

# 溆浦县职业中等专业学校

## 物流服务与管理专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

专业名称：物流服务与管理

专业代码：730801

### 二、入学要求

初中应届毕业生或同等学力

### 三、学制

3 年

### 四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求
仓储与配送	收货员 保管员 理货员 物流中心单证员 客服专员	物流员 仓管员 叉车操作证书（18 岁以上选考）
快递业务	收派员 快件处理员 客服员 业务员 仓管员 调度员	物流员 快递员

### 五、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、

智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握物流服务与管理专业对应就业岗位必备的知识与技能，能从事仓储与配送、快递业务等岗位群的工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

## **(二) 培养规格**

### **(1) 综合素质**

1. 具有良好的道德品质、职业素养、竞争和创新意识。
2. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
3. 具有良好的人际交往、团队协作能力。
4. 具有健康的身体和心理。
5. 具有良好的书面表达和口头表达能力。
6. 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
7. 具有运用计算机进行技术交流和信息处理的能力。
8. 具有借助工具查阅中、英文技术资料的基础能力。

### **(2) 职业能力**

#### **1. 行业通用能力：**

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

(2) 物流市场开发与维护能力：具有物流市场调研能力；具有物流市场开发能力；具有物流客户的沟通与维护能力；具

有简单物流市场营销策略的制定能力。

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

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

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

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

## 2. 职业特定能力：

### (1) 仓储与配送方向：

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

②具有仓储与配送使用的常见存储、搬运、运输等工具识别判断、合理选择的能力。

③具有仓库安全、返品处理和流通加工等相关作业能力。

④具有常见的装卸搬运设备、保管设备、包装设备、消防设备、监控设备的使用与保养、简单维修能力。

⑤具有根据配送计划进行分拣作业、配载作业、送货作业

的能力。

⑥具有常见的物流信息设备及信息系统的使用能力。

(2) 快递业务方向：

①具有货品鉴别的能力，能熟练完成快递货物度量、计价、包装、填制快递单证等快件收取和派送作业。

②具有快件收取和派送过程中异常情况处理的能力。

③具有能熟练完成快件接收、快件分拣等快递处理作业的能力。

④具有熟悉条码技术，能熟练使用无线 POS、RF 等终端电子设备，进行快递业务信息处理的能力。

⑤具有处理客户投诉及理赔的能力。

⑥具有熟悉快递企业运营，进行快递市场调研、快递市场开发、快递市场营销，能签订快递服务合同，进行成本核算，运作快递企业加盟创业基本流程的能力。

3. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力。

(2) 具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	中等职业学校学生必修的一门思想政治课。本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐	36

		释中国特色社会主义的开创与发展,明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位, 阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容, 引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心, 坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信, 把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	
2	心理健康与职业生涯	中等职业学校学生必修的一门思想政治课。本课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标, 阐释心理健康知识, 引导学生树立心理健康意识, 掌握心理调适和职业生涯规划的方法, 帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题, 培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态, 根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导, 为职业生涯发展奠定基础。	36
3	职业道德与法治	中等职业学校学生必修的一门思想政治课。着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养, 对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求, 了解职业道德和法律规范, 增强职业道德和法治意识, 养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
4	哲学与人生	中等职业学校学生必修的一门思想政治课。本课程阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论, 讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义; 阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义; 引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观, 为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
5	法律与职业	法律与职业是思想政治课拓展模块课程。本课程基于中职学生职业发展的实际需要, 主要介绍劳动法、就业促进法、合同法、劳动合同法、安全生产法、网络安全法、环境保护法、产品质量法、反不正当竞争法、民事诉讼法、劳动争议调解仲裁法等	18

