

泊头职教中心电子商务专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

电子商务（121100）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

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电商美工、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	网店美工	无	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	网店运营	电子商务师（初级）	网店运营
4	网络营销	无	网络营销
5	直播营销	无	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、掌握电子商务网站图形图像制作，能完成图片制作、商品拍摄、店铺装修等美工处理工作。

6、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。

7、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。

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——网店美工

- 1、能熟练使用 PS 软件。
- 2、能够掌握商品摄影与图片制作技巧。
- 3、能够独立进行网店店铺装修与设计。
- 4、能理解视觉营销理念，并运用到实际工作中。

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——网店运营

- 1、能够独立进行淘宝网开设。
- 2、能够掌握网店主流推广渠道，如 SEO、直通车、钻展、淘宝客等。
- 3、能够进行基础的数据分析。

专业（技能）方向——直播营销

- 1、能够根据项目需求，具备活动策划的能力
- 2、能够掌握短视频拍摄及推广的能力。

- 3、能够帮助企业通过短视频平台获得流量，并运营账号，获得流量变现。
- 4、能够负责企业在各平台的直播业务，包括粉丝获取、直播带货、品牌打造等。

七、主要接续专业

高职：电子商务

八、课程结构

	公共基础	岗位引导		项目驱动	
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五、六学期
	理论基础	岗位基础	岗位核心	综合实战	行业应用
美工岗位:		PS	商品摄影与图片处理	网店美工	顶岗实习
客服岗位:		客服沟通技巧	网络客服		
编辑岗位:		短视频编辑与制作	网络编辑		
运营岗位:		淘宝开店技巧	网店运营	C2C 综合实战	
				直播营销	
营销岗位:			网络营销基础、实务	B2C 商城运营与管理	
专业基础:	电子商务基础、电商会计基础、商务沟通与礼仪、短视频营销、网络营销基础、商品知识、新媒体运营、商务英语				
公共基础:	计算机基础、语文、数学、英语、职业生涯规划、体育、职业道德与法律、哲学与人生				

注：具体排课以教学标准为准；

九、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。

公共基础课包括德育课、文化课、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、专业（技能）方向课和专业选修课，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	参考学时
1	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	32
2	职业道德与法律	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	32
3	德育	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	32
4	哲学与人生	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	32
5	语文	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	216
6	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
7	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	180
8	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	108
9	体育与健康	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	180

（二）专业素质课

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。	32

2	新媒体运营	通过学习本课程，要让学生了解和掌握新营销的技巧和实力，让学生对社会化营销有一个全新的理解，促进电子商务运营的发展。提升学生的综合实力和竞争力。	72
3	网络营销基础（理论）	学习网络营销的基础知识。并在此基础上，通过学习，能够了解目前主流的网络营销渠道以及经典的网络营销案例与策划方案。	72
4	电商会计基础	通过学习企业会计核算的基本原理和流程，熟悉与网店经营相关会计科目（例如现金、往来、库存商品、收入、利润等）的核算，达到能够看懂简单财务报表、了解企业盈亏状况的标准，为经营网店做好财务管理方面的知识准备。	32
5	商务沟通与礼仪	通过本课程的学习,使学生了解和掌握商务沟通的基本理论,具备组织沟通、群体沟通、人际沟通、书面沟通、商务演说、商务礼仪、跨文化沟通的基本技能。达成具备商务沟通的基础知识和实践应用的基本能力的培养目标。	32
6	视觉营销	通过本课程的学习，要求学生掌握视觉营销的能力，需要学生有思考，有创新能力。如果没有系统化的考虑，只是简单地让美工处理，则无法实现品牌电商的成功需求。	72
7	网络编辑（文案）	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。	32
8	商务英语	巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能写简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。	72

9	商品知识	以了解电子商务商品为核心，通过大量电子商务商品来讲解商品知识与结构，以及物流、包装、品牌等常识，让学生在网店开设过程能够对商品进行深入了解，为后续学习打好基础。	32
10	短视频编辑与制作	通过新媒体行业的飞速发展，以及信息碎片化不断加剧，社交资讯、电商领域纷纷采用短视频作为内容展现形式，通过学习短视频编辑与制作能够为积累粉丝打下经验。	

(三) 专业(技能)方向课

1、网客服务方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客服沟通技巧	以淘宝客服沟通场景为出发点，通过多种不同场景，如售前产品介绍、关联推荐、应付讨价还价、应付客户投诉等售前、售中、售后环节，提升客服沟通技巧；	32
2	网店客服	掌握网店客服售前、售中、售后流程与工作职能，了解客户关系管理(CRM)与网店客服日常管理内容，熟悉掌握网店客服必备技巧(千牛工作台、淘宝操作流程、客服话术)等。	72

2、网店美工方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	图形图像制作	了解图形制作软件 adobe photoshop 的使用方法，能够熟练使用 PS 进行图片处理与制作；熟练掌握 PS 常用工具，能够使用 PS 工具进行日常美工处理工作。	72
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，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	网店美工	以电商美工岗位为出发点，核心掌握网店店标、店招、海报、主图、详情页的制作方法技巧，掌握美工常用工具，提升审美能力与运营能力，能够制作高点击、高转化的网店图片。	72
---	------	---	----

3、网店运营方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	淘宝开店技巧	了解淘宝店铺开设方法，明确店铺定位的核心内容；能够独立完成店铺开设与商品上架全流程；能够进行简单的店铺推广与运营；能够进行简单的数据分析；能够手机店铺运营；	72
2	网店运营	了解网店运营的规范与流程，明确网店运营岗位的核心工作内容；能够进行店铺活动运营、SEO、直通车、钻展、淘宝客运营；能够用数据指导运营；	72
3	网络营销实务	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；了解QQ营销、微博、微信等SNS渠道等；	72

