

# 中等职业学校电子商务专业教学标准（试行）

## 一、专业名称（专业代码）

电子商务（121100）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

3年

## 四、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络营销、网店编辑、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。

## 五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	网店编辑	网络编辑员、计算机网络管理员、计算机操作员	网店编辑
2	客户服务	普通话水平测试等级证书	客户服务
3	网络销售、网络推广	电子商务师（初级）	网络营销

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

## 六、人才规格

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. 具有良好的职业道德，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 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，制定促销活动实施计划。

3. 能根据推广目标，实施基础的 SEO 推广，满足基本要求。

4. 能根据企业需求，运用整合网络营销相关知识，利用推广媒介实施网络

推广。

### 专业（技能）方向——网店编辑

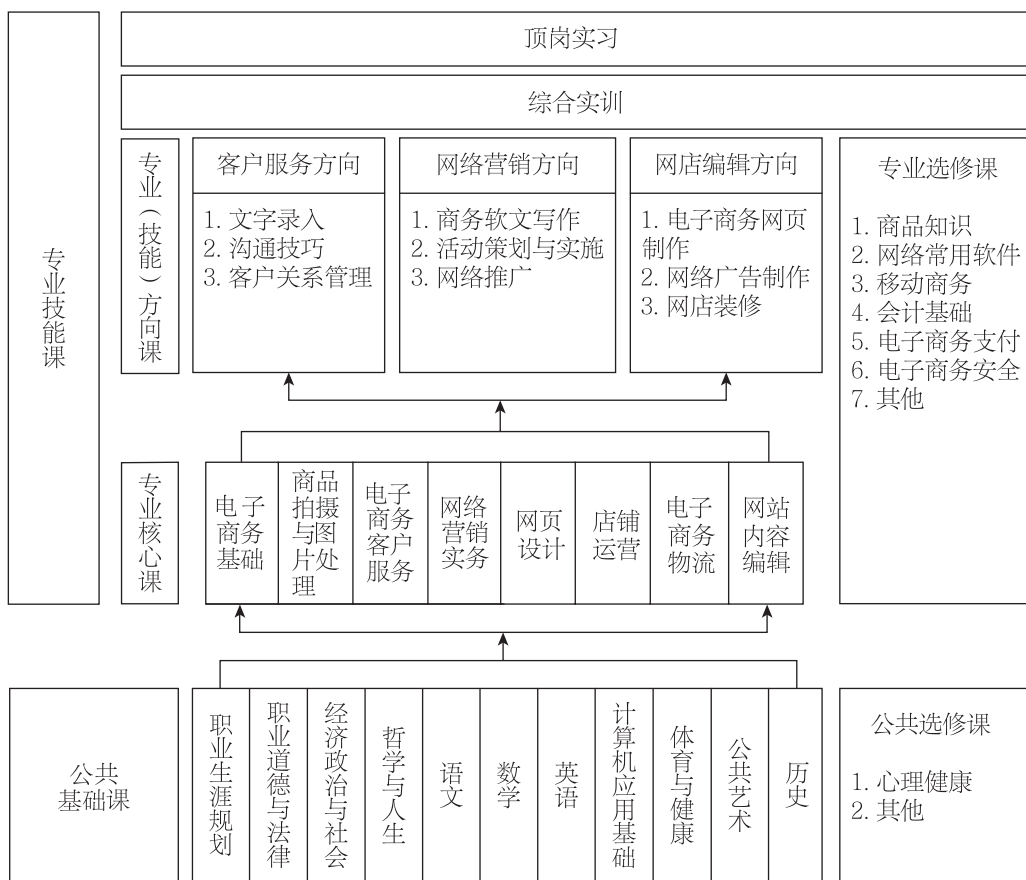
1. 能通过修改 html 语言代码，完成页面编辑。
2. 能使用设计类工具软件，按照网站设计效果图建设网站，符合行业规范。
3. 能根据促销方案，使用工具软件，设计制作促销广告，清晰表达促销方案重点信息。
4. 能使用第三方平台的后台功能，美化网店页面。

## 七、主要接续专业

高职：电子商务、工商管理。

本科：电子商务、工商管理。

## 八、课程结构



## 九、课程设置及要求

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，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### （一）公共基础课

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	32
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	32
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	32
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	32
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	144
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	180
8	计算机应用基础	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	36

## (二) 专业技能课

### 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	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
2	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
3	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型的工作要求以及接待、沟通等方面的知识;掌握电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	72
4	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;能根据网络营销的不同阶段,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	108
5	网页设计	了解网站页面布局特点及不同页面布局所适用的范围;了解电子商务网站的特点和发展趋势;能使用平面设计软件,按照制作流程完成网站效果图的制作;能根据网站内容,合理选择设计风格与页面布局;会使用配色软件为网站选择配色方案,使网站整体风格适应网站内容	108
6	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	108

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
7	电子商务物流	了解电子商务物流中仓储配送的工作职责；掌握仓储管理和配送系统的操作方法，能对客户的网络订单进行处理；能按照安全规范，熟练使用各种包装设备，准确迅速地完成物品的包装、封装等基本操作；能对单据进行管理与跟踪，合理安排退换货流程	72
8	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

## 2. 专业（技能）方向课

### (1) 客户服务

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	72
3	客户关系管理	了解客户关系管理的意义；掌握客户关系管理的基本方法；能熟练操作 CRM 软件；会进行大客户关系管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理	72

### (2) 网络营销

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	商务软文写作	了解现代商务文书写作基础知识；掌握常用商务文书的结构、格式及其写作基本要求；能撰写常用的商务文书；了解商务软文的常见形式与撰写技巧；能为企业撰写营销软文	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	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	72
3	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

