

目录

一、专业名称(专业代码)	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
(一) 职业面向	3
(二) 岗位分析	3
五、培养目标与培养规格	4
(一) 培养目标	4
(二) 人才培养规格	4
六、课程设置与要求	5
(一) 公共基础课程	5
(二) 专业(技能)课程	11
七、教学进程总体安排	13
八、教学保障	14
(一) 师资队伍	14
(二) 教学设施	15
(三) 教学资源	14
(四) 教学方法	17
(五) 学习评价	15
(六) 质量管理	18
九、毕业要求	19
十、附录	28

湖南省商业职业中等专业学校

电子商务专业人才培养方案

专业名称	电子商务	专业类别	财经商贸类	开设时间	2022.09
学制	三年	专业代码	730701	培养规格	中专
招生对象	初中毕业生	编写人员	电子商务教研室	编写时间	2022.03

一、专业名称(专业代码)

电子商务(730701)

二、入学要求

初中学历或具有同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

(一) 职业面向

专业大类 (专业代码)	对应行业	主要岗位	职业技能等级证书
财经商贸类 (730701)	网店运营	商务数据分析员	1+X 电子商务数据分析初级、 1+X 网店运营推广初级、普通 话证书
		网店运营助理 网络客服	
	新零售 (门店运营)	网络销售 网络推广	

(二) 岗位分析

岗位名称	工作内容概述	典型工作任务
网店运营	负责负责网店的运营管理, 策划网站营销活动方案, 完成营销目标负责网店后台数据管理。	1. 对网络促销活动进行组织和实施; 2. 对网络客户的建议和意见进行收集及反馈; 3. 对网店品牌开展品牌树立和推广活动。
门店运营	主持门店的日常管理工作, 带领属下员工, 保质保量地完成公司下达的各项工作任务 and 指标。	1. 对门店促销活动进行策划与实施; 2. 对门店客户投诉进行分析及处理; 3. 对门店进行陈列管理。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

坚持立德树人、面向现代商贸服务行业中小企业，培养德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和创新创业精神，遵纪守法，掌握互联网时代的电子商务商业模式、网络营销推广、网络客户服务、网店运营、电子商务数据分析等基本知识和技能，能够为中小企业提供线上线下营销推广、运营、客户服务等服务技术的初中级人才。

（二）人才培养规格

1. 职业素养

（1）具有良好的职业道德：诚实守信、爱岗敬业、团结协作，遵纪守法，规范创新；

（2）具备防范个人信息泄漏，辨别网络欺诈等网络交易安全意识；

（3）具有诚实守信、吃苦耐劳、积极进取、爱岗敬业的工作态度；

（4）具有严格遵守岗位操作规范的意识；

（5）具有良好的沟通表达能力、团结协作精神、客户服务意识以及勇于创新探索的精神。

2. 专业知识与技能

（1）掌握计算机应用基础及常用工具等基本知识；

（2）熟悉电商及相关专业法律法规及行业基本行为规范；

（3）熟悉典型的电子商务平台的基本规则和商务活动交易流程；

（4）掌握必备的商务知识，如网络市场调研、网站推广、网络营销等；

（5）掌握基本的商品拍摄、美工、动画制作等知识；

（6）掌握客户服务与管理、商务礼仪的基本知识；

（7）掌握网店交易运营以及电子商务数据采集方法等专业知识。

3. 专业能力

（1）具有良好的文字撰写、语言表达和沟通能力；

（2）能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等；

（3）能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄；

（4）能够运用相关软件制作突出产品卖点的商品主图、详情页和海报等，提高用户关注度；

(5) 具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作；

(6) 能够根据产品特点及营销点设计商品文案，能够为营销活动设计广告语；

(7) 能够根据企业营销推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化；

(8) 能够根据客户咨询、异议等情况及时有效处理客户投诉，进行客户个性化服务等。

六、课程设置与要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共艺术 (音乐篇)	<p>主要内容：音乐的表现形式、中国民歌赏析、艺术歌曲赏析、通俗歌曲赏析、合唱歌曲赏析、中国歌剧赏析、中国民族乐器、舞蹈的特征和分类、中国民族民间舞、现代舞、当代舞、古典舞、芭蕾舞、体育舞蹈、音乐剧。</p> <p>教学要求：让学生在参与音乐、舞蹈和戏剧欣赏的教学互动中熟悉不同音乐、舞蹈和戏剧的基本形式、风格 and 特点，了解音乐、舞蹈和戏剧的基本知识，并且掌握欣赏音乐、舞蹈和戏剧的基本方法，提高学生审美能力与艺术素养，培养学生高尚道德情操。</p>	36
	公共艺术 (舞蹈篇)	<p>主要内容：《爱的华尔兹》、《校园华尔兹》。</p> <p>教学要求：有计划、有组织、有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质，增强学生对自然环境和生产环境的适应能力。通过教学使学生掌握交谊舞的基本知识和技巧，并学会运用体育舞蹈的规律，原理和方法锻炼身体，养成经常锻炼身体的能力和习惯，培养学生敢于展现自我的能力，提高学生的自信心，培养学生社会主义集体主义精神。</p>	36
2	体育与健康 (一年级)	<p>主要内容：田径短跑 50 米、侧向滑步推铅球、初级长拳第三路、篮球运动、体育基础理论知识。</p> <p>教学要求：有计划、有组织、有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质，增强学生对自然环境和生产环境的适应能力。通过教学使学生掌握田径、武术、篮球运动的基本知识、基本技</p>	72

		能和技术，学会运用田径、武术、篮球运动的规律、原理和方法锻炼身体，并养成经常锻炼身体的能力和习惯，使学生树立终身体育的观念。通过基本技术的学习和练习，发展学生个性，使学生树立正确的价值观，培养学生勇敢顽强、吃苦耐劳、遵纪守法、勇于进取和团结协作的精神，使学生对田径短跑、侧向滑步推铅球、初级长拳第三路、篮球等运动项目产生浓厚的学习兴趣。	
	体育与健康 (二年级)	<p>主要内容：排球运动、足球运动、体育基础理论知识。</p> <p>教学要求：有计划、有组织、有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质，增强学生对自然环境和生产环境的适应能力。通过教学使学生掌握排球运动、足球运动的基本知识、基本技能和技巧，学会运用排球运动、足球运动的规律、原理和方法锻炼身体，并养成经常锻炼身体的能力和习惯，使学生树立终身体育的观念。通过基本技术的学习和练习，发展学生个性，树立正确的价值观，培养学生勇敢顽强、吃苦耐劳、遵纪守法、勇于进取和团结协作的精神，使学生对排球、足球等运动项目产生浓厚的学习兴趣。</p>	72
3	语文	<p>主要内容：分为语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流、劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读等内容。</p> <p>教学要求：在现有语文知识与语文能力的基础上，要求学生掌握终身发展所必备的语言基础知识，进行必要的语文基础训练。通过语文专题的教学，使学生能够正确理解和运用祖国的语言文字，逐步提高现代文的阅读能力、口语交际能力、社会生活和工作必需的应用文写作能力，全面提高学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等核心素养，为继续学习和终身发展打好基础。</p>	360
4	数学	<p>主要内容：</p> <p>1. 基础模块共 108 学时，主要包括：（1）基础知识（集合、不等式）；（2）函数；（3）几何与代数；（4）概率与统计初步（重构：抽样方法了解客户需求、计数原理助力搭配销、频率与概率掌握电商销售情况、古典概型设计抽奖促销、频率分布直方图分析客户满意度、均值与方差评价客服质量）。</p> <p>2. 拓展模块共 36 学时，主要包括：数列、排列组合、统计。</p> <p>教学要求：在初中数学的基础上，掌握集合、不等式、函数、三角函数、指数函数与对数函数、直线与圆的方程、简单几何体以及概率与统计初步等升学学习必需和电子商务专业学习(1+X 电子商务数据分析初级、电子商务数据分析、商品搭配技能、市场</p>	144

