

高等职业教育财经类专业综合实训教材
总主编 王茹芹

物流公司岗位综合实训

LOGISTICS TRAINING

武晓钊 主编

53
5
2160

上海财经大学出版社

高等职业教育财经类专业综合实训教材

物流公司岗位综合实训

■

武晓钊 主编

时玮 李振宁 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物流公司岗位综合实训/武晓钊主编,时玮、李振宁副主编. —上海:
上海财经大学出版社,2006.10
(高等职业教育财经类专业综合实训教材)
ISBN 7-81098-763-1/F·709

I. 物… II. ①武… ②时… ③李… III. 物流-物资管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 123135 号

- ☐ 丛书策划 何苏湘
- ☐ 责任编辑 何苏湘 张美芳
- ☐ 封面设计 钱宇辰

WULIU GONGSI GANGWEI ZONGHE SHIXUN

物流公司岗位综合实训

武晓钊 主 编

时玮 李振宁 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

上海远大印务发展有限公司装订

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 10.75 印张 210 千字

印数:0 001—4 000 定价:17.00 元

高等职业教育财经类专业综合实训教材

编委会

主 任 王茹芹

副 主 任 周 宏

委 员(以姓氏笔画为序)

王丽丽 王希来 王 琦 延 静

孙万军 李宇红 吴晓辉 陈鹤鸣

赵玉珍 赵庆萱 姜韵宜

总 主 编 王茹芹 周 宏

执行策划 孙万军

总 序

根据《国务院大力发展职业教育决定》的要求：“加强职业院校学生实践能力和职业技能的培养，高度重视实践和实训环节教学”，我们应把实践教学贯穿于高等职业教育整个人才培养的全过程：一要加强课堂教学与实践的结合，培养学生专业专项技能；二要加强专业综合实训，培养学生岗位综合能力；三要加强企业顶岗实习，提高学生职业综合素质。

在以往的职业教育过程中，一般分为课堂教学和毕业前的顶岗实习两个阶段，忽略了专业理论知识与专业技能的综合运用、各种专业专项技能的综合运用，以及专业核心能力与关键能力的综合运用，导致课堂教学和顶岗实习相脱节，学生不能迅速适应实习岗位，直接影响到学生就业。经过对职业教育实践教学体系的研究与实践，探索并尝试了专业综合实训这一重要的教学环节，较好地解决了上述问题。

财经类专业综合实训是指为了让学生掌握财经领域的职业岗位技能，而在模拟实际环境中，按照职业岗位分工方式进行反复综合训练的活动过程。它以培养职业岗位综合能力和素质为目标，是学生由书本走向实习和就业的接口，是学生提高素质、养成良好职业道德和严谨作风的重要平台。

财经类专业综合实训课程是高等职业院校财经类专业的核心专业技术课程，是学生在学完专业知识之后开设的综合性实践课程。

经过近几年的教学改革研究和实践，我们主要针对高等职业教育财经类工商企业管理、连锁经营管理、国际商务、市场营销、电子商务、财务会计、物流管理、金融以及旅游经济等专业创建了专业综合实训课程体系。为解决综合实训教学急需，我们组织编写了这套高等职业教育财经类专业综合实训系列教材，主要包括创办企业实训、办公事务实训（企业行政管理能力训练）、创新能力实训、卖场经营岗位综合实训、国际贸易岗位综合实训、电子商务岗位综合实训、人力资源管理岗位综合实训、采购管理岗位综合实训、销售管理岗位综合实训、会计岗位综合实训、物流公司岗位综合实训、商业银行综合柜员岗位实训等。这些实训教材内容相互衔接，构成了一个整体。

本套教材不同于现有的理论教材和实训教材，它是按照财经领域职业岗位的

要求而编写的专业综合实训教材。有以下几个主要特点:

一是实训内容仿真,通过构建仿真的环境,设置仿真的职业岗位,按实际工作的操作规范和业务流程分工协作,进行业务处理,有效地培养了学生的职业岗位综合能力;

