



安溪华侨职业中专学校

ANXI HUAQIAO SECONDARY VOCATIONAL SCHOOL

家居藤铁工艺产业专业群

电子商务

专业人才培养方案

编制人	黄世钦
审核人	张伟杰
审核时间	2024 年 7 月 1 日
适用专业	730701 电子商务



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）就业面向	3
（二）升学对接专业	4
五、培养目标与培养规格	4
（一）培养目标	4
（二）培养规格	5
六、课程设置	9
（一）公共基础课	9
（二）专业（技能）课程	14
（三）职业技能走班课	19
（四）认识实习和岗位实习	19
七、学时安排	20
（一）学时安排说明	20
（二）学时安排	20
（三）学分说明	20
（四）教学环节时间分配表	20
八、教学进程总体安排	21
九、实施保障	22
（一）师资队伍	22
（二）教学设施	24
（三）教学资源	26
（四）教学方法	28
（五）教学评价	28
（六）质量管理	30
（七）课程思政实施	30
十、毕业要求	32
十一、附录：	32



一、专业名称（专业代码）：

电子商务 730701

二、入学要求：

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限：3 年

四、 职业面向

（一）就业面向

网店运营、网店美工、短视频与直播营销、网络客服等

（电子商务专业三大培养方向及适应岗位）

序	内容	说明
1	行业大类（代码）	73 财经商贸大类
2	专业分类（代码）	7307 电子商务类
3	职业类别（代码）	4-01-06（GBM40106） 电子商务服务人员
4	主要岗位类别（或技术领域）	客户服务、网店美工、直播销售员、商品选品员、 视频创推员、平台管理员、网络营销推广、
5	职业资格证书	电子商务师、互联网营销师、电商运营专项能力
6	1+X 技能等级证书举例	1+X 网店运营推广、1+X 多平台跨境电子商务



1. 服务区域产业职业面向

服务安溪第二大支柱产业－家居工艺产业发展，主动适应“家居藤铁工艺产业”专业群人才需求，培养家居产品线上销售选品、营销推广、互联网营销、短视频创推、直播销售等方面技术技能型人才。

2. 创新创业职业面向

依托学校创新创业孵化基地运行，电商专业可与家居工艺、服装专业协作组建团队，开展家居电商创新产品的营销或销售的双创活动及人才培养；与数字影像、艺术设计专业协作，开展适应“互联网+个性订制”大环境下，个性定制工艺品设计、制作、销售的新渠道双创工作和人才培养。

（二）升学对接专业

1. 本科：电子商务、零售管理、零售业管理、国际经济与贸易、市场营销、国际商务、国际经济与贸易、物流工程、物流管理

2. 专科：电子商务、跨境电子商务、国际商务、商务英语、关务与外贸服务、市场营销、国际经济与贸易、中小企业创业与经营、网络营销与直播电商、带大数据与财务管理、连锁经营与管理、移动商务、现代物流管理、融媒体技术与运营、工商企业管理

五、培养目标与培养规格

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立新时期发展理念，全面贯彻党的教育方针，坚定社会主义办学方向。坚持以立德树人根本，以服务发展为宗旨，以“产教融合，校企合作”为核心，立足区域产业经济发展，实施“就业与升学”并重的人才培养办学模式，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系。

（一）培养目标

本专业培养思想坚定、德技并修、全面发展的高素质人才，能适应新时期电商行业和高等院校电商专业人才需求，要求具有较好的职业素养、专业素养和基础文化素养，具备适应本专业创新技能和创业能



力，要求掌握电商美工设计、电商客户服务、短视频与直播营销等知识和技术技能，具备就业和升学的基本专业知识储备。

（二）培养规格

本专业采用“2.5+0.5”的培养模式，通过两年半在校完成专业学习和认识实习掌握专业基础知识，通过半年的企业岗位实习掌握专业基础技能，要求学生具备本专业行业岗位和中高职衔接所需的相关知识。

1. 素质结构

内容	要求
政治素养	热爱祖国，拥护中国共产党领导。
身心素养	具有健康的身体、健康的心理与美的心灵。
职业素养	(1) 有良好的职业道德和积极工作态度，爱岗敬业； (2) 具有良好的交流能力、团队精神和服务意识； (3) 具有良好的安全、质量、效益意识；
人文素养	(1) 具备继续学习能力，分析和解决问题能力； (2) 具备创新意识和创业能力，有一定的艺术欣赏修养； (3) 具备安溪非遗传统文化知识和技能；
劳动素养	牢固树立劳动光荣、劳动崇高、劳动伟大的观念，具备良好的劳动能力和习惯。

2. 知识结构

内容	要求
文化知识	具有一定的文字表达和沟通能力，掌握中职阶段基础数学和基础英语公共知识，学考公共基础D等以上；
德育知识	树立正确的人生观和价值观；具有较好的道德修养和身心素质；具有一定的社会交往和人际合作能力。
工具知识	具有一定的计算机基础操作能力，学考计算机基础D等以上熟练运用各类办公类软件和电商课程所需各类专业操作软件。
专业基础	(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,能熟练使用互联网络交易平台处理B2B、B2C、C2C、团购、跨境电子商务等商务活动交易。 (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) 掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知识,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。掌握服装材料的相关理论知识。
--	---

3. 能力结构

内容	要求
基本职业能力	(1) 热爱电商行业和文化产业,拥有积极向上的工作学习态度; (2) 具有通过各种信息化手段查阅各种资料的能力,并能加以整理、分析、拓展和运用; (3) 有一定的团队协作、沟通能力、语言表达能力;



专业核心能力	专业（技能）方向 1——网店运营助理 （1）了解各种不同的网络营销策略。 （2）熟悉电商运作流程。 （3）掌握电子商务的基础知识和基本技能。 （4）掌握多种网络推广方法和数据分析方法，具备网站运营的基本操作能力。 （5）具备一定的网店美工、商品采编、网店客户服务和网络营销能力。 专业（技能）方向 2——网店美工、商品采编 （1）具备一定的商品拍摄技能，能熟练使用相机拍摄商品图片。 （2）具备一定的美术功底、良好的平面设计能力和视觉设计能力，具备优秀的布局感和色彩感，具备整体把握网庖风格和结构的能力。 （3）熟练操作相关美工软件，独立完成网店装修设计。 专业（技能）方向 3——网店客服 （1）能使用标准的普通话、规范化语言与客户交流，并沟通顺畅。 （2）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。 （3）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。 （4）具备一定的美工技能和网络营销技能。 专业（技能）方向 4——网络营销 （1）具备现代网络知识和计算机技术应用技能，能实现消费者的网上购物、企业网上经营、商户之间的网上交易和在线电子支付等活动。 （2）具备独立从事市场调研、营销策划、网上销售的能力。 （3）掌握网络营销软件的使用及主流新媒体推广的使用。 （4）掌握不同电商平台的推广规则，能适时调整推广策略进行网络营销。 专业（技能）方向 5——新媒体运营 （1）具备新媒体采编的基本技能以及良好的口头与文字表达能力。 （2）具备新媒体文化产品制作与营销、新媒体推广、社群运营、直服服务的能力，能够自建社群。 （3）掌握新媒体设计与制作、网络广告制作与投放、新媒体推广、社群
--------	--



