**四川省乐山市第一职业高级中学**

**电子商务专业教学标准**

1. **专业与专门化方向**

专业名称:电子商务（专业代码121100）

专业化方向：网店编辑、客户服务、网络营销

**二、入学要求**

入学要求：初中毕业或具有同等学历者

三、**与基本学制**

基本学制：三年

**四、培养目标**

本专业坚持立德树人，面向社会企业，培养通过电子商务平台从事网络营销、网店编辑、客户服务等工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。

**五、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业化方向 | 职业（岗位） | 职业资格要求 | 主要接续专业 |
| 网店编辑 | 网店编辑 | 计算机网络管理员、计算机操作员 | 高职：电子商务、工商管理  本科：电子商务、工商管理 |
| 客户服务 | 客户服务 | 普通话水平测试等级证书 |
| 网络营销 | 网络销售、网络推广 | 电子商务师（初级） |

说明:可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

**六、人才规格**

**（一）综合素质**

1. 具有良好的道德品质、职业素养、竞争和创新意识。

2.具有健康的身体和良好的心理素质。

3.具有良好的责任心，能够承受较强的工作压力；工作仔细，吃苦耐劳。

4.具有良好的商务礼仪、沟通和表达能力以及强烈的团队合作意识。

5.具有“客户至上”的服务观念。

6.具有良好的人文素养和继续学习的能力。

7.具有运用计算机进行信息搜集处理的能力。

8.具有借助工具查阅中、英文资料的基础能力。

**（二）职业能力**

1.行业通用能力：

（1）具有安全操作、环境保护及电子商务等法规相关知识和技能。

（2）了解电子商务企业的运作过程，具有一定的电子商务运作体验。

（3）能够看懂商务活动手册及常用设备仪器使用说明书。

（4）能够解决本专业的一般技术问题，具有初步的工作计划、组织、实施能力。

（5）能使用各类办公软件，中文录入速度达45字/分。

2.职业特定能力：

（1）网络营销能力：具有开展网络市场调查与分析，做好产品文案设计、及时利用网络工具发布与推广的能力，具有使用常用的电子支付工具，完成电子支付交易，确保电子支付安全的能力，具有开设网上商店，并运用规则实施运营的能力。

（2）客服管理能力: 具有较强的语言表达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有利用电话、网络等工具联络客户，正确处理售前、售中、售后问题的能力。

（3）物流管理能力:具有较强的物流信息化采集及处理能力，具有从事货物整理、仓库管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排。

（4）商务网站维护能力:具有熟练网络技术和网络常用软件并独立完成网页设计与制作的能力，具有进行商务网站建设的基本能力，具有一定的文字表达和沟通能力，能较好地进行日常信息的编辑和网站内容更新维护的能力。

（5）网络推广能力：具有熟练使用各种电子商务平台和搜索引擎，采集商务信息，对商务信息分类处理的能力，具有开展网络市场调查与分析，做好推广策划、及时利用网络工具发布与推广的能力，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的能力，具有搜索引擎优化和视觉营销的基本知识和初步运用能力。

3.跨行业职业能力：

（1）具有适应岗位变化的能力。

（2）具有企业管理及现场管理的基础能力。

（3）具有创新和创业的基础能力。

**七、课程结构及教学时间分配**

**（一）课程结构**

德育课程：经济政治与社会 哲学与人生 职业道德与法律 职业生涯规划

文化基础课程：语文 英语 数学 体育 形体礼仪 书法 普通话 计算机基础

必修课程

公共基础课程

选修课程

根据行业企业人才需求选择

**网络营销**

**客户服务**

**网店编辑**

方向课程

1. 财经应用文写作
2. 营销实务
3. 网站美工
4. 网络技术

1.营销实务

2.消费心理学

必修课程

电子商务基础 PHOTOSHOP CORELDRAW 市场营销 物流基础 电商实务 FLASH

平台课程

专业技能课程

经济法 个人理财 商品知识 点钞 个人形象设计 手绘POP 商业礼仪 金融实务

任选课

选修课程

**（二）教学时间分配**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容  周数  学年 | 理实一体教学及专门化集中实训 | 综合生产实习 | 复习  考试 | 机动 | 假期 | 全年  周数 |
| 一 | 36 |  | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 二 | 36 |  | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 三 | 18 | 20 | 1 | 1 | 12 | 52 |

