

南京市中等职业学校实施性人才培养方案

人 才 培 养 方 案

年 级：2022 级

学考专业类别：商务营销类（代码 14）

专 业 名 称：电子商务

专 业 代 码：730701

专业(技能)方向：网店客服与运营

学 制：三年

招 生 对 象：初中毕业生或同等学历者

学 校(盖章)：南京中华中等专业学校



2022 年 4 月 20 日

南京中华中等专业学校

电子商务专业人才培养方案

一、专业与专门化方向

1. 专业类别：商务营销类（代码：14）
2. 专业名称：电子商务（代码：730701）
3. 专门化方向：网店客服与运营

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3 年

三、培养目标

本专业落实立德树人根本任务，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，掌握跨入商务服务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、网店客服以及相应服务、管理等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格或职业技能等级要求	继续学习专业	
网店运营	营销员 （4-01-02-01） 电子商务师 （4-01-02-02） 商务策划专业人员 （2-06-07-03）	电子商务师、 互联网营销师、 网店运营推广	高职： 电子商务、跨境电子商务、 移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用等	本科： 电子商务、跨境电子商务、 全媒体电商运营等
网店客服	客户服务管理员 （4-07-02-03）			

五、培养规格

（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（职业能力分析见附件 1）

1. 行业通用能力

（1）了解商务服务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源和财务基础知识，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）掌握电子商务及其技术原理，能合理运用网络技术、营销技术、支付技术等开展电子商务活动，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，挖掘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功能，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流技术解决物流实践活动中的问题。

（4）掌握各种网络推广工具的使用方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制定网络推广方案，并能通过社交媒体进行网络推广。

3. 职业特定能力

（1）网店运营：掌握网络信息采集、筛选、整理的方法，能根据企业营销方案进行网店推广与营销，能利用网店数据分析工具对网店核心数据进行分析，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）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分析与管理能力。

4. 跨行业职业能力

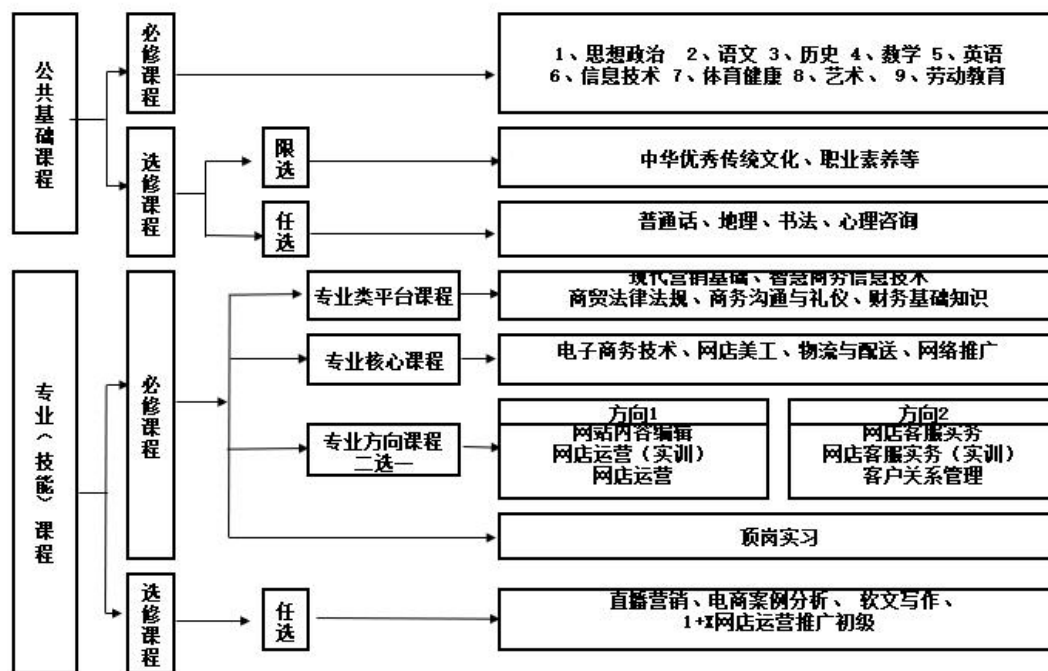
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

（2）具有创新创业能力。

（3）具有一线生产管理能力。

六、课程设置及教学要求

（一）课程结构



（二）主要课程教学要求

1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	参考学时
思想政治	思想政治课程是落实立德树人根本任务的关键课程。中等职业学校思想政治课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程以立德树人为根本任务，以培育思想政治学科核心素养为主导，帮助中等职业学校学生确立正确的政治方向，坚定理想信念，厚植爱国主义情怀，提高职业道德素质、法治素养和心理健康水平，促进学生健康成长、全面发展，培养拥护中国共产党领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身的有用人才。	172
语文	中等职业学校语文课程是各专业学生必修的公共基础课程，其任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	242

历史	中等职业学校历史课程是各专业学生必修的公共基础课程。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；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；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；树立正确的历史观、民族观、国家 观和文化观；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。	68
数学	中等职业学校数学课程的任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	242
英语	中等职业学校英语课程的任务是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	242
信息技术	中等职业学校信息技术课程的任务是全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	102
体育与健康	中等职业学校体育与健康课程落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	172

