

广东省高等教育自学考试《电子商务与现代物流》课程考试大纲
(课程代码: 00915)

大 纲 目 录

I 课程性质与设置目的

II 课程内容与考核目标

第一章 电子商务与现代物流

- 一、学习目的和要求
- 二、课程内容
- 三、考核知识点与考核要求
- 四、本章的重点和难点

第二章 现代物流的概念与结构

- 一、学习目的和要求
- 二、课程内容
- 三、考核知识点与考核要求
- 四、本章的重点和难点

第三章 现代物流的基本原理

- 一、学习目的和要求
- 二、课程内容
- 三、考核知识点与考核要求
- 四、本章的重点和难点

第四章 仓储管理与库存控制

- 一、学习目的和要求
- 二、课程内容
- 三、考核知识点与考核要求
- 四、本章的重点和难点

第五章 运输规划与管理

- 一、学习目的和要求
- 二、课程内容
- 三、考核知识点与考核要求
- 四、本章的重点和难点

第六章 配送组织与管理

- 一、学习目的和要求

6 电子商务与现代物流

二、课程内容

三、考核知识点与考核要求

四、本章的重点和难点

第七章 物流信息系统

一、学习目的和要求

二、课程内容

三、考核知识点与考核要求

四、本章的重点和难点

第八章 物流服务与成本管理

一、学习目的和要求

二、课程内容

三、考核知识点与考核要求

四、本章的重点和难点

第九章 现代物流质量管理

一、学习目的和要求

二、课程内容

三、考核知识点与考核要求

四、本章的重点和难点

III 关于大纲的说明与考核实施要求

(一) 自学考试大纲的目的和作用

(二) 课程自学考试大纲与教材的关系

(三) 关于自学教材

(四) 关于自学要求和自学方法的指导

(五) 对社会助学的要求

(六) 对考核内容和考核目标的说明

(七) 关于考试命题的若干规定

IV 题型举例

后 记

I 课程性质与设置目的

本课程是高等教育自学考试电子商务专业独立本科段和高级证书的专业课程之一，其中对报考独立本科段学历的考生为必修课，对报考高级证书的考生为选修课。

物流是电子商务不可缺少的重要组成部分。本门课程作为《电子商务概论》课程的后续课程，其目的是使从事电子商务工作的人员了解现代物流的基本概念、基本理论和业务运作组织。因此，本课程从分析电子商务与物流的关系入手，阐述了物流系统的基本概念及原理，物流服务与成本的关系以及物流质量管理等内容，并按物流的功能分别介绍了物流各项功能活动的运作组织。

本课程设置的目的是使考生能够：

1. 明确电子商务与物流的关系；
2. 了解物流的基本概念；
3. 掌握物流管理的基本原理；
4. 了解物流各功能活动的运作组织；
5. 能正确地进行电子商务中物流规划、决策及业务组织。

II 课程内容与考核目标

第一章 电子商务与现代物流

一、学习目的和要求

通过本章学习，应使考生懂得物流对电子商务的作用、中国电子商务的配送需求和供给之间的差距，理解影响规划和设计电子商务物流与配送系统的因素，熟悉几种不同的电子商务配送模式，并能进行简单的电子商务物流与配送系统的模式、内容、流程设计，能针对具体的电子商务物流与配送系统提出优化和改进的措施。

二、课程内容

第一节 物流和电子商务的关系

（一）电子商务的虚拟与现实

电子商务的目的是实现交易，Internet、ISP、ICP 是交易方式的变革和交易内容的宣示，物流是完成交易的物质条件。因此，“电子”是虚拟的，“商务”是现实的，物流是虚拟变为现实必须经过的独木桥，是电子商务过程的终结。

（二）物流对电子商务的作用

物流对电子商务起着重要作用。主要包括：使电子商务实体化、使电子商务供应链集成化、使电子商务的时空界限无限化、使电子商务高效化。

第二节 中国电子商务配送发展的关键因素

（一）观念

（二）规模

（三）网络

（四）资源

（五）费用

（六）服务

商品实体的配送是电子商务的最后一道工序，电子商务对物流与配送的要求不仅仅是送货，还需要建立优化的物流与配送平台等，目前电子商务的物流需求还没有很好地满足，主要表现在观念、规模、网络、资源、费用、服务等方面。

第三节 电子商务物流与配送系统规划与设计

（一）电子商务中物流方案的重点考虑因素

1. 电子商务消费者的地区分布

2. 销售的品种

3. 配送细节

4. 电子商务服务提供者

5. 物流成本与库存控制

(二) 电子商务物流体系的建立模式

1. 共用模式

2. 自建或外包模式

主要有两种方法：(1) 自己组建物流公司；(2) 外包给专业物流公司。

3. 第三方模式

(三) 电子商务物流服务内容设计

可分为传统物流服务和增值性物流服务两个方面：

1. 传统物流服务

这与非电子商务的物流服务相同，包括：(1) 运输功能；(2) 储存功能；(3) 装卸搬运功能；(4) 包装功能；(5) 流通加工功能；(6) 物流信息处理功能。

2. 物流增值服务

包括：(1) 增加便利性的服务；(2) 加快反应速度的服务；(3) 降低成本的服务；

(4) 延伸服务。

(四) 电子商务的物流作业流程及物流管理

1. 从制造商的角度来看

2. 从销售企业的角度来看

3. 从物流企业的角度来看

第四节 电子商务物流的改进措施

(一) 优化物流系统网络

常见的物流、配送系统网络出现的问题、原因及对策表。

(二) 建立供应链关系，发挥第三方物流的作用

(三) 建设适合电子商务要求的物流信息系统

三、考核知识点与考核要求

(一) 物流和电子商务的关系

领会：物流对电子商务的作用；我国现行物流体系对电子商务发展的制约因素。

(二) 中国电子商务配送发展的关键因素

识记：电子商务物流与配送需求和现实物流与配送服务系统之间的主要差距：观念、规模、网络、资源、费用、服务。

领会：电子商务物流与配送需求和现实物流与配送服务系统之间的主要差距。

(三) 电子商务物流与配送系统规划与设计

识记：规划和设计电子商务物流与配送方案时应该重点考虑的因素；建立电子商务物流体系的各种模式。

领会：规划和设计电子商务物流与配送方案时应该重点考虑的因素；电子商务消费者的

地区分布；销售的品种；配送细节；电子商务服务提供者；物流成本与库存控制。

应用：确定电子商务中物流体系的建立模式；设计电子商务中物流服务内容；设计电子商务的物流作业流程及物流管理。

（四）改进电子商务中的物流的措施

领会：常见的物流、配送系统网络出现的问题、原因及对策。

应用：针对电子商务系统提出优化物流与配送系统的措施。

四、本章的重点和难点

本章的重点：物流对电子商务的作用；建立电子商务物流体系的各种模式；电子商务的物流作业流程设计及物流管理；常见的物流、配送系统网络出现的问题、原因及对策。

本章的难点：优化物流与配送系统的措施。

第二章 现代物流的概念与结构

一、学习目的和要求

本章主要介绍和分析物流的概念、物流系统的要素及物流系统的结构。通过本章学习，考生应该理解物流概念产生的背景，了解美国管理学派对物流的定义，掌握并理解中国国家标准中的物流定义，能够辨别物流及其相关概念，掌握物流7要素及其相互关系，能够深入分析物流要素之间的冲突、相持和协同关系，同时，考生还应该掌握物流系统的4种治理模式，了解物流产业的特征及中国物流产业现状。

