



珠海市理工职业技术学校
Zhuhai Vocational School of Polytechnic

**物流服务与管理专业
人才培养方案（2026 级）**

2026 年 6 月

目录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标与培养规格	4
(一) 培养目标	4
(二) 培养规格	4
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础课程	6
(二) 专业(技能)课程	9
七、教学进程总体安排	12
八、实施保障	21
(一) 师资队伍	23
(二) 教学设施	24
(三) 教学资源	26
(四) 教学方法	28
(五) 学习评价	29
(六) 质量管理	30
九、毕业要求	30
十、附录	30

物流服务与管理专业人才培养方案

适用对象：2026 级物流服务与管理专业学生

制定者：金正华

参与者：王爱武、胡国民、许本勇、刘翠、逢雷、王苹、符咏、柴光荣、黎晓岚、胡洋林、周旭、唐潇宇

核准者：蔡守英、金正华

审核者：方芳

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

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制 3 年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、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、电子商务证书

五、培养目标与培养规格

（一）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。

（二）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。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	本课程旨在帮助学生学习中国特色社会主义理论体系，掌握马克思主义基本原理，了解中国共产党执政经验和社会主义建设成就，培养社会主义核心价值观和爱国情怀。通过教学案例、讨论和实践活动，学生将深入了解中国特色社会主义社会发展的历史进程和现状，提高思想政治素质和社会责任感。	36
2	心理健康与职业生涯规划	本课程旨在帮助学生学习心理健康常识、压力管理技巧和职业规划与发展知识，以促进个人心理健康和职场适应能力的提升。通过教学案例、角色扮演和心理辅导方式，学生将培养自我认知和情绪管理能力，以及制定明确的职业目标和规划。	36
3	哲学与人生	本课程旨在培养学生独立思考和分析问题的能力，探索人生意义和价值观，形成积极向上的人生态度，更好地面对人生挑战。通过学习哲学思想、社会现象分析和案例研究，学生将发展批判性思维和创造性思维，提高问题解决能力和人际交往技巧。	36
4	职业道德与法治	本课程旨在让学生学习职业道德规范、劳动法律法规等，树立正确的职业道德意识和法律意识，维护良好的职场秩序和个人权益。通过案例分析、角色扮演和讨论，学生将培养诚信、责任和合作精神，提高法律素养和法治意识。	36
5	语文	本课程旨在培养学生正确运用现代语言文字的能力，包括一定的阅读能力、写作能力、口头表达能力以及对文	180

		学作品的鉴赏能力。探索如何使学生养成自学和运用语文的良好习惯,更好地为学生的就业和职业生涯发展提供必要的语言文字基础准备。通过学习本课程所涵盖的各类知识与技能,培养学生自主学习和语言运用的良好习惯,提高阅读、写作、口头表达以及文学鉴赏等多方面能力。	
6	数学	本课程旨在培养学生基本运算、基本计算工具使用、逻辑思维和简单实际应用等方面的能力,探索集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、立体几何、排列与组合、概率与统计初步等数学知识的奥秘,更好地为学习专业课打下坚实的基础。通过学习这些丰富且重要的数学知识,提升学生对数学的深入理解和运用能力,提高数学素养以及解决实际问题的能力。	180
7	英语	本课程旨在培养学生听、说、读、写的基本技能以及运用英语进行交际的能力,探索让学生能更好融入英语语言环境和跨文化交流的途径。通过学习英语基础知识和日常交流技巧,学生能在不同场景下运用英语表达自我和理解他人的能力,提高自主学习和继续学习的能力,为学习专门用途英语打下坚实基础。使学生能听懂简单对话,围绕日常话题进行初步交际,读懂简单应用文,从而更好地适应未来多样化的英语学习和使用需求。	180
8	信息技术	本课程旨在培养学生扎实掌握计算机基础知识、熟练运用计算机操作系统基本功能的能力,探索 windows 系统的高效使用方法以及文字录入、文本编辑与排版、表格构造与数据计算、幻灯片制作等操作的技巧,更	108

		好地适应数字化信息时代的需求。通过学习计算机网络及互联网的初步知识和熟练掌握一种汉字输入方法，培养学生综合运用计算机技术解决实际问题的能力，提高信息处理和办公操作能力。	
9	体育与健康	本课程旨在培养学生自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，探索科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，更好地养成自觉锻炼的习惯。通过学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，学生将提升身心素质，提高社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定坚实基础。	180
10	艺术（音乐）	本课程旨在培养学生基本的音乐审美能力，探索音乐与美术设计素质相互促进的关系，更好地提升学生的综合素养。通过学习本课程，学生将发展对音乐的感知和理解能力，提高音乐鉴赏与审美能力，同时让音乐素养与美术设计素质相得益彰，共同助力学生情操的提升。	36
11	历史	本课程旨在培养学生了解人类社会特别是中国社会基本脉络的能力，探索人与人、人与社会、人与自然关系背后的历史逻辑，更好地增强历史使命感和社会责任感。通过学习以唯物史观为指导展现的人类历史发展进程，尤其是以中国历史为主的课程内容，学生将发展对优秀传统文化的认知，提高从历史角度思考问题的能力。学生还能在学习过程中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，培育社会主义核心价值观，发展家国情怀，提高国家认同感和民族认同感。通过强化中国传统文化以	72

		及工艺技术传承的教学，培养学生对工匠精神和劳动光荣思想的理解，提高将历史学习与职业发展相融合的能力，以便在未来的生活学习和职业发展中掌握必备的历史知识，形成基本的核心素养。	
12	劳动教育	本课程旨在培养学生的劳动素养、职业精神以及动手实践能力，探索如何结合电气专业特点，将安全规范、团队协作和工匠精神融入教学过程，更好地为电气行业培养高素质的专业人才。通过学习，学生将在电工实训室完成电路安装、设备维护等实践任务，提高对电气专业劳动技能的掌握和运用能力，提升对电气行业基本劳动安全规范与操作流程的熟悉程度，进而提升自身在电气领域的综合实践能力。	18
13	心理健康	本课程旨在培养学生了解心理发展机制、特点及规律的能力，学习形成良好心理素质和健全人格的理论与方法等相关知识点，更好地运用心理学原理解决实际问题。通过学习本课程所涵盖的心理学知识体系，培养学生关注自身及他人心理状态的意识，提高学生应用心理学原理解决实际问题的能力。	18
14	人工智能通识课	本课程旨在培养学生洞察 AI 多领域应用与解决问题的能力，学习计算机视觉、自然语言处理、生成式 AI 等相关知识点，更好地理解 AI 在医疗、金融、艺术等领域所带来的渗透与革新。通过学习 AI 在各领域应用过程中产生的算法偏见、就业冲击、责任归属等争议案例，培养学生关注新兴技术问题的意识，提高学生分析和应对复杂 AI 挑战的能力。	18

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课

主要设置 5 门。包括：智慧物流与供应链基础、智慧物流技术与实务、货物知识、物流地理、物流客户服务等领域的课程。

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	智慧物流与供应链基础	本课程旨在培养掌握智慧物流与智慧供应链专业综合应用能力的相关人才，通过学习，培养学生掌握智慧物流系统核心构成、结合实例阐述相关技术落地场景、实操 RFID 信息读取与物流基础数据分析、绘制系统架构图说明层级协同关系的实操技能，提升精准区分智慧供应链与传统供应链差异、结合行业案例匹配对应智慧供应链模式、理解供应链协调治理机制并针对性给出协同问题解决方案的专业分析能力，同时锻炼学生划分物流发展阶段并解读各阶段特征、绘制供应链模型图梳理主体成员关系、深度理解“六流”“七化”核心内涵并结合案例提出系统优化方向的综合思辨与图文表达基础能力。	72
2	智慧物流技术与实务	本课程旨在培养具备智慧物流全流程实操与基础分析能力的应用型物流人才，通过学习，培养学生熟练掌握物流基础概念、清晰辨析传统物流与智慧物流差异的理论基础，提升独立操作 RFID 读写设备、采集记录货物出入库信息、运用软件整理分析基础物流数据、操作自动化分拣设备与智能仓储机器人完成分拣搬运作业的实操技能，锻炼学生开展仓库布局规划与货位分配、依托智能仓储系统完成出入库全流程操作、规划配送路线、调度车辆完成模拟末端配送的方案规划能力，强化学生熟练运用智能运输调度系统优化配载与任务分配、实时	72