		<p>营销等)的数学知识、能力和素养,培养学生的数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等核心素养,提高学生的综合素质,并为学生升学、学习专业课程以及可持续发展打下基础。本课程以教育即生活为教育理念,将数学与生活、电子商务专业结合,根据学生实际,线上线下相结合,运用计算机工具辅助教学,采用情境教学法、实验教学法、合作探究法,等方式开展教学,通过“传、帮、带”缩小两极分化,树立学生信心。</p>	
5	<p>思想政治 (中国特色社会主义)</p>	<p>主要内容:以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,阐释中国特色社会主义的开创与发展、新时代历史方位、“五位一体”总体布局的基本内容,引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中国梦的信心,坚定把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>教学要求:通过本部分内容的学习,学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程;明确中国特色社会主义制度的显著优势,坚决拥护中国共产党的领导,坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信;认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当,以热爱祖国为立身之本、成才之基,在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	36
	<p>思想政治 (心理健康与职业生涯)</p>	<p>主要内容:基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求,阐释心理健康知识,引导学生树立心理健康意识,掌握心理调适和职业生涯规划的方法,帮助学生培育自立自强、敬业乐群的心理品质和积极向上的良好心态,为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>教学要求:通过本部分内容的学习,学生应能结合活动体验和社会实践,了解心理健康、职业生涯的基本知识,树立心理健康意识,掌握心理调适方法,形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划,探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态,提高应对挫折与适应社会的能力,掌握制订和执行职业生涯规划的方法,提升职业素养,为顺利就业创业创造条件。</p>	36
	<p>思想政治 (哲学与人生)</p>	<p>主要内容:阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义;引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观,为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p>教学要求:通过本部分内容的学习,学生能够了解马克思主</p>	36

		<p>义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	
	<p>思想政治 (职业道德与法治)</p>	<p>主要内容：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p> <p>教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	36
6	<p>历史 (中国历史)</p>	<p>主要内容：《中国历史》内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史。引导学生进一步学习中国历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络，认识中国社会形态历经原始社会、奴隶社会、封建社会、半殖民地半封建社会、社会主义社会，从低级到高级的发展历程；理解历史进程中的变化与延续、继承与发展；认识中华民族多元一体的基本国情、特点及其优势，帮助学生树立正确的民族观，增进对中华民族的认同，铸牢中华民族共同体意识。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习中国历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络，认识中国社会形态历经原始社会、奴隶社会、封建社会、半殖民地半封建社会、社会主义社会，从低级到高级的发展历程；理解历史进程中的变化与延续、继承与发展；认识中华民族多元一体的基本国情、特点及其优势，帮助学生树立正确的民族观，增进对中华民族的认同，铸牢中华民族共同体意识。</p>	36

	历史 (世界历史)	<p>主要内容：《世界历史》内容包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。引导学生进一步学习世界历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络；认识人类社会大体经历了原始社会，奴隶社会，封建社会，资本主义制度的产生、确立和发展，社会主义制度诞生、发展并与资本主义制度相互竞争、并存的几个发展阶段；在变化与延续、继承与发展中领悟人类社会不断从分散走向整体，从孤立闭塞走向密切联系，社会形态从低级到高级的发展历程。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习世界历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络；认识人类社会大体经历；在变化与延续、继承与发展中领悟人类社会不断从分散走向整体，从孤立闭塞走向密切联系，社会形态从低级到高级的发展历程。</p>	36
7	英语 1(基础模块)	<p>主要内容：巩固义务教育阶段所掌握的语音、词汇；掌握问候、求职、购物、餐厅就餐、兴趣爱好等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固一般现在时、情态动词、There be 句型、代词、形容词比较等级、现在进行时、祈使句、一般将来时相关语法知识。</p> <p>要求：通过本课程的学习，培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72
8	英语 2 (基础模块)	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握电影、假期、旅游、就医、交通等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固一般过去时、现在完成时、感叹句、宾语从句、时间状语从句和被动语态相关语法知识。</p> <p>教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72
9	英语 3 (基础模块)	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握节日、存钱、课程、购物、远足、工作经历、生活环境、工作等十个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。巩固系动词、强调句、结果状语从句、间接引语、定语从句、主语从句、现在分词等相关语法知识。</p> <p>教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72

10	英语 普测复习	<p>主要内容：全面复习 25 个字母读音、英语国际音标符号读音、基本元音和辅音读音、单词的基本读音规则、词类、构词法、句法、交际功能用语等内容。</p> <p>教学要求：在义务教育的基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高英语听说读写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养。培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。</p>	72
11	英语（中职生对口升学考试总复习）	<p>教学内容：《中职生对口升学考试总复习》第一部分至第十一部分。即：名词、冠词、代词、动词时态、助动词、非谓语动词、虚拟语气、形容词、副词、介词、被动语态、句子的种类及类型、主谓一致性、倒装、省略、倒装等英语语法知识。</p> <p>教学要求：本课程的教学目的是通过传授比较系统和完整的英语语法知识，使学生学会运用语法规则指导语言实践，提高实际运用英语的能力。</p>	72
12	信息技术	<p>主要内容：了解信息技术应用基础、认识信息系统、会使用操作系统和维护信息系统；走进网络社会、学会配置网络和排除简单网络故障、获取网络资源、进行网络交流、运用网络工具、探索物联网；了解图文编辑、掌握设置文档格式、制作表格、图文表混排和高级文档创编进阶；了解数据采集、掌握加工数据、分析数据及了解大数据；初识程序设计、设计简单程序、运用典型算法；感知数字媒体技术、制作简单数字媒体作品、设计演示文稿作品、初识虚拟现实与增强现实；了解信息安全常识、防范信息系统恶意攻击；初识人工智能、探寻机器人等。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，要求学生掌握信息技术基础知识，学会用 office 办公软件处理日常生活学习中常见的文字处理、图片简单处理、表格制作、数据计算、演示文稿制作和演讲等问题。了解简单程序设计和虚拟现实与增强现实技术、人工智能、机器人等先进技术。</p>	108
13	劳动教育	<p>主要内容：有自我服务劳动、家务劳动、公益劳动、劳技课实习、劳动及勤工俭学劳动。职业院校以实习实训课为主要载体开展劳动教育，可包含劳动精神、劳模精神、工匠精神等专题教育。</p> <p>教学要求：坚持立德树人，坚持培育和践行社会主义核心价值观，把劳动教育纳入人才培养全过程，贯穿家庭、学校、社会各方面，与德育、智育、体育、美育相融合，紧密结合经济社会发展变化和学生生活实际，注重教育实效，实现知行合一，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。</p>	180

14	口语交际	<p>主要内容：概述、演讲前的准备、演讲稿的准备、演讲现场适应、态势语言、演讲与口才表达技巧、交际口才、求职口才、社交口才。</p> <p>教学要求：理解演讲与口才的基础理论，掌握演讲与口才技巧，达到敢说、能说、会说、巧说的语言表达要求，提高职场口才素养。</p>	72
15	应用文写作	<p>主要内容：日用文书、行政文书、事务文书、专业文书等。</p> <p>教学要求：掌握条据、启告文书、专用书信、简单公文、规章制度等的写作格式和要求，帮助学生进一步提高应用写作能力。</p>	72
16	中华优秀传统文化	<p>主要内容：全书分为十一篇，每篇导语、名人名言、历史经典故事、体验与实践四个部分组成。</p> <p>教学要求：培育学生的社会主义核心价值观，加强学生家国情怀教育、社会关爱教育和人格修养教育。理解中华优秀传统文化的核心理念、思想精华、道德精髓，以小见大，通过用历史故事或当代经典故事阐述义理、活动体验领悟、实践修炼养成。</p>	72

（二）专业（技能）课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
14	专业技能训练	<p>主要内容：主要针对电子商务技能模块如网店美工、网络客户服务、推销技能、网络营销等不同技能专项开展训练。</p> <p>教学要求：要求采用任务驱动、自主学习、团队合作、实践操作等方法手段，让学生训练各项技能，强化技能。</p>	180
15	电子商务基础	<p>主要内容：本课程主要包括电子商务的概述、电子商务的功能和交易流程、电子商务模式、技术基础、网络信息搜集、电子商务物流、网络营销、电子商务安全、电子商务应用等章节知识。</p> <p>教学要求：要求采用任务驱动、自主学习、团队合作、实践操作等方法手段，让学生“认识电商、爱上电商、开始电商”。并要求学生能够根据电子商务案例，分析企业电子商务模式问题并整理总结方法思路，提出解决方案。</p>	36
16	市场营销	<p>主要内容：主要包括市场营销概述、产品策略、价格策略、渠道营销、促销策略、市场营销调研与预测。</p> <p>教学要求：要求通过任务驱动、自主学习、团队合作、案例分析、作品设计、方案撰写等方法手段，加强学生实际职业能力、工匠精神的培养。</p>	72

