

常州刘国钧高等职业技术学校
电子商务专业实施性人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

电子商务（630801）

专门化方向：客户服务、网店运营、新媒体运营

二、入学要求

应届初中毕业生

三、基本修业年限

五年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别或 技术领域举例	职业资格或职业 技能等级证书 举例
财经 商贸 大类 (63)	电子 商务类 (6308)	互联网和相关服务 (64) 商务服务业(72) 批发业(51) 零售业(52)	销售人员 (4-01-02) 商务专业人员 (2-06-07) 商务咨询服务人员 (4-07-02)	网络营销策划 新媒体编辑 网络渠道推广 客户服务 互联网产品销售	电子商务运营师 (工业和信息化部)

五、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应、理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向互联网和相关服务业、批发业、零售业等行业的销售人员、商务咨询服务人员等职业群，能够从事网络营销策划、新媒体编辑、网络渠道推广、客户服务、互联网产品销售等工作中的应用性、创新性、发展性的技术技能型人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力；

4. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

5. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

（二）知识

1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、支付与安全等相关知识；

3. 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识；

4. 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法；

5. 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法；

6. 掌握文案创意方法与文案撰写、新媒体设计与制作的相关知识；

7. 掌握搜索引擎站内站外优化、竞价账户搭建及维护的相关知识；

8. 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识；

9. 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式，移动电子商务平台和新媒体运营与管理的方法；

10. 掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。

（三）能力

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

3. 具有一定的哲学思维、美学思维、伦理思维、计算思维、数据思维、交互思维、互联网思维能力；

4. 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、数据分析等；

5. 能够根据摄影色彩、构图策略，进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片，能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度；

6. 具备文案创意与撰写的能力，能够挖掘客户需求，制定文案创意方案并撰写发布；

7. 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；

8. 能够根据网站（店）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；

9. 具备搜索引擎营销的能力，能够对企业的搜索引擎竞价账户进行搭建和维护，能够对企业的网站（网店）进行站内优化、站外优化；

10. 能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类数据，进行分析与预测；

11. 能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务等；

12. 具备新媒体推广策划、渠道选择、运营实施的能力，能够根据公司战略，确定推广方法和内容并实施；

13. 能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理；

14. 具备线上线下活动策划与执行能力，能够策划活动方案、整合资源，进行活动实施与监控。

七、课程设置及学时安排

（一）课程设置

根据“五年一贯、总体设计”的课程设置原则，采用“平台+模块”课程结构，充分体现对专业培养规格的支撑，突出专业教育，加强职业能力培养。

1. 三平台

“三平台”指：公共基础课程平台、专业群课程平台和专业课程平台。

（1）公共基础课程平台。根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军训、职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将劳动教育、信息技术、创新创业教育、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

（2）专业群课程平台。面向财经商贸类专业群开设的通用课程，以“必须、够用”为度，主要包括：商品学、电子商务基础、现代物流管理、会计基础、市场营销、国际贸易实务、商务礼仪、经济法基础等8门课程。

（3）专业课程平台。包括核心岗位所需的专业方面的必修课程（包括集中实践课程）。集中实践课程包括课程设计、各类实训、技能培训、毕业设计（论文）、顶岗实习等。

2. 三模块

“三模块”主要是：专业方向课模块、选修课模块、素质拓展模块。

（1）专业方向课模块。为增强学生专业适应性和个性培养而设置的课程，设有三个专业方向：客户服务、网店运营、新媒体运营。

（2）选修课模块。该模块主要由公共选修、专业拓展选修两部分组成。公共选修根据学校统一安排开设各类校本选修课程、拓展课程或专题讲座（活动）。专业拓展选修是为提高学生专业素质而设立的具有专业特色、行业特点的课程，例如色彩搭配、管理学基础、视频制作、跨境电商概论等。

（3）素质拓展模块。以培养学生创新精神、创业意识和创新创业能力为目标，面向全体学生开设必修或选修课。同时将学生参加公益劳动、社会实践活动等都以学分形式计入该部分。

3. 专业核心课程和主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容及要求	教学实施建议
1	电子商务基础	<p>（1）掌握电子商务的基本概念、分类、交易模式；掌握网络营销概念、特点、策略；掌握物流基本概念、分类，掌握网络广告的类型和特点；了解电子商务发展中的技术问题、安全问题、物流配送问题、支付问题以及法律法规问题等电子商务中的相关环境。</p> <p>（2）主要教学内容：项目一走进电子商务；项目二电子商务交易模式；项目三网络营销；项目四</p>	<p>（1）教学中要注重“做中学、学中做”。</p> <p>（2）充分利用淘宝、京东、阿里巴巴等知名电子商务网站资源，增加实战性和应用性。</p>

