**\*\*\*\*\*\*中高职三二分段自主招生**

**电子商务专业人才培养方案**

一、专业名称及代码

电子商务（121100）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

1. 修业年限

3年

1. 职业面向

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应职业（岗位） | 职业资格证书举例 | 专业（技能）方向 |
| 1 | 网络销售、网络推广 | 网店运营推广（初级） | 网络营销 |
| 2 | 网店编辑 | 网络编辑员  计算机网络管理员 | 网店编辑 |
| 3 | 客户服务 | 普通话水平测试等级证书 | 客户服务 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业坚持立德树人，面向商业行业企业，培养通过电子商务平台从事网络营销、网店编辑、客户服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1.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具备网络交易安全意识，能防范个人信息泄漏，辨别网络欺诈，采用正规渠道实施网络买卖与支付。

③具有良好的语言表达和沟通能力。

④具有执行能力、应变能力、团队协作与承压能力。

⑤具有较强的逻辑思维能力和独立工作能力。

⑥具有创新能力和不断学习新知识的能力。

2.专业知识和技能

①了解基本的商务礼仪常识。

②了解营销基础知识。

③掌握计算机应用基础知识，能使用计算机常用工具软件（包括网络工具软件）处理日常工作文档，满足工作需要。

④掌握电子商务基础知识，能熟练使用互联网交易平台处理B2B、B2C、C2C、团购等商务活动交易。

⑤掌握电子商务网站信息采集与信息加工的相关知识，能完成信息搜集、原创、编辑、发布等信息处理工作。

⑥掌握电子商务物流配送相关知识，能完成商品打包、订单处理、配送等环节的重要工作，符合企业规范。

⑦掌握电子商务网站相关知识，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。

⑧掌握网络营销相关知识，能根据需求，操作站内和站外推广媒介，达到网络营销目的。

⑨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。

专业（技能）方向——客户服务

①能使用标准的普通话与客户交流。

②能使用规范化语言服务客户，与顾客沟通顺畅。

③能理解客户需求，正确录入信息，汉字录入速度达到80字/分钟。

④能按照客户关系管理流程与规范，使用CRM客户关系管理系统，实施大客户关系管理。

专业（技能）方向——网络营销

①能根据企业需求，撰写不同类型的软文，符合行业规范。

②能根据企业需求，策划促销活动主题，撰写促销活动方案，制定促销活动实施计划。

③能根据推广目标，实施基础的SEO推广，满足基本要求。

④能根据企业需求，运用整合网络营销相关知识，利用推广媒介实施网络推广。

专业（技能）方向——网店编辑

①能通过修改html语言代码，完成页面编辑。

②能使用设计类工具软件，按照网站设计效果图建设网站，符合行业规范。

③能根据促销方案，使用工具软件，设计制作促销广告，清晰表达促销方案重点信息。

④能使用第三方平台的后台功能，美化网店页面。

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。

（一）公共基础课程

经济与政治、哲学与人生、道德与法律、职业生涯与规划、语文、数学、英语、公共艺术、体育、计算机应用基础。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 学时 |
| 1 | 经济与政治 | 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 | 36 |
| 2 | 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 | 36 |
| 3 | 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 | 36 |
| 4 | 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 | 72 |
| 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 | 144 |
| 6 | 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 | 144 |
| 7 | 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 | 144 |
| 8 | 公共艺术 | 依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 36 |
| 9 | 体育 | 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 | 72 |
| 10 | 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 | 36 |

