

深圳宝安职校物流专业“六层推进”人才培养模式企业实践进阶教程

广东省物流行业协会“工学结合”实践项目成果

走进物流



主编 陈伟明 刘锐 ▶▶▶▶

OUJIN WULIU



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

深圳宝安职校物流专业“六层推进”人才培养模式企业实践进阶教程

广东省物流行业协会“工学结合”实践项目成果

走进物流



OUJIN WULIU

主 编 陈伟明 刘 锐
副主编 陈基臣
参 编 赖定森 童晓翡 赖诗华 王 伟 徐 竞



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

走进物流/陈伟明,刘锐主编. —武汉:华中科技大学出版社,2014.8
ISBN 978-7-5609-9797-1

I. ①走… II. ①陈… ②刘… III. ①物流-教材 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 185582 号

走进物流

陈伟明 刘 锐 主编

策划编辑:何 赟

责任编辑:彭中军

封面设计:龙文装帧

责任校对:张 琳

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321913

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉鑫昶文化有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:12.5

字 数:315 千字

版 次:2015 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:28.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

总序 >>>

世界职业教育发展的经验和我国职业教育发展的历程都表明,职业教育是提高国家核心竞争力的要素。职业教育的这一重要作用主要体现在两个方面。其一,职业教育承载着满足社会需求的重任,是培养为社会直接创造价值的高素质劳动者和专门人才的教育。职业教育既是经济发展的需要,又是促进就业的需要。其二,职业教育还承载着满足个性发展需求的重任,是促进青少年成才的教育。因此,职业教育既是保证教育公平的需要,又是教育协调发展的需要。

这意味着,职业教育不仅有自己的特定目标——满足社会经济发展的人才需求,以及与之相关的就业需求,而且有自己的特殊规律——促进不同智力群体的个性发展,以及与之相关的智力开发。

长期以来,由于我们对职业教育作为一种类型教育的规律缺乏深刻的认识,加之学校职业教育又占据绝对主体地位,因此职业教育与经济、与企业联系不紧,导致职业教育的办学未能冲破“供给驱动”的束缚;由于与职业实践结合不紧密,职业教育的教学也未能跳出学科体系的框架,所培养的职业人才,其职业技能的“专”“深”不够,工作能力不强,与行业、企业的实际需求及我国经济发展的需要相距甚远。实际上,这也不利于个人通过职业这个载体实现自身所应有的职业生涯的发展。

因此,要遵循职业教育的规律,强调校企合作、工学结合,“在做中学”“在学中做”,就必须进行教学改革。职业教育教学应遵循“行动导向”的教学原则,强调“为了行动而学习”“通过行动来学习”和“行动就是学习”的教育理念,让学生在由实践情境构成的、以过程逻辑为中心的行动体系中获取过程性知识,去解决“怎么做”(经验)和“怎么做更好”(策略)的问题,而不是在由专业学科构成的、以架构逻辑为中心的学科体系中去追求陈述性知识,只解决“是什么”(事实、概念等)和“为什么”(原理、规律等)的问题。由此,作为教学改革核心的课程,就成为职业教育教学改革的关键。

当前,在学习和借鉴国内外职业教育课程改革成功经验的基础上,工作过程导向的课程开发思想已逐渐为职业教育战线所认同。所谓工作过程,是“在企业里为完成一项工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”,是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统。与之相关的工作过程知识,是情境化的职业经验知识与普适化的系统科学知识的交集,它“不是关于单个事务和重复性质工作的知识,而是在企业内部关系中将不同的子工作予以连接的知识”。以工作过程逻辑展开的课程开发,其内容编排以典型的职业工作任务及实际的职业工作过程为参照系,按照完整行动所特有的“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”结构,实现



学科体系的解构与行动体系的重构,实现于变化的、具体的工作过程之中获取不变的思维过程和完整的工作训练,实现实体性技术、规范性技术通过过程性技术的物化。

近年来,教育部在中等职业教育领域组织了我国职业教育史上最大的职业教育师资培训项目——中德职教师资培训项目和国家级骨干师资培训项目。这些骨干教师通过学习、了解,接受先进的教学理念和教学模式,结合中国的国情,开发了更适合中国国情、更具有中国特色的职业教育课程模式。