	运营、直播服务等相关知识。 专业（技能）方向 6——短视频运营 （1）具有质量意识、版权意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。 （2）能够熟悉各类短视频运营的平台，如抖音、快手等，分析不同平台的用户定位，选择合适的平台进行运营。 （3）能够根据网络平台对于视频格式的要求对格式进行转换，包括封装格式、压缩编码、视频码率、帧率、分辨率、宽高比等。 （4）能够掌握短视频流量获取的技巧、传播特点、运营策略及推广技巧。 （5）具备一定的网络营销、电子商务文案策划、拍摄、后期剪辑能力。
专业拓展能力	（1）具有商务谈判技巧方面能力。 （2）具备企业管理实务方面的能力。 （3）具备人力资源管理方面的能力。 （4）具备物流实务操作方面能力 （5）传统（非遗）文化技能：掌握安溪竹藤编技艺、蓝印花布技艺基础知识，并能进行简单操作完成相关设计； （6）布艺设计：对布艺艺术有一定了解，并能与茶文化、竹藤编文化相结合进行设计，具备一定布艺创新、创意能力。

4. 思政要求

（1）了解伟大祖国灿烂的历史文化和发展历程，培养学生热爱祖国，热爱社会主义制度，拥护中国共产党的领导，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国主义情怀和坚定正确的政治方向，做到“两个维护”；



(2) 了解国家本行业最新发展趋势，了解我国本行业在国际上的领先地位，认同改革开放以来取得的伟大成就，坚定“四个自信”；

(3) 了解本行业的先进人物事迹，让学生树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观、价值观。

(4) 崇尚宪法，遵纪守法，诚实守信，遵守道德准则和行为规范，引导学生扣好人生第一粒扣子，立鸿鹄志，做奋斗者，做有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有新人”。

六、课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课

包括公共必修课 8 门和公共选修课 3 门

1. 公共必修课

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	思想政治 第 1、2、3、4 学期	根据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020 版）开设，含《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，培育学生的思想政治学科核心素养，主要为： (1) 培养具有政治认同素养的学生； (2) 培养具有职业精神素养的学生； (3) 培养具有法治意识素养的学生； (4) 培养具有健全人格素养的学生； (5) 培养具有公共参与素养的学生。	180
2	语文 第 1、2、3、4 学期	根据《中等职业学校语文课程标准》（2020 版）开设，培养学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动的学习，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自	280



		信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑，同时，还应注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。主要为： (1) 语言认知与积累、表达与交流； (2) 发展思维能力，提升思维品质； (3) 审美发现与体验、鉴赏与评价； (4) 传承中华优秀传统文化，关注、参与当代文化。	
3	数学 第 1、2、3、4 学期	根据《中等职业学校数学课程标准》（2020 版）开设，培养学生获得所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力，主要为： (1) 培养和提升学生的数学运算、直观想象、逻辑推理和数学抽象、建模等核心素养； (2) 基本学会用数学的思维思考问题、解决问题，逐步形成在生活和工作中应用数学的能力； (3) 提升学生的数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养。	280
4	英语 第 1、2、3、4 学期	根据《中等职业学校英语课程标准》（2020 版）开设，培养学生进一步激发学生英语学习的兴趣，掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础，主要为： (1) 掌握音标、重音、语调、节奏、连续等内容； (2) 能通过语音的变化来表达意义和观点，传达意图、情感、态度，积累词块，扩大词汇量； (3) 掌握语法结构、语义和功能，并通过练习和活动加以巩固，学会在语境中恰当运用语法知识；	280



5	信息技术 第 1、2 学期	根据《中等职业学校信息技术课程标准》（2020 版）开设，注重培养符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。主要为： （1）信息社会相关文化、道德和法律常识，信息系统的工作机制，常见信息设备及主流操作系统使用技能； （2）理解网络技术的发展，熟悉网络行为规范； （3）能合法使用网络信息资源，会综合运用网络数字资源和工具辅助学习； （4）了解程序设计的基本理念，初步掌握程序设计的方法，培养学生运用程序设计解决问题的能力； （5）了解信息安全常识，能够根据实际情况采用正确的信息安全防护措施； （6）正确认知人工智能对个人和社会的影响，为适应智慧社会做好准备。	160
6	体育与健康 第 1、2、3、4、5 学期	根据《中等职业学校体育与健康课程标准》（2020 版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合，主要为： （1）组织体能训练； （2）进行健康教育，包括健康基本知识、食品安全和合理营养、常见传染性和慢性非传染性疾病的预防； （3）安全运动和应急避险，常见运动损伤的预防与处理，常见职业性疾病的预防与康复，环境、健康与体育锻炼的关系，了解性与生殖健康知识，提高心理健康水平和社会适应能力，反兴奋剂教育等方面的内容。	200



7	历史 第 5 学期	根据《中等职业学校历史课程标准》（2020 版）开设，本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果。主要为： （1）从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感； （2）进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观； （3）树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观； （4）塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	20
8	艺术欣赏 第 3、4 学期	根据《中等职业学校艺术课程标准》（2020 版）开设，结合实际分为公共美术和公共音乐两门课程，并与专业实际和行业发展密切结合，主要为： （1）带领聆听中外经典音乐作品，认识音乐基本功能与作用。了解声乐基础知识，掌握歌唱基本方法，理解作品艺术内涵与表现要求；掌握戏剧基本知识，理解社会、历史和文化背景与戏剧作品的关系，积累表演经验； （2）带领欣赏中外优秀美术作品，认识美术基本功能和作用，引导学生对美术产生兴趣，并能将美术与生活相结合，培养发现美、运用美的能力。	40

2. 公共选修课

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
---	------	-----------	----



1	竹藤编技艺 第 1、2 学期	依托国家级非遗-安溪竹藤编技艺传习所和家居藤铁工艺劳模创新基地（校内）运行，通过课程学习，培养学生充分了解安溪竹藤编技艺的文化，掌握竹藤编的基础编织技能。	20
2	铁观音茶文化 第 1、2 学期	依托国家级非遗-安溪铁观音技艺传习所运行，通过课程学习，培养学生充分了解安溪铁观音茶文化，掌握铁观音种类识别、冲泡的基本技巧。	20
3	创新创业 第 5 学期	培养学生具备符合各自专业特点的创新能力和创业意识，引导学生依托校内产教融合平台，主动参与学校创新创业团队活动，为就业（创业）和升学养成基本的创新创业技能。	40



