

电子商务专业 人才培养方案

中职学校

2019年07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
五、培养目标与培养规格	1
(一) 人才培养目标	1
(二) 人才培养规格	2
(一) 职业素养	2
(二) 专业能力	2
(三) 社会能力	3
六、课程设置	3
(一) 公共必修课程	3
(二) 专业技能课程	4
选修课程	6
七、教学进程总体安排	7
教学安排与教学进程表	7
八、实施保障	8
(一) 教学质量保障	8
(二) 教学团队保障	9
(三) 教学设施保障	10
九、毕业要求	11

电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：电子商务

专业代码：121100

二、入学要求

初中毕业或相当于初中毕业文化程度

三、修业年限

中职学历教育修业年限为3年，在校学习2年，顶岗实习1年。

四、职业面向

专业	专门化方向	相应的职业岗位群	国家职业资格证书 (带*的建议优先考取)
电子商务	销售方向	客户服务	电子商务员 计算机文字录入员
		网店运营	电子商务员 网店运营员
		网络营销	电子商务员 网络营销员
	美工方向	网店美工	电子商务员 平面设计师
	物流方向	仓储物流	电子商务员 仓管员 物流员

五、培养目标与培养规格

(一) 人才培养目标

本专业培养面向电商企业电子商务销售、美工设计、物流等工作岗位，具有与本专业相适应的文化水平和良好的职业道德，掌握一定的专业理论知识、实践技能和较强的实际工作能力和经营管理能力，在企业第一线从事客户服务、美工、运营、物流等相关业务管理工作，德、智、体、美等方面全面发展的，具有职业生涯发展基础的中级技能型人才。

本专业培养的学生不仅要有一定的科学文化素养，还应具备从事某一职业需要的综合职业能力。培养的学生不仅仅是一个职业人，也更应该是一个会生活、有发展的社会人，具备能够适应社会发展和个人终身发展需要的必备品格和关键能力。具体可分为三个部分：职业素养、专业能力、社会能力。相对应的，中职

电子商务专业需要开设与职业素养、专业能力和社会能力相对应的课程。

（二）人才培养规格

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
2. 具有良好的人际交往、团队协作能力和服务意识；
3. 具有初步的网络应用、商务电子化意识及计算机应用能力；
4. 具有初步的工作计划、组织、实施和评估的意识；
5. 具有良好的互联网学习与创新及创业意识；
6. 具有安全操作、环境保护以及行业相关基础运作意识。
7. 初步了解电子商务企业的运作过程，能借助工具书阅读一般的的专业技术资料。

（二）专业能力

电子商务专业所涉及的行业多、涵盖的范围广、对应的专门化方向多，因此电子商务专业的专业核心能力即包括是本专业各个专门化方向所必须具备的基本能力，也包括就业首岗的基本职业能力。

1. 客户服务：主要指 C2C 购买网站的在线客服以及 B2C 企业的语音客服，主要解决顾客的疑问（商品咨询、快递物流、价格询问、活动解释、支付方式等）、促成在线交易、解决交易纠纷、提供售后服务以及处理订单异常等。

2. 网店运营：能创建网上商店，能进行店铺的基础营销工作，熟悉网络交易流程，能把控上线商品的选品、组合与搭配；能进行店铺的日常推广工作，熟悉线上营销方式，能灵活使用电商网站各种推广手段；能进行店铺的活动策划与执行工作等。

3. 网络营销：是指能运用软文、博客、邮件、SNS、论坛、推广联盟、搜索引擎、自媒体等综合性推广手段进行网站的推广或产品的销售；能开展网络商情调研，撰写网络产品营销文案并发布信息等。

