

江苏联合职业技术学院中华中专办学点

五年制高等职业教育专业实施性人才培养方案

年 级 2019 级

专业名称 电子商务

学 制 五年一贯制

学校(盖章)



2019 年 6 月 10 日

江苏联合职业技术学院中华中专办学点 电子商务专业五年制高职人才培养方案

一、专业与专门化方向

1. 专业名称：电子商务（630801）
2. 专门化方向：网络营销方向和客户服务方向

二、入学要求与基本学制

- （一）入学要求：应届初中毕业生
- （二）基本学制：五年一贯制
- （三）办学层次：普通专科

三、培养目标：

本专业培养德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，具有本专业领域的必备基础理论知识和专门知识，具有运用电子商务平台，熟悉网络营销、网络编辑、客户服务、网站运营实际工作能力，适应在电子商务企业、传统企业一线从事网络营销、网络编辑、客户服务等岗位需要的发展型、复合型、创新型的技术技能型人才。

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、传统企业从事网络营销、客户服务等工作。

2. 其他工作岗位：

网站建设、物流、市场营销、企业文员

（二）职业资格

1. 本专业毕业生应取得计算机应用等级证书（中级），电子商务师（三级）职业资格证书。

2. 鼓励学生取得公共英语等级证书（PETS2），高级营销员或电子商务（内贸）运营专才、客户服务管理师（国家三级）等职业资格证书。

（三）继续学习专业

电子商务、会计、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 6、网店经营与管理	1、能进行网络市场调研 2、能进行市场调查方案策划 3、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 6、能进行网店宣传、推广和经营管理 7、能制定企业网站推广方案 8、能实施企业网站推广方案
客户服务	1、顾客异议原因分析 2、顾客异议处理方案制定 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、能制定合理的顾客异议处理方案制定 4、能妥善处理顾客异议 5、能够对客户进行分类，准确掌握客户的需求，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的设计、组织和实施管理，制定适合客户需求的营销模式

六、教学时间分配表

学期	学期周数	理论教学		实 践 教 学						军训与入学教育	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	1					1	1
二	20	17	1	电子商务实训	1						1
三	20	17	1	商品拍摄实训	1						1
三	20	17	1	劳动实践周	1						1
四	20	17	1	商品美化与描述实训	1						1
五	20	17	1	网络市场调研实训	1						1
六	20	17	1	营销策划实训	1						1
七	20	13	1	商务信息处理实训	1			企业见习	4		1
八	20	17	1	营销实战/商务网站栏目策划实训/客户服务实训	1						1
九	20	13	1			毕业论文	4				1
十	20							毕业实习	18		2
合计	220	161	10		9		4		22	1	11

课程		49	普通话	2	34			2								√
		50	演讲与口才	2	34						2					√
		51	名著欣赏	2	34				2							√
	公共选修课	52	汉字录入	2	32	1	1									√
		53	物流概论	4	68				2	2						√
		54	供应链管理	2	34							2				√
	技能提升类	55	网络搭建与应用	4	64						4					√
		56	动画制作	3	51							3				√
		57	动态网页制作	4	68							4				√
		58	网上创业	5	105							3	2			√
	社会实践类	59	社会实践	2	28						1W					√
小 计				33	568	2	1	2	4	2	4	2	12	2		√
其他类教育活 动		60	军训与入学教育	2	28	1W										√
		61	毕业论文	4	104									4W		√
		62	劳动实践周	2	30			1W								√
小计				8	162	1W		1W						4W		
总计				301	5073	32	28	28	28	28	26	30	26	4W		

八、专业主要课程及内容要求

序号	课 程	主要教学内容及要求	教学实施建议
1	电子商务基础与实务 (102 课时)	了解电子商务的基本概念、整体框架、商业模式；掌握网络营销相关技术、策略；了解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；熟练掌握电子商务实验室软件中各模块操作流程，并能将所学技能创造性地应用于淘宝、阿里巴巴等知名电子商务网站。 主要教学内容：项目一、初识电子商务；项目二、体验网络营销；项目三、网上支付与安全交易；项目四、电子商务物流分析；项目五、典型电子交易模式；项目六、淘宝实战	1) 与电子商务职业资格考核相结合组织教学 2) 要有配套的模拟实训平台； 3) 教学中要注重先进、典型电子商务平台演示，加强直观性教学环节；
2	网络营销与策划 (64 课时)	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、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。 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；项目七、 网络营销活动策划。	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 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。 3) 本课程实践性强，建议引进企业项目作为该课教学内容。
3	客户关系管理 (64 课时)	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。 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	1) 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 (96 课时)	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。 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。	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 2) 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	电子商务物流 (68 课时)	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、发货、转库的操作技能。 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、	1) 建议提供实训设备
6	商务信息采集与处理 (68 课时)	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。 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	1) 建议引进企业项目作为该课教学内容。

九、专业教师任职资格

（一）教学团队：

- 1、本专业的专业专任教师 9 人，师生比不超过 1:26；
- 2、专业负责人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或职业资格证书。
3. 兼职教师占专业教师比例 10%-30%。

