

# 江苏省五年制高等职业教育

电子商务专业实施性人才培养方案

(2019)

江苏联合职业技术学院常州旅游商贸分院

二〇一九年八月

# 电子商务专业实施性人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：630801

## 二、入学要求

初中应届毕业生

## 三、修业年限

5 年

## 四、职业面向

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位群或技术领域举例	职业资格或职业技能等级证书举例
财经商贸大类(63)	电子商务类(6308)	互联网和相关服务(64) 商务服务业(72) 批发业(51) 零售业(52)	销售人员(4-01-02) 商务专业人员(2-06-07) 商务咨询服务人员(4-07-02)	营销推广、运营管理、客户服务、网店美工、网站维护	网店运营推广、跨境电商 B2B 数据运营—阿里巴巴等

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向互联网和相关服务业、批发业、零售业等行业的销售人员、商务咨询服务人员等职业群，能够从事网店美工、大数据分析、新媒体运营、网站策划与维护、网店运营与管理等专业技术性工作的高素质复合型技术技能人才。

### (二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

#### 1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1—2 项运动技能，养成良好

的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1—2 项艺术特长或爱好。

## 2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、支付与安全等相关知识。

(3) 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。

(4) 掌握互联网资料搜集、调研及撰写调研报告的方法。

(5) 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。

(6) 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。

(7) 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。

(8) 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式，移动电子商务、跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法。

(9) 掌握网店运营、电子商务运营规范与流程以及供应链管理的相关知识。

## 3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有一定的哲学思维、美学思维、伦理思维、计算思维、数据思维、交互思维、互联网思维能力。

(4) 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。

(5) 能够根据摄影色彩、构图策略，进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片，能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。

(6) 具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。

(7) 具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作。

(8) 能够根据网站（店）推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。

(9) 能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。

(10) 能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类数据，进行分析与预测。

(11) 能够运用新媒体营销方法，正确进行网络营销，应对客户咨询、异议，处理客户投诉，进行客户个性化服务等。

(12) 能够运用移动商务平台、跨境电商平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置框架主要包括公共基础课程体系和专业（技能）课程体系。公共基础课程体系包括思想政治课程模块和文化课程模块；专业（技能）课程体系包括专业（群）平台课程模块、专业核心课程模块、专业技能实训课程模块、专业方向课程模块等。

### （一）主要公共基础课程教学内容及目标要求

序号	课程名称	主要教学内容	目标要求
----	------	--------	------

	(学时)		
1	中国特色社会主义 (36)	阐释中国特色社会主义的开创与发展,明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位,阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。	紧密结合社会实践和学生实际,引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心,坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。
2	心理健康与职业生涯 (36)	阐释职业生涯发展环境、职业生涯规划;正确认识自我、正确认识职业理想与现实的关系;了解个体生理与心理特点差异,情绪的基本特征和成因;职业群及演变趋势;立足专业,谋划发展;提升职业素养的方法;良好的人际关系与交往方法;科学的学习方法及良好的学习习惯等。	通过本门课程的学习,学生应能结合活动体验和社会实践,了解心理健康、职业生涯的基本知识,树立心理健康意识,掌握心理调适方法,形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划,探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态,提高应对挫折与适应社会的能力,掌握制订和执行职业生涯规划的方法,提升职业素养,为顺利就业创业创造条件。
3	哲学与人生 (36)	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义;社会主义核心价值观内涵等。	通过本门课程的学习,学生能够了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界,坚持实践第一的观点,一切从实际出发、实事求是,学会用具体问题具体分析等方法,正确认识社会问题,分析和处理个人成长中的人生问题,在生活中做出正确的价值判断和行为选择,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
4	职业道德与法治 (36)	感悟道德力量;践行职业道德的基本规范,提升职业道德境界;坚持全面依法治国;维护宪法尊严,遵循法律规	通过本门课程的学习,学生能够理解全面依法治国的总目标,了解我国新时代加强公民道德建设、践行职

