电子商务专业人才培养方案

（2024级）

**—、专业名称及代码**

电子商务(121100)

**二、入学要求**

初中毕业或具有同等学力者

**三、修业年限**

3年

1. **职业面向**

主要面向企业电子商务专员、网络营销员、新媒体运营专员、网站编辑员、电子政务员从事商品图像信息采集、网络美工、网站编辑、网络营销推广、网络营销策划、网络运营与管理、网络客服等岗位。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类） | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位群或技术领域 | 职业技能等级证书 |
| 财经商贸大类 | 电子商务类 | 互联网和相关服务  批发业  零售业 | 销售人员  商务咨询服务人员 | 营销推广；  运营管理能力；客户服务 | 客户服务员；  电子商务员  “1+X”电子商务数据分析； |

**五、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业以培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展的社会主义建设者和接班人为根本目标。立足广西壮族自治区电子商务产业发展，培养具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德、责任意识、安全意识、创新意识、环保意识、精益求精的工匠精神、劳动精神，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握营销、美工、客服、网店运营、计算机、新媒体应用技术及电子商务技术等专业知识和技术技能，面向企业电子商务专员、网络营销、新媒体运营、视觉营销、网络客户服务职业群，能够从事客户服务、营销推广、视觉设计、运营管理等工作的复合型技术技能人才。

**（一）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识、能力等方面达到以下要求：

**1.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

**2.知识**

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）了解相关心理健康知识，掌握适应环境和发展自我的知识与方法。

（3）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。

（4）掌握英语语言基本知识，职场环境下常用英语词汇和语法规则。

（5）了解信息技术相关法律法规、信息道德及信息安全准则。

（6）掌握必备的计算机应用基础知识。

（7）了解国家就业方针政策和法规，掌握求职的技巧和礼仪知识。

（8）掌握电子商务基础知识，能熟练使用互联网交易平台，处理 C2C、B2C、B2B、O2O、微商等商务活动交易。

（9）掌握电子商务网站编辑相关知识，能根据需求，设计网站风格、网页布局、网站色调等，并使用设计类工具软件呈现设计效果图；能根据网站主题编辑、撰写相关稿件，能策划与管理网站栏目。

（10）掌握网上业务、网络品牌管理、客户服务。

（11）掌握频道规划、信息管理、频道推广等新型网络服务。

（12）掌握跨境电子商务网络平台、开发国际市场、进行跨境电子商务运作。

（13）掌握电子商务网络营销推广、新媒体推广。

（14）掌握网络店铺的经营与管理。

（15）掌握电子商务物流管理。

（16）掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知识，能按照服务规范与流程，服务客户，提出顾客接受的解决方案。

（17）掌握主流微平台的特点，能根据需求，灵活运用不同的微平台开展电子商务与营销活动，并能做好微平台的客户关系管理。

**3. 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）具有适应环境、发展自我、协调人际关系、调适情绪、应对压力和挫折的能力

（3）具有一定的信息技术应用能力。

（4）具有自我管理能力和与他人合作的能力。

（5）具有一定的英语会话、阅读能力。

（6）具有创新思维和创新创造能力。

（7）具有一定的逻辑思维、抽象思维及空间想象能力

（8）具有当代学生必备的创业能力。

（9）具备满足生存发展需要的基本劳动能力。

（10）具有电子商务系统规划和建设的管理能力；

（11）具有电子商务项目的评价能力；

（12）具有电子商务系统运作管理能力；

（13）具有网络营销项目的策划、实施和管理能力；

（14）具有运用电子商务系统处理合同交易结算等商务事务的能力；

（15）具有专业电子商务文案策划和一般性英语业务资料的处理能力；

（16）具有自我学习、自我管理和自我发展的能力；

（17）具有市场营销项目的策划、实施的能力；

（18）具有产品销售与公共关系处理的能力；

（19）具有从海量网络信息中获取和搜索商务信息的能力；

（20）能够自我拓展学习电子商务专业新知识，把握电子商务的发展趋势；

（21）具有职业生涯规划能力；

（25）具有较强的自学能力；

（25）具有良好的社会交往已经网络虚拟社区交往的能力；

（26）具有较强的语言表达、电子商务职业沟通和协调能力；

（27）具有商品信息的采集与处理能力；

（28）具有良好的心理素质、诚信品格和社会责任感；

（29）具有严格执行电子商务相关法律法规的工作态度；

（30）具有踏实肯干的工作作风和主动、热情、耐心的服务意识。

**六、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、信息技术、体育与健康、公共艺术、历史， 物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等基础课；专业技能课包括专业核心课和专业方向课,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）公共基础课程**