（二）专业（技能）课程

包括专业核心课（7 门）、专业基础（4 门）和专业选修课（2 门）

1. 专业核心课（7 门）

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	电子商务实务 第 1 学期	（1）本课程在教学过程中，突出学生主体，采用案例教学，启发学生善于观察、自主思考、独立分析问题与解决问题； （2）通过以学生为主体的学习，使学生在观察、思维、推理与判断、分析与解决问题能力方面有明显的提高； （3）对社会电子商务概论现象和电子商务概论问题的分析处理能够利用所学原理与方法举一反三正确、灵活运用，体现注重实际应用技能的培养目标。 （1）准确理解电子商务概论的研究对象和特点； （2）学生对电子商务概论运行有一个比较全面的了解，建立起电子商务概论的基本思维框架； （3）能够正确领会和理解电子商务概论运行的逻辑关系和基本规律； （4）能够对电子商务概论问题和电子商务概论现象进行简单分析，具备初步分析问题的能力。	80
2	客服服务 第 2 学期	（1）能够使用网络工具友好地与客户进行沟通； （2）能够在线接待不同的客户； （3）能够处理商品订单打包发送、售后服务工作； （4）能够较好的维护客户关系。 （1）能够使用网络工具友好地与客户进行沟通； （2）能够在线接待不同的客户； （3）能够处理商品订单打包发送、售后服务工作； （4）能够较好的维护客户关系。	280
3	网店美工 第 1、2、3、4 学期	（1）会使用 PS 设计店铺效果图，会策划活动内容； （2）能够与营销人员进行沟通交流交换思路的技巧； （3）能够使用在线工具完成整店快速装修方法。 （1）整体店铺风格定位； （2）掌握与产品相关的色彩搭配； （3）掌握文案营销策划； （4）掌握整店装修的方法技巧。	280



4	学业水平考试 专业基础科目 (市场营销) 第 2、3、4 学期	1. 掌握市场调研的方法和技巧 2. 具有营销策划的行动能力 3. 掌握市场细分、市场选择和市场定位的概念和理论理解并应有市场营销组合策略	160
5	新媒体文案策划 第 3 学期	本课程是中等职业学校电子商务专业学生必修的一门专业核心课程，也是福建省升学考试的技能考试科目。内容包含新媒体文案基础、创作思路及技巧、爆款文案打造、软文写作、电商文案写作、微信文案写作、短视频文案写作，培养学生商务活动组织与管理能力，引导学生练习消费者购买心理策划各种营销活动。	40
6	电商会计 第一学期	电商会计基础、经济法、税收基础、电商企业账务实训	80
7	电商营销策划 写作 第 5 学期	本课程紧密结合当前市场营销、广告营销等为主的商务活动，培养学生商务活动文案策划的能力，引导学生学会联系消费者购买心理策划各种商业活动，促进销售，提高利润，为企业赢得更大效益。课程具有鲜明的实践性、操作性。	160

3. 专业基础（4 门）

4. 专业选修课（2 门）

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	1+X 网店运营推广 第 5 学期	通过理论与实践学习，要求学生掌握： 网店运营： 1.1 商品上传与维护 1.2 营销活动设置	40



		1.3 日常订单管理 2.1 首页设计与制作 2.2 详情页设计与制作 2.3 自定义页设计与制作 3.1 客户问题处理 3.2 交易促成 3.3 客户关系维护 网店推广： 1.1 关键词挖掘与分析 1.2 商品标题制作 1.3 详情页优化 2.1 搜索推广策略制定 2.2 搜索推广账户搭建 2.3 搜索推广账户优化 3.1 信息流推广策略制定 3.2 信息流推广账户搭建 3.3 信息流推广账户优化	
2	1+X 农产品电商运营 第 5 学期	本课程为 1+X 证书制度农产品电商运营系列课程下初级课程，旨在通过本课程（培训）的学习，帮助学员对农产品电商运营形成系统而清晰的基础认知，掌握农产品电商日常运营、客户服务的工具、方法和技巧，能够通过平台营销渠道、新媒体营销渠道、直播营销渠道、短视频营销渠道，搭建营销渠道组合，完成营销内容创作、发布、推广与数据跟踪分析。	40



3	短视频制作与直播综合实训 第 3、5 学期	使学生掌握多种类型商业短视频选题策划、短视频内容制作输出、运营推广、变现等知识与技能；使学生具备直播运营基础能力，并实现基础变现。通过实践项目的设计，培养学生从事短视频与直播运营工作的各种能力，熟悉直播运营的相关方法、工具与技巧，具备熟练的职业技能。	240
4	跨境电商运营 第 3、4 学期	通过理论与实践学习，要求学生掌握： 1. 上传新产品、描述、照片到全球性网店； 2. 通过市场调研数据分析和研究竞争产品，制定产品营销定位，定价、在线销售策略； 3. 翻译和编写符合买家诉求的英文营销短文以及社交网络推广； 4. 产品图片处理、上传和维护。	40

5. 专业选修课（2 门）

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	职业技能等级证书（电子商务专项能力鉴定） 第 5 学期	人力资源和社会保障部《电子商务师国家职业标准》开展电子商务、网络营销、电商平台运营、营销活动、ERP 日常运营等实用应用模块进行符合国家职业技能标准考核	80
2	1+X 电子商务数据分析 第 5 学期	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。 掌握文字写作、线性回归、概率计算、统计模型、数量经济等知识。 掌握数据采集与处理、数据分析的基本理论和撰写数据分析报告的方法。 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式与方法。	40



		掌握数据化精准营销和数据化运营相关知识。	
--	--	----------------------	--



（三）职业技能走班课

以丰富学生课余生活，提升学生专业综合素养为目的，学生根据自身情况利用课余时间选择 1 个类型课程，每周 2 课时。

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	社团活动	依托学校开设的各类社团活动，以及学生创新创业孵化基地运行，学生结合各自兴趣和技能选择参加。	2
2	竞赛实训	结合每学年我校参与学生技能竞赛、创新创业竞赛、文化艺术展演、运动会等各类赛项，要求参赛学生利用课余时间加入走班课堂集中强化集训。	
3	校企实践	依托学校完善的产教融合平台（灿鹏汽修实训基地、校企一体电商研发中心、攀宇科技、人工智能基地、劳模创新基地等），各专业学生选择参加。	
4	学科培优	每学期开设为适应学业水平考试的学科培优，包括专业基础、公共基础等。	

（四）认识实习和岗位实习

1. 实习组织：实训处统筹，各专业群教学部结合专业特点组织；
2. 实习考核：参与学生要求提交实习成果报告；
3. 实习管理：实训处指导，各专业群教学部派处指导教师进行定期巡查，企业指定全程辅导教师的双重管理职责。

序	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	认识实习	在第 1/2 学期，由实训处统筹，各专业群教学部结合各专业特点自行安排，一般由参观、集中讲座组成。	10
2	岗位实习	第 6 学期安排 6 个月的岗位（顶岗）实习，安排至电商行业相关的电商美工设计、电商客服、短视频拍摄、直播电商等新媒体岗位。	



七、学时安排

（一）学时安排说明

根据教育部相关学科课程标准要求，结合专业特点、企业需求和高职院校衔接要求设置。在实际教学计划中，充分考虑学生的认知特点、成长规律和师资结构，注重各类课程学时的科学合理分配并灵活调整。

1. 公共课程（必修和选修）占比 34.21%；
2. 综合选修课占比 9.47%
3. 专业课程（核心、必修和选修）占比 40.53%；
4. 课外活动（走班课程）占比 5.26%
5. 岗位实习占比 10.53%；
6. 五年专届时实际增加专业选修课程比例，减少公共课比例。

