



郴州职业技术学院  
Chenzhou Vocational Technical College

# 三年制高职电子商务专业 人才培养方案 (壹巢现代学徒制班)

专业名称：                     电子商务                      
专业代码：                     530701                      
适用年级：                     2022 级                      
所属院系：                     商贸旅游学院                      
所属专业群：                     旅游管理专业群                      
修(制)订时间：                     2022 年 07 月

# 郴州职业技术学院

## 三年制高职电子商务专业人才培养方案

### (壹巢现代学徒制班)

#### 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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

#### 三、修业年限

高中毕业生或同等学力起点的学生修业年限为 3 年（高职扩招，实行弹性制，最长不超过 6 年）。

#### 四、职业面向

##### (一) 职业面向

主要面向壹巢电子商务公司网店运营专员、美工专员、网络客服专员等岗位，从事新媒体营销、直播营销、网页编辑美工、网络客服等工作。毕业 3-5 年后，能胜任美工设计师、运营主管、客服主管等岗位。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位类别 (或技术领域) E			职业资格证书和 技能等级 证书 F
				初始岗位	发展岗位	预计 年限	
财经商贸大 类 (53)	电子商务类 (5307)	1. 互联网 和相关服 务 (64) 2. 商务服 务业 (72) 3. 批发业 (51) 4. 零售业 (52)	1. 销售人员 (4-01-02) 2. 商务专业 人员 (2-06-07) 3. 商务咨询 服务人员 (4-07-02)	1. 壹巢美 工专员 2. 壹巢运 营专员 3. 壹巢网 络客服专 员	1. 壹巢美 工设计师 2. 壹巢运 营主管 3. 壹巢客 服主管	3—5 年	1. 网店运 营推广 (初、中 级) 证 2. 自媒体 运营证

##### (二) 典型工作任务与职业能力分析

表 2 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
壹巢电商美工专员	(1) 网络信息编辑与发布; (2) 平面设计; (3) 网店美工。	(1) 能快速准确收集信息、加工信息、网页信息编辑与发布, 利用 CSS 进行网页内容的美化; (2) 能根据网页图像大小以及图像像素要求对图像进行处理; (3) 能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行店铺的整体风格设计, 店铺的整体装修。
壹巢电商运营专员	(1) 网店建设与维护; (2) 网络营销策划; (3) 网络推广。	(1) 能进行主流电商平台网店内容建设与维护, 利用各种工具对网店进行商务数据分析; (2) 能进行网络产品、价格、渠道、促销策划; (3) 能运用主流电商平台和新媒体进行推广。
壹巢网络客服专员	(1) 售前客户服务; (2) 客户咨询与精准服务; (3) 客户跟踪与投诉处理。	(1) 能对自身企业产品或服务的特点进行提炼, 熟悉客服流程; (2) 能对客户进行精准识别并进行个性化服务; (3) 能妥善处理好客户投诉, 提高客户满意度与忠诚度。

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

郴州壹巢电子商务责任有限公司与郴州职业技术学院商贸旅游学院签约, 正式成立壹巢现代学徒班, 班级培养目标旨在通过订单班的学习形式, 培养理想政治坚定、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、健全的体魄和爱国精神、敬业精神、诚信品质、创新意识、精益求精的工匠精神、具备顾客至上的服务意识和吃苦耐劳的职业精神; 具有较强的创新能力和可持续发展的能力; 掌握电子商务专业知识和技术技能, 面向郴州壹巢电子商务责任有限公司的技术革命和产业革命发展需要, 能够从事郴州壹巢电子商务责任有限公司网店运营专员、美工专员、网络客服专员等基层管理工作的高素质复合型电子商务职业人才。毕业 3-5 年后, 能胜任壹巢美工设计师、运营主管、客服主管等岗位。

### (二) 培养规格

#### 1. 素质目标

(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、遵守电子商务法律法规、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) 具有产品质量意识、环保意识、网络安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全

球视野和市场洞察力；

(4) 热爱壹巢电商本职工作，具有较强的职业认同感；

(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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

(6) 具有不虚假宣传、诚信经营的职业操守和正确的价值观，创作积极向上的电商作品；

(7) 树立积极正面的营销意识和行业竞争观，具有吃苦耐劳、乐于奉献的壹巢职业精神；

(8) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

## **2.知识目标**

(1) 了解电商的前沿趋势，了解电子商务在各个行业中的应用，以及相关的工作岗位；

(2) 熟悉必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(3) 熟悉与电商专业的法律法规以及环境保护、安全消防、支付与安全等知识；

(4) 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创新创业知识；

(5) 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法；

(6) 掌握网络市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法；

(7) 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法；

(8) 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及在线客户服务与管理的知识；

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

(10) 掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。

## **3.能力目标**

(1) 专业通识能力目标

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

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；

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；

能熟练操作计算机与网络各项设置。

(2) 专业核心能力目标

岗位一：壹巢电商美工专员

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；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；

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。

岗位二：壹巢电商运营专员

能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理；

能完成网络营销及其他电子商务活动的策划、组织和管理；

能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理；

能够根据网店推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。

岗位三：壹巢网络客服专员

具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

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

能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务等。

## 六、课程设置

### （一）课程总体设置

#### 1. 课程总体结构

主要包括公共基础课程和专业课程。课程设置总体结构如表 3 所示：

表 3 课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	11	思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、大学体育与健康、劳动教育、健康教育
	选修课	4 (8选4)	信息技术、中华优秀传统文化、音乐鉴赏、职业技能英语、普通话与职业口语、党史国史、经济应用数学、应用文写作
专业课	专业基础课	7	电子商务基础、电子商务物流、市场营销、管理学基础、跨境电子商务、商务数据分析、图形图像处理
	专业核心课	7	网店运营、客户服务与管理、直播营销、短视频运营、网络营销、网页设计与制作、电子商务综合训练
	专业实践课	4	专业技能考核训练、毕业设计、岗位实习、课程实训
	专业选修课	5 (7选5)	跨境电商英语、国际贸易实务、摄影与摄像、短视频后期及文案实操、电商视觉设计、新媒体营销、商务礼仪

## 2.课证融通保障

课证融通对应关系如表 4 所示。

表 4 课证模块对应关系

序号	证书名称	对应课程
1	网店运营推广（初、中）	图形图像处理、网页设计与制作、消费者行为分析、客户服务与管理、网店美工、网络营销、网店运营推广、网店运营
2	自媒体运营证	直播营销、短视频运营、网络营销、摄影与摄像、短视频后期及文案实操、电商视觉设计

## （二）公共基础课程

### 1. 公共必修课

表 5 公共必修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
思想道德与法治	<p><b>【素质目标】</b>树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观；具备良好的思想道德素质和法律素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。</p> <p><b>【知识目标】</b>理解并掌握中国特色社会主义新时代、中国梦、中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义法治道路的丰富内涵；掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内</p>	<p>模块一：做时代的奋进者</p> <p>模块二：做精神的引领者</p> <p>模块三：做道德的践行者</p> <p>模块四：做法治的捍卫者</p>	<p>教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学银在线平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>教学资源：省级在线精品开放课程；爱国主义教育实践基地等。</p>	48学时 (理论40学时,实践8学时)

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>容。</p> <p><b>【能力目标】</b>能够领悟人生真谛，坚定理想信念，践行社会主义核心价值观；形成正确的道德认知，积极投身崇德向善的道德实践，做到明大德、守公德、严私德；自觉尊法学法守法用法，能有效运用法治思维解决实际问题。</p>		考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。	
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p><b>【素质目标】</b>自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导学习和实践，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感和自信心。</p> <p><b>【知识目标】</b>理解和把握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、科学内涵、历史地位和实践要求，理解其蕴含的马克思主义原理。</p> <p><b>【能力目标】</b>能体悟习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量，能运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析问题 and 解决问题。</p>	<p>专题一：新时代、新思想、新飞跃</p> <p>专题二：坚持党的全面领导</p> <p>专题三：坚持以人民为中心</p> <p>专题四：全面建设社会主义现代化国家</p> <p>专题五：全面深化改革</p> <p>专题六：习近平经济思想</p> <p>专题七：新时代中国特色社会主义思想政治思想</p> <p>专题八：习近平法治思想</p> <p>专题九：新时代中国特色社会主义思想文化思想</p> <p>专题十：新时代中国特色社会主义社会建设思想</p> <p>专题十一：习近平生态文明思想</p> <p>专题十二：新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要保障</p> <p>专题十三：推动构建人类命运共同体</p> <p>专题十四：全面从严治党</p> <p>专题十五：做担当时代大任的青年</p>	<p>1. 教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>2. 教学资源：校级在线精品课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>3. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	48 学时（理论 40 学时，实践 8 学时）
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>【素质目标】</b>坚定马克思主义信仰，坚定理想信念，坚定“四个自信”、增强“四个意识”、捍卫“两个确立”、做到“两个维护”，树立正确的世界观、历史观、大局观、角色观，增强国情意识、改革意识、创新意识、法治意识、国防意识、安全意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握马克思主义中国化理论成果，特别是最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。</p>	<p>模块一：马克思主义中国化</p> <p>模块二：毛泽东思想</p> <p>模块三：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</p> <p>模块四：习近平新时代中国特色社会主义思想</p>	<p>教学方法：主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>教学资源：省级在线精品课程；爱国主义教育实践基地等。</p> <p>考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36 学时（理论 30 学时，实践 6 学时）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>【能力目标】能够运用马克思主义中国化理论成果认识问题、分析问题和解决问题，提高理论思维能力。</p>			
形势与政策	<p>【素质目标】树立科学的形势观和政策观，增强国家荣誉感、民族自豪感、历史使命感和社会责任感。坚定马克思主义信仰，坚定共产主义信念，坚定对中国共产党的信任，坚定中国特色社会主义和实现中华民族伟大复兴的信心。</p> <p>【知识目标】了解并掌握党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。</p> <p>【能力目标】能认清自己所处的时代特点，正确认识国际、国内形势的发展大局和大趋势，形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，提高理性思维能力和社会适应能力。</p>	<p>模块一：全面从严治党 模块二：经济社会发展 模块三：港澳台工作 模块四：国际形势与政策</p>	<p>教学方法：主要采取启发式、案例教学法等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。</p> <p>教学资源：《形势与政策》教材、授课资料。</p> <p>考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32学时 (理论16学时，实践16学时)
大学生心理健康教育	<p>【素质目标】树立健康稳定和谐的良好心态，培养积极乐观的心理素质，树立勇于面对各种困难的信心。</p> <p>【知识目标】了解心理健康基本知识，了解心理健康教育的价值和意义，掌握维护心理健康的方法和自我调整策略。</p> <p>【能力目标】能提高自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力，为全面发展提供良好的基础。</p>	<p>模块一：科学心理健康观 模块二：认识和发展自我 模块三：心理疾病预防</p>	<p>教学方法：采用线上线下混合式教学模式，以案例教学、体验活动、行为训练、主题讨论等多种教学方法贯穿教学过程。</p> <p>教学资源：校级在线精品课程；校级心理健康教育中心常规性心育活动。</p> <p>考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32学时 (理论24学时，实践8学时)
创新创业基础	<p>【素质目标】通过课程的学习，树立善于思考、敏于发现和敢为人先创新创业意识；养成良好的职业道德，法律意识、社会责任感和团队协作精神。</p> <p>【知识目标】了解创新创业政策和创业环境；熟悉创新方法、创业团队的组建流程、创业机会的识别和创业风险的规避的方法；掌握创业资源的来源和融资渠道、创业计划书的基本结构和撰写要求和创业的基本流程。</p> <p>【能力目标】能识别创业机会、组建创业团队、整合创业资源，撰写融资计划和预计财务报表，撰写创业计划书并进行汇报展示。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 创新和创新意识的培养；</li> <li>2. 创新思维和创新方法的开发和提升；</li> <li>3. 创业团队的组建；</li> <li>4. 创业机会的识别和选择；</li> <li>5. 创业风险的规避；</li> <li>6. 创业资源的整合；</li> <li>7. 创业计划书的撰写；</li> <li>8. 企业创办及管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式：线上线下混合式教学模式；</li> <li>2. 教学方法：讲授法、案例分析、小组任务、创业活动等方法；</li> <li>3. 教学手段：学习通；</li> <li>4. 训练项目：创业状态调查、创新产品展示、创业团队风采展示、融资计划表、创业计划书及项目路演；</li> <li>5. 考核方式：过程性</li> </ol>	36



