



贵州轻工职业技术学院
Guizhou Light Industry Technical College

课程建设规划

(2019-2021 年)

课程名称：物流营销与客户管理

适用专业：物流管理

开课部门：经济管理系

执 笔 人：杨麒伊

审 核 人：杨礼美

教务处

目 录

一、课程基本情况.....	1
二、建设目标与思路.....	3
三、建设内容与进度安排.....	6

一、课程基本情况

课程性质 与作用	《物流营销与客户管理》课程是物流管理专业的专业核心课程。安排在第四学期授课，其前导课程有《现代物流基础》《运输与配送管理》《仓储与采购管理》《供应链管理》《物流信息技术应用》，是为后续学生顶岗实习实训，进入企业从事相关岗位工作奠定基础的专业核心课程。
课程建设 基础	(一) 专业优势显著 经济管理系物流管理专业于 2011 年开始招生，物流管理专业是中央财政支持专业服务产业能力提升项目专业，是贵州省职业院校质量提升工程项目的首批骨干专业，以其为核心专业的现代物流专业群也是贵州省职业院校质量提升工程项目的重点专业群建设项目。同时，物流管理专业也是贵州省现代物流开放实训基地建设依托的骨干专业，已连续 3 年承办贵州省职业院校技能大赛“现代物流方案设计与实施”赛项。 (二) 教学内容充实 课程以企业实际工作任务为载体，重构课程内容，将课程内容划分为认识物流营销、物流公司市场调研与分析、物流公司的营销计划制定、物流公司的组合策略、物流公司客户服务与关系管理、物流公司项目招投标等 6 个主要学习项目。同时，在各学习项目中，又根据每个项目所涉及的典型工作任务划分 17 个学习任务，掌握物流市场营销的研究对象、基本概念和方法，物流服务模式、市场分析，市场调研与预测、顾客关系管理、市场细分、目标营销与市场定位、市场营销策略、物流项目招投标与管理等相关内容。 (三) 教学团队合理 课程组课程教师有教研室主任及专业负责人 1 人，讲师 2 人，物流师 2 人，助理物流师 1 人。梯队结构合理，是一支年富力强的教学队伍。课程组教师的学科背景包括：物流管理、机械设计制造及其自动化等，符合课程交叉与整合建设要求。全体教师具有良

	好的文化科学素养和奉献精神，团队意识强，协作精神好，每个教师在教学和科研方面都有自己的特长，形成了优势互补。因此，课程组教师是一支能担当现代职业教学的教师队伍，完全有能力把《物流营销与客户管理》精品在线开放课程建设好。 （四）实训条件丰富 我院是全省高职院校中唯一拥有省级现代物流专业开放实训基地的学校，省级现代物流专业开放实训基地是一个融教学、培训、职业技能鉴定、职业技能、社会服务“五位一体，虚实结合”，融合“商流”、“物流”、“信息流”、“资金流”为一体的现代物流开放实训基地。拥有专业实训室面积 4000 多平方米，软硬件设备价值 1000 余万元，可以同时满足近 700 余人进行实训。《物流营销与客户管理》课程相关实训室包括：“物流认知体验实训中心”1 个，“物流仿真实训室”1 个，“现代物流智能储配中心”1 个，校企共建“校中企”生产性实训基地“乐收快递服务中心”1 个。通过校企合作，与全国物流职业教育教学指导委员会、贵州省现代物流促进会、贵州省物流行业协会、Concentri--贵阳聚盟科技发展有限公司、贵阳黔宁苏宁物流有限公司、贵阳货车帮科技有限公司、贵州顺丰速递有限公司、中通速递股份有限公司、成都京东世纪贸易有限公司、贵州茅台酒厂集团技术开发公司等 20 余家国内、省内知名物流行业、企业及商贸企业搭建了良好稳定的培训、实训与顶岗实习合作平台，为学生实训和顶岗实习提供了良好的环境条件，实现高技能人才的校企共育。 （五）校企合作多样 1.参与高职院校物流管理专业标准制定 与全国物流职业教育教学指导委员会教学改革专业委员会、山东商业职业技术学院等行业、企业、院校合作，共同参加了“全国高职院校物流管理专业教学标准”制定工作，承担了西藏、陕西、云南、贵州等地的行业、企业、学校物流管理发展现状及人才需求调研，撰写了调研报告。同时，参与了“全国高职院校物流管理专
--	---

