附件3

**广州市中等职业学校**

**电子商务专业教学指导方案**

（试行）

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》和《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》的精神，深化职业教育教学改革，全面提高职业教育教学质量，规范职业学校教学管理，更好地指导本市各中等职业学校教学计划的制定工作，保证高素质劳动者和技术技能人才培养的规格和质量，健全教育教学质量检查评价制度和激励机制，建立品牌专业认定及专业建设的动态调整机制，推进全市中职学校专业及课程建设，满足企业用人需求和建设广州现代职业教育体系的需要。依据《教育部办公厅关于制订中等职业学校专业教学标准的意见》，结合本市实际，组织研究编制与广州经济社会发展和现代职业教育体系相适应，具有广州地方特色，适应广州职教发展水平的市级教学指导方案。

**一、指导思想**

以科学发展观为指导，全面贯彻党的教育方针，落实教育规划纲要，全面实施素质教育，提高学生的综合素质和职业能力。坚持以提高质量为核心的教育发展观，全面提升职业教育专业设置、课程开发的专业化水平，使中等职业教育更好地适应经济社会发展对高素质劳动者和技术技能人才培养的要求。

以科学发展观为指导，全面贯彻党的教育方针，落实教育规划纲要，全面实施素质教育，提高学生的综合素质和职业能力。坚持以提高质量为核心的教育发展观，全面提升职业教育专业设置、课程开发的专业化水平，使中等职业教育更好地适应经济社会发展对高素质劳动者和技术技能人才培养的要求。

1.坚持以立德树人为根本任务，把社会主义核心价值体系融入教育教学全过程，引导学生弘扬民族精神、时代精神，加强以爱岗敬业、诚实守信为重点的职业道德教育。

2.坚持以促进就业为导向，面向社会、面向市场，围绕经济社会发展和职业岗位能力的要求，确定专业培养目标、课程设置和教学内容。

3.坚持以工作过程系统化为引导，突出职业能力为主线，以职业活动课程为主体，科学系统设计专业教学方案，将人文素养和职业能力的培养贯穿于人才培养全过程，贯彻学生就业与发展潜力培养融为一体、学习过程与工作过程融为一体、职业素质养成与职业技能培养融为一体的人才培养理念。

4.坚持产教融合、协同育人、创新人才培养模式，突出职业教育特色，高度重视学生实践和实训教学，强化学生的实践能力和职业技能培养，促进中等职业学校的专业设置与职业岗位、课程内容与职业标准、教学过程与生产过程的深度对接。

5.坚持统一性与灵活性相结合，在严格执行国家有关规定、统一基本要求的基础上，倡导学校根据区域经济、行业特点和社会发展需求对课程设置、教学安排和教学模式等进行改革，形成校本特色，全面提高人才培养质量。

**二、招生对象与学制**

全日制中等职业学校学历教育招收初中毕业生或具有同等学力者，基本学制三年。

**三、培养目标**

中等职业学校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，在生产、服务一线工作的高素质劳动者和技能型人才。本专业面向电子商务领域从事应用或服务的企业，培养具有基本的科学文化素养，良好的职业道德和素养，较强的综合职业能力和一定的创新意识，从事网店客服、网店美工、推广运营等工作岗位的技能型人才。

**四、职业范围**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业（技能）方向** | **对应职业（工种）** | **职业资格证** |
| 1 | 客服运营 | 网络客服、电话客服  网络推广助理、运营助理 | 电子商务员（人社部） |
| 2 | 美工设计 | 设计助理、网店美工  平面设计、摄影助理 | 图形图像处理员（人社部） |

**五、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。

**（—）职业素养**

1.热爱社会主义祖国，将实现自身价值与服务祖国人民相结合，树立社会主义民主观念和遵纪守法意识，遵守职业岗位规范；树立劳动观点，养成良好的劳动习惯，增强实践能力；树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念；树立正确的职业理想，形成正确的就业观、创业观，做好适应社会、融入社会、就业创业准备。