二、课程内容

第一节 物流的概念

（一）物流概念的产生

国际上物流学术界对于物流概念产生的原因基本上有两种观点：

1. 经济动因
2. 军事动因

（二）物流的定义

美国物流定义的4大派别：管理派、工程派、军事派、企业派，应掌握管理学派的定义。

（三）对物流定义的理解

理解物流概念时应该同时认识到以下几点：

1. 物流的对象应该包括“人”
2. 物流是一个过程
3. 物流过程与组成这个过程的一个或几个环节不同
4. 物流过程需要一体化

（四）物流与相关术语的关系

1. 物流与后勤
2. 物流与配送
3. 物流中心与配送中心
4. 物流、供应链与供应链物流
5. 物流与储运

第二节 物流系统的要素

（一）物流的 7 要素

物在时间和空间上的转移有 7 个要件：流体、载体、流向、流量、流程、流速和流效。

（二）物流要素之间的关系

物流要素之间存在着冲突、相持和协同 3 种状态。

第三节 物流系统的结构

（一）物流系统的治理结构

物流系统的治理是指物流系统资源配置的管理和控制的机制和方法。

1. 多边治理
2. 三边治理
3. 双边治理
4. 单边治理

（二）物流系统的产业结构

1. 中国物流产业概况
2. 物流产业特征

多行业性、基础性、服务性、综合性。

3. 物流产业结构

三、考核知识点与考核要求

（一）物流的概念

识记：美国管理派对物流的定义；中国国家标准中的物流定义；几个概念：后勤、配送、物流中心、配送中心、供应链、储运。

领会：物流概念产生的两种原因；美国物流管理学会的物流定义与中国国家标准中的物流定义的联系和区别；物流定义的 4 个方面；物流与后勤、配送、供应链、储运的关系；物流中心与配送中心的关系。

应用：辨别物流与几个相关概念的区别。

（二）物流系统的要素

识记：物流 7 要素（流体、载体、流向、流量、流程、流速和流效）的内涵和外延。

领会：物流 7 要素（流体、载体、流向、流量、流程、流速和流效）之间的关系；物流系统要素之间在目标、产权、运作和边界上存在的冲突；达到物流要素协同的关键因素。

应用：从物流 7 要素的角度（流体、载体、流向、流量、流程、流速和流效）分析物流系统；分析物流系统要素冲突的原因；提出解决冲突的办法。

（三）物流系统的结构

识记：治理结构的概念；物流系统 4 种治理模式的内涵和外延（多边治理、三边治理、

双边治理和单边治理)；物流产业的4个特征；第三方物流的内涵和外延。

领会：物流系统4种治理模式的适用条件；物流作为一个产业的理由。

应用：分析第三方物流的优势及其存在条件；分析中国物流产业结构；对中国物流产业进行分类。

四、本章的重点和难点

本章重点：美国管理派对物流的定义；与物流相关的概念及其辨析；物流7要素；物流要素之间的关系；物流系统的治理结构；第三方物流的概念。

本章难点：物流7要素之间的关系；物流系统治理结构。

第三章 现代物流的基本原理

一、学习目的和要求

通过学习本章，考生应该理解并掌握现代物流的9个基本原理，它们是：物流目标系统化、物流要素集成化、物流组织网络化、物流接口无缝化、物流反应快速化、物流信息电子化、物流运作规范化、物流经营市场化和物流服务系列化。应该掌握实现这些原理的方法，并能够运用这些原理进行物流系统的设计和管理。

二、课程内容

第一节 物流目标系统化原理

- (一) 原理描述与理解
- (二) 物流系统的目标
- (三) 物流系统目标冲突
- (四) 物流目标系统化方法

第二节 物流要素集成化原理

- (一) 原理描述与理解
- (二) 物流集成与专业化物流或第三方物流
- (三) 物流要素集成的动机
- (四) 物流要素集成的角色
- (五) 物流要素集成的机制
- (六) 物流要素集成的结果
- (七) 物流要素集成是区别现代物流与传统储运的最主要特征