华中科技大学出版社结合我国正在探索的职业教育课程改革,邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家,特别是国家示范校、接受过中德职教师资培训或国家级骨干教师培训的中职院校的骨干教师,为支持、推动这一课程开发应用于教学实践,进行了有意义的探索——相关教材的编写。

华中科技大学出版社的这一探索有两个特点。

第一,课程设置针对专业所对应的职业领域,邀请相关企业的技术骨干、人力资源管理者及行业著名专家和院校骨干教师,通过访谈、问卷和研讨,提出职业工作岗位对技能型人才在技能、知识和素质方面的要求,结合目前中国中职教育的现状,共同分析、讨论课程设置存在的问题,通过科学合理的调整、增删,确定课程门类及其教学内容。

第二,教学模式针对中职教育对象的特点,积极探讨提高教学质量的有效途径,根据工作过程导向课程开发的实践,引入能够激发学习兴趣、贴近职业实践的工作任务,将项目教学作为提高教学质量、培养学生能力的主要教学方法,把适度、够用的理论知识按照工作过程来梳理、编排,以促进符合职业教育规律的新的教学模式的建立。

在此基础上,华中科技大学出版社组织出版了这套规划教材。我始终欣喜地关注着这套教材的规划、组织和编写。华中科技大学出版社敢于探索、积极创新的精神,应该大力提倡。我很乐意将这套教材介绍给读者,衷心希望这套教材能在相关课程的教学发挥积极作用,并得到读者的青睐。我也相信,这套教材在使用的过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,会不断得到改进、完善和提高。我希望华中科技大学出版社能继续发扬探索、研究的作风,在建立具有中国特色的高等职业教育的课程体系的改革之中,做出更大的贡献。

是为序。

教育部职业技术教育中心研究所

学术委员会秘书长

《中国职业技术教育》杂志主编

中国职业技术教育学会理事、

教学工作委员会副主任、

职教课程理论与开发研究会主任

姜大源 教授

目录 >>>

学习情境一 体验前的准备	1
活动一 家长动员会	1
活动二 协议签署	2
活动三 活动指导工作会议	3
活动四 学生职业体验动员会	5
学习情境二 企业文化培训	7
活动一 物流企业概况	7
活动二 企业组织构架	9
活动三 企业文化宣传	13
活动四 职业行为规范	19
学习情境三 核心职业能力体验	25
活动一 与人交流能力训练	25
活动二 与人合作能力训练	33
活动三 解决问题能力训练	40
活动四 自我管理能力训练	47
学习情境四 仓储型物流企业体验认知	53
活动一 认知仓储中心布局	53
活动二 认知仓储中心岗位设置	65
活动三 认知仓储中心设施设备	75
活动四 了解仓储中心操作流程	87
活动五 了解仓储中心作业单据	94
学习情境五 配送型物流企业体验认知	103
活动一 认知配送中心布局	103
活动二 认知配送中心岗位设置	111
活动三 认知配送中心设施设备	119



活动四 了解配送中心操作流程	126
学习情境六 物流中心客服岗位体验认知	134
活动一 客服员岗位操作认知	134
活动二 客服主管岗位操作认知	143
习题集及参考答案	153
习题集	153
参考答案	185

学习情境一 体验前的准备

> > >



活动一 家长动员会

一、课程意义

温家宝总理在全国职业教育工作会议上指出,中国正在举办着世界上规模最大的职业教育,我们必须走自己的路,解放思想、与时俱进,在实践中探索有中国特色的职业教育发展路子。

发展中国特色的职业教育,就是要把教育与生产劳动和社会实践相结合,是党的教育方针和重要内容,是马克思主义教育思想的重要内容,对职业教育的改革与发展尤为重要。职业教育是与生产劳动和社会实践相结合的具体体现和重要实施途径,反映了职业教育的本质特征,也是职业教育改革与发展的必然要求。

工学结合、半工半读是以就业为导向,促进学生就业的最佳途径,能够有效地增强学生的社会适应能力,提高学生的就业率。本课程就是遵循党和国家的教育思想,把工学一体化的教学方法贯穿到学习中,使学生在得到职业能力的提升。