		法律法规的基本原则和主要内容。引导学生在学习“职业道德与法治”的基础上,进一步学习职业生涯中常用的法律知识,正确认识有关的法律关系,依法行使权利、履行义务,依法解决纠纷,维护合法权益,增强法治意识,提升法治素养,用尊法学法守法用法的实际行动,助力职业理想的实现,推动社会主义法治国家建设。	
6	国家安全教育	思想政治课拓展模块课程。本课程落实宪法和国家安全法的精神,阐释总体国家安全观,明确坚持总体国家安全观是新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略,阐明我们党治国理政的一个重大原则是统筹发展和安全,增强忧患意识,做到居安思危。帮助学生掌握国家安全法律知识和基本常识,牢固树立国家安全意识,强化政治安全、经济安全、国土安全、社会安全、生态安全、网络安全、科技安全等方面的教育,接受相关学习训练,增强维护国家安全的责任感和能力,依法履行维护国家安全的职责和义务。	18
7	语文	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是:指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化:为培养高素质劳动者服务。	234
8	数学	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是:使学生掌握必要的数学基础知识,具备必需的相关技能与能力,为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。	180
9	英语	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是:使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能,培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力;培养学生的文化意识,提高学生的思想品德修养和文化素养;为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	180
10	信息技术	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是:全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务,满足国家信息化发展战略对人才培养的	144

		要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础，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。	
11	体育与健康	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	144
12	公共艺术	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	72
13	历史	中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业	90

		精神,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	
--	--	-----------------------------	--

## (二) 专业(技能)课程

包含配送作业实务、仓储作业实务、快递实务、公共关系基础、电子商务基础、电子商务客户服务、网络营销实务、网点运营等课程

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中:综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1(军训、入学教育)	1	1
			1(快递业务见习)		
二	20	18	1(物流设施与设备实训)	1	1
三	20	18	1(物流信息技术实训)	1	1
四	20	18	1(网络营销实训)	1	1
五	20	18	2(网点运营、电子商务客服服务实训)	1	1
六	20	20	19(顶岗实习)	—	—
			1(毕业教育)	—	—
总计	120	110	27	5	5

### (二) 教学进程安排表

序号	课程		按学期分配		教学时数			按学年及学期分配						
	分类	课程名称	课程性质	考试	考查	总学时	理论教学	实训教学	第一学年		第二学年		第三学年	
									一	二	三	四	五	六



1	公共基础课	中国特色社会主义	必修	√		36	36		36				
2		心理健康与职业生涯	必修	√		36	36			36			
3		哲学与人生	必修	√		36	36				36		
4		职业道德与法治	必修	√		36	36					36	
5		法律与职业	必修	√		18	18			18			
6		国家安全教育	必修	√		18	18		18				
7		语文	必修	√		234	234		72	72	54	36	
8		数学	必修	√		180	180		54	54	36	36	
9		英语	必修	√		180	180		54	54	36	36	
10		信息技术	必修	√		144	72	72	54	54	36		
11		历史	必修	√		90	90		36	36	18		
12		体育与健康	必修		√	144	144		36	36	36	36	
13		公共艺术	必修	√		72	72		36	36			
公共基础课课时小计：					1224								
1	专业 (技能)课	配送作业实务	必修	√		72	48	24	36	36			
2		仓储作业实务	必修	√		76	76				24	24	24
3		快递实务	必修	√		88	44	44	32	32	24		
4		公共关系基础	必修	√		72	72				24	24	24
5		电子商务基础	必修	√		96	48	48	48	48			
6		电子商务客户服务	必修	√		76	38	38				38	38
7		网络营销实务	必修	√		72	36	36			36	36	

8		网点运营	必修	√		72	36	36				24	24	24	
专业（技能）课课时小计：				624											
	社会实践														720
	顶岗实习				600										480
合计		总学时数	3048												

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

1. 任课教师本科学历达 100%，获得教师系列专业技术中级以上职称不低于 70%；兼职教师占专任教师比例不超过 25%，其中 60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师应具有物流或管理类专业本科以上学历 90%以上，3 年以上专任专业教师，获得电子商务师、电子商务员、物流师等职业资格。

