

物流服务与管理专业教学标准（中等职业教育）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应制造业，交通运输、仓储和邮政业，商务服务业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下运输调度、仓配、货代、客服等岗位（群）的新要求，不断满足物流领域高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准落实中职基础性定位，推动多样化发展，是全国中等职业教育物流服务与管理专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校物流服务与管理专业人才培养方案，办出水平，办出特色。

2 专业名称（专业代码）

物流服务与管理（730801）

3 入学基本要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	财经商贸大类（73）
所属专业类（代码）	物流类（7308）
对应行业（代码）	制造业（C），交通运输、仓储和邮政业（G），商务服务业（72）
主要职业类别（代码）	道路运输服务人员（4-02-02）、装卸搬运和运输代理服务人员（4-02-05）、仓储物流服务人员（4-02-06）、邮政和快递服务人员（4-02-07）、商务咨询服务人员（4-07-02）、通用工程机械操作人员（6-30-05）
主要岗位（群）或技术领域	运输代理服务员、仓储管理员、快件处理员、客户服务管理员、机械操作工……
职业类证书	特种设备安全管理和作业人员、物流管理、供应链运营……

6 培养目标

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

7 培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握智慧物流与供应链、智慧仓配、运输、同城仓配、物流营销、物流技术、数字商业运营等方面的专业基础理论知识；

（6）掌握仓储运营、管理等技术技能，具有普通仓、智慧仓货物进出存作业操作、安全质量管理、异常情况处理的能力；

（7）掌握运输调度等技术技能，具有合理选择路线与车型，进行车辆调度、配载、配送的能力；

（8）掌握物流电子数据交换（EDI）系统操作等技能，具有单证缮制、货代流程操作的能力；

（9）初步掌握现代物流技术，具有智能物流设施设备安装调试、安全操作、维护保养、常见故障排查与维修的能力；

（10）掌握市场调研、客户开发、促销、渠道选择、网络营销等技术技能，具有初步的物流业务调研、客户维护、档案管理和客户服务的能力；

（11）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

（12）具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(13) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(14) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(15) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、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。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校可结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

一般设置 4 门。包括：智慧物流与供应链基础、物流法律法规、智慧物流技术与实务、数字化物流商业运营基础等领域的课程。

(2) 专业核心课程

一般设置 8 门。包括：叉车作业与管理、物流市场营销、智慧仓配运营、运输实务、国际货代实务、快递实务、物流设施设备应用、物流项目运营等领域的课程。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	叉车作业与管理	① 识别叉车种类和技术参数。 ② 日常保养叉车与故障排除。 ③ 驾驶叉车及高位叉车。 ④ 预防和处理叉车事故。 ⑤ 管理叉车作业绩效	① 掌握叉车的种类和主要技术参数。 ② 掌握叉车日常例行保养流程和常见故障的排除。 ③ 能够驾驶普通叉车和高位叉车完成基础作业任务，具备叉车事故预防与处理的能力。 ④ 具有严谨、细致的职业素养，能够树立“安全第一，生命至上”的驾驶理念
2	物流市场营销	① 开展物流市场调研。 ② 细分物流市场。 ③ 确定物流产品定价策略。 ④ 选择产品销售渠道。 ⑤ 开展物流网络营销。 ⑥ 服务物流客户。 ⑦ 管理客户档案。 ⑧ 回访客户与处理投诉	① 熟悉营销业务流程，了解物流行业营销环境，掌握营销方法、策略。 ② 掌握物流调研、市场细分、营销组合、网络营销方式选择、管理客户等技能。 ③ 具有分析调研数据、撰写报告、维护客户关系的能力。 ④ 具有吃苦耐劳、坚韧不拔的职业精神，具有抗压能力
3	智慧仓配运营	① 操作仓储管理系统。 ② 规划仓内区域。 ③ 操作自动化立库作业。 ④ 操作智能分拣。 ⑤ 控制与分析库存。 ⑥ 优化配送路线。 ⑦ 操作智慧配装配载。 ⑧ 分析配送效率效益	① 掌握智慧仓配发展趋势。 ② 能够进行普通仓、智慧仓货物入库、在库、出库、配送、退货处理等作业。 ③ 熟练操作智能仓储设备，对库区规划、智慧仓配项目运营、基层人员调拨管理等较为熟悉。 ④ 具有智慧仓工作流程执行、优化、现场管理和质量管理的能力。 ⑤ 具有7S管理理念和安全、环保、节约的意识
4	运输实务	① 调度车辆、制作配载计划。 ② 选择路线、车型。 ③ 操作智能调度系统。 ④ 计算运费、报价	① 掌握智慧运输系统的操作，能够处理系统订单，利用大数据、人工智能完成配载任务，实现路由追踪，进行运输费用计算等。 ② 具有安全、环保、节约意识，能够合理规划路线和调度车辆
5	国际货代实务	① 处理国际海陆空及多式联运业务。 ② 缮制国际货运单证。	① 能够处理国际海陆空及多式联运相关业务。

