

江苏联合职业技术学院 2020 级人才培养方案审批表

专 业 电子商务
学 制 五年制
申报学校 江苏联合职业技术学院武进分院
申报日期 2020 年 7 月



编制人: 陈浩

审核人:



批准人:



审批部门:

日期:

江苏联合职业技术学院武进分院五年制高等职业教育 电子商务专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称：电子商务（专业代码 630801）

专门化方向：网络营销方向

二、入学要求与基本学制

入学要求：应届初中毕业生

基本学制：五年一贯制

办学层次：普通专科

三、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，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，具备现代管理和信息经济理念、掌握信息技术和电子信息服务等综合技能、具有扎实的专业基础和良好的知识结构，能从事网络环境下商务运营、业务管理和技术服务；具备一定的互联网创新创业素质、具备国际化知识体系能力的高素质应用型、复合型、外向型人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

（一）职业（岗位）面向

1. 主要就业岗位：主要面向电子商务企业从事网络营销、网店运营和客户服务等工作。
2. 其他工作岗位：网店美工、物流配送、市场营销、企业文员等。

（二）职业资格

1. 本专业毕业生应取得计算机应用等级证书，1+X 网店运营推广等级证书或全国跨境电商操作专员职业资格证书。
2. 鼓励学生取得公共英语等级证书，电子商务运营专才（内贸）、客户服务管理师（三级）等职业资格证书。

（三）继续学习专业

电子商务、市场营销等本科专业。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 思想道德素质：具备良好的政治素质、道德品质和法律意识；具有诚实、守信的职业道德；具有良好的人际交往、组织协调能力和团队合作精神；具有正确的择业、就业观和创业、创新精神。
2. 科学文化素质：具有较为全面的语文、数学、外语、计算机等文化基础知识和较为宽泛的科学技术知识。
3. 专业素质：掌握现代商务营运知识、网络信息技术知识，开展商务信息收集、分析、处理的基本知识；熟悉网上交易营运、客户服务与管理的基本知识与专业知识；理解网站维护与管理，开展网络编辑的基本知识与专业知识。能熟练进行网络操作系统、常用办公软件的安装和操作；具有较快的文字录入速度；具有较好的文字和语言表达能力及商务谈判能力；具有开展商务信息收集、分析、处理的能力；能独立进行电子商务交易平台的操作；具有良好的客户开发、服务、管理能力；具有网络营销与策划能力；具备网页制作能力，能够进行电子商务网站日常维护与管理；具有图形图像编辑处理的初步能力；具备栏目策划与内容编辑的能力。
4. 身心素质：具有健康的体魄；具有善待自己、善待他人，能适应环境的良好心态。

(二) 职业能力

工作岗位	工作任务	需具备的主要能力
网络营销	(1) 市场调查与预测; (2) 网络零售; (3) 网络推广方案制定、实施; (4) 网上洽谈; (5) 搜集、汇总、发布产品市场信息	(1) 能进行网络市场调研; (2) 能进行市场调查方案策划; (3) 能对调查结果进行数据分析; (4) 能利用第三方平台进行网络零售; (5) 利用网络工具与客户进行商务洽谈, 达成合作意向
网店运营	(1) 图片处理; (2) 网店装修; (3) 网店运营; (4) 网店推广; (5) 网店日常维护	(1) 能根据用户需要进行商品图片美化处理; (2) 能进行淘宝网装修; (3) 能熟练使用淘宝营销工具开展营销活动; (4) 能进行网店宣传、推广和经营管理; (7) 能制定网店推广方案; (8) 能进行网店日常维护
客户服务	(1) 顾客异议原因分析; (2) 顾客异议处理方案制订; (3) 顾客异议处理; (4) 顾客类型分析; (5) 顾客信息管理; (6) 客户服务管理体系的策划、组建和实施监督	(1) 熟悉人们使用互联网的习惯, 能对客户进行售前、售中和售后服务; (2) 会分析顾客异议成因; (3) 能制订合理的顾客异议处理方案; (4) 能妥善处理顾客异议; (5) 能够对客户进行分类, 准确把握客户的需求, 快速满足客户的要求的能力; (6) 能准确整理顾客资料, 建立顾客档案; (7) 能妥善进行顾客回访, 与顾客建立和谐关系; (8) 能对客户服务管理体系进行策划、组建和实施监督; (9) 能对现场客户服务活动设计、组织和实施管理, 制订适合客户需求的营销模式

