**无锡金茂商业中等专业学校**

**2021级电子商务专业人才培养方案**

1. **专业及代码**

专业名称; 电子商务

专业代码：730701

1. **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

1. **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，掌握跨入现代商贸流通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。

1. **职业面向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **主要职业****（代码）** | **职业资格或职业技能等级要求** | **继续学习专业** |
| 电商运营电商客服电商直播电商物流 | 营销员（4-01-02-01）电子商务师（4-01-02-02）客户服务管理员（4-07-02-03） | 电子商务师（中级）互联网营销师（中级）网店运营推广（初级）电子商务数据分析（初级） | 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 |

1. **综合素质及职业能力**

（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

1、行业通用能力

（1）了解现代商贸流通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0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会计基础知识，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）掌握电子商务相关技术，能合理运用网络、营销、支付等技术开展电子商务活动，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，分析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内容，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流信息技术解决物流实践活动中的问题。

（4）掌握各种网络推广平台的操作方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制订网络推广方案，并能进行网络推广。

3、职业特定能力

（1）网店运营：掌握网上开店及店铺基础设置的方法，能借助营销工具进行网店推广与营销，能根据企业实际需求进行微店运营管理，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管理与分析的能力。

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。

1. **课程设置及教学要求**
2. 课程结构

岗位实习

1. 网店运营 2.电子商务案例分析

3.中国经济地理 4.客户关系管理

5.消费者行为分析 6.电商直播

7.短视频制作 8.新媒体营销

专业（技能）课程

专业拓展

课程

专业核心课程

1. 电子商务技术 2.网店美工

3.物流与配送 4.网络推广

1.现代营销基础 2.数字商务信息技术 3.商贸法律法规 4.商务沟通与礼仪 5.会计基础知识

专业类平台课程

1.思想政治 2.语文 3.数学 4.英语 5.信息技术 6.体育与健康 7.历史 8.美育（美术） 9.劳动教育

中华优秀传统文化

1.职业健康与安全 2.职业素养

公共基础

任选课程

公共基础

必修课程

公共基础

限选课程

公共基础课程

1. 教学时间分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 课时比 |
|  | 公共基础课程 | 专业技能课程 | 岗位实习 | 其他 | 合计 |
| 军训(入学教育） | 1 |  |  |  |  |  |
| 劳动、公共假期 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 课时数（学时） | 1179 | 1344 | 540 | 150 | 3213 |
| 理论教学周 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |  | 占比数（%） | 36.69 | 41.83 | 16.81 | 4.67 | 100 |
| 岗位实习 |  |  |  |  |  | 18 | 学分数 |
| 考试安排周 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 公共基础课程 | 专业技能课程 | 顶岗实习 | 其他 | 合计 |
| 毕业考核 |  |  |  |  |  | 1 |
| 毕业教育 |  |  |  |  |  | 1 | 学分数 | 64 | 78 | 18 | 5 | 166 |
| 总计 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 占比数（%） | 39.16 | 46.99 | 10.84 | 3.01 | 100 |