	业教学标准”的编写工作。通过此次与行、企、校合作编写专业标准的活动，大大提高了系部教师的科研能力，增强了与行、企、校的融合力度。 2.承担物流管理社会培训 受贵州茅台酒厂集团技术开发公司邀请，承担了“贵州茅台酒厂集团技术开、发公司仓储保管员”培训项目，为该公司 40 余名员工开展了仓储保管员技能培训工作，提高了员工的仓储保管意识和保管技能。 3.承办物流管理师资培训 连续 3 年承办贵州省职业院校师生技能大赛“现代物流方案设计与实施”赛项骨干教师师资培训项目，提升了贵州省高职院校物流管理类教师指导物流管理相关技能大赛的水平。
课程团队成员	课程负责人：杨麒伊 课程团队成员：杨礼美、代朝本、陈蕾、晏少东、肖德均

二、建设目标与思路

建设目标	《物流营销与客户管理》课程作为高等职业院校物流管理专业一门专业核心课程，60 学时，其前导课程有《现代物流基础》《运输与配送管理》《仓储与采购管理》《供应链管理》《物流信息技术应用》。课程建设对接物流管理专业人才培养目标，面向物流营销、物流客户管理等工作岗位，培养物流营销、客户管理能力等各工作环节的岗位能力，是为后续学生实习实训，进入企业从事相关工作岗位奠定基础的专业核心课程。 1. 素质目标 (1) 树立学生的成本意识、质量意识、效率意识、服务意识、
------	---

	责任意识； (2) 具备吃苦耐劳、诚实守信、爱岗敬业等良好的职业道德； (3) 具备发现、分析物流市场营销工作过程中存在问题的能力，具备解决实际问题的基本能力； (4) 具备物流营销工作中合作、交流、沟通与团队协作能力； (5) 具有“客户至上”的服务理念，较好的心理素质和身体素质； (6) 具有热爱所学专业，爱岗敬业的精神和强烈的法律意识； (7) 具有客户管理方面的意识，分析判断能力，开拓创新能力和科学决策能力。 2. 知识目标 (1) 了解物流营销的基本工作流程； (2) 了解物流营销的各项策略； (3) 掌握物流营销策略的运作方法； (4) 掌握客户管理能力的内涵，了解客户关系管理能力评价指标体系，客户关系管理能力对企业绩效的影响和提升企业客户关系管理能力的措施； (5) 掌握客户管理项目实施的具体过程，了解客户管理系统的功能、作用和使用。 3. 技能目标 (1) 具有现代营销理念和创新的能力； (2) 具有收集资料、整理资料和分析资料的调查和分析能力； (3) 具有制定企业竞争和 STP 战略的战略思维能力； (4) 具备制定产品、价格、渠道、促销、人员参与、有形展示和过程设计策略的营销策划能力； (5) 具有物流项目招标、制定物流企业营销计划，并进行组织和控制的执行能力； (6) 能够掌握客户管理的基本原理，以及 CRM 系统的基本结构，所使用的基本技术理论，运用客户定位、客户接触点、顾客
--	--