艺术	中等职业学校艺术课程要坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	34
劳动教育	劳动教育是国民教育体系的重要内容，是学生成长的必要途径，具有树德、增智、强体、育美的综合育人价值。实施劳动教育重点是在系统的文化知识学习之外，有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。中等职业学校重点是结合专业人才培养，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。	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 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
现代营销基础 (100学时)	(1) 现代营销认知; (2) 环境调查分析; (3) 消费心理入门; (4) 目标市场探寻; (5) 产品策略分析; (6) 价格应对调整; (7) 渠道模式采用; (8) 线下线上促销	(1) 了解营销的产生和发展过程，了解传统商品交易和电子商务交易过程的三个阶段、四个基本“流”，以及人类商品交易模式的变化; (2) 理解市场、市场营销、营销组合的概念，能辨析各种营销观念的特征；掌握电子商务的定义，了解其功能特性、系统构成，能区分传统商务与电子商务; (3) 了解营销观念的新发展类型，以及电子商务的发展趋势；了解移动电子商务的概念、特点及服务内容；了解跨境电子商务的概念及分类; (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，理解环境因素对企业营销活动的影响；理解寻求市场机会的方法与途径，了解调节市场需求的策略; (5) 了解市场调查的概念和种类，理解市场调查的重要性，熟悉市场调查的基本流程; (6) 了解营销心理发展的四个阶段，以及消费者购买商品的心理过程，理解其需要和动机；了解消费者购买行为的模式及影响因素，理解消费者购买决策过程; (7) 了解市场细分的概念和意义，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，了解市场定位

		的概念和步骤； （8）理解产品策略的含义，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等； （9）理解价格策略的含义，了解产品定价的目标、方法和具体策略，以及初识价格变动的措施； （10）理解分销渠道的含义，能辨析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，理解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、分类、运作流程及赢利模式； （12）理解促销策略的含义，掌握促销的作用，了解线下线上促销的方式、特点和内容
智慧商务信息技术 (72学时)	（1）网络商务信息概述； （2）商务文字信息采集与处理； （3）商务图片信息采集与处理； （4）商务视频拍摄与处理； （5）商务网站设计与制作； （6）商务数据分析与应用	（1）了解网络商务信息的概念和类型，掌握网络商务信息的特点和分级； （2）了解商务文档的排版格式，能使用搜索引擎等工具收集商务文字信息，能用Word工具对商务文字进行排版设计，制作商业文书； （3）了解数码相机的基本操作技巧，能利用数码相机采集商务图片信息，了解Photoshop等常用图像处理软件的功能和特点，掌握商务图片合成与处理的方法，能对商务图片进行优化处理； （4）了解商务平台对商品视频的要求，能正确选择拍摄器材与处理软件，掌握视频拍摄与剪辑技巧，能按照电子商务平台对视频的要求，完成商品视频的拍摄和处理工作； （5）了解商务网站的风格及特点，掌握网页设计与制作软件的使用方法，熟悉商务网页布局、制作、美化修饰的方法和技巧； （6）了解商务数据分析的基本概念和方法，了解商务数据的主要来源，熟悉商务数据的采集工具，掌握商务数据采集方法，能对商务数据进行清洗，能运用Excel等工具对商务数据进行统计与分析
商贸法律法规 (72学时)	（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； （4）中华人民共和国反不正当竞争法	（1）了解法的概念与特征，理解法律的效力范围，以及解中国特色的社会主义法律体系构成； （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

	(5) 中华人民共和国产品质量法； (6) 中华人民共和国广告法； (7) 中华人民共和国价格法； (8) 商贸常用法律法规	者发生消费者权益争议的解决途径； (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) 了解广告的内容准则和行为规范； (7) 了解经营者的价格行为和政府的定价行为，理解中华人民共和国价格法中的商品价格和服务价格的区别，了解市场调节价、政府指导价和政府定价的概念； (8) 了解民法典（第三编合同）、公司法、劳动法、社会保险法、劳动合同法、环境保护法等法律法规，理解其中的概念、种类及其应用等
商务沟通与礼仪 (64学时)	(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) 具有一定的审美能力，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) 能使用电话、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； (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

财务基础知识 (72学时)	(1) 会计概述; (2) 会计科目和会计账户; (3) 复式记账与借贷记账法; (4) 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) 企业资金经营与管理体验	(1) 了解会计的产生与发展,掌握会计的概念与基本职能,理解会计的目标与任务; (2) 理解会计对象、会计要素、会计恒等式、会计科目、账户等基本含义;理解会计日常工作,掌握会计要素的确认,以及账户的结构与分类; (3) 理解复式记账法、借贷记账法、会计分录等基本含义,会进行试算平衡,掌握会计分录的编制要领; (4) 熟悉企业的主要经济业务类型,理解各账户的核算内容,会设置账户及核算主要经济业务; (5) 理解会计凭证、原始凭证、记账凭证的含义和内容,会填制原始凭证和记账凭证; (6) 理解建立会计账簿的意义,了解会计账簿的基本内容,掌握建账步骤和登记账簿的具体方法; (7) 理解财产清查的概念,了解其意义、种类和清查内容;了解永续盘存制和实地盘存制的含义,以及财产清查的基本程序和不同种类财产清查的方法; (8) 理解财务报表的含义、作用和分类,掌握财务报表编制的基本要求;理解资产负债表与利润表的编制基础和结构,能根据数据计算出经营成果; (9) 会运用企业财务软件或企业运营软件,熟悉企业资金的周转环节,体验资金经营与管理
--------------------------	---	--

(2) 专业核心课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
----------------	--------	------

