# 高等职业教育专科电子商务专业

# 人才培养方案

XXX职业技术学院

2024年6月修订

# 目录


一、专业名称及代码 ..... 1
二、入学要求 ..... 1
三、修业年限 ..... 1
四、职业面向 ..... 1
五、培养目标与培养规格 ..... 1
(一)培养目标 ..... 1
(二)培养规格 ..... 2
六、课程设置及要求 ..... 5
(一)课程设置 ..... 5
七、教学进程总体安排 ..... 26
(一)培养时间分配表 ..... 26
(二)课程设置及学时、学分比例 ..... 27
(三)教学进程表 ..... 28
(四)主要实践环节及教学要求 ..... 34
八、实施保障 ..... 34
(一)师资队伍 ..... 34
(二)教学设施 ..... 35
(三)教学资源 ..... 38
(四)教学方法 ..... 39
(五)学习评价 ..... 40
(六)质量管理 ..... 41
九、毕业要求 ..... 42
(一)基本要求 ..... 42
(二)考证要求 ..... 42
十、建议与说明 ..... 42
(一)成立专业指导委员会 ..... 42
(二)建立实践教学组织体系 ..... 43
(三)建设校内实践基地 ..... 43
(四)教学经费进行分块管理 ..... 43
(五)实践指导教师的聘用与管理 ..... 43
(六)建立实践教学激励机制 ..... 43

# XXXX职业学院

# 电子商务专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

## 二、入学要求

普通高中毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力的学习者。

## 三、修业年限

3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） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
|---|---|---|---|---|---|
| 财经商贸大类（53） | 电子商务类（5307） | 互联网和相关服务（64）、批发业（51）、零售业（52） | 电子商务师 S（4-01-06-01）、互联网营销师 S（4-01-06-02）、营销员（4-01-02-01）、市场营销专业人员（2-06-07-02）、商务策划专业人员（2-06-07-03）、品牌专业人员（2-06-07-04）、客户服务管理（4-07-02-03）、采购员（4-01-01-00）； | 运营主管、全渠道营销主管、020 销售主管、智能客服主管、视觉营销设计师、互联网产品开发主管 | 网店运营推广、电子商务数据分析、跨境电商 B2B 数据运营、直播电商、农产品电商运营 |

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向互联网和相关服务、批发业、零售业的运营主管、全渠道营销主管、O2O销售主管、智能客服主管、视觉营销设计师、互联网产品开发主管等岗位（群），能够从事数据化运营、网店运营、社群运营、行业运营、营销活动策划与执行、销售方案执行与优化、客户服务管理、视觉设计、互联网及电商产品开发工作的高技能人才。

**(二)培养规格**

本专业学生应在系统学习专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握职业岗位（群）需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求：

**1.素质目标**

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、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，熟悉互联网交易安全及行业法规，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；增强数字赋能、科技兴国的责任担当；

（3）具有良好的语言表达、文字表达和沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作精神，能够学习一门外语并结合专业加以运用；

（4）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字素养，具备探究学习、终身学习和可持续发展的能力，能够整合知识分析解决问题；

（5）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚；

（6）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动、卫生和行为习惯，具备一定的心理调适能力；

（7）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，能够感受美、表现美、鉴赏美、创造美，形成至少1项艺术特长或爱好。

**2.知识目标**

（1）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具备良好的人文素养与科学素养；

（2）掌握零售管理、市场与网络营销、消费者心理与行为、新商业文化等方面的专业基础理论知识；

（3）掌握行业产品分析、市场细分的方法，熟悉商品规划方案制定、商品配置与新品促销策略，了解运营数据分析和用户反馈信息对商品优化的作用，掌握020运营的基本知识；

（4）掌握电子商务数据分析、社群管理工具运用的方法，熟悉引流、活动策划、需求挖掘和用户画像分析的基本理论，了解全过程数据化运营促进用户拉新、留存、促活和转化的知识；

（5）掌握市场调查与分析、活动策划的方法，熟悉各类平台营销推广工具及营销推广工具的使用，了解活动文案设计、资源整合、广告投放、效果评估和媒体公关的相关知识；

（6）掌握销售目标分解、销售漏斗构建、订单管理系统使用的方法，熟悉销售方案撰写与优化、供应链管理、账单管理等业务流程，了解销售分析及客户体验优化的相关知识；

（7）掌握客户服务系统和智能客服训练系统的使用方法，熟悉客服日常管理、客户投诉受理、客户风控管理及服务质量监控的基本知识，了解客服中心运营数据报表制作及数据分析报告的相关知识；

（8）掌握平面设计和音视频制作软件的应用方法，熟悉品牌标识、产品包装、企业宣传物料、店铺页面的设计知识，了解短视频策划、拍摄与剪辑的基本原理；

（9）掌握用户产品潜在需求挖掘、电商产品开发投资回报率分析的方法，熟悉产品需求模型及应用场景的构建，了解电商产品呈现方式及生命周期路线图设计、产品开发实施与推动的相关知识；

（10）掌握信息技术基础知识，了解本行业数字化和智能化发展的前沿动态，具有适应产业转型升级的技术知识储备；

（11）掌握探究学习和终身学习的方法，具备整合知识和综合运用知识分析问题的理论基础。

**3.能力目标**

（1）具有行业产品分析、市场细分的能力，能够根据行业与产品特点制定商品规划方案、商品配置与新品促销策略，分析运营数据和用户反馈信息，对商品进行调整和优化，协调和整合资源，完成020运营目标；

（2）具有电子商务数据分析、社群管理工具运用的能力，能够根据行业、网店及社群运营目标，实施引流、活动策划、需求挖掘和用户画像分析，通过全过程数据化运营促进用户拉新、留存、促活和转化；

（3）具有市场调查与分析、活动策划的能力，能够使用各类平台营销推广方法与营销工具，完成活动文案设计、资源整合、营销活动、广告投放、效果评估和媒体公关；

（4）具有细化企业销售目标、构建销售漏斗、运用订单管理系统的能力，能够撰写和优化销售方案，跟进订单确认、供应链管理、账单管理等业务流程，完成销售分析并提出优化客户体验建议；

（5）具有运用客户服务系统和智能客服训练系统的能力，能够进行客服日常管理、客户投诉受理、客户风控管理及服务质量监控，完成客服中心运营数据报表的制作及数据分析报告；

（6）具有平面设计和音视频制作软件的应用能力，能够进行品牌标识、产品包装、企业宣传物料、店铺页面的设计和短视频的策划、拍摄与剪辑；

（7）具有用户产品潜在需求挖掘、电商产品开发投资回报率分析的能力，能够建立产品需求模型及应用场景，设计电商产品呈现方式及生命周期路线图，完成产品开发实施与推动；

（8）具有适应本行业**数字化和智能化发展需求的数字技能**，能够运用信息技术基础知识解决岗位实际问题；

（9）具有探究学习和终身学习的能力，能够整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题，具备可持续发展的自主学习能力；

