

电子商务专业人才培养方案



人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：0603

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

全日制 3 年。

四、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	主要接续专业举例
1	网店编辑	网络编辑员、计算机网络安全管理员、计算机操作员	网店编辑	高职：电子商务、工商管理。 专科：电子商务、工商管理。
2	客户服务	普通话水平测试等级证书	客户服务	
3	网络销售 网络推广	电子商务（初级）	网络营销	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持课程思政的理念，落实立德树人的根本任务，培养具有一定科学文化素养，德智体美全面发展，具有良好的职业素质、人际交往与沟通能力，主要面向区域电子商务行业（企业），培养适应建设、管理和服务第一线需要，具有良好的职业道德、敬业精神、创新意识、团队意识，熟悉电子商务法律和法规、心理健康、掌握电子商务建设和应用规则，具备必要的营销策划知识、电子商务知识和应用能力的高级技能型人才。可在企事业单位从事网络营销与策划、网上交易、网上商务谈判、EDI 操作等日常业务处理工作；电子商务平台综合管理工作；企业电子商务综合管理等相关工作的德智体美劳全面发展且具有职业生涯发展基础的高素质劳动者和技术技能人才。

（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、规范和企业制度。

(2) 具备网络交易安全意识,能防范个人信息泄露,辨别网络欺 诈,采用正规渠道实施网络买卖与支付。

(3) 具有执行能力、应变能力、团队协作与承压能力。

(4) 具有良好的语言表达和沟通能力。

(5) 具有较强的逻辑思维能力并能独立处理问题。

(6) 具有一定的创新能力。

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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

公共基础课包括思想政治课、文化课、信息技术、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	计划学时
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与电子商务专业实际和电子商务行业发展密切结合。	144
2	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。	216
3	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
4	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。	162
5	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
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与电子商务专业实际和电子商务行业发展密切结合。	180
7	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与电子商务专业实际和电子商务行业发展密切结合。	36
8	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与电子商务专业实际和电子商务行业发展密切结合。	36

(二) 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	计划学时
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 联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	商品拍摄与图片处理	了解商品£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买点的 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。突出商品买点。	72
3	电子商务客户服务	了解产品和网购知识流程,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
4	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;能根据网络营销的不同阶段,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
5	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,使网站整体风格适应网站内容。	72
6	店铺运营	了解网站运营的规范与流程,明确网站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,提炼商品买点;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
7	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;能对单据进行管理跟踪,合理安排退换货流程。	72
8	网站内容编辑	了解网站编辑岗位职业道德,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	72

		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。	
--	--	---------------------------------------	--

专业(技能)方向课

(1) 客户服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	文字录入	能按照正确的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；方字妹入速度达到60字/分钟	36
2	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
3	客户关系管理	了解客户关系管理的意义；掌握向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管理	36

(2) 网络营销

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	商务软文写作	了解责任商务文书写作基础知识；掌握常用商务文书的结构、格式及写作基本要求；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	36
2	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；能根据和策划方案，制定实施计划，合理调配资源	36
3	网络推广	了解网络推广的含义，能分析现状，寻找潜在用户，制定推广策略；能运用电子邮件进行推广；了解搜索引擎优化推广的工作内容、动作方法及操作规范，能完成选择关键词、建设友情链接、发布外部链接及推广效果分析工作	36

(3) 网店编辑

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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，能通过代码编辑修改网页、包括链接、图片替换等	72

2	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	36
3	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	36

（三）专业选修课

1. 商品知识。
2. 网络常用软件。
3. 移动商务。
4. 会计基础。
5. 电子商务支付。
6. 电子商务安全。
7. 其他

（四）综合实训

综合实训教学以提升学生综合职业能力为教学目标，与企业合作开发综合实训项目，采取集中实训的教学组织形式，校企教师共同管理和考核学生综合实训教学时间安排在第五学期，对应“综合实训”课程，实训项目见下表依据专业实际情况，可任选其一。