二是实训模式独特,将实际工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法、研究式协作学习法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位实训模式”,应用这种模式,首先设计协作任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过角色扮演、协同工作以及角色轮换,按照规定的流程,进行岗位综合训练,有效地调动了学生的学习积极性;

三是实训资源丰富,我们开发了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的实训教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、课件、网络资源,配备了计算机软件系统平台,为提高实训教学质量奠定了基础。

在本套教材的编写过程中,我们还得到了社会各界领导、专家、学者以及企业家们的的大力支持,参考了许多教材、专著、论文、网站等内容,在此一并表示衷心的感谢。

本套教材是高等职业院校财经类专业教材,适用于其他各类职业教育和企业管理人员培训,是广大财经干部自学企业管理知识和进行职业能力训练的实用教材。

由于编写专业综合实训教材经验不足,并且时间仓促,书中会有缺点和错误,敬请读者批评指正,以便不断修改完善。

高等职业教育财经类专业综合实训系列教材编委会

2006年3月

前 言

本书按照企业物流活动的分工与协作关系,将物流过程划分为接单、验货、调度、发车配送、验收几个主要业务环节,并以此将物流管理的核心知识点融会在作业环节之中。

本教材的一个突出特点是以物流公司的部门岗位职责为依托,结合物流公司实际业务的真实案例,着重描述了物流公司的市场销售和客户服务的日常管理要旨,为物流公司营销人员、客服人员的日常作业提供了模板样例。

《物流公司岗位综合实训》的教学组织与实施,目的在于克服目前物流管理教学中普遍存在的课程内容枯燥和教学方式呆板的弊端。

本教材的创新性

- (1) 教学内容与物流管理实际操作密切结合,融趣味性、实用性于一体。
- (2) 教学方法灵活多样,集课堂讨论、练习、交流、角色扮演于一体。
- (3) 教学效果有渗透力,可以使学生的工作协调能力、业务技能、思维方式等得到全面提高。

本教材及授课的基本思路

(1) 教材的每一节都以物流业务流程各工作环节的具体场景为基本素材,并依据业务活动中所涉及的岗位进行角色设计。其目的是让学生了解在现实物流管理操作状态下的物流工作环境。

(2) 授课过程分五步实施:熟悉物流公司工作环境、理解业务流程、分析工作任务、学会日常工作、课堂交流演练。

(3) 每节课最后让学生扮演相应的角色,进入物流管理操作的工作状态。这种让学生以小组为单位模拟公司各职能部门岗位角色的方法,可以在寓教于乐中强化对专业的理解和工作协调。

(4) 通过本课程的教学,可以达到在掌握计算机操作技能的同时加深对物流业务流程的理解,在理解物流业务流程基础上提高物流管理技巧的“边学边做”的效果。

教学实践成效

我们采用本教材的思路进行教学,已经在北京财贸职业学院物流管理专业两

个年级、三个专业方向的教学实践中取得了很好的效果。应届毕业生受到北京的几家大型物流公司的欢迎。有几家用人单位甚至邀请教师到企业为在岗职工提供培训。

本书在编写过程中得到了吴晓辉教授和孙万军副教授的大力支持。在此表示感谢!

本书在北京财贸职业学院的各级领导大力支持下完成,在此表示衷心感谢!

作者于北京通州通惠河畔
2006年5月

目 录

总序	1
前言	1
绪论	1
实训一 物流信息系统初始数据录入——信息组	15
任务1 客户信息管理	15
任务2 仓库原始数据设置	21
任务3 车辆初始数据设置	25
任务4 员工及司机管理	33
相关知识	38
实训二 物流销售管理——客户组、市场营销组	41
任务5 熟记物流经理人的五项修炼	41
任务6 阅读理解物流服务招标书(模拟客户组)	43
任务7 阅读理解物流服务应标书——市场营销组	62
任务8 物流业务销售管理——市场营销组	70
任务9 物流业务销售技巧训练——客户组、市场营销组	76
相关知识	77
实训三 物流业务操作管理——客服组、验货组、库管组、调度组	80
任务10 客户售后服务管理——客服组	80
任务11 日常接单操作——客服组	85
任务12 日常调度操作——调度组	89
任务13 日常验货操作——验货组	97
任务14 日常仓库操作管理——库管组	99