课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
			考核 60%+终结性考核 40%。	
大学生职业发展与就业指导	<p><b>【素质目标】</b>通过课程的学习,树立正确的世界观、人生观、价值观和就业观;养成良好的职业规划意识、求职心态和团队协作精神;具备工匠精神和劳模精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解职业发展的特点、生涯规划方法和决策技能;熟悉就业形式与政策、信息搜索渠道;掌握求职材料的编写、面试技巧与礼仪、常见的就业陷阱及自我保护方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>能制定职业生涯规划;会必要的就业技能、求职技巧和礼仪;能制作求职材料;能应对求职挫折和就业陷阱;能维护自身合法权益。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 做好规划准备;</li> <li>2. 规划职业生涯;</li> <li>3. 认识就业市场;</li> <li>4. 做好就业准备;</li> <li>5. 维护就业权益;</li> <li>6. 适应职业发展;</li> <li>7. 毕业生常见问题。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式:线上线下混合式教学模式;</li> <li>2. 教学方法:案例分析、小组任务、专题讲座、角色扮演等方法;</li> <li>3. 教学手段:学习通;</li> <li>4. 训练项目:编制职业生涯规划,撰写求职简历,职业体验、进行模拟面试;</li> <li>5. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	36
国家安全与军事教育	<p><b>国家安全</b></p> <p><b>【素质目标】</b>深入理解和准确把握总体国家安全观,牢固树立国家利益至上的观念,增强自觉维护国家安全意识,践行总体国家安全观,树立,国家安全底线思维。</p> <p><b>【知识目标】</b>系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质,理解中国特色国家安全体系。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备将国家安全意识转化为自觉行动能力,具备维护国家安全的能力。</p>	<p>模块一:政治安全、经济安全、文化安全、社会安全;</p> <p>模块二:国土安全、军事安全、海外利益安全;</p> <p>模块三:科技安全、网络安全;</p> <p>模块四:生态安全、资源安全、核安全。</p>	采取参与式、体验式教学模式,采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演、任务驱动等教学方法实施教学;采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	36
	<p><b>军事理论:</b></p> <p><b>【素质目标】</b>增强学生的国防意识、防间保密意识、国家安全意识和忧患意识;激发学生的爱国热情和学习国防高科技的积极性;树立科学的战争观和方法论,和打赢信息化战争的信心。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解国防、国家安全、军事思想、现代战争和信息化装备的内涵、发展历程、特征,熟悉世界军事变革发展趋势;理解习近平强军思想内涵。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备对军事理论基本知识的正确认知、理解、领悟和宣传能力。</p>	<p>模块一:中国国防;</p> <p>模块二:国家安全;</p> <p>模块三:军事思想;</p> <p>模块四:现代战争;</p> <p>模块五:信息化装备。</p>	采取参与式、体验式教学模式,采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演、任务驱动等教学方法实施教学;采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	36
	<p><b>军事技能:</b></p> <p><b>【素质目标】</b>养成良好的军事素养和战斗素养;培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风,全面提升综合军事素质。培养爱国主义和革命英雄主义精神;</p> <p><b>【知识目标】</b>了解人民解放军三大条令</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 普法教育、校纪校规教育;</li> <li>2. 中国国防;</li> <li>3. 国家安全;</li> <li>4. 军事思想;</li> <li>5. 现代战争;</li> </ol>	教官指导下的完成基本军事技能训练,开展国情、军情、形势讲座教育;报告会、其它形式入学教育、专业讲座等。教官与教师联合指导、	132

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
	<p>的内容,轻武器的战斗性能,战斗班组攻防的基本动作和战术原则,格斗、防护的基本知识,战备规定、紧急集合、徒步行军、野外生存的基本要求,掌握队列动作、射击动作、单兵战术、卫生和救护基本要领。</p> <p><b>【能力目标】</b>增强大学生的国防观念和国防意识;培养大学生基本军事技能,完善学生的军事素质,建设国防后备力量;提高国家的国防能力,保障国家安全。</p>	<p>6. 信息化装备;</p> <p>7. 共同条令教育和训练;</p> <p>8. 射击与战术训练;</p> <p>9. 防卫技能与站时防护训练;</p> <p>10. 战备基础与应用。</p>	组织和考核。	
大学体育与健康	<p><b>【素质目标】</b>具备良好的体育道德、合作精神、规则意识、吃苦耐劳精神,坚强的意志品质;树立积极向上、热情开朗的性格;养成终身锻炼习惯和健康的生活方式。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解常规的运动损伤急救方法;了解大众体育竞赛规则及体育竞技项目的裁判知识;熟悉体育运动的其他形式;掌握2项及以上体育运动项目的基本理论知识、运动技能知识、常规战术知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能科学地进行体育锻炼;能编制可行的个人锻炼计划;能参与2项及以上体育运动项目,并安全地进行体育运动;提高身体体质的速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等。</p>	<p>1. 项目理论知识、裁判法简介、竞赛规则;</p> <p>2. 田径运动;</p> <p>3. 球类运动;</p> <p>4. 武术运动;</p> <p>5. 健美操及形体;</p> <p>6. 啦啦操;</p> <p>7. 花样跳绳;</p> <p>8. 民族传统体育运动;</p> <p>9. 身体素质专项;</p> <p>10. 体质健康测试及体育运动损伤应急处理。</p>	<p>1. 教学模式:室内课堂理论教学和室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、体育竞赛等形式相结合;</p> <p>2. 教学方法:采用分组练习、教学比赛、运动技能分析等方式进行教学;</p> <p>3. 训练项目:结合班级所开设项目进行运动技能训练;</p> <p>4. 考核方式:课堂过程性考核60%+运动项目考核40%。</p>	108
劳动教育	<p><b>【素质目标】</b>树立劳动光荣、劳动创造未来的理念,培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神;增强诚实劳动意识,树立正确择业观,具有到艰苦地区和行业工作的奋斗精神,具有主动充当志愿者参与公益劳动的社会责任感,具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>学习懂得空谈误国、实干兴邦的道理。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备满足生存发展需要的基本劳动能力。</p>	<p>模块一:新时代呼唤大学劳动教育新作为</p> <p>模块二:弘扬劳动精神,以劳动托起中国梦</p> <p>模块三:劳动使生活更美好</p> <p>模块四:劳动创造价值,创新引领未来。</p> <p>模块五:勤工俭学,用自己的双手搭建明天的舞台</p> <p>模块六:获得新技能,家务我来做</p> <p>模块七:就业与创业</p>	采取参与式、体验式教学模式,通过专题教育、案例分析、小组讨论等多种教学方式,提高学生的劳动素质;以过程性考核为主进行考核评价	64
健康教育	<p><b>【素质目标】</b>培养学生自我保护意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解疫情防控、无偿献血、艾滋病预防、结核病防治等健康科普知识。掌握健康疾病感染正确应对的方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>增强疾病防治能力;能洁身自好、正确保护自己的能力和能力。</p>	<p>专题一:疫情防控</p> <p>专题二:无偿献血</p> <p>专题三:艾滋病预防</p> <p>专题四:结核病防治</p>	教学方法:线上线下混合式教学法,通过课件、音频视频等方式在11月底完成。	16学时1学分

## 2. 公共拓展课

表 6 公共选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
信息技术	<p><b>【素质目标】</b>通过本课程的学习,学生具备信息化办公的素养,树立信息安全意识,养成正确的信息社会价值观和责任感。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术。熟悉常用的工具软件和信息化办公技术;掌握文档的基本编辑、排版、表格的建立及编辑、电子工作表公式计算及数据处理、演示文稿的制作及美化。</p> <p><b>【能力目标】</b>通过理论学习及实操练习,能做好信息收集、信息处理、信息呈现,能利用常用办公软件解决实际问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大数据、人工智能、区块链技术;</li> <li>2. 文档格式设置;</li> <li>3. 文档的版面设计与编排;</li> <li>4. 表格的创建和设计;</li> <li>5. 电子表格数据计算及排序、筛选、分类汇总、建立数据透视表等;</li> <li>6. 制作、美化 PPT 文档。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式:采用在机房实现理论实操一体化教学形式;</li> <li>2. 教学方式:采取启发式、项目驱动、案例教学法;</li> <li>3. 教学手段:实操练习;</li> <li>4. 考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	48
中华优秀传统文化	<p><b>【素质目标】</b>具备良好的人生、社交和工作态度;牢固树立爱国情操、文化自信意识和团队协作意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解中华优秀传统文化中的哲学、伦理、宗教、文学、艺术、史学和科学技术等的发展历程,熟悉其特点精髓,掌握起关键作用的人物、流派和贡献。</p> <p><b>【能力目标】</b>能将中国传统文化精神运用于实际社会生活,并将思考所得用符合现代规范的、感染人的语言文字表达出来,影响周围的人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国传统文化概说</li> <li>2. 中国古代生活方式</li> <li>3. 中国传统宗教;</li> <li>4. 中国古代节庆仪式</li> <li>5. 中国传统戏曲;</li> <li>6. 中国古代文化符号</li> <li>7. 中国古代文学;</li> <li>8. 中国古代手工艺艺术。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式:线上线下混合式教学;</li> <li>2. 教学方式:多媒体展示、启发式教学法等,组织学唱戏曲、手工活动、武术学习、角色扮演等;</li> <li>3. 教学手段:超星学习通平台;</li> <li>4. 考核方式:过程考核 60%+终结考核 40%。</li> </ol>	36
音乐鉴赏	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立音乐审美意识和爱国主义意识,养成高雅审美品位。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解音乐欣赏的基础知识,掌握中外声乐艺术欣赏、乐器及器乐作品、舞蹈艺术欣赏知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能运用音乐知识感受音乐美、表现音乐美、欣赏音乐美、创造音乐美。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 音乐欣赏的基础知识;</li> <li>2. 中外声乐艺术欣赏;</li> <li>3. 中外乐器介绍及器乐作品欣赏;</li> <li>4. 中外舞蹈艺术欣赏。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学方式:知识点讲授、启发式教学法等,组织学生模仿体验、参与音乐表演等;</li> <li>2. 教学手段:超星学习通平台;</li> <li>3. 考核方式:过程考核 60%+终结考核 40%。</li> </ol>	36
职业技能英语	<p><b>【素质目标】</b>具备爱岗敬业的品质和团队协作意识,树立行业工匠精神及职场竞争意识,养成终身学习的理念。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解行业英语的重要性;熟悉相关主题的词汇、句型、语篇,掌握与职场相关的主题对话以及应用文写作等等。</p> <p><b>【能力目标】</b>能完成至少一个主要内容的学习,能满足该领域岗位需求,能熟练运用行业英语开展业务活动。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 过级英语:熟悉题型,掌握答题技巧;</li> <li>2. 英语口语:熟悉购物、派对、交通天气情况、爱好、旅游等主题的词汇、句型,能流利进行口语交际。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学模式:线上线下混合式教学;</li> <li>2. 教学方式:自主学习方法、任务驱动法、讨论法、模拟实践法;</li> <li>3. 教学资源:学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程;</li> <li>4. 考核方式:过程考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	72
普通话与职业口语	<p><b>【素质目标】</b>牢固树立语言美的意识、勇于表达、善于表达的意识;养成发音练习中不怕苦不放弃的品质。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉普通话水平测试(简称</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 普通话规范发音:普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教师要求:省级及以上普通话水平测试员;</li> <li>2. 教学模式:线上线下混合式教学;</li> </ol>	32

