



中国物流技术协会推荐教材
现代物流管理专业规划系列教材配套用书

物流管理专业 岗位技能训练教程

WU LIU GUAN LI ZHUAN YE GANG WU JI NENG XUN LIAN JIAO CHENG

主编：李祖武 范生万 赖礼芳



吉林大学出版社

现代物流管理专业规划系列教材配套用书

物流管理专业岗位技能训练教程

主 编	李祖武	范生万	赖礼芳	
副主编	张智清	王婷婷	杨丽娟	梁艳明
策 划	汪贤武	张智清	赖礼芳	

吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物流管理专业岗位技能训练教程/李祖武、范生万、
赖礼芳主编. —长春:吉林大学出版社, 2009. 9

ISBN 978 - 7 - 5601 - 4845 - 8

I. 物… II. ①李…②范…③赖… III. 物流 - 物资
管理 - 技术培训 - 教材 IV. 252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 167561 号

书 名:物流管理专业岗位技能训练教程

作 者:李祖武 范生万 赖礼芳 主编

责任编辑、责任校对:朱进

吉林大学出版社、发行

开本:787 × 1092 毫米 1/16

印张:12.25 字数:300 千字

ISBN 978 - 7 - 5601 - 4845 - 8

封面设计:于凤丽

涿州市鑫铁印刷有限公司 印刷

2009 年 9 月 第 1 版

2009 年 9 月 第 1 次印刷

定价:28.80 元

版权所有 翻印必究

社址:长春市明德路 421 号 邮编:130021

发行部电话:0431 - 88499826

网址:www.jlup.com.cn

E-mail:jlup@mail.jlu.edu.cn

序

《物流管理专业岗位技能训练教程》作为安徽工商职业学院与中海物流(深圳)有限公司校企合作推出的实训教材,是双方共同努力的结晶。作为安徽工商职业学院骨干院系的工商管理系,在专业实训室建设以及专业实训教材建设方面发挥了突出作用。

应该说,这部实训教材的完成,是安徽工商职业学院实训教学改革的一大成果,对于该院落实实训教学,体现"理实"一体的教学理念,提升物流专业学生的实践能力和提高物流专业教学质量具有重要的意义。

实训教学在高职教育教学中占据重要地位,能否有效开展实训教学,已成为衡量高职院校教育教学质量的重要指标。国家级、省级示范性高职院校都已将实训教学作为基本的教学模式之一。

安徽工商职业学院从2006年开始和中海物流(深圳)有限公司进行了初次合作,双方经过几年的深入沟通,2009年4月正式签署了校企合作协议,开始了多层次、全方位的校企合作。共同开发物流管理专业实训教材作为合作项目之一率先启动。根据学院物流专业实训的硬软件条件,结合中海物流(深圳)丰富的第三方物流运作经验,双方共同开发出了《物流管理专业岗位技能训练教程》。该教材的开发,一方面解决了物流专业实训教学的缺乏,充分发挥了物流实训室的作用,避免了建实训室容易,用实训室困难的尴尬;另一方面也希望通过该教材的开发,积累并推广物流实训教学的经验,为兄弟院校的物流实训教学起个抛砖引玉的作用。

该教材采用了模块化的设计理念,以岗位为基础,以任务为导向进行编写。主要有以下三个突出的特点:

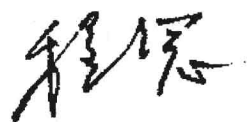
1. 实训方案设计完全以第三方物流企业的具体实际为依据,与物流企业的实际工作岗位结合紧密,可以帮助学生真实体验物流企业实际运作情况;

2. 实训项目分解清晰、科学。该实训教材分为三大模块,包括物流信息管理岗位实训、硬件设施岗位技能实训和综合实训;12个实训任务,主要有客户管理实训、出入库管理实训、运输管理实训、财务结算管理实训、条码技术实训、RFID实训、电子拣货标签实训、自动立库实训、流水线装配实训、分拣与包装实训、超市经营管理实训等。

3. 实训项目与先进的硬软件结合紧密,避免了实训指导书与实训教学实际条件脱节的现象,有利于实训教师的指导和实训条件的充分运用,更有效地提高了物流专业实训的教学效果和学生的实践能力。

