



郴州职业技术学院
Chenzhou Vocational Technical College

五年制高职物流管理专业 人才培养方案 (快递物流郴苗班)

专业名称： 物流管理
专业代码： 630903
适用年级： 2020 级
所属院系： 工商管理
修(制)订时间： 2020 年 8 月

郴州职业技术学院

五年制高职物流管理专业人才培养方案

（快递物流郴苗班）

一、专业名称及代码

专业名称：物流管理

专业代码：630903

二、入学要求

普通初级中学毕业。

三、修业年限

五年。

四、职业面向

表 1 职业面向一览表

所属专业 大类（代 码）A	所属专 业类（代 码）B	对应行业 （代码）C	主要职业类别 （代码）D	主要岗位类别 （或技术领域） E	职业资格证书 和技能等级证 书 F
财经商贸 大类（63）	物流类 （6309）	1. 道路运输业 （54） 2. 装卸搬运和 仓储业（59） 3. 邮政业（60）	1. 管理（工业）工程技 术人员（2-02-03） 2. 储运人员（4-02-02） 3. 仓储人员（4-02-06） 4. 邮政和快递服务人员 （4-02-07）	1. 快递业务主管 2. 仓配主管 3. 运输主管 4. 快递网点主管	1. 物流管理职 业技能等级证 书（中级） 2. 快递工程专 业助理工程师 （初级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神；掌握仓储、运输、配送、装卸搬运、信息处理、流通加工、经济学、管理、营销等知识，具备仓储配送管理、运输管理、物流成本与绩效管理、物流市场开发及营销、快递网点管理等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力和可持续发展的能力；面向郴州市快递产业园业务、网点、部门管理岗位职业群，能够从事

物流部门管理、快递网点管理、快递市场开发与业务推广的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，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。

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。

具有良好的职业道德和廉洁的职业操守，自觉防止物资、快件的损坏、偷盗等现象；

具有吃苦耐劳的精神，能参与和适应仓储配送、运输、快递等一线作业；

具备与人合作、交流、自我学习与管理、解决问题的能力，并能够组织和管理团队；

具备敏锐的信息处理能力，做到无单证不交接，且能够及时将货物信息登记处理；

正确认识自己，能够在职业成长方面不断发挥自身优势，形成个人品牌，在 3-5 年时间内成长为管理层，独立负责物流部门、快递网点的管理工作。

培养网络搜索分析能力，从网络搜索与本职工作、生活相关的信息资料并加以整理分析，辅助工作和生活；

培养政策、资料解读的习惯和能力，能够自觉关注快递物流相关政策和前沿热点资料等。

2. 能力

岗位一：快递业务主管

能编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表；

能根据模板编写快递市场调研报告；

能描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法；

能执行客户拜访、谈判、日常关系维护；

能编写客户拜访计划和纪要；

能描述快递招投标的主要流程和招标文件的基本内容；

能判断招标信息的有效性、编制商务条款、核算成本；

并确定报价并根据招标文件要求规范编写投标文件；

能完成投标文件的打印、装订、密封及归档；

能执行开标流程、分析中标落标的原因；

能描述客户投诉和异常事件的处理原则和流程；

能对客户投诉进行归类、沟通和归档。

岗位二：仓配主管

能分析快件进出港量，根据预计组织人员、设备和仓库区域分配，管理、协调作业资源；

能制定存储规划，确定存储策略；

能确定盘点策略，选择盘点方式；

能判断仓储动线类型和仓储空间布局类型，根据本公司或客户要求合理选择；

能根据业务需求对存储设备、搬运设备和配送设备进行规划和优化；

能进行库存需求分析，根据库存管理目标确定库存管理方式和管理参数；

能制定库存管理策略与计划，实施并监督库存管理方案。

能编制配送作业计划，管理、协调作业资源；

能制定拣选策略，确定拣选方式；

能规划配送线路，制定配送装车计划和方案；

能根据客户需求和自身设施设备情况，设计配送服务方案。

岗位三：快递网点主管

能编制快件配送作业计划，管理、协调作业资源；

能规划网点配送线路，分配车辆和人员；

能规划网点布局，制定网点服务流程和作业内容；

能组织网点快递工作人员完成日常任务，按时总结工作；

能统计网点工作数据并考核绩效并改进网点服务质量。

岗位四：运输主管

能开发和管理托运人确认货物运输需求；

能开发和管理承运人的运力资源；

能执行与当事人的合同，处理货运资料和订单；

能对货物运输进行成本计算和费用结算；

能对运输业务过程和作业过程进行风险管理；

能对运输单证进行风险管理；

能编制运输、运输代理作业计划，管理、协调作业资源；

能制定运输规划方案，确定运输方式、运输路线和承运人；
能制定货物集货、分配、中转、分散、装车等作业计划。

3. 知识

熟悉快递市场调研的流程和方法；
掌握市场信息收集的方法与工具；
掌握快递数据统计与处理的知识与方法；
了解客户开发与维护的流程；
掌握客户拜访、日常联络的基本礼仪知识；
掌握客户开发计划和拜访纪要编写规范；
了解快递招投标的流程；
了解标书的编制知识与规范；
了解标准打印、装订、密封及归档的规范中标落标的分析方法；
熟悉客户投诉和异常事件的处理流程；
掌握客户沟通的策略和技巧；
掌握进出港作业计划编制、实施和控制知识；
熟悉进出港件分类管理、操作策略的知识；
熟悉进出港仓库作业动线规划和空间布局的知识；
掌握操作设备、搬运设备规划的方法与工具；
掌握进出港件需求分析的方法与工具；
了解快递配送作业计划编制、实施和控制知识；
掌握线路优化、配载的知识；
熟悉运输方式和多式联运的知识；
掌握运输单证的知识 and 运输成本的核算方法；
了解托运人、承运人、收货人的知识；
熟悉运输风险的知识；
了解国内和国际的快递法律、法规和规章的知识；
掌握运输、运输代理作业计划编制、实施和控制知识；
最熟悉运输方式和货物基本知识；

掌握运输策略和线路优化的知识。

六、课程设置

(一) 课程总体设置

1. 课程总体结构

表 2 课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	18	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、形势与政策、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、体育与健康、劳动教育、语文、数学、英语、信息技术、职业生涯规划、艾滋病预防知识等。
	选修课	8 (8选5)	职业交际英语、职业技能英语、书法鉴赏、中华优秀传统文化、应用文写作、音乐鉴赏、口才与交际、历史。(注:后3门为备选课程)
专业课	专业基础课	10	基础会计、管理能力基础、商品推销、经济学基础、国际贸易实务、电子商务实务、国际货运代理实务、国际商务单证、采购与供应链管理、快递操作实务、快递企业职业素养。(注:后2门为企业现场实践教学课程)
	专业核心课	10	市场营销原理与实训(物流营销)、市场调查与分析、营销策划能力、物流管理基础、仓储与配送管理实务、运输管理实务、物流成本管理、网络营销、冷链物流管理、物流专业技能培训。
	专业实践课	5	仓储与配送管理实务实训周(已计入课程)、专业技能训练(视技能考核情况开设)、毕业设计、顶岗实习、快递产业园跟岗实习
	专业选修课	6 (6选4)	商务谈判、客户关系管理、电商物流案例分析、快递企业文化(企业实践教学)、物流大数据分析、快递网点运营与管理(企业实践教学)。(注:后2门课程为备选课程)

2. 典型工作任务与职业能力分析

表 3 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	岗位核心能力	支撑主干课程
快递业务主管	1. 快递市场开发, 调查既定市场物流供需情况, 确定目标客户群, 制定业务推广方案; 2. 快递服务招投标; 3. 快递服务销售, 开发客户; 4. 快递客户的维护与管理。	能描述快递市场调研流程并解释关键内容; 能编制调研计划表、收集整理数据、统计并编制数据图表; 能根据模板编写快递市场调研报告; 能描述不同类型客户开发及跟进的流程和方法; 能执行客户拜访、谈判、日常关系维护; 能编写客户拜访计划和纪要; 能描述快递招投标的主要流程和招标文件的基本内容; 能判断招标信息的有效性、编制商务条款、核算成本; 并确定报价并根据招标文件要求规范编写投标文件; 能完成投标文件的打印、装订、密封及归档; 能执行开标流程、分析中标落标的原因; 能描述客户投诉和异常事件的处理原则和流程; 能对客户投诉进行归类、沟通和归档。	市场营销原理与实训(物流营销)、市场调查与分析、营销策划能力、商品推销

职业岗位名称	典型工作任务	岗位核心能力	支撑主干课程
仓储配送主管	1. 保管、出入库、盘点等作业及组织； 2. 储存规划和仓库布局优化； 3. 装卸搬运操作与组织，设备选择与优化； 4. 库存管理与控制； 5. 配送作业与组织； 6. 仓储、配送计划制定与监督实施。	能编制仓储作业计划，管理、协调作业资源； 能制定存储规划，确定存储策略； 能确定盘点策略，选择盘点方式； 能举例描述仓储动线类型和仓储空间布局类型； 能根据业务需求对存储设备、搬运设备和配送设备进行规划和优化； 能进行库存需求分析，根据所在组织库存管理目标确定库存管理方式和管理参数； 能制定库存管理策略与计划，实施并监督库存管理方案。 能规划配送线路，制定配送装车计划和方案。	仓储与配送管理实务、快递操作实务
快递网点主管	1. 作业计划与组织实施； 2. 网点布局与规划； 3. 网点组织管理； 5. 网点工作统计与绩效管理。	能编制快件配送作业计划，管理、协调作业资源； 能规划网点配送线路，分配车辆和人员； 能规划网点布局，制定网点服务流程和作业内容； 能组织网点快递工作人员完成日常任务，按时总结工作； 能统计网点工作数据并考核绩效并改进网点服务质量。	快递操作实务、快递企业职业素养、快递网点运营与管理
运输主管	1. 运输业务接收与处理； 2. 开发并接洽承运人； 3. 运输作业与组织； 4. 运输成本核算； 5. 运输计划制定与实施； 6. 运输方案设计与优化	能开发和管理托运人确认货物运输需求； 能开发和管理承运人的运力资源； 能执行与当事人的合同，处理货运资料和订单； 能对货物运输进行成本计算和费用结算； 能对运输业务过程和作业过程进行风险管理； 能对运输单证进行风险管理； 能编制运输、运输代理作业计划，管理、协调作业资源； 能制定运输规划方案，确定运输方式、运输路线和承运人； 能制定货物集货、分配、中转、分散、装车等作业计划。	运输管理实务

3.课证融通

表 4 课证融通

序号	证书名称	对应支撑课程
1	物流管理职业技能等级证书（中级）	市场营销原理与实训（物流营销）、市场调查与分析、营销策划能力、商品推销、仓储与配送管理实务、运输管理实务、基础会计、物流成本管理
2	快递工程专业助理工程师（初级）	快递企业文化、快递操作实务、快递企业职业素养、快递网点运营与管理

（二）公共基础课程

1. 公共必修课

课程 1：《思想道德修养与法律基础》

（1）课程目标：本课程主要针对大学生成长过程中所面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，自觉践行社会主义核心价值观，不断提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

(2) 主要内容：理论教学包括争做中国特色社会主义时代新人、人生的青春之问、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德和尊法学法守法用法七个部分的内容；实践教学包括大学生日常行为规范践履、参观爱国主义教育基地、庭审旁听、主题演讲及参加公益活动等。

教学要求：

(3) 理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学注重结合《大学生日常行为规范》内容要求，设计学生日常良好行为习惯的养成项目，包括参观、旁听、演讲、辩论、研讨等多种方式。

(4) 计划学时：48 学时，其中理论 32 学时，实践 16 学时。

课程 2：《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

(1) 课程目标：本课程主要使大学生能准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果；能深刻认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就；能透彻理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略；进一步提升运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力；进一步坚定“四个自信”，努力成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗。

(2) 主要内容：理论教学包括前言和三个模块，分别为：马克思主义中国化；毛泽东思想；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想。实践教学主要包括社会实践调研、主题演讲和研究性学习等。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学主要以撰写社会实践调研报告、开展主题演讲、开展研究性学习等。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 48 学时，实践 24 学时。

课程 3：《形势与政策》

(1) 课程目标：本课程主要针对大学生关注的国际国内热点问题，引导学生正确认识国内外形势，深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、精神实质、实践要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，并自觉成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

(2) 主要内容：以教育部社科司印发的关于高校“形势与政策”教育教学要点为依据，针对学生关注的国内外热点，采取专题教学，主要讲述党的基本理论、基本路线和基本方略；讲述我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就；讲述党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施；讲述国际形势与外交方略。

(3) 教学要求：采用专题教学，主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 4：《职业道德与法律》

(1) 课程目标：本课程从学生的生活经验出发，以就业为导向，引导学生增强职业道德和法治观念，理解、掌握并践行职业道德规范和有关法律、法规，成长为明礼守信、遵规守纪、尊法学法守法用法的时代新人。

(2) 主要内容：本课程共分以下六个部分：导语；习礼仪，讲文明；知荣辱，有道德；弘扬法治精神，当好公民；自觉依法律己，避免违法犯罪；依法从事民事经济活动，维护公平正义。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学主要是对学生进行日常良好行为习惯养成教育。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 32 学时，实践 4 学时。

课程 5：《经济政治与社会》

(1) 课程目标：本课程从学生身边常见的经济、政治和社会现象出发，引导学生探索这些现象背后的奥秘和规律，增强其对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的认同感，自觉践行社会主义核心价值观，积极投身到我国经济、政治、文化、社会和生态文明建设之中去，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗。