		范。	业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
5	思想道德修养与法律基础 (54)	<p>本课程包括知识模块和实践模块。</p> <p>知识模块：做担当民族复兴大任的时代新人，确立高尚的人生追求，科学应对人生的各种挑战，理想信念内涵与作用，确立崇高科学的理想信念，中国精神的科学内涵和现实意义，弘扬新时代的爱国主义，坚定社会主义核心价值观自信、践行社会主义核心价值观的基本要求，社会主义道德的形成及其本质，社会主义道德的核心、原则及其规范，在实践中养成优良道德品质，我国社会主义法律的本质和作用，坚持全面依法治国，培养社会主义法治思维，依法行使权利与履行义务。</p> <p>实践模块：通过课堂讨论、经典回放、文献报告等课堂实践，校外参观学习、假期社会调查等社会实践，实现理论学习与实践体验的有效衔接。</p>	<p>紧密结合社会实践和学生实际，运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好适应大学生活，促进德智体美劳全面发展。</p>
6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (72)	<p>阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，毛泽东思想的主要内容及其历史地位，邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容及其历史地位，坚持和发展中国特色社会主义的总任务，系统阐述“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，全面推进国防和军队现代化，中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等。</p>	<p>旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既体现马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又体现这些理论成果的理论逻辑；既体现马克思主义中国化理论成果的整体性，又体现各个理论成果的重点和难点，力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，尤其是马克思主义中国化的最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，努力培养德智</p>

			体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。
7	语文 (324)	<p>本课程分为基础模块（必修）、职业模块（限定选修）、拓展模块（选修）。</p> <p>基础模块：语感与语言习得，中外文学作品选读，实用性阅读与口语交流，古代诗文选读，中国革命传统作品选读，社会主义先进文化作品选读。</p> <p>职业模块：劳模、工匠精神作品研读，职场应用写作与交流，科普作品选读。</p> <p>拓展模块：思辨性阅读与表达，古代科技著述选读，中外文学作品研读。</p>	<p>正确、熟练、有效地运用祖国语言文字；加强语文积累，提升语言文字运用能力；增强语文鉴赏和感受能力；品味语言，感受形象，理解思想内容，欣赏艺术魅力，发展想象能力和审美能力；增强思考和领悟意识，开阔语文学习视野，拓宽语文学习范围，发展语文学习潜能。</p>
8	数学 (288)	<p>本课程分为必修模块、选修模块、发展（应用）模块。</p> <p>必修模块：集合、不等式、函数、三角函数、数列、平面向量、立体几何、概率与统计初步、复数、线性规划初步、平面解析几何、排列、组合与二项式定理等。</p> <p>选修模块：逻辑代数初步、算法与程序框图。</p> <p>发展（应用）模块：极限与连续、导数与微分等内容。</p>	<p>提高作为高技能人才所必须具备的数学素养。获得必要的数学基础知识和基本技能；了解概念、结论等的产生背景及应用，体会其中所蕴涵的数学思想方法；提高空间想象、逻辑推理、运算求解、数据处理、现代信息技术运用和分析、解决简单实际问题的能力；发展数学应用意识和创新意识，形成良好的数学学习习惯。</p>
9	英语 (252)	<p>本课程分为必修模块、选修模块。</p> <p>必修模块以主题为主线，涵盖语篇类型、语言与技能知识、文化情感知识。</p> <p>在自我与他人、生活与学习、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境和可持续发展 8 个主题中，涵盖记叙文、说明文、应用文和议论文等文体，并涉及口头、书面语体。</p> <p>语言与技能知识包括语音知识、词汇知识、语法知识、语篇知识、语用知识。</p> <p>文化情感知识包括中外文化的成就及其代表人物、中外传统节日和民俗的异同、中外文明礼仪的差异、相关国家</p>	<p>掌握英语基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。能运用所学语言知识和技能在职场沟通方面进行跨文化交流与情感沟通；在逻辑论证方面体现出思辨思维；能够自主、有效规划个人学习，通过多渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，提高学习效率。</p>

		人文地理、中华优秀传统文化等。 选修模块：依据与职业领域相关的通用职场能力设立求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职场规划等主题。	
10	信息技术 (108)	本课程分为基础模块（必修）和拓展模块（选修）。 基础模块：信息技术应用基础、网络技术应用、图文编辑、数据处理、演示文稿制作、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能。 拓展模块：应用办公云、编制数据报表、创作数字媒体作品、开设个人网店、保护信息安全。	了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识；理解信息社会特征；遵循信息社会规范；掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能；具备综合运用信息技术和所学专业解决就业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力。