作为安徽工商学院的六大专业群十二大骨干专业之一的物流管理专业,又率先迈出了校企合作的一大步,这是该院专业建设的又一大喜事,我相信,在全院教职员工的共同努力下,该院的校企合作会取得更大的收获,专业建设会取得更大的成绩。

安徽工商职业学院院长
教育部商业行业教育指导委员会委员
中国商业高等职业教育研究会副理事长
中国高职研究会中外合作及课改研究会副理事长



前 言

近年来,中国飞速成长为"世界工厂"。将这个"世界工厂"与世界连接起来的中国物流业,也迅速地步入了经济舞台的中央位置。

在物流业发展的推动下,国内的物流管理专业建设也进入了一个发展高峰,并掀起了物流实训室建设的热潮。但建设完成之后的物流实训室如何投入教学使用,如何使实训项目和企业的物流岗位无缝衔接,则成为了各校实训教学的一个难点。

为了解决这些问题,本书在中海物流公司丰富的物流运作资料基础上,结合中海咨询在物流实训室建设方面的瞩目成绩,尝试提出了一套全面、深入的物流实训教学解决方案。

本书是中国物流技术协会推荐物流管理专业教材配套实训用书,在编写时注重以模块为基础,以任务、岗位为线索,把全书分为物流信息管理岗位实训、硬件设施岗位技能实训和综合实训三大模块,在三大模块中包括客户管理实训、出入库管理实训、运输管理实训、财务结算管理实训、条码技术实训、RFID 实训、电子拣货标签实训、自动立库实训、流水线装配实训、分拣与包装实训、超市经营管理实训等 12 个实训任务。

物流信息管理岗位实训以中海 2000 系列物流教学软件为基础,介绍实际应用的物流软件的操作使用方法,和对应的实体物流公司的作业流程。

硬件设施岗位技能实训在物流信息管理岗位实训的基础上,将物流的流程与具体作业内容结合起来,让学生自己动手实现物流公司局部的物流与信息流的流动过程。

综合实训以前两个阶段的实训为基础,将整个物流实验室组织起来,让学生各司其职,模拟整条供应链的物流作业内容,全方位地锻炼学生的实际作业能力。

全书由安徽工商职业学院的汪贤武、张智清、中海物流(深圳)有限公司的赖礼芳负责策划,由安徽工商职业学院的李祖武、范生万、中海物流(深圳)有限公司赖礼芳担任主编,张智清、王婷婷(安徽工商职业学院)、杨丽娟(安徽工商职业学院)、梁艳明(安徽工商职业学院)等多位老师共同参与了全书的编写工作。

在这里首先要特别感谢中海物流(深圳)有限公司的赖礼芳先生为本书实训教材的编写提供了无私的支持!正是在赖礼芳先生和中海物流(深圳)有限公司的

大力配合下,这本物流实训教材才能顺利面世。同时,在本书的编写过程中,我们参考了国内外大量的相关书籍、论文和网站资料,并引用了其中有关的概念和论点,由于篇幅较多,这里不再一一介绍,在此对引用的书籍、论文、网站资料的作者表示衷心的感谢。本书的编写和出版还得到了北京科丰华文化发展有限公司等单位的大力支持和帮助,这里也一并致谢。

