



石家庄邮电职业技术学院

快递运营管理专业
人才培养方案（扩招）

二〇一九年九月

编制说明

本专业人才培养方案根据《高等职业学校快递运营管理专业教学标准》、《高职扩招专项工作实施方案》（教职成〔2019〕12号）、《河北省教育厅关于高等职业院校招收退役军人等群体人员人才培养方案制订与实施的指导意见》等文件制定，适用于石家庄邮电职业技术学院快递运营管理专业面向社会扩招人员的人才培养。

本专业人才培养方案由学院快递教研室与中国邮政集团公司寄递事业部及部分省分公司、中邮速递易、新石器慧通科技有限公司等企业共同制订，并经学院专业建设委员会审定，准予实施。

主要编制人：

速递物流系：王为民	教授	速递物流系主任
张慧锋	副教授	速递物流系副主任
马选	讲师	快递专业负责人/速递业务员高级考评员
赵玉洲	讲师	快递教研室主任/速递业务员高级考评员
王艳丽	副教授	核心课负责人/速递业务员高级考评员
张博超	讲师	核心课负责人/速递业务员高级考评员
王帆	讲师	核心课负责人/速递业务员高级考评员
常琳	讲师	核心课负责人/速递业务员高级考评员

中国邮政集团公司寄递事业部：徐志宏 服务质量部总经理

中国邮政集团公司寄递事业部：王占国 运行管理部副总经理兼流程信息处经理

中国邮政集团公司寄递事业部：赵生得 运行管理部作业管理处副经理

中国邮政集团公司河北分公司寄递事业部：强英波 运营管理部经理

中邮速递易：张宝堂 董事长

石家庄邮区中心局：郑忠伟 指挥调度中心主任

新石器慧通科技有限公司：邵俊凯 信息技术部主任

山东省速递物流公司：郭加伟 国际部战略客户经理

目 录

一、专业名称(代码).....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标.....	1
六、培养规格.....	2
(一) 素质.....	2
(二) 知识.....	3
(三) 能力.....	3
七、课程设置及学时安排.....	4
(一) 课程体系设计.....	4
(二) 课程设置.....	8
1.公共基础课.....	8
2.专业课程.....	9
3.专业核心课及主要教学内容.....	10
4.实践性环节.....	10
(三) 学时安排.....	11
八、教学进度安排.....	13
九、毕业要求.....	18
十、教学基本条件.....	18
(一) 师资队伍.....	18

1.队伍结构.....	18
2.专业带头人.....	19
3.专任教师.....	19
4.兼职教师.....	20
(二) 教学设施.....	20
1.专业教室基本条件.....	20
2.校内实训室基本要求.....	20
3.校外实训基地基本要求.....	22
4.学生实习基地基本要求.....	22
5.支持信息化教学方面的基本要求.....	22
(三) 教学资源.....	23
1.教材选用基本要求.....	23
2.图书文献配备基本要求.....	23
3.数字教学资源配置基本要求.....	23
(四) 教学方法.....	24
十一、质量保障.....	25
(一) 质量保障体系.....	25
(二) 质量监管体系.....	25
(三) 教学评价与改进.....	25
附件：专业核心课程教学内容介绍.....	27

快递运营管理专业（扩招）人才培养方案

一、专业名称(代码)

快递运营管理(600702)

二、入学要求

具备一定技能或高中同等学力的退役军人、下岗职工、农民工、新型职业农民、中职（含中专、技工学校、职业高中）毕业生等人员。

三、修业年限

基本修业年限为3年，采取弹性学分制，可以根据学生灵活学习需求，弹性安排学习时间，最长修业年限不超过6年。

四、职业面向

本专业职业面向如表1所示。

表1 专业职业面向

专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要面向岗位	职业资格证书
交通运输 大类(60)	邮政类 (6007)	邮政业 (60)	邮政和快递服 务人员 (4-02-07)	邮政（快递）营 业员、揽投员、 营销员、客服人 员、业务经理等	快递运营职业技能等 级证书、物流管理职 业技能等级证书、邮 政职业技能等级证 书，或其他职业资格 证书

五、培养目标

培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，能够在快递、物流、邮政行业及电商、商贸等流通领域，从事快件订单处理、快件收派、快件处理、仓储与配送、网运路由规划等快递

作业组织与管理、营销、业务管理等工作，具有扎实的专业知识、掌握快递服务规范和业务管理基本技能，具备发现、分析、解决快递运营中存在的问题以及团队合作等适应信息时代要求的关键能力，具有良好的人文素养、职业道德、创新意识，精益求精的邮政工匠精神和快递“小蜜蜂”精神，具有较强的就业创新创业能力和可持续发展能力的高素质复合型技能人才。能够成为快递企业从事运营管理工作的骨干人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

1.坚定拥护中国共产党领导，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情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，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

3.热爱职业、维护行业企业健康发展，具有良好的职业道德、职业素养、邮政工匠精神和快递“小蜜蜂”职业精神。

4.具有质量意识、安全意识、绿色发展意识及国际视野。

5.具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

6.达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

7.具有一定的审美和人文素养。

（二）知识

1.掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

2.掌握与本专业相关的快递基本知识、操作规范知识；

3.掌握快递业务营销、大客户开发与管理等知识；

4.掌握快递业务流程优化、仓储储位规划、网络路由规划、网点经营管理、绩效考核管理等运营管理相关知识，掌握典型快递行业企业生产运作的基本流程以及相关知识；

5.掌握快递行业企业经营管理的相关知识和基本方法；

6.掌握快递运行质量管理、快递渠道安全管理、快递信息技术应用、大数据分析等理论知识；

7.掌握市场营销、电子商务、跨境电商等领域的基础知识；

8.熟悉快递业务经营许可管理、快递（邮政）法律法规等相关知识；

9.熟悉邮政、快递、物流、电子商务等行业前沿发展、融合发展的相关知识与资讯；

10.熟悉和掌握公文写作、办公软件使用等知识。

（三）能力

1.具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

2.具有用计算机进行绘图、计算、分析和管理的的能力；

3.具有良好的团队合作能力，能够与同事或客户建立相互信任的合作关系；

4.熟练掌握快递业务咨询、订单处理、揽收收寄、分拣处理、

配送投递等快递作业能力和操作技巧；

5.熟练掌握快递产品介绍、客户需求分析、制定营销策划方案、大客户管理等能力；

6.具有使用智能快件箱、分拣机器人、搬运机器人、货到人机器人、快递无人机、无人车、立体分拣机等快递智能设施设备的操作能力；

7.具有快递业务日常经营分析、运用分析软件进行数据分析、撰写分析报告的技能；

8.具有一定的快递网点经营管理技能，掌握员工管理、激励、绩效考核、成本分析等网点经营管理能力；

9.具有快递网路组织设计、快件处理中心设计、仓储中心库位设计与优化、快递作业流程设计与优化，以及快递生产作业组织管理、快递安全管理、快递信息管理等能力。

10.具有良好的心理素质，能够正确面对问题，具有分析问题和解决问题的能力；

11.具有探究学习、持续学习、终身学习的能力。

七、课程设置及学时安排

（一）课程体系设计

按照“反向设计、正向实施”的思路设计课程体系。根据人才培养目标和培养规格，确定了本专业人才培养的 11 项培养要求，分别是：思想政治与职业道德、劳动与双创教育、语言与公文写作、快递基础知识与技能、业务营销与客户管理、快递运营与经营管理、问题分析与优化管理、现代信息技术应用、相关行业知识拓展、绿色发展与国际视野、人文素养与可持续发展。