1. **教学进程安排**

**无锡金茂商业中等专业学校 电子商务专业教学时间安排表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **序号** | **课程名称** | **学时数** | **课程教学各学期周学时** |
| **总学时** | **学分** | **理论** | **实操** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** |
| **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18+2周** |
| **18周** | **0周** | **18周** | **0周** | **15周** | **3周** | **15周** | **3周** | **9周** | **9周** | **18周** | **2周** |
| 公共基础课程 | 1 | 思想政治 | 必修 | 职业生涯规划 | 36 | 2 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 36 | 2 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 经济政治与社会 | 30 | 2 | 30 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | 30 | 2 | 30 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 选修 | 就业指导 | 36 | 2 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 2 | 文化课 | 必修 | 语文 | 237 | 12 | 237 |  | 4 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |
| 3 | 数学 | 186 | 10 | 186 |  | 3 |  | 3 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 英语 | 186 | 10 | 186 |  | 3 |  | 3 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |
| 5 | 信息技术 | 108 | 6 | 108 |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 体育与健康 | 168 | 9 | 168 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 | 2 |  |  |
| 7 | 历史 | 72 | 4 | 72 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 艺术 | 音乐 | 18 | 1 | 18 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 美术 | 18 | 1 | 18 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 限选 | 中华优秀传统文化 | 18 | 1 | 18 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | 1179 | 64 | 1179 | 0 | 21 | 0 | 20 | 0 | 11 | 0 | 10 | 0 | 10 | 4 | 0 |  |
| 专业技能课程 | 10 | 专业类平台课程 | 现代营销基础 | 72 | 4 | 10 | 62 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 数字商务信息技术 | 54 | 3 | 10 | 44 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 6 |  |  |
| 12 | 商贸法律法规 | 30 | 2 | 30 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | 商务沟通与礼仪 | 54 | 3 | 10 | 44 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 4 |  |  |
| 14 | 会计基础知识 | 36 | 2 | 16 | 20 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  | 中国经济地理 | 30 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 小 计 | 276 | 16 | 112 | 170 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 10 | 0 |  |
| 16 | 专业核心课程 | 电子商务技术 | 60 | 4 | 10 | 50 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 17 | 网店美工 | 132 | 8 | 30 | 102 |  |  | 4 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | 物流与配送 | 72 | 4 | 10 | 62 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | 网络推广 | 60 | 4 | 10 | 50 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小 计 | 324 | 20 | 60 | 264 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 专业拓展课程 | 网店运营 | 72 | 4 | 12 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 6 |  |  |
| 21 | 电子商务案例分析 | 60 | 4 | 10 | 50 |  |  |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 22 | 客户关系管理 | 60 | 4 | 10 | 50 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 23 | 消费者行为分析 | 60 | 4 | 20 | 40 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 24 | 电商直播 | 90 | 6 | 28 | 62 |  |  |  |  | 4 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 25 | 短视频制作 | 240 | 11 | 40 | 200 |  |  |  |  | 2 | 3周 | 2 | 3周 |  |  |  |  |
| 26 | 新媒体营销 | 108 | 6 | 50 | 58 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 6 |  |  |
| 27 | 学测专业理论综合课程 | 18 | 1 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 28 | 学测专业实践综合课程 | 36 | 2 |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 小 计 | 744 | 42 | 188 | 556 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3周 | 14 | 3周 | 14 | 12 | 0 |  |
| 岗位实习 | 540 | 18 |  | 540 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18周 |  |
| 其他教育活动 | 毕业考核 | 30 | 1 |  | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 毕业教育 | 30 | 1 |  | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 小 计 | 60 | 2 | 0 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总 计 | 3123 | 162 | 1539 | 1590 | 27 |  | 28 |  | 29 | 3周 | 30 | 3周 | 26 | 26 | 18周 | 2周 |

注：1、总学时为3123。（总课时=公共基础课程小计学时+专业平台课程小计+专业核心课程小计+专业拓展课程小计+岗位实习+其他教育活动小计+军训入学教育+劳动教育）。

2、其中公共基础课程学时1179，占比36.69%(公共基础课程小计学时/总学时,公共基础课程小计要大于1000，占比约为总学时的1/3)；专业技能课（专业平台课程、专业核心课程、专业拓展课程、岗位实习）为1884课时，占比58.64%；实践教学课时（含专业课程的实操课时合计、实训周课时、岗位实习、军训、专业认识与入学教育、劳动教育）总课时1680，占比为52.29%。（实践教学占比应该大于50%，约55%）。

3、其中其他教育活动另含：

①第一学期在开学前另加1周军训（含专业认识与入学教育），30学时（实践），1学分。

②劳动教育2周（在三年计划中完成），60学时（含理论和实践），2学分。

4、总学分162。学分计算办法：第1至第5学期每学期18学时计1学分；专业实践教学周1周计1学分；岗位实习 1 周计 1 学分；军训（含专业认识与入学教育）、毕业考核、毕业教育、劳动教育每1周计1 学分。

1. **主要课程教学要求**

（一）主要专业课程和教学要求

1、公共基础课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **教学内容及要求** | **学时** |
| 思想政治 | 执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 168 |
| 语文 | 执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 237 |
| 历史 | 执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 72 |
| 数学 | 执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 186 |
| 英语 | 执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 186 |
| 信息技术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 108 |
| 体育与健康 | 执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 168 |
| 艺术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。 | 36 |
| 劳动教育 | 执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。 | 60 |