1. **课程设置及要求**

本专业课程设置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，体育与健康，艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 主要内容 | 能力要求 |
| 电子商务基础 | 1. 走进电子商务 2. 了解B2B电子商务模式 3. 体验B2C电子商务模式 4. 开展C2C电子商务实践 5. 实现网上支付 6. 搭建网上商店 7. 开展网络营销 8. 理解电子商务客户服务要求 9. 开展网店客户服务 10. 实现电子商务物流 11. 熟悉电子商务法律法规 | 1. 能够识别不同的网络，掌握网络的基本操作 2. 熟悉网页的基本构成及网站主页的设置 3. 会利用网络平台设计旅游线路 4. 熟悉各大电子商务平台的操作，如何进行高级搜索 5. 熟悉淘宝后台或微店网的基本操作 6. 能够利用相应的软件设计店铺的主页/详情页等 7. 熟悉网络支付，理解网络支付的流程，会操作第三方支付平台 8. 会利用新媒体或者网络平台开展网络营销 9. 熟悉电商客户的基本流程和基本素养 10. 遵守电子商务基本法，在法律允许范围内从事电子商务相应的工作 |
| photoshop | 1. 位图与矢量图 2. 工具的使用 3. photoshop[图层](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BE%E5%B1%82" \t "_blank) 4. 色彩原理 5. 图层混合模式 6. 图层的样式 7. 图层蒙版和[快速蒙版](https://baike.baidu.com/item/%E5%BF%AB%E9%80%9F%E8%92%99%E7%89%88" \t "_blank) 8. 路径 9. 通道 10. [滤镜](https://baike.baidu.com/item/%E6%BB%A4%E9%95%9C" \t "_blank) 11. 动作和[批处理](https://baike.baidu.com/item/%E6%89%B9%E5%A4%84%E7%90%86" \t "_blank) 12. 动画介绍 | 1. 能够熟练使用工具 2. **能够设置恰当的分辨率** 3. **能够设置光影效果** 4. **能够**熟练使用快捷键 5. **能够**处理文字效果 6. 能够抠图去背景 7. **能够使用**钢笔工具作图 8. **能够对图片作后期美化** 9. **能够进行图文排版** 10. 熟悉印刷输出尺寸大小 11. 能够制作出动态图 12. 熟悉各类输出格式 |
| 物流基础 | 1. 认识物流 2. 物流的作用 3. 物流管理与现代物流的关系 4. 物流包装 5. 装卸搬运 6. 运输管理 7. 仓库仓储 8. 流通加工 9. 物流配送 10. 物流信息服务 | 1.熟悉和掌握物流的价值，知道物流是专门服务于生产和销售的。  2.熟悉和掌握物流的7大功能要素。  3.掌握什么是物流管理，在物流管理过程中如何节约成本和创造效益。  4.掌握包装的概念和常用的包装方法，如何通过包装增加销售收入  5.理解装卸搬运的概念，知道装卸搬运不产生价值，并要合理减少装卸搬运次数和实行机械化操作  6.熟悉几种运输方式，如何正确选择运输方式，从成本、质量、速度等角度考虑。  7.掌握集装箱的用途及集装箱的优缺点，选择合适的集装箱  8.掌握仓库的盘点作业，单证制作，以及物品的养护  9.掌握配送的方式，如何做出配送线路，配送的分拣合理化操作。  10.掌握和分析流通加工带来的效益，从成本和效益的角度分析流通加工。 |
| 市场营销 | 1. 市场营销概论 2. 市场营销环境分析 3. 市场分析 4. 市场调研与预测 5. 市场细分与定位 6. 产品策略 7. 分销策略 8. 促销策略 9. 定价策略 | 1. 熟练分析营销环境 2. 能够用市场三要素去分析市场的大小 3. 能够用SWOT分析事件 4. 运用调研方法进行数据采集与分析 5. 能够正确地进行市场细分 6. 能够制定正确的产品策略掌握分销渠道的类型 7. 能够根据不同的情况选择恰当的分销渠道 8. 掌握促销策略，并能根据实际情况选取合适的促销方式 9. 掌握定价方法与定价策略 |