		监控车辆在途、执行并优化智慧物流整体流程的综合运营能力，同时掌握物流信息系统各核心模块操作、精准录入查询物流信息、完成基础物流费用结算的信息处理技能。	
3	货物知识	本课程旨在培养掌握国际贸易基础理论与出口实操业务的应用型外贸人才，通过学习，培养学生了解国际贸易基本特征与相关法律法规的理论基础，提升熟悉国际贸易合同核心条款、各类贸易方式与贸易术语的专业认知能力，锻炼掌握海上货物运输保险知识、独立核算保险金额与保险费的计算技能，夯实知晓国际货款各类结汇方式的业务基础，同时具备独立办理单笔典型出口贸易全流程各环节基础业务的综合实操能力。	36
4	物流地理	本课程旨在培养掌握物流地理基础理论与空间规划实操能力的物流专业人才，通过学习，培养学生熟知物流地理相关基础概念、明晰自然地理与人文地理对物流活动影响的理论基础，提升识别国内与国际物流关键节点、交通干线、产业物流布局的区位分析能力，锻炼结合区域资源、产业特征规划仓储、运输、配送网点布局的方案设计技能，夯实掌握各类交通运输方式地理分布特征、对比不同运输线路优劣并合理选择运输路径的实操应用能力，同时具备依托区域经济、贸易格局分析物流流向流量、结合国内外地理条件优化物流运输组织、降低物流运营成本的综合研判能力。	36
5	物流客户服务	本课程旨在培养具备物流客户服务理论素养与实操处置能力的物流服务型人才，通过学习，培养学生理解物流客户服务概念、特点、构成要素与重要性的理论基	72

		础，提升熟练掌握物流客户服务完整业务流程、独立操作电子订单系统的实操技能，锻炼运用物流客户沟通技巧、规范服务礼仪并妥善处理客户异议与投诉的问题处置能力，夯实知晓物流客户关系维护价值、客户满意度与忠诚度影响因素并熟练运用 CRM 系统开展客户管理的客户运营综合能力。	
--	--	---	--

2. 专业核心课

主要设置 8 门。包括：运输实务、智慧仓配运营、国际贸易实务、物流管理考证辅导（理论）、物流管理考证辅导（实操）、国际货运代理实务、物流市场营销、物流项目运营等领域的课程。

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	运输实务	本课程旨在培养掌握物流运输全流程操作与方案规划能力的物流应用型人才，通过学习，培养学生理解各类运输方式基础理论、运输市场规则与相关法规的理论基础，提升熟练完成公路、铁路、水路、航空货物运输接单、制单、中转、交付全流程操作的实操技能，锻炼结合货物属性、运输距离与成本需求合理选择运输方式、规划运输线路、优化车辆配载的方案设计能力，夯实掌握货物运输费用核算、运输异常事故识别与处置、运输合同签订管理的风险管控能力，同时具备统筹组织多式联运、把控运输时效、降低整体运输成本的综合运营研判能力。	72
2	智慧仓配运营	本课程旨在培养适配智能仓储场景、具备仓储数字化运营能力的专业人才，通过学习，培养学生理解智慧仓储核心体系、智能设备工作原理与仓储运营管理逻辑的理论基础，提升独立操作 RFID 设备、智能分拣设备、	72

		仓储机器人、WMS 仓储管理系统完成出入库、盘点、库位调整的实操技能，锻炼科学规划仓库布局、合理分配货位、制定库存管控策略、开展库存数据分析的规划分析能力，夯实掌握智能仓储作业流程优化、仓储损耗管控、仓储人员与设备调度管理的现场管控能力，同时具备依托仓储数据优化库存周转、提升仓储作业效率的数字化运营综合能力。	
3	国际贸易 实务	本课程旨在培养通晓外贸全流程业务、具备进出口实操能力的外贸复合型人才，通过学习，培养学生理解国际贸易基础特征、行业相关法律法规的理论基础，提升熟练解读国际贸易合同条款、辨析各类贸易术语与贸易模式的专业辨识能力，锻炼核算海上货物运输保险金额与保费、掌握国际货款各类结汇方式的计算实操技能，夯实独立完成单笔出口业务报关、报检、制单、结汇全环节操作的业务处理能力，同时具备根据贸易场景匹配交易方案、规避外贸业务风险的综合业务统筹能力。	72
4	物流管理 考证 辅导 (理论)	本课程旨在培养具备扎实物流理论基础、适配物流职业等级考试理论考核要求的应试应用型人才，通过学习，培养学生系统掌握物流基础、智慧物流、供应链管理、物流地理、客户服务、货物学、运输仓储等核心理论知识点的知识储备基础，提升精准辨析各类物流专业概念、区分行业模式差异、解读物流相关法规标准的理论辨析能力，锻炼梳理知识框架、归纳考点重难点、运用理论知识解答选择、简答、案例分析类考题的应试解题能力，夯实结合行业案例运用物流理论分析业务问题、提出优化思路的综合理论应用能力，同时具备规范作答	72

		理论考题、梳理知识体系长效记忆的备考学习能力。	
5	物流管理 考证辅导 (实操)	本课程旨在培养贴合物流职业技能考核标准、熟练掌握物流岗位实操技能的技能型人才，通过学习，培养学生熟知物流考证实操考核标准、各岗位实操流程规范的认知基础，提升独立完成 RFID 读写、智能仓储系统操作、自动化分拣、货物配载测算、运输路线规划、物流单据填制、费用结算等标准化操作的实操技能，锻炼依据考核任务完成仓库布局、货物分类、货物质量初检、车辆调度、客户投诉模拟处理等综合任务的任务执行能力，夯实规范完成全套实操考核流程、精准计算物流相关指标、规范填写各类业务单据的标准化操作能力，同时具备应对实操考核突发场景、高效完成限时实操任务的综合应试实操能力。	72
6	国际货运 代理实务	本课程旨在培养掌握国际货运代理全链条业务、具备跨境物流操作能力的货代专业人才，通过学习，培养学生理解国际货运代理行业规则、进出口通关规范、国际运输相关公约法规的理论基础，提升熟练区分海运、空运、铁路跨境货运操作流程、独立填制报关、报检、提单等全套货运单据的制单实操技能，锻炼核算海运费、保险费、各类货代杂费、规划跨境货物运输方案的成本测算与方案设计能力，夯实掌握进出口订舱、拖车、报关、结关、目的港提货全流程对接、处理货运延误、破损等异常问题的处置能力，同时具备对接国内外上下游客户、统筹跨境多式联运业务的货代综合运营能力。	72

7	物流市场营销	本课程旨在培养具备物流市场分析与物流业务拓客能力的物流营销人才，通过学习，培养学生理解物流市场营销基础理论、市场细分、4P/4C 营销理论的理论基础，提升调研区域物流市场需求、分析同行竞争对手、定位企业物流服务产品的市场研判能力，锻炼设计物流运输、仓储、供应链外包等服务营销方案、策划物流推广活动的方案策划技能，夯实掌握物流客户开发沟通技巧、商务洽谈、物流服务报价、客户长期维护的拓客实操能力，同时具备依托客户数据优化营销策略、提升物流业务订单量与客户粘性的综合营销运营能力。	72
8	物流项目运营	本课程旨在培养具备物流项目全周期统筹、落地管控能力的物流项目管理人才，通过学习，培养学生理解物流项目立项、规划、实施、收尾全周期管理逻辑与项目管理基础理论的理论基础，提升开展物流项目市场调研、测算项目成本收益、编制物流项目实施方案与预算的方案编制技能，锻炼统筹仓储、运输、配送资源落地项目、调度项目人员与设备、把控项目工期与服务质量的现场管控能力，夯实识别物流项目运营风险、制定风险应对方案、完成项目复盘数据分析的风险管控与复盘优化能力，同时具备协调项目上下游合作方、推进供应链协同落地、持续优化物流项目运营效益的综合统筹能力。	72

3. 专业拓展课

主要包括：物流数据采集与分析、智慧物流虚拟仿真、数字化办公技能、电子商务与物流、快递实务、AI 视频制作技巧、演讲与口才、物流单证等领域的内容。

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
----	------	-----------	----