2、主要专业（技能）课程教学要求

【专业类平台课程】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称(学时) | 主要教学内容 | 能力要求 |
| 现代营销基础（72学时） | （1）现代营销认知；（2）市场环境分析；（3）消费心理入门；（4）目标市场选择；（5）产品策略研究；（6）价格应对调整；（7）渠道模式采用；（8）线下线上促销 | （1）了解市场、市场营销、营销组合的概念，了解电子商务的含义及其功能特性、系统构成，能区分传统商务与电子商务；（2）了解传统商品交易和电子商务交易过程的三个阶段、电子商务交易的四个基本“流”，能描述商品交易模式的变化；（3）了解营销观念的新发展类型，能辨析各种营销观念的特征；了解电子商务的发展形势，能说出中国电子商务的发展概况及趋势；了解移动电子商务和跨境电子商务的概念，能分析移动电商的特点和跨境电商的种类；（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；了解环境因素，能说出其对企业营销活动的影响；理解寻求市场机会的方法与途径，会运用调节市场需求的策略；（5）了解市场调查的概念，理解市场调查的意义，能概括市场调查的基本流程；（6）了解消费心理的研究意义、消费需求及购买动机，能运用消费心理的研究方法分析案例；了解消费者购买行为模式及影响因素，能辨析消费者购买行为的类型；（7）了解市场细分的概念，能分析市场细分的意义，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，能复述市场定位的概念和步骤；（8）掌握产品策略的含义，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，会灵活运用产品策略；（9）掌握价格策略的含义，了解产品定价的目标、方法和具体策略，能运用初始价格变动的措施；（10）掌握分销渠道的含义，能熟悉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，能分析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，能熟悉具体的分类、运作流程及赢利模式；（12）掌握促销策略的含义，能说出促销的作用，了解线下线上促销的方式、特点和内容，了解新媒体营销、短视频广告、数据营销的含义，能结合实际情况进行灵活运用 |
| 数字商务信息技术（54学时） | （1）网络商务信息概述；（2）商务文档编辑与处理；（3）商务图片采集与处理；（4）商务视频拍摄与处理；（5）商务网页设计与制作；（6）商务数据分析与应用；（7）区块链技术的商务应用 | （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，能根据商务信息本身具有的使用价值和价格水平进行分级；（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操作方法，能根据实际需求设计制作商务网页；（6）了解商务数据分析的基本概念、方法，掌握商务数据采集工具的操作方法，能运用Excel等工具对商务数据进行统计与分析；（7）了解区块链定义、分类及特点，掌握区块链与数字货币的关系，能说出区块链与人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术的融合方式及其在商务中的应用场景 |
| 商贸法律法规（30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；（5）中华人民共和国产品质量法；（6）中华人民共和国反垄断法；（7）其他常用法律法规 | （1）了解法的概念与特征，知晓法律的效力范围，以及法律关系三要素和不同的法律关系；（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）了解中华人民共和国反垄断法的立法目的和垄断行为，了解垄断协议的内容及相关处罚条例；（7）了解电子商务法、民法典（第三编合同）、公司法、广告法、价格法等法律法规，理解其概念、种类及其应用 |
| 商务沟通与礼仪（54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）掌握仪容、仪表、仪态的基本要求，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）了解商务通信礼仪的基本要求，会使用电话、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，能在商务活动中遵守礼仪规范；（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 |
| 会计基础知识（36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）商品流通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）企业资金运营管理体验 | （1）了解会计的产生、发展、目标，了解会计职业道德与会计法律体系，掌握会计的概念、职能，能描述财务知识在商务营销中的作用及商务营销人员应具备的会计技能；（2）了解并能描述会计要素、会计等式、会计科目、账户等含义，理解账户的结构，掌握经济业务的类型及其对会计等式的影响；（3）了解并能描述复式记账法、借贷记账法、会计分录等含义，理解借贷记账法的记账规则，能进行会计分录的编制；（4）了解商品流通企业主要经济业务核算的内容，能正确运用常用账户，进行主要经济业务的基本核算；（5）了解会计凭证、原始凭证、记账凭证的含义和内容，能正确填制、审核常用的原始凭证和通用记账凭证；（6）了解会计账簿的基本内容、建账步骤、登记账簿的方法、查找和更正错账方法、对账结账内容，能识别账簿；（7）了解财产清查的概念、意义、种类，能描述财产清查方法和盘存制度；（8）了解财务报表的概念、构成内容和分类，能描述资产负债表与利润表的结构和编制方法，能识读简单资产负债表和利润表；（9）了解账务处理程序的概念、种类及设计要求，能结合具体案例，采用记账凭证账务处理程序对简单经济业务进行账务处理，体验企业资金运营管理 |
| 中国经济地理（30课时） | （1）经济布局的条件（2）农业地理（3）工业地理 | （1）了解并掌握经济地理学的研究对象，经济地理学的学科性质和特点，学习经济地理学的目的和方法（2）了解并掌握自然条件，科学技术条件，社会经济条件（3）了解并掌握农业生产简述，粮食作物，经济作物，林业，畜牧业，水产业，土特产，农业可持续发展（4）了解并掌握工业概述，食品工业，纺织工业，造纸工业，日用品工业，能源工业，钢铁与机械工业，化学工业及高技术工业 |