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
5	国际货代实务	③ 操作系统、平台。 ④ 投保。 ⑤ 处理投诉、索赔	② 能够缮制单证，办理报关报检、保险等手续。 ③ 具有国际法律法规知识，能够开展跨文化交流
6	快递实务	① 完成接单业务。 ② 分拣快件，完成集货、打包作业。 ③ 完成取件、派件业务。 ④ 查询快递信息。 ⑤ 处理异常件	① 了解快递服务术语、快递企业类型、国内外快递业务种类、快递服务标准。 ② 能够运用快递相关法律法规处理快递业务争议。 ③ 掌握快递接单、快件收取和派送作业的技巧。 ④ 能够根据需求进行快件分拣、异常件处理、快件查询和跟踪作业，具有良好的服务意识
7	物流设施设备应用	① 安全操作常见仓储、运输设备及自动化设施设备。 ② 安装设备。 ③ 调试设备。 ④ 维护与保养设备。 ⑤ 简单维修设施设备	① 能够应用装卸设备、起重设备、包装设备、分拣设备、信息设备、自动化设备等。 ② 具有自觉维护、保养物流设施设备的意识，掌握安全操作规范
8	物流项目运营	① 分析物流市场。 ② 管理物流客户。 ③ 管理物流信息。 ④ 调度与管理人员。 ⑤ 分配与管理设备。 ⑥ 控制成本和风险	① 能够进行仓储、快递、货运的市场分析、客户管理、信息管理。 ② 能够进行物流中心、快递驿站、货运站点的基本业务运营、人员的调度与管理、设施设备分配与管理、成本和风险控制等。 ③ 具有项目运营、项目管理的能力，能够带领团队开展项目工作

（3）专业拓展课程

主要包括：职业礼仪、演讲与口才、国际贸易实务、数字化办公技能、物流数据采集与分析、电子商务与物流、会计学基础、物流机器人使用与维护、智慧物流虚拟仿真、物联网应用技术等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行运输、仓配、货运代理、快递等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

（2）实习

在物流行业的运输、仓配、快递等物流企业进行仓储、运输、配送、单证等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

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。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），累计假期12周，岗位实习按每周30学时安排，3年总学时不少于3000学时。实行学分制的学校，16~18学时折算1学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按1周为1学分。

公共基础课程学时一般占总学时的1/3，可根据不同专业人才培养的需要在规定范围内适当调整，但必须保证党和国家要求的课程和学时。专业课程学时一般占总学时的2/3。实习时间累计不超过6个月，可根据实际情况集中或分阶段安排，校外企业岗位实习时间一般不超过3个月。实践性教学学时原则上要占总学时50%以上。各类选修课程的学时占总学时的比例应不少于10%。

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的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。

9.1 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于20%。“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于50%。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外制造业，交通运输、仓储和邮政业，商务服务业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有教师资格证书；具有物流管理等相关专业学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 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、实验室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展半自动仓运营、全自动仓运营管理、车辆系统调配、区域设计与规划等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）智慧物流实训室

配备手动液压叉车、电动叉车、货架、周转箱、手推车、手持终端、货到人拣选系统、自动化立库、智能拣选设备、电子标签拣货系统等设备设施，用于现代物流基础、智慧仓配运营、运输实务、物流设施设备应用、物流项目运营、物流机器人使用与维护等实训教学。

（2）国际货代实训室

配备外贸单证教学软件、交换机及网络、配线架、机柜、多媒体教学设备、实训岗位标识牌、实训区域指示牌（报检报关）、国际货代仿真实训平台，用于国际贸易实务、国际货代实务、电子商务与物流、供应链基础、物流项目运营等实训教学。

（3）供应链实训室

配备计算机、智慧供应链创新创业软件系统，用于现代物流基础、供应链基础、物流项目运营等实训教学。

（4）3D 仿真实训室

配备计算机、智慧物流3D仿真系统，用于智慧物流虚拟仿真、智慧仓配运营、运输实务等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

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，确定合法经营、管理规范，实习条件完备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和未来就业需求，实习基地应能提供运输代理服务员、仓储管理员、快件处理员、客户服务管理员、机械操作工等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术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，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 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。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 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。专业类图书文献主要包括：标准类、实务类书籍及专业学术期刊、行业期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

（1）学校应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

（2）学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

（4）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。