

**江苏省职业学校
实施性人才培养方案审批表
(2019 级)**

专业名称	物流服务与管理
专业代码	121900
学制	三年
招生对象	初中毕业生
学校(盖章)	常州旅游商贸高等职业技术学校
填报日期	2019年6月

物流服务与管理专业实施性人才培养方案 (仓储与配送方向)

一、专业（专业代码）与专门化方向

专业名称：物流服务与管理（121900）

专门化方向：仓储与配送、快递业务

二、入学要求与基本学制

初中毕业生或具有同等学力者，基本学制3年。

三、培养目标

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

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
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）	高职： 物流管理 连锁经营管理	本科： 物流管理
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	高职： 物流管理 电子商务	本科： 物流管理

五、综合素质及职业能力

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（职业能力分析见附录 1）

（1）行业通用能力

①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。

②常见物流设施设备的使用与维护能力：具有常见物流设施设备的判别能力；具有操作常见物流设施设备的能力；具有维护和保养常见物流设施设备的能力；具有常见物流设施设备故障排除的基础能力。

③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。

④开展配送业务的基本能力：具有配送业务基本流程的处理能力；具有常见配送作业的计划及实施能力。

⑤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。

⑥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。

（2）职业特定能力：

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、具有合理选择存储设备及配送设备的能力；

③具有仓库安全、返品处理和流通加工等相关作业能力；

④具有常见的装卸搬运设备、计量设备、保管设备、包装设备、养护检验设备、消防设备、监控设备的使用与设备保养、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的使用能力。

