

# 无锡金茂商业中等专业学校

## 2025 级电子商务专业人才培养方案



### 一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：730701

### 二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生

基本学制：3 年

### 三、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入现代商贸流通行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任网店运营、客服运营工作的高素质技能人才。

### 四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	主要职业（代码）	职业资格或职业技能等级要求（建议）	职教高考专业
网店运营、 网店客服	营销员 (4-01-02-01) 电子商务师 (4-01-02-02) 客户服务管理 员 (4-07-02-03)	网店运营推 广、 互联网营销师（直播 营销员）	市场营销

### 五、综合素质及职业能力

#### （一）综合素质

1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2. 具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法

律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3. 具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有从事商务服务和营销工作的情怀，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4. 具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5. 具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6. 具有一定的审美情趣和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过 1~2 项艺术爱好，展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7. 具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8. 具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9. 具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

## **（二）职业能力（见附件）**

### **1. 行业通用能力**

（1）了解现代商贸流通行业相关的政策和法规，以及现代营销和商务信息技术服务发展趋势，能及时关注商务营销领域的新业态和新模式。

（2）掌握市场营销 4Ps 等基本理论知识和一般商务洽谈技巧，具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，能从事产品推广、销售及向目标顾客提供售前、售中和售后服务等工作。

（3）掌握电子商务的基本类型和特点，以及电子商务运营的一般技能和具体运营流程，具备线上沟通协作和赢得客户的能力，会正确建立和处理客户关系，能利用电话、网络等工具联络客户。

（4）了解商务数据的主要来源和会计基础知识，能运用采集工具对商务数据进行初步整理分析，会进行基本的会计核算。

（5）爱岗敬业，诚实守信，热情主动，具有团队合作精神和强烈的服务意识。

### **2. 专业核心能力**

(1) 掌握电子商务相关技术，能合理运用网络、营销、支付等技术开展电子商务活动，并能利用数据分析工具对不同运营周期的数据进行分析。

(2) 掌握网店设计的方法与技巧，能用精美的图文传递产品的信息，并能根据网站后台数据，分析消费者的浏览习惯和点击需求。

(3) 掌握物流各功能要素的含义及内容，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流信息技术解决物流实践活动中的问题。

(4) 掌握各种网络推广平台的操作方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制订网络推广方案，并能进行网络推广。

### 3. 职业特定能力

(1) 网店运营：掌握网上开店及店铺基础设置的方法，能借助营销工具进行网店推广与营销，能根据企业实际需求进行店铺运营管理，具有网店商品发布与管理能力，具有网店日常运营与管理能力。

(2) 客服运营：掌握网店客户接待与沟通的技巧，能根据售后问题处理要点进行有效的问题反馈，能根据客户评价做好用户线上评价的运营维护，能根据客户互动管理的技巧与方法正确处理客户投诉，具有提高客户满意度与忠诚度的能力，具有对客户关系数据进行管理与分析的能力。

### 4. 跨行业职业能力

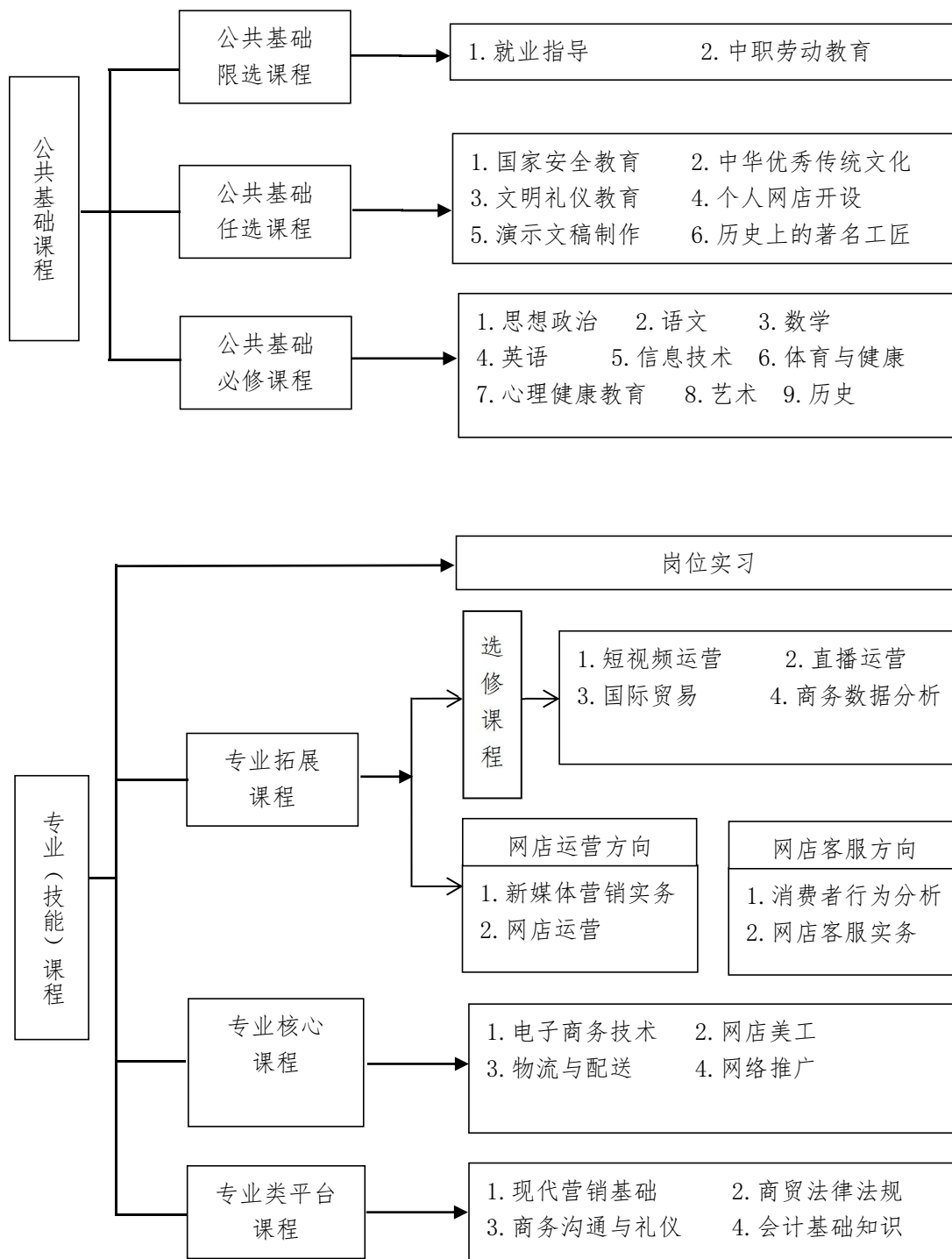
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一线生产管理能力。