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要内容和教学要求 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 中国特色社会主义 | 通过学习，培育学生的思想政治学科核心素养。其中包括培育具有政治认同素养的学生，具有职业精神素养的学生、具有法治意识素养的学生、具有健全人格素养的学生、具有公共参与素养的学生。 | 依据《中等职业学校思想政治课程教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 通过学习，培育学生的思想政治学科核心素养。其中包括培育具有政治认同素养的学生，具有职业精神素养的学生、具有法治意识素养的学生、具有健全人格素养的学生、具有公共参与素养的学生。 | 依据《中等职业学校思想政治课程教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 3 | 哲学与人生 | 通过学习，培育学生的思想政治学科核心素养。其中包括培育具有政治认同素养的学生，具有职业精神素养的学生、具有法治意识素养的学生、具有健全人格素养的学生、具有公共参与素养的学生。 | 依据《中等职业学校思想政治课程教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 4 | 职业道德与法治 | 通过学习，培育学生的思想政治学科核心素养。其中包括培育具有政治认同素养的学生，具有职业精神素养的学生、具有法治意识素养的学生、具有健全人格素养的学生、具有公共参与素养的学生。 | 依据《中等职业学校思想政治课程教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 5 | 语文 | 学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与 几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 6 | 数学 | 全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 7 | 英语 | 全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 8 | 物理 | 落实立德树人的根本任务，重视辩证唯物主义世界观和方法论教育，在完成义务教育的基础上，通过基础知识学习和实践，使学生在以下几方面获得发展。  1.了解物质结构、运动与相互作用、能量等方面的基本概念和规律及其在生产、生活中的应用，形成基本的物理观念，能用其描述和解释自然现象，能解决实际问题。  2.具有建构模型的意识和能力，并能根据实际问题需要，选用恰当的模型解决简单的物理问题;能对常见的物理问题提出合理的猜想与假设，进行分析和推理，找出规律，形成结论;能运用科学证据对所要解决的问题进行描述、解释和预测;具有批判性思维，能基于证据大胆质疑，能从不同角度思考解决问题的方法，追求技术创新。  3．掌握实验观察的基本方法，能对记录的实验现象和结果进行科学分析和数据处理，得出正确结论;掌握物理实验的基本操作技能，具有规范操作、主动探索的意识和意愿,具有积极参与实践活动及通过动手实践提高知识领悟的意识和能力;了解物理在生产、生活和科学技术中的运用，初步具有工程思维和技术能力，能运用所学物理知识和技术解决简单的实际问题;具有探究设计的意识，初步具有发现问题、提出假设、设计验证方案、收集证据、结果验证、反思改进的能力。 | 依据《中等职业学校物理教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 9 | 信息技术 | 坚持落实立德树人的根本任务，在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题;在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。 | 依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合 | 80 |
| 10 | 体育与健康 | 落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣;学会锻炼身体的科学方法，掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平;树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识,形成健康文明的生活方式;遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。 | 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 | 160 |
| 11 | 公共艺术 | 坚持落实立德树人根本任务，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。  1.通过课程学习，参与艺术实践活动,掌握必备的艺术知识和表现技能。运用观赏、体验、联系、比较、讨论等方法，感受艺术作品的形象及情感表现，识别不同艺术的表现特征和风格特点，体会不同地域、不同时代艺术的风采。  2.结合艺术情境,依据艺术原理和其他知识对艺术作品和现实中的审美对象进行描述、分析、解释和判断，丰富审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣。  3.根据一个主题或一项任务，运用特定媒介、材料和艺术表现手段或方法进行创意表达，尝试解决学习、工作和生活中的问题，美化生活，具有创新意识与表现能力。  4.从文化的角度分析和理解作品，认识文化与艺术的关系。了解中国文化的源远流长和博大精深，热爱中华优秀文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重人类文化的多样性。 | 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 | 40 |
| 12 | 历史 | 落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。其中包括培育学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的；知道划分历史时间与空间的多种方式；能够在不同的时空框架下，理解历史的变化与延续、统一与多样、局部与整体；在认识现实社会或职业问题时，能够将认识的对象置于具体的时空条件下进行考察。 知道史料是通向历史认识的桥梁；能够依据史实与史料对史事表达自己的看法；能够对同一史事的不同解释加以评析；学会从历史表象中发现问题，对史事之间的内在联系作出解释；能够全面客观地评价历史人物；能够实事求是地认识和评判现实社会与职业发展中的问题。树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。 | 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 | 80 |
| 13 | 劳动教育、安全教育、心理健康教育 | 引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，并为提高学生思考问题、分析和解决问题的能力提供了必要的知识。 |  | 60 |