（二）学时安排

1. 每学期教学 40 周，每周 34 课时（课内 32 课时、课外 2 课时）；
2. 三年总学时数为 3800 学时，每学时 40 分钟；

（三）学分说明

20 学时计为 1 个学分，总学分 190 学分。

（四）教学环节时间分配表（参与周数）

学期	理论教学和课程实训	综合实训	入学教育、毕业教育及国防教育	创新创业或社会实践	劳动教育大值周	机动	合计
1	16	1	1		1	1	20
2	16	2		1		1	20
3	14	3	1		1	1	20
4	16	2		1		1	20
5	12	5	1		1	1	20
6		20					20
合计	74	33	3	2	3	5	120



八、教学进程总体安排

类别	课程类型	序号	课程名称	考核方式	学时	学分	学年学期安排课程时数						占比
							1	2	3	4	5	6	
				理论			34	34	34	34	34	0	
公共与素养	公共基础	1	思想政治	笔试	40	2	2						34.21%
		2	心理健康与职业生涯	笔试	40	2		2					
		3	哲学与人生	笔试	40	2			2				
		4	职业道德与法治	笔试	40	2				2			
		5	习近平新时代中国特色社会主义思想	笔试	20	1					1		
		6	语文	笔试	320	16	4	4	4	4			
		7	数学	笔试	240	12	3	3	3	3			
		8	英语	笔试	240	12	3	3	3	3			
		9	信息技术	实操	80	4	2	2					
		10	体育与健康	实操	200	10	2	2	2	2	2		
		11	历史	笔试	40	2	1	1					
	小计				1300	65	17	17	14	14	3	0	
	综合选修	12	艺术欣赏	实操	80	4			2	2			9.47%
		13	竹藤编技艺	实操	40	2	2						
		14	铁观音茶文化	实操	40	2		2					
		15	书法	实操	80	4	2	2					
		16	创新创业	笔试	120	6			2	2	2		
	小计				360	18	4	4	4	4	2	0	
专业技能	专业核心	1	电商实务	实操	80	4	2	2					40.53%
		2	电商客服	实操	280	14	3	3	4	4			
		3	网店美工	实操	280	14	3	3	4	4			
		4	市场营销	实操	160	2	1	1					
		5	新媒体文案策划	实操	40	8			2	2	4		
		6	电商会计	实操	80	4					4		
		7	电商营销策划写作	实操	160	8			2	2	4		
	专业基础	8	1+X 农产品电商运营	实操	40	2					2		
		9	短视频制作与直播综合实训	实操	220	11					11		
		10	1+X 网店运营推广	实操	40	2	2						
		11	1+X 跨境电商多平台运营	实操	40	2		2					
	专业选修	12	电子商务专项能力鉴定	实操	80	4			2	2			
		13	1+X 电子商务数据分析	笔试	40	2					2		
	小计				1540	77	11	11	14	14	27	0	
课外活动	走班课堂	1	社团活动	实操	40	2	学生每周选择2课时课外活动内容						5.26%
		2	竞赛实训	实操									
		3	校企实践	实操									
		4	学科培优	笔试									
	小计				200	10	2	2	2	2	2		
实习		认识实习			0	0	◎						10.53%
		岗位（顶岗）实习			400	20						20	
课时总数		合计			3800								100%



九、实施保障

（一）师资队伍

本专业共有专任教师 16 人，其中高级讲师 1 人，讲师 4 人，助理讲师 4 人；另有企业兼职教师人数 3 人，师资队伍共有高级技师职称 1 人、技师 4 人，双师型教师比例 80%。

1. 本校专任教师

教师姓名	性别	年龄	学历	所学专业	职称	职业资格或者技能等级情况	工龄	担任课程
黄世钦	男	41	本科	艺术设计	高级技师	高级电子商务师	17	短视频创作、跨境电商
李活彪	男	39	本科	工商管理专业	讲师	高级物流师	14	市场营销
王万能	男	57	本科	数学	高级讲师	高级评茶员	36	数据分析
谢蓉蓉	女	37	本科	金融学	讲师	高级评茶员	16	市场营销、会计实务
李雅清	女	38	本科	会计学	讲师	高级业财一体信息化应用	16	市场营销、电商概论
蔡明源	男	38	本科	艺术设计	讲师	装饰设计师二级	14	1+X 农产品电商运营
苏巧艳	女	35	大学本科	会计学	会计讲师	会计从业资格证书、评茶员三级	14	电商概论、网店美工
许素津	女	35	本科	电子商务	初级	助理社会工作者	9	市场营销、会计实务
陈丽梅	女	0	研究生	物流工程	助讲	一级电子商务师	3	市场营销、基础会计
吴玲娜	女	30	大学本科	物流管理	无		1	网店美工、网络广告作



杨楚琼	女	31	本科	市场营销	无	高校市场营销教师资格证	5	市场营销、营销策划
洪鸿	女	27	本科	电子商务			3	电商概论、网店客服
杨晓华	女	31	本科	电子商务	无		3	市场营销
陈雷	男	24	本科	物流管理	无	中职物流管理教师资格证	2	网店美工、海报设计
叶宇杰	男	24	本科	旅游管理			1	电商法、网店客服
林娃岚	女	29	本科	交通运输	无		4	市场营销
陈春婷	女	23	本科	财务管理		初级会计、教师资格证	1	网店美工、海报设计
白梦婷	女	23	本科	国际经济与贸易			1	电商法、网店客服

3. 教师成长建议

- (1) 组建“教学竞赛协作团队”，参与每年教师教学能力竞赛，提升教学能力水平；
- (2) 指导学生参加职业院校学生技能大赛“电子商务职业技能赛项”，提升专业技能水平；
- (3) 依托电商实训室，参与企业详情页设计、电商网店运营、短视频拍摄，直播销售等，提升职业技能水平。



（二）教学设施

电子商务专业基于现代学徒制的电商专业 EIP-CDIO 人才培养模式，现有电子商务直播实训室、跨境电商虚拟仿真实训室，承担专业实训教学、生产性实训、跟岗实习、教师工作室运行、校企联合技术研发任务。

1. 校内实训基地

实训室	实训形式	主要实训设备	适合课程	工位	学期
电商直播实训室	课堂实训	计算机、交换机、摄影设备、电子商务系列软件	短视频拍摄和直播	55	3、4、5、6
跨境电商虚拟仿真实训室	课堂实训	计算机、交换机、电子商务系列软件	跨境电商多平台运营	55	3、4、5、6

2. 校外实训基地说明

校外实训基地是中职院校实训系统的重要组成部分，是校内实训基地的延伸和补充，是全面提高学生综合职业素质的实践性学习与训练平台。按照一个标准班（20 人），根据专业教学计划中生产性实训、顶岗实习和就业的需要，校外实践基地配置与要求见下表所示：

