

2020 秋级《电子商务》专业人才培养方案

(适用于招收初中毕业生, 学制 3 年)

一 专业简介

专业代码 0603-4

专业名称 电子商务

入学要求 初中毕业或具有同等学历

基本学制 3 年

培养目标 专业坚持立德树人, 面向商业行业企业, 培养通过跨境电商平台从事网络营销、网店编辑、客户服务等工作, 德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

就业方向

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	网店编辑	网络编辑员、计算机网络管理员、计算机操作员	网点编辑
2	客户服务	普通话水平测试等证书	客户服务
3	网络销售、网络推广	跨境电商师(初级)	网络营销

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。

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:

(一) 职业素养

1. 具有良好的职业道德, 能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具备网络交易安全意识, 能防范个人信息泄露, 辨别网络欺诈, 采用正规渠道实施网络买卖与支付。
3. 具有执行能力、应变能力、团队协作与承压能力。
4. 具有良好的语言表达和沟通能力。
5. 具有较强的逻辑思维能力并能独立处理问题。
6. 具有一定的创新能力。

(二) 专业知识和技能

1. 了解基本的商务礼仪常识。
2. 了解营销基础知识。
3. 掌握计算机应用基础知识, 能使用计算机常用工具软件(包括网络工具软件)处理日常工作文档, 满足工作需要。
4. 掌握跨境电商基础知识, 能熟练使用互联网交易平台处理 B2B、B2C、C2C、团购等商务活动交易。

5.掌握跨境电商网站信息采集与信息加工的相关知识，能完成信息搜集、原创、编辑、发布等信息处理工作。

6.掌握跨境电商物流配送相关知识，能完成商品打包、订单处理、配送等环节的重要工作，符合企业规范。

7.掌握跨境电商网站相关知识，能根据需求，设计网站风格、网页布局、网站色调等，并使用设计类工具软件呈现设计效果图。

8.掌握网络营销相关知识，能根据需求，操作站内和站外推广媒介，达到网络营销目的。

9.掌握跨境电商日常工作中客户服务相关专业知识，能按照服务规范与流程，服务客户，提出顾客接受的解决方案。

主要专业（技能）方向一客户服务

- 1.能使用标准的普通话与客户交流。
- 2.能使用规范化语言服务客户，与顾客沟通顺畅。
- 3.能理解客户需求，正确录入信息，汉字录入速度达到 80 字/分钟。
- 4.能按照客户关系管理流程与规范，使用 CRM 客户关系管理系统，实施大客户关系管理。

主要专业（技能）方向一网络营销

- 1.能根据企业需求，撰写不同类型的软文，符合行业规范。
- 2.能根据企业需求，策划促销活动主题，撰写促销活动方案，制定促销活动实施计划。
- 3.能根据推广目标，实施基础的 SEO 推广，满足基本要求。
- 4.能根据企业需求，运用整合网络营销相关知识，利用推广媒介实施网络推广。

辅助专业（技能）方向一网店编辑

- 1.能通过修改 html 语言代码，完成页码编辑。
- 2.能使用设计类工具软件，按照网站设计效果图建设网站，符合行业规范。
- 3.能根据促销方案，使用工具软件，设计制作促销广告，清晰表达促销方案重点信息。
- 4.能使用第三方平台的后台功能，美化网站页面。

专业教学主要内容 跨境电商基础、物商品拍摄与图片处理、跨境电商客户服务、网络营销实务、网页设计、店铺运营、跨境电商物流、网站内容编辑

专业（技能）方向 客户服务、网络营销、网店编辑

对应职业（岗位） 客户服务、网络销售、网络推广、网店编辑

职业资格证书举例 跨境电商师（初级）、网络编辑员、计算机网络管理员、计算机操作员

继续学习专业举例 高职：跨境电商、工商管理；本科：跨境电商、工商管理

二、指导思想

1. 贯彻党的教育方针，注重学生素质全面提高。
2. 以中级技能人才为培养目标，达到国家职业标准的要求。
3. 坚持理论与实践相结合，突出职业技能培训，注重对学生分析问题、解决问题能力的培养。
4. 体现现代科学技术的发展，与行业、企业的生产实际需求紧密结合，突出教学的科学性和先进性。

