



# 湖南潇湘技师学院

## 电子商务专业人才培养方案（三年制）

专业代码：\_\_\_\_\_0603-4\_\_\_\_\_

适用年级：\_\_\_\_\_2022级\_\_\_\_\_

教研室主任：\_\_\_\_\_吴年飞\_\_\_\_\_

制订时间：\_\_\_\_\_2022年6月\_\_\_\_\_

系部审批人：\_\_\_\_\_陈素芬\_\_\_\_\_

审批时间：\_\_\_\_\_2022年7月\_\_\_\_\_

学院审批人：\_\_\_\_\_周利民\_\_\_\_\_

审批时间：\_\_\_\_\_2022年8月\_\_\_\_\_

# 目 录

一、专业名称及专业代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
(一) 职业面向.....	1
(二) 课证融通.....	1
(三) 职业发展路径.....	2
(四) 典型工作任务与职业能力分析.....	2
五、培养目标与培养规格.....	5
(一) 培养目标.....	5
(二) 培养规格.....	5
六、课程设置及要求.....	7
(一) 课程结构.....	7
(二) 专业(技能)课程设置及要求.....	8
七、教学进程总体安排.....	24
(一) 课程类型结构.....	24
(二) 教学活动周进程安排.....	25
(三) 教学进程安排.....	25
(四) 学时与学分分配.....	31
八、实施保障.....	31
(一) 师资队伍.....	31
(二) 教学设施.....	33
(三) 教学资源.....	35
(四) 教学方法.....	36
(五) 学习评价.....	37
(六) 质量管理.....	38
九、毕业要求.....	39
十、附录.....	39
(一) 编写说明.....	39
(二) 变更审批表.....	41

# 2022 级电子商务专业人才培养方案

## 一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称：电子商务

(二) 专业代码：0603-4

## 二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

基本修业年限为全日制三年。

## 四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位群 (或技术领域) E	职业资格证书和职业技能等级证书 F
财经商贸大类 (06)	电子商务类 (0603)	互联网信息服务 (642) 其他互联网服务 (649) 仓储业 (599)	电子商务师 (4-01-02-02) 直播销售员 (4-01-02-07) 仓储管理员 (4-02-06-01)	网络推广 网店运营 网店客服 网店美工 图像处理 电商直播 仓储配送	电子商务师 直播销售员 (职业技能等级证书) 网店运营、数字营销 (1+X 证书)

(二) 课证融通

本专业相关技能证书主要分为通用证书与职业技能等级证书，如表 2 所示。

表 2 课证融通一览表

证书类别	证书名称	颁证单位	融通课程
通用证书	普通话水平测试等级证书	湖南省语言工作委员会	普通话
职业技能等级证书	电子商务师	湖南省人力资源社会保障部门	网络推广、网店运营、网店客服、网店美工、物流基础
职业技能等级证书	直播销售员	湖南省人力资源社会保障部门	短视频剪辑、直播运营

### （三）职业发展路径

本专业毕业生的职业发展路径如表 3 所示。

表 3 职业发展路径表

岗位类型	岗位名称
目标岗位	网络推广专员、网店运营专员、网店美工、淘宝客服、仓库管理员、直播销售员
发展岗位	电子商务运营经理、淘宝客服主管、仓库主管、直播运营经理
迁移岗位	电子商务运营总监、淘宝店长、物流总监、直播运营总监

### （四）典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 4 所示。

表 4 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
网店运营专员	网店运营	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能针对接收的运营任务类型,与主管领导有效沟通,明确商品、数据、活动或用户的运营要求。</li> <li>2. 能与相关人员及时沟通,完成与运营相关的资料、图片、数据的收集与整理,协调人力、商品库存、营销资源等。</li> <li>3. 能按照运营计划细致完成商品发布,严格按平台规则执行违禁词检查等日常运营维护工作。</li> <li>4. 能根据数据收集指标及收集周期,收集并整理网店运营数据、竞品数据、客户数据、行业数据等不同类型数据。</li> <li>5. 能根据网店活动规则以及商品促销规则正确使用促销工具完成活动报名、促销信息发布、活动动态的跟进等工作。</li> <li>6. 能根据网店运营目标,对用户和潜在用户适时推送活动信息,对圈定的竞争对手进行适时数据监控。</li> <li>7. 能遵守电子商务从业人员职业道德,具备成本意识、营销意识、数据安全意识,遵守平台规则,及时保存文档,按“6S”规范执行任务。</li> </ol>
网店推广专员	网店推广	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能针对接收的推广任务,与主管领导有效沟通,明确推广任务类型、目标和要求。</li> <li>2. 能和相关人员沟通,按计划准备推广图文等资料。</li> <li>3. 能根据推广目标和要求,选择推广平台,进行推广创意设计、佣金比例设置等。</li> <li>4. 能根据推广目标和要求,进行推广创意、关键词、关键词出价等设置。</li> <li>5. 能实时查看推广数据,根据 CPS(按销售付费)、CPC(按点击付费)推广评价标准进行效果评价,及时反馈推广效果。</li> <li>6. 能遵守电子商务从业人员职业道德,具备营销意识,遵守平台规则,及时保存文档,按“6S”规范执行任务。</li> </ol>

客户服务专员	客户服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能和主管领导有效沟通,明确客户服务工作的内容和要求。</li> <li>2.能使用在线聊天软件、电话、邮件等工具,仔细阅读、倾听客户需求,善于文字组织及语言表达,与客户进行有效沟通。</li> <li>3.能根据客户提出的问题,判断客户真实需求,选择服务话术,向客户提供有效解决方案。</li> <li>4.能主动对照客户服务质检标准,及时复盘,提高客户服务满意度。</li> <li>5.能遵守电子商务从业人员职业道德,具备服务意识、时间管理意识、情绪与压力管理意识,遵守平台规则,按客户服务规范执行任务。</li> </ol>
仓储管理员	仓储管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能与主管领导有效沟通,明确仓储管理工作的内容和要求。</li> <li>2.能根据入库通知信息做好入库计划,调配人力、物力进行入库作业,妥善处理入库作业过程中的异常问题。</li> <li>3.能对在库货品进行日常规范管理,确保账物相符。</li> <li>4.能根据检验规范,与相关人员协调定期进行商品抽检。</li> <li>5.能合理协调人员与设备,保证日常出库环节的顺利进行。</li> <li>6.能及时维护设施设备并按规范填写工作日志及各类表单。</li> <li>7.能遵守电子商务从业人员职业道德,具备环保意识、安全意识,按“6S”管理规范执行任务。</li> </ol>
网店美工	网店美工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能和主管领导有效沟通,明确网店美工工作的内容和要求。</li> <li>2.能够根据相关软件如PS对产品进行图片处理、美化修图。</li> <li>3.能够对店铺进行装修维护和产品更新。</li> <li>4.能根据网店促销活动协助活动广告设计。</li> <li>5.能够进行其他相关辅助性工作。</li> <li>6.能遵守电子商务从业人员职业道德,具备基本审美能力、创新意识,遵守平台规则。</li> </ol>

