

物理服务与管理

专业人才培养方案

（2023级）

威海市职业中等专业学校

教务处

**编写说明**

# 专业人才培养方案是学校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的规范性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。学校2023级专业人才培养方案是各教学部专业负责人和课程教师依据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》文件精神初步编写，经专业建设指导委员会论证修改完善和教务处进一步审核修正，由学校党委审核通过后实施。

# 本次修订坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、坚持升学和就业并重，健全德技并修、工学结合的育人机制，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系，突出中等职业教育特点，深化产教融合、校企合作、推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程，着力培养高素质劳动者和技术技能人才。同时参照《职业院校专业人才培养方案参考格式及有关说明》，对接国家教学标准，结合本地区经济发展需求和办学实际，科学规范地做好专业人才培养方案制定工作。

参编人员有谭清化、孙宁、赵文君、高华、于红霞、宋协静、王博、蔡爱芹等，在此表示感谢。

教务处

2024年3月5日

**目 录**

一、专业名称及代码 [1](#bookmark1)

二、入学要求 [1](#bookmark1)

三、修业年限 [1](#bookmark1)

四、职业面向 [1](#bookmark1)

五、接续专业 [1](#bookmark1)

六、培养目标与培养规格 [2](#bookmark1)

（一）培养目标 [2](#bookmark1)

（二）培养规格 [2](#bookmark3)

七、课程结构框架 [5](#bookmark1)

八、课程设置及要求 [7](#bookmark1)

（一）公共基础课程 7

（二）专业（技能）课程 [11](#bookmark6)

1.专业基础课程 11

2.专业核心课程 12

3.专业拓展课程 14

4.实习实训 15

九、教学进程总体安排 [17](#bookmark1)

（一）基本要求 17

（二）教学时间安排 17

（三）教学进程安排表 18

十、实施保障 23

（一）师资队伍 23

（二）教学设施 24

（三）教学资源 28

（四）教学方法 29

（五）学习评价 30

（六）质量管理 30

十一、毕业要求 31

十二、附录 32

（一）岗课赛证与职业能力分析表 33

（二）教学进程变更申请表 35

十三、课程标准 36

物流服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1.专业名称：物流服务与管理

2.专业代码：730801

二、入学要求

初中毕业生及同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

面向仓储管理员、物流服务师、智能物流设备操作员等岗位（群）。

表1：职业面向信息表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业大类  （代码） | 对应行业  （代码） | 职业类别  （代码） | 主要岗位 | 职业资格证书或  职业技能等级证书 |
| 财经商贸  （73） | 装卸搬运和仓储业  （G60) | 仓储物流  服务人员  （4-02-06） | 仓储管理员  物流服务师  供应链管理师等岗位 | 物流管理职业技能等级证书（初级）  物流服务师职业技能等级证书（三级） |

五、接续专业

在专业人才培养中注重培养终身学习理念，让学生明确本专业毕业后继续学习渠道和接受更高层次教育的专业面向。

接续高职专科专业：现代物流管理

接续高职本科专业：物流管理

六、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养适应社会主义现代化建设需要，以立德树人为根本，践行社会主义核心价值观，理想信念坚定，德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，爱岗敬业的劳动态度，较高的信息素养，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握物流职业活动、信息技术、物流业务运营、供应链发展、物流设备维护等专业知识；具备仓储、配送作业优化、物流项目运营、操作物流常用设备、物流信息处理等能力，面向交通运输、仓储、物流服务职业的仓储管理员、理货员、智能物流设备操作员、快递员等岗位上，能够从事物流仓储、配送、运输业务操作、物流设备运维、货运代理的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）具有正确的世界观、人生观和价值观。坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，树立社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和法律规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业、具有精益求精德工匠精神；尊重劳动、热爱劳动、具有较强德实践能力。

（4）具有较强的人际交往能力，沟通协调能力，团队合作精神、创新和服务意识。

（5）具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神，文明生产意识，严格遵守操作规程。

（6）具有良好的身心素质和人文素养，具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动技能，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

（7）具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力，具有职业生涯规划意识和可持续发展能力。

2.知识要求

（1）掌握中等职业学校学生必备的思想政治、语文、数学、英语、信息技术、艺术、体育与健康和中华优秀传统文化等知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防和安全防护等知识。

（3）了解智慧物流、供应链的发展，熟悉物流业态，了解物流企业的组织结构与人才需求。

（4）了解物流业务运营的基本流程和工作方法，掌握营销与商务沟通的基本知识，熟悉客户关系管理，掌握处理客户投诉技巧。

（5）掌握仓储、配送、包装与运输作业各环节的作业流程与操作技能，能根据工作任务进行分析与优化。

（6）理解国际贸易术语，掌握货运代理业务操作流与技能，能够进行单证缮制、报关报检。

（7）掌握常用物流设备、智能物流设备与无人机的操作使用、日常维护及保养技术。

（8）能利用数据分析软件进行数据处理分析；理解物流各环节成本构成，会计算费用。

3.能力要求

（1）具备合作探究、终身学习、分析和解决问题能力。

（2）具备良好的语言文字表达能力和沟通能力。

（3）具备本专业必需的信息技术应用和维护能力。

（4）具备物流业务承揽、流程操作、结算的能力；

（5）具备仓储、配送作业优化、实施、安全管理、异常情况处理的能力；

（6）具备运输作业优化及实施能力，能够合理选择运输方式、实施配载与调度车辆、规划最优配送路线的能力；

（7）具备缮制各种国际货代业务单证，能根据客户要求，进行国际海运、陆运、空运业务操作的能力；

（8）具备操作物流常用设备和应用物流信息系统收集、处理数据的数字能力；

（9）理解物流项目的运营，具备客户开发、维护与管理的能力；

七、课程结构框架

遵循规范、引领、实用的原则，全面推进专业课程的系统性改革。用新时代职业教育课程开发理念和方法，以学生为中心，以能力培养为重点，系统设计专业课程。全面梳理专业对应的职业岗位（群）对人才的专业知识、职业素质和职业能力要求，以典型工作任务为主线，注重与产业、企业和岗位对接，与行业规范和职业标准对接，整合课程，构建专业人才培养课程体系。

**物流服务与管理专业课程体系**

**专**

**业**

**︵**

**技**

**能**

**︶**

**课**

**物流作业任务优化**

**综合实训**

**岗位实习**

**认识实习**

**综合**

**实训**

**实训实习**

**现代物流综合作业实训**

**专业拓展课**

物流数据分析、客户服务与管理、物流成本核算、物流单证实务、物流企业管理、物流信息技术、网店运营

运输实务、仓储与配送实务、快递实务、叉车作业与管理、国际货代实务、

物流设施设备应用

**专业核心课**

**专业基础课**

物流基础、供应链基础、物流法律法规、智慧物流技术与实务

**公共基础课**

**选修课**

中职生传统文化教育、安全教育、中职生创新创业教育、语文（职业模块）

数学（拓展模块）、英语（职业模块）、体育（拓展模块）等

中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、

语文（基础模块）、数学（基础模块）、英语（基础模块）、体育（基础模块）

信息技术（基础模块）、历史（基础模块）、艺术（基础模块）、劳动教育等

**必修课**

八、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程两类。公共基础课程包括必修课和限定选修课、任意选修课；专业（技能）课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课和实习实训等。

（一）公共基础课程

依据《中等职业学校公共基础课程方案》的规定，将中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程，将物理列为部分专业必修课程，将中华优秀传统文化教育、中职生创新创业教育、安全教育、语文（职业模块）、数学（拓展模块）等列为限定选修课。

表2 公共基础必修课程教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 中国特色  社会主义 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了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，通过学习，引导学生要结合社会实践和自身实际，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。 | 36 |
| 2 | 心理健康与  职业生涯 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了职业生涯发展环境和职业规划，正确认识自我、正确认识职业理想和现实的关系，了解个体生理与心理特点差异，情绪的基本特征和成因，职业群及演变趋势、立足专业，谋划发展等。通过学习，引导学生能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识、树立心理健康意识、掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、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，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制定和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了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的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的价值判断和行为选择的意义、社会主义核心价值观内涵等。通过本课程学习，学生能够了解马克思主义哲学的基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点认识世界、坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。 | 36 |
| 4 | 职业道德与  法治 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。课程主要阐述了公民基本道德、社会道德、职业道德、家庭道德等规范，感受道德力量，引导学生践行职业道德规范，提升职业道德境界，坚持全面依法治国，维护宪法权威，遵循法律法规。通过本课程学习，学生能够理解全面依法治国的总目标、了解我国新时代加强公民道德检核、践行职业道德的主要内容及其重要意义，能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力，能够根据社会发展需要，结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。 | 36 |
| 5 | 语文  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》的要求开设。通过语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等专题内容的学习，引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，传承和弘扬中华优秀文化，接受人类进步文化，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。 | 144 |
| 6 | 数学  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》的教学要求开设。落实数学学科核心素养与教学目标。通过学习函数、几何与代数、概率与统计等内容，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。教学中要注意知识衔接，激发学习兴趣，增强学习主动性和自信心，不断塑造科学精神和工匠精神，培养创新意识，促进学生德智体美劳全面发展。 | 108 |
| 7 | 英语  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》的教学要求开设。。通过学习基础模块和职业模块中的主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略等课程内容，培养学生的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解及自主学习等英语学科核心素养，提高学生的语篇理解能力和有效沟通能力，引导学生感知多元文化背景下思维方式的多样性；增强国际理解，坚定文化自信，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。 | 108 |
| 8 | 信息技术  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，重点培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提升认知、合作与创新能力，培养适应职业发展需要的信息能力。 | 108 |
| 9 | 历史  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，促进学生进一步了解人类社会形态的基本脉络、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；培育和践行社会主义核心价值观，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；培养健全的人格和职业精神，树立正确的历史观和价值观，形成历史学科核心素养。 | 72 |
| 10 | 体育与健康  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》的教学要求开设。坚持落实立德树人的根本任务，以体育人，增强体质，健全人格、锤炼意志。通过学习体育健康知识、技能与方法，提高与未来职业相关的体能和运动技能水平，学会科学锻炼方法，树立健康观念，形成健康行为和生活方式，具备身心健康和职业生涯发展必备的学科核心素养。 | 54 |
| 11 | 艺术  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，重点培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解。充分发挥艺术学科独特的育人功能，通过观赏、体验、联系、比较、讨论等形式的学习方法，进一步积累和掌握艺术的基础知识、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。 | 36 |
| 12 | 劳动教育 | 按照教育部颁布的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的要求开设，是中职学校各专业必修课程。通过持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；通过定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，培育精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。 | 36 |

表3 公共基础选修课程教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 中职生传统  文化教育 | 本课程是公共基础限定选修课。课程围绕落实“立德树人”的根本任务，通过发挥传统文化“文以化人”的作用，让学生了解节日习俗，学习传统技艺，品鉴文学经典，感受德育故事，继承和发扬优秀传统文化，培养职业精神，塑造优秀品格，传承传统技艺，涵养家国情怀，形成正确的世界观、人生观和价值观，坚定文化自信、振奋民族精神，切实增强民族文化认同感，增强文化传承的自觉性，从而具有健康的情趣追求、优雅的审美意识和厚实的人文精神。 | 36 |
| 2 | 安全教育 | 本课程是公共基础限定选修课，课程主要覆盖国家安全、财产安全、网络安全、消防安全等；也包括“消防应急疏散演练”、“校园安全隐患排查”、“安全知识讲座”等实践项目。通过本课程教学，使学生掌握必要的安全知识和技能，使学生逐步形成安全保护能力，引导学生建立“珍爱生命、安全第一”的意识，具备基本的自救素养和能力。 | 18 |
| 3 | 中职生创新  创业教育 | 中职生创新创业教育是各专业开设的公共基础限定选修课程。通过本课程的学习，让学生了解和掌握基本的创新、创业方法，培养创新意识，激发创业激情，提升创新能力和创业能力。结合创新创业成功案例分析讨论，帮助学生深刻认识创新的重要性，树立正确的创新创业观，培养学生善于思考、勇于探索的创新精神和敢于承担风险、挑战自我的进取意识，引导学生更好运用所学知识进行创新创业实践。 | 18 |
| 4 | 语文  （职业模块） | 本课程模块是语文限定选修模块，是要通过劳动精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作合科普作品选读四个专题教学，引导学生领悟劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，培育劳动精神、弘扬工匠精神和劳模精神，培养学生职场应用写作能力，洽谈和协商能力、求职和应聘能力，引导学生学习微写作和阅读科普作品，扩大视野，提高解决生活实际问题和培养科学态度。 | 54 |
| 5 | 数学  （拓展模块） | 本课程模块是数学限定选修模块，分拓展模块一和拓展模块二，拓展一主要涵盖充要条件、函数（三角计算、数列）、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）和概率与统计（排列组合、随机变量及其分布、统计）；拓展二涵盖数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题等七个专题和数学与艺术、数学与体育、数学与军事等五个数学案例。通过学习帮助学生感悟数学在生活、政治、经济、科学等领域的广泛应用，提升学生运用数学知识解决实际问题的能力。 | 36 |
| 6 | 英语  （职业模块） | 本课程模块是英语限定选修模块，主要包涵求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划等8个主题，通过教学，让学生在不同职业场景中了解西方语言用词、结构和篇章逻辑的不同，提高职场语言沟通能力，增强职业意识，促进其未来职业发展。 | 36 |
| 7 | 体育与健康  （拓展模块） | 本课程模块是体育限定选修模块，主要包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新型体育类运动5个运动技能系列，通过学生选学某一运动项目，了解该项运动的历史文化介绍、基本知识和技能、技战术、比赛规则、引导学生增强体质、健全人格、锤炼意识，自觉遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品质。 | 90 |

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和实习实训等。

1.专业基础课程

主要包括智慧物流、供应链基础、物流法律法规、智慧物流技术与实务等四门课程，是物流服务与管理专业学生必修的专业基础课程。

表4 专业基础课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考  学时 |
| 1 | 物流基础 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业基础课程。主要包括物流的功能和信息化发展、认识企业物流、国际物流和供应链等教学内容。通过本课程学习，使学生学习和掌握物流企业及其组织架构等基本知识，具备操作智慧物流技术与装备的能力，会实施物流任务流程。 | 36 |
| 2 | 供应链基础 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业基础课程。本课程旨在让学生认识供应链，了解供应链设计策略，理解供应链运营的阻碍因素及驱动因素，理解供应链上下游企业合作关系的构建和管理方法、供应链管理信息技术、供应链绩效评价与激励机制、供应链的业务流程再造与组织结构等，使学生熟知供应链运营工作的基础理论和方法，深入理解供应链的本质内涵，熟练掌握供应链运营相关工作应具备的专业运营技能、运营方法和运营工具，全面提升供应链运营的技能与综合素质。 | 54 |
| 3 | 物流法律法规 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业基础课程。通过本课程的学习，使学生掌握物流法律法规的基本概念及相关的法律知识以及物流企业在物流活动中的法律责任，明确在物流活动中物流企业及相关人员应履行的法律义务和相应的权利。 | 36 |
| 4 | 智慧物流技术与实务 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业基础课程。通过学习各物流的基本原理、物流功能、物流企业规划职能等知识，使学生掌握物流活动中涉及的物流技术及操作流程，具备独立使用、操作物流技术和设备的能力。 | 72 |

2.专业核心课程

主要包括运输实务、仓储与配送实务、快递实务、叉车作业与管理等六门课程，是物流服务与管理专业学生学习专业技能和培养专业能力的必修课程。

表5 专业核心课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 运输实务 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业核心课程。通过本课程学习，使学生了解主要物流交通网干线的布局，掌握不同物流运输方式的作业流程、物流运输组织与管理、物流运输决策、联合运输、运输相关法规、特殊货物运输、运输风险的分析与防范等相关知识与技能，使学生能够根据工作任务合理选择运输方式，制定工作计划，编制和办理各种运输单证。 | 72 |
| 2 | 仓储与配送  实务 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业核心课程。通过本课程学习，使学生了解仓储与配送的发展及趋势，了解智能仓的运营体系，理解仓储与配送的概念，掌握仓储与配送业务流程相关知识与技能，使学生能够独立或与人合作完成作业优化、入库作业、在库管理、响应客户投诉、进行配送路线设计等作业任务，培养学生具备仓储与配送相关岗位的操作与管理能力。 | 72 |
| 3 | 快递实务 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业核心课程。通过本课程学习，使学生了解快递的产生背景及发展历史，掌握快递业务基本流程、快递接单、快递收取、快递处理、快件派发和快件保险与处理等相关知识和技能，使学生具备从事快递服务工作的基本职业能力，具备诚实、守信、善于沟通合作、服务意识和自我管理能力。 | 72 |
| 4 | 叉车作业与  管理 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业核心课程。通过本课程学习，使学生熟悉叉车的构造，掌握叉车驾驶技巧，掌握电动叉车充电、加蒸馏水等简单的维护与保养方法，了解高位叉车驾驶的注意事项。使学生能针对物流活动中不同的场地选择合适的高位叉车，能够熟练驾驶高位叉车进行高层托盘货架的货物叉取作业，能进行叉车的日常使用记录，能做好叉车维护保养记录，能及时进行叉车运行故障和事故记录。 | 90 |
| 5 | 国际货代实务 | 本课程是物流服务与管理专业的专业核心课程。通过本课程学习，使学生熟悉有关国际货运及货运代理的国际公约、惯例和法律法规，掌握国际货运代理业务的经营范围、国际货物运输过程的实务流程、世界贸易主要航线、港口制作海陆空运单证、租船订舱、保险等知识和技能，使学生树立严谨的职业道德观，自觉维护国家和企业利益，具有较强的责任感和全局意识。 | 54 |
| 6 | 物流设施设备应用 | 本课程是物流服务与管理专业的专业核心课程。通过本课程学习，使学生了解国内外物流装备的现状，掌握常见物流设备的基本结构和工作原理，使学生能合理选择物流设备进行作业，能够进行设备基础管理，规范操作常用物流设备，能对常用物流设备进行日常保养与维护，会叉车驾驶，使学生形成规范操作物流设备的习惯，提高对设备使用的安全和责任意识。 | 72 |

3.专业拓展课程

主要包括物流数据分析、客户服务与管理、物流成本核算等七门专业拓展课程。

表6 专业拓展课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 物流数据分析 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。通过本课程学习，使学生了解EXCEL的数据处理功能在物流管理环节应用的意义，掌握EXCEL常用键的使用及快捷方式，掌握常用基本函数的使用，掌握如何制作表格及表格的美化，掌握利用EXCEL进行物流管理分析的技巧，帮助中职学生了解物流管理信息系统，培养既精通物流服务与管理专业知识又精通计算机及数据处理技术的复合型人才。 | 72 |
| 2 | 客户服务与  管理 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。本课程旨在让学生理解客户服务、客户管理的基本知识，使学生能够熟悉线上线下立体的客户服务体系和管理体系，掌握客户画像和在线投诉处理技巧，能根据具体工作应用需求,运用客户管理理论,理解客户管理方案,并能初步设计客户管理方案。 | 72 |
| 3 | 物流成本核算 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。课程主要内容包括物流成本管理的内容、物流成本计算和控制的基本方法、物流活动各个环节如运输、采购、仓储、配送、包装和装卸等的成本管理方法等。旨在通过本课程学习，使学生掌握成本管理理念、物流成本构成、物流成本分析、物流成本控制等理论，并利用相关理论进行综合分析、成本核算，找到切合企业的物流成本降低方法等。着重培养学生的成本意识和整体规划及布局能力，科学严谨的工作态度。 | 72 |
| 4 | 物流单证实务 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。课程主要内容包括各种物流单证的填制、识读、制作和修改等内容。通过本课程学习，使学生能够学会物流服务与管理专业应具备的基木知识和基本技能，能确定运输线路和审核运价，了解运输保险、理赔的程序；能够准确填制、识读、制作和修改物流单证；能够进行具体物流运输合同的谈判和制作，着重培养学生梳理“以客户为中心”的服务理念，提高服务质量与客户满意。 | 54 |
| 5 | 物流企业管理 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。通过学习企业的基础理论知识，掌握管理学的基本原理和基本方法，理解企业管理的基本职能预测与决策、计划与组织、领导与激励、沟通与控制等。 | 54 |
| 6 | 物流信息技术 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。通过学习物流信息技术的原理，熟练使用各类物流信息设备，掌握各类物流信息系统的使用，而且能够进行较高层次的信息管理工作，进而对整个物流流程进行初步优化。 | 72 |
| 7 | 网店运营 | 本课程是物流服务与管理专业必修的专业拓展课程。主要面向网络编辑、网店美工、网店客服等岗位(群),完成商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理、首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作、客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等工作任务，具备网店开设与装修、客户服务能力。 | 54 |

4.实习实训

根据专业人才培养和课程需要，在专业课程学习过程中，对接真实企业场景或工作情景，采取理实一体化项目教学实训和分阶段集中专门化综合实训的方式，在校内实训基地和校外实习基地进行实训和认识实习，在第六学期进行岗位实习。实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学，严格执行《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）和《物流服务与管理专业岗位实习标准》，保证学生实习岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致，内容符合标准要求。

表7 实习实训主要教学内容与要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 教学内容与要求 | 地点 | 学期 | 学时 |
| 1 | 认识实习 | 通过组织学生到实习单位参观、和体验等方式，使学生了解仓储、运输、配送等岗位的工作环境和要求，增强对未来职业岗位的感性认识，激发学生专业兴趣和培养专业情感。 | 物流企业 | 第1学期 | 15 |
| 2 | 物流作业任务优化综合实训 | 通过物流作业任务优化综合实训，使学生掌握物流中心平面规划，物品出入库数量及金额统计，库存结余及金额计算，货架存储图编制，物动量计算及物品分类，移库作业与组托入库计划表的编制，出库拣选计划表与补货作业计划的编制、配送路线选择及运输作业优化等技能，具备根据具体的物流作业情景，进行货位优化及制定物品入库方案的能力，能够进行订单处理及生成拣选单，能进行配送路线优化方案，编制可实施的储配作业计划，全面提升学生解决实训中遇到的实际问题能力。 | 物流电商  实训室 | 第5学期 | 168 |
| 3 | 现代物流综合作业实训 | 通过现代物流综合作业实训，使学生掌握入库、在库、移库、补货、盘点、出库、运输、配送等工作流程，会操作各种仓储、运输系统与设备，以及会对各种设备进行保养、检测。通过本课程学习，使学生能够根据托盘和货物包装规格，设计合理的堆码方式，并完成托盘码放示意图绘制；能根据拣货单，完成拣货任务；能根据运输单据，完成运输相关业务。 | 物流仓储  实训室 | 第5学期 | 168 |
| 4 | 岗位实习 | 通过岗位实习，了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产基本知识，运用所学专业知识和技能，进行仓储、运输、配送等相关岗位的实践，提升专业技能和工作能力。初步形成良好的职业道德意识和行为规范，学会沟通交流和团队协作，提高社会适应能力，为今后真正走上工作岗位打下坚实的基础。 | 实习单位 | 第5-6  学期 | 720 |

九、教学进程总体安排

1. 基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周，去除复习考试、节假日休假等，按每学期18周计算，周学时为29学时，总学时数3000-3300学时。课程开设顺序和周学时安排，可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的1/3，可以根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

专业课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。加强实践教学，占总学时数50%以上。

1. 教学时间安排

表8 学年教学时间安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容  周数  学年 | 教学（含理实一体教学  及专门化集中实训） | 复习考试 | 机动 | 假期 | 全年周数 |
| 一 | 36 | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 二 | 36 | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 三 | 38（其中岗位实习24周） | 1 | 1 | 12 | 52 |

1. 教学进程安排表

表9 物流服务与管理专业教学进程安排表

| 课程  类别 | | 序号 | 课程名称 | 课程代码 | 学时分配 | | | 学分 | 考核  方式 | 按学年、学期教学进程安排  （教学周数/周学时） | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 20周 |
| 公共基础课程 | 必修课 | 1 | 中国特色社会主义 | KCGG001 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | KCGG002 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 哲学与人生 | KCGG003 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 职业道德与法治 | KCGG004 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | 语文（基础模块） | KCGG005 | 144 | 144 | 0 | 8 | 考试 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 数学（基础模块） | KCGG006 | 108 | 108 | 0 | 6 | 考试 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 7 | 英语（基础模块） | KCGG007 | 108 | 108 | 0 | 6 | 考试 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 8 | 信息技术 | KCGG008 | 108 | 36 | 72 | 6 | 考试 | 2 | 2 |  |  | 2 |  |
| 9 | 历史（基础模块） | KCGG009 | 72 | 72 | 0 | 4 | 考试 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 10 | 体育与健康（基础模块） | KCGG011 | 54 | 18 | 36 | 3 | 考试 | 2 | 1 |  |  |  |  |
| 11 | 艺术（基础模块） | KCGG012 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  | 1 | 1 |  |  |
| 12 | 劳动教育 | KCGG013 | 36 | 18 | 18 | 2 | 考查 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例24.6%） | |  | 810 | 684 | 126 | 45 |  |  | | | | | |
| 公共基础课程 | 限定选修课程 | 1 | 中职生传统文化教育 | KCGG014 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考查 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 2 | 安全教育 | KCGG015 | 18 | 18 | 0 | 1 | 考查 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3 | 中职生创新创业教育 | KCGG016 | 18 | 18 | 0 | 1 | 考查 |  |  |  | 1 |  |  |
| 4 | 语文（职业模块） | KCGG005 | 54 | 54 | 0 | 3 | 考试 |  |  |  |  | 3 |  |
| 5 | 数学（拓展模块） | KCGG006 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 6 | 英语（职业模块） | KCGG007 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 7 | 体育与健康（拓展模块） | KCGG011 | 90 | 18 | 72 | 5 | 考试 |  | 1 | 2 | 2 |  |  |
| 小计（占总课时比例8.7%） | |  | 288 | 216 | 72 | 16 |  |  | | | | | |
| 专业（技能）课程 | 专业基础课程 | 1 | 物流基础 | KCCM108 | 36 | 30 | 6 | 2 | 考试 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 供应链基础 | KCCM120 | 54 | 54 | 0 | 3 | 考试 |  |  |  | 3 |  |  |
| 3 | 物流法律法规 | KCCM121 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  | 2 |  |  |  |  |
| 4 | 智慧物流技术与实务 | KCCM112 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 |  | 4 |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例6.0%） | |  | 198 | 156 | 42 | 11 |  |  | | | | | |
| 专业核心课程 | 1 | 运输实务 | KCCM203 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 | 4 |  |  |  |  |  |
| 2 | 仓储与配送实务 | KCCM204 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 | 4 |  |  |  |  |  |
| 3 | 快递实务 | KCCM205 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 |  | 4 |  |  |  |  |
| 4 | 叉车作业与管理 | KCCM307 | 90 | 30 | 60 | 5 | 考试 |  |  | 5 |  |  |  |
| 5 | 国际货代实务 | KCCM122 | 54 | 54 | 0 | 3 | 考试 |  |  |  | 3 |  |  |
| 6 | 物流设施设备应用 | KCCM212 | 72 | 18 | 54 | 4 | 考试 |  |  | 4 |  |  |  |
| 小计（占总课时比例13.1%） | |  | 432 | 210 | 222 | 24 |  |  | | | | | |
| 专业拓展课程 | 1 | 物流数据分析 | KCCM213 | 72 | 24 | 48 | 4 | 考试 |  |  |  | 4 |  |  |
| 2 | 客户服务与管理 | KCCM124 | 72 | 72 | 0 | 4 | 考试 |  |  | 4 |  |  |  |
| 3 | 物流成本核算 | KCCM109 | 72 | 72 | 0 | 4 | 考试 |  |  | 4 |  |  |  |
| 4 | 物流单证实务 | KCCM306 | 54 | 18 | 36 | 3 | 考试 | 3 |  |  |  |  |  |
| 5 | 物流企业管理 | KCCM114 | 54 | 54 | 0 | 3 | 考试 |  | 3 |  |  |  |  |
| 6 | 物流信息技术 | KCCM113 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 |  |  |  | 4 |  |  |
| 7 | 网点运营 | KCCM214 | 54 | 10 | 44 | 3 | 考试 |  |  |  | 3 |  |  |
| 小计（占总课时比例13.7%） | |  | 450 | 286 | 164 | 25 |  |  | | | | | |
| 实习实训 | 1 | 认识实习 | KCRS001 | 15 | 0 | 15 | 1 | 考查 | 1/2周 |  |  |  |  |  |
| 2 | 物流作业任务优化  综合实训 | KCSX001 | 168 | 0 | 168 | 9 | 考试 |  |  |  |  | 12 |  |
| 3 | 现代物流综合实训 | KCSX002 | 168 | 0 | 168 | 9 | 考试 |  |  |  |  | 12 |  |
| 4 | 岗位实习 | KCGW002 | 720 | 0 | 720 | 40 | 考查 |  |  |  |  | 4周 | 20周 |
| 小计（占总课时比例32.5%） | |  | 1071 | 0 | 1071 | 59 |  |  | | | | | |
| 其他 | | 1 | 入学教育与军训 | KCJX001 | 30 | 0 | 30 | 1 |  | 1周 |  |  |  |  |  |
| 2 | 毕业教育 | KCBY002 | 15 | 15 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例1.4%） | |  | 45 | 15 | 30 | 2 |  |  | | | | | |
| 周学时及学分合计 | | | |  | 3294 | 1567 | 1727 | 182 |  | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 30 |
| 总学时 | | | |  | 3294 | | | | | | | | | | |