【专业核心课程】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称(学时) | 主要教学内容 | 能力要求 |
| 电子商务技术（60学时） | （1）电子商务技术基础；（2）网络技术基础；（3）网络营销技术基础；（4）电子商务支付；（5）电子商务安全；（6）大数据技术应用 | （1）了解电子商务技术概念，能描述电子商务涉及的相关技术及其标准；（2）了解计算机网络的定义和功能，了解IP地址、域名、电子邮件、浏览器等概念,能描述常见移动通信技术及移动识别技术；（3）了解网络营销的概念，掌握网络营销方式与方法，能运用网络营销技术开展营销活动；（4）掌握电子支付工具、网上银行、第三方支付等支付工具的使用方法，能完成安全的网上支付；（5）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原理，能根据实际情况选择安全防范措施；（6）掌握电商数据分析的常用方法，掌握数据分析工具的使用方法，能描述数据分析的基本流程 |
| 网店美工（132学时） | （1）商品图片美化与制作；（2）电商文字的设计与创意；（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）移动端店铺页面装修设计 | （1）了解商品的色彩与构图原则，掌握商品修图美化的方法，能进行商品主图和辅图的设计制作；（2）掌握电商字体设计的方法，以及商品文字设计技巧，能进行文字创意构思和文字创意设计；（3）理解电商海报的基本概念、作用，掌握电商海报设计原则，能根据不同的运营目的完成电商海报的设计与文案创意；（4）了解店铺首页的框架布局，掌握店标的设计原则，掌握店招设计的类型和结构，能根据店铺风格和商品特点设计制作自定义内容区和推广区；（5）掌握不同平台商品详情页构成，掌握商品详情页布局设计的技巧，能根据店铺风格和商品特点完成商品详情页设计与制作；（6）了解移动端店铺页面布局的类型，掌握移动端店铺店招、分类导航、详情页的设计方法，能根据设计流程完成移动端店铺活动模块和自定义模块等页面设计 |
| 物流与配送（72学时） | （1）电子商务物流概述；（2）电子商务物流模式；（3）仓储管理；（4）运输与配送管理；（5）物流包装；（6）供应链管理；（7）物流信息化管理；（8）跨境电子商务物流 | （1）了解电子商务物流概念、特征，能描述电子商务物流的发展现状，了解绿色物流的含义，能描述绿色物流的内容；（2）了解自营物流的含义、优势与劣势，掌握第三方物流的概念及产生原因，掌握第四方物流运作模式，能分析物流联盟产生的原因，能根据企业需求选择物流模式；（3）理解仓库的作用和分类，掌握商品出入库的基本作业流程，会填制出入库相关单证，能熟练进行商品库存盘点，填写商品库存盘点相关单证；（4）了解运输与配送的相关概念，掌握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；（5）了解物流包装概念及功能，掌握运输包装方法，能根据货物情况选择包装方式，进行简单包装处理；（6）了解电子商务供应链和供应链管理的概念，掌握供应链管理的主要内容，能描述供应链管理的模式；（7）了解常用物流信息技术和智慧物流信息系统的应用，理解电子商务物流信息系统的功能，能描述物流信息系统的构成及管理模式，能针对具体的物流与配送系统提出优化和改进措施；（8）了解跨境电子商务物流的含义，掌握跨境电子商务物流模式，会选择跨境电商物流模式 |
| 网络推广（60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，能描述网络推广岗位职责；（2）了解网络推广方案的概念，理解网络推广方案的内容，掌握网络推广方案的制订步骤，能根据企业网络推广目标，制订并实施推广方案；（3）了解SEO基础知识和工具，掌握网络诊断的基本方法，了解各大搜索引擎竞价广告，会进行网站结构与页面优化；（4）了解微信推广的定义、特点，掌握微信推广内容的撰写技巧，会根据微信推广策略开展推广活动，能进行微信推广效果评估；（5）理解微博推广定义及特点，掌握微博推广的方法，能根据企业网络推广目标，策划微博推广活动；（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）了解信息流推广的特点，掌握邮件推广、软文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 |

