

2022 级电子商务专业实施性人才培养方案

一、专业名称

电子商务（专业代码：530701）

二、教育类型及学历层次、学制

教育类型：高等职业教育

学历层次：五年制专科

学制：五年一贯制

三、招生对象

应届初中毕业生

四、专业培养目标

本专业主要面向电子商务行业企业，培养在电子商务类企事业单位第一线能从事网店运营、网店装修、图片拍摄与美化（网络产品展示）、新媒体营销、客户服务等工作，具有职业生涯发展基础的高素质劳动者，并能进行个体经营的创业型技能人才。

五、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

本专业课程体系采取“基于工作过程”的学习领域课程开发方法，按照“典型工作任务”→“行动领域”→“学习领域”的步骤，首先需要对典型工作任务进行提炼与分析，工作任务与职业能力分析详情如表 1 所示。

表 1 工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力
------	------	------

<p>电商运营专员</p>	<p>1.开设店铺 2.上传宝贝 3.网络推广 4.日常维护</p>	<p>1 能在平台上进行店铺的开设； 2 能进行网店商品的采购与管理； 3 能进行网店商品的整理和反馈，包括对商品的评价、评分，对新增商品的购买； 4 能够进行网店的日常经营与操作； 5 参与制定日常营运作相关的制度体系、业务流程； 6 可以组织实施公司运营计划、进行市场开发和策略调整的能力； 7 能够使用客户异议的处理技巧进行客户异议的处理； 8 物流管理和售后服务跟踪与危机处理； 9 可以进行运营数据监控和分析。</p>
<p>电商营销员</p>	<p>1.调研产品的网络市场情况； 2.对产品定位分析； 策划产品的网络营销方案； 实施产品的网络营销方案； 对产品网络营销活动的实效情况评价。</p>	<p>10 能进行网络市场调研； 11 能在淘宝（易趣、拍拍、百度有啊）开店； 12 能进行网店宣传、推广和经营管理； 13 能进行网站建设现状调研法； 14 能对营销型网站进行规划和创建； 15 能利用第三方电子商务平台进行业务运作； 16 能进行网站建设现状调研法； 17 能对营销型网站进行规划和创建； 18 能利用第三方电子商务平台进行业务运作； 19 能进行企业网络推广的调研； 20 能制定企业网络推广方案； 21 能实施企业网络推广方案。</p>

工作领域	工作任务	职业能力
电商客服人员	1. 售前客户服务; 2. 售前客户服务; 3. 售后客户服务。	1. 会分析顾客异议类型; 2. 能利用电话、Email、QQ 交流工具开展客服工作; 3. 能妥善受理顾客异议; 4. 会分析顾客异议成因; 5. 能制定合理的顾客异议处理方案制定; 6. 能妥善处理顾客异议; 7. 能准确整理顾客资料建立顾客档案; 8. 能妥善进行顾客回访, 与顾客建立和谐关系。
电商物流配送员	1. 入库作业 2. 出库作业 3. 盘点作业 4. 在库管理 5. 仓库安全管理 6. 库存控制	1. 能分析物流配送活动, 组织物流配送活动; 2. 能进行的各类物流作业和组织管理; 3. 能对企业物流配送系统分析和物流配送管理决策; 4. 能利用计算机技术实施系统的物流配送管理活动; 5. 能处理物流配送文件表达, 进行相应人际沟通、物流业务谈判; 6. 能解决物流配送现场问题。
美工文案	1. 服装类产品文案撰写 2. 家居日用类产品文案撰写 3. 电子类产品文案撰写	1. 淘宝操作流程, 懂店铺装修, 宝贝上传; 2. 淘宝店铺及其产品设计工作流程, 有良好的创意与优秀的设计执行表现力; 3. 精通 Photoshop、Flash、光影魔术、彩影等设计相关软件, 有较强的设计能力, 对色彩敏感; 4. 对当今时尚流行元素有比较敏锐的观察与把握能力, 对视觉营销有一定的认识, 具备优秀的语言文字组织与表述能力; 5. 熟悉掌握色彩搭配、服饰搭配的技能, 能进行服装成品的搭配整合工作, 有丰富的想象力和造型能力; 6. 能撰写品牌宣传文案, 广告文案, 单品宣传文案, 品牌宣传相关软文。