4. 网店美工：是指能进行相应商品采集、图片处理、网店装修、产品促销图处理、商品描述图片处理；能进行网页编辑。

5. 仓储物流：是指从事商品分类整理、质检入库、库存盘点、商品保养、打包配货、包装出库等工作。

这五个核心能力是一名电子商务操作员必须具备的素质，需进行必要的强化训练。

（三）社会能力

社会责任、国家认同、国际理解；人文底蕴、科学精神、审美情趣；身心健康、学会学习、实践创新（教育部《中国学生发展核心素养征求意见稿》）。

六、课程设置

（一）公共必修课程

（1）德育

教学要求：中等职业学校德育课是学校德育工作的主导渠道，是各专业学生必修的基础课，是学校实施素质教育的重要内容。德育课的主要任务是有针对性地对学生进行马列主义、毛泽东思想和邓小平理论基本观点教育，辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点教育，经济与政治基础知识教育，法纪法制教育，文明礼仪、行为规范教育，职业道德、职业理想和创业教育，引导学生逐步树立正确的世界观、人生观和价值观，不断提高爱国主义、集体主义和社会主义思想觉悟，帮助学生树立正确的择业观、创业观，进行职业生涯规划，培养良好的思想政治素质和职业道德素养。

（2）语文

教学要求：培育学生热爱祖国语言文字和中华优秀传统文化的思想感情；有目的、有计划地指导学生学习的语文应用性知识，进行必要的基本技能训练和思维训练，培养日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力和搜集与处理信息能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；引导学生学习科学的思想方法，帮助学生掌握基本的学习方法，发展思维能力，接受优秀文化熏陶，提高人文素养；养成学生自学和运用语文的良好习惯，增强学生自信，为学生适应就业、创业和终身发展需要奠定基础。

（3）数学

教学要求：根据学生的学习基础和专业特点，进一步学习必需的代数、三角、几何、等数学基础知识，以及与本专业相关的各类工程计算，为学生的自身发展和专业课学习打下基础。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算能力，掌握基本计算工具使用，学会查找专业手册，并解决简单的实际专业问题，

培养和发展学生的创新意识。

(4) 英语

教学要求：在初中英语的基础上，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，能模拟套写语篇及简单应用文；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。

(5) 体育与健康

教学要求：通过课内外教学活动，全面提高学生身体素质，发展学生身体基本活动能力，掌握必要的体育与卫生保健知识，了解现代科学锻炼和娱乐、休闲方法，增强学生自主锻炼、自我保健、自我评价、自我调控、社会适应及创新能力，为学生身心健康、个性与体育特长的发展及终身锻炼、继续学习、就业创业奠定基础。

(6) 计算机应用基础

教学要求：在初中信息技术学习的基础上，通过理论知识学习和上机实践操作等，使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识；使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

(二) 专业技能课程

(1) 商品仓储物流

教学要求：通过本课程的学习，使学生了解仓储物流管理中的常用软件；了解商品的基本性质与分类；了解商品仓储的质检入库、编码上架、拣货配货、包装出库等的基本流程；使学生具有仓储相关软件操作、仓储商品保管及打单配货包装的职业能力，培养具有沟通合作、吃苦耐劳的职业素养的技能型人才。毕业后能胜任电子商务企业商品仓储管理员的一线工作岗位。

(2) 商品拍摄与图片处理

教学要求：通过本课程的学习和实践，学生能拍摄、懂设计、会文案。使学生系统地掌握商品拍摄的基本技能、图片处理的基本知识和方法，学会利用图片处理软件来处理和制作网店建设中的各类图片作品，具备分析和解决实际问题的能力，提高审美观、整体空间色彩把握能力、构图能力，培养学生真诚、细心、善于沟通和协调合作的品质，对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起主要支撑作用。

（3）网店开设

教学要求：通过本课程的学习和实践，突出对商品管理、网店装修、网店交易及手机店铺的开设等技能点的训练，使学生系统掌握网店开设的基本知识和基本技能。构建学生实训实习或自主创业时网店开设必须具备的能力。培养团队协作、获取新知识的能力，对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起主要支撑作用。