(2) 主要内容：理论教学包括六个方面的内容：导语；透视经济现象；投身经济建设；拥护社会主义政治制度；参与政治生活；共建社会主义和谐社会。实践教学包括五个主题：科学消费，理财有道；自主创业，选择成功；假如我是人大代表；职教发展我参与；共建和谐校园。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星

学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学主要是开展主题讨论和辩论。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 32 学时，实践 4 学时。

课程 6：《哲学与人生》

(1) 课程目标：本课程要求学生学会运用辩证唯物主义和历史唯物主义的基本观点和方法，正确看待自然和社会的发展，正确认识和处理人生道路、人生发展、人生理想、人生价值等基本问题，引导学生找到幸福的人生道路，健康成长成才，实现人生理想。

(2) 主要内容：导语；坚持从客观实际出发，脚踏实地走好人生路；用辩证的观点看问题，树立积极的人生态度；坚持实践与认识的统一，提高人生发展的能力；顺应历史潮流，树立崇高的人生理想；在社会中发展自我，创造人生价值。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学主要采取辩论和主题讨论的方式进行。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 32 学时，实践 4 学时。

课程 7：《大学生心理健康教育》

(1) 课程目标：本课程主要是帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法；能正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力；能正确认识自我，学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感、义务感和创新精神，养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质，提高心理健康水平和职业心理素质。

(2) 主要内容：以省教育厅统编的《大学生心理健康教育》教材为依据，有针对性地组织教学；开展心理咨询与辅导；组织学生开展心理训练等实践活动。

(3) 教学要求：理论教学采用多媒体讲授、案例讲解、互动体验等形式；实践教学采用参与心理健康教育实践活动、心理普查、专题讲座等形式。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 24 学时，实践 8 学时。

课程 8：《创新创业基础》

(1) 课程目标：

素质目标：激发学生的创新创业意识，培养挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质和善于合作的职业操守，提高服务国家、服务人民的社会责任感和创新创业精神。

能力目标：系统培养学生创新创业能力，学会整合创业资源、撰写创业计划以及创办和

管理企业的基本能力；培养识别创业机会、防范创业风险、适时采取行动的创新创业能力，提高创办和管理企业的综合能力。

知识目标：掌握开展创业活动所需要的基本知识。认识创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性；辩证地认识和分析创业者、创新创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。

(2) 主要内容：创新和创新意识的培养；创新思维和创新方法的开发和提升；创业团队的组建；创业机会的识别和选择；创业风险的规避；创业资源的整合；创业计划的撰写；企业创办及管理。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；小组讨论分享；专题讲座；能力训练；各类创新创业大赛；创新创业探索活动

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 9：《大学生职业发展与就业指导》

(1) 课程目标：

素质目标：通过本课程的学习，树立职业发展的自主意识，养成良好的职业心态；树立良好的职业精神，培养和树立工匠精神和劳模精神。

能力目标：学会自我分析和制作职业生涯规划、求职简历；掌握必要的求职技巧和礼仪；掌握预防就业陷阱的方法；能运用所学知识科学的确定个人发展的正确途径。

知识目标：掌握职业和职业生涯规划、求职应聘技巧、职业发展知识及劳动法等基本知识；掌握职业生涯规划方法，锻炼求职应聘能力，不断提高自身素质。

(2) 主要内容：做好规划准备；规划职业生涯；认识就业市场；做好就业准备；维护就业权益；适应职业发展；毕业生常见问题。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；模拟体验；小组讨论分享；专题讲座；人才市场专题活动；人才市场专题活动。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 10：《国家安全与军事教育》

课程由安全教育、入学教育军训、军事理论三部分组成，共 148 学时。其中安全教育占 36 学时，入学教育军训占 76 学时，军事理论占 36 学时。

课程由安全教育部分：

(1) 课程目标：树立起安全重于泰山的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个

人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动与积极的努力；能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护、沟通和安全管理；了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。

(2) 主要内容：人身安全；财物安全；实践安全篇；心理与社交安全；政治安全与自然灾难防范篇。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

入学教育军训部分：

(1) 课程目标：增强国防观念，掌握基本军事知识和技能；加强国家安全意识，培养爱国主义和革命英雄主义精神；开展校纪校规和法纪，增强组织纪律观念，培养吃苦精神；熟悉专业课程体系，确立学习目标，制定职业规划。

(2) 主要内容：教官指导下的完成基本军事技能训练，开展国情、军情、形势讲座教育；普法教育、校纪校规教育报告会；其它形式入学教育、专业讲座等。

(3) 教学要求：教官与教师联合指导、组织和考核。

军事理论部分：

(1) 课程目标：增强大学生的国防观念和国防意识；培养大学生基本军事技能，完善学生的军事素质，建设国防后备力量；提高国家的国防能力，保障国家安全。

(2) 主要内容：中国国防；国家安全；军事思想；现代战争；信息化装备；共同条令教育和训练；射击与战术训练；防卫技能与站时防护训练；战备基础与应用。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

课程 11：《体育与健康》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，激发学生积极参加体育运动的兴趣，增强学生体质、促进学生全面发展。以锻炼身体素质为主要目的，在体育活动中形成积极向上、热情开朗的性格，养成终身锻炼习惯。形成健康的生活方式，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。培养良好的体育道德、合作精神、规则意识等，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。

➤ 能力目标：掌握 3 项及以上体育项目的基础知识、基本技术、简单战术，安全地进行

体育运动；同时传授体育与健康知识、技能和方法，发展学生的速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等身体素质，增强体质。

► 知识目标：掌握各项体育竞赛规则和 3 项及以上体育竞技项目的裁判方法；能编制可行的个人锻炼计划；了解体育运动的其他形式。

(2) 主要内容：本课程开设了一般体能、专项体能、健康教育、球类、田径、体操类、健美操、啦啦操、花样跳绳、武术与民族民间传统体育类、体质健康测试、核心力量训练。包括各选项项目的基本运动技术与技能；体育锻炼知识和方法；竞赛裁判法与体育健身理论知识；体质健康测试等内容。

(3) 教学要求：本课程主要通过课堂理论教学、课堂赛事欣赏、室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、各级体育竞赛等形式进行组织教学。以落实立德树人为根本任务、倡导开放式、探究式教学；以身体练习为主，体现体育运动的实践性，遵循体育教学规律，提高学生运动能力；强化职业教育特色，提高职业体能教学实践的针对性；重视理论与实践相结合，在运动实践教学中渗透相关理论知识，形成课内外、校内外有机联系的课程结构。

(4) 计划学时：252 学时，其中理论 28 学时，实践 224 学时。

课程 12：《劳动教育》

(1) 课程目标：该课程主要是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育。学生通过亲身参与劳动获得直接劳动体验，具备必备的劳动能力，促使学生主动认识并理解劳动世界，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质，同时养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想感情。

(2) 主要内容：理论内容包括马克思主义劳动观、劳动知识、劳动工具使用、劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等内容；实践内容包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观等内容。

(3) 教学要求：课程以理论加实践相结合的方式实施。理论内容通过每学期 4 学时、共 16 学时的劳动讲座实施，实践内容每学年开设一周劳动教育课程实训，通过学生持续开展日常生活劳动、定期开展校内外公益服务性劳动、积极参加劳动技能竞赛和劳动成果展示，参与真实的生产劳动和服务性劳动等方式进行。

学习评价采用过程性评价与结果性评价相结合，包括平时评价与学段综合性评价。以班

级辅导员和相关负责人员对劳动教学和劳动体验的实施和完成情况进行评价。

(4) 计划学时：64 学时，其中理论 16 学时，实践 48 学时。

课程 13：《艾滋病预防知识》

(1) 课程目标：通过对艾滋病及其传播途径的基本了解，让学生掌握正确预防艾滋病的方法，同时了解艾滋病感染后的正确应对方法，让学生提早预防，洁身自好，正确保护自己。

(2) 主要内容：艾滋病积极危害；艾滋病的传播途径；艾滋病的预防；感染艾滋病的应对方法。

(3) 教学要求：采用集中讲座形式每学年开展，让学生通过课件讲授，音视频观看等方式达到课程学习目标。

(4) 计划学时：6 学时，其中理论 6 学时。

课程 14：《语文》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过文本教学让学生感受生命的美，领会其中的蕴含的道理，从而提高学生的品德修养和审美情趣，养成良好的品质、健全的人格，成为高技能高素质的人才。能自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，为适应个人的终身发展和社会发展需要提供支撑。

➤ 能力目标：通过本课程的学习，指导学生掌握基本的语文学习方法，使学生能够掌握日常生活和职业岗位需求的听说读写能力，培养初步的文学作品欣赏能力和浅易的文言文阅读能力。培养学生有效掌握正确理解与运用祖国语言文字的能力融入到日常生活、学习、工作的理论和实践中去。

➤ 知识目标：培养文学欣赏、应用文写作、演讲与口才等系统的科学理论，同时进一步强化中学阶段的词汇、语法等基础知识的掌握和运用，要求学生有较强的听说读写能力和语文知识的应用能力。

(2) 主要内容：语文教学指导学生必需学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯；引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

(3) 教学要求：重视基础知识联系实际应用能力的训练，强化能力，突出重点，学以致用，使学生在掌握必要的语文知识和技能的基础上，提高语文运用能力，并重视情感、态度、价值观的正确引导，充分发挥本课程的优势，促进学生整体素质的提高。理论教学：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学：重在学生日常良好学习行为习惯的养成教育，同时，结合视频观摩、专家讲座、演讲赛、辩论赛、朗诵赛、课本剧表演等方式进行。

(4) 计划学时：144 学时，其中理论 72 学时 实践 72 学时。

课程 15：《数学》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，学生获得适应未来生活和进一步发展所必需的重要数学知识以及基本的数学思想方法和必要的应用技能，提升文化素养，提升个性品质，锻炼思维能力，增强应用能力。

➤ 能力目标：能初步学会运用数学的思维方式去观察、分析现实社会，去解决日常生活和其他学科学习中的问题。

➤ 知识目标：掌握数学基础知识；掌握函数；理解几何与代数；理解概率与统计初步等。

(2) 主要内容：基础知识；函数；几何与代数；概率与统计初步等。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；小组讨论分享；能力训练；数学建模拓展。

(4) 教学计划：144 学时，其中理论 72 学时，实践 72 学时。

课程 16：《英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过中外优秀文化的学习，使学生认识文化的多样性，形成开放包容的态度，增强国际理解，坚定文化自信，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

➤ 能力目标：通过本课程的学习，培养学生的听、说、读、写技能和策略，提高学生的英语语言应用能力。

➤ 知识目标：掌握本课程各单元主题中的词汇、句型、语法知识和写作要点。

(2) 主要内容：《英语》基础模块，包括三大主题范围人与自我、人与社会、人与自然，涵盖八个主题。教学内容有主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六

部分组成。

(3) 教学要求:

➤ 语言知识: 在语境中巩固语音知识、培养语音能力; 帮助学生构建词汇语义网络, 扩大词汇量并加以应用; 巩固语法知识; 引导学生掌握语篇类型、语篇结构, 提高理解语篇意义的能力; 创设情境, 加强语言应用。

➤ 文化知识: 在吸收外国文化精华的同时, 传播和弘扬中国优秀文化。

➤ 语言技能: 重视单一语言技能训练和语言技能的综合运用。结合实际, 基于日常和职业情景, 设计语言实践活动, 提高学生的语言技能。

➤ 语言策略: 重视培养学生的语言学习策略和语言技能发展策略, 引导学生使用各种策略, 逐步形成适合自己的学习方法。

(4) 计划学时: 144学时, 其中理论72学时, 实践72学时。

课程17: 《信息技术》

(1) 课程目标:

➤ 素质目标: 通过本课程的学习, 培养学生综合信息化办公能力, 提升学生的信息素养, 培养学生创新意识, 让学生成为信息社会的合格公民、

➤ 能力目标: 通过理论学习及实操练习, 能有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力及利用常用办公软件解决实际问题的能力。

➤ 知识目标: 掌握文档的基本编辑、排版、表格的建立及编辑; 掌握电子工作表公式计算及数据处理; 掌握演示文稿的制作及美化。

(2) 主要内容: 文档格式设置、文档的版面设计与编排; 表格的创建和设计; 电子表格数据计算及排序、筛选、分类汇总、建立数据透视表等; 制作、美化 PPT 文档。

(3) 教学要求: 采用在机房实现理论实操一体化教学形式, 主要采取启发式、项目驱动、案例教学法、实操练习等, 提高学生综合信息化办公能力。

(4) 计划学时: 72 学时, 其中理论 24 学时, 实践 48 学时。

课程18: 《职业生涯规划》

(1) 课程目标:

➤ 素质目标: 促进中职学生树立起职业生涯发展的自觉意识, 树立积极正确职业态度和就业观念, 把个人发展和国家需要、社会发展相结合, 确立职业的概念和意识, 愿意为实现

个人的生涯发展和社会发展主动做出努力的积极态度。

➤ 能力目标：具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等；提高各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理和人际交往技能等。

➤ 知识目标：了解职业发展的阶段特点；清晰地了解自身角色特性、未来职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识。

(2) 主要内容：职业生涯规划与职业理想；职业生涯规划条件与机遇；职业生涯规划目标与措施；职业生涯规划与就业创业；职业生涯规划管理与调整。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；模拟体验；小组讨论分享；专题讲座；角色扮演；职业规划指导；

(4) 计划学时：计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

2. 公共选修课

课程 1：《职业交际英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学生学习英语的兴趣和良好的学习习惯，促进有效学习策略的养成，提高自主学习的能力，为培养复合型高素质技术技能人才打下良好的基础。