直播销售员	直播销售	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能和主管领导有效沟通,明确直播销售工作的内容和要求。</li> <li>2.通过搭建数字化营销场景,能够通过直播或短视频等形式对产品进行多平台营销推广。</li> <li>3.能够利用语言技巧,专业知识提升自身传播影响力,加强用户群体活跃度,促进产品从关注到购买的转化率。</li> <li>4.能够根据具体情况灵活高效完成工作任务,对直播突发状况有一定处理能力。</li> <li>5.能够遵守电子商务从业人员职业道德,遵守电子商务法律法规,互联网直播服务管理规定、平台活动规则、企业管理制度等。</li> </ol>
-------	------	---

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

热爱祖国,有坚定的理想信念,拥护中国共产党的领导,践行社会主义核心价值观,德智体美劳全面发展。培养面向电子商务行业企业就业,适应电子商务运营职业岗位群(如运营助理、推广助理、仓管员、客服专员、直播销售员等)工作,胜任网店运营、网店推广、仓储管理、客户服务、电商直播等工作任务,遵守电子商务相关法律法规以及电商平台规则,具备运用大数据技术实施电商运营数据收集、处理的能力,运用新媒体技术实施网店推广的能力,具有服务意识,营销意识,数据安全意识,诚实守信、求真务实的工作态度,以及团队合作、沟通交流、时间管理、情绪与压力管理、按“6S”等规范执行任务、遵守工作制度等职业素养,达到电子商务师中级职业技能要求的技能人才。

### (二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下目标。

#### 1. 素质

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。

(2) 坚定拥护中国共产党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,服务家乡产业,

深植学好电商为人民、乡村振兴电商助力的信念，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(3) 崇尚宪法、遵纪守法、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，具有营销契约精神、社会责任感和社会参与意识。

(4) 具有产品质量意识、包装环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

(5) 勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

(6) 具有良好的身心素质、健康的体魄和健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健康与卫生习惯、良好的行为习惯和自我管理能力。

(7) 具有一定的审美、文学修养和人文素养，具有丰富的想象能力、语言表达能力，具有感受美、表现美、鉴赏美的能力。

(8) 具有恪守商业信用、严守行业机密、钻研电商业务、爱岗敬业的职业道德和职业素养。

(9) 尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

## 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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

(3) 掌握一般英语词汇与语句，掌握与本专业相关的专业词汇。

(4) 掌握计算机操作系统的基本操作及基本办公软件的使用。

(5) 掌握数学运算及基本的数学逻辑知识。

(6) 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式。



- (7) 掌握商品拍摄、图形图像处理、网店的装修美化方法等知识。
- (8) 掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知识。
- (9) 掌握基础营销知识与网络营销相关知识。
- (10) 掌握电子商务物流相关知识。
- (11) 掌握电商直播销售相关知识。

### 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) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (3) 具有一定的哲学思维、美学思维、伦理思维、计算思维、数据思维、交互思维、互联网思维能力。
- (4) 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。
- (5) 能够根据网站（店）推广目标，选择合理的推广方式，进行网站（店）运营策划、实施和效果评估与优化。
- (6) 能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类数据，进行网络营销的分析与预测。
- (7) 具备网店设计与装修的能力，能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片，能够根据产品页面需求进行页面设计、布局、美化和制作。
- (8) 能够应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务。
- (9) 具备物流管理能力，能为电子商务环节选择合适的物流形式，实现商品配送与资金周转。
- (10) 能够通过直播或短视频等形式对产品进行多平台营销推广。

## 六、课程设置及要求

### （一）课程结构

本专业课程分为五大模块：公共基础课程模块（必修、选修）、专业基础课程模块、专业核心课程模块、专业选修课程模块、专业集中实训模块，

共 39 门课，3190 学时，187 学分。专业课程对接电子商务专业国家技能一体化课程标准，融入相关技术等级证书内容。持续深化“三全育人”综合改革，把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育各环节，推动课程思政工作体系贯穿教学体系、教材体系、管理体系，切实提升思政工作质量。

## （二）专业（技能）课程设置及要求

### 1. 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 专业基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
电子商务基础	1. 了解传统商务与电子商务的区别，掌握电子商务的分类； 2. 掌握电子商务的交易模式：B2C 电子商务、C2C 电子商务、B2B 电子商务、O2O 电子商务及其他表现形式； 3. 了解电子商务平台类型，掌握第三方电子商务平台、移动电子商务的优缺点，能够根据平台特点与企业实际情况，合理选择搭载平台的类型； 4. 了解电子商务交易安全问题、电子商务安全技术及其相关法律法规； 5. 理解网络营销的概念，掌握网络营销的渠道，会利用互联网对企业网站进行推广营销； 6. 熟知网上支付工具；能利用网络进行应聘、订票等操作；	1. 电子商务概述； 2. 电子商务交易模式； 3. 电子商务平台选择； 4. 电子商务交易安全； 5. 网络营销； 6. 网上银行与电子支付； 7. 电子商务与物流。	1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂； 2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，电子商务综合实训室；知识丰富，理论扎实，具有一定实践能力的专业教师； 3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试 60%结合。	64

	7. 熟知电子商务物流的基本模式，并熟知各大商务网站的物流模式。			
消费者心理与行为分析	<p>1. 理解消费者心理与行为的含义；掌握消费者心理与行为的研究对象和内容；</p> <p>2. 了解研究消费者心理与行为的原则；掌握消费者心理与行为的研究方法；</p> <p>3. 了解消费者的三个心理活动过程：认识过程、情感过程和意志过程；掌握消费者对商品的感觉和知觉心理；</p> <p>4. 掌握消费者气质、性格和能力的含义；了解性格、气质的类型特征对消费者行为的影响；</p> <p>5. 了解家庭对消费心理与行为的影响；掌握群体、阶层的含义以及其对消费者心理与行为的影响；</p> <p>6. 了解新产品设计、推广的心理策略；了解商品品牌对消费者心理与行为产生的影响；</p> <p>7. 了解包装的含义与功能；掌握包装的消费心理策略；</p> <p>8. 了解消费者对价格的各种心理表现，消费者进行价格判断的途径和影响因素；了解企业定价和调价的心理策略和技巧；</p> <p>9. 了解广告的消费心理功能；</p>	<p>1. 消费者心理分析；</p> <p>2. 消费者购买行为分析；</p> <p>3. 不同营销场景下的消费心理及行为分析；</p> <p>4. 消费心理及行为与产品策略；</p> <p>5. 消费心理及行为与价格策略；</p> <p>6. 消费心理及行为与促销策略；</p> <p>7. 消费心理及行为与销售服务。</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	64