**（二）专业（技能）课程**

**1.专业核心课**

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 电子商务基础 | （一）知识目标  通过本课程的学习，让学生知道电子商务的基本模式: B2C 电子商务、C2C电子商务、B2B电子商务以及这几种模式的代表性网络平台;懂得电子商务的标准、电子商务相关法律法规、电子商务支付、电子商务物流等基础知识;明白电子商务的安全及风险;了解网络创业相关知识。  （二）能力目标  1．专业能力目标  能熟练使用互联网及一些常用工具;会熟练使用网上银行、第三方支付工具等电子支付工具;能使用目前流行的各种平台进行网上开店并进行网店管理运营;能熟练使用博客、论坛、即时聊天工具、搜索引擎等开展网络营销。  2．方法能力目标  通过理论、实训结合模式教学，重视以学生为中心，鼓励学生通过动手实践来探索，实现教与学的有机统一；通过该课程各项目实训，使学生掌握电子商务知识，初步具有资料查阅、信息处理能力，具有一定的沟通、交流的能力；通过教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和技术创新的能力。  3．社会能力目标  学生应具有较高的信息技术素质、对网络环境能敏锐体察;能用心尊重他人、不断激励自己;乐于团队合作、善于整合资源;善于表达沟通、用于企业实践、注重学以致用;及时适应环境变化、不断开拓创新。 | 了解电子商务相关的法律法规、行业政策和网络安全知识；了解网络零售市场的基本特点，电子商务B2B、B2C、C2C等典型电子商务运营模式；掌握网络零售的主要交易流程，能进行网络商情信息的处理加工；熟悉网上隐含和第三方支付平台业务；能应用电子商务平台进行网上商店的搭建和日常商务交易处理。 | 80 |
| 2 | 网页设计 | （一）知识目标  本课程的教学内容由基础模块、职业模块、拓展模块三个部分构成。  （1）基础模块是计算机专业必修的基础性内容和应该达到的基本要求。  （2）职业模块是为适应专业的需要而指定选修的内容，本模块是学生完成基础模块学习的同时，为了激发学生的专业学习兴趣而设置的训练模块。  （3）拓展模块是为满足学生个性发展和拓展学习而推荐的选修内容，不做学时安排，可根据学生的能力和兴趣爱好安排。  （二）能力目标  1．专业能力目标  对知识的教学要求分为了解、理解和掌握三个层次  （1）了解：指对知识有感性的、初步的认识；能对学习过的知识进行复述和辨认。  （2）理解：指对基本概念、基本知识有一定的理性认识，能用正确的语言进行叙述和解释。  （3）掌握：在理解的基础上，能够解决一些简单的、与所学知识相类似的应用问题。  2．方法能力目标  会：指能够运用所学的知识技能进行独立操作。  熟练：指完成操作时，动作正确，连贯娴熟，并且能够根据实际情况修正自己的操作，以适应特殊的装置或满足具体情景的需要。  3．社会能力目标  具有较好的计算机操作习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；具有较好的质量意识、安全生产意识 | 了解网站页面布局特点及不同页面布局所适用的范围；了解电子商务网站的特点和发展趋势；能使用平面设计软件，按照制作流程完成网站效果图的制作；能根据网站内容，合理选择设计风格与页面布局；会使用配色软件为网站选择配色方案，使网站整体风格适应网站内容。 | 120 |
| 3 | 商品拍摄与  图片处理 | （一）知识目标  通过学习，使学生掌握网店商品拍摄的技巧，为培养学生商品采编和网店美工职业能力奠定基础。  （1）掌握光的特性，会正确布光。  （2）掌握拍摄摆放与构图技巧。  （3）掌握不同材质商品的拍摄技巧及图片处理。  （4）培养学生的审美意识和摄影造型的创作能力。  （二）能力目标  1．专业能力目标  通过学习各种常用摄影器材和摄影的基本技能和照片评析，在学习过程中注意理论联系实际，注重实际技能的培养。能将艺术形式和所制作的内容达到完整统一。  2．方法能力目标  通过理论、实训结合模式教学，重视以学生为中心，鼓励学生通过动手实践来探索，实现教与学的有机统一；通过该课程各项目实训，使学生掌握商品拍摄的技巧及图片处理的方法，初步具有资料查阅、信息处理能力，具有一定的沟通、交流的能力；通过教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和技术创新的能力。  3．社会能力目标  有较好的摄影职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；具有较好的质量意识、安全生产意识。 | 了解商品E化工作职责；能根据拍摄要求调试相机，拍摄出清晰地体现商品卖点的照片；能正确展示商品，形成商品详情页；掌握促销图设计制作相关知识，能使用设计类工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。 | 120 |