（4）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，

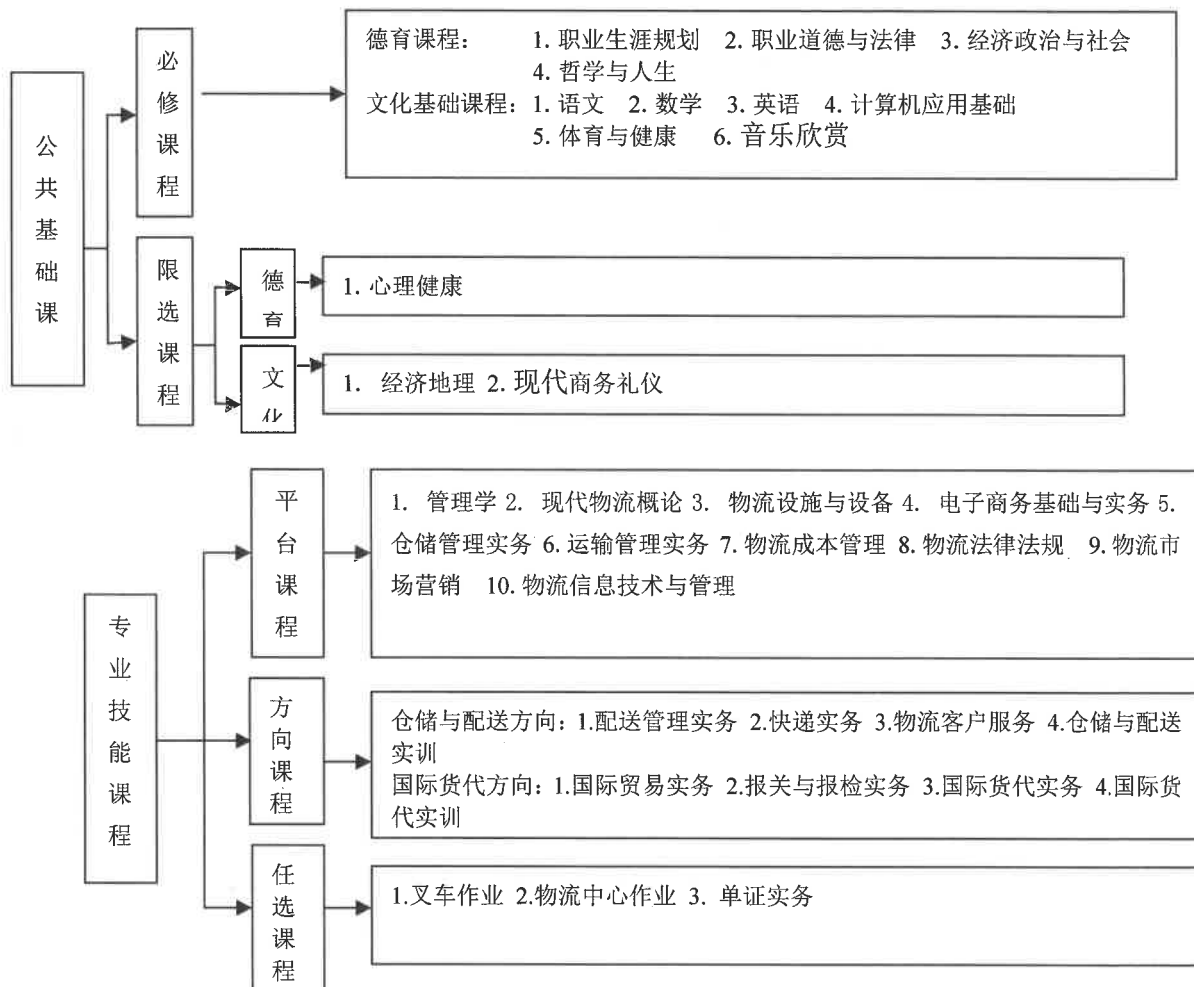
能签订快递服务合同，进行成本核算，运作快递企业加盟创业基本流程的能力。

(3) 跨行业职业能力：

- ①具有适应岗位变化的能力；
- ②具有企业管理及物流现场管理的基础能力；
- ③具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配表

1. 课程结构



2. 教学时间分配表（单位：周）

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）	1	1
			1（专业认识与入学教育）		
二	20	18	1（物流认知实训）	1	1
三	20	18	1（仓储实训）	1	1
四	20	18	1（运输实训）	1	1
五	20	18	1（物流信息技术实训）	1	1
			1（公益劳动）		
六	18	18	17（顶岗实习）	—	—
			1（毕业教育）		
总计	118	108		5	5

七. 教学时间安排

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时													
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六			
						18周		18周		18周		18周		18周		18周			
						16周	2周	17周	1周	17周	1周	17周	1周	16周	2周	17+1周			
公共基础课程	1	德育课	必修	职业生涯规划	32	2	2												
	2			职业道德与法律	34	2		2											
	3			经济政治与社会	34	2				2									
	4			哲学与人生	34	2						2							
	5	文化课	限选	心理健康	32	2								2					
	6			语文	232	14	4		4		2		2		2				
	7		数学	232	14	4		4		2		2		2					
	8		英语	232	14	4		4		2		2		2					
	9		计算机应用基础	132	8	4		4											
	10		体育与健康	166	10	2		2		2		2			2				
	11		音乐欣赏	32	2	2													
	12		经济地理	32	2	2													
	13		现代商务礼仪	34	2					2									
公共基础课合计				1258	76	24		20		12		10		10					
专业技能课程	14	基础平台课程		管理学	64	4	4												
	15			*现代物流概论	68	4			4										
	16			物流设施与设备	68	4			4										
	17			电子商务基础与实务	68	4					4								
	18			*仓储管理实务	68	4					4								
	19			*运输管理实务	68	4							4						
	20			物流成本管理	68	4							4						
	21			物流法律法规	68	4							4						
	22			物流市场营销	64	4											4		
	23			物流信息技术与管理	64	4											4		
	基础平台课小计				668	40	4		8		8		12		8				
	24	技能方向课程 (二选一)	仓储与配送	配送管理实务	68	4							4						
	25			快递实务	64	4										4			
	26			物流客户服务	64	4										4			
	27			仓储与配送实训	32	2										2			
	28			国际贸易实务	68	4							4						
	29			报关报检实务	64	4											4		
	30	国际货代	国际货代实务	64	4										4				
	31		国际货代实训	32	2										2				
	32		物流认知实训	30					1周										
	33	专业技能实训项目	仓储实训	30						1周									
	34		运输实训	30									1周						
	35		物流信息技术实训	30													1周		
技能课程小计				348	14			1周		1周	4	1周	10	1周					
36	专业任选课程	叉车作业	68	4					4										
37		物流中心作业	68	4					4										
38		单证实务	34	2							2								
任选课程小计				170	10				8		2								
顶岗实习				510	27												17周		
专业技能课程合计				1696	91														
其他教育活动	专业认识与入学教育			30	1		1周												
	军训			30	1		1周												
	公益劳动			30	1									1周					
	毕业教育			30	1												1周		
	小计				120	4		2周							1周		1周		
总计				3074	171	28	2周	28	1周	28	1周	26	1周	28	2周	18周			