	<p>PSC) 评分标准; 掌握声韵调、音变、短文朗读、无文字凭借说话的技巧; 掌握导游、酒店管理、营销等职业口语表达技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能应测 PSC, 并达到二级乙等及以上水平; 能运用比较标准的普通话进行营销口语表达。</p>	2. 职业口语训练: 营销口语。	<p>3. 教学方式: 自主学习法、任务驱动法、对比分析法等;</p> <p>4. 教学资源: 超星学习通平台省级精品在线开放课程;</p> <p>5. 考核方式: 过程考核 60%+终结考核 40%。</p>	
党史国史	<p><b>【素质目标】</b>具备珍惜历史、尊重历史的意识; 具备民族自尊心、自信心和自豪感; 坚定马克思主义信仰、坚定对中国共产党的信任、坚定社会主义信心的素质。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解近代以来中国面临的争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民共同富裕两大历史任务, 理解中国革命的必要性、正义性、进步性; 了解近代以来中国的先进分子和人民群众为救亡图存而进行艰苦探索、顽强奋斗的历程, 深刻理解其经验和教训。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备运用历史唯物主义、方法论, 分析和评价历史问题、辨别历史是非能力; 具备把握社会发展方向的能力。</p>	<p>模块一: 中国近代史</p> <p>模块二: 中国现代史</p>	<p>教学方法: 线上教学、自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等。</p> <p>教学资源: 学习通在线课程; 爱国主义教育实践基地等。</p> <p>考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36 学时 (理论 28 学时, 实践 8 学时 2 学分)
经济应用数学	<p><b>【素质目标】</b>通过课程的学习, 学生具备辩证唯物主义世界观, 养成良好的学习习惯, 具备坚强的意志品格、树立严谨思维习惯, 具备求实的作风、勇于探索、敢于创新的思想意识和良好的团队合作精神。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解函数、极限与连续, 熟悉一元函数微分学, 熟悉专业应用方面的基础知识、数学建模的初步知识、数学软件知识; 掌握积分、概率统计基础知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能解答函数、积分、概率统计的相关数学问题, 能运用严谨的逻辑能力推演, 能将基本运算能力扩展到其他领域。</p>	<p>1. 函数、极限与连续;</p> <p>2. 导数与微分;</p> <p>3. 导数的应用 (经济类);</p> <p>4. 不定积分;</p> <p>5. 定积分及其应用;</p> <p>6. 概率统计基础;</p>	<p>1. 教学模式: 线上线下混合式教学;</p> <p>2. 教学方式: 自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等;</p> <p>3. 教学资源: 学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程;</p> <p>4. 考核方式: 过程考核 60%+终结考核 40%。</p>	72
应用文写作	<p><b>【素质目标】</b>树立应用文写作的规范意识、责任意识和诚信意识, 具备写作素养。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解毕业文书、求职文书、行政文书、办公文书、会务文书、策划文书、法律文书、宣传文书的含义和作用, 熟悉不同文种的区别, 掌握不同文种的写作格式和要求。</p> <p><b>【能力目标】</b>能写作语言得体、结构合理、格式规范的毕业文书、求职文书、行政文书、办公文书、会务文书、策划文书、宣传文书。</p>	<p>1. 毕业文书;</p> <p>2. 求职文书;</p> <p>3. 行政文书;</p> <p>4. 办公文书;</p> <p>5. 会务文书;</p> <p>6. 策划文书;</p> <p>7. 法律文书;</p> <p>8. 宣传文书。</p>	<p>1. 教学模式: 线上线下混合式教学;</p> <p>2. 教学方式: 自主学习法、任务驱动法、对比分析法等;</p> <p>3. 教学资源: 学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程;</p> <p>4. 考核方式: 过程考核 60%+终结考核 40%。</p>	36

### (三) 专业 (技能) 课程

#### 1. 专业基础课

表 7 专业基础课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
电子商务基础	<p><b>【素质目标】</b>具备良好的心理素质、团队合作意识，树立服务意识及创新能力；养成遵守职业规则，爱岗敬业的良好品质。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解电子商务的基本概念以及电子商务的产生与发展；了解电子商务作用和特点、电子商务的框架体系构成；熟悉电子商务网站、网店的概念、特点、功能和类型；熟悉网络消费对象和购买行为、网络市场的形成与发展；掌握电子商务的应用以及工具的应用。</p> <p><b>【能力目标】</b>能评价、操作电子商务前台的各项流程；能初步设计、建设、维护简单的静态的商务网站；进行简单网络营销活动；能熟练的操作电子商务模拟平台中的各个模块。</p>	<p>电子商务的功能、特点；</p> <p>电子商务技术基础；</p> <p>电商相关应用；</p> <p>电子商务市场分析；</p> <p>电子商务安全；</p> <p>电子商务物流；</p> <p>企业网站策划；</p> <p>网上店铺开设；</p> <p>店铺经营。</p>	<p>1. 实行线上线下混合式教学。根据不同的教学内容采用案例教学法、情境模拟、角色扮演等教学方法。</p> <p>2. 课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</p>	36
电子商务物流	<p><b>【素质目标】</b>具备吃苦耐劳、团队合作精神；树立物流环保、节能和安全作业意识；树立物流行业“高速度、低成本、保质量”的理念；养成善于思考、精研业务、认真工作的习惯。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解现代电商物流的基本概念、研究对象、基本理论体系和管理方法；熟悉跨境电商物流各环节活动；掌握现代电商物流的作业流程中各环节的基本操作、技能知识；掌握跨境电商物流操作作业流程。</p> <p><b>【能力目标】</b>能够弄清楚电商物流作业流程；能识别电商物流过程中运用的技术手段；能正确处理电商物流作业，处理简单的跨境电商物流业务；能在实践中运用电商物流管理方法。</p>	<p>电商物流管理基本概念；</p> <p>电商物流活动 7 大环节基本内容；</p> <p>电子商务逆向物流；</p> <p>跨境电商物流；</p> <p>电子商务物流管理。</p>	<p>1. 教学场地以多媒体教室为主，辅以学习通平台，提供网络教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；</p> <p>2. 该课程采用案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法。结合典型案例进行分析，注重过程性考核，使学生掌握物流管理基础知识；具备物流管理的基本技能。</p>	36
市场营销	<p><b>【素质目标】</b>具备商业洞察力，商业信誉观及良好的政治思想素质，树立较强的团队协作意识，形成良好的职业观念、职业作风。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解市场营销的基础知识；掌握消费者心理及购买行为能力的分析能力；掌握市场营销环境内容及分析方法；掌握 STP、产品、定价、分销渠道、促销等策略的运用能力；</p> <p><b>【能力目标】</b>能正确运用市场营销观念与理论分析问题、解决问题；能够通过分析消费者心理及购买行为做好营销工作；能够正确分析市场营销环境，并且进行市场调研撰写调研问卷；能够正确的运用 STP 策略、产品策略、定价策略等；能够运用营销 4P 理论对企业营销策略进行设计。</p>	<p>营销观念与理论的运用；</p> <p>消费者购买行为的分析；</p> <p>市场环境分析与营销调研；</p> <p>STP 策略的运用；</p> <p>产品策略的运用；</p> <p>定价策略的运用；</p> <p>分销渠道策略的运用；</p> <p>促销基本策略的运用。</p>	<p>1. 借助多媒体设施设备以及网络学习平台，运用案例分析、课题讨论、项目教学、头脑风暴、情景模拟等多种教学方法促进学生掌握学习内容；</p> <p>2. 注重过程与实践能力考核。根据教学内容，进行实训教学，实景实操教学。</p> <p>3. 程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</p>	28

<p>管理基础</p>	<p>【素质目标】具有胜任管理工作良好业务素质和身心素质；具有管理方面的市场竞争意识、分析判断能力等；树立良好的管理意识和素养。</p> <p>【知识目标】了解管理的概念定义；了解管理学的历史发展；掌握现代管理理论主要学派的主要思想；掌握编制计划的各种方法、决策方法、组织、领导理论、激励和沟通理论等。</p> <p>【能力目标】能设计简单的电商企业人事组织架构；能正确制定人员激励政策；能正确做出组织策划，准确进行信息的传递；能理论联系实际，运用所学分析现实企业管理问题和具体案例能力。</p>	<p>管理基础能力； 计划于决策能力； 组织与人事能力； 领导与沟通能力； 控制与信息处理能力。</p>	<p>1.课程教学方法以调动学生积极性为核心。除讲授、提问、学生分析、讨论等常用方法外，结合课程特点，适应高职要求，以参与式、体验式、交互式模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法；</p> <p>2.充分结合实践。通过实训课程，“校企合作”等多种形式的实践方法，强化知识与实践的结合，使学生学以致用。</p>	<p>36</p>
<p>跨境电子商务</p>	<p>【素质目标】具备踏实肯干精神；树立团队合作意识；养成严谨、耐心、细致的品质。</p> <p>【知识目标】了解跨境电子商务的基本概念、基本政策；熟悉我国跨境贸易中新媒体的类别；掌握跨境电商收付工具，创作平台及工具。</p> <p>【能力目标】能用两种以上的搜索方法在网络搜索引擎上寻找客户；能注册速卖通网店并激活国际支付宝；能进行跨境店铺注册操作、海外市场调研、跨境电商选品、产品发布、店铺推广与运营、采购和订单管理、售后服务国际业务及客户维护等业务操作。</p>	<p>跨境电子商务基本概念； 海外市场调研；跨境电商选品； 跨境电商物流、产品定价与发布； 跨境电商营销、数据分析及客户服务。</p>	<p>1.在校内理实一体化实训室和企业顶岗的全真操作；</p> <p>2.该课程运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。根据不同的教学内容综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、类比法和探究法等多种教学方法和手段，使学生掌握跨境电子商务的知识和技能；</p> <p>3.课程考核包括过程性考核和终结性考核。</p>	<p>28</p>