3. 学校要建立“双师型”专业教师团队，要有业务水平较高的专业带头人。专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师能积极教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于 2 个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

### (二) 教学设施

序号	设备名称	单位	数量
1	数字化物流仿真实训基地三维运营模拟支撑核心平台	套	1
2	多点触摸物流沙盘系统	台	4
3	3D 供应链实训系统	套	1
4	叉车	台	4
5	快递管理系统	套	1
6	仓储进出库比赛软件	套	1
7	物流理论测评软件	套	1
8	物流单证制作与比赛软件	套	1
9	单证比赛软件	套	1

10	多媒体教学系统	套	1
11	教学挂图	副	20
12	小型教具	套	1
13	托盘货架	个	20
14	商业级条码打印机	台	2
15	手持式条码扫描仪	台	4
16	无线 rf 手持终端	套	10
17	门式 RFID 射频数据采集系统	套	1
18	条形码打印机纸、RFID 标签及耗材	批	1
19	操作系统	套	1
20	数据库	套	1
21	电脑	台	50
22	虚拟化软件	套	1
23	电脑桌椅	套	50

### （三）教学资源

#### 1. 教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源

##### ① 教材

必须选择中职教材。优先选用教育部国家规划教材，鼓励有特色 and 创新的校本教材。

##### ② 图书

有一定数量的专业图书与刊物，生均专业图书、期刊资料及电子图书不少于 30 册。

##### ③ 数字化（网络）资料

主干课程建立教学资源库，包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库，开辟师生学习讨论区，向学生提供丰富的网络学习资源。

#### 2. 开发教学资源的要求

1. 与企业紧密联合，共建教学资源。依据行业企业需求确立和调整人才培养目标，根据企业相关岗位工作需要建设课程体系，吸收企业真实的工作任务、项目作为教学内容，真正做到校企合作。

2. 具备开放的、内容丰富的、更新及时的数字化专业资源。内容包括人才培养方案，教学环境、精品课程、以及测评系统等内容，同时还能满足为学校师生、企业和社会学习者提供资源检索、信息查询、资料下载、教学指导、学习咨询、就业支持等服务。

#### **（四）教学方法**

采用“技术技能、综合素质、职场实力”培养的教学方法，教师可根据课程具体要求综合使用以下教学方法：

1、3W1H 教学法：教师在讲解每个知识点时，详细讲解清楚：Why，为什么要讲解该知识点；What，该知识点是什么；Where，该知识点用在何处；How，该知识点如何用。当学生明白了这 4 点后，可提升学生的学习兴趣和将知识点运用于实践中的兴趣，并通过实践中的运用，进一步加深对知识点的记忆、理解、运用，形成良性学习——实践——学习循环。

2、示范指导教学法：利用现场直观的模拟示范讲解或通过 CAI 课件，为学生进行操作演示、教具演示，使学生通过直观、具体、形象、生动的现场环境感受，首先在感性认知的基础上理解知识概念、操作的原理和要点，使学生初步

---

掌握操作程序、操作要领和方法。

3、模拟角色仿真表演法：教师围绕某一具体教学目标和教学内容，为学生创立直观、真实的现场状况的教学环境和条件，模拟企业的操作现场，仿真企业实际运行过程，通过实施周密的过程控制以达到教学目的。该教学方法特别适用于难以安排实习任务的实践过程，利用仿真设施进行教学与操作训练，且应特别注意引导学生由模仿到逐步创新的路子。教师应“以学生为本”，担任好导演或场外指导的角色，而不总是当裁判员。

4、情景教学法：在教学过程中，将课程中所需要的讲述内容安排在一个模拟的、特定的情景场合之中，在教师的严密组织指导下，通过鼓励学生大胆的模拟演练，在愉悦宽松的场景训练中达到教学目标。在实景仿真的状态下，不但可以锻炼学生的临场应变、实际操作的工作技能和解决问题的能力，又活跃了教学气氛，提高了教学的感染力。