1. 专业（技能）课程

1.专业核心课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 学时 |
| 1 | 电子商务基础 | 了解电子商务相关的法律法规、行业政策和网络安全常识；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；熟悉网上银行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 | 72 |
| 2 | 商品拍摄 | 了解商品拍摄工作职责；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，理解和掌握数码摄影的一些基础知识和常规操作，掌握针对静物摄影的技巧和方法。 | 72 |
| 3 | 图片处理 | 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。 | 108 |
| 4 | 电子商务客户服务 | 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待、沟通等方面的知识；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪；能正确回复客户咨询，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。 | 72 |
| 5 | 网络营销实务 | 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，运用网站分析工具监测网站指标的变化，实现监测推广效果的目的。 | 108 |
| 6 | 网页设计 | 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，使网站整体风格适合网站内容。 | 108 |
| 7 | 网店运营 | 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，推广店铺，做好客户服务，实现交易。 | 108 |
| 8 | 电子商务物流 | 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，能对客户的网络订单进行处理；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。 | 72 |
| 9 | 网店运营推广（初级） | 能完成商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理、首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作、客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等工作任务，具备网店开设与装修、客户服务能力。 | 108 |
| 10 | 电子商务法 | 通过学习，使学生掌握电子商务的基本制度，了解相关联的法律法规，了解电子商务法对电商行业的影响，对电子商务平台经营者和店铺经营者的影响，了解电子商务合同的订立与履行，了解电子商务争议的解决，了解电子商务法律责任等，树立学生的法律意识。 | 72 |

2.专业（技能）课

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 学时 | |
| 1 | 沟通技巧 | 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、感受与态度；会对客户进行有利于问题解决的提问、倾听、表达。 | 72 | |
| 2 | 客户关系管理 | 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。 | 72 | |
| 3 | 商务软文写作 | 了解现代商务文书写作基础知识；掌握常用商务文书的结构、格式及其写作基本要求；能撰写常用的商务文书；了解商务软文的常见形式与撰写技巧；能为企业撰写营销软文。 | 72 | |
| 4 | 活动策划与实施 | 了解商业活动的具体内容和实施策划活动的工具和手段；掌握活动策划案的结构、格式及其写作基本要求；能根据电商活动的类型，策划有效的活动主题，能根据活动主题和活动目的，撰写策划方案；能根据策划方案，制定实施计划，合理调配资源。 | 72 | |
| 5 | 电子商务网页制作 | 了解网页制作流程和规范、导航和链接的互动性；掌握电子商务网页制作方法，能使用设计类工具软件制作网页；掌握网页简单互动效果的制作方法；掌握相对路径的描述方法；能通过代码编辑修改网页，包括链接、图片替换等。 | | 72 |
| 6 | 网络广告制作 | 了解网络广告的概念，以及网络广告策划方面的知识；掌握常用网络广告制作软件操作技法；能熟练操作软件设计并制作网络广告；会对电商网站网络广告进行色彩处理、图形图像处理、图文编排处理。 | | 72 |
| 7 | 网店装修 | 能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整网页布局、选择模块的操作方法；能通过后台上传图片至正确位置；能通过后台发表文章至正确位置；会修改代码，通过修改代码完成页面编辑。 | | 72 |
| 8 | 数据库 | 建立数据库的基本概念，搞懂关系数据模型的特点和方法。主要包括数据库的基础知识、Access2010的启动与退出及工作界面和工作环境的设置、数据库和数据表的创建、表间关系的创建、数据的编辑、排序和索引的建立、数据的导入和导出、数据的查询、窗体和报表的设计、数据访问页的创建、宏的创建以及数据库管理等方面的内容。不仅需要培养学生的基本创建和维护数据库的技能，还需要为后续的专业课准备必要的专业基础。 | | 108 |
| 9 | 数据分析 | 学生能够掌握数据采集和数据处理的知识、方法和工具，通过数据平台、问卷调研等工具或途径获取电子商务企业内、外部数据。能够根据数据分析的目的和主题，通过Excel等数据处理工具对采集到的数据进行处理与基础分析，能够监测企业经营数据，及时发现数据异常，完成数据图表、报表制作。 | | 108 |

3.综合实训

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 综合实训项目 | 实训时间 | 实训内容 | 实训地点 |
| 电子商务综合实训 | 144学时 | 依托第三方电子商务平台，指导学生开设独立店铺，完成店铺装修、商品分类、商品信息编辑发布、网店推广、客户服务、数据分析任务，实施网店运营全流程，以网店运营指标数据为标准考核学生。 | 校内 |