实习实训基地名称	建立时间	基地地址	实习实训项目	实训工位	实训性质
厦门优优汇联信息科技股	2020	厦门	跨境电商	40	顶岗实习
厦门易普道信息科技有限公司	2022	厦门	短视频、直播	40	顶岗实习
厦门课教育科技有限公司	2022	厦门	短视频、直播	40	顶岗实习
弘桥智谷	2018	官桥	网店美工、客服	40	顶岗实习
EC 产业园	2019	龙门	网店运营、客服	40	顶岗实习



(三) 教学资源

1. 信息化数字资源：

数字资源课程	资源地址	资源类型数量				
		案例文档	视频	教学 PPT	参考图片	试题
淘宝大学电商课程	https://daxue.taobao.com/	80	80	80		40

2. 教材选用：

学科	学期	节数	课程名称	教材名称	出版社	ISBN	作者
电 商	第一学 期	2	电子商务实务	电子商务实务	华东理工大学	978-7-5628-5970-3	杜小祥
		6	Photoshop 图形图像处理 项目教程	Photoshop 图形图像处理项目 教程	电子科技大学	978-7-5647-8148-4	王建国
		2	电商会计基础	电商会计基础	中国劳动社会保 障出版社	978-7-5167-3080-5	曾永铭
		1	电子商务法律法规	电子商务法律法规	华东理工大学	978-7-5628-5974-1	宋艳苹
	第二学 期	4	税收实务	税收实务（双色版）	首都师范大学	978-7-5656-3849-7	徐秀杰
		2	网络客户服务	网店客服技能一体化实训教程 （活页）	华南理工大学	978-7-5623-6524-2	杜小祥



		4	网店美工视觉营销设计	《网店美工视觉营销设计》实战一体化指导教程（微课版）	中南大学出版社	978-7-5487-3716-2	杜小祥
		4	市场营销（学测教材+练习册）				
	第三学期	3	沙盘模拟企业经营实训（彩色版）	首都师范大学出版社	978-7-5656-4210-4	宋杰	是
		4	市场营销知识（第三版）	市场营销知识	高等教育出版社	978-7-0403-5367-9	冯金祥
		4	新媒体营销概论	新媒体营销概论	中南大学出版社	978-7-5487-4120-6	杨连升
		4	1+X 网店运营基础	1+X 网店运营基础	高等教育出版社	978-7-04-053219-7	北京鸿科经纬科技有限公司
	第四学期	4	移动电子商务	移动电子商务基础（彩色版）	中南大学出版社	978-7-5487-4108-4	李艳霞
		4	电商创意视觉海报设计	电商创意视觉海报设计（微课版）	华东理工大学	978-7-5628-5972-7	杜小祥
		3	跨境电子商务	跨境电子商务基础（彩色版）	华东理工大学	978-7-5628-5973-4	曲莉莉
	第五学期	6	短视频制作实战技能（活页）	电子科技大学出版社	978-7-5647-8470-6	张颂源	是
		4	新媒体内容创业：基础. 实战. 案例（彩色版）	电子科技大学出版社	978-7-5647-9654-9	罗华	是
		4	营销策划(技能考试)				
		6	职业技能等级				



（四）教学方法



依托电商实训室运行，教学中以企业开发任务为纲，以岗位职业能力标准为主线，以培养学生掌握实用性技能、养成良好的职业素养为目的，将企业网店日常运营项目任务与教学计划相结合。各专业教学过程建议由专业教师和企业技术人员共同完成。

教学方法具体建议如下：

1. 项目教学法：电商美工设计、电商客服、电商短视频课程建议采用。教学中将企业典型工作任务/技能竞赛任务中的工作任务、工作要求、作品标准导入教学，学生在教师和企业技师的指导下在规定时间内完成相应任务。企业/竞赛的评判标准即是该学习任务的评分标准。

2. 案例教学法：电商概论、电商会计程建议采用。教学中，将企业已完成的项目作为案例导入教学，要求学生通过参考实践的方式完成学习过程，教师以企业项目为标准对学生的过程进行评价。

（五）教学评价

本专业依托学校信息化教学平台和现有校企一体化合作基础，实施“三一多元”评价模式（三：学校评价、企业评价、用单单位评价；一：一个“云班课”移动端教学平台）。



1. 学校评价

学校建立学生个人档案，从如下四个方面记录学生在校学习情况：

序	评价要素和分值	内容	评价方式
1	思想品德 (25 分)	考察学生在践行社会主义核心价值观、弘扬中华优秀传统文化等方面的情况，包括爱党爱国、理想信念、诚实守信、仁爱友善、责任义务、遵纪守法的表现以及遵守日常行为规范，参加党团、青年志愿、社会公益活动的情况等。	基础分 12 分 考评分 10 分 加分项 3 分
2	身心健康 (20 分)	主要考察学生的健康生活方式、体育锻炼习惯、身体机能、运动技能和心理素质，对艺术的审美感受、理解、鉴赏和表现能力等。	基础分 6 分 考评分 10 分 加分项 4 分
3	学业成绩 (40 分)	主要考察学生各门课程基础知识和专业技能的掌握程度，以及运用专业知识与技能解决问题的能力等。	学业成绩评价 积分
4	能力素质 (15 分)	主要考察学生在技能竞赛、科技发明、创新创业、第二课堂实践等活动中专业技能、能力素质方面的表现情况等。	基础分 10 分 考评分 5 分

2. 企业评价

本专业依托电商实训室，在日常师生共研项目和项目教学过程中，根据企业的项目评价准则，评价学生的技能掌握情况。跟踪毕业生工作情况，收集用人单位对我校毕业生职业道德、职业素养和专业技能等方面评价资料，运用用人单位的评价结果促进专业教育教学改革。

3. “云班课”教学评价

依托学校全面实施的移动端“云班课”教学，通过学生考勤、课前预习、课堂活跃度、作业完成度、线上师生互评等数据情况，平台将自动生成学生的评价。该分值可用于学生评优评先、就业推荐。



（六）质量管理

根据教务处制订的教学工作制度，各专业群教学部指导各专业组开展监督和管理，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

1. 确保人才培养适应就业和升学需求；
2. 对课堂教学、实践教学、实习教学、毕业设计等教学环节提出要求；
3. 要做好教室、机房、实训教室等教学资源、教学设施的合理配置；
4. 充分发挥教研组在教学运行过程的管理职能，做好教研组织，组织集体备课、业务学习和教学研究活动；
5. 定期检查教师的教学进程和测评教学状况，及时研究解决教学过程中出现的问题，保证课堂教学的质量；
6. 每门专业课程均有课程标准，要根据企业岗位能力要求和高职衔接要求，每学期进行修订与调整教学内容；
7. 提倡教师采用多媒体等现代教学技术手段，扩大课堂教学的信息量，提高课堂效率。

（七）课程思政实施

1. 课程思政实施说明

（1）3 分钟课中课：根据电商专业课程特点，从“大思政教学资源库”（在建）节选资源，上传到【云班课】学习平台中，课中组织学习，建议 3 分钟以内。每 4 课时/1 个任务教学融入 1 次；