根据人才培养目标及培养规格确定的 11 项培养要求，利用关联矩阵工具，设计专业人才培养课程体系，课程体系应能够全面支撑专业人才培养规格要求、达成人才培养目标。基于支撑人才培养目标与培养规格的课程体系设计如表 2 所示。

表2 基于支撑人才培养目标与培养规格的课程体系设计

● 全支撑 ◐ 强支撑 ◑ 中等支撑 ◒ 弱支撑

课程名称 \ 培养要求	思想政治与职业道德	劳动与双创教育	语言与公文写作	专业基础知识与技能	业务营销与客户管理	快递运营与经营管理	问题分析与优化管理	现代信息技术与应用	相关行业知识拓展	绿色发展与国际视野	人文素养与可持续发展
形势与政策	●								◑	◑	◑
思想道德修养与法律基础	●		◑						◑	◑	◑
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	●		◑						◑	◑	◑
计算机文化基础	◑	◑	◑					●	◑		◑
体育	◑	●							◑		
心理健康教育	●								◑		◑
创新创业基础	◑	●		◑	◑						
大学语文	◑		●						◑		●
高职公共英语	◑		●							●	◑
高等数学	◑					◑	●				◑
中华优秀传统文化	●	◑									●
应用文写作	◑		●		◑		◑				●
快递概论	◑		◑	●	◑			◑	◑	◑	
市场营销理论与实务	◑		◑		●				●		
物流信息技术与应用	◑	●					◑	●	◑	◑	
快递法规实务	●		◑	◑			◑		◑		◑
物流管理基础	◑	◑	◑	◑		◑			●	◑	

课程名称 \ 培养要求	思想政治与职业道德	劳动与双创教育	语言与公文写作	专业基础知识与技能	业务营销与客户管理	快递运营与经营管理	问题分析与优化管理	现代信息技术与应用	相关行业知识拓展	绿色发展与国际视野	人文素养与可持续发展
电子商务基础与应用	🟢	🟢	🟢				🟢	🟢	●		🟢
快递生产运作管理	🟢	●		🟢		●	●	🟢		🟢	
速递业务与经营	🟢	🟢	🟢	●	🟢	🟢		🟢	🟢	🟢	
快递营销与策划	🟢	🟢	🟢		●	🟢	🟢		🟢	🟢	
仓储与配送管理实务	🟢	🟢		🟢		🟢	●	🟢	●	🟢	
运输管理实务	🟢	🟢		🟢		🟢	●	🟢	●	🟢	
跨境物流管理实务	🟢				🟢	🟢	●			●	
商务礼仪	🟢		●			🟢				🟢	●
供应链管理	🟢			🟢		●	🟢		●	🟢	
团队建设	🟢	●			🟢				🟢		
数据分析实务	🟢	🟢	🟢			🟢	●	●	🟢	🟢	
速递物流业务营销实战	🟢	🟢	🟢		●	🟢	🟢			🟢	
沟通技巧	🟢		●						🟢		●
书证融通课程	🟢	🟢		●		🟢	●	🟢			🟢
速递业务员操作实训	🟢	●		●				🟢			
仓储与配送作业综合实训	🟢	●		●			🟢	🟢			
认知实习	🟢	🟢		●					●		
跟岗实习	🟢	●		🟢	🟢				●		🟢
顶岗实习	🟢	●			🟢	🟢			●		🟢

（二）课程设置

根据课程体系设计本专业的课程，主要包括：公共基础课、专业课程和实践性环节。将核心职业能力素养分为：生产作业处理能力、业务营销能力、运营管理能力和职业素养四类，并根据能力培养、素养养成的规律分为四个阶段，分类别、分阶段循序渐进设计课程模块，进而构建专业课程地图，如图 1 所示。

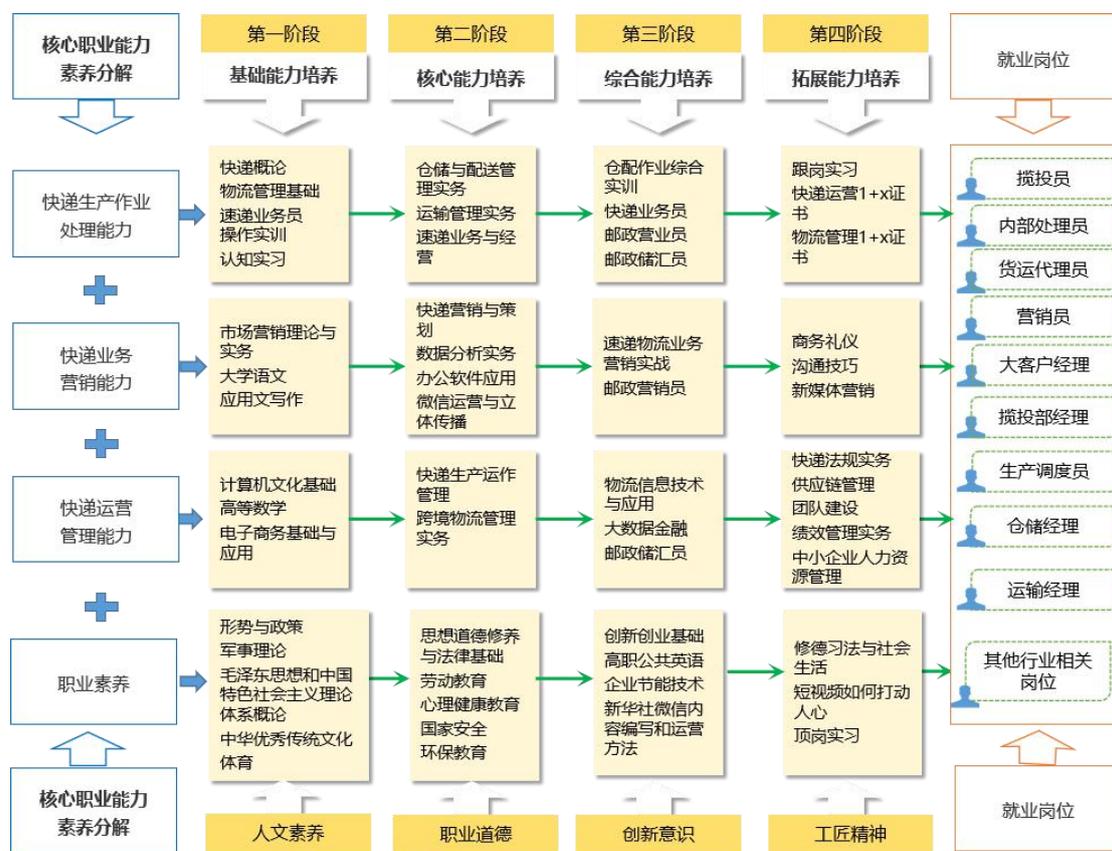


图 1 专业课程地图

1. 公共基础课

根据国家有关文件规定和专业教学标准，将《形势与政策》《思想道德修养与法律基础》《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》《体育》《军事理论》《劳动教育》《心理健康教育》《入学教育》《计算机文化基础》《创新创业基础》《大学语文》等作为公共基础必修课，并将《高职公共英语》《高等