【专业拓展课程】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称****(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 网店运营（72学时） | （1）网上开店概述；（2）商品发布与管理；（3）网店的设计与装修；（4）网店日常运营与管理；（5）网店推广与营销；（6）移动网店运营 | （1）了解常见的网店平台及网上开店的流程，了解商品的供货渠道，掌握商品的价格制订策略，能根据常用定位方法进行店铺定位；（2）了解商品发布的流程，掌握商品标题设置技巧，能进行商品主图优化，能根据商品特性撰写商品描述，能对商品进行有效管理；（3）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；（4）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，能根据网店客服沟通技巧进行售后投诉处理；（5）掌握网络推广工具的操作方法，能根据活动主题策划并实施网店营销活动；（6）了解移动网店的主要形式，掌握微店开通流程和微店装修与商品管理的方法，能根据微店实际情况进行营销管理 |
| 电子商务案例分析（60课时） | 1. 电子商务主流模式案例分析
2. 网络营销案例分析
3. 电子商务安全与支付案例分析
4. 电子商务物流及供应链管理案例分析
5. 客户服务与管理案例分析
6. 新零售案例分析
7. 移动电子商务案例分析
8. 跨境电子商务案例分析

农村电子商务案例分析 | （1）通过对电子商务主流模式案例分析，了解电子商务主流模式的应用与发展；（2）通过对网络营销案例分析，掌握网络营销实用方法，能根据企业目标对应进行网络营销策划；（3）通过对电子商务安全与支付案例分析，掌握电子支付工具、网上银行、第三方支付等支付工具的使用方法，能完成安全的网上支付；（4）通过对电子商务物流及供应链管理案例分析，了解电子商务物流概念、特征，能描述电子商务物流的发展现状，掌握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；（5）通过对客户服务与管理案例分析，了解客户、客户关系、客户关系管理的涵义，掌握客户关系的类型，能描述客户关系管理的内容及作用；（6）通过对新零售案例分析，了解电子商务新零售的概念和特点，掌握新零售的应用与发展（7）通过对移动电子商务案例分析，了解移动电子商务的概念和特点，掌握移动电子商务的应用与发展（8）通过对跨境电子商务案例分析，了解跨境电子商务的概念和特点，掌握跨境电商的应用与发展（9）通过对农村电子商务案例分析，了解农村电子商务的概念和特点，掌握农村电子商务的应用与发展 |
| 客户关系管理（60学时） | （1）客户关系管理含义；（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）了解客户、客户关系、客户关系管理的涵义，掌握客户关系的类型，能描述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模式，能划分客户关系生命周期的阶段，掌握客户关系生命周期的特点，会描述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，能运用寻找客户的主要方法与劝说技巧开发客户；（4）了解客户满意和客户忠诚的重要意义，能描述客户满意度和客户忠诚度的衡量指标，能分析客户满意度、处理客户的不满，能分析忠诚客户的价值、培育忠诚客户；（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，能运用客户保持的方法和策略维系客户；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，能应对客户流失；（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，能正确认识并处理客户投诉；（7）了解使用数据挖掘分析客户数据的步骤和方法，能运用数据挖掘方法分析客户数据；（8）掌握CRM中客户服务中心的作用，能描述客户服务中心的整体工作流程；（9）理解客户管理战略，能参与CRM项目的实施，发挥相应的角色作用 |