第三节 物流组织网络化原理

- (一) 原理描述及理解
- (二) 物流组织网络化的好处
- (三) 物流网络的组织者
- (四) 物流网络采用配送中心的理由

(五) LD - CED 模式

第四节 物流接口无缝化原理

- (一) 原理描述及理解
- (二) 为什么要无缝连接
- (三) 物流接口无缝化方法

第五节 物流反应快速化原理

- (一) 原理描述和理解
- (二) 物流反应快速化的原因
- (三) 物流反应快速化的方法

第六节 物流信息电子化原理

- (一) 原理描述和理解
- (二) 物流信息电子化的主要手段
- (三) 物流信息电子化的主要方法

第七节 物流运作规范化原理

- (一) 原理描述和理解
- (二) 物流规范的主要形式
- (三) 物流运作规范化的主要内容

第八节 物流经营市场化原理

- (一) 原理描述与理解
- (二) 企业利用物流市场的条件
- (三) 物流市场的完善需要政府作出努力

第九节 物流服务系列化原理

- (一) 原理描述与理解
- (二) 物流服务的类型

三、考核知识点与考核要求

(一) 物流目标系统化原理

识记：物流目标系统化原理。

领会：物流目标系统化原理；物流系统的层次。

应用：根据物流系统的总体目标，应用物流目标系统化方法，确定物流系统的具体目标。

(二) 物流要素集成化原理

识记：物流要素集成化原理。

领会：物流要素集成化原理；物流集成与专业化物流或第三方物流之间的关系；物流要素集成的动机；物流要素集成的角色；物流要素集成的机制；物流要素集成的结果。

应用：提出传统储运向现代物流转化的措施。

(三) 物流组织网络化原理

识记：物流组织网络化原理；LD - CED 模式。

领会：物流组织网络化原理；物流组织网络化的好处；物流网络的组织者；物流网络采

用配送中心的理由；LD - CED 模式。

应用：根据实际情况，设计 LD - CED 模式。

（四）物流接口无缝化原理

识记：物流接口无缝化原理。

领会：物流接口无缝化原理；为什么要无缝连接；物流接口无缝化方法。

应用：采用物流接口无缝化方法设计物流系统。

（五）物流反应快速化原理

识记：物流反应快速化原理。

领会：物流反应快速化原理；物流反应快速化的原因；物流反应快速化的方法。

应用：采用物流反应快速化方法设计物流系统。

（六）物流信息电子化原理

识记：物流信息电子化原理。

领会：物流信息电子化原理；物流信息电子化的主要手段；物流信息电子化的主要方法。

应用：采用物流信息电子化的主要方法设计物流系统。

（七）物流运作规范化原理

识记：物流运作规范化原理。

领会：物流规范的主要形式。

应用：提出物流系统运作规范化的主要措施。

（八）物流经营市场化原理

识记：物流经营市场化原理。

领会：企业利用物流市场的条件；政府在完善物流市场中的作用。

应用：确定企业物流经营利用市场的范围和内容。

（九）物流服务系列化原理

识记：物流服务系列化原理。

领会：物流服务的类型。

应用：针对企业实际情况设计不同的物流服务组合。

四、本章的重点和难点

本章的重点：物流系统的 9 大基本原理。

本章的难点：物流目标系统化、物流要素集成化、物流组织网络化、物流接口无缝化、物流反应快速化原理。

第四章 仓储管理与库存控制

一、学习目的和要求

通过本章的学习,考生应该了解仓库的类型、立体仓库的特征,仓库的职能以及仓库储存能力的确定方法,企业如何选择仓储方案,仓库作业管理的主要内容。然后了解库存管理的基本方法以及3种主要库存管理系统的运行机理。

二、课程内容

第一节 仓库概述

(一) 仓库的概念与分类

仓库是储存物品的场所,仓库依据其保管条件、建筑形式及管理体制等方面的不同可划分为不同的类型。

(二) 仓库的功能

1. 经济功能

2. 服务功能

(三) 仓库储存能力

仓库储存能力是指仓库能够储存商品的总量。由于仓库的类型很多,储存的商品也各不相同,因此确定仓库储存能力的方法也不同。了解以我国的公用仓库为例确定仓库储存能力的方法。

(四) 商品保管合同

商品保管合同是一种经济合同,它是存货方和保管方为了加速商品流通,妥善保管商品,提高经济效益而签订的明确相互权利、义务关系的协议。商品保管合同包括10项条款。

(五) 仓储方案的选择

可供企业选择的仓储方案包括自营仓库、租赁仓库和公共仓库。3种仓储方案优势各异,企业在选择仓储方案时,应综合考虑成本因素、作业因素、位置因素、规模因素和形象因素。

第二节 仓库作业管理

(一) 仓库作业过程管理

仓库作业是由一系列相互连接、相互影响、相互制约的环节组成的。仓库作业管理包括仓库作业过程管理、商品入库作业管理、商品出库作业管理以及商品保管作业管理4项内容。

(二) 商品入库作业管理

商品入库作业是由商品入库前的准备、商品入库作业的操作程序和商品入库验收中的问题处理3部分组成的。

(三) 商品保管作业管理

商品保管作业是由商品货位布局、商品堆码、商品维护保养管理以及商品数量管理等项

内容构成。

（四）商品出库作业管理

商品出库作业包括审核出库凭证、库存记录、准备商品、复核、发货。在商品出库阶段，必须严格把好复核关。

第三节 库存控制与管理

（一）库存概述

库存是指储存作为今后按预定的目的使用而处于闲置或非生产状态的物品。库存具有 4 项功能：时间性功能、分离功能、缓冲功能和经济性功能。同时，库存也存在着 3 大弊端，即库存占压资金、库存增加企业成本和库存掩盖企业经营中的问题。

库存存在 4 个构成部分：需求、补充、约束和成本。

（二）库存管理的重要方法——ABC 库存分类管理法

ABC 库存分类管理法就是根据库存品的年耗用金额的大小，把库存品划分为 A、B、C 3 类。ABC 库存分类管理法的基本思想是对 A 类库存品实施重点的管理。

（三）ABC 库存分类管理法的重要补充——CVA 库存管理法（Critical Value Analysis）

CVA 库存管理法是对 ABC 分类法的补充，它是将 ABC 分类中的 C 类商品分为最高优先级、较高优先级、中等优先级、较低优先级 4 个等级，对不同等级的商品，允许缺货的程度是不同的。

第四节 库存管理系统

（一）固定订货数量系统

固定订货数量系统是指当库存量下降到预定的最低库存数量（再订货点）时，按经济订货批量为标准进行订货的一种库存管理方式。

在延期交货、价格折扣等特殊条件下，经济订货批量应作相应调整。

经济批量模型和总库存成本模型都是不敏感的模型，允许对模型的参数在一定范围内进行估计。

（二）固定订货间隔时间系统

固定订货间隔时间系统是按预先确定的订货间隔期进行订货的一种库存管理方式。

（三）一次性订货问题

一次性订货系统是针对偶尔需求的商品或市场寿命比较短暂的商品而建立的库存管理系统。一次性订货系统只发出一次订单，只发生一次订货费用。一次性订货系统的目标是寻求获利期望值最大或损失期望值最小的订货数量和订货时间。

三、考核知识点与考核要求

（一）仓库概述

识记：仓库的基本概念和分类；自动化立体仓库的特点；仓库储存能力的确定；商品保管合同的基本概念和基本条款。

领会：仓库的功能；仓库的分类；自动化立体仓库的发展和分类；选择仓储方案应考虑的要害；商品保管合同的变更条件和违约责任的划分。

应用：计算不同仓库的储存能力。

（二）仓库作业管理

识记：商品入库作业的操作程序；商品入库验收的内容与方法；货位安排的基本原则；仓容利用状况的考核标准；商品出库作业的操作步骤。

领会：直观安排方法的种类；货垛、货架的摆放；商品堆码的基本要求；商品维护保养管理的内容。

应用：计算商品堆码面积；利用容载利用系数合理安排商品存放库房。

（三）库存控制与管理

识记：库存的概念；库存系统的构成；库存管理的目标；ABC 库存管理法的基本原理。

领会：库存的功能和弊端，A、B、C 3 类库存商品的基本管理原则；CVA 库存管理法的基本思想。

应用：如何对库存商品进行 ABC 分类。

（四）库存管理系统

识记：固定订货数量系统的两个参数的确定公式；固定订货间隔时间系统的两个参数的确定公式；一次性订货量和订货时间的确定。

领会：经济批量模型和总库存成本模型的敏感性；经济批量的调整；延期交货、价格折扣情况下订货量的变化。

应用：建立适合企业要求的库存管理系统。

四、本章的重点和难点

本章的重点：仓库储存能力的确定；立体仓库的特点；商品入库验收的内容；货位安排的原则；仓容利用的综合考核；库存系统的构成要素；库存管理的目标；ABC 库存管理法；固定订货数量系统、固定订货间隔时间系统和一次性订货系统的基本原理及参数的确定。

本章的难点：3 种库存管理系统的建立。

第五章 运输规划与管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，考生应该首先了解作为物流核心内容的运输的各种形式，以及各种运输方式的经济技术特征。然后了解各种不合理运输的表现形式，以及组织商品合理运输的主要途径和具体方法。最后，了解货物运输的运作及运杂费的核收。

二、课程内容

第一节 运输概述

（一）运输的基本概念

运输是指用运输设备将物品从一地点向另一地点运送。根据运输对象的不同，运输可分为货物运输和旅客运输，为电子商务服务的是货物运输。货物运输可分为散货运输、件杂货运输和集装箱运输。

