

附件

福建省福安职业技术学校 电商专业人才培养方案

一、专业名称及代码

电子商务(121100)

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

序号	对应职业(岗位)	专项证书举例	专业(技能)方向
1	网店客服	电子商务客户关系管理	客服
2	网络销售、网络推广	电子商务运营推广	网络营销

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向商业行业企业，培养通过电子商务平台从事网店设计、运营、客户服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

(一) 职业素养

- 1、具有一定的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- 2、具备网络交易安全意识，能防范个人信息泄漏，辨别网络欺诈，采用正规渠道实施网络买卖与支付。
- 3、具有执行能力、应变能力、团队协作与承压能力。
- 4、具有良好的语言表达和沟通能力。
- 5、具有较强的逻辑思维能力并能独立处理问题：

6、具有一定的创新能力。

(二)专业知识和技能

1. 了解基本的商务礼仪常识。

2. 了解营销基础知识。

3. 掌握计算机应用基础知识，能使用计算机常用工具软件(包括网络工具软件) 处理日常工作文档，满足工作需要。

4. 掌握电子商务基础知识，能熟练使用互联网交易平台处理 B2B、B2C、c2c、团购等商务活动交易。

5. 掌握电子商务网站信息采集与信息加工的相关知识，能完成信息搜集、原创、编辑、发布等信息处理工作。

6. 掌握电子商务物流配送相关知识，能完成商品打包、订单处理、配送等环节的重要工作，符合企业规范。

7. 掌握电子商务网站相关知识，能根据需求，设计网站风格、网页布局、网站色调等，并使用设计类工具软件呈现设计效果图。

8. 掌握网络营销相关知识，能根据需求，操作站内和站外推广媒介，达到网络营销目的。

9. 掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知知识，能按照服务规范与流程，服务客户，提出顾客接受的解决方案。

专业(技能)方向——客户服务

1. 能使用标准的普通话与客户交流。

2. 能使用规范化语言服务客户，与顾客沟通顺畅。

3. 能理解客户需求，正确录入信息，汉字录入速度达到 80 字 / 分钟。

4. 能按照客户关系管理流程与规范，使用 CRM 客户关系管理系统，实施大客户关系管理。

专业(技能)方向——网络营销

1. 能根据企业需求，撰写不同类型的软文，符合行业规范。

2. 能根据企业需求，策划促销活动主题，撰写促销活动方案，制定促销活推广。

专业（技能）方向——网站内容编辑

1. 能使用设计类工具软件，按照网站设计效果图建设网站，符合行业规范。
2. 能根据促销方案，使用工具软件，设计制作促销广告，清晰表达促销方案重点信息。
3. 能使用第三方平台的后台功能，美化网店页面。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校外实训、顶岗实习等多种形式。

（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	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	54
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	54
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	216
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	162

7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	162
8	信息技术	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	90

专业（技能）课程

1、专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	市场营销基础	认识市场营销环境，掌握市场营销环境分析的基本策略；理解顾客价值理论，掌握研究消费者需要、动机和消费者行为分析的理论和方法；掌握市场细分的基本理论、目标市场策略、市场定位策略；掌握产品策略、价格策略、分销策略、促销策略的主要内容；	180
2	电子商务基础	了解电子商务相关的法律法规、行业政策和网络安全常识；了解网络零售市场的基本特点，电子商务B2B、B2C、C2C等典型电子商务运营模式；掌握网电子商务基础络零售的主要交易流程，能进行网络商情信息的处理加工；熟悉网上银行和第三方支付平台业务；能应用电子商务平台进行网上商店的搭建和日常商务交易处理。	72
3	网站内容编辑	了解网站内容编辑岗位职业道德，能根据企业具体需求进行网络信息筛选与归类；能根据产品特征编辑产品推广信息与宣传软文；能根据企业网站需求撰写宣传稿件和企业宣传软文、开展网络专题策划、开展网络互动活动，并有效进行网络社区管理。	72