电子商务技术（72学时）	(1) 电子商务技术基础； (2) 网络技术基础； (3) 电子商务网站开发； (4) 网络营销技术； (5) 电子商务支付技术； (6) 电子商务安全技术； (7) 移动电子商务技术； (8) 大数据技术应用	(1) 了解电子商务技术概念，理解电子商务系统技术架构； (2) 了解计算机网络的定义和功能，掌握 IP 地址、域名、电子邮件、浏览器等概念，理解 EDI 商务的相关概念及常用标准； (3) 了解企业电子商务网站的类型，掌握电子商务网站开发的流程； (4) 熟悉网络营销的方式方法，掌握网络营销的技术； (5) 掌握网络银行、电子货币、第三方支付等支付技术，完成安全的网上支付； (6) 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； (7) 掌握移动电子商务的基本概念，以及移动通信技术及移动识别技术； (8) 能利用数据分析工具对不同运营周期的客户相关数据进行分析，明确网店的客户人群画像，利用选品分析工具，筛选并确定目标商品；能利用商品定价模型，对商品进行定价
网店美工（90学时）	(1) 商品拍摄和图片美化； (2) 文字的设计与创意； (3) 电商海报设计与创意； (4) 首页模块设计与制作； (5) 商品详情页设计与制作； (6) 店铺装修诊断	(1) 了解商品拍摄布景的基本流程，掌握各类商品拍摄要点及不同种类商品图片美化的方法； (2) 了解字体设计的方法，掌握商品文字设计技巧； (3) 理解商品图片主图、辅图的挑选及图片背景优化方法，掌握主图模板制作方法，能有效突出商品卖点； (4) 能根据店铺风格和商品制作店招、宝贝分类栏、自定义内容区、掌握推荐宝贝区、推广区； (5) 能根据店铺风格和商品制作宝贝详情页； (6) 掌握数据分析工具操作方法，能查看装修分析数据，并作对比分析，能撰写店铺装修诊断报告
物流与配送（36学时）	(1) 电子商务物流概述； (2) 仓储管理； (3) 运输与配送管理； (4) 物流包装； (5) 物流信息技术； (6) 第三方物流； (7) 供应链管理； (8) 物流系统	(1) 了解电子商务物流概念，掌握电子商务物流模式； (2) 理解仓库的作用和分类，能进行出入库管理操作，会填制出入库相关单证，会库存盘点； (3) 了解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； (4) 熟悉包装和流通加工及其合理化情况，能根据货物情况选择包装方式，进行简单包装处理； (5) 掌握常用物流信息技术，会对物流信息数据进行有效处理；

		(6) 熟悉第三方物流的概念和特点, 会根据货物的实际情况进行第三方物流选择; (7) 了解供应链管理的主要内容, 例证供应链的基本情况; (8) 理解物流系统的概念和作用, 重复物流信息的特点
网络推广 (72 学时)	(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; (2) 理解网络推广方案的概念, 熟悉网络推广方案的内容, 掌握网络推广方案的步骤; (3) 熟悉SEO基础知识和工具, 掌握网络诊断的基本方法, 会进行网站结构与页面优化, 了解各大搜索引擎竞价广告; (4) 了解微信营销的定义、特点, 熟悉微信营销的策略, 掌握微信内容的撰写技巧, 会利用微信推广及进行效果评估; (5) 理解微博营销定义及优缺点, 掌握微博营销推广的方法, 能参与热门话题、创建话题; (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) 熟悉邮件推广、SNS推广及软文推广、视频网站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) 专业方向课程

①网店运营方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
网站内容编辑 (96 学时)	(1) 网站内容编辑认知; (2) 网站信息采集与筛选; (3) 企业产品推广信息发布; (4) 企业网站宣传与推广; (5) 网络主题活动策划; (6) 网络社区营销	(1) 了解网站内容编辑岗位的基本工作内容, 掌握网站内容编辑师的职业特点; (2) 理解信息采集的网络手段与方法, 理解网站信息筛选的标准与方法, 能选择适合的信息采集方法获取并筛选有效的信息资源; (3) 了解图片广告的优势, 掌握图片广告的设计技巧, 了解软文标题的重要性, 会撰写软文标题, 会合理设计推广内容并选择发布的途径; (4) 掌握企业网站形象、主营业务、产品专题宣传方案的内容和方式, 能灵活运用基本方法进行网站宣传推广; (5) 了解网络主题活动策划的含义及层次, 掌握网络主题活动策划的过程, 掌握不同节日活动策划的方法, 能明确活动主题策划的要素, 能策划线上线下互动主题

		活动； (6) 了解网络社区的功能和价值，掌握网络社区客户的类型特点，掌握企业网站社区类型特点，能根据网络营销目标确定企业网站社区风格，能运用社会化媒体平台进行营销管理
网店运营 (96 学时+实训 1 周)	(1) 网上开店概述； (2) 商品发布与管理； (3) 商品图片拍摄与处理； (4) 网店的设计与装修； (5) 网店日常运营与管理； (6) 网店推广与营销； (7) 网店运营数据分析	(1) 了解常见的网店平台及网上开店的流程，掌握商品的供货渠道，掌握商品的价格制定策略，了解店铺定位方法； (2) 了解商品发布的流程，掌握商品标题设置技巧，掌握商品主图优化方法，能根据商品特性撰写商品描述，能对商品进行有效管理； (3) 掌握商品拍摄、后期处理的方法和技巧，能制作商品展示图片； (4) 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； (5) 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；掌握网店客服沟通技巧，掌握售后投诉处理方式； (6) 了解搜索引擎的工作原理和影响因素，掌握宝贝排名优化方法和技巧，掌握直通车推广的基本原理，掌握活动申报方法和技巧； (7) 了解网店运营数据分析的意义和流程，掌握网店运营数据分析的核心数据，熟悉常用的网店数据分析工具