17	网络营销	<p>主要内容：包括网络营销 4P-4C 营销理论、市场定位方法、整合营销、直播营销、软营销等营销形式，论坛营销、博客营销等推广内容。</p> <p>教学要求：要求通过案例分析、任务驱动、模拟体验等方法引导学生对企业产品或者品质开展在线推广、开展营销策略实施与评价等基本流程业务操作，掌握营销策划方案制定的流程及方法。</p>	72
18	客户服务 (初级)	<p>主要内容：包括电商客服的主要类型、接待礼仪、网上沟通技巧、售前、售中、售后客服流程及技巧等内容。</p> <p>教学要求：要求学生了解产品和网购流程知识，电商客服各种业务类型的工作要求以及接待、沟通等方面的知识；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪；能正确回复客户咨询，有效处理客户投诉；会准确分析客户需求，针对客户需求给予满意的解决方案。</p>	72
19	推销实务	<p>主要内容：包括推销的基本概念、基本流程和基本推销技巧。</p> <p>教学要求：通过案例教学法、角色扮演法、讨论法等引导学生理解和掌握推销活动中常用的推销技巧和理论知识，帮助学生针对不同的客户需求开展推销活动。</p>	36
20	网店运营 (初级)	<p>主要内容：包括网店开设流程、网店货源选择、网店装修以及网店运营推广技巧。</p> <p>教学要求：要求引导通过学生自主学习、团队合作、任务探究、角色扮演等方法或者手段掌握商网店平台选择、网店开设流程、网店货源选择、网店装修及推广的技巧和方法。</p>	108
21	Photoshop 基础	<p>主要内容：包括 photoshop 基础、图片色调、设计的创意和方法、焦点海报的制作、详情页的打造、广告墙的制作、首页设计等内容。</p> <p>教学要求：要求采用案例教学法、互动教学法、情景模拟、小组讨论、任务驱动等方法，有效激发学生的主动性及参与性。让学生掌握图片色调、设计的创意和方法；能够针对不同类目商品图案进行图片处理及信息编辑；能够根据店铺营销目标进行商品主图等的处理和卖点呈现。</p>	72
22	网页设计 与制作	<p>主要内容：包括 Dreamweaver 的交互界面的组成与使用方法，Web 站点的基本方法与步骤，站点管理器的用途等内容。</p> <p>教学要求：采用案例教学法、小组讨论、任务驱动等方法引导学生学会利用站点地图查看、管理各网页之间的超链接关系、系统属性及网页属性的设置方法。掌握制作超级链接的方法。掌握基本的 HTML 语言，学会使用 DW 开发工具进行网页设计。</p>	36

23	网店美工	<p>主要内容：包括 photoshop 工具、图片色调、设计的创意和方法、焦点海报的制作、商品详情页制作、首页设计等内容。</p> <p>教学要求：求采用案例教学法、互动教学法、小组讨论、任务驱动等方法，引导学生熟练掌握网店商品的主图、详情图等设计。</p>	72
24	新媒体信息编辑	<p>主要内容：包括网络新媒体平台、网络媒体信息编辑方法、信息推广方式等内容。</p> <p>教学要求：要求学生通过任务探究、案例分析、小组合作等方法掌握主流媒体平台图文、视频内容、新媒体运营策略等基本知识和技能。</p>	72
25	商务软文	<p>主要内容：包括现代商务文书写作的基础知识；软文撰写的基本写作技巧和方法；软文题材的策划和构思方法及流程；软文的分类及具体企业案例等章节内容。</p> <p>教学要求：要求通过案例教学法、学生自主学习、团队合作、任务探究等方法，掌握商务软文的撰写技巧，掌握软文在企业中的应用。</p>	72

七、教学进程总体安排

电子商务专业（中专）														
课程类别	序号	课程名称	考核形式	学分	学时	学时		学期						
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共课	1	公共艺术	考查	4	72	18	54	√	√					
	2	体育与健康	考查	8	144	18	126	√	√	√	√			
	3	语文	考试	20	360	360	0	√	√	√	√	√		
	4	数学	考试	8	144	144	0	√	√	√				
	5	思想政治	考试	8	144	144	0	√	√	√	√			
	6	历史	考试	4	72	72	0	√	√					
	7	英语1（基础模块）	考试	4	72	72	0	√						
	8	英语2（基础模块）	考试	4	72	72	0		√					
	9	英语3（基础模块）	考试	4	72	72	0			√				
	10	英语普测复习	考试	4	72	72	0					√		
	11	英语（中职生对口升学考试总复习）(1)	考试	4	72	36	36							√
	12	信息技术	考查	6	108	0	108	√						
	13	劳动教育	考查	10	180	0	180	√	√	√	√	√		
	14	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本高中版	考查	1	18	18	0	√						
	15	应用文写作	考查	4	72	72	0			√				
	16	口语交际	考查	4	72	72	0					√		
	17	中华优秀传统文化	考查	4	72	72	0							√
		小计		101	181 8	131 4	504	2 9	2 2	1 8	1 8	1 8	1 4	
专业	专	18	专业技能训练	考查	9	162	0	162	√	√	√	√	√	
		19	电子商务基础	考试	2	36	36	0		√				

（技能）课	业	20	市场营销	考试	4	72	36	36			√			
	课	21	网络营销	考试	4	72	36	36				√		
		22	客户服务(初级)	考试	4	72	36	36			√			
		23	推销实务	考试	2	36	18	18			√			
		24	网店运营(初级)	考查	6	108	24	84					√	
		25	Photoshop 基础	考查	4	72	20	52		√				
	能	26	网页设计与制作	考查	2	36	12	24				√		
		27	网店美工	考查	4	72	36	36				√		
		28	新媒体信息编辑	考试	4	72	36	36					√	
		29	商务软文	考试	4	72	36	36					√	
				小计		49	882	326	556	1	8	1	1	1
				总计		150	270	164	106	3	3	3	3	3
				认知实习		8	240	0	240	√	√	√	√	
				专业技能抽查		2	60	0	60					√
			岗位实习		20	600	0	600					√	
			总学时		180	360	164	196						
			比例				45%	55%						

说明：

1. “√”表示建议相应课程开设的学期。
2. 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育以及选修课教学安排。

八、教学保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

电子商务专业目前形成了一支由专业带头人、中青年骨干教师为中坚力量，热爱教育事业、团结互助、爱岗敬业、知识结构新、创新能力强、实践能力过硬的“双师型”教学团队。目前，本专业教师团队涵盖了电子商务、市场营销、国际经济与贸易、包装设计、企业管理等专业师资力量，专任教师（含生产实习指导教师）中本科及以上学历占比100%，研究生学历占比67%，“双师型”比例达到89%。具有扎实的本专业相关专业理论和实践能力，具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

整个教师队伍的年龄、职称、学历、能力等结构合理，形成了有良好发展前景的学术梯队。无论从职称到年龄，专业教师结构合理。专任教师定期参加电子商务专业职业技能培训、职业教育发展、电子商务师资培训等培训，并定期到企业进行岗位实习，提升专业技能。在教学过程中，电子商务专业教研室全体教师积极创新思考教育教学方法，适应新的教学模

式的要求，转变工作角色，努力成为学习过程的策划者、组织动员者和咨询，团队合作，取得一定的教研成果。

(二) 教学设施

1. 理论授课教室

通常能满足 40-50 人教学，配备黑（白）板、讲台、多媒体计算机、投影设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，具备利用现代化信息授课模式所需环境及仪器，同时具有网络安全防护措施。教室外围安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实习实训基地