| flash | 1. 基本操作与位移动画 2. 钢笔工具 3. 文本工具 4. 组合和对齐 5. 形变动画制作 6. 逐帧动画 7. 影片剪辑 8. 路径动画 9. 按钮 10. 蒙版动画 | 1. 理解位移动画的特点。了解各物体的属性及转换方法。 2. 掌握钢笔工具的用法。理解不同节点的定义，掌握直线与曲线的转换和编辑方法。 3. 理解图层的含义，掌握文本工具的使用方法。 4. 掌握组合和解散的方法，理解组合对象与元件的区别，熟练使用对齐面板进行对象对齐。 5. 理解形变动画的特点。理解传统补间和补间形状的区别。 6. 理解逐帧动画的特点。了解变换点和注册点的区别。 7. 理解影片剪辑的特点。掌握它的创建方法 8. 理解路径动画的特点，以及引导层与被引导层的关系。掌握它的创建方法。 9. 理解按钮各帧的含义，掌握按钮的三种创建方法。 10. 理解蒙版动画的含义。理解遮罩层与被遮罩层之间的关系及对动画的影响。 |
| 网络技术 | 1.　计算机系统  2.　diskgenius工具分区的使用  3.　安装windows 7系统  4. GHOST工具的使用  5.　进制转换  6.　IP地址及子网掩码  7.　网络拓扑结构  8.　RJ45接头网线制作  9.　Interet及Internet接入方式  10.　计算机安全 | 1.　了解计算机系统  2.　能够掌握diskgenius工具分区的使用  3.　能够掌握安装windows 4.　能够掌握GHOST工具的使用  5.　学会进制转换  6.　掌握IP地址及子网掩码  7.　掌握网络拓扑结构  9.　掌握RJ45接头网线制作  10. 掌握Interet及Internet接入方式  11.　能够维护计算机安全 |
| 财经应用文写作 | 1. 财经应用文主题和材料 2. 财经应用文结构和语言 3. 财经公务文书 4. 财经常用事务文书 5. 财经调研文书 6. 财经信息文书 7. 财经合同文书 8. 财经信函 9. 财经论文 | 1能够熟悉财经应用文的总体要求和语言  2．能够合理运用常用公文的写作方法  3．能够完成条据正确写作  4．能够完成计划、总结、述职报告和规章制度的写作5．能够掌握市场调查及预测报告的写作方法  6．能够进行财经新闻、产品说明书和广告文案的写作  7．能够完成意向书和经济和合同的基本编制  8．能够正确编写商业用函9．熟练掌握财经论文的写作方法 |
| 经济法 | 1. 经济法律法规概述 2. 经济法律关系 3. 公司法律制度 4. 中小企业法律制度 5. 合同法律制度 6. 市场管理法律制度 7. 工业产权法律制度 8. 税收法律制度 9. 劳动合同法律制度   10．经济诉讼法律制度 | 1．能够分析有限责任公司相关案例  2．能够分析股份有限公司相关案例  3．能够分析个人企业相关案例  4．能够分析合伙企业相关案例  5．能够掌握合同的订立、效力、形式、条款、履行、变化和责任等，并能分析相关案例  6．能够掌握商标和专利的注册和保护要求，并能分析相关案例  7．能够分析市场管理的相关案例  8．能够演算一般的税收计算题  9．能够分析劳动合同法律相关案例  10．能够运用诉讼要求处理一般经济纠纷 |
| 商业礼仪 | 1. 基本坐姿、站姿、蹲姿 2. 商务接待礼仪 3. 语言表达艺术 4. 电话礼仪 5. 拜访礼仪 6. 名片接递礼仪 7. 前台服务礼仪 | 1. 掌握交谈的礼仪、电话礼仪、馈赠礼仪、拜会接待等礼仪内容 2. 掌握营销语言表达的特点、表达的技巧与规律 3. 能够正确接待客户并提供优质服务 |
| 个人理财 | 1. 现金日记账的填写 2. 个人理财的定义 3. 个人理财的意义 4. 理财的步骤 5. 银行存款的类型 6. 投资组合的分类 7. 房贷的分类 8. 怎样避免消费陷阱 9. 负债的类型 10. 培养良好的理财习惯 | 1. 能够把自己的日常开支规范地填写在现金日记本上。 2. 能够正确掌握理财的步骤。 3. 能够养成良好的理财习惯，合理安排好自己的日常开支。 4. 能够识别哪些是消费陷阱，避免遭受经济损失。 5. 能够懂得购房的还款方式，并能正确计算房贷。 6. 能够熟练掌握银行的存款方式，并能计算利息。 7. 能够合理的分配资产，运用组合投资法进行投资。 8. 能够熟练地制定理财规划书。 9. 能够运用网银来组合投资。 10. 了解当下各种理财APP，至少掌握两种以上的理财APP的使用方法。 |
