

# 中等职业技术学校物流服务与管理专业 技能教学标准的研发

文 / 孙统超

**摘要:**中等职业教育专业技能学习是学生专业学习中的关键部分。专业技能教学标准在职业教育质量提升中起着基础性作用,而技能教学标准是技能教学的重要依据,也是评价技术技能人才培养质量的重要依据。本文以物流服务与管理专业为例进行论述。

**关键词:**职业教育标准;技能教学标准;技能教学目标;技能教学内容与要求

职业教育标准是国家职业教育内涵发展的根本保障,是国家职业教育现代化水平的重要标志。技能教学标准是评价技术技能人才培养质量的重要依据,是技能教学与产业深度融合发展的生动体现。根据《国家职业教育改革实施方案》的要求,不断完善教育教学相关标准,发挥标准在职业教育质量提升中的基础性作用。

### 1. 制定依据

在职业教育标准制定的过程当中,既涵盖了大的政策方针,又参考了实际的教学情况,既从整体上规划了专业的教学目标,又从细节上制定了教学内容,教学要求和教学条件。

### 2. 开发思路

在开发过程当中,既结合了物流行业人才需求的趋势,同时也参照了职业教育物流服务中心的技能培养定位,还参照了企业的技术需求,以确保学习与工作的对接性。

表 1 技能教学标准学习模块

序号	技能教学内容	含义	技能学习领域
1	通用技能	指本专业所对应职业(岗位)群就业所必须具备的基本技能。	物流设施设备的使用、物流信息的获取和处理、仓储作业、运输作业
2	专项技能	指学生在通用技能基础上掌握的专门化技能。	物流中心作业、国际货代作业
3	岗位实践	指学生在获取通用技能、专项技能的基础上,胜任专业岗位需要的技能。	仓储管理类、运输调度类、客户服务类、单证处理类、其它相关岗位。

### 3. 开发流程

以学生就业能力的提升为教学目的在教学过程当中明确技能的教学目标,了解技能的教学内容,精确技能教学的要求,优化技能教学的条件,规范技能教学的过程,根据技能教学的评价,确保技能教学的质量。技能教学标准开发流程如图 1。

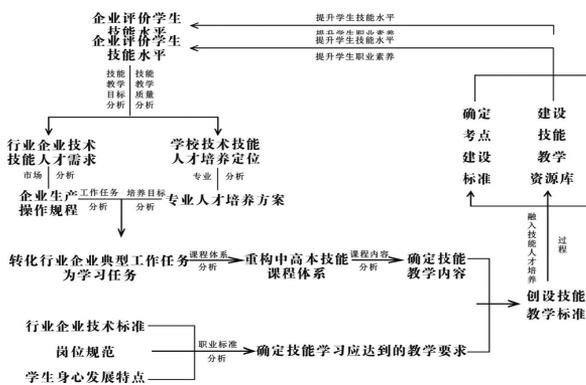


图 1 技能教学标准的开发流程图

### 4. 技能教学目标

#### 4.1 技能教学目标的内涵

技能教学目标就是学生通过技能学习,能够在技能和综合素养方面所能达到的水平。细分目标应结合通用技能、专项技能、职场实操和可持续性发展等方面进行概括和提炼,既注重结

果性目标,也注重过程性目标;既突出技能目标,又力求学生综合素质提升。

#### 4.2 物流服务与管理专业技能教学目标

①了解本专业的职业面向和岗位类别、行业的发展趋势和变革动向;②会使用常见的物流信息管理软件,会操作常见的物流设施设备。③会判断运输订单受理情况,能完成运输调度、取派作业等操作。④能根据客户订单组织物流中心仓储作业和配送作业,处理作业过程中出现的简单异常情况,能和客户有效沟通,能对作业流程进行优化;⑤了解物流企业文化,熟悉职场环境,能顶岗完成企业安排的工作任务,能用所学知识和技能解决实际问题;⑥具有严谨细致的工作态度,养成服务至上、诚实守信、吃苦耐劳、团结协作的职业素养和安全、效率、环保的意识。

#### 5. 教学内容与要求

5.1 内涵。在教学内容的制定过程当中,我们要把握企业的最新发展情况,跟进企业的典型生产任务,注重知识与技能之间的连接,以学生的素质教育为基础,以学生的终身教学为目标,帮助学生认知相关技能的形成和特点。