依据人才培养具体规格，参照教学计划具体开设课程及标准，校内实训室在已有基础上不断的建设和完善，确保有效提高学生岗位职业素养，以此满足学生基本的、常规性的实训。

序号	实训室名称	主要设备	工位 (个/台)	主要实训项目
1	网络营销实训室	硬件：实训终端电脑、互联网、千兆智能交换机 软件：千牛、谷歌浏览器、淘宝助理、ITMC 电子商务实训与竞赛系统、网络营销教学系统等	60	用于《网络营销实务》课程课内实践、集中实训；电子商务技能竞赛培训、考核与选拔；1+X 电子商务数据分析、网店运营推广考证培训与考试
2	网络客服实训室	硬件：计算机、互联网 软件：企业方运行后台软件、千牛最新版本、Google chrome 浏览器最新版	60	用于《网络客户服务》课程实践、数据分析处理实训、《电子商务实务》模块技能训练
3	电商美工实训室	硬件：实训终端电脑、互联网、千兆智能交换机 软件：千牛、photoshop、Dreamweaver、谷歌浏览器	60	用于《网店美工》《网页设计与制作》课程教学与技能实训
4	融媒体实训室	6 个直播间、6 套摄影棚设备、办公桌椅及电脑 6 套	50	用于《商品拍摄与信息采集》《网络营销实务》《新媒体信息编辑》课程模块训练和第二课堂开展
5	快商工作室	货架、接待台、台式电脑、打印机一体机、身份证识别器、扫码枪、称重秤、胶带机、打包台	30	用于《网络客户服务》课程中关于物流快递包裹的收发、客户服务、数据分析等实践实训

3. 校外实习实训基地

加强校外实习实训基地的建立与拓展，为学生专业实训提供广阔的平台，校外实训基地的建设有利于学生技术技能的培养，有利于学生对口就业、对岗就业，实现专业教学与未来岗位无缝对接。本专业可提供的校外实训基地具体情况见下表。

序号	基地名称	实习实训岗位	主要实训项目	工位 (个/台)
1	杭州莫顿贸易有限公司	零售业店铺产品营销、	零售店铺销售、	120

		网络客服与管理	网络客服	
2	湖南戴永红商业连锁有限公司	零售业店铺产品营销、门店运营与管理	微信公众号运营、电商直播、电商客服	200
3	湖南株洲金山电商产业园区电商企业	批发业和零售业店铺网店编辑、网络客服	网店客户售前咨询、直播销售、售后维护	200
4	杭州电商产业园	批发业和零售业店铺网店编辑、网络客服	网店客户售前咨询、售中服务、售后维护	200
5	株洲闯峰贸易有限公司	店铺产品营销、门店运营与管理	文案策划与软文写作、社区团购	100
6	湖南经天纬地网络科技有限公司	互联网服务、电子商务平台销售	网络营销、电子商务数据分析	180
7	中通快递株洲分公司	物流客服、电子商务数据处理分析	电子商务数据分析、客户服务管理	50
8	盒马鲜生	超市营销、物流打包、理货	网店分销、客户服务与管理	60
9	湖南友谊阿波罗股份有限公司	门店运营与管理	微信公众号运营、客服	50
10	步步高商业连锁股份有限公司	门店运营与管理	微信公众号运营、淘宝直播、电子商务平台客服	50
11	长沙爱巴森网络科技有限公司	网络客服、网店美工、网络直播销售	商品拍摄、微信微博营销、网络直播、网络客户服务	200
12	湖南东方四季农业科技有限公司	新媒体运营、网络直播助播、网络销售	商品拍摄、网络直播、短视频设计与制作等	50

（三）教学资源

1. 教材选用

（1）建立专业教师、行业企业专家和教研人员参与的教材选用团队，严格按照学校教材管理选用办法规定，经过规范程序择优选用教材；

（2）由于电子商务专业、行业发展速度迅猛，在教材的选定上优先选用5年内优质的国家规划教材、行业教材和校企共建校本教材，禁止不合格的教材进入课堂；

（3）教材内容应体现先进性、通用性、实用性，使教材更贴近专业的发展和实际需要；体现任务项目引领、职业能力导向课程的设计思想，结合电子商务专业各岗位职业需求，创新内容，便于学生课后线上学习。

2. 图书文献

（1）图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅；

（2）专业类图书文献包括：有关电子商务网店经营与管理、电子商

务数据分析、电子商务美工设计、电子商务网店客户服务与管理、直播营销、短视频拍摄与制作等相适应的图书、期刊、资料、标准、规程、图集和手册等。

3. 数字教学资源配备

不断更新专业网站，进一步充实网络教学平台内容。将本专业教学计划等教学文件以及专业核心课程的课程标准、课件等教学资源上传至网络教学平台，并及时更新。采用国家教学资源库、精品在线开放课程、超星、慕课等信息资源；使用博导前程公司网络平台 www.ibodao.com 的电子商务专业课程资源；购买、使用中教畅享等软件公司的电子商务技能比赛软件、网络营销教学软件、网站专业课程资源等。

（四）教学方法

1. 信息化教学

适应“互联网+职业教育”，利用 I 博导、云班课、希沃品课等相关平台，运用现代信息技术改进教学方式方法，推进虚拟课堂等网络学习空间建设和普及应用。课程教学采取翻转课堂，课前导学，课中以项目、任务、案例为载体，开展参与式、讨论式、体验式、实战式等教学方式，课后采取多元教学评价，实现线上线下、课内课外、虚拟与实践的评价系统。

2. 多元化教学手段

按照“教、学、做合一”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场互动、专业讲座、翻转课堂等形式组织教学；应用案例教学法、项目教学法、角色扮演法、任务驱动法等现代教学方法；充分利用移动互联通信设备、多媒体、网络、空间等信息化手段实施教学，积极构建适合学生个性化学习和自主学习的空间教学模式，满足学生的不同需求，达到共同学习、共同提高的目的。

3. “课堂教学+课外实训”

本专业主要采取课堂教学+课外实训的形式开展教学，突出实训技能模块，使职业教育特色更加鲜明。每门专业课程的教学形式，均在课程标准中有详细体现。根据课程教学目标与教学内容不同，课程可设置为理论讲授、课内实训、课外实训（含集中模拟实训、岗位实训和校外实习三种形式）等教学模块，将实践教学通过课内实训完全融入到课堂教学中确保实践性教学得到凸显，专业课实践教学课时达到 50%以上。

（五）学习评价

以立德树人为根本任务，以社会主义核心价值观为核心，全面落实《新时代爱国主义教育实施纲要》、《新时代公民道德建设实施纲要》，坚持“三全育人”，构建多元主体评价体系。

1. 以学生日常学习态度、学习表现、行为习惯等为评价内容。

100分=考勤（20分）+仪容仪表（15分）+技能效率（20分）+学习态度（15分）+纪律（15分）+劳动（15分）

2. 以学生专业技能课程、公共素养课程成绩和职业资格证书考试成绩为评价范围。

	权重	内容
学期成绩（100分）	平时成绩（40%） （过程性评估）	包括网上自主学习记录、辅导记录、综合素质实践、课堂表现及课堂测试、作业、课堂测验、和出勤率等
	实践操作成绩（30%） （终结性评估）	题库出题，包括各类实践操作等，期中课程考试和水平考试内容各占一定比例。
	期末成绩（30%）	题库出题，包括填空、选择、案例分析、实践应用等，其中课程考试和水平考试内容各占一定比例。

3. 以行业、企业评价标准为依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业评价机制，切实加强和实化学生认知实习、岗位实习教学内容要求。

	权重	内容
岗位实习实训考核评价	工作态度（20%）	作风纪律：工作热情和遵守法律情况； 工作积极性：工作改进和工作成效表现； 责任感：完成工作情况和解决困难方法途径； 协作性：与部门和同时工作协作情况。
	工作能力（20%）	专业技能：专业知识和对业务内容掌握情况； 解决问题能力：发现和解决问题能力； 执行力：落实工作计划能力和应变能力。
	工作业绩（45%）	对设定的工作计划和目标完成情况。
	职业素质（15%）	礼貌礼节：接人待物有理有节，细致周到； 服务意识：主动认真，以身作则。

（六）质量管理

1. 应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等

制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校毕业生毕业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 学分要求：所修课程成绩全部合格，并修满规定学分 207 学分。

(二) 职业资格证书要求：获得相关专业从业资格证书。

(三) 毕业考试（毕业设计）要求：合格

(四) 符合学校学籍管理规定中的相关要求

所有学生为初中毕业，学制 3 年。在校必须完成职业素养、课程考核、岗位实习三项合格方能毕业。未合格者，必须经过补考合格后才能毕业。其中在校学习 2.5 年，完成职业素养课程、公共基础课程、专业核心课程以及专业拓展课程学习，各科学习以及各学期的技能训练合格。

