	1. 培养市场敏感性和创新意识 2. 树立诚信服务的职业理念 3. 提升团队协作与沟通能力		
教学内容			教学方法	
1. 开展物流市场调研 2. 细分物流市场 3. 确定物流产品定价策略 4. 选择产品销售渠道 5. 开展物流网络营销 6. 服务物流客户 7. 管理客户档案 8. 回访客户与处理投诉			1. 讲授教学法 2. 案例教学法 3. 小组讨论法 4. 任务教学法 5. 演示教学法	
能力训练项目				
1. 情境一 开展物流市场调研 流程：物流市场调研的含义——物流市场调研的基本流程——设计简单的物流市场调研问卷——能运用数据分析软件完成调研任务 任务一： 物流市场调研的含义 任务二： 设计简单的物流市场调研问卷 任务三： 能运用数据分析软件完成调研任务 2. 情境二 细分物流市场 流程：细分物流市场的含义——细分物流市场——根据物流市场细分结构对企业发展进行规划 任务一：掌握物流市场细分的标准（地理、客户规模、服务需求、行业特征等） 任务二：掌握物流市场细分的方法对目标市场进行细分 任务三：根据物流市场细分结果，对企业发展进行规划 3. 情境三 确定物流产品定价策略 流程：物流产品定价的含义与作用——物流行业常见的定价策略——计算物流服务的基础成本，并制定初步价格方案				

任务一：物流产品定价的含义与作用 任务二：物流行业常见的定价策略 任务三：能够计算物流服务的基础成本，并制定初步价格方案 4. 情境四 选择产品销售渠道 流程：产品定价销售渠道的含义与作用——产品销售渠道的选择方法——根据分析不同渠道的适用场景和运营成本 任务一：产品定价销售渠道的含义与作用 任务二：产品销售渠道的选择方法 任务三：根据分析不同渠道的适用场景和运营成本 5. 情境五 开展物流网络营销 流程：物流网络营销的作用——选择物流网络营销方法——根据物流企业的条件选择物流网络营销的作业 任务一：理解物流网络营销的特点及发展趋势 任务二：掌握常见的物流网络营销工具 任务三：能够分析网络营销数据，优化营销效果 6. 情境六 服务物流客户 流程：掌握物流客户服务的基本流程——了解客户服务中的沟通技巧——熟悉客户投诉处理流程——能够建立客户档案并进行管理 任务一：物流客户服务过程中常见的问题及处理方法 任务二：能够妥善处理客户投诉 任务三：能够建立客户档案并进行管理 7. 情境七 管理物流客户档案 流程：管理客户档案的作用——管理客户档案的方法——建立客户档案的方法 任务一：管理客户档案的方法 任务二：客户档案管理的规范流程 任务三：建立客户档案的方法 8. 情境八 回访客户与处理投诉 流程：客户回访的基本流程与话术——客户回访的方法与技巧——客户投诉处理的类型、流程 任务一：掌握客户回访的基本流程和话术 任务二：熟悉常见物流投诉类型及处理方案 任务三：能够运用专业技巧处理各类投诉		
工作对象/题材	工具	工作要求
●沟通与记录 ●需完成物流市场营销中的问卷调查、细分物流市场、确定物流产品定价策略、选择产品销售渠道、开展物流网络营销和管理客户档案、做好客户服务处理投诉等作业，并需完成的配送单等相关单据凭证 ●需要完成基于物流企业发展需要，建立有效问卷，进行市场调研 ●需要完成基于物流企业的产品	●企业背景及数据资料 ●企业数据、商品种类资料 ●电子白板 ●计算机实验室 ●多媒体课件 ●虚拟实验平台 ●编程教具 ●流程设计图	●熟练的专业沟通 ●各岗位执行者能够对自己的工作任务具有整体服务能力和应急处理能力 ●对已完成的工作进行记录存档，评价和反馈 ●掌握计算机与因特网的基础知识 ●会使用文件处理工具

特点，为企业进行正确的物流市场细分，并为此为企业产品做出定价 ●通过多种途径获取信息资源并制定物流网络营销方案，选择正确的网络营销方式 ●做好物流客户分类，建立正确的物流客户档案，制定物流档案管理的模式 ●制定并实施客户服务的模式 ●正确处理客户投诉		
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握物流市场营销的相关知识 2. 了解常见物流业务流程 3. 了解客户服务基本理念 4. 掌握计算机基础操作技能 5. 了解基本的社会经济常识 6. 能进行基本的文字表达与沟通 7. 能完成简单的数据记录与整理 8. 具备基础的信息技术应用能力 9. 具有团队协作意识 10. 愿意接受新知识学习 11. 具备基本的职业礼仪素养		1 具有熟悉物流系统各环节（运输/仓储/配送等）运作流程 2. 具有掌握现代物流发展趋势（智慧物流、绿色物流等）的能力 3. 了解主要物流企业运营模式（3PL、快递企业等） 4. 精通 4P、4C 等营销理论体系 5. 掌握 STP 市场定位方法论 6. 熟悉服务营销特性与策略 7 能基于岗位需求设计学习情境 8. 会开发项目化教学案例 9. 掌握分层教学设计方法 10. 熟练使用物流营销模拟软件
考核与评价		备注
由课程考核评价（50%）与实际操作技能考核评价（50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。		实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。

2.核心课程二：运输实务

详见表 8。

表 8：运输实务课程描述

学习领域		运输实务	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 了解运输的基本流程，形成对运输作业的整体认识； 2. 了解运输设备与工具的相关知识，具有使用这些设备与工具的能力； 3. 熟悉运输枢纽的作业流程，具有相关作业的实施能力； 4. 具备安全、省时、节约成本等职业意识； 5. 具有基本的运输和配送作业过程中的服务能力； 6. 能根据运输任务计算各运输方式的运费； 7. 能根据运输计划完成各类运输单据的缮制和货物的配载作业； 8. 能根据运输任务，制定运输计划和规划，合理安排任务，如期高效地完成任务； 9. 能根据实际任务计划，完成运输路线的选择与优化。		
	方法能力	1. 能发现与处理实际工作中出现的问题的能力； 2. 进行探索分析和再学习的能力； 3. 制定运输计划和规划，合理安排任务的能力； 4. 进行运输方式运费计算的能力； 5. 完成运输单据缮制的能力； 6. 计划组织完成货物合理配载的能力； 7. 制定运输路线，能进行合理调度的能力。		
	社会能力	1. 培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质和岗位职业道德； 2. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性； 3. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神； 4. 培养良好的团队合作精神； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养自我管理、自我培养的能力； 7. 良好的法律意识与职业道德意识。		
教学内容			教学方法	
1. 物流运输作业认知 2. 公路货物运输单据缮制及运费计算 3. 铁路货物运输单据缮制及运费计算 4. 水路货物运输单据缮制及运费计算 5. 航空货物运输单据缮制及运费计算 6. 认识特殊运输方式 7. 运用 3D 仿真软件，完成货物运输订单处理			1. 讲授教学法 2. 案例教学法 3. 小组讨论法 4. 任务教学法 5. 演示教学法 6. 角色扮演法	
能力训练项目				
1. 情境一 走进运输 流程：物流运输简介——物流运输系统——修缮运输岗位职责 任务一：物流运输基本知识 任务二：走进运输企业职场 2. 情境二 物流运输作业 流程：制定运输计划——计算运输费用——缮制运输单证——拣货——送货——客户验收				