5.2 表述。教学内容与要求的表述必须明确、可操作,对该技能学习所需要的设施、设备、规格、参数、场景等前置条件如明确应加以表述。

5.3 编写人员。调动各工种骨干教师、技能大赛金牌教练、行业企业专家的积极性,将最优秀、最先进、最成功的教学资料、教学经验挖掘并整理出来,在能有效保护知识产权的基础上,将其概括、提炼成纲领式教学内容与要求。

5.4 物流服务与管理专业技能教学需求。以学生综合职业能力发展为主线,可将技能教学内容划分为通用技能、专项技能、岗位实践三个部分。

#### 5.4.1 通用技能

序号	技能学习领域	主要教学模块
1	物流设施设备的使用	电动叉车的使用 其他物流设备的使用
2	物流信息的获取和处理	物流信息的获取;单证的填制; 物流信息的处理。
3	仓储作业	入库作业;出库作业;盘点作业。
4	运输作业	业务受理;取派调度;取派作业。

#### 5.4.2 专项技能

序号	技能学习领域	主要教学模块
1	物流中心作业	物流中心的业务运作流程;作业流程进行优化; 储位分区、储位分配;储位进行编码;ABC分类表。
2	国际货代作业	全球主要的海运航线;航线和班期; 揽货作业;托运订舱;货物报关。

#### 5.4.3 岗位实践

序号	岗位	岗位实践内容与要求
1	仓储管理类	(1)了解物流企业和物流岗位的工作环境,熟悉企业的管理规范,了解企业状况; (2)掌握实习岗位的工作流程,会使用常见的物流设施设备、物流信息管理软件,规范执行实习岗位标准和要求;
2	运输调度类	(3)会根据订单要求进行入库作业、出库作业、拣选作业、配送作业、运输调度,能正确填制仓储单证和运输单证;
3	客户服务类	(4)能用所学知识和技能解决工作中遇到的实际问题,能处理好人际关系,会进行工作小结和反思,在实践中形成良好的职业素养。
4	单证处理类	
5	其它相关岗位	依据企业岗位规范和操作标准,规定实践内容与要求。

# 网店运营中客户数据分析与应用刍议

文/曾芸芸

**摘要:**伴随着我国经济社会的不断发展,互联网购物飞速前进。因此,网络购物的产物网店运营应运而生,网店运营通过将消费者聚集在一起,从而加强了网店与消费者之间的联系。但在现阶段我国大多数的网络店铺之中,往往存在着活跃人数较少的现象,使网络店铺得不到较好的发展。因此,本文就现阶段我国的网店运营进行了客户数据的分析,从而切实提高网店的收益和发展。

**关键词:**网店运营;客户数据;分析与应用

随着我国经济社会的持续发展以及科技水平的不断进步,基于互联网下的网络购物得到了极为迅速的发展,越来越多的商家以及消费者都融入了网络购物的互联网经济之中。在这个过程中,为了能够使网店更好地吸引消费者,我国不少企业都进行了网络客户数据调查和分析,通过了解消费者的消费喜好和购物体验,来不断提高网店的营销量和进去店铺的浏览人数。对于现阶段我国的一些网络店铺来讲,有些网店极其活跃,但有的则人气较低,这正是现阶段很多网店所面临的严峻问题。因此,需要从客户数据方面来加强对于网店运营的研究与分析,从而提高网店的经济收益,促进网店的进一步发展。

## 1. 网店运营中客户数据分析的重要性

近年来网络购物行业得到了飞速发展,这是互联网技术和购物行业的有力结合,不仅消除了消费者购物的时间和距离,而且还带动了我国各个行业经济的发展。越来越快捷和信息透明的网络购物深受消费者的喜爱,越来越多的消费者选择网络购物。这样的情况给商家们带来了大量商机,导致越来越多的网络店铺相继开设,每种商品都有成千上万的网店进行销售,所以网店竞争力日益增大。网店要想受到消费者的喜爱和欢迎,就需要从消费者的角度去看待网店运营,通过对网店客户数据进行分析,网店就可以通过了解其店铺的消费客户数据,来及时有效获取到消费者的相关需求并及时做出改进,其中主要包括消费者对于产品性能以及价格方面的评价。通过及时获取到这些价值较高的信息,对于网店的运营改革以及产品销售方面都会起到