附件：

湖南省商业职业中等专业学校 电子商务专业学生成绩考核办法

一、考核原则

1. 准确性 教师必须按照学生平时实现表现及期末考试所占比例准确无误的计算并录入成绩。

2. 及时性 教师必须在每次课后，及时登记成绩，并告知学生。期末在教务科规定时间内上交成绩。

3. 公平性 教师必须本着公平公正公开的态度对待学生考核。

二、考核内容

考核项目	具体内容	考核内容	分值	考核标准	考核时间
课程考核 (百分制)	职业素养	衣着规范；课桌整洁；举止文明；干净卫生；诚信踏实	20分	专业课程得分具体标准请参照各门课程标准；基础得分具体标	各学期

	平时表现	遵守学校规章制度；课堂积极认真听课，参与小组活动；认真思考问题，积极完成课堂任务	20分	准请参照学科标准	
	作业作品	积极完成老师布置的作业或工作任务。每学期不少于8次	20分		
	期末考核	或闭卷或以综合项目完成考核形式或机试	40分		
技能考核	打字速度	具体标准见技能考核方案	优、良、合格、不合格	具体标准见技能考核方案	一年一期
	商品搭配				
	沟通谈判				
	打字速度	具体标准见技能考核方案	优、良、合格、不合格	具体标准见技能考核方案	一年二期
	商品搭配				
	沟通谈判				
	产品推销	具体标准见技能考核方案	优、良、合格、不合格	具体标准见技能考核方案	二年一期
	商务活动策划	具体标准见技能考核方案	优、良、合格、不合格	具体标准见技能考核方案	二年二期
	商品拍摄与发布				
店铺装修					
岗位实习	实习日志	每天	优、良、合格、不合格	记录每天的工作心得或收获	三年级第二学期
	月实习小结	每月		每月的工作小结	
	企业评语	实习完毕		结束实习时实训教师和企业给予评语	
	实习论文或心得	实习完毕			

三、考核标准

1. 所有学生必须完成课程考核、技能考核、岗位实习三项考核合格方

能毕业。未合格者，必须经过补考合格后才能毕业。

2. 技能考核在每学期末复习考试周，由专业教师统一组织测试给出成绩。平时由学生自行练习。

3. 岗位实习无论是否在对口岗位实习，均需完成要求内容，并在实习完结，统一交由招生就业处评定成绩。

电子商务专业技能考核方案

根据电子商务专业的人才培养目标及专业能力结构要求，结合电子商务专业教学实际需要，电子商务组决定建立规范的学生技能考核制度，特制定如下各项电子商务基本技能的考核管理办法：

《文字录入单项技能》技能考核方案

一、考核范围：

文字录入单项技能系指学生用计算机快速、准确录入符号、数字、英文、中文的单项能力，主要考核指标为录入速度与准确率。

二、考核内容：

分英文速度测试、中文速度测试、纸质对照速度测试，每一项的时间及速度要求见评判标准

三、测试方式及评判标准

分三部分测试：

1. 英文速度测试

用软件英文速度测试，屏幕对照方式，测试 10 分钟，直接读取软件测试结果，在准确率达 95%前提下，速度达 30 词/分钟以上，认定为合格。

2. 中文速度测试

用软件中文速度测试，屏幕对照方式，测试 20 分钟，直接读取软件测试结果。在准确率达 95%前提下，速度达 60 字词/分钟以上，认定为合格。

3. 纸质对照速度测试

提供 1000 字左右的中英文混合文字纸质材料，测试 10 分钟录入成文本文件提交，由考官人工评判。在准确率达 95%前提下，速度达 60 字词/分钟以上，认定为合格。

考核时间：一年级

《商品搭配》技能考核方案

一、考核范围

考核学生商品搭配能力。在规定的时间内让学生学会竭尽所能地销售搭配商品，学会为一件主营产品设计出多种可搭配的商品。

二、考核内容

1. 时间及内容：20 分钟。根据主要商品，说出与之搭配的商品。

2. 考核要求：根据不同类型的主营商品，学生说出多件与之相关的可搭配的商品。

评分标准

初级：在数字练习本上进行书写搭配，基本达到考核要求。

中级：在实训室内进行口头搭配，很好地达到考核要求。

考核时间

一年级

《沟通谈判》技能考核方案

一、考核范围

考核学生对语言和非语言沟通谈判技巧的掌握，以及在谈判过程中的沟通技巧的运用。

二、考核内容

1. 时间及内容：60 分钟。考核学生的基本沟通与谈判能力，语言与非语言沟通谈判能力和情景模拟综合沟通能力。

2. 考核要求：

(1)吐字清晰，普通话标准，表达流畅，生动，语速适中；

(2)条理清晰，层次分明，切中要害；

(3)掌握一定的谈判技巧。

三、评分标准

得分 60-70 分为初级合格；得分 71-84 分为中级合格；得分 85 分以上为高级合格。

评价内容	评价形式	评价要点
在线沟通 (20 分)	视频题、音频题和文字题， 客观题与主观题相结合	考查选手阅读理解能力、口头沟通 和书面沟通能力
书面沟通 (30 分)	根据设定的谈判情境，完成 解决方案的商讨	沟通与合作能力、应用写作能力， 谈判技巧的运用
无领导小组讨 论 (50 分)	抽取任务/题目	考查学生在“竞争与合作”并存状 态下的沟通与合作能力，思辨能 力，倾听能力，情绪管理能力

四、考核时间

一年级

《客户服务》技能考核方案

一、考核范围

根据《客户服务与管理》中的知识进行技能考核。

二、考核要求：

学生能熟知客服礼仪的基本要求，能够正确的运用接待礼仪中规定在要求去接待顾客，并且能够熟练处理接待过程中的突发事件。

三、评分标准

评分项目	评分内容	配分	分值
仪容仪表	自然淡妆	2	15
	表情大方，面带笑容，表情不僵硬	2	
	盘头发，佩戴头花，将披肩头发放在头花网内，露耳	2	
	主动向客人问好	3	
	穿着整洁干净工作服、工作鞋	3	
	用语不生硬、统一	3	
接待礼仪	站立迎客，站姿正确	5	35
	微笑问候，表情大方，主动伸手示意客人请坐	5	
	标准普通话对客交流	5	
	耐心解答客户疑问，语速及语气温和、耐心解析说明	10	
	登记客户资料，并做好笔记	5	
	登记完毕后，正确站立伸手指引客户	5	
客服系统操作	请客人出示身份证或其他有效证件，温和语速、语调	10	30
	确认客户需求，认真核对客人资料	10	
	熟练操作系统，快速准确办理登记手续	10	
应对突发事件	遇到系统缓慢等情况，请客人稍等片刻	3	15
	遇到客人抱怨，耐心解析，安抚情绪	4	
	遇到完全不清楚注意事项的客人，耐心解说	5	

评分项目	评分内容	配分	分值
	遇到其他特发事情不怯场，不失态	3	

四、考核时间：一年二期、二年一期

《产品推销》技能考核方案

一、考核范围

考核学生推销接近、洽谈的方法和异议处理的技巧。

二、考核内容

1. 时间与内容：10 分钟（设置合理的情景对话，向顾客展开完整的推销活动）

（1）推销接近：能够引起顾客的注意，激发顾客的兴趣，成功地进行约见，熟练地运用各种方法接近顾客。

（2）推销洽谈：能够运用各种说服方法、洽谈方法、传递商品信息，展示顾客利益，激发顾客购买的欲望。

（3）异议处理：能够准确辨析异议的根源及类型，选择恰当的时机，运用恰当的方法处理顾客异议。

2. 考核要求：

学生充分准备后，敢于上台演练，实训室现场模拟，进行考核。在实物推销过程中，能够将所学推销接近、洽谈、异议处理等知识运用于演练中。每个同学在讨论中都应不同程度参与并提出意见。

评分标准

初级：设计情景对话，基本达到考核要求。

中级：在情景对话基础之上，角色扮演，根据实际情况灵活处理顾客异议，很好地达到考核要求。

三、考核时间

二年级

《商品推广活动策划》技能考核方案

一、考核范围

根据《商务活动策划》中的知识进行技能考核。

二、考核内容

1. 时间与内容：60 分钟

针对具体的企业背景进行商务活动策划

2. 考核要求:

学生能充分利用消费者心理学、营销策略等完成商务活动营销策划方案(word 及 ppt)的抒写。

评分标准

策划主题要明确,策划活动的目的表述要准确,活动对象及活动场所以及活动时间要明确,活动内容要具有创新性和可行性,活动计划要详细有效,活动控制措施要可行,费用预算要具体、合理。