## 六、课程结构及教学时间分配

### (一) 课程结构



(二) 教学时间分配

学期 内容	一	二	三	四	五	六	课时比				
								公共基础课程	专业 (技能)课程 (含岗位实习)	其他	合计
军训(入学教育、专业认知)	1										
劳动、公休假期		1	1	1	1		课时数 (学时)	1233	1770	150	3003
理论教学周	18	18	18	18	18		占比数 (%)	41.06	58.94	5.0	100
专业综合实训						6	学分数				
岗位实习						12					
考试安排周	1	1	1	1	1						
毕业考核						1		公共基础课程	专业技能课程 (含岗位实习)	其他	合计
毕业教育						1	学分数	68	78	5	151
总计	20	20	20	20	20	20	占比数 (%)	45.03	51.66	3.31	100

## 七、教学进程安排

课程类别	序号	课程名称			学时数				课程教学各学期周学时											
					总学时	学分	理论	实操	一		二		三		四		五		六	
									20周		20周		20周		20周		20周		20周	
									18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周
公共基础课程	1	思想政治	必修	中国特色社会主义		36	2	36		2										
				心理健康与职业生涯		36	2	36			2									
				哲学与人生		36	2	36					2							
				职业道德与法治		36	2	36						2						
		选修	限选	就业指导		36	2	36								2				
				中职劳动教育		18	1	18					1							
			任选一门	国家安全教育		18	1	18		1										
				中华优秀传统文化		18	1	18		1										
				文明礼仪教育		18	1	18						1						
	2	文化课	必修	语文		234	13	234		4		4		3		2				
	3			数学		180	10	180		3		3		2		2				
	4			英语		180	10	180		3		3		2		2				
	5			信息技术		108	6	108		3		3								
	6			体育与健康		180	10	180		2		2		2		2		2		
				心理健康教育		45	2	45		0.5		0.5		0.5		0.5		0.5		
	7			艺术	音乐鉴赏与实践		18	1	18		1									
					美术鉴赏与实践		18	1	18				1							

	8	选修 两门	历史		72	4	72		2		2									
			任选	个人网店开设		18	1		18	1										
				演示文稿制作		18	1		18			1								
				历史上的著名工匠		18	1		18				1							
	小 计				1233	68	1233	0	20.5	0	20.5	0	12.5	0	10.5	0	4.5	0	0	
专业 （ 技能 ） 课程	10	专业 类 平 台 课 程	现代营销基础		72	4	30	42	4											
	11		商贸法律法规		72	4	72	0	4											
	12		商务沟通与礼仪		72	4	44	28									4			
	13		会计基础知识		72	4	72	0									4			
	小 计				288	16	218	70	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	
	14	专 业 核 心 课 程	电子商务技术		72	4	10	62			4									
	15		物流与配送		72	4	20	52				4								
	16		网店美工		144	8	10	134							4		4			
	17		网络推广		54	3	8	46									3			
	小 计				342	19	48	294	0	0	4	0	4	0	4	0	7		0	
	18	专 业 拓 展	网 店 客 服	消费者行为分析		72	4	10	62						4					
	19			网店客服实务		72	4	10	62						4					

	20	课程	网店运营	网店运营		72	4	8	64				4								
	21			新媒体营销实务		72	4	10	62				4								
	22		选修三门	限选	短视频运营	36	2	4	32					2							
	23				直播运营	72	4	10	62						4						
	24				国际贸易	72	4	10	62						4						
	25				商务数据分析	54	3	10	44			3									
	小 计					450	25	62	388	0	0	3	0	8	0	10	0	4	0	0	0
	专业综合实训					180	6	0	180										6 周		
	岗位实习					360	12	0	360										12 周		
	其他教育活动	军训（含入学教育、专业认知）					30	1	0	30		1 周									
社会实践（公休假期）					30	1	0	30					1 周		1 周		1 周				
“6+X”家政实训					30	1	0	30				1 周									
毕业教育					30	1	0	30											1 周		
毕业考核					30	1	0	30											1 周		
小 计					150	5	0	150													
总 计						3003	151	1561	1442	28.5	1 周	27.5	1 周	24.5	1 周	24.5	1 周	23.5	1 周	18 周	2 周

注：1. 每学期按 20 周规划，其中教学周 18 周，考试周 1 周，实践课（或其他教育课）1 周。根据党的二十大三中全会精神，加快构建职普融通、产教融合的职业教育体系，本方案中对语数英等基础课程的课时数比国家规定略有增加。

2. 总学时为 3003。其中公共基础课程学时 1233，占比 41.06%；专业课（含岗位实习）为 1770 学时，占比 58.94%。其他教育活动学时 150，占比 5.0%。



3. 第一学期开学第 1 周为军训周（含专业认知与入学教育），30 学时（实践）。心理健康教育共 50 学时，45 个学时平均分配在前 5 个学期，利用单（或双）周的班会课完成；5 个学时包含在第六学期毕业教育的 30 个学时中。

4. 学分计算办法：公共基础课程每 18 学时计 1 学分，专业（技能）课程每 18 学时计 1 学分；专业综合实训每 1 周计 1 学分、岗位实习每 1 周计 1 学分、其他教育活动（军训、社会实践、“6+X”家政实训、毕业教育、毕业考核）每 1 周计 1 学分。