任务一：公路运输作业 任务二：铁路运输作业 任务三：水路运输作业 任务四：航空运输作业 3. 情境三 其他运输方式 流程：认识运输方式——整合分析资料——明确该运输方式注意要点 任务一：管道运输 任务二：集装箱运输 任务三：国际多式联运 任务四：特快专递作业 任务五：特种货物运输 4. 情境四 运输作业绩效评价 流程：运输作业绩效指标介绍——运输作业绩效评价分析——实际应用 任务一：运输作业绩效评价指标体系 任务二：运输作业绩效评价分析		
工作对象/题材	工具	工作要求
●处理运输业务中的相关单据凭证 ●熟悉运输作业中的不同岗位职责 ●制定运输业务计划 ●实施运输业务 ●培养良好的职业操守习惯	●小组讨论形式设计的课室 ●3D 仿真运输软件 ●任务的分配与实施记录 ●工作进度及时间安排表 ●填写各种工单 ●A4 纸及圆珠笔若干 ●分配各个小组的工单及评价表 ●任务完成后小组内检查	●组内成员之间能进行熟练的专业沟通 ●组员分工要合理，能完成工作要求 ●组员熟练掌握各项操作技能 ●对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上级报告 ●对已完成的工作进行记录、存档、评价和反馈
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握公路、铁路、水路、航空等运输方式的基本知识、流程及工作内容； 2. 具备计算公路、铁路、水路、航空等运输方式运费的能力； 3. 具备缮制公路、铁路、水路、航空等运输方式单证的能力； 4. 具备熟练操作 3D 运输仿真软件的能力； 5. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。		1. 掌握物流服务与管理专业知识； 2. 掌握物流运输相关专业知识； 3. 熟练操作 3D 运输仿真软件； 4. 熟练地处理 3D 仿真软件中出现的问题； 5. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 6. 积累运输作业教学案例； 7. 具备组织、管理、协调与评价能力。
考核与评价		备注
由 课程考核评价 （50%）与 实际操作技能考核评价 （50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。		实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。

3.核心课程三：智慧仓配运营

详见表 9。

表 9：智慧仓配运营课程描述

学习领域		智慧仓配运营	学时安排	144
学习目标	专业能力	1. 掌握智慧仓储概念、仓库布局及相关设备设施功能； 2. 对接职场，了解仓储的主要岗位职责与职业素养要求； 3. 熟悉智慧仓储业务流程； 4. 熟练使用 WMS 缮制仓储单据； 5. 掌握货物常用的堆码方式； 6. 能够按工作要求对货物进行日常保管保养； 7. 能够快速缮制条形码和储位编码； 8. 掌握物动量分析等库存控制的模式； 9. 能够根据工作要求，正确完成盘点作业； 10. 能够熟练使用 RF 技术和叉车等设备，完成移库、入库、出库、补货等作业； 11. 能够正确处理仓储业务中的异常情况； 12. 了解冷藏品、危险品等特殊品仓储； 13. 做好物流 6S 管理； 14. 了解配送和配送中心基本知识，对配送作业有整体的认知； 15. 掌握配送作业流程，具有相关作业的实施能力； 16. 具备安全、省时、节约成本等职业意识； 17. 具有基本的配送作业过程中的服务能力； 18. 能根据配送计划完成订单处理、分货、拣货、配货及送货作业； 19. 能根据实际任务计划，完成运输路线的选择与优化； 20. 能根据实际任务计划，完成配送路线的制定与优化，并进行合理的调度。		
	方法能力	1. 具备对物流仓储与配送数据进行分析、统计及整合的能力； 2. 具备操作物流设施设备的能力； 3. 具备自主学习和探究的能力； 4. 具备自我管理和自我提升的能力； 5. 具备独立处理问题的能力； 6. 具备探索分析和再学习的能力； 7. 具备制定配送计划和规划，合理安排任务的能力； 8. 具备计划组织完成货物合理配载的能力； 9. 具备制定运输或配送路线，能进行合理调度的能力。		
	社会能力	1. 培养爱岗敬业、吃苦耐劳、实事求是等品质和良好的职业操守习惯； 2. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神； 3. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性； 4. 培养敏锐的洞察力、应变思维及创新能力； 5. 培养精益求精的工匠精神； 6. 培养良好的团队合作精神。		

教学内容	教学方法
1. 仓储基础知识、库房布局及区域功能； 2. 仓储主要岗位职责、职业素养要求及 6S 管理； 3. 仓储业务流程； 4. 使用 WMS 缮制仓储单据； 5. 货物常用的堆码方式； 6. 货物的日常保管保养内容； 7. 缮制条形码和储位编码； 8. 物动量分析、MRP 等库存控制的模式； 9. RF 和叉车等设施设备的正确使用； 10. 移库、入库、出库、补货、盘点等作业； 11. 处理仓储业务中的异常情况； 12. 认知冷藏品、危险品等特殊品仓储； 13. 做好物流 6S 管理； 14. 走进配送及配送中心； 15. 运用 3D 仿真软件，完成配送中心订单； 16. 运用 3D 仿真软件，选定配送路线； 17. 结合任务，完成备货作业； 18. 结合任务，完成拣货、补货与配载作业； 19. 结合任务，完成送货与退货作业； 20. 运用 3D 仿真软件，完成配送中心综合作业。	1. 讲授教学法 2. 小组合作法 3. 案例教学法 4. 任务驱动法 5. 情景教学法 6. 演示教学法 7. 角色扮演法
能力训练项目	
1. 情境一 走进智慧仓储 流程：认知智慧仓储知识——熟悉仓储业务及岗位职责——仓库区域布局——6S 管理 任务一： 仓储业务流程设计 任务二： 仓库区域布局规划 任务三： 小组制定库房 6S 管理办法 2. 情境二 货物入库作业 流程：熟悉仓储合同——货物验收与交接——处理入库订单——理货堆码作业——货物入库上架作业 任务一：货物验收与交接 任务二：处理入库订单 任务三：理货堆码作业 任务四：货物入库上架作业 任务五：小组合作完成入库作业，并进行汇报讲解 3. 情境三 货物在库作业 流程：日常货物保管保养——储位编码与设计——缮制条形码——库存分析与管理——盘点作业 任务一：完善日常货物保管保养制度 任务二：储位编码与设计 任务三：缮制条形码 任务四：库存分析与管理 任务五：小组合作完成盘点作业，并进行汇报讲解 4. 情境四 货物出库作业 流程：出库准备——处理出库订单——拣货作业——复核交接——出库异常处理	