六、教学时间分配 (按周分配)

学期	学期周数	理论教学		实践教学						军训与入学教育	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	周数	
一	20	16	1	文字录入实训	1					1	1
二	20	16	1	网络广告制作实训	1			社会实践	1		1
三	20	17	1	电子商务实训	1						1
四	20	17	1	图形图像处理实训	1						1
五	20	17	1	网页设计与制作实训	1						1
六	20	17	1	网络营销策划实训	1						1
七	20	17	1	商务信息处理实训	1						1
八	20	17	1	电子商务网站建设实训	1						1
九	20	16	1			毕业设计	2				1
十	20							顶岗实习	18		2
合计	200	150	9		9		2		19	1	11

七、教学时间安排（见附表）

八、主要专业课程及内容要求

序号	课程名称 (课时)	主要教学内容及要求	教学实施建议
1	电子商务概论 (68)	<p>(1) 了解企业电子商务操作流程, 掌握电子商务活动中常用的网络调研、交易、营销、支付、物流等基本技能; 能进行企业电子商务应用的调研分析和方案策划。</p> <p>(2) 主要教学内容: B2C 电子商务; B2B 电子商务; C2C 网店开设与交易; 电子商务与物流运作; EDI 电子商务</p>	本课程以电子商务专业学生的就业为导向, 职业成长为目标, 践行工学结合的人才培养模式, 以电子商务行业企业典型工作任务为核心组织课程内容, 以电子商务技术领域和职业岗位(群)的任职要求为导向构建课程体系, 突出课程特点, 强化实践教学。
2	网络营销与策划 (96)	<p>(1) 了解网络营销理论体系, 掌握网络营销的基本理论和核心内容; 熟悉网络虚拟市场, 开展营销活动的方法、工具、手段和技巧; 掌握网络营销的方案策划、网络营销策略的操作技能。</p> <p>(2) 主要教学内容: 项目一认识网络营销环境; 项目二选择网络营销工具, 项目三收集发布网络商务信息, 项目四、调研网络市场, 项目五、网络促销, 项目六网站推广, 项目七网络营销策略策划, 项目八网络营销活动策划。</p>	<p>(1) 参照职业教育电子商务技能大赛相关方案实施教学和评价;</p> <p>(2) 由于网络营销的理念更新的速度快, 对于本学科出现的新方法、新思路应及时补充;</p> <p>(3) 本课程实践性强, 建议引进企业项目作为该课教学内容</p>
3	客户关系管理 (68)	<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 (102)	<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	图形图像处理 (98)	<p>(1) 了解进行图形图像处理的一般思路 and 过程, 掌握并利用 Photoshop 进行图形图像处理的基本方法和手段。通过整体教学过程, 学生能够掌握 Photoshop 软件课程中的各个知识点, 能够把所有的知识内容相融合, 能独立的对图片进行简单的处理; 能够进行平面的相关创意设计。</p> <p>(2) 主要教学内容: 图像的选取; 图像的编辑与修饰; 图像的色彩调整; 图形绘制及</p>	<p>1、鼓励学生大胆地使用 Photoshop 图形图像处理技术, 对他们学习过程中的失误和错误采取宽容的态度;</p> <p>2、要为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间;</p> <p>3、鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式, 发展</p>