数学》《中华优秀传统文化》《应用文写作》等列为选修课。

落实立德树人根本任务，注重思想政治教育和信息素养教育，将中华优秀传统文化融入教育教学，加强体育、美育教学，促进学生身心健康，提高审美素养。

开设《国家安全》《环保教育》《企业节能技术》《大数据金融》《修德习法与社会生活》《中小企业人力资源管理》《绩效管理实务》《办公软件应用》《微信运营与立体传播》《新媒体浪潮下的闪展腾挪及新媒体人的应对之策》《新华社微信内容编写和运营方法》《短视频如何打动人心——全媒体时代影像报道策略》等人文素养、科学素养方面的选修课程或专题讲座（活动），由学生根据课程清单自主选课学习。推进“课程思政”，将有关知识融入到专业教学和社会实践中。积极组织开展劳动实践、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动。

2. 专业课程

专业课程设置与培养目标相适应，突出应用性和实践性。包括专业基础课、专业核心课和专业拓展课。

专业基础课：《快递概论》《市场营销理论与实务》《物流信息技术与应用》《快递法规实务》《物流管理基础》《电子商务基础与应用》。

专业核心课：《快递生产运作管理》《速递业务与经营》《快递营销与策划》《仓储与配送管理实务》《运输管理实务》《跨境物流管理实务》。

专业拓展课：《商务礼仪》《供应链管理》《团队建设》《数据分析实务》《速递物流业务营销实战》《沟通技巧》《快递运

营职业技能等级证书》《物流管理职业技能等级证书》《速递业务员》《快递业务员》《邮政营业员》《邮政营销员》《邮政储汇员》。学生根据课程清单自主选课学习。

3.专业核心课及主要教学内容

专业核心课主要教学内容如表 3 所示。详细的教学内容见附件。

表 3 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	快递生产运作管理	走进生产运作管理、快件收寄、快件处理、快递运输、快件投递、认识快递网络、网点运营管理、快递运行质量管理
2	速递业务与经营	邮政速递业务概述、邮政速递网络与作业组织、邮政速递业务经营管理概述、国内标准快递业务、国内经济快递业务、速递同城业务、国际 EMS 业务、国际 EMS 承诺服务业务、中速快件业务、邮政速递代收货款业务、速递礼品、礼仪业务、其他速递个性化增值业务
3	快递营销与策划	走进营销、快递营销市场调查问卷设计、快递市场环境分析、如何定位目标市场、快递市场营销策略的应用、快递新媒体营销、营销策划书的写作技巧、快递产品营销策划方案设计
4	仓储与配送管理实务	走进仓储、认识仓储管理、仓储入库作业、在库货物保管与养护作业、仓储出库作业、认识配送、配送作业
5	运输管理实务	走进运输、公路运输业务、水路运输业务、铁路运输业务、航空运输业务、集装箱运输及多式联运、特种货物运输认知、货物事故及纠纷处理
6	跨境物流管理实务	跨境电商与国际物流概述、跨境贸易基础知识、跨境电商主要平台介绍、跨境电商运作流程、跨境电商物流模式分析、海外仓模式分析、海关清关知识与常识、跨境电子商务国际物流服务与成本管理

4.实践性环节

开展多种形式实践，包括认知实习、跟岗实习、顶岗实习、

社会实践等。实践教学包括在校内外集中开展的实训课程，也包括在企业一线实践，鼓励学生自主创业。实践教学贯穿于三年教学活动中。主要包括以下五种形式：

（1）实训环节：利用校内外实训环境，开展课内实践与集中实训课程。

（2）认知实习：第 2 学期结束，学生在校外实训基地进行为期两周的企业实习。学生在真实的职场情境中，熟悉和了解快递或相关企业，加深对企业生产、管理、商务活动的感性认识。

（3）跟岗实习：第 4 学期结束，学生在校外实训基地进行为期两周的企业实习。锻炼学生适应快递或相关企业经营管理模式及分析、解决实际问题的能力。

（4）毕业设计及答辩：第 5 学期进行。培养学生综合运用所学理论、知识和技能解决实际问题的能力。

（5）顶岗实习：第 6 学期进行，学生在顶岗实习基地或相关企业进行为期 6 个月的企业实习。顶岗实习是专业人才培养中十分重要的环节，对学生综合运用专业基本知识、技能，理论结合实际，进一步掌握专业技能起到推动作用，让毕业生在具体岗位上进行独立作业、实践，与就业岗位工作实施有效对接。

（三）学时安排

总学时 2522 学时，其中集中授课占总学时的 40.7%。一般课程每 16 学时折算 1 学分，集中实训课每 30 学时折算 1 学分。公共基础课学时占总学时的 25.7%，各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%，实践性教学学时占总学时数 61.9%，其中，顶岗实习时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时

间。

学时安排如表 4 所示。

表 4 学时安排

课程类别	学时			占总学时 (%)	学分	备注
	总学时	理论	实践			
公共基础课	648	320	328	25.7%	36	>25%
专业基础课	336	224	112	13.3%	21	设置 6 门
专业核心课	352	224	128	14.0%	22	设置 6 门
专业拓展课	160	96	64	6.3%	10	设置 4 门
公共选修课	96	96	0	3.8%	6	设置公共选修课程库
集中实践课	930	0	930	36.9%	36	实习、实训、毕业设计等
合 计	2522	960	1562	100%	131	—

八、教学进度安排

专业课程及教学进度安排如表 5 所示。

表 5 快递运营管理专业课程及教学进度表

序号	课程名称	学时学分				授课方式	考核方式	是否支持 学习成果 转换	第一 学年		第二 学年		第三 学年		集中授 课学时
		总学时	理论 学时	实践 学时	学分				1	2	3	4	5	6	
1	形势与政策	48	24	24	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√	√	√	√	√	√	48
2	军事理论	36	20	16	2	线上线下混合教学	集中线下考试	退役军人	√						16
3	军事训练	60	0	60	2	校内集中授课	集中线下考试	免修	√						60
4	入学教育	30	10	20	1	校内集中授课	集中线下考试	是	√						30
5	思想道德修养与法律基础	46	30	16	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						20
6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	48	16	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√	√				32
7	计算机文化基础	60	36	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						50
8	体育 I	32	4	28	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						8
9	体育 II	32	4	28	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					8
10	心理健康教育	32	16	16	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						20
11	劳动教育	16	0	16	1	校内集中授课	集中线下考试	是	√						16
12	创新创业基础	48	24	24	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					30
13	大学语文	48	48	0	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					24

