

赣州科汇职业技术学校

电子商务专业 人才培养方案

二〇二二年三月

电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

电子商务（730701）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3 年

四、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。

五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	网店编辑	网络编辑员、计算机网络管理员、计算机操作员	网店编辑
2	客户服务	普通话水平测试等级证书	客户服务
3	网络营销、网络推广	电子商务师（初级）	网络营销

说明：可根据区域实际情况和专业(技能)方向取得 1 或 2 个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）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。

（二）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 1 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。

七、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

（1）语文

教学内容：累计掌握常用汉字3500个，其中3000个左右会写；学习文本，理清思路，理解主要内容，体味和推敲重要词句在语言环境中的意义和作用；通过阅读文本提高写作的意识，注重写作过程中搜集素材、构思立意等环节；关心作品中人物的命运和喜怒哀乐，体会作品中的人文精神。

教学要求：用普通话正确、流利、有感情地朗读课文，能对课文中不理解的地方提出疑问；能复述作品的大意，感受作品中生动的形象和优美的语言，提高与他人交流自己的阅读感受的能力；能用简短的书信便条进行书面交际；留心周围事物，能不拘形式地写下见闻、感受和想像，注意表现自己觉得新奇有趣的或印象最深、最受感动的内容；重视语言教育的丰富内涵，注重提高学生的人文素养。

（2）数学

教学内容：本课程是在初中数学基础上，使学生学好从事社会主义现代化建设和继续学习所必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识，进一步培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想象能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。

教学要求：通过学习，提高学生分析问题和解决问题的能力，发展学生的创新意识。培养学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

（3）英语

主要包括综合英语读写和英语听说，要求学生熟练掌握中职英语教学大纲所规定的词汇和语言技能。

从听、说、读、写、译等方面实施英语基础阶段教学，以阅读和听说为主，进一步帮助学生打下扎实的语言基础，掌握良好的语言学习方法，培养学生具有较强的阅读能力和听、说、写、译的能力。在学习的过程中，养成良好的学习习惯，掌握有效的学习策略，提高自主学习的能力。

（4）中国特色社会主义：

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内

容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。

（5）心理健康与职业生涯：

基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。

（6）哲学与人生：

阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

（7）职业道德与法治：

着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本

要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。

（8）计算机应用基础

主要教学内容包括计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用（Word、Excel、PowerPoint）、计算机网络的基本操作和使用等。

通过学习，使学生掌握计算机操作的基本技能，具有文字和数据处理能力、信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，以适应现代医疗单位对医护人员信息素养和计算机应用技术的要求，并为今后的进一步学习打下基础。

（9）体育与健康

主要包括田径（跑、跳、投）、球类（篮球、排球、兵乓球、羽毛球）、形体健美操及学生体质健康测试项目等。

通过合理的体育教学和科学的体育锻炼过程，努力增进学生体质与健康，给学生以体育文化和健康知识，指导他们实践锻炼。同时进行《学生体质健康标准》测试，以保证《学生体质健康标准》的落实。

（10）公共艺术

教学内容：是以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，融合多种艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，是中等职业学校实施美育、培养高素质技术技能人才的重要途径，是素质教育不可或缺的重要内容。

教学要求：通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

（11）历史

通过学习本课程，学生掌握历史课程与教学论的基本概念、核心知识和重要理论；更新历史教学观念，理解历史教学理论的基本内容及其内在关系；形成历史教学的设计、实施和评价的基本技能；养成将历史教学实践经验提升为理论，自觉地用理论指导实践的意识 and 态度；初步形成发现和解决历史课堂教学实际教学问题的能力；增强参与历史课程与教学改革意识和提高从事历史课程与教学改革的能力，为学生日后从事历史教育工作奠定基础。

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

（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。

（2）商品拍摄与图片处理

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；能正确展示商品拍摄与商品，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。

（3）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。

（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。

（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。

（6）店铺运营

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。

（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；能对单据进行管理与跟踪，合理安排退换货流程。

（8）网站内容编辑

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。

2. 专业（技能）方向课

专业(技能)方向一—客户服务

（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；能正解听取客户要求，同步完成记录；文字录入速度达到 60 字/分钟。

（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。

（3）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。

专业(技能)方向—网络营销

（4）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。

（5）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。

（6）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、运作方法及操作规范，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。

专业(技能)方向一网店编辑

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

八、教学进程总体安排

教学计划进程表												
课程类别	课程性质	序号	课程名称	教学时数			学期周数及学时数					
				总学时数	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六
							16周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课	公共基础课	1	语文	208	208		4	4	4			
		2	数学	136	136		4	4				
		3	英语	172	172		4	4	2			
		4	中国特色社会主义	32	32		2					
		5	心理健康与职业生	36	36			2				
		6	哲学与人生	36	36				2			
		7	职业道德与法治	36	36					2		
		8	计算机应用基础	100	50	50	4	2				
		9	体育与健康	160		160	2	2	2	2	2	
		10	公共艺术	36	36				2			
		11	历史	36	36			2				
		小计		988	778	210	20	20	12	4	2	
专业技能课	专业核心课	1	电子商务基础	96	48	48	6					
		2	商品拍摄与图片处理	108	54	54			6			
		3	电子商务客户服务	72	36	36				4		
		4	网络营销实务	108	54	54			6			
		5	网页设计	104	40	64	2	4				
		6	店铺运营	108	40	68				6		
		7	电子商务物流	108	54	54				6		
		8	网站内容编辑	72	36	36		2	2			
	专业(技能)方向课	1	文字录入	72	20	52		2	2			
		2	沟通技巧	72	36	36				4		
		3	客户关系管理	40	20	20					4	
		4	商务软文写作	40	20	20					4	
		5	活动策划与实施	40	20	20					4	
		6	网络推广	40	20	20					4	
		7	电子商务网页制作	40	20	20					4	
		8	网络广告制作	60	30	30					6	
		9	网店装修	72	36	36				4		
毕业实习	综合实训			270		270					9周	
	顶岗实习			540		540						18周
合计		周课时					28	28	28	28		
		总课时		3050	1362	1688						

九、实施保障

（一）教学管理

1. 理论教学应紧密围绕实践，联系实际，以“够用、实用、应用”为宗旨和特征构建课程和教学内容体系。
2. 理论课与实习课按一体化教学模块进行，重视技能训练，重视职业能力、技术应用能力的培养。
3. 注意培养学生的综合职业能力。
4. 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。
5. 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，逐步建立科学的教学管理机制，提高教学质量。

（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	客户服务综合实训室	计算机	40台	1. 保障客户服务方向专业技能训练； 2. 保障客户服务外包项目实践教学。	电子商务客户服务、文字录入、沟通技巧、客户关系管理
		程控交换机	一台		
		座机电话、耳麦电话	40套		
		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; 3. 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	网络编辑实训机房	计算机	40台	1. 保障网店编辑方向的专业技能训练; 2. 保障网店编辑方向的校企综合实训教学。	网页设计、电子商务网页制作、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
		摄影设备(卡片机、柔光箱)	一套		
		网页设计系列软件	一套		

2. 校外实训实习基地

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”。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。