②网店客服方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
网店客服实务 (96学时+实训1周)	(1) 网店客服概述； (2) 售前准备工作； (3) 售中问题处理； (4) 售后问题解决； (5) 客服团队管理； (6) 智能客服体系	(1) 了解网店客服的定义，理解客户的消费心理及应对措施，掌握网店客服应具备的职业素质； (2) 熟悉网店购物流程，了解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； (3) 了解网店售中服务的含义，理解网店售中客服的主要工作内容，会对售中有效订单进行处理； (4) 了解售后服务的重要性，理解售后服务管理的内容，熟知售后问题处理的要点，能对售后问题进行有效反馈，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) 掌握客服团队搭建的方法, 会对客服团队人员进行科学匹配, 掌握管理客服团队的快捷话术设置技巧, 熟知客服团队培训的内容, 掌握客服团队绩效分析的方法; (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
客户关系管理 (96学时)	(1) 客户关系管理基础; (2) 客户生命周期; (3) 客户开发管理; (4) 客户满意与客户忠诚; (5) 客户保持与客户流失; (6) 客户互动与客户投诉; (7) 客户关系数据管理与分析; (8) 客户服务中心; (9) 客户关系管理战略与实施	(1) 理解客户、客户关系、关系管理的涵义, 掌握客户关系的类型, 掌握客户关系管理的内容及作用; (2) 了解客户关系的生命周期曲线及其各种模式, 掌握客户关系生命周期的划分阶段及其特点, 熟悉客户让渡价值和终身价值; (3) 掌握目标客户的识别方法与开发策略熟悉寻找客户的主要方法与劝说技巧; (4) 能理解客户满意和客户忠诚的重要意义, 了解客户满意度和客户忠诚度的衡量指标, 了解提高客户满意度和客户忠诚度的措施; (5) 熟悉客户保持的主要实现方法, 熟悉不同类型客户的保持策略, 理解识别客户流失的主要因素, 熟悉客户流失防范和挽回措施; (6) 理解客户互动含义、类型及功能, 掌握客户互动管理的技巧与方法, 正确认识并熟练地处理客户投诉; (7) 能说出数据仓库的概念, 会简单实施客户关系管理数据仓库; (8) 掌握CRM中客户服务中心的作用, 了解客户服务中心的整体工作流程; (9) 理解并掌握客户管理战略, 能简单应用客户关系管理项目的实施

七、教学安排

(一) 教学时间安排

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中: 综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	16	1 (军训)	1	1
			1 (入学教育与专业认知实习)		
二	20	18	/	1	1
三	20	18	/	1	1
四	20	18	/	1	1

五	20	16	1 1+X网店运营推广实训	1	1
			1 网店运营/网店客服方向实训		
六	20	/	18(顶岗实习)	/	/
			2(毕业教育)		
总计	120	86	24	5	5

(二) 教学时间分配表

电子商务专业（技能）方向教学时间分配表

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合实践教学及教育活动周数		
一	20	16	1（军训）	1	1
			1（入学教育与专业认知实习）		
二	20	18	/	1	1
三	20	18	/	1	1
四	20	18	/	1	1
五	20	16	1 1+X 网店运营推广实训	1	1
			1 网店运营/网店客服方向实训		
六	20	0	18(顶岗实习)		
			2(毕业教育)		
总计	120	86	24	5	5

(三) 考证安排表

电子商务专业（技能）方向考证安排表

编号	证书名称	考证时间 (学期)	发证部门	证书等级	备注
1	全国计算机一级 B 证书	3	教育部 考试中心	办公自动化初 级	
2	普通话证书	4	南京市 语委	南京市语委等 级证书	

3	电子商务师	5	南京中华中等专业学校	初级或中级证书	
4	1+X 网店运营推广 初级	5	北京鸿科经纬科技有限公司	初级	此证鼓励自愿并择优选拔部分学生参考

（四）教学进程安排表

2022 级 电子商务 专业教学进程安排表

课程类别		课程性质	课程名称	学时数		课程教学各学期周\学时										
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六
						18 周		18 周		18 周		18 周		18 周		20 周
						16	2	18	0	18	0	18	0	16	2	20
公共基础课程		必修课程	思想政治	172	10	2		2		2		2		2		
			语文	242	14	3		3		3		3		2		
			历史	68	4	2		2								
			数学	242	14	3		3		3		3		2		
			英语	242	14	3		3		3		3		2		
			信息技术	102	6	3		3								
			体育与健康	172	10	2		2		2		2		2		
			艺术（音乐）	34	2	1		1								
			劳动教育	18	1					1						
		限定选修课程	中华优秀传统文化	16	1	1										
			职业素养	16	1	1										
		任意选修课程	普通话	18	1							1				
			地理	36	2					2						
			书法/心理咨询	36	2							2				
			公共基础课程小计		1414	82	21		19		16		16		10	
专业技能课程	专业类平台课程	必修课程	现代营销基础	100	6	4		2								
			智慧商务信息技术	72	4						4					
			商贸法律法规	72	4			4								
			商务沟通与礼仪	64	4	4										
			财务基础知识	72	4			4								
	专业核	必修	电子商务技术	72	4				4							

心课程		课程	网店美工	90	5					5						
			物流与配送	36	2						2					
			网络推广	72	4						4					
专业方向课程	网店运营 / 网店客服	限定选修课程（二选一）	网站内容编辑/ 网店客服实务	96	6								6			
			网店运营实训/网店客服实务实训	30	2									1 周		
			网店运营/ 客户关系管理	96	6								6			
综合实训	必修课程	1+X 网店运营推广实训	30	2										1 周		
专业选修课程	任意选修课程	电子商务案例分析	72	4					4							
		软文写作	72	4							4					
		直播营销	36	2					2							
		1+X 网店运营推广初级	64	4									4			
顶岗实习	必修课	顶岗实习	540	27											18 周	
	专业（技能）课程小计			1716	94	8		10		15		14		28		
其他教育活动	入学教育与专业认知实习			30	1		1 周									
	军训			30	1		1 周									
	毕业考试（考核）、毕业教育			60	2										2 周	
	其他教育活动小计			120	4											
合 计				3250	180	29	2 周	29	0	31	0	30	0	26	2 周	20 周
课时数比例		公共基础课程		44. 43%												
		专业技能课程		55. 57%												
		任选（综合课程）		12. 12%												

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

教师队伍能热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，能争当学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神。