1	物流数据采集与分析	本课程旨在培养具备物流数据采集、处理与数据分析应用能力的数字化物流人才，通过学习，培养学生掌握物流各类数据源、数据采集渠道与采集工具的理论基础，提升运用 RFID、传感器、业务系统抓取物流原始数据、完成数据清洗、整理与标准化处理的实操技能，锻炼借助数据分析工具开展仓储、运输、客户等物流基础数据统计、可视化呈现的数据分析能力，夯实结合物流业务场景解读数据指标、定位运营痛点并提出流程优化方案的业务研判能力，同时具备依托数据搭建简易物流分析模型、辅助企业降本增效的数字化决策支撑能力。	72
2	智慧物流虚拟仿真	本课程旨在培养适配智慧物流数字化场景、具备虚拟场景实操与流程优化能力的复合型物流人才，通过学习，培养学生认识智慧仓储、智能运输、自动分拣、多式联运虚拟仿真平台架构与运行逻辑的理论基础，提升在仿真系统内独立完成货物出入库、智能分拣、车辆调度、路径规划、库存盘点全流程模拟操作的实操技能，锻炼依托仿真平台模拟不同物流方案、对比作业效率与运营成本的方案比对分析能力，夯实识别仿真作业中的流程漏洞、调整设备与人机配比优化作业模式的现场优化能力，同时具备完整搭建物流仿真作业场景、模拟处理各类物流异常问题的综合实训能力。	72
3	数字化办公技能	本课程旨在培养掌握现代化数字化办公工具、满足物流行业办公需求的综合应用型人才，通过学习，培养学生理解数字化办公规范、信息安全管理基础要求的理论基础，提升熟练运用文字、表格、演示软件完成物流报表、方案、单据制作的数据处理与文档编制技能，锻	72

		炼使用线上协同工具完成文件共享、线上沟通、线上会议协同办公的协作操作能力，夯实规范整理物流业务档案、数字化归档、高效检索业务资料的档案管理能力，同时具备依托数字化工具简化物流内勤流程、提升办公办事效率的综合内勤处理能力。	
4	电子商务与物流	本课程旨在培养通晓电商运营逻辑、掌握电商物流全链路管理能力的电商物流复合型人才，通过学习，培养学生理解主流电商模式、电商平台运营规则与电商物流特点的理论基础，提升梳理电商订单履约、仓储打包、分拨配送、退换货逆向物流完整流程的业务梳理技能，锻炼结合电商订单波动规划仓储备货、匹配快递资源、核算电商物流成本的方案规划能力，夯实掌握电商物流客户咨询、售后退换货、物流异常投诉处理的客户服务能力，同时具备根据电商业务规模优化仓储分拣布局、提升订单履约时效的一体化运营统筹能力。	72
5	快递实务	本课程旨在培养掌握快递网点全流程操作、具备快递运营与异常处置能力的快递行业技能型人才，通过学习，培养学生理解快递行业法规、快递服务标准、快递网络布局基础的理论基础，提升独立完成快件揽收、验视、打包、扫码录入、中转分拣、末端派送全流程标准化操作的实操技能，锻炼规范填制快递面单、核算快递运费、识别禁寄物品的基础业务处理能力，夯实处理快件丢失、破损、延误等异常问题、做好客户理赔与投诉沟通的纠纷处置能力，同时具备统筹网点快件分拣排班、优化末端配送路线、管控网点运营成本的网点基础运营能力。	72

6	AI 视频制作技巧	本课程旨在培养掌握 AI 工具辅助视频创作、满足物流行业宣传展示需求的复合型技能人才，通过学习，培养学生理解短视频创作逻辑、AI 图文生成、AI 剪辑工具运行原理的理论基础，提升运用 AI 工具完成物流素材生成、脚本撰写、画面剪辑、字幕配音、特效制作的视频创作实操技能，锻炼结合物流企业、仓储、快递场景策划宣传短视频、实训教学短片的内容策划能力，夯实优化视频画面节奏、适配短视频平台传播规则、提升内容展示效果的视觉优化能力，同时具备独立完成物流项目宣传、实训教学类完整 AI 短视频产出的综合创作能力。	72
7	演讲与口才	本课程旨在培养具备规范语言表达、高效沟通展示能力的物流综合服务人才，通过学习，培养学生掌握口语表达基础逻辑、商务礼仪、公众演讲基础理论的理论基础，提升物流项目汇报、业务方案讲解、客户商务洽谈、岗位竞聘等场景的口语表达实操技能，锻炼把控演讲节奏、调整语言情绪、合理运用肢体语言增强感染力的现场展示能力，夯实临场应答提问、化解沟通分歧、清晰传递物流专业内容的临场应变能力，同时具备面向客户、企业、团队开展专业内容宣讲、树立专业形象的综合沟通展示能力。	72
8	物流单证	本课程旨在培养熟练掌握全品类物流单据填制、审核流转的物流单证应用型人才，通过学习，培养学生理解国内物流、国际货运各类单证作用、流转流程与相关法规规范的理论基础，提升独立填制入库单、出库单、运单、提单、报关单、保险单等全套物流单据的制单实	72

		操技能，锻炼逐笔审核单据信息、核对货物流转信息、排查单证填制错误的单据校验能力，夯实梳理单证归档流程、规范管理物流业务档案、对接上下游完成单证传递流转的单证管理能力，同时具备根据不同运输、贸易场景匹配对应单证、规避单证差错带来业务风险的综合单证处理能力。	
--	--	---	--

4. 专业选修课程

主要包括：电子商务、叉车作业与管理、中学生经济学、无人机操作与维护、企业经营沙盘模拟等领域的内容。

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	电子商务	本课程旨在培养掌握电商基础理论与线上运营实操能力的复合型商务人才，通过学习，培养学生理解电子商务概念、商业模式、相关法律法规与行业发展趋势的理论基础，提升熟练搭建线上店铺、完成商品上架、平台订单处理、电子支付操作的实操技能，锻炼开展网络市场调研、制定电商推广营销方案、分析电商运营数据的策划分析能力，夯实掌握电商客户沟通、售后纠纷处理、电商物流协同对接的业务处置能力，同时具备结合行业案例优化电商运营流程、控制线上经营成本、提升店铺经营效益的综合运营研判能力。	72
2	叉车作业与管理	本课程旨在培养具备叉车标准化操作与仓储车辆管理能力的物流技能型人才，通过学习，培养学生熟知叉车构造、安全操作规范、场内作业相关安全法规的理论基础，提升独立完成叉车起步、装卸、堆垛、转运、货物码放等标准化实操作业的设备操作技能，锻炼识别叉车各类安全隐患、排查简单设备故障、规范完成车辆	72

		日常保养维护的故障处置能力，夯实合理规划场内叉车行驶路线、统筹叉车排班调度、制定场内车辆安全管理制度在现场的管理能力，同时具备规范落实叉车作业安全管控、降低仓储搬运损耗、提升场内周转效率的综合现场管控能力。	
3	中学生经济学	本课程旨在培养具备基础经济认知与理性消费思维的青少年学习者，通过学习，培养学生理解稀缺性、供求关系、货币、市场、储蓄投资等基础经济学概念的理论基础，提升辨析日常消费行为、区分理性消费与非理性消费的辨别判断能力，锻炼分析生活中物价波动、商家营销、劳动收入等经济现象的案例解读能力，夯实掌握个人收支规划、合理储蓄、规避消费陷阱的理财实践能力，同时具备运用简单经济逻辑看待社会经济小事、树立正确财富观与消费观的综合思辨能力。	72
4	无人机操作与维护	本课程旨在培养掌握无人机操控、巡检应用与设备养护能力的应用型技术人才，通过学习，培养学生理解无人机飞行原理、空域管理规定、行业应用场景的理论基础，提升独立完成无人机起飞、航线规划、航拍、物流巡检等标准化飞行操作的实操技能，锻炼识别飞行故障、排查软硬件问题、完成无人机日常清洁、零部件检修保养的设备维护能力，夯实处理飞行突发状况、规范完成飞行报备、规避飞行安全风险应急处置能力，同时具备结合物流测绘、安防巡检等场景设计无人机作业方案、提升作业效率的综合应用能力。	72

5	企业经营沙盘模拟	本课程旨在培养具备企业全流程经营决策与协同管理能力的经营管理人才，通过学习，培养学生理解市场竞争、生产采购、财务核算、人力管理等企业经营基础理论的理论基础，提升依托沙盘模拟完成市场投标、原材料采购、产品生产、渠道销售全流程操作的模拟实操技能，锻炼分析市场供需数据、测算经营成本利润、制定中长期企业经营策略的决策规划能力，夯实协调内部各部门分工、管控企业现金流、应对市场竞争风险的统筹协调能力，同时具备复盘经营得失、优化企业产销方案、提升企业综合盈利水平的综合经营研判能力。	72
---	----------	---	----

七、教学进程总体安排

教学进程安排表

课程性质	课程类别	序号	课程名称	课程类型	学分	计划学时			各学期教学周数与周学时安排						考核评价方式	备注
						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	18周		
公共基础课	必修课	1	思想政治	理论+实践	8	144	108	36	2	2	2	2			考查	
		2	语文	理论+实践	10	180	144	36	2	3	2	3			考试	
		3	数学	理论+实践	10	180	144	36	2	3	2	3			考试	
		4	英语	理论+实践	10	180	144	36	2	3	2	3			考试	
		5	信息技术	理论+实践	6	108	54	54	4	2					考查	
		6	体育与健康	理论+实践	10	180	36	144	2	2	2	2	2		考查	
		7	艺术（音乐）	理论+实践	2	36	18	18	1	1					考查	
		8	历史	理论+实践	4	72	72	0	1	1	1	1			考查	
		9	劳动教育	理论+	1	18	6	12	1						考	不计