序号	课程名称		学时学分				授课方式	考核方式	是否支持 学习成果 转换	第一年		第二年		第三年		集中授 课学时
			总学时	理论 学时	实践 学时	学分				1	2	3	4	5	6	
14	选修课 程（选 修达 6 学分）	高职公共英语	48	28	20	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					30
15		高等数学	48	28	20	3	线上线下混合教学	校内集中授课	是			√				30
16		中华优秀传统文化	48	28	20	3	线上线下混合教学	远程网络考试	是		√					20
17		应用文写作	48	28	20	3	线上线下混合教学	远程网络考试	是			√				20
小计			648	320	328	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	412
18	专业基础 课程	快递概论	48	36	12	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						24
19		市场营销理论与实务	48	32	16	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是			√				24
20		物流信息技术与应用	64	40	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√			32
21		快递法规实务	48	32	16	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√			24
22		物流管理基础	64	52	12	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是	√						32
23		电子商务基础与应用	64	32	32	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					32
小计			336	224	112	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168
24	专业核心 课程	快递生产运作管理	64	40	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√			32
25		速递业务与经营	64	40	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是		√					24
26		快递营销与策划	64	40	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√		32
27		仓储与配送管理实务	64	40	24	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是			√				32
28		运输管理实务	48	32	16	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是			√				24

序号	课程名称		学时学分				授课方式	考核方式	是否支持 学习成果 转换	第一年		第二年		第三年		集中授 课学时
			总学时	理论 学时	实践 学时	学分				1	2	3	4	5	6	
29		跨境物流管理实务	48	32	16	3	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√			24
	小计		352	224	128	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168
30	专业 拓展 课程	选修课程（选 修达 2 学分）	商务礼仪	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√		20
31		供应链管理	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√		20	
32		选修课程（选 修达 2 学分）	团队建设	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√		20
33		数据分析实务	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是				√		20	
34		选修课程（选 修达 2 学分）	速递物流业务营销实战	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	20
35		沟通技巧	32	20	12	2	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	20	
36		书证融 通课程 （选修 达 4 学 分）	快递运营职业技能等级证书	64	36	28	4	线上线下混合教学	X 证书考试	是					√	32
37			物流管理职业技能等级证书	64	36	28	4	线上线下混合教学	X 证书考试	是					√	32
38	速递业务员		64	36	28	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	32	
39	快递业务员		64	36	28	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	32	
40	邮政营业员		64	36	28	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	32	
41	邮政营销员		64	36	28	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√	32	

序号	课程名称		学时学分				授课方式	考核方式	是否支持 学习成果 转换	第一年		第二年		第三年		集中授 课学时
			总学时	理论 学时	实践 学时	学分				1	2	3	4	5	6	
42		邮政储汇员	64	36	28	4	线上线下混合教学	集中线下考试	是					√		32
	小计		160	96	64	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	92
43	公共选修 课程(选修 达6学分)	国家安全	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12
44		环保教育	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
45		企业节能技术	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
46		大数据金融	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
47		修德习法与社会生活	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
48		中小企业人力资源管理	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
49		绩效管理实务	32	32	0	2	线上自主学习	远程网络考试	是							12
50		办公软件应用	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12
51		微信运营与立体传播	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12
52		新媒体浪潮下的闪展腾挪及新媒体人的应对之策	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12
53	新华社微信内容编写和运营方法	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12	
54	短视频如何打动人心——全媒体时代影像报道策略	32	32	0	2	线上自主学习	第三方平台考试	是							12	
	小计		96	96	0	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36
55	集中实践	速递业务员操作实训	30	0	30	1	校内集中授课	集中线下考试	是		√					30

序号	课程名称		学时学分				授课方式	考核方式	是否支持 学习成果 转换	第一 学年		第二 学年		第三 学年		集中授 课学时
			总学时	理论 学时	实践 学时	学分				1	2	3	4	5	6	
56	环节	仓储与配送作业综合实训	30	0	30	1	校内集中授课	集中线下考试	是			√				30
57		认知实习	30	0	30	1	企业实践	企业评定	是		√					0
58		跟岗实习	30	0	30	1	企业实践	企业评定	是				√			0
59		毕业设计（论文）与答辩	90	0	90	3	线上线下混合教学	集中线下考试	否					√		60
60		顶岗实习	690	0	690	28	企业实践	企业评定	是						√	0
61		毕业教育	30	0	30	1	校内集中授课	集中线下考试	否						√	30
	小计		930	0	930	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	150
	总计		2522	960	1562	131	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1026
	实践学时占总学时比例		61.9%													
	集中授课占总学时比例		40.7%													

说明：

- 1.授课方式：包括校内集中授课、线上线下混合教学、线上自主学习、企业实践四种方式。
- 2.考核方式：包括集中线下考试、远程网络考试、第三方平台考试、企业评定、X证书考试。
- 3.支持X证书、企业实践、创业实践、自主学习等学习成果认定与学分转换。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到素质、知识和能力等方面的人才培养规格要求。毕业要求应能支撑专业人才培养目标的有效达成。具体要求如下：

1. 修业年限要求。修业年限内完成全部学习任务，达到全部毕业条件为正常毕业，修业年限最低不低于3年，最长不超过6年。

2. 课程成绩。学生修完所有必修课程，且成绩合格。修满所有必修课程学分，完成选修课程必要学分，总学分达131分，并符合其他毕业条件为正常毕业。

3. 考取X证书。本专业要求学生至少获得一项职业技能等级证书，如：快递运营职业技能等级证书、物流管理职业技能等级证书、邮政职业技能等级证书等，或其他相关职业资格证书。

十、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

高素质、专业化的教师团队是实施本方案的首要条件与基本保障。以专业带头人为引领，以“双师型”教师为骨干，打造一支师德高尚、专业精湛、结构合理、专兼结合、理念先进的“双师型”专业教学团队，支撑专业改革与持续发展。教师具有本科及以上学历，且专业对口。

本专业拥有专业教师12名，均为硕士研究生以上学历，高级职称比例达到33%，“双师”素质教师比例达到100%，确保

招收的扩招生数与专任教师数比例不超过 18:1。师资队伍职称、年龄比例合理，形成以老带新的梯队结构，为扩招班学生合理配备师资。

2.专业带头人

具有副高及以上职称，具备较强的专业理论水平和技能操作能力，能够较好地把握国内外快递行业、高职教育、专业发展规律和发展趋势，能广泛联系邮政、快递行业企业，了解行业企业对快递运营管理专业人才的实际需求，在专业建设、人才培养方案制定、校本教材开发等方面起到规划和把关作用；具备较高的教育教学和教研教改水平，能够胜任本专业 3 门以上核心课程教学的实习与实训指导；在专业研究方面能力突出，能够组织开展教科研工作，在本领域具有一定的专业影响力。

3.专任教师

专任教师应具有坚定的理想信念、高尚的道德情操、扎实的学识、仁爱之心；具有高水平教学素质、较丰富的实践经验；具有扎实的快递运营管理相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；具有深入专业领域研究能力，形成“双师型”教学团队。专任教师一般应具有物流管理、管理科学与工程、工商管理、管理经济学等相关专业硕士及以上学历，能够承担课程开发与建设、课程教学改革。专任教师应具备每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

专任教师应积极提高教学、科研能力，积极参加教学能力大赛、承担科研任务、指导学生参加各类创新创业大赛、职业技能竞赛等。鼓励专任教师积极参加各类培训与进修，新进校任教的