（2）专业思政讲座：邀请行业技师、优秀毕业生组织开设 1 堂；

（3）线上学习：利用【云班课】教学平台组织线上学习，鼓励专业学生登录【学习强国】，观看学习技能课堂-设计版块和大国工匠版块；

（4）专业思政知识大赛：每年组织师生技能节-思政知识竞赛；

（5）本专业课程思政指导教师：林学贤（思政教研组骨干教师）



2. 本专业思政内容

序	项目	内容
1	3 分钟课中课实施内容 (安溪华侨职校大思政教学资源库)	(1) 十八大以来习近平总书记重要论述; (2) 习近平总书记关于教育根本任务的阐述; (3) 习近平总书记谈如何培养学生; (4) 习近平总书记金句; (5) 社会主义核心价值观; (6) 辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理;
2	本专业思政讲座内容	(1) 泉州地区电商企业技师有关“中国电商品牌世界影响力”、“中国制造”专题讲座; (2) 福建省优秀电商企业成长经历专题讲座; (3) 电商专业优秀毕业生返校专题讲座;
3	专业思政知识大赛考核内容	(1) 有关电商行业“中国制造”相关知识; (2) 电商电商行业世界技能竞赛相关知识;

3. 考核评价说明

(1) 每年师生技能节组织课程思政知识竞赛(包含思政基本理论、专业课程思政知识);

(2) 结合日常表现,课程思政在学期测评所占分值不少于 10%;



十、毕业要求

(一) 操行：无任何行政处分，操行合格。

(二) 学分：按学分制安排课程，学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低的总学分 180 学分要求。

(三) 学业水平测试：根据福建省教育厅规定的本专业学业水平测试要求，通过考核，成绩合格。

(四) 职业资格证书（自选）

根据岗位要求，本专业学生自行选择获得职业相关的技能证书之一：

序	资格证书名称	等级	取证时间	颁发机构
1	电子商务网店运营 专项职业能力	5	第 5 学期	中国劳动和社会保障部

十一、附录：

(一) 附录一：电子商务专业岗位职业能力标准

(二) 附录二：电子商务专业典型工作任务



附录一：电子商务专业岗位职业能力标准

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
1. 产品及服务信息管理	1.1 文字资料采编		1.1.1 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 1.1.2 能根据电子商务平台要求撰写 产品 及服务文字信息	1.1.1 产品及服务文字信息采集途 径 1.1.2 产品及服务文字信息采集方 法 1.1.3 产品及服务文字信息撰写注 意事项 1.1.4 产品及服务文字信息撰写技 巧
	1.2 图 片 拍 摄 与 处 理		1.2.1 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 1.2.2 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	1.2.1 产品及服务图片拍摄方式选 择规则 1.2.2 产品及服务拍摄器材的种 类 与特点 1.2.3 产品及服务图片拍摄原则 1.2.4 产品及服务图片处理原则
	1.3 视 频 拍 摄 与 处 理		1.3.1 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 1.3.2 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	1.3.1 产品及服务视频拍摄方式选 择原则 1.3.2 视频拍摄器材的种类与特 点 1.3.3 产品及服务视频拍摄原则 1.3.4 产品及服务视频处理原则
2. 线上店铺设计与装修	网 商	2.1 装 修 元 素 制 作	2.1.1 能根据网店文案设计方案， 进行网 店文案的制作 2.1.2 能根据网店图片设计方案， 进行网 店图片的制作 2.1.3 能根据网店视频设计方案， 进行网 店视频的制作	2.1.1 网店文案制作技巧 2.1.2 网店图片制作技巧 2.1.3 网店视频制作技巧
		2.2 用 户 页 面 装 修	2.2.1 能根据首页设计方案， 进行网店首 页装修 2.2.2 能根据详情页设计方案， 进行商品 详情页装修 2.2.3 能根据自定义页设计方案， 进行网 店自定义页装修	2.2.1 网店首页装修方法 2.2.2 网店详情页装修方法 2.2.3 网店自定义页装修方法



跨境电商电子商务	2.3 跨境电商网店首页	2.3.1 能根据跨境电商网店 Logo 设计规范，结合店铺海外市场定位，设计并制作网店 Logo 2.3.2 能根据网店首页 Banner 设计规范，结合商品推荐主题，设计并制作跨境电商	2.3.1 网店 Logo 的类型 2.3.2 网店 Logo 设计技巧 2.3.3 Banner 设计规范 2.3.4 店招的设计原则
----------	--------------	--	--

任务	设计与制作	网店首页 Banner 2.3.3 能根据网店首页店招设计规范，结合跨境电商网店首页风格，设计并制作网店店招	
	2.4 跨境电商商品详情页设计与制作	2.4.1 能根据商品主图设计规范，设计与制作商品主图 2.4.2 能根据商品辅图设计规范，设计与制作商品辅图 2.4.3 能根据详情描述图片设计规范，设计与制作商品详情描述图片 2.4.4 能根据详情页设计规范，完成详情页图文混排	2.4.1 商品详情页构成 2.4.2 商品主图设计规范 2.4.3 商品辅图设计规范 2.4.4 详情描述图片设计规范 2.4.5 详情页设计规范
	2.5 营销活动页设计与制作	2.5.1 能根据节日主题，设计与制作节日营销活动页 2.5.2 能根据促销活动主题，结合促销活动商品，设计与制作促销活动页 2.5.3 能根据店铺会员活动规则，设计与制作会员活动页	2.5.1 节日活动主题类型 2.5.2 促销活动页设计技巧 2.5.3 会员活动页设计方法
	2.6 跨文化装饰元素的制作	2.6.1 能根据设计方案，结合文化元素，制作文字样式 2.6.2 能根据设计方案，结合文化元素，制作图片样式 2.6.3 能根据设计方案，结合文化元素，制作视频样式	2.6.1 各国文化元素特点 2.6.2 文化元素设计方法 2.6.3 文化元素运用技巧
	2.7 服务项目环节设置	2.7.1 能进行服务项目入口环节设置 2.7.2 能进行服务项目选项功能设置 2.7.3 能进行服务项目结束环节设置	2.7.1 服务项目入口环节 2.7.2 服务项目选项功能 2.7.3 服务项目结束环节



		2.8 店 铺 及 服 务 项 目 装 修	2.8.1 能进行店铺及服务项目风格设置 2.8.2 能进行服务项目及环节文案设置 2.8.3 能进行服务项目及环节图片设置 2.8.4 能进行服务项目及环节视频设置	2.8.1 服务电商店铺及服务项目风格类型 2.8.2 服务项目及环节文案设置技巧 2.8.3 服务项目及环节图片设置技巧 2.8.4 服务项目及环节视频设置技巧
3. 营销推广	网 商	3.1 网 店 促销	3.1.1 能根据节假日设定网络促销规则 3.1.2 能进行主题活动促销策划与实施 3.1.3 能收集和整理促销效果信息	3.1.1 常用节假日促销技巧 3.1.2 常用店铺主题活动促销技巧 3.1.3 网络促销信息收集和整理方法
				法及技巧
		3.2 电 商 平 台 活 动 实施	3.2.1 能根据产品特性选择合适的平台活动 3.2.2 能解读平台活动报名规则，选择平台活动进行报名 3.2.3 能根据活动规则，通过营销管理工具设置活动	3.2.1 营销活动分类、规则 3.2.2 平台活动报名技巧 3.2.3 营销活动设置流程、注意事项
		3.3 网 络 直 播 推广	3.3.1 能根据直播受众的兴趣，策划直播活动主题 3.3.2 能在直播主题框架下挖掘产品卖点，形成大致的直播方案 3.3.3 能够撰写与直播策划方案相对应的直播活动脚本	3.3.1 直播主题策划思路、方法和技巧 3.3.2 产品卖点挖掘和内容呈现技巧 3.3.3 直播活动脚本的常用类型撰写技巧
	跨 境 电 子 商 务 师	3.4 店 铺 与 产 品 推 广	3.4.1 能根据店铺营销方案，应用相关营销工具，执行产品推广 3.4.2 能根据店铺营销方案，应用相关营销工具，执行平台内品牌与店铺推广计划 3.4.3 能根据需要，设置智能营销推广，能读懂推广数据	3.4.1 产品营销工具的种类和作用 3.4.2 品牌营销工具的种类和作用 3.4.3 智能营销工具的种类和作用