相关知识.....	109
实训四 物流公司财务核算管理——财务组	115
任务 15 物流公司的财务核算——财务组	115
实训五 物流内部管理——综合事务组	123
任务 16 物流公司内部业务管理——综合事务组	123
相关知识.....	127
附录	128
附录 1 物流业务相关合同样本	128
附录 2 第三方物流企业内部制度介绍	145

绪 论

■ 实训的目标和组织

(一) 实训目标

物流公司岗位综合实训课程紧贴公司实际,让学员在掌握物流公司运输业务流程的基础上熟悉物流管理信息系统功能模块的使用,以培养他们熟练利用信息系统管理物流过程的能力;通过对学员办事能力、应变能力以及与人协调合作能力的训练,使学员综合实践能力得到提高。具体包括以下各方面能力的培养:

- (1)通过小组独立工作,培养学员独立观察、分析和解决问题的办事能力;
- (2)通过分组技能训练,培养学员与技能训练小组内部成员的分工和协作能力;
- (3)通过上机操作训练,培养学员在物流公司各个岗位都能熟练使用电脑处理业务的能力。

(二) 实训组织

1. 实训方法

物流公司岗位综合实训课程采用项目教学法。具体表现在:组建技能训练小组,由参加项目教学的小组成员共同制定计划、共同或分工完成工作任务,目的是训练他们今后在实际工作中与同事合作的能力,培养他们自己克服、处理在项目工作中出现的困难和问题。

在教学过程中,学员和教师的关系应该是:模拟物流公司的业务,包括信息的收集、方案的设计、项目的实施及最终的评价,主要都由学员小组自己负责。教师在技能训练中负责制定工作计划和分配工作任务,只起一定的指导作用。学习结束时,要进行成果展示,由师生共同评价项目工作成果。

需要注意的是:模拟物流公司经营工作具有一定的难度,要求学员运用已学习的知识、技能去解决以往从未遇到过的实际问题,将理论知识和实际技能、现实经营活动结合起来,在一定时间范围内自行组织、安排自己的学习行为,独立制定计划并实施,并进行成果展示。

2. 岗位设置(分组方案)

实训教师在实训中扮演总经理的角色,将各班学员分成若干小组,每组若干人。

具体岗位安排

- (1) 总经理:全权查询。
- (2) 系统管理员:系统管理。
- (3) 系统操作员:数据字典维护、外地车辆输入。
- (4) 客服组:委托合同、接单、发货存根、委托单查询、委托差异查询、外地车辆输入。
- (5) 全国调度:下达调度指令、调度指令执行情况查询、外地车辆输入。
- (6) 二级调度:填写运输单、签收确认、填写委托差异、运输单查询、委托差异查询、外地车辆输入。
- (7) 起点操作员:装货运输、发货通知、发货存根。
- (8) 终点操作员:接货签收、签收单查询。
- (9) 验货组。