（10）具有良好的语言表达、文字表达和沟通合作能力，能够运用一门外语结合专业进行基本的工作交流。

## 六、课程设置及要求

### （一）课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

#### 1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件，共开设思想道德与法治等19门公共基础必修课。公共基础课程具体情况如下：思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色文化、形势与政策、心理健康教育、体育与健康、军事理论与军训、劳动教育、大学英语、信息技术、美育教育等。

**课程名称：思想道德与法治学时：48 学分：3**

本课程旨在通过教学实践，大学生要能够尽快适应新时代的大学生活，牢固树立社会主义核心价值观，形成良好的思想道德素质和法律素质，成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班

**主要内容和教学要求：**

主要内容包括三大模块，分别为思想、道德、法治，旨在帮助学生形成正确的人生观、价值观、道德观和法制观。教学基本要求是在教学过程中力求达到科学性、创新性、思想性、启发性、针对性和实践性的统一。引导大学生完善四种认识（认识社会、高校、职业和自己），学会四种技能（如何学习、如何做人、如何做事和如何交往），做“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义事业建设者和接班人。

**课程名称：习近平新时代中国特色社会主义思想概论学时：48 学分：3**

教育学生学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、核心要义和重大意义，掌握其基本原理和方法论，培养学生对中国特色社会主义道路、理论体系、制度、文化的面理解和深入把握，提高学生的思想政治素质和综合素质。

**主要内容和教学要求：**

内容包括习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景和历史渊源、基本内涵、基本方法论、治国理政中的实践和创新等教学过程中必须严格按照教育部有关文件严格执行，统一实行集体备课、创新集体备课形式、严肃课堂纪律、全面、系统地介绍习近平新时代中国特色社会主义思想的内容和要点，使学生能够全面理解和把握，不断提升思政课的亲和力和针对性。

**课程名称：毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论学时：32 学分：2**

**课程目标：**

教育学生全面掌握马克思主义中国化的一系列理论成果，深入了解中国革命与建设和改革开放的巨大成就、历史进程和规律性，科学把握党的基本理论、基本路线、基本经验和方针政策。提高运用唯物主义历史观认识社会、分析国际国内形势的政治觉悟。

**主要内容和教学要求：**

内容包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想。教学过程中必须严格按照教育部有关文件严格执行，统一实行集体备课、创新集体备课形式、严肃课堂纪律、不断提升思政课的亲和力和针对性，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑。

**课程名称：形势与政策学时：16 学分：1**

**课程目标：**

针对学生关注的热点问题和思想特点，帮助学生认清国内外形势，全面准确地理解党的路线、方针和政策，积极投身中国特色社会主义建设的伟大事业。

**主要内容和教学要求：**

我国政治、经济、社会发展形势与对外政策；我党、人大、政府召开的重大会议精神学习宣讲；国内热点问题、突出的重大事件；两岸关系和对台政策问题；与相关国家的关系问题等等。

## 课程名称：红色文化学时：16 学分：1

**课程目标：**

针对学生关注的热点问题和思想特点，帮助学生认清国内外形势，全面准确地理解党的路线方针和政策，积极投身中国特色社会主义建设的伟大事业。

**主要内容和教学要求：**

我国政治、经济、社会发展形势与对外政策；我党、人大、政府召开的重大会议精神学习宣讲；国内热点问题、突出的重大事件；两岸关系和对台政策问题；与相关国家的关系问题等等。

## 课程名称：高职应用英语学时：128 学分：8

**课程目标：**

本课程主要学习职业情境下的综合英语，分 2 学期完成，重点培养与提升学生的英语听、说、读、写、译项目，互联网在线英语学习与应用等基本技能，突出英语语言基本技能训练和英语交际的语言基础。通过课程学习，学生应掌握常用的职业综合英语基础知识和基本技能，以基本胜任相关涉外交际和职业活动中口语、书面或在线的基础英语学习与应用交流，为今后进一步提升大学生的国际理解和英语应用能力、学业与职业发展奠定良好的基础。本课程分视听说项目和综合项目两部分，教师综合应运用讲授、情景模拟、启发式、任务驱动、问题讨论、练习、测试等方式方法和现代多媒体、互联网等教学手段组织教学。

**课程名称：体育与健康学时：64 学分：4**

课程目标：

经过本课程学习，帮助学生充分认识体育锻炼对身体和心理健康的重要性，培养学生终身参与体育锻炼的习惯，提高他们的身体素质和健康水平。同时，通过体育活动促进团队合作、沟通技巧、领导力等综合素养的培养，使学生不仅能够享受体育运动的乐趣，还能在各个方面取得更好的个人和社会发展。

**主要内容和教学要求：**

通过各种体育运动和锻炼项目，培养学生的身体素质，提高学生健康水平，同时培养综合素质，使他们在未来的生活和职业中更加成功和有成就感。通过团体项目，强调道德观念和团队合作，培养学生的社会责任感和团队协作能力。

**课程名称：高等数学学时：128 学分：8**

**课程目标：**

培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、时间意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

**主要内容和教学要求：**

本课程的教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应达到的基本要求。职业模块是适应学生学习相关专业需要的限定选修内容，各学校根据实际情况进行选择和安排教学。拓展模块是满足学生个性发展和继续学习需要的任意选修内容。要求学生能够应用知识的概念、定义、定理、法则去解决一些问题。

## 课程名称：计算机应用基础学时：96 学分：6

**主要内容和教学要求：**

主要内容包括计算机基础知识、网络与信息安全、Windows7 入门、Word2010 文字处理、Excel2010 电子表格、PowerPoint2010 演示文稿等。教学以全国计算机等级考试一级 MSOffice 考试为基本要求，指导学生完成教师布置的每章习题与任务，并参加计算机等级考试。

## 课程名称：大学语文学时：36 学分：2

**课程目标：**

通过文学体会语文魅力的同时，将文学中固有的智慧、感性、经验、审美意识、生命理想等等发掘和展示出来，立德树人，传扬中华优秀传统文化。同时进一步提高大学生阅读分析能力和写作表达能力，培育学生培养学生的人文精神和职业素养。

**主要内容和教学要求：**

本课程精选经典古诗文 30 篇左右，作品以经典名著为主，兼顾各类体裁，从作家的人生经历、作品的背景、作品的思想内容及艺术特色等诸多方面作深入细致地剖析，以点带面，使学生了解和掌握各历史阶段的文学的全貌，提高学生思考、欣赏和分析作品的能力，密切联系当今社会生活实际尤其是大学生生活实际，开展丰富多彩的校园生活，将课堂学习情况与课外学习效果结合起来对学生进行综合评价。

## 课程名称：心理健康教育学时：32 学分：2

**课程目标：**

通过本课程的学习，促使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力，从而借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和涉外业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。

**主要内容和教学要求：**

根据本课程知识点的递进关系，以基础工作过程为逻辑线进行课程的学习情景设计，要求坚持把立德树人融入英语教学中，注重学用相长、知行合一，着力培养学生的语言能力、文化意识、思维能力和学习能力，增强学生的职业适应能力。