2. 专业能力

（1）专业带头人

专业带头人为周俐萍，具有经济学和教育学双硕士学位、副教授职称、会计师，经济师，并获得高级会计师评审资格，江苏省南京职业教育教研室中心成员，河南省高校青年骨干教师，南京市雨花台区优秀教育工作者和学科先进个人。曾先后获河南省和江苏省职业院校教学大赛二等奖，南京市职业学校沙盘企业经营大赛教师组第一名，并多次指导学生获江苏省金融科技大赛三等奖和创新创业大赛三等奖。发表学术期刊 30 篇，其中核心期刊 10 篇。主编教材《会计报表编制》《财经法规与会计职业道德》等教材。在教学、科研、大赛指导上具有一定的经验。

（2）专任教师

专任专业教师队伍共有师资 11 人，研究生学历 4 人，高级职称 4 人占 28%，具有电子商务专业或相近管理类专业或计算机专业本科以上学历有 90%以上；均具有财经商贸类专业本科及以上学历，教师资格证完备，具有扎实的理论功底和实践能力，多位教师在江苏省职业学校技能大赛、教学大赛中获得奖项。教师能够开展教学改革和科学研究，参与省市多项课题研究，在省级以上期刊发表多篇论文。近 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

专业教师一览表

专业专任教师清单								
序号	姓名	性别	年龄	学历	专业技术职务	所学专业	任教课程	职业资格证书或非教师系列职称
1	张亚男	女	47	本科	高级讲师	统计学	会计	助理电子商务师
2	周俐萍	女	43	研究生	副教授	经济学	市场营销	高级会计师、经济师

3	黄超	男	45	本科	高级讲师	工商管理	电子商务案例分析	营销师
4	杨艳秋	女	29	本科	助理讲师	财务管理	会计	助理会计师
5	孙梦笛	女	25	本科	助理讲师	会计	商贸实务	助理会计师
6	朱亚京	女	30	本科	助理讲师	国际贸易	电子商务概论	网络营销师
7	王涵莹	女	23	本科	助理讲师	市场营销	营销策划	
8	孔运帷	女	33	本科	助理讲师	会计学	市场营销	助理电子商务师
9	李裘木	男	54	本科	中学一级	经济管理	管理学	经济师
10	戴娅婷	女	39	本科	中学二级	财务管理	电子商务概论	助理电子商务师
11	张力	女	38	本科	高级讲师	物流工程	物流基础	助理电子商务师
12	笪敏敏	女	40	本科	兼职教师	人力资源管理	新媒体营销	
13	葛子夜	女	32	本科	兼职教师	电子商务	网络推广	

（3）兼职教师

兼职教师主要来自博西家电电商导购部门、江苏思贝等知名企业，是公司的高层管理人员，均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职称，在课程教学、实习、实训和学生职业发展规划方面能给予一定指导。

3. 团队建设

由校内专任教师和企业专家合作组成校企教学创新团队，其中校内专任专业教师与在籍学生之比为 1:18，双师素质教师占专业教师比例达 90%，高级教师占 36%，从企业聘请的兼职教师占教学团队成员比例约为 20%。

（二）教学设施

1. 专业教室

学校配备了黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入和 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，能保持逃生通道畅通无阻。

2. 实训（实验）条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，本专业配备校内实训（实验）教学功能室和校外实训基地。

(1) 校内实习实训基本条件

根据专业平台课程和专业方向课程的设置，按每班 36 名学生为基准，建设以下实训（实验）教学功能室。

教学功能室	基本面积要求	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
沙盘模拟企业经营实训室	120 平方米	服务器	1 台	
		电脑	20 台	以小组（2 台）形式摆放
		网络营销模拟应用软件	1 套	系列软件
		多媒体设备	1 套	
		电子教室管理软件	1 套	
客户服务实训室	120 平方米	服务器	5 台	CTI 服务器、IVR 服务器、CRM 服务器、录音服务器、数据库服务器
		电脑	36 台	
		专用应用软件	2 套	CTI 服务器软件、基于 CS 和 BS 结构的 Web 服务软件
		呼叫语音设备	36 套	
电子商务实训室	200 平方米(含摄影棚)	服务器	1 台	
		电脑	36 台	以小组（6 台）形式摆放
		摄影设备	6 套	系列软件
		多媒体设备	1 套	

注：教学功能室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。

(2) 校外实习实训基本条件

制定了校外实训基地管理制度，并与多家合作企业签订了校外实训基地协议。通过校外实训基地建设，加强与企业、行业和社会及经济实体间（电子商务公司、IT 公司、物流、配送中心等企业）的联系与合作，互惠互利，共同发展。本校电子商务专业与博西家电中国有限公司、苏宁物流南京板桥基地、中国联通南京分公司等知名企业建立了长期的合作关系，形成了教学、实践、就业一体的人才培养模式。2019 年与江苏思贝开展跨境电子商务人才合作培养。

(三) 教学资源

1. 教材

在国家和省中等职业学校关于教材开发和教材选用的相关管理制度基础上，成立由专业带头人和企业专家组成的教材选用小组，按照学校教材选用管理规定，规范择优选用教材。在教学实践中积极开发项目式、活页式教材，注重校本教材的开发和使用。

2. 图书文献资料

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。专业类图书文献主要包括：有关电子商务技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。

3. 数字资源

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

九、质量管理

（一）编制实施性人才培养方案

职业学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案（见附件2），并滚动修订。具体要求为：

1. 落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2. 注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3. 贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《江苏省中等职业学校商务营销类专业课程指导方案（试行）》，开足开好公共基础必修课程和专业类平台课程。

4. 选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程、专业（技能）任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