运输具有公用性、不可储存性、配合性和统一性的特征。

运输的基础设施包括运输线路、运输工具、通信设备和运输站点。

(二) 运输的功能与原理

运输遵从两条基本原理：规模经济原理和距离经济原理。

(三) 运输服务组织

提供运输服务的组织有公共承运组织、联运组织、特殊运输服务组织和货运代理组织。

第二节 运输基础结构

(一) 5 种基本运输方式

实现商品的位移，可选择 5 种运输方式：铁路运输、公路运输、水路运输、航空运输和管道运输。

(二) 5 种现代化运输方式的特征比较

每种运输各有自己的优势和劣势，在组织商品运输时，应综合考虑各种影响因素，充分发挥各种运输方式的优势，实现商品的位移。

(三) 多式联运

多式联运是指按照多式联运合同，以至少两种不同的运输方式，由多式联运经营人将货物从接管地点运至指定交付地点的货物运输。组织多式联运需具备一定的条件。

第三节 运输合理化

(一) 商品合理运输的基本概念

商品合理运输是指按照商品流通的客观规律，在提高综合经济效益的前提下，根据电子商务的要求，遵循合理使用运力的原则，运用科学的方法，选择经济合理的运输路线、运输工具和运输形式，力争以最短的里程、最少的环节、最快的速度 and 最小的劳动消耗，安全优质地完成商品运输任务。

商品不合理运输的表现形式主要有：迂回运输和过远运输、对流运输和倒流运输、亏吨运输、重复运输和无效运输。

(二) 组织商品合理运输的途径

实现商品合理运输的途径包括：按照商品的自然流向组织商品运输；减少运输环节、缩短运输路线；选择经济合理的运输方式；提高运输工具的使用效率。

(三) 运输方式选择的方法

运输方式的选择可以通过比较不同运输方式总成本的大小，也可以考虑市场竞争因素比较不同运输方式为企业带来利润的大小。

(四) 产销联系问题的规划

产销联系的规划可采用图上作业法和表上作业法，图上作业法是利用交通图进行运输方案的规划，其目标函数是运输吨公里最小。表上作业法是利用单位运价表进行运输方案的规划，其目标函数是运输费用最低。

第四节 货物运输管理

(一) 货物运输业务

铁路货物运输和公路货物运输都分为整车运输、零担运输和集装箱运输。

水路货物运输包括国内水路货物运输和国际水路运输，国内水路运输包括整批运输、零星运输和集装箱运输，国际水路运输的经营形式包括班轮运输和租船运输。

航空货物运输包括班机运输、包机运输、集中托运和联运。

货物运输业务的操作程序包括：商品的托运和承运、商品的装车和卸车、商品的到达与交付。

（二）集装箱运输

集装箱运输具有运输效率高、运输质量好、有利于多式联运的开展、对人员的素质要求较高的特点，是运输的发展方向。

（三）货物运输安全管理

货物运输安全管理包括两项基本内容：防止商品运输事故的发生和降低商品在运输过程中由于其理化生物性能的变化而造成的商品变质。

（四）货物运输保险

货物运输保险包括基本险和综合险。

第五节 运输费用的计算与核收

（一）铁路运输运杂费的计算

铁路运费是根据其运输里程、计费重量、商品运价等级和运价率确定的。

（二）公路运输运杂费的计算

公路运费根据计费重量和计费里程确定。

（三）水路货物运输运杂费的计算

国内水运运费是根据货物的计费重量、运价等级、运价里程和适用的运价率确定的。国际水运运费包括班轮运费和租船运费。

（四）航空货物运输费用的计算

航空货物运价包括普通货物运价、等级货物运价、指定商品运价和集装货物运价。航空货物运费是计费重量和运价率的乘积。

三、考核知识点与考核要求

（一）运输概述

识记：运输的概念、运输基础设施的构成；运输的功能与原理。

领会：运输的特征；运输服务的组织者。

应用：选择合适的运输服务商。

（二）运输基础结构

识记：5种现代化运输方式的经济技术特征；多式联运的基本概念和条件。

领会：多式联运的特点及形式。

应用：根据各种运输方式的适用条件，分配运输任务。

（三）运输合理化

识记：商品不合理运输的表现形式。

领会：组织商品合理运输的途径。

应用：选择满足企业要求的运输方式，规划货物的产销联系。

（四）货物运输管理

识记：集装箱的定义；货物运输安全管理的基本内容；货物运输保险的种类。

领会：不同货物运输方式的基本条件；货物运输业务的操作程序；集装箱运输的特点、集装箱运输条款；货物运输事故的处理；货物运输保险的投保程序。

应用：货物运输业务的运作。

(五) 运输费用的计算与核收

领会：各种货物运输方式运价的类型和有关规定。

应用：货物运输运杂费的计算。

四、本章的重点和难点

本章的重点：运输的概念；运输的基本原理；5种运输方式的经济技术特征；多式联运的基本条件；运输合理化的实现途径；运输方式选择的方法；规划运输路线的数学方法；集装箱的定义；货物运输安全管理的基本内容。

本章的难点：产销联系规划的数学方法。

第六章 配送组织与管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，应使考生理解配送的概念、特点及意义；了解配送模式与方式，并能进行配送模式的比较选择；了解配送中心的作用和功能活动；明确配送中心规划及配送中心运作组织的内容；掌握和领会提高配送经济效益的途径和方法。

二、课程内容

第一节 配送的概念及意义

(一) 配送的概念与特点

配送是指在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

作为电子商务中的一项重要经济活动，配送具有3方面的特点：第一，配送是从物流据点至需求顾客的一种特殊的送货形式；第二，配送是“配”和“送”的有机结合形式；第三，配送是一种门到门的服务方式。

(二) 配送的种类与方式

配送按照配送组织者、组织方式及配送商品的不同，可以有多种分类方法。

(三) 配送对电子商务的意义和作用

1. 配送是实现电子商务的重要保证

2. 配送是电子商务发展的制约因素

第二节 提高配送经济效益的途径及技术手段

(一) 合理选择送货方式，正确划分配送区域

(二) 选择适当的配送模式

(三) 实行计划配送

(四) 开展共同配送

(五) 合理设置配送中心

第三节 配送中心的规划

（一）配送中心的作用及功能活动

配送中心（distribution center）是从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织。

配送中心的主要作用是：减少交易次数和流通环节；能产生规模效益；可减少顾客的库存，提高库存保证程度；并能有效地控制商品质量。

配送中心是一种多功能、集约化的物流据点，其功能主要有以下几个方面：（1）进货；（2）储存；（3）拣选；（4）流通加工；（5）分拣；（6）配装、送货；（7）信息处理。