三、教学计划表（见附件 1）

四、课程设置

本专业开设 23 门课程，其中公共基础课 9 门，专业基础课及专业课 14 门。

1. 思政

通过对中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法制的系统学习，使学生具有热爱祖国、热爱人民、关心国家发展的基本品质，具有热爱集体、奉献社会、团结友善、认真负责的基本素质，提高他们面对实际问题做出正确价值判断和行为选择的能力，以及就业后继续学习、创业创新的能力。

2. 体育

坚持贯彻“健康第一”的指导思想，针对学生的生理和心理特征，努力提高学生的身体素质和体育技能，达到相应的国家体育锻炼标准要求，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯，形成终身体育的正确体育观。

3. 英语

掌握英语语音、语法、词汇的基础知识和听、说、读、写的基本技能，掌握简单的日常用语，能借助工具书识别商品的英文标志以及阅读英文物流单据等。

4. 数学

培养学生掌握一定的数学概念和基础知识，加强学生逻辑思维和计算能力的训练，提高学生分析问题的能力，为学习专业知识奠定基础。

5. 计算机应用基础

通过计算机基础知识的教学，使学生掌握微型计算机的基础知识和操作方法。

6. 语文

从职业教育培养目标出发，加强语文基础知识和基本技能的训练，不断提高学生听、说、读、写的能力。通过教学，使学生能够正确运用祖国语言文字进行学习和工作，不断提高文化素养。达到河北省普通话水平测试三级乙等以上水平。

7. 历史

通过对中国历史和世界历史的学习，以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社

会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

8. 跨境电商基础

了解跨境电商相关的法律法规、行业政策和网络安全常识；了解网络零售市场的基本特点，跨境电商 B2B、B2C、C2C 等典型跨境电商运营模式；掌握网络零售的主要交易流程，能进行网络商情信息的处理加工；熟悉网上银行和第三方支付平台业务；能应用跨境电商平台进行网上商店的搭建和市场商务交易处理。

9. 商品拍摄与图片处理

了解商品 E 化工作职责；能根据拍摄要求调试相机，拍摄出清晰地体现商品卖点的照片；能正确展示商品，形成商品详情页；掌握促销图设计制作相关知识，能使用设计类工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。

10. 跨境电商客户服务

了解产品和网购流程知识，电商客服各种业务类型的工作要求以及接待、沟通等方面的知识；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪；能正确回复客户咨询，有效处理客户投诉；会准确分析客户需求，针对客户需求给予满意的解决方案

11. 网络营销实务

能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件，增加网站的流量；能根据第三方平台规范及特点，选择适合自身的平台内部营销推广方法，正确操作后台，能根据网站营销的不同阶段，运用网站分析工具检测网站指标的变化，实现监测推广效果的目的。

12. 网页设计

了解网站页面布局特点及不同页面面布局所适用的范围；了解跨境电商网站的特点和发展趋势；能使用平面设计软件，按照制作流程完成网站效果图的制作；能根据网站内容，合理选择设计风格与页面布局；会使用配色软件为网站选择配色方案，使网站整体风格适应网站内容。

13. 店铺运营

了解网店运营的规范与流程，明确网站运营的核心工作内容；能独立完成网店整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型正确进行商品分类、编码等，提炼商品卖点；能根据网店运营目标，选择合适的网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。

14. 跨境电商物流

了解跨境电商物流中仓储配送的工作职责；掌握仓储管理和配送系统的操作方法，能对客户的网络订单进行处理；能按照安全规范，熟练使用各种包装设备，准确迅速地完成物品的包装、封装

等基本操作；能对单据进行管理与追踪，合理安排退换货流程。

15. 网站内容编辑

了解网站内容编辑岗位职业道德，能根据企业具体需求进行网络信息筛选与归类；能根据产品特征编辑产品推广信息与宣传软文、开展网络专题策划、开展网络互动活动，并有效进行网络社区管理。

16. 文字录入

能按照正确的键盘指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（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，同步完成记录；文字录入速度达到 60 字/分钟。

17. 沟通技巧

了解客户心理知识；掌握与客户沟通的技巧与方法；能通过电话或网络即使通信工具有效明确地向客户传达服务信息、态度；能通过准确解读客户信息；掌握客户的想法、感受与态度；会对客户进行有利于问题解决的提问、倾听、表达。

18. 活动策划与实施

了解商业活动的具体内容和实施策划活动的工具和手段；掌握活动策划案的类型、格式及其写作基本要求；能根据电商活动的类型，策划有效的活动主题，能根据活动主题和活动目的，撰写策划方案；能根据策划方案，制定实施计划，合理调配资源。