（1）公共基础任选课程：普通话、地理、书法、心理咨询。

（2）专业（技能）任选课程：目前主要包括直播营销、1+X 网店运营推广

初级、电子商务案例分析、营销软文写作。

5. 实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外顶岗实习1学期。三年总学时数为3250，其中，第一学期和第五学期教学周为16周，其余均为18周。公共基础课程（含军训）学时1444占比约为44.43%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考核、毕业教育等）学时1806占比约为55.57%。公共选修课中任选课90学时，专业任选课（含综合实践2周）304学时，任选课合计394学时，占总学时的比例为12.12%。

6. 学校统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，并作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足每门课程所需学时和教学内容。

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18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。

7. 按照国家与学校具体要求制订课程实施性方案

（1）依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《江苏省中等职业学校商务营销类专业课程指导方案（试行）》《省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，我校编写了本校本专业的公共基础课程、专业（技能）主干课程实施性教学要求。

（2）课程有机融入思想政治教育元素，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，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，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）能指导任课教师把握教学目标，开展教学设计，规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

（二）持续推进教育教学改革

1. 学校建有完善的校、系二级教学质量监控体系。学校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. 学校严格执行专业实施性人才培养方案和课程标准。系部根据专业实施性人才培养方案下达的教学任务落实课程教学工作。教师根据课程标准和教学大纲的要求编制课程学期授课计划。教研组定期开展集体备课，使老师对所授课程了熟于心。各项教学工作做到期初有计划、期中有检查、期末有总结，检查和考核，资料存档完整。

3. 学校实行学生评教制度，加强教学工作考核。每学期末组织学生给学校的教育教学工作及相关任课教师评分，同时将评分反馈给相关部门和教师，大提高了评价的效率，提高了评价的全面性、准确性和客观性。

4. 课堂监控与评价成为学校的常态与特色。以激励和制约为主要手段，通过以推门听课、课程教学质量评估等制度构建的全方位、全过程的教学质量监控体系和机制，监督强化教学运行和管理过程中各项制度的落实，保证教学工作的正常秩序和规范运行。

5. 强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

6. 明确教改方向。充分体现以能力为本位、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课程改革理念，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

7. 提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。对于推进“1+X”证书制度试点项目，结合本专业师资和学情情况，安排每学年的试点工作。

8. 优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

9. 深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

（三）严格毕业要求

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1. 符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分，本专业累计取得学分不少于 170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3. 毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4. 取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托第三方社会化认定的初级以上电子商务相关职业技能等级证书 1 项以上。

十、编制说明

（一）编制依据

本方案依据《江苏省中等职业学校商务营销类专业课程指导方案（试行）》，参考教育部《中等职业学校专业目录》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等 12 门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2015 版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

1. 本方案根据教育部《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）和《教育部关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61 号）、2018 年教育部对《中等职业学校专业目录（2010）》修订并新增补的 46 个新专业、《教育部办公厅关于印发〈中等职业学校公共基础课程方案〉的通知》（教职成厅[2019]6 号）、《中等职

业学校专业教学标准(试行)》、江苏省中等职业学校学生学业水平考试相关方案、《江苏省中等职业教育指导性人才培养方案》等文件编制。

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) 主动对接南京市电子商务行业发展需求。围绕本专业所对应的职业岗位能力要求，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、劳全面发展，满足学生阶段发展需要，奠定学生终身发展的良好基础。

(3) 注重中高等职业教育课程衔接。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。

3. 我校依据江苏省中等职业学校电子商务专业指导性培养方案，制定本校电子商务专业实施性人才培养方案。

(1) 实行“2.5+0.5”的人才培养模式，学生在校学习时间5个学期，校外顶岗实习1个学期。每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），假期12周。第1至第5学期，每学期教学周18周，机动2周，按28-30学时/周计算；第6学期顶岗实习18周，毕业教育2周，按30学时/周计算。

(2) 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16~18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。第一和第五学期教学周是16周。