任务一：处理出库订单 任务二：拣货作业 任务三：复核交接 任务四：出库异常处理 任务五：小组合作完成出库作业，并进行汇报讲解 5. 情境五 走进智慧配送及配送中心 流程：整合资料——熟悉整体布局——明确岗位职责——熟悉业务流程 任务一：走进智慧配送 任务二：走进智慧配送中心 6. 情境六 配送中心业务处理 流程：接收配送任务——订单处理——制定配送路线——备货、拣货、补货与配载——送货——客户验收——退货 任务一：订单业务处理 任务二：利用节约里程法制定最优配送路线 任务三：备货、拣货及补货作业 任务四：配装与配载作业 任务五：送货与客户验收作业 任务六：退货作业 7. 情境七 仓储与配送绩效评价 流程：绩效指标介绍——绩效评价分析——实际应用 任务一：仓储与配送绩效评价指标体系 任务二：仓储与配送绩效评价分析		
工作对象/题材	工具	工作要求
●沟通与记录 ●处理仓储业务中的相关单据凭证 ●通过多种途径获取信息资源并制定统筹兼顾的仓储作业计划、实施仓储综合作业 ●专用工具、维修材料及配件的领用与养护 ●制定并实施仓储出入库作业、流通加工及盘点作业 ●相关仓储、配送等作业系统的操作运用 ●仓储业务中的日常工作内容及常见问题处理 ●处理配送业务中的相关单据凭证 ●任务总结及汇报文档	●适合进行仓储教学的课室和实训室 ●配套的多媒体及相关设施设备 ●与实操相关的模拟货物 ●WMS 操作系统、RF 手持终端、3D 仓储软件、3D 配送软件 ●电子标签系统及货架、轻型货架、重型货架 ●托盘、物流箱等集装设备 ●适合完成不同任务的叉车设备 ●任务工单以及相关表格 ●任务的分配与实施记录 ●任务评价表 ●企业产品样品、仓储管理商品种类资料 ●企业仓储作业等物流岗位员工工作职责手册 ●仓储服务的沟通与记录，需填写的相关单证	●具备良好的人际沟通能力，包含组内成员、其他小组成员及工作中所涉及的相关人员 ●具备相应的职业素养和团队合作精神 ●实操作业流程要规范，具备安全意识 ●对工作中出现的异常情况及时处理，对不能做出处理的问题要及时沟通并向上级汇报 ●对已完成的任务进行记录、总结、汇报、存档、评价和反馈 ●从经济、安全、环保及满足顾客的需求来确定业务计划 ●各岗位执行者能够对自己的工作任务具有整体服务能力和应急处理能力 ●满足仓储与配送的基本要求，具有基本的成本意识和质量意识 ●熟练规范操作相关设施设备的能力 ●具有运用仓储配送软件的能力 ●对已完成的工作进行记录存档，评价和反馈 ●自觉保持安全作业及工作要求

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

4.核心课程四：叉车作业与管理

详见表 10。

表 10：叉车作业与管理课程描述

学习领域		叉车作业与管理	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 掌握叉车的种类、结构及主要技术参数。 2. 能够独立完成叉车的日常保养和常见故障排除。 3. 熟练驾驶普通叉车和高位叉车完成装卸、堆垛等作业任务。 4. 具备叉车事故预防与应急处理能力。 5. 能够科学管理叉车作业绩效，提升工作效率。		
	方法能力	1. 运用技术手册和工具进行叉车维护与故障诊断。 2. 通过数据分析优化叉车作业流程。 3. 具备团队协作和沟通能力，高效完成作业任务。		
	社会能力	1. 遵守安全操作规程，树立责任意识。 2. 具备良好的职业道德和团队合作精神。 3. 关注行业动态，持续提升专业技能。		

教学内容	教学方法	
1. 识别叉车种类和技术参数 2. 日常保养叉车与故障排除 3. 驾驶叉车及高位叉车 4. 预防和处理叉车事故 5. 管理叉车作业绩效	1. 案例教学法：通过案例分析引出识别叉车种类和技术参数相关知识点，并引导学生进行学习。 2. 情境教学法：通过预设情境，让学生进入学习情境，完成相关知识点的学习。 3. 小组讨论法：以小组为单位，进行讨论、相互学习，总结并共同提升。	
能力训练项目		
1. 情境一 识别叉车种类和技术参数 流程：课前准备——情境导入——理论讲解——分组实践——虚拟仿真操作——总结与考核 任务一：识别叉车种类 任务二：叉车技术参数解析 2. 情境二 日常保养叉车与故障排除 流程：任务导入——知识讲解——示范操作——分组实操——总结评价——拓展任务 任务一：叉车日常保养 任务二：叉车故障排除 3. 情境三 驾驶叉车及高位叉车 流程：理论学习——模拟训练——实操练习——故障应急 任务一：驾驶叉车 任务二：驾驶高位叉车 4. 情境四 预防和处理叉车事故 流程：预防阶段——事故发生时——事故处理阶段——事后处理阶段 任务一：预防叉车事故 任务二：处理叉车事故 5. 情境五 管理叉车作业绩效 流程：目标设定——标准化与培训——数据采集——月度考核 任务一：认识叉车作业绩效 任务二：管理叉车作业绩效		
工作对象/题材	工具	工作要求
●不同类型的货物及其特点； ●各类货物（箱装、托盘、散装、特殊形态货物） ●仓储设施（货架、仓储区、装卸平台） ●运输工具（货车、集装箱）	●各类叉车（平衡重式、前移式、拣选式等） ●辅助工具（托盘、吊具、固定装置）； ●信息化管理系统（WMS、TMS）； ●防护装备（安全帽、防护鞋、反光背心）、警示装置（警示灯、警示标志）、消防设备（灭火器、应急设备）。	●严格执行“五不叉”原则（超载不叉、不稳不叉等） ●遵守起步、行驶、装卸、停车等操作规程 ●保持标准作业姿势和操作动作 ●特殊货物（危险品、易碎品）的特殊操作要求 ●安全意识的培养与保持、规范操作的职业习惯养成。

学生知识与能力准备	教师知识与能力准备
1. 了解叉车的基本构造，如发动机、传动系统、液压系统、电气系统等的工作原理，以便更好地理解叉车的操作和维护。 2. 掌握一般工业安全知识，如安全法规、事故预防和处理等，特别要熟悉叉车作业的安全规范和注意事项，包括叉车的安全装置及其作用。 3. 具备基本的数学运算能力，能进行货物重量、体积的计算，以及叉车承载能力、稳定性等相关参数的分析。 4. 具备一定的手眼协调能力和肢体反应能力，能熟练操作各种控制装置，如方向盘、变速杆、液压操纵杆等，使叉车能够准确地行驶、转向、升降货物。 5. 能准确判断叉车与货物、障碍物之间的距离和空间位置关系，确保在狭窄的工作场地中安全作业，避免碰撞和刮擦。 6. 在课程学习和实践操作中，遇到叉车故障、作业难题等情况时，能够运用所学知识和经验，分析问题产生的原因，并提出有效的解决方案。 7. 在实际的叉车作业场景中，往往需要与其他工作人员如仓库管理员、装卸工人等密切配合。学生应具备团队协作能力，能够与他人有效沟通和协作，共同完成工作任务。	知识准备 1. 专业知识：深入掌握叉车的结构、原理、性能等专业知识，包括发动机、底盘、电气系统、液压系统等方面的知识，以及不同类型叉车的特点和适用场景。 2. 安全法规知识：熟悉国家和地方关于叉车作业的安全法规、标准和规范，如《中华人民共和国特种设备安全法》等，能够向学生准确传授相关法律要求和安全注意事项。 3. 管理知识：了解仓储管理、物流管理等相关知识，以便在教学中融入叉车作业与整体物流流程的衔接，以及叉车车队管理、人员调度等内容。 能力准备 1. 操作示范能力：具备熟练、规范的叉车操作技能，能够进行精准的操作示范，包括叉车的启动、行驶、转向、装卸货物等动作，让学生直观地学习正确的操作方法。 2. 教学能力：掌握有效的教学方法和策略，能够根据学生的特点和学习需求，设计合理的教学方案，运用多种教学手段，如课堂讲解、实践操作指导、案例分析等，激发学生的学习兴趣，增强教学效果。 3. 故障诊断与排除能力：能够快速准确地诊断叉车常见故障，并具备指导学生进行故障排除的能力，包括对机械故障、电气故障、液压故障等的诊断和修复方法。 4. 应急处理能力：针对叉车作业中可能出现的突发事件，如货物掉落、车辆侧翻等，教师应具备良好的应急处理能力，能够制定应急预案，并教导学生如何在紧急情况下采取正确的措施，保障人员安全和减少财产损失。
考核与评价	备注
由课程考核评价（50%）与实际操作技能考核评价（50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。	实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的50%。