➤ 能力目标：通过听、说、读、写四种语言基本技能的训练，培养学生的职场交际和实际应用英语语言的能力。

➤ 知识目标：掌握本课程各单元主题中的词汇、句型、语法知识和写作要点。

(2) 主要内容：《高职国际进阶英语》第一册，课程内容涵盖生活中涉外交往的典型交际任务，共八个单元即 people、places、shopping、relationships、entertainment、hobbies、health、holidays 八大主题，每个单元主题的教学内容整合成五大教学模块：听、说、读、写、语法。

(3) 教学要求：线上线下结合：本课程有对应的在线课程，可以实现线上线下的有机结合，线下课程可以完善学生的知识体系，扩大学生的知识面；理论与实践结合：本课程的理论课时和实践课时各占 50%，实践课时主要用于学生运用学过的知识完成老师布置的作业，形式包含音频、视频、海报等；个人小组结合：本课程的考核是多元化的，要求学生不仅有能体现自我水平的个人作业，还要有能体现小组合作的小组作业，例如：小组合作拍摄角色扮

演视频、制作可视化海报等。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 2：《职业技能英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：激发学生学习英语的兴趣和对行业职业岗位的向往，培养学生的综合素养和职场交际自信，使他们成为具有国际视野和文化自信的全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

➤ 能力目标：能在职场环境下，运用英语进行交流和处理问题。

➤ 知识目标：各行业英语词汇，专业习惯用法，应用文写作模式和专业领域的日常用语。

(2) 主要内容：

➤ 营销英语：涵盖四大教学模块，市场调研模块：市场调查问卷，收集、分析市场信息，市场调查报告。价格策略模块：定价的因素、定价技巧，价格策略，价格清单。产品销售模块：推销员的基本要求及产品销售渠道，产品推销。会展营销模块：会展营销技巧和注意事项。

(3) 教学要求：在特定的专业和职业语境中学习词汇、句法、语篇；创造真实、多维的语言教学环境；增加模拟教学环境和实际操作锻炼实习的机会；与专业课老师合作教学；注重文化素养的教育，促进有效交流；加强听、说、读、写、译五种语用性语言应用能力的训练；工科类专业以培养阅读能力为主，兼顾口语交际和翻译能力培养；文科类则以听说为主，兼顾其它能力培养。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 3：《书法鉴赏》

(1) 课程目标

➤ 素质目标：通过以书法为核心的艺术审美理论和实践相结合，使学生了解主要艺术门类的艺术特征，掌握欣赏艺术的主要方法，理解多元文化，培养和提高学生的审美和创造艺术美的能力。

➤ 能力目标：通过本课程的学习，使学生初步掌握一些书法理论，了解一些美学基础，并提高自身审美情趣，提升个人气质及品味，同时掌握正确的练习书法的方法，摒弃以往的错误方法。

➤ 知识目标:通过本课程的学习,了解书法发展史以及硬笔书法的来龙去脉,并掌握学习硬笔书法的正确方法。同时熟练掌握硬笔楷书的基本笔法,了解楷书结构五十法,以及行书基本笔法和书法的章法与布局。

(2) 主要内容:书法鉴赏通过讲授中国书法发展史以及实用的硬笔书法的来龙去脉,使学生了解掌握学习书法的正确方法,避免走弯路。重实用轻理论,主要掌握实用硬笔书法,其中包括楷书基本笔法,楷书结构,行书基本笔法以及书法的章法与布局。

(3) 教学要求:强调书法理论知识联系实际应用能力的训练,强化能力,突出重点,通过知识点讲授及教师的示范带动作用,引导学生多多的模仿练习,以逐步的培养学生对书法的学习兴趣以及审美情趣。理论教学:主要采取启发式、示范式、兴趣引导式教学法等,同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学:通过教师示范,学生模仿,手把手互动,榜样示范带动,培养学生日常良好的书写习惯。

(4) 计划学时:36学时,其中理论18学时,实践18学时。

课程4:《中华优秀传统文化》

(1) 课程目标:

➤ 素质目标:树立爱国情操,掌握多种认识方法,培养团队协作精神,树立良好的人生、社交和工作态度,养成良好的行为习惯。

➤ 知识目标:对中国传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步的、比较全面的、正确的了解。对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的文化传统的发展历程有初步的了解。基本掌握中国传统文化发展进程中,起关键作用的人物、流派和他们的贡献。

➤ 能力目标:能将中国传统文化精神运用于实际社会生活,并将思考所得用符合现代规范的、感染人的语言文字表达出来,影响周围的人。

(2) 主要内容:

本课程包括中国传统文化概说;中国古代的生活方式;中国传统宗教;中国古代节庆仪式;中国传统戏曲;中国古代文化符号;中国古代文学;中国古代手工艺术。通过本课程的学习,结合学生专业及就业需要的中国传统文化的知识,使学生能够整合中国传统文化的生成、发展和基础精神等知识,有效把握中华优秀传统文化的思想精髓,培养学生把优秀传统文化融入到日常生活、学习、工作的理论和实践中去的能力。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取知识点讲授；家乡文化介绍；学唱戏曲；手工活动；武术学习；角色扮演等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分以课堂讲授为主，采用多媒体教学手段和启发式教学方法，突出教师的主导地位和学生的主体地位。引导学生多看、多读传统文化著作，配合文化网站等现代化信息的输入，提高教学效率。本课程内容丰富，信息量大，不可能在有限的课时内悉数穷尽，建议将一些适合讨论和交流的知识单元集中于网络教育平台，进行师生讨论和交流，提高学生学习中国传统文化知识的积极性。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 5：《应用文写作》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：学生能够正确理解应用文所传递的信息，能够准确使用应用文，具有写作学习、工作、生活中常用的应用文的能力。

➤ 能力目标：提高学生对与本专业密切相关的应用文体的写作能力，培养学生运用应用文体进行有效信息交流的能力，为学生今后从事的职业打下良好的基础。通过完成写作训练、项目训练，使学生规范写作，注意文面。

➤ 知识目标：使学生了解应用写作的基础理论和基本知识，了解应用文简洁明了、准确精炼的语言特征及规范化的体式要求。把握学习、工作、生活中常用应用文及与本专业相关应用文的特点、格式、结构和写作要求。

(2) 主要内容：本课程包括应用文写作概述模块、日常文书写作模块、事务文书写作模块、常用行政公文写作模块、事务文书写作模块、策划文书模块、调研文书模块和求职文书模块。以培养学生应用文写作能力为基准，以服务专业为宗旨，以促进学生的终身发展为主导的整体功能定位；为学生的全面发展奠定坚实的基础。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分通过本课程的学习，指导学生掌握通用应用文和专业应用文常见应用文的格式要点和写作方法，使学生能够理解和掌握各类应用文的写作要点，培养学生掌握学习、工作、生活中常见应用文的写作格式，并学会举一反三，提高应用文写作的驾驭能力。树立正确的人生观和价值观，完成学生文化人格的塑造；学习团队合作精神的培育。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 6：《音乐鉴赏》

(1) 课程目标：

➤ 知识目标：课程采用以音乐为核心的艺术审美理论与艺术实践相结合的训练模式，让学生了解主要艺术门类的艺术特征和鉴赏艺术的主要方法，掌握一定的中外音乐作品基础理论、音乐实践知识。

➤ 能力目标：学生能通过鉴赏音乐作品、学习艺术理论、参加艺术实践，发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

➤ 素质目标：树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位；陶冶情操，发展个性；了解、吸纳中外优秀成果，提高文化艺术素养，增强爱国主义精神。

(2) 主要内容：音乐鉴赏教学指导学生必需的音乐基础知识，了解中外典型的声乐艺术和器乐艺术，开展体验式学习，深入了解中国音乐文化知识，学唱民歌、戏曲等，具有初步的音乐审美能力和正确的审美观念。引导学生重视传统音乐的积累和欣赏，接受优秀文化熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

(3) 教学要求：重视基础知识联系实践的训练，强化能力，突出重点，学以致用，使学生在掌握必要的音乐知识和技能的基础上，提高音乐运用的迁移能力，重视情感、态度、价值观的正确引导，充分发挥本课程的优势，促进学生整体素质的提高。理论教学：主要采取启发式教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学：结合相关音乐视频材料和课堂的示范等形式，学生通过模仿体验音乐之美，重在让学生参与课堂、实践知识，养成良好有效的欣赏习惯。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 7：《口才与交际》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过模块项目教学，培养学生的人际交往中的健康心理素质，养成良好的品质、健全的人格，成为高技能高素质的人才。

➤ 能力目标：通过本课程的学习，指导学生掌握基本的口语交际技巧，提高学习、工作、生活中的口语交际能力。

➤ 知识目标：通过本课程的学习，掌握口语交际的基本技巧。

(2) 主要内容：本课程内容可分为“心态与交际”、“性格与交际”、“语言表达技巧”和“职场交际口才”四个模块，每个模块包含若干项目。指导学生学学习必需的口语交际基础知识,掌握口语交际的基本技巧，提高口语交际能力。

(3) 教学要求：理论教学部分主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学部分重在培养人际交往中的良好心态，掌握口语交际的基本技巧，依托项目教学，采用讨论、演练、演讲、辩论等方式进行。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 8：《历史》

(1) 课程目标：让学生通过对中国历史的了解，进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统，从历史的角度了解思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感，课程全面贯彻党的教育方针，践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，让学生在学习历史的过程中逐步形成具有历史课程特征的必备品格和关键能力。

(2) 主要内容：中国古代史；中国近代史；中国现代史。

(3) 教学要求：采用线上线下混合式教学，创设与行业专业相近的多个教学情景，来体现职业教育特点，引导学生树立正确的思想价值导向和核心素养目标取向，将历史课程的核心素养贯穿到整个教学过程中，充分实现历史课程在立德树人方面的独特价值与功能。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 36 学时。

(三) 专业（技能）课程

1. 专业基础课

课程 1：《基础会计》

(1) 课程目标：

▶ 素质目标：通过教学学生初步了解会计工作的一般流程，理解会计要素、会计等式、复式记账法的基本原理，熟练掌握填制和审核凭证、登记账簿、编制会计报表，培养学生自觉维护国家利益、社会利益和集体利益的职业意识和遵守法纪、廉洁自律、照章办事、诚实守信的会计品格培养创新的能力和团队合作精神。

▶ 能力目标：能识别、填制并审核原始凭证；能填制审核记账凭证；能规范登记账簿；能正确编制会计报表。

▶ 知识目标：掌握会计的基本原理、基本方法；初步了解会计工作的一般流程；理解

会计要素、会计等式、复式记账法的基本原理；熟练掌握填制和审核凭证、登记账簿、编制会计报表。

(2) 主要内容：原始凭证；借贷记账法及应用；记账凭证；会计账簿；财产清查；会计报表；账务处理程序。

(3) 训练项目：识别制造企业的经济业务流程；识别原始凭证、填制和审核原始凭证；会计分录的编制；填制与审核记账凭证；登记会计账簿；对账；结账；编制会计报表。。

(4) 教学要求：采用讲授法、分组讨论法、案例教学法、模拟教学法、任务教学法、项目教学法等教学方法分环节使学生掌握从事会计工作基础知识；注重实践教学环节，增进学生感性认识，提高动手操作能力，使学生初步了解会计工作的一般流程。

(5) 计划学时：72学时，其中理论36学时，实践36学时。

课程2：《管理能力基础》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学爱岗敬业的精神，树立良好的职业形象；培养基层管理岗位的综合管理技能。这种基层管理岗位综合管理技能，是指企事业单位基层的班组长、工段长、领班、部门主管等管理岗位所需要的综合性、一般性的管理技能。

➤ 能力目标：培养观察环境，分析界定问题的能力；培养创新与科学决策的能力；培养科学运筹，配置资源，制定计划的能力；培养分析组织结构与职权关系，制定组织规范的能力；培养招聘、应聘，考核与奖酬的能力；培养人员组合与团队建设的能力；培养有效激励，调动人的积极性的能力；培养协调关系和与他人沟通的能力；培养对工作有效控制的能力；培养搜集与处理信息的能力。

➤ 知识目标：理解管理的概念、特征、属性、职能等；了解各种管理理论及主要思想；掌握组织文化内容、要求与方法；计划的类型编制；掌握决策的分类、程序与方法；了解组织结构的构成与形式，掌握组织结构设计的基本原理；掌握职权配置的原理与方法；了解有关领导概念，掌握领导方式理论；掌握指挥的形式与要领；掌握激励的理论与方法；掌握沟通的方法与艺术；理解控制机制与要领；理解管理控制的几种基本类型；掌握控制的基本程序；理解预算控制与非预算控制的主要技术与方法；理解管理信息系统的构成与功能。

(2) 主要内容：管理基础、计划与决策、组织与人事、领导与沟通、控制与信息处理、综合运用管理。

(3) 训练项目：企业（事业单位）管理的多个项目组合设计；确立适合自己组织模式；判断组织所处的宏观和微观环境；初步撰写计划书；设计组织结构；人员的考核标准的制定；训练应聘的能力与心理素质；会观察自己或别人的领导作风。

(4) 教学要求：根据高职教育以人为本、以能力为本的本质特征，我们大幅度增加实践能力、综合能力的考查内容，以实践操作能力作为主要评判依据，采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 3：《商品推销》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学生遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；培养自主学习、善于观察、整理信息的能力，同时养成积极思考问题，具有团队意识和较强执行力的习惯。