(3) 公共基础课程与专业平台课程是本专业所必修的课程。根据培养目标、专业方向的需要，设立电子商务物流方向。

（二）开发单位与核心成员

1、牵头单位成员：南京中华中等专业学校

张勇、黄飞、张晓莉、黄超、周俐萍、何玲、张亚男、于为勇、孔运帷

2、参与单位成员：

(1) 行业企业专家

黄季霖 苏宁物流南京有限公司

施亚东 江苏知链有限公司

王容容 江苏知链有限公司

周丽娟 博西家电电商导购部门副总经理

笪敏敏 博西家电电商导购部门能力与发展经理

周博 北京知链有限公司

高艺文 新道科技有限公司江苏分公司

赵扬 南京中教畅想互联网科技有限公司

(2) 高等院校专家

夏礼祝 江苏农牧科技职业学院

窦小勇 江苏农牧科技职业学院

毛 利 江苏农牧科技职业学院

陶经辉 南京财经大学物流管理学院

阮卫华 江苏经贸职业技术学院

附件 1

江苏省中等职业学校电子商务专业“工作任务与职业能力”分析表

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
互联网营销师	1. 工作准备	(1) 宣传准备	能制定产品素材搜集计划	1. 行业通用能力 (1) 了解商务服务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源和财务基础知识,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。	《现代营销基础》 《商贸法律法规》 《智慧商务信息技术》 《财务基础知识》 《客户服务实务》 《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		
			能制定宣传数据监控方案		
			能运用工具对素材进行转码		
		(2) 设备、软件和材料准备	能盘点样品库		
			能制定样品(道具)搭配计划		
			能制定出镜者形象方案		
			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		
			能制定并执行风险应对计划		
	2. 产品信息收集	(1) 市场调研	能收集产品的溯源信息	(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财务基础知识,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。	《现代营销基础》 《商贸法律法规》 《智慧商务信息技术》 《网站内容编辑》
			能根据产品进行用户调研		
			能对竞品进行调研		
		(2) 调研结果分析	能对采集到的信息进行分类		
			能对采集到的信息进行比对		
		(3) 样品搜集	能根据营销方案提出样品的具体要求		
			能对收到的样品进行分类管理并制定试用计划		
	3. 产品确定及规划	(1) 样品试用及分析	能比对样品试用后效果与产品描述之间的差异	(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。	《现代营销基础》 《财务基础知识》 《电子商务技术》
			能比对产品在不同平台间的价格并进行分析		
		(2) 确定营销卖点	能结合自身营销定位选择适合的产品		
			能结合自身营销定位编写产品的营销话术		
		(3) 确定合作方式	能根据产品特性提出合作建议		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	4. 直播营销	(1) 直播预演	能设计合作方式的结算方案	2. 专业核心能力 （1）掌握电子商务及其技术原理，能合理运用网络技术、营销技术、支付技术等开展电子商务活动，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，挖掘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功能，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流技术解决物流实践活动中的问题。 （4）掌握各种网络推广工具的使用方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制定网络推广方案，并能通过社交媒体进行网络推广。 3. 职业特定能力 （1）网店运营：掌握网络信息采集、筛选、整理的方法，能根据企业营销方案进行网店推广与营销，能利用网店数据分析工具对网店核心数据进行分析，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。	《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网店美工》 《网络推广》 《网店运营》
			能编写团队协作的直播脚本		
			能根据直播脚本测试营销流程		
		(2) 直播售卖	能使用营销话术介绍产品特点		
			能介绍平台优惠及产品折扣信息		
			5. 视频创推		
	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			
		6. 技术支持与互动管理			(1) 技术支持
	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		能制定互动管理规则		
			能建立互动常见问题库		
	7. 售后与复盘	(1) 售后	能分析和汇总异常数据		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网店运营》
			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			
网商	1. 产品及服务信息管理	(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	《智慧商务信息技术》 《网站内容编辑》 《网店美工》 《网络推广》 《网店运营》	
			能根据电子商务平台要求撰写产品及服务文字信息		
		(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，		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
		(3) 视频拍摄与处理	协调产品及服务图片的委托拍摄和处理工作	(2) 网店客服：掌握网店客户售前接待与沟通的技巧，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分析能力。 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	
			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	(1) 装修元素制作	能根据网店文案设计方案，进行网店文案的制作		《智慧商务信息技术》 《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		
		(2) 用户页面装修	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》 《网站内容编辑》
			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		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
			能在直播主题框架下挖掘产品卖点，形成大致的直播方案		
			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》
			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		《客户服务实务》 《客户关系管理》 《网店运营》
			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》 《智慧商务信息技术》 《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		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
			能对电子商务数据的数据类型进行修改		
跨境电子商务师	1. 产品及服务信息管理	(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		《现代营销基础》 《智慧商务信息技术》
			能根据电子商务平台要求撰写产品及服务文字信息		
		(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	(1) 跨境电商网店首页	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		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网店美工》 《网络推广》 《网店运营》
			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网店首页 Banner		
			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) 跨境电商商品详情页设计与制作	能根据商品主图设计规范, 设计与制作商品主图		
			能根据商品辅图设计规范, 设计与制作商品辅图		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
			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		
			能根据详情页设计规范，完成详情页图文混排		
			能根据节日主题，设计与制作节日营销活动页		
		(3) 营销活动页设计与制作	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		
			能根据店铺会员活动规则，设计与制作会员活动页		
			能根据设计方案，结合文化元素，制作文字样式		
		(4) 跨文化装修元素的制作	能根据设计方案，结合文化元素，制作图片样式		
			能根据设计方案，结合文化元素，制作视频样式		
	3. 营销推广	(1) 店铺与产品推广	能根据店铺营销方案，应用相关营销工具，执行产品推广		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网络推广》 《网店运营》 《网店内容编辑》
			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		
			能根据需要，设置智能营销推广，能读懂推广数据		
		(2) 跨境电商平台活动实施	能根据平台活动报名条件，选择合适的平台活动		
			能根据平台活动报名要求，准备平台活动报名所需资料		
			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		
			根据活动规则，利用营销工具，设置活动		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	4. 业务处理	(1) 网店账户维护	能根据平台政策和规则变动，及时完善店铺的账户信息		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网络推广》 《网店运营》 《网店内容编辑》
			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		
			能根据公司制度和人员变动，设置和维护店铺子账号		
			能根据卖家账户表现，及时避免和预判账户中存在的风险		
		(2) 跨境电商选品	能利用跨境电商平台，选出热销商品和潜力商品		
			能使用第三方选品工具，选出热销商品和潜力商品		
			能利用社交媒体，选出热销商品和潜力商品		
		(3) 日常订单处理	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		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网络推广》 《网店运营》 《网店内容编辑》
			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		
			能根据订单状态，结合客户要求，进行异常订单处理		
			能根据信保订单起草要求，结合合同内容，起草信保订单		
			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) 国际物流选择	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		《物流与配送》
			能根据不同物流公司报价，结合商品情况，核算国际运费		
			能根据客户要求，结合物流成本和时		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
	5. 客户服务	(1) 售前咨询交流	效，选择合适的国际物流方式		《客户服务实务》 《客户关系管理》 《网店运营》
			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		
			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		
		(2) 售后问题处理	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		
			能根据物流信息，使用外语回复客户物流相关问题		
			能根据退换货要求，使用外语回复客户退换货相关问题		
			能根据目的地清关要求，使用外语回复客户清关问题		
			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		
		(3) 网店 FAQ 设置	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		
			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		
			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		
	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》 《智慧商务信息技术》 《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	能对电子商务数据中的空值和缺失值		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
		洗	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		
服务电子商务师	1. 产品及服务信息管理	(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 能根据电子商务平台要求撰写产品及服务文字信息		《智慧商务信息技术》 《网站内容编辑》 《网店美工》 《网络推广》 《网店运营》
			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		
		(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		
			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		
		(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		
			能进行服务项目入口环节设置 能进行服务项目选项功能设置 能进行服务项目结束环节设置		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网店美工》 《网络推广》 《网店运营》
	2. 线上店铺设计与装修	(1) 服务项目环节设置	能进行服务项目入口环节设置 能进行服务项目选项功能设置 能进行服务项目结束环节设置		
			能进行店铺及服务项目风格设置 能进行服务项目及环节文案设置 能进行服务项目及环节图片设置 能进行服务项目及环节视频设置		
		(2) 店铺及服务项目装修	能进行店铺及服务项目风格设置 能进行服务项目及环节文案设置 能进行服务项目及环节图片设置 能进行服务项目及环节视频设置		
			能进行店铺及服务项目风格设置 能进行服务项目及环节文案设置 能进行服务项目及环节图片设置 能进行服务项目及环节视频设置		
	3. 营销推广	(1) 服务电商平台活	能够根据商家的营销策略选择恰当		《智慧商务信息技术》