| 4 | 电子商务物流 | （一）知识目标  掌握电子商务与现代物流知识；掌握主要电子商务物流技术；掌握电子商务下的供应链管理知识；掌握企业采购与供应物流管理知识；掌握电子商务下生产物流计划与控制知识；掌握现代销售与逆向物流管理知识；掌握仓储管理与库存控制、保管原则等知识；了解搬运装卸与运输、包装合理化知识；掌握电子商务配送与配送中心知识；了解现代物流运作模式知识；了解物流服务管理流程，理解物流服务管理原则。  （二）能力目标  1．专业能力目标  能够识别包装标志，能够选用合适的材料包装快递商品；能够完成网上发货操作和退换货操作；熟悉物流的基本流程；能够给客户提供良好的物流方面的客户服务；能够对快递公司进行比较选择；熟悉供应链管理和相关信息技术。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对网站内容编辑的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本编辑－策划－营销活动的流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  培养勇于创新、吃苦耐劳的精神，具有团队合作能力，形成客户至上的服务理念，养成善于观察思考、精研业务、认真工作的习惯，具有环保、节能和安全意识。 | 了解电子商务物流中仓储配送的工作职责；掌握仓储管理和配送系统的操作方法，能对合乎的网络叮当进行处理；能按照安全规范，熟练使用各种包装设备，准确迅速地完成物品的包装、封装等基本操作；  能对单据进行管理与跟踪，合理安排退换货流程。 | 80 |
| 5 | 电子商务客户服务 | （一）知识目标  通过学习网络客服的基础知识和网络客服技巧，掌握网络客服岗位的基本技能，具备网络客服的基本素养；掌握客服的工作流程，做好售前知识储备，流程培训和准备；掌握客服沟通技巧；熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。  （二）能力目标  1．专业能力目标  能够使用网络工具友好地与客户进行沟通；能够在线接待不同的客户；能够处理商品订单打包发送、售后服务工作；能够较好的维护客户关系  2．方法能力目标  通过理论、实训结合模式教学，重视以学生为中心，鼓励学生通过动手实践来探索，实现教与学的有机统一；通过该课程各项目实训，学生能够使用网络工具友好地与客户进行沟通能够在线接待不同的客户；能够在线接待不同的客户；能够处理商品订单打包发送、售后服务工作；能够较好的维护客户关系。  3．社会能力目标  培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象；培养学生在客户接待等工作中热情、友善地与客户交流；养成顾客至上及诚信的服务宗旨。 | 了解产品和网购流程知识，电商客服各种业务类型的工作要求以及接地啊、沟通等方面的知识；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪；能正确恢复客户喜讯，有效处理客户投诉；会准确分析客户需求，针对客户需求给予满意的解决方案。 | 120 |
| 6 | 网络营销实务 | （一）知识目标  让学生了解并掌握网络营销的基本理论、基本方法，着重学习网络营销在解决实际问题中的应用能力。具体包括：  （1）了解有关网络营销的概念、熟悉网络营销基本方法及方式，掌握网络营销基本实质。  （2）了解网络市场调研的内容与结构，网络消费市场分析与报告撰写：如市场细分、定位以及商情分析等方面的知识，网络品牌的建设。  （3）掌握网络营销过程中各种网络工具的使用，并运用网络营销的组合策略进行营销推广等方面的知识。  （二）能力目标  1．专业能力目标  （1）具有利用网络工具开展市场调研、收集处理商务信息、撰写调研报告的能力。  （2）具有运用网络工具开展公关活动、进行公关策划的能力，如站点宣传策划、网络广告策划等。  （3）具有网络营销策略综合运用的能力。  （4）培养学生基本能力（学习能力、语言能力、信息能力、实践能力）、专业能力和发展能力（如公关能力、创新能力、管理能力）等。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对网络营销的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本编辑－策划－营销活动的流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象；培养学生在网络营销工作中热情、友善地与客户交流；养成顾客至上及诚信的服务宗旨。 | 能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件，增加网站的流量；能根据第三方平台规范及特点，选择适合自身的平台内部营销推广方法，正确操作后台；能根据网站营销的不同阶段，运用网站分析工具检测网站指标的变化，实现检测推广效果的目的。 | 120 |