2.具有社会公德、职业道德意识和文明行为习惯，自觉践行社会主义核心价值观。

3.具有健全的人格、良好的心理品质和健康的身体，培养诚实守信、爱岗敬业、团结互助、勤俭节约、艰苦奋斗的优良品质，提高应对挫折、合作与竞争、适应社会的能力。

4.具有基本的欣赏美和创造美的能力。

5.具有基本的历史文化素养。

6.具有较好的人际交往能力、沟通协调能力、团队合作精神、创新和服务意识。

7.初步掌握开展电子商务所需的基本技能，具有良好的商业意识和就业、创业、抗压能力。

8.了解电子商务的发展方向，具有自主学习和适应职业发展的能力。

**（二）专业知识和技能**

1.了解电子商务基本知识，包括行业业态、发展方向及相关术语。

2.掌握网络营销的相关知识，能根据业务需要，操作站内和站外推广媒介，达到网络营销的目的。

3.掌握电子商务日常工作中客户服务的相关知识和技能，具有良好的接待和沟通能力，能根据服务规范和流程，进行客户服务。

4.掌握网店运营管理的基本知识，能完成网店的运营管理与日常维护。

5.了解电子商务物流的基础知识，掌握商品打包，订单处理，配送等环节的工作内容和流程。

6.掌握网店商品拍摄的基本技巧及图片处理工具，能根据企业要求，独立完成商品拍摄和图像处理，达到较好的视觉营销效果。

7.掌握软文写作的技巧，能提炼出产品卖点，并对产品进行包装。

8.能够使用计算机常用软件完成日常工作的文档处理，如库存统计、排班、数据统计等。

**专业（技能）方向1：客服运营**

1.普通话标准流利、语言规范、声音甜美，具有良好的口头表达和沟通能力。

2.能理解客户需求，正确录入信息，打字速度每分钟不少于60字。

3.熟练应用Email、QQ、微信、阿里旺旺、千牛等网络通讯工具，熟悉常用网络语言，能准确解答顾客疑问。

4.熟悉常见电子商务交易流程及网店ERP系统的操作，能独立完成售前及售后工作，转化率较高，反应快。

5.熟悉主流电商平台的相关知识，如准入门槛、活动要求、操作流程等。

6.掌握主流平台站内推广的各种方法，并根据企业需要，完成相应的推广任务。

7.掌握基础的数据搜集和分析能力，能正确分析网店运营中的相关数据并对推广效果进行评估。

8.熟练掌握网店运营的基本技能，包括网店开设、基本设置、产品选型等网店实战能力。

9.熟练掌握主流移动电子商务平台的应用，了解客户的使用习惯并进行有针对性的推广策略设计。

**专业（技能）方向2：美工设计**

1.能准确分析企业文化及产品属性。

2.掌握常用拍摄器材的使用，并能针对不同产品的进行拍摄环境布置及完成拍摄任务。

3.掌握电子商务网站的相关知识，掌握设计风格，网页布局等，并使用工具软件呈现效果。

4.掌握色彩搭配及排版能力，能根据营销策划需要进行宝贝详情页等相关页面及广告的设计。

5.熟练掌握网店的整体形象，配合促销活动专题页面等的策划、设计与制作。

6.熟练掌握Dreamweaver、Photoshop等常用软件的使用；能熟练地完成商品退底、修整工作；熟练地完成商品详情页的设计、拼接工作。

**六、继续学习专业**

高职专科：电子商务、移动商务、网络营销

应用本科：电子商务、市场营销

**七、课程结构**

**专**

**业技能课**

**专业实习** （顶岗实习）

专业实训

（综合实训）

**专业（技能）方向课**

**专业选修课**

1.跨境电商

2.网络媒体

制作

3.活动策划与实施

4.互联网金融

5.商务网站建设与维护

6.商务谈判

**客服运营**

文字录入

商务礼仪

客户关系管理

网络推广

移动电商

网店实战

**美工设计**

商品拍摄

商品图片修整

网页设计

版式设计

网店装修

**专业**

**核心课**

网络营销

网店客服

网店运营

电子商务物流

德

育

**实训**

**实习课**

数

学

英

语

计算机

应用基础

公共艺术

体育与健康

历

史

**公共选修课**

1.办公软件应用

2.人际关系与沟通

3.办公自动化

4.心理健康

软文编辑

网店管理软件

语

文

**公共**

**基础课**

电子商务基础

图形图像处理

**八、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（语文、数学、英语）、计算机应用基础、体育与健康课、公共艺术课、历史课，以及自然科学和人文科学类公共选修课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和实训实习课，以及专业选修课。

**（一）公共基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **基本**  **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 | 34 |
| 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 | 36 |
| 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 | 34 |
| 哲学与人生 | 依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设 | 32 |
| 2 | 语文 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设 | 208 |
| 3 | 数学 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设 | 122 |
| 4 | 英语 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设 | 122 |
| 5 | 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 | 104 |
| 6 | 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 | 166 |
| 7 | 公共艺术 | 依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设 | 34 |
| 8 | 历史 | 依据《中等职业学校历史教学大纲》开设 | 32 |