专业基础课			实践											查	学时		
	小计（占总学时34.5%）			60	1080	720	360	16	17	11	14	2	0				
	限定选修课	10	心理健康	理论+实践	1	18	18	0	1						考查		
		11	人工智能	理论+实践	1	18	6	12				1			考查		
		12	中华传统文化	理论+实践	1	18	6	12			1				考查		
		13	职业素养	理论+实践	1	18	6	12		1					考查	不计学时	
		小计(占总学时1.7%)			3	54	30	24	1	0	1	1	0	0			
	合计（占总学时36.2%）			63	1134	750	384	17	17	12	15	2	0				
专业课	专业基础课	14	智慧物流与供应链基础	理论+实践	4	72	36	36	4						考试		
		15	智慧物流技术与实务	理论+实践	4	72	36	36	4						考查		
		16	货物知识	理论+实践	2	36	18	18	2						考查		
		17	物流地理	理论+实践	2	36	18	18	2						考查		
		18	物流客户服务	理论+实践	4	72	36	36					4		考查		
		小计（占总学时9%）			16	288	144	144	12	0	0	0	4	0			
	专业核心课	19	运输实务	理论+实践	4	72	36	36		4						考试	
		20	智慧仓配运营	理论+实践	4	72	36	36		4						考试	
		21	国际贸易实务	理论+实践	4	72	36	36		4						考查	
		22	物流管理考证辅导（理论）	理论+实践	4	72	36	36			4					考查	
		23	物流管理考证辅导（实操）	理论+实践	4	72	36	36			4					考查	
		24	国际货运代理实务	理论+实践	5	90	45	45			5					考试	
		25	物流市场营销	理论+实践	4	72	36	36			4					考查	
		26	物流项目运营	理论+实践	2	36	18	18				2				考查	
		小计（占总学时17.8%）			31	558	279	279	0	12	17	2	0	0			

专业选修课	27	电子商务	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	28	叉车作业与管理	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	29	中学生经济学	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	30	无人机操作与维护	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	31	企业经营沙盘模拟	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	小计（占总学时 2%）			4	72	36	36				4				
专业拓展课	32	物流数据采集与分析	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	33	智慧物流虚拟仿真	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	34	数字化办公技能	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	35	电子商务与物流	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	36	快递实务	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	37	AI 视频制作技巧	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	38	演讲与口才	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	39	物流单证	理论+实践	3	54	27	27					3		考查	
	40	中本/中高衔接课/岗前培训课	理论+实践	29	174	0	174								6 周
	41	岗位实习	实践		348	0	348								12 周
小计（占总学时 34.5%）			60	1080	279	801	0	0	0	8	23	0			
合计（占总学时 63.7%）			111	1998	738	1260	12	12	17	14	27	0			
合计			174	3132	1488	1644	29	29	29	29	29	0			

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业带头人

珠海市理工职业技术学校物流部部长、物流专业带头人金正华，拥有物流相关专业副高级职称，实践能力突出，长期对接粤港澳大湾区制造、交通仓储邮政、商务服务类企业，紧跟国内外行业发展新趋势，精准把握企业用人需求，具备统筹专业建设、教科研与企业服务的综合能力，在专业改革发展中发挥引领作用；他牵头修订专业人才培养方案、搭建一体化实训体系、推进中高职贯通育人项目，开展国际专业交流，主编、参编多本物流专业教材，教学信息化、师德类论文多次斩获省市级奖项，常态化为本地物流企业提供调研、员工培训与流程优化服务，统筹指导学生参加省级物流技能竞赛斩获多项大奖，牵头共建校企实训基地、优化课程体系，有效提升学生就业适配度，带领物流专业群实现产教融合高质量发展。

2. 专任教师

具有教师资格证书的专任教师 9 人，具有高级专业技术职务人数 6 人，占双 67%。“双师型”教师占专业课教师数比例 100%。全部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。

3. 兼职教师

兼职教师 2 人，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验。

兼职教师一：李有钱

深圳百果园实业（集团）股份有限公司粤西分公司人事经理李有钱，持有人力资源管理中级经济师职称，深耕连锁零售、生鲜物流行业人力资源管理十余年，专业功底扎实，一线企业实操经验丰富；熟悉职业教育教学规律，长期担任我校现代物流专业群建设指导委员会专家委员，物流专业兼职教师，可承担物流市场营销、客户服务、职业规划等专业课程授课，负责连锁仓储、门店配送岗位实习实训指导，依托企业真实招聘、员工培养案例开展教学，精准为学生开展职业发展规划、就业求职指导，有效打通校企人才供需对接。

兼职教师二：戴敏华

益达教育有限公司总经理戴敏华，具备高级物流师职业技能等级，深耕智慧物流、供应链实训教育领域多年，专业理论与产业实践兼备；深谙职业院校教学育人规律，长期受聘我校现代物流专业群建设指导委员会专家委员，物流专业兼职教师，主讲智慧仓储、物流数据、物流单证、国际货运代理等核心课程，主导智能物流仿真实训教学指导，主编多本物流实训教材，擅长结合行业数字化平台实操案例开展教学，同步为学生提供物流行业职业发展路径规划、岗位能力提升专项指导。

（二）教学设施

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。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。

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。

（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。

校内实训室配置主要设施设备名称及型号规格、数量见下表

序号	实训室名称	主要工具和设备			主要锻炼能力	主要服务课程
		名称	数量(台套)	配备		
1	智慧物流实训室	RF 手持终端	8 台	可支持物流管理信息系统,能够实现出入库作业,库内拣选、移库、补货、盘点作业、运输模块的场站扫描、客户派货、现场签收等操作	①训练智慧物流设备的规范操作 ②物流数据采集、分析与应用 运用工具分析并优化库存、调度方案。 ③提升智慧物流全流程协同能力,协调各环节高效运转。 ④物流场景问题解决能力。	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
		托盘货架	10 组	适用的托盘尺寸: 1200×1000×160mm; 每组外尺寸 2480*800*4200mm, 单元承重不低于 1 吨		
		托盘	30 个	标准 1200mm*1000mm 木制托盘		
		手动搬运车	12 辆	额定负载: 2000kg; 货叉最低高度: 85 mm; 货叉最高高度: 200 mm; 货叉总宽: 540mm; 货叉尺寸: 160*50 mm		

		电瓶式 叉车	2 台	最大起升高度： 4000mm，货叉尺寸： 920 × 125 × 35，额定 起升重量：1500kg		
2	国际 货代 实训 室	电脑	55	建议配置 8 核及以上 CPU、16GB 及以上内存、512SSD 及以上存储空间、千兆网卡	①国际货运代理全流程的模拟操作能力 ②国际物流运输方式的选择与优化能力。 ③应对国际货代风险的分析与处理能力。 ④跨文化沟通与协作能力。	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
3	供应 链实 训室	电脑	55	建议配置 8 核及以上 CPU、16GB 及以上内存、512SSD 及以上存储空间、千兆网卡	①供应链计划与优化能力。 ②供应链风险识别与应对能力。 ③供应链数据分析与决策能力。	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
4	3D 仿 真实 训室	电脑	55	建议配置 8 核及以上 CPU、16GB 及以上内存、512SSD 及以上存储空间、千兆网卡	①虚拟环境下物流全流程的模拟操作能力。 ②应对复杂物流场景的	现代物流基础、供应链基础、物流项目运营

					虚拟决策能力。 ③提对智慧物流技术的应用理解能力。 ④跨岗位协同的虚拟协作能力。	
--	--	--	--	--	--	--

（三）教学资源

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。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献主要建设了校内线上资源库、超星平台在线资源库等，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。

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。主要在超星平台、智慧职教等平台开设在线课程。其中《运输作业实务》为广东省精品在线课程，《物流大数据分析实务》为珠海市精品在线课程。

（四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，定位于培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展，重在教学方法、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，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论与实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡行动导向型教学模式，具体采用引导文教学、案例教学、项目教学、角色扮演教学等方法，利用校内、校外实训基地，将学生的独立学习、小组合作学习教师引导教学、岗位实践等教学组织形式有机结合。使学生更好地理解 and 掌握比较抽象的原理性知识，调动学生学习积极性，提高教学效果。