注：1. 总学时3074。公共基础必修和限选课程学时1258学时，占比约40.9%；专业技能课程和其他教育活动1816学时，占比约59.1%。

2. 总学分171。

学分计算办法：学生的学分含基础学分和奖励学分。基础学分包括课程学分（经考核合格后取得相应学分）、德育学分（专业认知与入学教育1学分、军训1学分、公益劳动1学分、毕业教育1学分）、实践学分指顶岗实习一学期27学分。奖励学分包括专业技能证书（初级1分、中级2分、高级3分）。学生参加各类竞赛不同级别名次奖励学分（同一类型比赛按最高级别计算，国家级1~3等奖，奖4、3、2学分；省级1~3等奖，奖3、2、1学分；市级1~3等奖，奖2、1、0.5学分）。

八、专业主要课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
现代物流概论 (68)	(1) 物流的功能; (2) 物流系统; (3) 运输、仓储、配送、流通加工、装卸搬运等基本概念和作业内容; (4) 物流信息系统; (5) 企业物流、采购物流、生产物流、销售物流、逆向物流和废弃物物流。	(1) 能识别物流活动,理解物流活动各个环节的基本功能; (2) 能区分物流企业类型,概述物流企业的主要服务内容、服务流程; (3) 了解物流行业,能概括现代物流业的构成,能简单概述国内物流、国际物流、区域物流、物流园区等概念,熟悉物流行业发展现状; (4) 熟悉运输、仓储、配送、流通加工、装卸搬运等物流主要作业方式及其作业流程; (5) 能区分企业物流、采购物流、生产物流、销售物流、逆向物流和废弃物物流等不同物流形式。
物流设施与设备 (68)	(1) 物流基础设施设备; (2) 港口、场站、货栈等物流节点中的起重机械、输送机械、装卸搬运机械、流通加工机械; (3) 现代化仓库中的集装化技术、货架技术、月台技术、起重搬运机械、包装加工设备和仓储设备。	(1) 会辨识货架、物流箱、集装箱、叉车、液压托盘车、电动托盘车、龙门吊、运载设备等各种物流设备并能正确分类; (2) 能根据作业内容,选配合适的物流设备; (3) 会操作常用物流设备; (4) 会对物流设备进行日常保养与维护
运输管理实务 (68)	(1) 运输管理与企业物流战略的关系; (2) 不同运输方式的比较与选择; (3) 运输工具的选择、获得和更新; (4) 运输线路的优化、运输计划与排程管理; (5) 运输作业管理和调度; (6) 运输安全管理; (7) 运输合同指定与招投标、运输相关法律与法规的应用; (8) 运输成本核算与控制、运输价格制订等内容。	(1) 能描述公路、铁路、水路及航空运输作业流程及相关岗位职责和作业要求; (2) 能正确识读各种运输单证并熟练填制和运用; (3) 能根据业务要求和货运需要,选择合适的运输方式,并能熟练核算相关运费; (4) 能接受、处理运输委托业务; (5) 能合理配备物流设备、配载车辆; (6) 能获取客户运单跟踪信息; (7) 能进行运输事故调查,判断是否理赔,填制投保单。
仓储管理实务 (68)	(1) 仓储及仓储管理; (2) 仓库知识; (3) 仓储在物流管理中的作用; (4) 仓储经营的方法和仓储商务; (5) 仓储作业的过程和具体操作; (6) 仓库安全和质量管理; (7) 现代仓储管理的技术及其发展。	(1) 能理解仓储的基本概念; (2) 能了解仓储与配送企业的设立条件、程序、组织结构、岗位设置和业务范围; (3) 能正确认识仓储作业过程中涉及到的物流设施设备; (4) 能按入库作业流程完成货品的验货入库; (5) 能描述货品装卸搬运的流程; (6) 会货品上架作业、储位分配作业; (7) 会使用 RF 等设备进行货品补货和拣货作业; (8) 认识货品表单、掌握用 RF 复核作业的方法; (9) 能对返品进行正确的处理; (10) 掌握货品盘点的方法; (11) 会正确操作仓储信息系统;
物流信息技术与管理 (64)	(1) 物流信息技术基本知识; (2) 物流信息系统概述; (3) 物流数据自动采集技术、物流 EDI 技术、物流网络技术; (4) 物流运输信息管理系统、生产企业	(1) 能描述物流信息的基本处理流程; (2) 会应用电子数据交换 (EDI)、电子自动订货系统 (EOS)、销售时点系统 (POS)、射频 (RF)、智能标签 (RFID)、条形码 (BAR-CODING)、全球卫星定位系统 (GPS) 操作、地理信息系统 (GIS) 等物流信息