		绘画；背景及特效制作；文字特效；综合案例。	Photoshop 图形图像处理综合应用能力； 4、创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决问题。
6	网络广告设计与制作 (68)	(1) 学会静态网络广告和动态网络广告的设计和制作 (2) 能制作企业文字小广告；能制作产品广告。	
7	电子商务物流 (68)	(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。 (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。	
8	商务信息采集与处理 (68)	(1) 了解商务信息采集的基本知识，熟悉网络信息采集技术的发展，掌握商务信息采集的方法，掌握工具软件进行商务信息采集与处理的方法。 (2) 主要教学内容：项目一网络信息的分类，项目二网络信息采集工具软件的使用，项目三网络信息搜集与筛选，项目四网络信息加工，项目五网络信息发布。	建议引进企业项目作为该课教学内容
9	电子商务网站建设与维护 (102)	掌握如何规划、建设与管理网站，主要是明确网站建设目标，了解网站规划与建设的总体架构，把握网站规划和发布的具体内容，并且能够使用最新的应用技术与工具，掌握网页制作技术的基本方法与技巧，熟悉网站管理的具体内容及其相关技术。 主要教学内容：项目一、网站建设基础；项目二、动态网页设计；项目三、数据库应用项目四、网站规划；项目五、网站管理。	(1) 在课堂教学中使用多媒体课件授课，实际建站演示，指导和帮助学生掌握重点，突破难点，分析编程的思路与方法，指出常见的错误。 (2) 通过课程设计完成网站建设综合能力的培养。 (3) 采取项目教学、任务驱动、案例教学、情景教学、模拟教学等教学方法，使用多媒体手段实施教学。
10	网店运营与推广 (68)	(1) 掌握开设淘宝、京东、天猫等平台的技巧，能够较为专业的 E 化商品，能够推广通过直通车、淘宝帮派等工具推广自己的店铺和产品，掌握物流的选择和产品包装技巧，会通过旺旺等专业的沟通工具进行客服，并知晓数据流量分析来优化店铺。 (2) 主要教学内容：开店流程；店铺运营；仓储与物流管理	(1) 结合网店运营实训平台教学 (2) 运用实际实战项目案例演练
11	网店客服 (68)	(1) 学生掌握网络客服的基本原理，学会灵活运用电子邮件、微博、QQ 和论坛等网络客服的基本工具和方法来开展网络客服，同时初步具备为中小企业独立地作出一份网络客服策划方案的能力，帮助企业开展有效的网上客服活动；学生通过课程的实践，积累解决网络客服实际问题的经验。 (2) 主要教学内容：第一阶段网络客服相	(1) 主讲教师应依据项目任务中涉及的典型企业与产品为载体安排和组织教学活动。 (2) 主讲教师应按照“项目导向+任务驱动”的课程整体设计思路，针对不同的授课对象完成整体教学设计和授课的编制。

		关工作；第二阶段客服准备工作；第三阶段客服售前、售中、售后工作。	<p>(3)分小组实施项目教学时,建议每组人数控制在 5-6 人以内。对分组安排小组讨论论(或操作)的要求,应做出明确规定。</p> <p>(4)为确保课程教学效果,建议采取小班教学。</p> <p>(5)教学过程中建议采用行动导向的教学方法,多种强调课堂互动、突出学生的主体地位。</p>
12	商品拍摄 (32)	<p>(1)掌握商品拍摄与美化技能掌握,通过基础技能学习与掌握,来应对并解决岗位工作中实际问题的方法和步骤,为提高职业能力和拓展职业空间打下坚实基础。</p> <p>(2)主要教学内容:淘宝商品基本拍摄;服装商品拍摄;化妆品首饰拍摄;食品商品拍摄;书刊和电子商品拍摄;居家物品拍摄;后期美化。</p>	教师通过对教材真实案例详细理解并结合课后实训任务或相关实训软件,通过这种综合训练,系统地运用商品拍摄与美化理论知识与技能解决实际中商品拍摄与美化问题。

九、专业教师任职资格

(一) 教学团队要求

1. 本专业的专任专业教师与在籍学生比不低于 1:30。
2. 专业负责人应具有副高及以上教师职务,取得电子商务师或与所任学科相关的专业技术职务。
3. 兼职教师占专业教师比例 10%-30%。

(二) 专任专业教师任职资格

1. 取得教师职业资格证。
2. 具有商贸类专业或计算机专业本科及以上学历。
3. 具有良好的思想政治素质和职业道德,具备认真履行教师岗位职责的能力和水平,遵守教师职业道德规范。
4. 在企事业单位工作 2 年以上或到企业或生产服务一线实践累计 6 个月以上,取得电子商务从业资格证书,并逐步成为“双师型”教师。

(三) 兼职专业教师任职资格

1. 在企业、行业、专业团体的电子商务岗位工作,有丰富的电子商务专业技术和工作经验,具有中级及以上专业技术职务。
2. 具有一定的专业教学经历和教学水平。
3. 具有较高的思想政治水平和责任心,热爱学生,为人师表。
4. 有保证完成兼课任务所必需的时间。

十、实训(实验)条件

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	以互联网环境下商务活动过程为主线,完整模拟 B2B、B2C、C2C、B2G 等多种交易模式。掌握电子商务运作模式和交易流程	电脑、服务器、多媒体教学设备、配套桌椅(50 台套)	国家职业资格电子商务师考证软件、博星卓越电子商务运营技能竞赛平台等