备注：

1.劳动课安排在周三下午，各教学部组织学生开展日常生活劳动、校内公益服务性劳动和生产劳动，围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面开展不少于16课时的专题教育活动。《劳动与职业》特色课程轮部开设。

2.各教学部要发挥专业教师特长，积极开设包括音乐、美术、书法、舞蹈、戏曲、影视鉴赏、剪纸、手工制作等传统文化艺术课，组织开展专业作品展示、文化艺术节等活动，课时应达到36课时。

3.安全教育课程在周五放学前的班会进行，由班主任负责。

4.本专业公共基础课程1098课时，占比为33.3%；实践课程1727课时，占比为52.4%。

十、实施保障

1. 师资队伍

1.队伍结构

专业师资要符合教育部《中等职业学校教师专业标准》《中等职业学校设置标准》和《山东省中等职业学校专业建设标准》中对教师数量、结构和素质的基本要求。

2.专业教师数量及结构要求

物流服务与管理专业作为市级品牌专业，共有专业专任教师8人，师生比为1:27；其中本科学历6人，占比75%，研究生以上学历2人，占比25%，高级职称教师2人，占比25%；具有“双师型”资格教师6人，占专业教师总数的75%。

3.专业带头人

专业团队带头人业务水平高，应具有本专业及相关专业大学本科以上学历，副高以上职称以及较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外物流行业发展新趋势，准确掌握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、课程开发、教科研工作和企业服务能力，在本专业教学改革发展中起到引领示范作用。

4.专任教师

按照“四有好老师”的标准和要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。专任教师应具备相关专业本科以上学历，中级及以上职业资格证书，具有课程开发与实施能力、能胜任项目教学、模块化理论实践一体化教学，课程和技能实训教学目标达成度高，具有较高的数字素养，能熟练应用信息化手段教学和课程思政教学设计的能力。

5.兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的专业知识和丰富实践经验，高级以上职称，能承担《物流数据分析》、《物流成本核算》等专业技能课程教学，胜任仓储管理、运输调度、物流信息技术等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等任务。

1. 教学设施

主要包括能够满足正常教学的课程教学、实习实训所需要的专业教室、校内实训室和校外实习基地。

1.专业教室基本条件

教室配备黑（白）板、希沃白板、音响设备、互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施；能够通过教学资源平台和在线网络课程开展混合教学；安装监控视频系统，可以进行线上授课；应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内外实训场所基本要求

参照教育部《职业院校专业实训教学条件建设标准》和《山东省中等职业学校专业建设标准（试行）》（鲁教职字〔2012〕2号）中的要求，根据本专业的人才培养目标的要求以及实习实训的需要，在原有基础上、新建、扩建，优化整合，形成功能齐全的技能实训室，满足实训教学需要，按照每班36名学生为基准，实训室配置如下：

校内实训室有五个，分别是物流仓储实训室、物流信息实训室、物流电商实训室、物流机房实训室、物流叉车实训室。

表10 物流服务与管理专业实训室一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室类别 | 实训室名称 | 数量 | 主要工具和设备 | 数量  （台/套） | 实训  项目 |
| 1 | 技能实训室 | 物流仓储  实训室 | 1 | 重量型横梁货架 | 12 | 1.现代物流综合作业  2.仓储作业流程  3.运输作业流程 |
| 摘取式电子标签  拣货设备 | 2 |
| 无动力滚筒输送线 | 2 |
| 手动液压托盘车 | 4 |
| 全自动托盘搬运车 | 2 |
| 半自动堆高车 | 2 |
| 平板手推车 | 2 |
| 针式打印机 | 4 |
| 流利货架 | 4 |
| 周转笼车 | 3 |
| 条码打印机 | 4 |
| 计时器 | 2 |
| 黑白激光打印机 | 1 |
| 无线手持终端 | 8 |
| 无线手持终端 | 7 |
| 无线手持终端 | 3 |
| 仓储作业RF  支持系统 | 1 |
| 路由器 | 2 |
| MOOC物流专用教学云平台 | 1 |
| 电子拣选系统 | 2 |
| 物流信息  实训室 | 1 | 叉车模拟器 | 4 | 1.条码技术  2.物流信息  技术 |
| 计算机 | 6 |
| 针式打印机 | 3 |
| 条码打印机 | 2 |
| 条码RFID一体机 | 2 |
| 条码检测仪 | 1 |
| 电子标签试验箱 | 3 |
| 条形码及控制系统 | 1 |
| 物流机房  实训室 | 1 | 服务器 | 1 | 单证、  仓储、  运输仿真 |
| 电脑 | 37 |
| 物流叉车  实训室 | 1 | 叉车（林德） | 1 | 叉车操作  技能实训 |
| 叉车（龙工G16B） | 3 |
| 叉车（龙工G18） | 1 |
| 叉车（杭州G18） | 2 |
| 2 | 基础实训室 | 物流电商  实训室 | 1 | 服务器 | 1 | 1.物流职业素养的考核实训  2.作业任务优化的实训 |
| 打印机 | 1 |
| 电脑 | 10 |
| 货架 | 3 |

3.校外实习场所基本要求

校外实习场所要符合《职业学校学生实习管理规定》、《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定为合法经营、管理规范、实习条件完善且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要，校外实习基地应不少于3个，能够提供仓储管理、运输调度、快递员等实习岗位，可接纳物流服务与管理专业学生到企业进行认识实习和岗位实习。学校和实习单位双方共同制定实习计划，学校能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位能安排有经验的技术人员或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成岗位实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全保障、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

表11 物流服务与管理专业校外实习基地一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实习基地名称 | 实习任务及要求 | 可接纳学生 |
| 1 | 菜鸟驿站  实习基地 | 了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产知识，通过快递员、国际快递处理师、快递站点管理师等岗位的实践，掌握快件收派作业、快件处理作业等岗位典型工作任务、工作内容及核心技能，巩固所学专业知识和技能，培养爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神以及热爱劳动、吃苦耐劳的精神，初步形成符合本专业特点的职业道德意识和行为规范，提高学生职业能力和综合素养。 | 20人 |
| 2 | 家家悦  实习基地 | 了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产知识，通过单证员、仓储管理、运输调度等岗位的实践，掌握运输调度、仓管员等岗位典型工作任务、工作内容及核心技能，巩固所学专业知识和技能，培养爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神以及热爱劳动、吃苦耐劳的精神，初步形成符合本专业特点的职业道德意识和行为规范，提高学生职业能力和综合素养。 | 76人 |
| 3 | 威海市三悦户外用品有限公司 | 了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产知识，通过仓储管理、配送等岗位的实践，掌握仓管员、配送员等岗位典型工作任务、工作内容及核心技能，巩固所学专业知识和技能，培养爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神以及热爱劳动、吃苦耐劳的精神，初步形成符合本专业特点的职业道德意识和行为规范，提高学生职业能力和综合素养。 | 40人 |

1. 教学资源

主要包括能满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书和数字资源等。

1.教材选用要求

学校建立由专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用、公示和备案制度。按照规范程序选用教材，公共基础课程统一使用国家规划，专业（技能）课程教材按要求选用国家规划教材和省（市）推荐教材。

2.图书资料配备要求

本专业相关图书文献配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。主要包括有关《物流竞争》、《中国物流》、《物流指闻》等技术类和案例类图书，以及《中国物流与采购》、《物流》、《商业时代》等专业学术期刊。

3.数字资源配置要求

利用学校教育资源平台和智慧树等网络教学平台，开发和配备一批教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、在线精品课程等，实训室根据承担得实训项目配备项目教学指导性文件和操作过程微课资源；对接“1+x”职业技能等级证书标准，明确考核内容和形式，优化课程设置和教学内容，开发相应的校本培训教材，形成种类丰富、形成多样、使用便捷、动态更新、满足教学得的数字化资源库。

（四）教学方法

坚持立德树人根本任务，在教学过程中，注重思政课程和课程思政相结合，达到人才培养规格的素质要求。

1.公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生学科素养、服务专业学习和终身发展的功能来定位，采用理论讲授式、启发式、问题探究式等教学方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、议题讨论、演讲竞赛等教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素养的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2.专业（技能）课

坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，选择典型项目为载体，按照相应职业岗位（群）的能力要求，结合行业标准、职业技能考核标准和技能大赛要求，通过实际岗位任务与典型案例，践行项目教学改革任务引领、问题导向的教学理念，采取理论实践一体化教学模式，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，运用启发式、探究式、讨论式、参与式教学形式，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，探索增值评价，注意吸收家长、行业企业参与。注重校内与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、用人单位评价、学生互评与自我评价相结合。过程性评价与结果性评价结合，加大过程考核，突出专业实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。

学校内学习评价采用学习过程评价、作业完成情况评价、实际操作评价和期末综合考核评价和岗位实习鉴定等多种方式。根据不同课程性质和教学要求，可以通过笔试、口试、实操、项目作业等方法，考核学生的知识、专业技能和工作规范等方面的学习水平；岗位实习评价则由实习企业和学校共同完成，从考勤、遵守工作纪律、工作态度、职业素养、专业知识和技能、创新意识、安全意识和实习成果等方面进行综合评价。学习评价不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注在实践运用知识与解决实际问题的能力水平，重视节能环保、绿色发展、规范操作、安全生产等职业素养的形成。

1. 质量管理

（1）完善教学质量管理及评价机制。建立教学质量“学校—教学部”两级内部监控和评价机制，完善教学管理规章制度体系，通过推门听课、教学巡查、教考分离、教学文件抽检、开展集体备课和教研活动等方式对日常教学过程进行监控和管理，保证毕业生培养质量达到国家规定的标准。建立与行业企业联动的实践教学环节督导制度，健全专业教学质量监控和评价机制，加强课堂教学、实习实训等方面质量标准建设。按照学校教育教学督导要求，落实《威海市职业中等专业学校教师教学工作规范》《关于建立教学常规巡查工作制度的通知》等文件要求，对教师教学质量进行综合评价。

（2）建立和完善人才培养质量社会评价及反馈机制。落实学校《学生学业质量评价方案》，完善学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

（3）建立专业建设诊断与改进机制。定期组织专业建设委员会开展专业建设研讨，及时开展专业调研、人才培养方案更新和教学资源建设研究工作。专业教研组建立集中备课制度，每周召开一次研讨会议，对专业教学、实训室建设、社会服务、课程建设等进行研判，持续提高专业建设水平和人才培养质量。

十一、毕业要求

（一）思想品德。在校学习期间（含校外岗位实习期间）无违法或严重违纪行为，思想品德评定合格。

（二）学业成绩。在校期间，修完专业人才培养方案规定的所有课程，经考试或考查合格。

（三）实习合格。岗位实习期满，经学校、企业共同鉴定，实习成绩合格。

十二、附录

1.岗课赛证与职业能力分析表

2.教学进程变更申请表

附录1：

物流服务与管理专业岗课赛证与职业能力分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 典型工作任务 | 职业能力要求 | 职业资格标准  （职业技能等级标准） | 职业技能大赛标准 | 课程 |
| 仓储  管理 | 1.仓储管理 | 1.能做好产品的保管、出入库的验收登记、账物相符；  2.会粘贴商品条码以及扫描的工作；  3.能对每天的发货单签收回单，做好相关的记录；  4.会进行各种盘点。 | 1.能编制仓储业务相关单据；  2.能组织资源实施仓储与配送作业计划；  3.能处理仓储作业中的异常情况；  4.能能阻止仓储与配送作业安全演练以及培训；  5.能对仓储与配送作业质量进行控制；  6.能分析仓储作业质量偏差原因并制定改进措施；  7.能操作仓储应用的各种智能设备以及保养方法。 | 1.智慧仓作业历史和数据加工、汇总与统计分析；  2.会根据货品分类要求，进行货品ABC分类；  3.会根据智慧仓出入库和补货作业要求，计算货品补货点和补货量；  4.会根据要求完成入库、补货、移库、盘点出库等业务。 | 《智慧物流》  《仓储与配送实务》  《叉车作业与管理》  《物流设施设备应用》  《物流数据分析》  《物流成本核算》  《物流单证实务》 |
| 2.理货 | 1.会与客户进行有效沟通、建立良好的工作关系；  2.会对货物进行整理和分类；  3.能熟练掌握货物的性质、特点和管理方法，会正确存储和维护货物。 |
| 3.智能物流  设备操作 | 1.会操作物流信息系统，能够准确获取、分析和处理物流信息；  2.能熟练操作装卸货物、搬运、仓储等智能设备；  3.能对紧急情况进行应急处理，能够应对突发情况并采取有效措施保障物流设备正常工作；  4.会对各种设备进行维护和保养。 |
| 运输  管理 | 1.运输调度 | 1.会根据货品信息进行判断运输方式，能分辨各种运输工具的特点和适用条件；  2.能制定货物的运输计划，包括货物的装载、配送路线的规划等；  3.会进行运输路径的优化；  4.会计算运输成本；  5.会操作运输调度系统。 | 1.能制定车辆运输日常安全管理规范并及时处理安全隐患；  2.能组织车辆运输安全演练以及培训；  3.能对运输作业质量进行控制；  4.能对车辆进行准确调度；  5.能进行运输路径的规划；  6.能优化配送路径节约成本；  7.能制定不同规格货品的配装配载计划。 | 1.能根据不同运输任务，选择最佳的运输方式；  2.能根据运输货物的特点，选择适当的运输类型；  3.能进行不同运输方式的费用计算；  4.能根据运输作业起讫点，合理规划运输路线；  5.能根据要求进行配装配载计划；  6.能根据配送作业任务设计最优配送路线；  7.能根据题目要求进行配送效率及效益分析。 | 《运输实务》  《供应链基础》  《智慧物流技术与实务》  《物流商务运营》  《物流企业管理》 |
| 2.供应链管理 | 1.会进行采购单的管理；  2.会整合供应商资源，与供应商沟通；  3.会优化采购业务。 |
| 3.配送 | 1.能正确把握配送的整个工作流程；  2.会做配送过程中各种单据的清点以及填写；  3.能对片区路段和客户分布情况掌握准确，保证配送的及时、准确、到位；  4.会计算配送成本。 |
| 4.快递业务 | 1.会对货物进行初步检验和交换；  2.会操作快递系统、安全准时收送快件；  3.会科学处理客户信息；  4.特殊快件的处理方法；  5.快递费用的计算。 | 1.具备快递服务的相关知识、地理知识以及安全知识；  2.会操作快递各种设备以及系统、平台；  3.能对快递的整套业务流程、费用计算、客户维护等业务熟练掌握。 | 1.能根据快递行业常识处理各种问题；  2.能操作快递业务流程；  3.能操作快递物流信息系统；  4.能模拟日常快递处理流程。 | 《快递实务》  《物流信息技术》  《国际货代实务》 |

附录2：

教学进程变更申请表

教学部： 填报日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | | 年级 | 专业班级 | 教学部 |
|  | |  |  |  |
|  |  |  |
| 原计划内容、进程 | | | 变动后的内容、进程 | |
|  | | |  | |
| 变动理由 | 专业负责人签字： 年 月 日 | | | |
| 教学部  意见 | 负责人签字（盖章）： 年 月 日 | | | |
| 教务处  意见 | 负责人签字（盖章）： 年 月 日 | | | |

备注：本表一式三份，教务处、教学部和授课教师各存一份。

物流基础课程标准

（一）课程性质与任务

物流基础是物流服务与管理专业的专业基础课程。通过本门课程的学习，旨在使学生了解物流产生和发展的过程、现代物流管理的理念、物流产业的发展趋势，认识各种类型物流企业，掌握物流各环节的功能，知晓物流企业的职能部门和岗位要求，掌握仓储、配送、运输、装卸搬运、物流信息技术等方面的知识和技能，培养学生独立理解、分析和解决简单物流问题的能力，为以后进一步深入学习物流相关专业课程打下坚实的基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具备坚定正确的政治方向、树立远大的理想抱负、确立科学的价值观念、增强自身的综合素养；

（2）具备诚实守信的职业道德，培养爱岗敬业的精神和强烈的法律意识，具备良好的职业素养和职业精神；

（3）具有社会主义核心价值观，精益求精的工匠精神；

（4）具备诚实、守信、坚韧不拔的性格，良好的沟通能力、表达能力、团队协作能力，具有竞争意识，分析判断能力，开拓创新能力和科学决策能力。

2.知识目标

（1）熟悉物流的发展历程和发展趋势；

（2）熟悉物流所包含的运输、仓储、配送、流通加工、包装、装卸搬运、信息处理七大基本功能要素；

（3）熟悉不同类型的物流企业及其结构类型；

（4）掌握仓储作业的主要流程及作业内容；

（5）掌握运输的类型及合理化运输；

（6）理解供应链管理思想，掌握各种设施设备的操作。

3.能力目标

（1）能准确辨识各类物流企业、物流活动；

（2）掌握运输、仓储、配送、装卸搬运、包装、流通加工、信息处理等物流作业流程；

（3）能准确辨识生产物流活动；

（4）能根据具体情况选择各种运输方式；

（5）会操作物流信息系统。

（三）参考学时

36学时

（四）课程学分

2学分

（五）课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  走进物流 | **教学内容：**  1.物流的内涵；  2.物流的发展历程；  3.物流系统构成；  4.物流行业的构成。  **教学要求：**  1.掌握物流的内涵；  2.掌握物流的发展历程；  3.掌握物流系统构成；  4.掌握物流行业的构成。 | 1.结合生活中的物流现象，培养学生感知物流产业的基础性地位，引导其产生物流行业从业的自豪感；  2.小组讨论生活中接触的物流活动；  3.多媒体教学播放各类企业物流活动。 | 2 |
| 2 | **项目二**  体验物流活动 | **教学内容：**  1.物流活动的内容；  2.物流作业环节的基本流程；  3.常见的物流设施设备。  **教学要求：**  1.能识别运输、仓储、配送、装卸搬运、包装、流通加工、物流信息处理等物流活动；  2.会描述各物流作业环节的基本流程；  3.会操作常见的物流设施设备。 | 1.识别不同物流活动的工匠精神、创新元素  2.多媒体教学播放各种物流活动；  3.实训室演示各种物流作业活动，研讨其功能作用；  4.学生设计完成物流任务来体验物流活动；  5.去企业参观各类物流活动。 | 8 |
| 3 | **项目三**  体验企业物流 | **教学内容：**  1.制造企业物流的环节；  2.商业企业物流的环节。  **教学要求：**  1.掌握制造企业物流的各环节构成；  2.掌握商业企业物流的各环节构成。 | 1.参观生产企业物流、制造企业物流，培养学生对物流行业的热爱；  2.多媒体教学资料演示；  3.案例研讨展示。 | 4 |
| 4 | **项目四**  体验  第三方  物流企业 | **教学内容：**  1.第三方物流的概念和意义；  2.配送中心的运营模式。  **教学要求：**  1.建立第三方物流必要性意识；  2.掌握配送中心的运营模式。 | 1.多媒体教学资料演示，培养学生精益求精的工匠精神；  2.案例研讨展示。 | 4 |
| 5 | **项目五**  体验  国际物流 | **教学内容：**  1.国际物流的构成环节；  2.国际物流运输方式；  3.国际多式联运。  **教学要求：**  1.能描述国际物流的各构成环节；  2.会根据货物属性选择合适的国际物流运输方式；  3.掌握国际多式联运的衔接。 | 1.多媒体教学演示国际物流运作各个环节构成；  2.案例体验货品与各种运输方式的匹配；  3.案例体验国际多式联运的衔接。 | 4 |
| 6 | **项目六**  物流信息系统初步应用 | **教学内容：**  1.物流信息系统；  2.物流识别技术的基本工作原理等相关知识；  3.物流识别设备的操作和应用。  **教学要求：**  1.能识别物流信息系统；  2.能描述物流识别技术的基本工作原理；  3.会操作物流识别设备。 | 1.实训室现场教学，认知信息系统软件及相关硬件；  2.实训室操作演练信息系统及基本硬件使用。 | 8 |
| 7 | **项目七**  供应链  管理 | **教学内容：**  1.供应链管理的基本职能；  2.供应链管理的基本方法；  3.供应链结点企业关系绩效评价的方法。  **教学要求：**  1.能描述供应链管理的职能；  2.掌握供应链管理的基本方法；  3.会对供应链结点企业关系进行绩效评价。 | 1.识别不同物流活动的工匠精神、创新元素；  2.教学软件模拟演练；  3.分角色模拟各节点企业进行供应链管理训练。 | 6 |

（六）实施建议

1.教学方法

本课程将思想政治教育融入教学，针对不同生源结构，可采用实地参观、案例分析、任务驱动等方法，激发学生的学习兴趣，帮助学生了解物流业的相关知识，培养学生在物流行业工作的职业意识和职业习惯。

教学中物流行业的认知部分可以组织学生到物流企业实地参观、借助网络进行物流行业信息搜集等形式组织教学；物流各功能要素构成的内容，可以设定工作任务，把学生分成小组，在教师的引导下，学生合作完成工作任务来进行此部分内容的学习；对于企业物流流程、第三方物流、国际物流、供应链管理等部分的内容可以通过多媒体展示、案例分析、播放录像和视频资料、角色分工模拟情境等形式组织教学。

2.学生考核评价方法

本课程根据培养目标和培养要求，考核原则是坚持评价过程、评价方式的多元化。过程性评价中注重对学生搜集、整理、分析物流各活动的资料过程与能力的评价、运用所掌握的物流基本知识分析物流实际业务过程与能力的评价，同时也要对学生在课堂讨论、实地参观、小组合作等活动中所表现的学习态度、合作意识等方面进行评价。

结果性评价可以采用笔试、案例分析、调查报告等多种方式进行评价。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件：多媒体教室、多媒体教学资料。

（2）实训条件：参照实训室配备标准进行，建议师生比为1:10。

4.教材编写与选用

（1）教材内容尽量做到简练、准确，以企业真实的工作情境作为案例导入，激发学生兴趣；学习单元设计成行动任务，教学内容能动性强。

（2）教材选用应符合学校应用型人才培养，教材语言表述应生动活泼，栏目丰富多变，体例简洁实用。

（3）可考虑增加励志故事、国内外知名物流企业介绍等关注学生的情感发展，培养学生对物流行业的兴趣。

（4）优先选用国家规划教材、精品教材、重点推荐教材以及体现产学研合作教育成果等的优质教材，优先选用近三年正规出版、列入教材目录的新编教材。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流的内涵以及发展历程 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流系统以及行业的构成 | 2 | 学生练习，分组教学 |
| 3 | 物流活动、作业环节的基本流程 | 2 | 教学演示，学生练习 |
| 4 | 物流的设施设备 | 2 | 分组教学，学生练习 |
| 5 | 制造企业物流的环节 | 2 | 教学演示，分组教学 |
| 6 | 商业企业物流的环节 | 2 | 学生练习，分组教学 |
| 7 | 第三方物流的概念和意义 | 2 | 教学演示，学生练习 |
| 8 | 配送中心的运营模式 | 2 | 学生练习，教学演示 |
| 9 | 国际物流的构成环节 | 2 | 分组教学，学生练习 |
| 10 | 国际物流运输方式 | 2 | 学生练习，分组教学 |
| 11 | 国际多式联运 | 2 | 教学演示，分组教学 |
| 12 | 物流信息系统 | 2 | 教学演示，学生练习 |
| 13 | 物流识别技术基本工作原理等相关知识 | 2 | 分组教学，学生练习 |
| 14 | 物流识别设备的操作和应用 | 2 | 学生练习，分组教学 |
| 15 | 供应链管理的基本职能 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 16 | 供应链管理的基本方法 | 2 | 教学演示，学生练习 |
| 17 | 供应链结点企业关系绩效评价方法 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 18 | 期末复习 | 2 | 学生练习，分组教学 |

供应链基础课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业基础课程。通过学习供应链运营的阻碍因素和驱动因素、供应链管理信息技术等专业知识，使学生能够掌握供应链上下游企业合作关系的构建和管理方法；具有供应链运营技能的能力，能熟练掌握运营方法和运营工具，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握供应链的基本概念、结构、特征和类型等基本知识；

（2）掌握供应链运营的基本原则、主要内容和重要策略；

（3）掌握物流上下游合作伙伴关系的形成及其制约因素，掌握供应链合作伙伴的选择、供应商关系管理与客户关系管理等内容；

（4）掌握业务流程重组的概念和相关理论，对企业业务流程重组（再造）的原因、过程有明确的认识，掌握供应链运营环境下企业业务流程重组的主要特征和方法；

（5）掌握供应链运营与管理过程中的信息流、信息系统及信息技术的应用；

（6）掌握供应链绩效评价的概念、特点和原则，理解供应链绩效评价的指标体系。

3.能力目标

（1）能够依据供应链运营的基本理论，进行供应链运营的战略匹配；

（2）能够运用供应链模型的知识完成特定商品的供应链模型；

（3）能够根据供应链上已有企业的特点和产品特征及其合作要求，会运用供应链合作伙伴的选择方法与步骤，选择物流上下游合作伙伴；

（4）能够掌握快速反应（QR）、有效客户反应（ECR）、基于活动的成本控制（ABC）、价值链分析（VCA）这四种常见的供应链管理方法，并能够在物流管理过程中运用；