	物流管理信息系统、配送中心物流信息系统、物流信息系统安全技术等内容。	技术； (3) 会操作物流信息系统，填制和打印相关单证。
配送管理实务 (68)	(1) 物流配送的种类与模式； (2) 物流配送作业的一般流程； (3) 物流配送中心基本知识； (4) 配送中心的作业管理； (5) 配送中心的库存控制； (6) 配送中心信息系统应用； (7) 配送中心经营管理。	(1) 掌握配送的定义及种类； (2) 会识别配送作业涉及的设施设备； (3) 能够使用比较常见的配送中心的设施设备； (4) 熟悉配送作业的流程； (5) 懂得货品配载的原则； (6) 理解车辆调度的方法。
快递实务 (64)	(1) 快递基本流程； (2) 快递接单； (3) 快件收取； (4) 快件处理； (5) 快件派发； (6) 快件保险与理赔。	(1) 会受理快递的接单作业； (2) 会处理快件的收取和派送； (3) 能完成快件分拣、异常件处理等作业； (4) 会使用快件查询、跟踪软件。

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比不低于 1:36；研究生学历（或硕士学位）5%，高级职称 15%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称 30%以上；兼职教师占专业教师比例 20%-30%，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；三年以上专任专业教师，应达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的“物流师”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。专任专业教师普遍参加“五课”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。

十、实训（实验）基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
仓储与配送实训	1. 横梁式组合货架	1	1. 巷道数量: 2 个。 2. 设备高度: 5m 3. 存储单元尺寸: 1200×1000×1150 4. 载重能力: 每个货位承重 200kg
	2. 流利式货架	3 排×6 列×3 层	1. 存储单元体积: 600×420×220mm 2. 载重能力: 每个货位承重 15kg 3. 货架结构型式: 流利式组合式货架, 每个货格放两个零件盒
	3. 贯通式货架	1	1. 单面驶入式 2. 存储单元是 1200×1000×150mm 的托盘
	4. 悬臂式货架	1	1. 双臂式 2. 存储单元是 1200mm×1000mm×150mm 的托盘 (或其他不规则物品)
	5. 托盘重力式货架	1	1. 存储单元是 1200mm×1000mm×150mm 的托盘 2. 共两通道、上下两层
	6. 搁板货架	1	标准货位: 600×400×400
	7. 压入式货架	1	1. 存储单元是 1200mm×1000mm×150mm 的托盘 2. 共两通道、上下两层
	8. 托盘	100	1. 木托盘 1200mm×1000mm×150mm 2. 塑料托盘 (内置钢管) 1200mm×1000mm×150mm
	9. 电动叉车 (LG16BC)	2	1. 最大起升高度: 3000mm 2. 最小转弯半径: 1950mm 3. 最大起升速度: 满载 260mm/s 4. 空载 420mm/s 5. 最大下降速度: 满载 ≤600mm/s 6. 最大行驶速度 (满载/空载): 12km/h/14km/h 7. 最大爬坡能力 (满载/空载): 10%/12% 8. 货叉尺寸: 920×125×35 9. 整车长度: 含货叉 3033mm 不含货: 2113mm 10. 车架宽度: 1080mm 11. 蓄电池容量: 460/48 (AH/V) 12. 操作方式: 座驾 13. 额定起升重量: 1600kg
	10. 电子标签系统	1	—
	11. 无线终端 RF 系统	1	—
	12. 流通加工设备	若干	—
	13. 服务器	1	满足不低于 40 台计算机同时访问
	14. 计算机	若干	—
	15. 半自动打包机	2	—
	16. 手动液压车	3	液压式, 承重 2500kg

	17. 手动堆高车	1	1吨1.5米高
	18. 半自动堆高车	1	—
	19. 三位数电子标签	18	—
	20. 库存管理系统软件-电子标签模块	1	—
	21. 无动力滚筒输送线	1	—
	22. 仓储、配送管理软件	1	—
	23. 条码打印机	1	—
	24. 塑料周转箱	若干	最好和大赛指定型号一致
	25. 静音手推车	2	500kg 承重
	26. 条码生成软件	1	—
	27. 无线手持终端机	3	摩托罗拉
国际货代实训	1. 操作台桌椅	35	—
	2. 计算机	35	—
	3. 国际货代实务教学软件	1	—
	4. 报关实务教学软件	1	—
	5. 外贸单据证教学软件	1	—
	6. 不间断电源	1	至少支持服务器45分钟
	7. 交换机及网络	2	—
	8. 配线架	2	—
	9. 机柜	1	尺寸: 600×800×1800
	10. 打印机	4	A4幅面激光打印机
	11. 多媒体教学设备	1	—
	12. 服务台	1	—
	13. 实训岗位标识牌	20	—
	14. 实训区域指示牌(报检报关)	8	—
	15. 港口实训沙盘	1	—
	16. 国际货代数字化三维3D仿真实训平台	1	—
快递业务实训	1. 计量工具	10	—
	2. 笼车	2	承载400kgk以上尺寸可定制
	3. 手推车	2	承重500kg
	4. 分拣系统	1	—