	忠诚度等客户关系管理问题； (7) 能够掌握与客户关系管理相适应的组织结构特征，如何通过建立客户关系管理系统改进组织结构，提高组织运作效率。
建设思路	通过本课程的学习，使学生能够用“大营销”的观念，从“大营销”的角度来重新审视物流行业，掌握物流市场营销的操作流程，培养学生物流企业战略的思维能力、良好的职业态度、职业意识、职业思维和职业精神。熟练掌握客户服务技能，逐步形成管理能力和创新能力，为在行业中的发展奠定坚实的基础。本课程设计的总体思路是坚持“以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，以学生为主体，以教师为引导”。在教学设计中进行基于工作过程、行动导向的课程设计，形成“教、学、做”一体化的课程，以工作过程为导向，开展任务驱动型教学。

三、建设内容与进度安排

贵州轻工职业技术学院《物流营销与客户管理》课程建设年度任务分解表

序号	一级指标 (诊改项)	具体指标 (诊断点)	质量标准要求	目前分值 (二级)	目标分值 (一级)	年度任务分解		
						2019 年	2020 年	2021 年
1	课程标准制定	合理制定课程标准,包含课程性质、课程设计思路、课程目标、内容设计及要求、课程实施建议、论证等内容。	1. 进行了充分的行业企业调研,在确认专业能力体系的基础上,本课程所承担的任务;培养任务清晰。(2分)	2	2	2	2	2
2			2. 用具体、可检验的语言对课程目标进行具体描述,目标定位准确合理,文字简明扼要。(2分)	2	2	2	2	2
3			3. 明确前导与后续课程,本课程对学生职业能力和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用,且与前导、后续课程衔接得当。(2分)	2	2	2	2	2
4			4.根据人才培养目标和课程内容需要,融入先进的职教理念(工学交替、任务驱动、项目导向、案例	2	2	2	2	2

		教学、学练一体等)。(2 分)					
5	课程标准制定	5. 基于工作过程的开发思路明确，体现出以职业能力培养为重点，有对应典型工作任务和岗位职业能力的分析，充分体现职业性、实践性和开放性的要求；(2 分)	2	2	2	2	2
6		6. 体现以学生为主体的教育理念。(2 分)	2	2	2	2	2
7		7. 总目标、具体目标项目齐全；包含整门课程的总目标、具体目标（知识目标、技能目标、素质目标），各类目标描述完整，目标明确具体、可以衡量、可以达成、与课程培养的思政目标相关、职业技术相关、有明确的时限；(2 分)	0	2	2	2	2
8		制定内容完整的授课计划，包括学习情境设计、1.符合度：学时，周数、教学内容符合课程标准要求；(2 分)	2	2	2	2	2

9	课程标准制定	课程单元设计、教学方法及课程资源开发等。	2. 规范度：授课计划内容完整，既有完整的课程教学整体设计，又有全部的课程教学单元设计；（2分）	2	2	2	2	2
10			3. 授课方式、实践教学符合高职教育理念，突出能力培养。（2分）	2	2	2	2	2
11			4.作业布置、教学方法多样化。（2分）	2	2	2	2	2
12		规范书写教案首页，教案首页应当包括教学活动、教师活动、教学资源、课程资源和课后反思。	1.每2课时应当有一份教案首页；（2分）	2	2	2	2	2
13			2.教案首页应包括教学活动、教师活动、教学资源、课程资源和课后反思；（2分）	2	2	2	2	2
14			3.合理运用教学方法能够有效调动学生学习兴趣，促进学生积极思考与实践。（2分）	2	2	2	2	2
15		每学期学生签到率= (签到学生/ 参与学生) x100%	实时统计签到率，学生签到率 [100%,90%]=4 (90%，80%)=3	4	4	4	4	4

	课堂教学运行		(80% , 70%]=2 (70% , 60%]=1 低于 60%=0					
16		作业总次数，至少每 4 课时布置一次作业。	实时统计作业次数 学期作业总次数*4/总课时数≥1 （ 2 分 ） 学期作业总次数*4/总课时数 < 1 （ 0 分 ）	2	2	2	2	2
17		每学期学生作业完成率=(完成学生/ 班级学生)x100%	实时统计学生作业完成率 [100%,80%]=3 (80% , 70%]=2 (70% , 60%]=1 低于 60%=0	3	3	3	3	3
18	课堂教学运行	每学期学生作业批改率=(批改学生/ 班级学生)x100% 每次布置作业必	实时统计教学批改作业次数 [100%,90%]=3 (90% , 75%]=2	3	3	3	3	3