## (二) 主要专业（群）平台课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	网络营销 (72)	(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。 (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。	(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
2	商品拍摄 (36)	理解商品拍摄工作规范的要求，充分利用影棚设备，合理布光、恰当摆放；掌握数码相机的基本操作要领，熟练进行光圈、快门、ISO 的调整及创意应用；能充分利用影棚设备，科学布光、商品摆放、固势构图，学会拍摄角度的选择，独立完成各种商品的拍摄。	能够掌握商品拍摄的基本知识和技能，具有熟练的合理布光、精心构图、创新图片拍摄等能力，较好的提升学生的专业技能综合素养。
3	图形图像处理 (72)	平面设计的基本流程；图像的各种色彩模式以及基本的配色原则；图像存储的常用格式以及各自的特点；基本工具以及图层、通道、蒙版、路径的使用；设计产品包装、海报、印刷等相关内容；	了解图片及图像处理的基本知识；能运用 Photoshop 软件进行图片处理和图形设计；能运用 Photoshop 软件制作特效；能运用 Photoshop 软件进行电子商务广告

		对素材图片中图像的抠取以及加工合成；对网站首页进行页面设计。	设计。
4	会计基础 (72)	会计的概念、范围、分类；会计核算基础和原则；会计要素、会计等式、运用借贷记账法；识别经济业务与原始凭证，核算企业基本经济业务；理解财务报表和财务会计报告。	能正确应用会计的基本规范；能正确判断经济业务性质和内容，能准确按照会计的专门方法作会计业务处理；熟悉财务报表，具有对企业财务状况和经营成果进行分析的能力。
5	现代商务谈判 (72)	商务谈判行为；商务谈判探询；商务谈判准备；商务谈判管理；商务谈判开局；商务谈判磋商；商务谈判排障；商务谈判定局等。	能够理解商务谈判的基本特征和规律；掌握商务谈判的基本理论、方法和策略；具备从事谈判工作的素质、能力和技巧；树立商务谈判的双赢、合作、博弈意识；会对给定的简单谈判情景进行谈判班子的组建、计划的制定、相关资料的收集与处理以及谈判方案的制定。
6	网络消费者行为分析 (72)	初识网络消费者行为；获取网络市场信息；把握网络消费者购买决策；分析网络消费者行为的个性特征；解构网络消费者行为的群体特征；探究影响网络消费者行为的外部因素；探究影响网络消费者行为的营销因素；感知网络消费风险，保护网络消费者权益，开拓网络消费市场。	掌握网络消费者行为分析的一般知识、网络市场调研的方法、网络消费者购买决策的内容和过程，认识网络消费者个体和群体的特征以及网络消费者权益，掌握影响网络消费者行为的外部因素和营销因素；具备识别网络消费风险的能力，掌握保护网络消费者权益的方法，具备开拓网络消费者市场的能力；培养良好的团队合作能力、良好的市场洞悉意识，养成良好的工作态度。
7	电子商务基础与实务 (72)	电子商务概念、分类；B2C、C2C、B2B 等常用电子商务交易模式；网络营销；物流配送；网上支付与安全交易；网上创业基本流程。	掌握电子商务的基本概念、分类、交易模式；掌握网络营销概念、特点、策略；掌握物流基本概念、分类，掌握网络广告的类型和特点；能熟悉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；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，进行网上创业。



8	网络技术基础 (72)	<p>计算机网络的概念、组成、功能及分类；数据通信基础知识，传输介质，数据编码，多路复用技术，数据交换技术；网络体系结构的概念,OSI 参考模型，TCP/IP 体系结构；计算机局域网的特点，介质访问控制方法，简单局域网的构建；广域网的特点，网络互连的概念及网络互连设备；Internet 概述及有关概念，IP 地址的表示方法，TCP/IP 协议；常用网络命令；网络管理与网络安全。</p>	<p>识别常见网络传输介质、网络传输设备，了解其基本特点；利用网络设备组建小型局域网；能判断并排除常见的小型局域网故障；能看懂网络拓扑结构图；能完成网络操作系统的基本操作。</p>
9	电子商务物流 (72)	<p>(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。</p> <p>(2) 主要教学内容：认识电子商务物流技术；企业采购与供应链管理；现代销售与回收物流管理；仓储管理与库存控制；电子商务配送与配送中心；物流服务费与成本管理。</p>	<p>掌握电商物流管理的基本原理、基本知识和基本技能及方法；能够将电商物流管理的基本理论应用于电商活动实践，具备解决电商物流活动过程中的各种基本问题的能力。</p>
10	客户关系管理	<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>	<p>以具体的“客户管理与客户服务项目”为平台，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>
11	数据库管理与运用 (72)	<p>数据库管理系统的安装与配置；主题数据库的表结构设计与完整性定义；创建主题数据库和数据表，并定义主键及外键；创建主题数据库的视图、存储过程、触发器等各种数据库对象；主题数据库的数据录入、记录的删除与更新等；主题数据库的简单与复杂查询、数据统计；设置或者更改数据库用户或角色权限；数据库导入与导出，数据库还原与备份。</p>	<p>能够在数据库环境中进行基本的操作；能创建和管理数据库表；能对数据库表进行基本的插入、修改和更新的操作；掌握数据库的简单维护的方法；能对数据库安全进行相关设置；能完成电子商务数据库的配置。</p>
12	国际贸易实务 (72)	<p>国际贸易的基本概念；国际贸易的产生与发展；国际贸易政策；进口关税措施；非关税壁垒措施；鼓励出口和出口管制措施；外国直接投资、跨国公司与国际贸易；区域经济一体化；世界贸易</p>	<p>能够掌握国际贸易的基本概念，知晓国际贸易发展趋势；熟悉国际贸易政策和常见的国际贸易措施，了解世界贸易组织相关内容和当代国际贸易发展趋势；能够运用</p>