2	网站建设实训室	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、网络媒体策划与编辑、网页界面、网络广告和商务网站等网站建设相关课程的实验和实训	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	网上创业实训室	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(20台套)	天行健君电子商务模拟软件、图像处理软件
4	网络营销实训室	主要承担网络市场调研与消费者行为分析、网络营销与策划、客户关系管理等课程的实践教学任务	电脑、服务器、多媒体教学设备、配套桌椅(50台套)	网络营销软件、客户关系管理软件

十一、编制说明

(一) 编制依据

- 1.《省政府办公厅转发省教育厅<关于进一步提高职业教育教学质量的意见>》(苏政办发[2012]194号)。
- 2.《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养方案的指导意见》(苏教职[2012]36号)。

(二) 课时及学分分配

本专业教学总学时为5100课时。其中公共基础课程为1848课时,占总学时的36.24%;专业技能课程为2772课时,占总学时的54.35%;选修课程为368课时,占总学时的7.21%;其他类教育活动112课时,占总学时的2.20%;毕业顶岗实习为420课时,占总学时的8.23%。

总学分300.5学分;其中课程教学按照每学期16-18学时1学分计算;专业实训项目课程按照每周2学分计算;顶岗实习按照每周1.5学分计算,社会实践、军训、入学教育、毕业教育等教学活动按照1周1学分计算。

(三) 公共基础课程开设

- 1.公共基础课程包括德育课与文化课,共111.5学分。
- 2.德育课包括必修课6门,限选课1门。必修课为职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系,课程分别在第1~6学期,创业与就业教育在第8学期开设。限选课为三(心理健康、职业健康与安全、环保教育)选一,开设时间为第7学期。
- 3.文化课包括必修课7门,限选课1~2门。语文包括基础语文、应用文写作两个模块。1~7学期主要介绍语文基础知识,为学生的后续学习提供基础。第8学期主要介绍应用文在电子商务行业中的应用,如市场调研及分析报告、营销策划书、论坛营销等。限选课为历史、地理、经济地理等,可选1~2门。开设时间为第1~2学期。

(四) 专业技能课程开设

- 1.专业技能课程包括专业平台课程与专业方向课程,共163学分,其中实训周每周计2学分。
- 2.电子商务运营为整合课程,按照岗位工作流程进行技能综合训练。建议采用校企使用方式。
- 3.顶岗实习:
 - (1)通过顶岗实习,一方面让学生提高适应社会的能力(如交际能力、吃苦耐劳的工作作风);另一方面让学生在学中做,实现理论与实践的有效结合,提高学生的职业素养与技能。顶岗实习安排在第

10 学期进行，共 14 周，每周计 30 课时，每周计 1.5 学分。

(2) 实习内容主要包括：

①网络营销：市场调查与预测、网络零售、网络贸易、网上洽谈。

②客户服务与管理：客户开发，客户沟通，客户信息反馈，客户投诉处理，客户信息分析，服务管理。

(3) 实习形式及管理：通过学校推荐、自主择业等方式确定实习单位，签订劳动协议。按照专业人才培养方案要求和实习管理规范，采取实地检查指导、师生定期联系（电话指导、网上了解、短信沟通等）、学生定期汇报（每两周一次）、学生实习记载（按月记载）等方式，对学生毕业实习进行全方位、全过程的管理，全面掌握学生实习情况。学生定期回校汇报交流，有针对性地举办专题讲座，提升学生专业知识与技能。将学生实习过程评价、企业评价、学生自我评价及毕业设计（论文答辩）等结合起来，对学生实习状况进行综合评价。

(五) 任意选修课开设

1. 任选课程包括人文类、专业拓展类、技能提升类和社会实践类，共 22 学分。任选课程设置侧重于学生人文素养的提高、岗位技能的提升和专业岗位的拓展。

2. 人文类课程共 8 学分：分别在 1、3、5、8 学期开设。包括书法鉴赏、中华民族精神、语言与文化、魅力科学等。

3. 专业拓展类课程共 10 学分，分别在第 4、5、8 学期开设。包括跨境电商、仓储管理、ERP 等。

4. 技能提升类课程共 8 学分，在第 8、9 学期开设。包括移动商务、网上创业等。

5. 社会实践课程：安排到相关外向型生产、服务类企业进行社会实践活动，时间一周，1 学分。

各校在选修课程开设中，应和学生第二课堂结合起来，多途径、多渠道创设条件和职业氛围，培养学生的职业意识、商业意识、创业意识，为切实提高学生的职业能力、创业能力和未来发展能力提供支撑。