## 课程名称：职业生涯规划与就业指导学时：16 学分：1

**课程目标：**

通过学习本课程，帮助大学生全面发展，培养其职业规划和就业能力，使他们能够顺利过渡到职业生涯的下一个阶段。通过课程学习，学生将能够明确自己的职业目标、了解就业市场、掌握求职技能、提升职场素养，成为有竞争力的职场人才。

**主要内容和教学要求：**

本课程以职业探索和规划、就业市场与趋势、求职技能与工具、职场素养与发展四大模块教学实际案例分析、模拟面试、职场访谈和职业规划项目，开展实践模拟，案例研究、小组讨论、实际操作和嘉宾讲座等多种教学方法进行，通过这门课程，培养学生职业技能，提高职业素养，使学生将更好地为自己的职业生涯做好准备。

## 课程名称：创新创业基础学时：32 学分：2

**课程目标：**

通过实践与理论相结合的教学，使大学生掌握创新创业的基本知识、技能和思维方法，激发创新创业意识，培养创新创业能力，为将来参与创新创业提供基础支持。

**主要内容和教学要求：**

本课程主要有理论与实践两大部分，理论模块包括创新创业概念、创新创业过程、市场调研、商业模式设计等内容，着重培养学生的创新思维和商业意识。实践模块包括创意生成、商业计划书编写、创业项目实施等内容，注重培养学生的实践操作能力。在教学过程中注重理论与实践的结合，鼓励学生参与实践项目，培养学生的团队合作精神和创新精神。

## 课程名称：军训与军事理论学时：60 学分：0

**课程目标：**

通过本课程的学习，旨在使学生深入理解军事理论的基本原理和核心概念，提升其对国防建设、军事战略、战争运筹等方面的认知水平。同时，培养学生的军事思维、领导才能，强化其国防意识，为未来成为具备战略眼光的军事战略决策者和国防建设者奠定坚实基础。

**主要内容和教学要求：**

本课程将涵盖大军事理论的基础知识，包括军事战略、战争理论、军事历史等。通过深入解析经典著作和重要战例，使学生了解和掌握各历史阶段的军事发展历程，认识国防战略的演变与发展，掌握战争背后的战略决策思维，提高学生分析、评估军事形势的能力。培养学生的爱国主义精神、集体主义精神和国防观念，使其具备为国家和人民的利益而英勇斗争的军事责任感和担当精神。

## 课程名称：劳动教育学时：16 学分：1

**目标：**

培养具有劳动技术技能、技术素养的主要功能，同时还具有以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳益美和以劳创新邓促进学生全面发展。

**主要内容和教学要求：**

培养学生正确德劳动观点，树立热爱劳动、尊重劳动人民德正确思想。培养学生正确德劳动态度，使学生认识劳动是日常生活、发展生产、建设祖国、推动是社会进步德基本手段。培养学生良好德劳动习惯，通过劳动实践，对学生进行遵守劳动纪律、爱护劳动工具和珍惜劳动成果德教育，并进一步培养学生团结协作、助人为乐德精神品质。

## 课程名称：美育教育学时：16 学分：1

本课程为美育教育课程群包括限选、公选、学院活动，课程主要任务大学生文化素质教育。培养人的审美意识、审美观点，提高大学生的审美能力和创造美的能从而塑造审美的人生境界，培养和谐完美的人格。美育的最终目的，就在于使大学生的情感得到陶治，思想得到净化，品格得到完善，从而使身心得到和谐发展，精神境界得到升华，自身得到美化，教师应综合运用讲授、启发、情景模拟、案例分析、任务驱动、问题讨论、实践观摩等方式方法和现代多媒体、互联网等教学手段组织教学。