5. 毕业要求：学生在学习期间品行端正，无违纪处分（或虽曾受处分但毕业前已撤销全部处分）；修满 151 学分，准予毕业。

## 八、主要课程教学要求

### （一）主要课程和教学要求

#### 1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	课时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四门课程。	180
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学习文言文、古诗词、散文、议论文等。提高学生的分析问题以及分析问题的能力。	234
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	72
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定。	108
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
心理健康教育	执行教育部颁布的《中小学心理健康教育指导纲要》（以下简称《纲要》），关注学生心理健康水平及个别特例的日常辅导。为进一步科学指导和规范终止学生心理健康教育工作，提供保障。	45
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	36
中职劳动教育	根据国家统一要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中含劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。同时根据国家形势发展、区域经济和行业发展状况，结合学校德育工作，进行中华优秀传统文化、国家安全教育、文明礼仪教育、就业创业创新教育。	18

#### 2. 主要专业（技能）课程教学要求

##### （1）专业类平台课程

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
	(1) 现代营销认知； (2) 市场环境分析； (3) 消费心理入门； (4) 目标市场选择；	(1) 了解市场、市场营销、营销组合的概念，了解电子商务的含义及其功能特性、系统构成，能区分传统商务与电子商务； (2) 了解传统商品交易和电子商务交易过程的三

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
现代营销基础 (72)	(5) 产品策略研究; (6) 价格应对调整; (7) 渠道模式采用; (8) 线下线上促销	个阶段、电子商务交易的四个基本“流”，能描述商品交易模式的变化; (3) 了解营销观念的新发展类型，能辨析各种营销观念的特征;了解电子商务的发展形势，能说出中国电子商务的发展概况及趋势;了解移动电子商务和跨境电子商务的概念，能分析移动电商的特点和跨境电商的种类; (4) 了解市场营销环境的概念及特性，能区分宏观环境与微观环境;了解环境因素，能说出其对企业营销活动的影响;理解寻求市场机会的方法与途径，会运用调节市场需求的策略; (5) 了解市场调查的概念，理解市场调查的意义，能概括市场调查的基本流程; (6) 了解消费心理的研究意义、消费需求及购买动机，能运用消费心理的研究方法分析案例;了解消费者购买行为模式及影响因素，能辨析消费者购买行为的类型; (7) 了解市场细分的概念，能分析市场细分的意义，理解细分的依据及有效条件;了解市场择优的评价标准和具体战略，能复述市场定位的概念和步骤; (8) 掌握产品策略的含义，掌握产品的组合与品牌策略;了解包装策略，理解产品生命周期策略、新产品开发和推广策略，会灵活运用产品策略; (9) 掌握价格策略的含义，了解产品定价的目标、方法和具体策略，能运用初始价格变动的措施; (10) 掌握分销渠道的含义，能熟悉消费者与生产者市场的不同分销形式，能区分渠道的长度和宽度策略;了解中间商的类型，能分析影响分销渠道选择的因素; (11) 理解商务模式的概念及特征，掌握B2B、B2C、C2C、O2O电子商务模式的概念，能熟悉具体的分类、运作流程及赢利模式; (12) 掌握促销策略的含义，能说出促销的作用，了解线下线上促销的方式、特点和内容，了解新媒体营销、短视频广告、数据营销的含义，能结合实际情况进行灵活运用
	(1) 法律基础知识; (2) 中华人民共和国消费者权益保护法; (3) 中华人民共和国商标法;	(1) 了解法的概念与特征，知晓法律的效力范围，以及法律关系三要素和不同的法律关系; (2) 了解消费者的权利和经营者的义务，以及国家对消费者合法权益的保护;了解消费者的构成，掌握消费者和经营者发生消费者权益争议的解决

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
商贸法律法 规 (72)	(4) 中华人民共和国反不正当竞争法； (5) 中华人民共和国产品质量法； (6) 中华人民共和国反垄断法； (7) 其他常用法律法规	途径； (3) 理解商标的概念和种类，了解不能作为商标、注册商标使用的标志；了解商标专用权人的权利，以及商标权的法律保护； (4) 掌握不正当竞争行为的概念，了解不正当竞争行为的内容，以及对涉嫌不正当竞争行为调查采取的措施； (5) 了解生产者、销售者的产品质量责任和义务，以及相关的损害赔偿条款； (6) 了解中华人民共和国反垄断法的立法目的和垄断行为，了解垄断协议的内容及相关处罚条例； (7) 了解电子商务法、民法典（第三编合同）、公司法、广告法、价格法等法律法规，理解其概念、种类及其应用
商务沟通与 礼仪 (72)	(1) 语言沟通； (2) 非语言沟通； (3) 书面沟通； (4) 商务形象礼仪； (5) 商务交际礼仪； (6) 商务通信礼仪； (7) 商务仪式礼仪； (8) 涉外商务礼仪	(1) 能根据不同的时间点、不同的沟通对象，选择合适的沟通话题，培养礼貌待人、真诚待人的沟通习惯；熟悉商务推销的步骤和常用技巧；了解商务谈判的概念、特征、原则，能运用商务谈判的策略和技巧进行商务谈判； (2) 了解非语言沟通的概念、特点、表现形式及作用，了解目光、微笑、手势等体态语言，会用体态语言来表情达意； (3) 了解书面沟通的概念及优缺点，掌握商务文书的种类以及常用商务文书的写作技巧，能进行常用商务文书的写作； (4) 掌握仪容、仪表、仪态的基本要求，能结合自身特点修饰仪容仪表，注重自身形象塑造，具有良好的职业形象； (5) 掌握现代商务场合中通用的问候、介绍、握手、名片、接待、拜访、馈赠等礼仪规范，会以正确的方式表达对别人的尊重；了解宴请的程序和规范，能得体地遵守中西餐宴会礼节； (6) 了解商务通信礼仪的基本要求，会使用电话、手机、短信、网络等手段，有礼貌地进行商务沟通； (7) 了解签约、剪彩、庆典等仪式活动的基本程序和礼仪规范，能在商务活动中遵守礼仪规范； (8) 了解东西方文化及礼仪差异，了解主要国家礼仪风俗及禁忌，能在涉外商务往来中遵守基本礼仪规范
会计基础知 识 (72)	(1) 会计概述； (2) 会计科目和会计账户；	(1) 了解会计的产生、发展、目标，了解会计职业道德与会计法律体系，掌握会计的概念、职能，能描述财务知识在商务营销中的作用及商务营销