（4）网络营销

教学要求：通过本课程的学习和实践，使学生对网络营销有初步认识，理解网络营销在电子商务中的重要性，掌握其基本的理论、基本方法和基本技术，以及在电子商务中的操作技能。对网络营销有一个全面系统认识，要求学生较全面熟悉和了解网络营销的基本内容和技术，基本掌握网络营销的思想理念和工作特点，对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起主要支撑作用。

（5）客户服务

教学要求：通过学习可以获得客户服务岗位基本素养，使学生了解客服须知的企业产品信息、平台使用规则及沟通工具使用方法，了解客户心理及常见问题，掌握回答客户咨询、促成下单付款、改变中差评、处理客户投诉和退换货问题的方法和沟通技巧，了解 CRM 系统和客户关系维系的方法。使学生明确客户服务岗位在电子商务营销中的作用，掌握电子商务活动中客户服务的各项通用技能，具备分析和解决客户服务实际问题的能力，对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起重要支撑作用。

（6）网页设计与制作

教学要求：通过本课程的学习，使学生了解电子商务网站概况；熟悉电子商务网站制作软件；熟悉电子商务网站的不同页面及其功能；利用网页制作软件设计制作不同电商网页；根据移动电商特点，设计制作移动电商页面。使学生具有

电子商务网站设计、制作的职业能力，培养具有沟通合作、吃苦耐劳的职业素养的技能型人才，对电子商务专业学生职业能力和职业素养的养成起主要支撑作用。

2. 选修课程

1) 走进电商

教学要求：通过本课程的学习和实践，学生能懂流程、知岗位、会选择。使学生系统了解电商企业组织结构，岗位设置和职责任务，熟悉网店运营中从产品选择到产品包装、拍照、美化上架再到活动策划、售前售后客服等工作的基本流程，让学生对于电商企业的工作有充分了解，在活动中培养学生从事电商工作的基本能力，对电子商务专业学生认知电商和了解电商起主要引导作用。

2) 客户服务方向

课程设置要求：围绕行业企业相对应的工作，根据客服类岗位群，如：网络销售客服/电子商务客服 /网上客服/客服专员/呼叫中心坐席员/电子商务销售员/电话营销专员/销售专员等。

3) 网店运营方向

课程设置要求：围绕行业企业相对应的工作，根据运营类岗位群，如：电子商务助理/专员/电子商务运营专员/网站管理/网店运营等。

4) 网络营销方向

课程设置要求：围绕行业企业相对应的工作，根据营销类岗位群，如：电子商务平台推广专员 /网站推广/产品策划/网站策划/销售代表/电子商务专员/网络维护营销/网络销售部门助理/网络营销专员等，

5) 美工方向

课程设置要求：围绕行业企业相对应的工作，根据美工类岗位群，如：网页美术设计/美工/艺术创作或者美编平面设计员/商品图片制作员/店铺装修员等。

6) 仓储管理方向

课程设置要求：围绕行业企业相对应的工作，根据物流类岗位群，如：仓储管理/打单员/配货员/打包员/质检员等。

七、教学进程总体安排

教学安排与教学进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期周数（20周）、学时分配						考试或 考查
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	3.5	40	2						考试
	职业道德与法律	3.5	40		2					考试
	政治经济与社会	3.5	40			2				考试
	哲学与人生	3.5	40				2			考试
	数学	10	160	2	2	2	2			考试
	语文	10	160	2	2	2	2			考试
	英语	10	160	2	2	2	2			考试
	体育与健康	10	160	2	2	2	2			考查
专业核心 课	电子商务概论	5	80	4						考查
	网页设计与制作	5	80	2	2					考试
	网店开设	3.5	60		3					考试
	网络营销	3.5	60		3					考试
	客户服务	5	80			4				考试
	商品拍摄与图片处理	3.5	60				3			考试
	网店装修	7.5	120	2	4					考试
	商品拍摄技巧	7.5	120	3	3					考查
	Photoshop 实务	5	80	4						考查
	网店运营	3.5	60				3			考试
	网络营销	8	80			4				考试
	电子商务网络技术	3.5	60				3			考试
	网页设计	3.5	60			3				考试
	网络安全与支付	5	80			4				考查
	店铺精细化运营	3.5	60				3			考试
	商品仓储物流	3.5	60				3			考查
选修课	网店运营方向	2.5	40			2				考查
	美工方向	2.5	40		2					考查
	仓储管理方向	2.5	40				2			考查
	客户服务方向	2.5	40	2						考查
顶岗实习							20周	20周		
	小计	140	3160	27	27	27	27	25	25	