（二）配送中心的类型

配送中心按照配送中心的性质、经营主体、配送中心的功能和作业内容等可以分为多种类型。

（三）配送中心规划的内容

1. 确定配送中心的数量
2. 配送中心选址
3. 确定配送中心的规模
4. 配送中心内部设施的配置

第四节 配送中心运作组织

（一）配送中心的作业流程及工作步骤

（二）配送中心的岗位设置

（三）配送中心订单处理

（四）配送中心的库存管理

（五）配送中心送货、退货处理

三、考核知识点与考核要求

（一）配送的概念及意义

识记：配送的概念。

领会：配送的特点；配送的种类与方式及各种配送方式的特点；配送对电子商务的意义和作用。

（二）提高配送经济效益的途径及技术手段

识记：共同配送的概念及类型。

领会：成本分岐点法的基本原理；各种配送模式的优、缺点及适用性。

应用：正确划分配送区域，确定送货方式；配送模式的比较选择。

（三）配送中心的规划

识记：配送中心的概念；配送中心的功能活动；配送中心的类型。

领会：配送中心的作用；确定配送中心数量应考虑的主要因素；影响配送中心选址的主要因素。

（四）配送中心运作组织

识记：配送中心作业流程；配送中心设置的岗位。

领会：配送中心工作步骤；配送中心订单处理程序；配送中心库存管理的任务；影响配送中心库存水平的主要因素；“车辆安排程序法”的基本原理。

应用：确定商品配装方案；制订配送方案（确定行走路线、车辆台数和吨位）。

四、本章的重点和难点

本章的重点：配送的概念及对电子商务的意义和作用；配送区域的确定；配送模式选择；共同配送的概念及种类；配送中心的概念、作用及功能活动；配送中心数量确定及选址应考虑的主要因素；配送中心作业流程及工作步骤。

本章的难点：商品配装方案的确定；“车辆安排程序法”。

第七章 物流信息系统

一、学习目的和要求

通过本章学习，应使考生了解物流信息系统的基本概念，掌握物流信息系统的规划、分析、设计及实施的基本方法，熟悉物流信息系统的管理，并且能对物流信息系统的经济效益进行评估。熟悉电子商务环境中物流信息系统的体系结构以及特征，能针对电子商务环境对物流信息系统进行基本的规划和设计。

二、课程内容

第一节 物流信息系统的基本概念

（一）物流信息

物流信息是反映物流各种活动内容的知识、资料、图像、文件的总称。具有客观性、时效性、共享性、开放性等特性。

（二）物流信息系统概述

物流信息系统是根据物流管理、运作的需要，在管理信息系统的基础上形成的物流系统信息资源管理、协调系统，具有信息收集、信息传输、信息处理、信息存储、信息检索输出等基本功能。

（三）物流信息系统开发概述

物流信息系统的开发可以分为系统规划、系统分析、系统设计、系统实施、系统运行和评价等5个阶段。

（四）物流信息系统开发的多种形式

物流信息系统的开发可采用自行开发、委托编程、委托开发、购用软件包等4种方式进行开发，这4种开发方式各有特点。

第二节 物流信息系统规划

（一）物流信息系统规划的内容

物流信息系统规划可帮助组织充分利用信息技术来规范物流系统内部管理，提高组织工作效率和客户满意度，使物流系统获得竞争优势，实现组织的宗旨、目标和战略。其基本原则是：支持物流系统的总目标、整体上着眼于高层管理，兼顾各管理层的要求、摆脱物流信息系统对组织的依从性，具有整体性的系统结构、便于实施。

（二）物流信息系统规划的主要方法

物流信息系统规划的方法有关键成功因素法，战略目标集转移法。

（三）物流信息系统规划方案书

物流信息系统规划工作结束后，应将该阶段的工作整理成物流信息系统规划方案书。

第三节 物流信息系统分析

（一）物流信息系统分析的内容

物流信息系统分析是通过对现有物流系统的了解，提出物流信息系统的各种设想和方案，并对所有设想和方案进行分析、研究、比较、判断和选择，获得一个最优的新系统的逻辑模型。

（二）详细调查

详细调查是论证建立新系统必要性和可行性的基础，也是新系统总体设计的基本依据。调查内容主要包括：组织机构及职能、工作目标、业务处理流程、数据及数据流程、物流系统运营环境、现存问题和改进意见。

（三）作业流程分析

业务流程图采用6个基本图形符号来规范业务流程的表达，是进行业务流程分析的重要工具，可以帮助分析人员全面了解业务的具体处理过程，也是分析人员、管理人员、业务操作人员相互交流思想的工具。

（四）数据流程分析

数据流程分析是今后建立数据库系统和设计功能模块处理过程的基础，数据流程图是数据流程分析的重要工具，它不但可以表达数据在系统内部的逻辑流向，而且还可以表达系统的逻辑功能和数据的逻辑变换。

（五）系统分析报告

系统分析报告是分析阶段的工作成果，是具有约束力的指导性文件，是下一阶段系统设计工作的依据和今后验收目标物流信息系统的检验标准。

第四节 物流信息系统总体设计

（一）系统划分

系统划分的基本原则是：子系统要具有相对的独立性、要使子系统之间数据的依赖性尽量小、应使数据冗余较小、子系统分阶段实现、应考虑到各类资源的充分利用。

（二）物流子系统功能

通过对系统功能需求分析，根据系统划分原则，就可以对物流信息系统的子系统进行设计。

（三）系统的模块设计

总体设计的任务就是要根据数据流程图来建立系统功能结构图，用系统功能结构图来描述系统分层次的模块结构以及模块之间的通信与控制关系。

第五节 物流信息系统的实施

（一）物流信息系统实施的任务

物流信息系统的实施是把物流信息系统分析设计的结果付诸于实际、实现具体软件系统的阶段。主要任务包括硬件准备、软件准备、人员培训、数据准备、系统测试、系统切换与试运行等几个方面。

（二）物流信息系统实施的步骤

物流信息系统的实施是一项庞大的工程，应该采用项目管理的方法和技术进行合理统一的组织和协调、通过一定的步骤来完成。

第六节 物流信息系统管理

（一）物流信息系统运行管理

物流信息系统进入使用阶段后，系统开发方的任务是对系统进行管理和维护，使系统真正发挥为用户提供物流信息的作用。运行管理工作主要包括：数据搜集、数据处理和系统硬件的运行维护。

（二）物流信息系统维护

系统维护包括硬件维护、应用软件维护以及数据维护。影响系统可维护性的主要因素有：可理解性、可测试性、可修改性、可扩充性。

第七节 物流信息系统经济效益评价

（一）系统的成本和收益构成

物流信息系统的成本主要由系统的软硬件购置成本、应用系统软件开发费用和其他维护、管理等方面的费用3部分构成。其收益可划分为直接收益与间接收益。

（二）系统成本收益分析

物流信息系统成本收益分析的步骤包括：总体需求分析、成本分析和测算、收益分析和测算、成本与收益的比较和分析。

第八节 电子商务环境中的物流信息系统

（一）物流信息系统在电子商务中的作用

电子商务的出现使供应链中的物流管理模式相应改变，物流管理的组织结构向扁平化、网络化方向发展。物流系统内部网络化，要求打破企业内部部门界限，各部门及成员以网络形式相互连接，实现内部资源共享。物流系统外部网络化则要求供应链成员共同发展，实现利益共享、风险共担。在此过程中，物流信息系统发挥着重要的作用。

