

电子商务专业人才培养方案

1. 【专业名称】

电子商务

2. 【入学要求】

初中毕业生或具有同等学历者

3. 【学习年限】

三年

4. 【培养目标】

本专业主要面向电子商务类企事业单位，培养能适应生产、建设、服务和管理第一线需要的，具备网络工具的使用、商务信息收集与处理、基本网页制作、企业网站推广、良好客户服务等能力的懂技术、精操作的实用技能型人才。

5. 【职业范围】

序号	专业（技能）方向	职业（岗位）	职业资格
1	图形图像处理技术	电子商务美工	多媒体作品制作员（中级）
2	计算机技术	客户服务	计算机操作员（中级）
3	电商网络营销技术	网店运营	计算机网络管理员（中级）
4	电商网络营销技术	网店运营	网店运营推广 1+X 证书（中级）

6. 【人才规格】

本专业所培养的人才应具有以下知识、技能与态度：

6.1 知识要求

- （1）掌握必须的计算机基础知识，计算机网络基础知识；
- （2）掌握电子商务的基础知识及交易流程；
- （3）掌握电子商务网站信息处理与信息加工的相关知识；
- （4）掌握网页图片处理、网页文字编辑、网站推广及网络营销的知识；
- （5）掌握网络安全及相关法律法规的知识；
- （6）掌握网络支付、移动支付、快捷支付等相关知识
- （7）掌握物流及第三方物流的知识；
- （8）掌握网络贸易和电子交易的相关知识；

(9) 掌握客户管理的基础知识。

6.2 技能要求

- (1) 具备良好的计算机及网络技术能力；
- (2) 具备电子商务运作的基本能力；
- (3) 具备熟练进行网页制作的能力；
- (4) 具备独立开设并运营网店的能力；
- (5) 具备在互联网上开展创新工作的能力；
- (6) 具备分析网络上出现的问题并具有解决问题的能力；

6.3 素质要求

- (1) 具备正确的世界观、人生观和价值观
- (2) 养成良好的道德品质和文明行为
- (3) 具有良好的团队协作精神和沟通能力
- (4) 提高综合的职业素质和能力
- (5) 能正确面对困难、压力和挫折
- (6) 具有积极进取、乐观向上和健康平和的心态
- (7) 具备健康运动意识与习惯，掌握一定的运动技能，身体健康

6.4 思政要求

- (1) 具有爱国爱党精神
- (2) 具有民族精神和时代精神
- (3) 具有较强的服务意识和法律法规意识
- (4) 具有诚信为本、踏实负责的职业道德素质
- (5) 具有精益求精的工匠精神
- (6) 树立正确的职业观和职业理想

7. 【工作任务与职业能力分析】

工作领域	工作任务	职业能力
1. 网上客服	1.1. 客户咨询问题回答	1.1.1. 熟悉本企业的各个功能以及详细业务流程，对新功能及时跟进 1.1.2. 能从本企业客户角度出发，制定并随时更新可能的 FAQ 1.1.3. 能通过倾听，分析客户通过电话/网络所反映的最主要的问题，并给出最有效的解答

	1.2. 根据规则处理客户投诉/举报	1.2.1. 熟悉本企业对于客户投诉或举报的规则 1.2.2. 能以正确的态度以及心态来对待各种客户投诉/举报，第一时间给出正确的应对措施 1.2.3. 能严格按照规则对投诉/举报进行处理
	1.3. 客服数据整理分析	1.3.1. 能制作客户信息列表，及填写各基本数据 1.3.2. 能主动询问客户数，购买客户数，投诉客户数，投诉后主动撤销客户数等数据的统计 1.3.3. 熟悉数据处理软件的基本应用
2. 电子商务网站运营	2.1. 网站定位	2.1.1. 能进行市场调查 2.1.2. 能对调查到的数据进行分析
	2.2. 网页设计	2.2.1. 熟悉文字、图片处理软件 2.2.2. 熟悉网页设计软件 2.2.3. 具备审美能力
	2.3. 产品推广	2.3.1. 文案写作能力 2.3.2. 表达沟通能力 2.3.3. 效果监测能力
	2.4. 信息采编	2.4.1. 熟悉搜索工具 2.4.2. 编辑写作能力 2.4.3. 熟悉网络政策与法规