5、游戏活动法：在专业教学课堂中如果能恰当的结合教学目的，设定一些可以让学生参与的游戏方案，如能运用得当，就能有效的调节课堂气氛，吸引学生注意力，让他们能够主动的积极参与课堂教学活动，使专业课教学课堂变的更加丰富、生动、有趣、活泼。可是，教师在编制设计游戏的内容时，一定要针对教学的目标具体要求，更要适合学生的兴趣特点，教师可以在训练学生的快速反应目标、听说对

话训练目标、团结协调目标等教学目标方面着手设计游戏方案。

6、竞赛法：教师根据教学内容和训练目的，针对教学目的具体内容要点，在课堂教学过程中适当引入竞争机制，让学生分别组合，进行情景训练，充分利用学生争强好胜的心理特点，教师进行现场点评评比，对优秀者予以表扬和鼓励。

7、行为导向法：典型的教学方法是项目教学导向法，在教师指导下共同实施某个项目，教师向学生讲明项目的目的和要求，由学生自由分组、自由合作，小组成员共同团结协作完成，它完全不同于传统的书本知识内容教育，摆脱书本、课堂的制约，教师将知识内容贯穿于项目之中，师生关系发生根本的变化，教师通过对学生的指导、协调、激励、促进、辅导、全面考察学生对知识的综合应用能力和掌握程度，使学生在整个教学活动中都是处于积极主动参与的状态，学生必须设法完成项目活动安排的内容，而不仅仅是被动的接受教师的灌输，可以做到让学生清晰每个环节的知识点，使他们开口说的清、动手做的对，又给了学生有充足的表现、探索、实践活动的机会。

8、现场教学法：在生产现场直接进行教学的教学方法，通过让学生在work现场的实习，学、练、做的有机结合，缩短了理论课堂教学与实际工作环境间的生产应用距离，使教

---

学更具有突出的针对性和实用性。

9、案例教学法：案例教学法是为了一定的教学目标，在教师的指导下，从典型案例的分析入手，引出教学内容和知识点，通过对典型案例有针对性的透彻分析、发散性的审理和讨论，引导学生向正确方向的思考，做出正确的判断，得出对典型案例的分析结论，并引伸到其它相关问题的处理上，使教学内容得到极大的丰富，从而达到向学生传授知识、培养能力的目的。

### （五）教学评价

#### 1. 评价主体

采用开放式的多元评价方式，结合学校学分制管理规定、校企合作和现代学徒制开展情况，以学生自评、生间互评、教师和企业评价等方式，利用计算机实时记录特点等实训平台开展过程性评价，使学生的评价更为真实、客观、全面。

#### 2. 评价内容

评价内容应兼顾知识、技能和素养等方面，基于教学项目采用模块化、融合式的方式，注重综合实践能力的考核。

#### 3. 评价方式

采用灵活多样的评价方式，注重过程性评价和终结性评价相结合，可采用现场操作、成果演示、案例分析、作品评价等多元考核方法。 具体方法：



(1) 评价结果是学生是否重考和是否准予毕业的依据。

(2) 根据评价结果，按照学分制规定给予相应学分。

(3) 考试应按课程的性质和特点采用理论考、技能考或理论考+技能考等不同形式进行。考试按命题方式不同可分为课内考试、自行命题统一考试。

(4) 语、数、外等文化课及专业课按专业命题进行期中 and 期末考试。

(5) 实践课通过技能达标或理论考+技能达标等方式进行考核。

## **(六) 质量管理**

### **1. 教学运行管理**

根据行业企业生产规律和校内实训基地运转特点，安排教学，注重校企合作、工学结合、工学交替、顶岗实习、项目课程，以及学习工作化、学习形式多样化、学习个性化，针对生源不同特点，对教学管理提出的人性化、柔性化管理新要求。

