

跨境电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：跨境电子商务（730702）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

全日制学历教育，学制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
1	网店编辑、网店美工	网络编辑员、计算机 网络管理员、计算机 操作员	网店编辑、网店美工
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、跨境 网店运营	电子商务师（初级）	网络营销、网店运营
4	电商主播	普通话水平测试等 级证书、播音员主持 人证。	电商主播

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业主要面向电商行业企业，从事网店运营、网店美工、客户服务、电商主播等工作，成为德、智、体、美等各方面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) 具有良好的品德修养；
- (2) 具有良好的行为规范和职业道德，具有自觉学法、懂法、守法意识，具有科学的世界观、人生观和价值观；
- (3) 具有网络交易安全意识，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；
- (4) 具有执行能力、团队协作与心理承受能力；
- (5) 具有较强的语言表达能力、社交能力、应变能力和创新精神；
- (6) 具有较强的逻辑思维能力，能分析和处理工作中的实际问题。

2. 专业知识和技能

- (1) 了解基本的商务常识；
- (2) 了解营销基础知识；
- (3) 掌握一定的计算机操作技能、网络应用技术，能使用计算机常用工具软件处理日常工作文档；
- (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、O2O等商务交易；
- (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、编写、编辑、发布等信息处理工作；

(6) 掌握电子商务网站相关知识，能根据客户需求，设计网站风格、网页布局、网站色调等；

(7) 掌握电子商务物流配送基本知识，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；

(8) 掌握网络营销相关知识，能根据客户需求，进行媒介推广；

(9) 掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知识，能按照服务规范流程，服务客户；

(10) 能根据企业需求，撰写不同类型的软文，符合行业规范；

(11) 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；

(12) 能根据推广目标，实施基础的 SEO 推广，满足客户要求；

(13) 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营销推广；

(14) 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；

(15) 能使用第三方平台的后台功能，美化网店页面；

(16) 设计店铺的首页、活动页、产品详情页面。

(17) 能用标准普通话与客户交流；

(18) 能使用规范化语言服务客户，与顾客沟通顺畅；

(19) 能理解客户需求，正确录入信息，汉字录入速度达到 60 字/分钟；

(20) 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。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	198
2	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
3	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
4	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
5	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合。	72
6	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并注得在职业模块的教学内容中体现专业特色。	216
8	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合。	72
9	劳动教育	劳动教育应以动手操作为主。要求专职教师、班主任和各科教师要有机的结合学生所从事的劳动内容和项目，进行知识联系与渗透做到手脑并用以便使学生进一步端正劳动态度，对劳动产生浓厚的兴趣从而较快的掌握知识、技能和技巧。	90

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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	144

		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。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。	
2	网店商品拍摄与后期处理	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；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。	72
3	Photoshop 基础	熟习ps工具的使用，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。	144
4	网页设计	了解网络广告的概念；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。 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；能完成页面编辑。	252
5	店铺运营	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；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、推广分析工作。	252
6	电子商务客户服务	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	144

		要求, 同步完成记录; 文字录入速度达到60字/分钟; 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; 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。	
--	--	---	--

2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	网店直播	通过本课程的学习使学生掌握直播行业的主流经营模式, 熟悉多样的直播营销模式, 掌握打造淘宝主播人设的方式、技巧, 熟悉直播流程, 掌握直播场景的选择, 掌握直播带货的黄金法则等, 初步具备电商直播的运营与管理能力。	180
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。	54
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。	54
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。	54
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	36

		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。	
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。	36

七、教学进程总体安排

课程类别	序号	课程名称	课程性质	教学时数			学期周数及学时数						考核方式	学时比例
				总学时数	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六(备注)		
							18周	18周	18周	18周	18周	6+12周		
公共基础课	1	中国特色社会主义	必修	36	36	0	2	0	0	0	0	0	考试	38%
	2	心理健康与职业生涯	必修	36	36	0	0	2	0	0	0			
	3	哲学与人生	必修	36	36	0	0	0	2	0	0			
	4	职业道德与法律	必修	36	36	0	0	0	0	2	0			
	5	语文	必修	216	216	0	2	2	2	2	2	6	考试	
	6	历史(含红色文化)	必修	72	72	0	1	1	1	1	0	0	考试	
	7	数学	必修	216	216	0	2	2	2	2	2	6	考试	
	8	英语	必修	204	204	0	2	2	2	2	2	4	考试	
	9	信息技术	必修	108	54	54	2	2	2	0	0	0	考	