| 7 | 店铺运营 | （一）知识目标  通过本课程的学习，让学生认知不同网店平台的业务模式和特点；了解常见电商平台；熟悉好产品渠道的表现；了解产品定位的概念及作用；了解用户群定位的概念及作用。熟悉常见的商品构图方法；了解商品图片美化的技巧；了解商品图设计的方法；了解网店装修的基本步骤；了解视觉营销的基本元素；了解商品标题的撰写方法；熟悉详情页设计的基本思路； 熟悉上下架时间和橱窗推荐对商品排名的重要性；了解常见的站内免费引流方式；熟悉微博淘宝版的多种内容形式；了解微信营销内容编辑的方法；入库管理的认知；在库管理的认知；了解货物打包的方法；熟悉物流配送的流程。  （二）能力目标  1．专业能力目标  通过学习,让学生掌握电商平台选择的方法；熟练产品渠道选择的方法；熟悉网店产品定位的方法；掌握用户群定位的方法；掌握申请与开通网上店铺的方法；掌握网店不同类型图片的构图方法；掌握产品图片的处理与美化方法；掌握商品图设计方法；掌握店招、促销区的设计方法；掌握商品分类栏的设计方法；掌握自定义栏目的设计方法；熟悉商品标题常见的选词方法；掌握详情页内容的分类和设计技巧；掌握商品上下架时间和橱窗推荐的设置技巧；能够完成商品的最终发布；掌握淘宝客推广的方法；掌握直通车推广的方法；掌握其他常见方法流量导入的方式；掌握入库管理的要点；掌握在库管理的要点；掌握货物打包的具体步骤；掌握物流配送的基本流程。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对网店运营的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本开店－装修－运营活动的流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象；培养学生在网店运营工作中热情、友善地与客户交流；养成顾客至上及诚信的服务宗旨。 | 了解网店运营的规范与流程，明确网店运营的核心工作内容；能独立完成网店整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型正确进行商品分类、编码等，提炼商品卖点；能根据网店运营目标，选择合适的网络营销工具，退关店铺，做好客户服务，实现交易。 | 120 |
| 8 | 网站内容编辑 | （一）知识目标  通过本课程的学习，能根据企业的要求，选择恰当的渠道及方法，高效采集信息，筛选有效信息，编辑用户需要的信息，引导用户参与互动，维护网站互动环境，遵守诚实守信、形成网络版权法律法规意识，尊重他人的知识产权，养成使用规范语言的习惯。  （1）能根据主题，准确把握信息搜集的需要，并选择恰当的渠道、工具及方法，较精准快速获取有效的信息资源。  （2）能根据工作需要，在繁杂的信息资源中，运用网站信息筛选标准，进行判断，筛选准确有效的信息，满足不同的需求，按照网站的信息分类规范，正确归类。  （3）能按照网上商城网站信息编辑的规范要求，编辑首页信息、促销页面信息、软文信息及其他服务信息，满足用户的信息需求。  （4）能根据网站互动要求，运用主流的互动形式，开展与网站用户的互动活动，维护互动活动页面中的信息，创造良好的互动环境，让用户满意。  （二）能力目标  1．专业能力目标  具有较强信息分析能力；具有较熟练内容编辑技能，能灵活运用平台发布信息；能够策划、宣传、促销等营销活动的能力。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对网站内容编辑的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本编辑－策划－营销活动的流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的编辑职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；具有较好的质量意识、安全生产意识。 | 了解网站内容编辑岗位职业道德，能根据企业具体需求进行网络信息筛选与归类；能根据产品特征编辑产品推广信息与宣传软文；能根据企业网站需求撰写宣传稿件和企业宣传软文、开展网络专题策划、开展网络互动活动，并有效进行网络社区管理。 | 80 |