| 消费者行为分析（60学时） | （1）消费者行为概述；（2）消费者的购买决策；（3）影响消费者行为的心理因素；（4）影响消费者欣慰的外部因素；（5）影响消费者行为的营销组合因素；（6）购后使用与消费者评价。 | （1）了解消费者行为的概念及特点，能熟悉研究消费者行为的意义；（2）了解消费者购买决策的内容和类型，熟悉消费者购买的过程；（3）了解消费者心理活动过程，能熟知消费者的知觉、学习、态度、需要、动机、个性、自我概念、生活方式、模仿和从众、消费习俗与消费流行等概念；（4）了解影响消费者行为的外部因素，熟知参照群体、社会阶层、家庭、文化、亚文化、经济因素等概念；（5）了解影响消费者行为的营销组合策略，熟知产品、价格、渠道、促销等概念；（6）了解产品使用与处置的概念，熟知消费者满意和消费者的品牌忠诚概念。 |
| 电商直播（90课时） | （1）直播营销的整体思路（2）直播营销的前期策划（3）直播营销的中期实施（4）直播营销的后期传播（5）直播营销的数据复盘 | （1）了解直播行业的发展历程、发展趋势，了解目前各主流直播平台的运营模式，熟悉淘宝直播介绍和熟练操作淘宝直播中控台；（2）了解直播脚本设计、直播时间掌控和直播内容演示等，初步具备直播脚本设计的能力，具备直播内容演示能力（3）熟悉直播设备与场景选择的方法和技巧，具备直播设备与场景选择能力（4）掌握直播带货的黄金法则，具备直播选品和展示的能力和化解直播危机的能力（5）了解粉丝经营策略和粉丝画像的设置，具备粉丝管理的能力（6）了解数据分析的作用，具有下播复盘的能力。 |
| 短视频制作（240课时） | （1）探寻短视频制作流程（2）使用VUEApp剪辑Vlog短视频（3）使用Premiere剪辑美食短视频（4）使用剪映App剪辑生活技能短视频（5）使用快影App剪辑情景短视频（6）使用快剪辑App剪辑萌宠短视频 | （1）熟悉短视频的发展历程、基本概念和变现方法，能够分辨不同短视频平台的优势，根据实际制作需要选择短视频的类型和平台；（2）掌握短视频选题的策划和脚本的撰写方法，能够根据制作需要，使用数码相机和智能手机拍摄出美观且主题突出的短视频画面。（3）掌握VUEApp、Premiere、剪映App、快影App、快剪辑App等视频剪辑软件的主要功能和操作方法，能够使用多种视频剪辑软件对视频进行剪辑、创意制作；（4）掌握Vlog短视频、美食短视频、生活技能短视频、情景短视频、萌宠短视频的拍摄和剪辑方法，能够制作Vlog、美食、生活技能、情景短剧、逗趣萌宠等不同主题类型的短视频；（5）掌握短视频的发布方法，能够将制作好的短视频发布到各个平台中。 |
| 新媒体营销（108学时） | （1）新媒体营销概述；（2）短视频营销；（3）自媒体平台营销；（4）社群营销；（5）APP营销；（6）内容营销；（7）新媒体整合营销 | （1）掌握新媒体营销的概念、特点，能描述新媒体营销的发展趋势；（2）了解短视频营销的概念和特点，掌握短视频营销的原则和技巧，会运用技巧完成营销短视频制作；（3）了解自媒体的含义及价值，掌握自媒体营销的定位与技巧，会使用头条号、百家号等自媒体平台进行营销推广；（4）了解社群营销的含义、特点，掌握社群营销的运行方式，能运用社群营销技巧开展营销活动；（5）掌握APP营销的主要模式和活动策划要点，能运用APP常见推广方式，会用主要推广渠道进行推广；（6）了解内容营销的概念及基本要素，掌握内容营销的原则，会运用内容营销策略开展营销活动；（7）了解新媒体整合营销的概念与特点，理解新媒体整合营销的原则，能结合新媒体营销策略撰写新媒体整合营销方案 |