（五）学习评价

学习评价主要包括教师教学评价和学生学业评价两部分。

1. 教师教学评价

教师教学评价指标主要包括教学能力评价（综合素养）、教学过程（行为）评价和教学目标评价三部分。具体实施过程中通过学生评教（综合素养：学生认可度、满意度、教学行为）、教学常规检查（教学过程、教学目标达成）、物流行业企业专家评（教师对生产技能掌控度）等部分。

2. 学生学业评价

坚持用多元评价方式引导学生形成个性化的学习方式，评价应体现评价标准、评价主体、评价过程的多元化。对学生考核评价兼顾认知、技能、情感等多个方面。专业技能课评价方式如下：

（1）职业素养评价。每门专业课技能课学习，均需与相应岗位对应，学生的日常行为习惯与职场要求对应。因此，物流职业素养培养在课程学习中占非常重要地位，学生专业技能课程学业评价中学生的日常行为习惯纳入评价。

（2）职业技能评价。职业技能的培养是专业技能课程的重点，评价的重点是基本技能掌握与应用，解决实际问题能力。

（3）学习能力评价。现代物流企业基层岗位对高科技应用能力要求较高，学生的学习能力及知识与技能迁移能力关系到学生未来职业生涯的发展。

上述三类评价可采用观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等综合评价方式；评价过程中注重定性评价与定量评价、过程性评价与终结性评价的结合。

（六）质量管理

1. 学校建立了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，建立健全巡堂、听课、评教等制度，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. 专业教研组织建立了线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会，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。

九、毕业要求

学生通过规定三年的学习，须修满本专业人才培养方案所规定的学时学分，三年制毕业总学分为 175 学分（含军训 1 分），取得一个以上专业相关技能证书，操行评定合格者准予毕业。

十、附录

珠海市理工职业技术学校物流服务与管理技能知识图谱

序号	岗位名称	岗位任务	岗位核心技能点	岗位知识点	基础实训工具	对应实训室	对应课程名称
1	物流专员	接收客户物流订单,核对订单信息(商品名称、数量、地址)并录入系统	1. 订单信息录入技能; 2. 订单异常识别技能; 3. 基础办公软件操作技能; 4. 客户信息核对技能;	1. 物流订单处理流程; 2. 物流基础术语; 3. 订单数据规范; 4. 客户信息保密规则; 5. 订单录入系统操作逻辑;	硬件: 电脑、打印机; 软件: Excel、物流订单管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、数字化办公技能、物流数据采集与分析
2	物流专员	跟踪货物运输状态,及时向客户反馈运输进度、预计到达时间及异常情况	1. 货物跟踪系统操作技能; 2. 客户沟通反馈技能; 3. 运输异常识别技能; 4. 时间节点把控技能;	1. 货物运输流程; 2. 运输跟踪系统原理; 3. 常见运输异常类型及处理方法; 4. 客户服务沟通话术;	硬件: 电脑、手机; 软件: 物流跟踪APP、企业微信	综合实训室、运输配	智慧物流技术与实务、送物流客户服务、运输实务
3	物流专员	整理物流单据(运单、签收单、发票),按规范分类归档并协助财务核对物流费用	1. 单据整理分类技能; 2. 单据归档存储技能; 3. 费用核对计算技能; 4. 财务基础沟通技能; 5. 单据真伪识别技能	1. 物流单据类型及用途; 2. 单据归档管理规范; 3. 物流费用计算标准; 4. 财务对账基础流程;	硬件: 电脑、文件柜、扫描仪; 软件: Excel、单据管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流单证、数字化办公技能
4	物流专员	协助仓库完成货物出入库交接,核对货物数量、规格与单据一致性,记录交接情况	1. 货物清点核对技能; 2. 出入库交接流程执行技能; 3. 货物规格识别技能; 4. 交接记录填写技能;	1. 货物出入库流程; 2. 货物清点核对方法; 3. 物流单据与实物匹配规则; 4. 交接记录规范;	硬件: 扫码枪、电脑、货架; 软件: 仓储管理系统、Excel	综合实训室、仓储管	智慧物流技术与实务、智慧仓配运营、叉车作业、仓库管理/仓储
5	物流专员	收集客户对物流服务的满意度反馈,整理反馈数据并形成简单分析报告,提出改进建议	1. 客户反馈收集技能; 2. 数据整理分析技能; 3. 报告撰写技能; 4. 问题识别与建议提出技能;	1. 客户满意度调查方法; 2. 数据统计分析基础; 3. 报告撰写规范; 4. 物流服务改进方向;	硬件: 电脑、问卷星终端; 软件: Excel、SPSS流(基础版)、问卷星	综合实训室、物流客	物流客户服务、物流数据、物流数据采集与分析、演讲与口才(报告汇报)
6	物流专员	处理简单的物流投诉(如延迟、包装破损),协调相关部门(运输、仓库)解决问题并反馈客户	1. 投诉接待沟通技能; 2. 问题原因排查技能; 3. 跨部门协调技能; 4. 解决方案制定技能; 5. 客户安抚技能	1. 物流投诉处理流程; 2. 常见投诉类型及原因; 3. 跨部门沟通协调技巧;	硬件: 电脑、电话; 软件: 投诉管理系统、企业微信	综合实训室、物流客	物流客户服务、运输实务、智慧物流技术与实务
7	物流专员	根据物流需求,协助选择合适的运输方式(公路、铁路、航空),对比成本与时效并提供建议	1. 运输方式分析技能; 2. 成本时效对比技能; 3. 建议撰写技能; 4. 物流需求理解技能; 5. 运输市场基础调研技能	1. 常见运输方式特点; 2. 运输成本计算逻辑; 3. 运输时效影响因素; 4. 物流需求分析方法; 5. 运输市场价格波动规	硬件: 电脑; 软件: Excel、物流运输决策系统	综合实训室、运输配	送、运输实务、智慧物流技术、物流地理、技术与实务

8	物流专员	协助制定临时物流计划(如促销活动货物配送),协调资源(车辆、人员)确保计划执行	1. 计划制定基本技能; 2. 资源协调技能; 3. 计划执行跟踪技能; 4. 应急调整技能; 5. 需求预判技能	1. 物流计划制定流程; 2. 资源调配原则; 3. 促销物流特点; 4. 应急物流处理方法; 5. 计划执行评估标准	硬件: 电脑、白板; 软件: Excel、物流计划管理理系统	综合实训室、运输配	智慧物流技术与实务、物流项目运营、企业经营管理
9	物流专员	统计月度物流数据(运输量、成本、异常率),制作数据报表并向主管汇报	1. 数据统计技能; 2. 报表制作技能; 3. 数据解读技能; 4. 汇报表达技能; 5. 数据核对技能	1. 物流数据统计指标; 2. 报表制作规范; 3. 数据可视化基础; 4. 汇报沟通技巧; 5. 数据误差修正方法	硬件: 电脑、投影仪; 软件: Excel、PowerPoint、数据可视化工具	智慧物流综合实训室	物流数据采集与分析、数字化办公技能、智慧物流虚拟仿真(数据模拟)
10	物流专员	协助完成物流设备(如扫码枪、分拣机)的日常检查,记录设备状态并反馈故障情况	1. 设备检查技能; 2. 故障识别技能; 3. 状态记录技能; 4. 设备基础维护技能; 5. 维修沟通技能	1. 物流设备类型及功能; 2. 设备检查流程; 3. 常见设备故障类型; 4. 设备维护基础常识;	硬件: 扫码枪、分拣机、电脑; 软件: 设备管理理系统	综合实训室、仓储管	智慧物流技术与实务、智慧仓配运营、无人机操作与维护(选)
11	物流专员	对接供应商,确认货物供应时间、数量,协调到货验收事宜	1. 供应商沟通技能; 2. 供应需求确认技能; 3. 到货协调技能; 4. 验收协助技能; 5. 供应商关系维护技能	1. 供应商管理基础; 2. 货物供应流程; 3. 到货验收标准; 4. 供需协调原则; 5. 供应商沟通话术	硬件: 电脑、电话; 软件: 供应商管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、供应链管理基础(隐含)、物流市场营销(供应商维护)
12	物流专员	协助开展物流安全培训(如货物装卸安全、设备操作安全),整理培训资料并记录培训情况	1. 培训协助技能; 2. 资料整理技能; 3. 培训记录技能; 4. 安全知识普及技能; 5. 沟通表达技能	1. 物流安全操作规程; 2. 培训资料制作规范; 3. 培训记录管理; 4. 货物装卸安全知识; 5. 设备操作安全常识	硬件: 电脑、投影仪、白板; 软件: Excel、PowerPoint	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、演讲与口才、叉车作业与管理(装卸安全)
13	物流专员	处理物流信息系统的基础故障(如登录异常、数据卡顿),无法解决时联系技术人员并协助排查	1. 系统故障识别技能; 2. 基础故障处理技能; 3. 技术沟通技能; 4. 故障记录技能; 5. 系统操作技能	1. 物流信息系统架构; 2. 常见系统故障类型; 3. 基础故障处理方法; 4. 技术沟通话术; 5. 系统操作规范	硬件: 电脑; 软件: 物流信息系统、远程协助软件	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、智慧物流虚拟仿真、数字化办公技能
14	物流专员	协助完成跨境电商物流的基础操作(如贴报关标签、核对跨境订单信息)	1. 跨境标签粘贴技能; 2. 跨境订单核对技能; 3. 跨境物流基础操作技能; 4. 报关基础协助技能;	1. 跨境电商物流流程; 2. 报关标签规范; 3. 跨境订单要求; 4. 跨境物流监管规则; 5. 跨境信息录入标准	硬件: 电脑、打印机、扫码枪; 软件: 跨境物流管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	电子商务(跨境电商电子商务)、国际货运代理实务、物流单证