## 2. 专业课程

本专业共开设专业必修课程20门，其中专业基础课开设8门，专业核心课开设8门，专业拓展课开设4门，专业课程具体情况如下：

专业基础课：电子商务基础、电子商务法律法规、管理学基础、选品与采购、消费者行为分析、市场营销、市场调研与分析、电子商务物流课程等。

专业核心课：网络营销、零售门店O2O运营、视觉营销设计、网页设计与制作、客户服务与管理、商务数据分析、网店运营、移动商务课程等。

| 专业核心课程 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 课程内容 | 课时/学分 | 备注 |
| 1 | 网络营销 | **素质目标：**<br>1.工匠精神与合规意识：养成严谨细致、精益求精的工作态度，恪守网络营销伦理与行业规范，注重数据安全与消费者权益保护；<br>2.数字创新思维与可持续发展意识：主动探索数字化、智能化营销新工具、新场景，具备绿色营销与社会责任意识，能够将创新思维融入营销策划，积极适应数字经济转型；<br>3.团队协作与跨职能沟通能力：能够在项目中有效协作，共同完成网络营销全流程策划与执行，具备良好的表达、协商与团队管理能力；<br>4.法律意识与社会责任感：遵守广告法、电子商务法、网络安全法等法律法规，在营销活动中重视知识产权保护、隐私合规与社会价值引导。<br><br>**知识目标：**<br>1.理解网络营销的内涵、演进脉络及其在数字经济中的战略作用；<br>2.掌握用户画像构建、市场细分与定位（STP）的核心理论与方法；<br>3.掌握主流网络推广渠道的特征与组合策略，包括搜索引擎营销、社交 | 1.元气森林“霸榜”品牌的网络定位与推广策划<br>2.小米手机的定位策略和营销全案策划<br>3.夏布跨境内容营销与价值输出营销案例<br>4.“微”营销：跟奥克斯空调一起“让爱乘个凉” | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 媒体运营、内容营销、信息流广告等；<br>4.掌握营销策划全流程知识，包括目标设定、策略设计、预算编制、效果评估与优化；<br>5.掌握数据分析基本方法，理解关键指标（如CTR、转化率、ROI、用户生命周期价值）的应用场景；<br>6.了解智能营销、跨境数字营销、元宇宙营销等前沿趋势与工具。<br><br>**能力目标：**<br>1.市场定位与策略规划能力：能够基于行业与用户数据，独立完成产品或品牌的网络市场定位，并制定系统化的营销推广策略；<br>2.全渠道内容创作与推广运营能力：能熟练运用图文、短视频、直播等形式，开展多平台内容创作与推广投放，实现用户触达与互动；<br>3.数据驱动决策与优化能力：能借助数据分析工具监测推广效果，通过A/B测试、漏斗分析等方法持续优化营销活动；<br>4.营销策划案撰写与提案能力：能独立或协同完成结构完整、可落地的网络营销策划案，具备清晰的逻辑表达与现场呈现能力；<br>5.风险识别与合规管理能力：能在策划与执行中识别潜在的法律、舆情与伦理风险，并提出应对预案。 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 零售门店020运营 | **素质目标：**<br>1.有良好的心理素质、职业道德和职业素养；<br>2.培养严谨细致、精益求精的服务态度，恪守零售服务标准与操作规范，注重消费体验与运营安全。<br>**知识目标：**<br>1.理解零售门店020运营的内涵、模式演进及其在现代零售体系中的战略价值；<br>2.掌握020用户画像构建、场景分析与全渠道触点设计方法；<br>3.了解020运营数据分析核心指标（如到店转化率、全渠道ROI、坪效、顾客满意度等）及应用。<br>**能力目标：**<br>1.能够根据门店类型与定位，规划数字化改造方案，部署智能硬件与系统，实现线上线下数据互通；<br>2.能够设计并执行“线上下单、门店发货/自提/配送”流程，实现库存可视、订单高效路由与履约；<br>3.能基于会员数据分析，设计全渠道会员成长体系，策划线上线下联动的精准营销活动；<br>4.能运用数据分析工具监测020关键指标，诊断运营问题，提出流程优化与体验改进方案。 | 1.“数字焕店”传统便利店020改造方案设计<br>2.“极速达”超市到家订单履约与库存协同优化<br>3.“会员通”百货商场全渠道会员运营体系构建 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 视觉营销设计 | **素质目标：**<br>1.培养严谨细致、精益求精的设计态度，恪守品牌服务标准，重视用户体验与商业伦理。<br>2.树立热爱科学、实事求是的学风，具备创新精神与跨学科协作意识。<br>3.建立以用户为中心的设计思维，理解视觉设计对品牌调性、传播效果与商业价值的影响。**知识目标：**<br>1.理解视觉营销设计的核心逻辑、发展脉络及在品牌传播体系中的战略价值。<br>2.掌握用户画像构建、场景化视觉表达、全渠道触点设计的核心方法。<br>3.了解营销数据核心指标（转化率、点击率、用户满意度、传播量）与视觉设计的关联。<br>**能力目标：**<br>1.能够根据品牌定位与用户画像，规划数字化视觉营销方案，实现线上线下视觉调性统一。<br>2.能够设计并执行营销活动的全流程视觉物料，实现信息传递高效、用户引导清晰。<br>3.能够基于用户与营销数据分析，设计全渠道品牌传播视觉体系，策划多场景联动的精准营销活动。<br>4.能够运用数据分析工具监测视觉营销关键指标，诊断设计问题，提出 | 1. 品牌年度整合营销视觉全案设计<br>2. 节日大促主题营销活动视觉系统设计<br>3. 新品牌从零到一视觉形象与营销物料设计<br>4. 线上内容矩阵视觉营销设计项目<br>5. 线下体验空间视觉营销与场景化设计<br>6.产品上市全链路视觉营销推广设计 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 优化与迭代方案。 | | | |
| 4 | 网页设计与制作 | **素质目标：**<br>1.培养严谨规范、注重细节、追求用户体验的网页设计职业素养。<br>2.树立用户中心、数据导向的设计思维，遵守网页设计伦理与信息传播规范。<br>3.培养团队协作、项目沟通与持续迭代优化的工作习惯，具备创新创意与审美判断力。<br>**知识目标：**<br>1. 掌握网页设计基础理论、版式布局、色彩搭配、字体系统、视觉层级等核心知识。<br>2.理解网页结构规范、用户浏览习惯、交互逻辑与网页信息架构。<br>3.熟悉网页设计常用软件操作，掌握HTML/CSS基础语法与页面制作规则。<br>4.了解响应式设计、多终端适配、网页加载优化、用户体验(UX)基础常识。<br>**能力目标：**<br>1.能根据品牌定位与项目需求，完成网页原型策划与视觉界面设计。<br>2.能独立完成PC端与移动端网页设计，输出高保真设计稿。<br>3.能运用基础前端技术实现静态网页制作、排版布局与简单交互效果。 | 本课程系统讲授网页设计美学原理与界面制作技术，培养学生完成从需求分析、视觉设计到页面制作、适配优化的全流程网页设计与制作综合实战能力。其他领域的应用案例分析；<br>1. 企业品牌官网首页设计与制作综合项目。<br>2. 节日营销活动专题网页设计与制作综合项目。<br>3. 个人设计作品集网页设计与制作综合项目。 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 4.能完成网页多端适配优化、页面测试与问题整改，形成可上线的完整网页项目。<br>5.能结合营销目标，设计高转化、强引导的商业类网页界面。 | 4. 文创产品宣传推广网页设计与制作综合项目。 | | |
| 5 | 客户服务与管理 | **素质目标：**<br>1. 树立以客户为中心的服务理念，培养真诚、耐心、负责、严谨的职业服务素养，恪守行业服务职业道德与规范。<br>2. 提升情绪管理、抗压应变与团队协作能力，养成主动服务、持续优化的工作态度。<br>3. 建立客户价值导向的服务思维，尊重客户需求，践行优质、高效、人性化的服务准则。<br>**知识目标：**<br>1. 掌握客户服务与管理的基础理论、核心概念、行业发展现状与未来趋势。<br>2. 熟悉客户服务礼仪、沟通流程、客户信息管理、投诉处理、客户分层运营的核心知识。<br>3. 了解客户关系管理（CRM）系统操作、客户数据统计分析、客户满意度与忠诚度提升方法。<br>4. 掌握线上线下不同场景下的客户服务规范、流程标准与风险防控要点。 | 本课程立足客户服务全流程与客户关系管理核心工作，培养学生掌握服务礼仪、沟通协作、投诉处理、客户维护、数据管理等专业能力，塑造合格的现代客户服务与管理职业人才。<br>1. 企业全流程客户服务模拟实训项目。<br>2. 客户投诉处理实战与方案设计项目。<br>3. 客户信息管理与CRM系统实操项目。<br>4. 客户满意度提升方 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **能力目标：**<br>1. 能熟练运用规范的服务礼仪与高效沟通技巧，开展客户接待、咨询解答、需求挖掘等基础服务工作。<br>2. 能独立处理各类客户投诉与纠纷，有效化解客户不满，降低服务风险。<br>3. 能完成客户信息收集、整理、归档与分类管理，熟练操作CRM客户管理系统。<br>4. 能完成客户信息收集、整理、归档与分类管理，熟练操作CRM客户管理系统。<br>5. 能分析客户服务数据，总结服务问题，优化服务流程，提出客户服务改进策略。 | 案设计与落地实训项目。 | | |
| 6 | 商务数据分析 | **素质目标：**<br>1. 树立严谨、客观、真实的数据意识，养成用数据说话的职业习惯。<br>2. 培养逻辑思维、问题拆解与结果复盘能力，具备细致、负责的数据处理素养。<br>3. 强化团队协作、业务沟通与成果呈现能力，遵守数据安全与商业保密规范。<br>**知识目标：**<br>1. 掌握商务数据分析基本概念、流程、常用指标与分析模型。 | 本课程以商业场景为核心，训练学生数据处理、可视化、多维度业务分析与报告撰写能力，培养具备数据思维、能支撑企业经营决策的商务数据分析应用型人才。 | 32/2 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2. 熟悉数据采集、清洗、整理、可视化的基本方法与工具操作。<br>3. 理解市场数据、运营数据、客户数据、营销数据的分析逻辑与应用场景。<br>4. 了解数据报表制作、数据诊断、数据化决策优化的基本思路。<br>**能力目标：**<br>1. 能根据商业需求完成数据采集、整理、清洗与规范处理。<br>2. 能运用Excel等工具进行数据计算、统计分析与可视化图表制作。<br>3. 能对市场、营销、运营、客户、产品等业务数据进行多维度分析。<br>4. 能撰写规范的数据分析报告，提出可落地的商业优化建议。<br>5. 能结合业务目标，通过数据分析发现问题并支撑经营决策。 | 1. 企业月度经营数据分析与诊断项目<br>2. 营销活动效果数据分析与优化方案设计项目<br>3. 客户分层与精准运营数据分析项目<br>4. 电商店铺运营数据看板搭建与诊断项目 | | |
| 7 | 网店运营 | **素质目标：**<br>1. 树立诚信经营、合规运营的电商职业理念，遵守电商平台规则与行业规范。<br>2. 培养细致严谨、高效执行、抗压应变的工作素养，具备团队协作与创新运营思维。<br>3. 培养细致严谨、高效执行、抗压应变的工作素养，具备团队协作与创新运营思维。<br>**知识目标：** | 本课程聚焦网店全流程实操，教授店铺搭建、商品优化、流量推广、营销策划、客户服务、数据复盘核心技能，培养能独立操盘、提升店铺业绩的实战型网店运营人 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 1. 掌握主流电商平台运营规则、入驻流程、店铺基础搭建与后台操作知识。<br>2. 熟悉商品发布、标题优化、详情页策划、店铺装修的核心方法与技巧。<br>3. 熟悉商品发布、标题优化、详情页策划、店铺装修的核心方法与技巧。<br>4. 掌握网店订单处理、售后客服、仓储发货、客户维护的全流程规范。<br>5. 理解网店核心运营数据指标，掌握数据诊断与店铺优化的基础方法。<br>**能力目标：**<br>1. 能独立完成网店注册、店铺装修、商品上架、分类管理等基础搭建工作。<br>2. 能策划商品标题、主图、详情页，优化商品展示效果，提升搜索与转化能力。<br>3. 能开展免费引流、付费推广、平台活动报名等工作，实现店铺流量精准获取。<br>4. 能高效处理订单发货、售后咨询、客户投诉，完成客户维护与复购引导。 | 才。<br>1. 网店从零到一搭建与商品运营实训项目<br>2. 网店流量推广与营销活动策划执行项目<br>3. 网店全流程订单与客户服务实操项目<br>4. 网店数据诊断与业绩提升综合运营项目 | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 5. 能高效处理订单发货、售后咨询、客户投诉，完成客户维护与复购引导。<br>6. 能策划网店日常营销、节日大促活动，制定活动方案并落地执行、复盘优化。 | | | |
| 8 | 移动商务 | **素质目标：**<br>1. 树立合规经营、诚信变现、用户至上的移动商务职业理念，遵守移动端平台规则与网络商业规范。<br>2. 培养创新思维、快速应变、高效执行的职业素养，适应移动互联网迭代快、场景多变的工作特点。<br>3. 强化团队协作、流量精细化运营意识，恪守数据安全与客户隐私保护的行业准则。<br>**知识目标：**<br>1.掌握移动商务核心概念、发展历程、商业模式与行业应用场景。<br>2.熟悉主流移动端商务平台（电商APP、社交平台、短视频平台、小程序）运营规则与操作逻辑。<br>3.理解移动营销推广、社交裂变、直播带货、私域流量运营的核心原理与实操方法。<br>4.掌握移动支付、订单处理、物流配送、售后客服的移动端全流程规范。 | 本课程聚焦移动端全场景商业运营，教授平台搭建、选品营销、直播带货、社群私域、数据优化核心技能，培养能胜任移动电商、社交电商、直播电商岗位的实战型移动商务人才。<br>1. 移动端商业账号搭建与商品运营实训项目<br>2. 移动社交裂变营销活动策划与执行项目 | 64/4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 5.了解移动商务数据分析指标、数据复盘与运营优化的核心方法。<br>**能力目标：**<br>1. 能完成移动端店铺、小程序、社交账号的搭建与基础运营管理。<br>2. 能完成移动端店铺、小程序、社交账号的搭建与基础运营管理。<br>3. 能开展移动端直播带货、短视频电商、社群运营等变现业务，提升转化与销量。<br>4. 能高效处理移动端订单、售后咨询、客户维护，打造私域流量池。<br>5. 能分析移动商务运营数据，诊断运营痛点，制定针对性优化方案，实现业绩提升。<br>6. 能适配不同移动端平台特性，完成内容策划、产品推广与品牌传播。 | 3. 移动端直播带货全流程实操运营项目<br>4. 移动端直播带货全流程实操运营项目 | | |