| 商品知识 | 1. 商品的概念及构成 2. 商品分类及分类标志 3. 商品目录和商品代码 4. 商品质量 5. 商品标准 6. 商品检验 7. 商品包装 8. 日用工业品商品 9. 文化与体育用品 10. 食品商品 | 1. 掌握商品的属性和有关养护和保管商品的基本技能 2. 能掌握商品的分类标准 3. 能了解商品代码的构成 4. 能够根据商品条形码判断产地 5. 能准确分析影响商品质量的因素 6. 能够知晓检测商品质量的主体、商品检验的主体 7. 能够针对商品特点进行包装的筛选 8. 能够清楚了解各大类商品的特性以及在保管、销售过程中的注意事项 9. 能够通过商品代码对商品进行信息分析 10. 能够按采购计划进行商品采购 11. 能够准确的收集供应商的相关信息 |
| 点钞 | 1.点钞概论  2.手持式单指单张  3.手持式四指四张  4.手持式五指五张  5.伏案式单指单张  6.伏案式多指多张  8.点钞基本要领  9.人民币常识  10.真伪人民市鉴别  11.点钞综合训练 | 1.能够掌握手持式单指单张点钞法，并在规定时间内完成100张练功券  2.能够熟练掌握手持式四指四张点钞法，并在规定时间内完成100张练功。  3.能够熟练掌握手持式五指五张点钞法，并在规定时间内完成100张练功券。  4.能够熟练掌握伏案式单指单张点钞法，并在规定时间内完成100张练功券。  5.能够熟练掌握伏案式多指多张点钞法，并在规定时间内完成100张练功券。  6.能够掌握点钞基本要领  7.能够掌握点钞基本环节  8.能够掌握人民币的基本常识  9.能够掌握第五套人民币的十大防伪特征   1. 能够掌握点钞，并在规定时间内完成点钞的持把、清点、记数、墩齐等环节。 |
| 消费心理学 | 1.消费者的心理过程  2.消费者的个性  3. 消费者购买过程的心理活动  4.消费群体与消费心理  5.商品名称、品牌、包装与消费者心理  6.商品价格与消费者心理  7.商业广告与消费者心理  8.营销沟通与消费心理  9.营销人员心理  10.销售原理与技巧 | 1.掌握消费者基础心理现象，包括认知、注意、记忆、情感以及需要和动机等基础心理现象的规律，能进行消费者心理过程的基本分析。  2.掌握消费过程的影响因素，包括群体、文化、经济以及消费流行等对消费行为的影响，能根据消费者的表现进行群体性分析。  3.掌握产品的因素对消费行为的影响，包括产品的价格、包装、命名等因素。  4.能从整体上分析消费者的消费行为，为营销活动的开展，奠定基础。 |
| 手绘POP设计 | 1.POP概述  2.基础笔画练习  3.数字与字母  4.正体字  5.简笔划  6.综合练习 | 1.掌握了解店面POP的相关知识。  2.学会基础笔画、数字、字母的书写。  3.学会正体字、活体字的基本写作技法。  4.能进行模仿店面POP的设计和制作。 |
| 个人形象设计 | 1.个人形象的重要性  2.如何塑造完美的职业形象  3.服装与体型的搭配  4.服装色彩的搭配  5.化妆的基本步骤  6.化妆工具的选择  7.化妆品的选择  8.男士着装礼仪  9.女士着装礼仪  10.面试着装 | 1让学生懂得提升个人形象于事业，于人际交往中都是非常重要的事情，必须时刻注意自己的形象。  2知道会计人员，营销人员，电子商务人员应该具备什么样的形象，懂得每个职业所具备的不同的形象。  3能够正确辨别人的体型，体型不同，服装搭配不同。  4能够辨别色彩，提升对色彩的敏感度，掌握色彩的最基本的搭配。  5能够掌握化妆最基本的要求，熟悉花妆的六个步骤。  6弄清楚化妆工具的用途，做到准确无误。  7能够根据脸型化出合适的眉形。  8能够根据自己的肤质正确选择适合自己的化妆品。  9懂得男生和女生在着装方面要注意哪些礼仪。  10、能够正确选择面试的服装，以及配饰的搭配。 |
| 金融基础 | 1. 货币的概念和职能 2. 货币流通 3. 信用 4. 金融机构 5. 商业银行 6. 中央银行 7. 金融市场 8. 货币供求和通货膨胀 9. 国际金融 | 1. 货币的五种职能，能够判断分别体现了货币的哪个职能。 2. 能够掌握流通中需要的货币量与商品价格总额成正比，与货币流通速度成反比，货币流通速度越快，货币量就越少。 3. 掌握常见的信用工具如：支票、本票、汇票、股票、债券等。 4. 独立掌握单利、复利的计算方法。 5. 掌握金融机构体系组成及分类，识别机构有不同的功能及各自的业务范围。 6. 能够掌握商业银行的存、贷款及中间业务，熟练掌握办理具体业务需要哪些手续。 7. 掌握中央银行的职能及业务范围。 8. 熟悉金融市场的主要功能，独立掌握计算贴息及贴息净额方法。 9. 了解货币层次的划分，掌握通货膨胀与通货紧缩的特征，清楚两者的危害与治理。   10.掌握外汇的标价方法及汇率的分类，了解国际收支平衡表的组成。 |