二、课程性质

(一) 课程定位

本教材内容的设定是依据物流服务与管理专业人才培养方案中人才培养规格和《走进物流》课程的目标要求,参照物流行业的企业文化、职业道德规范、典型工作环境等指标确定的,主要用于指导《走进物流》的课程教学实践与课程建设。

本课程是中等职业学校物流服务与管理专业的三门校外实习实训课程之一,是本专业学生入学后第一次在企业校区(校企合作企业)开展的校外实训课程,是从事物流岗位工作的专业核心实训课程,是培养中职学生物流仓储作业、电子商务、配送作业、客户服务等就业方向操作技能的必修课程,属于校外实训类课程。作为在一年级下学期开设的课程,其前续课程有《物流概论》。在课程开展前,学生对物流行业的理论知识有了一定的了解,需要理论联系实际,到物流企业作业环境中对物流企业现场作业进行实地考察和学习,为后续的物流专业主干课程提供具



体的作业经验。同时,在教学过程中注重对学生作业纪律、职业道德素养的养成教育,形成专业能力教学和德育素养培训的合力。

(二) 课程思路

学生通过在物流企业现实环境中的现场观摩来培养动手能力,以工作任务为导向形成物流岗位初步感性认识为前提,形成初步的职业能力、职业素养及职业道德规范,依托企业作业环境,凸显职业道德教育、企业文化特点。职业素质培训的现场实训教学在优选体验岗位关键能力和关键作业中采用“做中学、学中做”的教学新模式,使学生初步树立职业道德规范和工作纪律观,并就物流专业下一阶段所必须的企业现场作业内容加深现场学习和理解,为专业课程中理论教学部分提供实践经验。

三、课程目标

通过本课程的学习使学生能够了解物流文化和物流从业人员职业道德规范,掌握并熟悉物流企业各从业岗位工作性质、内容及做法,认知并掌握物流基本作业岗位的作业工具和器械的一般使用常识,能识别和准确描述仓储、客服、配送作业岗位使用器械的名称和使用方法。

通过参与团队合作活动,完成团队活动中要求的任务目标,培养学生对信息收集、分析、判断的能力,制订工作计划、执行和完成计划的能力,信息分析及快速决策的能力,以及物流岗位里需要的与人交流的能力、与人合作的能力、解决问题的能力、自我管理的能力等。

通过本课程的学习,培育学生爱岗敬业、遵纪守法,以及良好的职业道德,培养学生的工作责任心和吃苦耐劳的精神。

四、组建家长委员会

家庭教育在孩子的成长过程中起着举足轻重的作用,学校教育若能得到家长的积极配合,对学生的教育可以收到事半功倍的效果。

学校领导经过开会讨论,建议组建家长委员会。家长委员会是在校长领导下、教育组指导下的群众性组织,是学生家长直接参与学校教育的一种组织形式。它是学校教育的有益补充和发展,能使学校争取到更多的社会力量支持。

家长委员会负责和学校的协调、沟通工作,根据学校的工作计划,制订家教工作计划,指导家长工作,并监督家教工作的落实情况。协调家长与学校、与教师之间的关系,协调学生与教师之间的关系,协助学校开展教育教学工作。努力为学生创造合作交流的机会,增强家长对孩子教育的责任感,使学生在活动中学会交往,在交往中学会做人。



活动二 协议签署

学校为推行“工学结合”人才培养模式,学生在校三年学习期间,按照教学规划,依次要在企业进行职业体验、专业实习和顶岗实习三个层次的学习。为规范“工学结合”人才培养模式的施

行,本着让学生在企业中能够切实学习到专业技能,学校需要协同企业、家长起草三方协议。

一、目的

规范签订工学结合三方协议书的具体流程,确保“工学结合”顺利进行。

二、适用范围

职业学校的全日制学生。

三、协议拟定与执行流程

协议拟定与执行流程如图 1-2-1 所示。



图 1-2-1 协议拟定与执行流程图

四、协议签订流程

- (1) 学生和家长到校方领取三方协议书。
- (2) 协议书不得相互交换,学生和家长领取协议书之后必须妥善保管。
- (3) 协议书由学生及家长签字、学校和企业单位签章后,即可生效。
- (4) 协议书一式三份,学生及家长、学校、企业单位各执一份。
- (5) 如协议履行期间有违约事件的,应写明违约情况及处理意见。