（3）专业拓展课程

主要包括:网络编辑、图形图像处理（photoshop）、新媒体营销、跨境电子商务课

## 七、教学进程总体安排

### (一)培养时间分配表

| 学年 | 学期 | 总周数 | 教学周数 | 理论教学 | 考试 | 实践教学 | 岗位实习（含毕业设计） | 军事教育 | 入学或毕业教育 | 寒暑假 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一 | 1 | 40 | 20 | 15 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| | 2 | | 20 | 16 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 二 | 3 | 40 | 20 | 16 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | 4 | | 20 | 16 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 三 | 5 | 40 | 20 | 11 | 1 | 0 | 8 | 0 | 0 | 4 |
| | 6 | | 20 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0 | 1 | 0 |
| 总计 | | 120 | 120 | 74 | 5 | 10 | 27 | 2 | 2 | 28 |

## （二）课程设置及学时、学分比例

| 课程类别 | 总学时 | | | | 总学分 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 理论教学课时 | 实践教学课时 | 合计 | 占课内学时比例% | 必修 | 选修 | 合计 | 占总学分比例% |
| 公共基础课 | 702 | 156 | 858 | 27.98% | 49 | 0 | 49 | 28.99% |
| 专业技术课 | 736 | 512 | 1248 | 44.16% | 62 | 16 | 78 | 46.15% |
| 集中实践环节 | 0 | 766 | 766 | 27.86% | 30 | 0 | 30 | 17.75% |
| 考证 | 0 | 0 | 0 | 0% | 6 | 6 | 12 | 7.10% |
| 合计 | 1406 | 1466 | 2872 | 100% | 147 | 22 | 169 | 100.00% |
| 理论、实践比例% | 48.95% | 51.04% | | 必修、选修比例 | 86.98% | 13.02% | 100.00% | |