青年教师均必须参加岗前培训，指定骨干教师作为青年教师的指导教师，指导教学实践。

4. 兼职教师

专业兼职教师主要从邮政、快递行业企业业务专家和骨干、劳模、内训师等优秀人员中选拔聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的快递运营管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上行业相关专业技术资格，兼职教师应积极参与专业人才培养调研、培养方案、课程标准制定，能承担课程与教材开发，承担实训课程、工学交替课程教学，承担企业在岗课程开发与教学等专业教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装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. 校内实训室基本要求

能够模拟工作情境满足情境教学，为学生提供快件收寄、快件处理、快件派送、网点运营等快递企业主要作业环节的实训环境，主要包括快递运营职业等级证书实训环境、物流管理职业技能等级证书实训环境、快递信息操作实训室、速递手工处理实训室、“智邮众创空间”快递创新创业实训室、物流沙盘与仿真实

训室等。

(1) 快递运营职业等级证书实训环境。包括操作实训室和信息实训室两部分，主要设施设备有：服务器、终端、交换机、路由器、PDA手持终端、身份证识别仪、自动化分拣设备、蓝牙打印机、条码识读器、电脑（满足50人同时考核）、快件安检设备、电子秤、分拣格口、监控系统、多媒体教学设备等。

(2) 物流管理职业技能等级证书实训环境。包括操作实训室和信息实训室两部分，主要设施设备有：服务器、交换机、路由器、无线手持终端（win CE操作系统）、条形码打印机、电脑（满足50人同时考核）、托盘、托盘货架、物流管理职业技能等级考核系统、视频监控系统、多媒体教学设备等。

(3) 快递信息操作实训室。应配有：电脑（数量应能满足一个教学班同时上课），安装快递运营3D虚拟仿真软件、3D仓储和运输运营管理模拟系统、物流企业运营模拟信息系统、海关报关系统等支撑专业核心课程的教学软件；同时支撑专业学生参加快递技能大赛、智慧物流技能竞赛、关务大赛等各类技能大赛的省赛、国赛。

(4) 速递手工处理实训室。应配有：服务器、终端、交换机、路由器、袋牌打印机、针式打印机、PDA手持终端、邮政用品用具、分拣格口、多媒体教学设备、邮政速递营收信息模拟系统、生产作业系统等。

(5) “智邮众创空间”快递创新创业实训室。应配有：重型、轻型货架、电子标签拣选系统、电商播种墙、智能拣货台车、智能穿戴设备、顶升式“货到人”机器人及货架、搬运机器人等，

能够让学生完成实操训练及拣选路径优化等。

(6) 物流沙盘与仿真实训室。应配有：圆桌、电脑、投影仪等，设有物流模拟运营沙盘、物流仿真软件等，可以开展小组合作、小组讨论式授课、创新创业模拟训练等。

3.校外实训基地基本要求

主要针对课内实践、集中实训、认知实习和跟岗实习所需的校外实训环境，深入开展校企合作、产教融合，选择行业内知名企业合作，筛选实训设施齐备、涵盖当前快递行业发展的主流技术，可接纳一定规模学生实习，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，具备能保证实习生日常工作、学习、生活的基本条件，有安全、保险保障的企业共建校外实训基地。校外实训基地围绕快递营业、快件处理、仓储配送、客户服务、业务营销、客户管理等实践活动开展建设，确保实训岗位、实训指导教师明确，实训管理及实施规章制度齐全。

4.学生实习基地基本要求

主要针对学生顶岗实习所需的校外实训基地，要求具有稳定的学生顶岗实习基地。实习基地具有快递收派员、快件处理员、呼叫中心客服代表、营业厅大堂经理、客户经理等多种相关岗位，提供学生独立开展岗位工作。实习基地应提供一定数量的指导教师，与校内指导教师共同对学生顶岗实习进行指导。实习基地还应对学生实施劳动教育、职业道德教育、职业精神（邮政劳模精神、快递“小蜜蜂”精神）养成教育。

5.支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的

信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。建设由触控一体机、音箱、无线麦克、拾音器、问答器和配套控制软件等设备构成的智慧教室，支持线上线下混合式教学，能够支持教师实施教学改革。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书主要包括：快递行业法律法规、行业标准、快递企业生产操作规范与服务规范；快递专业类图书、报刊等。

3.数字教学资源配置基本要求

组建由专任教师、企业兼职教师共同构成的课程数字化资源开发团队，实施校企共建资源，确保专业核心教学资源与专业核心知识、能力要求匹配。构建各门课程知识（技能）树，有步骤实施建设与配备，包括：本专业有关的教学音视频、多媒体教学课件、动画微课、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，要求资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、能学辅教。

在智慧职教等平台建设 MOOC、SPOC 课程，满足线上教学需要，支撑同类院校专业学生、企业员工、社会人员等学习。

（四）教学方法

根据教学内容和成人学习特征，遵循“传授知识+引导实践”的能力发展规律和基于“经验-反思-理论-行动”学习圈理论的成人学习规律，按照“教、学、做”一体化设计思路，制定课堂教学主题化、自学内容任务化、实践学习项目化、课程衔接流程化的“四化”学习策略，综合应用研讨式、项目式、案例式、情景式等多种教学方法，促使课堂教学、实践教学和实训实习的有机统一，循序渐进实现学生职业素养和技术技能的“双提升”。

表 6 教学方法设计

教学方法	应用场景	适用课程
研讨教学	使学生能够根据所学专业知 识，针对设定的主题，表达观点、分享主意、解决问题，并 与他人互动	计算机基础、电子商务基础与应用、快递法规实务等
实训教学	通过模拟实际工作环境，教学采用来自真实工作项目的实际案例，让学生动手操作，锻炼学生的专业技能、实践经验、工作方法、团队合作等能力。	速递业务员操作实训、仓配作业综合实训、供应链管理、数据分析实务等
案例教学	使用与所学知识相关的案例，组织学生经过分析，开展研讨，形成反复的思考与互动	快递概论、快递法规实务、速递业务与经营、快递营销与策划等
探究式教学	引导学生对教学内容中的主要知识点进行自主学习、深入探究并进行交流分享	物流管理基础、快递概论、书证融通课程等
小组合作教学	指导学生以学习小组为单位，通过互帮互促的方式，对专业知识进行学习研讨与交流分享	创新创业基础、市场营销理论与实务、速递物流业务营销实战等
角色扮演	引导学生以某一角色身分，在设定的工作情境中，运用所学专业知 识尝试完成各种任务	快递生产运作管理、商务礼仪、沟通技巧、团队建设、速递物流业务营销实战等
翻转课堂	引导学生课前完成基础知识的自主学习，课堂内组织学生通过问题解决、互动研讨等方式，完成深层次学习	仓储与配送管理实务、运输管理实务、采购管理实务、快递法规实务、速递业务与经营等
任务驱动教学	将教学活动设定为若干个任务，引导学生运用所学知识通过自主思考、探究、实践，完成任务并及时总结	仓储与配送管理实务、运输管理实务、物流信息技术与应用、快递营销与策划、快递生产运作管理、采购管理实务等
现场教学	组织学生到生产现场，体验与所学专业相关的知识和技能，或接受思想品德教育	仓储与配送管理实务、速递业务与经营、快递生产运作管理等