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
	(3) 复式记账与借贷记账法; (4) 商品流通企业主要经济业务核算; (5) 会计凭证填制与审核; (6) 会计账簿设置与登记; (7) 财产清查; (8) 会计报表编制; (9) 企业资金运营管理体验	人员应具备的会计技能; (2) 了解并能描述会计要素、会计等式、会计科目、账户等含义,理解账户的结构,掌握经济业务的类型及其对会计等式的影响; (3) 了解并能描述复式记账法、借贷记账法、会计分录等含义,理解借贷记账法的记账规则,能进行会计分录的编制; (4) 了解商品流通企业主要经济业务核算的内容,能正确运用常用账户,进行主要经济业务的基本核算; (5) 了解会计凭证、原始凭证、记账凭证的含义和内容,能正确填制、审核常用的原始凭证和通用记账凭证; (6) 了解会计账簿的基本内容、建账步骤、登记账簿的方法、查找和更正错账方法、对账结账内容,能识别账簿; (7) 了解财产清查的概念、意义、种类,能描述财产清查方法和盘存制度; (8) 了解财务报表的概念、构成内容和分类,能描述资产负债表与利润表的结构和编制方法,能识读简单资产负债表和利润表; (9) 了解账务处理程序的概念、种类及设计要求,能结合具体案例,采用记账凭证账务处理程序对简单经济业务进行账务处理,体验企业资金运营管理

(2) 专业核心课程

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
电子商务技术 (72)	(1) 电子商务技术基础; (2) 网络技术基础; (3) 网络营销技术基础; (4) 电子商务支付; (5) 电子商务安全; (6) 大数据技术应用	(1) 了解电子商务技术概念,能描述电子商务涉及的相关技术及其标准; (2) 了解计算机网络的定义和功能,了解IP地址、域名、电子邮件、浏览器等概念,能描述常见移动通信技术及移动识别技术; (3) 了解网络营销的概念,掌握网络营销方式与方法,能运用网络营销技术开展营销活动; (4) 掌握电子支付工具、网上银行、第三方支付等支付工具的使用方法,能完成安全的网上支付; (5) 了解电子交易安全的重要性,掌握数据加密、数字签名及防火墙技术原理,能根据实际情况选择安全防范措施; (6) 掌握电商数据分析的常用方法,掌握数据分析工具的使用方法,能描述数据分析的基本流程
		(1) 了解电子商务物流概念、特征,能描述电子

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
物流与配送 (72)	<p>(1) 电子商务物流概述；</p> <p>(2) 电子商务物流模式；</p> <p>(3) 仓储管理；</p> <p>(4) 运输与配送管理；</p> <p>(5) 物流包装；</p> <p>(6) 供应链管理；</p> <p>(7) 物流信息化管理；</p> <p>(8) 跨境电子商务物流</p>	<p>商务物流的发展现状，了解绿色物流的含义，能描述绿色物流的内容；</p> <p>(2) 了解自营物流的含义、优势与劣势，掌握第三方物流的概念及产生原因，掌握第四方物流运作模式，能分析物流联盟产生的原因，能根据企业需求选择物流模式；</p> <p>(3) 理解仓库的作用和分类，掌握商品出入库的基本作业流程，会填制出入库相关单证，能熟练进行商品库存盘点，填写商品库存盘点相关单证；</p> <p>(4) 了解运输与配送的相关概念，掌握不同运输方式的优缺点，会根据货物情况合理选择运输工具，会设置基本配送路线；</p> <p>(5) 了解物流包装概念及功能，掌握运输包装方法，能根据货物情况选择包装方式，进行简单包装处理；</p> <p>(6) 了解电子商务供应链和供应链管理的概念，掌握供应链管理的主要内容，能描述供应链管理的模式；</p> <p>(7) 了解常用物流信息技术和智慧物流信息系统的应用，理解电子商务物流信息系统的功能，能描述物流信息系统的构成及管理模式，能针对具体的物流与配送系统提出优化和改进措施；</p> <p>(8) 了解跨境电子商务物流的含义，掌握跨境电子商务物流模式，会选择跨境电商物流模式</p>
网店美工 (144)	<p>(1) 商品图片美化与制作；</p> <p>(2) 电商文字的设计与创意；</p> <p>(3) 电商海报设计与创意；</p> <p>(4) 首页模块设计与制作；</p> <p>(5) 商品详情页设计与制作；</p> <p>(6) 移动端店铺页面装修设计</p>	<p>(1) 了解商品的色彩与构图原则，掌握商品修图美化的方法，能进行商品主图和辅图的设计制作；</p> <p>(2) 掌握电商字体设计的方法，以及商品文字设计技巧，能进行文字创意构思和文字创意设计；</p> <p>(3) 理解电商海报的基本概念、作用，掌握电商海报设计原则，能根据不同的运营目的完成电商海报的设计与文案创意；</p> <p>(4) 了解店铺首页的框架布局，掌握店标的设计原则，掌握店招设计的类型和结构，能根据店铺风格和商品特点设计制作自定义内容区和推广区；</p> <p>(5) 掌握不同平台商品详情页构成，掌握商品详情页布局设计的技巧，能根据店铺风格和商品特点完成商品详情页设计与制作；</p> <p>(6) 了解移动端店铺页面布局的类型，掌握移动端店铺店招、分类导航、详情页的设计方法，能根据设计流程完成移动端店铺活动模块和自定义模块等页面设计</p> <p>(7) 能够熟练运用软件进行商品图片、详情图片</p>

