

高等职业学校快递运营管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

快递运营管理（600702）。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (60)	邮政类(6007)	邮政业(60)	邮政和快递服务人员 (4-02-07); 邮政和快递工程技术人员 (2-02-13)	快件收派;快件处理; 客户服务;市场营销; 信息处理;安全检查; 设备维护;运营管理

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，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，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，面向邮政业等行业的邮政和快递服务人员、邮政和快递工程技术人员等职业群，能够从事快件收派、快件处理、客户关系管理、市场开发、数据分析、安全检查、设备维护、运营管理等工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党的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。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等知识。

（3）掌握与本专业相关的经济学、市场营销、管理学原理、数据统计等专业基础知识。

（4）掌握快递业务的基本知识。

（5）熟悉《快递服务》系列国家标准。

（6）熟悉快递企业管理的基本架构，掌握快递业务流程以及规范化操作知识。

（7）掌握快递产品知识和快递客户开发方法。

（8）掌握快件安全检查制度，掌握快递分拨中心快件处理流程和路由规划基本知识。

（9）掌握快递数据分析及信息维护等系统操作。

（10）掌握资料查询和调研报告撰写的基本知识，以及与快递相关的创新创业知识。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有验视快件内件及查验禁寄物品的能力，快件包装能力，资费计算能力，驾驶市内运输车辆的能力，合理规划派件路线的能力等。

（4）具有快件分类保管能力，分拣作业能力，总包封装、开拆、堆码与中转交接能力，仓配一体化作业能力，快件收发货检验和客户订单处理能力等。

（5）具有快件信息录入能力，介绍公司的业务范围及服务项目的的能力，快件下单和查询服务的能力，受理投诉并正确处理的能力，为客户提供主动服务的能力等。

(6) 具有收集分析快递市场信息的能力, 快递新产品推介能力, 开发新客户和维护老客户的能力, 宣传快递企业品牌服务的能力等。

(7) 具有熟练运用办公及专业软件, 具备各类快递数据的录入、归类、统计和分析能力, 数据平台维护能力, 数据挖掘和优化能力, 运营报表制作能力等。

(8) 具有熟练操作安检设备和信息采集设备的能力, 具备准确识别禁寄物品的能力, 排查安全隐患的能力, 制定应急预案的能力, 开展安全演练和检查的能力, 组织安全教育培训的能力等。

(9) 具有熟练操作快递设施设备的能力, 设备日常维修养护的能力, 统筹优化设备检修计划的能力, 提供操作指导和技术培训的能力等。

(10) 具有现场作业管理能力, 团队管理能力, 基层财务管理能力, 疑难问题处理和突发事件处置能力等。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定, 将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课; 并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、高等数学、公共外语、信息技术、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程, 并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称, 但应包括以下主要教学内容。

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门, 包括: 快递服务礼仪、电子商务概论、快递地理、管理学基础、业务统计与经营分析、邮政业务与管理等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门, 包括: 快递操作实务、快递客户服务与营销、快递法规与标准、快递网络运营管理、快递信息技术应用、快递路由设计与管理等。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括国际贸易理论与实务、快递安全管理、仓储与配送、市场调查与预测、人工智能、互联网金融等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	快递操作实务	快递基础知识、产品知识、快件安全检查、快件收寄、快件处理、快件运输、快件派送、客户服务；快递业务操作的基本理论；快递业务各环节的基本流程和操作标准；电商快件下单、数据导入、系统对接的流程和方法
2	快递客户服务与营销	快递市场分析、快递客户分析、快递营销策划、快递客户开发与维护；快递客户关系管理，营销策划的理论、方法和流程；快递客户分析和客户开发技巧；解决客户服务与营销中实际问题
3	快递法规与标准	《邮政法》及邮政快递行业相关法律法规、《快递服务》系列国家标准、快递安全管理和三项制度落实；我国快递行业法律的基本理论和相关的法律适用条款；快递经营工作中运用法律手段处理和解决纠纷
4	快递网络运营管理	网点管理、分拨中心管理、现场管理、快递服务质量管理；快递企业网络的基本构成和运行规则；快递网络运营管理的规范和技巧，妥善处理各种运营管理问题
5	快递信息技术应用	自动识别技术、数据挖掘技术、快件自动分拣技术、GPS 技术、GIS 技术、智能包装技术；各类快递信息技术的基本概念、原理和应用范围；快递信息系统、设施设备的操作流程和使用方法
6	快递路由设计与 管理	快递路由管理、快递路由设计、快递运输管理、快递时限及运输成本管控；快递路由的基本概念、作用和构成；快递路由设计的基本原理与方法；快递路由优化的基本方法和时限、成本的管控

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内外进行快件收寄派送、信息查询、物流跟踪、财务结算、物料管理、投诉赔偿、数据统计分析等项目的实训和有关职业技能的培训任务，并为有需求的学生提供学生创新创业的实践。在快递业、邮政业、物流运输业、仓储业等行业的相关快递企业进行实习。严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或相关专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；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。

（二）学时安排

总学时一般为 2800 学时，每 16~18 学时折算 1 学分。公共基础课学时一般不少于总学

时的 25%，实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有邮政、快递运营与管理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

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外快递运营与管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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，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训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 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. 校内实训室基本要求

校内实训室为学生提供快件收派、快件处理等主要作业环节的实训环境，能承担职业技能培训任务，为学生提供创新创业实践平台。有条件的学校可根据自身办学条件，建立快递综合实训室，与企业合作共建产教融合生产性实训基地。

（1）快件收派实训室。

快件收派实训室应配备满足实践教学需要的移动扫描设备、快件封装设备、营业终端设

备、信息处理设备、计量设备以及快递运单、快件总包、文件封等消耗品。

(2) 快件处理实训室。

快件处理实训室有满足实践教学需要的快件分拣设备、快件装卸设备、信息处理设备、AGV 小车、DWS 动态扫描设备、仓储设备以及快递运单、快件总包、文件封等消耗品。

(3) 快递信息实训室。

快递信息实训室有满足实践教学需要的服务器、投影设备、白板、计算机，安装快递信息管理系统，支持快件收寄派送、信息查询、物流跟踪、财务结算、物料管理、投诉赔偿、数据统计分析等项目的教学与实训。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展快件收派、快件处理、客户关系管理、市场开发、数据分析、安全检查、设备维护、运营管理等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供快件收派、快件处理、客户关系管理、市场开发、数据分析、安全检查、设备维护、运营管理等相关实习岗位，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；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；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。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；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，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

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所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

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

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关快递企业运营技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。

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、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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、毕业设计以及专业调研、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。

（2）学校和二级院系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。

（3）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、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）专业教研组织应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。