	<p>掌握如何灵活运用广告的心理策略；</p> <p>10. 掌握顾客购物的心理过程及每个心理阶段的应对方法。</p>			
物流基础	<p>1. 了解物流标准和物流系统的构成；</p> <p>2. 掌握物流的概念、功能；</p> <p>3. 理解运输、仓储、配送等物流活动基本概念；</p> <p>4. 掌握运输方式和运输合理化的有效措施；</p> <p>5. 掌握仓储方法和仓储业务流程；</p> <p>6. 了解包装功能和掌握包装的合理化方法；</p> <p>7. 掌握装卸搬运合理化的措施；</p> <p>8. 掌握流通加工合理化方法；</p> <p>9. 掌握物流信息的特征和种类；</p> <p>10. 掌握配送合理化的形式；</p> <p>11. 掌握影响物流服务的因素和物流服务的基本内容；</p> <p>12. 掌握物流成本的构成和降低物流成本的途径；</p> <p>13. 掌握供应链管理的目标和方法；</p> <p>14. 了解条码技术、RF 技术和 GPS 技术。</p>	<p>1. 认识电子商务物流；</p> <p>2. 电子商务物流采购；</p> <p>3. 电子商务物流仓储；</p> <p>4. 电子商务物流配送；</p> <p>5. 电子商务物流信息技术；</p> <p>6. 电子商务物流信息管理。</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，物流实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试 60% 结合。</p>	90
商品实务	<p>1. 了解商品的基本特性；掌握商品分类，商品目录，商品编码，商品条形码等相关知识；</p>	<p>1. 商品的一般知识；</p> <p>2. 商品质量、标准</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下</p>	72

	<p>2. 理解商品质量、商品标准的含义；熟悉商品标准的表示方法；</p> <p>3. 理解商品包装的准确含义，商标的作用和分类，商品储存期间的质量变化及影响质量变化的外界因素；熟悉储存商品的一般养护技术；</p> <p>4. 了解食糖，乳制品，烟，酒，茶的成分及种类；</p> <p>5. 了解冷冻食品，休闲食品的分类和特点；</p> <p>6. 了解日用工业品的种类，成分及性质；</p> <p>7. 了解纺织品的含义及分类；</p> <p>8. 熟悉纺织纤维，纺织品，服装的性质和种类，服装质量的鉴别方法；能够指导顾客选购、使用、保养各类服装；</p> <p>9. 了解家用电器的分类及其结构和原理；掌握家用电器的分类，规格和型号。</p> <p>10. 能够运用所学知识合理保管、养护和合理使用各类商品。</p>	<p>与检验；</p> <p>3. 商品包装、储存与养护；</p> <p>4. 食品；</p> <p>5. 日用工业品；</p> <p>6. 纺织品；</p> <p>7. 家用电器。</p>	<p>体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	
电子支付	<p>1. 了解网上支付与结算的概念；</p> <p>2. 掌握电子支付工具、网络支付工具、网上银行、手机银行、移动支付、第三方支付等相关知识；</p> <p>3. 了解网络支付基础设施、中国国家现代化支付系统、网上</p>	<p>1. 网上支付与结算概述；</p> <p>2. 电子货币；</p> <p>3. 电子支付系统；</p> <p>4. 电子支付与结算中介；</p> <p>5. 电子支付工具（上）；</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，电子商务综合实训室；知识丰富，理论扎实，</p>	72

	<p>保险的内容；</p> <p>4. 了解网上支付安全问题及法律保障；</p> <p>5. 掌握网上支付平台的操作流程。</p>	<p>6. 电子支付工具（下）；</p> <p>7. 网上银行；</p> <p>8. 网上支付的安全。</p>	<p>具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	
采购管理	<p>1. 理解采购的基本概念和内容；</p> <p>2. 理解采购管理的基本概念和内容；</p> <p>3. 理解采购基本流程；</p> <p>4. 掌握采购申请步骤与方法；</p> <p>5. 掌握供应商的选择和管理方法；</p> <p>6. 学会 MRP 采购方法；</p> <p>7. 掌握库存控制方法；</p> <p>8. 理解 JIT 采购内容与方法；</p> <p>9. 理解招标采购流程，掌握招标采购方法；</p> <p>10. 理解供应链采购概念，掌握供应链采购的实施条件；</p> <p>11. 掌握采购谈判技巧，学会采购谈判的组织与管理；</p> <p>12. 掌握电子商务采购的步骤与方法。</p>	<p>1. 采购管理概述；</p> <p>2. 采购申请与需求分析；</p> <p>3. 供应商选择与管理；</p> <p>4. MRP 采购管理；</p> <p>5. 订货点采购与库存控制；</p> <p>6. JIT 采购管理；</p> <p>7. 招标采购管理；</p> <p>8. 供应链采购管理；</p> <p>9. 采购谈判；</p> <p>10. 电子商务采购。</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，物流实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	72
电子商务法律法规	<p>1. 能掌握电子商务法的基本原理；</p> <p>2. 能了解国内外电子商务立法概况；</p> <p>3. 具有运用电子商务法律分析并解决电子商务实践中相关法律问题的能力；数据电文</p>	<p>1. 认识电子商务法；</p> <p>2. 电子商务立法概况；</p> <p>3. 电子商务交易主体法律制度；</p> <p>4. 数据电文、电子</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室；知识丰富，理论扎</p>	36

	<p>法律问题的解决；电子签名法律问题的解决；电子认证法律问题的解决；电子合同的签订及法律问题的解决；电子信息交易法律问题的解决；电子商务安全问题的解决；电子商务纠纷的解决；</p> <p>4. 具有分辨法律问题归属的能力；</p> <p>5. 具有依据法律问题的性质寻找相关工具书及案例的能力；</p> <p>6. 具有独立分析和解决电子商务法律问题的能力；</p> <p>7. 具有自主学习和终身学习的能力。</p>	<p>签名与电子认证法律制度；</p> <p>5. 电子合同法律制度；</p> <p>6. 知识产权保护法律制度；</p> <p>7. 消费者权益与隐私权保护的法律制度；</p> <p>8. 电子商务纠纷的解决。</p>	<p>实，具有一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试40%结合。</p>	
电子商务客户服务	<p>1. 了解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；</p> <p>2. 掌握客服的工作流程，做好售前知识储备，流程培训和准备；</p> <p>3. 掌握客服沟通技巧；</p> <p>4. 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。</p>	<p>1. 走近网络客服；</p> <p>2. 使用网络工具；</p> <p>3. 提供语音客户服务；</p> <p>4. 在线接待客户；</p> <p>5. 订单处理；</p> <p>6. 打包发货；</p> <p>7. 完成售后服务；</p> <p>8. 维护客户关系。</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，客户服务综合实训室；知识丰富，理论扎实，具有一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	72