**（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 | 通过本课程的学习，学生能了解电子商务相关的法律法规、行业政策及电子商务的现状和发展趋势；了解各主流平台的基本特点及相关的运营模式；了解电子商务企业基本岗位的技能要求，如图像处理、客户接待、商品配送等；掌握网络零售的主要交易流程。 | 68 |
| 2 | 网络营销 | 通过本课程的学习，学生能系统地掌握网络营销概述、网络营销的战略及渠道等，掌握网络广告的制作、搜索引擎营销、搜索引擎优化、Email营销等活动的实施、组织和控制等基本技能，达到具备从事网络营销工作的基本要求，基本具备现代营销人员的素质。 | 108 |
| 3 | 网店客服 | 通过本课程的学习，学生能了解各主流平台网购流程，熟悉岗位职责及各种业务类型的工作要求，能准确掌握网店客服的各高压线，熟练使用专业的服务术语及千牛等工具，能准确分析产品属性、正确引导客户完成咨询导购、订单查询、客户投诉、客户关系管理等业务。 | 68 |
| 4 | 网店运营 | 通过本课程的学习，学生能了解网店运营的规范与流程，明确运营岗位的核心工作内容；掌握以淘宝网平台为代表的C2C网店运营技能要求，包括网店创建与维护、网店视觉优化、产品优化、客户服务、店铺推广、简单营销方案的策划、供应链管理等方面的能力。 | 96 |
| 5 | 电子商务  物流 | 通过本课程的学习，学生能了解现代物流管理与商品配送的一般过程和方法。了解进行入库、分拣、配货、配装、出库、退货作业的操作；能叙述各种运输方式的特点；了解组织运输作业流程；会进行物流配送信息的查询及处理；熟悉配送单据的周转流程；掌握特殊商品包装、发货、运输的业务操作流程。 | 68 |
| 6 | 图形图像  处理 | 通过本课程的学习，学生能全面掌握Photoshop操作应用的各个知识点，具备参加Photoshop图形图像处理考证的能力水平；能够系统全面的掌握Photoshop在平面设计中的应用，结合网络营销的策划需求，完成综合运用与实际创作。 | 108 |
| 7 | 软文编辑 | 通过本课程的学习，学生能了解软文营销的基本概念，熟练掌握软文的类型、标题和正文的设计方法、软文的创意、写作技巧和方法。能够根据企业营销的策略，针对消费者在购物过程中的购买心理，结合产品特征撰写推广信息与宣传软文；熟练掌握产品文案撰写的技能。 | 68 |
| 8 | 网店管理  软件 | 通过本课程的学习，学生能掌握企业网店管理所使用工具及系统的操作，其中包括千牛、ERP系统软件等。能够在真实的工作平台上，基于企业的订单及数据，按照工作岗位流程要求完成订单的查询、修改、审核的操作。系统、全面的掌握网店管理中各个环节的工作流程，要求能熟练解决最常见的后台订单处理、退换货单据审核等程序性问题。 | 68 |

**2.专业（技能）方向课**

**（1）客服运营**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考**  **学时** |
| 1 | 文字录入 | 通过本课程的学习，学生能能按照正确的键盘指法完成录入任务；能熟练使用至少一种中文（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；能正确听取客户要求，同时完成文字录入；针对不同类型的文章和录入方式，录入速度达到60字/分钟以上。 | 34 |
| 2 | 商务礼仪 | 通过本课程的学习，学生能了解礼仪在生活和工作中的重要性；懂得塑造良好的个人形象；熟练掌握个人形象礼仪、交往礼仪、校园礼仪、职场礼仪等常见的礼仪要求。能运用规范的礼仪的知识和技能进行客户接待、工作洽谈、人际关系管理等交往工作，从而促进商务行为的有效实施。 | 68 |
| 3 | 客户关系  管理 | 通过本课程的学习，学生能了解客户关系管理的意义；掌握客户关系管理的基本方法；利用常用的办公软件、商务系统、CRM系统，对客户信息进行收集、分析；掌握对关键客户关系进行管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理的技巧。 | 64 |
| 4 | 网络推广 | 通过本课程的学习，学生能根据产品的特点，掌握贴吧、微信等各类免费的推广渠道及推广手段，能熟练操作相关工具软件；能根据各主流平台规范及特点，选择合适的站内外营销推广方式；了解SEO优化，掌握多个主流平台的使用及功能比较、免费及付费推广方式、直通车、淘宝客、QQ空间营销、微信微博论坛（SNS）营销等。 | 96 |
| 5 | 网店实战 | 通过本课程的学习，学生能以产品销售为主线，通过分组开店，多渠道完成销售实战。学生通过完成从网店注册、装修、上新、推广等一系列网店经营全流程的工作任务，使其熟练掌握电子商务中网店管理的工作流程及要求，能够对网店及产品存在的问题进行准确诊断，并具备优化的能力。 | 120 |
| 6 | 移动电商 | 通过本课程的学习，学生能了解移动电子商务发展概况、平台的构建与管理、智能终端、业务管理等工作流程；熟悉掌握移动支付、移动广告和移动社区等方面的应用；掌握包括微店等各种类型的移动电商平台及渠道，利用各种电商平台APP、微博、微信等商务软件，完成推广、商品交易等营销活动。 | 64 |