19. 跨境电商网页制作

了解网页制作流程和规范、导航和链接的互动性；掌握跨境电商网页制作方法，能使用设计类工具软件制作网页；掌握网页简单互动效果的制作方法；掌握相对路径的描述方法；能通过代码编辑修改网页，包括连接、图片替换等。

20. 网店装修

能通过后台选择套用模版；选择配色方案；掌握调整网页布局、选择模块的操作方法；能通过后台上传图片至正确位置；能通过后台发表文章至正确位置；会修改代码，通过修改代码完成网页编辑。

21. 呼叫中心能力训练

内容分为呼入与呼出两部分，主要介绍呼叫中心呼入业务受理、呼出业务受理和客户投诉处理、话术编辑和管理，培养学生在呼叫中心领域的业务管理知识和方法，为将来走上呼叫中心岗位打下坚实的知识和能力基础。

22. 劳动创造美好

通过劳动教育课的学习，让学生理解劳动创造历史、美好生活、创造有价值的人生的道理；体察人生劳动不分贵贱，尊重普通劳动者；树牢劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；使学生能辛勤劳动、诚实劳动，并能在劳动过程中具有劳动热情和创造情怀。

23. 中职生健康教育

通过本课程的学习，让学生认识身体、识别防范疾病，学会应急情况的处理，做一个心理健康的人，远离焦虑、自卑、抑郁的心境，达到行为上的正向改变，帮助学生调试心理，适应社会。

五、教材建议（见附件 2）

六、顶岗实习教学计划（见附件 3）

附件1:

《电子商务》专业教学进程表

学校：唐山市曹妃甸高级技工学校				年级：2020秋级				招生对象：初中毕业生				学制：三年						
序 号	课程 类别	课程名称	考试类别	学时				一		二		三		四		五		六
				理论 学时	学时%	实训 学时	学时%	理论 学时	实训 学时	理论 学时	实训 学时	理论 学时	实训 学时	理论 学时	实训 学时	理论 学时	实训 学时	
1	文 化 课	中国特色社会主义	考 查	√	30	0.91%		2		20		20		20		20		16
2		心理健康和职业生涯	考 查	√	40	1.21%			2									
3		哲学与人生	考 查	√	40	1.21%						2						
4		职业道德与法制	考 查	√	40	1.21%								2				
5		历史（中国历史、世界历史）	考 查	√	70	2.12%			2									
6		体育	考 查	√	150	4.55%			2		2		2		2			
7		英语（一）	考 查	√	70	2.12%			2		2							
8		数学（上、下）	考 查	√	140	4.24%			4		4							
9	专 业 课	计算机应用基础	考 查	√	95	2.88%		1	1	2	2	2	2					
10		语文（语文一、应用文写作、普通话教程）	考 查	√	100	3.03%			4		2							
11		劳动创造美好生活	考 查	√	15	0.45%			1									
12		中职生健康教育	考 查	√	15	0.45%			1									
13		跨境电商口语表达	考 查	√	110	3.33%			2		4							
14		跨境电商基础	考 查	√	60	1.82%			4									
15		电商客服	考 查	√	40	1.21%								2	2			
16		文字录入	考 查	√	80	2.42%							2	2	2			
17		商品拍摄与图片处理	考 查	√	120	3.64%					2	2	2	2	2	2		
18		商务软文写作	考 查	√	70	2.12%			2	2	2	2						
19		店铺运营	考 查	√	40	1.21%							2	2				
20		国际贸易实务	考 查	√	160	4.85%							4		4			
21		网店运营与管理	考 查	√	40	1.21%									2	4		
22		电商平台运营	考 查	√	0	0.00%								6	6			
理论课总学时				1525	45.80%			27	3	24	6	16	14	16	14			
实训课总学时																		
顶岗实习总学时																		
每学期开课门数																	20*30	16*30
每学期考试门数								12		10		8		8				
每学期考查门数								8		8		6		6				
毕业方式								4		2		2		2				
按《技工学校学籍管理规定》办理																		