## （三）教学进程表

表3：课程设置与教学进程时间分配表

| 课程类别 | | 课程编码 | 课程名称 | 考核形式 | 考核方式 | 总学时 | 学分 | | | 学时分配 | | 开课学期及学时数 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 必修 | 选修 | 合计 | 理论授课 | 实验实训实习 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| | | | | | | | | | | | | 16周 | 16周 | 16周 | 16周 | 16周 | 19周 |
| 公共基础课程 | 德育类课程 | 082001 | 思想道德与法治 | 试 | 笔 | 48 | 3 | | 3 | 36 | 12 | 3 | | | | | |
| | | 082002 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 试 | 笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | | | 2 | | | | |
| | | 082003 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 试 | 笔 | 48 | 3 | | 3 | 48 | | | | 3 | | | |
| | | 082004 | 军事理论 | 查 | 笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | | 2 | | | | | |
| | | 092001 | 职业规划 | 查 | 笔 | 16 | 1 | | 1 | 16 | | 1 | | | | | |
| | | 092002 | 就业指导 | 查 | 笔 | 16 | 1 | | 1 | 16 | | | | | 1 | | |
| | | 092003 | 创新创业基础 | 查 | 笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | | | | 2 | | | |
| | | 082005 | 形势与政策 | 查 | 笔 | 16 | 1 | | 1 | 16 | | | | | 1 | | |
| | | 082006 | 红色文化 | 查 | 笔 | 16 | 1 | | 1 | 16 | | | | | 1 | | |
| | 体 | 092004 | 大学语文 | 查 | 笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 育、心理、文化素养课程 | 092005 | 高职应用英语 | 查/试 | 笔 | 128 | 8 | | 8 | 128 | | 4 | 4 | | | | |
| | | 032001 | 计算机应用基础 | v试/查 | 实 | 96 | 6 | | 6 | 48 | 48 | 4 | 2 | | | | |
| | | 092007 | 高等数学 | 试/查 | 笔 | 128 | 8 | | 8 | 128 | | 4 | 4 | | | | |
| | | 092008 | 体育与健康 | 查 | 过+实 | 64 | 4 | | 4 | 64 | | 2 | 2 | | | | |
| | | 092009 | 心理健康教育 | 查 | 过+笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | | 2 | | | | | |
| | | 102001 | 美育教育 | 查 | 过 | 16 | 1 | | 1 | 16 | | 1 | | | | | |
| | | 102002 | 劳动教育 | 查 | 实 | 30 | 1 | | 1 | | 30 | 1周 | | | | | |
| | | 102003 | 军训与入学教育 | 查 | 实 | 60 | | | | 10 | 50 | 2周 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 102006 | 毕业教育 | 查 | 笔 | 16 | 1 | | 1 | | 16 | | | | | | | 1 |
| | 公共基础课小计 | | | | 858 | 49 | | 49 | 702 | 156 | 25 | 14 | 5 | 3 | | 1 |
| | 公共基础课程平均周学时 | | | | | | | | | | 25 | 14 | 5 | 3 | | 1 |
| 专业（技能）课程 | 专业基础课程 | 042201 | 电子商务基础 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 64 | 0 | 4 | | | | | |
| | | 042202 | 电子商务法律法规 | 查 | 笔 | 32 | 2 | | 2 | 32 | 0 | | | 2 | | | |
| | | 042203 | 办公软件高级应用 | 查 | 实 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | 4 | | | | | |
| | | 042204 | 选品与采购 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 64 | 0 | | | | 4 | | |
| | | 042711 | 消费者行为分析 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | | 4 | | |
| | | 042706 | 市场营销 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | 4 | | | |
| | | 042205 | 市场调研与分析 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | 4 | | | |
| | | 042206 | 电子商务物流 | 查 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | | 4 | | |
| | 专业核心课程 | 042207 | 商品信息采编 | 查 | 过+笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | | 4 | | |
| | | 042208 | 网络编辑 | 查 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | 4 | | | |
| | | 042209 | 网页设计与制作 | 查 | 过+实 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | 4 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 042210 | 网络营销 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | | 4 | | |
| | | 042507 | 客户服务与管理 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | | 4 | | |
| | | 042211 | 电子商务数据分析与应用 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | 4 | | | | |
| | | 042212 | 网站(店)运营 | 试 | 过+笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | 4 | | | | |
| | | 042213 | 移动商务 | 试 | 笔 | 64 | 4 | | 4 | 32 | 32 | | | 4 | | | |
| | 专业拓展课程 | 042214 | 视觉营销设计 | 查 | 过+实 | 64 | | 4 | 4 | 32 | 32 | | | 4 | | | |
| | | 042215 | 图形图像处理（photoshop） | 查 | 笔 | 64 | | 4 | 4 | 32 | 32 | | 4 | | | | |
| | | 042216 | 新媒体营销 | 查 | 笔 | 64 | | 4 | 4 | 32 | 32 | | | | | 4 | |
| | 专业理论课程小计 | | | | | 1248 | 62 | 16 | 78 | 704 | 544 | 8 | 16 | 22 | 24 | 8 | 0 |
| | 专业理论课程平均周学时 | | | | | | | | | | | 8 | 16 | 22 | 24 | 8 | 0 |
| | 专业技能课程 | 042218 | 网站(店)运营实训 | 1周 | 实 | 24 | 1 | | 1 | | 24 | | 1周 | | | | |
| | | 042219 | 市场营销实训 | 1周 | 实 | 24 | 1 | | 1 | | 24 | | | 1周 | | | |
| | | 042220 | 电子商务物流实训 | 1 | 实 | 24 | 1 | | 1 | | 24 | | | | 1 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 周 | | | | | | | | | | | 周 | | |
| | 小计 | | | 3周 | | 72 | 3 | 0 | 3 | 0 | 72 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 社会实践、毕业设计（论文） | 102004 | 岗位实习 | 23周 | 实 | 598 | 23 | | 23 | | 598 | | | | | 4周 | 19周 |
| | | 102005 | 毕业设计（论文） | 4周 | 实 | 96 | 4 | | 4 | | 96 | | | | | 4周 | |
| | 小计 | | | 27周 | | 694 | 27 | | 27 | | 694 | | | | | 8周 | 19周 |
| | 合计 | | | 31周 | | 790 | 30 | 1 | 31 | | 790 | | 1周 | 2周 | 1周 | 8周 | 19周 |
| 职业技能证书 | 基础技能证书 | | 计算机等级证（2级） | 选考 | | | 2 | | 2 | | | | □ | □ | □ | □ | |
| | | | 英语等级证（3级） | 选考 | | | | 2 | 2 | | | | □ | □ | □ | □ | |
| | | | 普通话二级乙等 | 必考 | | | 2 | | 2 | | | | | | | | |
| | | | 驾照（C） | 必 | | | 2 | | 2 | | | □ | □ | □ | □ | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 考 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1+X证书、专业技能证书 | | 电子商务师证 | 选考 | | | | 2 | 2 | | | | | | □ | □ | | |
| | | | 全国高级营销员资格证 | 选考 | | | | 2 | 2 | | | | | | □ | □ | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 小计 | | | | | | 0 | 6 | 6 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | | 学时、学分 | | | | 2872 | 147 | 22 | 169 | 1406 | 1466 | 29 | 31 | 28 | 28 | 8 | 1 | |
| | | 平均周学时 | | | | | | | | | | 29 | 31 | 28 | 28 | 8 | 1 | |