（2）美工设计

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考**  **学时** |
| 1 | 商品拍摄 | 通过本课程的学习，学生能熟练掌握摄影设备器材的维护、使用；熟练掌握灯光布置及光线技术；掌握包括吸光、反光、透明商品在内的各种静物拍摄手法；能通过挖掘商品卖点，选择最佳的拍摄效果和方案进行实施。 | 102 |
| 2 | 商品图片  修整 | 通过本课程的学习，学生能根据各类商品的卖点，综合应用已熟练掌握的Photoshop操作工具，快速对不同类目下的产品图片进行各种类型瑕疵的修复、色相色阶调整等；通过重复训练，熟练运用钢笔、通道等工具，快速完成包括人物、各类产品图片的勾勒退底操作；根据设计模板，熟练完成宝贝详情页面的制作。 | 96 |
| 3 | 网店装修 | 通过本课程的学习，学生能能熟练掌握各主流网络平台网店装修模版的套用；掌握调整店铺页面布局优化技巧；掌握网店页面模块的选用和搭配；能通过后台完成宝贝详情页切片上传；能通过修改代码完成宝贝、店铺页面编辑；能准确分析客户得到网络浏览习惯及特征，运用各种绘图软件及网页制作软件完成包括店标、广告招牌、公告栏、商品类目、店铺促销、商品内页制作，提高点击率。 | 120 |
| 4 | 版式设计 | 通过本课程的学习，学生能了解版式设计的基本理论；掌握版式设计的基本原则、平面构成的基本形式；熟练掌握色彩搭配原则；通过鉴赏；能够根据设计主题和视觉需求，在预先设定的有限版面内，运用造型要素和形式原则，根据特定主题与内容的需要，将文字、图片（图形）及色彩等视觉传达信息要素，进行有效排布，以达到预期效果。熟练运用平面设计软件，掌握版式设计在制作宝贝详情页、店铺首页设计中的应用。 | 64 |
| 5 | 网页设计 | 通过本课程的学习，学生能了解网店网站的布局特点及不同页面布局所适用的类目及产品；了解电子商务网店网站的特点；能使用Dreamweaver、Photoshop等平面设计软件，完成网店网站效果图的制作；能根据产品和店铺的要求，通过网页代码的修改，对页面效果进行调整。 | 64 |

**3．实训实习课**

**（1）专业（综合）实训**

以提升电子商务专业学生的综合职业能力为教学目标，根据客服运营方向、美工设计方向的教学目标，结合专业教学的实际需求，以工学结合的形式进行合理的设计和安排，在校内外灵活开展能够提升学生的客服实战能力、积累推广运营经验及提升美工实操能力的项目，积极探索学徒制在本专业的实施途径。

| **序号** | **项目名称** | **主要实习内容和要求** | **参考**  **学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 网络客服  实训 | 通过参与“双十一”等企业大型活动，进驻客服岗位进行售前、售中、售后等岗位的体验和实战，掌握网络客服的完整工作流程及客户接待技巧，能进行订单的管理和客户维护；通过在ERP订单管理系统、CRM客户管理系统等进行客户维护及订单处理的实战项目演练，学生能够完成处理固定流程的客户服务基础工作任务。 | 30 |
| 2 | 网络推广  实训 | 通过在百度、论坛、贴吧、微博等网络资源和平台上进行推广项目的集中体验，学生能够综合运用各种推广技巧，在平台和网络上完成店铺的引流工作任务。 | 30 |
| 3 | 商品拍摄与处理 | 通过实训项目的集中体验，学生能够根据网店美工（设计）的工作流程，独立完成拍摄工具选择、拍摄风格确定、商品拍摄等工作；并在完成商品的拍摄后，能根据产品的类目特性，完成商品图片的休整，以达到客户要求。 | 30 |
| 4 | 网店运营  实训 | 通过分小组在真实的电商平台开设店铺，学生能够完成从建立、装修、推广、销售、数据收集整理、店铺优化等基础运营工作任务，能够进行基本的市场数据分析并在分析结果基础上完成运营方案的策划和实施。 | 30 |
| 5 | 网店装修  实训 | 通过实训项目的集中训练，学生能根据网店定位及商品特性，确定网店的设计风格，能搭建基本的设计框架和模块，并进行店铺首页和详情页的初步设计；能结合用户视觉习惯，优化整合宝贝详情页、活动页面，制作产品介绍视频，以提升客户购买欲望。 | 30 |

（2）专业（毕业）实习

在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要，通过与具备一定规模的电子商务企业进行多种形式的校企合作，实行工学结合或分阶段安排学生实习，与实习单位共同制定实习计划和制度，实现共同培养，共同管理。毕业实习（顶岗实习）是本专业最后的实践性教学环节，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，保证学生毕业实习的岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致。通过企业顶岗实习，学生能更深入地了解电子商务企业的工作流程及所对应岗位的工作任务与职责权限，能够用所学知识和技能解决实际工作问题，学会与人相处与合作，树立正确的劳动观念和就业观。