（5）能够根据供应链绩效评价结果，运用供应链激励方法，对供应链进行激励。

(三)参考学时

54学时

(四) 课程学分

3学分

(五) 课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  供应链  概述 | **教学内容：**  1.了解供应链的含义、特点与目标；  2.理解供应链的类型及供应链的结构模型；  3.掌握消费品供应链与生产品供应链的异同分析。  **教学要求：**  1.学会供应链的类型及供应链的结构模型；  2.说出消费品供应链与生产品供应链的异同分析；  3.了解供应链的含义、特点与目标。 | 1.利用多媒体课件、教学视频、图片展示进行基础理论的学习；  2.采用案例教学法来对比消费品供应链和生产品供应链的异同；  3.融入供应链典型案例，培养对供应链学习的热情与兴趣。 | 4 |
| 2 | **项目二**  供应链  管理概述 | **教学内容：**  1.了解供应链管理的产生；  2.理解供应链管理的概念与作用；  3.掌握供应链管理的主要内容与目标；  4.掌握供应链管理的缺陷（涟漪效果、牛鞭效应）。  **教学要求：**  1.掌握供应链管理的缺陷和供应链管理的主要内容与目标；  2.熟悉供应链管理的产生；  3.了解供应链管理的产生。 | 1.利用多媒体课件、图片视频展示、讲解，进行理论的学习；  2.通过分组模拟，加强知识的理解；  3.利用讨论法和讲授法的结合来加深涟漪效果、牛鞭效应的理解。 | 3 |
| 3 | **项目三**  供应链  设计基础 | **教学内容：**  1.理解供应链设计的概念、内容、原则；  2.了解预评估的概念；  3.熟悉竞争战略及供应链战略。  **教学要求：**  1.能够熟悉竞争战略及供应链战略；  2.供应链设计的概念、内容、原则。 | 1.利用多媒体课件、视频、图片进行专业知识的学习；  2.通过分组模拟、查询讨论的方式加强巩固知识的理解；  3.引入典型企业案例，培养学生创新思维。 | 3 |
| 4 | **项目四**  供应链  设计策略 | **教学内容：**  1.了解基于生产类型的供应链设计策略、模式、步骤；  2.理解基于产品的供应链设计策略、模式与步骤；  3.掌握基于核心企业的供应链设计策略、模式与步骤。  **教学要求：**  1.能够掌握基于核心企业的供应链设计策略、模式与步骤；  2.对生产类型的供应链设计策略、模式、步骤有一定的了解。 | 1.通过多媒体课件、数字化资源等信息化手段，进行知识的学习；  2.通过案例分析或到生产企业实地参观，更好地理解生产类型的供应链的设计策略；  3.利用任务驱动的学习方法引导学生独立思考。 | 5 |
| 5 | **项目五**  供应链  运营的  阻碍因素及驱动因素 | **教学内容：**  1.了解供应链运营阻碍因素；  2.理解供应链运营结构框架；  3.理解供应链运营的驱动因素等。  **教学要求：**  1.学会供应链运营结构框架；  2.认识供应链运营阻碍因素；  3.说出供应链运营驱动因素。 | 1.通过教材、多媒体课件进行基础理论的学习；  2.利用直观演示法来学习供应链运用的结构框架；  3.以小组解决问题，培养学生团队协作的能力。 | 3 |
| 6 | **项目六**  供应链  合作伙伴关系概述 | **教学内容：**  1.了解供应链合作关系；  2.了解供应链战略合作伙伴关系的产生；  3.理解供应链合作关系与传统供应商关系的区别；  4.熟悉供应链合作伙伴关系的意义和目的。  **教学要求：**  1.能识别供应链合作关系以及供应链战略合作伙伴关系的产生；  2.说出供应链合作伙伴关系的意义和目的；  3.掌握供应链合作伙伴关系的意义和目的。 | 1.利用多媒体课件和教学案例进行专业知识的学习；  2.通过分组模拟、比较，归纳总结供应链合作关系与传统供应商关系的区别。 | 3 |
| 7 | **项目七**  供应链  合作伙伴关系的建立与选择 | **教学内容：**  1.理解建立供应链合作伙伴关系的基础、模式与步骤；  2.掌握供应链合作伙伴的类型及供应链合作伙伴选择的常用方法；  3.熟悉合作伙伴综合评价指标体系；  4.了解供应链中协作的制约因素及有效协作的方法。  **教学要求：**  1.认识合作伙伴综合评价指标体系；  2.说出供应链合作伙伴的类型及供应链合作伙伴选择的常用方法；  3.了解供应链中协作的制约因素及有效协作的方法；  4.掌握供应链合作伙伴的类型的常用方法。 | 1.利用多媒体课件、教材、教学视频进行知识的学习；  2.通过问题探究法激励学生思考问题。 | 5 |
| 8 | **项目八**  供应链  采购管理 | **教学内容：**  1.了解传统管理下的采购模式特点；  2.理解供应链管理下的采购管理的特点；  3.掌握供应商管理的目标与战略；  4.理解供应商关系的分类；双赢供应关系的管理；  5.了解供应商的评估与选择。  **教学要求：**  1.认识传统管理下的采购模式特点和供应商的评估与选择；  2.说出供应商管理的目标与战略；  3.理解供应商关系的分类；双赢供应关系的管理和供应链管理下的特点。 | 1.利用多媒体教学、教学视频、图片进行知识的学习；  2.利用案例教学法介绍采购的特点；  3.通过分组模拟的方式，加深知识的理解。 | 4 |
| 9 | **项目九**  供应链  生产管理 | **教学内容：**  1.了解供应链生产计划与控制的概念、特点、核心问题传统生产计划与供应链生产计划的差异；  2.理解供应链协调控制机制；  3.理解供应链生产计划协调机制；  4.理解供应链生产进度控制。  **教学要求：**  1.理解供应链协调控制机制、供应链生产计划协调机制和供应链生产进度控制；  2. 供应链生产计划与控制的概念、特点、核心问题传统生产计划与供应链生产计划的差异。 | 1.利用多媒体课件、图片、教学视频等资源进行专业基础的学习；  2.利用案例分析法充分理解知识。 | 2 |
| 10 | **项目十**  供应链  物流管理 | **教学内容：**  1.理解物流与供应链管理的关系；  2.理解供应链管理与物流管理的区别；  3.掌握供应链管理环境下物流管理的新特点等。  **教学要求：**  1.掌握并能够熟练运用供应链管理环境下物流管理的新特点等；  2.能够说出物流与供应链管理的关系和供应链管理与物流管理的区别。 | 1.利用案例教学法学习专业知识；  2.通过分组模拟、图片视频展示，重点理解供应链管理与物流管理的区别。 | 3 |
| 11 | **项目十一**  供应链  信息技术  管理 | **教学内容：**  1.了解供应链信息技术的概念、特点；  2.掌握信息技术对供应链管理的作用；  3.掌握条形码技术；  **教学要求：**  1.学会条形码技术以及信息技术对供应链管理的作用；  2.了解供应链信息技术的概念、特点。 | 1.通过参观相关企业，实地了解企业采用的供应链技术；  2.通过在实训室直观演示，讲解；分组模拟，培养学生规范性操作。 | 4 |
| 12 | **项目十二**  供应链  管理策略 | **教学内容：**  1.掌握快速反应QR策略；  2.掌握有效客户相应策略（ECR策略）；  3.理解联合计划、预测和补货系统（CPFR策略）。  **教学要求：**  1.认识联合计划、预测和补货系统（CPFR策略）；  2.能够学会有效客户相应策略（ECR策略）；  3.掌握快速反应QR策略。 | 1.利用多媒体教学、教学视频、图片进行知识的学习；  2.利用案例分析法充分理解知识。 | 3 |
| 13 | **项目十三**  供应链  绩效评价  概述 | **教学内容：**  1.了解供应链绩效；  2.理解供应链绩效评价；  3.理解供应链绩效评价的内容、原则；  4.理解内部绩效衡量；  5.理解外部绩效衡量；  6.了解供应链综合绩效衡量。  **教学要求：**  1.能学会内、外部绩效衡量；  2.能够理解供应链绩效评价的内容、原则；  3.了解供应链综合绩效衡量。 | 1.利用案例分析法，讨论的学习方法引导学生独立思考问题的能力；  2.采用分组模拟，互相探讨的形式，归纳总结；  3.引导学生勤于反思，提高学生精益求精的精神。 | 5 |
| 14 | **项目十四**  供应链绩效评价指标  体系与评价方法 | **教学内容：**  1.了解供应链绩效评价指标体系；  2.掌握标杆法；  3.理解供应链绩效报告的设计与编制；  4.了解供应链激励机制。  **教学要求：**  1.能够说出标杆法；  2.理解供应链绩效报告的设计与编制；  3.学会供应链激励机制。 | 1.利用多媒体教学、教学视频、图片进行知识的学习；  2.利用讲授法对标杆法进行详细讲解；  3.通过分组模拟，讨论摸索供应链绩效报告的设计。 | 3 |
| 15 | **项目十五**  供应链的  业务流程  再造与组织结构 | **教学内容：**  1.理解供应链业务流程重组；  2.理解流程业务重组的类型；  3.掌握基于BPR的供应链企业组织结构的内容等。  **教学要求：**  1.能理解供应链业务流程重组；  2.说出基于BPR的供应链企业组织结构的内容等；  3.了解流程业务重组的类型。 | 1.利用多媒体教学、教学视频、图片进行知识的学习；  2.利用案例教学法对供应链业务流程进行讲解；  3.通过引导学生整合资源，培养学生创业素养。 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）教学过程中依据不同情况灵活运用各种教学方法。本课程的每项工作任务都涉及多个工作岗位，建议采用角色扮演法实施教学;本课程与实践零距离，适合采用情境教学法;基于本课程属于信息应用系统，适合采用实训作业法。

（2）不同类型的项目采用相应的主要教学方法。知识型项目主要采用启发引导法、讨论法、案例法、讲授法、归纳法;技能型项目主要采用项目导向法、任务驱动法、实物展示法、角色扮演法;软件操作型项目主要采用创设情境法、角色扮演法、讨论法、归纳法。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新成果与发展动向相衔接。

（4）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学习兴趣，激发学生的成就动机。课程教学的关键是模拟情况教学，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，会进行物流信息系统的构建。

（5）加强实践性教学环节和手段，提高学生对本专业的兴趣和动手能力；利用多媒体教学、案例教学手段，不断补充最新物流与供应链运营的相关理论知识，增加课内信息量和教学互动，提高教学效果；针对专业技术特点要求，尽量安排一定时间的社会实践锻炼，以融会贯通理论知识，掌握物流与供应链管理运营的过程及方法，以利于培养整合创新能力；开设综合性实验课程和课程设计，培养学生的创新能力；积极支持和资助学生课外学术活动、学生技能大赛、创新创业大赛等。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）采用观察、提问、测试、专业比赛、实操、实习、职业资格评定等多元评价等综合评价方式。

（5）注重实践与理论相结合，有以考核专业能力为主的工作任务考核，有以测试认知水平的理论知识考核，总体采取了三种考核方式：平时表现考核占20%；任务完成情况考核占30%；试卷考核占50%。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件

具备信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体教室、供应链虚拟仿真、数字化教学资源、无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）实习实训条件

供应链虚拟仿真实训能开展供应链网络设计优化、供应链库存设计优化、供应链运营实战等训练，通过在实训中能够了解供应链运营系统的基本业务场景，掌握每个角色的岗位职责，设计合适的供应链优化方案，可以为未来供应链运营打好基础。

（3）企业实习基地应提供供应链运营、ERP软件等相关实习岗位，按照师生比1：10以内配备相应数量的指导教师，对实习学生进行指导和管理，并具有完善的企业导师管理制度以及绩效考核办法。能为实习生活、工作、学习提供安全卫生的基本设施，具有完善的实习生管理规章制度，为实习生提供保险保障。

4.教材编写与选用

（1）教师教学一般依据专业教学标准的相关课程要求、课程标准、教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。

（2）所用教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义，弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神，及时引进行业企业最新新理念、新技术、新设备、新模式等。

（3）教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。

（4）为激发学生的学习兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、音视频、图谱、实物教具、试题库、竞赛方案、电子教案等数字化教学资源。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 供应链的含义、特点与目标 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 供应链的类型及供应链的结构模型 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 3 | 供应链管理的主要内容与目标 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 4 | 供应链设计的概念、内容、原则 | 3 | 分组教学，学生练习 |
| 5 | 供应链运营的结构框架 | 3 | 教学演示，分组教学 |
| 6 | 供应链运营的驱动因素 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 7 | 供应链合作伙伴的类型 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 8 | 合作伙伴综合评价指标体系 | 3 | 学生练习，教学演示 |
| 9 | 供应链生产计划的差异 | 3 | 分组教学，学生练习 |
| 10 | 传统管理下的采购模式特点 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 11 | 供应商管理的目标与战略 | 3 | 教学演示，分组教学 |
| 12 | 供应链生产计划协调机制 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 13 | 物流与供应链管理的关系 | 3 | 分组教学，学生练习 |
| 14 | 供应链管理与物流管理的区别 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 15 | 供应链信息技术的概念、特点 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 16 | 快速反应策略（QR策略） | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 17 | 供应链绩效评价的内容、原则 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 18 | 供应链业务流程重组 | 3 | 学生练习，分组教学 |

物流法律法规课程标准

(一) 课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业基础课程。通过学习专业法律理论、制度与实务等专业知识，使学生能够掌握《物流法》的有关内容、专业法律理论、制度与实务、国际货运代理法律法规、物资采购；具有语言表达能力、逻辑思维能力、创新能力作为素质教育的途径，学生分析问题、解决问题及创造性思维能力，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有使学生掌握一定的物流法律知识；

（2）具有了解与物流管理专业相关的法律原则、规范；

（3）具有重点学会在实践中运用所学法律知识来处理问题；

（4）具有进一步提高分析问题、解决问题的方法和能力。

2.知识目标

（1）熟悉我国物流市场经济就是法治经济，牢固树立依法治国的理念；

（2）掌握中国特色市场经济的法治基础和信用基础，了解中国特色社会主义的历史必然性；

（3）掌握物流法基础理论以及相关的经济法制度，培养学生的法治精神和诚信理念；

（4）掌握物流市场主体法律制度，积极维护国家、集体和第三人合法利益。

3.能力目标

（1）能够使学生掌握物流市场交易法律制度；

（2）能够了解涉及与物流过程相关的国内外法律规范；

（3）能够对物流过程的各个环节讲述与其相关的法律、法规和国际公约、国际惯例，使学生掌握一定的物流法律知识；

（4）能够了解与专业相关的法律原则、规范，学会在实践中运用法律知识来处理问题；

（5）能够进一步培养专业法律的理念与思维，掌握物流法的实质，获得运用物流法的理念和思维去分析、解释、解决实践中所遇到的具体现象及问题的能力；

（6）能够了解我国物流市场经济的现状，树立依法治国的理念，掌握相应的物流法律规范；

（7）能够独立运用物流法相关知识的系统理解能力。

(三) 参考学时

36学时

(四) 课程学分

2学分

(五) 课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流法律制度概述 | **教学内容：**  1.掌握与物流相关的法律规范的渊源；  2.掌握物流法律规范的内容及物流法的现状与问题；  3.掌握物流法律关系的三要素和物流服务合同的相关内容。  **教学要求：**  1.通过理论结合实际案例讲解法治和法制的区别，引入最新理论成果；  2.学会把党的领导、科学理论、法治道路、市场经济作为重点内容，教育学生树立社会主义核心价值观。 | 1.任务驱动：案例导入，教师讲解新授内容；  2.导入思政：市场经济就是法治经济和信用经济，引导学生要遵纪守法，诚实守信。强调法治和人治的区别；引导学生树立规则意识和契约精神；  3.分组讨论案例，教师讲评。 | 4 |
| 2 | **项目二**  物流企业法律制度 | **教学内容：**  1.掌握物流企业含义和分类；  2.掌握物流企业的市场准入制度、设立物流企业应具备的条件；  3.掌握物流企业在物流活动中的法律责任。  **教学要求：**  1.能够详细讲解基础理论并结合国外立法加以介绍；  2.结合大众创业万众创新等形势引导学生依法创业和就业。 | 1.任务驱动：通过理论介绍和视频观看，使同学们对物资采购和货物运输有一定的认识。在对各种运输方式了解的基础上，带领同学们对物流公司的货物运输情况进行考察；  2.复习提问，教师讲解物流企业法律制度，物流法律关系与物流合同； | 4 |
| 3 | **项目三**  货物运输法律制度 | **教学内容：**  1.掌握海上货物运输法律制度-----《海商法》及相关国际公约的主要内容及有关多式联运法律制度的相关知识；  2.掌握相关法律基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题。  **教学要求：**  1.了解海上货物运输合同当事人的权利、义务和责任；  2.掌握海上货物运输国际公约；  3.熟知多式联运经营人的责任。 | 1.导入思政：课程思政切入点：引导学生能够重合同，守信用，做社会主义法治精神的践行者。中国作为世界经济发展最快的国家之一，迅速投入到国际贸易和国际市场当中，中国在此方面的交易应该树立中国形象，引导其它国家遵守国际法律规则；  2.复习提问，教师讲解新授内容；  3.结合实际案例引导学生进行讨论：市场经济就是契约经济和信用经济； 国际贸易、国际运输环境和国际经济发展需要大家的共同努力等。 | 4 |
| 4 | **项目四**  货物仓储法律制度 | **教学内容：**  1.掌握保管合同当事人义务；  2.掌握仓储合同的法律特征、仓储合同当事人的义务，熟悉仓单的相关内容；  3.掌握相关法律基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题。  **教学要求：**  1.详细讲解基础理论并结合实例介绍，对物流经济活动中的违法现象有所了解；  2. 引导学生树立诚实守信、公平竞争理念。 | 1.导入思政：通过对仓储主体义务的介绍，加大对仓储违法违约的惩罚，使学生明德守法，明辨是非，知道依法守约的重要性。企业作为市场经济的主体，应遵纪守法，不违背法律法规的强制性义务。引导学生理解“法无禁止即自由”；  2.重点知识讲解、拓展；  3.小组讨论梳理实施步骤，使同学具有合作探究的精神；  4.小组分享，教师总结点拨。 | 4 |
| 5 | **项目五**  货物搬运装卸法律制度 | **教学内容：**  1.掌握《联合国国际贸易运输港站经营人赔偿责任公约》的内容；  2.掌握《港口货物作业规则》的主要内容。  **教学要求：**  1.能详细讲解基础理论并结合实例介绍，对物流经济活动中的侵权现象有所了解；  2.学会理论联系实际,在掌握相关法律的基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题。 | 1.复习提问，教师讲解新授内容；  2.结合实际案例引导学生进行讨论；  3.导入思政：通过对搬运装卸主体义务的介绍，加大对搬运装卸过程中侵权的惩罚，使学生明德守法，明辨是非，知道侵权法律制度的重要性。企业作为市场经济的主体，应遵纪守法，不违背法律法规的强制性义务。 | 4 |
| 6 | **项目六**  货物包装法律制度 | **教学内容：**  1.掌握普通货物运输包装的基本要求、危险货物运输包装的基本要求；  2.掌握《国际海运危险货物规则》中对于危险货物包装的基本要求；  3.掌握相关法律基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题。  **教学要求：**  1.重点掌握危险货物运输包装的基本要求；  2.详细讲解基础理论并结合实例介绍，对物流经济活动中的违约现象有所了解，并引导学生树立诚实守信、公平竞争理念。 | 1.复习提问，教师讲解新授内容；  2.结合实际案例引导学生进行讨论；  3.导入思政：通过对包装主体义务的介绍，加大对包装过程中违约的惩罚， 使学生明德守法，明辨是非，知道依法守约的重要性。企业作为市场经济的主体，应遵纪守法，不违背法律法规的强制性义务。 | 4 |
| 7 | **项目七**  货物流通加工法律制度 | **教学内容：**  1.掌握加工承揽合同的主要内容；  2.掌握相关法律基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题。  **教学要求：**  1.重点掌握加工承揽合同的法律特征；  2.加工承揽合同当事人的权利和义务难点：加工承揽合同当事人的权利和义务；  3.详细讲解基础理论并结合实例介绍，对物流经济活动中的违约现象有所了解，并引导学生树立诚实守信、公平竞争理念。 | 1.复习提问，教师讲解新授内容；  2.结合实际案例引导学生进行讨论；  3.导入思政：通过对货物流通加工主体义务的介绍，加大对货物流通加工过程中违约的惩罚，使学生明德守法，明辨是非，知道依法守约的重要性。企业作为市场经济的主体，应遵纪守法，不违背法律法规的强制性义务。 | 4 |
| 8 | **项目八**  货物配送法律制度 | **教学内容：**  1.配送合同的种类；  2.配送合同当事人的权利义务难点：配送合同当事人的权利义务。  **教学要求：**  1.掌握配送合同的相关内容。在掌握相关法律的基础知识的基础上，运用法律知识解决实际问题；  2.能够详细讲解基础理论并结合实例介绍，对物流经济活动中的违约现象有所了解，并引导学生树立诚实守信、公平竞争理念。 | 1.复习提问，教师讲解新授内容；  2.结合实际案例引导学生进行讨论；  3.导入思政：通过对货物配送主体义务的介绍，加大对货物配送过程中违约的惩罚，使学生明德守法，明辨是非，知道依法守约的重要性。企业作为市场经济的主体，应遵纪守法，不违背法律法规的强制性义务。 | 4 |
| 9 | **项目九**  物流信息管理法律制度 | **教学内容：**  1.掌握物流信息管理法律制度概述；  2.熟练掌握物流信息管理法律制度的内容；  3.掌握电子商务法律制度概述；  4.掌握电子合同法律制度。  **教学要求：**  1.掌握物流信息管理法律制度的基本内容；  2.能够利用物流信息管理法律制度进行物流活动和电子商务活动。 | 1.复习提问，教师讲解新授内容；  2.结合实际案例引导学生进行讨论；  3.导入思政：能够利用物流信息管理法律制度进行物流活动和电子商务活动，使学生明德守法，懂得依法物流和电子商务的重要性。 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）坚持正确的育人理念，充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，养成正确的物流从业人员职业道德意识，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

（2）课程以物流法律法规为主体，以职业实践为主线，积极探索理论和实践相结合的教学模式，引导学生通过分析典型案例，使学生获得物流过程的各个环节与其相关的法律、法规和国际公约、国际惯例等理论知识与专业技能。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前物流企业应用的物流法律相结合，力求学以致用。

（4）教学过程中注重学生自主学习，引导学生从多个角度提出问题，用多种方法解决问题，运用多种信息技术手段丰富教学内容，多采用案例分析，提高教学效果。

（5）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组讨论的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，调动学生的学习积极性。

（5）建议本门课程的分数构成比例为课堂评价30%，项目（模块）评价30%，期末评价40%。其中，期末评价建议打破传统单一闭卷考试，实施“理论+模拟法律法规应用”一体化考核，调动学生的学习主动性,锻炼实践技能,提高教学质量。

3.教学实施与保障

（1）配备课程必备的教材案例资料，模拟进行案例分析。

（2）注重企业实践的作用，安排学生到物流企业参观学习，增强学生的感性认识。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，编写时应将物流法律法规的基本原理与物流实际应用相结合，注重实践技能的培养，注意学习物流领域的新知识、新法规。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流相关的法律规范的渊源 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流法律规范的内容 | 2 | 学生讨论，分组教学 |
| 3 | 物流法的现状与问题 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 4 | 物流法律关系的三要素 | 2 | 教学演示，学生讨论 |
| 5 | 物流服务合同的相关内容 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 6 | 物流企业的含义和分类 | 2 | 学生讨论，分组教学 |
| 7 | 物流企业在物流活动中的法律责任 | 2 | 分组教学，学生讨论 |
| 8 | 国际公约的主要内容 | 2 | 教学演示，学生讨论 |
| 9 | 保管合同当事人的义务 | 2 | 教学演示，分组教学 |
| 10 | 仓储合同的法律特征 | 2 | 学生讨论，分组教学 |
| 11 | 《港口货物作业规则》的主要内容 | 2 | 分组教学，学生讨论 |
| 12 | 普通货物运输包装的基本要求 | 2 | 学生讨论，教学演示 |
| 13 | 危险货物运输包装的基本要求 | 2 | 教学演示，学生讨论 |
| 14 | 加工承揽合同的主要内容 | 2 | 学生讨论，分组教学 |
| 15 | 配送合同的种类 | 2 | 教学演示，分组教学 |
| 16 | 配送合同当事人的权利义务 | 2 | 分组教学，学生讨论 |
| 17 | 物流信息管理法律制度概述 | 2 | 教学演示，学生讨论 |
| 18 | 电子商务法律制度概述 | 2 | 学生讨论，分组教学 |

智慧物流技术与实务课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是中职物流服务与管理专业的专业基础课程。通过对本课程的物流的基本原理、物流选址、物流活动中涉及的物流技术及操作流程的学习，培养学生掌握物流设施设备的使用、物流技术的动手能力，提高学生综合素质和职业能力，为就业提供实践经验。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）能够利用物流时间与空间、效益背反基本原理来解释相关的物流活动；