八、实施保障

(一) 教学质量保障

1. “三位一体”的教学质量控制系统

“校企融合四段递进”人才培养模式采用教学质量管理、监控与评价“三位一体”的质量控制体系。即学校、企业、学生全方位参与，管理、监控和评价三位一体化，注重过程控制的教学质量管理、监控与评价体系。其主要内容是：建立全面教育教学管理体系、建立全方位的教学质量监控体系、建立科学的质量评价体系。

2. 全面的教学质量管理体系

学校遵照精简高效，职责分明，运转协调，信息畅通的原则，建立教学管理组织系统。其中校级是最高层，作出决策，全面协调，综合管理；中层的作用是执行最高层的决定，发挥部门的主动性，结合实际，作出具体安排；基层按学校和中层部门的工作计划进行具体实施。

在教学管理组织系统保障下，建立与“校企融合四段递进”人才培养模式相适应的校内外、课内外教育教学管理体系。制定教学基本建设、教学运行管理、教学质量管理、考核与奖励等的一系列规章制度，完善从学校向企业延伸的整个教学管理制度体系。

3. 全方位的教学质量监控体系

科学的教学质量监控体系，有利于强化教学管理、提高教学质量；有利于教师转变教学观念，不断提高自身的综合素质。学校实施人才培养模式相适应的学校、教研组、学生信息员多级监控模式。其中，学校教学委员会、教务处、教学督导室等实施一级监控，教研组实施二级监控，学生信息员队伍为三级监控。

4. 科学的质量评价体系

根据教学管理制度体系，在建立系统全面的专业教学质量监控体系的基础上，构建适应工学结合人才培养模式的“三·二·三”教学质量评价体系。

“三·二·三”教学质量评价体系的中的“三”，是指政府、学校、社会三方；“二”，是指理论教学和实践教学两条线；“三”，是指校内教学、顶岗实习、毕业生跟踪三个阶段。主要内容为：创建校内教学、顶岗实习、毕业生跟踪三个

阶段的教学质量评价方案，从评教、评学、评管三个方面分别对教师教学质量、学生学习质量和教学管理质量进行评价。

5. 先进的专业教学方法

根据职业岗位的任职要求，参照相关的职业资格标准，根据课程特点、教学具体内容和不同层次的学生培养目标，进行教学设计和学习情境构建，采用先进的教学方法，如项目教学法、案例教学法、模拟教学法和引导文教学法等行动导向的教学方法以及任务驱动教学法等，确保人才培养的顺利进行。

6. 配套专业教学资源库

依托学校校园网，通过系统设计、先进技术支持、开放式管理、网络资料上传、持续更新的方式，建设具有职业教育特色的教学资源库，提升电子商务专业人才培养质量和社会服务能力，为教师教学、学生和社会学习者自主学习服务。

专业教学资源库包括：课程网站、网络教学课件、电子教案、教学视频、教学动画、课程习题与试题库、学生作品库、信息文献库等。

(二) 教学团队保障

1. 教学团队构成

人才培养质量保障涉及学生学习、生活、发展的全过程，其实现的前提是一支优秀的教学团队。包括教学管理队伍、学生管理队伍、教学督导队伍、人才培养质量研究队伍和学生教学信息员队伍。