		网上支付与安全交易；项目五物流配送；项目六网上创业。	
2	市场营销	<p>(1)了解分析市场营销环境、研究市场购买行为、制订市场营销组合策略、组织和控制市场营销活动的基本程序和方法，培养和提高正确分析和解决市场营销管理问题的实践能力。</p> <p>(2)主要教学内容：项目一了解市场营销，项目二分析营销环境，项目三分析消费者市场，项目四市场调研与预测，项目五分析目标市场，项目六产品策略，项目七价格策略，项目八渠道策略，项目九促销策略。</p>	<p>(1)本课程宜采用案例教学法实施教学；</p> <p>(2)本课程教学中讲授基本理论应注意与反映最新发展相结合，同时尽量体现市场营销理论与实践的最新发展。</p>
3	客户关系管理	<p>(1)了解客户关系管理的内涵，掌握客户关系管理的主要的业务与流程；掌握客户细分与管理策略；了解数据挖掘方法在客户关系中的基本应用。</p> <p>(2)主要教学内容：项目一客户关系管理岗位认知，项目二寻找开发潜在客户，项目三客户信息管理，项目四大客户管理，项目五客户体验管理，项目六客户满意管理，项目七客户忠诚管理。</p>	在教学设计中以具体的“客户管理与客户服务项目”为平台，进行基于工作过程、行动导向的课程设计，形成“教、学、做”一体化的课程，以工作过程为导向，开展任务驱动型教学。
4	网页设计与制作	<p>(1)掌握网页设计的基本概念，能够利用常见网页制作软件设计制作出常见的静态网页；了解常用脚本语言，了解动态网页设计方法，初步掌握动态网页的设计。</p> <p>(2)主要教学内容：项目一初识 DreamWeaver，项目二制作图文并茂的网页，项目三页面布局设计，项目四 CSS 样式设计，项目五表单的应用，项目六使用行为，项目七模板和库，项目八静态网页综合作业。</p>	本课程的设计体现“以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体”，教学案例的选取应具有实用性，将网页设计职业岗位能力中用到的知识点融合在项目中。
5	现代物流管理	<p>(1)了解电子商务物流系统基本知识、理论，了解电子商务物流的特点，掌握物流配送过程中的提货、订货、发货、转库的操作技能。</p> <p>(2)主要教学内容：项目一认识电子商务物流技术；项目二企业采购与供应链管理；项目三现代销售与回收物流管理；项目四仓储管理与库存控制；项目五电子商务配送与配送中心；项目六物流服务与成本管理。</p>	<p>(1)加强物流实训基地建设，增强学生感性认识。</p> <p>(2)采用案例教学，帮助学生熟悉物流业务流程。</p>

6	图形图像处理	<p>(1) 通过项目引领的设计开发活动,掌握图像处理和动画制作的思想,培养学生的多媒体制作技能,对多媒体产品的开发过程有基本的了解;能承担网页设计过程中的图像处理、动画制作等工作任务。</p> <p>(2) 主要教学内容:模块1 Photoshop 基础知识;模块2 选区;模块3 图像编辑;模块4 图像修饰;模块5 路径;模块6 文字;模块7 图层;模块8 通道与蒙版;模块9 图像色彩调整;模块10 滤镜;模块11 综合案例。</p>	<p>(1) 改革传统的学生评价手段和方法,采用阶段评价,目标评价,项目评价,理论与实践一体化评价模式。</p> <p>(2) 关注评价的多元性,结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试情况,综合评价学生成绩。</p> <p>(3) 注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励,全面综合评价学生能力。</p>
7	电子商务运营	<p>(1) 通过企业真实的运营案例过程分析,采用实例的方式介绍电子商务项目的运营方式及电子商务企业的运营实践。</p> <p>(2) 主要教学内容:电子商务运营概述、商品选择与渠道管理、网络平台的选择与应用、网店运营与推广、电商客户管理和网络客服、电子商务物流六部分,按照工作过程导向流程,介绍电子商务运营中各个环节的知识及相关的操作。</p>	<p>通过任务引领的项目活动,提高学生对电子商务的实际运营能力,同时培养学生爱岗敬业、团结合作的职业精神。</p>
8	新媒体运营	<p>(1) 掌握新媒体推广的相关概念、制作流程、渠道选择、推广技巧的内容;运用邮件营销、论坛营销、博客营销、微博营销、微信公众号营销、头条营销、问答营销、视频营销、直播营销等新媒体推广方法进行新媒体推广。</p> <p>(2) 主要教学内容:微博营销、微信公众号营销、头条营销、问答营销、视频营销、直播营销。</p>	<p>以经典的营销案例为教学切入点,以情境任务贯穿课程始终。每个项目分为多个任务,以情境任务为引导,为学生讲解基本知识、基础技能和营销技能,辅之以实战练习,突出对学生能力的培养。</p>