## （四）主要实践环节及教学要求

| 教学实施<br>实践环节 | 实践教学内容 | 实践教学安排 | 实践教学<br>方式方法与途径 | 实践教学<br>考核与管理要求 |
|---|---|---|---|---|
| 校内外实训 | 各专业学习领域均设置实践环节，根据课程要求具体安排教学内容 | 根据教学进度到校内、外实训基地完成实训任务 | 企业或课程教师在实训基地结合实际工作环境安排学生实际操作，指导人员强化学生对理论的理解 | 校内、外实践指导教师根据实训标准考核 |
| 顶岗实习 | 社会实际工作岗位活动内容 | 根据教学安排，于第六学期到校企合作单位完成顶岗实习 | 体验式实践教学，通过企业指导人员对顶岗实习学生的引导实现学生的知识向技能转化，实现学校人向企业人、社会人的转化 | 根据学生在企业顶岗实习的表现，按照企业考核一般员工的标准予以评价，给予对应学分 |
| 社会实践 | 在校期间参加学院组织的各项义工、志愿者活动 | 根据学院的社会关系，定期组织学生参与市各项社会活动 | 体验式实践教学，在相关人员的组织带领下从事社会公益活动，增强社会担当与责任意识 | 参加义工或志愿者活动时间达到一定时数，给予相应学分 |

# 八、实施保障

## (一)师资队伍

### 1. 队伍结构

经过多年建设，形成了一支整体素质较高和知识结构合理的师资队伍。现有专兼职教师 14 人，其中教授 2 人、副教授 2 人、讲师 6 人、助教 4 人，其中双师型教师 10 名占教师比例 71%，教师职称结构、年

龄结构、学历结构合理。有具备丰富企业一线工作经验的资深电子商务运营高管 3 人作为企业兼职教师，承担实习实训指导及学生职业发展规划指导等教学任务。

学院人事部门按照实践教学的目标要求制定具体的师资队伍建设与规划，重点加强对现有教师的培训方向和培养方法的研究，建立符合职业教育特点的师资继续教育进修和企业实践制度。

建立具有“教师资格证书”与“职业技能证书”的教师“双资格证书”准入制度；用政策规定来鼓励教师在企业与学校间进行有序流动，自觉深入到行业企业一线熟悉生产，参与科研和技术开发；吸引社会实践经验丰富的专家、工程技术人员的加盟；改变传统的“学术型”教师考核评价体系，建立有利于师资结构调整的分配制度和激励机制；重视“双师”结构的师资队伍的建设。

建设一支过硬的实验员队伍，要求实践指导教师需参加全国通用的岗位技能培训，使其在技能上至少有中级以上岗位等级证书或职业资格证书，建立理论教师与实践教师定期换岗制度和专业理论教师限期通过相关专业职业资格证考试制度，通过强化专业技能考核来提高理论教师的实践能力，造就一支高水平的“双师型”师资队伍。

**（二）教学设施**

1. 校内实训条件

| 序号 | 实训室名称 | 主要设备 | 主要功能 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 零售基础实训室 | 1. 智慧班牌<br>2. 网络机柜<br>3. 多媒体中控台<br>4. 交互式电子白板<br>5. 零售基础实训软件 | 用于零售基础、财税基础、电子商务基础、消费者行为分析、市场营销、市场调研与分析、商业文化等实训教学。 |
| 2 | 电子商务视觉设 | 1. 多媒体中控台 | 用于视觉营销设计、视频制作、 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 计实训室 | 2. 交互式电子白板<br>3. 移动设备<br>4. 电子商务视觉设计软件 | 图形图像处理等实训教学。 |
| 3 | 网络营销实训室 | 1. 直播灯光设备<br>2. 辅助直播支架<br>3. 无线麦克风<br>4. 虚拟背景幕<br>5. 商品陈列架<br>6. 大屏显示器<br>7. 手机/平板电脑<br>8. 多媒体技术处理软件<br>9. 直播营销实训软件<br>10.网络营销实训软件 | 用于网络营销、互联网销售、新媒体营销等实训教学。 |
| 4 | 电子商务数据分析实训室 | 1. 交互式电子白板<br>2. 大屏显示器<br>3. 电子商务数据分析实训软件 | 用于数据化运营、商务数据分析、数据可视化等实训教学。 |
| 5 | 智能客服实训室 | 1. 多媒体中控台<br>2. 交互式电子白板<br>3. 智能客户服务与管理实训软件 | 用于客户服务管理、商务沟通、消费者行为分析等实训教学。 |
| 6 | 电子商务运营实训室 | 1. 网站（店）运营与推广实训软件<br>2. 移动电子商务实训软件<br>3. 跨境电子商务实训软件 | 用于零售门店O2O运营、网店运营、社群运营、项目管理等实训教学。 |
| 7 | 电商产品开发实训室 | 1. 交互式电子白板<br>2. 3D扫描仪<br>3. DEMO原型设计实训软件 | 用于互联网产品开发、视觉营销设计等实训教学。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8 | 智慧商业实训室 | 1. 多媒体中控台<br>2. 交互式电子白板<br>3. 智慧商业管理实训软件 | 用于智慧商业技术等实训教学。 |

## 2. 校外实训条件

| 序号 | 校外实习基地名称 | 主要功能 | 可接纳学生人数 |
|---|---|---|---|
| 1 | xxx文艺工作室 | 视频运营 | 15人 |
| 2 | xxx科技有限公司 | 视频运营 | 25人 |
| 3 | xxxx商贸有限公司 | 客服 | 25人 |
| 4 | 国家级文化创意公司 | 内容策划 | 40人 |
| 5 | XXXX通信技术股份有限公司 | 商品上架 | 20 |
| 6 | XXXX企业管理 | 商品上架 | 20 |

## (三)教学资源

1.教材及图书

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新工艺，并通过活页式教材等多种方式进行动态更新。

图书馆应拥有较为丰富的有关电子商务技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理和文化类文献等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献，并能保持每年更新。

2.数字化教学资源

具有学术搜索、中国知识资源总库、中文科技期刊数据库、万方数据资源系统、超星数字图书方正数字图书、书生数字图书等电子图书资源，由图书馆统一购买使用。建设、配备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。学文件，其中，应包括电子教案、教学大纲、教学进度表、试题库、多媒体课件、教材等，可供学习者上网浏览。

所有教室与学生宿舍都配备了网络接口，在授课、作业等环节都可以使用相应网络资源。多门核心课程必须建成网络课程，便于学生在不同环境下进行学习。网络课程用数据库存储，学生可以进行信息查询，方便找针对性的，资料老师和管理员可进行信息的查询、修改、删除，是基于内容检索的知识处理能力。作为人机交互的内容，如课程内容的课件、视频、文章、等信息内容是可随时由教师或管理员进行动态修改的。

网络资源也应允许校外用户访问校内网络平台，可以使课程能以更快的速度被校外应用，专门的网络教学应用平台的建立不但加快了网络运行的速度，也使得各种资源能在同样的平台下得到共享和改进。

**（四）教学方法**

1.教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法实施教学，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用工学结合、理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

2.教学手段

运用项目教学法进行真实或机构仿真项目设计教学,将真实项目引入课堂，通过职业岗位的典型工作任务，以“小组教学”模式强调教师和学生的一种交互式、互动性教学。用情感激发调动学习的积极性,用真实目标增强学习动力,利用优秀毕业生的成功经历调动学生学习热情，利用项目方案设计被客户采纳激发学生的学习兴趣。