8. 【专业课程】

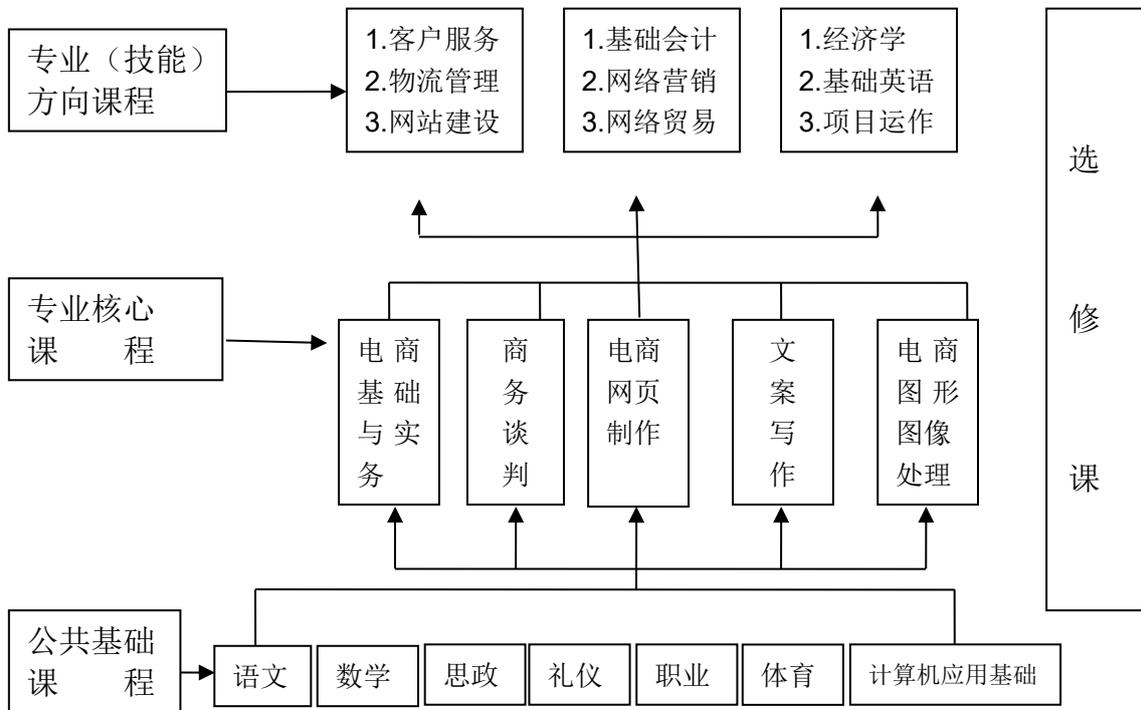
序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	电子商务基础与实务	讲授电子商务的基础相关知识，学生通过学习以后掌握电子商务的概述，能够判别电子商务的分类，熟悉电子商务的业务流程与主要环节，掌握网上支付及网络营销的基本方法。侧重操作技能，强调实际应用。	考核学生对电子商务基础知识的把握程度，能够熟练地完成网上购物过程，了解消费者网上购物过程中心理及行为的需求；能够熟练掌握作为经营者开展电子商务所需要的基本业务能力，以及对电商各种角色后台的操作，能够熟练运用多种网络工具。	160
2	电商网页设计与制作	讲授网页基础知识、Dream Weaver 的使用、HTML 语言、网页设计。	考核学生对网页进行设计、配色的能力，能利用软件进行网页的制作与编辑，具备一定的网站建立和维护能力。	120
3	文案写作	讲授如何撰写各种形式的网络广告、网站内部文案、产品包装文案、各种活动文	考核学生能否独立进行产品品牌说明、产品成分、产品命名、网站文案的创意阐述。	80