三、考核时间

三年一期

《商品拍摄与发布》技能考核方案

一、考核范围

根据《网店经营与管理》中的知识进行技能考核。

二、考核内容

1. 时间与内容: 60 分钟

专业组教师给学生提供 3 件实体商品进行现场拍摄,完成对商品图片的拍摄、处理,商品标题及商品描述的撰写。

2. 考核要求:

每件商品要求拍摄 5 张不同角度的照片,对每张商品照片进行添加水印(水印自行设计)和美化处理。

三、评分标准

内容	要点	评分标准	配分	分值
现场商品的拍摄与发布 (30分)	商品图片处理	能充分使用拍摄及拍摄的辅助工具进行商品的现场拍摄	4	12
		商品照片清晰度高、能充分体现商品的属性和特色	4	
		图片尺寸、大小设计合理	2	
		图片加上自己店铺独有水印	2	
	商品描述	商品标题长短合适,能合理利用不同类型关键字尽可能多地展示商品、品牌、特色、优势、价格等客户关注的敏感信息	4	12
		商品描述应详实可靠,应充分介绍商品规格、型号、交易须知、配送说明、售后服务等,能	8	

		提高商品信息价值和可信度		
	商品	3 件实体商品成功发布	3	6
	发布	已发布商品的基本信息准确、完整	3	

四、考核时间：三年一期

《店铺装修》技能考核方案

一、考核范围

根据《网店经营与管理》中的知识进行技能考核。

二、考核内容

1. 时间与内容：一周

针对团队网店店铺进行店铺装修任务

2. 考核要求：

学生能完成店铺的装修任务，店铺至少应包含店标、店铺名称、店铺公告、店铺介绍、经营类别、商品分类、友情链接等基本设置，另外还必须进行必要的装修和美化，主要包括店标设计、商品分类栏目设计、商品描述页面设计等。

三、评分标准

内容	要点	评分标准	配分	分值
网上店铺的装修 (20分)	店铺商品选择	店铺商品的选择必须是实体物品，具有地区特色和优势，适合网上销售	1	2
		上架商品的数量应在 20 件以上	1	
	店铺基本设置	店标、店铺名称、店铺公告、店铺介绍等基本设置与商品定位、经营类别及经营状况相吻合	4	7
		商品分类准确清晰、便于买家查找	2	
		友情链接设置合理	1	
	店铺装修美化	店标、店铺风格设计切合商品特色	4	7
		分类栏目的设计清新悦目、有吸引力	3	
	网店经营成效	网店好评成交笔数、在线销售金额、网店经济收益等各项指标良好	2	4
网店信誉度良好，好评率、收藏人气、访问人数均达到了较高水平		2		

四、考核时间
三年一期

十、附录

电子商务专业人才培养方案调研报告

一、基本情况

（一）调研背景

1. 行业对职业教育发展提出新期盼

我院作为商科类学校，重点服务于湖南商贸服务业。随着互联网的发展，电子商务助理中小型企业线上运营功能逐步体现。越来越多的中小型企业面临转型升级发展，离不开电子商务专业人才支撑。电子商务企业以及中小型企业转型升级对电子商务人才素质又提出了新的要求。

2. 学校对职业教育发展提出新目标

面对社会需求和中职电子商务专业的迅速发展，学校作为国家级中等职业教育改革示范校建设单位，省示范性特色学校以及首批进入株洲市职教大学城和学校之一，必须起到引领、示范作用。作为省卓越校湘商专业群核心专业，电子商务专业只有紧贴企业，对接电子商务行业法律法规以及电子商务职业技能标准，开放办学，积极创新人才培养模式和课程体系，才能更好培养出服务区域经济建设、服务商贸服务业的电子商务行业岗位应用型人才。

（二）调研时间 2021年9月至2022年3月

（三）调研对象

株洲金山电商产业园

湖南戴永红商业连锁有限公司

株洲闯峰贸易有限公司

杭州莫顿贸易有限公司

中通快递株洲分公司

湖南经天纬地网络科技有限责任公司

长沙爱巴森网络科技有限公司

（四）调研目的

此次调研主要是通过企业调研了解企业对电子商务人才素质及电子商务岗位设置情况和能力要求，校企合作方式及途径；根据调研结果分析，

结合学校实际发展需要，准确定位电子商务专业人才培养规格，重构课程体系，建立以合作育人为目标的评价体系。

（五）调研方法

本次调研我们采用实地考察以及电话沟通等方式，调查形式采用调查表和访谈法相结合的方法。通过这次调研，希望能够促进对电子商务人才培养能够更加适应企业需求，深化电子商务专业建设改革并能有效促进校企合作，引进企业入校建设快商工作室。

（六）调研参与人员

现代商务系主任、电子商务专业教研室主任及专业教师

二、调研内容

（一）典型岗位能力要求分析

1. 株洲服饰产业电子商务专业人才需求调查

教研室先以中国城为代表的传统服装市场和株洲金山电商产业园来了解株洲服饰产业在转型过程中对电子商务专业人才的需求情况。

通过调查发现，以中国城为代表的传统服装市场的经营企业和个体经营者看到了电商发展对其实体店经营的影响，也都有意愿发展电子商务业务，并且涉足网店的商户数量明显增多现有的销售模式是批发和零售为主，附加电子商务，开展电子商务的经营者大部分是依靠第三方平台淘宝，主要依靠微信朋友圈进行服装的宣传和推广都需要资金、人才、培训、税收等方面的支持，并且运营成本高是目前开展电子商务最大的难题。

金山产业园区内的企业基本上是以纯销售为主，从芦淞服装市场进货，再在网上进行销售，并以女装为主企业的规模都不大，基本上是 30 人以下选择的运营模式基本上是进驻淘宝、天猫等第三方电商平台企业对人才方面的要求有：大专或高技学历，能熟练运用 PS 和办公软件，并且要对服装行业比较了解涉及的岗位主要有运营、客服等认为目前职业院校的毕业生最大的问题是专业技能不强，不能直接上岗在校企合作方面：认为校企合作非常重要，也愿意参与。希望能获得国家政策支持 and 降低培训成本。目前的困难是缺乏相关的政策引导和合作机制，希望政府能提供税收优惠和补贴，并设立电子商务示范园区。由此可见，不管是传统的服装市场，还是新型的电商产业园，都迫切需要电商人才和相关政策的支持。

2. 株洲职业院校电子商务专业人才培养调查

株洲职业教育大学城于 2009 年底开始开工建设，距今已经 10 年之久，目前，进入或即将进入职教城的职业院校有湖南铁路科技职业技术学院、湖南铁道职业技术学院、湖南有色金属职业技术学院、湖南汽车工程职业学院、湖南化工职业技术学院、湖南中医药高等专科学校、湖南工贸技师学院、湖南省商业技师学院等 10 所院校。以这 10 所院校为校本进行调研，了解电子商务专业的人才培养情况和校企合作情况。由调研结果可知，除个别院校外，基本上都开设了电子商务专业，且近几年招生规模越来越大，但体量并不大。在校企合作方面，每个学校的合作单位有 1 到 3 家不等人才培养方案的制定以学校为主导，且企业很少参与课程建设讨论所有院校的学生都参与岗位实习在校企合作中存在的困难排在第一第二位的分别是：教师精力有限，参与积极性不高和缺乏行业协会的协调与支持而有利于促进校企合作的措施排在前 2 位的分别是建立实习企业和地方政府出台校企合作促进措施及实施办法有 87.5% 的专业教师愿意下企业参加专业技能岗位培训 87.5% 的教师认为与企业建立长期的合作关系，让企业技术人员进校授课能够让课堂与企业岗位需求接轨。可见，株洲职业院校在电子商务专业的人才培养的数量和质量产业的发展需要还有一定的差距，学校和企业合作也有待加强。

3. 职业院校电子商务专业岗位实习调查

我们对 19 级电子商务专业进行岗位实习的学生进行了回访调查。问卷从工资、从事的工作岗位、满意度三个方面来了解学生岗位实习的基本情况，从工资的分布范围来看，大部分的学生集中在 1000 至 3000 元，低收入和高收入者都只占一小部分从事的工作岗位排第一的是销售，占比 34.33%，第二是网络客服，占比 19.4% 在实习前，学生对于即将上岗的工作内容是比较了解和基本了解的，但经过一年的岗位实习后，大部分学生对工作只有一般满意，甚至还有一部分学生不满意。从企业的实践指导方式和企业所关注的学生的条件方面来了解学生岗位实习中的企业方面的情况，可知，企业在招聘和引进人才时，最关注的是员工的综合能力，其次是工作态度和实践经验。这说明，在实际的工作中，能力和经验更为重要。从在校所学的课程和所培养的能力以及学生认为目前所欠缺的素质三个方面来了解学生岗位实习的教学需求情况，市场营销/网络营销、Word/Excel/PPT、PS 课程被多数学生认为是有帮助的，其中市场营销/网