(二) 能力结构总体要求

专业能力	社会能力	方法能力
1. 熟练掌握电子商务专业知识, 具有电子商务相关工作的管理能力; 2. 具有电子商务相关信息收集和處理的能力; 3. 具有初步成本分析和财务运作能力; 4. 具有电子商务方案执行和运作的能カ; 5. 具有运用现代信息技术和设备从事相关电子商务工作的能カ; 6. 具有电子商务相关软件的操作能カ; 7. 具有运用相关法律知识维护公司权益的能カ; 8. 具有电子商务案例分析能カ	1. 良好的职业道德和职业素养; 2. 社交与公关能カ; 3. 政策与法规的理解和利川能カ; 4. 团队合作与沟通能カ; 5. 良好的心理素质和经受挫折能カ; 6. 积极进取与开拓创新能力	1. 独立完成所从事岗位工作的能カ; 2. 不断获取新知识、新技术的自主学习能カ; 3. 信息收集与数据分析处理能カ; 4. 应变能カ和问题解决能カ; 5. 语言表达与总结能カ; 6. 计算机应用能カ; 7. 英语应用能カ

(三) 职业资格证书或岗位技能等级证书

序号	证书名称	颁证单位	等级	备注
1	国家计算机等级考试证书	教育部考试中心	一级(或以上)	任选其一
2	全国计算机信息高新技术	人力资源和社会保障部	四级证书(办公自动化模块)	
3	江苏省计算机应用能力	江苏省现代信息技术和外语培训考核办公室	中级	
5	跨境助理电子商务师	工业和信息化部通信行业职业技能鉴定指导中心	初级	任选其一
6	国际贸易单一窗口企业技能证书	中国对外贸易经济合作企业协会	无等级	
7	1+X 网店运营	北京博导前程信息技术股份有限公司	初级	

(四) 典型工作任务及其工作过程

典型工作任务	学习领域	学习情境
--------	------	------

电商职业认知	电商职业认知	电商文化认知
		电商模式认知
运营管理	网店开设	C2C 平台网店开设
		B2C 平台网店开设
		B2B 平台网店开设
	电商运营	C2C 平台电商运营
		B2C 平台电商运营
		B2B 平台电商运营
美工	产品展示	硬质光滑产品展示（如玻璃、陶瓷）
		塑质产品展示（如玩具）
办公软件		木质产品展示（如家具）
		软质产品展示（如服装）
网页编辑	网店装修	个人网店装修
		旗舰网店装修
		电商平台装修
网络推广	网络推广	集成性购物网站的网络推广
		搜索引擎的网络推广
		新媒体的网络推广
		互动营销的网络推广
网络营销	网络营销	服装产品的网络营销
渠道拓展		化妆品的网络营销
		电子产品的网络营销
		虚拟产品的网络营销
物流	电商物流服务	服饰物流服务
		工艺品物流服务
		食品物流服务
沟通技巧	网店客服	售前客户服务
客服（操作）		售中客户服务

客服（专业）		售后客户服务
客服管理		

六、专业主要课程及内容要求

主要理论课程：电子商务基础、新媒体营销概论、网络营销、品牌管理、市场营销、直播营销、网上支付与结算。

主要实践技能课程：网店客服技能一体化实训、商品摄影与图片处理、电商创意视觉海报设计、短视频制作实战能、跨境电商实务、微信营销与运营、电子商务数据分析、顶岗实习。

主要课程基本要求：

1. 电子商务基础（64 课时）

主要教学内容及要求：

掌握电子商务的概念，电子商务一般框架结构；了解电子商务的发展历程，对应用现状和发展趋势有较全面认识和判断；掌握当前电子商务的主要赢利模式；掌握 B2B、B2C、C2C 电子商务的基本运作模式；掌握电子商务活动中的电子商务调研、交易、营销、支付、物流等基本技能；掌握电子商务活动中的诚信、安全问题。