（二）主要专业课程学期成绩考核标准：

1、考核由过程性考核（50%）与期末考试考核（50%）组成；

2、其中过程性考核由：平时表现（课堂表现、出勤、课后作业、实训课程作品等）占总分值的30%，期中考试占20%组成；

3、期中考试、期末考试根据课程的性质和实际开课情况采用：理论课程进行卷面成绩考核，实训课程进行实训操作出成品（作品）打分考核。

4、根据学生的学期成绩，不及格学生在下一学期开学初一个月内由教学部组织、教务处监督进行补考，补考成绩合格一律按60分记录。

1. **专业教师基本要求**

1、专任专业教师与在籍学生之比是1:20；研究生学历（或硕士以上学位）占20%，取得非教师系列专业技术中级以上职称的占55%以上；兼职教师占专业教师比例为15%，其中50%以上具有中级以上技术职称。

2、100%以上的专任专业教师具有艺术设计类专业本科及以上学历；3年以上专任专业教师，已达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知” 文件规定的职业资格或专业技术职称要求。

3、专任专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于两个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于40学时的教学任务。

1. **实训（实验）基本条件**

按电子商务实训要求，建立与本专业实习实训的需要相一致，具有电子商务职业环境的校内实训基地（见下表）；校外实训基地原则上应为校企合作的电子商务公司。按每班50名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

| **教学功能室** | **主要设备名称** | **数量（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** | **实训项目** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **计算机****公共机房1** | 电脑 | 54（含2台教师主机） | 双核CPU，2GB 内存，500GB 硬盘， 独立显卡（显存1024MB)，21寸液晶显示器。用于专业教学训练。安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、网页制作软件、PS软件、电子商务师（四级）实操 | 实战课程：电子商务数据分析实战、新媒体运营实战公共基础：信息技术 |
| **计算机****公共机房2** | 电脑 | 57（含2台教师主机） | 双核CPU，2GB 内存，500GB 硬盘， 独立显卡（显存1024MB)，21寸液晶显示器。用于专业教学训练。安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、网页制作软件、PS软件、电子商务师（四级）实操 |
| **计算机****公共机房3** | 电脑 | 57（含2台教师主机） | 双核CPU，2GB 内存，500GB 硬盘， 独立显卡（显存1024MB)，21寸液晶显示器。用于专业教学训练。安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、网页制作软件、PS软件、电子商务师（四级）实操 |
| **直播电商实训室** | 手机、电脑、摄像头、补光灯 | 13/1/4/11 | FHD+ 2700 x 1224 像素，5G全网通，双卡双待，八核CPU核心数，8GB+256GB存储容量，5000万+1300万+1200万后置摄像头，四摄像头（前一后三），用于专业教学训练。安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、抖音、淘宝、小红书等。 |
| **电商美工实训室** | 电脑 | 54（含2台教师主机） | 双核CPU，2GB 内存，500GB 硬盘， 独立显卡（显存1024MB)，21寸液晶显示器。用于专业教学训练。安装软件要求：图形图像软件、影音处理软件、网页制作软件、PS软件、电子商务师（四级）实操 |

1. **编制说明：**

1、本方案依据《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）、《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>的通知》（苏政办发[2012]194号）

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）主动对接经济社会发展需求。围绕经济社会发展和职业岗位能力要求，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）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。

（4）坚持理论与实践的有机结合。注重学思结合、知行统一，坚持“做中学、做中教”，加强理论课程与实践课程的整合融合，开展项目教学、场景教学、主题教学和岗位教学，强化学生实践能力和职业技能培养。

3、中等职业学校依据本方案制定实施性人才培养方案。

（1）落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习5个学期，校外岗位实习1学期。每学年为52周，其中教学时间38周（含复习考试），假期12周，劳动（学农、学工）2周。第1至第5学期，每学期教学周18周，机动、考试各1周，按28/30学时每周计算；第6学期岗位实习18周，毕业考核和毕业教育各一周。