		须批改	(75% , 60%]=1 低于 60%=0					
19		教师随堂测试情况 , 至少每 4 课时安排一次随堂测试。	实时统计随堂测试次数 学期随堂测试总次数*4/总课时数≥1 (2 分) 学期随堂测试总次数*4/总课时数 < 1 (1 分)	2	2	2	2	2
20		每学期学生随堂测试成绩通过率	实时统计学生随堂测试成绩通过率 [100%,90%]=3 (90% , 75%]=2 (75% , 60%]=1 低于 60%=0	3	3	3	3	3
21	课堂教学运行	实训项目开出率=(实际开设项目数/实训项目计划) x100%	实时统计实训项目开出率 [100%,90%]=3 (90% , 75%]=2 (75% , 60%]=1	3	3	3	3	3

			低于 60%=0					
22		实时统计调课率 调课次数，每学期教师 调课课时数低于总课时的 10%。	[0%,5%]=3 (5% , 10%]=2 (10% , 15%]=1 大于 15%=0	3	3	3	3	3
23		课程成绩及格率	学期结束后统计该门课程学生及格率 [100%,90%]=2 (90% , 75%]=1 低于 75%=0	2	2	2	2	2
24		课程成绩优秀率	学期结束后统计该门课程学生优秀率 [5%,10%]=3 (10% , 20%]=2 (20% , 30%]=1	3	3	3	3	3

			低于 5%=0 或大于 30%					
25		学生教学评价	每学期结束后利用教务系统进行课程教学评价，评价得分为百分制。 [100 , 90]=3 (90 , 80]=2 (80 , 70]=1 低于 70=0	3	3	3	3	3
26			1.成立课程团队，由 3-5 名教师组成，课程团队成员全部承担该课程的教学任务（3 分）	3	3	3	3	3
27	课程资源建设	课程团队建设	2.课程团队具有合理的知识结构、年龄结构及职称结构（3 分）	3	3	3	3	3
28			3.课程团队成员有来自企业的兼职教师（3 分）	3	3	3	3	3

29			4.注重课程团队成员培养（3分）	3	3	3	3	3
30		教材选用或教材开发情况	1.教材选用符合要求（2分）	2	2	2	2	2
31			2.积极开展校本教材编制工作（2分）	0	0	0	0	0
32			3.积极开发活页式教材（2分） 备注：思政课等教育部规定教材课程此条记满分。	0	2	2	2	2
33		音视频时长	1.为保证课程教学有效开展，有计划开展多媒体教学，效果显著（3分）	3	3	3	3	3
34			2.课程能恰当使用先进信息技术手段促进教学活动的开展（3分）	3	3	3	3	3
35			3.有高水平的教学音视频资料库，为学生学习提供有效支撑（3分）	0	3	3	3	3
36	课程教学改革	题库建设	1.有高水平题库，为学生自主学习提供有效支撑（2分）	2	2	2	2	2
37		开展课程教学模式改	1.开展集中教学模式改革研讨活动（2分）	2	2	2	2	2

38		革及研究	2.编制课程改革方案（2分）	2	2	2	2	2
39			3.积极实施教学模式改革，并取得成效（2分）	2	2	2	2	2
40			4.积极申报各级、各类课程教学建设项目（2分）	0	0	0	0	0
41	课程质量诊改	开展课程建设诊改	1.结合课程标准体系及课程建设方案，组织开展课程建设诊改，编制课程年度诊改报告（2分）	2	2	2	2	2
42			2.开展课程教学质量诊断工作，实施听课制度，教师根据听课意见，进行教学质量诊改（2分）	2	2	2	2	2