15	物流专员	整理物流行业政策(如运输补贴、监管新规),提炼关键信息并分享给团队	1. 政策收集技能; 2. 信息提炼技能; 3. 团队分享技能; 4. 政策解读基础技能; 5. 资料整理技能	1. 物流行业政策类型; 2. 政策解读方法; 3. 信息提炼技巧; 4. 团队沟通规范; 5. 政策资料管理规则	硬件: 电脑、打印机; 软件: Excel、浏览器、文档管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流管理考证辅导、物流市场营销(政策影响)
61	供应链管理	制定供应链计划(采购、生产、物流协同计划),协调各环节资源,确保供应链顺畅运行	1. 计划制定技能; 2. 资源协调技能; 3. 环节衔接技能; 4. 计划执行跟踪技能; 5. 需求预测技能	1. 供应链管理原则; 2. 计划制定流程; 3. 资源调配逻辑; 4. 环节衔接标准; 5. 需求预测方法	硬件: 电脑、白板、投影仪; 软件: 供应链管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、供应链管理基础(隐含)、企业经营沙盘模拟

62	供应链管理 管理员	管理供应商, 评估供应商资质 (质量、价格、交货期), 建立供应商档案, 维护供应商关系	1. 供应商评估技能; 2. 档案建立技能; 3. 关系维护技能; 4. 资质审核技能; 5. 沟通谈判技能	1. 供应商管理标准; 2. 评估指标体系; 3. 档案管理规范; 4. 关系维护技巧; 5. 谈判策略	硬件: 电脑、文件柜; 软件: 供应商管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流市场营销、企业经营沙盘模拟 (供应商管理)
63	供应链管理 管理员	监控供应链库存水平 (原材料、在制品、成品), 设置库存预警, 协调补货, 避免库存积压或短缺	1. 库存监控技能; 2. 预警设置技能; 3. 补货协调技能; 4. 库存分析技能; 5. 供需平衡技能	1. 供应链库存管理原则; 2. 预警机制设计; 3. 补货流程; 4. 库存分析方法;	硬件: 电脑、预警设备; 软件: 库存管理系统、供应链管理系统	综合实训室、仓储管	智慧物流技术与实务、理智慧仓配运营、物流数据采集与分析
64	供应链管理 管理员	分析供应链数据 (采购成本、交货周期、库存周转率), 识别供应链瓶颈, 提出优化方案	1. 数据分析技能; 2. 瓶颈识别技能; 3. 方案制定技能; 4. 数据解读技能; 5. 效果评估技能	1. 供应链数据指标; 2. 瓶颈分析方法; 3. 优化方案设计原则; 4. 数据可视化基础; 5. 效果评估标准	硬件: 电脑、投影仪; 软件: 供应链管理系统、Excel、数据可视化工具	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流数据采集与分析、企业经营沙盘模拟 (优化)
65	供应链管理 管理员	处理供应链异常 (如供应商延期、物流中断、库存短缺), 制定应急方案, 协调资源解决问题	1. 异常处理技能; 2. 应急方案技能; 3. 资源协调技能; 4. 问题分析技能; 5. 沟通技能	1. 供应链异常类型; 2. 应急处理流程; 3. 资源调配原则; 4. 问题分析方法; 5. 应急方案评估	硬件: 电脑、电话、对讲机; 软件: 供应链管理系统、企业微信	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流项目运营、企业经营沙盘模拟 (应急)
66	供应链管理 管理员	对接生产部门, 确认生产计划, 协调原材料供应时间与数量, 确保生产顺利进行	1. 部门对接技能; 2. 计划确认技能; 3. 供应协调技能; 4. 生产支持技能; 5. 沟通技能	1. 生产与供应链衔接流程; 2. 原材料供应标准; 3. 生产计划解读; 4. 供应协调原则;	硬件: 电脑、电话; 软件: 生产管理系统、供应链管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、企业经营沙盘模拟、物流项目运营
67	供应链管理 管理员	评估供应链风险 (如市场波动、政策变化、自然灾害), 制定风险应对策略, 降低风险影响	1. 风险评估技能; 2. 策略制定技能; 3. 风险监控技能; 4. 影响分析技能; 5. 应对执行技能	1. 供应链风险类型; 2. 风险评估方法; 3. 应对策略设计; 4. 风险监控指标; 5. 影响评估标准	硬件: 电脑、风险评估工具; 软件: 供应链风险系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流管理考证辅导 (风险模块)、企业经营沙盘模拟 (风险应对)
68	供应链管理 管理员	推动供应链数字化升级 (如引入 SCM 系统、物联网监控), 参与系统选型、测试, 培训员工使用	1. 数字化推动技能; 2. 系统选型技能; 3. 测试技能; 4. 培训技能; 5. 需求反馈技能	1. 供应链数字化技术; 2. SCM 系统功能; 3. 系统选型标准; 4. 测试流程; 5. 培训方法	硬件: 电脑、物联网设备 (测试用); 软件: SCM 系统、测试工具	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、智慧物流虚拟仿真、数字化办公技能
69	供应链管理 管理员	制定供应链成本控制目标, 分析成本构成 (采购、物流、库	1. 成本控制技能; 2. 成本分析技能;	1. 供应链成本构成; 2. 成本分析方法;	硬件: 电脑、投影仪; 软件: 成本管理	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流数据采集

		存),采取措施降低供应链总成本	3. 措施制定技能; 4. 目标设定技能; 5. 效果跟踪技能	3. 成本控制策略; 4. 目标设定原则; 5. 效果跟踪标准	系统、Excel		与分析、企业经营沙盘模拟(成本)
70	供应链管理 员	收集供应链行业信息(如新技术、新政策、市场趋势),分析对企业供应链的影响,提出调整建议	1. 信息收集技能; 2. 影响分析技能; 3. 建议提出技能; 4. 趋势判断技能; 5. 信息分享技能	1. 供应链行业动态; 2. 信息分析方法; 3. 影响评估标准; 4. 趋势判断技巧; 5. 信息分享规范	硬件:电脑、打印机; 软件:浏览器、Excel、文档管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流市场营销、物流管理考证辅导
71	供应链管理 员	协助完成供应链审计(如供应商审计、物流环节审计),整理审计资料,记录审计问题并跟踪整改	1. 审计协助技能; 2. 资料整理技能; 3. 问题记录技能; 4. 整改跟踪技能; 5. 沟通技能	1. 供应链审计流程; 2. 审计标准; 3. 资料整理规范; 4. 问题跟踪流程; 5. 整改评估标准	硬件:电脑、文件柜、扫描仪; 软件:审计管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流管理考证辅导(审计模块)、数字化办公技能
72	供应链管理 员	培训新入职供应链助理,讲解供应链流程、系统操作及管理方法	1. 培训技能; 2. 流程讲解技能; 3. 操作指导技能; 4. 方法传授技能; 5. 评估技能	1. 供应链管理流程; 2. 系统操作规范; 3. 管理方法基础; 4. 培训技巧; 5. 评估标准	硬件:电脑、投影仪、白板;软件:PowerPoint、供应链管理系统	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、演讲与口才、数字化办公技能
73	供应链管理 员	协调供应链各环节(采购、生产、物流、销售)的信息共享,确保信息实时、准确传递	1. 信息协调技能; 2. 共享机制建立技能; 3. 信息核对技能; 4. 沟通技能; 5. 跟踪技能	1. 信息共享原则; 2. 共享机制设计; 3. 信息准确性要求; 4. 跨环节沟通规范; 5. 信息跟踪标准	硬件:电脑、会议设备;软件:供应链管理系统、企业微信	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流数据采集与分析、数字化办公技能
74	供应链管理 员	制定供应链绩效考核指标(如交货准时率、库存周转率、成本降低率),定期评估各环节绩效	1. 指标制定技能; 2. 绩效评估技能; 3. 数据收集技能; 4. 结果分析技能; 5. 反馈技能	1. 绩效考核原则; 2. 指标设计方法; 3. 评估流程; 4. 结果分析技巧; 5. 反馈规范	硬件:电脑、投影仪; 软件:绩效评估系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流数据采集与分析、企业经营沙盘模拟(绩效)
75	供应链管理 员	协助开展绿色供应链建设(如环保包装、绿色运输、废弃物回收),制定实施计划并跟踪效果	1. 绿色供应链规划技能; 2. 计划制定技能; 3. 效果跟踪技能; 4. 协调技能; 5. 宣传技能	1. 绿色供应链理念; 2. 环保措施类型; 3. 实施计划流程; 4. 效果评估标准; 5. 宣传方法	硬件:电脑、环保材料样品;软件:供应链管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	智慧物流技术与实务、物流市场营销(绿色理念)、企业经营沙盘模拟(绿色规划)
76	物流项目 专员	参与物流项目立项调研,收集项目需求(客户、企业内部),分析项目可行性,撰写调研报告	1. 调研技能; 2. 需求收集技能; 3. 可行性分析技能; 4. 报告撰写技能; 5. 数据整理技能	1. 项目调研流程; 2. 需求分析方法; 3. 可行性评估标准; 4. 报告撰写规范;	硬件:电脑、调研问卷、打印机;软件:Excel、Word、SPSS(基础版)	智慧物流综合实训室	物流项目运营、智慧物流技术与实务、数字化办公技能