活动三 活动指导工作会议

本体验活动在入学后第一年下学期进行,学生的已学课程有《物流概论》。在课程开展前,学生对物流的基础理论只是有一定的了解,需要理论联系实际,到物流企业作业环境中,对物流企业现场作业进行实地考察和学习,为后续的物流专业主干课程提供具体作业经验。同时,在教学过程中注重对学生活动纪律、职业道德素养的养成教育,形成专业能力教学和德育素养培训的合力。

本次企业体验活动时间长、人员多,需要注意多方面的问题。



一、学生安排

活动期间确需安排住宿的,学校和活动单位应该积极创造条件帮助学生解决住宿的问题,不得让学生在外出住宿。

学校和活动单位应当联合对学生进行考核鉴定,从职业道德、活动态度、出勤等方面提出评价意见,确定优秀、良好、合格、不合格等。

对违反活动纪律的学生,指导教师和活动单位可以对其进行批评教育,对严重违反活动纪律的学生,可以对其暂停活动,并督促其限期改正。

二、指导教师的职责

指导教师由学校派出,如有需要,也可从企业派出企业师傅,负责对活动学生进行教育、指导和管理,组织学生完成活动任务。活动指导教师应明确其权利与义务,确保活动顺利进行。

指导教师应当掌握学生的活动情况,与活动单位保持密切的联系,对学生的政治思想表现、专业能力、上岗情况等进行全面考核,协调活动单位解决活动中的问题,遇到重大问题要及时向学校、活动单位和有关部门报告。

三、注意事项

为了保障学生学习的质量,为学生今后的就业打下坚实的基础,应建立和完善科学合理、易于操作的运行机制。

工作中有如下几点注意事项。

(1) 指导教师可以搞一些娱乐活动,拉近老师、学生和企业师傅之间的距离,促进后面的工作开展。

(2) 尽量让学生尝试不同岗位的工作,认识更多的设备,尝试更多的流程构建。

(3) 指导教师配合企业师傅,确保活动过程中学生的人身安全,确保活动场地的安全,如发现安全隐患,应及时排除。

(4) 对有思想问题的学生,应积极与其进行沟通,并可以通过家长与其沟通,以达到更好的沟通效果,使学生放下思想包袱,全身心投入活动。

四、安全生产责任与义务

企业要建立、健全本单位的安全生产责任制,组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程,为活动场所配备必要的安全保障器材,消除安全隐患,保障学生体验活动期间的人身安全,组织制订并实施本单位的生产安全事故应急救援预案,并及时如实报告生产安全事故。

学校和企业应当对学生进行岗前安全生产教育和培训,保证学生具备必要的安全生产知识,熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程,掌握本岗位的安全操作技能。未经安全生产教育和培训合格的学生,不得上岗作业。

学校和企业必须为学生购买意外伤害保险等相关保险,具体事宜由学校和企业协商办理。学校和企业不得要求学生承担保险费用。

学生应当严格遵守学校和企业的各项规章制度,服从管理,树立安全 and 自我保护意识,在指导教师的指导下,严格按规程进行学习,不断提高职业道德素养和专业技能水平。

对活动期间发生的问题及突发事件,学生要及时向指导教师报告;学生不能及时与指导教师取得联系的,应当及时向企业报告。在活动期间,学生未经指导老师准许不准擅自离开企业。

活动期间学生人身伤害事故的赔偿,应当依据教育部《学生伤害事故处理办法》等有关规定处理。

五、其他政策

对在活动过程中做出突出贡献的集体及个人予以表彰和奖励,对因工作失误造成重大损失的集体及个人,有关部门要依据有关规定给予相应的处分;构成犯罪的,移交司法机关依法追究刑事责任。