综合实训项目	实训时间	实训内容	实训地点
网店运营	288 学时	依托第三方电子商务平台，指导学生开设 3 独立店铺，完成网店装修、商品分类、商品信息编辑发布布、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
客户服务综合实训	288 学时	建议与优质电商企业合作，完成产品咨询、产品推荐、促进下单、客户回访、订单查询等客户服务岗位生产性实训，学生掌握标准化服务流程，融入企业文化，积累实战经验	校外

网店编辑 综合实训	288 学时	建议与中小型电商企业合作，承接企业外包项目，重点开展产品图片采集与处理、产品信息编辑与上传、网站资讯更新与维护、交互平台使用与维护等实训项目，提升学生综合应用能力	校内或校外
网络推广 综合实训	288 学时	建议与中小型电商企业合作，承接企业外包项目，推广商城网站或企业网站，重点开展搜索引擎优化、微博营销、博客营销、建设友情链接等综合实训，提升学生综合应用能力	校内或校外

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

每学年教学时间 40 周（含复习考试），周学时为 30（含班会活动），顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 2 小时折合 1 学时计入总学时。在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，教育认知实习安排在第一学年。

(二) 教学进程总体安排表

课程类别	课程名称	课程性质	学分	学时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
公共基础课	思想政治	公共必修	8	144	36	36	18	18	18	18	
	语文	公共必修	12	216	72	72	72				
	数学	公共必修	8	144	72	72					
	英语	公共必修	9	162	54	54	54				
	信息技术	公共必修	4	72	36	36					
	体育与健康	公共必修	10	180	36	36	36	36	36		
	公共艺术	公共必修	2	36			36				
	历史	公共必修	2	36		36					
	普通话	学科必修	4	72	36	18	18				
	小计			59	1062	342	360	234	54	54	18
专业技	专业核心课	电子商务基础	专业必修	4	72	72					
		商品拍摄与图片处理	专业必修	4	72	36	36				

能 课 程	电子商务客户服务	专业必修	4	72			36	36			
	网络营销实务	专业必修	6	108			72	36			
	网页设计	专业必修	4	72			36	36			
	店铺运营	专业必修	6	108				72	36		
	电子商务物流	专业必修	4	72			36	36			
	网站内容编辑	专业必修	4	72	36	36					
	新媒体运营	专业必修	4	72			36	36			
	小计		40	720	144	72	216	252	36	0	
	专 业 技 能 课	文字录入	限制选修	2	36	18			18		
		沟通技巧	限制选修	4	72			36	36		
		客户关系管理	限制选修	2	36					36	
		商务软文写作	限制选修	2	36					36	
		活动策划与实施	限制选修	2	36				36		
		网络推广	限制选修	2	36					36	
		电子商务网页制作	限制选修	4	72				72		
		网络广告制作	限制选修	2	36					36	
		网店装修	限制选修	2	36					36	
		小计		22	396	18	0	36	162	180	0
	综合实训	综合实训	实践必修	16	288					288	
顶岗实习		实践必修	30	540						540	
小计			46	828	0	0	0	0	288	540	
专业选修课	商品知识	非限制选修	2	36				36			
	网络常用软件	非限制选修	4	72		72					
	移动商务	非限制选修	1	18			18				

	会计基础	非限制选修	4	72	36	36				
	电子商务支付	非限制选修	1	18			18			
	电子商务安全	非限制选修	1	18				18		
	合计		180	3240	540	540	522	522	558	558

八、教学保障

（一）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 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。

应聘请行业专家、企业骨干担任兼职教师，组建结构合理的教师团队。专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，适应地区电子商务发展需求，熟悉电子商务市场情况，积极开展课程教学改革，专业教师应定期到电子商务企业进行实践锻炼。聘任本地一线的电子商务管理人员、业务人员承担专业教学任务；学校加强对兼职教师教学能力的培训及管理。

