

中等职业学校邮政通信管理专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

邮政通信管理（091800）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向邮政、快递等行业企业，培养从事邮政储汇以及邮件和快件的收寄、处理、运输、投送等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	邮政营业、邮政储汇、 邮件处理、邮件投递	邮政营业员、邮政储汇业务员、邮 政投递员、普通话水平测试等级证	邮政综合业务
2	快件收派、快件处理、 快件仓储、客户服务	快递业务员(收派)、快递业务员(处 理)、普通话水平测试等级证书	快递业务

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具备“迅速、准确、安全、方便”的质量意识，具有全程全网的协作精神。
3. 具有较好的创新精神、服务意识和沟通能力。
4. 具有吃苦耐劳、刻苦钻研的精神。
5. 具有较强的责任感和职业信息敏感性。

6. 具有一定的自制、自省和抗挫折能力。

(二) 专业知识和技能

1. 掌握市场营销的基本知识。

2. 掌握一定的销售技巧，具备有效推介产品和业务的能力。

3. 掌握计算机应用基础知识，具备使用常用工具软件处理 ze 常工作的能力。

4. 掌握邮政服务礼仪及服务规范，具备良好的客户沟通能力。

5. 掌握邮政通信服务日常工作中客户服务相关专业知 识，具备按照服务规范和流程服务客户的能力。

6. 掌握邮政业务的相关知识，具备相关邮政业务处理能力。

7. 掌握快递业务的相关知识，具备相关快递业务处理能力。

8. 掌握禁限寄物品名录，具备一定的危险品识别能力，具有寄递渠道安全防范意识。

9. 了解互联网交易平台，了解 B2B、B2C、C2C、团购等商务活动交易，掌握电子商务基础知识。

专业（技能）方向——邮政综合业务

1. 能按各种邮政业务办理规范和基本流程，正确办理国内、国际各项邮政业务。

2. 能按照邮政金融业务办理规范为客户办理邮政金融业务。

3. 能按照邮件处理的各项规范和基本流程正确有效地进行邮件的分拣封发处理。

4. 能进行邮件投递前的内部处理和外部投递工作。

5. 能使用一定的销售技巧和方法有效进行邮件的揽收。

专业（技能）方向——快递业务

1. 能按照快件揽收和派送的规范和基本流程正确有效地进行快件的揽收和派送。

2. 能按客户服务的基本流程和规范开展客户服务及主动营销工作。

3. 能按照快件处理的各项规范和基本流程正确有效地进行快件分拣封发处理。

4. 能按照快件仓储规范和流程正确进行快件仓储处理和清仓盘点工作。

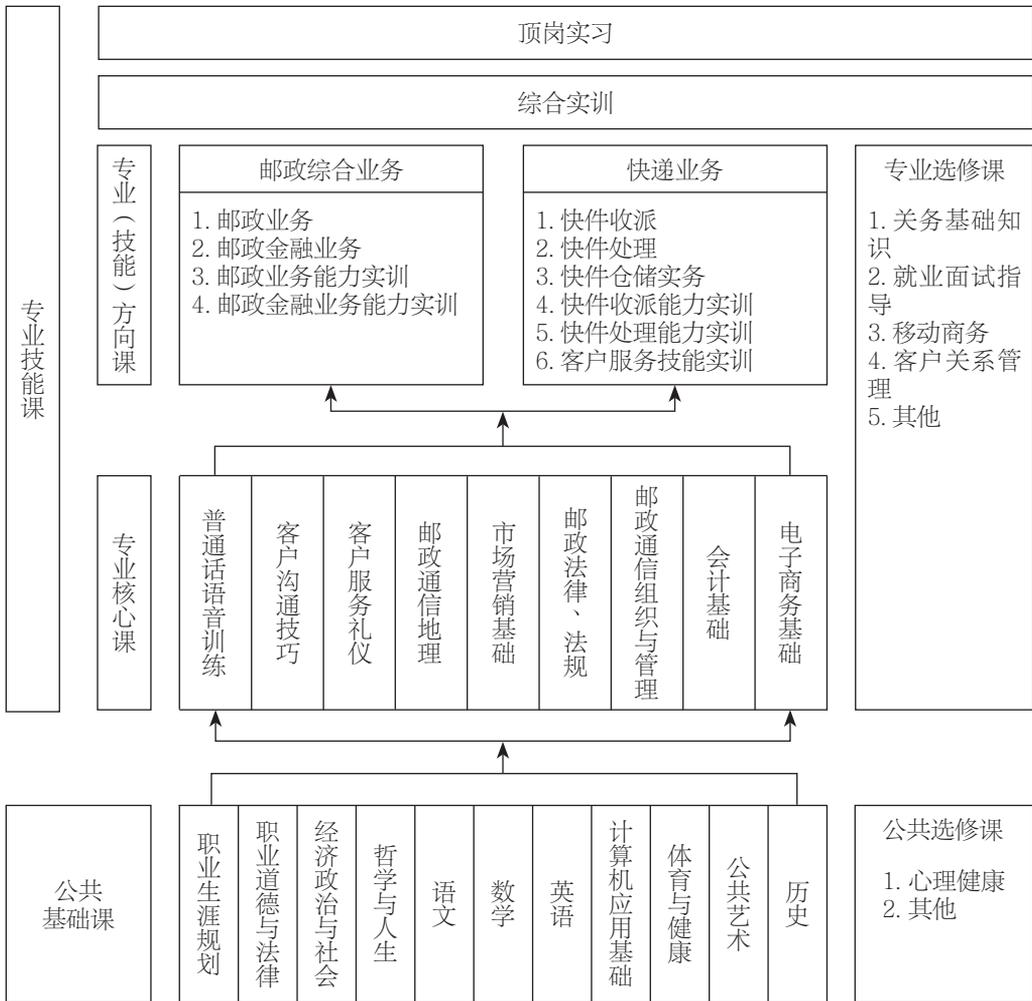
七、主要接续专业

高职：邮政通信管理、快递运营与管理、市场营销、电子商务、物流管理

专业

本科：工商管理、电子商务、市场营销、物流工程专业

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	194
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	162
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	194
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	128