5.核心课程五：国际货代实务

详见表 11。

表 11：国际货代实务课程描述

学习领域		国际货代实务	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 熟练掌握国际货代业务流程； 2. 熟练制作国际货代中涉及的各类单据； 3. 能根据实际业务，完成国际货代业务单据的处理。		
	方法能力	1. 具备自我学习的能力； 2. 具备查找资料能力； 3. 具备根据业务情况，对操作流程进行有效调整的能力； 4. 具备针对异常情况，制定处理方案的能力； 5. 发现问题及时做出决策的能力； 6. 培养学生根据进度合理安排时间的能力。		
	社会能力	1. 培养学生分工、协调、沟通的工作能力； 2. 培养学生爱岗敬业的职业习惯； 3. 培养学生冷静、细心对待和处理异常情况的能力； 4. 培养学生安全操作规范意识； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养自我管理、自我培养的能力。		
教学内容			教学方法	
1. 认识国际货代行业； 2. 认识国际货代公司及其主要业务、工作岗位职责； 3. 掌握国际货代操作流程； 4. 能够缮制国际货代业务单据。			1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 角色扮演法 5. 讲授教学法	
能力训练项目				
1. 情景一 认识国际货运代理 流程：认识国际货代行业——设立国际货代公司——了解国际货代的主要业务——了解国际货代岗位职责 任务一：认识国际货代行业 任务二：设立国际货代公司 任务三：了解国际货代的主要业务 任务四：了解国际货代岗位职责 2. 情景二 国际货代进出口业务 流程：业务受理——询价、报价——签订货代合同——审核托运单——订舱——装箱——报关报检——交接发运，费用结算 任务一：海运集装箱出口货代业务 任务二：海运集装箱进口货代业务 任务三：国际航空出口货代业务 任务四：国际航空进口货代业务				

3. 情景三 缮制国际货运单证 流程：订单受理——签订合同——审核托运单——审核订舱单——换取设备交接单——缮制报关单——换取提货单 任务一：海运集装箱出口货代业务单证 任务二：海运集装箱进口货代业务单证 任务三：国际航空出口货代业务单证 任务四：国际航空进口货代业务单证 4. 情景四 认识国际货代操作系统 流程：登录操作系统——业务受理——审核托运单——货物订舱——报关报检——业务数据管理 任务一：认识国际货代操作系统 任务二：掌握国际货代操作业务流程 任务三：完成订舱、报关、报检 任务四：业务数据管理与分析 5. 情景五 国际货代投保内容 流程：认识保险险种——选择合适保险公司——填写投保单——计算保险费——投保成本分析与控制 任务一：认识国际货代投保 任务二：正确填写国际货代投保单 任务三：计算保险费用 任务四：投保成本分析与控制 6. 情景六 国际货代投诉和索赔的处理 流程：联系货代公司——投诉和索赔订单受理——收集证据——理赔结果反馈 任务一：投诉和索赔受理技巧 任务二：投诉和索赔受理流程 任务三：受理方案的制定 任务四：了解相关法律法规		
工作对象/题材	工具	工作要求
● 监督生产进度 ● 需完成出货，租船订舱，报关报检的事宜 ● 按合同及信用证制作相关单据	● 生产计划表 ● 国际货代 3D 软件 ● 外贸业务中信用证结算方式所需的整套单据	● 组内成员之间、各贸易小组成员之间、员工与完成任务涉及的其他部门相关人员之间进行有效沟通 ● 分析资料，制作单据的过程要细心 ● 对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上一级报告 ● 对已完成的工作进行记录存档、评价和反馈
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握国际货代的相关概念、内容、流程等知识； 2. 熟悉国际货代的业务，具备处理数据与单据的能力； 3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。		1. 具备国际货代的专业知识与技能； 2. 能进行学习情境领域设计并能组织现场教学； 3. 具备班级管理、任务协调、操作评价等能力； 4. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 5. 具备组织、管理、协调与评价能力。

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

6.核心课程六：快递实务

详见表 12。

表 12：快递实务课程描述

学习领域		快递实务	学时安排	72
学习目标	专业能力	1. 掌握快递业务经营许可的申请流程； 2. 掌握接听客户电话的礼仪；熟悉电话下单的操作流程； 3. 掌握上门取件流程；会判断客户寄递物品是否属于违禁物品；能根据内件物的特点、选择合适包装材料；会规范地用胶纸封箱；能做好包装防潮保护措施； 4. 能独立完成手工登单工作； 5. 掌握快件封装流程；掌握破损件处理、无头件处理、滞留件处理、违禁品处理； 6. 能设计派送段、识别快件类型、能进行快件排序、捆扎装车；能将最节约里程法运用到实际操作中； 7. 掌握派件人员的仪容仪表标准；能处理派件工具常出现的简单问题；能及时掌握业务信息和行业动态； 8. 掌握上门派件的服务礼仪；知道自提件的办理流程；能安全高效地派送快件；能处理到付款； 9. 掌握简单问题件处理方式、会处理简单的异常件、能够完成投递后异常件的处理。		
	方法能力	1. 具备自我学习的能力； 2. 具备查找资料能力； 3. 具备根据业务情况，对操作流程进行简化调整的能力； 4. 具备针对异常情况，制定处理方案的能力； 5. 具备综合考虑问题的能力，能够提出建设性意见及快件派送规划方案。		
	社会能力	1. 培养学生分工、协调、沟通的工作能力； 2. 培养学生工作认真、谨慎仔细的职业习惯； 3. 培养学生冷静、细心对待和处理异常情况的能力； 4. 培养学生安全操作规范意识，提高职业素养，提升快递业务员的职业形象； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养自我管理、自我培养的能力。		