说明：1、第一学期开学进行为期两周的入学教育及军训，三年计3330学时，第四学期取得网店运营师全国职业资格证书。

2、时事报告、践行社会主义核心价值观、中华文化基础、通用管理能力（下），每学期12学时，同时每学期集中安排各项专题讲座6个。利用每周二7、8节组织系列读书活动，由各系负责，再进行系初赛，校决赛。《公共艺术课》（上册）音乐篇，第一、二学期，每学期10学时；《公共艺术课》（下册）美术篇，第三、四学期，每学期10学时。均利用周三7、8节时间组织，采取集中安排合班大课与小班训练相结合的方式，小班训练时专业教师巡回指导。再利用课外活动时间进行拓展模块的学习与训练。

3、汉字录入、商品拍摄于图片处理、网页设计、店铺运营、网络营销实物、网站内容编辑、电子商务网页制作与网店装修均结合计算机操作。

4、创新思维与实践设5课时，于第三学期与思政课一并开设；高技能人才楷模、创新与创业于第四学期做为思政课一并开设。

附件2:

2020秋级《电子商务》专业实习教学计划表

模块	模块内容			学时数	实习周数	学期	实训地点
	名称	实习/实训内容	目标要求	实训			
1	网店运营	店铺运营	能独立完成网店的整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型进行分类编码等，提炼商品卖点；能根据店铺运营目标，选择合适网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。	80	2.3	三	机房
2	客户服务综合实训	汉字录入	能按照正确的指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（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，同步记录；文字录入速度达到60/分钟。	28	1	一	机房
3	网店编辑综合实训	商品拍摄与图片处理	了解E化工作职责，能根据拍摄要求调试相机，拍摄出清晰体现商品卖点的照片，能正确展示商品，形成商品的详情页；能使用设计类的工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。	80	8	二 四	机房
		电子商务网页制作	掌握电子商务网页的制作方法，能使用设计类工具软件制作网页；能通过代码编辑修改网页，包括链接、图片替换等。	120			
		网店装修	能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整页面布局、选择模块的操作方法；通过修改代码完成页面编辑。	120			
4	网络推广综合实训	网络营销实务	能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件。	80	2.3	三	机房

附件3:

2020秋级《电子商务》专业教材建议版本

序号	教材名称	作者	出版社	书号	单价	学期
1	德育(第二版 第一册)(2014年修订)——道德法律与人生	田 雷	劳动	9787516709429	17.0	I
2	德育习题册一与德育 第二版 第一册(道德法律与人生)2014年修订 配套	郑楚云	劳动	9787516709443	7.0	I
3	德育(第二版 第二册)(2014年修订)——经济与政治常识	庄永敏	劳动	9787516709405	17.0	II
4	德育习题册一与德育 第二版 第二册(经济与政治常识)2014年修订 配套	庄永敏	劳动	9787516709535	7.0	II
5	德育(第二版 第三册)(2014年修订)——职业道德与职业指导	宦 平	劳动	A01-1332	17.0	III
6	德育习题册一与德育 第二版 第三册(职业道德与职业指导)2014年修订 配套	宦 平	劳动	A01-1369	7.0	III
7	哲学与人生	梁文侠	劳动	9787504580139	17.0	IV
8	体育与健康(必修全一册)	郑厚成	教育科学	9787519119461	18.9	I II III IV
9	语文(第五版 上册)	宦 平	劳动	A01-8465	17.0	I
10	语文习题册一与语文(第五版 上册)配套	宦 平	劳动	A01-8487	8.0	I
11	语文(第五版 下册)——应用文写作	宦 平	劳动	9787504584663	19.0	II
12	语文习题册一与语文(第五版 下册 应用文写作)配套	崔志锋	劳动	9787504585561	6.0	II
13	普通话培训测试教程	王晖 唐健雄	河北教育	7-5434-5429-7	15.0	II
14	计算机基础与应用(第四版)	王璐璐	劳动	A01-8557	38.0	I
15	英语(第一册)(第二版)	唐义均	劳动	A01-6216	19.0	I
16	英语习题册(第一册)(第二版)	唐义均	劳动	A01-6141	9.0	I
17	数学(第五版 上册)	徐娟珍	劳动	A01-9076	17.0	I II
18	数学学习题册一与数学(第五版 上册)配套	徐娟珍	劳动	A01-9102	9.0	I II
19	心理健康教育读本	宦平	劳动	7-5045-6483-2	11.0	I
20	《汉字录入》第二版	李海云/傅瑶/王云枫	高教	978-7-04-035037-1	21.1	I
21	电子商务基础	尚建成/师静昆	高教	9787040293746	20.9	I
22	电子商务客户服务	徐熠明	中国财政经济出版社	978-7-04-029374-7	33.0	I
23	商品拍摄与图片处理	赵志军/梁海波	高教	978-7-04-043077-6	23.8	II
24	电子商务网页设计	袁海波	人民大学	978-7-30-021082-7	30.4	III
25	电子商务与物流	田中宝	高教	978-7-04-039729-1	27.3	IV
26	网站内容编辑	王力先	高教	978-7-04-043464-4	21.1	III
27	网络营销实务	闵亨峰/韩毅红	高教	978-7-04-043415-6	31.5	III
28	店铺运营	莫海燕	高教	978-7-04-043759-1	18.0	III
29	网络文案岗位实训	何俊	高教	9787040385737	39.0	II
30	电子商务员考证	待定				IV
31	网店装修	待定				IV
32	电子商务网页制作	刘焰	高教	978-7-04-043067-7	21.0	IV
33	电子商务与物流	田中宝	高教	978-7-04-039729-1	27.3	IV
34	沟通技巧	郭向群	高教	978-7-04-043417-0	36.4	IV
35	中国高技能人才楷模事迹读本(第二辑)	人社部	劳动	9787504587862	16.0	与第二学期德育一并开设,10课时
36	创新思维与实践(学生用书)	陈爱玲	河北大学	9787566603685	29.0	与第三学期德育一并开设
37	创新与创业	柳翠钦	劳动	A01-3143	15.0	与第四学期德育一并开设
38	《时事报告》(职教版)一、二年级每年订一次	中国部《时事报告》杂志社	习文	ISSN2095-0071	24(上下)	第一、二学期,中华文化、时事报告每学期12学时;第三、四学期,社会主义核心价值观、时事报告每学期12学时,同时每学期集中安排各项专题讲座6个,利用每周二7、8节组织系列读书活动,由各系负责,再进行系初赛、校决赛。
39	践行社会主义核心价值观	《时事报告》杂志社编	李玮	1674-6775-0071	8.0	
40	《中华文化基础教材》(职教版)一年级或二年级	唐良平	湖南人民	9787556109647	19.8	
41	公共艺术课(上册)音乐篇	高教	刘五华	9787040380644	24.8	第一、二学期,《公共艺术课》(上册)音乐篇,每学期10学时;第三、四学期,《公共艺术课》(下册)美术篇,每学期10学时。均利用周三7、8节时间组织,采取集中安排大班大课与小班训练相结合的方式,小班训练时专业教师巡回指导。再利用课外活动时间进行拓展模块的学习与训练。
42	公共艺术课(下册)美术篇	高教	刘五华	9787040380651	26.6	
43	呼叫中心能力训练	华唐培训	曹明元		70.0	第四学期实训用
44	跨境电商口语表达	中国水利出版社		9787517062103	49.9	I II
45	中国历史	朱汉国	高教	9787040484854	36.8	I
46	中国历史同步训练	何成刚	高教	9787040484885	19.2	I
47	劳动创造美好生活	檀传宝	劳动	9787516743331	22	I

附件 4:

《电子商务》专业顶岗实习教学计划

一、顶岗实习的目的和任务

(一) 目的

通过实习实际了解行业、企业的基本情况以及熟悉具体岗位的业务工作,加深学生对电子商务专业理论知识的理解,进一步训练学生实际操作技能,培养学生分析和解决实际问题的能力,为就业和尽快适应企业工作的需要打下坚实的基础。

(二) 顶岗实习的任务与目标

1. 了解企业概况;
2. 知道企业的组织结构、规章制度、工作流程;
3. 熟悉具体部门和岗位的业务流程、工作规范、处理方法;
4. 熟练掌握相应岗位的操作技能;
5. 按照企业要求去做,形成职业能力和初步养成职业素养;
6. 具备初步的管理能力;
7. 结合实习情况完成实习报告。

二、顶岗实习的基本要求

(一) 实习单位选择

主要以各类物流企业、各类型工业企业、各类商业企业和港口货运代理企业作为合作实习单位。

(二) 对实习指导教师(师傅)的要求

1. 实习指导老师(师傅)应是企业中优秀的员工,并具有一定的专业理论知识和较好的实践能力,达到本工种高级工水平,通过传帮带,能按要求实习指导学生,完成生产实习任务。
2. 实习指导老师能指导学生记实习笔记,写实习报告。实习结束后,对学生实习成绩给出实事求是的评定。