（2）能够根据已知信息进行简单的仓库选址，并画出仓库布局图；

（3）能够根据货物属性进行储位编码；

（4）能够根据订单选择合适的拣货方式；

（5）能够根据实际情况优化车辆行走路线；

（6）能够制作、打印、使用条码和RFID标签；

（7）能够应用电子数据交换技术(EDI) ；

（8）能够操作地理信息系统(GIS)、卫星全球定位系统 (GPS)；

（9）能够应用企业物流信息管理系统处理物流业务；

（10）能够应用第三方物流信息管理系统处理第三方物流业务；

（11）能够应用报关报检信息管理系统处理报关报检业务。

3.能力目标

（1）能够辨识物流保管设备有哪些；

（2）能够掌握物流拣取 配送 运输 流通加工流程；

（3）能够具备一定发现问题与解决问题的能力；

（4）能够应用企业物流信息管理系统处理物流业务；

（5）能够了解客服沟通服务技巧；

（6）能够从案例中寻找共性举一反三，不断养成岗位要求需要的职业素养。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流技术  概述 | **教学内容：**  1.物流科学与物流技术概念；  2.物流技术的性质与分类；  3.物流设施与装备；  4.现代物流技术简介。  **教学要求：**  1.了解物流技术概念和性质；  2.掌握物流技术的分类方法及其内容；  3.掌握物流设施种类及内容；  4.了解现代物流技术的发展趋势。 | 1.参观物流中心或观看物流中心运作录像，了解物流中心的物流信息技术应用；  2.收集资料，开展“物流信息技术应用与发展”主题讨论。 | 10 |
| 2 | **项目二**  物流保管 | **教学内容：**  1.了解物流趋势；  2.掌握物流选址、平面布置；  3.理解保管规划、设备、技术。  **教学要求：**  1.掌握物流选址基本方法；  2.了解物流中心平面布置；  3.认识物流保管相关设备；  4.掌握物流保管技术。 | 1.根据已知信息进行简单的仓库选址，并画出仓库布局图；  2.能根据货物属性进行储位编码；  3.会根据订单选择合适的拣货方式。 | 10 |
| 3 | **项目三**  物流拣取 | **教学内容：**  1.掌握拣货作业及拣货规划；  2.掌握拣取设备规划及拣取技术。  **教学要求：**  1.了解物流拣取作业的标准流程； 2.掌握物流拣取作业的相关策略，并能够结合实际情况选择适合的拣取模式； 3.了解拣取作业可采取的方式及其适用条件； 4.了解拣取作业的信息、设备、人员安排； 5.认识常用的拣取模式以及不同的拣取模式所搭配的设备； 6.了解一些先进的拣取技术，着重掌握比较常用的拣取技术及其应用。 | 1.根据货物属性进行车辆装载；  2.根据实际情况优化车辆行走路线。 | 14 |
| 4 | **项目四**  物流配送 | **教学内容：**  1.了解配送概述；  2.掌握配送流程及配送作业。  **教学要求：**  1.了解配送的概念与分类；  2.认识配送的基本环节；  3.掌握配送作业的内容及管理并能进行实际操作。 | 1.制作和打印条码；  2.编辑和操作RFID标签。 | 14 |
| 5 | **项目五**  物流运输 | **教学内容：**  1.理解运输方式以及运输网络设计；  2.掌握运输调度；  3.理解第三方物流。  **教学要求：**  1.了解各种运输方式的特点； 2.了解运输网络的模式； 3.掌握运输调度的原则和方法； 4.认识运输外包的管理方法。 | 1.应用客户管理系统(CRM)，通过系统操作，体验数据库在物流企业管理信息系统中的应用；  2.应用EDI仿真系统，体验电子数据交换技术的应用。 | 12 |
| 6 | **项目六**  物流信息  系统 | **教学内容:**  1.了解物流信息系统概述；  2.掌握作业信息、管理、抉择系统。  **教学要求：**  1.认识物流信息系统的重要性，能说出物流信息系统的发展过程； 2.掌握物流信息系统的主要内容及基本功能； 3.认识物流作业信息系统的基本功能模块和功能。 | 1.应用电子导航系统或电子地图，设计货运运输线路，体验使用地理信息系统应用；  2.应用北斗若与GPS全球定位系统，体验信息技术在车辆管理中的应用。 | 12 |
| 7 | **项目七**  流通加工 | **教学要求：**  1.了解流通加工概述；  2.掌握物流配送中心的加工、规划、成本。  **教学要求：**  1.熟悉流通加工的概念、意义、作用、合理化以及类型； 2.知晓流通加工基本作业内容； 3.掌握流通加工规划内容； 4.掌握流通加工作业标准流程； 5.了解流通加工人力配置方法； 6.掌握流通加工成本预算。 | 1.应用智能货运管理系统，体验信息技术在物流运输管理中的应用；  2.应用ERP和CRM系统，体验提高物流客户服务质量的途径。 | 8 |
| 8 | **项目八**  物流系统  要素及其  集成 | **教学内容**：  1.了解决物流系统概述；  2.掌握物流系统的流动、功能、职称要素。  **教学要求：**  1.掌握系统和物流系统的概念；  2.弄清物流系统及其组成要素之间的关系；  3.分清物流系统的三大要素。 | 1.参观物流实训中心的自动化立体仓库或观看自动化立体仓库运作录像，体验物流信息技术应用；  2.观看录像，认知信息传感技术设备；  3.操控自动导引搬运车或观看操控录像，体验信息技术在运输管理中应用。 | 4 |
| 9 | **项目九**  物流支援  职能 | **教学内容：**  1.掌握物流业务职能物流会计、财务管理、企业规划等职能；  2.了解国际物流。  **教学要求：**  1.了解物流业务职能、物流会计职能、物流财务职能、物流企划职能、物流培训职能；  2.理解海运、空运和国际货运代理的作业流程；  3.熟悉报检、报关的基本概念。 | 实地教学，操作实训中心的自动识别、自动存取和分拣设备。 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）坚持正确的育人理念，充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，根据该课程标准，学校在教学实施前，要组织相关教师进行教学设计，明确课程实施的载体，制定课程实施具体方案，细化考核标准和确定评价方法；

（2）本课程是一门理论与实践相结合，涉及面较广的课程，在教学过程中，可以采用任务驱动与实践操作相结合的教学方法，可在教师的引导下，让学生以小组的形式，借助实训室设施设备，合作完成。可采用案例教学的方法，帮助学生理解和分析各种物流作业处理办法，并注重培养学生独立分析判断物流业务活动合理性的能力，在教学过程中还要加强对学生遵纪守法的职业习惯的培养。

（3）教学过程中注重学生自主学习，引导学生从多个角度提出问题，用多种方法解决问题，运用多种信息技术手段丰富教学内容，采用视频、动画、教学平台等手段把抽象知识具体化，使学生对零件图、装配图分析有全面的了解，提高教学效果。

（5）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）本课程的评价原则主要是教师的评价与学生的相互评价相结合；过程性评价与结果性评价相结合。在考核方式上可采用笔试、案例分析、综合评价等多种形式。

（3）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（4）过程性评价中注重对学生搜集、整理、分析物流活动相关技术与实务操作能力的评价，运用所掌握的物流知识分析判断物流操作合理性的评价，同时也要对学生在课堂讨论、小组合作等活动中所表现的学习态度、合作意识等方面进行评价。结果性评价可以采用笔试、案例分析等多种方式进行评价。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件：多媒体教室、多媒体设备、教学录像、视频等资料。  
 （2）实训条件：参照物流实训室以及各种实训设备标准进行，建议师生比例在1:15～1:20。  
 （3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）主要以山东省的经济发展为基础，结合物流企业的岗位需求，充分体现职业教育特色与本省特点，以实用为原则，引入必需的理论知识，增加理实一体化教学内容，以便采用多种教学方法灵活组织教学。

（2）教材内容表达必须精炼、准确、科学，体现先进性、通用性、实用性；合理吸收本专业新思想、新理念、新技术、新设备等。教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。  
 （3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流技术的概念、性质与分类 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流设施与装备 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 3 | 物流趋势及物流选址 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 4 | 平面布置及保管规划 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 5 | 拣货作业、规划 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 6 | 拣取设备规划及拣取技术 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 7 | 配送概述及配送流程 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 8 | 配送作业、配送管理 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 9 | 运输方式、运输网络设计 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 10 | 运输调度及第三方物流 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 11 | 运输信息系统概念、作业信息系统 | 2 | 分组教学，教学演示 |
| 12 | 信息管理系统、信息决策系统 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 13 | 物流加工概述及物流加工规划 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 14 | 物流加工作业、物流加工成本 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 15 | 系统概述、物流系统的流动要素 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 16 | 物流系统的支撑要素、要素的集成 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 17 | 物流业务职能及物流会计职能 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 18 | 国际物流、物流客户服务 | 5 | 分组教学，教学演示 |

运输实务课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业的专业核心课程。以智慧物流基础、物流地理为先导课程，后续课程是快递运营、物流成本管理等。该课程是物流运输企业一线工作人员、基层管理人员的必修课程。

课程具有较高的综合性，重点介绍公路运输、水路运输、铁路运输、航空运输和管道运输五种运输方式以及多式联运、货物运输保险等知识内容。旨在使学生了解智能化运输运营的新趋势，掌握不同物流运输方式的基本作业流程与操作技能。使学生具有运输经营管理能力、物流运输系统的规划与统筹等多种岗位职业能力。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具备家国情怀、行业情感以及对优秀物流文化的传承创新的意识；

（2）具有良好的社会公德和职业道德，有较强的社会主义民主和法制观念；

（3）具备劳动精神、劳模精神、工匠精神；

（4）具有较强的责任感、自信心，提升人际交流能力、团队合作精神，增强社会适应能力，积极践行5S理念。

2.知识目标

（1）理解智能运输运营的基本概念，认识各种运输设施及设备，清楚运输作业中涉及的当事人；

（2）掌握五种基本运输方式的概念，清楚五种运输方式的优缺点；

（3）认识多式联运、清楚多式联运的经营条件、知道多式联运业务组织；

（4）理解货物运输保险的含义、种类和特点，知道货物运输保险主要险种的内容，清楚货物运输保险业务运作流程；

（5）掌握危险品、鲜活品、易碎物品、大件商品的运输特点及安全管理常识。

3.能力目标

（1）能根据工作任务合理选用运输设备和设施；

（2）能掌握货物运输的主要操作过程，根据情境模拟货物运输环节并根据当事人的角色对工作任务进行分析说明；

（3）能组织公路整车货物托运和零担货物托运，会填制公路货物运单、计算公路货物运费；

（4）能根据铁路货运情况按照实际业务要求实施货运作业，能填制铁路货物运单并计算铁路货物运费；

（5）能根据客户要求为其办理空运、海运等业务，并计算运输费用；

（6）能根据不同业务完成运输保险投保业务，办理或协助当事人办理运输保险索赔业务。

（7）能组织管理危险品、鲜活品、易碎品以及大件商品的运输，并计算运费。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  初识智能运输运营 | **教学内容：**  1.智能运输运营的概念和运输方式分类；  2.物流运输企业及物流运输企业设备与设施；  3.智能运输运营中涉及的当事人。  **教学要求：**   1. 掌握智能运输运营的概念；   2.掌握运输作业的各种方式和基本环节。 | 1.参观物流运输企业或观看录像，体验物流运输系统的实际应用、运行及其重要地位，撰写一篇观后感，引导学生产生行业自豪感；  2.利用多媒体或视频，学习物流运输作业中的设施与设备；  3.利用案例教学法，并结合教学视频，熟悉运输作业中各当事人，学习货物运输的各种方式和基本环节。 | 10 |
| 2 | **项目二**  公路运输 | **教学内容：**  1.公路货物运输的特点及运营方式和公路行业市场以及网络货运服务流程；  2.制定公路运输运价需考虑的因素和运费的计算；  3.托运人委托公路货物运输的方法与流程。  **教学要求：**  1.熟悉公路货物运输的特点及运营方式；  2.掌握制定公路运输运价需考虑的因素和运费的计算；  3.熟悉甩挂运输的基本作业流程，能够办理甩挂运输组织作业。 | 1.教师播放公路运输图片，来学习了解公路运输的特征、运营方式及相关行业信息；  2.结合案例资料，由教师进行演示教学，学生模拟练习制定公路运输运价需考虑的因素和运费的计算；  3.结合案例资料，用角色扮演法，选择不同的运输方法模拟进行货物委托运输的流程。 | 10 |
| 3 | **项目三**  铁路运输 | **教学内容：**  1.铁路货物运输的特点及运营方式和铁路承运人对货物托运和运输形式的限定；  2.铁路货物运输计划的编制及提报；  3.铁路货物运输相关的条款。  **教学要求：**  1.熟悉铁路货物运输的特点及运营方式；  2.掌握制定铁路运输运价需考虑的因素和运费的计算。 | 1.浏览中国铁路12306官网，初步了解铁路运输的特征及运营方式；  2.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习制定铁路运输运价需考虑的因素和运费的计算；  3.结合案例资料，用角色扮演法进行货物运输计划的编制和提报。 | 8 |
| 4 | **项目四**  水路运输 | **教学内容：**  1.水路货物运输的特点及运营方式；  2.水路货物运输涉及的当事人及相关服务；  3.制定水路运输运价需考虑的因素和运费的计算。  **教学要求：**  1.熟悉水路货物运输特点及运营方式；  2.掌握水路货物运输作业流程。 | 1.观看中国远洋海运集团宣传片，初步了解水路运输的特征及运营方式；  2.结合案例资料，用角色扮演法，以承运人、船务代理、货运代理的身份分别展示各自的服务及相关工作；  3.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习制定水路运输运价需考虑的因素和运费的计算。 | 8 |
| 5 | **项目五**  航空运输 | **教学内容：**  1.航空货物运输优势及局限性；  2.航空货运代理的作用、空运货物重货和泡货的界定；  3.制定航空运输运价需考虑的因素和运费的计算。  **教学要求：**  1.掌握国内国际航空货物运输操作流程；  2.掌握制定航空运输运价需考虑的因素和运费的计算。 | 1.浏览DHL官网国际空运业务，了解航空货物运输的特点以及航空货运代理的作用；  2.用多媒体并结合案例资料，由教师进行演示，学生分组模拟进行国内国际航空货物运输操作流程的学习；  3.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习制定航空运输运价需考虑的因素和运费的计算。 | 6 |
| 6 | **项目六**  管道运输 | **教学内容：**  1.管道运输系统的主要设施设备和管道运输的工艺；  2.管道运输基本工作原理和使用范围；  3.管道运输的管理内容。  **教学要求：**  掌握管道运输基本工作原理和使用范围。 | 1.播放西气东输视频，由教师对管道运输的主要设备和基本原理进行介绍和讲解，彰显大国自信；  2.进行实训，将学生进行分组，通过对石油库、天燃气供应公司等进行实际调查，使学生感性接触管道运输相关的设施设备，进一步了解其安全管理的重要性，并以小组为单位写出调查分析报告。 | 4 |
| 7 | **项目七**  运输保险与索赔作业 | **教学内容：**  1.运输保险的种类和险别；  2.运输保险的投保程序；  3.运输保险的索赔和理赔流程；  4.投保单和保险单的主要内容；  5.能根据不同业务完成运输保险投保业务；  6.能办理或协助当事人办理运输保险索赔业务。  **教学要求：**   1. 掌握运输保险的种类和险别； 2. 掌握运输保险的投保程序。 | 1.教师分享运输保险案例，对运输保险投保、运输保险索赔与理赔主要知识点进行介绍和讲解；  2.进行实训，将学生进行分组，通过对实际案例进行流程分析，使学生熟练掌握运输保险业务的办理流程以及运输保险索赔流程。 | 4 |
| 8 | **项目八**  危险品运输 | **教学内容：**  1.危险品的分类和运输装卸规程、特征和技术装备；  2.危险品运输的相关手续；  3.危险品运输费用。  **教学要求：**  1.熟悉危险品的分类和运输装卸规程、特征和技术装备；  2.能根据规程操作化工危险品的运输，掌握安全管理知识；  3.能根据危险品的类项种类选择运输、装卸工具及运输路线。 | 1.通过参观危险品运输企业或观看录像，体验危险品运输业务流程；  2.模拟办理危险品运输相关货物的装卸与交接手续；  3.根据危险品相关资料，模拟办理化工危险品运输的手续；  4.根据相关资料进行危险品运价概算。 | 6 |
| 9 | **项目九**  鲜活品运输 | **教学内容：**  1.鲜活品运输类型、特征和技术装备；  2.鲜活品的特征合理选择特殊设备及设置运输标志；  3.鲜活品合理的运输方式、运输线路、运输时间；  4.鲜活品运输综合费用。  **教学要求：**  熟悉鲜活品运输类型、特征和技术装备。 | 1.播放冷链物流中鲜活品运输情视频，体验鲜活品运输业务流程；  2.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习鲜活品运价计算；  3.根据鲜活品相关资料，模拟办理鲜活品运输的手续；  4.模拟办理鲜活品运输的装卸与交接手续。 | 6 |
| 10 | **项目十**  易碎物品运输 | **教学内容：**  1.易碎物品运输类型、特征和技术装备；易碎物品的特征合理选择相应的包装材料；  2.特殊包装的标准进行操作；  3.易碎物品运输要求选择合适的运输方式、装卸工具和合理的运输路线；  5．结算易碎物品运输综合费用。  **教学要求：**  1.会按照易碎物品的特征合理选择相应的包装材料；  2.会结算易碎物品运输综合费用。 | 1.参观易碎物品运输情境或观看录像，体验易碎物品运输业务流程；  2.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习易碎物品运价计算；  3.根据易碎物品相关资料，办理易碎物品运输的手续；  4.模拟办理易碎物品运输的装卸与交接手续。 | 6 |
| 11 | **项目十一**  大件运输 | **教学内容：**  1.熟悉大件运输类型、特征和技术装备；  2.编写大件货物运输的运输要求与工作说明书及大件托运单；  3.了解大件物品运输方式、装卸工具及运输路线选择的方法。  **教学要求：**  1.会与承运方一起查看货物和运输现场的条件；  2.会结算大件运输综合费用。 | 1.邀请德邦物流业务员进行企业导师授课，体验大件运输业务流程；  2.结合案例资料，由教师进行演示，学生模拟练习大件物品运价计算；  3.模拟办理大件运输的装卸与交接手续。 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

立足于加强学生实际操作能力的培养，紧密结合职业技能证书的考核，坚持校企合作、工学结合的人才培养模式。可采用模拟情境、案例分析、任务驱动、实际训练、实地参观等方法开展教学。

充分利用现代化教学技术，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化资源等手段，从学生实际出发，以具体运输方式和特殊货物为依据进行教学设计，教、学、做结合，理论与实践一体化，灵活运用理论讲授、理论知识运用、案例分析、角色扮演、实战体验并行的授课方式，使学生在学中做、做中学，以求达到最佳的学习效果。

2.学生考核评价方法

坚持用多元评价方式，注重对学生学习态度、思维能力、动手能力、解决问题能力等方面进行综合考核，客观评价学生的学习情况。

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

（2）教学效果评价重点评价学习者的职业发展能力和后续学习能力；

（3）考核方式采用过程评价与结果评价相结合、能力评价与职业素养评价相结合的评价方式，按照百分制进行考核。过程考核占60%，考核占40%。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件：多媒体教室、多媒体教学资料等。

（2）实习实训条件

智能运输运营实训室能开展智能运输运营业务等生产型实训活动，实训设施齐备，实训岗位配备实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

企业实习基地应提供智能运输运营相关实习岗位，按照师生比1：10以内配备相应数量的指导教师，对实习学生进行指导和管理，并具有完善的企业导师管理制度以及绩效考核办法。能为实习生活、工作、学习提供安全卫生的基本设施，具有完善的实习生管理规章制度，为实习生提供保险保障。

4.教材编写与选用

教师教学一般依据专业教学标准的相关课程要求、课程标准、教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。

所用教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义，弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神，及时引进行业企业新理念、新技术、新设备、新模式等。

教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。

为激发学生的学习兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、音视频、图谱、实物教具、试题库、竞赛方案、电子教案等数字化教学资源。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 智能运输运营的概念、运输方式分类 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 2 | 物流运输企业及物流运输企业设备与设施 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 3 | 运输作业的各种方式和基本环节 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 4 | 公路运输运价需考虑的因素和运费的计算 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 5 | 托运人委托公路货物运输的方法与流程 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 6 | 制定铁路运输运价需考虑的因素和运费的计算 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 7 | 铁路货物运输相关的条款、水路货物运输特点 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 8 | 水路运输运价需考虑的因素和运费的计算 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 9 | 水路货物运输作业流程、航空货物运输优势及局限性 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 10 | 航空货运代理作用、国内国际航空货物运输操作流程 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 11 | 制定航空运输运价需考虑的因素和运费的计算 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 12 | 管道运输基本工作原理和使用范围、管理内容 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 13 | 运输保险的种类和险别、运输保险的投保程序 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 14 | 危险品的分类和运输装卸规程、特征和技术装备 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 15 | 危险品的类项种类选择运输、装卸工具及运输路线 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 16 | 鲜活品运输类型、特征和技术装备、运输综合费用 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 17 | 易碎物品运输类型、特征和装备、相应的包装材料 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 18 | 大件运输类型、特征和装备、货物和运输现场的条件 | 4 | 教师讲授，教学演示 |

仓储与配送实务课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业核心课程。通过学习仓储与配送作业流程与业务运营管理技术、智慧化仓库运行的基本流程与作业规范等专业知识，使学生能够掌握仓储配送的发展历程以及智慧化储配技术的新趋势、仓储与配送的相关概念和业务流程及操作技能、物流业的整体认识；具有优化仓储运行的基本流程与作业规范等专业知识、配送过程的运营与管理能力，能开展出入库作业、在库管理、响应客户服务，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具备创新意识和科学探索的精神和持续学习的意愿；

（3）具备劳动精神、劳模精神、工匠精神，锻炼不畏艰难的意志，养成良好的社会公德和职业道德，有较强的社会主义民主和法制观念；

（4）积极践行5S理念，有较强的责任感、自信心、人际交流能力，富有团队合作精神，社会适应力强；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具备仓管配送员的基本职业素养，有明显的成本意识、环保理念、客户服务思想和大数据思维，适应物流行业企业未来发展的趋势。