七、教学进程总体安排

见附表1

八、实施保障

**（一）师资队伍**

各学科的任课老师，要有作为人民教师基本的素质和能力水平。专兼职教师的数量需满足每个学期日常教学任务，教学任务、课时量分配合理，所学专业与授课学科专业对口，专业理论知识牢固、实践动手能力强。掌握基本的教学方法，完成日常教学文件的编写，合理安排教学任务和教学计划。定期完成自我学习、自我提升的学习目标，积极参加学校组织的技能培训等。

**（二）教学设施**

学生理论课程在教室完成，分为大小班上课，教室均配备了多媒体设备，能实现信息化教学。专业技能课安排在实训室，每名学生配备了一台设备进行课程实现，教师终端与学生终端实现屏幕共享，采用专人对实训室管理和维护。

**（三）教学资源**

教材均选用最新出版的教材，紧跟知识技术更新的步伐，教学资源丰富，教材均采用项目式教材，每个单元的知识点都配置一个单独或细分的项目案例，供学生上课练习参考。

**（四）教学方法**

结合中职学生的实际特征，考虑学生的学习能力和接受能力，利用信息技术和课程整合环境下，应以学生为学习中心的教学模式。协作式、任务驱动式、问题探究式、自主性网络化、专题式学习等多种教学模式相结合完成教学。典型的职业教育的教学方法中，更多采用启发式教学：提问式启发，比喻式启发、情景模式启发、故事启发。针对部分学科知识，在用注入式教学体系：课堂讲授法。在实践性课程较强的学科中，采用行动导向：案例教学法、项目教学法等。

教学实践中心变化：理论知识的存储转向职业能力的培养，能力目标也从专业能力向综合职业能力和全面素养提升转移、教学方法从教法向学法转移，现实中基于“学”的教。

教学活动的转变，从师生间单向行为转向师生间双向和多向的行为，从教手法向互动法转移，现实基于互动的传授。

**（五）学习评价**

学生学习效果评价的方式主要分为自评、同伴互评和师评。任课老师课根据实际情况灵活采用。自评的评价内容：

对本节课知识的兴趣、本节课独立思考的习惯、自信心体验到学习成功的愉悦、理解别人的思路，与同伴交流的意识，在知识、方法等方面获得收货的程度。

同伴互评包含内容：本节课发言的次数、本节课发言的质量、本节课课堂练习的正确性。

师评：上课专心听讲程度，课堂发言反映的思维深度、课堂发现问题的角度、课堂发现问题的能力。

**（六）质量管理**

1、任课教师在上课前要严格按照教学大纲要求内容和规定的课时，并结合学生具体情况，制定好严密的教学计划及教学方案。

2、授课教师要严格课堂纪律，严格按照教学计划和教案进行授课。教师应把班级的授课情况记录到教学日志中，以便及时解决教学中出现的问题。

3、负责教学的主管领导应对每学期上课实行听课制，每学期下班级听课不得少于一次，在听课中对发现的问题要及时解决。

4、各班级班主任定期向任课教师了解的上课情况，对班级出现的情况要及时纠正。

5、任课老师应抓好课堂纪律，按时考勤，督促学生完成教学有关要求，应与班主任老师加强联系，对教学中出现的问题应及时解决，对有关学生问题应实事求是地向班主任反映。

6、严格考试制度，期末结束进行考试，对考试中出现的作弊和不及格者，经过补考、毕业清考仍不合格者，不得颁发毕业证书。

7、各教研组要经常组织召开有关教学质量研讨会，以逐步提高教学质量。

九、毕业要求

学生通过中职三年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，完成期末考核、考试内容，所有课程考试合格，并取得下列证书之一：