1. **教学时间安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 序号 | 课程名称 | 总学时 | 学分 | 按学年、学期教学进程安排 | | | | | |
| （周学时/教学周数） | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 20 |
| 主修课程 | 公共课程模块 | 1 | 语文 | 270 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 2 | 英语 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 3 | 数学 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 4 | 中国特设社会主义 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 5 | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 6 | 哲学与人生 | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 7 | 职业道德与法律 | 36 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 8 | 德育 | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 9 | 形体礼仪 | 36 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 10 | 普通话 | 36 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 11 | 计算机基础 | 216 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |
| 12 | 体育 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 13 | 公共艺术课 | 90 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 14 | 历史 | 90 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 专业核心课程模块 | 15 | 物流基础 | 72 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |
| 16 | Photoshop | 54 | 3 |  | 3 |  |  |  |  |
| 17 | Coroldraw | 54 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 18 | flash | 54 | 3 |  |  | 3 |  |  |  |
| 19 | 市场营销 | 54 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 20 | 电子商务基础 | 72 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |
| 21 | 电商实务 | 234 | 13 |  |  |  | 7 | 6 |  |
| 综合生产实习 | | | 600 | 30 |  |  |  |  |  | 30 |
|  | 22 | 网络技术 | 72 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |
| 23 | 经济法 | 36 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 24 | 消费心理学 | 72 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |
| 25 | 财经应用文写作 | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 26 | 网站美工 | 72 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |
| 27 | 个人理财 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 28 | 个人形象设计 | 36 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 29 | 手绘POP | 54 | 3 |  |  |  | 3 |  |  |
| 30 | 商业礼仪 | 18 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
| 31 | 金融实务 | 36 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 32 | 企业经营实训 | 90 | 5 |  |  |  |  | 5 |  |
| 33 | 商品知识 | 72 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |
| 34 | 营销实务 | 90 | 5 |  |  |  |  | 5 |  |
| 35 | 点钞 | 18 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |
| 周课时及学分小计 | | | | 3330 | 185 | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 |
| 总课时 | | | | 3331 | | | | | | | |