4	商品拍摄与 图片处理	了解商品 E 化工作职责；能根据拍摄要求调试相商品拍摄与机，拍摄出清晰地体现商品卖点的照片；能正确展示商品，形成商品详情页；掌握促销图设计制作相关知图片处理识，能使用设计类工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。	108
5	电子商务网页 制作	了解网页制作流程和规范、导航和链接的互动性；掌握电子商务网页制作方法，能使用设计类工具软 电子商务网页制作件制作网页；掌握网页简单互动效果的制作方法；掌 握相对路径的描述方法；能通过代码编辑修改网页，包括链接、图片替换等。	72
6	电子商务客户 服务	了解产品和网购流程知识，电商客服各种业务类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。	54
7	网络营销实务	能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件，增加网站的流量；能根据第三方平台规范及特点，选择适合自身的平台内部营销推广方法，正确操作后台；能根据网站营销的不同阶段，运用网站分析工具监测网站指标的变化，实现监测推广效果的目的。	72
8	店铺运营	了解网店运营的规范与流程，明确网店运营的核心工作内容；能独立完成网店整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型正确进行商品分类、编码等，提炼商品卖点；能根据网店运营目标，选择合适的网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。	144

2、专业（技能）方向课

(1) 客服方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	文字录入	能按照正确的键盘指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（简体）拼音输入法；能设置输入法属性；掌握特殊符号的输入方法；能正解听取客户要求，同步完成记录；文字录入速度达到 60 字/分钟	72
2	沟通技巧	了解客户心理知识；掌握与客户沟通的技巧与方法；能通过电话或网络即时通信工具有效明确地向客户	54

		传达服务信息、态度；能通过准确解读客户信息；掌握客户想法、感受与态度；会对客户进行有利于问题解决的提问、倾听、表达	
--	--	---	--

(2) 网站内容编辑

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	网络广告制作	了解网络广告的概念，以及网络广告策划方面的知识；掌握常用网络广告制作软件操作技法；能熟练操作软件设计并制作网络广告；会对电商网站网络广告进行色彩处理、图形图像处理、图文编排处理。	72
2	电商视觉设计	通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调网店装修整网页布局、选择模块的操作方法；能通过后台上传图片至正确位置；能通过后台发表文章至正确位置；会修改代码，通过修改代码完成页面编辑	108

(3) 网络营销方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	网络推广	了解网络推广的含义，能分析现状，寻找潜在用户，制定推广策略；能运用电子邮件进行推广；了解搜索引擎优化推广的工作内容、运作方法及操作规范，能完成选择关键词、建设友情链接、发布外部链接及推广效果分析工作。	72
2	商务软文写作	了解网络广告的概念，以及网络广告策划方面的知识；掌握常用网络广告制作软件操作技法；能熟练操作软件设计并制作网络广告；会对电商网站网络广告进行色彩处理、图形图像处理、图文编排处理。	72
3	活动策划与实施	了解商业活动的具体内容和实施策划活动的工具和手段；掌握活动策划案的结构、格式及其写作基本要求；能根据电商活动的类型，策划有效的活动主题，能根据活动主题和活动目的，撰写策划方案；能根据策划方案，制定实施计划，合理调配资源。	54

3. 专业选修课

茶与商务礼仪（108 学时 6 学分）

4. 综合实训

综合实训教学以提升学生综合职业能力为教学目标，与企业合作开发综合实训项目，采取集中实训的教学组织形式，校企教师共同管理和考核学生。

综合实训教学时间安排在第五学期，对应“综合实训”课程，实训项目见下表，依据专业实际情况，可任选其一

综合训练项目	实训时间	实训内容	实训地点
电商模拟实训	288学时	依托第三方电子商务平台，指导学生开设独立店铺，完成网店装修、商品分类、商品信息编辑发布、网店推广、客户服务、数据分析任务，实施网店运营全流程，以网店运营指标数据为标准考核学生。	校内
网店运营实训	288学时	建议与优质电商企业合作，完成产品咨询、产品推荐、促进下单、客户回访、订单查询等客户服务岗位生产性实训，学生掌握标准化服务流程，融入企业文化，积累实战经验。	校内