### **2. 教学质量监控评价**

学校实施教务科、年级组、教研组三级教学质量监控评价制度，共同完成学生学习质量、教师教学质量、教育教学工作质量的评价与考核。

建立用人单位、学生及其家长、教师等利益相关方共同参与的多元化人才培养质量评价制度，将毕业生就业率、就

---

业质量、企业满意度等作为衡量专业人才培养质量的重要指标，追踪学生毕业后职业发展轨迹，进行信息化管理。

### 3. 工学结合人才培养模式改革的支持政策措施

学校与企业建立合作关系，以保障校企合作机制的良好运行。

(1) 聘请企业有关专家和富有丰富实践经验的员工为专业特聘教授或实习导师；

(2) 在国家政策允许的范围内向企业有关兼职人员、实习指导老师支付相应的报酬。

(3) 鼓励教师深入企业调研，发挥所长，积累实践经验。

总之，通过校企合作，一方面不断地调整教学内容，提升教学水平，另一方面，输送合格人才，推动企业发展。

## 九、毕业要求

(一) 文化基础课考试成绩合格；

(二) 专业理论和技能操作考核合格，取得初级以上技能等级证书；

(三) 在校学习两年期间自觉遵守学校各项规章制度；

(四) 体育成绩合格，基本达到国家学生体质测试标准；

(五) 第六学期参加企业顶岗实习，并取得企业顶岗实习合格鉴定书；

(六) 学分达到毕业标准；

(七) 三年学费按时交清。

物流服务与管理专业职业能力分析

职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
仓储与配送业务	一、商品出入库操作与管理	1. 能够根据商品数量、品质,准备卸货、商品检验的场地、设备和人员; 2. 能根据商品性质选择堆码方式,能熟练填制、识读入库、出库的帐、卡和各种单证; 3. 能熟练使用仓储管理软件	1. 仓储及仓储管理; 2. 仓储经营的方法和仓储商务; 3. 仓储作业的过程和具体操作; 4. 仓库安全和质量管理; 5. 物流配送的种类与模式; 6. 物流配送作业的一般流程; 7. 配送中心的作业管理; 8. 配送中心的库存控制; 9. 配送中心信息系统应用;	一、行业通用能力 1. 基本的成本核算、账务处理能力; 2. 物流市场开发与维护能力; 3. 货品的识别与简单养护能力; 4. 开展电子商务业务的基本能力; 5. 常见物流设施设备的使用与维护能力; 6. 开展仓储业务的基本能力; 7. 开展运输业务的基本能力。 二、职业特定能力 1. 仓储与配送方向: (1) 进行货品入库、在库、出库相关作业流程的计划及实施能力 (2) 合理选择存储及配送设备的能力 (3) 返品处理和流通加工等相关作业能力;
	二、商品在库管理	1. 能根据不同的商品要求制定商品养护计划,正确的调节仓库的温度、湿度,会制定盘点计划,完成盘点作业, 2. 能熟练的使用监控系统		
	三、商品流通加工	1. 能使用正确的方法包装商品; 2. 能按客户的要求对商品进行分装和配送安排; 3. 能制定商品的加工计划		
	四、仓储安全管理	1. 能使用工作场地的全部消防设备; 2. 能按国家对特殊商品的保管规定进行商品的保管; 3. 能制定仓库的安全管理规章制度		
	五、仓储设备操作	1. 熟悉条码技术、RFID识别技术; 2. 能操作叉车、拖车、堆垛机等仓储设备; 3. 能处理简单的设备故障		
	六、订单处理	1. 能处理订单; 2. 能使用手持终端机、扫描仪和数据机传送订货资料; 3. 能使用订货应用系统传送、接受订货信息会建立客户档案; 4. 能查询存货,会处理单一订单和批次订单分配,能够依订单排出出货日程和拣货顺序; 5. 能处理分配后存货不足的情况; 6. 能设计、打印出货单据		
职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
	七、备货	1. 能根据订单制定进货作业计划; 2. 能组织人工卸货、输送机卸货和托盘叉车卸货; 3. 能使用条码机、托盘和叉式堆高机; 4. 能核对所有单据和相关信息;	10 配送中心经营管理 11. 物流信息技术基本知识; 12. 物流信息系统;	(4)常见的装卸搬运设备、计量设备、保管设备、包装设备、监控设备的使用与设备保养、