**十、专业教师基本要求**

1.具有中等职业学校教师资格及以上证书。

2.具有财经商贸类专业毕业的本科以上学历。

3.具有本专业中级及以上职业资格证书或相应财经商贸类技术职称。

4.具有普通话二级乙等及以上水平。

**十一、实训（实验）基本条件**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财经专业--沙盘室实训室设备统计表 | | | | |
| 序号 | 设备名称 | 规格、型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 教师机 | HP电脑 | 台 | 1 |
| 2 | 学生机 | HP电脑 | 台 | 6 |
| 3 | 电脑桌 | 八人桌 | 张 | 6 |
| 4 | 电脑桌 | 教师桌 | 张 | 1 |
| 5 | 凳子 | 教师、学生 | 张 | 49 |
| 6 | 空调 | 美的 | 台 | 2 |
| 7 | 交换机 |  | 台 | 4 |
| 8 | 服务器 |  | 台 | 1 |
| 9 | 沙盘软件 | 新道沙盘软件 | 套 | 1 |
| 10 | 物流沙盘 | 新道物理沙盘 | 套 | 1 |
| 11 | 电子白板（移动式） | 鸿合 | 台 | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财经专业--市场营销实训室设备统计表 | | | | |
| 序号 | 设备名称 | 规格、型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 教师机 | HP电脑 | 台 | 1 |
| 2 | 学生机 | HP电脑 | 台 | 64 |
| 3 | 电脑桌 | 八人桌 | 张 | 8 |
| 4 | 电脑桌 | 教师桌 | 张 | 1 |
| 5 | 凳子 | 教师、学生 | 张 | 65 |
| 6 | 空调 | 格力 | 台 | 2 |
| 7 | 交换机 |  | 台 | 1 |
| 8 | 路由器 |  | 台 | 1 |
| 9 | 光猫 |  | 台 | 1 |
| 10 | 服务器 |  | 台 | 1 |
| 11 | 市场营销软件 | 因特纳（含电子商务软件） | 套 | 1 |
| 12 | 财务软件 | 用友U8网络版 | 套 | 1 |
| 13 | 会计手工软件 | 青蓝手工软件 | 套 | 1 |
| 14 | 投影仪 | SONY | 套 | 1 |
| 15 | 打印机 | HP | 台 | 1 |
| 16 | 电子白板（移动式） | 鸿合 | 台 | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财经专业--会计电算化实训室设备统计表 | | | | |
| 序号 | 设备名称 | 规格、型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 教师机 | HP电脑 | 台 | 1 |
| 2 | 学生机 | HP电脑 | 台 | 60 |
| 3 | 电脑桌 | 三人桌 | 张 | 24 |
| 4 | 电脑桌 | 教师桌 | 张 | 1 |
| 5 | 凳子 | 教师、学生 | 张 | 73 |
| 6 | 空调 | 美的 | 台 | 2 |
| 7 | 交换机 |  | 台 | 4 |
| 8 | 服务器 |  | 台 | 1 |
| 9 | 高考考试软件 | 北京伴学考试软件 | 套 | 1 |
| 10 | 财务软件 | 用友T3 | 套 | 1 |
| 11 | 电子白板（移动式） | 鸿合 | 台 | 1 |

**十二、编制说明**

落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习5个学期，校外顶岗实习1学期。每学年为50周，其中教学时间36周（含复习考试），假期12周。第1至第5学期，每学期教学周18周，按31学时/周计算；第6学期顶岗实习20周，按31学时/周计算。