4. 实践性教学环节

主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内外进行网店(站)运营实训、新媒体平台运营实训、电子商务运营实训等综合实训。在互联网和相关服务、批发业、零售业等行业的电子商务应用企业进行实习。实训实习既是实践性教学,也是专业课教学的重要内容,应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业院校电子商务专业顶岗实习标准》要求。

5. 相关要求

学校结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中；开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排与学分

坚持“4.5+0.5”模式，即第一学期到第九学期同时进行理论教学和实践教学，第十学期安排顶岗实习。本方案总学时为 4906 学时，其中：文化课总学时为 1734 学时，占 35.34%；专业课总学时为 2538 学时，占 51.73%，选修课学时为 514 学时，占 10.48%，素质拓展模块学时为 120 学时，占 2.44%。总学分 292 学分，其中课程教学按照每学期 16-18 学时折算 1 学分，专业实训项目按照 1 周 2 学分计算。公共基础课总学时一般不少于总学时的 30%，选修课教学学时数占总学时比例不少于 10%，实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%。其中，顶岗实习累计时间为 18 周。

八、教学进程总体安排（教学时间按周分配表）

学 期	学 期 周 数	理论教学		实 践 教 学						军训 与入学 教育 周数	劳 动/ 机 动 周
		授 课 周 数	考 试 周 数	技能训练		课程设计 大型作业 毕业设计		企业见习 顶岗实习			
				内容	周数	内容	周数	内容	周数		
一	20	17	1							1	1
二	20	16	1	录入技术实训	1						1
				公益劳动	1						
三	20	17	1	图形图像处理实训	1						1
四	20	17	1	网店美工实训	1						1
五	20	17	1	网店客服实训	1						1
六	20	17	1	网店运营实训	1						1
七	20	17	1	内容营销实训	1						1
八	20	17	1	新媒体运营实训	1						1
九	20	10	1	专业综合项目实训	4	毕业设计	4				1
十	20	0	0					毕业实习	18		2
合计	200	145	9		12		4		18	1	11

九、教学进程安排表（附后）

十、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有电子商务、市场营销、管理科学与工程、工商管理、计算机科学技术等相关专业本科及以上学历；具有扎实的电子商务相关理论功底和实践能力；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；每5年累计不少于5个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外电子商务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从电商企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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. 校内实训室

序号	主要实训（实验）室	主要功能	主要设备	配套教学资源
1	电子商务运营实训室	用于电子商务运营、电子商务数据分析、移动商务运营、电子商务物流等课程的教学实训。	电脑、服务器、多媒体教学设备、配套桌椅（50台套）	博星卓越电子商务运营技能竞赛平台、C2C网店运营平台、中教畅享电子商务沙盘模拟系统
2	多媒体处理实训室	具有创建网站和网站管理、维护功能，可用于网页设计、图像处理、视频制作等课程的教学与实训。	电脑、服务器、多媒体教学设备、配套桌椅（50台套）	图像处理软件、网页设计软件、网站建设平台等
3	新媒体运营实训室	用于社群营销、内容营销、新媒体推广、互联网产品销售、整合营销等课程的教学与实训。	电脑、服务器、多媒体教学设备、配套桌椅（50台套）	Mindmanager、Office、网页数据采集器、新媒体管家、H5制作工具等软件

4	电商创业实训室	利用电子商务交易平台，如淘宝网等，开设网上商店，掌握网上商店运作的流程及有关技巧，提高学生自主创业能力。	学生用相机（数码相机）；教师专用相机（单反）；相机三角架；摄影工作台；柔光灯；金银反光板；亚粉纸；电脑；配套桌椅（15台套）	图像处理软件、淘宝网、1688 平台
5	视觉创意实训室	满足大型商品、小型商品以及人物的拍摄需要，用于商品图片拍摄、短视频拍摄、直播营销等课程的教学与实训。	配备数码相机、相机三脚架、引闪器、反光板、柔光灯、摄影灯架、静物台、拍摄幕布、背景板等摄影器材，配备商品展示柜、相关搭配道具等。	可与校外摄影工作室联合开发项目资源

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展网络营销策划、新媒体编辑、网店（站）运营管理、美工设计、电商客服等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地

具有稳定的校外实习基地。能提供网络营销策划、新媒体编辑、网店（站）运营管理、美工设计、电商客服等相关实习岗位，能涵盖当前电商产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用