		案等。		
4	商务谈判	主要讲授如何调整心态,进行货物买卖、技术贸易、租赁、合作的谈判心理、策略及技巧。	考核学生能否根据实际情况灵活变通地进行谈判,是否知晓谈判的肢体语言和礼仪礼节。	120
5	电商图形图像处理	主要讲授图像处理的基础知识,Photoshop 基本操作、滤镜、图像的选区操作、色彩与色调的调整、图层、路径与文字、平面图像设计等。	考核学生利用软件工具完成各种操作、设计平面图像,同时具备一定的艺术设计和欣赏能力。	80
6	电商客户服务	主要讲授客户关系管理在现代企业管理中的应用状况与发展趋势,客户关系管理的基本理论,方法与技术、客户关系软件系统的应用。	考核学生把握新经济时代的商务规律,是否能树立“客户资源”的管理思想,系统掌握客户关系管理的理论、方法与应用技术。	120
7	电商物流管理	主要讲授现代物流技术在电子商务中的应用、供应链管理策略、物流条码与 EDI 等信息技术的应用。	考核学生对定单处理、仓库管理、货物跟踪等环节的操作能力,以及熟悉现代信息技术在物流作业中的应用状况并能够综合使用这一技术提高劳动效率。	160
8	网络营销	讲授网络营销与传统营销的异同与整合、网络营销系统和站点、网络市场和网络消费者的特征、网络市场调研的方法和工具、网络营销的产品和价格策略、网络促销的方法和实施、网络广告的制作和发布、网络营销的实施和管理。	考核学生掌握开展网络营销的操作和相应的运作技巧的能力,是否能够简单分析企业的网上目标市场规模,能够以营销思想为导向进行网站内容的优化并进行推广。	120
9	网站建设与管理	讲授商务网站的规划、设计、制作、推广、管理、维护等知识点,着重介绍网站交互服务系统的建立、网页维护、后台数据库管理与维护、网站的宣传与推广、网站的日常维护以及网站的安全与防护。	考核学生能否理解网站建设与管理的整体概念和基本步骤,能否掌握网站的规划、设计、制作、推广、管理和维护,并要求能够熟练使用常用的工具软件进行网站的建设与维护、宣传与推广。	120
10	基础会计	主要讲授会计的产生和发展史,会计核算的七种专门方法,即设置账户、复式记账、填制和审核会计凭证、	考核学生能否填制原始凭证和审核记账凭证;能否熟练登记各种账簿和运用错账更正方法;能否根据账簿资料编制	160

		登记账簿、成本计算、财产清查、编制报表，以及不同账务处理程序的应用和相关会计法规。	会计报表。	
11	网络贸易	主要讲授网络贸易销售的内容，网络贸易的商务链，以及如何才能拥有一个个性化的网络店铺和网络贸易客户关系管理所需的关键技术。	考核学生能否掌握商务网站的运营过程，掌握进行网络广告信息宣传的手段。能正确把握网络贸易的环境，掌握网络贸易采购的方式及流程。	120
12	经济学基础	讲授经济学的基础理论知识、财产制度和收入分配制度等基本概念。 微观经济中市场体系、消费者选择、企业生产决策、家庭经济行为等。	考核学生能否用经济学的方法来思考、分析经济问题，能否把握市场变化的大致方向，对我国社会居民消费、企业与家庭投资行为作出分析判断。	120
13	基础英语	讲授日常工作中经常使用到的英语单词、短语、句子等。	考核学生对简单英语的听、说、读、写的能力，以及英语交际能力。	160
14	商品拍摄	主要讲授摄影原理，照相机的工作原理和分类。摄影用光、曝光与测光等内容。摄影器材的选择与使用和对用光、构图、色彩的理解。	考核学生是否能根据不同商品的特点进行商品拍摄。	40
15	office	主要讲授各种办公软件 Word、Excel、PowerPoint 的实际操作。	考核学生是否能熟练进行文档编辑排版、制作各种电子表格以及幻灯片。	80
16	电子商务法律与安全	主要讲授电子商务的基本制度法规以及电子商务安全所涉及到的主要技术。	考核学生对电子商务相关法律法规的熟练程度以及对电子商务安全中技术的掌握。	80
17	会计电算化	主要讲授如何把电子计算机技术应用到会计业务处理工作中去，应用会计软件指挥计算机代替手工完成，或者是手工很难完成的会计工作。	考核学生是否能利用会计核算软件（用友 ERP—U8.72 版本）完成会计模拟实习资料的处理。	120
18	美术	主要讲授美术基本造型要素的基础知识，美术设计知识，以及色彩的运用、构图的画法等。	考核学生的审美水平和创意设计能力，是否能独立完成、自主创意一幅作品。	120
19	电子商务项目运作与管理	主要讲授项目管理和运作的基本常识，电子商务项目的可行性分析，以实际案例研究几种主要传统行业的	考核学生是否能从功能和成本的角度、从投资和回报的角度去研究企业是否应该导入电子商务，在什么程度上实现	120

	特点，考察不同行业的电子商务项目可能产生的环节等。	电子商务。能否利用PowerPoint来进行项目汇报。	
--	---------------------------	-----------------------------	--

9. 【课程结构】



10. 【指导性教学安排】

10.1 学年制教学指导方案

电子商务专业教学综合表

学制：三年

类别	序号	课程名称	第一学年		第二学年		第三学年		总学时	
			一	二	三	四	五	六	理论	实习
			20周	20周	20周	20周	20周	20周		
公共基础课	1	语文	4	4					160	
	2	数学	2	2					80	
	3	德育	2						40	
	4	职业指导				2	2		80	
	5	心理健康教育				2			40	
	6	礼仪			2	2			80	
	7	体育	2	2	2	2	2		40	160
	8	计算机应用基础	4						40	40
		小计	14	8	4	8	4		560	200