社会实践	组织学生深入快递企业，参与真实的生产活动，促进所学专业知识和社会实践相结合	认知实习、跟岗实习、顶岗实习
------	---------------------------------------	----------------

十一、质量保障

（一）质量保障体系

结合专业及课程诊改，建立专业建设质量保证体系。

1.建立校企联席会议机制，每年利用“毕业生双选会”请企业人力部专家开展人才培养研讨会，评估当前人才培养质量，讨论下一年度人才培养方案制（修）订工作。

2.学院建立《教学工作流程》《课堂教学管理规定》《教师教学规范》《师德规范》等规范性文件，保障教学有序实施。

3.教师按照相关要求，制定了规范的教学文件，包括：课程标准、授课计划、课程设计方案、课程教案、课程考核方案等，保障教学过程的顺利实施，保障教学目标的有效达成。

（二）质量监管体系

1.每学期制定督导计划，充分发挥院、系两级督导组监督指导作用，对教师教学是否按照学院教师教学工作规范开展教学，是否执行课程标准、教学计划、考核方案，是否按照课程考核规范进行考核等情况进行检查督导。

2.定期对学生进行调查，评估专业建设、课程教学等实施情况，征求意见和改进建议。

3.积极开展专业建设及课程建设总结和自查，对照目标检查是否达成，制定诊改措施。

（三）教学评价与改进

加强与改革教学评价的标准和方法。对学生的学业考核评价

内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，要注重对学习过程的考核，可以根据不同课程的特点，采用笔试、口试、实际操作、成果汇报、撰写论文、顶岗操作、职业技能比赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。不同考核方式，必须具有明确的方案，过程考核要有记录，考核的最后结果应当是各阶段考核或不同考核方式加权计算形成的结果。鼓励开展第三方评价。

根据教学评价结果，制定专业人才培养及课题教学的改进措施，每三年对人才培养方案进行修订，每年对课程方案进行完善。

附件：专业核心课程教学内容介绍

课程名称	快递生产运作管理		
学期	3	学时	64
职业能力要求：			
<ol style="list-style-type: none"> 1.具有爱岗敬业、吃苦耐劳、扎根一线的职业精神； 2.具备全程全网意识、大局意识、主动服务意识； 3.具备完成快件收寄、快件处理、快件运输、快件派送等作业的操作能力； 4.掌握网点管理的常用工具及方法，具备网点管理的基本能力。 			
教学目标：			
<ol style="list-style-type: none"> 1.知识目标 <ol style="list-style-type: none"> (1) 掌握快递生产作业运作流程的基本知识，掌握快件收寄、快件处理、快件运输、快件派送等主要作业环节的工作流程、典型工作任务； (2) 了解不同类型的快递网络优劣势，了解邮政航空网现状，掌握快递公司航空运输网的组织与运作基本知识； (3) 了解设施选址的任务和影响因素，掌握网点选址常用的定性、定量分析方法； (4) 掌握段道规划与设计、网点班前会实施、现场管理、绩效管理等基本知识； (5) 掌握快递运营质量管理相关工具、方法。 2.能力目标 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够描述快件传递流程及各环节操作步骤及要点，具备完成快件收寄、快件处理、快件运输、快件派送等作业的操作能力； (2) 能够说出主要快递公司的网络布局情况，具备利用网络计划技术解决实际问题的能力； (3) 具备根据给定的具体信息进行网点选址及段道规划的能力； (4) 能够说出网点班前会的主要内容、实施步骤及操作要点，具备组织主持班前会的能力； (5) 具备根据现场管理的工具方法，对生产作业现场实施 6S 管理的能力； (6) 具备根据绩效管理的工具方法，开展绩效面谈的能力； (7) 具备使用 PDCA 工具解决快递运行质量管理实际问题的能力。 3. 素质目标 <ol style="list-style-type: none"> (1) 培养学生全程全网意识、大局意识，提升纵观全局的综合素质。 (2) 培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的精神，提升学生的职业道德素质。 (3) 培养学生拓展学习、独立获取新知识的能力，提升分析和解决快递业务运营管理相关实际问题的基本素质。 			

教学内容：

- 项目一 了解快递生产运作管理
- 任务一 认识生产与运作管理
- 任务二 了解生产运作管理发展历程
- 任务三 熟知现代生产与运作管理的特征
- 任务四 了解快递生产运作管理的目标与任务 1
- 任务五 学会快递生产要素分析
- 项目二 快件收寄
- 任务一 了解揽投服务规范
- 任务二 揽收作业流程与班前准备
- 任务三 出班揽收操作
- 任务四 归班处理操作
- 项目三 快件处理
- 任务一 了解分拣封发的基本规定
- 任务二 国内特快专递邮件的分拣封发
- 任务三 国际特快专递邮件的分拣封发
- 任务四 速递邮件内部生产管理规范
- 项目四 快递运输管理
- 任务一 认识快递运输
- 任务二 熟知快递运输作业
- 任务三 学会快递运输管理
- 项目五 快件投递
- 任务一 投递作业流程与班前准备
- 任务二 接收处理操作
- 任务三 出班投递操作
- 任务四 归班处理操作
- 任务五 了解投递单式
- 任务六 内勤操作规范
- 项目六 快递服务网络及运行
- 任务一 认识快递网络
- 任务二 快递网络的优化设计
- 任务三 掌握快递网络运行及管理方法
- 项目七 网点运营管理
- 任务一 网点选址与布局
- 任务二 收派线路规划
- 任务三 绩效管理
- 任务四 “5S”活动
- 项目八 快递运行质量管理
- 任务一 认识全面质量管理
- 任务二 快递质量监督检查