		易组织。	国际贸易基本理论、基本知识对我国外贸措施、动态进行分析；初步具备发现、分析和解决外贸业务问题的能力，形成遵守外贸法律法规和国际贸易惯例的职业道德和职业素养。
13	供应链管理 (72)	供应链采购管理；供应链库存管理；供应链生产管理；供应链关系管理；供应链信息管理；供应链战略管理；供应链管理组织结构；供应链物流网络规划；供应链成本与绩效管理等。	培养供应链管理意识；掌握供应链管理的基本框架和基本理论；具备供应链管理的基本知识、基本方法与手段；树立协调、合作的思想观念和全球竞争意识；能结合企业的供应链管理实践，创造性地运用供应链管理的基本原理与方法，提高企业供应链管理的绩效，增强企业的核心竞争力。
14	动态网站开发 (144)	静态网页和动态网页的基本概念与区别。网页的表格布局，表单网页的制作，HTML。PHP 的基本语法结构，基本编程应用等。	掌握 PHP 的基础知识和核心技术，学会安装、配置、调试 PHP，熟悉 PHP 在整站程序中的作用，了解 PHP 进行 web 开发的全过程。
15	电子商务网站建设 (108)	了解电子商务网站的规划一般性的知识；掌握电子商务网站运行环境安装与设置；掌握构建电子商务网站的原理及全部流程；掌握综合运用相关技术和工具来开发的和构建电子商务网站方法；了解商务网站维护的知识。	通过本课程教学，使学生了解构建电子商务网站的一般性知识，掌握规划、建设和管理网站的专业技能，综合运用相关技术和工具来开发和建设电子商务网站。
16	经济法基础 (72)	经济法基础理论概述；经济法主体的一般原理；反垄断法；财政法；产品质量法；经济纠纷的处理。	掌握市场主体法（经济组织法）、市场规制法、市场交易法中的合同法和劳动法、市场保障法的基本知识；熟练掌握常用的重要的经济法律，法规的主要内容，较好的提升学生的法律意识和素养。

### (三) 主要专业核心课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	电子商务基础与实务	(1) 掌握电子商务的基本概念、分类、交易模式；掌握网络营销概念、特点、策略；掌握物流基本概念、分类，掌握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	(1) 要有配套的模拟实训平台。 (2) 教学中要注重“做中学、学中做”。 (3) 充分利用淘宝、京东、阿里巴巴等知名电子商务网站资源，增加实战性和应用性。

		<p>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。</p> <p>(2) 主要教学内容：项目一走进电子商务；项目二电子商务交易模式；项目三网络营销；项目四网上支付与安全交易；项目五物流配送；项目六网上创业。</p>	
2	网络营销与策划	<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	<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>	<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</p>
4	网页设计与制作	<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>	<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。</p>
5	电子商务物流	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>(1) 加强物流实训基地建设，增强学生感性认识。</p> <p>(2) 采用案例教学，帮助学生熟悉物流业务流程。</p>
6	图形图像	<p>(1) 通过项目引领的设计开发活动，掌握图像处理 and 动画制作的思想，培养学</p>	<p>(1) 改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，目标评价，项目</p>