（二）电子商务环境中物流信息系统的体系结构

电子商务环境中的物流信息系统体系结构可以支持跨系统、跨平台、跨区域甚至跨行业的不同类型的电子商务与物流信息服务。主要包括：综合门户、电子商务与物流信息动态集成和业务流程管理与监控。

（三）电子商务环境中物流信息系统的特征

电子商务环境中的物流信息系统具有开放性、可重构性、集成性、人性化与智能化、安全性等特征。

三、考核知识点与考核要求

（一）物流信息系统的基本概念

识记：物流信息的基本概念；物流信息系统的定义及功能。

领会：物流信息系统开发的主要阶段；物流信息系统开发的方式。

（二）物流信息系统规划

识记：物流信息系统规划的内容。

领会：物流信息系统规划的原则；规划的方法，包括关键成果因素法和战略目标集转移

法。

应用：按照规划的步骤，应用相关的方法进行物流信息系统规划，并编制规划方案书。

（三）物流信息系统分析

识记：系统分析的主要任务和内容；详细调查的主要内容。

领会：业务流程分析；数据流程分析。

应用：按照系统分析的步骤，进行基本的详细调查，绘制业务流程图和数据流程图，并编制系统分析报告。

（四）物流信息系统总体设计

识记：系统划分的原则。

领会：模块设计的基本方法。

（五）物流信息系统的实施

领会：系统实施的主要任务及实施步骤。

应用：能进行物流信息系统的具体实施。

（六）物流信息系统管理

识记：运行管理的内容；系统维护的主要内容。

领会：系统运行情况记录的作用和内容；影响系统可维护性的主要因素。

（七）物流信息系统经济效益评价

领会：物流信息系统的成本构成；物流信息系统成本收益分析的步骤。

应用：能对物流信息系统的经济效益进行基本的评价。

（八）电子商务环境中的物流信息系统

识记：物流信息系统在电子商务中的作用；电子商务环境中物流信息系统的特征。

领会：电子商务环境中物流信息系统的体系结构。

应用：能运用所学知识，针对电子商务环境，规划和设计适当的物流信息系统。

四、本章的重点和难点

本章的重点：物流信息系统的基本概念；物流信息系统开发的阶段及各阶段的主要内容；物流信息系统经济效益评价的步骤；电子商务环境下物流信息系统的主要特点。

本章的难点：物流信息系统的结构及功能；物流信息系统不同开发方法的对比；CSF、SST 方法的应用；业务流程、数据流程分析方法；物流信息系统模块设计方法；物流信息系统实施过程及步骤；物流信息系统的维护；电子商务环境中物流信息系统的体系结构。

第八章 物流服务与成本管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习，应使考生了解系统的概念及特征、物流系统的构成和物流系统化，进而理解物流服务和成本之间的关系，明确物流管理的任务和物流系统目标。然后在此基础上，进一步掌握和了解企业应如何确定物流服务策略和进行物流成本管理。

二、课程内容

第一节 物流服务与成本的关系

- (一) 物流服务与成本目标的二律背反
- (二) 物流管理的任务：在服务与成本间寻找平衡点
- (三) 物流系统目标

1. 物流系统的构成

2. 物流系统的目标

第二节 物流服务管理

(一) 物流服务的意义

- 1. 物流服务是实现企业销售的重要保证
- 2. 物流服务是企业竞争的手段
- 3. 物流服务对降低流通成本具有直接的影响

(二) 企业物流服务策略

(三) 企业物流服务管理流程

1. 确定物流服务要素

2. 收集物流服务信息

3. 分析比较，确定物流服务水平

4. 进行顾客服务需求分类

5. 根据不同的顾客群体制定出相应的物流服务组合战略

6. 物流服务的绩效评价

第三节 物流成本管理

(一) 物流成本的定义、特性及分类

1. 物流成本的定义

物流成本是指伴随企业的物流活动而发生的各种费用，是在物流过程中所耗费的物化劳动和活劳动的货币表现，是物品在实物运动过程中，如运输、仓储、装卸搬运、包装、流通加工、配送、物流信息处理等各个环节支出的人力、物力、财力的总和。

2. 物流成本的特性

物流成本具有下列 3 个方面的特性：

(1) 物流成本间的交替损益；(2) 物流成本削减的乘法效应；(3) 物流成本的隐含性。

3. 物流成本的分类

(1) 按照物流的范围分类。按照物流的范围分类，可以分为供应物流费、企业内物流费、销售物流费、回收物流费和废弃物物流费。(2) 按照物流的功能分类。按照物流的功能分类，将物流成本分为物品流通费、信息流通费和物流管理费 3 大类。(3) 按照支付形态的不同分类。按照支付形态的不同将物流成本分为本企业支付的物流费和其他企业支付的物流费，本企业支付的物流费又可以分为企业本身的物流费和委托物流费，企业本身物流费又分为材料费、人工费、工艺费、维护费、一般经费和特别经费等。

(二) 物流成本管理的意义

1. 利用成本管理物流

2. 如何运用成本来管理物流
3. 物流成本管理上存在的问题

(三) 物流成本的计算

1. 日本《物流成本计算标准》中的物流成本计算方法
2. 采用作业成本法计算物流成本

(1) 作业成本法中的基本概念。(2) 作业成本法下物流成本计算步骤。(3) 作业成本法计算模型。

(四) 电子商务企业降低物流成本的途径与措施

1. 正确选择物流运作方式
2. 建立完善的物流网络
3. 实行两级物流代理制度
4. 调整服务政策、谋求规模效益
5. 开展共同配送, 提高配送效率
6. 加强对逆向物流的管理

三、考核知识点与考核要求

(一) 物流服务与成本的关系

识记: 系统的概念与特征。

领会: 物流系统与企业经营大系统之间的关系; 物流服务与成本目标的二律背反; 物流管理的任务; 物流系统的目标。

(二) 物流服务管理

识记: 物流服务的内涵; 物流服务与成本关系的 4 种类型; 物流服务管理流程。

领会: 物流服务的意义; 确定物流服务水平的方法; 物流服务管理流程。

应用: 根据实际情况进行物流服务策略决策。

(三) 物流成本管理

识记: 物流成本的定义; 物流成本分类; 物流成本管理; 作业成本法中所涉及到的基本概念。

领会: 物流成本的特性; 物流总成本分析法; 利用成本进行物流管理的原因; 物流成本在管理中所起的作用; 电子商务企业降低物流成本的途径与措施。

应用: 根据企业的实际情况进行物流总成本分析; 运用作业成本法计算物流成本。

四、本章的重点和难点

本章的重点: 物流服务与成本的关系; 确定企业物流服务水平的方法; 物流成本的特性; 物流总成本分析法; 电子商务企业降低物流成本的途径与措施。

本章的难点: 运用作业成本法计算物流成本。

第九章 现代物流质量管理

一、学习目的和要求

通过本章的学习,考生应该首先了解物流质量、现代物流质量管理的概念及其内容和特点,了解物流过程商品质量变化的规律。然后着重理解和掌握现代物流商品质量管理的手段和技术方法,理解和掌握电子商务下物流服务的范围,物流服务质量管理的目的和准则,以及物流服务质量评价的主要指标。

