

全国物流管理职业人员资格培训认证指定用书（之一）

# 现代物流管理基础与实务

中国商业技师协会  
市场营销专业委员会  
职业教育专业委员会

编写

全国物流管理职业人员资格培训认证指定用书（之一）

# 现代物流管理基础与实务

中国商业技师协会  
市场营销专业委员会  
职业教育专业委员会

编写

## 前言

我国改革开放以来,市场营销理论和管理方法在我国得到迅速传播,营销观念的革新、营销方式和技术的演进使我国成千上万企业的市场行为发生着深刻变化。在新经济的带动下,市场营销作为系统化管理工程,对企业竞争力的增强和竞争方式的变革产生了重要作用。目前世界范围的企业市场营销活动和管理方式体现出这样的趋势和特点:市场营销观念由满足需要向创造市场和需求转变;市场营销战略方法由市场定位和细分向一对一营销转变;市场竞争策略由单一因素组合向系统因素组合转变;市场竞争手段由产品管理、价格竞争、广告促销向物流能力、供应链管理、品牌经营、价值竞争、网络营销转变;企业营销系统运行目标由大规模批量化标准向定制化期量标准转变。这些趋势和特点在本质上说明,市场营销方法综合、集成了物流管理、作业流程、信息集成等方面的应用技术,扩展了实现市场营销战略的应用工具。

在这一形势下,中国商业技师协会市场营销专业委员会开展了市场营销职业人员社会化培训与认证工作,在近5年的工作中取得了较好的成效。随着我国产业结构的变化、市场机制的完善和企业对市场营销管理认识程度的提高,许多参加培训认证的企业和人员提出,要结合企业管理需要,将市场营销职业人员培训认证不断细化,以利于市场营销管理的针对性和市场营销职业人员的专业化发展。从目前企业市场营销职业人员结构及其变化趋势看,在市场营销管理过程中从事物流管理、市场调查、信息分析、信用管理等专业管理人员的作用越来越突出,使得市场营销职业人员的专业化程度大大提高,特别是物流管理人员的职业水平对企业市场营销系统效率有着至关重要的影响。

随着我国社会主义市场经济体系建设、经济全球化进程和科学技术的快速发展,物流产业已经步入了高速发展期,越来越多的企业已从物流过程角度对自身经营进行重新审视。许多市场意识敏锐、营销观念更新的企业已把物流管理作为提高市场竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段,把现代物流理念、先进的物流管理技术和管理模式引入企业营销系统中。但是,我国目前的物流教育还刚刚起步,处于摸索阶段的初期,物流管理人员大多停留在实践经验积累阶段,符合现代企业物流管理的综合性人才十分缺乏,但更为重要的是,物

流管理知识和方法面向社会和企业的传播、普及还远远不够。物流管理人才的供需矛盾已经凸现，高层次物流管理人才成为众相争夺的焦点。

为提高市场营销领域从业人员职业素质，促进社会职业发展，充分发挥行业协会的中介服务作用，结合企业市场营销实践的发展和管理的需要，中国商业技师协会市场营销专业委员会在调查研究的基础上，针对企业市场营销活动当中物流管理的需要，开展了物流职业人员培训认证工作，一方面，通过认证带动开展多层次、多样化的物流培训，传播和普及物流管理知识和技术，另一方面，通过深化职业开发，促进市场营销职业人员培训认证的细化和市场营销职业人员的专业化发展。

企业物流管理是综合性、系统性、应用性很强的领域，它作为市场营销系统的重要组成部分，是以企业生产经营和管理范围内物质流动过程的变化规律为研究对象的，其目标与企业营销系统价值最大化相一致，直接为市场营销战略和策略服务。因此，这要求企业物流管理职业人员要向专业化、复合型发展。基于这些认识，我们组织编写的这本培训认证教材以企业从业人员为对象，突出物流基本知识和管理框架，为开展物流职业人员培训认证提供参照和规范。由于物流管理教育还处于摸索阶段以及我们专业水平的局限，请广大读者和参与培训认证的各界给予批评指正。在编写过程参阅了国内外许多有关资料和专著，并得到了许多专家、学者的支持和帮助，在此一并表示感谢。