	处理	<p>生的多媒体制作技能，对多媒体产品的开发过程有基本的了解；能承担网页设计过程中的图像处理、动画制作等工作任务。</p> <p>(2)主要教学内容：模块1 Photoshop 基础知识；模块2 选区；模块3 图像编辑；模块4 图像修饰；模块5 路径；模块6 文字；模块7 图层；模块8 通道与蒙版；模块9 图像色彩调整；模块10 滤镜；模块11 综合案例。</p>	<p>评价，理论与实践一体化评价模式。</p> <p>(2)关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生成绩。</p> <p>(3)注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。</p>
--	----	---	--

(四) 主要专业技能实训课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	图形图像处理实训 (1周/30学时)	选区、路径、图层、通道、蒙版和文字的创建、编辑及应用；图像画面和图像色彩的处理；滤镜特效的应用。	熟练掌握 Photoshop 软件各项功能；能灵活运用于完成各类平面设计工作。
2	电子商务实训 (1周/30学时)	B2C、C2C、B2B 电子商务交易流程；淘宝开店流程。	掌握三种电子商务交易流程；运用所学专业知识进行网上创业。
3	网络营销实训 (1周/30学时)	论坛营销；博客营销；微信营销；微博营销；分类信息营销；IM 营销。	掌握网络营销的常用方法；灵活运用营销策略开展商务活动；掌握各种方法的步骤与技巧。
4	网页设计与制作 (1周/30学时)	初识 DreamWeaver；制作图文并茂的网页；页面布局设计；CSS 样式设计；表单的应用；使用行为；模板和库；静态网页。	掌握静态网页设计的技能，能独立设计完成一个静态网页。
5	电子商务物流实训 (1周/30学时)	认识电子商务物流技术；企业采购与供应链管理；现代销售与回收物流管理；仓储管理与库存控制；电子商务配送与配送中心；物流服务与成本管理。	能够熟悉电商物流的流程。有条件安排在物流园实习或者物流实训训练。
6	网店运营推广实训 (1周/30学时)	关键词挖掘与分析；商品标题制作；详情页优化；搜索推广策略制定；搜索推广账户搭建；搜索推广账户优化；信息流推广策略制定；信息流推广账户搭建；信息流推广账户优化。	在网店运营推广中级实训系统 V1.0 平台完成实训内容中的各项工作任务；能在实际工作中应用，具备网店推广能力。
7	动态网站开发实训 (1周/30学时)	网站建设基础；动态网页设计；数据库应用；网站规划；网站管理。	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。

	学时)		独立设计、建设维护网站。
9	顶岗实习 (14周 /420学时)	到批发/零售企业、事业、电子商务公司、外贸公司等单位的电商运营部门/视觉设计部门/客户服务部门/分销部门/仓储物流部门等岗位直接参与相关业务工作,综合运用本专业所学的知识和技能,完成一定的工作任务,获得相应岗位工作责任、专业能力、工作能力锻炼。	体验和学习电商相关工作岗位职责、要求和团队精神、单位文化,提升学生的职业认知,增强专业应用能力、专业操作能力和岗位适应能力。

## 七、教学进程总体安排表

### (一) 教学时间表 (按周分配)

学期	学期周数	理论教学		实践教学						入学教育与军训周数	劳动/机动周
		授课周数	考试周数	技能训练 (理实一体化)		课程设计 毕业设计 (论文)		企业见习 顶岗实习			
				内容	周数	内容	周数	内容	周数		
一	20	16	1							2	1
二	20	17	1	图形图像处理实训	1						1
三	20	17	1	电子商务实务实训	1						1
四	20	17	1	网络营销策划实训	1						1
五	20	17	1	网页设计与制作实训	1						1
六	20	17	1	电子商务物流实训	1						1
七	20	17	1	网店运营实训	1						1
八	20	17	1	动态网站开发实训	1						1
九	20	17	1	电子商务网站建设实训	1						1
十	20	0	0			毕业论文	4	顶岗实习	14		2
合计	200	152	9		8		4		14	2	11

### (二) 教学进程安排表 (见附录)

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业师生比不低于 1: 20, 双师素质教师占专业教师比达 100%, 专任教师队伍中高级职称 14 人, 中级职称 5 人, 年龄分布合适, 已基本形成合理的梯队结构。

#### 2. 专任教师

具有教师资格和本专业领域有关证书; 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心; 具有电子商务、管理科学与工程、计算机相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力; 具有较强的信息化教学能力, 能够开展课程教学改革和科学研究; 每 5 年累计不少于 5 个月的企业实践经历。

#### 3. 专业带头人

专业带头人具有副高职称，能够较好地把握国内外电子商务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

#### 4. 兼职教师

兼职教师主要从电商企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有电子商务师及以上相关专业职称，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