1. 网店运营推广等级证（初级）
2. 电子商务数据分析等级证（初级）

十、附录

教学进程安排表。

附表1

**电子商务专业（三年制中职部分）教学计划安排表**

| **课程类别** | | **课程名称** | **总**  **学**  **时** | **其中实践学时** | **学**  **分** | **考**  **核** | **各学期周学时分配** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **17** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** |
| 公共必修 | | 经济与政治 | 34 |  | 2 | ● | 2/17 |  |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | 36 |  | 2 | ● |  | 2/18 |  |  |  |  |
| 道德与法律 | 36 |  | 2 | ● |  |  | 2/18 |  |  |  |
| 计算机应用基础 | 68 |  | 4 | ● | 4/17 |  |  |  |  |  |
| 语文1 | 68 |  | 4 | ● | 4/17 |  |  |  |  |  |
| 语文2 | 72 |  | 4 | ● |  | 4/18 |  |  |  |  |
| 数学 | 144 |  | 8 | ● |  |  | 4/18 | 4/18 |  |  |
| 英语1 | 68 |  | 4 | ● | 4/17 |  |  |  |  |  |
| 英语2 | 72 |  | 4 | ● |  | 4/18 |  |  |  |  |
| 公共艺术 | 34 | 34 | 2 | ○ | 2/17 |  |  |  |  |  |
| 体育1 | 34 | 34 | 2 | ○ | 2/17 |  |  |  |  |  |
| 体育2 | 36 | 36 | 2 | ○ |  | 2/18 |  |  |  |  |
| 职业生涯规划 | 36 |  | 2 | ● |  |  |  | 2/18 |  |  |
| 小 计 | | | 738 | 104 | 42 |  | 18 | 12 | 6 | 6 |  |  |
| 专  业  技  能  课 | 专业核心课 | 电子商务基础 | 68 | 34 | 4 | ● | 4/17 |  |  |  |  |  |
| 图片处理 | 102 | 102 | 6 | ● | 6/17 |  |  |  |  |  |
| 电子商务客户服务 | 72 |  | 4 | ● |  | 4/18 |  |  |  |  |
| 网页设计 | 108 | 108 | 6 | ● |  | 6/18 |  |  |  |  |
| 网店运营 | 108 | 72 | 6 | ● |  | 6/18 |  |  |  |  |
| 网络营销实务 | 108 | 72 | 6 | ● |  |  | 6/18 |  |  |  |
| 网店运营推广(初级) | 108 | 72 | 6 | ● |  |  | 6/18 |  |  |  |
| 电子商务法 | 72 |  | 4 | ● |  |  |  | 4/18 |  |  |
| 商品拍摄 | 72 | 72 | 4 | ○ |  |  |  | 4/18 |  |  |
| 电子商务物流 | 72 | 36 | 4 | ● |  |  |  |  | 4/18 |  |
| 专业技能课 | 网店装修 | 72 | 72 | 4 | ● |  |  | 4/18 |  |  |  |
| 数据库 | 108 | 72 | 6 | ● |  |  | 6/18 |  |  |  |
| 沟通技巧 | 72 |  | 4 | ● |  |  |  | 4/18 |  |  |
| 数据分析 | 108 | 72 | 6 | ● |  |  |  | 6/18 |  |  |
| 活动策划与实施 | 72 |  | 4 | ● |  |  |  | 4/18 |  |  |
| 商务软文写作 | 72 |  | 4 | ● |  |  |  |  | 4/18 |  |
| 网络广告制作 | 72 | 72 | 4 | ● |  |  |  |  | 4/18 |  |
| 电子商务网页制作 | 72 | 36 | 4 | ● |  |  |  |  | 4/18 |  |
| 客户关系管理 | 72 | 36 | 4 | ● |  |  |  |  | 4/18 |  |
| 电子商务综合实训 | | 144 | 144 | 8 | ○ |  |  |  |  | 8/18 |  |
| 小 计 | | 1754 | 1072 | 98 |  | 10 | 16 | 22 | 22 | 28 |  |
| 入学教育与军训 | | 30 | 30 | 1 | ○ | 1周 |  |  |  |  |  |
| 顶岗实习 | | 540 | 540 | 18 | ○ |  |  |  |  |  | 18周 |
| 小 计 | | 570 | 570 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | 3062 | 1746 | 159 |  | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |  |