教学实施建议：

设计与企业电子商务环境相同的实训环境，使“教、学、做”有机的融为一体；利用现代信息技术为学生搭建一个利益的学习平台。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

2. 新媒体营销概论（64 课时）

主要教学内容及要求：

通过本课程的教学，学生能了解新媒体的概念和特征，引导学生全面认识新媒体所处的行业；用历史发展的眼光，了解不同类型的新媒体，让学生不仅能了解最新的新媒体模式，也能看到这个模式发展背后的脉络；掌握新媒体广告投放载体，便于学生选择适合的新媒体运营方式；掌握新媒体运营的策划思维和新媒体舆情管理知识。

教学实施建议：

通过教、学、做一体化教学活动的开展使学生了解新媒体营销的理论和知识，掌握新媒体营销的构建方法和技能，并能根据企业需求进行新媒体营销改善方案的设计；并且通过互动游戏、角色扮演、项目实训、案例分析、模拟实训、企业调研等环节，培养学生职业素质和职业能力，并为后续课程的学习打下坚实的基础。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

3. 网络营销（64 课时）**主要教学内容及要求：**

根据网站或产品写出推广方案；SEO 搜索引擎优化技术和广告投放；利用网站推广的常用方法进行推广。

教学实施建议：

通过本门课程的学习，能够使熟悉和掌握网络营销的基本理论和方法，学会规划网络营销策略和设计网络营销方案，了解网络营销的基本手段和技巧，领会基于网络的电子商务的构架和实现方式，培养学生对网络营销方式的宏观把握和实际操作能力，为日后从事网络营销工作奠定基础。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

4. 品牌管理（64 课时）**主要教学内容及要求：**

使学生掌握科学系统的品牌管理理论，掌握品牌管理的内容、程序和方法，使学生在未来的营销工作实践中能够理论联系实际，做好企业的品牌建设和发展工作。

教学实施建议：

通过本课程的学习，掌握品牌的基本知识，如品牌的概念、特征、作用、分类等。掌握品牌决策的内容和方法、品牌建设和品牌塑造的程序和技巧以及品牌

推广、发展和维护等。具备品牌管理相关问题的分析能力和解决能力。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

5. 市场营销（64 课时）

主要教学内容及要求：

掌握管理学、经济学和财务与金融的基本理论和基本知识；掌握财务、金融管理的定性和定量的分析方法；具有较强的语言与文字表达、人际沟通、信息获取以及分析和解决财务、金融管理实际问题的基本能力；熟悉我国有关财务、金融管理的方针、政策和法规；了解本学科的理论前沿和发展动态；掌握文献检索、资料查询的基本方法，具有一定的科学研究和实际工作能力。

教学实施建议：

通过该课程的学习可为市场营销专业的后续应用性课程，如消费者行为学、市场营销调研、广告学、销售管理、商务谈判、国际市场营销、服务营销等课程的学习打下坚实的基础。对于非市场营销专业的学生，通过该课程的学习可为其今后研发、生产、经营、管理等工作如何树立满足顾客需求的理念、方法和策略打下基础。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

6. 网上支付与结算（32 课时）

主要教学内容及要求：

力图在网络发展的背景下，将支付结算的一般原理和方法与实际应用结合起来，使学生能够全面系统地了解网上支付与结算的相关知识、发展现状及应用。

教学实施建议：

通过本课程教学大纲规定的全部教学内容的学习，学生要掌握电子交易和电子支付的概念，熟悉第三方支付平台操作、网上银行业务基本流程及其安全操作，掌握网络安全防范策略和防火墙的应用、常用数据加密方法和数字证书实现的方法、数字证书和身份认证的使用方法，熟悉电子支付协议的概念及内容、电子支

付 SSL 和 SET 协议的应用，了解电子支付的法律问题。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