（二）专任专业教师具备下列任职资格：

- 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）本专业兼职教师应具备以下任职资格：

- 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

（一）专业实验实训室

实训室名称	主要功能
电子商务运营实验室	以互联网环境下商务活动过程为主线,完整模拟了 B2B、B2C、C2C、B2G、网上拍购等多种交易模式。学生通过扮演厂家、商场、消费者、出口商、物流、银行几大角色，开展电子商务操作和技能的一系列训练，掌握电子商务运作模式和交易流程。
网站建设实验室	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，
网络 DIY 实验室	进行常见网络设备的安装与连接、网络操作系统的安装配置、域的建立与管理、接头的制作、对等网的建立、共享上网的设置与管理、Web 服务器的建立、管理和使用、FTP 服务器的建立、管理和使用
物流配送实训室	以物流业务流程为核心，结合条码技术、信息采集技术、自动化控制系统、生产运作与管理技术、企业资源配置技术等物流硬件和软件技术，以流程性的活动为模拟或学习的核心，让学生在实验场所完成一系列物流操作，从而得到全方位的训练。该实验室可采用工业级设计，并尽可能采用实体化运作方式。
网上创业实训室	利用互联网上通用的电子商务交易平台，如淘宝网、慧聪网等，在平台上开设网上商店，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。
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、营销考证等课程的实践教学任务，装有网络营销软件系统。

（二）主要实训（实验）设备

1. 硬件：服务器、交换机、投影机及配套设备、照相机及配套设备、电脑等，物流实训设备可借用物流专业实训设备。

2. 软件：电子商务交易平台模拟软件、网络营销软件、CRM 软件、ERP 软件、图像处理软件、网页设计软件等

十一、编制说明

（一）本专业人才培养方案主要根据下列有关文件制定

1、苏政办发【2012】194 号《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意见的通知》；

2、苏教职【2012】36 号《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等教育人才培养方案的指导意见》。

（二）课时及学分说明

本专业教学总学时为 5073 课时（理论课时 2514，实践课时 2559），总学分为 301 学分。其中公共基础课程为 1773 课时（占总学时的 34.9%），110 学分；专业技能课程为 2570 课时（50.7%），150 学分；选修课程为 568 课时（11.2%），33 学分；其他类教育活动 162 课时（3.2%），8 学分。

（三）公共基础课程开设说明

1. 公共基础课程包括德育课与文化课，共 112 学分。

2. 德育课包括必修课 5 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 6 门，限选课 1-2 门。

语文：包括基础语文、应用文写作两个模块。一至七学期主要介绍语文基础知识，为学生的后续学习提供基础。第八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）专业技能课程开设说明

1. 专业技能课程包括专业平台课程与专业方向课程，共 147 学分。

2. 专业方向课程：包括网络营销方向、客户服务方向课程。

3. 电子商务运营综合实训课程：为整合课程，按照岗位工作流程进行技能综合训练。建议采用校企合作方式。

4. 顶岗实习

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 30 课时计算，21 学分。

实习内容主要包括：

- 网络营销：市场调查与预测、网络零售、网络贸易、网上洽谈；
- 网络编辑：采集现有素材，并进行分类和加工、栏目内容策划与编辑、信息发布、网页的设计与制作、网站日常维护；
- 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。

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）任意选修课的开设

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 29 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 7 学分：分别在 1、3、4、7 学期开设。

包括：社交礼仪、普通话、演讲与口才、名著欣赏等。

3. 专业拓展类课程共 8 学分，分别在第 1、2、4、5、8 学期开设。

包括：汉字录入、物流概论、供应链管理等。

4. 技能提升类课程共 16 学分，在第 6、8、9 学期开设。

包括：网络搭建与应用、动画制作、网上创业、动态网页制作等。

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。

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）其他类教育活动开设说明

其他类教育活动包括军训、入学教育、毕业设计等，共 6 学分。

1. 军训与入学教育：为期 1 周，1 学分。

2. 毕业设计：第十学期，4 学分。学生在顶岗实习基础上，将所学专业知识与实践相结合，完成相关毕业设计，毕业设计内容可以采用专题调研报告、典型案例分析等形式。

3. 劳动实践：为期 1 周，1 学分。

（七）我校在执行本方案时，可根据实际情况进行适当调整。

十二、毕业要求

学生学习期满，经考核、评价，符合下列要求的，予以毕业：

1. 综合素质毕业评价等级达到合格及以上。

2. 完成本方案所制定的各教学环节活动，各门课程及毕业论文成绩考核合格。

3. 取得与本专业相关的职业技能证书，如：电子商务师证书（三级），颁证单位：中华人民共和国工业和信息化部。

4. 学生必须具备以下通用能力证书至少一项：

（1）普通话水平测试等级证书：二级乙等及以上证书，颁证单位：江苏省语言文字工作委员会。

（2）全国计算机等级考试（NCRE）一级计算机基础及 WPS Office 应用、MS Office 应用证书，颁证单位：教育部考试中心。

（3）高等学校英语应用能力等级证书：B 级同等水平及以上，颁证单位：教育部高等学校英语应用能力考试委员会。

5. 修满学校实施性方案所规定的学分 303 学分。

十三、制定的基本依据

1. 《国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4 号）；

2. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）；

3. 《教育部职业教育与成人教育司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）；

4. 《教育部等四部门关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》的通知（教职成〔2019〕6 号）；

5. 《教育部关于发布〈高等职业学校种子生产与经营专业教学标准〉等 347 项高等职业学校专业教学标准的公告》；

6. 《江苏联合职业技术学院关于专业人才培养方案制（修）订与实施工作的指导意见》（苏联院〔2019〕12 号）。

十四、研制团队

序号	姓名	单位名称	职称/职务	承担角色
1	黄超	南京中华中等专业学校	高级讲师、系部主任	专业带头人
2	张晓莉	南京中华中等专业学校	高级讲师、教务主任	公共基础课安排与审核
3	阮卫华	江苏经贸职业技术学院	副教授、系部书记	专家论证
4	高弘	新道科技有限江苏公司	电商业务部经理	专家论证
5	黄季霖	南京科润集团	工程师、人力资源部经理	专家论证
6	高弘	新道科技有限江苏公司	电商业务部经理	专家论证