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	普通话语音训练	通过普通话发音校正、发声技巧的训练，使学生具备基本标准的普通话水平，掌握一定的发声技巧，注重亲和力训练和优质语音塑造，使学生具有从业人员的基本素质	36

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	客户沟通技巧	了解客户沟通的一般技巧及客户投诉的一般性处理方法。掌握沟通的认知、语言沟通技巧的运用、非语言沟通技巧的运用、倾听训练、客户投诉心理分析、客户投诉处理技巧的运用、书面沟通技巧、团队与沟通等，使学生具有与客户沟通的基本技巧及处理客户投诉的能力	72
3	客户服务礼仪	了解客户服务礼仪的基本内容和要求；掌握形象、形体礼仪，语言交际礼仪，电话礼仪，宴请客户礼仪，商务会议礼仪，客户谈判庆典礼仪等理论知识，具备基本的客户沟通与服务礼仪的技能	36
4	邮政通信地理	了解邮政服务网点在国内的布局、交通状况和物流节点，了解国内外交通地理知识，能够根据邮政通信业务的要求合理选择运输方式及其组合，正确选择运输工具和运输路线。在邮政服务管理过程中，能够结合区域特点，运用地理知识解决实际问题，为进一步学习其他专业课程提供理论、方法和技能上的准备	72
5	市场营销基础	了解市场营销的基本原理、基本概念和核心概念，掌握营销环境分析、市场调研、市场预测、市场细分、市场定位、营销组合等基本知识，具备进行简单的营销策划的能力	72
6	邮政法律、法规	掌握邮政法的内容以及民法、刑法、消费者权益保护法、刑事诉讼法、合同法、道路交通安全法等法律中与邮政经营有关的法律及相关规定，树立在邮政业务活动中守法、遵规、安全的意识	36
7	邮政通信组织与管理	了解营业网点的设置，掌握邮政营业、分拣封发、运输、投递等工作的组织方法和安全生产规程；掌握班组组织管理的原则和方法。具备利用相关理论和方法解决邮政生产中实际问题的能力	72
8	会计基础	了解会计基本原理和会计处理方法，具备利用相关理论和方法解决邮政业务活动中实际问题的能力	72
9	电子商务基础	了解网络零售市场的基本特点，B2B、B2C、C2C等典型电子商务运营模式，电子商务物流模式与工作流程；了解网上销售的主要交易流程；能进行网络商情信息的收集、分析和处理；能利用即时通信工具与客户进行沟通和交流	72

2. 专业（技能）方向课

(1) 邮政综合业务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	邮政业务	掌握邮政的函件、包件、报刊、特快专递、集邮等业务知识，掌握禁限寄物品的规定，邮件准寄范围，掌握各种业务的资费标准，掌握收寄、处理、运输、投递各环节安全规程；掌握邮政业务的查询、改退、催领、销号和查验单工作。具备邮政营业窗口、内部处理、运输、投递环节的处理能力	144
2	邮政金融业务	了解邮政金融基础知识，理解邮政储蓄、汇兑业务各项制度，掌握邮政储蓄、汇兑业务基本处理要求和安全处理流程，能进行各类储蓄、汇兑业务的处理	108
3	邮政业务能力实训	通过校内邮政业务实训平台进行包括收寄、处理、运输、投递等业务环节的情境实训，让学生理解邮政业务各环节安全操作流程，掌握其工作要素、客户服务技巧，具备一定客户沟通能力，通过实训使学生具备邮件的收寄、处理、运输和投递技能	108
4	邮政金融业务能力实训	理解邮政储蓄、汇兑业务的工作流程及安全操作规范，通过校内实训平台开展储蓄、汇兑业务情境实训，使学生能按工作流程和操作规范正确处理邮政储蓄、汇兑业务，掌握客户服务的技巧，具备一定的客户沟通能力，通过实训使学生具备储蓄、汇兑业务处理技能	36