限于篇幅和编者的水平有限,针对具体实训内容的介绍我们无法做到面面俱到,还望读者见谅。书中的不足还望读者批评指正。

编 者
2009 年 10 月

目 录

中海 2000 物流实训系统	(1)
----------------------	-----

模块 1 物流信息管理岗位实训	(3)
-----------------------	-----

任务 1 商务部管理	(3)
------------------	-----

1 商务部岗位功能介绍	(3)
-------------------	-----

2 岗位管理信息系统业务流程	(3)
----------------------	-----

3 客户管理实训	(4)
----------------	-----

3.1 实训目的	(4)
----------------	-----

3.2 课时安排	(4)
----------------	-----

3.3 相关知识	(4)
----------------	-----

3.4 实训内容	(5)
----------------	-----

任务 2 仓储配送管理	(20)
-------------------	------

1 仓储部和配送中心岗位功能介绍	(20)
------------------------	------

2 岗位管理信息系统业务流程	(20)
----------------------	------

3 基本信息与加工处理实训	(20)
---------------------	------

3.1 实训目的	(20)
----------------	------

3.2 课时安排	(21)
----------------	------

3.3 相关知识	(22)
----------------	------

3.4 实训内容	(22)
----------------	------

4 入仓管理实训	(27)
----------------	------

4.1 实训目的	(27)
----------------	------

4.2 课时安排	(27)
----------------	------

4.3 相关知识	(28)
----------------	------

4.4 实训内容	(28)
----------------	------

5 出仓管理实训	(35)
----------------	------

5.1 实训目的	(35)
----------------	------

5.2 课时安排	(35)
----------------	------

5.3 相关知识	(35)
----------------	------

5.4 实训内容	(36)
----------------	------

任务 3 运输公司管理	(41)
-------------------	------

1 运输部岗位功能介绍	(41)
-------------------	------

2 岗位管理信息系统业务流程	(41)
----------------------	------

3 运输管理实训	(42)
3.1 实训目的	(42)
3.2 课时安排	(43)
3.3 相关知识	(43)
3.4 实训内容	(43)
任务4 财务结算管理	(48)
1 财务部岗位功能介绍	(48)
2 岗位管理信息系统业务流程	(48)
3 财务结算管理实训	(49)
3.1 实训目的	(49)
3.2 课时安排	(49)
3.3 相关知识	(49)
3.4 实训内容	(50)

模块2 硬件设施岗位技能实训

(54)

任务1 条码技术实训	(54)
1 条码制作实训	(54)
1.1 实训目的	(54)
1.2 时间安排	(54)
1.3 人员安排	(54)
1.4 相关知识介绍	(54)
1.5 实训准备与注意事项	(56)
1.6 实训内容	(56)
2 入仓验货——条码使用实训	(61)
2.1 实训目的	(61)
2.2 时间安排	(61)
2.3 人员安排	(61)
2.4 相关知识	(61)
2.5 实训准备	(64)
2.6 实训内容	(64)
3 思维拓展训练	(66)
任务2 RFID实训	(66)
1 RFID入仓验货实训	(66)
1.1 实训目的	(66)
1.2 时间安排	(66)
1.3 人员安排	(67)
1.4 相关知识	(67)

1.5 实训准备	(72)
1.6 实训内容	(72)
2 RFID 出仓实训	(76)
2.1 实训目的	(76)
2.2 时间安排	(76)
2.3 人员安排	(76)
2.4 实训内容	(76)
3 思维拓展训练	(78)
任务3 电子拣货标签实训	(79)
1 入仓电子拣货实训	(79)
1.1 实训目的	(79)
1.2 时间安排	(79)
1.3 人员安排	(79)
1.4 相关知识	(79)
1.5 实训准备	(83)
1.6 实训内容	(83)
2 出仓电子拣货及配送实训	(87)
2.1 实训目的	(87)
2.2 时间安排	(87)
2.3 人员安排	(87)
2.4 实训准备	(87)
2.5 实训内容	(87)
3 思维拓展训练	(91)
任务4 自动立库实训	(92)
1 立库入仓实训	(92)
1.1 实训目的	(92)
1.2 时间安排	(92)
1.3 相关知识介绍	(92)
1.4 实训准备	(94)
1.5 实训内容	(102)
2 立库移库实训	(106)
2.1 实训目的	(106)
2.2 时间安排	(107)
2.3 实训内容	(107)
3 立库出仓实训	(108)
3.1 实训目的	(108)
3.2 时间安排	(108)
3.3 实训内容及步骤	(108)