非常大的积极作用,有利于网店的不断进步与发展。除此之外,网店通过对网店客户数据进行分析,在一定程度上还可以加强消费者与店铺之间的联系,使双方的联系更为紧密,提高消费者的亲密感,给消费者营造出一种家的感觉,让消费者能够得到心灵上的归宿。伴随着网络店铺竞争力的不断增加,越来越多的人发现了客户数据分析的价值,便开始有大量店铺进行客户数据分析工作的开展,并通过不断地发展逐渐的成为了一些店铺营销发展渠道之一。

## 2. 网店客户数据分析的内容

2.1 行业市场数据分析。无论是实体店还是网店在开店之前需要做的准备工作都是一样的,那就是要对店铺行情进行准确的调查,实体店需要对店铺开设路段的人流量和人群阶层进行调查分析,而网店也需要对店铺全买东西进行市场调研,以及要分析什么样的店铺才会受到消费者喜欢。所以对行业市场进行分析特别重要,这种分析工作不仅需要调查分析行业市场的情况,而且还需要对该行业市场的消费喜好进行调研,同时对行业内的竞争对手也要有一定的了解和信息掌握。通过行业市场分析可以快速且正确的得到市场目前的经济规律,还可以通过得到的市场信息有效的预测未来市场走向,这非常有利于网店运营,不仅可以对店铺改进和更新提供帮助,还可以有效提升店铺营销量和竞争力。

2.2 访客数据分析。一个店铺流量不仅仅表现在销售量上,还表现于店铺的浏览量和访客量,只有足够多的顾客进店

## 5.4.4 教学内容与要求举例

### 电动叉车的使用

①能按照规范进行电动叉车驾驶;能按照顺序规范上车:左手扶安全把手、右手扶座椅、左脚登踏、正确系上安全带和佩戴安全帽;能按照顺序规范起步:合上电源总开关,闭合方向开关,鸣笛,松开驻车制动,上升货叉,门架后仰;能按照顺序规范下车:减速停车,门架回位,车轮回正,拉紧驻车制动,方向开关回位,关闭电锁,切断总电源,规范下车;②能完成指定的电动叉车操作动作:入库停车、直角转弯、叉取货物、带货绕桩、上架下架、货物移库等;要求叉车驾驶过程中不能出现以下情况:制动过程出现拖痕;叉车行驶中出现轮胎离地;叉车行驶中升降货叉;叉车转向时未打转向灯;叉车压实线、叉车与其他设备设施发生刮蹭或碰撞,包括托盘、货物、线杆杆、货架等;货物掉落;货叉直接从未码垛的托盘上越过;叉车碰撞边线杆等;③能按照叉车取货八步法的要求进行叉取货物操作;能按照叉车卸载八步法的要求进行卸载货物操作;要求叉车叉取托盘时叉齿要保持水平,不上下倾斜;叉车必须对准叉孔,垂直于托盘,不可以斜着进出托盘;不能用叉齿推移、拖拉托盘;要求叉车在行驶时,货叉离地距离在 25cm-45cm。

## 6. 标准的实施效果

2018年起作为江苏省中职学生学业水平考试技能考核唯一标准,在全省范围推广使用。物流服务与管理专业技能教学标准构建了体现分层培养的人才培养方案;开发了信息化综合实训平台,中职物流类专业技能学测平台考试软件获得国家版权局计算机软件著作权,学校拥有自主知识产权;建设了学业水平考试试题库;构建了“1+X”物流管理职业技能等级标准与专业教学标准衔接融通方案。这有效填补了全省职业学校物流类专业技能考核标准的空白,打开了将标准化建设作为统领职业教育发展的突破口。2018-2020年相继有40多所学校依照系列技能标准进行了技能教学、实训场地建设、考点建设,提升了教师实践教学能力和学生技能操作能力。C

(作者单位:江苏联合职业技术学院苏州旅游与财经分院商贸系)

### 参考文献

- [1] 王晓军.计算机辅助大学英语学业测试对学习的反拨效应实证研究[J].宁夏大学学报:人文社会科学版,2016,38(6):200-204.
- [2] 张琼.论实施中等职业教育学生学业水平测试的必要性和可行性[J].广州职业教育论坛,2015,14(4):23-27.
- [3] 尹晓爽.我国普通高中学业水平测试方案的比较研究[J].科教导刊:中旬刊,2013(12):245-246,248.
- [4] 江苏省中等职业教育首批专业技能教学标准及学生学业水平考试技能考纲研制工作方案[Z].2017.