				5. 数据统计基础			
77	物流项目专员	协助制定物流项目计划（范围、时间、成本、质量），分解项目任务，分配项目团队职责	1. 计划制定技能； 2. 任务分解技能； 3. 职责分配技能； 4. 资源协调技能； 5. 目标设定技能	1. 项目管理知识； 2. 计划制定流程； 3. 任务分解方法； 4. 职责分配原则； 5. 目标管理规范	硬件：电脑、白板、投影仪；软件：项目管理软件（如Project）、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、企业经营沙盘模拟、智慧物流技术与实务
78	物流项目专员	跟踪物流项目进度，监控项目任务完成情况，识别进度偏差，制定调整方案并上报项目负责人	1. 进度跟踪技能； 2. 偏差识别技能； 3. 方案制定技能； 4. 上报技能； 5. 协调技能	1. 项目进度管理方法； 2. 偏差分析技巧； 3. 调整方案设计原则； 4. 上报规范； 5. 进度评估标准	硬件：电脑、进度看板；软件：项目管理软件、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、智慧物流技术与实务、物流数据采集与分析

79	物流项目专员	管理物流项目资源（人员、设备、资金），按需调配资源，控制资源浪费，确保项目高效执行	1. 资源管理技能； 2. 调配技能； 3. 成本控制技能； 4. 资源监控技能； 5. 协调技能	1. 项目资源类型； 2. 调配原则； 3. 成本控制方法； 4. 资源监控指标； 5. 资源优化策略	硬件：电脑、资源管理台账；软件：项目管理软件、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、企业经营沙盘模拟、智慧物流技术与实务
80	物流项目专员	组织物流项目会议（启动会、进度会、复盘会），准备会议资料，记录会议纪要，跟踪会议决议执行	1. 会议组织技能； 2. 资料准备技能； 3. 纪要记录技能； 4. 决议跟踪技能； 5. 沟通技能	1. 会议流程规范； 2. 资料准备标准； 3. 纪要撰写要求； 4. 决议跟踪流程； 5. 会议沟通技巧	硬件：电脑、投影仪、会议设备；软件：PowerPoint、Word、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、演讲与口才、数字化办公技能
81	物流项目专员	处理物流项目风险（如进度延误、成本超支、需求变更），识别风险，制定应对措施，降低风险影响	1. 风险识别技能； 2. 措施制定技能； 3. 风险监控技能； 4. 影响分析技能； 5. 应对执行技能	1. 项目风险类型； 2. 风险识别方法； 3. 应对措施设计； 4. 风险监控指标； 5. 影响评估标准	硬件：电脑、风险评估工具；软件：项目管理软件、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流管理考证辅导（风险模块）、企业经营沙盘模拟（风险应对）
82	物流项目专员	协调物流项目相关方（客户、供应商、内部部门），沟通项目进展、需求变更，确保各方信息同步	1. 协调技能； 2. 沟通技能； 3. 信息同步技能； 4. 需求变更处理技能； 5. 关系维护技能	1. 相关方管理知识； 2. 沟通技巧； 3. 信息同步规范； 4. 需求变更流程； 5. 关系维护方法	硬件：电脑、电话、会议设备；软件：项目管理软件、企业微信	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流客户服务、演讲与口才
83	物流项目专员	收集物流项目数据（进度、成本、质量、客户满意度），整理分析数据，制作项目绩效报表	1. 数据收集技能； 2. 分析技能； 3. 报表制作技能； 4. 数据解读技能； 5. 反馈技能	1. 项目数据指标； 2. 分析方法； 3. 报表制作规范； 4. 数据可视化基础； 5. 绩效评估标准	硬件：电脑、投影仪；软件：Excel、数据可视化工具、项目管理软件	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流数据采集与分析、数字化办公技能
84	物流项目专员	协助完成物流项目验收，准备验收资料（计划、报告、单据），协调验收流程，记录验收意见	1. 验收协助技能； 2. 资料准备技能； 3. 流程协调技能； 4. 意见记录技能； 5. 沟通技能	1. 项目验收流程； 2. 资料准备标准； 3. 验收规范； 4. 意见处理流程； 5. 验收沟通技巧	硬件：电脑、打印机、文件柜；软件：Word、Excel、项目管理软件	智慧物流综合实训室	物流项目运营、智慧物流技术与实务、物流单证（验收单据）
85	物流项目专员	撰写物流项目总结报告（成果、问题、经验），整理项目文档，归档项目资料，供后续参考	1. 报告撰写技能； 2. 文档整理技能； 3. 归档技能； 4. 经验提炼技能； 5. 资料管理技能	1. 总结报告规范； 2. 文档整理标准； 3. 归档管理流程； 4. 经验提炼方法； 5. 资料检索要求	硬件：电脑、打印机、文件柜；软件：Word、Excel、文档管理系统	智慧物流综合实训室	物流项目运营、数字化办公技能、智慧物流技术与实务
86	物流项目专员	培训项目团队成员（新成员、跨部门参与人	1. 培训技能； 2. 流程讲解技能；	1. 项目培训流程； 2. 讲解技巧；	硬件：电脑、投影仪、白板；软件：	智慧物流综合实训室	物流项目运营、演讲与口才、数