— 4 —

1.4 相关知识	(142)
1.5 实训准备	(146)
1.6 实训内容	(147)
2 收银员实训	(149)
2.1 实训目的	(149)
2.2 时间安排	(149)
2.3 人员安排	(149)
2.4 实训内容及步骤	(149)
3 思维拓展训练	(155)
模块3 综合实训	(156)
任务 综合实训	(156)
1 综合实训概述	(156)
1.1 实训目的	(156)
1.2 实训内容	(157)
1.3 时间安排	(157)
2 原材料供应商	(157)
2.1 组织架构及职能表	(157)
2.2 实训准备	(158)
2.3 业务流程	(159)
2.4 表单	(160)
3 制造商	(161)
3.1 组织架构及职能表	(161)
3.2 实训准备	(162)
3.3 业务流程	(163)
3.4 表单	(165)
4 第三方物流公司	(167)
4.1 组织架构及职能表	(167)
4.2 实训准备	(168)
4.3 业务流程	(169)
4.4 表单	(171)
5 客户	(172)
5.1 组织架构	(172)
5.2 实训准备	(172)
5.3 业务流程	(172)
附录 Zebra QL420 便携条码打印机配置说明	(174)

中海 2000 物流实训系统

中海 2000 物流实训管理软件是在总结中海物流多年的第三方物流实践的基础上,结合中海资讯多个其他项目的基础上开发完成的,其业务流程是对第三方物流企业实际业务流程的提炼和总结,符合国际规范,支持流程优化重组。

中海 2000 物流实训管理软件包括了一系列软件:第三方物流管理、电子订单、仓储、配送、运输、货代(国内货代与国际货代)、报关等,同时包括条码、RFID、电子标签、货物跟踪、POS 系统等辅助系统,涵盖的物流业态全面,每个系统功能模块也非常全面。

物流实训室的总体架构是以物流实训管理软件为平台,集成了电子拣选标签、条码、RFID 等多个系统,因此,包含订单、仓储、配送、运输等综合物流功能管理模块的实训软件是物流实验室的核心,也包含了现代物流管理的基本思想和核心业务流程。其核心模块包括:客户管理系统、电子商务(网上订单)系统、仓储配送系统、运输管理系统、财务结算系统、查询统计系统、客户分析系统等。同时系统实现了与条码数据采集系统、RFID 数据采集系统、电子标签拣货系统、报关系统等辅助系统的无缝集成,形成一个统一的实训平台。

软件具有以下特点:

(1) 实用性

首先,中海 2000 物流实训软件是以中海 2000 物流管理系列软件为基础,结合学校的教学特点研发而来的。而中海 2000 物流管理系列软件目前已实际在 70 多家企业中成功应用,其业务流程和管理思想是在企业中得到实际应用的,并经过了企业界人士的提炼、总结与优化。同时该软件融合了国内外现代物流业先进的运作和管理模式,以上这些是该软件的典型特点。

对学校而言,使用实训软件的目的最重要的不是学习软件本身的操作,而是通过操作软件,了解软件本身所包含的管理思想与业务流程。因此,学生通过使用软件,可以通过理解这些正在运作的业务流程,从而学习到物流管理的基本思想,让学生走向工作岗位时能很轻松理解企业的管理方法,进而提出优化方案等,而不是纯粹的纸上谈兵。

中海 2000 物流实训软件由于从实践中来,所以包含了大量的真实的数据及各种物流单证,这些数据与单证(包括单证格式)可以帮助学生很快理解物流的业务流程,达到实用化学习的目的。

(2) 流程化

中海 2000 物流实训软件流程非常清晰,每一项业务流程在软件中都有清晰的流程图。学生在进行操作时很清楚知道整个操作流程具备哪几步具体步骤,并且每一步流程操作结束后系统会自动标识,这将有助于学生加快对物流流程的理解与学习。

(3) 权威性

中海 2000 物流实训软件研发成功后,2004 年即被中国物流技术协会指定为“现代物流职业教育示范软件”,同时该软件研发人员也被邀请参与国家物流职业教育的教材《物流信息实务》(吴明 著)的编写,该软件作为示范软件也被编入《物流信息实务》教材。