■ 实训环境和业务流程

(一) 实训环境

在实训中心应模拟真实环境,按照物流公司的组织机构和部门岗位设置实际布置场景。

1. 办公室环境

办公室环境布置情况如图 0-1 所示。

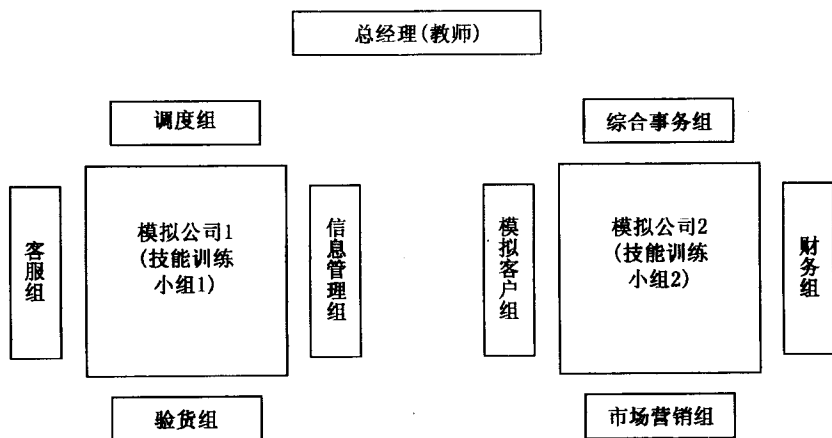


图 0-1 办公室环境

2. 业务流程图

具体的业务流程图,如图 0-2 所示。

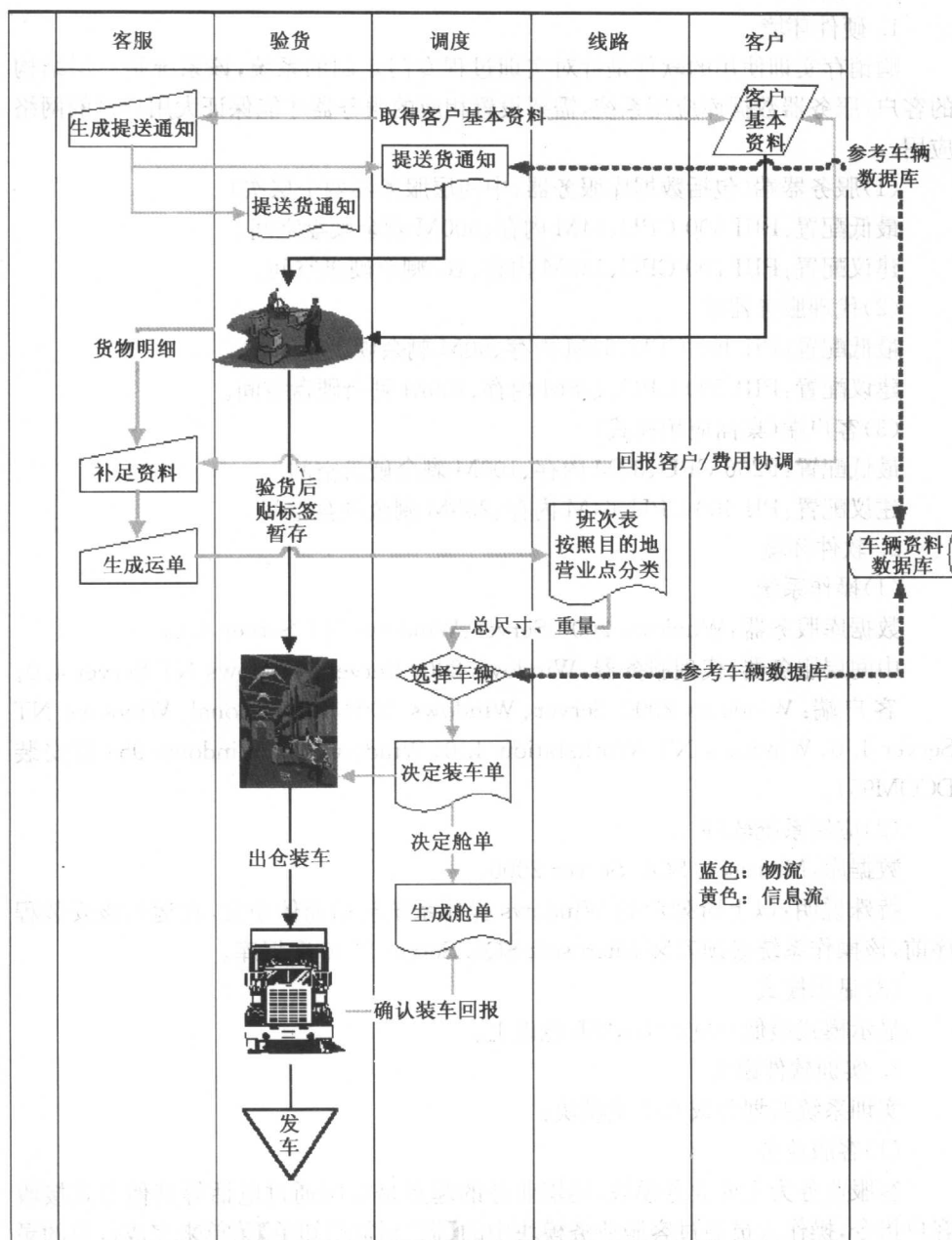


图 0-2 业务流程

(二)实训系统

1. 硬件环境

购销存实训使用的软件是针对实训过程专门定制的系统,该系统是三层结构的客户/服务器数据库应用系统,需要设置相应的服务器才能保证大用户量的网络应用。

(1)服务器端(包括数据库服务器、中间层服务器两个层次)