客服运营方向主要安排到电子商务中小企业中的网络客服、推广或运营助理等岗位进行顶岗实习，深入企业体验客户服务、引流推广、日常运营数据收集与处理等的工作流程；美工设计方向主要安排到电子商务中小企业中的商品摄影、设计助理、视觉设计等岗位进行顶岗实习，深入体验商品拍摄、图片处理、详情页设计、网店装修等美工设计类岗位的工作流程。

**（三）选修课**

各学校根据专业需要和学生兴趣、爱好，确定公共选修课和专业选修课及主要教学内容和要求。建议在选修课设置中，针对本校电子商务专业所开设的专业（技能）方向设置。例如《活动策划与实施》《网络媒体制作》等课程，能有效提升学生在今后工作中的综合能力，《跨境电商》能拓宽学生对电子商务专业的新型业态的认知，《人际关系与沟通》《心理健康》等课程则有利于培养学生养成健康的心理和人格。

**九、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（含复习考试和实训），累计假期12周，周学时为28学时（按毎天安排6节课计），校外实习按每周30小时（1小时折1学时）安排。本方案三年总学时为3092学时，各校在制定本校实施性教学计划时可安排在3000-3300学时。

实行学分制的学校，原则上一般以16-18学时为1学分，入学教育（军训）、校外实习、社会实践、毕业教育等活动，以1周为1学分，三年制毕业总学分不得少于170学分。

公共基础课程学时占总学时的三分之一，允许根据各校人才培养的实际情况在适当的范围内调整课程开设顺序，但必须保证学生修完本方案确定的公共基础课程的必修内容和学时。

专业技能课程学时占总学时的三分之二，其中毕业实习（顶岗实习）安排在最后一学期，累计总学时约为半年。在确保学生实习总量的前提下，学校可根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间。

课程设置中应设选修课，其教学时数占总学时的比例约为10%。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程**  **类别** | 必修课 | | | 限选课 | 任选课 | |
| **课程**  **类型** | 公共基础课 | 专业技能课 | | | 选修课 | |
| **课程** | 公共基础课 | 专业核心课 | 实践课  （实训实习课） | 专业（技能）  方向课 | 公共  选修课 | 专业  选修课 |
| **学时** | 924 | 652 | 768 | 446 | 92 | 210 |
| **比例**  **(%)** | 29.9 | 21.1 | 24.8 | 14.4 | 3．0 | 6.8 |

（二）学时比例表

**注：**本方案三年总学时为3092学时。

（三）教学活动周数分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **内**  **容**  **学**  **期** | 校内课堂教学 | 入学教育及军训 | 校内(外)集中实训项目 | | | | 毕业实习 | 毕业教育 | 考 核 | 机 动 | 寒 暑 假 | 合 计 |
| 网络客服实训 | 网络推广实训/商品拍摄与处理 | 网店运营实训/  网店装修实训 | 技能考证训练 |
| **一** | 17 | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 4 | 24 |
| **二** | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 8 | 28 |
| **三** | 17 |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 4 | 24 |
| **四** | 16 |  |  | 2 |  |  |  |  | 1 | 1 | 8 | 28 |
| **五** | 15 |  |  |  | 2 | 1 |  |  | 1 | 1 | 4 | 24 |
| **六** |  |  |  |  |  |  | 18 | 1 |  | 1 | 8 | 28 |
| **合计** | **83** | **1** | **6** | | | | **18** | **1** | **5** | **6** | **36** | **156** |