(2) 快递业务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	快件收派	理解快件收寄和派送的流程及安全操作规范，掌握禁限寄物品的规定，掌握快件业务推介和客户维护的方法，掌握境内外快件的收寄和派送的处理方法，具备快件收寄和派送的处理能力	72
2	快件处理	理解快件处理流程及安全操作规范、禁限寄物品的规定，掌握快件处理各个环节的操作要点及注意事项，具备快件处理的能力	72
3	快件仓储实务	了解定置管理知识，理解快件仓储操作流程及安全操作规范，掌握快件仓储处理各个环节的操作要点及注意事项，具备快件仓储处理的能力	36

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
4	快件收派能力实训	理解快件收派工作流程及操作规范,通过校内实训平台开展快件的收寄、派送业务情境实训,使学生能够按照流程和规范正确进行快件收派。掌握客户服务的技巧,具备一定的客户沟通能力,通过实训使学生具备快递收派技能	72
5	快件处理能力实训	理解快件处理及仓储的工作流程及操作规范,通过校内实训平台开展快件的处理及仓储等业务实训,使学生能够按照流程和规范正确进行快件处理,通过实训使学生具备快件处理和快件仓储技能	72
6	客户服务技能实训	理解客户服务的基本流程和规范,掌握与客户沟通的方法和技巧,通过校内实训能正确处理客户的问询、快件的查询,能够按程序和方法正确处理快件的理赔、投诉和问题件;能有效进行产品推介,使学生具备快递客户服务技能	72

3. 专业选修课

- (1) 关务基础知识。
- (2) 就业面试指导。
- (3) 移动商务。
- (4) 客户关系管理。
- (5) 其他。

4. 综合实训

综合实训以提升学生综合职业能力为教学目标,建议与企业合作开发综合实训项目,采取集中实训与分散实训、校内实训与校外实训相结合的形式,校企双方共同对实训学生进行管理和考核。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	邮政业务综合实训	建议与邮政企业合作开展收寄、处理、运输、投递岗位生产实训,使学生熟悉邮政岗位工作安全处理流程,掌握邮政收寄、处理、运输、投递各岗位工作要素,掌握客户服务的技巧,具备一定的客户沟通能力	150
2	邮政金融业务综合实训	建议与邮政企业合作,开展储蓄、汇兑业务岗位生产实训,使学生了解邮政储蓄、汇兑业务的工作流程和安全规范,掌握邮政储蓄、汇兑业务岗位的工作要素,掌握客户服务的技巧,具备一定的客户沟通能力	150

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	快件收派综合实训	建议与快递企业合作开展快件收派岗位生产实训,使学生熟悉快件收派各环节的工作流程和安全规范,掌握快件收派的方法,具备一定的客户沟通能力	100
4	快件处理综合实训	建议与快递企业合作开展快件处理和仓储岗位生产实训,使学生熟悉快件处理及仓储的整个工作流程及安全操作规范,掌握快件处理及仓储的方法	100
5	客户服务综合实训	建议与快递企业合作开展客户服务岗位生产实训,让学生掌握快递业务的咨询、快件查询、业务投诉和问题件处理等能力,能有效进行产品推介	100

5. 顶岗实习

顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节。通过与所学专业相结合的顶岗实习,使学生更好地将理论与实践相结合,全面巩固、锻炼实际操作技能,为就业打下坚实的基础。

实习安排可在学生实习总量不变的前提下,根据实际需要,通过校企合作,实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。

顶岗实习期间,校企双方应明确岗位培养目标和知识点、能力点,以项目教学、任务引领及行动导向等教学为主,通过岗位专业知识学习和岗位技能的专项培训,培养学生掌握岗位的核心能力和关键能力,增强对岗位的适应度。加强顶岗实习过程管理,切实保障学生的安全与权益,构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为52周,其中教学时间40周(含复习考试),累计假期12周,周学时一般为28学时,顶岗实习按每周30小时(1小时折合1学时)安排,3年总学时数为3000~3300。课程开设顺序和周学时安排,学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校,一般16~18学时为1学分,3年制总学分不得少于170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分,共5学分。