最低配置:PIII 500 CPU、64M 内存、500M 剩余硬盘空间。

建议配置:PIII 700 CPU、128M 内存、1G 剩余硬盘空间。

(2)代理服务器端

最低配置:PII 400 CPU、64M 内存、50M 剩余硬盘空间。

建议配置:PIII 500 CPU、128M 内存、100M 剩余硬盘空间。

(3)客户端(桌面应用模式)

最低配置:P266 CPU、32M 内存、100M 剩余硬盘空间。

建议配置:PII 400 CPU、64M 内存、200M 剩余硬盘空间。

2. 软件环境

(1)操作系统

数据库服务器:Windows 2000 Server、Windows NT Server 4.0;

中间层服务器、代理服务器:Windows 2000 Server、Windows NT Server 4.0;

客户端:Windows 2000 Server、Windows 2000 Professional、Windows NT Server 4.0、Windows NT Workstation 4.0、Windows 98、Windows 95(需安装DCOM95)。

(2)应用系统软件

数据库:Microsoft SQL Server 2000。

特殊说明:以上所列示的 Windows 操作系统包括简体中文,在运行该安装程序前,该操作系统必须安装 Microsoft SQL Server 2000 数据库。

(3)显示模式

显示模式最低 800×600,256 色以上。

3. 实训软件说明

实训系统共划分成八个主模块:

(1)客服业务

客服业务为主要业务模块,运输业务的起点是客服通过电话等其他方式接收客户指令,操作人员通过客服业务模块中的【提/到货通知单】菜单来完成订单的录入工作。

子模块:

【提/到货通知单】填写客户运输指令,填写内容包括客户的运输地点、运输时间、联系方式、货物明细等内容,客服完成通知单以后将会转给调度来安排车辆。同时验货部门会根据通知单的内容清点实际内容,根据验货结果,客服判断是否需要跟客户再次校对通知单的内容。

【运输单】客服在提/到货通知单已经完成的情况下将通知单转成正式的运输单。

【提/到货通知单执行情况查询】这是一个客服查询单据执行情况的界面,当客户咨询自己的单据处理到什么情况时,客服可以通过这个界面来进行查询。

(2) 验货处理

验货组将客服填写的提/到货通知单、调度填写的舱单作为验货凭证,去现场清点实际的货物数量、重量、体积等内容;然后在打印出来的单据上完成验货记录,反馈给客服、调度。作为长途运输业务,验货环节比较重要,一般客服通过电话受理客户的运输业务时只是记录大概的情况,实际的运输内容需要验收以后才能确定。

子模块:

【验货处理】通过这个界面,可以查看哪些通知单需要打印出来,然后去现场进行验货操作。

【需装车的舱单】通过这个界面,可以查看哪些舱单需要打印出来,然后去现场进行装车验货。

(3) 调度处理

调度模块负责完成具体的装车、发车、到货处理等操作。在这个模块中调度主要做的就是根据每个客户的运输单内容来安排合适的车辆进行运输。

子模块:

【派车提货】通过这个模块,调度将查到新填写的提/到货通知单,然后判断是否需要安排车辆去提货。

【确定舱单】根据客服填写的运输单来完成舱单的操作,将目的地相同、出发时间相同的运输单统一到一个舱单里,然后根据每个车的配载情况来分配运输单的装车顺序。舱单就是一个详细的装车单,每个车会有一个舱单,每个舱单里面会有多个客户的运输单。