7. 电子商务文案策划与写作（64 课时）

主要教学内容及要求：

通过让学生对电子商务文案认知，了解电子商务文案撰写攻略、掌握对商品认知与卖点提炼、进行网店内页文案策划与写作、网络推广文案策划与写作、内容电商文案写作与发布。

教学实施建议：

通过本课程教学大纲规定的全部教学内容的学习，学生要掌握电电子商务文案策划与写作基本技能，能针对不同的客户需求、产品特征、企业文化进行电商文案撰写。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

8. 图形图像处理技术与应用（64 课时）

主要教学内容及要求：

学生能认知图片的美观指标：图片主体前景和背景，构图比例，明暗度，视角，色差，饱和度，对比度；能够根据产品展示需求构思图片最终效果；能够熟悉相机的各种参数和功能；能够充分发挥相机的最大功能拍摄出成熟的相片；能够使用图片处理软件对相关素材合成图片；能够对图片进行特色美化处理；能够对相片压缩和网上展示；能够进行网店促销广告的制作；能够进行网店商标的制作。

教学实施建议：

通过本课程教学大纲规定的全部教学内容的学习，学生要掌握图形图像处理的基本技能，能通过 PS 等软件对图片进行编辑、制作。

考核方法：

总成绩按百分制，笔试期末考试成绩占总成绩的 70%，平时成绩及实训作业

占总成绩占 30%。期末笔试以闭卷的形式进行考试。

9. 顶岗实习（420 课时）

主要教学内容及要求：

顶岗实习是电子商务专业实现培养目标的重要实践性教学环节，是培养学生综合运用所学知识解决生产经营中的实际问题、实现高职教育人才培养目标的关键环节之一。

学生在自己选定或学校安排的实习单位，按正式职工的要求和标准顶岗实习。顶岗实习可以选择 B2B、B2C、C2C、网络广告、市场营销、客户服务、单证、等岗位之一进行实习，也可以选择与电子商务相关的其它岗位来开展，只要达到锻炼的目的与效果即可。

对实习学生的要求包括：

（1）写好实习日记。实习日记是积累实习收获的一种重要方式，也是实习成绩考核的组成部分。学生必须根据实习意见的要求逐日记录每天的实习内容、心得体会、发现的问题及想法等；认真做好资料的积累。

（2）尊重指导教师、工作人员，服从安排，虚心请教。

（3）爱护公物，勤俭节约，严格遵守实习纪律和实习单位的各项规章制度。

（4）完成实习报告。实习结束后，应在整理实习笔记的基础上认真编写实习报告。全面总结实习中的心得和收获。

教学实施建议：

顶岗实习区别于学生在校期间的课程内实训以及寒暑假安排的假期实训，要求在一个比较长的时间内常驻实习场所，是由学校实习负责人与实习单位实习负责人共同管理，因此必须进行充分协调以便将此项工作落到实处。

（1）顶岗实习单位的落实。顶岗实习单位一般需结合毕业后就业工作特点，采取学校联系与学生自行联系实习单位相结合的形式，要求学生必须在物流企业或其他企事业单位的电子商务相关岗位上参加实习。

（2）实习之前，学校或实习单位应安排人员对学生进行职业道德教育和岗前培训。

（3）顶岗学生要切实遵守实习单位各项制度，遵守各项生产规程规范。与实习单位的同志搞好团结，尊重实习指导人的指导，虚心求教，重要问题及时请

示汇报，对工作中的问题，如有不同意见，不得擅自处理。

（4）严格考勤制度，不得无故缺席、迟到、早退。实习指导负责人要经常检查学生的实习日记，了解学生实习期间的出勤情况，真实记录学生平时成绩。

考核方法：

实习指导教师按实习意见的要求，根据学生实习中的表现态度及完成实习笔记和实习报告的情况，按照“优秀、良好、合格、不合格”四级评定每个学生的实习成绩，并写出简短的评语。