二、课程内容

第一节 概述

(一) 物流质量的概念及其内容

物流质量是指现代物流活动过程(或现代物流活动体系)满足现代企业生产需要和顾客消费需要的各个特性的总和。物流业有极强的服务性质,可以说整个物流的质量目标就是其服务质量。物流服务质量构成:物流技术质量;物流工作质量;物流工程质量。

(二) 现代物流质量管理的概念及其特点

质量管理是现代企业管理的中心环节。物流质量管理是指用经济的办法,对现代物流确定和达到质量要求所必需的全部管理职能的所有活动。它有以下特点:把满足用户需要放在第一位;管理的对象全面;管理的范围全面;全员参加的管理。

现代物流质量管理的核心:一个是物流对象(商品)质量维护管理(即物流商品质量管理);一个是物流质量目标“用户满意”(即物流服务质量管理)。

第二节 现代物流商品质量管理

(一) 物流过程商品质量的变化

物流过程中,商品损耗的表现形式主要有:挥发、干缩、丢失、散落、渗漏、粘结、破碎、溶化、融化、脆裂等。

物流过程商品质量的变化规律主要表现在3个方面:由化学变化引起的质变现象,如:分解、水解、氧化、老化、腐蚀;由生理生化变化引起的质变现象,如:呼吸作用、后熟作用、僵直、成熟和自溶作用;由生物学变化引起的质变现象,如:霉变、发酵、腐败、虫蛀等。

(二) 现代物流商品质量管理的技术方法

现代物流商品质量管理的手段主要有:温湿度管理技术;食品的低温储存技术;食品的气调保鲜技术;商品科学防霉腐技术;商品科学防虫害技术;金属商品科学防腐蚀技术;高分子材料商品科学防老化技术。这些方法的应用集中反映了物流手段的现代化和科技化。

第三节 现代物流服务质量管理

(一) 物流服务的概念和物流服务质量的形成过程

顾客服务包括交易全过程:即交易前、交易中和交易后3个阶段,每个阶段都内涵了不同的服务要素。

物流服务的3要素是：拥有顾客所期望的商品；在顾客所期望的时间内传递商品；符合顾客所期望的质量。

（二）物流服务质量管理的目的与原则

物流服务质量管理的目的是以适当的成本实现高质量的顾客服务。

物流服务质量管理的基本准则是从产品导向向市场导向转变；制定多物流服务组合，开发对比性物流服务，重视物流服务与社会系统的吻合，不断对物流服务的绩效进行评价等。

（三）物流服务质量评价的主要指标

物流服务质量评价的主要指标是由物流目标质量指标体系、仓储质量指标体系、运输环节质量指标体系构成。

三、考核知识点与考核要求

（一）概述

识记：物流质量的概念；物流质量的内容；现代物流质量管理的概念。

领会：现代物流质量管理的特点；现代物流质量管理的核心内容。

（二）现代物流商品质量管理

识记：物流过程中商品损耗的表现形式；物流过程中商品质量变化规律主要表现在哪3个方面；物流商品质量管理的主要技术方法。

领会：理解呼吸作用、后熟作用、僵直、成熟和自溶作用的特点及影响因素；理解霉变、发酵、腐败现象的特点、本质及作用对象；掌握仓库温湿度管理；食品的低温储存技术；食品的气调保鲜技术；商品防霉腐管理；商品防害虫管理；商品防腐蚀管理的特点、应用范围及具体措施。

应用：谈一谈低温控制技术、气调保鲜技术在现代物流中发挥怎样的重要作用。

（三）现代物流服务质量管理

识记：顾客服务的概念；物流服务的概念及3要素。

领会：理解顾客服务的内涵和外延及物流服务的构成要素；掌握物流服务质量设计、开发的程序和要领；理解物流服务质量的目的是原则；掌握物流服务与成本的科学比较；掌握物流服务质量评价的主要指标体系结构。

应用：比较物流服务水平与各物流服务质量评价指标之间的关系；从网上了解某个物流企业的物流商品质量管理的技术应用手段；从网上查找资料，比较知名物流企业的物流服务水平。

四、本章的重点和难点

本章的重点：物流质量的概念、内容；现代物流质量管理的概念、特点及核心内容；物流服务质量评价指标体系。

本章的难点：物流过程中商品质量变化规律；物流商品质量管理的主要技术方法。

III 关于大纲的说明与考核实施要求

为使本大纲的规定在个人自学、社会助学和课程考试命题中得到贯彻、落实，现对有关问题作如下说明，并提出具体考核实施要求。

（一）自学考试大纲的目的和作用

本课程自学考试大纲是根据本专业自学考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定的。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。使自学、授课以及命题者能够更加准确地把握本学科的知识脉络，并能有效地指导实践，起到有的放矢的作用。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深度和广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导用书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是自学者学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

（二）课程自学考试大纲与教材的关系

本课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，而教材是翔实掌握本课程知识内容与范围的依据。教材的内容是大纲所规定课程的知识 and 内容的扩展。课程内容可以通过教材对知识点的介绍和举例而更加清晰和全面。教材对考核难度和广度的要求是宽泛的，而大纲所规定考核要求原则上不高于教材的水平。并且本大纲对考核要求的规定会综合考虑，难易适当。

大纲与教材所体现的课程内容应基本一致。教材一定能够覆盖大纲里面全部的课程内容和考核知识点。大纲会有所侧重，不一定会面面俱到地将教材的内容体现。如果教材的内容与大纲的要求存在不一致的地方，应以大纲规定为准。

（三）关于自学教材

指定教材：《电子商务与现代物流》，全国高等教育自学考试指导委员会组编，何明珂主编，中国财政经济出版社 2010 年出版。

（四）关于自学要求和自学方法的指导

课程的考题涉及大纲中所列出的内容。考生应以大纲为准，认真阅读学习考试大纲指定的教材和参考书，并通过各章的复习思考题检验自己对问题的掌握和理解程度。在掌握基本概念和基本理论的基础上，提高分析问题、解决问题的能力。

为了使自学者能够合理地安排学习时间,掌握正确的学习方法,提高学习的效率,根据本课程的特点,提出以下几点学习方法供考生参考。

1. 在全面系统学习的基础上掌握物流管理的基本概念、基本理论和基本方法。本课程共有九章内容,各章之间既有联系又有很大的区别。自学者应首先全面系统地学习各章的内容,识记基本概念、理解基本理论、掌握基本方法,从而为进一步深入学习和理解问题打下一个好的基础。

2. 在全面学习的基础上,将较多的时间和精力放在重点和难点内容的学习上。为有效地指导个人自学,本大纲指明了各章的重点和难点,自学者应重点关注这些重点和难点问题,做到深入理解,熟练掌握。从而使在对课程内容的学习上既把握全面又突出重点,达到事半功倍的效果。