企业培训学生所发生的费用,可以在职工教育培训经费中列支。



活动四 学生职业体验动员会

职业生涯对人的一生有着很大的影响。职业学校教育主要的目标在于其能否为学生的求职择业创造条件,使他们在今后的职业生涯中获得快乐、实现自我价值。随着毕业生就业制度的改革,毕业生可以在国家的就业方针、政策的指导下,根据自己的特长、目标和理想选择职业。这对毕业生来说无疑是一件好事,但求职择业并非只是求职者与用人单位之间的选择与被选择的简单关系,也不仅仅是一纸推荐书和靠一些面试技巧所能左右的。因此,职校生如何才能获得理想的职业,进而被社会认可,被用人单位接纳,是摆在学校和毕业生面前的一个重要课题。

一、活动简介

本活动在入学后第一年下学期进行,学生的已学课程有《物流概论》。在课程开展前,学生对物流的基础理论只是有一定的了解,需要理论联系实际,到物流企业作业环境中,对物流企业现场作业进行实地考察和学习,为后续的物流专业主干课程学习提供具体作业经验。同时,在教学过程中注重对学生活动纪律、职业道德素养的养成教育,形成专业能力教学和德育素养培训的合力。

二、活动准备

1. 端正入学动机

学生来上学是为了提高自己的文化素质,学习专业知识、技术,将来能在社会上有所作为。有句话写得好:“少壮不努力,老大徒伤悲。”学生一定要认识来到学校的目的,要坚持自己的信念,在这种体验活动中学到更多的知识与技术,将来为国家建设做贡献。



2. 认识职业的责任与光荣

通过物流,各国文明得以交流,世界也得以不断发展。培养新世纪的物流人才,是世界赋予我们的使命,同时,学习是每位学生的使命,学生应该努力做得更好。作为学生,应该感到光荣,因为你们正在促进一项神圣而伟大的事业的发展。

3. 确立专业思想

近年来,物流业呈现出飞速发展的景象,但与此不相符的是,我国物流人才缺口巨大,仅北京地区物流人才缺口就达数十万。面对这样的形势,我们作为物流人,应该认清物流专业在国家建设中的地位和作用,从个人专业理想升华到社会理想的高度,使自己对专业的热爱突破个人兴趣的狭隘界限,提高到爱祖国、爱人民的高度,只有站在这样的高度去看待自己所学的专业,才会感到自己所学专业的重要性,才会以锲而不舍的精神、坚忍不拔的毅力去为之奋斗。

4. 遵守学生守则

全面加强道德修养,提高道德水准,真诚有爱、礼貌待人、严于律己、遵守公德,加深对学生守则和日常行为规范的理解;爱护企业公物,维护集体利益,遵守学校的校纪校规以及企业纪律,不做与学生身份不相符的事,保证正常的学习生活秩序。

5. 努力学习

树立正确的人生观、价值观,崇尚勤劳;明确目标,努力学习,掌握劳动本领和技能;培养爱岗敬业精神,为实现共同理想而辛勤劳动;以辛勤劳动为荣,以好逸恶劳为耻,树立社会主义劳动观。储备好专业知识技能,学会与人沟通,并积累岗位经验,为就业积聚实力。

三、安全生产责任与义务

企业要建立健全本单位安全生产责任制,组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程,为活动场所配备必要的安全保障器材,消除安全隐患,保障学生体验活动期间的人身安全,组织制订并实施本单位的生产安全事故应急救援预案,并及时如实报告生产安全事故。

学校和企业应当对学生进行岗前安全生产教育和培训,保证学生具备必要的安全生产知识,熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程,掌握本岗位的安全操作技能。未经安全生产教育和培训合格的学生,不得上岗作业。

学校和企业必须为学生购买意外伤害保险等相关保险,具体事宜由学校和体验单位协商办理。学校和体验单位不得要求学生承担保险费用。

学生应当严格遵守学校和企业的各项规章制度,服从管理,树立安全 and 自我保护意识,在指导教师的指导下,严格按照规程进行学习,不断提高职业道德和专业技能。

对活动期间发生的问题及突发事件,学生要及时向指导教师报告;学生不能及时与指导教师取得联系的,应当及时向企业报告。在活动期间,学生未经指导老师准许不准擅自离开单位。

四、小组讨论

(1) 你觉得怎样做才能使自己在毕业后成为一个合格的劳动者?

(2) 对本次活动,你有什么意见和建议吗?