同时,中海 2000 物流实训软件作为教育软件,在设计时也考虑到与国家物流师职业资格

接轨,因此该软件在设计过程中也借鉴了其他培训教材中的许多不错的思想。

(4) 集成化

中海 2000 物流实训软件目前已经与条码数据采集系统、无线射频系统、电子标签拣货系统、RFID 数据采集系统等辅助系统实现了无缝集成。而不像其他软件那样,各个软件自成一体,变成一个个孤立的系统。这种无缝集成可以实现软硬件联动,使学生更加容易理解流程,从而提高教师的教学效果,方便教学。

(5) 可扩展性

中海 2000 物流实训软件预留了标准的数据接口,并且这些接口是开放的,其他系统(包括硬件及其他管理系统)都可以通过此接口方便地接入该系统,方便扩展。

(6) 方便性

中海 2000 物流实训软件采用 B/S 结构,用户只要能够连上 Internet 就能使用,非常方便,而且没有用户数限制,维护起来也非常简单。同时系统的界面经过精心设计,操作方便。

模块1 物流信息管理岗位实训

任务1 商务部管理

1 商务部岗位功能介绍

商务部是负责客户资料的管理和维护的部门。商务部管理客户的基本资料、客户的报价信息、客户的合同信息，为其他部门提供客户信息，为会计部门提供合同执行单。在中海物流管理系统中，商务部的工作是客户管理模块的操作。

2 岗位管理信息系统业务流程

岗位管理信息系统业务流程,如图 1.1-1 所示。

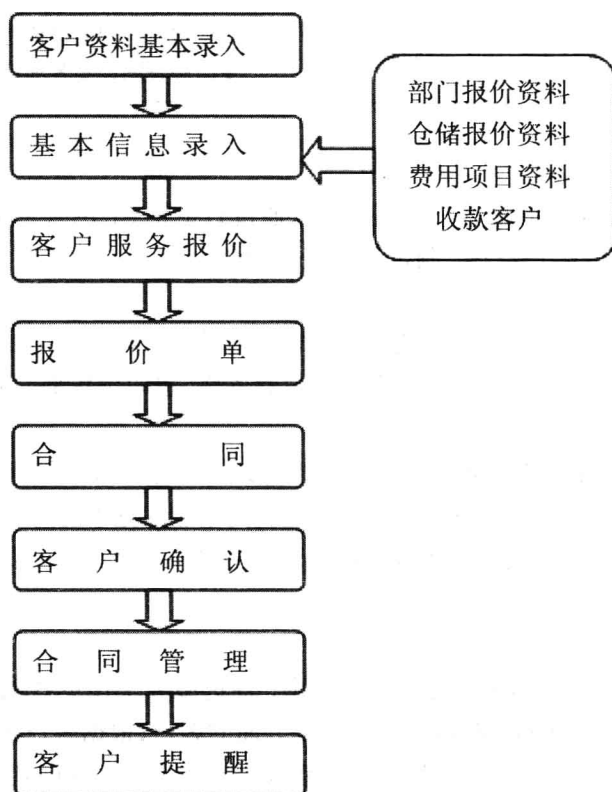


图 1.1-1 业务流程图

3 客户管理实训

3.1 实训目的

(1) 了解获取客户资料的途径、方法,并掌握对客户资料的建立与维护,能够快速、正确地录入客户资料,明确各个报价费用项目的含义,掌握报价操作流程,并正确、熟练地操作报价流程。

(2) 熟识对合同的报价时间和仓位的修改,明确合同表头各项的含义。

(3) 熟识工厂资料、运输资料的建立与维护(见表 1.1-1)。

表 1.1-1 客户管理实训目的

模块名称	操作项目	能力目标
基本信息	费用项目	★明确各项的含义
	收款客户	★正确、快速录入
客户管理	客户资料	★快速、正确录入客户资料 ★熟练掌握客户资料的维护操作 ★明确各个报价费用项目的含义 ★明确报价操作流程,并正确、熟练地操作
	合同管理	★熟练对合同的报价时间和仓位进行修改 ★明确合同表头各项的含义