➤ 能力目标：能运用专业方法进行准顾客的认识与管理；能比较好地运用专业方法寻找准顾客；能按专业要求做好接近顾客前的准备工作；能灵活运用专业方法接近顾客；能正确运用推销洽谈的步骤和方法，循序渐进，实现推销洽谈的目标；能灵活运用推销洽谈的策略和技巧，逐步实现推销洽谈的目标；能正确对待顾客异议并能比较好地处理顾客异议；能正确运用促成交易的策略，实现推销洽谈的目标；根据跟踪服务的要求，做好商品销售的跟踪服务工作；能根据门店推销的特点，较专业规范地进行门店商品推销；能运用会展推销方法和策略进行会展推销工；能根据电话推销的要求进行电话推销；能设计推销方案。

➤ 知识目标：掌握寻找准顾客的方法；能准确识别准顾客并规范管理；弄清接近顾客前应做哪些准备工作；掌握接近顾客方法种类及适用范围；掌握推销洽谈的步骤和方法；6. 掌握推销洽谈的策略和技巧；掌握处理顾客异议的原则和思路；掌握处理顾客异议的策略和方法；理解和掌握促成交易的基本策略；掌握促成交易的方法和技巧；掌握跟踪服务的基本知识；掌握跟踪服务的基础工作和策略；掌握门店推销技巧和方式；掌握电话推销技巧和方式；掌握会展推销技巧和流程。

(2) 主要内容：推销基础能力、门店推销能力、电话推销能力、会展推销能力、推销方案设计。

(3) 训练项目：寻找顾客能力项目、接近顾客能力项目、推销洽谈能力项目、处理异议能力、促成交易能力项目、跟踪服务能力项目、门店销售能力项目、电话推销能力、会展推

销能力项目、推销方案设计。

(4) 教学要求：根据高职教育以人为本、以能力为本的本质特征，我们大幅度增加实践能力、综合能力的考查内容，以实践操作能力作为主要评判依据，采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程4：《经济学基础》

(1) 课程目标：

▶ 素质目标：培养学爱岗敬业精神，具有良好的职业操守；学生在工作岗位上，通过观察各种经济现象，能发现现象的本质，撰写产品市场前景分析报告，以提供决策参考意见。

▶ 能力目标：能够读懂经济图表；能够分析市场上某种商品的需求状况；能够提取出影响某商品需求的信息；分析市场上某种商品的供给状况；能够分析政府市场价格政策如何影响市场；能够分析各种市场失灵的现象，作出相应决策；能够根据就业指标，分析产生失业原因和当前的就业状况；能够分析当前经济所处的经济周期阶段，作出个人消费投资决策。

▶ 知识目标：经济学研究的对象与方法；需求理论；价格政策；需求价格弹性的概念；供给弹性；边际效用分析法和无差异曲线分析法；消费者剩余；企业理论；四种市场结构的特征；完全竞争市场上的短期与长期均衡；收入分配的一般原则；外部性和垄断所引起的市场失灵。

(2) 主要内容：经济学基础、供需决策、价格决策、竞争决策、信息失灵、宏观经济决策。

(3) 训练项目：经济思维训练、撰写某商品的价格分析报告、撰写出某产品的生产决策分析报告、企业竞争分析报告、市场失灵情况、构建简单经济模型。

(4) 教学要求：教学场地以多媒体教室为主，辅以学习通平台，提供网络教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 5：《国际贸易实务》

(1) 课程目标：

▶ 素质目标：培养团队协作能力及良好的表达及自学能力。

➤能力目标：结合相关的国际贸易惯例和法律规范独立从事跨境贸易活动，完成进出口合同的签订与履行以及一般的进出口货物的具体操作流程。

➤知识目标：运用国际货物买卖的基本理论和基础知识。

(2) 主要内容：国际货物买卖合同的具体内容、贸易术语、海上货物运输保险条款、海洋货物装运条款、合同的履行环节、进出口货物的具体操作流程、国际贸易结算方式等。

(3) 教学项目：国际贸易调查、国际贸易条款、进出口操作、国际贸易结算、国际贸易案例分析。

(4) 教学要求：知识点讲授；国贸案例与分析；教师讲解与指导；分组任务演练与比赛。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 6：《国际货运代理实务》

(1) 课程目标：

➤素质目标：培养国际货运代理职业精神；培养国际货代从业的个人修养；培养学生的创新能力；培养学生的协作能力。

➤能力目标：能根据本地进出口企业需求，开发国际运输资源；能合理选择国际货运方式，进行货代业务操作；能分析和解决国际货代纠纷处理与事故索赔。

➤知识目标：了解国际物流的基本知识；熟悉国际货运代理的作业流程；掌握国际货运代理的操作知识；掌握国际货运代理风险防范与处理的知识

(2) 主要内容：国际货运代理认知，揽货与报价，海运、空运、陆运、联运操作，客户关系处理与业务拓展，风险防范与事故处理。

(3) 教学要求：教学场地以多媒体教室为主，辅以学习通平台，提供网络教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。

(4) 计划学时：72学时，其中理论36学时，实践36学时。

课程 7：《电子商务实务》

(1) 课程目标：

➤素质目标：通过本课程理论学习和实践，学生能够遵守职业规则、职业道德，培养工匠精神，能正确认识电商行业发展，知道电子商务基本工具，具有初步评价、设计、建设、

维护一个简单的商务网站。

►能力目标：能用电子商务功能、特点，评价一个商务网站的优缺点并写出分析报告；能用网络知识设计一个小小的局域网，用专业术语说明该局域网的工作过程；能在 B2C 市场完成一次购物；能下载阿里巴巴的贸易通操作 B2B 交易；能在 EBay 进行拍买操作；能根据电子商务安全要求，在实践中做好系统安全防范工作；能用电子支付平台、电子钱包、网上银行进行网上购物；能用 DREAMWEAVER 制作简单的静态网页。

►知识目标：掌握电子商务的分类、功能、特点；掌握网络工具的功能及应用；掌握计算机网络的拓扑结构及简单局域网的组建；掌握 IP 地址和域名系统，互联网的接入方式；掌握信息加密技术、签名技术、电子安全交易协议；掌握电子现金、信用卡、电子钱包、电子支票等电子支付方式及其操作方法；掌握物流配送模式的选择以及物流技术的应用；掌握电子商务网站建设的基本流程。

(2) 主要内容：电子商务的功能、特点、电子商务技术基础、电商相关应用、电子商务市场分析、电子商务安全、电子商务物流、企业网站策划、网上店铺知识、店铺开设、店铺经营。

(3) 训练项目：本地区电子商务发展状况调研；电子商务模式的选择与定位；域名及 IP 地址的查找与登录；邮件账户的设置与管理；C2C 平台的注册及购物体验；B2C 网上商城对比分析；B2B 电子商务平台选择调研；电子商务类就业岗位分布状况调查；即时通讯工具比较及机票酒店的预定；网络信息的精准搜索；网络购物风险识别

(4) 教学要求：知识点讲授；电商案例采集与分析，电商企业参观调查，获得对电商的认知；教师讲解与指导；学生演练与比赛。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 8：《国际商务单证》

►素质目标：培养国际视野；培养国际货代单证员从业个人修养；培养学生认真细致的工作作风和善于沟通合作的品质，为学生发展各专门化方向的职业能力奠定基础。

►能力目标：了解国际贸易业务的流程及其各业务环节中常用单证的种类和内容，能初步具有缮制常用国际商务单证的操作技能。

►知识目标：了解国际物流的基本知识；熟悉国际货运代理的作业流程；掌握国际货运代理的操作知识；掌握国际货运代理风险防范与处理的知识。

(2) 进出口业务活动中所涉及到的信用证、商业发票、汇票、运输单据、保险单、原产地证书、包装单据、装船通知、受益人证明、报关单、报检单等各种单据的缮制和审核。

(3) 训练项目：进出口单证操作与审核。

(4) 教学要求：知识点讲授；单证填写与审核；教师讲解与指导；学生演练与比赛。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 9：《采购与供应链管理》

➤ 素质目标：培养学生分析和认识问题，系统的学科思维。同时通过讨论课和实验课，加深对采购有关知识的理解，提高学生学习的独立性，加深对采购实务的理解和方法的运用。

➤ 能力目标：掌握采购作业的流程，采购管理的组织，供应商管理，采购价格与谈判，采购绩效评估、供应链下的采购发展等知识和实际应用，以便学生将来在实际中可以以理论指导采购实务。

➤ 知识目标：了解供应链的含义、结构模型，供应链中采购管理的价值，供应链下采购模式的发展；掌握采购管理的基础理论，采购作业流程，采购谈判，供应商管理和采购绩效评估等内容，使学生对采购的组织管理、操作过程和技巧、绩效评估等有系统的认识。

(2) 教学内容：采购工作及采购部构成、编制采购计划、选择与管理供应商、采购谈判与合同签订、设计与管理供应链、供应链绩效管理与流程再造。

(3) 训练项目：采购计划与预算管理、供应商开发与管理、生产流程管理、质量控制、采购结算管理、绩效管理、流程再造。

(4) 教学要求：知识点讲授；单证填写与审核；教师讲解与指导；学生演练与比赛。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 10：《快递操作实务》

郴州市快递产业园内部课程，由产业园人力资源部开发，在快递产业园内部由专职培训师、部门经理、网点主管等授课。

课程 11：《快递企业职业素养》

郴州市快递产业园内部课程，由产业园人力资源部开发，在快递产业园内部由专职培训师、部门经理、网点主管等授课。

2. 专业核心课

表 5 专业核心课程设置及要求

课程名称	市场营销原理与实训 (物流营销)	开设学段	第二学期				
合作开发企业	京东武汉世纪贸易有限责任公司、广通物流科技有限公司						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1.有正确“三观”，遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的职业道德和公共道德； 2.具有良好的人际交流和主动沟通能力； 3.具有强烈的责任感，良好的团队合作精神和客户服务意识； 4.具有良好的心理素质和较强的自控能力，具有较强的社会、环境适应能力； 5.有一定的人文社会科学知识，具有良好的文化基础和修养。					
	能力目标	1.能够进行良好的仪容仪表的展示； 2.能够运用恰当的表情、眼神和手势和顾客进行交流与沟通； 3.能够具有较强的语言表达能力； 4.能够进行客户的开发、展厅客户的接待和需求的分析； 5.能够按照流程为顾客安排试乘试驾； 6.能够和客户议价并签约，顺利完成交车过程； 7.能够进行客户的跟踪服务。					
	知识目标	1.理解物流销售礼仪的基本知识； 2.掌握物流销售人员仪容仪表仪态礼仪的相关要求； 3.掌握电话沟通礼仪的相关流程及标准话术； 4.掌握物流营销人员电话接听/拨打/代接礼仪和收邮件/发邮件礼仪； 5.掌握物流营销人员文书礼仪； 6.掌握物流推销技巧和方法。					
教学内容	<p>物流营销认知：熟悉现代物流营销的内容和特征、形成现代物流营销观念；</p> <p>物流企业市场分析：分析物流市场营销环境和物流企业客户；</p> <p>物流市场细分与目标市场：细分物流市场，选择合适的目标市场，确定营销定位和营销组合；</p> <p>物流产品策略：物流企业产品与产品组合、产品市场生命周期及其策略、品牌策略确定对等；</p> <p>物流定价策略：物定价依据分析、定价基本方法和技巧；</p> <p>物流企业渠道策略：物流企业分销渠道调查并选择、管理，熟悉物流营销渠道的新发展；</p> <p>物流企业促销策略：物流企业促销与促销目标，促销组合策略、物流服务的有形展示等；</p> <p>物流客户服务与关系管理：物流客户关系管理与营销信息管理。</p>						
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉现代物流营销的内容和特征、形成现代物流营销观念； 2.物流市场营销环境分析、物流企业客户分析； 3.物流市场细分、物流目标市场的选择、物流市场的营销定位； 4.物流市场营销组合、物流企业产品与产品组合、物流企业产品市场生命周期及其策略； 5.物流企业产品品牌策略、物流企业产品定价的依据及影响； 6.物流企业产品定价基本方法、物流企业产品定价技巧； 7.物流企业分销渠道调查、物流企业分销渠道的选择、物流企业分销渠道的管理； 8.物流企业促销与促销目标、流企业产品促销组合、物流企业促销策略； 9.物流服务的有形展示、物流客户服务概述、物流客户关系管理。 						
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1.产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考； 2.校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见； 3.1+X 教学：本课程是基于物流的营销，物流企业市场拓展等，即“物流+营销”。 						
教学资源	教材：《市场营销原理与实训》彭石普 高等教育出版社 2016 年 1 月第一版； 网络资料，实时更新各种案例。						
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.能合理细分并选择市场目标，针对该目标是制定合理的定价策略和促销策略。 2.能有效处理客户关系，会撰写促销方案。 3.分形成性考核和终结性考核，分别占 60% 和 40%。 						