5. 装卸平台	1	固定式液压升降平台载重 0.1~40T, 升降高度: 0.1~5m
6. RF 系统	1	—
7. 计算机	40	—
8. 手持终端	5	—
9. 服务器	1	—
10. 快递仿真软件	1	—
11. 呼叫中心软件系统	1	—
12. 呼叫坐席	若干	—
13. 客服管理软件	1	—

十一、编制说明

1. 编制依据

(1) 《省政府办公厅转发省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉》(苏政办发[2012]194号)。

(2) 《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养方案的指导意见》(苏教职[2012]36号)。

(3) 中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》。

(4) 《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》。

(5) 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定工作的指导意见(征求意见稿)》意见的函(教职成司函[2017]130号)。

(6) 《教育部关于加强新时代高校“形式与政策”课建设的若干意见》。

(7) 中共教育部党组关于印发《高等学校学生心理健康教育指导纲要》的通知(教党[2018]41号)。

(8) 《省政府关于加快推进职业教育现代化的若干意见》(苏证发[2018]68号)。

(9) 《省政府办公厅关于深化产教融合的实施意见》(苏证办发[2018]48号)。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系课程改革理念。并突出以下几点:

(1) 根据物流职业岗位能力要求,结合职业资格技能标准、学生职业发展及继续学习的需要设置课程和教学环节,为学生终身发展奠定良好基础。

(2) 突出“平台课程+方向课程”的基本思路,我校根据区域经济和行业特点自主设置选修课,确定仓储与配送专业方向。

3. 我校物流服务与管理专业实施性人才培养方案依据江苏省指导性方案制定。

(1) 落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习5个学期，校外顶岗实习不超过1学期。

(2) 第1-5学期集中安排整周教学周（实训周），如德育、体育、艺术和计算机应用基础等课时。

(3) 结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设多项课程。

专业技能任选课程：叉车作业、物流中心作业、单证实务等。

专业技能实训课程：物流企业参观学习、实训室综合训练、工学交替等。

(4) 学分计算办法：第1至第5学期每学期16-18学时记1学分；第6学期顶岗实习27学分，毕业教育4学分。

奖励学分：

①专业技能证书：初级1分；中级2分；高级3分。

②学生参加各类竞赛按不同级别名次奖励学分

国家级1-3等奖，奖4、3、2学分；

省级1-3等奖，奖3、2、1学分；

市级1-3等奖，奖2、1、0.5学分。

(5) 其他：本方案为实施性方案，我校在实施中可根据实际情况适当作调整，解释权归学校所有。

附录 1




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; 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; 13. 常见的物流设施设备原理及应用	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, 能够依订单排定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		
	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;		

		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		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		
国际货代业务	一、货代业务操作	1. 能进行提单确认、输入、缮制提单以及费用确认; 2. 能负责接收客户的订舱委托, 然后订舱, 出入货通知, 安排整理报关资料, 查看船期情况等相关工作; 3. 能负责船公司、货代企业、进出口收发货人之间的单据交接	1. 国际货运代理服务内容, 行业从业规范; 2. 国际货运代理业务基本流程及运作知识; 3. 进出口货物及运输工具报关、报检、报验、保险、运费交付、结算等基本流程及相关单证的缮制方法; 4. 客户关系管理。	(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。 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。
	二、客户服务、业务开发	1. 能负责对潜在客户及新客户的开发; 2. 能对客户进行全方位的维护; 3. 能处理客户咨询、客户关系管理、客户投诉等		
	三、报关报检	熟悉报关、报检流程, 具有进行报关、报检业务处理的能力		
	四、港口操作	1. 能给船公司制作、发送报表; 制作进出场计划; 2. 能负责与其他协议场站之间的空箱调拨工作; 3. 能主要从事港口码头机械操作、集装箱场站业务操作、船舶靠泊离港服务、港口管理部门后勤服务等相关工作		
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;	

二、快件收寄	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 快递业务相关法律法规； 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。 	
三、快件派送	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 		
六、快件分拣	<ol style="list-style-type: none"> 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 		
七、快件封装	<ol style="list-style-type: none"> 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 		

审 批 表

学 校 意 见	<p>分管教学领导签字: </p> <p>2019年10月10日</p>
市 职 教 教 研 机 构 审 定 意 见	<p>盖章: </p> <p>年 月 日</p>
市 教 育 局 审 批 意 见	<p>盖章: </p> <p>年 月 日</p>

