



CAC 职业（岗位）培训教材

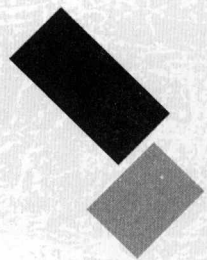
物流经理

李芷巍 张计划◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制

→ 岗位职业技能
培训教程

WULIUJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东人民出版社



物流经理

岗位职业技能培训教程

WULIUJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG



李芷巍 张计划◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流经理岗位职业技能培训教程 / 李芷巍, 张计划编著, CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社, 2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 703 - 2

I. 物… II. ①李…②张…③C… III. 物流 - 物资管理 - 技术培训 - 教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 141566 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	17.25 2 插页
字数	257 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 703 - 2
定价	30.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业社会培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试纲要和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

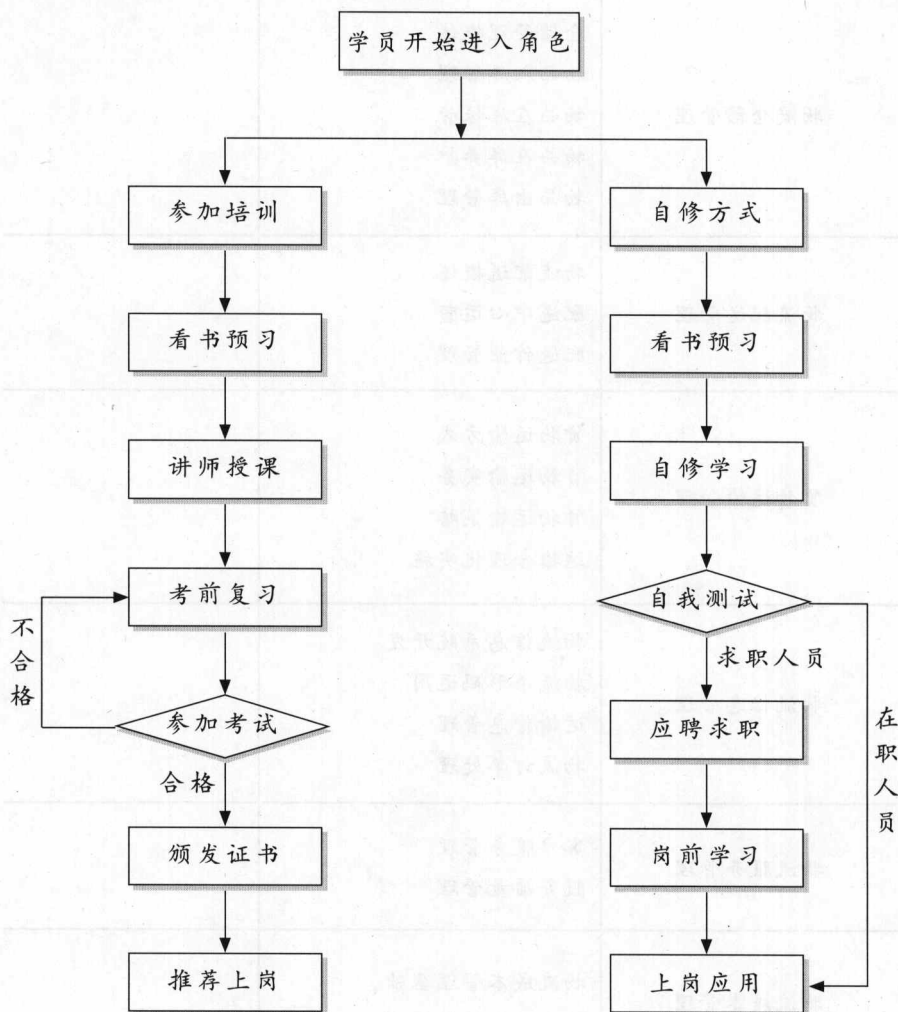
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
物流经理岗位认知	物流经理岗位描述 物流经理岗位要求	
物流仓储管理	仓储管理概述 物品入库管理 物品在库保管 物品在库养护 物品出库管理	
物流配送管理	物流配送概述 配送中心运营 配送作业管理	
货物运输管理	货物运输方式 货物运输实务 货物运输策略 运输合理化实施	
物流信息管理	物流信息系统开发 物流条形码运用 运输信息管理 物流订单处理	
物流服务管理	客户服务管理 服务质量管理	
物流成本管理	物流成本管理基础 物流成本控制管理	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第 1 讲 物流经理岗位认知