### (二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实习基地。

#### 1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 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、保持逃生通道畅通无阻。

#### 2. 校内实训室基本要求

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	用于电子商务运营、电子商务数据分析、跨境电子商务实践及供应链管理等课程的教学实训。	服务器、多媒体教学设备、计算机及配套桌椅（50 台套）。	电子商务实验室平台、电子商务运营技能竞赛平台、沙盘模拟系统。
2	网站开发实训室	用于电子商务运营、电子商务数据分析、跨境电子商务实践及供应链管理等课程的教学实训。配有电子商务实验室平台、电子商务运营技能竞赛平台、沙盘模拟系统。	服务器、多媒体教学设备、计算机及配套桌椅（50 台套）。	图像处理软件、网页设计软件、网站建设平台等。
3	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。	带平台功能出入货台、包装机、手动液压车、电动叉车。	电子标签系统、管理信息系统、配送管理信息系统、GPS、GIS 系统、仓储管理信息系统。
4	网络营销实训室	用于消费者行为分析、选品与采购、市场调研与分析、市场营销、网络营销、新媒体营销、网络推广等课程的教学与实训。	服务器、多媒体教学设备、计算机及配套桌椅（50 台套）。	网络营销软件。
5	新媒体营销实训室	用于社群营销、内容营销、新媒体推广、互联网产品销售、整合营销等内容的教学与实训。满足学生进行商品拍摄、短视频录制、直播、图片视频处理、H5动	服务器、多媒体教学设备、计算机及配套桌椅（30—50 台套）。摄影摄像	基础软件(系统): 操作系统Window7 或以上、Photoshop等制图

		态页面制作、新媒体营销策划、软文撰写、微信营销、微博营销、短视频营销等新媒体营销实训及相应的课堂教学、考核评价的需求。	硬件：单反相机、三脚架、三灯套装、摄像机、手机、静物摄影台、商品展台、直播套装等。	软件、Premiere等视频处理软件、Dreamweaver等前端网页制作工具。专用软件：新媒体营销实训平台。
6	电子商务极E趣工作室	利用电子商务交易平台,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。配有图像处理软件、多商户电商运营平台。	服务器、多媒体教学设备、计算机及配套桌椅(16台套),会议桌2套。	极E趣工作室作为学生实训、教师研修、电商创业大赛提供平台,主要是面向电商项目开展项目运营及相关学术研究。

### 3. 校外实习基地基本要求

本专业具有龙城旅游控股集团、常州旅商常青藤企业管理有限公司、常州市龙道电子商务有限公司、江苏嗨购网络科技有限公司、东方盐湖城旅游发展有限公司 5 家稳定的校外实习基地能提供电商物流、电商客服、电商美工、网店运营的实操与管理等相关实习岗位；能涵盖当前电子商务专业的主流实务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

### 4. 支持信息化教学基本要求

本专业具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件；引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

## （三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生学习、教师教学和科研等需要的教材、图书文献以及数字教学资源等。

### 1. 教材选用基本要求

本专业按照学院规定选用优质教材，学校建立由专业教师、行业专家等参与的教材选用机制，不断完善教材选用制度，并通过规范程序择优选用教材。

### 2. 图书文献配备基本要求

本专业的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. 数字教学资源配置基本要求

本专业建设、配备有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。

## （四）教学方法

本方案结合本专业课程特点，实施教学做一体、理论与实践一体，采用项目教学、案例教学、情景模拟、软件模拟、合作学习等多种现代教学方法，借助于信息化教学手段实施教学，以此激发学生学习兴趣，提高课堂教学质量。

## （五）学习评价

公共基础课程考核评价以人才培养方案、课程标准为基本依据，重点考核学生运用知识分析与解决实际问题的能力，促进学生核心素养的发展。专业（技能）课程考核评价，实行教师评价与学生评价相结合、过程性评价与终结性评价、学校评价与企业评价相结合等多元评价方式。专业综合实践、顶岗实习等实践类课程，由学校和企业共同制定实习评价标准，着重考核学生顶岗实习期间职业素养和岗位胜任能力。

#### （六）质量管理

1. 本专业建立了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，达到本专业人才培养规格要求。

2. 本专业具有完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 本专业建立有毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 本专业通过加强专业教研活动，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