教学手段运用小组辅导教学，强化学生主动参与课题的能力，在小组教学过程中，一个小组由6-10名学生组成，以小组为单位考核任务的完成情况，采取分组设计锻炼了团队分工协作的能力。通过案例教学法达到启迪思维的作用，结合各章节的重点难点，通过典型案例剖析，借鉴成功经验，开拓学生的视野和设计意识、理念，启迪学生的设计思维。结合丰富有效信息化手段、多媒体进行，音像结合，图文并茂，形象、生动，学生易懂，很受欢迎。

3.教学组织形式

教学组织形式采用集中和分散的教学组织形式相结合，采取集中讲授和分散实践的教学组织办法，达到教学目标的最终实现；个别辅导与集体讲授相结合，采取有针对性的个别辅导和集中讲授主要知识点的教学组织办法，达到个体和整体共同提高的教学目标；课堂教学与专业考察相结合，课堂教学与实践性教学相结合，注重对专业整体性的思考方法。

**（五）学习评价**

建立由学校、社会参与的多元评价体系，将“岗赛证”的评价体系与课程评价结合，注重过程评价、关注增值评价。本专业构建“过程评价+结果评价+增值评价”三维融合的多元化学习评价体系，突出职业能力培养，关注学生全面发展。

1.评价内容多元化

评价内容涵盖知识掌握、技能应用、职业素养三个维度。知识评价包括专业理论理解、行业标准掌握、新知识新技术的认知；技能评价包括市场调研与选品、数据分析、营销策划、平台运营、视觉设计、客户服务等岗位核心技能；素养评价包括劳动精神、工匠精神、诚信经营、团队协作、创新意识等。

2.评价方式多样化

采用过程性评价（40%）与终结性评价（40%）相结合，辅以增值评价（20%）。过程性评价包括课堂表现、小组讨论、实训操作、作业完成、阶段性测试等；终结性评价包括期末理论考试、综合项目考核、技能等级证书考核等；增值评价重点关注学生个体进步幅度，对比入学基础与各阶段成绩，特别是对后进生（排名后30%）的成长给予正向激励。

3.评价主体多元化

实施学生自评、小组互评、教师评价、企业导师评价相结合的多元主体评价机制。企业导师参与直播实战评分、复盘报告评审、综合项目验收等环节，将岗位标准引入评价体系。鼓励学生参与职业技能等级证书（如1+X直播电商、1+X电子商务数据分析、互联网营销师等）考核，实现“课证融通”。

4.评价手段信息化

依托超星泛雅平台及学习通APP，自动采集学生课前预习、课堂互动、作业提交、测验成绩等过程数据，生成个体学习画像；利用智慧大屏实时投屏直播数据，结合卖家精灵、数据分析工具等辅助教学评价；教师通过平台数据分析，及时调整教学策略。

**(六)质量管理**

本专业建立健全“学校—院系—专业”三级教学质量保障体系，实施全过程质量监控与持续改进。

1.教学管理制度保障

严格执行学校教学管理规章制度，落实人才培养方案制（修）订、课程标准开发、教材选用审核、教学检查、听评课、学生评教等制度。每学期开展期初、期中、期末三次教学检查，定期组织学生座谈会和教师座谈会，及时反馈教学问题。

2.教学质量监控机制

构建“目标制定→过程监控→效果评价→反馈改进”的闭环质量监控机制。依据人才培养方案和课程标准确立教学目标，通过督导听课、同行评议、学生评教、教学巡查等方式监控教学过程；通过课程考核、技能抽测、毕业设计、顶岗实习评价等方式评估教学效果；依据评价结果，实施教学诊改，持续优化人才培养方案和教学实施。

3.校企协同育人机制

依托校企合作基地、产业学院，引入企业导师参与课程开发、课堂教学、实习指导、毕业设计等环节。定期邀请企业专家参与人才培养方案修订、课程标准审核、教学质量评估，确保人才培养规格与岗位需求对接。建立企业实践基地，落实学生认识实习、岗位实习，实行学校教师与企业导师“双导师”指导制度。

4.教学诊改与持续改进

利用教学大数据平台，采集学生学业成绩、职业资格证书获取率、就业质量、用人单位满意度等数据，定期开展人才培养质量分析。针对教学中存在的问题（如教学方法单一、实训条件不足、学生分化明显等），制定改进措施并跟踪落实效果，形成“诊改—改进—提升”的良性循环。鼓励教师参加教学能力比赛、技能大赛指导、教研科研项目，以赛促教、以研促改，持续提升教学质量。

## 九、毕业要求

### (一)基本要求

1.德智体美劳等方面均通过学生管理部门考核达标；

2.按规定完成课程（学习领域）的学习，成绩合格；

3.完成各实践性教学环节（单列科目：如实践课、课程设计、实习、毕业实践、毕业设计等）的学习，成绩合格。

### (二)考证要求

建议获取网店运营推广、电子商务数据、电子商务师分析等相关职业技能等级证书；建议获取普通话水平证书(二级乙等及以上)。

## 十、建议与说明

### (一)成立专业指导委员会

专业指导委员会成员应由学院学术委员会委员、机械行业指导委员会委员、企业高工、专业带头人等专家参加，主要任务是制定我院教学目标、实践教学目标和审核确定我院各专业的人才培养方案。

**（二）建立实践教学组织体系**

应设主管实践教学的副主任，与实训管理中心、教务管理员、实验指导教师和实验室管理员构成完整的实践教学组织体系。实训管理中心负责实践教学的宏观管理、共享资源实训室的管理、实践教学任务的落实、检查与考核；各教研室负责实践课程标准、实践指导书的编写，校外实践基地的建设与管理。

**（三）建设校内实践基地**

加快校内实践基地的建设步伐，缩短校内实践教学项目的审批程序，加快校内实践基地的建设步伐。经项目领导小组论证同意的校内实践基地建设项目，应立即组织实施，保证实训的最基本教学要求。

**（四）教学经费进行分块管理**

教学经费分为两大块，一是理论教学经费，二是实践教学经费。实践教学的经费也分为两块，一块由教务处实训管理中心统一管理，一块由分院在指标范围内自主管理，用于解决联系校外实践基地的建设过程中发生的费用。超过指标的费用，必须经过严格审批程序，做到先申请、后报销。

**（五）实践指导教师的聘用与管理**

分院有权聘用校外兼职实践指导教师，经学院同意后发给聘书，并到教务处实训管理中心备案。兼职实践指导教师的薪酬按学院有关规定办理。

长远规划中当实践课的课时比例达到50%时，实践指导教师的比例也达到教师总人数的50%。

**（六）建立实践教学激励机制**

在实践教学的评价体系中，建立严格的考核机制、激励机制。对实践教学活动中，不按实践教学计划执行的系部和个人实行严格的考

核；对在实践教学活动中具有开拓、创新精神的系部和个人要有一定的奖励；对在实践教学工作中表现突出的实践指导教师、实践教学管理人员实行嘉奖制度。