**（四）教学安排表**

| **课程**  **类别** | | **课程名称** | | **学**  **分** | **总**  **学**  **时** | **各学期教学周数与周学时分配** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **17周** | **18周** | **17周** | **16周** | **15周** | **18周** |
| 必 修 课 | 公  共  基  础  课 | 职业生涯规划 | | 2 | 34 | 2 |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法律 | | 2 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |
| 经济政治与社会 | | 2 | 34 |  |  | 2 |  |  |  |
| 哲学与人生 | | 2 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |
| 语文 | | 12 | 208 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |
| 数学 | | 7 | 122 | 4 | 3 |  |  |  |  |
| 英语 | | 7 | 122 | 4 | 3 |  |  |  |  |
| 计算机应用基础 | | 6 | 104 | 4 | 2 |  |  |  |  |
| 体育与健康 | | 10 | 166 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 公共艺术 | | 2 | 34 |  |  | 2 |  |  |  |
| 历史 | | 2 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |
| 小计：占29.9% | | **54** | **924** | **20** | **16** | **10** | **6** | **2** |  |
| 专  业  核  心  课 | 电子商务基础 | | 4 | 68 | 4 |  |  |  |  |  |
| 网络营销 | | 6 | 108 |  | 6 |  |  |  |  |
| 网店客服 | | 4 | 68 |  |  | 4 |  |  |  |
| 网店运营 | | 6 | 96 |  |  |  | 6 |  |  |
| 电子商务物流 | | 4 | 68 | 4 |  |  |  |  |  |
| 图形图像处理 | | 6 | 108 |  | 6 |  |  |  |  |
| 软文编辑 | | 4 | 68 |  |  | 4 |  |  |  |
| 网店管理软件 | | 4 | 68 |  |  | 4 |  |  |  |
| 小计：占21.1% | | **38** | **652** | **8** | **12** | **12** | **6** |  |  |
| 限  选  课 | 专  业  技能  方  向  课 | 客服运营方向 | 文字录入 | 2 | 34 |  |  | 2 |  |  |  |
| 商务礼仪 | 4 | 68 |  |  | 4 |  |  |  |
| 网络推广 | 6 | 96 |  |  |  | 6 |  |  |
| 客户关系管理 | 4 | 64 |  |  |  | 4 |  |  |
| 移动电商 | 4 | 64 |  |  |  | 4 |  |  |
| 网店实战 | 7 | 120 |  |  |  |  | 8 |  |
| 小计：占14.4% | | **27** | **446** | **0** | **0** | **6** | **14** | **8** |  |
| 美工设计方向 | 商品拍摄 | 6 | 102 |  |  | 6 |  |  |  |
| 商品图片修整 | 6 | 96 |  |  |  | 6 |  |  |
| 版式设计 | 4 | 64 |  |  |  | 4 |  |  |
| 网页设计 | 4 | 64 |  |  |  | 4 |  |  |
| 网店装修 | 7 | 120 |  |  |  |  | 8 |  |
| 小计：占14.4% | | **27** | **446** |  |  | **6** | **14** | **8** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 必  修  课 | 实  践  课 | 入学教育（军训） | 1 | 30 | 1周 |  |  |  |  |  |
| 专业综合实训 | 8.5 | 140 |  |  | 1周 | 2周 | 2周 |  |
| 技能考证训练 | 2 | 28 |  |  |  |  | 1周 |  |
| 毕业实习 | 28 | 540 |  |  |  |  |  | 18周 |
| 毕业教育 | 1 | 30 |  |  |  |  |  | 1周 |
| 小计：占24.8% | **40.5** | **768** |  |  |  |  |  |  |
| 任选课 | 公共选修课 | 办公软件应用 | 4 | 60 |  |  |  |  | 4 |  |
| 人际关系与沟通 | 2 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |
| 小计：占3.0% | **6** | **92** |  |  |  | **2** | **4** |  |
| 专业选修课 | 跨境电商 | 4 | 60 |  |  |  |  | 4 |  |
| 网络媒体制作 | 4 | 60 |  |  |  |  | 4 |  |
| 活动策划与实施 | 4 | 60 |  |  |  |  | 4 |  |
| 商务谈判 | 2 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |
| 小计：占6.8% | **14** | **210** |  |  |  |  | **14** |  |
| 合 计 | | | **179.5** | **3092** | **28** | **28** | **28** | **28** | **28** |  |

**说明：**

1. 开设公共艺术和历史课，除保证教学安排表中确定的学时外，其余部份教学內容可在第二课堂完成（专题讲座）。
2. 认知实习可安排在第一学年分散进行。专业综合实训可在校内或校外集中进行，按周安排教学，暂停安排其它课程。
3. 学分计算方法：原则上，课堂教学一般以16-18学时计1学分，若每学期教学周数为16周及以上的课程，按周学时数等于学分数计算；若每学期教学周数为小于16周的课程，则按平均17学时计1学分；计算学分取小数点后一位，当小数点后一位时取1分；当小数点后一位时取。
4. 入学教育（军训）、毕业教育按一周计30学时，每周计1学分；校內实训按实际学时计算学分。
5. 若整学期全部安排到校外实习(含毕业教育)，按一周计30学时，每学期按总学分的1/6 计28学分。
6. 取得电子商务员、图形图像处理员职业资格证计2学分，参加国际性、全国性、省部级、地市级、行业内的职业技能竞赛以及各种知识、文艺、体育等竞赛中获得奖励，应予折合成学分。

**十、教学实施及要求**

（一）公共基础课

公共基础课的任务是依据教育部统颁的相关课程教学标准的基本要求，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为电子商务专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。推行案例教学、情境教学等教学模式的改革，教学方法、教学手段的创新，突出“学生为中心”的教育教学理念，调动学生学习积极性，融入电子商务专业的元素，实现基础能力与专业能力的融合，注重学生学习能力和学习习惯的培养，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