**电子商务专业职业能力分析**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业方向 | 对应职业岗位 | 工作任务 | 职业技能 | 知识领域 | 能力整合排序 |
| 网络营销 | 网络销售、网络推广 | 网络信息编辑 | 1.收集、输入、整理与上报信息  2.掌握计算机基础知识 | 1.熟悉电子商务的几种交易模式  2.了解网上交易流程  3.熟悉和认识电子支付和网上银行  4.熟悉PS软件的基本操作  5.搭建网上商城  6.熟悉软文的撰写 | 1.行业通用能力：  （1）具有安全操作、环境保护及电子商务等法规相关知识和技能。  （2）了解电子商务企业的运作过程，具有一定的电子商务运作体验。  （3）能够看懂商务活动手册及常用设备仪器使用说明书  （4）能够解决本专业的一般技术问题，具有初步的工作计划、组织、实施能力。  （5）能使用各类办公软件，中文录入速度达45字/分。  2.职业特定能力：  （1）网络营销能力：具有开展网络市场调查与分析，做好产品文案设计、及时利用网络工具发布与推广的能力，具有使用常用的电子支付工具，完成电子支付交易，确保电子支付安全的能力，具有开设网上商店，并运用规则实施运营的能力。  （2）客服管理能力: 具有较强的语言表达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有利用电话、网络等工具联络客户，正确处理售前、售中、售后问题的能力。  （3）物流管理能力:具有较强的物流信息化采集及处理能力，具有从事货物整理、仓库管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排。  （4）商务网站维护能力:具有熟练网络技术和网络常用软件并独立完成网页设计与制作的能力，具有进行商务网站建设的基本能力，具有一定的文字表达和沟通能力，能较好地进行日常信息的编辑和网站内容更新维护的能力。  （5）网络推广能力：具有熟练使用各种电子商务平台和搜索引擎，采集商务信息，对商务信息分类处理的能力，具有开展网络市场调查与分析，做好推广策划、及时利用网络工具发布与推广的能力，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的能力，具有搜索引擎优化和视觉营销的初步运用能力。  3.跨行业职业能力：  （1）具有适应岗位变化能力。  （2）具有企业管理及现场管理的基础能力。  （3）具有创新和创业的基础 |
| 网络营销推广 | 1.负责公司产品在网上推广  2.很好的掌握电子商务及网络发展的各种理念 |
| 网站内容更新 | 1.Word文档页面排版设计  2.具备一定的文字功底  3.网站内容策划  4.熟悉PS软件操作 |
| 网络客服 | 1.负责公司网站的客户服务工作  2.解答产品问题  3.接听并记录客户需求 |
| 客户服务 | 客户服务 | 客户咨询问题的回答 | * + - 1. 从本企业客户角度出发，制定并随时更新可能的FAQ       2. 能分析客户通过电话/网络反映的最主要的问题，并给出最有效的解答       3. 熟悉本企业对于客户投诉或举报的规则       4. 有正确的心态对待客户提出的各种投诉和问题，第一时间给出正确的处理措施       5. 能制作客户信息列表，及填写各基本数据       6. 能分析出希望通过数据进行方向性指导的几方面       7. 能针对相关数据对上一阶段工作进行总结，及时弥补缺点 | * + - 1. 了解电子商务行业，具备较好的互联网知识基础，打字速度较快       2. 熟悉第三方电子商务平台中网店的操作流程       3. 普通话标准、亲和力强       4. 熟悉OFFICE软件的基本操作，尤其是EXCEL的各项功能       5. 熟悉网络客户的节本流程和基本素养       6. 掌握客户沟通的技巧       7. 掌握各种商务沟通礼仪 |
| 根据规则处理客户投诉/举报 |
| 客户数据整理分析 |
| 客户咨询问题的回答 |
| 网店编辑 | 网店编辑 | 网店文案的策划和写作 | 1. 能通过对市场的分析和判断，敏锐地制作近期网店的策划案 2. 会网店后台操作及装修 3. 视觉表达自己的观点，视野开阔，心态开放 4. 有良好的色彩和构图感 5. 具有网店美工设计和平面设计能力   具有一定的文字功底 | * + - 1. 掌握PS、flash等平面设计软件的基本操作       2. 掌握和熟悉OFFICE办公软件的基本操作，打字速度较快       3. 熟悉网店后台装修的几大模块       4. 熟悉网店图片的拍摄和编辑       5. 熟悉电脑的基本操作，打字速度较快 |
| 网店主图、详情页、海报、店招等的基本设计 |
| 网店内容的更新和制作 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户服务 | 客户咨询问题的回答 | * + - 1. 从本企业客户角度出发，制定并随时更新可能的FAQ       2. 能分析客户通过电话/网络反映的最主要的问题，并给出最有效的解答       3. 熟悉本企业对于客户投诉或举报的规则       4. 有正确的心态对待客户提出的各种投诉和问题，第一时间给出正确的处理措施       5. 能制作客户信息列表，及填写各基本数据       6. 能分析出希望通过数据进行方向性指导的几方面       7. 能针对相关数据对上一阶段工作进行总结，及时弥补缺点 | * + - 1. 了解电子商务行业，具备较好的互联网知识基础，打字速度较快       2. 熟悉第三方电子商务平台中网店的操作流程       3. 普通话标准、亲和力强       4. 熟悉OFFICE软件的基本操作，尤其是EXCEL的各项功能       5. 熟悉网络客户的节本流程和基本素养       6. 掌握客户沟通的技巧       7. 掌握各种商务沟通礼仪 |  |
| 根据规则处理客户投诉/举报 |
| 客户数据整理分析 |
| 网店编辑 | 网店文案的策划和写作 | 1. 能通过对市场的分析和判断，敏锐地制作近期网店的策划案 2. 会网店后台操作及装修 3. 视觉表达自己的观点，视野开阔，心态开放 4. 有良好的色彩和构图感 5. 具有网店美工设计和平面设计能力 6. 具有一定的文字功底 | * + - 1. 掌握PS、flash等平面设计软件的基本操作       2. 掌握和熟悉OFFICE办公软件的基本操作，打字速度较快       3. 熟悉网店后台装修的几大模块       4. 熟悉网店图片的拍摄和编辑       5. 熟悉电脑的基本操作，打字速度较快 |
| 网店主图、详情页、海报、店招等的基本设计 |
| 网店内容的更新和制作 |