课程名称	速递业务与经营		
学期	2	学时	64
<p>职业能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 结合邮政企业文化、邮政速递“工匠精神”，掌握各项速递业务的揽收、收寄、投递的处理能力，信息处理能力； 2. 速递业务中遇有异常情况时，掌握正确的处理方法； 3. 掌握及理解速递产品满足快递客户需求的能力； 4. 在把握各项业务市场定位的基础上，掌握速递业务营销的能力； 5. 掌握速递业务经营管理的综合分析能力。 			
<p>教学目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握速递各项业务的基本知识和快递市场竞争现状的基本知识； 2. 掌握收寄、投递各类速递邮件的基本操作知识； 3. 掌握速递各项业务的市场环境分析和细分市场开发的基本知识； 4. 掌握速递各项业务的经营分析的知识 and 速递业务基础管理的知识。 			
<p>教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 邮政速递业务概述 <ol style="list-style-type: none"> (1) 邮政速递的概念、属性、特点与范畴 (2) 新时期邮政速递对邮政企业文化的传承 (3) 交流调查情况与感受；学习国内外快递业、中国 EMS 的发展沿革与现状 2. 邮政速递网络与作业组织 <ol style="list-style-type: none"> (1) 邮政速递网络构成，邮政网络发展现状，绘制区域 EMS 网络示意图 (2) 国内、国际特快专递邮件的生产传递过程 (3) 以“大局意识”学习邮政速递的全程全网概念及建立全网意识 3. 邮政速递业务经营管理概述 <ol style="list-style-type: none"> (1) 速递业务分类方法和速递业务的种类 (2) 速递业务的重量、尺寸限度，禁限寄物品规定 (3) 速递业务经营分析常用方法及计算过程 4. 国内标准快递业务 <ol style="list-style-type: none"> (1) 标快业务的概念、特点、资费标准、时限要求 (2) 通过邮政速递劳模精神，学习掌握上门揽收流程与具体步骤 (3) 准寄范围、重量尺寸限度，详单填写 5. 国内经济快递业务 <ol style="list-style-type: none"> (1) 经快业务的概念、特点、资费标准、时限要求 (2) 一票多件邮件的收寄处理 (3) 准寄范围、重量尺寸限度，详单填写 6. 速递同城业务 <ol style="list-style-type: none"> (1) 同城业务的概念、特点、种类，介绍单证照、法院专递等各类同城业务 (2) 根据分拣规则分拣各类邮件 (3) 同城业务的拓展：电商落地配、药品配送、保单寄递等便民服务 7. 国际 EMS 业务 <ol style="list-style-type: none"> (1) 国际 EMS 业务的概念、特点、资费标准、时限要求 (2) 国际 EMS 详单的填写规范 (3) 准寄范围、重量尺寸限度，禁限寄、业务补偿等 			

(4) “一带一路”倡议中邮政速递发挥的作用

8.国际 EMS 承诺服务业务

(1) 卡哈拉 EMS 业务的产生、定义、特点、业务流程、时限要求

(2) 根据卡哈拉业务规则，判断卡哈拉业务时限责任

9.中速快件业务

(1) 中速快件业务的概念、特点、业务种类，各类中速业务介绍

(2) 各类中速快件的收寄，学习掌握封装要求与封装操作

(3) 各类中速快件业务的管理

10.邮政速递代收货款业务

(1) 代收货款业务的概念、特点、资费标准、发展现状

(2) 邮件及代收货款邮件的投递

(3) 代收货款业务管理要点及客户开发

11.速递礼品、礼仪业务

(1) 速递礼品礼仪业务的概念、特点、资费标准、处理流程

(2) 礼品礼仪业务推广与客户开发

12.其他速递个性化增值业务

(1) 速递增值业务的概念、业务类型等要求

(2) 增值业务的管理要点，介绍移动互联在速递服务的应用

课程名称	快递营销与策划		
学期	4	学时	56
<p>职业能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备对市场环境变化的分析判断能力； 2.具备基本的人际沟通能力和语言表达能力； 3.具备灵活运用营销策略营销产品的能力； 4.具备基本的商务谈判能力和与营销团队成员协作的能力； 5.具备主要业务营销文案的策划和写作能力，能使用“融媒体”进行营销推广的能力； 6.在供给侧结构性改革背景下，具备邮政速递与相关产业的融合营销的能力。 			
<p>教学目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解营销的作用和基本的营销概念； 2.了解策划的概念与策划的相关理论知识； 3.掌握对快递各类产品的优劣势分析的方法； 4.掌握对快递市场进行细分以及对选定目标市场进行定位的方法； 5.掌握市场营销的 4P 策略和 4C 策略； 6.掌握向客户推介产品的基本技巧； 7.掌握利用新兴媒体进行网络营销的技巧； 8.了解营销策划书的一般写作结构和种类； 9.掌握快递业务营销策划书的写作技巧。 			
<p>教学内容：</p> <p>项目一 走进营销</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.营销基本知识导入 2.营销 4P 与 4C 的关系 3.营销岗位认知 <p>项目二 快递营销市场调查问卷设计</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.市场调查知识导入 2.如何设计好调查问卷 3.运用市场预测进行客户行业营销效果分析 <p>项目三 快递市场环境分析</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.快递企业宏观环境分析 2. 快递企业微观环境分析 3. 玩转 SWOT 分析法 <p>项目四 如何定位目标市场</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.如何细分快递大市场 2.选择你要的目标市场 3.准确定位目标市场 <p>项目五 快递市场营销策略的应用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.制定快递业务产品策略 2.选择快递产品定价策略 3.如何选择和评估销售渠道 4.设计促销策略（广告、营业推广、人员推销、公共关系） <p>项目六 快递新媒体营销</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.微博营销全攻略 			

2.微信网络营销

3.自媒体营销

项目七 营销策划书的写作技巧

1.撰写营销策划书

2.撰写营销诊断书

3.撰写营销计划书

项目八 快递产品营销策划方案设计

1.撰写标快业务产品营销策划书

2.撰写电商（国内、国际）快递营销策划书

3.撰写增值类业务营销策划书

4.快递企业营销策划书案例分析

课程名称	仓储与配送管理实务		
学 期	3	基准学时	64
<p>职业能力要求：</p> <p>学生掌握仓储与配送岗位群的工作职责和操作技能，具备从事相关岗位工作的实际操作能力，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有入库操作技能； 2. 具有出库操作技能； 3. 具有库内保管作业方法和操作技能，包括堆码、苫垫、货位管理、盘点； 4. 具有配送中心作业的操作技能，包括进货作业，订单处理，拣货作业，配货作业，流通加工作业，送货作业； 5. 具有初步的库场布局与货位优化能力。 			
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握仓储与仓储管理概念；了解仓库在物流供应链中的作用；了解仓储管理的内容、要求和原则；熟悉仓储作业流程； 2. 掌握库场布局与货位布置的要求，掌握仓储设施设备的特点和使用要求； 3. 掌握入库作业管理理论和入库操作技能；掌握出库作业管理理论和出库操作技能； 4. 掌握库内保管作业方法和操作技能，包括堆码、苫垫、货位管理、盘点； 5. 掌握商品养护措施和仓库安全管理方法； 6. 掌握配送的基本知识和配送作业流程； 7. 掌握配送中心作业管理理论与操作技能，包括进货作业，订单处理，拣货作业，配货作业，流通加工作业，送货作业。 			
<p>学习内容：</p> <p>项目一 走进仓储</p> <p>任务一 认识仓储</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、什么是仓储 二、什么是仓库 三、仓库在供应链中的角色和功能 四、仓库的类型 <p>任务二 认识仓储管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、什么是仓储管理 二、客户对仓储服务的要求 三、物流管理的目标 四、仓储管理的基本原则 <p>项目二 库场结构与平面布局</p> <p>任务一 库区规划</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、库房结构设计应考虑的因素 二、堆场结构设计应考虑的因素 三、库区布局规划 <p>任务二 库内动线规划</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、仓库功能区域 二、库内动线形式 <p>任务三 库内货位布置</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、货位布置的形式 			