课程名称	仓储与配送管理实务	开设学段	第三学期				
合作开发企业	京东武汉世纪贸易有限责任公司、郴州圣安娜食品有限责任公司						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 培养学生观察能力及判断能力。 2. 培养学生分析问题、解决问题的能力。 3. 培养学生团队协作精神。 4. 培养学生灵活应变的能力。 5. 培养学生的决策能力。					
	能力目标	1.能根据企业的物流转型需求，优化企业仓配作业流程； 2.能制定仓储与配送服务方案并进行实施； 3.能结合仓库安全管理和作业绩效评估，根据实施过程中出现的问题，设计优化方案。					
	知识目标	1.了解仓储与配送管理的基本知识； 2.熟悉仓储与配送的作业流程； 3.掌握仓储与配送方案设计的方案； 4.掌握各仓储与配送单证的填制。					
教学内容	1. 仓储配送认知 2. 仓库规划与设计 3. 进货入库管理 4. 在库作业管理 5. 出库配送作业管理 6. 仓储与配送综合管理						
教学项目	1. 仓储配送调研 2. 仓库规划与设计 3. 进货入库管理与设计 4. 在库作业管理与设计 5. 出库配送作业管理与设计 6. 仓储与配送综合管理						
教学方法	1.产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考； 2.校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见； 3.1+X 教学：教学中脱离课程的狭隘领域，在仓储、配送作业管理基础上，开展仓配、城乡配运等新兴业务的市场调查、业务拓展等教学，即“仓储+配送”、“仓储配送+作业管理”、“仓储配送+营销”。						
教学资源	1.《仓储与配送管理实务》，许晓春、林朝朋，厦门大学出版社，2018.1 2.《仓储与配送管理实务》，张扬、国云星主编，中国人民大学出版社，2018.1 3.《仓储与配送管理》（基于 ITP 一体化教学管理平台），靳荣利，机械工业出版社，2018.8 4.《物流管理》（高等职业院校学生专业技能考核标准与题库），吴正心、陈建华、钟静等，湖南大学出版社，2017.9						
考核要求	1.过程性考核 （1）根据平时考勤和回答问题，以及团队合作精神的表現给分，占期末成绩 20%。每旷课 1 节，扣 1 分（可扣至负分）。考核学生平时表现，以及团队合作等能力 （2）每次项目学习时，根据演练、训练的情况给分，每个项目给 10 分，单项考核累计的成绩，占期末总成绩 40%。考核学生单项训练中的分析与设计能力。 2.终结性考核 期末考试采用项目化考试，学生撰写仓配配送方案并实施，分数占最终考核成绩 40%。						

课程名称	市场调查与分析	开设学段	第三学期上				
合作开发企业	郴州市快递产业园						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 有正确的世界观、人生观、价值观，有良好的职业道德和公共道德； 2. 具有良好的人际交流和主动沟通能力； 3. 具有精益求精的工匠精神，能够细致调研和深入分析； 4. 具有良好的心理素质和较强的自控能力，具有较强的社会、环境适应能力； 5. 有良好语言组织能力和写作能力； 6. 身体健康，心理健康，具有乐观、向上、能有效应对挫折。					
	能力目标	1. 能够根据调查的背景和要求，设置出比较合理的市场调查的初步方案。 2. 能够对设计出的调查方案进行分析和评价。 3. 能够根据调查的背景和要求确定调查的具体内容。 4. 能够根据调查的背景和要求选择恰当的调查方法。 5. 能够对设计出的调查方案组织人员进行调查。 6. 能够对调查的数据进行整理和分析。 7. 能够根据调查的背景和要求，对收集和整理的数据选择恰当的方法进行市场预测。 8. 能够根据调查的背景和要求，以调查的数据为基础写出比较完整的市场调查报告。					
	知识目标	1. 正确理解市场调查与分析的含义与作用。 2. 掌握不同行业市场调查的基本内容。 3. 掌握市场调查与分析的基本方法。 4. 掌握市场调查资料整理和分析的步骤和方法。 5. 掌握写市场调查与分析报告的基本要求和方法。					
教学内容	1. 确定市场调查主题 2. 策划市场调查 3. 实施市场调查 4. 分析市场调查资料 5. 撰写市场调查报告						
教学项目	1. 确定市场调查目标 2. 制定市场调查方案 3. 制定市场调查内容 4. 选择市场调查方法 5. 组织实施调查方案 6. 整理市场调查的资料 7. 分析市场调查资料 8. 预测市场发展趋势 9. 编写市场调查与分析报告						
教学方法	采用启发式、研讨式、案例式、项目式、实践式等教学方法开展教学，强调“教、知、行”统一。						
教学资源	1. 本人在世界大学城创建该课程的网络教学资源。 2. 参考庄小将《市场调查与分析》等教材资源。 3. 充分利用企业和有关单位资源进行实战化训练。						
考核要求	1. 过程性考核 (1) 根据平时考勤和回答问题，以及团队合作精神的表现给分，占期末成绩 20%。每旷课 1 节，扣 1 分。考核学生平时表现，以及团队合作等能力 (2) 每次项目学习时，根据演练、训练的情况给分，每个项目给 10 分，单项考核累计的成绩，占期末总成绩 40%。考核学生单项训练中的设计调查问卷、撰写调查报告及设计调研方案能力。 2. 终结性考核 期末考试采用项目化考试，分数占最终考核成绩 40%。						

课程名称		营销策划能力		开设学段		第五学期上		
合作开发企业		郴州市快递产业园						
参考学时		72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，有良好的职业道德和公共道德； 2. 具有良好的人际交流和主动沟通能力，能够团结集体开展活动； 3. 具有良好的市场和客户服务意识，从客户、是昌都出发策划； 4. 有良好的语言组织能力和文案写作能力； 5. 具有精细的成本控制习惯，框算促销费用。						
	能力目标	1. 能根据营销策划理论对某个具体营销策划方案作出比较专业的评价。 2. 能根据营销策划的程序对某个营销策划活动进行正确安排。 3. 能撰写比较规范的市场营销策划书。 4. 能根据营销策划的要求策划进行运作。						
	知识目标	1. 正确理解策划与营销策划的涵义，掌握市场营销策划的程序。 2. 掌握营销策划书撰写的原则和技巧，弄清营销策划书撰写的内容结构。 3. 掌握促销策划的谋略与技巧。 4. 掌握制定营销策划方案的方法和技巧，知道怎样制订各类营销策划方案。						
教学内容	1. 确定策划类型 2. 确定方案框架 3. 掌握评价标准 4. 估算促销费用 5. 确定方案内容							
教学项目	1、确定策划类型 2、确定方案主题 3、确定方案框架 4、确定促销费用 5、确定对象、产品 6、进行背景或市场分析 7、选择促销方式，确定实施过程 8、确定宣传方式 9、对效果进行评估							
教学方法	教学方式：“五步”教学方法 课程教学和企业实际工作相结合，每个项目学习采取学校实训室授课与企业现场教学结合的教学方法进行。即根据各个项目的不同学习目标，选择在实训室学习或在企业进行。采取在线测试、调查问卷、现场操作、网上交流等信教学手段，使用自主学习、任务驱动、小组导论、现场教学等教学方法完成教学目标。							
教学资源	教学教材：《营销策划能力基础》彭石普 北京邮电大学出版社 2008年第一版 参考教材：《营销策划》王学东 清华大学出版社 2011年第一版 数字化教学资源：《营销策划能力》精品课程网站。课程介绍、课程整体设计方案、教学大纲、实训指导书、教学指导书、电子教案、习题案例库（含参考答案）、PPT课件、学生策划作品、教学参考文献目录、现场虚拟情景模拟录像、教学录像等教学资料已在精品课程网站上公布，实现了优质教学资源共享。《营销策划能力》网络空间课程。课程设计方案、学习指导书、实训指导书、教学指导书、单元电子教案、习题案例库（含参考答案）、PPT课件、学生策划作品、案例和训练项目、常见问题解答、知识库、教学日常管理、教学录像等资料已上传到世界大学城，实现了优质教学资源共享。							
考核要求	采取理论考核和实践考核相结合；形成性考核和终结性考核相结合；笔试、口试、操作、论文、方案相结合；开卷、闭卷相结合；第一课堂考核与第二课堂考核相结合；校内老师评价与企业、社会评价相结合；学生自评、互评相结合等方式灵活进行。形成性考核包括常规（学习态度、出勤、课堂提问、职业行为养成等）；课堂作业；平时测试和课外作业等。终结性考核包括课程综合训练项目完成情况及成果展示、课程综合设计或报告、期末卷面笔试等。最后按各占50%的比例计入该课程毕业成绩。							

课程名称	物流管理基础	开设学段	第五学期上				
合作开发企业	郴州市快递产业园、郴州圣安娜食品有限责任公司						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，有良好的职业道德和公共道德； 2. 具有物流从业人员特有的职业道德和责任感； 4. 具有良好的心理素质和较强的自控能力，具有较强的社会、企业适应能力； 5. 具备从事物流管理专业所必需的理论和实务操作应用的素质； 6. 具有继续学习、能独立获取新知识的能力，具备分析和解决物流管理实际问题的基本能力。					
	能力目标	1. 能将物流管理的基本理论、应用于实践，会分析和解决实际业务问题的能力； 2. 能对物流业务中的难题进行解决，具备解决物流活动过程中的各种基本问题的能力					
	知识目标	1. 具有从事物流管理专业必需的基础知识； 2. 识别物流管理应用的基本理论和基本方法； 3. 模拟物流管理各环节操作应用的实现过程。					
教学内容	1. 物流管理的基本概念 2. 物流系统构成 3. 物流活动的基本要素环节 4. 物流管理的基本构成与职能 5. 物流企业的基本运作流程 6. 供应链基本理论						
教学项目	1. 认知物流 2. 分析物流基本活动职能 3. 物流辅助作业合理化 4. 物流信息技术分析 5. 认知物流管理方法 6. 物流企业绩效评价						
教学方法	1. 产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考； 2. 校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见； 3. 根据教学内容不同，采取课堂教学、启发引导、案例分析、分组讨论、模拟教学等不同形式的教学方法，有效调动学生的学习积极性。						
教学资源	1. 《物流管理基础与实务》，周亚蓉、冉安平主编，北京理工大学出版社，2018.3 2. 《现代物流管理概论》，史秀苹、张国辉主编，西北工业大学出版社，2017.4 3. 《现代物流基础》，姚建凤、耿伟主编，中国商业出版社，2017.9 4. 《物流管理》（高等职业院校学生专业技能考核标准与题库），吴正心、陈建华、钟静等，湖南大学出版社，2017.9						
考核要求	1. 过程性考核 （1）根据平时考勤和回答问题，以及团队合作精神的表現给分，占期末成绩40%。每旷课1节，扣1分（可扣至负分）。考核学生平时表现，以及团队合作等能力。 （2）每次项目学习时，根据演练、训练的情况给分，每个项目给10分，单项考核累计的成绩，占期末总成绩20%。考核学生单项训练中的调查与分析能力。 2. 终结性考核 期末考试采用闭卷考试，分数占最终考核成绩40%。						

课程名称	仓储与配送管理实务	开设学段	第六学期上				
合作开发企业	郴州市快递产业园、郴州圣安娜食品有限责任公司						
参考学时	96	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	64
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生观察能力及判断能力。 2. 培养学生分析问题、解决问题的能力。 3. 培养学生团队协作精神。 4. 培养学生灵活应变的能力。 5. 培养学生的决策能力。 					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据企业的物流转型需求，优化企业仓配作业流程； 2. 能制定仓储与配送服务方案并进行实施； 3. 能结合仓库安全管理和作业绩效评估，根据实施过程中出现的问题，设计优化方案。 					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解仓储与配送管理的基本知识； 2. 熟悉仓储与配送的作业流程； 3. 掌握仓储与配送方案设计的方案； 4. 掌握各仓储与配送单证的填制。 					
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仓储配送认知 2. 仓库规划与设计 3. 进货入库管理 4. 在库作业管理 5. 出库配送作业管理 6. 仓储与配送综合管理 						
教学项目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仓储配送调研 2. 仓库规划与设计 3. 进货入库管理与设计 4. 在库作业管理与设计 5. 出库配送作业管理与设计 6. 仓储与配送综合管理 						
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考； 2. 校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见； 3. 1+X 教学：教学中脱离课程的狭隘领域，在仓储、配送作业管理基础上，开展仓配、城乡配运等新兴业务的市场调查、业务拓展等教学，即“仓储+配送”、“仓储配送+作业管理”、“仓储配送+营销”。 						
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《仓储与配送管理实务》，许晓春、林朝朋，厦门大学出版社，2018.1 2. 《仓储与配送管理实务》，张扬、国云星主编，中国人民大学出版社，2018.1 3. 《仓储与配送管理》（基于 ITP 一体化教学管理平台），靳荣利，机械工业出版社，2018.8 4. 《物流管理》（高等职业院校学生专业技能考核标准与题库），吴正心、陈建华、钟静等，湖南大学出版社，2017.9 						
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 过程性考核 <ol style="list-style-type: none"> (1) 根据平时考勤和回答问题，以及团队合作精神的表現给分，占期末成绩 20%。每旷课 1 节，扣 1 分（可扣至负分）。考核学生平时表现，以及团队合作等能力 (2) 每次项目学习时，根据演练、训练的情况给分，每个项目给 10 分，单项考核累计的成绩，占期末总成绩 40%。考核学生单项训练中的分析与设计能力。 2. 终结性考核 期末考试采用项目化考试，学生撰写仓配配送方案并实施，分数占最终考核成绩 40%。 						