#### 九、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. 在校期间符合学生学籍管理规定，政治思想表现考核合格；
2. 完成本方案安排的所有教学环节活动，必修课程考核成绩合格；
3. 取得本方案所规定的通用能力证书：全国英语等级考试一级证书、全国计算机等级考试一级（Photoshop）；
4. 取得本方案安排的职业资格或职业技能等级证书举例中所确定的专业技能中级证书至少一项，如网店运营推广职业技能证书（中级），跨境电商 B2B 数据运营（中级）等；
5. 获得学分 270 学分及以上。

#### 十、其他说明

##### （一）编制依据

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. 《省政府办公厅关于深化产教融合的实施意见》（苏政办发〔2018〕48号）。
4. 教育部颁《高等职业学校电子商务专业教学标准》。
5. 《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）。

##### （二）执行要求

1. 本专业规范实施“4.5+0.5”人才培养模式，每学年教学时间 40 周。入学教育和军训安排在第一学期开设。



2. 本专业坚持立德树人根本任务，全面加强思政课程建设，整体推进课程思政，充分发掘各类课程的思想政治教育资源，发挥所有课程育人功能。本方案在 7-9 学期开设有 3 期形势与政策讲座（共 24 学时、1 学分），在 6-8 学期分别开设有中华优秀传统文化教育、革命文化教育、社会主义先进文化教育讲座（共 24 学时、1 学分）。

3. 本专业加强和改进美育工作，以书法、美术、音乐课程为主体开展美育教育，积极开展艺术实践活动。本方案第 1 学期和第 2 学期分别开设音乐、美术课程（各 18 课时、1 学分）。

4. 学校根据教育部要求，以实习实训课为主要载体开展劳动教育，并开设劳动精神、劳模精神和工匠精神专题教育 30 学时。同时，在其他课程中渗透开展劳动教育，在课外、校外活动中安排劳动实践，设立有劳动周。

5. 本专业理论教学和实践教学按 18 学时计 1 学分。军训、入学教育、社会实践、毕业论文、顶岗实习等，1 周计 30 个学时、1 个学分。学生取得行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握有关技术技能，可按一定规则折算为学历教育相应学分。本专业学生每学期参加一项社团活动，奖励 1 学分；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。其中市级一等奖奖励学分 3 分、二等奖奖励学分 2 分、三等奖奖励学分 1 分，省级一等奖奖励学分 5 分、二等奖奖励学分 4 分、三等奖奖励学分 3 分，国家级一等奖奖励学分 7 分、二等奖奖励学分 6 分、三等奖奖励学分 5 分。

6. 本专业任意选修课（公共选修类）采用线上教学方案完成，由学生通过在线教学系统在绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、中国文化等课程及专接本课程中自主选修；任意选修课（专业拓展选修类）采用线上教学方案完成，由学生通过在线教学系统在数据营销、OFFICE 高级应用、CSS+DIV、ERP 原理和应用、营销软文写作等课程及专接本课程中自主选修。

7. 鉴于本专业实训项目特点及课程建设、课证融通需要，本专业集中实训项目（综合实训项目）融入相关课程采用理实一体教学方式完成。具体安排如下：图形图像处理实训项目融入图形图像处理课程理实一体教学；电子商务实训项目融入电子商务基础课程理实一体教学；电子商务物流实训项目融入电子商务物流课程理实一体教学；网络营销实训项目融入网络营销课程理实一体教学；动态网站开发实训项目融入动态网站课程理实一体教学；网店运营推广实训项目融入电子商务运营课程理实一体教学；电子商务网站建设实训项目融入电子商务网站课程理实一体教学；网页设计与制作实训项目融入网页设计与制作课程理实一体教学。

8. 本专业执行本校制定的毕业论文课题范围和指导要求，配备指导老师，严格加强学术道德规范。

9. 本专业严格执行教育部颁发的《职业学校学生实习管理规定》，与合作企业共同制定顶岗实习计划、实习内容，共同商定指导教师，共同制定实习评价标准，共同管理学生实习工作。

10. 本方案总学时为 5068 学时，总学分为 273 学分。其中公共基础课 1722 学时，占总学时的 40%；专业（技能）课程 2520 学时，占总学时的 50%；任选课程 646 学时，占总学时的 13%；素质拓展课程 180 学时，占总学时的 4%。