Photo shop	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解编辑图像的各种方法;</li> <li>2. 了解 Photoshop CS6 的工作界面和基本操作;</li> <li>3. 了解图像处理基础知识;</li> <li>4. 了解绘制图形与路径的方法;</li> <li>5. 了解通道的概念与使用技巧;</li> <li>6. 了解各种滤镜并掌握部分常用的滤镜;</li> <li>7. 熟练掌握绘制的编辑选取的方法;</li> <li>8. 掌握调整图像色彩的色调的方法;</li> <li>9. 掌握图层的应用方法和操作技巧;</li> <li>10. 熟练掌握绘制的编辑选取的方法;</li> <li>11. 掌握文字的应用;</li> <li>12. 掌握绘制和修饰图像的方法和技巧。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识电子商务网页图像制作;</li> <li>2. 熟悉 Photoshop CS6 界面环境;</li> <li>3. 图像的简单处理;</li> <li>4. 文字的简单处理;</li> <li>5. 图像处理技法—抠图;</li> <li>6. 图像处理技法—修图;</li> <li>7. 图像处理技法—调色;</li> <li>8. 图像处理技法—合成;</li> <li>9. 图像处理技法—特效;</li> <li>10. 电子商务网页图像制作综合实训。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方法: 采用讲授法、指导法、小组讨论法、练习法、情境教学法, 实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式, 将课程思政融入课堂;</li> <li>2. 教学条件: 配备齐全的电子商务综合实训室, 商品采编实训室; 知识丰富, 理论扎实, 具有一定实践能力的专业教师;</li> <li>3. 考核要求: 课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现) 60%与期末笔试 40%结合。</li> </ol>	108
------------	---	---	---	-----

## 2. 专业核心及拓展课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 6-1、表 6-2 所示。

表 6-1 专业核心课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
网络营销	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解网络营销流程的基本概念、基本思想, 基本技术及原理;</li> <li>2. 理解网络营销的基本知识和技巧;</li> <li>3. 掌握利用网络开展营</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 网络营销概论;</li> <li>2. 网络营销市场分析;</li> <li>3. 网络市场调研;</li> <li>4. 网站策略;</li> <li>5. 产品策略;</li> <li>6. 价格策略;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方法: 采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课, 实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式, 将课程思</li> </ol>	72



	<p>销的能力, Internet 网络的商务应用素质, 现代网络技术与传统企业整合应用能力;</p> <p>4. 掌握利用网络进行市场调研, 开展广告、公共关系, 开拓渠道等各种营销策略的能力;</p> <p>5. 掌握利用网络开展优质客户服务应用能力。</p>	<p>7. 渠道策略;</p> <p>8. 促销策略;</p> <p>9. 网络营销方法。</p>	<p>政融入课堂;</p> <p>2. 教学条件: 配备齐全的多媒体教室, 网络营销综合实训室; 知识丰富, 理论扎实, 具备一定实践能力的专业教师;</p> <p>3. 考核要求: 课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现) 40%与期末笔试 60%结合。</p>	
商品拍摄与图片处理	<p>1. 能通过多种渠道, 运用多种方式方法, 收集、整理任务所需的资料和素材, 准备拍摄所需设备、工具、样品和材料;</p> <p>2. 能够根据商品拍摄工作流程、产品知识, 依据所拍摄产品的特性, 选择拍摄主题, 拍摄商品配饰搭配, 选择物品构图方法, 运用商品拍摄用光、布光等技巧, 进行商品拍摄;</p> <p>3. 能依据产品特性, 按照产品特征合理拍摄产品各个角度等;</p> <p>4. 能运用图形图像处理软件对已拍摄的商品进行简单处理;</p> <p>5. 交付作品后, 进行商品拍摄作品的评价分析, 向</p>	<p>1. 商品图片拍摄概述;</p> <p>2. 商品图片拍摄器材;</p> <p>3. 商品图片拍摄取景与构图;</p> <p>4. 商品图片拍摄布光;</p> <p>5. 商品图片拍摄技巧;</p> <p>6. 商品图片拍摄实例;</p> <p>7. 商品图片处理。</p>	<p>1. 教学方法: 采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课, 实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式, 将课程思政融入课堂;</p> <p>2. 教学条件: 配备齐全的多媒体教室, 商品采编实训室; 知识丰富, 理论扎实, 具备一定实践能力的专业教师;</p> <p>3. 考核要求: 课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现) 60%与期末笔试 40%结合。</p>	90

	<p>客户提交拍摄的成果；</p> <p>6. 能积累与职业相关的素材，总结拍摄技巧及图片简单处理方法。</p>			
网店运营	<p>1. 了解网上开店的基本素质和基本条件；</p> <p>2. 掌握网上开店的基本流程；</p> <p>3. 掌握网店商品拍摄、发布与管理；</p> <p>3. 掌握网上店铺推广的主要方法；</p> <p>4. 掌握网店客服的主要方法；</p> <p>5. 掌握网店物流的解决方法。</p>	<p>1. 网店基础知识；</p> <p>2. 网店基础操作；</p> <p>3. 网店商品拍摄、发布与管理；</p> <p>4. 网店装修；</p> <p>5. 网店交易、客服与物流；</p> <p>6. 网店推广与营销。</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，网店运营综合实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试40%结合。</p>	108
移动电商	<p>1. 了解移动电子商务的发展历史、现状及未来前景，掌握移动电子商务营销传播方式；</p> <p>2. 了解移动电子商务基础技术与安全；</p> <p>3. 了解移动电子商务价值链与商业模式；</p> <p>4. 掌握移动端微博营销、</p>	<p>1. 移动电子商务概述；</p> <p>2. 移动电子商务基础技术与安全；</p> <p>3. 移动电子商务价值链与商业模式；</p> <p>4 移动支付；</p> <p>5. 移动营销；</p> <p>6. 移动信息服务；</p> <p>7. 移动学习与娱乐；</p> <p>8. 移动旅游；</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，电</p>	108

	<p>等的基本方法和技能技巧；</p> <p>5.掌握移动数据通信、移动搜索、移动办公、移动广告的基本形式与主要作用；了解微信营销的概念及商业价值；</p> <p>6.掌握移动支付的概念及方法，微信支付、微信红包、微信卡券的使用方法；</p> <p>7.理解移动信息服务、移动学习与娱乐、移动旅游、移动医疗和企业移动商务应用等内容；</p> <p>8.掌握移动电子商务的基本技能。</p>	<p>9.移动医疗；</p> <p>10.企业移动商务应用。</p>	<p>子商务综合实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3.考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。</p>	
<p>电商直播</p>	<p>1.目前各主流直播平台的运营模式；</p> <p>2.淘宝直播介绍和熟练操作淘宝直播中控台；</p> <p>3.掌握打造直播团队、搭建直播场景、选择直播商品的方法；</p> <p>4.直播脚本设计、直播时间掌控和直播内容演示等；</p> <p>5.直播设备与场景选择的方法和技巧；</p> <p>6.了解直播话术的运用方法，掌握直播商品管理和优化直播过程的相关操作；能够添加和上架直播商品；</p> <p>7.掌握直播售后和维系</p>	<p>1.走进电商直播；</p> <p>2.做好直播活动；</p> <p>3.设计直播活动；</p> <p>4.实施直播活动；</p> <p>5.直播后期运营；</p> <p>6.直播总结与优化。</p>	<p>1.教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2.教学条件：配备齐全的多媒体教室，直播实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3.考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）</p>	180