（二）专业核心课

专业技能课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业创业能力和适应职业变化的能力。根据专业培养目标、教学内容和学生的学习特点，采取灵活多样的教学方法，推行项目教学、情境教学、工作过程导向教学等教学模式。突出“做中学、做中教、教学做相结合”的职业教育教学特色，强化理实一体化教学。

围绕本专业培养目标，完成电子商务学生在电子商务行业认知、网络营销与策划能力、客户服务能力、网店管理运营能力、电子商务相关的物流服务能力、图像基本处理能力、网络文案写作与策划等多项基本能力的培养，使学生具备进入电子商务领域的基础素养，并为后续专业（技能）方向的培养奠定基础。

（三）专业（技能）方向课

专业（技能）方向课要按照相应主要职业岗位的能力要求，采用基础平台加专门化方向的课程结构，设置客服运营方向和美工设计方向课程。旨在推进中职学校专业课程设置实现专业课程与产业、企业、岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，強化职业岗位技能训练，有利促进中职学生更好就业。

在教学实践中，要求课堂讲授与企业岗位实际运用相结合，从课程内容、教学环境等多方面与企业对接，引入企业专业人员参与教学，采取灵活多样的教学方法，推行项目教学、情境教学、工作过程导向教学、一体化课程教学等教学模式。突出实战，突出动手能力培养，突出“做中学、做中教、教学做相结合”的职业教育教学特色。

（四）实训实习课

实训实习是专业技能课程教学的重要内容，是培养学生良好的职业道德，强化学生实践能力，提高综合职业能力的重要环节。坚持工学结合、校企合作，强化教学、学习、实训相融合的教育教学活动，重视校内教学实训，特别是生产性实训。加强专业实践课程教学，加大实训实习在教学中的比重，完善专业实践课程体系。

电子商务专业客服运营方向的学生实习岗位有网店客服、推广助理、运营助理等。由于企业的此类岗位容量较大且具有一定的共同性，所以客服运营方向学生可以独立顶岗实习。学校可以与大型的电子商务企业进行合作，使学生在顶岗实习过程中实现轮岗，能够更为全面地掌握岗位技能，也可以和中小微型企业建立合作关系，让学生在进行专业实习的过程中完成多个岗位工作任务。

美工设计方向的学生实习岗位有设计助理、网店美工、平面设计、摄影助理、商品摄影等，学生可以完成独立的顶岗实习。但由于企业的此类岗位职数需求较少，学校可以与多家电子商务品牌企业或服务商合作，使学生分散进驻其对口岗位进行实习。

在实训实习课程中，要求加强与大型的电子商务企业深度合作，如与“双十一”等生产性项目相结合开展，根据客服运营方向和美工设计方向的培养目标进行有针对性的设置，过程中由企业导师与专业教师共同完成学生的辅导，引入企业考核机制，校企共同进行课程的考核，以达到真正的岗位体验和综合职业能力提升的目的。在教学实践中，充分考虑电子商务企业中不同岗位的人才需求差异性，要按照专业培养目标的要求和教学计划的安排，学校和实习单位共同制定实习计划，强化以育人为目标的实训实习考核评价。创新顶岗实习形式，组织开展专业教学和职业技能训练，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，健全学生实习责任保险制度。

十一、教学管理

教学管理是学校的中心工作，教学质量管理是教学管理的核心。为实现中职学校教学管理的程序化、规范化、科学化、信息化，各学校要依据本专业教学指导方案，规范制定本专业实施性教学计划，并加强对学校实施性教学计划执行的管理监督，严格按教学计划开设课程，统一公共基础课的教学要求，加强对教学过程的质量监控。实施中职公共基础课学生学业质量评价，积极推行技能抽查、学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪调查等。要按照教育部关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的有关要求，全面开展教学诊断与改进工作，不断完善内部质量保证制度体系和运行机制。

各学校按教育行政管理部门的规定实行学分制管理，积极推进学历证和职业资格证“双证书”制度。开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点，推进校企一体化育人。学生校外实习要认真落实《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，制定本校的学生实习管理实施办法，加强监管。

十二、教学评价

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。要校内校外评价结合，学业考核与职业技能鉴定结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。创新评价方式方法，既要关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。过程性评价，应从职业素养、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，一是从学生知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等方面进行评价，二是从校企合作项目中企业给予的绩效进行评价，如对学生在网店客服岗位中的销售业绩、响应速度、转化率、客单价等多维度考核。专业技能课程的评价要结合客服、美工等岗位的KPI考核体系，采取学校的过程性评价与企业的岗位绩效考核相结合的方式。