			修										试
	10	体育与健康	必修	150	0	150	2	2	2	1	1	1	考察
	11	艺术	必修	36	36	0	1	1	0	0	0	0	考试
	12	劳动教育	必修	36	0	36	1	1	0	0	0	0	考察
	13	中华传统优秀文化	选修	36	18	18	0	0	1	1	0	0	考察
	14	礼仪/职业素养/安全	选修	18	12	6	0	0	0	0	1	0	考察
公共基础课小计				1236	972	264	15	15	14	11	8	17	
专业核心课	15	商品编辑与发布	必修	144	72	72	4	4	0	0	0	0	技能达标
	16	电商美工	必修	144	72	72	2	4	2	0	0	0	技能达标
	17	商品拍摄与素材剪辑	必修	192	96	96	2	2	2	2	2	2	技能达标
	18	跨境物流实务	必修	90	45	45	0	0	2	2	1	0	技能达标
	19	跨境电商客服实务	必修	36	18	18	2	0	0	0	0	0	技能达标
	20	跨境电商外语	必修	108	54	54	2	2	2	0	0	0	技能达标
专业核心课小计				714	357	357	12	12	8	4	3	2	
专业	21	跨境电商运营数据采集	必修	84	42	42	0	0	1	1	2	2	考试

44%

技能（方向）课	22	视觉设计与制作	必修	276	138	138	0	0	3	5	6	4	技能达标
	23	跨境商品推广	必修	234	117	117	0	0	2	4	6	3	技能达标
	24	色彩构成	必修	36	18	18	1	1	0	0	0	0	考试
专业（技能）方向课小计				630	315	315	1	1	6	10	14	9	
专业选修课	30	电子商务数据分析 1+X	选修	54	18	36	0	0	0	3	0	0	考察
	31	市场营销	选修	54	18	36	0	0	0	0	3	0	考察
专业选修课小计				108	36	72	0	0	0	3	3	0	
专业课合计				1452	708	744	13	13	14	17	20	11	
综合实践	军训（入学第一周）			30	0	30	0	0	0	0	0	0	考核
	校本德育活动			192	0	192	2	2	2	2	2	2	
	认识实习			24	0	24	0	0	0	0	0	2	考核
	岗位实习			336	0	336	0	0	0	0	0	28	考核
合计	周课时						30	30	30	30	30	30	
	总课时			3270									100%
备注:	1. 第六学期前 6 周在校上课，备考职教高考；认识实习和岗位实习安排在第 7-12 周（4、5、6 月份）。												

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》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，建立“双师型”专业教师团队。

专任教师应有良好的师德和扎实的专业理论知识；对本专业课程有较全面的了解，有企业工作经验或实践经历，能把握本专业前沿与技术，具备教学设计和实施能力。

应从行业企业聘请兼职教师，企业兼职教师应参与本专业的教研活动，把企业的新工艺、新技术、新的管理理念引入教学当中，对教学中存在的问题及时进行总结和反思。

（二）教学设施

1. 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。
		客户关系管理软件	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、软文写作。
		电子商务模拟软件	一套		
		生意参谋市场行情专业版	一套		
		服务器	一套		

3	网店美工实训机房与摄影棚	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、网站内容编辑、网店装修、商品拍摄与处理。
		摄影设备 (卡片机、柔光箱)	一套		
		Ps 设计系列软件	一套		

(三) 教学资源

1. 选用符合国家中等职业学校专业教学标准的教材。教材要体现“以服务为宗旨，以就业为导向”的职业教育办学方针，体现以学生为主体，以教师为主导的理念，具有可读性、趣味性、实践性、可操作性。

2. 重视优质教学资源建设和网络信息资源的开发与利用，构建与该课程配套的相关资源，使学生能够尽快适应、了解和掌握将来所从事的工作。教师通过教学软件、电子课堂以及多媒体设备等，充分利用模拟实训室的设施进行教学，并配以直观形象的幻灯片、动画、视频等教学资源，以调动学生学习积极性、主动性，促进学生理解、接受课程知识和业务流程；充分运用网络课程资源，开发并利用现有的电子书籍、国家精品资源共享课资源库、各大网站等网络资源组织教学，使教学内容从单一走向多元，使学生的知识和能力的拓展成为可能。

(四) 教学方法

本专业教学安排坚持学历教育与岗位培训相融合、职业能力与职业素养兼顾，结合各学校具体情况，可选择客户服务、网络营销、网店美工三个专业技能方向有针对性地培养、系统化设计人才培养方案。

1. 公共基础课

课程教学应与培养目标相适应，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。

2. 专业技能课

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、解决问题能力。

（五）学习评价

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业企业参与，校内校外评价相结合，电子商务相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价，应从感情态度、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、技术操作与应用；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评价，兼顾对节约意识，网络安全考核意识的考核。