二、货位编码

任务四 仓储设施设备选择

- 一、收发设施设备
- 二、存储设备
- 三、分拣设备
- 四、包装设备

项目三 仓储入库作业

任务一 入库准备

- 一、入库作业流程
- 二、入库作业原则
- 三、入库准备工作内容
- 四、货物接运方式

任务二 入库验收

- 一、入库验收的概念
- 二、入库验收的要求
- 三、入库验收的流程
- 四、验收中发现问题处理

任务三 办理入库手续

- 一、填写入库凭证
- 二、登记账目
- 三、入库信息录入
- 四、填写储位料卡
- 五、入库资料存档

任务四 货物堆存与苫垫

- 一、堆码要求
- 二、堆码方式
- 三、堆码作业流程
- 四、货品苫垫

任务五 入库作业绩效评价

项目四 在库货物保管与养护作业

任务一 货物保管作业

- 一、保管的任务
- 二、保管的原则
- 三、保管措施
- 四、温度控制方法
- 五、湿度控制方法
- 六、防虫害、霉腐

任务二 货物盘点作业

- 一、盘点的目的
- 二、盘点的要求
- 三、常用盘点方法
- 四、盘点作业流程
- 五、盘赢盘亏处理

任务三 货物 ABC 分类管理

- 一、库存概念
- 二、库存类型
- 三、ABC 分类管理方法

任务四 仓库日常管理

- 一、作业现场管理（5S）
- 二、消防安全管理
- 三、生产安全管理
- 四、货物安全管理（防盗）

项目五 仓储出库作业

任务一 将给定物品出库

- 一、出库概念
- 二、出库要求
- 三、出库形式
- 四、出库作业流程

任务二 出库异常处理

- 一、出库凭证问题处理
- 二、出库数与库存实有数不符
- 三、串发货与错发货
- 四、包装破损
- 五、记账问题

任务三 出库绩效评价

项目七 认识配送

任务一 了解配送的类型

任务二 了解配送中心

- 一、配送中心的功能
- 二、配送中心的类型
- 三、配送中心内部布局
- 四、了解配送作业一般流程

项目八 配送作业

任务一 订单处理

- 一、订单接受
- 二、订单处理流程

任务二 拣货配货

- 一、拣货作业方式
- 二、拣货作业流程
- 三、拣货路径设计
- 四、电子标签拣货

任务三 包装及出货作业

- 一、货物配载方法
- 二、货物包装

任务四 送货作业

- 一、配送送货的要求

二、送货作业流程

三、配送流线优化

四、信息反馈

任务五 补货作业

一、补货方式

二、补货时机

三、补货作业流程

课程名称	运输管理实务		
学期	3	基准学时	48
<p>职业能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备车辆调度、人员配备和线路安排的能力，能制作调度方案； 2.具备公路整车和零担运输操作和管理的能力； 3.具备水路、铁路和航空运输业务受理和作业管理的能力； 4.具备鲜活货物运输作业管理的能力； 5.具备处理货运纠纷的能力。 			
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够根据定性和定量的方法选择合适的运输方式； 2.能够区别不同种类的公路货运，并熟悉公路运输系统诸要素； 3.能够进行车辆调度、人员配备和线路安排，利用科学方法制作调度方案； 4.能够根据实际情况进行整车和零担运输的托运受理，正确填写货物运单和计算运费； 5.能够进行整车和零担运输作业操作与管理； 6.能够认知水路运输系统诸要素，并能够进行班轮运输流程管理，正确计算运费； 7.能够认知铁路运输系统诸要素，进行铁路运输流程管理，并正确计算运费； 8.能够认知航空运输系统诸要素，进行航空运输流程管理，并正确计算运费； 9.熟悉鲜活货物运输流程及特点，了解危险品和大件货物运输特点与注意事项； 10、能够处理货运纠纷。 			
<p>学习内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 走进运输： <ol style="list-style-type: none"> 1.1 认识运输 1.2 认识运输方式 1.3 认识运输企业 1.4 认识邮政运输 2. 公路运输业务 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 公路运输业务认知 2.2 运输计划与调度安排 2.3 整车货物运输 2.4 零担货物运输 3. 水路运输业务 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 水路运输业务认知 3.2 班轮运输业务 3.3 租船运输业务 4. 铁路运输业务 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 铁路运输业务认知 4.2 铁路运输业务流程 5. 航空运输业务 <ol style="list-style-type: none"> 5.1 航空运输认知 5.2 航空运输业务流程 6. 集装箱运输及多式联运 <ol style="list-style-type: none"> 6.1 集装箱运输 6.2 多式联运业务 			

- 7. 特种货物运输认知
 - 7.1 危险品与大件货物运输
 - 7.2 鲜活货物运输
- 8. 货物事故及纠纷处理
 - 8.1 货运事故及纠纷处理
 - 8.2 货运保险及理赔

课程名称	跨境物流管理实务		
学期	3	基准学时	48
<p>职业能力要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备进出口跨境物流运作基本能力； 2.具备保税仓运作和管理的能力； 3.具备独立报关、报检、识别国际运输提单的能力； 4.具备对跨境进出境电商业务相关问题理解与分析能力； 5.具备一定客户拓展与营销管理能力。 			
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握跨境物流运输基本知识，具备合理安排跨境物流运输的基本能力； 2.掌握跨境贸易基本知识、海关关税和海外仓基本知识； 3.掌握各种跨境电商物流模式的特点、运作流程，会根据客户需求选择合适的物流模式； 4.掌握进出口跨境物流运作的流程、作业要点、运输管理和海外仓的作业和组织； 5.掌握跨境物流业务产品体系，能根据客户的需要合理安排跨境物流方案。 			
<p>学习内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.跨境电商与国际物流概述 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 跨境电商概述 1.2 国际物流概述 1.3 跨境电商与国际物流关系 1.4 跨境电商的国际物流特征 1.5 跨境电商的国际物流模式 1.6 跨境电商国际物流与传统物流的差异性 2.跨境贸易基础知识 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 跨境贸易方式及特点 2.2 跨境贸易术语 2.3 跨境贸易结算 3.跨境电商运作流程 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 出口跨境电商运作流程 3.2 进口跨境电商运作流程 4.跨境电商主要平台介绍 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 速卖通平台 4.2 wish 平台 4.3 亚马逊平台 4.4 敦煌网等 5.跨境电商物流模式分析 <ol style="list-style-type: none"> 5.1 邮政包裹物流模式及运作流程 5.2 国际商业快递物流模式及运作流程 5.3 专线物流模式及运作流程 5.4 速卖通线上发物流模式及运作流程 5.5 AliExpress 无忧物流模式及运作流程 5.6 海外仓物流模式及运作流程 5.7 中东欧海陆空铁联运模式 			

- 5.8 跨境电商物流渠道优劣比较分析
- 6.海外仓
 - 6.1 海外仓概述（概念、分类、产生原因、发展情况）
 - 6.2 海外仓选品规则
 - 6.3 海外仓费用结构（头程费用、税金、当地派送费用、仓储管理费）
 - 6.4 海外仓商品涉及的增值税
 - 6.5 海外仓模式
 - 6.6 保税仓模式
- 7.海关清关的常识
 - 7.1 主要目的国海关对进口货物的规定解析
 - 7.2 出口货物的海关报关流程和退税流程
 - 7.3 常见的海关清关问题解析（海关扣关、清关不利等）
- 8.跨境电子商务国际物流服务与成本管理
 - 8.1 跨境电商产品定价与物流成本
 - 8.2 跨境物流服务商的选择
 - 8.3 跨境电商国际物流成本管理与控制