商务数据分析	<p>【素质目标】养成遵守电子商务的相关法律法规;具有在电子商务数据化运营过程中合理合法地开展数据收集行为,不弄虚作假的意识;具备数据保密意识,具备良好的数据安全意识以及较强的数据判断能力。</p> <p>【知识目标】了解电子商务数据化运营的含义;熟悉电子商务企业组织架构及各部门职责;了解数据采集与处理方案;熟悉电子商务数据指标体系;熟悉电子商务数据采集渠道和数据类型;掌握数据监控报表制作的设计要素、报告的主要类型及各类型的特点。</p> <p>【能力目标】能够理解电子商务运营的业务流程;能够掌握电子商务数据化运营的工作流程;能够制定数据分析目标;能够合理选择数据采集工具及确定数据渠道;能够完成数据监控报表的制作及异常数据的鉴别与分析;能设计数据分析报告框架,并完成数据分析报告的撰写。</p>	<p>商务数据分析的意义、作用;</p> <p>商务数据分析的一般流程、典型分析任务和分析内容;</p> <p>商务数据分析的常用分析方法及常用数据分析工具;</p> <p>市场数据分析、产品数据分析;</p> <p>运营数据分析的内容、方法与流程;</p> <p>商务数据分析报告的撰写。</p>	<p>1. 课程采取理论和实际操作相结合教学模式,重点培养学生的数据分析思维能力,掌握常用的数据分析方法和流程,具备撰写商务数据分析报告的能力。</p> <p>2. 课程考核包括过程性考核和终结性考核,其中,过程性考核占 60%,终结性考核为 40%。</p>	36
图形图像处理	<p>【素质目标】养成创新思维和健康的审美意识,具有艺术鉴赏水平;养成良好的团队协作意识;养成培养学生诚实守信、按时交付作品的时间观念;养成学生吃苦耐劳的意志品质。</p> <p>【知识目标】了解图像文件类型、色彩模式的特点及应用;理解图层的概念和功能作用;理解选区、通道、蒙版的概念及应用特点;理解三者之间的关系;理解路径的概念;掌握路径工具的特点;掌握图像处理工具、命令的功能及作用、滤镜的功能和应用特点。</p> <p>【能力目标】能进行数码照片处理、色彩修饰;能够完成广告版式、网页界面的设计制作;能制作图文混排的广告招贴、海报等平面设计作品;能制作背景、按钮、标题等网页元素。</p>	<p>图形图像处理的基础知识;</p> <p>图形图像处理软件 Photoshop 的基本操作能力;</p> <p>图像色彩调整原理以及应用;</p> <p>图像合成处理的技巧;</p> <p>各项工具、滤镜的使用和绘图处理图像等技术;</p> <p>平面设计的基础知识。</p>	<p>4. 采取线上线下混合式教学模式,重点培养学生的实践动手操作能力,使学生能够利用图形图像处理 Photoshop,完成商品后期修图、图像合成制作。</p> <p>5. 课程考核包括过程性考核和终结性考核,其中,过程性考核占 60%,终结性考核为 40%。</p>	36

## 2. 专业核心课

表 8 专业核心课程设置及要求

课程名称	网店运营			开设学段	第四学期 下学段		
合作开发企业	湖南小雷音网络科技有限责任公司、郴州壹巢电子商务有限公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	16	实践学时	56
课程目标	素质目标	1. 具备良好的职业道德； 2. 具备吃苦耐劳的品质和创新意识； 3. 养成遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度。					
	知识目标	1. 了解网店装修包含的内容，不同平台装修规则，了解详情页及自定义页的作用； 2. 了解不同平台商品发布、上下架、物流、商品优化、促销活动及退换货技巧； 3. 熟悉主流电商平台优势及特点，网店选品的主要货源渠道，网店商品定价原则； 4. 掌握 SEO 作用与原理、搜索排名影响因素、常见关键词挖掘策略和方法，以及商品标题制作与优化、详情页优化等方法； 5. 掌握 SEM 投放原理、扣费机制； 6. 掌握信息流推广概念、帐户搭建、人群定向、底层构架与逻辑。					
	能力目标	1. 能在主流电商平台如淘宝申请和开通网店； 2. 能设计网店首页框架布局，能进行 LOGO 和 BANNER 的设计，能进行详情页和自定义页的设计； 3. 能够进行商品上下架、商品优化及发布、活动报名、处理商品退换货等操作； 4. 能进行关键词的挖掘和分析，标题制作和优化，详情页制作和优化； 5. 能进行 SEM 推广策略制定、SEM 推广帐户搭建及优化； 6. 能进行信息流推广策略制定、信息流推广帐户搭建及优化。					
内容教学	1.网店开设		2.网店装修		3.网店基础操作		
	4.网店客服服务		5.运营数据分析		6.网店推广认知		
	7.SEO 优化		8.SEM 推广		9.信息流动推广		
训练项目	项目一 淘宝个人网店开设			项目二 首页及详情页装修			
	项目三 上架商品及交易管理			项目四 网店客服服务			
	项目五 运营数据分析			项目六 网店推广			
	项目七 商品标题优化			项目八 SEM 推广			
	项目九 信息流动推广						
教学要求	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素； 2. 教学场地以网络机房为主，辅以学习通平台，提供网店运营教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节； 3. 在网络机房进行实操，实操要结合电子商务抽查相关内容进行； 4. 教学比例安排：理论教学 50%，实操 50%； 5. 教学方法：案例分析法、项目驱动法、在线实操法等； 6. 教学实施要求：网络机房，能正常使用台式电脑或笔记本电脑 50 台以上，安装最新浏览器、QQ 微信微博等互动软件，安装机房教学控制软件，安装 Dreamweaver 和 Photoshop 软件。						
教学资源	1. 课程校内实训资源：电子商务机房，网店运营推广 1+X 证书理论与实训软件； 2. 校外实习实训：湖南小雷音网络科技有限责任公司网店运营岗位； 3. 课程教材资源： 主教材：《网店运营》，主编：付强 都亚萍，吉林科学技术出版社，2021 年 6 月 参考教材：《网店推广》，北京鸿科经纬科技有限公司，高等教育出版社，2019 4. 课程数字资源：超星学习通平台《网店运营》课程教学资源。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%；其中课堂完成能力培训项目计 2 分，共 40 分，考勤 30 分，课后拓展项目 30 分；期末考试采用上机方式，以完成网店运营实效为准，操作过程正确计 60 分，效果计 30 分，使用特殊方法达到比要求更好的效果 10 分。						



课程名称		客户服务与管理			开设学段		第二学期													
合作开发企业		上海迅赞供应链科技有限公司、郴州壹巢电子商务有限公司																		
总学时		72	学分	4	理论学时	20	实践学时	52												
课程目标	素质目标	1. 树立爱岗敬业及诚信的良好职业形象； 2. 养成关爱顾客、服务至上的服务宗旨； 3. 具备热情、友善地与客户交流，维持已有客户和发展新客户的能力； 4. 具备正确分析客户不满意原因并妥善跟踪维护客户的能力。																		
	知识目标	1. 了解客户流失的原因、客户满意的基本原则及不满意的原因； 2. 熟悉客户忠诚与满意度的区别与联系、客户管理流程图； 3. 掌握客服的工作流程，做好售前、售中、售后知识储备和培训流程； 4. 掌握应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。																		
	能力目标	1. 能够运用客户管理流程图的知识，具备完成公司客户管理流程图的能力； 2. 能够运用客户流失的具体原因，制订有针对性的客户流失解决对策； 3. 能够运用客户回访和投诉，把握信息，正确处理客户的异议和客户投诉； 4. 能够运用客户反馈和客户分析，具备进行客户服务和客户关怀的能力。																		
教学内容	<p>一、校外实训（36 学时）售前客户接待；订单促成；售后问题订单跟踪处理；提高客户满意度。</p> <p>二、校内教学（36 学时）</p> <table border="0"> <tr> <td>项目一 走近客户服务</td> <td>项目二 分析目标客户</td> </tr> <tr> <td>项目三 沟通客户需求</td> <td>项目四 处理客户投诉</td> </tr> <tr> <td>项目五 培育忠诚客户</td> <td>项目六 管理客户关系</td> </tr> </table>								项目一 走近客户服务	项目二 分析目标客户	项目三 沟通客户需求	项目四 处理客户投诉	项目五 培育忠诚客户	项目六 管理客户关系						
项目一 走近客户服务	项目二 分析目标客户																			
项目三 沟通客户需求	项目四 处理客户投诉																			
项目五 培育忠诚客户	项目六 管理客户关系																			
训练项目	<table border="0"> <tr> <td>任务一 认识客户与服务</td> <td>任务二 了解优质的客户服务</td> <td>任务三 扫描市场环境</td> </tr> <tr> <td>任务四 分析产品服务</td> <td>任务五 寻找目标客户</td> <td>任务六 评估客户价值</td> </tr> <tr> <td>任务七 理解客户需求</td> <td>任务八 选择沟通方式</td> <td>任务九 满足客户期望</td> </tr> <tr> <td>任务十 解决客户投诉</td> <td>任务十一 识别忠诚客户</td> <td>任务十二 全面了解客户关系管理系统</td> </tr> </table>								任务一 认识客户与服务	任务二 了解优质的客户服务	任务三 扫描市场环境	任务四 分析产品服务	任务五 寻找目标客户	任务六 评估客户价值	任务七 理解客户需求	任务八 选择沟通方式	任务九 满足客户期望	任务十 解决客户投诉	任务十一 识别忠诚客户	任务十二 全面了解客户关系管理系统
任务一 认识客户与服务	任务二 了解优质的客户服务	任务三 扫描市场环境																		
任务四 分析产品服务	任务五 寻找目标客户	任务六 评估客户价值																		
任务七 理解客户需求	任务八 选择沟通方式	任务九 满足客户期望																		
任务十 解决客户投诉	任务十一 识别忠诚客户	任务十二 全面了解客户关系管理系统																		
教学要求	<p>1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素；</p> <p>2. 教学场地以网络机房为主，辅以学习通平台，提供短视频运营教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；</p> <p>3. 校内以课堂多媒体教学为主，在网络机房进行实操，结合电子商务抽查相关内容进行；</p> <p>4. 校外教学以在线教学为主，即利用在线工具及平台，以及合作企业提供的真实工作场景，进行模拟或具体实操；辅以到合作企业学习和实操；</p> <p>5. 教学比例安排：理论教学 50%，实操 50%；</p> <p>6. 教学方法：案例分析法、项目驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等；</p> <p>7. 教学实施要求：网络机房，能正常使用台式电脑或笔记本电脑 50 台以上，安装最新浏览器、图片查看及处理软件、QQ 微信微博等互动软件，安装红蜘蛛或其他机房教学控制软件等。</p>																			
教学资源	<p>1. 课程校内实训资源：电子商务机房；</p> <p>2. 校外实习实训：上海迅赞供应链科技有限公司外呼顾问、理赔顾问；</p> <p>3. 课程教材资源： 主教材：《客户服务与管理-项目教程》，主编：方玲玉，电子工业出版社. 2018 年 8 月第三版； 参考教材：《郴州职业技术学院电子商务技能抽查题库》. 2019；</p> <p>4. 课程数字资源： 学习通平台，客户服务与管理数字化课程，陈婷； 中国大学慕课国家级精品课程，客户服务与管理，武汉学院。</p>																			
考核要求	<p>1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</p> <p>2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%(其中考勤占 10%，互动、交流情况占 20%，书面作业占 10%，案例分析、能力测试和项目设计占 20%)；终结性考核理论知识、实践、应用创新的综合性，占比 40%。</p>																			