学习情境二

企业文化培训

> > >



活动一 物流企业概况

一、简介

新星物流股份有限公司成立于 2004 年,为了抓住国际物流业调整和振兴规划的实施以及京津地区行业规范化建设的历史机遇,由北京安运物流股份有限公司、北京快丰国际物流有限公司、天津中伟投资有限公司三家企业合资成立,注册资金 2 亿元人民币,是京津地区最具代表性的民营物流企业。

新星物流股份有限公司的生产物流中心位于北京市通州区,辐射京津地区,服务全国,建立了公路、铁路、航空联运体系,以农产品为主要服务对象,以综合物流为依托,开展信息交流、商务贸易、保税仓储、流通加工,以及物流金融等增值服务,是集物流、商流、信息流、资金流为一体的多功能现代物流中心。

二、战略目标

1. 总体战略发展目标

把物流中心建设成为以供应链管理和信息化为特征、物流设施运营良好、物流服务水平一流、物流集散效应显著、产业经济效益良好的产业化示范基地。

2. 近期目标

基础设施建设目标:完成物流中心规划建设的相关基础设施,建设物流信息平台。

园区招商与建设设计目标:开展并完成物流中心专业物流设施建设方案,完成投资融资招商工作。

服务平台搭建目标:搭建中心内工商、税务、银行、质检、海关、房地产、商务等政府职能机构服务平台;构建物流行业合作协会,促进多层次的物流合作取得实质性进展。

品牌建设目标:设计统一的 Logo,形成鲜明易于识别的新星物流股份有限公司物流中心品牌形象,并发展成为京津地区优秀品牌。



3. 中期目标

物流中心建成并正式运营,物流基础设施得到充分扩充并完善,物流体系对区域农业发展和农产品加工、流通形成强有力的支撑和促进作用,能够为地区客户提供一体化的全程物流服务。

4. 远期目标

物流中心实现跨越式发展,物流设施体系运营成熟,呈现优质化发展趋势。与区域内关联企业合作紧密,形成联动的物流服务联盟,降低物流成本,提升物流服务水平,改善物流产业经济效益,成为京津地区主要的物流集散地和产品信息化、产业化、环保化示范基地,产品服务至东北亚、东南亚,使新星物流股份有限公司品牌发展成为国际知名品牌。

三、项目功能

物流中心分为仓储加工区、仓储配送区、展示交易区、商务服务区等区域。不仅提供储存、运输、装卸、搬运、包装、流通加工、配送等周到的物流服务,而且提供信息交流、质量检验、商品展示展销、现货交易、电子交易、期货交割、保税仓储、财务结算、物流金融、教育培训、咨询服务等物流增值服务,为入驻企业和客户创造一个信息化、网络化、集约化的现代物流平台。

(1) 交易功能:物流中心为交易者和经营者提供食品、粮食、蔬菜、水产品等商品展示、现货交易和电子交易平台,提供信息、交易、配送等“一站式”服务,在全国产品交易体系中具有较大的影响力。

(2) 仓储功能:物流中心为入驻的企业提供产品的仓储和运输服务,以满足交易量的需求和交易的延续,并提供国家储备服务。

(3) 加工功能:物流中心为农副产品提供深加工、包装、检测服务,实现农副产品价值的提升。

(4) 配送功能:物流中心为城市超市、连锁经营企业提供产品配送,为农户提供农资配送服务。

(5) 期货交割功能:物流中心为北京商品交易所、天津交易中心等提供多种农产品期货交割服务。

(6) 保税仓库功能:物流中心为棉花、大米等农产品提供保税仓库功能。

(7) 物资金融功能:物流中心提供仓单质押功能,为农民生产提供融资服务。

(8) 会议会展功能:物流中心提供会议会展的功能,能承办国家级的农产品相关会议、会展。

(9) 配套服务功能:为经营者、交易者、管理者和入驻企业提供功能完备、条件优越的配套服务,包括行政、商务、信息、物业、酒店等综合配套服务。

四、思考

该物流企业主要经营范围的特点有哪些?