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
		的设计制作,能够完成店铺首页和详情页的装修工作。能够了解企业以及产品,掌握推广技巧,能够完成企业安排的工作任务。
网络推广 (54)	(1) 网络推广认知; (2) 网络推广方案; (3) 搜索引擎推广; (4) 微信推广; (5) 微博推广; (6) 网络直播推广; (7) 其他推广渠道	(1) 了解网络推广的概念、分类,理解网络营销和网络推广的区别和联系,能描述网络推广岗位职责; (2) 了解网络推广方案的概念,理解网络推广方案的内容,掌握网络推广方案的制订步骤,能根据企业网络推广目标,制订并实施推广方案; (3) 了解SEO基础知识和工具,掌握网络诊断的基本方法,了解各大搜索引擎竞价广告,会进行网站结构与页面优化; (4) 了解微信推广的定义、特点,掌握微信推广内容的撰写技巧,会根据微信推广策略开展推广活动,能进行微信推广效果评估; (5) 理解微博推广定义及特点,掌握微博推广的方法,能根据企业网络推广目标,策划微博推广活动; (6) 了解网络直播推广的概念,掌握网络直播推广的分类,能实施网络直播推广的策划内容,能使用各种直播工具进行推广; (7) 了解信息流推广的特点,掌握邮件推广、软文推广等其他网络推广工具的推广方法,能通过社交媒体进行产品推广

(3) 专业拓展课程

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
网店运营 (72)	(1) 网上开店概述; (2) 商品发布与管理; (3) 网店的设计与装修; (4) 网店日常运营与管理; (5) 网店推广与营销; (6) 移动网店运营 (7) 网店运营数据采集与分析 (8) 网店运营数据分类与处理	(1) 了解常见的网店平台及网上开店的流程,了解商品的供货渠道,掌握商品的价格制订策略,能根据常用定位方法进行店铺定位; (2) 了解商品发布的流程,掌握商品标题设置技巧,能进行商品主图优化,强化根据商品特性撰写商品描述,能对商品进行有效管理的能力; (3) 了解网店装修的内容及方法,掌握店铺首页风格、布局设计技巧,能完成主要模块区域设计,能从消费者角度设计宝贝详情页、促销海报;强化网店运营海报制作能力 (4) 了解网店交易管理的内容,能根据订单的交易状态进行交易管理,了解大型电商企业仓库管理方法,能根据自身情况选择快递公司,强化根据网店客服沟通技巧进行售后投诉处理; (5) 掌握网络推广工具的操作方法,强化根据活

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
		<p>动主题策划并实施网店营销活动；</p> <p>(6) 了解移动网店的主要形式，掌握微店开通流程和微店装修与商品管理的方法，强化根据微店实际情况进行营销管理</p>
新媒体营销实务 (72)	<p>(1) 新媒体营销概述；</p> <p>(2) 短视频营销；</p> <p>(3) 自媒体平台营销；</p> <p>(4) 社群营销；</p> <p>(5) APP营销；</p> <p>(6) 内容营销；</p> <p>(7) 新媒体整合营销</p>	<p>(1) 掌握新媒体营销的概念、特点，能描述新媒体营销的发展趋势；</p> <p>(2) 了解短视频营销的概念和特点，掌握短视频营销的原则和技巧，会运用技巧完成营销短视频制作；</p> <p>(3) 了解自媒体的含义及价值，掌握自媒体营销的定位与技巧，会使用头条号、百家号等自媒体平台进行营销推广；</p> <p>(4) 了解社群营销的含义、特点，掌握社群营销的运行方式，能运用社群营销技巧开展营销活动；</p> <p>(5) 掌握APP营销的主要模式和活动策划要点，能运用APP常见推广方式，会用主要推广渠道进行推广；</p> <p>(6) 了解内容营销的概念及基本要素，掌握内容营销的原则，会运用内容营销策略开展营销活动；</p> <p>(7) 了解新媒体整合营销的概念与特点，理解新媒体整合营销的原则，能结合新媒体营销策略撰写新媒体整合营销方案</p>
网店客服实务 (72)	<p>(1) 网店客服概述；</p> <p>(2) 售前准备工作；</p> <p>(3) 售中问题处理；</p> <p>(4) 售后问题解决；</p> <p>(5) 客服团队管理；</p> <p>(6) 智能客服体系</p>	<p>(1) 了解网店客服的定义，掌握客户的消费心理及应对措施，能描述网店客服应具备的职业素质；</p> <p>(2) 了解网店购物流程，掌握售前接待流程及内容，掌握客户售前接待与沟通的技巧，能根据商品资料，回复客户商品基本信息相关的问题；</p> <p>(3) 了解网店售中服务的含义，能描述网店售中客服的主要工作内容，能对售中有效订单进行处理；</p> <p>(4) 了解售后服务的重要性和售后服务管理的内容，掌握售后问题处理的要点，能对售后问题进行有效反馈，能根据各类型客户评价，做好用户线上评价的运营维护；</p> <p>(5) 掌握客服团队搭建的方法，能对客服团队人员进行科学匹配，能根据客服团队管理需求设置快捷话语，能描述客服团队培训的内容，会进行客服团队绩效分析；</p> <p>(6) 了解智能客服基本功能及配置逻辑，能根据智能客服配置规则，搭建智能客服知识库，提高智能客服机器人的正确率</p>
消费者行为	(1) 消费者行为概	(1) 了解消费者行为的概念及特点，能熟悉研究