	<p>直播粉丝的方法，了解直播一次传播的操作流程；能够查询商品订单，制作直播传播素材；</p> <p>8.掌握直播数据的分析方法，了解直播复盘的相关工作；能够分析直播数据。</p>		<p>60%与期末笔试 40%结合。</p>	
网店推广	<p>1.能和相关人员沟通，按计划准备推广图文等资料。</p> <p>2.能根据推广目标和要求，选择推广平台，进行推广创意设计、佣金比例设置等。</p> <p>3.能根据推广目标和要求，进行推广创意、关键词、关键词出价等设置。</p> <p>4.能实时查看推广数据，根据 CPS（按销售付费）、CPC（按点击付费）推广、CPM 推广等评价标准进行效果评价，及时反馈推广效果。</p>	<p>1.CPS 推广工具相关知识与技能；</p> <p>2.CPC 推广工具相关知识与技能；</p> <p>3.CPM 推广工具相关知识与技能。</p>	<p>1.教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2.教学条件：配备齐全的多媒体教室，网店运营综合实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3.考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试 40%结合。</p>	72

表 6-2 专业选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
农村电子商务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解农村电商的概念、分类、发展现状与趋势，全面认识农村电商；</li> <li>2. 了解农村电商物流的特点；</li> <li>3. 掌握农产品电商化、农产品品牌策划以及农村电商平台化运营、社交化运营、短视频和直播运营的方法和技巧；</li> <li>4. 掌握农村电商人才的培养及团队的打造方法和注意事项。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 农村电商概述；</li> <li>2. 农产品电商化；</li> <li>3. 农村电商品牌策划；</li> <li>4. 农村电商平台运营；</li> <li>5. 农村电商社交化运营；</li> <li>6. 农村电商短视频和直播运营；</li> <li>7. 农村电商物流；</li> <li>8. 农村电商团队打造。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</li> <li>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，直播实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</li> <li>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试40%结合。</li> </ol>	72
网店美工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够用不同的方法对照片进行裁剪、抠图；</li> <li>2. 掌握几种不同的商品照片的调色方法；</li> <li>3. 学会几种商品照片的修图方法；</li> <li>4. 掌握商品图片主副图的挑选和图片背景优化方法；</li> <li>5. 掌握美化商品图片的方法，能够调整商品色差；</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Photoshop 基础操作；</li> <li>2. 商品照片处理；</li> <li>3. 网上店铺装修；</li> <li>4. 商品描述页面制作；</li> <li>5. 店铺装修诊断。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</li> <li>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，网店运营综合实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</li> </ol>	108

	<p>6. 掌握主图模板制作方法，能有效突出商品卖点；</p> <p>7. 能够根据店铺风格和商品制作店招、宝贝分类栏、自定义内容区、掌握推荐宝贝区、推广区；</p> <p>8. 掌握网店视觉营销的基本方法；</p> <p>9. 能够根据店铺风格和商品制作宝贝详情页；</p> <p>10. 能够掌握生意参谋数据分析工具操作；</p> <p>11. 能够查看装修分析数据，并作对比分析；</p> <p>12. 能够撰写店铺装修诊断报告。</p>		<p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试40%结合。</p>	
<p>营销策划</p>	<p>1. 了解市场营销策划的基本概念；</p> <p>2. 懂得和运用新的营销视角、新的营销理念、新的营销思维；</p> <p>3. 把握撰写营销策划方案的基本方法和基本流程；</p> <p>4. 熟识不同主题策划内容的特点和要求；</p> <p>5. 懂得不同主题策划方案撰写的方法和要求；</p> <p>6. 把握专项营销策划活动的专业学问和分析、构思、设计要求。</p>	<p>1. 认识营销策划</p> <p>2. 营销战略策划</p> <p>3. 营销调研策划</p> <p>4. 营销组合策划</p> <p>5. 企业形象策划</p> <p>6. 商业活动策划</p>	<p>1. 教学方法：采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂；</p> <p>2. 教学条件：配备齐全的多媒体教室，网络营销综合实训室；知识丰富，理论扎实，具备一定实践能力的专业教师；</p> <p>3. 考核要求：课程总成绩由平时成绩（考勤、</p>	<p>72</p>

			作业、上课表现) 40%与期末笔试 60%结合。	
数据化营销	<p>1. 了解流量来源, 掌握优化精准流量的方法;</p> <p>2. 掌握店铺指标对成交转化率的影响、店铺转化率优化、店铺页面装修因素、问题宝贝的转化率、自然流量转化率和付费流量转化率;</p> <p>3. 了解客单价、日均客单价和购买频次;</p> <p>4. 了解流量入口, 掌握免费流量提升技巧, 站外免费流量;</p> <p>5. 能够收集分析网上信息; 能够主动建构新知识。</p>	<p>1. 流量</p> <p>2. 成交转化率</p> <p>3. 客单价</p> <p>4. 数据分析部门运营管理</p>	<p>1. 教学方法: 采用讲授法、小组讨论法、练习法等方法上课, 实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式, 将课程思政融入课堂;</p> <p>2. 教学条件: 配备齐全的多媒体教室, 网店运营综合实训室; 知识丰富, 理论扎实, 具备一定实践能力的专业教师;</p> <p>3. 考核要求: 课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现) 40%与期末笔试 60%结合。</p>	72

### 3. 集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 集中实训课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
顶岗实习	通过顶岗实习, 引导学生学习专业技能, 培养健康的心理素质、牢固的职业素质以及严格的科学态度和实事求是的工作作风, 有助于学生对所学的专业知	1. 计算机应用、网络技术的基本理论, 电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关	<p>1. 教学方法: 企业一线部门技术能手或者主管师带徒教学, 学校专业老师辅助指导;</p> <p>2. 教学条件: 国内知名电子商务公司或与电子商务行业相关的企业;</p> <p>3. 考核要求: 要求综合运用三年</p>	600

	<p>识进行全面的总结，并加以巩固、充实。通过实习，加深对营销推广、运营管理、网页设计美工、客户服务等知识的了解和理解，更全面地了解电子商务企业的发展现状，为走上工作岗位做好思想准备和技术准备。增加学生的动手能力，增长实践知识，为毕业后的顺利工作打下基础。</p>	<p>知识。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。</li> <li>3. 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。</li> <li>4. 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。</li> <li>5. 掌握电子商务数据化营销、视觉营销以及客户服务与管理的相关知识。</li> <li>6. 掌握网店运营、电商直播规范与流程的相关知识及技巧。</li> </ol>	<p>来所学的各方面理论与实践知识，进行企业顶岗实习任务，结合职业方向选择适宜的岗位完成实习任务。</p>	
--	--	--	---	--