### （三）研制团队

1. 常州旅游商贸分院：朱爱花、温赞、薛辉、殷莉、安然、丁夫杰、江文庆。

2. 行业企业专家：

钱超 常州嗨购网络科技有限公司

陈开平 常州市龙道电子商务有限公司

纪海阳 草庐品牌策划

3. 高等院校专家：

江一山 常州大学

谢振华 常州机电职业技术学院

罗锦宏 常州信息职业技术学院

**十一、附录**

教学进程安排表

江苏联合职业技术学院常州旅游商贸分院 电子商务专业 2019 级教学进程安排表

类别	序号	课程名称	学时及学分		周学时及教学周安排										考核方式				
			学时	学分	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	考试	考查			
					18	18	18	18	18	18	18	18	18	18			18		
公共基础课	思想政治课	1	中国特色社会主义	32	2	2												√	
		2	心理健康与职业生涯	34	2		2											√	
		3	哲学与人生	34	2			2										√	
		4	职业道德与法治	34	2				2									√	
		5	思想道德修养与法律基础	51	3					2	1							√	
		6	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	68	4							2	2					√	
		7	形势与政策(专题讲座)	24	1							总8	总8	总8				√	
	限选课	8	中华优秀传统文化教育、革命文化、社会主义先进文化教育等(专题讲座)	24	1						总8	总8	总8					√	
		9	党史国史、改革开放史、社会主义发展史、就业与创业指导、职业素养等	51	3						1			2				√	
	文化课	必修课	1	语文	302	18	4	4	2	2	2	2	2						√
			2	数学	268	16	4	4	2	2	2	2							√
			3	英语	234	14	4	4	2	2	2								√
			4	历史	66	4	2	2											√
			5	体育与健康	304	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2				√
			6	信息技术	98	6	4	2											√
			7	艺术(音乐)	17	1			1										√
			8	艺术(美术)	17	1				1									√
			9	劳动教育	30	1			1W										√
		限选课	10	职业健康与安全、环保教育、物理、化学、地理等	34	2									2				√
公共基础课程合计			1722	101	22	20	11	11	10	8	6	4	6						
专业(技能)课	专业(群)平台课程	必修课	1	商务礼仪	72	4	2	2										√	
			2	商品学	72	4	4												√
			3	素描	144	8		4	4										√
			4	网店美工	72	4			4										√
			5	商品拍摄	36	2			2										√
			6	色彩构成	72	4				4									√
			7	网络消费者行为分析	72	4				4									√
			8	网络技术基础	72	4				4									√
			9	数据库管理与应用	72	4					4								√
			10	会计基础	72	4					4								√
			11	CSS+DIV	72	4						4							√
			12	OFFICE 高级应用	72	4						4							√
			13	动态网站开发	144	8							4	4					√
			14	现代商务谈判	72	4							4						√
			15	经济法基础	36	2								2					√
			16	供应链管理	72	4								4					√
			17	国际贸易实务	72	4									4				√
			18	电子商务网站建设与维护	72	4									4				√
	专业平台课程小计			1764	98	6	10	14	16	14	12	8	10	8					
	专业方向课程	限选课	1	网店运营与推广	72	4					4								√
			2	数据化营销	72	4							4						√
			3	网店视觉营销	72	4								4					√
			专业方向课程小计			216	12	0	0	0	0	0	4	8	0	0			
	集中实践课程	必修课	1	图形图像处理实训				1W											√
			2	电子商务实务实训					1W										√
			3	网络营销策划实训						1W									√
			4	网页设计与制作实训							1W								√
5			电子商务物流实训								1W							√	
6			网店运营实训									1W						√	
7			动态网站开发实训										1w					√	
8			电子商务网站建设实训											1w				√	
8			毕业设计(或毕业论文)	120	4										4w			√	
9			顶岗实习	420	14											14w			√
集中实践课程小计			540	18		1w	1w	1w	1w	1w	1w	1w	1w	18w					
专业(技能)课合计			2520	128	6	10	14	16	14	16	16	10	8						
任意选修课程	1	公共选修类(课程名称见执行要求6)	340	20			4	2	2	2	2	4	4				√		
	2	专业拓展选修类(课程名称见执行要求6)	306	18							2	8	8				√		
	任意选修课程合计			646	38	0	0	4	2	2	2	4	12	12					
素质拓展课程	1	入学教育及军训	60	2	2w												√		
	2	社团活动、参加大赛等	120	4													√		
	素质拓展课程合计			180	6														
合计			5068	273	28	30	29	29	26	26	26	26	26	30					

十二、审批表

系部意见	盖章： 年 月 日
教务处审定意见	盖章： 年 月 日
分管教学学校长审批意见	盖章： 年 月 日
校党委审批意见	盖章： 年 月 日