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
		动推广	的平台活动		《电子商务技术》 《网络推广》 《网店运营》 《网店内容编辑》
			能够选择参与活动的服务项目或者服务项目组合		
			能够针对活动过程中可能出现的风险进行识别和应对		
		(2) 门店活动实施	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		
			能够依据门店促销内容完成门店海报广告的设计与制作		
			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		
			能够对活动过程进行控制与调整		
		(3) 线上线下整合推广	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		
			能利用线下门店为线上商铺导流, 提升门店营业额		
			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		
	4. 业务处理	(1) 服务对接	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		《智慧商务信息技术》 《电子商务技术》 《网络推广》 《网店运营》 《网店内容编辑》
			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		
		(2) 服务交付操作	能根据服务电商平台的规则, 进行服务交付的状态跟踪		
			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		
	5. 客户服务	(1) 客户关系维护	能通过与客户沟通, 收集客户信息		《客户服务实务》 《客户关系管理》 《网店运营》
			能通过客户标签建立客户与服务项目环节及门店的关联		
			能根据不同类别客户需求, 提供差异化服务		

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程设置
		(2) 投诉与问题处理	能根据客户投诉问题，进行投诉问题分类		
			能根据客户需求，处理客户服务项目投诉		
			根据客户问题处理程序，提出解决方案		
			能够根据各类型客户评价，做好用户线上评价的运营维护		
	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》 《智慧商务信息技术》 《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		

注：根据学院要求和市局专家组意见，并结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制订本校的该专业职业能力分析表。

附件 2: 电子商务专业实施性教学进程表

课程类别		课程性质	课程名称	学时数		课程教学各学期周\学时											
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六	
						18 周		18 周		18 周		18 周		18 周		20 周	
						16	2	18	0	18	0	18	0	16	2	20	
公共基础课程		必修课程	思想政治	172	10	2		2		2		2		2			
			语文	242	14	3		3		3		3		2			
			历史	68	4	2		2									
			数学	242	14	3		3		3		3		2			
			英语	242	14	3		3		3		3		2			
			信息技术	102	6	3		3									
			体育与健康	172	10	2		2		2		2		2			
			艺术（音乐）	34	2	1		1									
			劳动教育	18	1					1							
		限定选修课程	中华优秀传统文化	16	1	1											
			职业素养	16	1	1											
		任意选修课程	普通话	18	1							1					
			地理	36	2					2							
			书法/心理咨询	36	2							2					
		公共基础课程小计				1414	82	21		19		16		16		10	
专业技能课程	专业类平台课程	必修课程	现代营销基础	100	6	4		2									
			智慧商务信息技术	72	4						4						
			商贸法律法规	72	4			4									
			商务沟通与礼仪	64	4	4											
			财务基础知识	72	4			4									

	专业核 心课程		必修 课程	电子商务技术	72	4					4					
				网店美工	90	5					5					
				物流与配送	36	2							2			
				网络推广	72	4							4			
	专 业 方 向 课 程	网 店 运 营 / 网 店 客 服	限定 选 修 课 程 （二 选 一）	网站内容编辑/ 网店客服实务	96	6								6		
				网店运营实训/网店客服实务实训	30	2									1 周	
				网店运营/ 客户关系管理	96	6								6		
	综合实 训	必修 课程	1+X 网店运营推广实训	30	2										1 周	
	专业选 修课程	任意 选 修 课 程	电子商务案例分析	72	4					4						
			软文写作	72	4							4				
			直播营销	36	2					2						
			1+X 网店运营推广初级	64	4								4			
	顶岗 实习	必修 课	顶岗实习	540	27											18 周
		专业（技能）课程小计			1716	94	8		10		15		14		28	
	其他 教育 活动	入学教育与专业认知实习			30	1		1 周								
		军训			30	1		1 周								
		毕业考试（考核）、毕业教育			60	2										2 周
其他教育活动小计			120	4												
合 计				3250	180	29	2 周	29	0	31	0	30	0	26	2 周	20 周
课时数比例		公共基础课程			44.43%											
		专业技能课程			55.57%											

	任选（综合课程）	12.12%
--	----------	--------

备注：

1. 实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外顶岗实习1学期。三年总学时数为3250，其中，第一学期和第五学期教学周为16周，其余教学周均为18周。公共基础课程（含军训）学时1444占比约为44.43%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考核、毕业教育等）学时1806占比约为55.57%。公共选修课中任选课90学时，专业任选课244学时，专业任选课含专业实训与综合实践2周为304学时，任选课合计394学时，占总学时的比例为12.12%。

2. 总学分180分。公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程16~18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。为了顺利完成学业水平测试和技能等级考试，将在第五学期设置相应复习课，特予以说明。

3. 参加技能大赛和创新创业大赛等可以按教务处要求折合相应学分。