### (3) 网店编辑

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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
2	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
3	网店装修	能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整网页布局、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	72

### 3. 专业选修课

- (1) 商品知识。
- (2) 网络常用软件。
- (3) 移动商务。
- (4) 会计基础。
- (5) 电子商务支付。
- (6) 电子商务安全。

(7) 其他。

#### 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。

综合实训项目	实训时间	实训内容	实训地点
网店运营	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
客户服务综合实训	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	校外
网店编辑综合实训	288 学时	建议与中小型电商企业合作，承接企业外包项目，重点开展产品图片采集与处理、产品信息编辑与上传、网站资讯更新与维护、交互平台使用与维护等实训项目，提升学生综合应用能力	校内或校外
网络推广综合实训	288 学时	建议与中小型电商企业合作，承接企业外包项目，推广商城网站或企业网站，重点开展搜索引擎优化、微博营销、博客营销、建设友情链接等综合实训，提升学生综合应用能力	校内或校外

#### 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。



## 十、教学时间安排

### (一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 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，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，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，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

### (二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√						
	职业道德与法律	2	32		√					
	经济政治与社会	2	32			√				
	哲学与人生	2	32				√			
	语文	12	216	√	√	√				
	数学	8	144	√	√					
	英语	10	180	√	√	√				
	计算机应用基础	6	108	√						
	体育与健康	10	180	√	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√				
	历史	2	36		√					
	小计	58	1 028							

续表

课程类别	课程名称	学分	学时	学期							
				1	2	3	4	5	6		
专业 技能课	专业 核心课	电子商务基础	4	72	√						
		商品拍摄与图片处理	6	108			√				
		电子商务客户服务	4	72				√			
		网络营销实务	6	108			√				
		网页设计	6	108		√					
		店铺运营	6	108				√			
		电子商务物流	4	72				√			
		网站内容编辑	4	72		√					
		小计	40	720							
	专业 (技能) 方向课	客户 服务方向	文字录入	4	72				√		
			沟通技巧	4	72				√		
			客户关系管理	4	72					√	
			小计	12	216						
		网络 营销方向	商务软文写作	4	72					√	
			活动策划与实施	4	72				√		
			网络推广	4	72				√		
			小计	12	216						
		网店 编辑方向	电子商务网页制作	4	72				√		
			网络广告制作	4	72					√	
			网店装修	4	72				√		
			小计	12	216						
		综合实训	16	288					√		
		顶岗实习	30	540						√	
		小计	98	1 764							
		合计	156	2 792							

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

## 十一、教学实施

### （一）教学要求

本专业教学安排坚持学历教育与岗位培训相融合、职业能力与职业素质兼顾，结合各地区办学特点，可选择客户服务、网络营销、网店编辑三个专业技能方向有针对性地培养，系统化设计人才培养方案。

#### 1. 公共基础课

课程教学应与培养目标相适应，注重教学方法改革，部分单元可考虑与专业结合，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，为学生可持续发展奠定基础。

#### 2. 专业技能课

专业技能课教学以行动导向理念为指导，校企共同开发教学项目，通过重复步骤、不重复内容，完成由简单到复杂的企业实际案例的学习性工作任务。按照理论与实践一体化的要求组织教学，采用项目教学法、任务教学法、情境教学法、案例教学法。注重实践操作，运用小组合作、成果展示、技能比赛等教学方式开展教学活动。教学中应注重情感态度和职业道德的培养，将文化基础课相关知识与专业训练相融合，注重知识的应用。应突出学生的主体作用，使学生在“做中学、学中做”的工作过程体验中完成学习任务，培养学生分析问题、解决问题的能力。

### （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

建立专业指导委员会，定期修订人才培养方案。加强制度建设，逐步建立科学的的教学管理机制，提高教学质量。

## 十二、教学评价

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教学评价注意吸收电商行业企业参与，校内校外评价结合，电子商务相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价，应从情感态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括：参加学习的课时、学习过程的参与程度、过程成果、技术操作与应用。结果性评价内容包括：

分小组汇报总结，上交项目实施报告，汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容包括：技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果三部分。考核评价应纳入一定的电商企业专业人员评价（课堂成果、顶岗实习评价）。各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质的形成，兼顾对节约意识、网络安全意识的考核。

### 十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### （一）校内实训实习室

校内实训实习建议配备客户服务综合实训室、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
1	客户服务综合实训室	计算机	40台	1. 保障客户服务方向专业技能训练； 2. 保障客户服务外包项目实践教学	电子商务客户服务、文字录入、沟通技巧、客户关系管理
		程控交换机	一台		
		座机电话、耳麦电话	40套		
		客户关系管理软件	一套		
		接入外线功能（可选）	一套		
2	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、电子商务物流、网络营销实务、店铺运营、网络推广、活动策划与实施、商务软文写作
		电子商务模拟软件	一套		
		电子商务物流软件	一套		
		服务器	一套		
3	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		

## （二）校外实训基地

选择优质企业开展校企合作，建立校外实训基地，保障短期实践项目教学、顶岗实习等教学活动的实施，提供教师企业挂职锻炼岗位，实现教师轮岗实践，提升教师“双师素质”。

## 十四、专业师资

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中级以上专业技术职务的专任教师2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。

专任教师应有良好的师德和扎实的专业理论知识；一般应具备中级以上职业资格；对本专业课程有较全面的了解，有企业工作经验或实践经历，能把握本专业前沿知识与技术，具备教学设计和实施能力。

应从行业企业聘请兼职教师，企业兼职教师应参与本专业的教研活动，把企业的新工艺、新技术、新的管理理念引入教学当中，对教学中存在的问题及时进行总结和反思。

## 十五、其他