络营销所占比例 67.16%，其他课程部分同学也认为有所帮助。

部分毕业生岗位情况及能力需求情况表

姓名	就职单位	岗位	岗位能力要求
凌新云	湖南经天纬地网络科技有限责任公司	销售部 销售代表	沟通，表达，逻辑思维、电子商务平台推广等
黄伯为	湖南经天纬地网络科技有限责任公司	淘宝店主	网店运营管理、顾客关系管理、网店推广
李园芳	创业开店-圆方装饰公司	实体店老板	运营、采购、财务、沟通综合
贺迎香	湖南株洲烟草公司	商品营业员	沟通、客服，商品的分类统计
丁链链	洋紫荆油墨有限公司	物流仓管员	仓库管理、数据处理 物流系统操作
曾庆鑫	深圳维展光电有限公司	工程部产品 分析	产品描述、产品分析 消费者群体分析
张栩嘉	株洲市中心广场 班尼路专卖店	门店销售	沟通、商品导购
张翠	杭州莫顿贸易有限公司	商品营业员	沟通，演讲能力 平时需要做 PPT
帅静	湖南株洲摩登菲妮 美容连锁机构	美容顾问	产品推广、顾客沟通 健康管理
莫海平	杭州莫顿贸易有限公司	商品部/ 调控专员	需要较强的 EXCEL 制表能力、数据分析能力、业务沟通能力、时尚敏感能力、市场敏感能力、风险承担，抗压能力；word、ppt、文字编辑等基本应用。
余岸鹏	中企动力股份有限公司 (汕头) 分公司	商务代表	准确把握客户心理的能力 沟通能力、抗压能力
龙志军	深圳公司	业务员	察言观色，发掘客户需求， 给客户营销方案

总结电子商务人才需求主要集中表现为以下能力需求。

第一、个人综合素质要求

沟通表达能力、创新精神、工作热情、责任感、职业道德、敬业精神、

团队合作精神、吃苦耐劳、勤奋上进这些职业素质成为了企业考察的重点，沟通表达能力成为电子商务行业人才需求的首要能力。

第二、计算机网络应用知识和技能，精通相关软件的使用

计算机网络使用包括办公软件的使用，互联网工具的使用与知识，尤其是电子邮箱和搜索引擎等工具的使用。图象处理软件的使用，占 32% 的职位要求掌握 Photoshop 或者其他美图工具。与顾客及时沟通洽谈，也需要从业者的打字速度能达到 120 字/分的要求。

第三、电子商务专业模块知识

从业者需熟练掌握电子商务的交易流程模块、网络支付模块、物流选择、客户沟通洽谈等模块知识。

第四、网络营销知识和技能

从事商务岗位居多的电子商务专业人才需要掌握网络信息采集和发布，市场调查与分析，网络促销，网店运营，商品管理，客户资源管理等相关知识。19% 的职位明确要求应聘者有淘宝、易趣、阿里巴巴等网店购买/销售/服务经验或者有此类经验者优先。

第五、营销策划能力

商务方向中，电子商务平台推广专员、网站推广、产品策划、网站策划、电子商务网站编辑等都要求有一定的策划能力。学生若具备一定的策划能力，有利于实现从基层岗位到管理层岗位的转换、晋升。

根据各岗位职业能力要求分析，提炼出专业课程设置如下：

岗位名称	职业能力要求	(附) 所需学习课程
商品导购员 (营销方向)	熟悉商品知识(功能、特性、维护保养知识等); 对商品进行详细准确的描述; 针对顾客进行恰当的推介; 巧妙回答客户问题。	商品营业员 消费者心理学 演讲与口才
营销策划员	熟悉互联网营销及推广,熟悉网络工具使用; 精通市场营销策划,宣传推广公司产品,具备较强的策划能力,包括网站频道、产品及活动策划; 具有淘宝等网店销售经验及基本图片处理能力; 具备优秀的语言表达能力; 具有较强的商务谈判能力和公关能力。	市场营销 网络营销 商务活动策划 电子商务基础 市场调研 广告设计 商务谈判
网店客服	熟悉网络购物,互联网 B2C,C2C 的流程,能进行产品	电子商务基础

	上架，网上与客户沟通，销售及店铺管理； 打字速度快，熟练的计算机操作能力	网络客户服务 消费者心理学 商务英语口语 商务沟通与谈判
网店运营	熟悉电子商务操作流程； 熟悉互联网营销； 具有淘宝等网店销售经验及基本图片处理能力，可以运用 photoshop、CorelDRAW； 良好的书面和口头沟通能力及提案书写能力； 熟悉店店铺装修，能利用网络收集所需商业信息，发布信息； 具有高度的协同作战能力	电子商务实务 电子商务与物流 网店经营与管理 图形图像处理 (ps/flash/ CorelDRAW) 电子商务法
网店编辑	熟悉基本电脑操作； 语言沟通能力强,较好的文字撰写功底； 熟练使用办公软件（word\excel\ppt），具有熟练的数据统计和资料分析能力； 有良好的文字功底和编辑基础，熟悉网站编辑工作流程； 熟练使用 Word、Excel 等办公软件和 Photoshop、FIREWORKS、Dreamweaver 等软件； 具有良好的信息收集、归纳、整理能力，能完成专题设置、网站频道、栏目的策划和日常更新与维护。	商务网站编辑 图形图像处理 (ps/flash/ CorelDRAW) 网页设计与制作 商务软文 新媒体信息编辑

三、调研结论和建议

职业教育是连接产业与教育的桥梁，产业与教育的融合最终通过课程落到实处。因而对于电子商务专业课程的改革，应从树立终身教育理念、以三创导向为培养目标，创建“双师型”的教师团队，从现实的电商岗位中提炼工作任务，在项目化教学过程中完成任务，在实训和实战中体验完整的工作任务，使学生从中习得知识和技能。

（一）基于“终身教育”的教育理念确立

随着技术的不断进步，出现越来越多，各式各样的商务服务工具，需要从业人员不断学习新的知识、新的技能来适应不断变化的市场环境。在株洲服装市场的转型过程中，在众多电商经营模式中，第三方平台应用是主流，包括依托淘宝、入驻天猫、京东、进驻阿里巴巴平台、服饰购平台等。但随着株洲服饰电商产业园新建，跨境电商、移动电商兴起，服饰产

业的定制化、平台化、智能化的发展，都意味着未来的电商从业人员要接受更大的挑战，需要不断地学习和掌握新的工具，才能完成各种商务活动。而另一方面，各职业院校所教授的电商知识滞后的，因此，学校要树立“终身教育”的教育理念，培养具有“终身学习”意识的学生。首先，在学校层面，主要任务是培养学生的自学能力，培养具有终身学习意愿的人。同时紧跟专业前沿和行业动态，聘请行业精英，知名专家学者对参与继续教育的人员进行培训，实施知识更新工程，助力职业进阶和企业学习型组织建设。其次，在社会层面，各级各类教育之间要打破学历的限制，进行统合与协调。并促使整个社会为终身教育提供各种相关的政策和制度保障，为所有的人提供教育和学习的机会。