活动二 企业组织构架

一、活动内容

学习企业组织构架及相关知识。

二、活动目标

- (1) 了解企业组织构架。
- (2) 了解各部门职能。

三、活动条件

活动条件见表 2-2-1。

表 2-2-1 活动条件

活动组织形式		小组讨论、角色扮演、小组合作
教学手段		课件、多媒体演示、小组讨论、情境训练
活动条件	硬件条件	多媒体教学课室、计算机
	软件条件	教材

四、活动的组织与实施

案例

1999 年,海尔集团将原来分散在 23 个产品事业部的采购、原材料仓储配送、成品配送的职能统一整合,成立了物流推进本部,由集团副总裁亲自负责,本部下面设立了采购事业部、配送事业部、储运事业部。成立了 42 个区域配送中心,建立了覆盖全国的物流服务网络,2002 年年度海尔集团物流实现营业收入超过 200 亿元。海尔集团在物流推进本部成立前,库存为 30 天,经过一年的努力减至 13 天。海尔集团以骄人的成绩被授予首家“中国物流示范基地”,并在 2003 年中国物流科技进步奖首届评选中,获得了中国物流与采购联合会唯一的一等奖。

思考

- (1) 在海尔集团的流程再造中,组织构架上的改革有何意义?
- (2) 每 4~5 人分为一组,讨论一下,大家所理解的物流企业都有哪些部门?



根据业务内容和方式的不同,物流企业组织构架和运作模式也有较大的区别。但是,在现代物流理论影响下的物流企业,其深层内涵仍然有很多相似之处,部门机构间的严谨分工与协作是最主要的表现形式。一个业务完整的物流企业,其组织构架如图 2-2-1 所示。

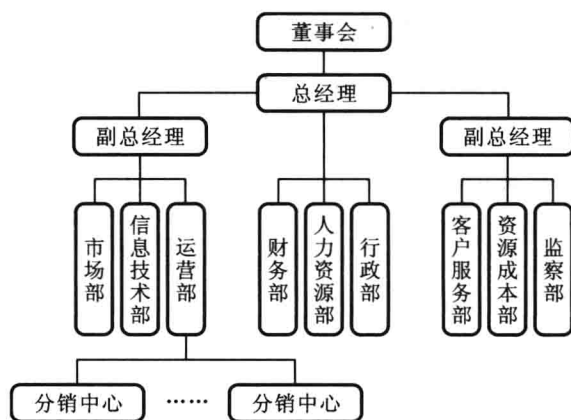


图 2-2-1 现代物流企业的一般组织构架

物流企业一般会设立多个部门,分别是市场部、信息技术部、运营部、财务部、人力资源部、行政部、客户服务部、资源成本部、监察部等。各部门间有着严格的职责划分,又有着密切的合作。

(1) 市场部是物流企业唯一的对外市场业务营销部门。其主要职责为:

- ① 根据公司市场策略和市场方向,制订全公司年度或月度市场计划;
- ② 市场现状及同行竞争分析,客户需求分析,既有客户市场份额分析;
- ③ 市场调查,发现潜在客户,确定目标客户;
- ④ 客户调查,制定物流方案报市场决策委员会评估;
- ⑤ 客户谈判,签订物流服务合同;
- ⑥ 向运营部、财务部、信息技术部等下达运作、结费和系统需求指令;
- ⑦ 必要的业务宣传和企业形象策划。

(2) 运营部,也称业务部,是物流企业所有物流操作业务的实现机构,也是企业人员和运作资源最集中投放和使用的部门。其主要职责为:

- ① 承接和完成公司所有物流业务的操作;
- ② 遵循市场部的运作指南,制作和下达运作手册;
- ③ 运作各环节的质量、服务和成本的控制;
- ④ 授权范围内运作事故的处理;
- ⑤ 制定运作技术服务指标并加以实施。

运营部还同时在不同的地区下设不同的操作实施机构(区域分销中心或城市分销中心),以具体承担所有物流业务的运作工作。这些由运营部下设的机构,有的是以分公司独立法人的形式存在的,有的是以物流公司办事机构的形式存在的,有的是常设机构,而有的只是临时机构。

(3) 信息技术部是物流企业最重要的运作技术支持部门,也是公司产生物流增值利润、表现竞争力的核心机构。其主要职责为:

- ① 信息技术供应商的采购和评估;
- ② 组织开发和建立企业物流管理信息系统及其他支持系统;