		5. 能完成货品数量验收和一般商品的质量验收; 6. 能够填写、设计验收单据	13. 常见的物流设施设备原理及应用	简单维修能力; (5)有常见的物流信息设备及信息系统的使用能力
	八、拣货作业	1. 能判断拣货货位; 2. 能使用无线通信设备传递信息; 3. 能使用堆高车或台车上的电脑终端拣区取货品; 4. 能根据订单数量、人员分配和拣货单位情况选择拣; 5. 货方式、方法, 会选择拣货路径		
	九、配货作业	1. 能进行配货检查; 2. 能设计包装, 会在包装上做规定的标识, 会完成包装检验		
	十、送货作业	1. 能根据配送计划下达运送作业指示和车辆配载方案、安排具体的装车与送货任务; 2. 能确定货物的装卸方法; 3. 能进行车辆配载; 4. 能确定最优运送路线; 5. 能够完成货物送达和有关单证手续		
<b>职业岗位</b>	<b>工作任务</b>	<b>职业技能</b>	<b>知识领域</b>	<b>能力整合排序</b>
快递业务	一、信息处理	1. 掌握系统管理软件的操作, 能完成系统订单录入; 2. 会使用物流信息技术及相关设备	1. 快递服务的术语; 2. 快递企业类型; 3. 国际、国内快递业务种类及服务标准; 4. 快递业务相关法律法规;	2. 快递方向: (1) 快递货物度量、计价、包装、填制快递单证等快件收取和派送作业的能力; (2) 快件收取和派送过程中异常情况处理能力; (3) 熟练完成快件接收、快件分拣等快递处理作业的能力;
	二、快件收寄	1. 能识别不符合重量与规格要求的快件; 2. 能验视快件并核实禁限寄物品; 3. 能使用快递设备和度量衡工具收寄快件; 4. 能正确录入快件信息		
	三、快件派送	1. 能根据快件种类捆扎、装运快件; 2. 能对 1 个派送段内的快件进行派送; 3. 能指导客户正确签收快件; 4. 能录入、处理派送信息; 能按要求移交无法派送的快件		
	四、客户服务	1. 能向客户推介快递服务产品; 2. 能采集收派段内客户新增、更址及其他信息; 3. 能采集客户提出的个性化收派需求信息		

	五、快件接收	1. 能验视、拆解车辆封志；能按要求卸载快件； 2. 能接收、验视进站总包； 3. 能核对进站总包与接收信息是否一致； 4. 能拆解进站总包，并核对快件清单和实物是否一致； 5. 能利用计量设备复核快件的重量和规格	5. 快递业务处理流程及作业内容； 6. 常见快递客户异议内容； 7. 客户投诉处理的工作流程及相关法律知识。	(4) 使用无线 POS、RF 等终端电子设备进行快递业务信息处理的能力； (5) 处理客户投诉及理赔的能力。
<b>职业岗位</b>	<b>工作任务</b>	<b>职业技能</b>	<b>知识领域</b>	<b>能力整合排序</b>
	六、快件分拣	1. 能检查国内快件运单收件人信息是否完整； 2. 能对快件进行合理分拣； 3. 能录入、补录信息；能识别禁限寄物品； 4. 能识别包装不合格或破损的快件； 5. 能识别不符合重量和规格要求的快件		三、跨行业职业能力 1. 具有适应岗位变化的能力。 2. 企业管理及生产现场管理的基础能力。 3. 具有创新和创业的基础能力。
	七、快件封发	1. 能对出站快件进行登单；能封装快件总包； 2. 能装运和码放快件； 3. 能按照发运计划核对路由信息并建立封志		