服务电子商务师	3.5 跨境电商平台活动实施	3.5.1 能根据平台活动报名条件, 选择合适的平台活动 3.5.2 能根据平台活动报名要求, 准备平台活动报名所需资料 3.5.3 能根据平台报名流程, 结合店铺及商品资料, 完成平台活动报名 3.5.4 根据活动规则, 利用营销工具, 设置活动	3.5.1 平台活动类型 3.5.2 平台活动报名流程 3.5.3 店铺营销活动类型 3.5.4 店铺营销活动设置方法
	3.6 服务电商平台活动推广	3.6.1 能够根据商家的营销策略选择恰当的平台活动 3.6.2 能够选择参与活动的服务项目或者服务项目组合 3.6.3 能够针对活动过程中可能出现的风险进行识别和应对	3.6.1 平台活动的类型及特点 3.6.2 平台活动的主要内容 3.6.3 平台活动常见风险及应对策略
	3.7 门店活动实施	3.7.1 能够根据门店促销活动目标, 确定合适的促销方式及推广渠道 3.7.2 能够依据门店促销内容完成门店海报广告的设计与制作 3.7.3 能够在多种营销活动中根据店铺现状配置合适的活动组合 3.7.4 能够对活动过程进行控制与调整	3.7.1 门店促销及其作用和类型 3.7.2 门店促销的控制点 3.7.3 门店促销的方式、方法 3.7.4 门店促销的组合方式
网商	3.8 线上线下整合推广	3.8.1 能运用线上门店推广工具和产品促销工具, 引导消费者精准触达门店 3.8.2 能利用线下门店为线上商铺引流, 提升门店营业额 3.8.3 能够联动平台线上资源、门店会员资源, 实施线上线下整合推广方案	3.8.1 线上推广类型、方法及其作用 3.8.2 线下推广类型、方法及其作用 3.8.3 线上线下整合推广方法渠道类型
	4.1 商品管理	4.1.1 能根据电商平台规则进行商品上架处理 4.1.2 能根据电商平台规则进行商品下架处理	4.1.1 商品上下架原则 4.1.2 商品上下架技巧
	4.2 订单管理	4.2.1 能结合买家需求、库存情况等信息, 安排订单发货 4.2.2 能根据客户退货请求, 进行退货处理 4.2.3 能根据客户换货要求, 进行换货处理	4.2.1 常见订单类型 4.2.2 发货注意事项 4.2.3 退货处理流程及技巧 4.2.4 换货处理流程及技巧



4. 业务处理	跨境电商电子商务师	4.3 网店账户维护	4.3.1 能根据平台政策和规则变动，及时完善店铺的账户信息 4.3.2 能根据账号关联原因排查账号关联要素，防止账号发生关联 4.3.3 能根据公司制度和人员变动，设置和维护店铺子账号 4.3.4 能根据卖家账户表现，及时避免和预判账户中存在的风险	4.3.1 账户信息完善的内容 4.3.2 账号关联的因素 4.3.3 防止账号关联的技巧 4.3.4 子账号设置的方法 4.3.5 衡量账户表现的指标
		4.4 跨境电商选品	4.4.1 能利用跨境电商平台，选出热销商品和潜力商品 4.4.2 能使用第三方选品工具，选出热销商品和潜力商品 4.4.3 能利用社交媒体，选出热销商品和潜力商品	4.4.1 平台选品的方法 4.4.2 常见的第三方选品工具 4.4.3 社交媒体选品的技巧
		4.5 日常订单处理	4.5.1 能根据店铺退货制度，结合客户退货要求，进行订单退货处理 4.5.2 能根据店铺换货制度，结合客户换货要求，进行订单换货处理 4.5.3 能根据订单状态，结合客户要求，进行异常订单处理 4.5.4 能根据信保订单起草要求，结合合同内容，起草信保订单 4.5.5 能根据信保订单退款处理规则，结合客户退款请求，进行信保订单退款处理	4.5.1 平台退换货政策 4.5.2 退换货处理技巧 4.5.3 异常订单类型 4.5.4 异常订单处理方法 4.5.5 信保订单起草流程 4.5.6 信保订单退款处理方法
		4.6 国际物流选择	4.6.1 能利用国际运价查询工具，结合出运时间和地点，查询运价信息 4.6.2 能根据不同物流公司报价，结合商品情况，核算国际运费 4.6.3 能根据客户要求，结合物流成本和时效，选择合适的国际物流方式	4.6.1 国际运价查询工具 4.6.2 国际运费核算方法 4.6.3 国际物流选择方法
	服务电子商务	4.7 服务对接	4.7.1 能根据服务电商平台的规则，进行服务项目各相关方的要素协调 4.7.2 能根据服务电商平台的规则，协调服务项目各相关方的数据对接	4.7.1 典型服务项目的相关方 4.7.2 典型服务项目相关方的要素特征 4.7.3 典型服务项目相关方的数据对接内容