2.知识目标

（1）掌握仓库布置的方法、设备类型选用及数量计算；

（2）掌握入库作业流程和设备的使用方法；

（3）掌握在库作业流程和设备的使用方法；

（4）掌握出库作业流程和设备的使用方法；

（5）掌握仓库选址、库存管理、配送业务运营原理和工作流程。

3.能力目标

（1）具有仓库动线规划、空间布局、各类设备配置的能力；

（2）具有完成货物进出存作业、安全管理、异常情况处理的能力；

（3）具有操作智能化物流设施设备和物流系统的能力；

（4）具备利用包装技术手段收集、处理以及管理物流商品的能力，能够熟练使用常用包装技术保障商品质量；

（5）具有熟练操作WMS系统进行客户维护、出入库制单、报表查询等仓储管理工作的能力；

（6）具有根据具体要求补货及拣货作业的操作和管理能力；

（7）能够具备能根据具体要求进行补货及拣货、盘点作业的操作和管理的能力；

（8）能够具有熟练操作自动化和智能设备完成出库作业的能力，物流设施设备操作、调试、故障排查与运行维护的能力；

（9）能够具有对配送车辆进行调度和管理的能力；

（10）能够具有返品作业的操作和能力。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五) 课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  智慧仓储配送认知 | **教学内容：**  1.掌握仓储的基本概念及性质；  2.了解仓储功能、仓储的分类及其各自的涵义及区别；  3.了解仓储业的产生及智慧化发展趋势；  4.掌握仓储的任务、地位和作用；  5.了解仓储管理的概念及任务；  6.掌握仓储管理人员的基本职责。  **教学要求：**  1.能够了解仓储的基本概念及性质；  2.掌握仓储的任务、地位和作用；  3.理解仓储管理的概念及任务。 | 1.引入典型企业案例引导学生对仓储与配送行业产生从业情感和职业认同；  2.利用多媒体课件和教学视频进行基础理论的学习；  3.通过参观仓配中心，更好的认识仓储、配送的基本工作内容、完整业务流程、所涉及到的各个工作岗位及其工作职责。 | 9 |
| 2 | **项目二**  仓库的  布置和  设备选用 | **教学内容：**  1.了解仓库的作用和仓库分类；  2.明确仓库及其结构与布局；  3.掌握仓库的基本设施、用途和使用原则；  4.熟悉自动化仓库的基本配置。  **教学要求：**  1.理解仓库的作用和仓库分类；  2.了解仓库及其结构与仓库的布局；  3.能认识自动化仓库的基本配置。 | 1.利用案例教学法学习仓库平面区域的分析、动线设计，引导学生的科学思维；  2.通过案例教学的方法介绍各类仓储设备的使用方法。 | 9 |
| 3 | **项目三**  入库  业务运作 | **教学内容：**  1.掌握库存管理的方法、实施步骤，了解ABC库存管理的策略；  2.掌握商品验收方法、验收流程，并能完成验收作业和系统操作，能够处理验收过程中的异常问题；  3.掌握正确收货的方法、收货系统使用、收货常见问题及注意事项；  4.掌握常见的堆码方式及各自优缺点、堆码工作标准要求、堆码注意事项及作业流程；  5.掌握入库上架作业流程及相关的使用设备、作业规范要求和注意事项。能够正确完成上架作业，完成上架异常问题的处理；  6.掌握WMS系统入库作业操作方法、系统操作注意事项、使用WMS系统完成入库作业；  7.掌握使用PDA货品入库操作方。  **教学要求：**  1.能够熟练掌握常见的堆码方式及各自优缺点、堆码工作标准要求、堆码注意事项及作业流程；  2.理解入库上架作业流程及相关的使用设备、作业规范要求和注意事项。能够正确完成上架作业，完成上架异常问题的处理；  3.了解PDA货品入库操作方；  4.能够掌握库存管理的方法、实施步骤，了解ABC库存管理的策略。 | 1.培养学生的大数据意识和职业素养；  2.利用多媒体对预收货、卸货、验收、入库上架、退货等相关流程讲解；  3.模拟收、卸货作业、验收、入库上架、退货等作业流程；  4.通过现场教学，教师演示，学生模拟练习各种货物堆码的方法；  5.计算案例数据确定合理的库存管理方法；  6.设置多种退货商品场景，由学生分组讨论退货的原因及相应的处理方法；  7.结合任务案例，由学生分组用角色扮演法进行收退货、审核回单。 | 9 |
| 4 | **项目四**  在库管理 | **教学内容：**  1.掌握移库单操作的方法和技巧以及移库作业注意事项。能够按要求完成移库作业、移库系统操作、移库异常处理；  2.熟悉不同货品保管规范要求和货品保管注意事项，完成货品保管作业。正确处理货品保管异常问题；  3.掌握库存盘点的常用方法和技巧、库存盘点潜在问题及处理措施，能够按要求完成盘点作业、正确填写盘点表单、完成库存盘点问题统计及异常处理；  4.掌握流通加工的作业及方法、流通加工常见异常问题，完成货品流通加工作业。了解流通加工中清洁标准，正确处理流通加工异常问题；  5.掌握仓库6S管理目的、管理内容、常见问题，能够完成仓库6S管理、正确处理管理异常问题。  **教学要求：**  1.熟悉仓库6S管理目的、管理内容、常见问题，能够完成仓库6S管理、正确处理管理异常问题；  2.能够掌握移库单操作的方法和技巧以及移库作业注意事项。能够按要求完成移库作业、移库系统操作、移库异常处理；  3.能认识不同货品保管规范要求和货品保管注意事项，完成货品保管作业。正确处理货品保管异常问题；  4.能准确掌握流通加工的作业及方法、流通加工常见异常问题，完成货品流通加工作业。了解流通加工中清洁标准，正确处理流通加工异常问题。 | 1.利用多媒体和教学视频对订单处理、流通加工、货品保管、仓库6S管理等相关知识点进行讲解，培养学生的规划意识；  2.采用演示教学法，由教师进行现场模拟盘点、流通加工作业，并讲解操作方法和技术策略；  3.设置典型工作场景，由教师设置多种商品，提出包装、流通加工等任务，由学生分组实施操作处理；  4.在物流实训相关场地，了解各项安全管理制度及业务操作规范，熟悉仓库安全及货品保管和业务异常问题的处置。 | 9 |
| 5 | **项目五**  出库业务运作 | **教学内容：**  1.了解出库订单处理的技巧、订单系统操作的方法和注意事项、掌握出库订单作业流程；  2.掌握补货流程和管理技巧、补货工作规范要求和补货中常见问题及处理方法。能够运用AGV进行补货上架和拣货出库流程的操作；  3.掌握不同的拣货方式应用、电子标签系统的操作方法，了解拣选作业的评价指标。学习智慧物流技术，熟练使用合适的智能拣选设备，完成拣货作业。了解“货到人”拣选技术；  4.掌握基本的包装技术、工具和设备、能够按要求正确使用包装工具和设备、完成包装货物作业，并能妥善处理包装作业异常问题；  5.掌握出库复核方法、流程和操作技巧及出库复核常见问题及处理措施；  6.掌握发货出库操作方法、系统操作、发货出库异常问题及处理方法；  7.熟悉点货上车作业工作要求、流程及主要内容，并能够完成点货上车作业。掌握确定装车顺序的方法、上车交接作业、正确处理点货上车作业异常问题。  **教学要求：**  1.能够熟练而准确的掌握补货流程和管理技巧、补货工作规范要求和补货中常见问题及处理方法。能够运用AGV进行补货上架和拣货出库流程的操作；  2. 掌握基本的包装技术、工具和设备、能够按要求正确使用包装工具和设备、完成包装货物作业，并能妥善处理包装作业异常问题。 | 1.利用多媒体和教学视频对单据处理、补货、拣货、包装货物、出库复核、发货出库作业、点货上车作业等相关知识点进行讲解；  2.设置情境并给出任务，让学生分小组采用角色扮演法进行补货、拣货、包装货物、流通加工等业务；  3.结合任务案例，由学生分组用角色扮演法进行复核、点货上车等作业的练习。 | 9 |
| 6 | **项目六**  配送  业务运作 | **教学内容：**  1.掌握配送的基本概念及配送业务在物流管理中的作用和地位；  2.了解几种典型的配送中心的模式和类型；  3.掌握配送作业流程；  4.掌握配送车辆调度原则和配送车辆模式选择的方法；  5.掌握与客户交接货品的流程和方法，保证配送高效进行；  6.掌握接收客户的收退货流程和方法；  7.掌握审核回单的流程和作业要点。  **教学要求：**  1.能认识了解几种典型的配送中心的模式和类型；  2.理解审核回单的流程和作业要点；  3.熟练掌握配送车辆调度原则和配送车辆模式选择的方法；  4.能够认识配送的基本概念及配送业务在物流管理中的作用和地位；  5. 能够掌握与客户交接货品的流程和方法，保证配送高效进行。 | 1.采用演示教学法，由教师利用多媒体进行知识点的讲解，并进行各步骤内容的分析；  2.结合任务案例，由学生分组用角色扮演法进行交接货、审核回单。 | 9 |
| 7 | **项目七**  返品处理 | **教学内容：**  1.掌握返品处理方法和业务流程及业务运行策略；  2.能准确分析退货原因，并能提出改进策略；  3.掌握退货处理的方法；  4.能运用管理信息系统处理退货业务；  5.熟悉退货原因以及退货常见问题，顺利完成退货作业，能够按要求完成退货作业、完成退货废弃包装处理、退货过程异常问题处理。  **教学要求：**  1.能够熟练运用管理信息系统处理退货业务；  2.能够分析出退货原因，并能提出改进策略；  3.能够熟练找出退货原因以及退货常见问题，顺利完成退货作业，能够按要求完成退货作业。 | 1.采用演示教学法，由教师进行现场模拟，并进行各步骤内容的分析讲解；  2.设置场景，由教师设置多种退货商品，由学生分组讨论退货的原因及相应的处理方法。 | 9 |
| 8 | **项目八**  冷链  仓配运营 | **教学内容：**  1.掌握冷链入库作业工作要求、系统操作方法和完整作业流程能够按要求完成冷链入库作业、冷链入库作业系统操作，正确处理冷链入库作业异常问题；  2.掌握冷链出库作业工作要求、冷链出库作业注意事项和冷链出库作业常见问题。能够按要求完成冷链出库作业、出库作业系统操作、正确处理冷链出库作业异常问题；  3.掌握冷链包装技术和方法、冷链包装作业工作要求，完成冷链。  **教学要求：**  1.能了解冷链入库作业工作要求、系统操作方法和完整作业流程和冷链入库作业系统操作，正确处理冷链入库作业异常问题；  2. 掌握冷链包装技术和包装方法、冷链包装作业工作要求，完成冷链。 | 1.利用多媒体和教学视频对冷链入库、出库、包装等相关知识点进行讲解；  2.给出一定的任务，让学生分小组采用角色扮演法进行冷链入库作业、出库作业等各项作业的练习；  3.分组练习基本的包装、捆扎操作。 | 9 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）立足于加强学生实际操作能力的培养，坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，开展理实一体化教学组织。利用校内外实训基地，要求基于企业实际工作过程，搭建实景化的虚拟仿真教学场景，遵循教学内容与工作内容统一、教学实训系统与企业操作系统统一、实训数据与企业数据统一的“三统一”原则构建教学资源。

（2）教学过程突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。本课程教学可充分利用现代化教育技术，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化资源等手段，从学生实际出发，以仓储与配送运营管理工作过程为依据进行教学设计主线，推动教、学、做结合，理论与实践一体，灵活运用启发式教学、项目任务式教学、情境模拟教学、案例分析教学、虚拟仿真教学等教学法，使学生在学中做、做中学，以求达到最佳的学习效果。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新成果与发展动向相衔接。

（4）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）坚持用多元评价方式，注重对学生学习态度、思维能力、动手能力、解决问题能力等方面进行综合考核，客观评价学生的学习情况。

（2）以课程教学目标为基础设计课程评价标准，坚持用多元评价引导学生形成个性化的学习过程和达标要求，养成自觉主动的学习习惯。

（3）依托数字化平台，采集学习过程数据，进行数据分析，运行数字化、智慧化评价手段，对学生进行科学评价。

（4）采用观察、口试、笔试、顶岗操作、技能大赛、职业等级评定、校行企生与平台结合的多种方式、多方主体评价等综合评价方式。

（5）考核方式采用过程评价与结果评价相结合、能力评价与职业素养评价相结合的评价方式，按照百分制进行考核。过程考核占60%，终结考核占40%。

3.教学实施与保障

（1）具备信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体教室、物流仓储仿真系统、数字化教学资源、无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）智能仓储配送实训室能开展智能仓储业务、配送服务等生产型实训活动，实训设施齐备，实训岗位配备实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

（3）企业实习基地应提供智慧仓配运营、客服等相关实习岗位，按照师生比1：10以内配备相应数量的指导教师，对实习学生进行指导和管理，并具有完善的企业导师管理制度以及绩效考核办法。能为实习生活、工作、学习提供安全卫生的基本设施，具有完善的实习生管理规章制度，为实习生提供保险保障。

4.教材编写与选用

（1）教师教学一般依据专业教学标准的相关课程要求、课程标准、教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。

（2）所用教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义，弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神，及时引进行业企业最新新理念、新技术、新设备、新模式等。

（3）教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。

（4）为激发学生的学习兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、音视频、图谱、实物教具、试题库、竞赛方案、电子教案等数字化教学资源。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 仓储的基本概念及性质 | 4 | 分组教学 |
| 2 | 仓储业的产生及智慧化发展趋势 | 4 | 教学演示、学生练习 |
| 3 | 仓储管理的概念及任务 | 4 | 分组教学 |
| 4 | 仓库的作用和仓库分类 | 4 | 教师讲授 |
| 5 | 自动化仓库的基本配置 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 6 | 正确收货的方法、收货系统使用 | 4 | 教学演示、学生练习 |
| 7 | 使用PDA货品入库操作方法 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 8 | 商品验收方法、验收流程 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 9 | 仓库的基本设施、用途和使用原则 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 10 | 不同货品保管规范要求和注意事项 | 4 | 教师讲授 |
| 11 | 库存盘点的常用方法和技巧 | 4 | 教师讲授 |
| 12 | 出库订单处理的技巧和方法 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 13 | 补货流程和出库流程的操作 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 14 | 使用合适智能拣选设备和拣选技术 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 15 | 出库复核方法、流程和操作技巧 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 16 | 配送的基本概念及配送业务的地位 | 4 | 教师讲授 |
| 17 | 审核回单的流程和作业要点 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 18 | 接收客户的收退货流程和方法 | 4 | 教学演示，学生练习 |

快递实务课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业的专业核心课程。本课程重点介绍快递业务流程和快递各环节业务的相关工作，旨在使学生了解快递的产生背景及发展历史，掌握快递业务基本流程、快递接单、快递收取、快递处理、快件派发和快件保险与处理等相关知识和技能，使学生具备从事快递服务工作的基本职业能力，具备诚实、守信、善于沟通合作、服务意识和自我管理能力。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有爱岗敬业、精益求精的工匠精神和吃苦耐劳、热爱劳动的劳动精神；

（2）具有良好的礼仪修养、语言表达能力，具备耐心细致、善于沟通的职业素养；

（3）具备创新意识、团队合作精神和效率意识。

2.知识目标

（1）掌握快递业务的基本流程；

（2）掌握快递业务的接单技巧；

（3）掌握快件收取的工作内容及作业技巧；

（4）掌握快件处理的工作内容及作业技巧；

（5）掌握快件派发的工作内容及作业技巧；

（6）掌握快件保险与理赔的流程。

3.能力目标

（1）能独立接单；

（2）能按客户要求收取快件；

（3）能派送快件；

（4）能进行快件的分类与分拣；

（5）能根据货物性质进行恰当装卸与运输；

（6）能进行快速货物保值与理赔。

（三）参考学时

72学时

（四）课程学分

4学分

（五）课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  快递行业  认知 | **教学内容：**  1.快递市场的相关知识和快递企业的分布；  2.快递业务的类型；  3.快递服务的基本流程。  **教学要求：**  1.了解快递市场，能对当地快递企业分布进行简单分析；  2.掌握快递业务的类型，能针对某一快递企业进行简单分析。 | 1.利用网络查询国内外快递企业，制作课件进行小组展示，了解当请快递市场；  2.小组对当地快递企业分布进行调研，制作调研报告，掌握快递业务的类型；  3.通过组织企业参观或者案例分析，认知各类快递企业和快递服务基本业务流程。 | 10 |
| 2 | **项目二**  快件接单  业务 | **教学内容：**  1.新客户接单流程；  2.老客户接单流程；  3.商务礼仪；  4.快递业务推介方法；  5.快递接单的业务流程。  **教学要求：**  1.掌握新客户接单技巧；  2.掌握老客户接单技巧；  3.掌握各种商务礼仪；  4.掌握快递业务推介时机和技巧；  5.掌握快递接单的业务流程。 | 1.通过观看快递企业接单视频，了解快件接单业务过程；  2.通过角色扮演客户与客服人员等，模拟快递接单过程，掌握接单技巧及商务礼仪。 | 10 |
| 3 | **项目三**  快件收取  业务 | **教学内容：**  1.快件验收的流程，违规和违法禁寄物品的种类；  2.快件度量计价的方法；  3.假币识别技术；  4.快件包装技术；  5.运单标志、随运单证的粘贴；  6.快件快速受理流程；  7.运单的填制内容。  **教学要求：**  1.掌握（上门揽收、网点收寄、大客户收件、电商企业收件）快件验收要领，能准确识别违规和违法禁寄物品；  2.掌握快件度量计价要领；  3.掌握假币识别技术；  4.掌握快件包装技术；  5.掌握运单、标志、随运单证的粘贴；  6.掌握快件快速受理流程；  7.掌握运单的填制内容和技巧。 | 1.通过观看快递企业速递员操作视频，了解快件收取业务过程；  2.通过现场实训，体验快件验收、度量、计价、包装、假币识别作业；  3.通过现场实训和视频教学，识别各种违禁物品；  4.通过现场实训，进行运单填写和随运单证的粘贴；  5.通过角色扮演客户与速递员等，模拟快递收取过程掌握快递快速受理流程。 | 16 |
| 4 | **项目四**  快件处理  业务 | **教学内容：**  1.快件信息录入作业的流程；  2.交接快件的流程；  3.营业款交接流程；  4.快件分拣工作内容。  **教学要求：**  1.掌握快件信息录入作业；  2.掌握交接快件技巧；  3.掌握营业款交接技巧；  4.掌握快件分拣工作内容与技巧。 | 1.通过观看快递企业分拣员操作视频，了解快件分拣业务过程；  2.通过现场实训，体验快件分拣作业。 | 8 |
| 5 | **项目五**  快件查询与  投诉业务 | **教学内容：**  1.咨询服务工作内容；  2.查询工作内容；  3.投诉与理赔工作内容和流程。  **教学要求：**  1.掌握咨询服务工作内容与技巧；  2.掌握查询工作内容与技巧；  3.掌握投诉与理赔工作技巧。 | 1.通过观看快递企业客服人员操作视频，了解快件查询与投诉业务；  2.通过角色扮演客户与客服人员等，模拟快递查询、投诉等业务的处理。 | 6 |
| 6 | **项目六**  快件派送  业务 | **教学内容：**  1.快件交接流程；  2.投递地址的管理；  3.投递路线的选择；  4.与客户交接内容；  5.滞留件的处理流程。  **教学要求：**  1.掌握快件交接要领；  2.能准确判断投递地址；  3.能选择合理的投递路线；  4.掌握与客户交接内容与工作要领；  5.掌握滞留件的处理的流程。 | 1.通过观看快递企业速递员操作视频，了解快件收取派送过程；  2.通过角色扮演客户与速递员等，模拟快递派送过程，灵活处理派送过程中的突发状况。 | 12 |
| 7 | **项目七**  快递业务  综合实训 | **教学内容：**  1.同城快件的快递业务流程和操作；  2.国内异地快件的快递业务流程和操作；  3.国际快件的快递业务流程和操作。  **教学要求：**  1.掌握同城快件的快递业务流程操作；  2.掌握国内异地快件的快递业务流程操作；  3.掌握国际快件的快递业务流程操作。 | 1.通过聘请行业从业人员讲座，使学生深入认识本快递服务；  2.通过角色扮演客户、速递员、客服人员、分拣员等，模拟同城、异地、国际快件的快递业务流程，并灵活处理快递过程中的突发状况。 | 10 |

（六）实施建议

1.实施建议

在全社会弘扬劳动精神、奋斗精神、奉献精神、创造精神、勤俭节约精神，培育时代新风新貌的环境下，职业教育更应加强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。在教学过程中，要注重学用相长知行合一，着力培养学生的创新精神和实践能力，增强学生的职业适应能力和可持续发展能力，把劳模精神、劳动精神、工匠精神贯穿教学体系。融入对学生职业道德和职业意识的培养，积极践行社会主义核心价值观，立足培养“明规范、强技能”的物流专业人才。

（1）加强学生实际操作能力的培养，紧密结合“1+X”职业技能证书的考核，本课程教学可采用模拟情境、案例分析、任务驱动、实际训练、企业参观、从业人员讲座等方法来组织开展教学。

（2）充分利用现代化教育技术，配合教学设备、多媒体教学课件、数字化资源等手段，从学生实际出发，以快递服务的真实工作任务及其工作过程为依据进行教学设计，灵活运用理论讲授、理论知识运用、案例分析、角色扮演、实战体验并行的授课方式，使学生在学中做、做中学，以求达到最佳的学习效果。

2.学生考核评价方法

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收物流行企业参与，校内外评价结合，物流服务与管理专业相关职业技能鉴定与学业考核结合。采用过程性评价、结果性评价、终结性评价三个维度，同时还从学生态度、技能熟练度、项目完成完整度、团队合作的默契度四个方向来对学生进行评价。

过程性评价，从情感态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括：参加学习的课时、学习过程的参与程度、过程成果、技能操作与应用。结果性评价内容包括：分小组汇报总结，上交项目实施报告，汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容包括：技能课程成果、综合实训成果和实习实训成果三部分。

考核评价纳入一定的物流企业专业人员评价（课堂成果、项目实习评价）。各阶段评价重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素养的形成，兼顾对环保意识、成本意识、安全意识的考核。

3.教学实施与保障

（1）采用多媒体教室进行教学。

（2）本课程教师已具备双师素质。教师应具备不断改革和创新的教育观念，能在传授专业知识和专业技能的同时，注重培养学生的职业道德和创新能力。

（3）建立校外实习实训基地，进入典型物流企业实训。

（4）聘请校外物流专业人员举办经验分享会，拓展学生视野，贴近真实工作环境。

4.教材编写与选用

（1）按国家和地方教育行政部门规定的程序与办法选用教材，建议优先选用国家规划特色教材或省级重点建设教材、全国物流行指委组织编写的教材。或选用体现快递运营行业新理念、新技术、新设备、新模式等内容的高质量教材。

（2）教材编写建议挖掘区域企业资源，校企联合开发岗位引领，“课赛证”融通、突出职业能力培养的新形态教材，并开发课程教学课件、电子教案、微课资源和在线课程等数字化教学资源库。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 快递市场的知识和快递企业的分布 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 快递业务的类型 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 3 | 快递服务的基本流程 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 4 | 新客户、老客户接单流程 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 5 | 商务礼仪 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 6 | 快递业务推介方法及接单业务流程 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 7 | 快件验收流程、违法禁寄物品种类 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 8 | 快件度量计价的方法及包装技术 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 9 | 快件快速受理流程及运单填制要求 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 10 | 快件信息录入作业的流程 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 11 | 营业款交接流程、快件分拣内容 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 12 | 咨询服务工作内容及查询工作内容 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 13 | 投诉与理赔工作内容、交接流程 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 14 | 投递地址的管理及投递路线的选择 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 15 | 与客户交接内容及滞留件处理流程 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 16 | 同城快件的快递业务流程和操作 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 17 | 国内异地快件的快递业务流程和操作 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 18 | 国际快件的快递业务流程和操作 | 4 | 学生练习，分组教学 |

叉车作业与管理课程标准

(一)课程性质与任务

叉车作业与管理是物流服务与管理专业的专业核心课程。通过学习叉车的基本结构、操作方法、设备维护保养等专业知识，使学生掌握叉车基本原理、叉车工属具、叉车前进倒退、叉车取货卸货等操作能力，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生从事仓储相关工作打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

本课程的教学目标主要是使学生通过学习叉车的基础知识、实地练习叉车操作技能，使其在掌握叉车操作技能的前提下能更深刻地掌握叉车的理论知识。

（1）能进行叉车的正确起步操作；

（2）能操作叉车行驶；

（3）能绕“8”字型场地 ；

（4）能完成“工”字型场地行驶 ；

（5）能完成托盘的叉取，堆叠 ；

（6）能载货绕“8”字型场地行驶；

（7）能载货完成“工”字型场地行驶；

（8）能独立完成叉车的简单维护保养工作。

3.能力目标

（1）能够区分叉车种类；

（2）能够对叉车操作安全熟知；

（3）能够对叉车工作面及道路的确定；

（4）能够学会叉车前进倒退操作；

（5）能够对叉车实现事故时的简单排查；

（6）能够从案例中寻找共性，不断养成岗位要求需要的职业素养。

(三)参考学时

90学时

(四) 课程学分

5学分

（五）课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  叉车安全  与维护 | **教学内容：**  1.会辨认各种叉车，描述各种叉车区别；  2.理解叉车操作安全重要性，养成良好的安全生产习惯；  3.能描述叉车级叉车工属具相关属于。  **教学要求：**  1.掌握叉车使用中的安全保护以及紧急危险情况的应急处理；  2.掌握叉车充电知识；  3.掌握叉车添加润滑油技巧；  4.掌握电瓶液保养知识。 | 1.多媒体播放叉车安全事故及处理的相关视频；  2.实训室内教师演示叉车充电，添加润滑油，添加电瓶液及电瓶的保养技巧。 | 8 |
| 2 | **项目二**  叉车的认知 | **教学内容;**  1.叉车有哪些种类和特点；  2.根据货物属性形状作业选择合适的叉车作业。  **教学要求：**  1.了解叉车的功能、叉车的类型  、叉车的特点、叉车的型号；  2.了解叉车的主要性能参数。 | 1.多媒体播放各种叉车图片；  2.叉车实训室内带领学生参观叉车；  3.通过教师的演练操作让学生对叉车有一个基础的认知。 | 8 |
| 3 | **项目三**  叉车起步  停车操作 | **教学内容：**  1.又车安全操作知识，树立正确职业观念，养成良好职业素养； 2.行驶叉车确定道路最小宽度确定和工作年的确定。  **教学要求：**  1.掌握叉车起步正确流程进行操作；  2.掌握叉车停车正确流程进行操作。 | 1.教师上车演示车辆起步停车的操作流程；  2.学生轮流进行基础操作，其余学生可边看边讨论。 | 10 |
| 4 | **项目四**  叉车行驶操作 | **教学内容：**  1.叉车的前进和倒退操作的规范性以及注意事项； 2.叉车L形前进、倒退操作的规范性以及注意事项。  **教学要求：**  1.掌握叉车操作正确规范进行前进操作；  2.掌握叉车操作正确规范进行后退操作。 | 1.教师上车演示车辆正确前进后退操作；  2.学生上车练习，教师在旁边指导；  3.其余学生在旁观看交流。 | 12 |
| 5 | **项目五**  托盘叉取  训练 | **教学内容:**  1.叉车U形前进、倒退操作的规范性以及注意事项； 2.叉车S形路线前进操作的规范性以及注意事项。  **教学要求：**  1.熟悉叉取堆叠托盘的规则；  2.掌握叉取堆叠托盘的技巧。 | 1.教师演示叉取堆叠托盘，并注重讲解容易出现错的的地方；  2.学生上车练习，教师在旁指导；  3.个小组进行比赛。优胜小组发表练习心得演讲。 | 16 |
| 6 | **项目六**  叉车转向  技术训练 | **教学内容：**  1.叉车S形路线倒退操作的规范性以及注意事项； 2.窄巷内前进倒退的驾驶能做到直转90度并且准确对正目标。  **教学要求：**  1.掌握在“8”字型场地内叉取托盘的技巧；  2.掌握在“8”字型场地内叉托盘前进的技巧；  3.掌握在“8”字型场地内叉取托盘后退的技巧。 | 1.教师上车演示；  2.学生上车练习，教师在旁边指导；  3.其余学生分组观看交流；  4.各小组进行比赛。优胜小组发表练习心得演讲。 | 16 |
| 7 | **项目七**  叉车精准  技术训练 | **教学内容：**  1.倒车入库操作； 2.叉车叉取货物及卸货作业。  **教学要求：**  1.掌握在“工”字型场地内叉取托盘的技巧；  2.掌握“工”字型场地内通道行驶技巧。 | 1.教师上车演示；  2.学生上车练习，教师在旁边指导；  3.其余学生分组观看交流；  4.各小组进行比赛。优胜小组发表练习心得演讲。 | 20 |

（六）实施建议

1.教学方法

立足于加强学生实际操作能力的培养，紧密结合职业技能证书的考核，本课程教学可采用模拟情境、视频分析、任务驱动、实际训练等方法，来开展教学。

充分利用现代化教育技术，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化资源等手段，从学生实际出发，以叉车训练的真实工作任务及其工作过程为依据进行教学设计，教、学、做结合，理论与实践一体化，灵活运用理论讲授、理论知识运用、案例分析、角色扮演、实战体验并行的授课方式，使学生在学中做、做中学，以求达到最佳的学习效果。

针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

坚持用多元评价方式，注重对学生学习态度、思维能力、动手能力、解决问题能力等方面进行综合考核，客观评价学生的学习情况

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）过程性评价中注重运用所掌握的叉车的使用的知识对学生操作叉车过程进行评价、与原理，进行物流中心作业合理性的的评价，同时也要对学生在课堂讨论、小组合作等活动中所表现的学习态度、合作意识等方面进行评价。结果性评价可以采用笔试、实际操作等多种方式进行评价。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件：多媒体教室、多媒体设备、教学录像、视频等资料。

（2）实训条件：参照物流实训室以及各种实训设备标准进行，建议师生比例在1：15～1：20。

4.教材编写与选用

主要以山东省的经济发展为基础，结合物流企业的岗位需求，充分体现职业教育特色与本省特点，以实用为原则，引入必需的理论知识，增加理实一体化教学内容，以便采用多种教学方法灵活组织教学。

教材内容表达必须精炼、准确、科学，体现先进性、通用性、实用性；合理吸收本专业新思想、新理念、新技术、新设备等。

教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。

5.数字化教学资源开发

为激发学生的学习本课程的兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、挂图、实物教具、影像资料、电子教案、试题库等数字化教学资源。

6.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 仓库设备认识，叉车的初识 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 掌握叉车充电知识 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 3 | 叉车的功能和类型 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 4 | 叉车的特点和型号 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 5 | 掌握叉车前进倒退操作流程 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 6 | 掌握叉车正确停车 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 7 | L形倒前进倒退操作 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 8 | U形前进倒退操作 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 9 | S形前进倒退操作 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 10 | 熟悉八步取货卸货步骤和操作 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 11 | 熟悉八步卸货步骤操作 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 12 | 叉车拆码垛作业 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 13 | 叉车带货工字型路线作业 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 14 | 掌握在“8”字场地叉取货作业 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 15 | 叉车“工”字形叉取货作业 | 6 | 分组教学，教学演示 |
| 16 | 叉车集装箱掏箱作业 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 17 | 窄巷道行车 | 5 | 分组教学，教学演示 |
| 18 | 叉车综合操作作业 | 6 | 分组教学，教学演示 |

国际货代实务课程标准

(一）课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业核心课程。通过学习国际货代实务的相关工作知识和基本技能等专业知识，使学生能够掌握国际货代实务服务工作的基本职业能力；具有职业意识培养和职业道德教育，提高学生的综合素质与职业能力，能增强学生适应职业变化的能力，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握国际货代的职责范围和服务对象；明确国际货代公司内部岗位的职责分工；