教学管理队伍主要由教务处管理人员、教研组长组成。教学管理队伍在人才培养过程中起着重要作用，这支队伍的管理理念、管理能力和管理效率对人才培养质量有着直接的影响；学生管理队伍主要由政教处管理人员、各班主任组成，学生管理队伍在学生职业素质养成教育方面起着重要的作用，为技能型人才的培养提供保障；教学督导队伍应始终坚持“以督导学、以督导教、以督导管”的教学督导工作方针，对教师教学指导、教学反馈、教研教改等方面起到积极的促进作用；人才培养质量研究队伍主要由校内专家、兼职教授、校内研究骨干组成，这支队伍主要围绕专业发展规划和人才市场需求，研究分析人才培养质量现状、探索人才培养模式、改革教学内容与方法、提供咨教服务等，为保障人才培养质量提供理论支撑。

2. 专业师资配备

1. 具有中等职业学校教师任职资格。
2. 专业教师学历职称结构合理，18 名专业教师均为双师型教师。其中具有高级工技能等证书的占 38.9%，具有技师或高级技师技能证书的占 22.2%。16.7% 以上专职实习指导教师具有高级工以上技能等级证书。
4. 聘请 5 名企业技术人员为企业兼职教师。
5. 校内实训实习每教学小班（20 至 25 名学生）须配备 1 位指导教师。

(三) 教学设施保障

1. 校内实训基地配置

重视校内实训基地的建设，严格按照企业生产要求配置教学设备和建设一体化实训室。为满足人才培养的需要，本专业须具备网络营销、商品采购、商品保管与配送、客户服务、网站建设与维护、商品介绍、图形图像处理、Flash 动画制作、摄影、移动商务、创新创业等功能齐全的一体化实训室。本专业已有校内实训基地(一体化实训室)详细情况见下表，能同时满足 13 个教学班 511 学生的教学需要。

校内实训基地一体化实训室列表

序号	一体化实训室名称	主要实训内容
1	电子商务技能拓展实训室	《商品拍摄与图像处理》、《网络营销》
2	电子商务机房	《网页设计与制作》、《网店运营》、《客户服务》
3	创客中心	就业方向专业指导、技能比赛训练
4	跨专业小组合作中心	《商品仓储物流》、《走进电商》、《网络营销》
5	移动电子商务体验中心	《移动营销》、《移动电子商务》
6	视觉营销中心	《商品拍摄与图像处理》、《网页设计与制作》

2. 校外实习基地

校外实习基地是学生巩固技术理论与实践知识、提高专业技能、增强劳动观念、实现角色转换、培养综合职业素质的实践性学习与训练场所，是学生进行实践教学的根本保障。示范校建设初期，本专业与区内外 14 家企业建立了合作关系。具体见下表。

校企合作单位一览表

序号	单位名称	序号	单位名称
示范校建设初期校企合作单位			
1	杭州九舟服饰有限公司	8	精工控股集团有限公司
2	杭州迪佳健康管理有限公司	9	杭州派尔科技有限公司
3	杭州展鑫化妆品有限公司	10	杭州宸鸿网络科技有限公司
4	杭州中为光电技术股份有限公司	11	杭州中联网络技术有限公司
5	浙江科信科普发展有限公司	12	杭州泰瑞特贸易有限公司
6	杭州市萧瑞纺织品有限公司	13	杭州三鑫鞋业有限公司
7	海盟控股集团有限公司	14	杭州易斯百电子商务有限公司

九、毕业要求

学生必须符合下列几项要求发给毕业证：

1. 符合规定的招生录取程序、正式注册；
2. 在有效的时间内完成规定的全部学习内容，所有课程经考试或考核合格，并修满总学分 140 分，其中公共基础课程 54 学分，专业核心课程 56 学分，选修课 10 学分，实践必修课（公共类）20 学分。
3. 取得全国高等学校英语应用能力考试合格证书和一个专业技能职业资格证书；
4. 顶岗实习鉴定为合格以上并提交了顶岗实习相关的资料；
5. 无其他符合学校规定不准毕业的情况。