		4.8 服 务 交 付 操 作	4.8.1 能根据服务电商平台的规则，进 行服 务交付的状态跟踪 4.8.2 能根据服务电商平台的规则，协 调服 务交付各相关方的业务操作	4.8.1 典型服务项目的服务交付 状 态 4.8.2 典型服务项目的服务交付 各 相关方 4.8.3 典型服务项目的服务交付 各 相关方业务操作内容
5. 客户服 务	网 商	5.1 智 能 客 服 训 练	5.1.1 能根据智能客服配置规则，搭建 智能 客服问答知识库 5.1.2 能对配置好的智能客服问答知 识库 进行应答测试	5.1.1 常见问题场景分类 5.1.2 智能客服配置规则 5.1.3 知识库配置技巧 5.1.4 应答测试方法
		5.2 客 户 关 系 维 护	5.2.1 能通过与客户沟通，收集客户信 息 5.2.2 能按照客户分类标准，完成客户 分类 5.2.3 能根据不同类别客户需求，提供 差异 化营销服务	5.2.1 客户信息收集内容及方法 5.2.2 客户分析及分类方法 5.2.3 影响客户满意度和忠诚度的 因 素 5.2.4 差异化营销方法
	跨 境 电 子 商 务 师	5.3 售 前 咨 询 交 流	5.3.1 能根据商品资料，使用外语回复 客户 商品基本信息相关的问题 5.3.2 能根据商品报价单，使用外语回 复客 户商品价格相关的问题 5.3.3 能根据店铺物流方案，使用外语 回复 客户物流相关问题进行交流	5.3.1 常见的商品问题 5.3.2 询盘回复技巧 5.3.3 物流问题类型
		5.4 售 后 问 题 处 理	5.4.1 能根据物流信息，使用外语回复 客户 物流相关问题 5.4.2 能根据退换货要求，使用外语回 复客 户退换货相关问题 5.4.3 能根据目的地清关要求，使用外 语回 复客户清关问题 5.4.4 能根据客户要求，结合订单信 息，使 用外语回复订单信息修改相关 问题	5.4.1 包裹查询方法 5.4.2 退换货回复技巧 5.4.3 清关注意事项 5.4.4 订单确认内容
		5.5 网 店 FAQ 设 置	5.5.1 能根据客户物流方面的高频问 题，结 合店铺物流方案，设置物流相 关的常见问 题及回复 5.5.2 能根据客户支付方面的高频问 题，结 合店铺支付条款，设置支付相 关的常见问 题及回复 5.5.3 能根据客户退换货方面的高频 问题， 结合店铺退换货政策，设置退 换货相关的 常见问题及回复	5.5.1 常见的物流问题 5.5.2 常见的支付问题 5.5.3 退换货政策



服务电子商务师	5.6 客户关系维护	5.6.1 能通过与客户沟通，收集客户信息 5.6.2 能通过客户标签建立客户与服务项目环节及门店的关联 5.6.3 能根据不同类别客户需求，提供差异化服务	5.6.1 服务客户的信息收集内容及方法 5.6.2 服务客户的分类、分析方法 5.6.3 差异化营销策略
	5.7 投诉与问题处理	5.7.1 能根据客户投诉问题，进行投诉问题分类 5.7.2 能根据客户需求，处理客户服务项目投诉 5.7.3 根据客户问题处理程序，提出解决方案 5.7.4 能够根据各类型客户评价，做好用户线上评价的运营维护	5.7.1 投诉意见划分标准 5.7.2 服务客户的投诉处理流程 5.7.3 服务客户的投诉处理方法与技巧 5.7.4 服务客户评价的维护原则
6. 商务数据分析	6.1 电子商务数据采集	6.1.1 能使用电子商务数据采集工具采集网店运营相关数据 6.1.2 能使用电子商务数据采集工具采集行业相关数据 6.1.3 能使用电子商务数据采集工具采集竞争对手相关数据	6.1.1 电子商务数据主要来源 6.1.2 电子商务数据采集工具 6.1.3 电子商务数据采集方法
	6.2 电子商务数据清洗	6.2.1 能对电子商务数据中的空值和缺失值进行处理 6.2.2 能对电子商务数据中的重复值进行处理 6.2.3 能对电子商务数据中的异常值进行处理 6.2.4 能对电子商务数据的数据类型进行修改	6.2.1 电子商务数据清洗工具 6.2.2 电子商务数据清洗方法 6.2.3 电子商务数据类型



附录二：电子商务专业典型工作任务

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求	对应职业能力课程
电子商务运营	1. 电商运营; 2. 电商推广; 3. 网店管理; 4. 电商数据分析。	1. 能建设好电子商务平台; 2. 会商品信息处理; 3. 会对网店进行推广; 4. 能策划促销活动; 5. 能进行数据分析。	网店运营与管理; 网店运营技能训练; EXCEL 商务应用; 电商数据分析实训; 农产品电商运营。
网络客户服务与管理	1. 分析目标客户; 2. 沟通客户需求; 3. 处理客户投诉; 4. 培育忠诚客户; 5. 管理客户关系。	1. 能够有效规划客服前的准备工作; 2. 分析目标客户. 沟通客户的需求; 3. 能进行客户价值分析、客户分级管理; 4. 能处理客户异议与投诉; 5. 能实施客户关怀; 6. 能熟练使用千牛平台。	网络客户服务与管理; 网络客服技能训练; 电商双十一实训; 电商消费心理学。
网络营销推广	1. 网络市场调研分析; 2. 网络品牌运营; 3. 网络广告策划与实施; 4. 搜索引擎营销; 5. 新媒体营销; 6. 网络促销策划与实施; 7. 网络营销效果评估。	1. 会网络营销市场定位的基本技能; 2. 会网络营销平台规划及建设的基本流程; 3. 会目前市场上主流的网络推广的方式和工具 4. 并能根据行业、企业和产品的特点, 制订切实可行的推广创意和策划文案, 并评估推广效果对推广方案进行相应的优化。	市场营销; 网络营销与策划; 新媒体营销; 网络编辑实务。
网络(店)美工	1. 产品拍摄; 2. 图片处理; 3. 网店装修; 4. 视觉营销; 5. 商务网站规划与设计; 6. 企业网站(网店)站点管理; 7. 网页文本、图像、媒体编排; 8. 网店页面美化布局	1. 能够根据商品类别制订拍摄计划; 2. 能够熟练搭建拍摄环境; 3. 能够针对不同产品的特点完成商品的拍摄; 4. 根据商品的特点进行创意设计, 提高用户关注度; 5. 运用相关软件对图片进行处理, 展示从整体到局部的商品特性, 突出商品卖点。	商品信息采集与处理; 图片拍摄与处理实训; 视觉营销设计; 网店美工技能训练; 短视频拍摄与剪辑。



电子商务物流	1. 负责每日订单的配货，打包，搬运，发货，查单，退货处理 等工作。 2. 协助进行仓库管理工作（出 入库，盘点，核对，录入系统 等）。 3. 协助进行物流结算工作。	电子商务物流与仓储 新零售	电子商务物流
直播电商	1、通过直播向客户提供产品信息，回答顾客相关的询问并提供相应的建议，引导有购物需求的观众完成购买流程 2、根据节目气氛与观众互动，拥有较好的逻辑思维和反应能力，应对直播间的观众提问，引导观众关注直播间，达成粉丝关系 3、直播期间，即兴发挥，调动粉丝情绪，增加粉丝的活跃度，确保直播间热度 4、按照公司运营需要，出镜录制相关视频，并分享视频 5、参与各种线上线下节目活动，包括广告、短视频、微电影等拍摄 6、完成公司统一安排的其他工作内容	1、之前从事过直播相关的行业，比如游戏直播，娱乐主播、微商培训师等等 2、吃苦耐劳，能接受排班，男女不限 3、热情活泼、镜头造型感强、喜欢与人互动交流，善于调动气氛 4、互动能力强，表现欲强，能够在镜头前展示才艺（演唱、舞蹈、表演均可）能够积极的与观众、粉丝互动，普通话要好 5、语音组织表达能力强，对美食、旅游等等相关的知识要了解一点，要能够大胆的说出口	网络营销与策划 农产品电商运营 网店运营与客服服务