按照学院规定选用优质教材，学校建立由专业教师、行业专家等参与的教材选用机制，完善教材选用制度，经过规范程序择优选教材。

2. 图书文献配备

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。专业类图

五年制高等职业教育电子商务专业教学时间安排表 2019.6 修订

类别	课程代码	课程名称	学时与学分		周课时及教学周安排										考核方式							
			学分	总学时数	一		二		三		四		五		考试	考查						
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
					17+1	16+1+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	10+4+4	18								
公共基础课程平台	德育课	必修	1	9999900011	职业生涯规划	2	34	2									√					
			2	9999900012	职业道德与法律	2	32		2									√				
			3	9999900013	经济政治与社会	2	34			2									√			
			4	9999900014	哲学与人生	2	34				2									√		
			5	9999900015	毛泽东思想与特色社会主义理论体系概论	4	68					2	2							√		
			6	9999900018	创业与就业教育 (NFTE 课程)	2	34							2							√	
	文化课	必修	1	9999900021	语文	22	370	4	4	4	4	2	2	2					√			
			2	9999900041	英语	22	370	4	4	4	4	2	2	2						√		
			3	9999900031	数学	22	370	4	4	4	4	2	2	2						√		
			4	9999900051	体育与健康	18	290	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				√	
			5	9999900061	计算机应用基础	4	66	2	2												√	
			6	9999900081	艺术 (音乐、美术)	2	34	2														√
			7	9999900131	物理、化学、历史、地理等	2	32		2													√
	小 计					108	1802	20	20	16	16	10	10	10	4	2						
专业课程	专业群课程平台	1	0105510231	商品学	2	34	2												√			
		2	0105510021	市场营销	4	68	4													√		
		3	0105510242	电子商务基础	4	64		4													√	
		4	0105510273	经济法基础	2	34			2												√	
		5	0105510084	商务礼仪	2	34				2											√	
		6	0105510305	现代物流管理	4	68					4										√	
		7	0105510049	国际贸易基础	8	80										8					√	
		8	0105510319	基础会计	8	80										8					√	
	小 计					34	462	6	4	2	2	4	0	0	0	16						
	专业课程平台	1	0105510112	商品拍摄	2	32		2												√		
		2	0105510133	图形图像处理	4	68			4												√	
		3	0105510143	网络文案设计	4	68			4												√	
		4	0105510334	网店美工	4	68				4											√	
		5	0105510364	网页设计与制作	2	34				2											√	
		6	0105510285	网络消费者行为分析	2	34					2										√	
		7	0105510346	新媒体营销概论	4	68						4									√	
	专业技能实训课程	1	0105510472	录入技术实训	2	30		1W													√	
		2	同课程	图形图像处理实训	2	30			1W												√	
		3	同课程	网店美工实训	2	30				1W											√	
		4	同课程	网店客服实训	2	30					1W										√	
		5	同课程	网店运营实训	2	30						1W									√	
		6	同课程	内容营销实训	2	30							1W								√	
		7	同课程	新媒体运营实训	2	30								1W							√	
		8	9999940000	专业综合项目实训	8	120										4W					√	
社会实习	1	9999930003	毕业设计(或毕业论文)	4	120									4W					√			
	2	9999910000	顶岗实习	27	540											18W				√		
小 计					75	1362	0	2	8	6	2	4	0	0	0	0						
专业方向课模块	客户服务	1	0105510295	现代商务谈判	2	34					2									√		
		2	0105510105	客户关系管理	2	34					2									√		
		3	0105510375	网店客服	2	34					2									√		
	网店运营	1	0105510436	网店运营	4	68						4								√		
		2	0105510186	数据化营销	4	68						4								√		
		3	0105510446	搜索引擎营销	4	68						4								√		
	新媒体运营	1	0105510487	新媒体文案创作与传播	4	68							4							√		
		2	0105510497	内容营销	8	136							4	4						√		
		3	0105510417	新媒体运营	8	136							4	4						√		
	小 计					38	646	0	0	0	0	6	12	12	8	0						
选修课模块	公共选修	1	0105520131	录入技术	4	66	2	2												√		
	专业拓展选修	1	0105520153	色彩搭配、广告赏析、三大构成	2	34			2											√		
		2	0105520174	视频拍摄与编辑、动画制作、平面广告制作	4	68				4										√		
		3	0105520235	商务数据分析与应用、信息处理、统计基础	4	68					4									√		
		4	0105520047	演示文稿设计与制作、工具软件使用、多媒体设计	2	34							2							√		
		5	0105520208	跨境电子商务、报关实务、报检实务	4	68								4						√		
		6	0105520218	ERP 原理与应用、办公设备安装维护、office 应用	4	68								4						√		
		7	0105520248	新媒体数据分析、视觉营销、大数据概论	4	68								4						√		
		8	0105520229	管理学基础、电子商务英语、秘书实务	4	40									4					√		
小 计					32	514	2	2	2	4	4	0	2	12	4							
素质拓展模块	1	9999930002	入学教育	1	30	1W													√			
	2	9999930001	军训	1	30	1W													√			
	3	9999920000	社会实践	2	60	根据实际情况安排 2 周专业实践											√					
	4	9999930004	公益劳动	1	30		1W												√			
	小 计					5	120															
合 计					292	4906	28	28	28	28	26	26	24	24	22							