4、综合实战方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	C2C 综合实战	以真实 C2C 店铺运营全流程为主导，以商品企划、流量、转化、复购四部曲为核心，指导学生从零到一建立一个畅销店铺。	72
2	直播营销实战	以目前主流的直播电商平台为核心（抖音、快手等直播平台），以直播运营为主轴，从账号策划、电商主播推广、内容策划运营等为重点，循序渐进指导学生运营好直播平台。	72
3	B2C 综合实战	以真实的 B2C 商城为载体，从商城定位、选品、策划、运营、营销为核心，采取任务式教学方法，指导学生真正运营好一个商城项目。	72

（四）专业选修课

- 1、商务沟通与礼仪
- 2、物流基础
- 3、网络编辑
- 4、商品知识
- 5、商务英语
- 6、其他。

（五）综合实训

综合实训教学以提升学生综合职业能力为教学组织形式，与企业合作发综合实训项目，采取教学实训集合或集中实训的教学组织形式，校企教师共同管理和考核学生。

教学实训具体与课程结合，采取边学边做的实训教学模式进行学习；集中实训教学时间安排在第四学期，实训项目见下表：

综合实训项目	实训时间	实训内容和要求	实训地点
网店运营	108 学时	依托第三方电子商务平台，指导学生开设独立店铺，完成网店装修、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
网络客服	64 学时	与《客服沟通技巧》、《网店客服》等课程结合，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，积累实践经验；	校内

网店美工	108 学时	与《图形图像制作》、《商品摄影与图片处理》、《网店美工》等课程结合，完成图片制作、商品摄影、海报制作、店铺装修、详情页制作等网店美工岗位生产性实训，学生掌握标准化服务流程，融入企业文化，积累实践经验；	校内
订单班	288 学时	企业真实项目带入，承担技能训练任务，特别是美工与运营等企业项目，通过真实的项目操作，提升学生对接企业的能力；	校内
小计			568

（六）顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。要加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

综合实践项目	实训时间	实训内容和要求	实训地点
顶岗实习	540 学时	与中小型电子商务企业合作，按照企业真实岗位项到企业进行定岗实训，接受企业管理与培训，按照企业要求做好工作，为企业创收；	校外
小计			540

十、教学时间安排

（一）基础要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排。3 年总学时数为 3 000—3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16-18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、实会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

（二）课程体系

课程类别	课程名称	学分	学时	学期（18 周/学期）						
				1	2	3	4	5	6	
公共素质课	职业生涯规划		32	√						
	职业道德与法律		32		√					
	德育		36	√	√					
	哲学与人生		32		√					
	语文		216	√	√					
	数学		144	√	√					
	英语		180	√	√					
	计算机基础（office）		180	√	√					
	体育与健康		180	√	√	√	√			
	小计		1100							
专业素质课	电子商务基础		32	√	√					
	PS 基础		72	√	√					
	网络营销基础（理论）		72		√	√				
	电商会计基础		108			√				
	*商务沟通与礼仪		32			√	√			
	短视频拍摄与剪辑		72		√					
	*网络编辑（文案）		32			√				
	*新媒体运营		72			√	√			
	*商品知识		32							
	小计		532							

专业核心课	客户服务方向	客服沟通技巧（实战）	32				√		
		网店客服（实战）	72				√		
		小计	104						
	网店美工方向	图形图像制作	72	√	√				
		商品摄影与图片处理（实战）	72			√	√		
		网店美工	72			√	√		
		小计	216						
	网店运营方向	淘宝开店技巧	72			√	√		
		网店运营（实战）	72				√		
		网络营销实战（渠道）	72				√		
		小计	216						
	专业核心实战方向	C2C 综合实战（淘宝）	72				√		
		直播电商实战	72				√		
		B2C 商城运营与管理	72				√		
		小计	216						
	小计		752						
实践	综合实训（订单班）		288					√	√
	顶岗实习		540					√	√
小计		828							
合计		3212							

说明：

（1）“√”表示建议相应课程开设的学期，“*”表示可选修课程。

（2）本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

（一）教学要求

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、网店美工三个专业技能方向有针对性地培养，系统设计人才培养方案。

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、解决问题的能力。

（二）教学管理

教学管理更新观念，改变传统的教学管理方式。教学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，逐步建立科学的教学管理机制，提高教学质量。

十二、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评。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相结合，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。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训室和校外实训基地。

(一) 校内实训室

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，主要实施设备和数量见下表。

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	50 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	客服沟通技巧、网店客服
		程控交换机	一台		
		座机电话、耳麦电话	50 台		
		网络客服实训软件	一套		
		可接入外线功能(可选)	一套		
2	网运营综合实训室	计算机	50 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	淘宝开店技巧、网店运营、网络营销实务、C2C 综合实战、B2C 综合实战、移动电商实战
		C2C 实训教学系统	一套		
		B2C 商城实训教学系统	一套		
		移动电商实训系统	一套		
		服务器	一套		
3	网络美工综合实训室	计算机	50 台	1.保障网店美工方向的专业技能训练 2.保障网店美工方向的校企综合实训教学	图形图像制作、商品摄影与图片处理、网店美工
		摄影设备(单反、柔光箱、支架等)	二套		
		商品摄影系列软件	一套		

(二) 校外实训基地

选择优质企业工展校企合作，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”。

十四、专业师资

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，安排企业进行双师型师资培训。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。

专任教师应有良好的师德和扎实的专业理论知识；一般应具备中级以上职业资格；对本专业课程有较全面的了解，有企业工作经验或实验经历，能把握本专前沿知识与技术，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。

十五、其他。