课程名称	直播营销			开设学段	第四学期		
合作开发企业	湖南小雷音网络科技有限责任公司、郴州壹巢电子商务有限公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	20	实践学时	52
课程目标	素质目标	1. 树立直播营销的运营思维； 2. 养成直播营销的专业素养和职业精神； 3. 具备直播营销从业者的职业敏感度。					
	知识目标	1. 掌握各大平台直播带货规则； 2. 掌握直播营销的基本玩法； 3. 掌握营销的具体流程和技巧。					
	能力目标	1. 能够进行直播前策划与筹备； 2. 能够进行直播活动的实施与执行； 3. 能够进行直播后的复盘与提升。					
教学内容	1. 认识直播营销：直播及主要类型、各直播平台规则、直播团队组建与分工； 2. 直播营销前期的策划与筹备：直播策划、脚本设计、直播前物料准备、开播前测试、开播前活动预演； 3. 直播实施：中期的实施与执行如直播开场、互动、结尾，直播后期的传播与发酵； 4. 直播后的复盘与提升：目标回顾、原因分析、结果评估、总结规律。						
训练项目	1. 直播团队组建与分工 2. 直播活动策划 3. 直播脚本撰写 4. 直播活动前期准备与直播前活动预演 5. 各种场景下的直播实施，室内室外直播如商品直播、郴州旅游景点直播等。 6. 直播营销的传播与发酵 7. 直播营销的复盘与提升						
教学要求	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素； 2. 观摩演示法：观摩网络带货头部主播直播； 3. 任务（项目）驱动法：分组以直播团队形式，在各种场景下进行直播实施； 4. 自主学习法：课前教师布置学生任务，利用学习通平台及直播平台预习相关知识及进行演练，实现线上线下混合式教学。						
教学资源	1. 课程校内资源：电商学院提供直播相关商品以及直播间相关设备； 2. 课程校外资源：校企合作巢壹企业实习实训基地及相关资源。 3. 课程教材资源：主教材：《直播营销》，主编：张向南，人民邮电出版社，2021年3月； 参考教材：蔡勤.《直播营销》人民邮电出版社. 202108； 4. 课程数字资源 超星学习通平台《直播营销》课程教学资源。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%；终结性考核为学生任意抽取直播商品并进行现场直播，占比 40%。						

课程名称	短视频运营			开设学段	第二学期 下学段		
合作开发企业	湖南小雷音网络科技有限责任公司、郴州壹巢电子商务有限公司						
总学时	36	学分	2	理论学时	18	实践学时	18
课程目标	素质目标	1. 树立积极正面的营销意识和行业竞争观； 2. 树立遵纪守法，远离低俗标题和文案，传播正能量的新风尚； 3. 养成以社会主义核心价值观为引导，发布蕴含中华民族优秀传统文化和时代精神短视频； 4. 具备打造高质量并实现广告变现的营销短视频； 5. 具备创作展现真实生活并传递积极向上精神的营销短视频。					
	知识目标	1. 了解短视频的类型、运营平台以及运营前的准备工作； 2. 理解短视频运营变现方式与手机拍摄短视频的方法； 3. 掌握账户设置、内容与风格定位，以及搭建高效短视频运营团队的方法； 4. 掌握策划短视频内容及方法； 5. 掌握使用剪映 App 剪辑短视频的方法。					
	能力目标	1. 能够根据不同的短视频账号选择对应的短视频类型； 2. 能够在不同的短视频平台设置符合短视频账号定位的主页； 3. 能够搭建不同规模的短视频运营团队； 4. 能够策划各种类型短视频的内容； 5. 能够在众多视频账号中抢占流量、圈定粉丝和实现变现，并获得流量红利。					
教学内容	1. 理论学习：短视频的基本概念、特点、内容生产方式、平台分类及发展历程，不同运营阶段的侧重点和目前存在的问题与监管； 2. 案例运用：结合巢壹公司具体案例，实操短视频的账号定位、内容制作、引流变现等环节； 3. 实践操作：整理短视频涨粉、视频电商的经典运营案例，将具体实操经验运用到巢壹公司短视频实际运营中。						
训练项目	项目一 规划巢壹短视频运营的前期工作			项目二 定位巢壹短视频账号			
	项目三 策划巢壹短视频内容			项目四 拍摄手机短视频			
	项目五 剪辑短视频			项目六 发布和推广短视频			
教学要求	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素； 2. 教学场地以网络机房为主，辅以学习通平台，提供短视频运营教学资源； 3. 在网络机房进行实操，实操要结合电子商务抽查相关内容进行； 4. 教学比例安排：理论教学 50%，实操 50%； 5. 教学方法：案例分析法、项目驱动法、在线实操法等； 6. 教学实施要求：网络机房，能正常使用台式电脑或笔记本电脑 50 台以上，安装最新浏览器、QQ 微信微博等互动软件，安装机房教学控制软件，安装 Dreamweaver 和 Photoshop 软件。						
教学资源	1. 课程校内资源：新媒体电商学院提供短视频拍摄的相关设备； 2. 课程校外资源：校企合作企业实习实训基地及相关资源； 3. 课程教材资源： 主教材：《短视频运营实战》，主编：唐铮，刘畅，佟海宝，人民邮电出版社，2021 年 5 月； 参考教材：《短视频运营实战》，主编：马文娟，清华大学出版社，2021 年 12 月； 4. 课程数字资源 超星学习通平台《短视频运营》课程教学资源。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%； 2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%；其中课堂完成能力培训项目计 2 分，共 40 分，考勤 30 分，课后拓展项目 30 分；期末考试采用上机方式，以完成综合作品为准，操作过程正确计 60 分，效果计 30 分，使用特殊方法达到比要求更好的效果 10 分。						

课程名称	网络营销			开设学段	第四学期		
合作开发企业	郴州壹巢电子商务有限公司、湖南小雷音网络科技有限责任公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	20	实践学时	52
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树立网络营销的运营思维</li> <li>2. 养成网络营销的专业素养和职业精神</li> <li>3. 具备网络营销从业者的职业敏感度。</li> </ol>					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握网络营销基础知识、网络市场分析方法以及网络营销组合策略；</li> <li>2. 掌握网络营销平台、网络广告、搜索引擎、微信、短视频以及其他新媒体营销推广方法；</li> <li>3. 掌握提高网络流量转化方法及技巧</li> </ol>					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能进行网络市场分析、设计网络调查问卷及撰写网络调查报告；</li> <li>2. 能根据网络营销组合策略，提炼产品关键词、标题、描述等；</li> <li>3. 能对各大主流电商平台进行注册、搜索、互动、开店等操作；</li> <li>4. 能通过网络广告、搜索引擎、微信、短视频等主流推广方式进行网络营销推广；</li> <li>5. 能通过网店首页、详情页、及网络客服，提高流量转化率。</li> </ol>					
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 网络市场研究模块，网络营销基础知识、网络市场分析方法以及网络营销组合策略；</li> <li>2. 网络营销推广模块，网络营销平台、网络广告、搜索引擎、微信、短视频、知识营销、社群营销等主流网络营销推广方法；</li> <li>3. 网络营销转化模块，网店首页、详情页、客服等提高网络流量转化方法及技巧。</li> </ol>						
训练项目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 网络营销基础训练项目：网络营销团队组建与分工、网络营销市场分析与调查、网络营销产品组合策略分析</li> <li>2. 网络营销推广技能训练，各大主流网络营销平台操作、各大搜索引擎、网络广告、微信微博、短视频、知识营销、社群营销等主流推广方法应用；</li> <li>3. 网络营销流量转化技能训练，不同商品情景下网店首页、详情页设计，网络客服等方法及技巧。</li> </ol>						
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素；</li> <li>2. 案例教学法，通过网络营销案例，深度剖析网络营销知识及理论；</li> <li>3. 任务（项目）驱动法：以任务为驱动，借助主流网络营销平台、主流网络媒体进行网络推广；</li> <li>4. 自主学习法：课前教师布置学生任务，利用学习通平台、电商平台、各种社交软件等预习相关知识及进行相关演练，实现线上线下混合式教学。</li> </ol>						
教学资源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程校内资源：电商学院提供网络营销相关商品、各电商平台帐号；</li> <li>2. 课程校外资源：校企合作企业实习实训基地及相关资源；</li> <li>3. 课程教材资源：主教材：《网络营销》，主编：袁宁，湖南大学出版社，2022年8月；参考教材：唐麟等.《新编网络营销实务》.南京大学出版社.2019；《郴州职业技术学院电子商务技能抽查题库》.2019；</li> <li>4. 课程数字资源：学习通平台《网络营销数字化课程》袁宁；中国大学慕课国家级精品课程《网络营销》武汉学院。</li> </ol>						
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</li> <li>2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%；终结性考核为学生根据教师提供背景资料撰写网络营销策划方案，占比 40%。</li> </ol>						

课程名称	网页设计与制作			开设学段	第四学期 上学段		
合作开发企业	郴州壹巢电子商务有限公司、湖南小雷音网络科技有限公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	20	实践学时	52
课程目标	素质目标	1. 具备视觉审美素养； 2. 具备创新意识、创新精神； 3. 养成踏实认真、精益求精的精神。					
	知识目标	1. 了解 Internet，理解 WWW、HTTP、HTML、CSS 等概念及作用； 2. 了解 JavaScript 脚本语言的基本语法及其应用； 3. 掌握网页制作基本流程和技巧； 4. 掌握网站设计和发布的流程。					
	能力目标	1. 能使用 Dreamweaver 进行各种网页的排版，重点是 CSS3 的排版应用； 2. 会使用 Dreamweaver 在网页中编制/插入需要的脚本； 3. 能使用 Dreamweaver 制作出商务网站的前台页面； 4. 会进行网站的上传/下载、更新、管理等操作。					
教学内容	1. 网页制作基础 2. 基本网页的制作 3. 网页布局设计 4. 制作内容丰富的网页 5. 网站的测试与管理 6. 综合应用实践						
训练项目	1. 站点创建管理及 HTML 代码编写 2. Dreamweaver CC 基本操作 3. 网页布局设计 4. 制作内容丰富的网页 5. 网站的测试与管理 6. 网页设计实践						
教学要求	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素； 2. 教学场地以网络机房为主，辅以学习通平台，提供网页设计与制作教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节； 3. 在网络机房进行实操，实操要结合电子商务抽查相关内容进行； 4. 教学比例安排：理论教学 50%，实操 50%； 5. 教学方法：案例分析法、项目驱动法、在线实操法等； 6. 教学实施要求：网络机房，能正常使用台式电脑或笔记本电脑 50 台以上，安装最新浏览器、图片查看及处理软件、QQ 微信微博等互动软件，安装红蜘蛛或其他机房教学控制软件，安装 Dreamweaver 和 Photoshop 软件。						
教学资源	1. 课程校内实训资源：电子商务机房，网店运营推广 1+X 证书实训软件的网页美工设计部分； 2. 校外实习实训：校企合作企业实习实训基地及相关资源； 3. 课程教材资源： 主教材：《网页设计与制作》，主编：李显萍，汪荣，北京师范大学出版社，2021 年 3 月； 参考教材：《网页设计与制作应用教程》，主编：王任华，机械工业出版社，2021 年 5 月； 4. 课程数字资源：超星学习通平台《网页设计与制作》课程教学资源。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 评价标准和分值比例，注重过程性考核，其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比 60%；其中课堂完成能力培训项目计 2 分，共 40 分，考勤 30 分，课后拓展项目 30 分；期末考试采用上机方式，以完成网站整体建设成效为准，操作过程正确计 60 分，效果计 30 分，使用特殊方法达到比要求更好的效果 10 分。						