**2. 专业（技能）方向课**

**客户服务方向**

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 文字录入 | （一）知识目标  本课程的任务使学生了解微型计算机键盘结构及各部分的功能，掌握正确的操作指法和击键姿势，了解中文输入法的安装与删除，了解常用的几种汉字输入方法，掌握输入法的设置和输入法之间的切换方法，能熟练地使用键盘输入中英文。  要求学生熟悉计算机键盘操作，能够熟练掌握文字输入法和文字录入技巧，在日常的学习和工作中能够达到一定的录入速度和准确率。  （二）能力目标  1．专业能力目标  使学生能熟练掌握任一种汉字录入方法，达到一定的输入速度和准确率，具备较强的文字录入能力  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对录入学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程各项实践技能的训练，使学生掌握录入的方法，打字速度达标的能力，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和技术创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；具有较好的质量意识、安全生产意识。 | 能按照正确的减键盘指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（简体）拼音输入法；能设置输入法属性；掌握特殊符号的输入方法；能正确听取客户要求，同步完成记录；文字录入速度达到60字/分钟。 | 80 |
| 2 | 沟通技巧 | （一）知识目标  通过本课程的学习，让学生了解形象礼仪、社交礼仪的基本知识，掌握基本沟通、商务沟通、网络沟通的基本知识；掌握谈判知识、谈判技巧、谈判策略；并通过任务驱动教学方法，培养学生良好的职业素养及团队协作的精神。  （二）能力目标  1．专业能力目标  具有较强的社交能力；具有较熟练沟通能力，具有较强的谈判能力。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生沟通与谈判的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本沟通到谈判流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 了解客户心理知识；掌握与客户沟通的技巧与方法；能通过电话或网络即时通信工具有效明确地向客户传达服务信息、态度；能通过准确解读客户信息；掌握客户想法、感受和态度；会对客户进行有利于问题解决的提问、倾听、表达。 | 80 |
| 3 | 客户关系管理 | （一）知识目标  引导学生全面掌握客户服务部服务与管理的知识内容,包括客户服务部工作职责、客户服务部业务构成、客户服务部产品知识、客户服务部业务流程及要素、消费心理等;掌握客户服务部运转规律、客户服务部组织特点。  （二）能力目标  1．专业能力目标  依据职业教育特点突出实践教学环节，培养学生具有较强的规范操作能力和个性化服务能力;掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务于管理人才。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生对客户关系管理的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本客户－分类－维护活动的流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 了解客户关系管理的意义；掌握客户关系管理的基本方法；能熟练操作CRM软件；会进行大客户关系管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理。 | 120 |
| 4 | 直播运营 | （一）知识目标  （1）了解移动直播运营的发展历史  （2）了解我国的移动通信业务、3G业务  （3）掌握直播运营的基本形式与主要作用  （4）熟悉直播电商交易服务的具体形式和策略  （5）掌握直播电商产业的价值链与构建体系  （6）了解移动电子商务的资源开发技术  （二）能力目标  1．专业能力目标  通过本课程的学习，学生应具备从事直播运营工作的基本操作技能。具体包括：  （1）直播营销能力  （2）直播信息服务能力  （3）直播电商增值业务和信息资源的开发与利用  （4）直播电商安全关立  （5）客户服务和商务接待  （6）直播运营的管理  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生沟通与谈判的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本移动营销流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 了解直播运营的方法；了解能够直播电商的各种交易方式；能独立完成直播运营涉及的整个交易过程；掌握在微平台中编写与发布商品信息的技巧；能够分析不同客户圈的消费共性，针对不同客户圈的需求发送不同的商品信息；能够做好微平台所涉及客户圈的客户关系管理。 | 80 |