要注重职业道德教育，构建学生、教师、家长、企业、社会广泛参与的学生综合素质评价体系；以过程性评价为导向，将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用纳入评价范围，形成日常学业水平测试、技能抽查等学业评价为主、期末考试考查为辅的过程性学业评价体系；以职业资格鉴定基础，将学业考核与职业资格鉴定相结合，允许用职业资格证或技能等级证替代一定的专业课程成绩或学分；以企业职业岗位标准为参考依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业顶岗实习环节的评价机制。各学校要结合专业教学实际，确定期末考试考查课程，按学业成绩管理统一规定，制定各门课程成绩评价标准。

十三、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《广东省人民政府关于全面实施“强师工程” 建设高素质专业化教师队伍的意见》，加強专业师资队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历、职称结构应合理，具备良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。本专业应配备2名及以上具有财经商贸类专业中级以上专业技术职务的专任教师；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于60%；应有业务水平较高的专业带头人，并聘请一定比例（10%-30%）的行业企业技术人员和能工巧匠担任兼职教师。

兼职教师在相应的职业岗位上工作2年以上，必须参与专业教研活动，引入企业的新理念、新技术、新要求。

**十四、实训实习环境**

**（一）校内实训室**

实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备实训、教学、教研等多项功能及理实一体化教学功能。校内实训基地包括基础实训室、专项实训室和综合实训室，要求建设一批一体化实训室，满足专业教学要求。实训设备配置应不低于以下标准，主要设施设备的数量按照标准班（40人/班）配置。学校应根据本专业学生人数和班级数量，合理增加设备数量和工位数量，以满足教学要求。

校内各实训室配置主要设施设备名称及型号规格、数量见下表。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室**  **名称** | **实训室**  **功能** | **主要设施设备** | | |
| **名称及型号规格** | **数量** | **单位** |
| 1 | 美工实训室 | 主要用于开展电子商务网店美工岗位的核心课程实训教学，如商品拍摄与处理、店铺装修、视觉营销等课程实训。 | 教师、学生电脑 | 41 | 台 |
| 60寸交互式触控一体机 | 1 | 台 |
| 多媒体教学系统 | 1 | 套 |
| 数码单反相机 | 5 | 台 |
| 摄影闪光灯 | 5 | 个 |
| 彩色打印机 | 1 | 台 |
| 电动3轴背景升降器 | 1 | 台 |
| 四联灯静物拍摄台 | 5 | 个 |
| 灰白黑背景布 | 3 | 块 |
| 五合一反光板 | 5 | 台 |
| 相机热靴闪光灯 | 1 | 个 |
| 摄影背景架 | 1 | 个 |
| 引闪器 | 1 | 个 |
| 网络交换机 | 1 | 套 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 客户服务  实训室 | 主要用于开展电子商务基础、网店客服、软文编辑、移动电商等核心课程的教学与实训。 | 教师、学生电脑 | 41 | 台 |
| 60寸交互式触控一体机 | 1 | 台 |
| 多媒体教学系统 | 1 | 套 |
| 商品展示架 | 1 | 套 |
| 即时通讯软件 | 1 | 套 |
| 座机电话、耳麦电话 | 40 | 套 |
| 接入外线功能（可选） | 1 | 套 |
| 网络交换机 | 1 | 套 |
| 3 | 综合实训室 | 主要用于开展电子商务物流、网店运营、网店管理软件、网店实战等核心课程的教学，并实施专业综合实训。 | 交互式触控一体机 | 1 | 台 |
| 教师、学生电脑 | 41 | 台 |
| 彩色打印机 | 1 | 台 |
| 多媒体教学系统 | 1 | 套 |
| 专业扫描仪 | 1 | 台 |
| 网络交换机 | 1 | 套 |
| 小型拍摄灯箱 | 8 | 套 |
| 数码相机 | 8 | 台 |
| 商品展示架 | 1 | 套 |
| 网店管理类实训软件 | 1 | 套 |
| 网络交换机 | 1 | 套 |

（二）校外实习基地

本专业应建立2-3个稳定的校外实训基地和若干个顶岗实习点。大力推进与规范的大中型企业合作，共同将校外实训基地建成集学生生产实习、双师型教师培养培训和产教研的基地。根据本专业客服运营和美工设计方向顶岗实习的要求，企业所提供的实习岗位必须与学生培养方向相一致，在电子商务企业中建立教学功能区等用于学生在企业的实习实训教学，并具备为专业教师提供顶岗实践、教科研活动的条件，以实现教师培养的有效性。

**十五、方案实施要求**

本专业教学指导方案是指导和管理学校教学工作及专业建设的主要依据，是保证教育教学质量和人才培养规格的纲领性教学文件，也是考核本专业教学质量和公共基础课学生学业质量评价的重要依椐。要求全市各中等职业学校依据本方案制定实施性专业教学计划，组织相关专业教师认真贯彻，严格执行。教育行政部门将加强对学校实施性专业教学计划制定工作的指导及执行的管理监督。