		员)，讲解项目目标、流程、分工及操作要求	3. 分工说明技能； 4. 操作指导技能； 5. 评估技能	3. 分工原则； 4. 操作规范； 5. 培训评估标准	PowerPoint、项目管理软件		字化办公技能
87	物流项目专员	跟踪物流项目新技术应用(如AI调度、无人仓)，评估技术适用性，协助引入项目并测试效果	1. 技术跟踪技能； 2. 评估技能； 3. 测试技能； 4. 引入协助技能； 5. 学习技能	1. 物流新技术类型； 2. 适用性评估方法； 3. 测试流程； 4. 技术引入规范； 5. 学习方法	硬件：电脑、测试设备；软件：项目管理软件、测试工具	智慧物流综合实训室	物流项目运营、智慧物流技术与实务、智慧物流虚拟仿真
88	物流项目专员	优化物流项目流程(如审批流程、执行流程)，分析流程瓶颈，提出改进方案并试点推广	1. 流程分析技能； 2. 优化方案技能； 3. 试点执行技能； 4. 效果评估技能； 5. 推广技能	1. 流程优化方法； 2. 瓶颈分析技巧； 3. 方案设计原则； 4. 效果评估标准； 5. 推广流程	硬件：电脑、流程图工具；软件：项目管理软件、Excel	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流数据采集与分析、智慧物流虚拟仿真(流程模拟)
89	物流项目专员	管理物流项目预算，跟踪预算执行情况，控制项目支出，避免预算超支，定期汇报预算使用情况	1. 预算管理技能； 2. 执行跟踪技能； 3. 支出控制技能； 4. 汇报技能； 5. 数据核对技能	1. 项目预算制定流程； 2. 执行跟踪方法； 3. 支出控制策略； 4. 汇报规范； 5. 预算调整流程	硬件：电脑、预算台账；软件：Excel、项目管理软件(预算模块)	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流数据采集与分析、企业经营沙盘模拟(预算)
90	物流项目专员	协助开展物流项目推广(如内部宣传、客户案例分享)，准备推广资料，参与推广活动	1. 推广协助技能； 2. 资料准备技能； 3. 活动参与技能； 4. 宣传技能； 5. 沟通技能	1. 项目推广流程； 2. 资料制作规范； 3. 活动组织基础； 4. 宣传技巧； 5. 客户沟通方法	硬件：电脑、打印机、宣传物料；软件：PowerPoint、AI视频制作技巧(基础)	智慧物流综合实训室	物流项目运营、物流市场营销、AI视频制作技巧
91	国际物流操作员	处理国际货物报关单据(报关单、商业发票、装箱单)，核对单据信息，确保符合报关规范	1. 单据处理技能； 2. 信息核对技能； 3. 报关规范掌握技能； 4. 单据整理技能； 5. 问题排查技能	1. 国际报关流程； 2. 报关单据类型及要求； 3. 报关规范； 4. 单据填写标准；	硬件：电脑、打印机、扫描仪；软件：报关系统、Excel、单据管理系统	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流单证、电子商务(跨境电子商务)
92	国际物流操作员	对接报关行，提交报关资料，跟踪报关进度，处理报关异常(如单据不符、查验)	1. 报关行对接技能； 2. 进度跟踪技能； 3. 异常处理技能； 4. 沟通技能； 5. 记录技能	1. 报关行合作流程； 2. 报关进度跟踪方法； 3. 异常处理流程； 4. 沟通技巧； 5. 记录规范	硬件：电脑、电话、传真机；软件：报关系统、企业微信、Excel	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流客户服务、智慧物流技术与实务
93	国际物流操作员	选择国际运输方式(海运、空运、陆运)，对比运输成本、时效、清关难度，为客户推荐合适方式	1. 运输方式选择技能； 2. 对比分析技能； 3. 推荐技能； 4. 成本计算技能； 5. 时效预测技能	1. 国际运输方式特点； 2. 成本计算标准； 3. 时效影响因素； 4. 清关难度评估； 5. 推荐原则	硬件：电脑、打印机；软件：国际物流管理系统、Excel、地图软件	综合实训室、运输配	国际货运代理实务、物流地理

94	国际物流操作员	预订国际运输仓位（海运仓位、空运仓位），与承运人确认订舱信息，获取订舱单并通知客户	1. 订舱技能； 2. 信息确认技能； 3. 沟通技能； 4. 单据处理技能； 5. 通知技能	1. 订舱流程； 2. 承运人合作规范； 3. 订舱单类型； 4. 信息确认标准； 5. 通知规范	硬件：电脑、电话、打印机；软件：国际物流管理系统、Excel	综合实训室、运输配	国际货运、 送单证、 代理实务、 运输实务
95	国际物流操作员	跟踪国际货物运输状态（起运港、中转港、目的港），向客户反馈运输进度及异常情况	1. 货物跟踪技能； 2. 反馈技能； 3. 异常识别技能； 4. 沟通技能； 5. 记录技能	1. 国际运输跟踪方法； 2. 反馈规范； 3. 异常类型； 4. 沟通话术； 5. 记录要求	硬件：电脑、手机、打印机；软件：国际物流跟踪系统、企业微信、Excel	综合实训室、运输配	国际货运代理 实务、智慧物 流技术与实务、 物流客户服务



96	国际物流操作员	处理国际物流异常(如货物滞留、清关延误、损坏),调查原因,协调相关方(承运人、报关行)解决	1. 异常处理技能; 2. 原因调查技能; 3. 协调技能; 4. 沟通技能; 5. 解决技能	1. 国际物流异常类型; 2. 处理流程; 3. 协调技巧; 4. 沟通方法; 5. 解决标准	硬件: 电脑、电话、对讲机; 软件: 国际物流管理系统、企业微信	综合实训室、物流客	国际货运代理实务、物流客户服务、智慧物流技术与实务
97	国际物流操作员	核算国际物流费用(运费、报关费、杂费),制作费用清单,与客户、财务核对费用并协助结算	1. 费用核算技能; 2. 清单制作技能; 3. 核对技能; 4. 结算协助技能; 5. 沟通技能	1. 国际物流费用构成; 2. 核算标准; 3. 清单规范; 4. 核对流程; 5. 结算规范	硬件: 电脑、打印机、计算器; 软件: 国际物流管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流单证、数字化办公技能
98	国际物流操作员	协助客户办理国际物流保险(如海运保险、空运保险),讲解保险条款,协助准备理赔资料	1. 保险协助技能; 2. 条款讲解技能; 3. 资料准备技能; 4. 沟通技能; 5. 记录技能	1. 国际物流保险类型; 2. 保险条款; 3. 理赔流程; 4. 资料要求; 5. 沟通技巧	硬件: 电脑、电话、打印机; 软件: 保险管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流管理考证辅导(保险模块)、物流单证(保险单据)
99	国际物流操作员	学习国际物流政策(如关税新规、贸易协定、禁运品规定),解读政策影响,调整操作流程	1. 政策学习技能; 2. 解读技能; 3. 流程调整技能; 4. 信息分享技能; 5. 记录技能	1. 国际物流政策类型; 2. 解读方法; 3. 流程调整原则; 4. 分享规范; 5. 记录要求	硬件: 电脑、打印机、文件柜; 软件: 浏览器、Excel、文档管理系统	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流管理考证辅导、电子商务(跨境电子商务)
100	国际物流操作员	整理国际物流档案(报关单、订舱单、提单、保险单),按客户、时间归档,确保档案完整可查	1. 档案整理技能; 2. 归档技能; 3. 核对技能; 4. 存储技能; 5. 检索技能	1. 国际物流档案类型; 2. 归档规范; 3. 核对标准; 4. 存储要求; 5. 检索方法	硬件: 电脑、扫描仪、文件柜; 软件: 档案管理系统、Excel	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流单证、数字化办公技能



101	国际物流 国际物流 操作员	培训新入职国际物流助理,讲解国际物流流程、单据处理、系统操作及政策要求	1. 培训技能; 2. 流程讲解技能; 3. 操作指导技能; 4. 政策解读技能; 5. 评估技能	1. 国际物流培训流程; 2. 讲解技巧; 3. 操作规范; 4. 政策解读方法; 5. 评估标准	硬件: 电脑、投影仪、 白板; 软件: PowerPoint、国际物流管理系统	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、演讲与口才、数字化办公技能
102	国际物流 国际物流 操作员	对接跨境电商平台(如亚马逊、阿里巴巴国际站),处理平台物流订单,协调货物发运	1. 平台对接技能; 2. 订单处理技能; 3. 协调技能; 4. 沟通技能; 5. 跟踪技能	1. 跨境电商平台物流规则; 2. 订单处理流程; 3. 协调原则; 4. 沟通技巧;	硬件: 电脑、打印机; 软件: 跨境电商平台后台、国际物流管理系统	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、电子商务(跨境电子商务)、智慧物流技术与实务
103	国际物流 国际物流 操作员	分析国际物流数据(运输时效、报关成功率、客户满意度),识别问题,提出改进建议	1. 数据分析技能; 2. 问题识别技能; 3. 建议提出技能; 4. 报表制作技能; 5. 解读技能	1. 国际物流数据指标; 2. 分析方法; 3. 问题判断标准; 4. 报表规范; 5. 解读技巧	硬件: 电脑、投影仪; 软件: Excel、数据可视化工具、国际物流管理系统	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流数据采集与分析、智慧物流技术与实务
104	国际物流 国际物流 操作员	协助开展国际物流合作洽谈(如与国外承运人、代理),准备洽谈资料,记录洽谈内容	1. 洽谈协助技能; 2. 资料准备技能; 3. 记录技能; 4. 沟通技能; 5. 学习技能	1. 合作洽谈流程; 2. 资料规范; 3. 记录要求; 4. 沟通技巧; 5. 学习方法	硬件: 电脑、投影仪、 会议设备; 软件: PowerPoint、Word、Excel	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流市场营销、演讲与口才
105	国际物流 国际物流 操作员	完成国际物流月度报表(运输量、费用、异常率),汇总数据并向主管汇报国际物流运营情况	1. 报表制作技能; 2. 数据汇总技能; 3. 汇报技能; 4. 核对技能; 5. 解读技能	1. 月度报表规范; 2. 汇总方法; 3. 汇报技巧; 4. 核对标准; 5. 解读方法	硬件: 电脑、投影仪、打印机; 软件: Excel、PowerPoint	智慧物流综合实训室	国际货运代理实务、物流数据采集与分析、数字化办公技能



珠海市理工职业技术学校
Zhuhai Vocational School of Polytechnic

物流服务与管理专业人才培养方案