素质、能力、知识三方面的课程保障如表 8 所示。



表 8 素质、能力、知识三方面的课程保障

序号	分类	名称	课程保障	实践保障
1	素质	政治素质、思想素质、法律素质、理想信念、爱国情感、价值观念、纪律意识、劳动意识	道德法律与人生、经济与政治常识、学习高技能人才楷模专题教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、军事技能及军事理论、劳动教育、“四史”教育	入学教育军训、社会实践
2		职业道德和职业素养	职业道德与职业指导、安全教育	社会实践、顶岗实习
3		文化素养和科学素养	普通话、美育	社会实践
4	能力	专业通用能力	数字技术应用、语文	社会实践、顶岗实习
5		专业基础能力	消费心理与行为分析、电子商务基础物流基础、商品实务、电子支付、采购管理、电子商务法规、电子商务客户服务	电子商务综合实训室、客户服务综合实训室、物流实训室、社会实践、顶岗实习
6		专业核心能力	网络营销、商品拍摄与图片处理、电商直播、网店运营、移动电商、网店推广	网络营销综合实训室、商品采编实训室、网店运营实训室、社会实践、顶岗实习
7	知识	公共基础知识	数字技术应用、语文、数学、英语、历史、体育	社会实践、顶岗实习
8		专业知识	网络营销、物流基础、Photoshop、商品拍摄与图片处理、网店运营、移动电商、	网络营销综合实训室、物流实训室、商品采编实训室、网

			网店推广、短视频剪辑、电商直播、网店美工、数据化营销、	店运营实训室、直播实训室、社会实践、顶岗实习
9		拓展知识	农村电子商务、营销策划、网店美工、数据化营销	网店运营实训室、网络营销实训室、直播实训室、社会实践、顶岗实习

## 七、教学进程总体安排

### (一) 课程类型结构

课程类型结构如表 9 所示。

表 9 课程类型结构

课程类型				开设课程
一级		二级		
名称	序号	名称	序号	
公共基础课	1	必修课	1	道德法律与人生、经济与政治常识、职业道德与职业指导、学习高技能人才楷模专题教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、“四史”教育、语文（中级通用知识）、数学（中级）、英语（中级）、历史（中级）、体育与健康、美育、数字技术应用、军事技能及军事理论、安全教育（含开学第一课）、健康教育（含性教育）、劳动教育课（劳动精神、劳模精神、工匠精神）
		选修课	2	普通话
专业课	2	专业基础课	1	电子商务基础、消费者心理与行为分析、物流基础、商品实务、电子支付、采购管理、电子商务法律法规、电子商务客户服务、Photoshop
		专业核心课	2	网络营销、商品拍摄与图片处理、网店运营、移动电商、电商直播、网店推广
		专业选修课	3	农村电子商务、网店美工、营销策划、数据化营销
		集中实训课	4	顶岗实习

## (二) 教学活动周进程安排

教学活动周进程安排如表 10 所示。

表 10 教学活动周进程安排表

注：顶岗实习安排在第三学年（第六学期）

学期	理实一体化教学	顶岗实习	军训入学教育	机动	考试	总周数
1	16		2	1	1	20
2	18			1	1	20
3	18			1	1	20
4	18			1	1	20
5	18			1	1	20
6		20				20
合计	88	20	2	5	5	120

## (三) 教学进程安排

教学进程安排如表 11 、表 12 所示

表 11 专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式	
					总学时	理论面授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
								16W	18W	18W	18W	18W			
公共基础课	必修课 1	A	600001	道德法律与人生	2	36	36	0	2						考试
		A	600002	经济与政治常识	2	32	32	0		2					考试
		A	600003	职业道德与职业指导	2	22	22	0			2				考试
		A	600005	学习高技能人才楷模专题教育	2	10	10	0			2				考查
		B	600007	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	3						考试
		A	600008	“四史”教育	1	18	18	0	1						考查
		A	700214	语文（中级通用知识）	8	136	136	0	4	4					考试
		A	700220	数学（中级）	4	68	68	0	2	2					考试
		A	700216	英语（中级）	4	68	68	0	2	2					考试
		A	700222	历史（中级）	4	72	72	0			2	2			考试
		B	700218	体育与健康	6	104	32	72	2	1	1	1	1		考查

	B	700212	美育	2	36	18	18			2				
	B	700219	数字技术应用	6	72	36	36	2	2	2				考查
	B	700209	军事技能及军事理论	4	148	36	112	2W						考查
	A	700210	安全教育（含开学第一课）	2	18	18	0	6JZ		6JZ		6JZ		考查
	A	700211	健康教育（含性教育）	1	18	18	0	3JZ	3JZ	3JZ	3JZ	3JZ	3JZ	
	B	700213	劳动教育课（劳动精神、劳模精神、工匠精神）	1	48	16	32	4JZ+5实践	4JZ+5实践	4JZ+5实践	4JZ+5实践	5实践	7实践	考查
			小计/周学时	54	954	676	278	18	13	11	3	1		
选修课 2	B	700404	普通话	2	32	10	22	2						考查
			小计/周学时	2	32	10	22	2	0	0	0	0		
	合计/周学时			56	986	686	300	20	13	11	3	1		

表 12 专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配			各学期周课时安排						考核方式	
					总学时	理论讲授	实践教学	一	二	三	四	五	六		
									16W	18W	18W	18W	18W		
专业课	专业基础课 1	B	400101	电子商务基础	4	64	32	32	4						考试
		B	400102	消费者心理与行为分析	4	64	32	32	4						考试
		B	400103	物流基础	5	90	54	36		5					考试
		B	400104	商品实务	4	72	36	36		4					考试
		B	400105	电子支付	4	72	36	36			4				考试
		B	400106	采购管理	4	72	36	36				4			考试
		A	400107	电子商务法律法规	2	36	36	0					2		考试
		B	400108	电子商务客户服务	4	72	36	36				4			考试
		C	400115	Photoshop	6	108	0	108		6					考试
					<b>小计/周学时</b>	<b>37</b>	<b>650</b>	<b>298</b>	<b>352</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
	专业核心课 2	B	400109	网络营销	4	72	36	36			4				考试
		C	400110	商品拍摄与图片处理	5	90	0	90			5				考试
		C	400111	网店运营	6	108	0	108				6			考试
		B	400112	移动电商	6	108	72	36				6			考试

	C	400113	电商直播(短视频剪辑)	4	72	0	72				4			考试
		400114	电商直播(直播运营)	6	108	0	108					6		考试
		400115	网店推广	4	72	0	72					4		考查
	小计/周学时			<b>35</b>	<b>630</b>	<b>108</b>	<b>522</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	
专业选修课3	B	400116	农村电子商务	4	72	36	36			4				考查
	B	400117	网店美工	6	108	0	108					6		
	B	400118	营销策划	4	72	36	36					4		考试
	B	400119	数据化营销	4	72	36	36					4		考试
	小计/周学时			<b>18</b>	<b>324</b>	<b>108</b>	<b>216</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	
集中实训课	C	400121	顶岗实习	36	600	0	600						20W	考查
	小计/周学时			<b>36</b>	<b>600</b>	<b>0</b>	<b>600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	20W	
合计/周学时				<b>126</b>	<b>2204</b>	<b>514</b>	<b>1690</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>20W</b>	
素质教育活动								1W	1W	1W	1W	1W	1W	
课程考核与教学测评								1W	1W	1W	1W	1W	1W	
学生综合素质测评S				5										