5. 顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的顶岗与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。要加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养方案实施的具体体现。教学课程的设置及课时安排符合教育部和省、市教委有关教学的基本要求；教学课程的排序符合学生认知规律及职业成长规律；教学内容安排以培养学生综合职业能力为核心。每学期为18周，1周为28学时，每门课程18学时为1个学分。公共基础课程学时约占总学时的1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，上下浮动，但必须保证学生修完必修课程和限定选修课程的必修内容和学时。专业技能课程学时约占总学时的2/3，其中顶岗实习安排在第六学期。在确保学生实习总量的前提下，可

根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间。

课程类别	课程名称	学时	理论学时	实践学时	学分	学期						
						1	2	3	4	5	6	
						课堂教学 18周(考试 1周、机动 1周)	课堂教学 18周(考试 1周、机动 1周)	课堂教学 18周(考试 1周、机动 1周)	课堂教学 18周(考试 1周、机动 1周)	课堂教学 18周(考试 1周、机动 1周)	顶岗 实习	
公共基础课	必修、限定选修、任意选修	职业生涯规划	36	36		2	2					
		职业道德与法律	36	36		2		2				
		经济政治与社会	54	54		3			3			
		哲学与人生	54	54		3				3		
		语文	216	216		12	3	3	3	3		
		数学	162	162		9	2	2	2	2	1	
		英语	162	162		9	2	2	2	2	1	
		信息技术	108	38	70	6	3	3				
		体育与健康	180	20	160	10	2	2	2	2	2	
		历史	90	90		5	1	1	1	1	1	
		音乐	18	18		1		1				
		美术	18	18		1	1					
公共基础课小计		1134	904	230	63	16	16	13	13	5		
专业技能课	专业核心课	市场营销基础	180	180		10	6	4				
		电子商务基础	72	72		4	4					
		网站内容编辑	72	72		4	2	2				
		商品拍摄与图片处理	108	36	72	6		2	4			
		电子商务网页制作	72	36	36	4		4				
		电子商务客户服务	54	36	18	3			3			
		网络营销实务	72	36	36	4			4			
		店铺运营	144	72	72	8			4	4		
	专业技能课	文字录入	72	36	36	4					4	
		沟通技巧	54	54		3					3	
网络广告制作		72	36	36	4					4		

	电商视觉设计	108	36	72	6				2	4	
	网络推广	72	36	36	4					4	
	商务软文写作	72	36	36	4				4		
	活动策划与实施	54	27	27	3				3		
	茶与商务礼仪	108	36	72	6				2	4	
专业课小计		1386	837	549	77	12	12	15	15	23	20周
实践教学环节	电商模拟实训							1周			
	网店运营实训								1周		
	顶岗实习	540		540	30						20周
实践教学环节小计		540		540	6	0	0	0	0	0	
合计		3060	1741	1319	170	28	28	28	28	28	

八、实施保障

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

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业高级技术职务的专任教师2人，中级专任教师3人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

序号	名字	年龄	职称	技能证
1	缪凌露	36	讲师	电子商务师
2	张鹏飞	32	讲师	电子商务师（一级）
3	陈凤婷	32	讲师	市场营销师 茶艺师（二级） 评茶师（二）
4	陈敏	36		

1. 专任教师应具备教师资格证，专业

1. 师任具资书核

心课的专任教师应具有电子商务专业或相关专业大学本科及以上学历，专任实习指导教师应具有中级工及以上职业技能证书。

专任教师应定期到行业、企业与专业相关的岗位群参加电子商务实践，企业实践时间每两年不少于两个月。

2. 兼职教师

兼职教师应具有电子商务相关职业岗位群工作五年以上的实践经历，且具有丰富的教育经验。

兼职教师应具有较高的专业素养和技能水平，能够胜任教学工作，能参与学校的实训实习室建设，能承担专业技能课实践教学或专业实训、顶岗实习的职业指导，能组织开展职业岗位技能考核或工种职业技能鉴定。