(六) 其他教育活动

其他类教育活动包括军训、入学教育、毕业设计等，每周计 1 学分，共 4 学分。

1. 军训与入学教育：为期 1 周，1 学分。

2. 毕业设计：第 10 学期安排 4 周，共 4 学分。学生在顶岗实习基础上，将所学专业知识、技能与实践相结合，完成相关毕业设计，毕业设计内容可以采用专题调研报告、典型案例分析报告等形式。

(七) 其他

各校在执行本方案时，可根据实际情况进行适当调整，但专业平台课和专业实训项目课程的课程设置原则上不得调整。

附表：教学时间安排

类别	序号	课程名称	总学时数	学分	周课时及教学周安排										考核方式	
					一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	考试	考查
公共基础课程	1	职业生涯规划	32	2	16+2	16+2	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	16+2	18	√	
	2	职业道德与法律	32	2		2									√	
	3	经济政治与社会	34	2			2								√	
	4	哲学与人生	34	2				2							√	
	5	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	34	2					2						√	
	6	形势与政策	24	1.5							1	1	1		√	
	7	心理健康	34	2							2				√	
	8	NETE 创业课程	34	2								2			√	
	1	语文	366	22	4	4	4	4	2	2	2				√	
	2	数学	366	22	4	4	4	4	2	2	2				√	
	3	英语	366	22	4	4	4	4	2	2	2				√	
	4	计算机应用基础	96	6	4	2									√	
	5	体育与健康	300	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2		√	
	6	历史	64	4		4									√	
专业技能课程	7	化学	32	2	2										√	
	小 计				22	22	16	16	10	8	10	4	2			
	1	商务礼仪与谈判	32	2	2										√	
	2	电子商务法律法规	32	2	2										√	
	3	文字录入实训	28	2	1W											√
	4	商品拍摄	32	2		2									√	
	5	图形图像处理★	92	6		4/1W									√	
	6	电子商务基础与实务★	130	8			6/1W								√	
	7	电子商务物流★	68	4			4								√	
	8	网络广告设计与制作	96	6				4/1W							√	
	9	网页设计与制作	102	6				6							√	
	10	商品学基础与实务	68	4					4						√	
	11	市场营销	68	4					4						√	
	12	数据库管理	96	6					4/1W						√	
	13	基础会计	68	4					4						√	
	14	网络营销与策划★	130	8						6/1W					√	

专业技能课程	专业平台课	15	网络市场调研	68	4													4						✓	
		16	消费者行为分析	68	4														4					✓	
		17	计算机网络应用技术	68	4															4				✓	
		18	网店美工	68	4															4				✓	
		13	商务信息采集与处理	96	6															4/1W				✓	
		17	电子商务网站建设与维护★	130	8																6/1W			✓	
		21	OFFICE 高级应用	64	4																	4		✓	
		22	数据化营销	64	4																	4			
		22	客户关系管理★	68	4														4					✓	
		23	网店客服	68	4															4				✓	
		24	网店经营与管理	68	4																			✓	
		25	管理学基础	68	4																4			✓	
		26	ERP 管理与实务	68	4																4			✓	
		27	经济学基础	64	4																		4		✓
		28	电子支付与结算	64	4																		4		✓
	29	电子商务运营	96	6																		6		✓	
	30	顶岗实习	540	27																			18W	✓	
	小 计				2772	163	4	6	10	10	16	18	16	22											
	任选课	1	书法、素描	32	2	2																			✓
		2	国际贸易实务、商务英语	34	2				2																✓
		3	商务写作、演讲与口才	34	2					2															✓
		4	Illustrator、Coreldraw	34	2							2													✓
		5	魅力化学、多媒体技术	34	2								2												✓
		6	常用工具软件、色彩	34	2										2										✓
		7	计算机辅助设计、版面设计	34	2																2				✓
		8	POP 设计、色彩	68	4											2									✓
		9	影视后期制作、三维动画制作	64	4												4						4		✓
	小计				368	22	2	0	2	2	2	2	2	4										✓	
	其他类教育活动	1	军训与入学教育	28	1	1W																			✓
		2	社会实践	28	1		1W																		✓
3		毕业设计	56	2																		2W		✓	
小 计		112	4																				✓		
合 计				5100	300.5	28	28	28	28	28	28	28	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29			