中国商业技师协会  
市场营销专业委员会  
职业教育专业委员会  
2003年5月

# 企业物流管理职业人员资格认证培训纲要

(物流经理、高级物流管理员、物流管理员)

说明:

1. 本培训认证纲要是对物流经理、高级物流管理员、物流管理员进行培训和认证参照和规范, 在培训过程中应根据本纲要并结合参加人员的实际, 设计培训内容和方法, 选择相关辅导和参考资料。

2. 培训认证纲要中标注 \* 号的部分不要求物流管理员掌握

## 第一单元 物流基本概念

目的和要求:

通过本单元的学习, 重点了解物流及物流管理的概念, 对物流管理的基本问题和过程形成初步的理解。)

### 一、物流概念的产生与发展

#### (一) 物流内涵

1. 按照实用价值分类
2. 按照作用和功能分类
3. 按照物流活动的空间范围分类
4. 按照物流系统性质分类

#### (二) 物流功能和构成要素

1. 流通的概念和理论
2. 物流与流通的关系
3. 物流活动的构成
4. 物流活动的性质

### 二、企业物流管理概述

#### (一) 企业物流管理的内涵

1. 企业物流管理的产生
2. 企业物流管理的含义和地位
3. 企业物流管理的内容
4. 企业物流管理的总原则

#### (二) 物流管理的变化与发展

1. 物流观念的启蒙与产生阶段

2. 物流理论体系的形成与实践推广阶段
3. 物流理论的成熟与物流管理现代化阶段
4. 物流理论、实践的纵深化发展阶段

(三) 物流管理观念

1. 物流价值
2. 物流系统化观念
3. 物流战略观念

(四) 现代物流管理特征

1. 以实现顾客满意为第一目标
2. 注重整个流通渠道
3. 以企业整体最优为目的
4. 既重视效率更重视效果
5. 以信息为中心

## 第二单元 物流管理基础

目的和要求:

通过本单元的学习, 掌握和理解企业管理和市场营销的基本概念, 了解物流管理的组织环境和前提, 重点理解物流管理与企业整体价值系统的关系, 理解物流管理的意义、目标及物流系统的结构和功能。