考核比例及要求如下：

1. 平时成绩占 50%。主要包括对出勤情况、课堂提问、讨论、作业等情况进行评价。

2. 课程实训练习占 20%。采用学生自评、学生互评、教师评价、企业评价方式对学生进行评价，分项目视实训完成情况记成绩。

3. 期末考试（考查）成绩占 30%。期末根据不同课程性质采用闭卷形式或开卷形式、理论考试或动手实践操作、纸质考试或上机考试进行。

（六）质量管理

1. 有市(地)以上政府教育行政部门或相关行业部门认可的指导性教学文件。

2. 学校有完整的具有符合上级主管部门颁布的本专业指导性人才培养方案精神的校内实施性教学计划和实施性教学大纲。具有实验实训指导书和实训大纲。

3. 有完善的教学管理制度。

4. 有相对固定的实训基地、实习单位和实施产教结合的场所，能完成教学计划所规定的所有实训、实习项目，能满足结合专业教学开展职业资格鉴定、考证和社会服务的需要。

九、毕业要求

跟据电子商务专业人才培养目标和培养规格的要求，学生需根据学校规定达到以下要求，方能毕业：

1. 学生三年内完成所有科目并且成绩合格。
2. 所有技能考核达标。
3. 顶岗实习成绩合格。

十、附录

跨境电子商务专业教学计划

课程类别	序号	课程名称	课程性质	教学时数			学期周数及学时数						考核方式	学时比例
				总学时数	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六(备注)		
							18周	18周	18周	18周	18周	6+12周		
公共基础课	1	中国特色社会主义	必修	36	36	0	2	0	0	0	0	0	考试	38%
	2	心理健康与职业生涯	必修	36	36	0	0	2	0	0	0	0		
	3	哲学与人生	必修	36	36	0	0	0	2	0	0	0		
	4	职业道德与法律	必修	36	36	0	0	0	0	2	0	0		

5	语文	必修	216	216	0	2	2	2	2	2	6	考试
6	历史（含红色文化）	必修	72	72	0	1	1	1	1	0	0	考试
7	数学	必修	216	216	0	2	2	2	2	2	6	考试
8	英语	必修	204	204	0	2	2	2	2	2	4	考试
9	信息技术	必修	108	54	54	2	2	2	0	0	0	考试
10	体育与健康	必修	150	0	150	2	2	2	1	1	1	考察
11	艺术	必修	36	36	0	1	1	0	0	0	0	考试
12	劳动教育	必修	36	0	36	1	1	0	0	0	0	考察
13	中华优秀传统文化	选修	36	18	18	0	0	1	1	0	0	考察
14	礼仪/职业素养/安全	选修	18	12	6	0	0	0	0	1	0	考察
公共基础课小计			1236	972	264	15	15	14	11	8	17	
专业核心课	15	商品编辑与发布	必修	144	72	72	4	4	0	0	0	技能达标
	16	电商美工	必修	144	72	72	2	4	2	0	0	技能达标
	17	商品拍摄与素材剪辑	必修	192	96	96	2	2	2	2	2	技能达标
	18	跨境物流实务	必修	90	45	45	0	0	2	2	1	技能达标
	19	跨境电商客服实务	必修	36	18	18	2	0	0	0	0	技能达标
												44%

	20	跨境电商外语	必修	108	54	54	2	2	2	0	0	0	技能达标
专业核心课小计				714	357	357	12	12	8	4	3	2	
专业技能（方向）课	21	跨境电商运营数据采集	必修	84	42	42	0	0	1	1	2	2	考试
	22	视觉设计与制作	必修	276	138	138	0	0	3	5	6	4	技能达标
	23	跨境商品推广	必修	234	117	117	0	0	2	4	6	3	技能达标
	24	色彩构成	必修	36	18	18	1	1	0	0	0	0	考试
专业（技能）方向课小计				630	315	315	1	1	6	10	14	9	
专业选修课	30	电子商务数据分析 1+X	选修	54	18	36	0	0	0	3	0	0	考察
	31	市场营销	选修	54	18	36	0	0	0	0	3	0	考察
专业选修课小计				108	36	72	0	0	0	3	3	0	
专业课合计				1452	708	744	13	13	14	7	20	11	
综合实践	军训（入学第一周）			30	0	30	0	0	0	0	0	0	考核
	校本德育活动			192	0	192	2	2	2	2	2	2	
	认识实习			24	0	24	0	0	0	0	0	2	考核
	岗位实习			336	0	336	0	0	0	0	0	28	考核
合计	周课时						30	30	30	30	30	30	
	总课时			3270									100%
备注:	1. 第六学期前6周在校上课, 备考职教高考; 认识实习和岗位实习安排在第7-12周(4、5、6月份)。												