课程名称	7	电子商务综合培训	开设学段	第五学期 上学段			
合作开发企业	郴州壹巢电子商务有限责任公司、湖南小雷音网络科技有限责任公司						
总学时	144	学分	8	理论学时	72	实践学时	72
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 养成良好的团队精神；</li> <li>2. 树立注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理意识，遵守操作规程、操作纪律；</li> <li>3. 具有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观。</li> </ol>					
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客服前的准备工作；通过网络沟通客户的需求，引导客户消费；掌握客户价值分析、客户分级管理；掌握处理客户异议与投诉，实施客户关怀等；</li> <li>2. 熟悉以完成企业的网站内容编辑为背景，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计；</li> <li>3. 掌握以视觉营销为目标，完成企业的店铺设计，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成店铺的 Logo 设计、Banner 设计、高点击主图设计、促销海报设计、商品详情页设计、以及店铺的整体风格设计；</li> <li>4. 掌握平台运营中的市场选品、商品定价、店铺引流、转化率提高、客单价提升；</li> <li>5. 掌握常用推广平台、推广工具为其进行推广方案制定、推广活动实施、数据统计分析、推广效果评估与优化等。</li> </ol>					
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能对客户价值进行评估，正确测算客户价值，对客户价值进行动态分析；</li> <li>2. 能掌握重点客户识别的基本方法和技术，并能对客户进行分级管理；</li> <li>3. 能定期回访维护新老客户，倾听顾客的建议与意见，及时向公司反馈信息并提供改善方案；</li> <li>4. 能够对页面元素进行基本的动态设计，包括页面中滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、浮动广告制作等；</li> <li>5. 熟悉 B2C/C2C 平台运营推广常用规则，能灵活使用直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具；</li> <li>6. 能够进行活动实施的风险分析和制定应对措施等。</li> </ol>					
教学内容	<p>模块一 网络客户服务与管理</p> <p>模块二 网站或网店美工</p> <p>模块三 电商平台运营</p> <p>模块四 企业网络推广</p> <p>模块五 电子商务项目策划</p>						
训练项目	<p>项目一 售前客户服务与管理</p> <p>项目二 售后客户服务与管理</p> <p>项目三 网站页面编辑与美化</p> <p>项目四 网店美工设计</p> <p>项目五 B2B/B2C 平台运营</p> <p>项目六 B2B 平台运营</p> <p>项目七 跨境平台运营</p> <p>项目八 搜索引擎推广</p> <p>项目九 移动新媒体推广</p> <p>项目十 网店推广的活动策划</p> <p>项目十一 企业商务网站策划</p>						

教学要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深入挖掘课程思政元素，将立德树人贯穿课程教学全过程；</li> <li>2. 理实比不低于 1:1，重点突出实践能力的培养；</li> <li>3. 理论教学采用启发式、案例分析、角色扮演等教学方法深入浅出讲授知识点；</li> <li>4. 校内实践教学引用企业真实项目进行项目化教学；</li> <li>5. 企业实践教学采用“现代学徒制”教学，在具体的岗位完成工作任务，提高实操能力。</li> </ol>
教学资源	实训资源：电子商务综合实训机房。 课程教材资源： 主教材：《郴州职业技术学院电子商务技能抽查题库》. 2019 参考教材：《湖南省电子商务技能抽查题库》. 湖南大学出版社. 2017
考核要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本思路：通过过程性考核和终强性考核形成增值性评价；校内教师和企业导师考评相结合；过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</li> <li>2. 考核标准：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 过程性考核主要从学习态度、项目完成、劳动意识、课后拓展等方面来进行考核。</li> <li>(2) 终结性考核采用项目化考核。</li> </ol> </li> </ol>

### 3. 专业实践课

表 9 专业实践课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
专业技能考核训练	<p><b>【素质目标】</b>具有良好的社会责任感、工作责任心，能主动参与到工作中；具有团队协作精神，能主动与人合作、与人交流和协商；掌握工作 6s 原则。</p> <p><b>【知识目标】</b>掌握网页设计与制作、网店运营、网络营销和客户服务与管理的方法与技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能够通过网页设计与制作、网店运营、网络营销和客户服务与管理解决工作情景中出现的问题。</p>	网页设计与制作技能； 网店运营技能； 网络营销技能； 客户服务与管理技能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；</li> <li>2. 教学模式：线上线下混合式教学；</li> <li>3. 教学方式：任务驱动法、情景模拟法、示范法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力；</li> <li>4. 教学资源：电子商务专业技能抽查题库、超星学习通在线资源；</li> <li>5. 考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	24
课程实训	<p><b>【素质目标】</b>具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；具有规范服务、客户至上、热情友好、精益求精的服务意识；具有精益求精的工匠精神和不虚假宣传的网上宣传意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>熟悉电商企业业务和管理情况，掌握电商专业基础理论与基础知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备理论联系实际能力，能够将所学知识和技能运用于电商企业的实际生产之中，能够解决电商发展的实际问题。</p>	电商企业管理的基本流程及业务； 基本岗位工作的操作； 沟通协调与人际关系处理； 团队意识的塑造。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；</li> <li>2. 课程集中实训时间为两个月；</li> <li>3. 主要面向电商企业及相关服务企业，从事客服、网店运营等工作，力争让每位学生都能在企业老师的带领下进行课程集中实训；</li> <li>4. 实习企业要求能提供学生课程集中实训期间所需的基本生活保障以及安全生产保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等；</li> <li>5. 考核内容主要根据学生具体岗位，考核其职业素养、专业技能</li> </ol>	216

			及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定，实行以企业为主、学校为辅的校企二元考核制度。	
毕业设计	<p><b>【素质目标】</b>具备规范意识和创新意识；树立沟通能力与服务意识、成本意识；养成严谨、耐心、细致的品质。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解毕业设计撰写流程；了解电商产品的含义、构成、分类、特征；熟悉电商产品宣传、内容设计与策划的基础理论；掌握电商产品推广的途径与方法；掌握毕业设计作品撰写技巧。</p> <p><b>【能力目标】</b>能开展线上市场调研，能根据不同目标客户群体的特征和需求设计各类方案；能够撰写电商产品设计与策划的方案文本；能根据实际情况进行电商产品的推广；能运用所学理论、知识和技能解决电商发展的实际问题。</p>	毕业设计选题； 毕业设计撰写； 毕业设计作品修改； 毕业设计答辩。	<p>1. 将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；</p> <p>2. 本课程是专业实践课，也是一门综合性较强的课程，注重理论和实践相结合，要求学生具备独立思考能力和较强的专业综合能力。学生在校企双方导师的指导下，根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识独立地完成毕业作品。</p> <p>3. 成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	120
岗位实习	<p><b>【素质目标】</b>具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；具有规范服务、客户至上、热情友好、精益求精的服务意识；具有精益求精的工匠精神和不虚假宣传的网上宣传意识。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解电商企业文化；熟悉电商企业运营和管理流程；掌握电商各岗位操作技能。</p> <p><b>【能力目标】</b>能理论联系实际，能够独立解决电商企业的实际生产问题。</p>	电商企业管理的基本流程及业务； 基本岗位工作的熟练操作； 沟通协调与人际关系处理； 电商企业基层管理策略应用； 团队意识强化。	<p>1. 将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；</p> <p>2. 一般安排在最后一个学年，实习时间为半年；</p> <p>3. 电商专业岗位实习主要面向电子商务相关企业，从事客服、网店运营、直播等工作；</p> <p>4. 实习企业要求能提供学生岗位实习期间需的基本生活保障及安全生产保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等；</p> <p>5. 考核内容主要根据学生具体岗位，考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定，实行以企业为主、学校为辅的校企二元考核制度。</p>	576

#### 4.专业选修课

表 10 专业选修课课程设置及要求



课程名称	课程目标	课程内容	教学要求	计划学时
跨境电商英语	<p>【素质目标】具备吃苦耐劳精神；养成涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习、跨文化认知、跨文化交往、批判性思维，自主学习英语等能力。</p> <p>【知识目标】了解有关市场调研基本步骤及定价的因素；掌握定价技巧，价格策略、产品销售渠道、跨境营销技巧的专业词汇及营销用语。</p> <p>【能力目标】能运用市场调研、定价的因素、定价技巧，价格策略、产品销售渠道、会展营销技巧的专业词汇及营销用语，完成市场调研、产品销售、会展营销等方面的基础性口头与书面交流。</p>	<p>市场调研模块：市场调查问卷，收集、分析市场信息，市场调查报告；</p> <p>价格策略模块：定价的因素、定价技巧，价格策略，价格清单；</p> <p>产品销售模块：推销员的基本要求及产品销售渠道，产品推销。</p> <p>会展营销模块：会展营销技巧和注意事项。</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.该课程采用自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法。使学生掌握如何进行售前客户接待；订单促成；售后问题订单跟踪处理；提高客户满意度；</p> <p>3.教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程；</p> <p>4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	36
国际贸易实务	<p>【素质目标】具备爱岗敬业精神，树立团队合作意识；养成良好的自主学习能力。</p> <p>【知识目标】了解国际贸易基础知识及国际贸易相关法律法规；熟悉国际货物买卖的基本理论；掌握国家贸易中货运损失处理等相关知识</p> <p>【能力目标】能结合相关的国际贸易惯例和法律规范独立从事跨境贸易活动；能完成进出口合同的签订与履行以及一般的进出口货物的具体操作流程。</p>	<p>国际货物买卖合同的具体内容；</p> <p>贸易术语；</p> <p>海上货物运输保险条款；</p> <p>海洋货物装运条款；</p> <p>合同的履行环节；</p> <p>进出口货物的具体操作流程；</p> <p>国际贸易结算方式等。</p>	<p>1.教学场地以智慧教室为主；辅以学习通平台，提供网络教学资源，并能体现签到、讨论、作业等环节；</p> <p>2.该课程采用案例分析法、任务驱动法、在线实操法、企业真实场景驱动法等教学方法，围绕物流管理岗位群所需的专业技术能力进行教学。使学生掌握国际货物买卖的基本理论及进出口合同签订。</p>	36
摄影与摄像	<p>【素质目标】养成社会主义文化发展需求的、具有良好的职业道德素养；具备较强的专业实践能力和团队合作精神；具有艺术创作的素养。</p> <p>【知识目标】了解数码摄影基础、色彩构成、数字摄像、影视视听语言、摄影构图等专业理论知识；掌握摄影师岗位所必需的曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识，以及固定镜头、运动镜头的拍摄等专业知识；掌握数字视频合成师岗位所必须的视频剪辑等专业知识；了解摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。</p> <p>【能力目标】能够进行影楼布光摄影、户外人像摄影、影视短片的拍摄与剪辑等技术应用能力和实际业务操作能力。</p>	<p>数码摄影基础；</p> <p>色彩构成、数字摄像；</p> <p>影视视听语言、摄影构图；</p> <p>曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识；</p> <p>固定镜头、运动镜头的拍摄；</p> <p>数字视频合成、视频剪辑；</p> <p>摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。</p>	<p>1.综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、类比法和探究法等多种教学方法和手段；</p> <p>2.课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。</p>	36