（2）第1～5学期集中安排整周教学周，为公共基础文化课和专业技能课。

（3）选修课程结合学生个性发展需求和我校办学特色针对性开设。

公共基础选修课程：1、礼仪 2、家政服务 3、应用文写作 4、硬笔书法 5、普通话

附件1

**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** |
| 直播销售员 | 1、工作准备 | （1）宣传准备 | 能制订产品素材搜集计划 | 1、行业通用能力（1）了解现代商贸流通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会计基础知识，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）掌握电子商务相关技术，能合理运用网络、营销、支付等技术开展电子商务活动，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，分析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内容，能根据货物情况合理配置物流活动各环节，能运用物流信息技术解决物流实践活动中的问题。（4）掌握各种网络推广平台的操作方法和技巧，能根据企业实际需求合理选择推广工具，制订网络推广方案，并能进行网络推广。3、职业特定能力（1）网店运营：掌握网上开店及店铺基础设置的方法，能借助营销工具进行网店推广与营销，能根据企业实际需求进行微店运营管理，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管理与分析的能力。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 | 《现代营销基础》《商贸法律法规》《数字商务信息技术》《会计基础知识》《网店客服实务》《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 |
| 能制订宣传数据监控方案 |
| 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 |
| 能制订样品（道具）搭配计划 |
| 能制订出镜者形象方案 |
| 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 |
| 能制订并执行风险应对计划 |
| 2、直播营销 | （1）直播预演 | 能编写团队协作的直播脚本 | 《数字商务信息技术》《网络推广》《新媒体营销实务》《商务沟通与礼仪》《网店客服实务》《客户关系管理》 |
| 能根据直播脚本测试营销流程 |
| （2）直播售卖 | 能使用营销话语介绍产品特点 |
| 能介绍平台优惠及产品折扣信息 |
| 3、售后与复盘 | （1）售后 | 能分析和汇总异常数据 | 《现代营销基础》《数字商务信息技术》《商务沟通与礼仪》 |
| 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 |
| 视频创 推员 | 1、工作准备 | （1）宣传准备 | 能制订产品素材搜集计划 | 《现代营销基础》《商贸法律法规》《数字商务信息技术》《会计基础知识》《网店客服实务》《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 |
| 能制订宣传数据监控方案 |
| 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 |
| 能制订样品（道具）搭配计划 |
| 能制订出镜者形象方案 |
| 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 |
| 能制订并执行风险应对计划 |
| 2、视频创推 | （1）视频制作 | 能制订拍摄方案 | 《数字商务信息技术》《网络推广》《网店运营》《新媒体营销实务》《商务沟通与礼仪》 |
| 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 |
| 3、售后与复盘 | （1）售后 | 能分析和汇总异常数据 | 《现代营销基础》《数字商务信息技术》 |
| 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 |
| 网络营销推广人员 | 1、工作准备 | （1）宣传准备 | 能制订产品素材搜集计划 | 《现代营销基础》《商贸法律法规》《数字商务信息技术》《会计基础知识》《网店客服实务》《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 |
| 能制订宣传数据监控方案 |
| 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 |
| 能制订样品（道具）搭配计划 |
| 能制订出镜者形象方案 |
| 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 |
| 能制订并执行风险应对计划 |
|  | 2、技术支持与互动管理 | （1）技术支持 | 能根据直播计划整理设备清单 | 《数字商务信息技术》《电子商务技术》《网店美工》《网络推广》《网店运营》《新媒体营销实务》 |
| 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 | 能制订互动管理规则 |
| 能建立互动常见问题库 |
| 3、售后与复盘 | （1）售后 | 能分析和汇总异常数据 | 《现代营销基础》《数字商务信息技术》《会计基础知识》 |
| 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 |
| 网店运营及美工 | 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 | 《数字商务信息技术》《新媒体营销实务》《网店美工》《网络推广》《网店运营》《商务沟通与礼仪》 |
| 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）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 | 《数字商务信息技术》《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》《新媒体营销实务》《会计基础知识》《商务沟通与礼仪》 |
| 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 |
| 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》《网络推广》《会计基础知识》 |
| 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 | 《网店客服实务》《客户关系管理》《网店运营》《商务沟通与礼仪》 |
| 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》《数字商务信息技术》《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 |
| 能对电子商务数据的数据类型进行修改 |