教学内容		教学方法
1. 调研快递行业 2. 模拟快递收寄作业 3. 模拟快件处理作业 4. 练习快件派送 5. 组织快件客户服务模拟		1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 商谈谈话法 5. 角色扮演法 6. 讲授教学法
能力训练项目		
1. 情景一 快递行业调研 流程：介绍三家国内快递企业——模拟申请注册快递企业 任务一：介绍申通快递 任务二：介绍圆通快递 任务三：介绍韵达快递 任务四：模拟申请注册快递企业 2. 情景二 模拟快件收寄作业 流程：接收客户电话订单——上门取件——收件异常处理 任务一：普通快件收寄派作业 任务二：生鲜快件收寄派作业 任务三：特殊快件收寄派作业 任务四：保价快件收寄派作业 3. 情景三 模拟快件派件作业 流程：派件准备及交接——派件规划及派送快件——派件异常处理 任务一：普通快件收寄派作业 任务二：生鲜快件收寄派作业 任务三：特殊快件收寄派作业 任务四：保价快件收寄派作业 4. 情景四 组织快件客户服务模拟 流程：接收客户电话——记录电话内容——处理客户问题——向客户反馈——电话回访 任务一：快件查询客户服务（申通、圆通、韵达） 任务二：快件投诉客户服务（申通、圆通、韵达） 任务三：快件理赔客户服务（申通、圆通、韵达）		
工作对象/题材	工具	工作要求
●完成申请快递经营许可等相关资料准备 ●制定接收电话订单任务计划 ●制定上门取件业务计划 ●制定交接管理及收件异常处理计划 ●制定接收及分拣快件计划 ●制定封装快件计划 ●总结问题件处理方法 ●总结快递客户服务准则	●电脑、移动黑板、大头笔、申请资料（12份）、磁针 ●名片、快递业务员服装、工牌、快递包、剪刀 ●纸箱、快递袋、快递信封、胶纸、标识、快递单、保护膜、防震袋、螺丝、纽扣 ●书本、电池、模拟毒品、模拟化学剂、衣服、食物、纸、笔、磁铁、总包、快件、叉车、封志、剪刀、	●各负责人能够对自己的任务具有掌控能力 ●负责人要对组员进行工作任务前的例会 ●组员熟练掌握各项操作技能 ●对工作中出现的特殊问题或其它问题能够处理、并记录，对解决不了的要相互沟通并向上一级报告 ●对已完成的工作进行记录存档、评价和反馈

	袋牌、托盘、扫描枪、运输车辆模型 ●耳机、笔、电话、纸、快递单、快递单打印机 ●封志、车辆、交接单、总包、托盘、笼车、叉车、快件、机舱、汽车、扫描枪、集装箱、车牌、铅条、电子秤、快件包裹、物料框、总包麻袋、封装绳、若干条、封装扣、袋牌、巴枪、封装钳、打印机、约束条	
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握快递的相关概念、快件收寄作业的内容、快件处理及派送等知识； 2. 具备数据整理，信息分析能力； 3. 具备刻苦钻研、实事求是的职业品质和团队合作精神。		1. 具备快递作业方面的实践能力； 2. 能进行学习情境领域设计并能组织现场教学； 3. 具备物流管理专业知识； 4. 具备协调、评价能力。
考核与评价		备注
由 课程考核评价 （50%）与 实际操作技能考核评价 （50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。		实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。

7.核心课程七：物流设施设备应用

详见表 13。

表 13：物流设施设备应用课程描述

学习领域		物流设施设备应用	学时安排	60
学习目标	专业能力	1. 掌握装卸设备、起重设备、包装设备、分拣设备、信息设备、自动化设备等的基本原理、结构、性能及用途； 2. 熟练掌握上述设备的操作、维护、保养及故障排除技能； 3. 了解物流设施设备的选型、配置及管理方法； 4. 具备自觉维护、保养物流设施设备的意识，掌握安全操作规范。		
	方法能力	1. 具备自主学习、独立思考的能力，能够运用所学知识解决实际问题； 2. 掌握物流设施设备使用、维护及管理的基本方法，能够根据实际情况进行灵活运用； 3. 具备一定的创新意识和创业精神，能够为物流设施设备的改进和发展提出合理化建议。		

	社会能力	1. 具备良好的沟通协调能力，能够与同事、客户等进行有效沟通； 2. 具备团队合作精神，能够积极参与团队工作，为团队目标的实现贡献力量； 3. 具备一定的社会责任感和职业道德，能够遵守国家法律法规，为我国物流行业的发展作出贡献。
教学内容		教学方法
1. 认识常见物流设备（如叉车、托盘搬运车、货架等）的基本结构与功能。 2. 学习各类物流设备的安全操作规程与注意事项。 3. 进行物流设备安全操作的模拟演练，并能识别和排除安全操作中的常见隐患。 4. 能解读设备安装图纸，识别安装部件，会按照规范流程进行物流设备的安装作业，能对安装完成的设备进行初步调试与检查。 5. 学习物流设备调试的基本原理和方法，会使用专业工具对设备进行参数调试，对调试后的设备进行性能测试与评估，能够解决调试过程中出现的常见问题。 6. 制定物流设备的维护计划和保养方案，实施设备的日常维护保养工作，如清洁、润滑、紧固等。 7. 能识别设备的潜在故障隐患，进行预防性维修，了解设备保修的流程和相关规定，处理保修事宜。 8. 会诊断物流设备的常见故障，确定故障原因，能够制定简单故障的维修方案，实施维修操作，更换损坏的零部件，对维修后的设备进行测试和验收。		1. 讲授教学法 2. 项目教学法 3. 小组讨论法 4. 案例分析法 5. 演示教学法 6. 角色扮演法
能力训练项目		
1. 情境一 物流相关设备的安全操作 流程：课程导入——知识讲解——操作演示——模拟演练——总结评价 任务一：认识常见物流设备的基本结构与功能 任务二：学习各类物流设备的安全操作规程与注意事项 任务三：进行物流设备安全操作的模拟演练 任务四：识别和排除安全操作中的常见隐患 2. 情境二 安装设备 流程：知识讲解——任务布置——安装实践——调试检查——总结评价 任务一：解读设备安装图纸，识别安装部件 任务二：按照规范流程进行物流设备的安装作业 任务三：对安装完成的设备进行初步调试与检查 3. 情境二 调试设备 流程：知识讲解——模拟调试——实际调试——调试检查——总结反馈 任务一：物流设备调试的基本原理和方法 任务二：使用专业工具对设备进行参数调试 任务三：对调试后的设备进行性能测试与评估 任务四：解决调试过程中出现的常见问题 4. 情境二 维护与保修设备 流程：知识讲解——方案制定——实践操作——保修模拟——总结反馈		