【待发车的班次】确认装车已经完成以后,调度会通过这个界面查看到每个舱单的内容,然后确认发车。这个模块的操作表示实际的运输开始。

【到货处理】通过这个界面,调度会查看到从异地到本地的运输单据,然后根据到货情况对异地单据进行确认。这个界面表示的就是一个实际运输的结束操作。

【车辆状态确认】调度根据已到货完成的情况,对车辆状态进行确认。在这个

界面中,调度会查看并且控制车辆的具体状态。

(4) 线路处理

线路处理的作用是根据运输形式制定一个具体的有计划的班次。通过班次来接受客服的运输要求。其意义相当于火车的时刻表。这样可以提供给客户准确的发车计划,运输路线、运输时间、运输费用将更加准确、清晰。

子模块:

【制定班次】班次相当于一个准确的发车计划,在这个界面中,线路组确定运输线路、车辆、时间。

【制定线路】在这个界面中,线路组负责维护具体的运输点,线路可以是一种组合,例如:北京—上海、北京—上海—广州、北京—广州。在线路制定中,起始和终止都是以营业点名称来表示,比如:北京办事处、上海办事处、广州办事处。

【营业点间距离表】在这个界面里,线路组确认每个营业点之间的里程、行驶车辆的类型、运输费用等内容。

【营业点城市对应表】确定每个营业点所涵盖的城市,表示每个营业点各负责周边的哪些城市。

(5) 财务模块

这个模块是一个简单的客户结账操作模块,主要供统计部门使用。他们可以查看每笔运输单据中的费用信息,并且将每笔收费记录录入到系统中作为结账记录。

子模块:

【结算单「内部」】查看每笔单据的费用明细,包括预付、到付。

【客户结账记录】每收回一笔客服费用,将费用内容录入系统中,作为结账记录。

【客户结账统计】查看结账记录,并且可以将结账单以 Excel 文件的形式导出。

(6) 查询统计

子模块:

【单据查询】这是一个单据查询综合界面,在这个界面里,可以根据各种条件查询:提/到货通知单、运输单和舱单。

【运量统计】查询每个客户在某段时间的运输情况(不显示费用)。

【运输收入统计】基于每个客户查询运输费用。

【车辆/司机业务量统计】基于每个司机查询某段时间内其所行驶的运输业务量。

【班次查询】查看每个班次的具体制定内容以及班次中的线路内容。

【费率查询】根据营业点的距离、运输货物的重量来计算单价和总运费。

【提/到货费查询】查看每个营业点内不同公里数的运输费用。

(7) 字典维护

子模块:

【员工字典】每个营业点维护自己的员工信息。

【区域设置】维护业务涉及哪些大区,哪些省份,哪些城市。

【客户资料】维护发货单位的基本资料。

【用户资料】维护收货单位的基本资料。

【车辆信息】维护每个营业点的车辆,包括合作的外协车辆。

【服务等级】制定运输的几种形式,包括海、陆、空。

【岗位设置】维护系统中涵盖的所有角色。

【车辆类型】制定车辆的几种载重类型。

【运输费率维护】制定每个营业点之间按照收费重量的级别产生的相关费率。

【提/送货费维护】制定每个营业点内运输按照里程长短的收费标准。

【付款方式】制定与客户结账的各种形式。

(8) 系统维护

子模块:

【员工权限设置】设定每个使用系统的员工具体的操作权限。

【营业点设置】维护所有使用 TMS 系统的营业点的信息。

【在线升级】

【操作日志】查看员工使用系统的具体动作。

(9) 术语定义

● 基本定义

TMS:干线配载运输系统。

营业点:每个地区使用系统的运输单位,负责实际的运输。

客户:需要运输的货主,即发货单位。

用户:接收货物的单位。

● 单据定义

提/到货通知单:客户的运输指令,相当于一个临时的受理单据。

运输单:正式下达的运输单据,此单据作为发货单位与承运单位的凭证。

舱单:运输单位内部的单据,负责安排每辆车的装货情况。

班次:确定每趟车的具体行驶安排、发车时间、行驶路线、到达时间等内容。

线路:确定运输过程中所经过的具体路线。

● 角色定义