### 一、市场营销管理基础 \*

#### (一) 市场营销的基本概念 \*

1. 市场的含义
2. 市场营销的含义
3. 交易市场营销和关系市场营销

#### (二) 市场营销观念 \*

1. 传统观念
2. 市场营销观念
3. 社会市场营销观念

#### (三) 市场营销管理过程 \*

1. 分析市场机会
2. 选择目标市场
3. 设计市场营销组合
4. 管理市场营销活动

#### (四) 市场营销整合的思想方法 \*

1. 营销整合的涵义和意义
2. 营销整合伦理来源

3. 营销整合的基本目标

4. 营销整合策略方法

5. 营销整合执行过程

二、物流管理在市场营销系统中的作用

(一) 物流活动与市场营销的关系 \*

1. 物流活动在市场营销系统中的地位

2. 市场营销对物流的影响

3. 物流对市场营销的影响

(二) 市场营销渠道结构与物流系统 \*

1. 营销渠道结构类型

2. 营销渠道的变化趋势

3. 商流与物流的关系

(三) 企业物流系统的功能目标

1. 物流作业目标

2. 物流管理的组织目标

3. 实现物流功能目标的前提

4. 实现物流功能目标的原则

三、宏观物流与企业物流的关系

(一) 物流活动在经济体系中的意义

1. 物流是国民经济的基础之一

2. 物流是企业运行的前提保证

3. 物流是国民经济的支柱

4. 物流现代化可以改善经济运行质量

5. 物流降低成本的作用

6. 物流的利润价值

7. 物流的服务价值

(二) 物流领域中的行业及功能

1. 物流产业

2. 物流基础设施

3. 第三方物流

(三) 物流产业环境

1. 农业环境及农产品物流

2. 原材料、燃料工业环境及物流

3. 装备工业环境及物流

4. 轻工业环境及物流

5. 物流商业环境

6. 仓储业环境

(四) 区域物流平台

1. 区域物流平台构成要素及构建的原则

2. 区域物流平台系统化及评价标准

(五) 企业物流外包

1. 企业物流外包的含义

2. 企业物流业务外包的作用

3. 企业物流外包的方式

4. 企业物流外包的选择

四、全球物流管理动态 \*

(一) 全球物流的发展状态 \*

(二) 全球物流的特征 \*

1. 全球物流过程周期长

2. 多种运送方式组合

3. 增值运送

4. 物流环境存在差异

5. 全球物流必须有国际化信息系统的支持

6. 国际物流的标准化要求较高

(三) 全球物流的功能和基本活动 \*

1. 运输活动

2. 保管和流通加工

3. 包装

4. 装卸

5. 信息

6. 报关和相关文书单据制成

(四) 国际复合运输 \*

1. 国际复合运输的含义

2. 国际复合运输的典型形态

## 第三单元 供应链管理

目的和要求:

通过本单元的学习, 重点掌握供应链管理基本概念、原则和方法, 从整体战略和企业价值链的角度加深对物流管理的理解, 组织环境和前提, 掌握针对物流管理过程的综合分析方法, 形成基于物流过程的战略意识。

### 一、供应链管理及其发展

#### (一) 供应链管理的基本概念

##### 1. 供应链的兴起



2. 供应链的涵义

3. 供应链的特征

4. 供应链的类型 \*

(二) 供应链管理的核心思想 \*

1. 供应链管理的目的是要使整个供应链产生的价值最大

2. 企业经营战略的调整使供应链管理由“推式”向“拉式”转变

(三) 供应链管理的任务 \*

1. 供应链管理的特点

2. 供应链管理的中心任务

3. 供应链管理的市场营销整合思想

二、供应链管理内容 \*

(一) 供应链管理的作用 \*

1. 供应链管理能有效地消除重复、浪费与不确定性, 减少库存总量, 创造竞争的成本优势

2. 供应链管理能优化供应链成员组合, 快速响应客户, 创造竞争的时间和空间优势

3. 供应链管理通过建立成员企业之间战略合作伙伴关系, 充分发挥链上企业的核心能力, 创造竞争的整体优势

(二) 供应链管理目标 \*

1. 高效率反应(ECR)

2. 实施营销整合

3. 降低不确定性

4. 有机结合物流、信息流、资金流

(三) 供应链管理原则 \*

1. 供应链管理是一种基于流程的集成化管理模式

2. 供应链管理是全过程的战略管理

3. 供应链管理提出了全新的物流观念

4. 供应链管理以最终客户为中心

(四) 供应链市场营销整合的阶段 \*

1. 基础分析阶段

2. 职能集成阶段

3. 内部供应链整合阶段

4. 外部供应链整合阶段

5. 营销整合供应链协作联盟阶段

(五) 供应链管理实施步骤 \*

1. 制订供应链战略实施计划

2. 构建供应链

3. 确定供应链协作安排

4. 改造供应链流程

5. 供应链管理优化

### 三、供应链管理方法 \*

#### (一) 供应链管理的策略方向 \*

1. 实现营销战略吻合
2. 供应链驱动
3. 供应链总成本管理

#### (二) 业务外包策略 \*

1. 供应链管理条件下业务外包的意义
2. 供应链管理条件下业务外包的主要方式

#### (三) 供应链设计 \*

1. 供应链设计的原则
2. 基于产品的供应链设计步骤
3. 供应链的模型选择
4. 确定供应链组织模型
5. 供应链合作关系确定

#### (四) 供应链管理绩效评价 \*

1. 供应链绩效评价的原则
2. 供应链绩效评价指标体系

## 第四单元 物流规划和计划

目的和要求:

通过本单元的学习,理解物流规划的基本意义,重点掌握物流规划的逻辑过程、物流计划的前提条件,掌握物流系统设计过程中的基本分析方法,形成和提高物流综合计划能力。

### 一、物流规划概述

#### (一) 物流规划的基本内容

1. 物流规划的层次
2. 物流规划的领域
3. 物流规划的约束因素

#### (二) 物流战略定位

1. 选择物流服务基准
2. 物流成本定位
3. 服务质量定位

#### (三) 物流管理策略

1. 分工与专业化协作
2. 物流系统运行结构选择

### 二、物流规划的基本过程

(一) 物流环境分析

1. 行业评价
2. 区域市场的变化特征
3. 新技术动向
4. 物流渠道与物流服务产业状况
5. 政府法规动向

(二) 企业运作系统要求

1. 供给推进模式
2. 需求拉动模式
3. 企业资源计划

(三) 市场营销管理要求

1. 市场区域分析
2. 产品品种的需求分布
3. 顾客需求分布
4. 订货分布类型
5. 需求变动特性

(四) 能力条件评价

1. 物流能力约束
2. 物料流向分类

三、物流计划的策略方法

(一) 物流计划的类型

1. 战略规划
2. 策略计划
3. 运作计划
4. 应急计划

(二) 物流系统设计的步骤

1. 审计顾客服务水平
2. 组织和开展研究
3. 确定目标基准
4. 设计系统结构
5. 物流渠道设计

(三) 延迟策略

1. 生产延迟策略
2. 物流延迟策略
3. 完全延迟策略

## 第五单元 企业物流作业过程管理

目的和要求：

通过本单元学习，全面了解企业内部各环节物流特点和物流管理基本内容，重点掌握采购、库存控制、销售配送的基本管理方法，形成针对具体物流环节的策略、计划、程序的制订能力。

### 一、采购及供应流程管理

#### （一）企业采购流程

1. 采购流程
2. 采购流程的控制与管理
3. 战略成本管理 \*

#### （二）采购策略

1. 全球统一采购
2. 招标采购
3. 在线采购
4. 准时采购 \*

#### （三）企业采购的质量管理

1. 评价供应商
2. 与供应商重构合作伙伴关系
3. 建立采购认证体系

### 二、生产物流管理

#### （一）生产方式类型

1. 按生产方法和工艺流程的性质分类
2. 按产品根据顾客要求定制的程度分类
3. 按照加工过程中材料的流动方式和集中处理程度分类

#### （二）生产过程组织类型

1. 工艺专业化
2. 对象专业化

#### （三）生产物流的类型

1. 从物料流向的角度分类
2. 从物料流经的区域和功能角度分类

#### （四）生产物流的特征

1. 单件小批量生产的物流特征
2. 成批轮番生产的物流特征
3. 大量流水生产的物流特征
4. 大规模定制生产的物流特征

#### （五）生产物流的管理原则

1. 连续性、流畅性
2. 平行性
3. 比例性、协调性
4. 均衡性、节奏性
5. 准时性
6. 柔性、适应性

#### (六) 生产物流的组织形式

1. 生产物流的空间组织
2. 生产物流的时间组织

#### (七) 现代先进生产模式下的生产物流管理 \*

1. 基于计算机集成制造系统环境下的物流管理
2. 基于互联网网络环境下的物流管理

### 三、仓储和流通加工管理

#### (一) 保管

1. 现代保管的含义
2. 保管的功能和作用
3. 保管的原则
4. 保管的基本任务

#### (二) 仓储

1. 仓库的类型
2. 仓库作业活动内容
3. 仓库布局管理

#### (三) 装卸搬运管理

1. 装卸搬运的性质和特点
2. 装卸搬运的基本作业形式
3. 装卸搬运设备和设施
4. 卸搬运作业组织
5. 集装系统管理

#### (四) 包装管理

1. 包装在物流中的作用
2. 包装的分类
3. 包装材料和形式
4. 包装技术

#### (五) 流通加工

1. 流通加工的概念
2. 流通加工的地位及作用
3. 流通加工合理化

### 四、企业库存控制和管理

(一) 库存控制和管理意义

1. 库存的基本概念
2. 库存的作用
3. 库存的分类
4. 库存成本分类

(二) 库存管理的目标

1. 库存控制系统
2. 库存合理化
3. 库存管理的策略目标

(三) 库存管理方法

1. 选择库存管理方法的原则和目标
2. 库存分类管理方法 (ABC 方法)
3. 经济订货批量方法 \*
4. 定量订货管理法 \*
5. 定期订货管理法 \*
6. 供应链管理条件下的库存策略 \*

(四) 库存记录管理

1. 库存财务核算
2. 库存记录

五、企业销售物流管理

(一) 销售物流服务

1. 销售物流服务的目标
2. 销售物流服务的要素
3. 销售物流服务水平决策

(二) 销售配送

1. 配送的形式和种类
2. 共同配送

(三) 销售运输管理

1. 选择运输方式
2. 选择承运人
3. 销售物流中的运输策略
4. 复合一贯制运输

第六单元 企业物流成本管理

目的和要求:

通过本单元的学习, 了解物流成本的结构、特点和管理原则, 掌握物流成本的基本控

制方法，形成成本核算意识和预算管理能力和。

## 一、物流成本的管理模式

### （一）物流成本的分类

#### 1. 按成本性质划分

#### 2. 物流总成本的结构

### （二）物流成本管理的基本原则

1. 从流通全过程来降低物流成本
2. 从营销策略角度管理物流成本
3. 从信息系统角度管理物流成本
4. 从效率化配送角度管理物流成本
5. 从物流外包角度管理物流成本

### （三）物流成本管理策略

1. 物流成本控制策略
2. 压缩物流成本策略

## 二、物流成本核算

### （一）物流成本控制

1. 物流目标成本设定
2. 物流标准成本的种类
3. 物流标准成本的制定

### （二）物流成本核算内容

1. 物流成本核算的基本内容
2. 物流成本核算的过程

### （三）物流成本核算的方法

1. 物流成本核算的基本方法
2. 物流成本位置核算法

## 三、物流作业成本管理 \*

### （一）物流作业成本管理的基本概念 \*

1. 作业成本的概念
2. 物流作业成本管理

### （二）物流作业成本的分析方法 \*

1. 物流作业成本分析的要素
2. 物流作业成本分析过程

### （三）物流作业成本控制 \*

1. 确认作业的增值性
2. 作业重构
3. 标杆瞄准
4. 建立绩效评估系统，不断改进

## 第七单元 企业物流信息管理

目的和要求:

通过本单元学习,了解物流管理过程中信息技术的作用、特点和应用状况,理解信息技术与物流管理系统的关系。

### 一、物流信息系统的功能和特征

#### (一) 物流信息技术的意义

1. 现代信息技术发展对物流观念和物流产业的形成是一个非常重要的前提条件
2. 现代信息技术对整个物流活动的运行方式也产生了很大的影响
3. 现代信息技术促进新的物流产业组织形式的形成
4. 信息技术发展使物流产业市场竞争格局发生变革

#### (二) 物流信息系统的结构和功能

1. 物流信息的功能
2. 物流信息系统结构

#### (三) 物流信息系统的性质

1. 物流信息系统的特点
2. 物流信息系统的层次

#### (四) 订单处理系统过程

1. 订单准备
2. 订单传输
3. 订单录入
4. 订单履行
5. 订单状况的报告

### 二、物流信息技术

#### (一) 信息识别和传递

1. 物流标识技术
2. 电子数据交换技术
3. 射频及标签系统
4. 地理信息系统
5. 全球卫星定位系统

#### (二) 信息处理技术

1. 电子自动订货系统
2. 销售时点信息系统
3. 计算机辅助订货(连续补货)系统
4. 仓库管理技术



- 5. 货物跟踪系统
- 6. 车辆运行管理系统
- 7. 数据库技术
- (三) 社会物流关联信息系统
- 1. 道路交通关联智能信息系统
- 2. 通关信息管理系统
- (四) 互联网技术和电子商务
- 1. 互联网技术
- 2. 电子商务

## 第八单元 物流组织的经营和管理

目的和要求:

通过本单元学习, 深入理解物流服务的性质和特点, 掌握物流服务质量管理方法。了解物流产业组织类型和典型经营组织的业务特点, 认识社会化物流服务市场环境, 理解企业物流管理与物流产业组织及相关资源的关系。

### 一、物流经营企业管理

#### (一) 物流企业的类型

- 1. 从物流功能的角度划分
- 2. 从行业的角度划分
- 3. 从物流事业运作方式的角度划分

#### (二) 物流服务管理

- 1. 物流服务的内容与特性
- 2. 物流服务管理的原则

#### (三) 物流服务对象分析

- 1. 物流顾客的含义
- 2. 把握顾客的满意度

#### (四) 物流服务质量管理

- 1. 物流服务质量的内涵
- 2. 物流服务质量的形成
- 3. 构建物流服务质量体系
- 4. 物流服务过程的质量管理

### 二、物流中心管理

#### (一) 物流中心的概念

- 1. 物流中心的作用
- 2. 物流中心的类型