第 1 课时 物流经理岗位描述 2

一、物流活动诸要素的管理 4

二、物流系统要素的管理 5

三、物流活动具体职能的管理 6

第 2 课时 物流经理岗位要求 8

一、知识要求 8

二、直接管理能力 9

三、沟通与协调能力 9

四、系统化思考能力 9

五、抗压及应变能力 10

六、解决问题能力 10

七、项目管理能力 10

本讲思考 12

第2讲 物流仓储管理

第1课时 仓储管理概述	14
一、仓储管理的任务	14
二、仓储管理的内容	17
三、仓储管理的地位与作用	18
四、仓储管理的基本原则	19
五、仓储管理人员的基本要求	21
第2课时 物品入库管理	23
一、物品入库前的准备	23
二、物品入库检验	24
三、验收应注意事项	32
第3课时 物品在库保管	34
一、物品堆码管理	35
二、物品苫垫	40
三、物品在库管理	42
四、账卡保管	52
第4课时 物品在库养护	53
一、仓库温湿度管理与调节	53
二、金属的防锈与除锈	57
三、物品的霉变腐烂与防治	58
四、仓库的害虫与防治	61
第5课时 物品出库管理	63
一、物品出库的要求和形式	64
二、物品出库的一般程序	65
三、物品出库前的准备工作	66
四、物品刷唛	67
本讲思考	68

第3讲 物流配送管理

第1课时 物流配送概述	70
一、配送的主要内容	70
二、电子商务下的物流配送	71
三、配送商务	71
四、配送中心	72
五、配送类别	72
第2课时 配送中心运营	75
一、为配送中心选址	75
二、配送中心功能设置	79
三、配送中心系统规划	80
四、配送中心设施设备管理	81
五、配送中心运营成本管理	82
六、现代化物流技术运用	84
第3课时 配送作业管理	87
一、订单处理	87
二、备货	94
三、储存	94
四、流通加工	96
五、拣货	97
六、配货	100
七、送货	101
八、退货	104
本讲思考	106

第4讲 货物运输管理

第1课时 货物运输方式	108
一、公路运输	108

二、铁路运输	111
三、水路运输	114
四、航空运输	115
五、管道运输	117
第2课时 货物运输实务	119
一、公路运输实务	119
二、铁路运输实务	124
三、水运实务	130
四、航空运输实务	135
第3课时 货物运输策略	141
一、运输方式选择	141
二、运输承运商选择	145
三、运输路线选择	147
四、运输计划编制	153
第4课时 运输合理化实施	157
一、不合理运输的表现	157
二、运输合理化的表现	160
三、实现运输合理化的途径	161
本讲思考	164
 第5讲 物流信息管理	
第1课时 物流信息系统开发	166
一、物流信息的特点	166
二、物流信息的分类	167
三、物流信息的收集	168
四、物流信息系统概述	170
五、物流信息系统开发	174

第2课时 物流条码运用	176
一、条码概述	177
二、物流领域常用条码	181
三、条码识读装备	188
第3课时 运输信息管理	192
一、运输信息管理过程	192
二、实现运输信息管理的有效途径	193
第4课时 物流订单处理	196
一、订单接收阶段	197
二、订单录入阶段	197
三、订单履行阶段	198
四、订单状态跟踪阶段	199
本讲思考	200
第6讲 物流服务管理	
第1课时 客户服务管理	202
一、收集客户信息	202
二、客户信息的整理	203
三、新客户开发	204
四、巩固现有客户	207
五、提升客户价值	210
第2课时 服务质量管理	213
一、物流服务的内容	213
二、物流服务提供的原则	215
三、物流服务体系建立	216
四、物流服务质量评价	219
五、物流服务方法	221
六、物流服务质量改进	224

本讲思考	226
第 7 讲 物流成本管理	
第 1 课时 物流成本管理基础	228
一、物流成本的结构	229
二、物流成本的特点	229
三、物流成本管理体系	230
四、物流成本管理措施	231
五、物流成本管理应注意的问题	237
第 2 课时 物流成本控制管理	238
一、物流作业成本分析	238
二、物流作业成本计算	241
三、物流成本控制内容	246
四、物流成本控制途径	247
本讲思考	252
模拟测试	253
参考文献	259