| 5 | 移动商务文案写作 | （一）知识目标  了解新媒体及新媒体文案的基本理论知识、岗位职业能力  了解新媒体创作的步骤及要求  掌握新媒体文案的写作技能  掌握新媒体活动策划方案的撰写及活动执行表和常见问答  （二）能力目标  1．专业能力目标  具有良好的文案阅读能力，文案归纳与总结能力  具备各类文案稿件的写作能力和仿写能力  具备文案创造能力，能写出原创文案能够根据要求修改文案稿件  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生移动商务方案写作的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本写作流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 从移动商务文案的产生、移动文案岗位的要求和移动商务文案基础写作方法开始，层层深入讲解了各种移动电商文案的写作方法，如移动电商产品文案、品牌文案、海报文案、新媒体文案及导购型软文等。 | 80 |
| 6 | 市场营销基础 | （一）知识目标:  （1）掌握市场营销相关概念；  （2）市场营销环境因素，市场调查方法，问卷设计；  （3）掌握市场细分、目标市场策略、目标市场定位，；  （4）产品策略、价格策略、分销渠道策略、促销策略；  （5）掌握大市场营销，营销新发展。  （二）能力目标  1．专业能力目标  （1）能根据实际任务，了解营销的基本要素和基本过程，企业的经营理念；  （2）能根据市场营销环境分析及营销战略的有关理论及市场信息的有关知识组织商情调查，实施顾客调查，撰写调研报告；  （3）能从事市场细分、目标市场选择及市场定位工作；  （4）能运用一定的营销组合策略知识设计市场推广计划；  （5）能运用一定的推销技巧实施产品和服务的实战营销；  （6）能运用一定的客户管理知识进行客户维护及投诉处理。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生营销的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本营销活动流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 了解市场营销基本理论，树立以顾客需要为核心的理念；掌握市场调研的方法，能独立进行市场调查；熟悉企业市场营销环境的各个因素及变化趋势；掌握并分析企业对市场营销环境变化的对策；熟悉消费者购买动机及行为模式，掌握消费者购买的一般过程；具有在销售中引导消费者购买决策的能力。 | 120 |
| 7 | 商务礼仪 | （一）知识目标：  1.了解现代商务礼仪的构成要素、基本特征和基本原则；  2. 理解并掌握现代商务礼仪的一系列基本技能；  3.熟悉商务礼仪在商务场合中的运用。  （二）能力目标：  1．专业能力目标  （1）全面提升学生在商务场合的礼仪运用能力；  （2）提高学生的礼仪修养和商务礼仪运用能力，使其在步入社会后能够表现出良好的精神风貌和礼仪行为，逐步形成良好的气质、风度和涵养；  （3）提升学生的自身修养和综合职业素养，增强其适应社会和职业变化的能力，增进其在就业市场的软实力。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生商务礼仪的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本沟通到谈判流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 依据《中等职业学校商务礼仪教学大纲》开设，培养学生理论联系实际的能力，掌握在社会交往中个人形象设计、规范的言谈举止、为人处事等能力。培养学生勤于思考、勇于创新的能力和品格；树立良好的个人形象；促进学生综合能力的提高。 | 80 |
| 8 | 电子商务数据分析 | 一）知识目标：  1.了解电子商务数据分析的概念、类型和基本原则；  2. 理解并掌握电子商务分析的一系列基本技能；  3.熟悉电子商务数据分析在商务场合中的运用。  （二）能力目标：  1．专业能力目标  （1）全面提升学生在商务场合的礼仪运用能力；  （2）提高学生的礼仪修养和商务礼仪运用能力，使其在步入社会后能够表现出良好的精神风貌和礼仪行为，逐步形成良好的气质、风度和涵养；  （3）提升学生的自身修养和综合职业素养，增强其适应社会和职业变化的能力，增进其在就业市场的软实力。  2．方法能力目标  通过教、学、做一体化模式教学，培养学生商务礼仪的学习兴趣、爱好，养成自主学习与探究学习的良好习惯，培养基本的专业学习能力；通过该课程任务学习，使学生经历基本沟通到谈判流程，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生提出问题、独立分析问题、解决问题和创新的能力。  3．社会能力目标  具有较好的职业习惯；认真、踏实、团结协作的职业精神；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生职业兴趣，规范职业行为，强化职业技能，塑造职业精神。 | 了解Excel分析和解释数据的多种方法。学会使用相关的 Excel命令、函数和工具对数据进行分析，包括条件格式、范围、表格、文本函数、日期函数、时间函数、财务函数、小计、快速分析、公式审计、查询工具、假设分析、求解器、数据模型、PowerPivot、PowerView、PowerMap 等。 | 80 |