（二）基于“三创导向”的培养模式改革

电子商务行业的发展，不断推陈出新、日新月异，商务模式创新也层出不穷，而传统的教育方式与企业和社会需求有一定差距，将“三创”教育引入到电子商务专业的教学活动中，结合企业需求，培养具备创意思维、创新精神和创业能力的毕业生将更能适应极具变化的行业发展。同样地，服装这类产品也需要创造性设计，要不断地革新，才能将消费者的购买欲望激发出来，从而增强产品的市场竞争力。第一，学校要转变观念，为学生进行电子商务创业做好服务工作。如：给予参加电子商务各项竞赛或创业中的表现优异的学生以资金奖励对在校园内创业的，给予商铺免租等优惠政策。第二，调整人才培养方案，增加“网上创业”、“创新创业实践”等显性课程，以增加学生的创新创意及创业意识。将创新创意创业的教育融入到教学的各个环节中，实现从理论到实践，从课堂到职场，从书本到社会的顺利转化。第三，“赛教结合”，依托各类创新创业比赛，模拟演练学到的各种技能，如市场调研、可行性分析、营销策略等。让学生学以致用，提高学生的专业能力。第四，整合优化各方资源，共建“实战式”电商人才的“创意、创新、创业”平台。如：打造电商名师工作室，教师带领学生一起“找项目、做项目、推项目、卖项目”建立校内电商“三创”中心，通过开展“创业策划书”“个性化定制”“跳蚤市场”等系列活动，与企业共同从中选择优质项目，选拔优秀学生，在电商“三创”中心进行孵化。总之，要探索和实施个性化、多样化的人才培养模式，协同育人，逐步完善电子商务“三创”型人才培养模式。

（三）基于岗位任务的课程体系改革

职业院校要以满足市场的岗位需求为出发点，掌握地区经济发展和就业市场的变化，适时地调整和更新课程设置和教学内容。因此我们改革的首要任务便是先要对企业所需要的各电商岗位进行调研，分析出胜任岗位所需要的职业能力。再根据岗位需求来设置相应的课程并进行教学内容的调整。从搜集的资料和株洲地区对于电商岗位的招聘信息来看，岗位集中分布在集中营销、运营推广、客服、美工几方面。所以，要以这几大岗位群来设置相应的理论和实训课程，并在此基础上开设跨境电商、移动电商等新兴课程，增加视觉、摄影、化妆、模特等配套的选修课，来增加学生对相关职业的了解，激发兴趣。其次，加强 Dreamweaver 网页制作、Photoshop 平面设计、电子商务综合实训、第三方电子商务平台应用等实训课程的训练。同时，在每门课程的教学内容的构建上，按相应电商岗位的工作流程划分项目，每个项目又根据内容划分为若干任务。以客服岗位为例，岗位职责主要涉及销售、沟通咨询及投诉处理等，工作过程分为售前、售中和售后三个阶段。因此我们可以将以往的六大模块的理论内容调整为以工作流程来进行划分，将教学内容划分为若干实际的工作任务，让学生全面了解网络客服工作的全部流程。具体情况如下表所示：

工作流程	工作任务	知识储备	技能要求
售前	客户咨询、客户解答、 订单确认	公司及产品知识 了解客户需求 销售策略	打字速度 熟悉平台及工具 沟通技巧
售中	查询订单状态、换货/ 更改物流、取消订单	平台规则 交易流程	查询、查件、 订单取消
售后	中差评处理、回访跟踪	解决客户异议的方法 处理客户投诉的步骤 忠诚客户的培育	查件咨询 补偿

（四）基于行动导向的教学模式改革

运用行动导向教学模式，既能让学生集中于实践操作训练，又能提高学生的岗位操作能力，实现以学生为主体，在完成任任务完的同时提升自己

的职业技能素养。首先，将原有的以授课式为主的开设一个学期的核心专业课程的模式调整为“任务驱动，项目引导”的三阶段阶梯式教学模式。第一阶段是理论学习与知识储备。根据工作任务，通过模拟情境、解析任务、知识讲解、任务实施及评估反馈等环节将岗位和能力融合在一起。例如：在创设情境和开设任务时，以服装企业来进行。另外在理论知识这一块，增加服饰的面料、单品的搭配等相关知识，让学生熟悉这一行业的特点及产品的知识。第二阶段利用淘宝等平台进行基础实训，熟悉不同平台的规则和操作流程。利用 i 博导学习平台训练提升，将理论知识转化为操作技能。在每年的“双十一、双十二”等网络消费高峰，派送学生到企业的运营和客服岗位上，体验真实的促销活动场景。最后一阶段是，进入企业进行岗位实习的综合实战课程，进行现代学徒制试点，促进理论知识学习、操作技能实训、工作岗位实践的融合，学院与企业协同育人。其次，国家提出在职业院校启动“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点（以下称 1+X 证书制度试点）工作。现阶段可以借助 i 博导平台来进行技能认证。i 博导电商学院认证证书以“专项能力”为锚点，已面向学生开放的热门电商技能认证，包含微信运营、内容运营、短视频运营、网店推广、美工设计、网店客服、数据分析、视觉营销共计 8 个方向。每个专项技能认证均划分初、中、高 3 个等级，学生可以根据自己的实际情况申领证书。总之，应用行动导向教学法于专业核心课程中，能提高学生的关键能力和创新能力，从而为学生未来的创业和终身学习奠定基础，使学生能更好的适应企业和社会的需求。

（五）基于技能竞赛的综合实训改革

“职业教育有大赛”，这是教育部对新时期职业教育内涵建设提出的新要求，电子商务技能比赛目前已常规化。技能竞赛是促进学生各项综合能力提升的重要方式，而且能够提高学生的学习积极性。首先，大赛应与课程对接，融合于学校专业的课程教学过程中。如：电子商务技能竞赛以店铺装修、运营推广、客户服务等关键任务完成质量以及选手的团队合作等作为竞赛内容。那就要将这三部分内容分别融入到网店装修、网站运营、网店客服课程当中。其次，运用“专业有大赛，课程有小赛”竞赛模式，如海报制作比赛、网页设计比赛、摄影比赛、店铺装修比赛、客服系统比赛等，对接相应课程开展技能月赛，为技能大赛孵化人才，提高比赛的频

率，真正做到赛融于教，提高教学效果。最后，设置“电子商务技能大赛竞赛小组”，规模大概 20 人。在学校通过举办校内电子商务技能选拔活动，推广电子商务技能竞赛，并制定详细、切合实际的赛前培训方案。同时也能让学生意识到要有着更强的职业技能水平才能被学校和企业，被社会所认可。总之，职业学校应将技能大赛与日常的实践教学有机融合，从而促进教育教学水平不断的提高，促使学生不断对自己进行完善。

（六）基于校企合作的现代学徒制试点

在产教融合的模式下，将高年级的课程的实施融入到电商企业的实际运营过程中。让学生进入企业体验真实的工作环境，提升岗位能力和社会能力。首先，学院和服饰电商企业签订联合培养合作协议，企业对学徒进行管理、培训、考核，并配备师傅对徒弟进行深入地指导。每个学生建立一份企业实践档案，实习结束后，企业可择优入职。其次，学校专业教师可以根据核心专业课程的教学目标，邀请企业中的师傅，结合株洲地区服饰产业的实际情况，将企业工作岗位中的实例与理论知识结合起来，一起合作开发编写适合职业院校学生、能体现学校特色的校本教材。同时，引入政府，实施校政企联合、三元共育模式。政府提供专业指导、必要的资金支持与保障、进行督察与监管以及相关的政策制定等。有了政府这座桥梁，才能充分调动企业的参与积极性，才能切实保障学生的权益，才能提高院校的教育质量和专业实力。

（七）基于“双师型”的教学结构优化

电子商务发展迅速，在校期间形成的知识架构已不能满足电商新业态的发展要求，特别是“一带一路”政策下跨境电商的快速发展，中国有望成为全球电商，株洲的服饰产业也有了新的机遇。这些新的发展态势对专业教师提出了新的挑战，学校需要的是既能教授理论知识，又能指导实际操作的“双师型”教师。可以从以下几个方面优化教师结构，提高“双师型”教师的比例。首先，职教 20 条《方案》中提出从 2019 年起，职业院校在公开招聘中专业教师原则应具有 3 年以上企业工作经历并具有高职以上学历。因此，可以依据方案在教师的选聘过程中增加“双师型”师资来源的渠道，通过外聘、兼职、混岗等形式广泛吸收企业的高级技术人才、一线技术能手、行业中的能工巧匠等到“双师型”教师队伍中来。其次，选派电子商务专业教师赴相关企业进行学习，了解电子商务的运作流程、

掌握不同运营模式的实际运作以及网店开设、运营推广等实际操作技能。最后，鼓励在校专业教师在各大电商平台开设店铺，从事电商实操工作，在实战中检验自己的理论知识，通过实战紧跟电商潮流，探索电商发展新思路。总之，每一个教师应将成长为“双师型”教师作为自身的发展目标，抓住一切成长机会，不断反思进步，不断激励自己向“双师型”教师发展。