任务一：制定物流设备的维护计划和保养方案 任务二：实施设备的日常维护保养工作 任务三：识别设备的潜在故障隐患，进行预防性维修 任务四：了解设备保修的流程和相关规定，处理保修事宜 5. 情境二 简单维修设施设备 流程：知识讲解——故障案例分析——维修方案制定——维修实践——测试验收——总结反馈 任务一：了解物流设备的常见故障 任务二：制定简单故障的维修方案 任务三：实施维修操作，更换损坏的零部件 任务四：对维修后的设备进行测试和验收		
工作对象/题材	工具	工作要求
●装卸设备操作 ●包装设备操作 ●分拣设备操作 ●信息设备应用 ●自动化设备应用 ●设备维护与保养	●叉车、堆高机、搬运车 ●打包机、封箱机、裹包机 ●自动分拣系统、电子标签分拣系统 ●条码扫描器、RFID 读写器、POS 机 ●自动化仓库、自动化生产线 ●维修工具、保养用品	●叉车、堆高机、搬运车 ●打包机、封箱机、裹包机 ●自动分拣系统、电子标签分拣系统 ●条码扫描器、RFID 读写器、POS 机 ●自动化仓库、自动化生产线 ●维修工具、保养用品
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握常见物流设备（如叉车、托盘搬运车、货架等）的基本结构与功能； 2. 掌握装卸设备的正确操作方法，确保货物安全装卸 3. 掌握包装设备的正确操作方法，确保货物包装完好 4. 掌握分拣设备的正确操作方法，提高分拣效率和准确性 5. 学会使用信息设备进行货物信息的采集和处理 6. 掌握自动化设备的操作方法，提高物流作业自动化水平 7. 学会物流设施设备的日常维护和保养，延长设备使用寿命		1. 具备物流服务与管理专业知识； 2. 熟练操作 3D 仿真软件； 3. 熟练地处理 3D 仿真软件中出现的问题； 4. 熟悉物流相关设施设备的操作与检修； 5. 能够解决物流设施设备相关操作问题； 6. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 7. 具备组织、管理、协调与评价能力。
考核与评价		备注
由课程考核评价（50%）与实际操作技能考核评价（50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。		实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的 50%。

8.核心课程八：物流项目运营

详见表 14。

表 14：物流项目运营课程描述

学习领域		物流项目运营	学时安排	60
学习目标	专业能力	1. 树立物流项目运营的理念，明确物流项目运营的方法； 2. 能够进行仓储、快递、货运的市场分析、客户管理、信息管理； 3. 能够进行物流中心、快递驿站、货运站点的基本业务运营、人员的调度与管理、设施设备分配与管理、成本和风险控制等； 4. 具有物流项目运营和物流项目管理的能力。		
	方法能力	1. 能够自主学习和自我控制； 2. 能够正确自我评价和评价他人； 3. 能够处理紧急事件，及时作出决定； 4. 能够以大局为重，做到统筹兼顾； 5. 具有一定的分析问题和解决问题的能力。		
	社会能力	1. 有团队协作意识，提高团队协作能力； 2. 能完成角色扮演，增强人际交往能力； 3. 树立主人翁意识，增强社会责任心； 4. 具有终身学习和可持续发展能力； 5. 具备良好的职业道德和操守习惯。		
教学内容			教学方法	
1. 市场调研方法 2. 客户沟通技巧 3. 服务方案设计 4. 物流信息系统基础 5. 数据管理技能 6. 异常场景应对 7. 现场管理技能 8. 维护与应急 9. 职业实践任务 10. 数据分析、客户需求管理、设备管理、风险管理等工具			1. 情境教学法 2. 小组讨论法 3. 任务驱动法 4. 角色扮演法 5. 评价总结法	
能力训练项目				
1. 情境一 分析物流市场 流程：数据收集——工具应用——团队协作——成果输出 任务一：市场调研实施 任务二：数据分析实践 任务三：需求与竞争分析 任务四：报告撰写与汇报 2. 情境二 管理物流客户 流程：需求沟通——问题诊断——方案制定——服务优化——反馈跟进 任务一：客户投诉处理 任务二：客户需求分析 任务三：客户服务协议拟定 任务四：客户满意度调查 3. 情境三 管理物流信息 流程：系统操作——异常处理——数据优化——跨部门协同				

任务一：系统操作实训 任务二：数据校验与纠错 任务三：信息分析实践 任务四：异常预警演练 4. 情境四 调度与管理人员 流程：需求评估——人员调度——现场管理——应急处理——绩效反馈 任务一：排班计划制定 任务二：动态调度演练 任务三：绩效数据分析 5. 情境五 分配与管理设备 流程：需求评估——资源调配——优先级分配——故障应急——效能监控 任务一：设备需求测算 任务二：调配方案设计 任务三：维修协调模拟 任务四：设备台账管理 6. 情境六 控制成本和风险 流程：成本核算——风险识别——优化方案——动态监控 任务一：成本数据分析 任务二：风险清单编制 任务三：风险清单编制 任务四：保险方案选择		
工作对象/题材	工具	工作要求
●沟通与记录 ●需完成的物流工单 ●项目分配的任务 ●设备操作程序文件 ●相关作业程序文件 ●物流客户信息材料 ●物流成本核算材料 ●人员调度与管理名单表 ●其他辅助实训任务完成的临时性材料	●计算机 ●与物流项目运营相关的系统软件 ●物流设施设备的分配与管理 ●其他辅助实训任务完成的工具	●满足物流项目运营的基本要求，具有成本意识和服务意识 ●能完成 8S 管理任务，形成良好的工作习惯 ●员工清楚自己的工作职责，并对自己的任务具有掌控能力 ●能规范操作软件及相关设备，具有良好的职业素养 ●对已完成的工作进行记录存档、评价和反馈
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备
1. 掌握物流市场分析的核心要素； 2. 理解 SWOT 分析、波特五力模型等工具的适用场景； 3. 掌握物流客户分类标准； 4. 理解客户服务协议（SLA）的核心条款及制定原则； 5. 掌握物流信息系统的基本功能模块与操作逻辑； 6. 理解物流信息流与实物流协同的关键节点； 7. 掌握物流人员调度的核心要素； 8. 理解排班工具的使用场景； 9. 掌握物流设备分类及适用场景； 10. 理解设备全生命周期管理流程； 11. 掌握物流成本构成要素； 12. 理解风险管理流程； 13. 能运用问卷星、Excel 等工具完成数据收集与可视化呈现； 14. 能够识别目标客户的核心需求； 15. 能够通过案例分析提炼竞争对手的优劣势；		1. 具备物流专业知识； 2. 具有丰富的仓储管理知识和教学案例； 3. 熟练操作物流项目运营及相关系统； 4. 熟练操作物流项目运营相关的设备设施及安全管理规范； 5. 能够处理软件中出现的问题； 6. 能够进行学习情境领域设计，并熟练组织现场教学； 7. 能够持续积累物流教学案例； 8. 具备组织、管理、协调与评价能力。

16. 能够运用沟通技巧处理客户投诉； 17. 能够根据客户需求差异制定个性化服务方案； 18. 能够熟练操作 WMS 完成订单处理、库存查询等基础功能； 19. 能够通过数据比对发现信息异常； 20. 能够利用可视化工具制作简易物流运营看板； 21. 能够根据订单波动预测人力需求，制定弹性排班计划； 22. 能够通过现场巡检或系统数据发现人员效率瓶颈； 23. 能够根据项目需求制定设备分配优先级； 24. 能够通过设备管理系统监控运行状态，预判潜在故障； 25. 能够制定设备突发故障的应急替代方案； 26. 能够通过数据透视表分析成本超支环节，提出针对性优化建议； 27. 能够制定简易应急预案； 28. 能够运用谈判技巧压缩供应商成本。	
考核与评价	备注
由 课程考核评价 （50%）与 实际操作技能考核评价 （50%）两部分组成。 课程考核评价分为期末考试成绩（30%）和过程性考试成绩（20%）两部分，课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预测成果要求用笔试方式进行考核，过程性成绩的考核评价通过课堂教学各种不同的教学活动方式下的表现记录进行综合评定。	实际操作技能考核通过素质考评（10%）、工单考评（15%）、实操考评（25%）进行考核，其成绩占总成绩的50%。