（2）掌握海运、陆运、空运及多式联运等各种运输方式的基本特点及实务运作；

（3）掌握海陆空运等重要单证的制作要领；

（4）掌握国际物流运作流程及货物仓储与养护；

（5）掌握世界贸易主要航线、港口所处的位置、转运以及内陆解散地；

（6）掌握不同地区的港口习惯和海关程序；

（7）掌握有关国际货运及货代的国际公约、惯例和法律法规。

3.能力目标

（1）能够熟悉国际货物运输过程的实务流程；

（2）能够熟悉国际货代的整个工作流程；

（3）能够掌握对运输方式选择的基本思路；

（4）能够正确处理各种运费的计算；

（5）能够熟悉各种方式货代的管理的方法；

（6）能够正确缮制国际货代实务的单据；

（7）能够熟练操作相关港口船务软件。

(三)参考学时

54学时

(四)课程学分

3学分

(五) 课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  国际货代实务认知 | **教学内容：**  1.掌握国际货代实务的法律责任与地位、权利与义务；  2.熟悉国际货代企业的经营范围、业务内容与流程；  3.掌握国际货代实务人的服务对象、应遵守的基本行为规范；  4.了解国际货代实务企业各种相关业务经营资质的申请条件、申请文件、审批程序。  **教学要求：**  1.能识别国际货代企业的经营范围、业务内容与流程；  2.说出国际货代实务的法律责任与地位、权利与义务；  3.了解国际货代实务企业各种相关业务经营资质的相关程序。 | 1.网络查询知名货运代理企业，了解货运代理业的主管部门和行业协会组织；  2.任务驱动：角色扮演，成立一家国际货代实务公司；  3.提供课后参考资料及网络资料，拓展学生的视野，培养学生的家国情怀。 | 9 |
| 2 | **项目二**  国际海运业务 | **教学内容：**  1.了解有关船舶和世界主要的船公司；  2.掌握提单业务的基本理论与操作规程；  3.掌握船期表的看法；  4.掌握班轮货运代理流程；  5.能缮制各种货运单证；  6.掌握各类租船合同的基本内容；  7.掌握滞期费和速遣费计算。  **教学要求：**  1.学会并使用提单业务的基本理论与操作规程、各类租船合同的基本内容和班轮货运代理流程；  2.掌握滞期费和速遣费的计算；  3.认识有关船舶和船公司。 | 1.播放视频，熟悉船舶、港口、航线、集装箱等；  2.任务驱动：角色扮演，分别以托运人和承运人的身份，填制托运单和海运提单；  3.团队合作，分组模拟国际货代实务公司接受委托，办理海运出口班轮集装箱运输业务和杂货班轮运输业务，并描述货物的出口业务流程。 | 9 |
| 3 | **项目三**  国际空运业务 | **教学内容：**  1.了解国际航空货运方式的种类与特点；  2.掌握各类国际航空代理人的特点与业务范围；  3.掌握国际航空货物托运书和货运单的填制；  4.掌握国际航空货物运输费用的计算；  5.掌握国际航空进出口货物运输业务流程；  6.了解航空特快专递的特点及业务程序。  **教学要求：**  1.能熟练背诵好国际航空进出口货物运输业务流程；  2.学会国际航空货物托运书和货运单的填制和国际航空货物运输费用的计算；  3.认识航空特快专递的特点及业务程序；  4.了解国际航空货运方式的种类与特点。 | 1.国际航空货物托运书、货运单等单据的填制练习；  2.国际航空货物运输费用的计算；  3.任务驱动：模拟国际航空进出口货物运输业务流程；  4.仔细认真，遵循单单相符、单货相符的原则。 | 9 |
| 4 | **项目四**  国际陆运业务 | **教学内容：**  1.掌握国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输等业务的基本业务流程；  2.掌握国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输有关单证的填制及其流转程序；  3.掌握中欧班列的货运流程。  **教学要求：**  1.能识别好国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输有关单证的填制及其流转程序；  2.掌握好国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输等业务的基本业务流程；  3.理解中欧班列的货运流程。 | 1.任务驱动：模拟国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输等业务的基本业务流程；  2.国际铁路货物联运、内地与港澳之间铁路货物运送、国际公路货物运输有关单证的填制练习；  3.知识拓展：中欧班列的意义和作用。 | 9 |
| 5 | **项目五**  国际多式联运业务 | **教学内容：**  1.了解国际多式联运的特征与操作方法；  2.掌握国际多式联运代理的流程；  3.掌握国际多式联运代理单据的填制；  4.理解国际多式联运业务中常见的问题的解决方式。  **教学要求：**  1.学会国际多式联运代理的流程；  2.掌握国际多式联运代理单据的填制和国际多式联运业务中常见的问题的解决方式；  3.认识国际多式联运的特征与操作方法。 | 1.国际多式联运代理单据填制练习；  2.任务驱动：角色扮演，模拟国际多式联运代理流程；  3.重点知识拓展：我国的“一带一路”国家战略。 | 9 |
| 6 | **项目六**  国际货代业务综合实训 | **教学内容：**  综合运用国际货代所学内容，进行各种货代业务，并能灵活处理突发问题。  **教学要求：**  合理运用国际货代所学内容，能灵活处理突发问题。 | 1.任务驱动：角色扮演，设立国际货代实务公司；  2.模拟开展各类货代业务。 | 9 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）为使所学知识更好纳入学生已有知识体系，激发学生学习的兴趣和学习的积极性，培养学生实践操作能力，课堂上通过举例、比较、说明、解释、归纳等讲授方式，突出重点、突破难点，深化专业知识，使得学生能系统、全面、深刻地理解每个教学项目的整体结构、相关要点及知识点之间的区别与联系等。关于国际货代实务业务的应用、“一带一路”国家战略的政策、中欧班列货运应用等内容可以采用相关案例进行具体教学，培养学生灵活运用知识的能力、分析问题，解决问题的能力，口头及书面表达能力以及团队合作精神。对于国际货代实务业务流程的学习采用任务驱动法，出示相关教学任务，学生带着任务来学习，可以通过小组讨论、上网查资料解决某一知识点，培养学生的自主学习能力以及团结协作能力。

（2）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新成果与发展动向相衔接。

（3）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）建议本门课程的分数构成比例为课堂评价30%，项目（模块）评价30%，期末评价40%。其中，期末评价建议打破传统单一闭卷考试，实施“理论+实操”一体化考核，调动学生的学习主动性,锻炼实践技能,提高教学质量。

3.教学实施与保障

（1）本课程进行理实一体化的教学，重视现代教育技术与课程的整合，充分发挥教学平台、多媒体教室、多媒体教学资料及设备、实物及教具等现代媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，创建符合个性化学习的教学环境，推动教学模式和教学方法的改革。

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）首先教材编写应以本课程标准为基础依据，合理安排教材内容，但教材的编写总会受到时效性的限制，为了解决教材中不可避免的部分内容陈旧这一问题，应同时为教材每一章教学内容提供了大量进一步阅读的资料和查阅资料的网站链接。这些资料除经典文献之外，还要将党的二十大精神融入到教材中去。同时包括国内外其他同类教材、最新发表的代表性论文，不断更新资料目录，以便学生在教师的指导下能接触到国际货代实务行业相关问题的最新研究成果；其次教材编写要按照统一的编写模式进行，作为专业基础课，在编写时应该注重章节的层次性，将知识点与案例相结合，每章要有小结，突出重难点；第三，教材的编写要突出实践性和应用性，要根据中职学生的学习特点和接受程度，方便使用的原则进行编写。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国际货代实务的法律责任 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 国际货代企业的经营范围 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 3 | 国际货代实务人的服务对象 | 3 | 学生练习，教学演示 |
| 4 | 国际货代实务企业的程序 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 5 | 有关船舶和世界主要的船公司 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 6 | 提单业务的基本理论与操作规程 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 7 | 船期表的看法 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 8 | 班轮货运代理流程 | 3 | 教学演示，分组教学 |
| 9 | 各类租船合同的基本内容 | 3 | 学生练习，教学演示 |
| 10 | 滞期费和速遣费的计算 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 11 | 国际航空货运方式的种类与特点 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 12 | 各类国际航空代理人的特点 | 3 | 教学演示，分组教学 |
| 13 | 国际航空进出口货物运输业务流程 | 3 | 分组教学，学生练习 |
| 14 | 航空特快专递的特点及业务程序 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 15 | 中欧班列的货运流程 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 16 | 国际多式联运的特征与操作方法 | 3 | 教学演示，学生练习 |
| 17 | 国际多式联运代理的流程 | 3 | 学生练习，分组教学 |
| 18 | 国际多式联运代理单据的填制 | 3 | 分组教学，教学演示 |

物流设施设备应用课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业核心课程。通过学习物流设备运用与维护等专业知识，使学生能够掌握智能仓储与配送运营、智能运输运营、快递运营等；具有合理选择与配置物流设施与设备的基本能力，能够科学地使用与管理物流设施与设备，并进行简单的维护保养与维修，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握物流设施与设备的发展过程及其特点；

（2）掌握物流设施与设备在物流管理中的地位和作用；

（3）掌握物流软件分类和主要软件在物流领域的应用；

（4）掌握几种常用的物流设施与设备的工作原理；

（5）掌握智慧物流的发展趋势及与之相关的物流设施设备。

3.能力目标

（1）能够识别常见的物流设施与设备；

（2）能够根据物流设施与设备的相关构造和用途分析解决具体问题；

（3） 能够根据条形码技术、射频技术来进行仓储管理；

（4）能够根据全球定位系统和地理信息系统进行货物在途跟踪及运输路线导航；

（5）能够根据仓储管理要求合理使用相应的物流设施与设备；

（6）能够根据运输管理要求合理使用相应的物流设施与设备；

（7）能够根据配送管理要求合理使用相应的物流设施与设备。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流设施与设备  概述 | **教学内容：**  1.掌握国内外物流装备的现状；  2.重点掌握物流装备的分类、物流装备对物流发展的重要性；  3.了解物流实训室的物流设施与设备。  **教学要求：**  1.能够熟练掌握国内外物流装备的现状；  2.理解重点和掌握物流装备的分类以及对物流发展的重要性；  3.能够熟知物流实训室中的物流设备。 | 1.通过图片、视频等内容，向学生展示常用的装卸搬运设备，使学生有直观的了解；  2.通过在物流实训中心实训，让学生学会使用叉车、电动托盘车、堆高车、输送机、起重机等装卸搬运设备。培养安全意识和按标准化作业流程作业意识、养成安全作业习惯、提高自主动手能力。 | 12 |
| 2 | **项目二**  物流运输设施与  设备 | **教学内容：**  1.理解物流运输设施与设备的概念、特点、用途；  2.各种运输设施与设备的性能，选择的依据；  3.会合理选配使用常见的运输设施设备。  **教学要求：**  1.能理解物流运输与运输设备的特点的用途；  2.能够合理的对常见运输设备的选配。 | 1.通过图片、视频等内容，向学生展示常用的集装化单元设备，使学生有直观的了解。培养学生国际化视野；  2.通过在实训室实训，了解托盘、物流箱、集装箱的种类和基本参数。 | 12 |
| 3 | **项目三**  物流装卸与搬运  设备 | **教学内容：**  1.了解装卸搬运设备的基本参数；  2.掌握输送机械的分类及特点、常用搬运车辆各自的特点及使用场所；  3.重点掌握常用叉车类型及特点、液压托盘车、电动托盘车、堆高车、手堆车的特点及应用；  4.会使用常见的装卸搬运设备。  **教学要求：**  1.对装卸搬运设备的基本参数有所了解；  2.能熟练掌握机械的分类以及特点和对常用搬运车的自身特点和使用场所；  3.能够对常用的叉车类型及特点、液压托盘车、电动托盘车、堆高车、手堆车的特点及应用其重点有所掌握。 | 1.通过图片、视频等内容，向学生展示物流中心常用的设施与装备，使学生有直观的了解；  2.通过在实训室实训，了解货架、笼车、分拣设备、流通加工设备的种类、基本参数和使用方法。 | 12 |
| 4 | **项目四**  物流集装单元化  设备 | **教学要求：**  1.认识常见的集装单元化设备，了解托盘、物流箱、集装箱的种类和基本参数；  2.掌握集装单元化设备配置的原则和配置的要求；  3.会合理选配使用常见的集装化单元设备。  **教学要求：**  1.能认识出常见的集装单元化设备，了解托盘，物流箱及集装箱的种类和各种基本参数；  2.能对集装单元化设备配置的原则和配置的要求有合理的选配。 | 1.通过图片、视频等内容，向学生展示常用的物流信息技术设备，使学生有直观的了解。加强对智慧物流的理解；  2.通过在实训室实训，了解条码技术设备、射频技术设备、GPS与GIS技术设备、通信与网络技术设备、安全及监控系统、消防供电及照明系统、通风、采暖系统及其他公用设施的使用方法。 | 12 |
| 5 | **项目五**  物流中心设施与  设备 | **教学要求：**  1.认识物流中心常用的设施与设备并能够熟练使用；  2.掌握物流中心的设施与设备的配置的原则和配置的要求；  3.会使用常见的配送中心作业设备。  **教学要求：**  1.能认识到物流中心常用的设施与设备并能够熟练使用；  2.能够熟练掌握物流中心的设施与设备的配置的原则和配置的要求；  3.会使用常见的配送中心作业设备。 | 1.通过实地参观企业认识物流中心常用的设施设备；  2.通过实操中进行讲解，在实际操作中学习物流中心。 | 12 |
| 6 | **项目六**  物流信息技术设备 | **教学要求：**  1.认识常见的物流信息技术设备；  2.掌握常见的物流信息技术设备的性能和选择的原则及配置的要求；  3.了解常见的物流信息技术设备的工作原理；  4.会使用常见的物流信息技术设施设备。  **教学要求：**  1.能够对常见的物流信息技术设备有所认识；  2.能掌握常见的物流信息技术设备的性能和选择的原则及配置的要求；  3.能够了解常见的物流信息技术设备的工作原理。 | 1.通过在物流实训室进行教学讲解，对物流技术设备进行认识；  2.实践中学习物流技术。 | 12 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）本课程在教学过程中，立足于加强学生实际动手能力和安全作业能力的培养，采用物流实训的方式，以任务驱动型项目提高学生学习兴趣。

（2）本课程教学须充分利用学校和企业的两种资源，采用现代多媒体教学与实训室和企业现场实践教学相结合的方式，注重学做结合，边讲边学，“教”与“学”互动，做中学，学中做，提高学生实践动手能力和岗位职业能力。

（3）在教学过程中，强化实际操作训练，在操作训练中，使学生学会使用物流设施与设备。同时要注重学生安全意识和安全防护能力的提升。

（4）在教学过程中，注重多媒体教学、案例教学、仿真平台模拟、软件教学、实物教学、物流企业现场教学等教学方法的综合运用。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核和安全意识的考核，可采用过程考核和结果考核相结合的考核方法，注重实践性引导。

（6）应注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生给予特别鼓励，综合评价学生的能力。

（7）建议本门课程的分数构成比例为课堂评价30%，项目（模块）评价30%，期末评价40%。其中，期末评价建议打破传统单一闭卷考试，实施“理论+实操”一体化考核，调动学生的学习主动性,锻炼实践技能,提高教学质量。

3.教学实施与保障

（1）教师要求

具有物流管理或物流工程类相关专业本科及以上学历或讲师及以上职称，最好具有物流企业一线工作或实践经验。

（2）学习场地、设施要求

多媒体教室；物流管理软件；实训室；实训基地或校企合作企业。

4.教材编写与选用

（1）教师教学一般依据专业教学标准的课程要求、课程标准，参考教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。课程所用教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义，弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神。及时引进行业企业的新理念、新技术、新设备、新模式等。

（2）教材形式应图文并茂，尽量多采用图片、流程图等，语言生动，版式活泼，符合中职学生的学习特点。为激发学生的学习本课程的兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、挂图、实物教具、影像资料、电子教案、试题库、网络资源等数字化教学资源。

（3）注重实验实训指导书和实验实训标准的开发和应用，注意技能目标和知识目标的明确制定，利用项目任务驱动安排教学环节。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国内外物流装备的现状 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流实训室的物流设施与设备 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 3 | 物流运输设施与设备的概念 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 4 | 各种运输设施与设备的性能和依据 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 5 | 合理选配使用常见的运输设施 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 6 | 装卸搬运设备的基本参数 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 7 | 输送机械的分类及特点 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 8 | 装卸搬运设备的基本参数 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 9 | 输送机械的分类及特点。 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 10 | 常用叉车类型及特点 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 11 | 使用常见的装卸搬运设备 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 12 | 认识常见的集装单元化设 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 13 | 物流箱、集装箱的种类和用途 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 14 | 集装单元化设备配置的原则 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 15 | 合理选配使用常见的集装化 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 16 | 物流中心常用的设施与设备 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 17 | 物流中心的设施与设备的配置 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 18 | 常见的物流信息技术设备 | 4 | 学生练习，教学演示 |

物流数据分析课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业拓展课程。通过学习Excel等数据处理工具、物流仓储运输配送问题建模求解等专业知识，使学生能够掌握表格与数据清单设计、数据整理、数据计算、查询与统计、数据图表化；具有物流数据搜集、整理、统计、分析的职业能力，能借助Excel等数据工具解决相关物流优化求解问题，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）熟悉表格设计与制作技巧，熟悉图形设置及组合等基本操作；

（2）掌握Excel的基本函数应用，熟悉Excel高级函数的应用；

（3）掌握数据清单的概念，认识数据透视表的概念及作用；

（4）知道数据可视化表达的方式以及Excel各种图表类型的应用场景；

（5）清楚ABC、EIQ、EOQ等分析方法的适用场景；

（6）掌握Excel规划求解功能、节约里程法、物流节点选址规划。

3.能力目标

（1）能够结合物流企业的实际，灵活运用Excel相关知识；

（2）能够完成仓储入库单据设计、仓储货物组托设计；

（3）能够利用Excel中函数、数据排序、合并计算等功能进行数据分析；

（4）能够利用数据透视表汇总数据；

（5）能够使用ABC分析方法解决仓储中的分类问题、使用EIQ分析方法解决制定分拣作业方式问题、使用EOQ分析方法解决合理化仓库的库容问题；

（6）能够能够利用规划求解功能解决网络运输问题以及最短路径问题；

（7）能够使用节约里程法设计配送路线方案；

（8）能够制订配送给作业计划并进行配送时效分析。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  表格制作与整理 | **教学内容：**  1.掌握基本快捷键的使用、Excel的基本使用方法；  2.掌握Excel表格设计技巧。  **教学要求：**  1.学会Excel的基本使用方法；  2.掌握基本快捷键的使用。 | 1.任务驱动：对入库送货单、入库申请单、货物验收单、入库签收单、入库检验报告等表格进行处理；  2.使用Excel进行表格设计，使学生具有严谨认真的工作态度；  3.考核与点评。 | 9 |
| 2 | **项目二**  图形组合设计 | **教学内容：**  1.掌握Excel简单自选图形边线设置、填充设置、大小设置及组合等基本操作技能；  2.掌握Excel复杂图形的组合、合理布局等处理技巧；  3.熟悉文本框、带圈字符等对象的使用方法。  **教学要求：**  1.学会Excel简单自选图形边线设置、填充设置、大小设置及组合等；  2.掌握文本框、带圈字符等对象的使用方法。 | 1.播放视频：重温重叠式、纵横交错式、正反交错式、旋转交错式四种堆码形式；  2.区分主视图、俯视图视角；  3.任务驱动：发送素材案例，模拟超市货物实例，让学生用Excel表格完成仓储货物组托设计、仓库选址规划设计图；  4.教师点评。 | 9 |
| 3 | **项目三**  数据计算与统计 | **教学内容：**  1.掌握Excel各类数据格式的设置方法以及COUNT、RANK、SUM、AVERAGE等基础函数的使用方法；  2.掌握VLOOKUP、SUMIF、COUNTIF、SUMIFS、COUNTIFS等高级函数的应用；  3.掌握Excel数组公式的应用。  **教学要求：**  1.能知道Excel数组公式的应用；  2.学会VLOOKUP、SUMIF、COUNTIF、SUMIFS、COUNTIFS等高级函数的应用；  3.认识Excel基础函数的使用方法。 | 1.教师讲解并示范各类函数的应用场景；  2.创设情境，分发任务进行函数练习；  3.将某公司营销数据的处理案例分发给学生，让学生快速获得需要统计分析的数据。 | 9 |
| 4 | **项目四**  数据管理与查询 | **教学内容：**  1.掌握数据清单的概念；  2.掌握数据排序和筛选操作；  3.掌握数据分类汇总操作；  4.掌握合并计算操作；  5.认识数据透视表的概念及作用，掌握数据透视表字段的设置方法；  6.能够对创建的数据透视表进行内容和格式设置，能够解决基于同一数据源多个数据透视表相互影响的问题。  **教学要求：**  1.能理解数据清单的概念；  2.学会合并计算操作；  3.认识数据排序和筛选操作；  4.掌握数据透视表的概念及作用；  5.能对数据分类汇总操作有了解。 | 1.任务驱动：发放素材，建立如素材所示的数据清单，按要求完成排序、筛选、分类汇总、合并计算、创建数据透视表等操作；  2.重点知识讲解、拓展；  3.小组讨论梳理实施步骤，使同学具有合作探究的精神。 | 9 |
| 5 | **项目五**  数据可视化表达 | **教学内容：**  1.掌握数据可视化的含义及概念；  2.知道常见的数据可视化工具；  3.掌握柱状图、折线图、散点图、饼状图等图表的设计制作方法及应用场景。  **教学要求：**  1.能对数据可视化的含义及概念熟练运用；  2.学会数据可视化工具；  3.认识数据可视化工具。 | 1.播放视频：利用Flourish、Tableau等数据可视化软件应用视频；  2.发放某物流公司年度销售报表；  3.学生根据物流公司经营数据表生成柱形图、折线图、饼图等图表。 | 9 |
| 6 | **项目六**  仓储管理数据分析 | **教学内容：**  1.掌握ABC分类法，能解决仓储作业中的商品分类问题；  2.掌握EIQ分析法，解决制定分拣作业方式问题；  3.掌握EOQ分析方法，解决合理化仓库的库容问题。  **教学要求：**  1.学会ABC分类法，能够熟练仓储作业中的商品分类问题；  2.掌握并能够运用好EOQ、EIQ分析法解决问题。 | 1.教师讲解并演练重点知识；  2.任务驱动：发放素材，学生根据素材图标进行分析；  3.小组互评，梳理流程步骤，使学生具有归纳总结的能力；  4.教师点评总结。 | 9 |
| 7 | **项目七**  运输规划数据分析 | **教学内容：**  1.掌握Excel规划求解功能；  2.掌握节约里程法的Excel求解。  **教学要求：**  1.学会并掌握好Excel规划求解功能；  2.掌握节约里程法的Excel求解。 | 1.教师讲解并演练重点知识及操作步骤；  2.任务驱动：模拟某配送中心的配送作业规划，让学生能设计客户货物配送路线方案；  3.能利用规划求解功能解决运输配送量问题。 | 9 |
| 8 | **项目八**  配送管理数据分析 | **教学内容：**  1.掌握配送作业计划制定、订单体积和重量计算、配送运费计算、配送时效分析；  2.熟练掌握配送作业计划制定、订单体积重量计算、配送运费计算、配送时效分析的方法和步骤。  **教学要求：**  1.学会配送作业计划制定、订单体积并掌握好重量计算、配送运费计算、配送时效分析；  2. 熟练运用配送作业计划制定、订单体积重量计算、配送运费计算等方式。 | 1.教师给定任务案例；  2.学生根据步骤提示自主研学；  3.教师点评和讲解；  4.学生完成实践训练题目；  5.考核与点评。 | 9 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）课程教学主要采取理论和实训两大模块相结合的模式。通过列举实际案例，教师操作并演示解决过程。在演示的同时对相关内容进行讲解，尤其是对易错点进行重复演示。

（2）在演示课程结束后，将练习的素材分发给每个学生自行进行练习，针对学生提问比较多的知识点再进行讲解。同时利用教师演示终端对学生练习情况进行监督。在课程演示结束后布置课堂练习，要求学生在下课后必须全部提交，以此作为平时的考核。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新成果与发展动向相衔接。

（4）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）采用过程性评价与结果性评价相结合的多元化评价方式。突出“过程考核与结果考核相结合，教师评价与学生自评相结合”的原则。过程考核贯穿于整个教学过程，对每个项目的学习过程进行考核，体现考核的公平性和公正性，促进学生在课程学习全过程中保持持续性动力。结果性考核采用机考的方式进行测试，具体考核方式如下：实践考核（机考）60%：期末考试(40%)、期中考试（20%）；平时考核40%：考勤(10%)、课堂发言（10%）、课堂练习(20%)。

3.教学实施与保障

（1）课堂教学条件：多媒体教室、多媒体教学资料。

（2）实训条件：参照实训室配备标准进行，建议师生比为1:20，不超过1:30。

4.教材编写与选用

（1）教师教学一般依据专业教学标准的相关课程要求、课程标准、教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。

（2）所用教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义，弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神，及时引进行业企业最新新理念、新技术、新设备、新模式等。

（3）教材内容尽量做到简练、准确，以物流企业真实的工作任务导入教学，激发学生兴趣；学习单元设计为行动任务，教学内容能动性强。教材语言表述应生动活泼，栏目丰富多变，体例简洁实用。

（4）根据课程目标、学生实际以及本课程的抽象性、逻辑性、应用性等特点，本课程的教学应该建设由文字教材、课件等多种媒体教学资源为一体的配套教材。以文字教材为中心，提供内涵不同、形式多样的学习支持服务，共同完成教学任务，达成教学目标。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 快捷键、Excel的基本使用方法 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | Excel表格设计技巧 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 3 | Excel图形的组合、合理布局处理 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 4 | 文本框、带圈字符等对象的使用方法 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 5 | Excel各类数据格式的设置方法 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 6 | 高级函数的应用 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 7 | Excel数组公式的应用 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 8 | 数据清单的概念 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 9 | 数据排序和筛选操作 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 10 | 合并计算操作 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 11 | 数据分类汇总操作 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 12 | 数据可视化的含义及概念 | 4 | 学生练习，教学演示 |
| 13 | 图表的设计制作方法及应用场景 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 14 | 仓储作业中的商品分类 | 4 | 学生练习，分组教学 |
| 15 | 制定分拣作业方式 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 16 | 掌握Excel规划求解功能 | 4 | 分组教学，学生练习 |
| 17 | 掌握节约里程法的Excel求解 | 4 | 教学演示，学生练习 |
| 18 | 合理化仓库的库容 | 4 | 学生练习，分组教学 |

客户服务与管理课程标准

(一)课程性质与任务

客户服务与管理是中职物流服务与管理专业的专业拓展课，本课程重点介绍物流客户服务的基本知识、操作技能，具体包括物流企业前台客户接待、物流客户投诉处理、对物流客户进行回访及物流大客户管理等模块，使学生具有完成物流客户服务部门关于前台客户来访或咨询接待工作、客户投诉处理、客户回访及对大客户进行日常管理与维护等能力。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有家国情怀、职业情感和从业诉求；