公共基础课学时约占总学时的1/3,可以根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整,但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的2/3,在确保学生实习总量的前提下,可根据

实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√					
	职业道德与法律	2	32		√				
	经济政治与社会	2	32			√			
	哲学与人生	2	32				√		
	语文	12	194	√	√	√	√	√	
	数学	10	162	√	√	√	√	√	
	英语	12	194	√	√	√	√	√	
	计算机应用基础	8	128	√	√				
	体育与健康	8	144	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√			
	历史	2	36		√				
	公共基础课小计		62	1 022					
专业技能课	专业核心课	普通话语音训练	2	36	√				
		客户沟通技巧	5	72			√		
		客户服务礼仪	2	36		√			
		邮政通信地理	5	72	√				
		市场营销基础	5	72		√			
		邮政法律、法规	2	36		√			
		邮政通信组织与管理	5	72			√		
		会计基础	5	72			√		
		电子商务基础	5	72			√		
		小计		36	540				

续表

课程类别		课程名称	学分	学时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
专业 技能课	专业 (技能) 方向课	邮政综合业务	邮政业务	8	144				√	√	
			邮政金融业务	6	108				√		
			邮政业务能力实训	6	108				√	√	
			邮政金融业务能力实训	2	36				√		
		小计	22	396							
		快递业务	快件收派	4	72				√		
			快件处理	4	72					√	
	快件仓储实务		2	36					√		
	快件收派能力实训		4	72				√			
	快件处理能力实训		4	72					√		
	客户服务技能实训		4	72				√			
	小计	22	396								
			综合实训	19	300				√	√	
			顶岗实习	33	600						√
		专业技能课小计	110	1 836							
合计			172	2 858							

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育,以及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求,按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位,重在教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生的学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情景教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合起来。要保证学生有充分的动手训练时间，有意识地强化企业工作规范及安全生产知识，培养学生良好的团队合作精神及成本控制和环境保护意识。

（二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式，开展卓有成效、规范灵活的教学管理工作，形成切实可行的管理制度，实施教学前、教学中、教学后的闭环管理；探索并完善工学结合人才培养模式，形成工作过程为导向的专业教学实施方案并体现动态优化；重视专业建设与课程建设，优化教学要素，合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要完善教学质量监控体系，创新专业教学质量评价方式和学生学业评价模式，促进教师教学能力的提升，保证教学质量；要建设优质核心课程，构建专业教学资源库，促进学校的专业建设和内涵发展。

十二、教学评价

教学评价要充分考虑职业教育的特点和课程的教学目标，不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，以及规范操作、安全文明生产等职业素养的形成。教学评价应注重诊断和指导，要重视发展性评价对学生的激励作用。

教学评价建议采用过程性评价与终结性评价相结合，定量评价与定性评价相结合，教师评价与学生自评、互评相结合的原则，注重考核与评价方法的多样性和针对性。过程性评价包括课堂表现、教学问答、活动参与、作业完成、平时测评等内容，终结性评价主要指期末考试。学期总成绩可由过程性评价成绩、期中和期末考试成绩组成。

各地应根据本专业教学标准、本校的实际情况和学生的特点，研究并制定各课程考核评价体系和实施方案。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

(一) 校内实训实习室

本专业校内实训实习必须具备的实训室及主要工具、实施设备和数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
1	计算机基础实训室	计算机	40
2	邮政业务综合实训室	营业窗口台席	4
		计算机	4
		电子秤	4
		点验钞机	4
		条码扫描设备	4
		票据打印机	4
		邮件分拣封发操作台、格口	4
		邮政营业用品用具(各种业务专用单式、日戳、业务用章、办公用品等)	按需要配置
		邮件分拣封发用品用具(邮袋、袋牌、封志等)	按需要配置
3	快递业务综合实训室	营业窗口台席	4
		计算机	4
		电子秤	4
		点验钞机	4
		条码扫描设备	4
		票据打印机	4
		手持终端 PDA	4
		快件分拣封发操作台、格口	4
		快递营业用品用具(详情单、业务专用单式、业务用章、办公用品等)	按需要配置
		快件分拣封发用品、用具(邮袋、袋牌、封志等)	按需要配置

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人 / 班配置。

（二）校外实训基地

校外实训基地是指在学校区域范围之外的由学校单独组建或与企业合作组建的生产性实训基地。

校外实训基地的主要功能是培养学生综合职业能力和实际操作技能，满足生产实际岗位的需要。本专业校外实训基地的数量视专业学生数和当地邮政、快递企业实际情况灵活配置。

十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中双师型教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

十五、其他