（七）专业拓展课程

主要开设有《物流数据分析》《物流单证实务》《物流客户服务》《商务礼仪与沟通》《采购作业》等 5 门课程。

表 15：专业基础课程设置表

序号	课程名称 /参考学时	主要教学内容和要求	参考学时
1	物流数据分析 /180	本课程的教学，是让学生了解数据分析的方法，熟悉数据的处理过程，能够结合实际进行数据的收集、分析、整合和处理，形成有效的工作文档、报告、方案等。	第 1~6 学期 每周 2 学时
2	物流单证实务 /72	本课程的教学，是让学生了解物流单证的种类、缮制单据流程及管理规范，培养学生熟练填制提单、报关单、装箱单等单证能力，熟悉国际物流单证标准及电子单证系统的操作与应用。	第 2 学期， 每周 4 学时
3	物流客户服务 /72	本课程的教学，是让学生通过案例分析与实践训练，掌握客户需求分析、投诉处理及关系维护技巧，能够运用 CRM 工具优化服务流程，提升客户满意度和物流服务品牌价值。	第 5、6 学期，每周 4 学时
4	商务礼仪与沟通 /36	本课程的教学，是让学生根据课程覆盖的商务场合，掌握商务着装、会面、谈判及跨文化沟通礼仪，强化学生语言表达、谈判技巧及团队协作能力，培养职业化形象和高效沟通素养。	第 5、6 学期，每周 2 学时
5	采购作业 /72	本课程的教学，是让学生模拟体验企业采购工作过程，按企业岗位职责依次完成采购计划、供应商选择、采购谈判、签订采购合同、物流实施、支付货款等工作任务，培养采购成本思维和高效沟通素养。	第 5、6 学期，每周 4 学时

（八）实践实习课程

构建“全程贯穿、边学边练、层层提升”的KTVO三全育人实践教学体系，将实践性教学环节贯穿人才培养全过程。实践实习课程主要包括入学及国防教育、单项技能实训、综合技能训练、课程综合实训、生产性实训、毕业教育和岗位实习等形式，严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求，充分结合企业生产周期，优化学期安排，开展灵活多样的实践性教学。

七、专业教学进程表

表 16：物流服务与管理专业教学总体安排表

课程类别	必修课				选修课
	基础模块		专业模块		拓展模块
	公共基础课	专业基础课	专业核心课	实践实习课	专业拓展课
课时	1200	486	624	582	432
比例%	36.1%	14.6%	18.8%	17.5%	13.0%
课程	公共课（人文课）		专业课（一体化教学）		校内集中实训 企业岗位实习
课时	1200		1542		342 360
比例%	36.1%		46.4%		10.3% 10.8%

表 17：物流服务与管理专业教学进程安排表

课程类型	课程分类	课 程		考试 考查	总学 时	理论 学时	实践 学时	学 分	各学期周学时及实训周数安排					
									第一学年		第二学年		第三学年	
									一	二	三	四	五	六
		编号	名称						18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周
必修课	公共基础课	1	思想政治（中国特色社会主义）	A	36	36	0	2	2					
		2	思想政治（心理健康与职业生涯）	A	36	36	0	2		2				
		3	思想政治（哲学与人生）	A	36	36	0	2			2			
		4	思想政治（职业道德与法治）	A	36	36	0	2				2		
		5	信息技术	A	108	0	108	6	2	2	2			
		6	体育与健康	B	144	0	144	8	2	2	2	2		
		7	语文	A	192	192	0	11	2	2	2	2	2	2
		8	外语	A	144	144	0	8	2	2	2	2		
		9	数学	A	144	144	0	8	2	2	2	2		
		10	艺术	B	36	36	0	2			1	1		
		11	历史	A	72	72	0	4			2	2		
		12	劳动教育	B	90	0	90	5	1	1	1	1	1	
		13	专题教育	B	90	90	0	5	1	1	1	1	1	
		14	中华优秀传统文化	B	36	36	0	2		2				
		小计（占总学时 36.1%）			1200	858	342	67	14	16	17	15	4	2
	专业基础课	15	物流商业运营基础	B	72	36	36	4	4					
		16	智慧物流基础	A	72	72	0	4	4					
		17	货品知识	A	36	36	0	2				1	1	1
		18	物流地理	A	72	36	36	4			4			
		19	物流法律法规	A	72	72	0	4				4		
		20	供应链基础	B	72	36	36	4					4	4

		21	职业素养（职业礼仪/演讲与口才/就业指导）	B	90	90	0	5	2		1	2	2	
		小计 （占总学时 14.6%）				486	378	108	27	10	0	5	5	7
	专业核心课	22	物流市场营销	B	72	36	36	4	4					
		23	运输实务	B	72	36	36	4		4				
		24	智慧仓配运营	B	144	72	72	8		4	4			
		25	叉车作业与管理	B	72	0	72	4			2	2		
		26	国际货代实务	B	72	36	36	4				4		
		27	快递实务	B	72	36	36	4				2	2	2
		28	物流设施设备应用	B	60	0	60	2						2周
		29	物流项目运营	B	60	0	60	2						2周
小计 （占总学时 18.8%）				624	216	408	32	4	8	6	8	2	2	
选修课	专业拓展课	30	物流数据分析	B	180	0	180	10	2	2	2	2	2	2
		31	物流单证实务	B	72	36	36	4		4				
		32	物流客户服务	A	72	36	36	4					4	4
		33	商务礼仪与沟通	B	36	36	0	2					2	2
		34	采购作业	B	72	36	36	4					4	4
		小计 （占总学时 13.0%）				432	144	288	24	2	6	2	2	12
必修课	实践实习课	35	物流综合实训	B	132	0	132	7					4	2周
		36	入学及国防教育	B	30	0	30	1	1周					
		37	岗位实习	B	360	0	360	12					12周	
		38	毕业教育	B	60	0	60	2						2周
		小计 （占总学时 17.5%）				582	0	582	22	0	0	0	0	4
各学期课堂教学周学时数					3324	1596	1728	172	30	30	30	30	29	20周

八、实施保障

(一) 师资队伍

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

表 18：物流服务与管理专业师资队伍结构

名称	专业带头人	专任教师	“双师型”教师	兼职教师
人数	1 人	11 人	8 人	1 人

1.专业带头人

基本要求：具有丰富的专业实践能力和经验，能广泛联系行业企业，了解国内外制造业，交通运输、仓储和邮政业、商务服务业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力；与此同时还需要具有丰富的教学经验和教学管理经验，对职业教育有深入研究，能够在专业建设及人才培养模式深化改革方面起到领军的作用。

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

2.专任教师

基本要求：具有教师资格证书；具有物流及相关专业学历；有较丰富的工作经历或实践经验，达到相应的技术技能水平；善于将企业先进的技术任务与教学相结合；对职业教育有一定的研究，具有职业课程开发能力；能够运用符合职业教育的教学方法开展教学，治学严谨教学效果良好。能跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

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

3.“双师型”教师

基本要求：具有“双师型”教师证，具有一定年限的相应工作经历或实践经验，达到相应的技术技能水平；能够落实课程思政要求，能够运用信息技术开展混合式教学等教学，能跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；具有较强的学习能力，能随着新技术发展进行自我学习。教师