课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
分析 (72)	<p>述；</p> <p>(2) 消费者的购买决策；</p> <p>(3) 影响消费者行为的心理因素；</p> <p>(4) 影响消费者欣慰的外部因素；</p> <p>(5) 影响消费者行为的营销组合因素；</p> <p>(6) 购后使用与消费者评价。</p>	<p>消费者行为的意义；</p> <p>(2) 了解消费者购买决策的内容和类型，熟悉消费者购买的过程；</p> <p>(3) 了解消费者心理活动过程，能熟知消费者的知觉、学习、态度、需要、动机、个性、自我概念、生活方式、模仿和从众、消费习俗与消费流行等概念；</p> <p>(4) 了解影响消费者行为的外部因素，熟知参照群体、社会阶层、家庭、文化、亚文化、经济因素等概念；</p> <p>(5) 了解影响消费者行为的营销组合策略，熟知产品、价格、渠道、促销等概念；</p> <p>(6) 了解产品使用与处置的概念，熟知消费者满意和消费者的品牌忠诚概念</p>
直播运营 (72)	<p>(1) 直播营销的整体思路；</p> <p>(2) 直播营销的前期策划；</p> <p>(3) 直播营销的中期实施；</p> <p>(4) 直播营销的后期传播；</p> <p>(5) 直播营销的数据复盘。</p>	<p>(1) 了解直播行业的发展历程、发展趋势，了解目前各主流直播平台的运营模式，熟悉淘宝直播介绍和熟练操作淘宝直播中控台；</p> <p>(2) 了解直播脚本设计、直播时间掌控和直播内容演示等，初步具备直播脚本设计的能力，具备直播内容演示能力</p> <p>(3) 熟悉直播设备与场景选择的方法和技巧，具备直播设备与场景选择能力</p> <p>(4) 掌握直播带货的黄金法则，具备直播选品和展示的能力和化解直播危机的能力</p> <p>(5) 了解粉丝经营策略和粉丝画像的设置，具备粉丝管理的能力</p> <p>(6) 了解数据分析的作用，具有下播复盘的能力</p>
国际贸易 (72)	<p>(1) 国际贸易主要概念下的分类；</p> <p>(2) 对外贸易政策；</p> <p>(3) 关税措施和关税壁垒措施；</p> <p>(4) 鼓励出口与出口管理措施；</p> <p>(5) 世界贸易组织基本原则；</p> <p>(6) 商品的品名、品质、数量与包装；</p> <p>(7) 贸易术语和价格核算；</p> <p>(8) 国际货物运输；</p> <p>(9) 国际货物运输保</p>	<p>(1) 掌握国际贸易得基本概念和主要分类；</p> <p>(2) 了解对外贸易政策；</p> <p>(3) 掌握关税措施和非关税壁垒措施；</p> <p>(4) 理解鼓励出口与出口管制措施；</p> <p>(5) 理解世界贸易组织基本原则；</p> <p>(6) 理解国际贸易实务</p> <p>(7) 理解交易磋商与合同签订</p>

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
	险； (10) 国际贸易结算工具和结算方式； (11) 商品的检验、索赔、仲裁、不可抗力； (12) 交易磋商与合同签订； (13) 进出口合同的履行	
商务数据分析 (54)	(1) 初识电子商务与数据分析； (2) 使用数据分析工具； (3) 分析市场数据； (4) 分析竞争对手数据； (5) 分析商品定价数据； (6) 分析流量数据； (7) 分析运营与销售数据； (8) 分析利润数据。	(1) 了解电子商务的概念、功能、模式和特点，以及电商运营的目标和分类； (2) 了解各种数据在线分析工具，如 Alexa；熟悉如何使用百度指数查看趋势、需求和人群画像； (3) 掌握市场容量、市场发展趋势和市场潜力的分析方法； (4) 了解竞争对手的界定和数据的采集方法； (6) 了解商品定价策略，掌握商品定价方法； (7) 了解并熟悉网站流量的基本分析方法； (8) 掌握网店流量结构和关键词的分析方法； (9) 熟悉在生意参谋中查看交易数据的方法； (10) 掌握网店运营数据的分析方法； (11) 了解客单价的概念和提高方法； (12) 了解促销活动的目的和分析方法； (13) 了解什么是利润与利润率； (14) 熟悉商品成本、推广成本和固定成本； (15) 掌握利润预测的常用方法
短视频运营 (36)	(1) 规划短视频运营的前期工作 (2) 定位短视频账号 (3) 策划短视频内容 (4) 拍摄手机短视频 (5) 剪辑短视频 (6) 发布和推广短视频	(1) 了解短视频的概念，熟悉短视频的类型和发展，认识短视频运营的主流平台，了解短视频运营的变现方式； (2) 熟悉短视频的用户定位和内容定位； (3) 掌握设置短视频账号主页的方法； (4) 熟悉搭建短视频运营团队的基本流程； (5) 熟悉确定短视频选题的方法，掌握短视频内容结构的设计方法，掌握短视频脚本的写作方法； (6) 熟悉拍摄短视频的准备工作，掌握短视频拍摄的方法； (7) 掌握剪辑短视频的方法； (8) 了解短视频的标题与文案，熟悉发布短视频的方法，熟悉短视频平台的引流推广； (9) 能够掌握短视频发布的多种技巧； (10) 能够利用多种渠道向用户推广短视频

(二) 主要课程学期成绩考核标准：

1. 考核由过程性考核（40%）与期末考试考核（60%）组成；
2. 其中过程性考核由：平时表现（课堂表现、出勤、课后作业、实训课程作品等）占总分值的 20%，期中考试占 20%组成；
3. 期中考试、期末考试根据课程的性质和实际开课情况采用：理论课程进行卷面成绩考核，实训课程进行实训操作出成品（作品）打分考核。
4. 根据学生的学期成绩，不及格学生在下一学期开学初一个月由教学部组织、教务处监督进行补考，补考成绩合格一律按 60 分记录。

## 九、专业教师基本要求

1. 专业专任教师 7 位，且均有本科及以上学历，其中研究生学历（或硕士学位）占 50%；其中，取得高级及以上职业技能等级证书为 100%；我校建设校企人员双向交流协作共同体，完善“固定岗+流动岗”资源配置新机制，遴选、建设企业导师、兼职教师资源库。
2. 专任专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于两个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 40 学时的教学任务。
3. 建设引领教学模式改革的教师创新团队。聚焦我校特色专业，建设教师教学创新团队，推动实施基于学生职业工作特点的模块化课程、项目式教学。培养建设师德高尚、技艺精湛、育人水平高超的青年骨干教师、专业带头人、教学名师等高层次人才队伍。
4. 聚焦“1+X”证书制度开展教师全员培训。对接“1+X”证书制度试点和行动导向的模块化教学改革，培育职业技能等级证书培训教师。探索建立新教师企业实践轮岗制度，开展校企合作，产教融合，促进理实一体化教学。

## 十、实训（实验）基本条件

### 1. 校内实训室

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求	实训项目
直播电商实训室	手机、电脑、摄像头、补光灯	13/16/4/11	FHD+ 2700 x 1224 像素，5G 全网通，双卡双待，八核 CPU 核心数，8GB+256GB 存储容量，5000 万+1300 万+1200 万后置摄像头，四摄像头（前一后三），用于专业教学训练。	

