

高等职业学校邮政通信管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

邮政通信管理（600701）。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (60)	邮政类(6007)	邮政业(60)	邮政和快递服务人员 (4-02-07)	邮政营业员； 邮件分拣员； 邮政投递员； 邮政市场业务员

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向邮政行业的邮政和快递服务人员等职业群，能够从事邮政基层生产、管理、营销、服务等一线工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

（3）掌握本专业相关的经济学、市场营销、管理学原理、数据统计等专业基础知识。

（4）掌握快递业务的基本知识。

（5）熟悉《快递服务》系列国家标准。

（6）熟悉快递企业管理的基本架构，掌握快递业务流程以及规范化操作知识。

（7）掌握快递产品知识和快递客户开发方法。

（8）掌握快件安全检查制度，掌握快递分拨中心快件处理流程和路由规划基本知识。

（9）掌握快递数据分析及信息维护等系统操作。

（10）掌握资料查询和调研报告撰写的基本知识以及快递相关的创新创业知识。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有验视快件内件及查验禁寄物品的能力，快件包装能力，资费计算能力，驾驶市内运输车辆的能力，合理规划派件路线的能力等。

（4）具有快件分类保管能力，分拣作业能力，总包封装、开拆、堆码与中转交接能力，仓配一体化作业能力，快件收发货检验和客户订单处理能力等。

（5）具有快件信息录入能力，介绍公司的业务范围及服务项目的的能力，快件下单和查询服务的能力，受理投诉并正确处理的能力，为客户提供主动服务的能力等。

（6）具有收集分析快递市场信息的能力，快递新产品推介能力，开发新客户和维护老客户的能力，宣传快递企业品牌服务的能力等。

（7）具有熟练运用办公及专业软件，具备各类快递数据的录入、归类、统计和分析能力，数据平台维护能力，数据挖掘和优化能力，运营报表制作能力等。

（8）具有熟练操作安检设备和信息采集设备的能力，具备准确识别禁寄物品的能力，排查安全隐患的能力，制订应急预案的能力，开展安全演练和检查的能力，组织安全教育培训的能力等。

(9) 具有熟练操作快递设施设备的能力, 设备日常维修养护的能力, 统筹优化设备检修计划的能力, 提供操作指导和技术培训的能力等。

(10) 具有现场作业管理能力, 团队管理能力, 基层财务管理能力, 疑难问题处理和突发事件处置能力等。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定, 将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课; 并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程, 并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称, 但应包括以下主要教学内容:

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门, 包括: 管理经济学、管理沟通、运筹学、邮政地理、电子商务概论、邮政企业文化、公共关系与职场礼仪、邮政法律法规等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门, 包括: 管理学基础、市场营销理论与实务、邮政业务与管理、邮政组织管理、邮政业务销售技巧、邮政企业经营管理实务等。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括: 邮政金融业务、市场调查与预测、国际邮政通信、邮政技术设备与管理、邮政电子商务等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	管理学基础	管理的基本概念, 管理思想的发展历程; 计划、决策、组织、领导、激励与沟通、控制等管理学的基本原理和方法
2	市场营销理论与实务	市场营销发展的最新理论与动态、市场环境和竞争对手分析; 企业有效市场细分、目标市场选择和定位策略, 产品、价格、渠道、促销, 特别是新媒体营销策略
3	邮政业务与管理	邮政的发展演变的历程、现状和发展趋势; 各类邮政业务的处理规则、各类邮件收寄的操作规范; 各类邮政业务的基本规定和管理规范

续表

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
4	邮政组织管理	邮政网路的组织与优化；邮区中心局体制、生产与调度管理；邮政生产作业组织与邮件处理中心的生产流程优化等
5	邮政业务销售技巧	邮政产品的宣传与推介、邮政产品的价值呈现；邮政产品销售技巧，以及化解邮政客户异议、维护邮政客户关系的技巧
6	邮政企业经营管理实务	企业经营管理的的基本理论；经营活动分析的方法，邮政经营活动分析报告的撰写；邮政企业经营发展战略；经营指标的预测与分析、经营策略以及典型案例分析

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内进行邮政业务操作实训、邮政内部处理实训、邮政投递技能实训，在邮政企业或者快递企业进行认识实习、生产实习和毕业顶岗实习。严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校邮政通信管理专业顶岗实习标准》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或相关专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为 2800 学时，每 16~18 学时折算 1 学分。公共基础课学时一般不少于总学时的 25%，实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有管理科学与工程、工商管理、市场营销、邮政管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外邮政行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室应模拟工作情境满足情境教学，为学生提供邮件收寄、内部处理、投递等邮政主要作业环节的实训环境，包括邮政营业技能实训室、邮政内部处理实训室、邮政投递技能实训室等。

（1）邮政营业技能实训室。

邮政营业技能实训室应配备服务器、终端、交换机、路由器、条码识读器、邮政用电子秤、针式打印机、邮政用品用具、多媒体教学设备、邮政综合营业信息模拟系统。

（2）邮政内部处理实训室。

邮政内部处理实训室配备服务器、终端、交换机、路由器、袋牌打印机、PDA 手持终端、针式打印机、分拣格口、邮政用品用具、多媒体教学设备、邮政网运生产作业模拟系统。

（3）邮政投递技能实训室。

邮政投递技能实训室配备服务器、终端、交换机、路由器、针式打印机、PDA 手持终端、邮政用品用具、分拣格口、邮政用品用具、多媒体教学设备、邮政投递生产作业模拟系统。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展邮政营业、邮件分拣、邮政投递、邮政市场业务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供邮政营业员、邮件分拣员、邮政投递员、邮政市场业务员等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，

可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：邮政行业法律法规、行业标准、邮政生产操作规范与服务规范；邮政专业类图书、报刊等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（2）学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（4）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。