3. 结合各章的复习思考题,检验自己的学习效果。在教材中,各章内容之后都列有复习思考题,这些复习思考题是对课程内容的高度精炼和概括,同时也是检验考生学习效果的有效方式。考生可结合各章的复习思考题检验自己对问题的掌握和理解程度,这样既可发现薄弱之处,加以提高,又可巩固学习效果。

本课程共 6 学分。

(五) 对社会助学的要求

1. 社会助学者应根据本大纲规定的考试内容和考核目标,认真钻研考试指定教材,明确考核的基本点、重点和难点,对自学应考者进行切实有效的辅导,正确地引导他们,防止自学中各种偏向的产生,准确把握社会助学的正确导向。

2. 在指导考生全面系统地学习教材、掌握全部考试内容和考核知识点的基础上,加强对重点和难点内容的辅导和讲解,从而在有限的时间内使考生对课程内容的学习收到明显的成效。

3. 按考生平均每周接受 4 小时面授计算,本课程计划需要 14 周,共讲授 56 小时。此外,还应督促考生每周抽出一定时间用于自学和完成作业。

(六) 对考核内容和考核目标的说明

为使考试内容具体化和考试要求标准化,本大纲在列出课程各章内容的基础上,对各章还规定了考核目标,包括考核知识点、考核要求、重点和难点。明确考核目标,使自学应考者能够进一步明确考试内容和要求,以便抓住重点、要点,有目的地进行学习;使社会助学者能更全面、有针对性地进行辅导;使考试命题者能更加准确地把握命题范围和覆盖面,合理安排试题的难易程度,从而考核出应考者的真实水平。

本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核内容。

本大纲在考核目标中按照“识记”、“领会”和“应用”三个层次规定应考者应达到的能力层次要求。三个能力层次是递进等级关系,各能力层次的具体含义是:

1. 识记:要求考生了解本课程中有关的名词、概念、原理、知识的含义,并能正确认识或识别,是较低层次的要求。如对“物流”“配送”“物流信息”等基本概念的表述。

2. 领会:要求在识记的基础上,正确理解本课程中的基本概念、基本原理和基本方法,掌握有关概念、原理、方法的区别与联系,是较高层次的要求。如“规划和设计电子商务

物流与配送方案时应该重点考虑的因素”“分析物流 7 要素之间的关系”等。

3. 应用：要求在领会的基础上，运用本课程中的基本概念、基本原理和基本方法中的知识点，分析和解决理论或实际问题，是最高层次的要求。如“针对企业实际情况设计不同的物流服务组合”“对库存商品进行 ABC 分类”等。

试题中所涉及到的问题以本课程大纲中所确定的识记、领会和应用的有关要求为依据，属于考核考生综合分析能力的内容可能会以案例分析的形式出现，考生应注意知识的连贯性和内容上的融会贯通，综合应用。试题范围不得超出大纲要求的内容。

（七）关于考试命题的若干规定

1. 本课程的考试方式为闭卷、笔试。满分 100 分，60 分及格。考试总时长为 150 分钟。考生在考试时可以携带无存储功能的计算器。

2. 本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖度，以体现本课程内容的重点。

3. 命题不应超出大纲中考核知识点的范围，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论的了解、掌握与应用，不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

4. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 30%，领会占 40%，应用占 30%。

5. 要合理安排试题的难易程度，试题的难度可分为：易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：2：3：3：2。必须注意，试题的难易程度与能力层次虽然有一定的联系，但二者不是等同的概念，在各个能力层次中都存在着不同的难度，切勿混淆。

6. 本课程考试命题的主要题型一般有单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、计算题、论述题和案例分析题等题型。各种题型的具体形式可参见本大纲的第四部分题型举例。

IV 题型举例

一、单项选择题

1. 下列关于物流概念正确的解释是 []
- A. 物流是物资流通的简称
 - B. 物流就是商品流通
 - C. 物流即为商品储运
 - D. 物流是物质实体转移的活动
2. 配送中心作业的流程是 []
- A. 分拣配货→送货→进货→储存
 - B. 储存→分拣配货→送货→进货
 - C. 进货→储存→分拣配货→送货
 - D. 送货→进货→分拣配货→储存

二、多项选择题

1. 以下属于流向不合理的运输现象是 []
- A. 过远运输
 - B. 对流运输
 - C. 迂回运输
 - D. 倒流运输
 - E. 弃水走陆运输
2. 商品包装的识别标志主要包括 []
- A. 指示标志
 - B. 供号标志
 - C. 危险品标志
 - D. 目的地标志
 - E. 产地标志

三、名词解释题

1. 第三方物流
2. JIT（即时制）

四、计算题

1. 某电子商务企业每年需要购买 8000 套儿童服装，每套儿童服装的单价为 100 元，其年储存成本为 3 元，每次的订购成本为 30 元。问：最优订货数量、年订购次数和订货间隔时间各为多少？

2. 某电子商务企业销售一种价格为 4000 元的打印机。一年中对这种打印机的需求是稳定的，预计年需求量为 600 台。每年每台打印机的储存成本为 20 元，每次订货的订货成本为 60 元。现在该企业每年订货 12 次（每次 50 台），交货时间为 10 天。问：现有的库存策略的年库存总成本为多少？如果采用最优库存策略，则库存总成本为多少？

五、简答题

1. 配送中心规划的主要内容。
2. 现代物流质量管理的核心是什么？

六、论述题

1. 阐述物流对电子商务的作用，并分析现行物流体系对电子商务发展的制约因素。
2. 从事电子商务的企业应如何选择适宜的配送模式。

七、案例分析题

案例资料：亚马逊采取了一项被称为“组合包装”的技术，将消费者的一次订货包装成尽可能少的件数，因为亚马逊根据商品类别建立了订单履行中心，也就是配送中心，不同的商品要从位于美国不同地点的不同的配送中心发出，由于亚马逊的配送中心中并没有太多的库存，在接到消费者的订单后，亚马逊需要查询配送中心的库存，如果配送中心没有现货，就需要向供应商订货，供应商送货还有一个周期，因此导致同样一张订单上的商品，有的是可以立即发货的，有的是需要等待的，为了节省消费者等待的时间，亚马逊建议消费者，订货时不要将需要等待才能发货的商品和有现货的商品放在一个订单中。这样发运时，承运人就可以将来自不同消费者、相同类别，而且配送中心有现货的商品配装在同一送货车里一起发运，通过这种方法可以缩短消费者订货后的等待时间，但是，这样的情况就会变得很平常发生，即，消费者一次订的货不同时间送到消费者的手中，因为，这些不同的商品是从不同的配送中心发出的。显然，亚马逊和它的承运人必须建立非常完善的配送系统才能以较低的成本完成这样复杂的配送任务。

请你根据上述资料分析下列问题：

- (1) 亚马逊是如何利用“组合包装”技术来降低成本的？
- (2) 实施“组合包装”需要依据哪些条件？