课程名称	运输管理实务	开设学段	第六学期下				
合作开发企业	郴州市快递产业园、广通物流科技有限责任公司						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	素质目标	1. 有正确的世界观、人生观、价值观，有良好的职业道德和公共道德； 2. 具有强烈的责任感，良好的团队合作精神和客户服务意识； 3. 具有良好的心理素质和较强的自控能力，具有较强的社会、环境适应能力； 4. 具有认识问题、分析问题的能力； 5. 具有物流行业良好的职业素养，细致习惯，6S 观念。					
	能力目标	1. 能通过实地调研等手段对物流市场进行调研； 2. 能根据货物特点、客户需求及运输条件等选择正确的运输方式； 3. 能进行运输方案的制定及各运输方式的业务处理					
	知识目标	1. 了解物流运输企业经营管理的基本知识； 2. 熟悉物流运输成本的基本构成和计算方法； 3. 掌握各种运输方式的组织与管理基本知识及业务流程； 4. 掌握各运输单证的填制					
教学内容	1. 物流运输基础知识 2. 公路货物运输管理 3. 铁路货物运输管理 4. 水路货物运输管理 5. 航空货物运输管理 6. 货运合同与保险 7. 运输决策						
教学项目	1. 运输方式选择 2. 货物运输组织 3. 运输单证填制与使用 4. 运输作业执行 5. 运输费用核算						
教学方法	1. 产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考； 2. 校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见； 3. 1+X 教学：教学中脱离课程的狭隘领域，在运输作业管理基础上，开展快运等新兴运输业务的市场调查、业务拓展等教学，即“运输+管理”、“运输+营销”。						
教学资源	1. 李萍，《运输管理实务》，武汉大学出版社：2016. 6. 2. 丁天明，《运输管理实务》，北京邮电大学出版社：2016. 1. 3. 韩杨 刘娜，《物流运输管理实务》，清华大学出版社：2014. 8. 4. 中国就业培训技术中心组织，《物流师》，劳动和社会保障部出版社：2013. 9. 5. 何研 朱亚琪，《物流运输管理实务》，上清华大学出版社：2015. 12.						
考核要求	1. 平时表现考核 根据平时考勤和回答问题，以及团队合作精神的表現给分，占期末成绩 40%。每旷课 1 节，扣 1 分（可扣至负分）。考核学生平时表现，以及团队合作等能力 2. 单项训练考核 每次项目学习时，根据演练、训练的情况给分，每个项目给 10 分，单项考核累计的成绩，占期末总成绩 20%。考核学生单项训练中的调查与分析能力。 3. 期末考核 期末考试采用闭卷考试，分数占最终考核成绩 40%。						

课程名称	物流成本管理	开设学段	第七学期上				
合作开发企业	郴州市快递产业园、广通物流科技有限责任公司						
参考学时	72	参考学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程目标	知识目标	1. 有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，爱岗敬业，具有良好的职业道德和公共道德； 2. 具有良好的细致精神和数字敏感度，能够对费用数据统计、核算清楚明白； 3. 具有强烈的责任感，良好的团队合作精神，对成本核算一丝不苟； 4. 具有良好的心理素质和较强的自控能力，具有较强的社会、环境适应能力。					
	能力目标	1. 能够对企业的物流成本进行整理、分类、分析。 2. 能够运用相对应的方法对企业各种物流活动中的物流成本进行基本的核算。 3. 能够将成本核算的结果制作成报表，解释数字间的逻辑关系。 4. 能够根据物流成本数据分析，提出物流成本管理方案。					
	素质目标	1. 形成成本管理的意识，养成成本管理的思维习惯。 2. 在分析、计算方面，养成科学严谨的做事风格。 3. 能够遵守所在行业企业的职业操守和职业道德。					
教学内容	<p>物流成本的认知：认知物流成本、认知物流成本管理。</p> <p>物流成本的分析、核算、控制、优化：物流成本整体核算、物流成本的核算方法、采购成本管理、运输成本管理、仓储成本管理、配送成本管理、包装成本管理、流通加工成本管理、装卸搬运成本管理、综合物流成本分析。</p> <p>物流成本评价：物流成本绩效评价体系。</p>						
教学项目	1、物流成本管理的内容和方法；2、物流成本预测的程序；3、物流成本的定性预测方法；4、物流成本的定量预测方法；5、物流成本确定型决策方法；6、物流成本不确定型决策方法；7、物流成本风险型决策方法；8、物流成本核算的作业成本法；9、采购成本的核算及分析；10、运输成本的核算及分析；11、仓储成本的核算及分析；12、包装和加工成本的核算及分析；13、装卸搬运成本的核算及分析；14、设计物流成本绩效评价制表体系。						
教学方法	<p>1. 产教融合教学：通过校企合作开展现场教学，以企业实际问题为对象开展调查分析，通过解决实际问题锻炼学生技能，同时为企业改革提供参考；</p> <p>2. 校企合作：充分利用企业案例辅助教学，在现场教学中加入企业专家指导和考核意见；</p> <p>3. 1+X 教学：本课程是物流成本的核算，专门针对某项物流作业、物流服务项目、物流企业的成本考核，是“物流+成本”，培养学生核算物流成本，从而用于改进物流作业、拓展物流市场。</p>						
教学资源	教材：《物流成本管理》李杰 东北大学出版社 2016年10月第一版 网络资源						
考核要求	<p>1. 能对具体的成本核算项目进行正确的核算。</p> <p>2. 能制作成本核算表格。</p> <p>3. 会撰写成本分析报告。</p> <p>4. 分形成性考核和终结性考核，分别占 60%和 40%。</p>						

课程名称	网络营销			开设学段	第八学期		
合作开发企业	郴州市快递产业园、郴州电商创业园						
总学时	72	学分	4	理论学时	36	实践学时	36
课程 目标	素质 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识； 2. 遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度； 3. 立足本职岗位、明确工作目标、具备良好的策划推广能力和项目执行能力； 4. 推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，电子商务相关法律法规，注重活动合法性、规范性； 5. 心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强数据分析能力； 6. 能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。 					
	能力 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能利用网络工具对商务进行收集和发布； 2. 能进行搜索引擎登录、高级搜索操作； 3. 能利用问卷星等在线平台进行网络调查问卷设计及发布； 4. 能对网络问卷所收集的数据进行分析并撰写简易问卷调查报告； 5. 能判别产品五层次，能区分产品类型； 6. 能通过网络平台进行域名查询、注册等操作； 7. 能判断并设计网络平台各种价格策略； 8. 能分析并设计网络渠道策略； 9. 能识别网络中各种销售促进方法； 10. 能掌握网络广告类型、发布渠道及计价方法； 11. 能设计简单网络广告； 12. 能利用各种工具对网站进行分析及评价； 13. 能利用各种方法对网站进行推广； 14. 能分析并设计网络公共关系； 15. 能熟悉目前流行 B2C&C2C 电商平台操作及常见的推广方法； 16. 能熟悉目前流行 B2B&O2O 电商平台操作及常见的推广方法； 					
	知识 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握并理解网络营销概念及现状 2. 了解网络商务信息收集与发布常用工具 3. 了解搜索引擎营销概念及方法 4. 掌握网络市场调研问卷设计原则及技巧 5. 掌握调查报告撰写原则及技巧 6. 掌握网络产品整体层次理论 7. 了解网络营销产品品牌的组成 8. 了解网络营销价格组成、特点及常用策略 9. 掌握网络营销渠道策略特点 10. 了解网络营销销售促进常用方法 11. 掌握网络广告特点及相关理论 12. 了解网络站点推广的常用工具 13. 掌握网络公共关系相关概念 14. 了解 B2C、C2C、B2B、O2O 电商平台的特点、发展及代表平台 					
教学 内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识网络营销 2. 网络商务信息收集与发布 3. 网络市场调研 4. 网络营销产品策略 5. 网络营销价格策略 6. 网络营销渠道策略 7. 网络营销促销策略 8. B2C&C2C 电商平台 9. B2B&O2O 电商平台 						

教学项目	项目一 认识网络营销 项目二 网络商务信息收集与发布(一) 常用工具 项目三 网络商务信息收集与发布(二) 搜索引擎营销 项目四 网络市场调研(一) 问卷设计与发布 项目五 网络市场调研(二) 调查报告撰写 项目六 网络营销产品策略(一) 产品剖析 项目七 网络营销产品策略(二) 品牌策略 项目八 网络营销价格策略 项目九 网络营销渠道策略 项目十 网络营销促销策略(一) 销售促进 项目十一 网络营销促销策略(二) 网络广告 项目十二 网络营销促销策略(三) 站点推广 项目十三 网络营销促销策略(四) 公共关系 项目十四 网络营销业务(一) B2C&C2C 项目十五 网络营销业务(二) B2B&O2O										
教学要求	1. 教学场地以网络机房为主； 2. 辅以学习通平台，提供网络营销教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节； 3. 校内以课堂多媒体教学为主，并在网络机房进行实操，实操要结合电子商务抽查相关内容进行； 4. 校外教学以在线教学为主，即利用在线工具及平台，以及合作企业提供的真实工作场景，进行模拟或具体实操；辅以到合作企业学习和实操。 5. 教学比例安排：理论教学 50%，实操 50%； 6. 教学方法：案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等； 7. 教学实施要求：网络机房，能正常使用台式电脑或笔记本电脑 50 台以上，安装最新浏览器、图片查看及处理软件、QQ 微信微博等互动软件，安装红蜘蛛或其他机房教学控制软件，安装湖南省技能大赛指定官方软件等。										
教学资源	1. 课程校内实训资源：电子商务机房；校外实习实训：郴州壹巢电子商务有限公司相关岗位。 2. 课程教材资源：唐麟等.《新编网络营销实务》. 南京大学出版社. 2017 《湖南省电子商务技能抽查题库》. 湖南大学出版社. 2017 《郴州职业技术学院电子商务技能抽查题库》. 2019 3. 课程数字资源 学习通平台，网络营销数字化课程，袁宁 中国大学慕课国家级精品课程，网络营销，武汉学院										
考核要求	<table border="0"> <tr> <td>1. 考核内容</td> <td>考核权重 (%)</td> </tr> <tr> <td>2. 出勤及学习态度</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>3. 讨论及互动</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>4. 作业及操作练习</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>5. 期末考试</td> <td>40%</td> </tr> </table>	1. 考核内容	考核权重 (%)	2. 出勤及学习态度	15%	3. 讨论及互动	15%	4. 作业及操作练习	30%	5. 期末考试	40%
1. 考核内容	考核权重 (%)										
2. 出勤及学习态度	15%										
3. 讨论及互动	15%										
4. 作业及操作练习	30%										
5. 期末考试	40%										

课程名称	物流专业技能培训（4项）	开设学段	第九学期上				
合作开发企业	郴州市快递产业园、广通物流科技有限责任公司						
参考学时	160	参考学分	8	理论学时	40	实践学时	120
课程目标	素质目标	1. 严格遵守方案设计规范； 2. 具有追求低成本、高效率、高质量的理念； 3. 具有较强的组织协调和沟通能力； 4. 具有较强的分析与观察能力； 5. 具有认真负责、吃苦耐劳的工作态度； 6. 具有职业道德素养和法律意识； 7. 具有在原有基础上调整优化的创新意识。					
	能力目标	1. 专业基本技能目标：（1）能根据任务资料，完成物流单据的设计与填写；（2）能根据任务资料，完成物流数据信息的录入、保存、汇总，完成图表绘制或数据透视表/图的统计分析与处理；（3）完成计算机公式编辑、统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等操作。 2. 运输作业管理与设计能力目标：（1）能阐述和识别公路运输、货车的特点与功能；（2）能完成整车和零担货物运输组织工作；（3）能完成承运人选择、运输业务的受理、公路运输车辆选择、运输相关方责任划分等业务，提出运输风险控制措施。（5）能科学合理制定装载方案，完成装车配载；（6）能根据应用多种方法规划调运方案，完成调运方案设计。（7）能核算公路运输成本、运费；（8）能完成货运单据处理。 3. 仓配管理与设计能力目标：（1）能根据任务资料，完成企出入库作业、管理；（2）能根据人物资料，完成仓库规划与设计。 4. 产业转型升级能力目标（1）能根据任务资料，分析物流产业转型升级的背景和要求，确认各公司业务转型情况；（2）能根据任务资料，规划仓储公司向仓配业务转型升级的方案，设施设备的添置、人员及岗位设置、业务流程及作业内容调整等。（3）能根据任务资料，规划传统零担业务向快运业务转型升级的方案，包括设施设备的添置、人员及岗位设置、业务流程及作业内容调整等。					
	知识目标	1. 物流业务数据分析与处理的内容和一般方法； 2. 运输作业管理与设计的内容和一般方法； 3. 仓配管理与设计、仓配作业操作的内容和方法； 4. 郴州物流产业转型升级内容和要求。					
教学内容	本课程根据物流专业技能考核标准以及考核内容，作为专门的技能培训课程，重点培养学生掌握技能考核要求的各项知识、能力和素养目标。因此，其教学内容与技能考核标准的四大项内容相同。						
教学项目	本课程根据物流专业技能考核标准以及考核内容，作为专门的技能培训课程，其教学项目包括四大项：物流业务数据分析与处理、运输作业管理与设计、仓配管理与设计（仓配作业操作）、郴州物流产业转型升级。						
教学方法	1. 1+X 教学：本课程是物流专业技能培训，专门针对技能考核标准要求的目标进行集中培训，理论和实践要求高，因此采用 1+X 教学模式，对理论进行深入讲解，建立梯次任务反复训练。						
教学资源	教材：郴州职业技术学院物流管理专业技能考核标准与题库						
考核要求	1. 能对具体的成本核算项目进行正确的核算。 2. 能制作成本核算表格。 3. 会撰写成本分析报告。 4. 分形成性考核和终结性考核，分别占 60%和 40%。						

3. 专业实践课

课程 1：《仓配实训》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有良好的社会责任感、工作责任心，能主动参与到工作中；具有团队协作精神，能主动与人合作、与人交流和协商；具有仓储“6S”管理素养；能够自觉贯彻“提高利用率、降低成本、便捷作业”的仓储作业和优化原则。