专业 核心 课程	9	电子商务基础与 实务	4	4					60	100
	10	商务谈判					6		60	60
	11	电子商务网页制作			6				40	80
	12	文案写作			4				80	
	13	电子商务图形图像 处理	4						20	60
	小计			8	4	10	0	6		260
专 业 技 能 方 向 课 程	14	电子商务客户服务					6		80	40
	15	电子商务物流管理					8		100	60
	16	网站建设与管理				6			60	60
	17	基础会计		4	4				160	
	18	网络营销					6		60	60
	19	网络贸易				6			120	
	20	经济学基础			6				120	
	21	基础英语	4	4					160	
	22	商品拍摄	2						10	30
	23	Office		4					30	50
	24	电子商务法律与 安全				4			60	20
	25	会计电算化			6				40	80
	26	美术		6					120	
	27	电子商务项目运作 与管理				6			40	80
小计			6	18	16	22	20		1160	480
选 修 课 程	28	移动电子商务	2						40	
	29	书法		2					40	
理论教学	周数（周）		20	20	20	20	16			
	周课时（节）		30	30	30	30	30			
顶岗实习	周数（周）						4	20		
	周课时（节）							30		

10.2 关于教学指导方案的几点说明

一、本方案是按照三年制教学安排的参考方案。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），假期 12 周，周学时一般为 30，顶岗实习一般按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排，三年总学时数约为 3600。课程开设顺序与周课时安排学校可根据实际情况自行确定。

二、公共基础课程学时一般占总学时的三分之一，累计总学时约为一学年。专业课程学时一般占总学时的三分之二，其中顶岗实习累计总学时约为一学年。

三、对文化基础要求较高或对职业技能要求较高的专业，可根据需要对课时比例

作适当的调整。实行弹性学习制度的学校（专业），可根据实际情况安排教学活动的时
间。

四、学生在修完专业核心课程之后，在学校指导下可根据成才愿望、特长和社会
需求自主选择专业（技能）方向。

11. 【专业教师任职资格】

专业技能课师资配备

(1) 专业负责人具有本科及以上学历，高级职称、“双师型”，胜任该专业两门及
以上主干专业课程教学。

(2) 具有中等职业学校及以上教师资格证书；

(3) 具有本专业高级工及以上职业资格证书或相应技术职称

12. 【实训（实验）装备】

12.1 电子商务应用实训（实验）室

功能：可进行电子商务环境实践、网络营销实战、电子支付实战、电子商务物流
实践，并能进行 office、photoshop、dreamweaver、网站建设与管理等课程的操作练习。

主要设备装备标准（以一个标准班 50 人配置）

序号	设备名称	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1.	服务器	1 台	多媒体作品制作员 计算机操作员 计算机网络管理员
2.	教师主机	1 台	
3.	学生用计算机	50 台	
4.	现代多媒体电脑	1 台	
5.	专业模拟软件	1 套	

12.2 电子商务管理仿真实训（实验）室

功能：主要进行电商项目运作实训、商务谈判实训、商务礼仪与沟通实训、客户
服务实训等。

主要设备装备标准（以一个标准班 50 人配置）

序号	设备名称	数量	适用范围
1.	教师教学台	1 张	电商项目运作 商务谈判 礼仪 电商客户服务
2.	学生演练操作台	1 张	
3.	桌椅	50 套	

12.3 电子商务工作室

功能：主要是让学生在课余时间进行网上创业实战使用。

主要设备装备标准（按 10 人配置）

序号	设备名称	数量	适用范围
1.	服务器	1 台	电子商务实践操作
2.	办公电脑	10 台	
3.	办公桌椅	10 套	
4.	相机	2 部	
5.	小型摄影棚套装	2 套	
6.	展示架	2 个	
7.	各种办公文具	若干	

12.4 电子商务美工实训室

功能：主要让学生完成商品拍摄及商品图片处理实训操作。

主要设备装备标准（按 50 人配置）

序号	设备名称	数量	适用范围
1.	服务器	1 台	商品拍摄 电子商务图形图像处理
2.	教师主机	1 台	
3.	学生用计算机	50 台	
4.	相机	2 部	
5.	摄影棚套装	2 套	
6.	商品展示台	2 个	