（2）具有较高的情商和逆商；

（3）具有劳动精神、劳模精神、工匠精神、竞争意识和团队合作精神；

（4）具有工作认真细致的良好行为习惯；

（5）具有较强的职业素质、服务意识、社会责任心。

2.知识目标

（1）掌握物流客户服务的内容、要求和一般流程；

（2）了解物流客户资料收集途径、方法以及标准业务用语；

（3）掌握处理物流客户来访、来电、来函的流程和方式；

（4）熟悉物流订单处理的基本流程；

（5）掌握物流客户投诉的流程、内容；

（6）熟悉评估物流客户信用和物流客户服务风险的方法。

3.能力目标

（1）会收集物流客户信息并进行分类管理；

（2）能够按服务礼仪要求接待物流客户；

（3）能够按照标准订单处理流程服务客户；

（4）能够按流程处理物流客户投诉；

（5）能够进行物流客户关系维护；

（6）能够正确评估物流客户服务风险；

（7）能够熟练使用客户关系管理软件。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学单元 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流客户  服务工作  体验 | **教学内容：**  1.掌握不同类型物流企业客户服务的内容；  2.掌握物流企业的服务要素；  3.熟悉物流客户服务的要求。  **教学要求：**  通过学习，理解物流客户服务工作体验。 | 1.参观典型物流企业或观看视频，了解物流企业客户服务工作的概况，体验物流客户服务工作场景。培养学生从事客户服务的自信心和自豪感。撰写观后感；  2.上网查找，了解物流客户服务内容、要求和流程。 | 12 |
| 2 | 物流客户 接待 | **教学内容：**  1.熟悉服务礼仪的相关知识，能按服务礼仪要求接待物流客户；  2.掌握物流客户资料收集途径和方法；  3. 掌握物流客户服务标准业务用语；  **教学要求：**  掌握处理物流客户来访、来电、来函的礼仪以及流程和方式。 | 1.观看视频，进行职业形象塑造模拟训练,掌握坐立行走和仪容仪表的礼仪服务要求；  2.观看服务接待基本礼仪视频,模拟接待物流客户；提升商务礼仪水准；  3.通过互联网、报刊杂志、现场采访等渠道收集特定客户的相关资料；  4.模拟情景,体验不同角色，处理物流客户来访、来电、来函，并做好记录，让学生建立SOP意识。 | 12 |
| 3 | 物流订单  处理流程 | **教学内容：**  1.熟悉物流订单处理基本流程；  2.掌握物流订单受理、订单管理、订单跟踪、订单整理、订单对账、订单结算等的具体工作任务。  **教学要求：**  熟练物流订单受理、订单管理、订单跟踪、订单整理、订单对账、订单结算等的具体工作任务等。 | 1.模拟具体物流企业的订单处理流程进行实训任务；  2.观看订单处理的视频；  3.分岗位模拟运作订单处理，提高全局意识和服务意识；  4.制定或参考相关企业岗位的工作任务和管理制度，体验工作情境。 | 12 |
| 4 | 物流客户  关系维护 | **教学内容：**  1.了解物流客户分类管理的方法；  2.掌握物流客户档案的内容；  3.掌握物流客户进行定期回访的步骤并能制作物流客户意见表；  **教学要求：**  1.了解物流客户服务指标的构成；  2.掌握维护物流老客户的基本策略；  3.学会物流客户信息管理系统。 | 1.采用案例教学法，通过多媒体演示讲解，按指定标准对物流客户进行分析、分类、排序的方法；  2.由教师进行演示，学生模拟练习填写客户资料信息卡；  3.通过创设情境体验不同角色，模拟用各种方法对物流客户回访，并填写客户意见表；  4.通过案例分析,区分客户的类型，合理运用物流客户的基本保有策略；  5.通过多媒体教学软件操作,学会物流客户信息的管理和检索。提升信息化素养。 | 12 |
| 5 | 物流客户  投诉处理 | **教学内容：**  1.了解物流客户投诉心理；  2.掌握物流客户投诉的流程；  3.掌握物流客户投诉的内容，并进行整理。  **教学要求：**  1.掌握基本的统计方法，会统计分析物流服务质量问题；  2.能对客户的投诉提出合理的建议，并维护物流客户的合法权益。 | 1.通过观看录象或案例分析,分析物流客户投诉时的心理,及时发现物流客户的最终诉求；  2.角色体验，设置模拟情景，按流程处理物流客户电话、信件、来访投诉，提高情商和逆商；  3.利用案例教学法，根据提供的客户投诉资料，统计分析物流客户服务质量问题，并提出相应措施，培养创新意识；  4.通过案例分析，正确运用相关的法律法规，增强维护客户、消费者权益的意识。 | 12 |
| 6 | 物流客户  风险评估 | **教学内容：**  1.了解物流客户风险评估相关知识；  2.熟悉评估物流客户信用和物流客户服务风险的方法；  **教学要求：**  1.掌握对物流客户服务风险进行分析和预测；  2.掌握简单的规避风险的措施。 | 1.上网查找有关物流客户风险评估的知识和实例，了解客户风险评估的重要性；  2.采用案例分析法，用5C评估法等常用方法模拟评估物流客户的信用；  3.通过案例分析，评估物流客户服务风险并提出简单的规避风险的措施。 | 12 |

（六）实施建议

1.教学方法

立足于加强学生实际操作能力的培养，坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，开展理实一体化教学组织模式。利用校内外实训基地，要求基于企业实际工作过程，搭建实景化的虚拟仿真教学场景，可采用角色扮演、模拟情境、案例分析等教学方法，创建典型工作情景，通过体验式、沉浸式学习激发学生的情感发展、知识学习、能力提升，培养学生在物流客户服务行业工作的职业意识和职业素养。通过模拟教学法对物流客户接待、物流客户关系维护等内容进行学习，把任务驱动教学法应用在物流订单处理流程上，案例分析、技能训练等方法可以贯穿应用于整个课程，帮助学生掌握客户服务与管理的相关知识。

2.学生考核评价方法

本课程考核原则是坚持评价主体、评价过程、评价方式的多元化。即教师的评价与学生的相互评价、学生的自我评价相结合。

过程性评价中注重对学生搜集、整理、分析物流客户服务管理各活动的资料过程与能力的评价，运用所掌握的物流客户服务的基本知识，分析物流客户服务实际业务过程与能力的评价，同时也要对学生在课堂讨论、实地参观、小组合作等活动中所表现的学习态度、合作意识等方面进行评价。

结果性评价可以采用笔试、案例分析、课业等多种方式进行评价。

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。

3.教学实施与保障

课堂教学条件：多媒体教室、多媒体设备、教学视频、视频等资料。

4.教材编写与选用

教师教学需依据专业教学标准的课程要求，课程标准，参考教材来组织教学内容。教材原则上需从国家和省市发布的省级以上规划教材目录中选用。

课程所用的教材的编写需深度贯彻习近平新时代中国特色社会主义、弘扬社会主义核心价值观，积极落实二十大精神，及时引进行业最新理念、新技术、新设备、新模式等。

教材形式应图文并茂，言语生动、动画及实际各物流环节操作视频等，符合中职学生的学习特点。为激发学生的学习本课程兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、影像资料、虚拟仿真资料等来提升现代化教学手段，提升学生学习兴趣，降低学生学习难度，帮助学生更好的理解学习内容。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流客户服务工作体验 | 4 | 讲授并观看视频 |
| 2 | 物流客户服务的要求和一般流程 | 4 | 模拟物流客户服务流程 |
| 3 | 按服务礼仪要求接待物流客户 | 4 | 观看视频 |
| 4 | 处理物流客户来访、来电、来函的流程 | 4 | 模拟情景 |
| 5 | 物流订单处理的基本流程 | 4 | 模拟情景 |
| 6 | 流订单受理、订单管理、订单跟踪、订单整理、订单对账、订单结算 | 4 | 分岗位模拟 |
| 7 | 物流客户分类管理的方法、档案的内容 | 4 | 案例教学法 |
| 8 | 物流客户进行定期回访的步骤并能制作物流客户意见表 | 4 | 讲授法和模拟情景教学 |
| 9 | 操作物流客户信息管理系统 | 4 | 多媒体教学软件操作 |
| 10 | 物流客户投诉心理、物流客户投诉的流程 | 4 | 案例分析 |
| 11 | 物流客户投诉的内容，并进行整理 | 4 | 模拟情景 |
| 12 | 基本的统计方法，会统计分析物流服务质量问题 | 4 | 讲授与模拟结合分析  服务质量问题 |
| 13 | 能对客户的投诉提出合理的建议，并维护物流客户的合法权益 | 4 | 案例分析 |
| 14 | 物流客户风险评估相关知识 | 4 | 讲授评估方法 |
| 15 | 评估物流客户信用和物流客户服务风险的方法 | 4 | 模拟评估方法 |
| 16 | 对物流客户服务风险进行分析和预测 | 4 | 5C评估法 |
| 17 | 简单的规避风险的措施 | 4 | 案例分析 |
| 18 | 总复习，考试 | 4 | 复习重难点问题 |

物流成本核算课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是中等职业教育物流服务与管理专业拓展课程，系统地讲述了物流成本核算、物流成本预测、物流成本决策、物流成本预算、物流成本控制、物流成本业绩评价等知识内容。通过对本课程的学习，使学生能够具备物流行业高素质、技术类人才所需要的物流知识和技能，增强学生更新物流企业相关生产技术的能力;使学生在掌握物流专业知识的基础上，熟练运用物流技术，从事物流操作工作；使学生初步具备分析核算物流成本的工作能力，具备诚实、守信及沟通和合作的品质，为进一步学习相关专业知识和技能，提升职业能力奠定基础。  
 (二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具备家国情怀、行业情感以及对优秀物流文化的传承创新的意识；

（2）具有良好的社会公德和职业道德，有较强的社会主义民主和法制观念；

（3）具备劳动精神、劳模精神、工匠精神；

（4）具有较强的责任感、自信心，提升人际交流能力、团队合作精神，增强社会适应能力，积极践行5S理念。

2.知识目标

（1）了解各环节物流成本的构成、物流成本绩效评价的含义、物流成本预算的基本原理、物流成本决策的重要性；

（2）把握各环节物流成本核算的一般方法、作业成本核算的各种方法、物流成本预算的方法、物流成本预测的方法、物流成本的控制；

（3）理解物流成本决策的一般方法及应用、 物流成本预测的基本原理。

3.能力目标

（1）能对物流各环节进行物流成本核算并提出具有建设性的规划；  
 （2）能运用物流成本预测和决策的方法解决企业实践的问题；  
 （3）能进行物流成本的预算；  
 （4）能进行物流成本的控制；  
 （5）能运用平衡计分法对物流业绩进行评价。

(三)参考学时

72学时

(四)课程学分

4学分

（五）课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考  课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流成本核算 | **教学内容：**  1.各环节物流成本的构成和各环节物流成本核算的一般方法；  2.作业成本核算法和能运用所学知识进行各环节物流成本实际核算。  **教学要求：**  1.掌握作业成本核算法；  2.能运用所学知识进行各环节物流成本实际核算。 | 1.通过案例分析了解物流成本的构成； 2.通过实训题目掌握成本核算的方法。 | 20 |
| 2 | **项目二**  物流成本预测 | **教学内容：**  1.物流成本预测的基本原理； 2.物流成本预测的方法。  **教学要求：**  1.理解物流成本预测的基本原理；  2.掌握物流成本预测的方法。 | 1.通过案例分析了解物流成本预测的原理； 2.通过实训题目掌握成本预测的方法。 | 9 |
| 3 | **项目三**  物流成本决策 | **教学内容：**  1.物流成本决策的重要性； 2.物流成本决策的一般方法及应用。  **教学要求：**  理解物流成本决策的一般方法、应用。 | 1.案例分析了解物流成本决策的原理； 2.实训题目掌握成本决策的方法。 | 9 |
| 4 | **项目四**  物流成本预测 | **教学内容：**  1.物流成本预算编制的方法； 2.预算编制。  **教学要求：**  掌握物流成本预算编制的方法。 | 1.通过案例分析了解物流成本预算的原理； 2.通过实训题目掌握成本预算的方法。 | 18 |
| 5 | **项目五**  物流成本控制 | **教学内容：**  1.物流成本控制的各种方法； 2.成本控制操作。  **教学要求：**  掌握物流成本控制的各种方法。 | 1.通过案例分析了解物流成本控制的方法； 2.通过实训题目掌握成本控制的操作。 | 8 |
| 6 | **项目六**  物流成本业绩评价 | **教学内容：**  1.物流成本绩效评价的含义； 2.分析和作用平衡计分法评价预留业绩。  **教学要求：**  会分析和作用平衡计分法评价预留业绩。 | 1.通过案例分析了解物流成本业绩评价的理论； 2.通过实训题目掌握平衡计分法的操作。 | 8 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）应立足于加强学生物流成本管理能力的培养，采用项目教学法，以任务引领型项目诱发学生兴趣，使学生在案例分析实训活动中了解物流成本的分析及核算方法。

（2）应以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选取典型活动项目，由教师提出要求或作出示范，组织学生进行活动，让学生在活动中增强降低物流成本的意识，培养本课程的职业能力。

（3）应注重职业情景的创设，以多媒体、案例分析等方法提高学生解决和处理实际问题的综合职业能力。

（4）教师必须重视实践，更新观念，践行工学结合人才培养模式，打破传统模式的课程内容，力求以实际的岗位需求为课程培养方向，为学生想供自主发展的时间和空间，积极引导学生提升职业素养，努力提高学生的创新能能力。

2.学生考核评价方法

（1）突出形成性评价。结合课堂提问、业务操作、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平日成绩的记录。

（2）加强目标评价。主要包括评价学生对各环节物流成本核算方法的掌握程度、物流成本预测方法的掌握、物流成本决策方法的掌握、物流成本预算方法的掌握、各环节物流成本控制方法的掌握。

（3）加强课程结束后总结性评价。结合案例分析、成果展示等手段，注重考核学生所拥有的综合职业能力及水平。

（4）建议在教学中分任务模块评分，在课程结束时进行综合模块考核。

（5）本课程按等级制考核，分为优、良、中、及格、不及格五个等级。说明:形成性评价，是在教学过程中对学生的学习态度和各类作业情况进行的评价；总结性评价，是在教学模块结束时，对学生综合技能情况的评价。若模块考评中同时采用形成性评价和总结性评价，建议采用5: 5的比例评分。

3.教学实施与保障

（1）本课程在教学过程中，应立足于学生工学结合一体化教学方式，提高学生的学习兴趣。

（2）本课程教学须充分利用学校和企业的两种资源，学校专职教师与企业兼职教师教学相结合，现代多媒体教学与企业现场实践教学相结合，强化学生实践能力和管理能力的提高。

（3）在教学过程中，要尽可能采用多媒体教学、机房、实物教学、现场教学模式。

（4）尽量采用小班化教学，利用教室和物流实验室中的实物、挂图进行教学。

（5）企业兼职教师应具有一定的普通话基础，并掌握一定的教学、 教育相关知识，在进行示范性教学时，能充分表达所教学的内容。  
 4.教材编写与选用

（1）教材编写要以本课程标准为依据。

（2）教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

（3）教材从创设教学情境开始，通过图表、实际案例、课后习题、实训题、研活动等多种手段，在明确教学目的的基础上，引出各个知识点和技能要求。教材应突出学生操作技能的培养，避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前略性，内将木专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法及时纳人其中。

（4）教村应以学生为本，文字表述要简明扼要 ，内容展现应图文并茂、突出重点，注重提高学生的主动性和积极性。

（5）教材中的活动设计要具有可操作性。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 各环节物流成本的构成 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 2 | 各环节物流成本核算的一般方法 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 3 | 作业成本核算法； | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 4 | 能运用所学知识进行各环节物流成本  实际核算 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 5 | 物流成本预测的基本原理 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 6 | 物流成本预测的方法 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 7 | 物流成本决策的重要性 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 8 | 物流成本决策一般方法及应用 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 9 | 物流成本预算编制的方法 | 4 | 案例教学，分组演示 |
| 10 | 能进行简单的预算编制 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 11 | 物流成本控制的各种方法 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 12 | 进行简单的成本控制操作 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 13 | 物流成本绩效评价的含义 | 4 | 案例教学，教师讲授 |
| 14 | 会分析和作用平衡计分法评价预留业绩 | 4 | 教师讲授，教学演示 |
| 15 | 案例分析物流成本预算编制的方法和物流成本控制的各种方法 | 4 | 分组练习，教师讲授 |
| 16 | 案例分析作业成本核算法和物流成本  预测的方法 | 4 | 教师讲授，分组练习 |
| 17 | 案例分析进行各环节物流成本实际核算 | 4 | 分组练习，教师讲授 |
| 18 | 案例分析物流成本核算的各种方法 | 4 | 教师讲授，分组练习 |

物流单证实务课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业的一门专业拓展课程。通过学习仓储单证、运输单证等专业知识，使学生能够掌握入库单、盘点单、储位分配单、公路货物运单等单据的填写和应用；具有单据流转、缮制和应用能力，能根据实际情况缮制仓储、运输等业务环节的常规单据，培养学生的职业道德和工匠精神，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握物流仓储单证，主要包括入库单、出库单、移库单、盘点单、储位分配单、拣货单、退货申请单等；

（2）掌握物流运输单证，主要包括公路货物运单、运输计划、货品清单、集货单、货物运输交接单、残损记录表、国内货物运输险投保单、保险通知书、航空运单、水路运单、铁路货物运单、铁路货票等；

（3）了解国际物流单证主要包括提单、场站收据、装货单、托运单、集装箱装箱单、设备交接单、报关委托书、报关单、报检委托书、报检单等。

3.能力目标

（1）具有良好的品德修养，健康的身体和心理素质，爱岗敬业，遵纪守法；

（2）具有正确的择业观念和良好的职业道德，吃苦耐劳、诚实守信；

（3）具有良好的行为习惯和较强的自我管理、自律能力；具有一定的竞争意识，良好的团队合作精神，较强的沟通能力和人际关系协调能力；

（4）具备熟练填制单证的技能；

（5）具有安全作业观念、环保节约意识及创新精神；

（6）能够从案例中寻找共性，举一反三，不断养成岗位要求需要的职业素养。

(三)参考学时

54学时

(四)课程学分

3学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流单证基本技能 | **教学内容：**  1.数码字练习；  2.日期、时间的练习；  3.中国各个省份名称及简称练习；  4.单证制作要求。  **教学要求：**  1.掌握阿拉伯数字、阿拉伯数字中文大写及数位名称等汉字的正确书写方法；  2.会独立完整填写单证中的日期和时间；  3.熟悉中国各个省份、自治区名称及简称。 | 1.结合会计学科中对于阿拉伯数字、中文大写数码字的书写要求，教师书写、学生仿写，多加练习；  2.教师带领学生熟悉英文中各个月份的表达方法，使学生能区分中英文单证时间和日期表达的不同；  3.结合中国地图，使学生对各个省份的地理位置有个方向判断，对始发地和目的地有正确的方向感和距离感。 | 8 |
| 2 | **项目二**  仓储单据 | **教学内容：**  1.入库作业中的单证流转——准备入库、验收到货、实施入库；  2.在库作业中的单证流转——盘点作业；  3.出库作业中的单证流转——出库准备、出库理货、出库交接、移库作业。  **教学要求：**  1.掌握货物验收、入库、储位分配等环节流程及相关单据；  2.会填写盘点单，处理盘点差异；  3.掌握出库作业环节相关单据的缮制。 | 1.教师带领学生熟读案例，探究各种单证应用的场合及作用，分析制单依据；  2.教师提前打印出空白单据，学生分小组，缮制单据；  3.每小组在教师指导下将单据填制完整，教师讲解易错点。根据身份角色的不同，注意区分哪些是必填项目，哪些是不须填写的项目。 | 20 |
| 3 | **项目三**  运输单据 | **教学内容：**  1.公路运输作业——受理业务、调度安排、集货发运、到达派送、返单结算；  2.铁路运输作业——申报计划、进站发运、运送到站；  3.航空运输作业；  4.水路运输作业。  **教学要求：**  1.知道公路、铁路、航空、水路运输业务流程；  2.会缮制“作业通知单”、“公路货物运单”、“国内货物运输险投保单”等单据；  3.会计算运费、保费。 | 1.教师带领学生熟读案例，探究各种单证应用的场合及作用，分析制单依据；  2.教师提前打印出空白单据，学生分小组，缮制单据；  3.每小组在教师指导下将单据填制完整，教师讲解易错点。根据身份角色的不同，注意区分哪些是必填项目，哪些是不须填写的项目；  4.运单填制时，货物体积、重量的计算对学生来说是难点，需要多讲、多练。 | 14 |
| 4 | **项目四**  货代单据 | **教学内容：**  1.出口运输作业——受理业务、报关业务、报检业务；  2.进口运输作业——报关业务、报检业务。  **教学要求：**  1.知道进出口环节业务流程；  2.会缮制“订舱委托书”、“集装箱发放/设备交接单”、“装箱单”等单据。 | 1.教师带领学生熟读案例，探究各种单证应用的场合及作用，分析制单依据；  2.教师带领学生学习货代常见的英文词汇、短语；  3.教师讲解常见的贸易术语。 | 12 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）坚持正确的育人理念，充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，养成正确的物流服务与管理从业人员职业道德意识，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

（2）课程以物流单证实务理论为主体，以职业实践为主线，积极探索理论和实践相结合的教学模式，采用理实一体化教学，引导学生掌握阿拉伯数字、中文大写数码字的规范写法；具有一定的外贸单证识读能力；掌握仓储、运输等常规单证的缮制；掌握盘点、储位分配、公路运输调度等物流相关岗位的业务操作。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前物流行业技术相结合，力求简单实用。

（4）教学过程中注重学生自主学习，引导学生从多个角度提出问题，用多种方法解决问题，运用多种信息技术手段丰富教学内容，充分应用单证训练软件，提高教学效果。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）建议本门课程的分数构成比例为课堂评价30%，项目（模块）评价30%，期末评价40%。其中，期末评价建议打破传统单一闭卷考试，实施“理论+实操”一体化考核，调动学生的学习主动性,锻炼实践技能,提高教学质量。

3.教学实施与保障

本课程教学团队有校内专职教师与校外兼职教师共同组成，校内专职教师完成课程教学活动设计及校内教学环节，校外兼职教师参与课程开发。课程教学团队具备丰富的职业能力，能够准确的对教学标准进行制定和修订，同时由于企业教师的介入，便于企业现场教学，更有助于学生和教师实现真正意义上的“做中学”、“做中教”，为学生通过课程学习，为学生形成职业能力提供师资保证。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，编写时应将物流单证的基本知识与生产生活中的实际应用相结合，注重实践技能的培养。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）利用现代信息技术开发挂图、课件库、案例库、视频库、试题库、文献库、视听光盘等教学资源，通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分发挥。同时联合各校开发多媒体课件，努力实现跨校多媒体资源的共享。搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。利用现代物流开放实训中心，将教学与培训相结合、教学与实训相结合，满足学生综合职业能力培养的要求。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数码字的正确书写 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 2 | 日期、时间的认真书写 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 3 | 中国各个省份名称及简称 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 4 | 单证制作要求 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 5 | 入库作业的入库准备 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 6 | 入库作业的验收到货 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 7 | 入库作业的实施入库 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 8 | 在库作业的盘点作业、出库准备 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 9 | 出库作业的出库理货、出库交接 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 10 | 出库作业的移库作业 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 11 | 公路运输作业的受理业务、集货发运 | 8 | 教学演示，讲练结合 |
| 12 | 航空运输作业 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 13 | 水路运输作业 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 14 | 出口运输作业-受理业务 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 15 | 出口运输作业-报关业务 | 4 | 教学演示，讲练结合 |
| 16 | 出口运输作业-报检业务 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 17 | 进口运输作业-报关业务 | 2 | 教学演示，讲练结合 |
| 18 | 进口运输作业-报检业务 | 2 | 教学演示，讲练结合 |

物流企业管理课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是中等职业物流服务与管理专业的一门专业拓展课程,是一门实践性和理论性、科学性和艺术性兼而有之的应用性学科。该课程旨在让学生树立现代管理的思想观念，掌握和运用管理学的基本原理和方法，提高自身的管理素质，培养和提高学生的理论素质和实践技能，并通过实践技能训练，提高学生的实践能力、创新能力和职业能力，为学生就业打下坚实的理论基础和职业基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解物流企业的概念、分类及其特征；

（2）描述物流企业管理要素，说明企业文化的功能；

（3）能够准确描述物流企业营销管理程序；

（4）说明选择物流服务目标市场的过程；

（5）掌握物流企业顾客服务绩效评价指标设计的原则。

3.能力目标

（1）理解并掌握物流企业管理的基本理论；

（2）掌握5S现场管理的内容，能用5S管理思想进行现场管理；

（3）能够对物流企业的设备进行常规管理；

（4）能够利用成本管理思想对物流企业的成本进行管理；

（5）能够运用所学知识进行物流企业决策。

(三)参考学时

54学时

(四)课程学分

3学分

(五)课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **第一章**  物流企业  管理概述 | **教学内容：**  1.物流企业；  2.物流企业管理；  3.物流企业管理环境。  **教学要求：**  1.熟知企业具备的基本要素；  2.知道物流企业的基本职能。 | 讲解典型案例，深入浅出引导使学生对管理产生学习兴趣，明确学习意义，为下一步的学习打好基础。 | 2 |
| 2 | **第二章**  物流企业  营销管理 | **教学内容：**  1.物流企业营销概述；  2.物流企业营销管理；  3.物流企业营销模式；  **教学要求：**  1.知道市场营销的核心概念；  2.了解市场营销组合有哪些；  3.知道营销管理程序。 | 通过情景模拟、角色扮演等展开教学与实训。 | 6 |
| 3 | **第三章**  物流企业客户  服务管理 | **教学内容：**  1.物流企业客户服务的内涵；  2.物流企业客户服务的衡量和控制。  **教学要求:**  1.解释增值服务定义；  2.概括增值服务的类型。 | 通过案例分析和分组讨论等方法展开教学与实训。 | 12 |
| 4 | **第四章**  物流企业  人员管理 | **教学内容：**  1.物流企业人员管理概述；  2.物流企业岗位人员作业规范与作业流程；  3.工作绩效评估；  4.5S管理。  **教学要求：**  1.了解物流企业岗位人员作业规范和作业流程；  2.说明5S管理的过程。 | 通过情景模拟、角色扮演等展开教学与实训。 | 12 |
| 5 | **第五章**  物流企业  设备管理 | **教学内容：**  1.物流企业设备概述；  2.物流企业设备保养与维护。  **教学要求：**  1.知道物流设备是什么；  2.物流机械设备分为哪些。 | 通过情景模拟、角色扮演等展开教学与实训。 | 12 |
| 6 | **第六章**  物流企业  货物管理 | **教学内容：**  1.货品分类；  2.货品安全要求。  **教学要求：**  1.熟知ABC分类法；货品分类要达到什么效果；  3.货品防霉有哪几种常用方法。 | 通过情景模拟、角色扮演等展开教学与实训。 | 4 |
| 7 | **第七章**  物流企业  信息管理 | **教学内容：**  1.物流企业信息管理概述；  2.物流企业信息安全维护。  **教学要求：**  1.知道物流信息系统的功能；  2.简述信息系统安全管理内容。 | 通过案例分析和分组讨论等方法展开教学与实训。 | 2 |
| 8 | **第八章**  物流企业  成本管理 | **教学内容：**  1.物流企业成本概述；  2.物流企业成本管理的内容和方法。  **教学要求：**  1.知道作业成本法；  2.了解物流企业成本的构成。 | 通过情景模拟、角色扮演等展开教学与实训。 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）本课程在教学过程中，应立足于加强学生实际动手能力的培养，采用校企合作、工学结合项目教学，以任务驱动型项目提高学生学习兴趣，实行分组探究式学习，提高学生分析问题、解决问题的能力。