每学期周课时分配如表 13 所示

表 13 学期周课时分配表

课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配			学期/周课时数						考核方式
				总学时	理论面授	实践教学	1	2	3	4	5	6	
							16W	18W	18W	18W	18W	0	
		总学分、总学时、周学时		3190	1200	1990	28	28	28	27	27	0	

**【说明】：**

1. 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、考证实训、课程设计、顶岗实习等。

2. 以 16—18 学时计为 1 个学分，军训课安排 2 周，共 148 学时（军事理论 36 学时，记 2 学分；军事技能 112 学时，记 2 学分）

3. 各学期周学时分配栏中的周数为课堂教学周数，周学时为课堂教学周学时，实训实习课程在对应栏中填写实习周数“X 周”。

4. 在校学习时间为 5 个学期，每学年安排 40 周教学活动，每学期教学进程中的第 1 周为“素质教育活动周”，第 20 周为“课程考核与教学测评周”，均按实训周对待。

5. 课程性质 A 代表纯理论课程，B 代表理实一体化课程，C 代表纯实践课程。

6. 根据专业需要，本专业认识实习开设在第一学年第一学期期末，为期 1 周。跟岗实习开设在第二学年第四学期暑假，为期 2 个月。



#### （四）学时与学分分配

学时与学分分配如表 14 所示。

表 14 学时与学分分配表

课程类别		课程门数	学分小计	学时分配				
				理论	实践	学时小计	合计	
公共基础 课程	必修课	17	54	676	278	954	986	
	选修课	1	2	10	22	32		
专业（技 能）课程	必修课	基础课	9	37	298	352	650	2204
		核心课	6	35	108	522	630	
		集中实训课	1	36	600	600	0	
	选修课	5	18	108	216	324		
综合素质测评			5					
总计		39	187	1200	1990	3190		
比例分析	公共基础课程学时占比：30.91%			专业课程学时占比：69.09%				
	选修课学时占比：13.42%			实践学时占比：62.38%				

备注：

1. 总学时数=公共基础课程学时数+专业（技能）课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数。
2. 理论教学学时数=理论面授学时数，实践性教学学时数=实践教学环节课时和理论教学中的课内实践总学时。

## 八、实施保障

### （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》，加强专业师资队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历、职称结构应合理，

具备良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。本专业应有业务水平较高的专业带头人，应配备数名具有电子商务专业中级以上专业技术职务的专任教师；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于60%。聘请本行业及相关行业企业的高技能人才担任专业兼职教师，应具备相关专业本科以上学历或中级以上专业技术职称或高级以上职业资格，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

### 1. 队伍结构

通过培养、引进和聘用相结合方式，坚持以人为本，把高学历、高职称为主要特征的双师型结构队伍建设放在学校优先发展的战略地位，建设一支师德高尚、业务精良、素质过硬、结构合理，老、中、青三阶段结合的师资队伍，其中骨干教师占比50%以上，高级技术职称或技师职业资格的教师占比达55%，“双师型”教师占比80%，青年教师占比44%，教师队伍呈阶梯状分布，后劲足，师生比为1:18。

### 2. 专业带头人

本专业带头人应具有副高及以上职称，具有先进的职教理念、扎实的理论功底、熟练的实践技能、缜密的逻辑思维能力、丰富的表达方式，教学水平高，教学内容、课程体系改革力度大，能够较好地把握国内外电子商务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### 3. 专任教师

应具有教师资格和电子商务专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有电子商务、市场营销、计算机科学技术等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

### 4. 兼职教师

主要从电子商务及相关行业企业聘任，要求应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担《电子商务基础》、《网络营销》、《电子商务物流》、《移动商务》等专业课程教学，网络营销、网店运营、电商客服、网店美工、网店推广等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

## （二）教学设施

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

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实训基本要求

校内实习实训基地（室）配置与要求如下表 15 所示。

表 15 校内实习实训基地（室）配置与要求

序号	实训室名称	主要功能 (实训实习项目)	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	电子商务综合实训室	电子商务基础、电子支付等课程实训	100M <sup>2</sup> 以上，服务器、多媒体设备一套，电脑和软件设备51套，可运行Chrome、IE、Safari、Firefox等常用浏览器的测试终端，安装Linux/Windows操作系统、MYSQL、Net等软件，电子商务综合实训模拟软件，根据需要构筑不同的商业应用场景。	50

2	直播实训室	电商直播课程实训	100M <sup>2</sup> 以上, 服务器、多媒体设备一套, 电脑和软件设备 51 套, 可运行 Chrome、IE、Safari、Firefox 等常用浏览器的测试终端, 安装 Linux/Windows 操作系统、MYSQL、Net 等软件, 电子商务直播模拟软件, 根据需要构筑不同的商业应用场景。	50
3	网店运营实训室	网店运营、网店美工等课程实训	100M <sup>2</sup> 以上, 服务器、多媒体设备一套, 电脑和软件设备 51 套, 可运行 Chrome、IE、Safari、Firefox 等常用浏览器的测试终端, 安装 Linux/Windows 操作系统、MYSQL、Net 等软件, 电子商务网店运营模拟软件, 根据需要构筑不同的商业应用场景。	50
4	客户服务综合实训室	管理沟通实务、网络客户服务课程教学与实训	60-100M <sup>2</sup> , 教师机一台, 学生机 50 台, 配备服务器、投影设备、白板, 网络接入或 WiFi 环境, 计算机语音网关、录音服务器、多媒体耳麦、拨号器等呼叫中心实训设备。	50
5	网络营销综合实训室	市场营销、网络营销实务等课程的教学与实训	100M <sup>2</sup> 以上, 服务器、多媒体设备一套, 电脑和软件设备 51 套; 安装 Office、网页数据采集工具等软件、网络营销软件 1 套。	50
6	商品采编实训室	商品信息采集、PS 基础操作等课程实训	100M <sup>2</sup> 以上, 配备投影设备、白板、计算机, 配备数码相机、相机三脚架、引闪器、反光板、柔光灯、摄影灯架、静物台、拍摄幕布、背景板等摄影器材, 满足大型商品、小型商品与人物的拍摄需要; 拍摄区要求全遮光环	50

			境；配备商品展示柜、相关搭配道具等。	
7	物流实训室	电子商务物流、采购管理等课程实训	100M <sup>2</sup> 以上，服务器、多媒体设备一套，电脑和软件设备51套，可运行Chrome、IE、Safari、Firefox等常用浏览器的测试终端，安装Linux/Windows操作系统、MYSQL、Net等软件，电子商务网店运营模拟软件，配备物流模拟软件、物流设施设备等等。	50