➤ 能力目标：能够完成仓储基本作业，包括设施设备操作；能够优化仓库布局；能够制定仓储作业计划。

➤ 知识目标：掌握并应用仓储作业、布局及设施设备操作知识。

(2) 主要内容：仓储设施设备操作、仓库布局、仓储进出库作业。

(3) 教学要求：分为 3 个大项分别培训，以实践为主，以任务驱动。

(4) 计划学时：24 学时（包含在《仓储与配送管理实务》课程中）。

课程 2：《专业技能考核训练》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有良好的社会责任感、工作责任心，能主动参与到工作中；具有团队协作精神，能主动与人合作、与人交流和协商。

➤ 能力目标：顺利通过技能考核。

➤ 知识目标：掌握本专业技能考核标准所要求的理论和技能。

(2) 主要内容：专业技能考核训练。

(3) 教学要求：分为 4 个大项分别培训，包括：网店建设、网店运营、网店推广、网店客服。

(4) 计划学时：24 学时。

课程 3：《毕业设计》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：为了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，学生在教师的指导下，完成毕业作品。

➤ 能力目标：通过这一环节使学生巩固、加深和扩大所学的理论知识，提高分析问题、解决问题的能力，更好地适应实际工作的需要。毕业设计是评定毕业成绩的重要依据，学生

通过毕业设计答辩，成绩评定及格方能毕业。

▶知识目标：掌握本专业毕业设计所要求的理论和技能。

(2) 主要内容：综合运用所学专业知识，独立完成所选课题的毕业设计撰写任务，完成毕业设计成果。

(3) 教学要求：学生在毕业前，在教师的指导下，根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识独立地完成毕业作品。

(4) 计划学时：120 学时。

课程 3：《顶岗实习》

(1) 课程目标：

▶素质目标：具有良好的职业道德，能按照职业要求开展工作；具有良好的语言表达能力，能有条理地表达自己的思想、态度和观点。

▶能力目标：顶岗实习是指在学生毕业之前，组织学生到专业对口、业务较全面、工作量较大的单位实习，在实习企业参与一定实际工作，通过综合运用所学知识解决专业问题，获取独立工作能力的实践教学形式。使学生在思想上、业务上得到全面锻炼，提高学生的专业技能，为毕业后进入工作岗位打下良好基础。

▶知识目标：掌握本专业顶岗实习所要求的理论和技能。

(2) 主要内容：综合运用所学专业知识，完成对应专业岗位工作。

(3) 教学要求：学生在企业指导老师的指导下，完成岗位实习任务。

(4) 计划学时：576 学时。

课程 5：《跟岗实习》

(1) 课程目标：

▶素质目标：具有良好的职业道德，能按照职业的要求开展工作；具有良好的语言表达能力，能有条理地表达自己的思想、态度和观点。

▶能力目标：跟岗实习是一门综合实训学习领域课程，是体现职业教育思想的一个重要环节，是指不具有独立操作能力、不能完全适应实习岗位要求的学生，由职业学校组织到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作的活动。

▶知识目标：掌握本专业跟岗实习所要求的理论和技能。

(2) 主要内容：综合运用所学专业知识，完成对应专业岗位工作。

(3) 教学要求：学生在郴州快递产业园指导老师的指导下，完成岗位实习任务。

(4) 计划学时：240 学时。

4. 专业选修课

课程 1：《商务谈判》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：锻炼提升学生的心理素质，树立正确的谈判观念，使学生能够冷静沉着面对谈判中的僵局、威胁、诱惑，并使学生能够树立保密、谨慎的职业素质，培养学生遵纪守法、不为私利损害国家、集体和他人利益的职业道德。

➤ 能力目标：能做好谈判的准备工作；能进行谈判信息的收集、整理与分析；能设计谈判的开局，能控制谈判的进程；能根据谈判情况随机应变，灵活运用谈判的策略，具有一定的判断能力和决策能力；能坚守谈判目标，及时调整心态，防止性败感的危害，保持积极心态和顽强毅力，不受对方威逼利诱的干扰，促成谈判的成功；撰写谈判报告。

➤ 知识目标：把握商务谈判的概念、分类、谈判理念和模式；了解谈判的基本程序；把握信息收集的内容与处理的方法；把握商务谈判开局的方法和策略；把握商务谈判的策略和技巧；把握打破局的策和技巧；把握合同签订的程序和汪意事项。

(2) 主要内容：分五个模块，感悟谈判、基本准备、方案准备、能力准备、谈判实战。

(3) 教学要求：采用课程理论教学+三种实操形式。课程教学和实操充分相结合，即在每个课程项目采用理论教学+室内情景模拟+校内推销实战+企业上岗实战，一分理论三分实操，让生活起来、动起来、比起来。

(4) 计划学时：240 学时。

课程 2：《客户关系管理》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学爱岗敬业的精神，树立良好的职业形象；培养学生在客户接待等工作中热情、友善地与客户交流养成顾客至上及诚信的服务宗旨。

➤ 能力目标：能够在线接待不同的客户；能够正确处理客户的异议，掌握投诉处理技巧；与客户建立良好的合作关系。

➤ 知识目标：客户服务的基础知识和技巧；掌握客服的工作流程；售前售中售后的知识储备；培训流程；各种客户关系管理工具及方法。

(2) 主要内容：走近客户服务，分析目标客户，沟通客户需求，处理客户投诉，培育忠诚客户，管理客户关系。

(3) 训练项目：认识客户与服务；了解优质的客户服务；分析产品服务；寻找目标客户；评估客户价值；理解客户需求；选择沟通方式；满足客户期望；处理客户异议；解决客户投诉；识别忠诚客户；全面了解客户关系管理；客户关系管理系统项目的开发与实施

(4) 教学要求：教学场地以网络机房为主；辅以学习通平台，提供网络营销教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；校内以课堂多媒体教学为主，并在网络机房进行实操；校外教学以在线教学为主，即利用在线工具及平台，以及合作企业提供的真实工作场景，进行模拟或具体实操；辅以到合作企业学习和实操。采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 3：《电商物流案例分析》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养案例采集与调查习惯；具有良好的数据和案例分析能力；良好的阅读总结能力。

➤ 能力目标：能灵活运用到实际工作中，为将来进行网络推广、网络采购、网络客服、网站维护与管理等工作；能够分析电商物流企业应用案例，作出精准判断与阐述合理。

➤ 知识目标：对电子商务及其物流产生更为实际的感性认识，并培养学生综合运用相关知识发现问题、分析问题、解决问题的能力运用国际货物买卖的基本理论和基础知识。

(2) 主要内容：电子商务企业的物流系统、电商的物流关系、电子商务安全与实现、云计算、智能推荐技术、区块链、P2P、网络众筹、新零售、跨境电商、农村电商、共享经济、零工经济等。

(3) 教学要求：本课程为学生将来进行电子商务项目优化、问题分析以及电子商务物流项目策划和管理累积丰富的经验，也为开展基于电商的物流工作提供有益的借鉴。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 4：《物流大数据分析》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养物流信息数据采集整理习惯；具有良好的数据分类和分析能力；良好

的阅读、总结和写作能力；对数据的敏感性和精准性。

➤ 能力目标：能根据实际要求采集相关数据；能够对数据分类、整理并予以分析；阅读统计数据及其报表，撰写相关报告；能够分析大数据案例，作出精准判断与阐述合理。

➤ 知识目标：大数据概念、大数据应用分类、大数据整理分类、大数据分析技术、大数据分析报告撰写。

(2) 主要内容：物流大数据信息资料的网络搜索方法；常见物流数据发布网站与资料挖掘；物流大数据采集、整理与分析；物流大数据价值挖掘，辅助本职工作。

(3) 教学要求：培养学生是通过海量的物流数据，即运输、仓储、搬运装卸、包装及流通加工等物流环节中涉及的数据、信息等，挖掘出新的增值价值，通过大数据分析可以提高运输与配送效率，减少物流成本，更有效地满足客户服务要求。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 5：《快递企业文化》

郴州市快递产业园内部课程，由产业园人力资源部开发，在快递产业园内部由专职培训师、部门经理、网点主管等授课。重点由快递客服部负责培训和实践。

课程 6：《快递网点运营与管理》

郴州市快递产业园内部课程，由产业园人力资源部开发，在快递产业园内部由专职培训师、部门经理、网点主管等授课。重点由快递客服部负责培训和实践。

七、教学进程总体安排

(一) 各类课程学时比例分配

表 6 课程学时比例分配表

序号	课程类型		课程门数	教学课时			学时比例 (%)	实践学时比例 (%)	备注	
				学分	理论学时	实践学时				学时小计
1	公共必修课		18	67	597	659	1256	28.36	52.47	
2	专业必修课	专业基础课	11	44	378	414	792	17.88	52.27	
3		专业核心课	9	40	328	408	736	16.62	55.43	
4		专业实践课	5	49	30	1146	1176	26.56	97.45	
5	公共选修课		5	14	216	216	252	5.69	50	备选 3
6	专业选修课		4	12	108	108	216	4.89	50	备选 2
总计			52	226	1567	2861	4428	100	64.61	

(二) 教学环节时间分配表

表 7 专业教学环节时间分配表

学 期	教 学 活 动									
	国家安 全与军 事教育	课堂 教学	专业能 力实践 或实训	劳动教育	毕业 设计	顶岗实习	跟岗 实习	开学 准备	考试 机动	合 计
1	2w	14w	\	1w (课外实 施)	\	\	2w	1w	1w	20 w
2	\	18w	1W		\	\	\	1w	1w	20 w
3	\	9w	\	1w (课外实 施)	\	\	9w	1w	1w	20 w
4	\	17w	1w		\	\	\	1w	1w	20 w
5	\	9w	\	1w (课外实 施)	\	\	9w	1w	1w	20w
6	\	16w	2w		\	\	\	1w	1w	20w
7	\	9w	\		\	\	9w	1w	1w	20w
8	\	17w	1w	\	\	\	\	1w	1w	20w
9	\	9w	\	\	5 w	4 w	\	1w	1w	20 w
10	\	\	\		\	20 w		\	\	20 w

(三) 教学进程安排表

表 8 教学进程安排表

课程类别	课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		第七学期		第八学期		第九学期		第十学期						
						理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	顶岗实习				
									10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	20W											
公共基础课	1	思想道德修养与法律基础	A	A09001	3	48	32	16	考试 (6)									4*7	4*5														
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	A09002	4	72	48	24	考试 (7)										4*9	4*9													
	3	形势与政策	A	A09004	1	64	32	32	考查	8 学时/学期, 共八学期																							
	4	职业道德与法律	A	A09005	2	36	32	4	考试 (1)	2*9	2*9																						
	5	经济政治与社会	A	A09006	2	36	32	4	考查 (2)			2*9	2*9																				
	6	哲学与人生	A	A09007	2	36	32	4	考查 (3)					2*9	2*9																		
	7	大学生心理健康教育	A	A09003	2	32	24	8	考查 (1)	2*7	2*9																						
	8	创新创业基础	C	A08401	2	32	16	16	考查 (7)												2*9	2*9											
	9	大学生职业发展与就业指导	A	A08400	2	32	16	16	考查 (8)														2*9	2*8									
	10	国家安全与军事教育	C	A08500	2	148	36	112	考查	14天																							
	11	体育与健康	B	A08514	7	252	28	96	考试 (1/2/4/6/7/8)	2*7	2*7	2*9	2*8	4*9		2*9	2*8			2*8	2*8	4*9		2*9	2*8								
	12	劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	4 学时讲座/期, 共四学期 16 学时+ 1 周/年劳动教育实训 48 学时 (不占用教学周)																							
	13	艾滋病预防知识	A	B05006	1	8	8	0	考查	每学年一次讲座, 共 8 学时																							
	14	语文	A	A08102	9	144	72	72	考试 (1/2)	4*7	4*7	4*9	4*8																				
	15	数学	A	A08205	9	144	72	72	考查 (1/2)	4*7	4*7	4*9	4*8																				
	16	英语	A	A08312	9	144	72	72	考查 (1/2)	4*7	4*7	4*9	4*8																				
	17	信息技术	C	A08206	4	72	27	45	考查 (1)	4*7	4*7																						
	18	职业生涯规划	A	A08403	2	36	18	18	考查 (2)			2*9	2*8																				
小计/周学时					67	1400	613	787																									
公共选修课	1	职业交际英语	C	A08311	4	72	36	36	考试 (3)				4*9	4*9																			
	2	职业技能英语	C	A08328	4	72	36	36	考试 (4)						4*9	4*8																	
	3	书法鉴赏	C	A08108	2	36	18	18	考查 (8)														4*9										
	4	中华优秀传统文化	C	A08103	2	36	18	18	考查 (5)								4*9																
	5	应用文写作	C	A08100	2	36	18	18	考查 (6)										4*8														
	6	音乐鉴赏	C	A08107	2	36	18	18	备选																								