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求	实训项目
			安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、抖音、淘宝、小红书等。	电商直播、网店运营、网店装修
电商美工实训室	电脑	54（含1台教师主机）	双核CPU，2GB内存，500GB硬盘，独立显卡（显存1024MB），21寸液晶显示器。用于专业教学训练。 安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、PS软件、网店运营实操	

## 2. 校外实训基地

序号	企业名称
1	无锡博瑞杰数码科技有限公司
2	无锡同裕流量公社企业管理服务有限公司
3	无锡玖盈通讯科技有限公司

## 十一、编制说明：

1. 本方案参照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）制定。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，并突出以下几点：

（1）主动对接经济社会发展需求。围绕经济社会发展和职业岗位能力要求，确定专业培养目标、课程设置和教学内容，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。

（2）服务学生全面发展。尊重学生特点，发展学生潜能，强化学生综合素质和关键能力培养，促进学生德、智、体、美全面发展，满足学生阶段发展需要，奠定学生终身发展的良好基础。

（3）统筹安排公共基础、专业理论和专业实践课程，科学编排课程教授顺序，精心选择课程内容，强化与后续高等职业教育课程衔接。

（4）坚持理论与实践的有机结合。注重学思结合、知行统一，坚持“做中学、做中教”，加强理论课程与实践课程的整合融合，开展项目教学、场景教学、主题教学和岗位教学，强化学生实践能力和职业技能培养。

附件

电子商务专业工作任务与职业能力分析

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
直播销售员	1. 工作准备	(1) 宣传准备	能制订产品素材搜集计划	1. 行业通用能力 (1) 了解现代商贸流通行业相关的政策和法规, 以及现代营销和商务信息技术服务等发展趋势, 能及时关注商务营销领域的新业态和新模式。 (2) 掌握市场营销 4Ps 等基本理论知识和一般商务洽谈技巧, 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力, 能从事产品推广、销售及向目标顾客提供售前、售中和售后服务等工作。 (3) 掌握电子商务的基本类型和特点, 以及电子商务运营的一般技能和具体运营流程, 具备线上沟通协作和赢得客户的能力, 会正确建立和处理客户关系, 能利用电话、网络等工具联络客户。 (4) 了解商务数据的主要来	《现代营销基础》 《商贸法律法规》 《商务数据分析》 《会计基础知识》 《客户关系管理》
			能制作产品专属宣传素材		
			能执行跨平台宣传计划		
			能制订宣传数据监控方案		
			能运用工具对素材进行转码		
		(2) 设备、软件 and 材料准备	能盘点样品库		
			能制订样品 (道具) 搭配计划		
			能制订出镜者形象方案		
			能根据销售需求选择硬件设备		
			能完成多种设备的搭建与联调		
		(3) 风险评估	能评估团队协作风险		
			能制订并执行风险应对计划		
	2. 直播营销	(1) 直播预演	能编写团队协作的直播脚本	(3) 掌握电子商务的基本类型和特点, 以及电子商务运营的一般技能和具体运营流程, 具备线上沟通协作和赢得客户的能力, 会正确建立和处理客户关系, 能利用电话、网络等工具联络客户。 (4) 了解商务数据的主要来	《商务数据分析》 《网络推广》 《商务沟通与礼仪》 《客户关系管理》 《直播运营》 《短视频运营》
			能根据直播脚本测试营销流程		
		(2) 直播售卖	能使用营销话语介绍产品特点		
			能介绍平台优惠及产品折扣信息		
	3. 售后与复盘	(1) 售后	能分析和汇总异常数据	(4) 了解商务数据的主要来	《现代营销基础》 《商务数据分析》 《商务沟通与礼仪》 《客户关系管理》
			能建立售后标准工作流程		
		(2) 复盘	能对售前预测数据进行复核		
			能通过复盘提出营销方案的优化建议		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
视频创推员	1. 工作准备	(1) 宣传准备	能制订产品素材搜集计划	源和会计基础知识，能运用采集工具对商务数据进行初步整理分析，会进行基本的会计核算。 (5) 爱岗敬业，诚实守信，热情主动，具有团队合作精神和强烈的服务意识。 2. 专业核心能力 (1) 掌握电子商务相关技术，能合理运用网络、营销、支付等技术开展电子商务活动，并能利用数据分析工具对不同运营周期的数据进行分析。 (2) 掌握网店设计的方法与技巧，能用精美的图文传递产品的信息，并能根据网站后台数据，分析消费者的浏览习惯和点击需求。 (3) 掌握物流各功能要素的含义及内容，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流信息技术解决物流实践活动中的问题。 (4) 掌握各种网络推广平台	《现代营销基础》 《商贸法律法规》 《商务数据分析》 《会计基础知识》 《客户关系管理》
			能制作产品专属宣传素材		
			能执行跨平台宣传计划		
			能制订宣传数据监控方案		
			能运用工具对素材进行转码		
		(2) 设备、软件 and 材料准备	能盘点样品库		
			能制订样品（道具）搭配计划		
			能制订出镜者形象方案		
			能根据销售需求选择硬件设备		
			能完成多种设备的搭建与联调		
		(3) 风险评估	能评估团队协作风险		
			能制订并执行风险应对计划		
	2. 视频创推	(1) 视频制作	能制订拍摄方案		《商务数据分析》 《网络推广》 《网店运营》 《商务沟通与礼仪》 《直播运营》 《短视频运营》
			能对拍摄素材进行分类管理		
			能对素材进行剪辑并导出		
		(2) 视频推广	能搜集整理互联网推广渠道		
			能用推广工具增加视频观看、互动等指标		
	3. 售后与复盘	(1) 售后	能分析和汇总异常数据		《现代营销基础》 《商务数据分析》 《客户关系管理》
			能建立售后标准工作流程		
		(2) 复盘	能对售前预测数据进行复核		
			能通过复盘提出营销方案的优化建议		
			能制订产品素材搜集计划		《现代营销基础》 《商贸法律法规》
			能制作产品专属宣传素材		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
网络营销推广人员	1. 工作准备	(1) 宣传准备	能执行跨平台宣传计划	<p>的操作方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制订网络推广方案，并能进行网络推广。</p> <p>3. 职业特定能力</p> <p>(1) 网店运营：掌握网上开店及店铺基础设置的方法，能借助营销工具进行网店推广与营销，能根据企业实际需求进行微店运营管理，具有网店商品发布与管理能力，具有网店日常运营与管理能力。</p> <p>(2) 网店客服：掌握网店客户接待与沟通的技巧，能根据售后问题处理要点进行有效的问题反馈，能根据客户评价做好用户线上评价的运营维护，能根据客户互动管理的技巧与方法正确处理客户投诉，具有提高客户满意度与忠诚度的能力，具有对客户关系数据进行管理与分析的能力。</p> <p>4. 跨行业职业能力</p>	<p>《商务数据分析》</p> <p>《会计基础知识》</p> <p>《客户关系管理》</p>
			能制订宣传数据监控方案		
			能运用工具对素材进行转码		
		(2) 设备、软件 and 材料准备	能盘点样品库		
			能制订样品（道具）搭配计划		
			能制订出镜者形象方案		
			能根据销售需求选择硬件设备		
			能完成多种设备的搭建与联调		
		(3) 风险评估	能评估团队协作风险		
			能制订并执行风险应对计划		
	2. 技术支持与互动管理	(1) 技术支持	能根据直播计划整理设备清单	<p>(2) 网店客服：掌握网店客户接待与沟通的技巧，能根据售后问题处理要点进行有效的问题反馈，能根据客户评价做好用户线上评价的运营维护，能根据客户互动管理的技巧与方法正确处理客户投诉，具有提高客户满意度与忠诚度的能力，具有对客户关系数据进行管理与分析的能力。</p>	<p>《商务数据分析》</p> <p>《电子商务技术》</p> <p>《网店美工》</p> <p>《网络推广》</p> <p>《网店运营》</p>
			能排除现场设备故障		
			能在直播界面配置功能		
			能将企业提供的产品素材上传至直播间		
		(2) 互动管理	能制订互动管理规则		
			能建立互动常见问题库		
		(1) 售后	能分析和汇总异常数据		<p>《现代营销基础》</p> <p>《商务数据分析》</p> <p>《会计基础知识》</p> <p>《客户关系管理》</p>
			能建立售后标准工作流程		
		(2) 复盘	能对售前预测数据进行复核		
			能通过复盘提出营销方案的优化建议		
		(1) 文字资料采编	能根据电子商务平台发布要求进行产品及服务文字信息采集		<p>《商务数据分析》</p> <p>《网店美工》</p> <p>《网络推广》</p>
			能根据电子商务平台要求撰写产品及服务文字信		