3.2 课时安排

共需 8 课时。

3 课时进行客户调查,获取客户资料,可以通过打电话、上网查询等方式;1 课时进行基础信息录入;4 课时录入客户资料,制定和管理一份合同。

3.3 相关知识

客户,就是指公司所有的服务对象。物流客户则是指与物流公司发生业务关系的单位或个人。在实际工作中,客户的相关业务主要是由商务部(也叫市场部)负责。

(1) 客户信息的收集

及时、全面而又准确地收集客户信息并加以整理,是客户服务管理的基础。它不仅能帮助企业更加有针对性地开展物流运作,而且还能提高企业的竞争能力和盈利能力。具体的物流客户信息存在于市场调查、订货、库存、发货、售后等各个环节中,可以通过实地调研和文献资料两种途径获得。

(2) 客户的分类

对客户进行科学分类,有助于提高服务效率,促进服务工作更好地展开。根据客户的需要可以将客户分为运输、仓储、流通加工、包装等方面的客户;根据客户性质和业务可分为制造业、销售业、建筑业等类型的客户;根据客户关系分为潜在、一般、重点、忠诚、战略联盟型客户;根据客户的作业内容可分为报关、客户、运输、装卸等类型的客户;也可按物流路径和客户所处的区域对客户进行划分。

(3) 客户资料

客户在物流领域中包括了供应商、购买商以及物流公司。目前,物流公司的生存关键在于为客户提供最优质的服务。利用物流信息技术能存储和处理大量的信息。物流企业通过建立客户资料信息库,将客户与物料资料联立关系,为客户提供专业化的物流服务,提高企业竞争力。

3.4 实训内容

3.4.1 基本信息

(1) 费用项目

定义系统所有的费用类型、费用项目及费用相关的基本信息。费用项目编号的前4位要求与类型编号相同。

费用按其特性分为二类:正常、附加。正常费用可以根据作用量、合同报价自动计算费用,附加费用要求输入作业量。

正常费用按其属性分为:关键、附属。关键费用根据作业量自动产生费用,附属费用根据关键费用自动产生。

代垫标记描述该费用是否为代垫费用,如为代垫费用查询合同报价,确定是否收取代垫的手续费、代垫税金。

有些费用项目不能出现在合同中(如停车费、高速费、隧道费),对这些费用输入实际发生的费用。

点击【基本信息】下的【费用项目】,进入费用项目界面(图1.12),点击【新增】创建一个新的费用项目。

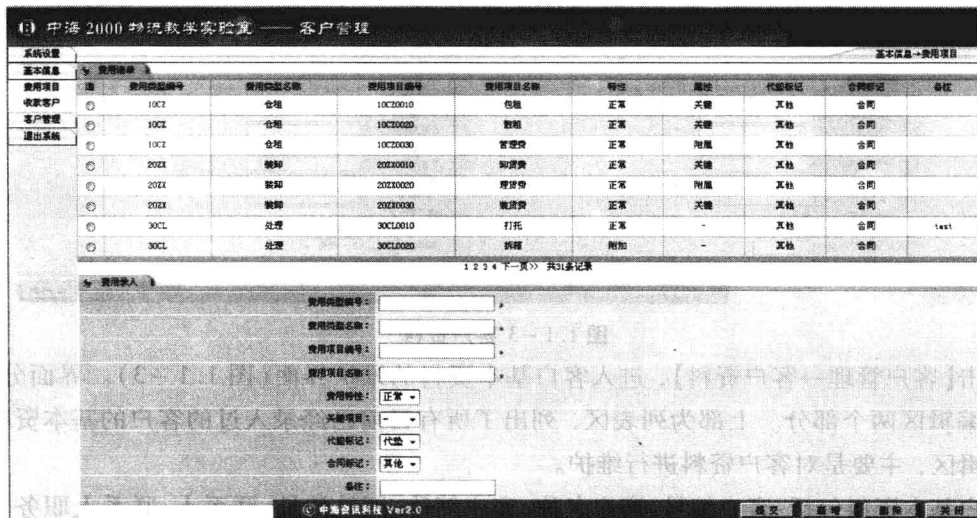


图 1.12 费用项目

(2) 收款客户

定义系统的收款客户,用于公司内部的结算及成本核算。

3.4.2 客户资料

中海 2000 物流教学软件系统将客户资料分为两个等级:第一个等级是客户本身的资料;第二个等级是客户下的工厂资料。