### 3. 校外实习实训基地基本要求

校外实习实训基地配置与要求如下表 16 所示。

表 16 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	校外实训基地	精信源科技有限公司	见习、实习、就业、教师顶岗实践	
2	校外实训基地	湖南兴盛优选电子商务有限公司	实习、就业、教师顶岗实践	
3	校外实训基地	德邦快递	识岗体验、见习、实习、就业	

### （三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

学校高度重视教材使用管理工作，根据教育部和省教育厅、人社厅有关文件要求，优先推广使用国家规划教材。思政课及公共基础课严格执行使用国家统一规划教材，并按照教育部的规定充分保证思政课及公共基础课的课时；同时，学校建立由专业教师、行业专家、教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用制度，优先从国家教材目录中选用教材；鼓励和支持专业教师编制符合行业要求、满足教学

需要的校本专业教材。按照专业的要求，对教学内容进行改革。加大自编教材的编写力度，充实实训部分的内容；组织教师编写教材与实验、实训指导书和配套课件等；开发2~3门理论与实训一体化教材，加大案例教学内容，充实教材内涵。

严格按照省教育厅指定的发行渠道征订教材，坚决反对和杜绝订购和使用盗版、盗印教材，确保教材质量和水平，确保不侵犯教材著作权。

## 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。专业类图书文献包括：有关电子商务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。图书馆内每年更新电子商务相关的图书资料，通过互联网，学生还能接触到目前电子商务行业的发展新动态，查阅相关信息。

## 3. 数字资源配备基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

建设电子商务专业特色的教学资源库，已建立专业相关的省级精品课程。根据专业核心课程建设，建成包含专业教学标准、课程体系、教学内容、教学指导、学习评价等内容要素的专业教学资源库，规范专业教学基本要求，共享优质教学资源。

## （四）教学方法

1. 专业理论知识的教学组织形式应提倡教学方法和手段的多样化。可结合教学内容、专业和学生实际，采用项目教学等针对性强的教学方法；注重将传统和现代教学手段相结合，教学过程中宜采用多媒体课件、网络等各种教学资源充实教学，加强直观性教学，增强教学互动。

2. 积极探索并实施工学一体化教学方法。

3. 教学中注重发挥学生的主体作用，鼓励学生积极主动参与。教师要加强学生实践环节的巡回指导和考核、发现问题及时纠正，充分发挥教师的主导作用。

4. 通过工学结合、校企合作等组织形式，培养学生的安全意识、质量意识。

5. 可采用行为导向、分组、情景设置、讨论等多种教学组织形式，强化学生团队协作和交流沟通能力的培养，逐步养成诚实守信、勤奋积极的工作态度以及遵守行业规范和企业规章制度的工作习惯。

6. 教学中强调理论联系实际，注重对学生分析问题和解决问题能力的培养，引导学生运用计算机、网络等先进科技手段，不断学习、勇于创新。

指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

#### （五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

1. 考核与评价应以国家职业技能标准和职业能力要求为依据。

2. 可以采用多种考核方式，如笔试、作品展示、综合作业、实验、实训操作等。注得评价内容的整体性，兼顾综合素质与能力评价。

3. 体现教师评价学生与学生自评、互评相结合，过程性评价与结果性评价相结合，定性评价与定量评价相结合。

4. 校内学校评价与考核

本专业开设的公共课程和专业课程均按照相关规范设定,主课老师应指导学生完成学习任务。每门课程考核采用平时考核加期末考试相结合的方式,平时成绩和期末考查成绩均以百分制计算。

(1) 考核要点:素质+知识+技能

(2) 对学生的各项成绩进行量化考核,根据人才培养方案在课程标准里科学制定单门课程相关考核评价办法,课程成绩由出勤成绩+作业平均成绩+实训平均成绩+期末考试成绩总和进行评定,建议出勤成绩占 10%,作业平均成绩占 10%,实训平均成绩和期末考试成绩根据课程的不同性质按不同的比例进行考核。

5. 校外跟岗、顶岗实习考核分为企业考核和学校考核两部分。

(1) 企业考核要点:劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、工作实效和创新精神等。

(2) 学校考核要点:实习过程情况、实习总结和实习公司评价意见。

(3) 评价比例:企业考核\*60%+学校考核\*40%

本专业的考试(考查)主要针对各门课程的掌握程度,各科教师应按照每门课程的教学大纲制定具体考试方式进行测试。

#### (六) 质量管理

1. 建立专业建设和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、毕业设计以及专业调研、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. 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,专业新教师每学期必须有 10 次听课评课,专业负责人以及教研室主任听课评课不少于 5 次,新教师必须实行一对一指导一年;教师若发生教学事故,不得参与当年评优评先,年度考核不高于合格等次。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、在校学业水平、毕业生就业情况以及就业方向等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织充分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，更新教学管理观念。教学管理既有规范性又有灵活性，为专业课程的实施创造良好教学环境学习资源等条件，协调教学实施各部门确保教学秩序顺畅，要加强对教学过程的质量监控，并及时反馈，改进，确保教学质量的提升。

## 九、毕业要求

（一）正式在籍学生，符合学院学生学籍管理规定的要求。

（二）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课时，所修课程考核全部合格，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

（三）同时运用信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，在校学习期间，无违纪处分、纪律处分，按照学院规定撤销处分等情况，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的参考。

## 十、附录

（一）编写说明

本专业人才培养方案由电子商务专业带头人、骨干教师和行业企业专家，通过对市场需求、职业能力和就业岗位等方面的调研、分析和论证，根据职业能力和职业素养养成规律，由专业带头人、骨干教师依据湖南潇湘技师学院 2022 年 5 月发布的原则性意见起草编制的。

本方案经本专业建设委员会、学校教学指导委员会充分研讨论证后，报学校党委会审定通过，将在 2022 级电子商务专业实施。

湖南潇湘技师学院

2022 级专业人才培养方案制定（修订）审核表

专业名称	电子商务
专业代码	0603-4
专业建设指导委员会意见	<p>经专业建设指导委员会评议，该方案符合实际，可操作性强。对建设与发展本专业教学工作有较强的指导意义，建议公布后组织实施。</p> <p>签名：陈琳 尹修良 刘大斌 张亚丽 唐琳斌 唐雨晴 周敏 2022年6月8日</p>
系（部）党政联席会审核意见	<p>同意专业建设委员会意见。</p> <p>签名（章）：陈琳 2022年7月10日</p>
学术委员会意见	<p>专业人才培养目标与规格清晰，课程体系与教学进程合理，实施保障较完善。因</p> <p>签名：陈琳 尹修良 2022年8月20日</p>
学院党委会审议意见	<p>经党委研究，专业人才培养方案符合上级相关文件精神，同意实施。</p> <p>签名（章）： 2022年8月25日</p>

(二) 变更审批表

湖南潇湘技师学院电子商务专业人才培养方案  
变更审批表

系部：管理系

专业 名称	电子商务	年级	2022 级三年制中技工
更改 内容			
更改 原因	教研室主任签字： 年 月 日		
系部审 核意见	系部负责人签字（盖章）： 年 月 日		
教务处 审核意见	教务处长签字（盖章）： 年 月 日		