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

校内实训实习室

校内实训实习已配备网络营销综合实训室、网络编辑实训机房，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		备 注	
		名称	数量	功能	适用课程
		接入外线功能（可选）	一套		
1	网络营销综合实训室	计算机	40 台	1. 保障专业基础技能训练 2. 保障网络营销方向的专业技能训练； 3. 保障店铺运营综合实训教学	电子商务基础、电子商务商务物流、网络营销实务、店铺运营、网络推广、活动策划商务软件写作
		电子商务模拟软件	一套		
		服务器	一套		
2	网络编辑实训机房	计算机	40 台	1、保障网店编辑方向的专业技能训练； 2、保障网店编辑方向的校企综合实训教学	网页设计、电子商务网页制作、网络广告制作、网站内容编辑、网店装修、商品拍摄与图片处理
		摄影设备（卡片机、柔光箱）	一套		
		网页设计系列软件	一套		

（三）教学资源

1. 教材

优先选用教育部中职规划教材和国家精品课程的教材。

2. 图书及数字化资料

应有电子商务专业和相关专业的杂志、专业图书、本科教材的学习资料，建立电子商务专业教学资源库。

（四）教学方法

思想是行动的先导，把学习贯穿始终。理论是实践的指南，只有坚持思想建党、理论强党，坚持理论创新每前进一步、理论武装就跟进一步，才能筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。实践出真知，唯有来源于企业真实的实践项目才能丰富理论，提升理论水平。所以我们采取了“岗位主导、项目带动”人才培养模式的基本内涵是：围绕职业岗位能力的形成，科学设计和选择项目，以完成一个完整的工作过程所需要的知识、能力和素质结构设计教学方案，按照一个完整的工作过程的操作流程组织实施教学，使学生在完成项目的过程中达到人才培养目标的要求。这里所说的项目可以是具体的工程项目或生产项目，可以是模拟的项目，也可以是具有实战性质的项目。

（五）学习评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

序号	考评内容		自评分	互评分	主管评分	平均分	权重	得分
1	积极性	1. 是否以高度的热忱认真而努力地工作；2. 是否主动地完成各项工作。					10%	
2	责任感	1. 能否自觉地尽职尽责工作；2. 能否对自己、团队的工作或行为自始至终表现出负责的态度。					10%	

3	沟通能力	能否与团队人员、相关部门及外部人员进行有效地沟通协调，促进工作完成。					10%	
5	专业能力	1. 本职工作业务知识、技能的掌握程度；2. 相关知识、技能、常识的掌握程度。					20%	
5	计划能力	能否依据当前环境制定有效工作目标和工作计划，促进团队业务发展。					20%	
6	执行能力	能否充分发挥技能、工具、团队力量、外部资源等完成目标和计划					20%	
7	目标达成率	对照本期完成的目标、计划和拟定的目标、计划，实际完成情况。					20%	
综合得分								

（六）质量管理

（1）规范学分制的教学实施计划管理

每年的学分制教学实施计划要按规定的程序完成。要发挥专业带头人专业建设中的作用，教务处主任要审阅全部文件，教学主管院长要把好办学方向关。

（2）规范考试、考核程序

考试（考核）的出题、审题、阅卷要有规范的程序，要有事故处理办法。可尝试建立试题库，由电商备课组成员轮流出试卷。

（3）规范教材管理

要规范教材选用办法，专业带头人提出建议，教学主任确定，教务处认定。

（4）规范教研活动

教研活动要有计划、有记录、有成果，要定期检查和评价。要体现教研活动的基础性、实践性、有效性。

（5）规范日常教学管理

要有完整的日常教学管理规定。通过教学日常管理维持教学秩序，保证教学活动正常进行。

（6）规范教学过程管理

要建立教学过程档案管理室，通过专人管理实现教学全过程档案管理，为提高教学质量打好基础。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。