每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

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

4. 兼职教师

基本要求：需具有一定的专业知识和实践工作经验，以及职业教育教学能力，一般具有中级及以上专业技能职务或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能够较好地承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务，教学效果良好。

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

表 19：物流服务与管理专业师资队伍成长情况

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

（二）教学设施

满足正常的课程教学、实习实训所建设的教学设施有专业教室、物流仓储实训室、叉车实训室、物流 3D 软件实训室，以及校企合作下的企业实习实训基地。其中专业教室具备信息化手段开展混合式教学的条件，其他实训室建设情况详见表 20。

表 20：物流服务与管理专业校内实训室的主要设施设备

序号	实训室名称	设备名称	设备配置		备注
			规格要求	数量	
1	物流仓储实训室	仓储系统	具备订单管理、入库管理、出库管理、补货管理、库存管理、盘点作业等功能	1 套	
		无线基站	支持 RF 手持终端与物流管理信息系统的无线连接	2 台	
		托盘货架	适用的托盘尺寸：1200mm*1000mm*160mm	2 组	
		轻型货架	适用于存放箱装货物	6 组	
		流利货架	1500*1000*1900mm（H），货位≥12 个； 货架使用 P 型横梁，共三层横梁，横梁间使用流利条连接、每层载重不低于 300kg	2 组	
		手动液压叉车	额定负载：2000kg；货叉最低高度：85mm；货叉最高高度：200mm；货叉总宽：540mm；货叉尺寸：160*50mm	1 台	
		模拟叉车	用于叉车实操前训练	2 台	

序号	实训室名称	设备名称	设备配置		备注
			规格要求	数量	
		条码打印机	用于货物条形码的打印	1 台	
		塑料托盘	1200mm*1000mm*160mm	10 个	
		模拟货品	货品种类大于 15 种	2 批	
		纸箱	尺寸规格不少于 6 种	若干	
		电脑	安装中文操作系统和办公软件等	4 台	
2	叉车实训室	柴油叉车	满载时桥负载：4775/635kg；空载时桥负载：1560/1850kg 自由提升高度：140mm；提升高度：3000mm；作业时门架最大高度：4030mm；转弯半径：2170mm；额定荷载能力：2000kg；荷载中心距：500mm	2 台	
		电瓶式叉车	最大起升高度：4000mm，货叉尺寸：920*125*35，额定起升重量：1500kg	3 台	
		手动液压叉车	额定负载：2000kg；货叉最低高度：85mm；货叉最高高度：200mm；货叉总宽：540mm；货叉尺寸：160*50mm	3 台	
		站立式堆高车	用于仓储货物的出入库的上下架作业	2 台	
		现代物流综合作业系统	1.仓储模块：具备订单管理、入库管理、出库管理、补货管理和库存管理等功能； 2.运输模块：具备运输调度、取派作业等功能； 3.配送模块：具备干线到达、取派作业等功能。	1 套	
		无线 RF 手持终端	支持物流管理信息系统，能够实现无线出入库、盘点、库内作业管理等功能	7 台	
		电脑	安装中文操作系统和办公软件等	2 台	
		条码打印机	用于货物条形码的打印	1 台	
		木质托盘	1200mm*1000mm*160mm 优质木材原料、载重量不低于 500kg	40 个	
		托盘货架	适用的托盘尺寸：1200mm*1000mm*160mm	2 组	
		流利货架	1500*1000*1900mm（H），货位≥12 个； 货架使用 P 型横梁，共三层横梁，横梁间使用流利条连接、每层载重不低于 300kg	2 组	
3	物流 3D 实训室	物流管理信息系统	1.3D 仓储仿真软件：支持仓储订单处理、入库管理、出库管理等功能； 2.3D 配送仿真软件：支持订单处理、调度、配载、配送等功能； 3.3D 运输实训系统：支持运输公司、第三方物流公司等业务的开展； 4.3D 国际物流仿真软件：支持货代企业、码头企业、船公司等业务的开展； 5.物流业务数字化管理系统； 6.虚拟仓储运营系统； 7.现代物流综合作业优化系统。	7 套	
		电脑	安装中文操作系统和办公软件等	55 台	

（三）教学资源

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

1.教材资源：专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。目前本专业已完成开发了2本常规教材《物流客户服务》《物流运输实务》、1本活页式教材《智慧物流概论》。

2.数字教学资源：配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等专业教学资源库。目前本专业已建设了三门在线开放课程：《物流运输实务》《物流客户服务》《电商物流》。

3.学生资源：教材、学习工具、图书馆资源、在线学习平台、专业学习软件、职业资格证书、技能大赛、奖学金与助学金、实习指导、心理健康辅导等。

4.就业创业与升学资源：对口就业指导等；多渠道、多形式辅导学生升学，对接高职院校。

（四）教学方法

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

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

3.情境教学法：以真实或模拟情境为基础的教学方法，通过创设与学习内容相关的具体场景，让学生在互动、体验和实践掌握知识、技能和情感态度。其核心是“知识源于情境，学习在于实践”，强调学生的主动参与和真实体验。

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

5.讨论交流法：在课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。

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

（五）学习评价

1.课程考核评价

倡导考试模式创新和改革，采用多种考试方式，如笔试、机试、大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

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

2.综合实践考核评价

（1）实训实习

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

依据《职业学校学生实习管理规定》《河源理工学校教学管理规范》等要求评定成绩。

（2）毕业教育

毕业教育是实践教学的重要组成部分，毕业教育平时成绩（20%）、审阅成绩（50%）和答辩成绩（30%）折算后按优（90-100），良（75-89），及格（60-74），不及格（59 分以下）评定等级。

（六）质量管理

1. “KTVO” 三维一体可持续人才培养模式

物流专业教学培养以工作过程为导向，实施任务驱动、“教、学、做”一体化教学，以真实职业实践环境、真实工作过程、完善的教学资源为支撑，灵活运用项目教学等教学方法，加强学生能力培养。以行业发展需求为依据，以就业为导向，结合学校教育教学的实际，按照认知规律和职业成长规律合理安排，把知识（Knowledge）、技能（Technology）、素质（Values）贯穿学习事件（Occurrence）的始终，培养“KTVO”三位一体的创新型物流人才。其主要内涵为：



图 2：“KTVO”三维一体可持续人才培养模式

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

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

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

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

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



图 3：在校期间“KTVO”模式体现

2.完善管理制度

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

表 21：物流服务与管理专业管理机制与制度

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

九、毕业要求

（一）学分要求

本专业毕业生需修满最少 172 学分，其中：公共基础课程 67 学分，专业基础课程 27 学分，专业核心课程 32 学分，专业拓展课程 24 学分，实践课 22 学分。

（二）证书要求

1. 毕业证书

毕业生修满最低学分方可办领中等职业学校毕业证书。

2. 其他证书

学校组织学生参加各级各类职业技能鉴定工作，学生可根据个人需求选考并获得证书，具体见表 22。

表 22：本专业可选择的各级各类职业技能鉴定考试项目

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	备注
1	全国计算机等级证书	人力资源和社会保障局	一级（初级）	必考
2	全国普通话证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等	选考
3	安全管理和作业人员证	市场监督管理局	N1	选考
4	物流服务师	人社备案的第三方评价机构	三级	选考
5	电子商务师	人社备案的第三方评价机构	四级	选考