职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
网店运营及美工	1. 产品及服务信息管理		息	(1) 具有适应岗位变化的能力, 能根据职业技能等级证书制度, 取得跨岗位职业技能等级证书。 (2) 具有创新创业能力。 (3) 具有一线生产管理能力 5. 综合以上能力分析, 电子商务专业学生应在第五学期具备考取网店运营推广证书的能力。	《网店运营》 《商务沟通与礼仪》 《直播运营》 《短视频运营》
		(2) 图片拍摄与处理	能根据电子商务平台对图片的要求, 进行产品及服务图片拍摄方式以及拍摄器材、处理软件的选择		
			能根据电子商务平台对图片的要求协调产品及服务图片的委托拍摄和处理工作		
		(3) 视频拍摄与处理	能根据电子商务平台对视频的要求, 进行产品及服务视频拍摄方式以及拍摄器材、处理软件的选择		
			能按照电子商务平台对视频的要求, 协调产品及服务视频的委托拍摄和处理工作		
		2. 线上店铺设计与装修	能根据网店文案设计方案, 进行网店文案的制作		《商务数据分析》 《网店美工》 《网店运营》
			能根据网店图片设计方案, 进行网店图片的制作		
			能根据网店视频设计方案, 进行网店视频的制作		
			能根据首页设计方案, 进行网店首页装修		
			能根据详情页设计方案, 进行商品详情页装修		
			能根据自定义页设计方案, 进行网店自定义页装修		
	3. 营销推广	(1) 网店促销	能根据节假日设定网络促销规则		《网络推广》 《网店运营》 《会计基础知识》 《商务沟通与礼仪》 《直播运营》 《短视频运营》
			能进行主题活动促销策划与实施		
			能收集和整理促销效果信息		
		(2) 电商平台活动实施	能根据产品特性选择合适的平台活动		
			能解读平台活动报名规则, 选择平台活动进行报名		
			能根据活动规则, 通过营销管理工具设置活动		
		(3) 网络直播推广	能根据直播受众的兴趣, 策划直播活动主题		
			能在直播主题框架下挖掘产品卖点, 形成大致的直		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
			播方案		
			能够撰写与直播策划方案相对应的直播活动脚本		
	4. 业务处理	(1) 商品管理	能根据电商平台规则进行商品上架处理		《网店运营》 《网络推广》 《会计基础知识》
			能根据电商平台规则进行商品下架处理		
		(2) 订单管理	能结合买家需求、库存情况等信息，安排订单发货		
			能根据客户退货请求，进行退货处理		
	5. 客户服务	(1) 智能客服训练	能根据智能客服配置规则，搭建智能客服问答知识库		《客户关系管理》 《网店运营》 《商务沟通与礼仪》 《客户关系管理》
			能对配置好的智能客服问答知识库进行应答测试		
		(2) 客户关系维护	能通过与客户沟通，收集客户信息		
			能按照客户分类标准，完成客户分类		
			能根据不同类别客户需求，提供差异化营销服务		
	6. 商务数据分析	(1) 电子商务数据采集	能使用电子商务数据采集工具采集网店运营相关数据		《电子商务技术》 《商务数据分析》 《网店运营》
			能使用电子商务数据采集工具采集行业相关数据		
			能使用电子商务数据采集工具采集竞争对手相关数据		
		(2) 电子商务数据清洗	能对电子商务数据中的空值和缺失值进行处理		
			能对电子商务数据中的重复值进行处理		
			能对电子商务数据中的异常值进行处理		
			能对电子商务数据的数据类型进行修改		