课程类别		课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		第七学期		第八学期		第九学期		第十学期	
							理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下
一级	二级									10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	20W									
		7	口才与交际	C	A08104	2	36	18	18																				
		8	历史	C	A09008	2	36	18	18																				
小计/周学时						14	252	126	126																				
公共基础课合计						81	1652	739	913																				
专业基础课		1	◆基础会计	C	A02421	4	72	36	36	考查(3)				8*9															
		2	◆管理能力基础	C	A02401	4	72	36	36	考查(4)					8*9														
		3	◆商品推销	C	A02201	4	72	36	36	考查(4)					8*9														
		4	◆经济学基础	C	A02403	4	72	36	36	考查(4)					8*8														
		5	◆国际贸易实务	C	A02404	4	72	36	36	考查(6)								8*8											
		6	◆国际货运代理实务	C	A02411	4	72	36	36	考查(7)														8*9					
		7	◆电子商务实务	C	A02430	4	72	36	36	考查(5)							8*9												
		8	快递操作实务(企业实践)	C	\	6	108	36	72	考查(5)									12*9										
		9	企业职业素养(企业集中教学2天、企业实训5天)	C	\	2	36	18	18	考查(8)																1w			
		10	国际商务单证	C	A02413	4	72	36	36	考查(8)																8*8			
		11	采购与供应链管理	C	A02415	4	72	36	36	考查(8)																8*8			
小计/周学时						44	792	378	414																				
专业核心课		1	★◆市场营销原理与实训(企业实训1周)	C	A02409	4	72	36	36	考试(2)			4*9	4*8															
		2	★◆市场调查与分析	C	A02202	4	72	36	36	考查(3)				8*9															
		3	★◆营销策划能力	C	A02204	4	72	36	36	考查(5)							8*9												
		4	★物流管理基础	C	A02402	4	72	36	36	考试(5)							8*9												
		5	★仓储与配送管理实务(实训1周24学时)	C	A02408	4	72	36	36	考试(6)									8*8										
		6	★运输管理实务(企业实训1周)	C	A02407	4	72	36	36	考试(6)								8*8											
		7	★物流成本管理	C	A02410	4	72	36	36	考查(7)										8*9									
		8	★◆网络营销	C	A02106	4	72	36	36	考查(8)										8*9									
		9	★物流专业技能培训(4个分项目分别开设)	B	A02414	8	160	40	120	考试(9)																	20*8		
小计/周学时						40	736	328	408																				
专业	1	课程实训(已计入课程学时和学分中)	B	A02408	\	4W	\	4W	\				1W				1W			1W	1W				1W				

课程类别	课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		第七学期		第八学期		第九学期		第十学期		
						理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	顶岗实习
									10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	20W								
一级	二级	实践课	2	专业技能考核训练 (视当年度技能考核 实施情况开设)	B	A06078	\	1W	\	1W																			
			3	毕业设计	C	B05001	5	120	30	90	\																		
			4	顶岗实习	B	B05003	24	576	0	576	\																		
			5	湘龙跟岗实习	B	B05004	20	480	\	480	\		2W			9W						9W							
小计/周学时					49	1176	30	1146																					
专业选修课	1	◆商务谈判(企业实训1周)	C	A02203	4	72	36	36	考查(5)							8*9													
	2	快递企业文化(企业实践)	C	\	2	36	18	18	考查(5)							4*9													
	3	客户关系管理	C		2	36	18	18	考查(6)								4*8												
	4	电商物流案例分析	C	A02405	4	72	36	36	考查(8)													8*9							
	5	快递网点运营与管理(企业实践)	C	\	4	72	36	36	备选																				
	6	物流大数据分析	C	A02423	4	72	36	36																					
小计/周学时					12	216	108	108		22	22	22	22	26	6	22	22	24	20	22	22	26	6	22	22	24			
专业课合计					145	2920	844	2076																					
总学时/学分/平均周学时					226	4527	1583	2989																					

【说明】：

- 表格中课程性质填(A/B/C)，其中：A：“理论课”、B：“实践课”、C：“理实一体”等。
- 课程的开设方式中的2*5表示“周学时×周数”，实训实习课程“xw”代表“周数”；
- 专业集中方式开展的实训、毕业设计、顶岗实习等专业实践类课程，每周按24学时数(每周计1学分)计入总的计划学时；
- 标注※的《国家安全与军事教育》课程包含《军事理论》与《军事技能》模块，《军事理论》为36学时理论教学，《军事技能》为14天的军事训练
- 标注◆者为专业群内共享课程，标注▲为纯线上教学课程，标注★为专业核心课程；
- “考核方式”中后面括号表示考试或考查的学期，如“考试(2)”表示第二期考试；
- 每学期教学活动20周，其中前四学期每学期涵盖1周开学准备与1周机动与考试，第五学期涵盖1周开学准备。

(四) 订单班级/校企共建班课程实施表

表 9 订单班级/校企共建班课程实施表

序号	课程类别	课程名称	实施企业	具体实施方式	备注
1	专业基础课	快递操作实务	湘龙物流 有限责任 公司	跟岗实习期间,专业教师负责理论教学, 企业主管负责现场实践教学。	
2	专业基础课	企业职业素养		1周企业实训期间,企业主管集中教学。	
3	专业核心课	快递企业文化		跟岗实习期间企业负责教学。	
4	专业选修课	快递网点运营与管理		跟岗实习期间,专业教师负责理论教学, 企业主管负责现场实践教学。	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例为 25:1,双师素质教师占专业教师比例为 50%,专任教师队伍中的有教授 0 人、副教授 1 人、讲师 4 人、助教 2 人; 35 岁以下 3 人、35-50 岁 9 人、50 岁以上 1 人。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格;有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;具有电子商务、管理科学与工程、工商管理、计算机科学技术等相关专业本科及以上学历;具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力;具有较强信息化教学能力,能够开展课程教学改革和科学研究;有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称,能够较好地把握国内外电子商务行业及专业发展趋势,能广泛联系行业企业,了解行业企业对电子商务专业人才的切实需求,教学设计、专业研究能力强,组织开展教科研工作能力强,在电子商务行业具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从相关校企合作企业及实习实训基地聘任,要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的电子商务专业知识和丰富的实际工作经验,具有中级及以上相关专业职称(同等职称),能承担《企业文化》、《企业职业素养》、《物流设施设备操作》、《货物学》、《电子商务》等专业课程教学,能够承担仓储与配送、运输、电商物流、企业

职业素养等实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

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、校内实训室和校外实习实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室应配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训室基本条件

校内实训室应具有能够满足网页设计、网络营销、客服等实训要求的教学软硬件设施设备，确定专职实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

表 9 实践教学条件配置与要求

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	面积、设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	多媒体教室	课程教学、实习实训	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入	50
2	仓储实训室	仓储、配送	90 平米, 重型货架 4 组、轻型货架 9 组、电子标签拣选系统 1 套, 打包机、堆高机、地牛、推车和模拟货车等各 1 台, 托盘及货物若干。	15

3. 校外实训场地基本条件

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择拥有电子商务专业技能能手，人才培养、选拔体系比较完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的郴州壹巢电商企业作为校外实训基地；可供完成网站页面编辑及网店美工、电商平台运营与推广、网络客服等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 10 实践教学条件配置与要求

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	面积、设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	订单班实习基地	仓配、运输、快递、电商、管理、物流设施设备等	郴州市快递产业园，拥有现代化分拣流水线、仓库和网点。	150

4. 学生实习基地基本条件

具有稳定的校外实习基地。优先选择管理规范、经营业绩突出、社会认可度高、具有完

善的培训机制和提供住宿条件的郴州壹巢电商企业作为学生实习基地，能提供网站页面编辑及网店美工、电商平台运营与推广、网络客服等相关实习岗位，能涵盖当前电子商务产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表 11 实践教学条件配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	订单班实习基地	仓配、运输、快递、电商、管理、物流设施设备	郴州市快递产业园，拥有现代化分拣流水线、仓库和网点。	150

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的超星学习通数字化教学资源库，知网、维普等文献资料、常见问题解答等信息化条件。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。

（二）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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

教材选用按照国家十三五规划教材、省级优秀教材、校本教材顺序优先选用；教材选用符合《郴州职业技术学院教材管理办法》相关要求；同时建立由教研室组织专业教师、行业企业专家等共同商定、二级院系党政联席会审定的教材选定流程。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足电子商务专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。订阅有关电子商务专业理论、技术、方法以及实务操作类专业图书、文献资料，达 360 册，其中，学术期刊不少于 10 种。

3. 数字资源配备基本要求

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、数字教材等专业教学资源库。专业课程在超星学习通建设 90% 以上的数字化网络课程，以便进行线上线下混合式教学。另外，还可借鉴学习通平台、中国大学慕课国家级精品课程、北京市商业学校教育移动电子商务教学资源等网络教学平台中有关电子商务专业的优秀教学资

源，合作企业的案例库及素材，充分满足学生的专业学习。

（四）教学方法

在专业教学中，倡导任务驱动教学、案例教学、小组合作教学、体验式教学方法和策略。在教学模式上实行“三个课堂一体化教学、校内实训、校外顶岗实习”教学模式，在教学方法上采用不同的教学组织形式。

理论课程建议采用专任教师、兼职教师、实训指导教师共同完成，通过项目实战或模拟方式组织实训教学。教学地点一般在校内实训室。

实践课程建议采用以校外指导教师为主、校内指导教师为辅，通过在生产、经营、管理一线顶岗实践，完成企业实际项目组织教学。教学地点一般在合作企业。

（五）学习评价

1. 教师教学评价

教师教学评价主要有三个方面：一是院、系日常教学督查及考核；二是督导团及教研室同行听、评课的评价情况；三是学生评教及学生代表座谈会反馈。同时结合日常过程质量监控进行总体评价。

2. 学生学习评价

学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则（形成性考核），以学习过程考核为主，终结性考核为辅，学习过程考核占总分值的 60%，终结性考核占总分值的 40%。其中，学习过程考核应包括学生到课考勤和学习态度（含听课状态、作业、作品或单项职业能力训练完成情况）等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或考查，有些课程也可以用综合职业能力训练项目考核来替代。

3. 社会评价

社会评价由合作企业、实习企业、学生工作企业方工作者和毕业学生全方位的总体评价。

（六）质量管理

1. 建立健全学校质量诊断与改进制度,健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计等专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

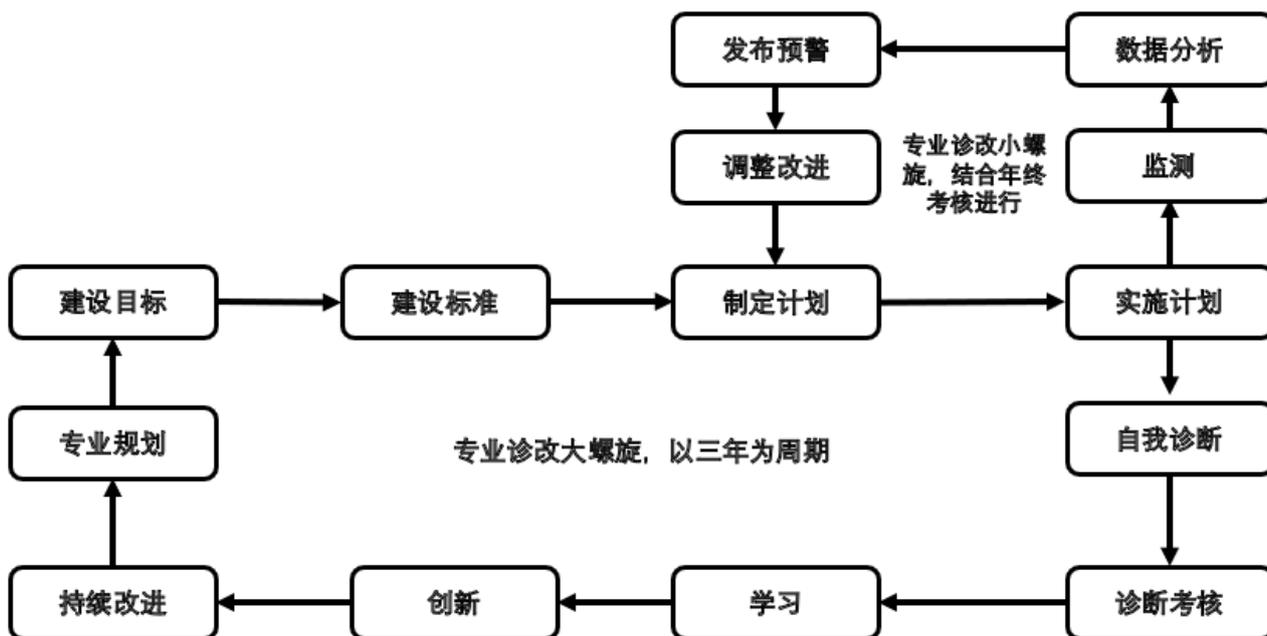


图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

2. 建立健全学校与二级院系的教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，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。学校各部门具体职责分工如下：

学校负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。二级院系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。专业教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，保证教学效果。专业教师一学期须听课评课 4 次；每学期应保证有 60%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3. 建立健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 建立健全评价结果的应用与改进机制，专业教研组织充分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。

九、毕业要求

(一) 学分要求：必须修满 226 学分，完成规定的教学活动。

(二) 毕业设计要求：合格。

(三) 学生综合素质要求：毕业时达到专业人才培养方案中的素质、知识和能力等方面要求。

(四) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

附 1：2020 级物流管理专业人才培养方案编制团队

2020 级物流管理专业人才培养方案编制团队

(一) 主持人：周正义

(二) 参与者：

1. 校内教师：黄冰婷、何春来、曹程、李生萍、管声交、曹慧；

2. 行业/企业代表：曾凡芬、臧天雨、冯法祥、谢振、黄果、邓海东等 6 人（郴州市快递产业园）；

3. 其他学校专家：黄建标（湘南学院经济与管理学院副教授、物流专业负责人）、邓恩（湖南网络职业技术学院经贸系副主任、教授）；

4. 学生（毕业生代表）：杨志君（06 级，物流自主创业）、曹雅迪（11 级，郴州中通快递网点主管）、辛颖（11 级，深圳涵文国际货代公司单证员）、李婧（18 级）