（2）本课程教学须充分利用学校和企业的两种资源，学校专职教师与企业兼职教师教学相结合，采用现代多媒体教学与企业现场实践教学相结合，注重学做结合，边讲边学，“教”与“学”互动，做中学，学中做，强化学生实践能力和岗位职业能力的提高。

2.学生考核评价方法

（1）采用过程性评价和结果性评价相结合，定量评价与定性评价相结合，教师评价和学生自评、互评相结合，激发学生学习的热情，促进学生积极发展。

（2）应注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生给予特别鼓励，综合评价学生的能力。

（3）善于发现学生的优点，针对不同层次、特点的学生实行差别考核机制。鼓励学生不断超越自我，向别人学，和自己比。

3.教学实施与保障

注重课程资源的开发，制作和搜集挂图、幻灯片、投影片、视听光盘、多媒体软件、电子教案等教学资源，充分利用这些资源创设形象生动的工作情境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。

4.教材编写与选用

（1）教材编写应以本教学大纲为基本依据。

（2）通过工作任务的需求，从有利于各专门化课程的学习出发，以够用为度为原则，设定能力目标，能力标准，引入中职学生所必需的理论知识，加强实际操作能力的训练。

（3）教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对管理成本管理、盈利等实务知识的理解与掌握。

（4）应符合中职生的认知特点，尽量提供多介质、多媒体、满足不同教学需求的教材，为教师和学生提供较为全面的支持。

5.授课进程建议表

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流企业的概念分类及其特征、管理定义 | 3 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流企业应具备的条件 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 3 | 市场营销定义、物流企业营销管理程序 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 4 | 营销管理内涵、基本营销模式 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 5 | 物流企业客户服务的内涵、重要性 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 6 | 客户服务的要素、增值服务的定义 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 7 | 人力资源管理的定义 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 8 | 物流企业岗位人员作业规范和作业过程 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 9 | 物流企业设备管理的内容、设备维护与保养的内涵和要求 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 10 | 设备检查的方法 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 11 | 货品分类原则、货品ABC分类 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 12 | 货品防霉常用的方法 | 3 | 案例分析、分组讨论 |
| 13 | 物流信息系统的功能、安全的内涵 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 14 | 影响信息系统安全的因素、安全策略 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 15 | 物流企业成本的构成、管理内容 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 16 | 作业成本法 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 17 | 货品老化安全要求 | 3 | 情景模拟、角色扮演 |
| 18 | 危险品储存安全要求 | 3 | 案例分析、分组讨论 |

物流信息技术课程标准

(一)课程性质与任务

本课程是物流专业的一门专业拓展课程。通过学习条码技术、EDI技术等专业知识，使学生能够掌握运输、仓储和配送作业中的信息管理；具有物流信息采集方法、物流信息处理能力，能引导学生从物流信息技术等方面进行探讨和学习，增强学生的职业道德和工匠精神，培养学生的适应职业变化的能力，提高学生综合素质和职业能力，为学生后续其他专业课程的学习打下基础。

(二)课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握物流信息处理的结果对整个物流流程的反馈和优化；

（2）掌握物流信息技术在物流作业各个环节中的应用；

（3）掌握各类物流信息系统在物流作业环节的操作；

（4）掌握现代物流信息技术工作原理，掌握其使用方法。

3.能力目标

（1）能够熟练使用各类物流信息设备；

（2）能够正确选择、使用、保养各种物流信息技术设备；

（3）能够利用现代物流信息技术，运用物流信息系统完成对货物运输过程中的信息管理和过程监控；

（4）能够利用现代物流信息技术，运用物流信息系统完成对货物仓储作业过程中的信息管理；

（5）能够利用现代物流信息技术，运用物流信息系统完成对货物配送作业计程中的信息管理；

（6）能够正确、有效地收集物流信息，并能够应用物流信息处理技术，分运输、仓储、配送各环节。

(三) 参考学时

72学时

(四) 课程学分

4学分

(五) 课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目一**  物流信息  管理概述 | **教学内容：**  1.了解物流和物流信息的概念；  2.理解物流信息的作用；  3.理解物流信息管理及其管理；  4.能识别、制作条码频信息；  5.能存取、打印条码信息；  6.了解GPS技术、GIS技术。  **教学要求：**  1.能识别GPS技术、GIS技术；  2.说出物流信息的作用；  3.了解物流信息管理及其管理。 | 实训：物流条码在货物入库中的应用。 | 14 |
| 2 | **项目二**  运输信息管理 | **教学内容：**  1.了解运输信息管理业务流程及功能模块；  2.了解基本资料管理；  3.理解基本业务；  4.使用运输信息管理软件。  **教学要求：**  1.学会基本资料管理；  2.掌握基本业务；  3.认识运输信息管理软件。 | 实训：运输信息处理与分析实训。 | 14 |
| 3 | **项目三**  仓储信息管理 | **教学内容：**  1.了解仓储信息管理业务流程及功能模块；  2.了解基本资料管理；  3.理解基本业务管理；  4.对仓储信管理系统进行操作。  **教学要求：**  1.能熟练背诵基本业务；  2.学会基本资料管理；  3.认识仓储信管理系统进行操作。 | 实训:仓储信息管理实训。 | 14 |
| 4 | **项目四**  配送信息管理 | **教学内容：**  1.了解配送信息管理业务流程及功能模块；  2.了解基本资料管理；  3.理解基本业务管理；  4.操作配送信息管理系统。  **教学要求：**  1.能识别作配送信息管理系统；  2.掌握配送信息管理业务流程及功能模块；  3.理解基本资料。 | 实训：订单信息处理与操作实训。 | 14 |
| 5 | **项目五**  物流信息的采集 | **教学内容：**  1.理解物流信息采集原则；  2.了解物流信息采集内容；  3.能根据采集原则合理选取采物流信息的集内容；  4.掌握物流信息采集方法与流程；  5.能够针对不同情境，合理选择采集方法，进行信息采集。  **教学要求：**  1.学会物流信息采集方法与流程；  2.掌握物流信息采集原则；  3.理解物流信息采集内容。 | 实训:物流信息采集方法实训。 | 16 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）坚持正确的育人理念，充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，养成正确的汽车服务与维修从业人员职业道德意识，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

（2）本课程的特点是其相关知识和技能贯穿于物流作业全过程，融入运输、采购、仓储和配送各个环节中，因此它对于提高物流经济效益、优化和完善物流系统、降低物流成本具有举足轻重的作用。本课程的设计思路是：以工学结合、校企合作为指导，通过校企深度合作，从物流各环节典型工作任务分析人手，确定能力目标、知识体系和素质要求。以相应岗位能力培养为主线，以实际物流业务为载体，强化教、学、做合一；以可持续发展和岗位迁移为目标，构建知识体系；以物流人员职业道德、职业素养养成教育为核心，设计拓展训练；以物流企业真实的任务或项目为载体，设计教学情境，构建单元教学内容。

（3）坚持以能力为本位，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，倡导项目式教学方式，采用启发式、探究式、讨论式、任务驱动等多种教学法，重点突出与其他专业课程相接轨、与当前企业应用的主流技术相结合，力求简单实用。同时充分考虑传统技术与当前最新成果与发展动向相衔接。

（4）教学过程中注重学生自主学习，引导学生从多个角度提出问题，用多种方法解决问题，运用多种信息技术手段丰富教学内容，采用视频、动画、教学平台等手段把抽象知识具体化，提高教学效果。

（5）针对不同的学习内容和学生个体差异，采用小组合作的学习方式，加强组员之间、小组之间的及时沟通和交流，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）建议本门课程的分数构成比例为课堂评价30%，项目（模块）评价30%，期末评价40%。其中，期末评价建议打破传统单一闭卷考试，实施“理论+实操”一体化考核，调动学生的学习主动性,锻炼实践技能,提高教学质量。

3.教学实施与保障

（1）配备本课程必备的练习册和技术资料，参照技能实训室实训设备配备标准配齐必备的教学设备和实验、实训器材，定期向学生开放，充分提高设备利用率。

（2）注重企业生产实践现场的作用，安排物流大赛车间的参观学习，熟悉设备的使用，增强学生的感性认识。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，编写时应将物流信息基础技术的基本原理与生产生活中的实际应用相结合，注重实践技能的培养，注意反映物流领域的新知识、新技术、新工艺和新材料。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

5.授课进程建议表系统

| 周次 | 教学任务 | 授课时数 | 主要教学形式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流和物流信息的概念 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 2 | 物流信息采集方法与流程 | 4 | 教学演示，学生试验 |
| 3 | 物流信息采集内容 | 4 | 学生试验，教学演示 |
| 4 | 物流信息采集原则 | 4 | 学生试验，分组教学 |
| 5 | 操作配送信息管理系统 | 4 | 教学演示，学生试验 |
| 6 | 基本资料管理 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 7 | 基本业务管理 | 4 | 学生试验，分组教学 |
| 8 | 基本业务 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 9 | 基本资料管理 | 4 | 学生试验，教学演示 |
| 10 | 运输信息管理软件 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 11 | GPS技术、GIS技术 | 4 | 学生试验，分组教学 |
| 12 | 存取、打印条码信息 | 4 | 教学演示，分组教学 |
| 13 | 识别、制作条码频信息 | 4 | 分组教学，学生试验 |
| 14 | 物流信息管理及其管理 | 4 | 分组教学，教学演示 |
| 15 | 物流信息的作用 | 4 | 学生试验，分组教学 |
| 16 | 合理选择采集方法，进行信息采集 | 4 | 教学演示，学生试验 |
| 17 | 仓储信管理系统进行操作 | 4 | 学生试验，分组教学 |
| 18 | 配送信息管理业务流程及功能模块 | 4 | 分组教学，教学演示 |

网店运营课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是物流服务与管理专业必修的一门专业拓展课程。定位于网店运营助理岗位，主要面向网店装修、网络编辑、网店美工、网店客服等岗位群，完成商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理、首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作、客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等工作任务，具备开好店的能力。

网运营推广培训内容包括网店开设、网店装修、网店基础操作、网店客户服务、运营数据分析 5 个理论模块，9 个单元及配套的多个实训任务。在培训组织形式上，利用虚拟仿真实训软件进行模拟训练，力求做到理论与实践相结合，将知识传授、职业能力培养有机结合起来，巩固和加强对知识的理解，并学以致用。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）通过小组合作，培养学生的团队协作能力、社会责任心、诚信的品德；

（2）通过课堂讨论活动，培养学生人际交流和沟通能力；

（3）通过头脑风暴活动，提高学生解决问题和创新能力；

（4）通过网店运营分析，培养学生吃苦耐劳、勤劳工作的敬业精神、职业素养和工匠精神。

2.知识目标

（1）让学生掌握网店装修、网络编辑、网店美工、网店客服等岗位群；

（2）让学生掌握商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理；

（3）让学生掌握首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作；

（4）让学生掌握客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等业务操作能力。

3.能力目标

（1）能掌握网店运营的概念和特征、发展情况、政策和意义等主要内容；

（2）能选择电商平台，顺利开通电商店铺账号；

（3）能深入分析市场发展情况；

（4）能独立完成电商选品及产品发布工作；

（5）能装修店铺；

（6）能通过合适的方法在平台内进行推广；

（7）能及时处理订单、提升客户体验感和满意度；

（8）能熟练设计物流方案、合理选择物流方式；

（9）能及时处理争议订单，维护老客户、开发新客户。

（三）参考学时

54学时

（四）课程学分

3学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 模块一  网店开设 | 1.网店开设准备  2.网店申请与开通  3.电子商务法律法规。 | 课堂训练与案例分析相结合；讲授与课堂讨论相结合。 | 4 |
| 2 | 模块二  网店装修 | 1.能够根据店铺的定位和目标群体  2.完成店铺首页风格的设计  3.Logo的制作  4.Banner的制作 | 设置真实案例，小组模拟实训，课堂训练与案例分析相结合。 | 20 |
| 3 | 模块三  网店基础  操作 | 1.商品上传与维护  2.营销活动设置  3.日常订单管理 | 设置真实案例，小组模拟实训，课堂训练与案例分析相结合。 | 12 |
| 4 | 模块四  网店客户  服务 | 1.客户交易促成  2.客户问题处理  3.客户关系维护 | 设置真实案例，小组模拟实训，课堂训练与案例分析相结合。 | 10 |
| 5 | 模块五  运营数据  分析 | 1.常用的数据分析工具  2.客户评价分析  3.网店运营状况分析 | 设置真实案例，小组模拟实训，课堂训练与案例分析相结合。 | 8 |

（六）实施建议

1.教学方法

直观教学法。利用极域软件，给学生讲解网店运营知识点，演示跨境店铺注册操作、跨境市场分析、跨境选品、产品发布操作、跨境店铺装修操作、跨境店铺推广操作、跨境交易管理操作、收款、跨境物流、售后服务等业务操作能力，让学生动手操作关联知识点，实现做学教一体化。

任务驱动法。将网店运营开店的细节流程分解为数个任务节点，以任务为中心，在强烈的问题动机的驱动下，通过对实训平台的积极主动应用，让学生进行自主探索和互动协作的[学习](https://baike.baidu.com/item/%E5%AD%A6%E4%B9%A0/222729?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E4%BB%BB%E5%8A%A1%E9%A9%B1%E5%8A%A8%E6%B3%95/_blank)，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。

项目教学法。按照网店运营建设店铺的基本流程，学生通过跨境店铺注册操作、跨境市场分析、跨境选品、产品发布操作、跨境店铺装修操作、跨境店铺推广操作、跨境交易管理操作、收款、跨境物流、售后服务等电商工作的主要环节进行实际操作，从而对网店运营实际工作有一个比较全面、系统的了解。

2.学生考核评价方法

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价、过程性评价与目标评价相结合、项目评价、理论与实践一体化评价模式。

（1）以“科学性、全方位、人性化”为考核原则，建立由教师、学生、企业专家组成的“三位一体”的立体化评价考核机制。

（2）突出过程性评价，将平时评价与总结性评价相结合。结合日常考勤、课堂提问、作业质量、技能训练与测试、实习实训、考试等情况综合评价学生成绩。

（3）以综合职业技能考核为主线，注重对学生的动手能力，以及在实践中分析问题、解决问题能力的考核，同时关注学生的素质培养，确立学生合作意识、工作作风、创新思维等方面的评价指标。

3.教学实施与保障

通过在校内理实一体化实训室的全真操作，根据项目教学要求，让学生掌握十项基本业务操作技能，其中包括对网店运营的了解，跨境店铺注册操作、跨境市场分析、跨境选品、产品发布操作、跨境店铺装修操作、跨境店铺推广操作、跨境交易管理操作、收款、跨境物流、售后服务等业务操作能力，培养学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质，为学生走上网店运营工作岗位和网店运营创业打下坚实的基础。

4.教材编写与选用

教材编写应符合本课程标准，体现“理论够用、突出实践”的原则。引入必须的理论知识的同时，还应增加实践实操内容，强调理论在实践过程中的应用。将教材内容与工作岗位对专业人才的知识要求、技能要求结合起来，充分体现行动引领、理实一体、工学结合的设计思想。应注意吸收新理念、新案例，多设计模拟训练，注重学生综合素质的提高，有利于学生的全面发展和长远发展。教材应图文并茂，提高学生学习兴趣，加深学生对网店运营的认识和理解。教材表达必须精炼、准确、科学。

岗位实习课程标准

1. 适用范围

本岗位实习标准依据《职业学校学生实习管理规定》制定，适用于物流服务与管理专业学生的岗位实习安排，面向运输服务与管理、仓储服务与管理、商务服务等岗位（群）或技术领域。

（二）实习目标

通过岗位实习，使学生了解物流企业的组织架构、规章制度、企业文化、运作模式和安全生产基本知识，以及前沿技术和数字经济驱动下职业场景的变化；掌握仓储、运输、配送等岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业、诚实守信的职业精神；锤炼学生意志品质，服务学生全面发展，增强学生的就业能力。

(三）时间安排

岗位实习一般为期6个月，共720学时，采用集中和分段相结合的形式，探索工学交替、多学期、分段式实践性教学改革。建议集中安排在第6学期（20周）和第5学期（4周）。

（四）实习条件

1.实习单位

本专业岗位实习主要面向家家悦、顺丰速运、菜鸟驿站等企业或生产活动场所，实习单位选定须由教学部进行实地考察和综合评估，并经学校产教融合办公室研究确定，具体要求如下。

（1）基本条件：具有独立法人资格，合法经营，无违法失信纪录；管理规范，近3年无违反安全生产相关法律法规记录；有完备的实习条件、劳动安全保障和职业卫生条件，能提供与本专业培养目标相适应的职业岗位，符合专业培养要求，符合产业发展实际，与学校有稳定合作关系的企（事）业单位优先。建在校内的生产性实训基地、虚拟仿真实训基地等，依照法律规定成立或登记取得法人、非法人组织资格的，也可作为学生实习单位。

（2）经营范围：食品销售、物流普运、整车运输、零担运输等。

（3）管理水平：具有现代化企业管理制度，管理科学规范，工作流程清晰，职责分工明确；设置实习管理机构和专职管理人员，能规范进行实习学生日常管理，及时解决实习学生工作、食宿、学习、生活等方面的问题。

2.设施条件

（1）安全保障：实习单位应具有健全的安全管理组织机构和安全教育培训体系，能够为实习生提供符合国家规定的安全工作环境、必要的劳动防护用品和安全保障器材，购买与学生实习相关的责任保险。应在学生岗位实习前进行安全生产培训与考核，合格后方可进入岗位实习阶段的学习。在学生尚未取得相应岗位上岗资质前，不得安排学生从事放射性、高毒、易燃易爆、动火 作业、高空作业等需要特定岗位资质的岗位实习。

（2）专业设施设备：应配备实习工作岗位所需的仪器设备和工具，以及安全生产所需的防护设施与设备，能够保障学生完成实习任务，并为学生提供便捷的学习场所。

（3）信息资料：实习单位能够提供实习工作岗位所涉及的生产工艺与流程、作业指导书、设备操作手册、技术文件、等学习资料及管理规章制度文件。

3.实习岗位

实习岗位应符合本专业培养目标要求，与本专业对口或相近，原则上不得跨专业大类安排实习。实习岗位包括仓储管理员、快递员、理货员、快件处理员、报关员等岗位。

4.人员配备

岗位实习应在学校教师和实习单位专门人员共同指导下完成。学校和实习单位应当分别选派经验丰富、综合素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。具体要求如下。

（1）实习单位专门人员：应具有良好的职业道德和职业素养，来自生产、管理一线，拥有丰富的工作实践经验，有5年及以上专业相关工作经历；具有中级及以上专业技术职务，或具有技师技能等级证书，具有一定的实践指导能力和沟通协调能力。负责实习学生在岗位实习期间的日常指导、日常现场考核、实习表现鉴定等工作。为保证实习效果，每位实习单位专门人员指导学生人数原则上不超过 5人。

（2）学校实习指导教师：应为具有较强沟通、协作与管理能力的“双师型”专业课教师， 具有中级及以上专业技术职务，或取得技师及以上职业资格证书，专业知识扎实，实践能力强，能有效培养学生的职业素养、 岗位技能和综合能力。学校实习指导教师负责实习学生在岗位实习期间的日常指导与管理、不定期巡视检查、实习日志批阅、实习成果鉴定等工作。为保证实习效果，每位学校实习指导教师指导学生人数原则上不超过 20 人。

5.其他要求

（1）实习单位可以由学校按要求选择、安排，应当取得学生及其法定监护人（或家长）签字的知情同意书。对学生及其法定监护人（或家长） 明确不同意学校实习安排的，可自行选择符合条件的岗位实习单位，应由本人及其法定监护人（或家长）申请，经学校审核同意后实施，实习单位应当安排专门人员指导学生实习，学校要安排实习指导教师跟踪了解学生日常实习的情况。

（2）岗位实习学生人数一般不超过实习单位在岗职工总数的10% ，在具体岗位进行岗位实习的学生人数一般不高于同类岗位在岗职工总人数的20%。

（3）实习单位应当参考本单位相同岗位的报酬标准和岗位实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，给予适当的实习报酬。在实习岗位相对独立参与实际工作、初步具备实践岗位独立工作能力的学生，原则上应不低于本单位相同岗位工资标准的80%或最低档工资标准，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额、直接支付给学生，原则上支付周期不得超过1个月，不得以物品或代金券等代替货币支付或经过第三方转发。

（五）实习内容

学校和实习企业应共同对岗位实习学生开展教育教学工作，实习内容除开展专业职业技能教育外，还应包括对学生开展的职业道德、企业文化和安全生产等方面的岗前培训教育，按照运输、仓配、货运代理、客户服务、快递等典型工作任务确定具体实习内容。学生要根据具体实习岗位确定实习项目及其所属的工作任务，每一个岗位的实习时间可根据实习单位具体情况灵活安排，建议“轮岗”安排，满足基本覆盖本专业所对应岗位（群）的典型工作任务要求，不得仅安排学生从事简单重复劳动。

表 1 物流服务与管理专业岗位实习内容

| 序号 | 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 岗前培训 | 2周 | 1.安全生产法律法规与企业各项 规章制度学习；  2.企业文化学习与体验；  3.企业环境与组织架构学习；  4.企业岗位工作内容与作业流程学习。 | 1.能够遵守安全生产管理制度和法律法规，树立良好的职业道德；  2.认同与融入企业文化；  3.能适应企业环境和管理要求。 |
| 2 | 运输管理 | 6周 | 1.运输组织实施；  2.运输调度；  3.运输代理服务；  4.特殊货物运输业务。 | 1.能完成货物运输计划安排和组织实施；  2.能利用智慧运输系统完成运输订单管理；  3.能够利用大数据、人工智能完成配载任务，实现路由追踪；  4.能进行运输费用计算等。 |
| 3 | 配送服务 | 4周 | 1.同城货物的收货；  2.同城货物的派送。 | 1.能掌握装卸、车辆配载等配送技术和使用配送设备；  2.能按照要求完成订单处理；  3.能完成配送作业并处理异常情况。 |
| 4 | 仓储管理 | 6周 | 1.入库操作；  2.在库管理；  3.出库操作。 | 1.能熟练操作智能仓储系统和仓储设备完成货物入库作业；  2.能熟练操作智能仓储系统和仓储设备完成货物在库管理；  3.能熟悉货物知识与货物报管保养；  4.能进行货物作业的安全隐患并作出处理措施；  5.能进行库存监控与调整；  6.能熟练操作智能仓储系统和仓储设备完成货物出库、退货处理等作业及异常处理。 |
| 5 | 快递派送 | 6周 | 1.快件收派作业；  2.快件处理作业。 | 1.能了解快递服务术语、快递企业类型、国内外快递业务种类、快递服务标准；  2.能够遵循法律和业务要求，完成快件揽收的验收与收件工作；  3.能够完成快件派送及派送后的相关业务处理工作；  4.能够按照快件的流向完成快件的分拣；  5.能够使用快递管理信息系统完成总包的拆解及封发；  6.能够操作快递管理信息系统完成快件的信息录入和统计。 |

（六）实习成果

实习学生应在岗位实习结束时提交实习记录表、实习单位鉴定材料,并且必须提交以下成果中的任一项：

（1）岗位实习总结报告一份；

（2）实习期间形成的技术方案或论文；

（3）实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

（七）考核评价

1.考核内容

学校和实习单位双方重点考核岗位实习学生的岗位工作胜任能力和职业道德素养，其中从专业技能、业务水平、实习成果等方面考核学生的岗位工作胜任能力，从出勤、工作态度与纪律、团队协作和责任意识等方面考核学生的职业道德素养，不得简单套用实习单位考勤制度、员工考核标准等对学生进行考核。

2.考核形式

岗位实习考核应将过程性考核与结果性考核相结合，按照一定的比例综合计算岗位实习成绩。学生实习考核要纳入学业评价，考核成绩作为毕业的重要依据。

3.考核组织

根据学校与实习单位达成的实习协议，岗位实习考核应由学校会同实习单位采取多元考核形式共同完成。实习单位负责委派岗位实习指导专门人员进行考核评价，完成企业对学生岗位实习的成绩评定，并出具相关鉴定；教学部指定学校实习指导教师进行考核评价，完成学校对学生岗位实习成绩的总评定，撰写相关评语，并组织做好学生实习考核等情况的立卷归档工作。

（八）实习管理

1.管理制度

（1）学生参加岗位实习前 ，学校、实习单位、学生三方必须以教育部发布的《职业院校学生岗位实习三方协议（示范文本）》 为基础签订实习协议 ，并依法严格履行协议中有关条款。

（2）学校应构建岗位实习管理体系和信息化学生实习管理和综合服务平台。 明确学生实习工作分管校长和责任部门，建立健全学生实习管理岗位责任制和相关管理制度与运行机制，并会同实习单位制订学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等。

（3）实习单位应制订岗位实习岗位培训计划，负责落实岗位实习学生的岗位培训与考核，提供岗位实习岗位，统筹安排岗位实习工作，建立岗位实习轮岗机制，并严格按照保密制度、安全制度及相关保险制度要求，对岗位实习学生进行日常管理，以及对岗位实习学生工作表现进行评价。实习单位须依法保障实习学生的基本权利和身心健康，不得违背《职业学校学生实习管理规定》和《职业院校学生岗位实习三方协议（示范文本）》安排岗位实习活动的相关要求。

2.过程管理

（1）岗位实习前。学生应积极参加岗位实习动员和安全教育，学习有关文件和安全知识，明确岗位实习的目的和要求，按要求签订职业院校学生岗位实习三方协议书， 明确岗位实习任务书及实习计划，按规定办理岗位实习的所有相关手续。

（2）岗位实习期间。学校要和实习单位互相配合，在学生实习全过程中，加强思想政治、安全生产、道德法纪、心理健康等方面的教育。学校要和实习单位建立学生实习信息通报制度，学校安排的实习指导教师和实习单位指定的专人应当负责学生实习期间的业务指导和日常巡查工作，原则上应当每日检查并向学校和实习单位报告学生实习情况。遇到重要情况应当立即报告，不得迟报、瞒报、漏报。

（3）岗位实习结束。学生应按岗位实习单位要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校报到；学生应提交完整的岗位实习材料，如岗位实习记录、 岗位实习总结报告等。

3.总结交流

岗位实习总结应有实习学生、指导教师和实习单位专门人员参与，可以采用师生总结交流、 学校与实习单位双方总结交流等多种方式进行。

（1）学生个人总结：岗位实习期间通过每周周记，不断总结个人实习成果，实习结束后，学生要完成书面的岗位实习报告，从思想和技能两方面进行总结，并找出存在的问题或者不足之处。

（2）小组总结交流：岗位实习期间按小组定期开展阶段性总结交流会，交流会由学校实习指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加，交流实习体会，解决存在问题，总结经验，形成阶段性成果。

（3）专业总结交流：岗位实习结束后，应召开专业岗位实习总结交流会。交流会由岗位实习学校专业负责人、指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加。学校指导教师和实习单位专门人员分别作岗位实习工作总结，学生代表作岗位实习经验和体会交流汇报，并进行实习成果展示交流。