10. 毕业作业（120 课时）

主要教学内容及要求：

通过毕业实习和收集有关资料完成毕业作业，是江苏城市职业学院五年制高职毕业生在毕业前必须完成的具有总结性的集中实践性教学环节。本专业毕业作业的形式可采取调查报告、案例分析报告等。其基本要求如下：

（1）调查报告

调查报告不仅需要提供客观情况，生动的情况是调查报告成功的前提，而调查报告的价值主要体现在对策建议上，即解决问题的办法到底是什么。作者要在准确完整地掌握材料的基础上，对具有典型性的具体环节实际工作中存在的问题进行调查分析，并提供对策建议。

（2）案例分析报告

作者要对研究对象的活动过程进行剖析，运用所学知识具体分析内外环境的各种因素所产生的影响，注重定量分析的作用，用数据说话，把定量和定性分析结合起来，最后要给出正确的结论。

调查报告及案例分析报告应不少于 5000 字。

教学实施建议：

（1）选题要合理，注意把握课题的大小和角度，量力而行，也就是要根据自己的能力，选择大小、深浅适度的课题，选题必须结合具体电子商务企业或具体电子商务活动。选题，可以是学员自己选，也可以在指导老师帮助下选；

（2）课题应经过毕业设计指导小组认真讨论，指导小组负责课题的确立，对学生所选课题进行实证研究，要考虑课题预期完成所需要的主、客观条件和学生自己实际已具备及经过努力可以达到的能力；

(3) 指导教师在指导学生毕业作业过程中, 应向学生推荐参考资料、文献, 指导学生制订写作提纲, 确定写作步骤, 安排计划进度, 并定期检查, 及时协调, 学生完成初稿后, 要认真审阅并提出修改意见。

考核方法:

根据学生完成的毕业作业及答辩情况, 综合给出成绩, 按优秀、良好、中、及格和不及格五级制评定。

七、集中实训教学项目设置及要求(附表)

八、教学进程表(附表)

九、教学时间分配表, 如下表所示

学期	学期周数	理论教学周数	实训教学		入学教育与军训	公益劳动	考试周数	机动周数
			内容	周数				
一	20	15			2	1	1	1
二	20	13	中英文录入培训	4		1	1	1
三	20	14	网店客服技能一体化实训	4			1	1
四	20	14	商品摄影与图片处理	4			1	1
五	20	14	电商创意视觉海报设计	4			1	1
六	20	14	直播营销	4			1	1
七	20	10	短视频制作实战技能 跨境电商实务	8			1	1
八	20	10	微信营销与运营 助理跨境电子商务师考证	8			1	1
九	20	10	1+X 网店运营 毕业作业	8			1	1
十	20	0	顶岗实习	14				6
总计	200	114		58	2	2	9	15

十、专业教师任职资格

1. 专任专业教师任职资格

- (1) 取得教师职业资格证。
- (2) 具有财经类、商贸类专业本科及以上学历。
- (3) 具有良好的思想政治素质和职业道德，具备认真履行教师岗位职责的能力和水平，遵守教师职业道德规范。
- (4) 在企事业单位工作 2 年以上或到企业或生产服务一线实践累计 6 个月以上，取得物流师等职业资格证书或非教师系列专业技术中级以上职称。

2. 专业兼职教师任职资格

- (1) 在企业、行业、专业团体的财经岗位工作，有丰富的财经类专业技术和工作经验，具有物流师等中级及以上专业资格。
- (2) 具有一定的专业教学经历和教学水平。
- (3) 具有较高的思想政治水平和责任心，热爱学生，为人师表。
- (4) 有保证完成兼课任务所必需的时间。

十一、毕业标准

学生满足如下条件，准予毕业：

- (1) 思想品德鉴定合格；
- (2) 修完规定课程，达到最低毕业总学分 258 学分。
- (3) 按照“职业资格证书与岗位技能证书”的要求，取得相应的技能证书。

江苏城市职业学院吴中办学点

童艳蓉（执笔）

日期：2022 年 10 月