**3.顶岗实习**

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的顶岗与所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。要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。

**七、教学进程总体安排**

**(—)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l学时）安排，三年制中职总学时数不低于3000，课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的1/3，允许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%。

1. **教学进程安排建议**

详见附录：电子商务专业教学进程表

**八、实施保障**

**(—)师资队伍**

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4人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型“教师应不低于 30%; 有业务水平较高的专业带头人。

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称。

1. **教学实施**

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，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，保持逃生通道畅通无阻。

**2.校内实训室**

校内专业实训室配置意见

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设施设备 | | 主要实训项目 | 适用课程 |
| 名称 | 数量 | 电子商务技能、网站（网店）编辑；网店经营；客户服务与管理 | 文字录入、客户关系管理、电子商务基础、电子商务网页制作、商品拍摄与图片处理 |
| 1 | 电子商务综合实训 | 计算机 | 50台 |
| 电子商务模拟实训室 | 一套 |
| 2 | 移动电子商务实训 | 计算机 | 50套 | 网店运营管理、网络客户服务应用训练 | 移动电子商务、电子商务物流、网络营销实务、店铺运营 |

**3.校外实训基地**

根据本专业人才培养的需要和电子商务技术发展的特点，应在企业建立两类校外实训基地：一类是以专业认知和参观为主的实训基地，该基地能反映目前专业（技能）方向新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；另一类是以接受社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业（技能）方向综合实践轮岗训练的工作岗位，能根据专业人才培养目标和实践教学内容校企合作共同制订实习计划和教学大纲，按进程精心编排教学设计，组织、管理教学过程，并能保证有效的工作时间。

**(三)教学资源**

（1）教材选用基本要求

教材中选取的内容与呈现方式应体现以就业为导向，以学生为本的原则，选取与学习、工作、生活相关的案例，注重实践技能的应用，适应当前职业教育改革方向和人才培养模式的变化。教材内容的呈现方式应该能够适应不同教学模式的需要，如项目式教材、任务驱动式教材、案例式教材、理论与实践一体化教材等。

（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。

（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。

**(四)教学方法**

1.体现先进教育思想和教学理念，遵循学生认知规律和教学实际，落实德技并修、工学结合。

2.按照设计方案实施课堂教学，关注技术技能教学重点难点的解决，能够针对学习和实践反馈及时调整教学，突出学生中心，强调知行合一，实行因材施教。

3.教学环境满足需求，教学活动安全有序，教学互动广泛深入，教学气氛生动活泼。

4.关注教与学全过程的信息采集，针对目标要求开展教学与实践考 核与评价。

5.合理运用云计算、大数据、物联网、虚拟/增强现实、人工智能等 信息技术以及数字资源、信息化教学设施改造传统教学与实践方式、提高管理成效。

**(五)学习评价**

建立多元评价机制，对学生学习效果实施自我评价、教师评价、用人单位评价和第三方评价相结合，及时诊断分析、发现问题、查摆原因、提出整改措施，不断改进提高，形成教学质量改进螺旋。建立评价主体多元化（教师、学生、家长、用人单位）、评价内容综合化（专业知识、操作技能、职业素养）、评价方法多样化（项目完成、操作、社会实践、志愿者、理论考核）的评价体系。

（1）过程性：从平时课堂检测、课后相关任务（作业、小论述、团体活动讨论）、实验实训操作水平、实践技能、理论测试等过程加以考核。

（2）综合性：考核学生的专业知识、专业技能、职业素质，结合学生的职业素养（职业道德、人文素质、职业意识、职业态度）与专业评价综合考核。

（3）行业评价：用人单位、实习单位对学生的职业胜任、职业发展、综合素质、专业知识和技能的评价。

**(六)质量管理**

**（**1）建立学校、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）进一步完善教学管理机制，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）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）开展核心专业课程教学方法和评价方式改革，确保人才培养质量。

（5）专业教研室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。

**九、毕业要求**

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

1. **附录**

附件1：电子商务教学进程安排表

附件1：电子商务教学进程安排表