（二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习室

校内实训实习建议配备客户服务综合实训室、网络营销综合实训室,网络编辑实训机房,主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		备注	
		名称	数量	功能	适用课程
1	客户服务综合	计算机	90 台	1、保障客户服务方向专业技能训练；	电子商务客户服务、文字录入、
		程控交换机	一台		

	实训室	座机电话、耳麦电话	40 套	2、保障客户服务外包项目实践教学	沟通技巧、客户关系管理
		客户关系管理软件	一套		
		接入外线功能（可选）	一套		
2	网络营销综合实训室	计算机	40 台	1、保障专业基础技能训练； 2、保障网络营销方向的专业技能训练；保障店铺运营综合实训教学	电子商务基础、电子商务物流、网络营销实务、店铺运营、网络推广、活动策划与实施、商务软文写作
		电子商务模拟软件	一套		
		电子商务物流软件	一套		
		服务器	一套		
3	网络编辑实训	计算机	40 台	1、保障网店编辑方向的专业技能训练	网页设计、电子商务网页制作、
	机房	摄影设备（卡片机、柔光箱）	一套	2、保障网店编辑方向的校企综合实训教学	网络广告制作、网站内容编辑、网店装修、商品拍摄与图片处理
		网页设计系列软件	一套		

2. 校外实训基地

选择优质企业开展校企合作，建立校外实训基地，保障短期实践项目教学、顶岗实习等教学活动的实施，提供教师企业挂职锻炼岗位，实现教师轮岗实践，提升教师“双师素质”。

（三）教学资源

根据本专业培养目标、现代职业教育改革要求和，学生的能力成长需求，学校校内外知识理论和实践教学等资源配置达到国家规定标准，其中国规教材选用不低于 90%；图书、文献配备不低于生均 30 册；生均仪器设备价值不低于 2500 元；计算机拥有数量不少于每百生 15 台。

（四）教学方法

本专业教学坚持学历教育与岗位培训相融合、职业能力与职业素质兼顾，结合各地区办学特点，可选择客户服务、网络营销、网店编辑三个专业技能方向有针对性地进行培养。公共基础课注重教学方法改革，部分单元可考虑与专业结合，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，为学生可持续

发展奠定基础。专业技能课教学以行动导向理念为指导,校企共同开发教学项目,通过重复步骤、不重复内容,完成由简单到复杂的企业实际案例的学习性工作任务,按照理论与实践一体化的要求组织教学,采用项目教学法、任务教学法,情境教学法、案例教学法。注重实践操作,运用小组合作、成果展示、技能比赛等教学方式开展教学活动。教学中应注重情感态度和职业道德的培养,将文化基础课相关知识与专业训练相融合,注重知识的应用。应突出学生的主体作用,使学生在“做中学、学中做”的工作过程体验中完成学习任务,培养学生分析问题,解决问题的能力。

(五) 教学评价

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化,教学评价注意吸收电商行业企业参与,校内校外评价结合,电子商务相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价,应从情感态度,对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评;结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括:参加学习的课时,学习过程的参与程度、过程成果、技术作与应用。结果性评价内容包括:分小组汇报总结,上交项目实施报告,汇报演讲、项目答辩考核成绩等;终结性评价内容包括:技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果三部分。考核评价应纳入一定的电商企业专业人员评价(课堂成果、顶岗实习评价)。各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质的形成,兼顾对节约意识、网络安全意识的考核。

(六) 质量管理

质量管理要更新观念,改变传统的质量管理方式。质量管理要有一定的规范性和灵活性,可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、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;要加强对教学过程的质量监控,改革教学评价的标准和方法,促进教师教学能力的提升,保证教学质量。

建立专业指导委员会,定期修订人才培养方案。加强制度建设,逐步建

立科学的质量管理机制,提高教学质量。

九、毕业要求

1. 修完全部必修课程,所修课程(包括实践教学)的成绩全部合格。
2. 参加顶岗实习,成绩合格。