课程名称	课程目标	课程内容	教学要求	计划学时
短视频后期及文案实操	<p><b>【素质目标】</b>树立强烈的民族自尊心和自信心，形成对国家、民族的责任感；具有崇尚科学、追求真理、锐意进取的高尚品质，在学习和实践中凝练求真务实、踏实严谨的工作作风；具有独立思考的学习习惯，要严格遵循行业标准、影视设计国家标准，树立良好的职业道德。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解调色、抠像与叠加技术；熟悉影视剪辑技术、视频转场效果；熟悉视频特效的应用、字幕与字幕特技；掌握加入音频效果的方法；掌握文件的输出；掌握软件的操作技术和案例设计的理念。</p> <p><b>【能力目标】</b>能进行短视频编辑与处理的基础知识与技能；能进行短视频编辑设计和文案书写。</p>	<p>影视剪辑技术的基础知识；</p> <p>视频转场效果；</p> <p>视频特效的应用；</p> <p>调色、抠像与叠加技术；</p> <p>字幕与字幕特技；音频与文件输出；</p> <p>软件的操作技术和案例设计的理念。</p>	<p>1. 采用线上与线下混合式教学模式，结合教学视频、多媒体演示、课堂讨论、案例分析、情景模拟等多种方式，对微视频制作基本知识、基本操作、关键点进行考核，引导学生掌握短视频的制作过程与技巧。</p> <p>2. 课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</p>	36
电商视觉设计	<p><b>【素质目标】</b>养成沟通能力和协作精神；具有良好的职业道德和较强的工作责任心；养成良好视觉营销设计的综合素质。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解电子商务视觉营销综述；掌握电子商务视觉设计元素的处理与制作；掌握电子商务平台各类广告的设计与制作；掌握电子商务网店首页、商品详情页、促销活动页的设计与制作。</p> <p><b>【能力目标】</b>能收集、处理信息，准备、加工素材；能制作效果图；能进行颜色搭配和版式设计的能力；能完成广告设计；能处理照片。</p>	<p>电子商务视觉营销；</p> <p>电子商务视觉设计元素的处理与制作；</p> <p>电子商务平台各类广告的设计与制作；</p> <p>电子商务网店首页设计与制作；</p> <p>商品详情页设计与制作；</p> <p>促销活动页的设计与制作。</p>	<p>1. 采取线上线下混合式教学模式，将理论知识讲解与案例制作相结合，使知识融会贯通，让学生在学的过程中丰富自己的设计创意并提高动手制作能力。</p> <p>2. 课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。</p>	36
新媒体营销	<p><b>【素质目标】</b>养成社会主义核心价值观；树立新媒体从业人员的法治意识与职业道德；树立文化自信。</p> <p><b>【知识目标】</b>了解新媒体概念、类型、新媒体营销特征及模式、发展现状、趋势及应用领域等知识；熟悉新媒体营销策划的步骤及方法；掌握新媒体文案创作、图文类内容设计、视频类和直播类内容设计及营销数据分析等知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>能根据企业需要完成新媒体营销策划方案的撰写与展示；能熟练使用多种主流新媒体平台，生产图文及视频类内容，策划整场直播及开展新媒体运营活动。</p>	<p>认识新媒体营销；</p> <p>新媒体营销定位；</p> <p>新媒体营销策划；</p> <p>新媒体营销文案创作；</p> <p>新媒体图文营销；</p> <p>新媒体短视频营销；</p> <p>新媒体直播营销；</p> <p>新媒体营销数据分析。</p>	<p>多媒体教室及网络机房、智能手机；超星学习发布相关学习资料，并进行课堂管理；学生根据布置项目进行训练；结合新媒体实例进行教学内容设计。</p>	36

课程名称	课程目标	课程内容	教学要求	计划学时
商务礼仪	<p>【素质目标】具备良好的心理素质；树立知仪、懂礼的意识；养成较强的社会、环境适应能力和较强的自控能力。</p> <p>【知识目标】了解商务礼仪在商务活动中和社会交往中的重要性；熟悉礼仪学习的意义、礼仪的规范；掌握各种商务交往活动中个人形象礼仪、称呼问候和与握手礼仪、名片与介绍礼仪、电话与交谈礼仪、访送礼仪、位次礼仪等当面规范的礼仪知识和技巧。</p> <p>【能力目标】能在商务场合得体地装扮自己的仪容和服饰；能掌握正确的站、坐、行、走、蹲、手势和表情；能熟练掌握称呼、介绍、握手、名片交换的礼仪规范；能熟练掌握在不同场合的位次顺序及接待和拜访的礼仪规范要求等。</p>	<p>礼仪、商务礼仪的基本概念、作用；</p> <p>商务人员基本礼仪，仪容、服饰、仪态、言谈礼仪；</p> <p>商务交往礼仪，见面、宴请、往来、通信、为此礼仪；</p> <p>商务活动礼仪，谈判、服饰、仪式、面试礼仪；</p> <p>宗教礼仪及商务礼俗。</p>	<p>1. 通过“理论+实践”模式，课程围绕学生未来就业岗位的核心能力要求，针对岗位需要整合教学模块、序化教学任务，使学生掌握商务场合得体地装扮自己的仪容和服饰及讲究礼貌的行为举止；</p> <p>2. 注重课程与企业的关联度；课程设计开放性，体现校企合作、企业参与。教学场地为教室及形体训练室，学生上课着淡妆及正装。</p>	36

## 七、教学进程总体安排

### (一) 课程学时比例分配

表 11 课程学时比例分配表

序号	课程类型		课程门数	教学课时			学时比例 (%)	实践学时比例 (%)	备注	
				学分	理论学时	实践学时				学时小计
1	公共必修课		11	31	286	366	652	23.55%	56.13%	
2	公共选修课		4	11	96	92	188	6.79%	48.94%	
3	专业必修课	专业基础课	7	16	128	144	272	9.83%	52.94%	
4		专业核心课	7	30	186	354	540	19.51%	65.56%	
5		专业实践课	4	43	0	936	936	33.82%	100.00%	
6	专业选修课		5	10	90	90	180	6.50%	50.00%	
总计			38	141	792	1982	2768	100%	71.60%	
其中：学时总计为 2768 学时，公共基础课程学时占总学时的 30.34%，选修课教学时数占总学时的 13.29%，实践性教学学时占总学时的 71.60%。										

### (二) 教学环节时间分配表

表 12 专业教学环节时间分配表

学 期	教 学 活 动								
	国家安 全与军 事教育	课堂 教学	专业能 力实践 或实训	劳动教育	毕业 设计	岗位实习	课程集 中实训	机动与 考试	合 计
1	3w	15w	\	1w (课外实施)	\	\	\	2w	20 w
2	\	18w	\		\	\	\	2w	20 w
3	\	\	\	1w (课外实施)	\	\	20w	\	20 w
4	\	18w	\		\	\	\	2w	20 w
5	\	9w	1w	\	4 w	4 w	\	2w	20 w
6	\	\	\	\	\	20 w	\	\	20 w

(三) 教学进程安排表

表 13 教学进程安排表

课程类别		课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		
							理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
一级	二级						10W	10W		10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W		10W	10W
公共基础课	公共必修课	1	思想道德与法治	A	A09001	3	48	40	8	考试(2)			4*9	4*3								
		2	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	A09008	3	48	40	8	考试(1)	4*7	4*5										
		3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	A09002	2	36	30	6	考试(2)			2*9	2*9								
		4	形势与政策	A	A09004	1	32	32	0	考查	8学时/学期, 共四学期											
		5	大学生心理健康教育	C	A09003	2	32	24	8	考查(1)	2*7	2*9										
		6	创新创业基础	C	A08401	2	36	24	12	考查(2)			2*9	2*9								
		7	大学生职业发展与就业指导	A	A08400	2	36	24	12	考查(3)					2*9	2*9						
		8	国家安全与军事教育 ※	C	A08500	5	204	36	168	考查(1)	21天											
		9	大学体育与健康 (一)(二)(三)	B	A08512 A08513 A08521	6	108	12	96	考试(1) (2) (4)	2*7	2*9+2●	2*9	2*9			2*9	2*9+2●				
		10	劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	16节理论, 2周劳动实践(不占用教学周)											

	11	健康教育	A	B05009	1	8	8	0	考查	4个专题讲座									
小计/周学时					31	652	286	366											
公共选修课	1	信息技术	C	A08201	3	48	18	30	考查(1)	6*7+6									
	2	中国传统文化	C	A08103	2	36	18	18	考查										
	3	音乐鉴赏	C	A08107	2	36	18	18	考查										
	4	职业技能英语	C	A08325	4	72	36	36	考查(2)			4*9	4*9						
	5	普通话与职业口语	C	A08109	2	32	14	18	考查(2)	2*7	2*9								
	6	▲国史党史	A	A09010	2	36	28	8	考试(3)					2*9	2*9				
	7	经济应用数学	C	A08204	4	72	36	36	考查										
	8	应用文写作	C	A08100	2	36	18	18	考查										
小计/周学时					11	188	96	92											
公共基础课合计					42	840	382	458											
专业基础课	1	◆电子商务基础	C	A10002	2	36	18	18	考试(1)		4*9								
	2	电子商务物流	C	A02140	2	36	18	18	考查(1)		4*9								
	3	◆市场营销	C	A1003	2	28	10	18	考查(1)	4*7									
	4	◆管理学基础	C	A10001	2	36	18	18	考查(1)							2*9	2*9		
	5	跨境电子商务	C	A02144	2	28	10	18	考试(1)	4*7									
	6	商务数据分析	C	A02137	2	36	18	18	考查(4)							2*9	2*9		

	7	图形图像处理	C	A02103	4	72	36	36	考试 (2)			4*9	4*9						
小计/周学时					16	272	128	144											
专业 核 心 课	1	★网店运营	C	A02143	4	72	16	56	考试 (4)							8*9			
	2	★客户服务与管理	C	A02102	4	72	20	52	考试 (2)			4*9	4*9						
	3	★直播营销	C	A02147	4	72	20	52	考试 (4)						4*9	4*9			
	4	★短视频运营	C	A02145	2	36	18	18	考试 (2)				4*9						
	5	★网络营销	C	A02106	4	72	20	52	考试 (4)						4*9	4*9			
	6	★网页设计与制作	C	A02101	4	72	20	52	考试 (4)						8*9				
	7	★电子商务综合训练	B	A02117	8	144	72	72	考试 (5)								20*9		
小计/周学时					30	540	186	354											
专 业 实 践 课	1	专业技能考核训练	B	A06078	1	24	0	24	考查 (5)									1w	
	2	毕业设计	B	B05001	5	120	0	120	\									5w	
	3	岗位实习	B	B05003	24	576	0	576	\									4w	20w
	4	课程实训	B	B05004	13	216	0	216	\					10W	10W				
小计/周学时					43	936	0	936											
专 业 选 修	1	跨境电商英语	C	A02147	2	36	18	18	考查 (4)						2*9	2*9			
	2	国际贸易实务	C	A02405	2	36	18	18	考查 (2)		4*9								

课	3	摄影与摄像	C	A02425	2	36	18	18	考查										
	4	短视频后期及文案实操	C	A02192	2	36	18	18	考查(2)			4*9							
	5	电商视觉设计	C	A2233	2	36	18	18	考查(5)									4*9	
	6	新媒体营销	B	A2230	2	36	18	18	考查										
	7	◆商务礼仪	C	A1004	2	36	18	18	考查(1)							2*9	2*9		
小计/周学时					10	180	90	90		24	22	26	26	4	4	26	26	24	
专业课合计					141	1928	404	1524											
总学时/学分/平均周学时					141	2768	786	1982											

【说明】：

- (1) 表格中课程性质填(A/B/C)，其中：A：“理论课”、B：“实践课”、C：“理实一体”等。
- (2) 课程的开设方式中的2\*5表示“周学时×周数”，实训实习课程“xw”代表“周数”；
- (3) 专业集中方式开展的实训、毕业设计、岗位实习等专业实践类课程，每周按24学时数计入总的计划学时；
- (4) 标注※的《国家安全与军事教育》课程包含《军事理论》与《军事技能》模块，《军事理论》为36学时理论教学，《军事技能》为14天的军事训练
- (5) 标注◆者为专业群内共享课程，标注▲为纯线上教学课程，标注★为专业核心课程；
- (6) “考核方式”中后面括号表示考试或考查的学期，如“考试(2)”表示第二期考试；
- (7) 《大学体育与健康》课程第一学期与第三学期标●的两节课为校运会活动补充学时；
- (8) 《信息技术》课程第一学期的六节课为实训补充学时。



## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

表 14 师资配置与要求

生师比	≤18:1			
专兼职比	>3:1			
双师比	80%			
年龄	20-30 岁 (人)	30-40 岁 (人)	40-50 岁 (人)	50-60 岁 (人)
	3	7	3	1
学历学位	本科 (人)	硕士 (人)	博士 (人)	博士以上 (人)
	0	13	1	0
职称	助教 (同等职称) (人)	讲师 (同等职称) (人)	副教授 (同等职称) (人)	教授 (同等职称) (人)
	2	8	3	1
素质要求				
专业带头人	1	原则上应具有副高及以上职称,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。		
专任教师	10	具有高校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、工商管理、计算机科学技术等相关专业本科及以上学历;具有扎实的电子商务相关理论功底和实践能力;具有较强信息化教学能力,能够开展课程教学改革和科学研究;每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。		
兼职教师	3	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,具有中级及以上相关专业职称,能承担《网店运营》、《移动商务》、《商品信息采编》、《办公软件高级应用》、《电子商务实务》等课程与网页美工、电商运营、客服实训教学、学生职业发展规划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、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实习实训基地。

#### 1. 专业教室基本条件

专业教室应配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或 Wi-Fi 环境,并实施网络安全防护措施;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. 校内实训室基本条件

校内实训室应具有能够满足网页设计、网络营销、客服等实训要求的教学软硬件设施设

备，确定专职实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

**表 15 实践教学条件配置与要求**

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	设施配置	容量（一次性容纳人数）
1	多媒体教室	课程教学、实习实训	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入	50~200 人
2	电子商务综合实训室	学生可组建多家电子商务公司虚拟或真实运作实训	配备服务器、投影设备、白板、打印机、扫描仪；网络接入或 WiFi 环境；计算机,无线终端（手机或 PAD），可运行 Chrome、IE、Safari、Firefox 等常用浏览器的测试终端,安装 Linux/Windows 操作系统、MYSQL、.Net 等软件,根据需要构筑不同的商业应用场景。	50 人
3	网络营销实训室	配有电脑、网络营销软件、投影设备等,学生可组建 10 个网络营销团队,进行网络营销顶岗实习	配备服务器、投影设备、白板、打印机、扫描仪；网络接入或 WiFi 环境；配备计算机,安装 Mindmanager、Office、网页数据采集工具等软件、无线终端（手机或 PAD）。	50 人

### 3. 校外实训场地基本条件

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择拥有电商专业技能能手，人才培养、选拔体系比较完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的龙头电商企业作为校外实训基地；可供完成网店装修美工、网络运营、客户服务等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

**表 17 校外实训场地配置与要求**

序号	校外实训场地名称	实训项目	条件要求	容量（一次性容纳人数）
1	郴州壹巢电子商务有限公司	网店运营	电商平台在营网店； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	50 人
2	上海迅赞供应链科技有限公司	客户售后服务、外呼、理赔	电商运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	50 人
3	上海宝尊电子商务有限公司	客服部售前、售后客服	国内电商企业运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	80 人
4	湖南小雷音网络科技有限责任公司	短视频剪辑、直播运营、商品拍摄	新媒体运营设备； 具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	30 人

### 4. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的超星学习通数字化教学资源库，知网、维普等文献资料、常见问题解答等信息化条件。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

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

教材选用按照国家十三五规划教材、省级优秀教材、校本教材顺序优先选用；教材选用符合《郴州职业技术学院教材管理办法》相关要求；完善教材选用制度，建立由教研室组织专业教师、行业企业专家等共同商定、二级院系党政联席会审定的教材选定流程，负责教材选用审定，经过规范程序择优选教材，禁止不合格的教材进入课堂。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足电子商务专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。在购置综合人文素养类书籍的基础上配置专业类图书文献，主要包括：电子商务类专业领域的优秀期刊、电商行业政策法规、有关职业标准、电商行业技能竞赛视频、国内外电子商务案例分析、及国内外电商行业主流杂志。

#### 3. 数字资源配备基本要求

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、数字教材等专业教学资源库。专业课程在超星学习通建设 50%以上的数字化网络课程，以便进行线上线下混合式教学。建立电子商务综合、新媒体营销实训室，丰富实践性教学。另外，还可借鉴超星学习通、智慧职教、国家数字化学习资源中心、中国大学 MOOC 在线资源等网络教学平台中有关电子商务专业的优秀教学资源，合作企业的案例库及素材，充分满足学生的专业学习。

### （四）教学方法

在专业教学中，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。在教学模式上实行“3+2”教学模式，在教学方法上采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等混合式教学，积极推广现代学徒制，做到学校里老师教学生、企业中师傅带徒弟并重，实现学中做、

做中学，达到本专业应具有的素质、知识、技能三维目标。

理论课程建议采用讲授、案例教学、任务驱动、头脑风暴、思维导图等教学方法，融合大数据、人工智能、虚拟现实等信息化技术。

实践课程建议采用任务驱动、角色扮演、情景模拟、现场教学等教学方法，强调典型工作任务，动手能力、创新思维的培养。

## （五）学习评价

### 1. 教师教学评价

教师教学评价涵盖了课内评价和课外点评两部分，采用线上线下评价相结合，主要有四个方面：一是学校、学院日常教学督查及考核；二是电子商务教研室同行听、评课的评价情况；三是学生评教及学生代表座谈会反馈；四是合作企业的评价及反馈，同时结合日常过程质量监控进行总体评价。

### 2. 学生学习评价

（1）评价目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

（2）评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价——知识评价——能力（技能）评价并重。

（3）评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、实践操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书(以证代考)等，有条件的课程，可与社会性评价相结合。

A. 校内教学对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则，学习过程性考核占总分值的60%，终结性考核占总分值的40%。过程性考核包括学生学习态度、职业能力完成情况等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或项目考查。

B. 顶岗实习、跟岗实习及实训的过程性考核由考勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价、毕业考试等组成，建立与电商企业联合考评机制，专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

C. 毕业设计的成绩评定包含选题、任务完成、作品质量、答辩等，成绩按照优、良、中、合格、不合格进行等级评定。

（4）评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

（5）评价主体：实行多主体评价，如学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩

可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

(6) 评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开，公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和专业对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

### 3. 社会评价

由学院牵头，学生、学生家长、电商行业企业及用人单位等共建社会评价机制，通过定期开展教学检查，对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出措施，为下一届人才培养提供参考依据，以保障和提高教学质量。

#### (六) 质量管理

1. 建立健全学校质量诊断与改进制度, 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、毕业设计等专业调研、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, 达成人才培养规格。

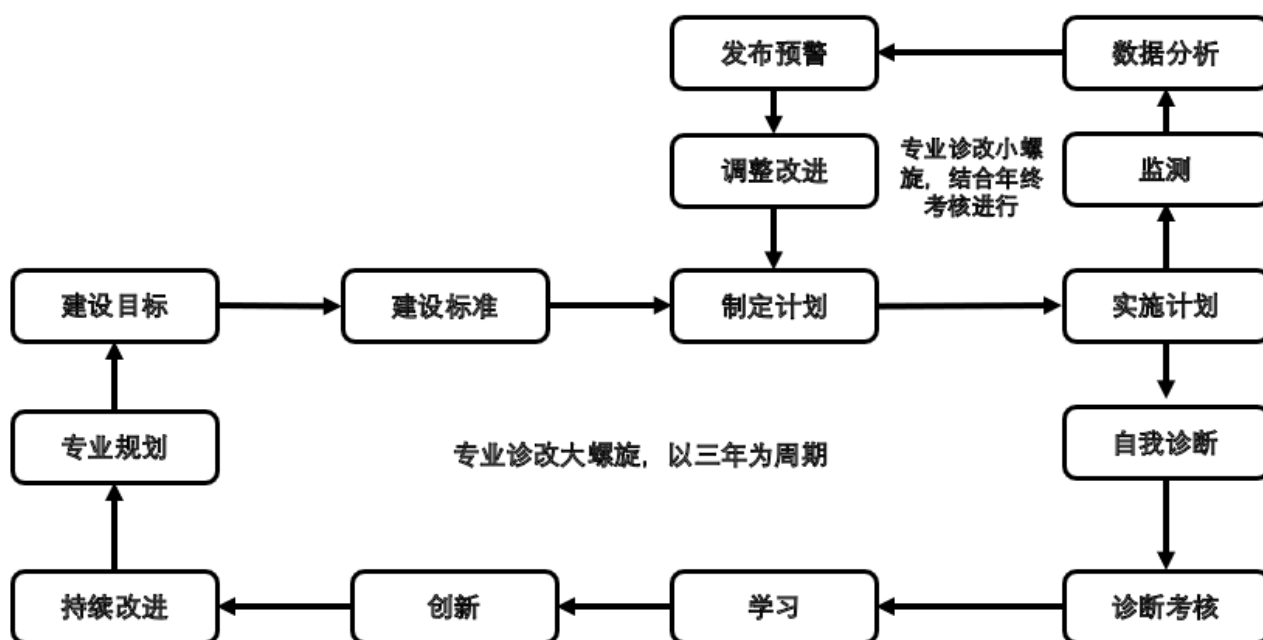


图1 诊断与改进8字螺旋图

2. 建立健全学校与二级院系的教学管理机制, 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。学校各部门具体职责分工如下：

学校负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。二级院系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。专业教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，保证教学效果。专业教师一学期须听课评课 4 次；每学期应保证有 60%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3. 建立健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。并对生源情况、在校学业水平、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. 建立健全评价结果的应用与改进机制，专业教研组织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

（一）学分要求：必须修满 141 学分，完成规定的教学活动。

（二）毕业设计要求：合格。

（三）学生综合素质要求：毕业时达到专业人才培养方案中的素质、知识和能力等方面要求。

（四）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

## 十、附录

附 1：2022 级电子商务专业现代学徒制壹巢班人才培养方案编制团队

附 2：郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表（扫描件）

## 2022 级电子商务专业人才培养方案编制团队

(一) 主持人：陈婷

(二) 参与者：





1. 校内教师：1. 校内教师：袁宁、谭建辉、曾美艳、郭菁华、陈超、陈洛丹、陈芳、谢穆兰、李晖；

2. 行业/企业代表：总经理黄云勇、人力资源主管康飞腾（郴州壹巢电子商务有限公司）、廖延凯（湖南小雷音网络科技有限责任公司）、段嫚（上海迅赞供应链科技有限公司）、戴广豪（湖南凯晟产教融合科技有限公司）；

3. 其他学校专家：匡爱民（湘南学院经管学院院长、教授）；

4. 学生（含毕业生代表）：刘俊杰（2020 届毕业生）、何香梅（2018 届毕业生）、刘礼婷（2023 届在校生）、周海鑫（2023 届在校生）、刘奕希（2024 届在校生）。

### 郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表

方案名称	2022 级 三 年制 高职电子商务 专业人才培养方案 (具体方案附后)	
	是否属于订单班级	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 _____ 订单班
一 审	审查意见: (可附页) 符合专业要求, 通过。 二级学院院长 (签字): <u>香海艳</u> 二级学院 (盖章):  专业建设委员会主任 (签字): <u>袁宇</u> 日期: 2022 年 7 月 20 日	
二 审	审查意见: (可附页) 符合要求 参审人员 (签字): <u>王宗清 曹明 陈丹</u> 教务处 (盖章):  日期: 2022 年 7 月 30 日	
三 审	审查意见: (可附页) 根据修订征求意见稿进一步修改完善, 同意提请审定。 学校学术委员会 (盖章):  日期: 2022 年 8 月 13 日	
终 审	审查意见: (可附页) 通过 学校党委会 (盖章):  日期: 2022 年 8 月 20 日	