(三) 对学生的要求

1. 实习过程中,要认真执行实习单位的考勤纪律,按时上下班,不迟到不早退,有事先请假;要严格执行实习单位的保密纪律,严守商业秘密;要注意自己的人身安全与财产安全;有重要的事情应及时与辅导员、班主任联系;
2. 要虚心向实习单位的师傅学习,做到嘴勤、手勤、腿勤,努力提高自己的业务水平,为在短时间内上岗打下基础;
3. 实习开始后三个月内,实习学生必须将接受单位开出的《聘用函》寄给辅导员。
4. 指导教师负责与实习学生的定期联系与理论指导;实习过程中,原则上实习学生不得随意变动实习岗位,因特殊情况要求调整实习单位或岗位的学生,须向指导教师提出申请,同时提供在上一实习单位的实习鉴定表以及下一个单位接收函,方可变更实习单位。
5. 实习过程中应注意积累资料,及时填写实习周志、实习结束后写好实习报告。
6. 学生实习完成后必须提交:①实习日志;②实习单位鉴定表;③实习报告。

三、教学条件

联系合适的生产企业，根据教学要求及企业的生产任务相结合，与企业确定专业生产实习的合作形式，严格落实五定（订计划、定课题、订学时、订岗位、定师傅），即完成生产企业的生产任务、又达到生产实习的教学目标。

四、实习内容

模块一 店铺运营

实习目的：

能独立完成网店的整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型进行分类编码等，提炼商品卖点；能根据店铺运营目标，选择合适网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。

实训内容：

依托第三方电子商务平台，指导学生开设独立店铺，完成网店装修、商品分类、商品信息编辑发布、网店推广、客户服务、数据分析任务，实施网店运营全流程，融入企业文化，积累实战经验

模块二 客户服务综合实训

实习目的：

能按照正确的指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（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，同步记录；文字录入速度达到 60/分钟。

实训内容：

与优质电商企业合作，完成产品咨询、产品推荐、促进下单、客户回访、订单查询等客户服务岗位生产性实训，学生掌握标准化服务流程，融入企业文化，积累实战经验

模块三 网店编辑综合实训

实习目的：

与中小型点上企业合作，承接企业外包项目，重点开展产品图片采集与处理、产品信息编辑与上传、网站资讯更新与维护、监护平台使用与维护等实训项目提升学生综合应用能力

实训内容：

1.商品拍摄与图片处理：了解 E 化工作职责，能根据拍摄要求调试相机，拍摄出清晰体现商品卖点的照片，能正确展示商品，形成商品的详情页；能使用设计类的工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。

2.电子商务网页制作：掌握电子商务网页的制作方法，能使用设计类工具软件制作网页；能通过代码编辑修改网页，包括链接、图片替换等。

3.网店装修：能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整页面布局、选择模块的操作方法；通过修改代码完成页面编辑。

模块四 网络推广综合实训

实习目的：

能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件。

实训内容：

与中小型电商企业合作，承接企业外包项目，推广商城网站或企业网站，重点开展搜索引擎优化、微博营销、博客营销、建设友情链接等综合实训，提升学生综合应用能力。

五、学时分配表

模块	模块内容			学时数	实习周数	学期	实训地点
	名称	实习/实训内容	目标要求	实训			
1	网店运营	店铺运营	能独立完成网店的整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面；能根据不同商品类型进行分类编码等，提炼商品卖点；能根据店铺运营目标，选择合适网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。	80	2.3	三	机房
2	客户服务综合实训	汉字录入	能按照正确的指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（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，同步记录；文字录入速度达到 60/分钟。	28	1	一	机房
3	网店编辑综合实训	商品拍摄与图片处理	了解 E 化工作职责，能根据拍摄要求调试相机，拍摄出清晰体现商品卖点的照片，能正确展示商品，形成商品的详情页；能使用设计类的工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。	80	2.3	二	机房
		电子商务网页制作	掌握电子商务网页的制作方法，能使用设计类工具软件制作网页；能通过代码编辑修改网页，包括链接、图片替换等。	120	8	四	机房
		网店装修	能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整页面布局、选择模块的操作方法；通过修改代码完成页面编辑。	120			
4	网络推广综合实训	网络营销实务	能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件。	80	2.3	三	机房

六、实习任务及时间安排

（一）实习任务

学生实习期满后，应将下列实习作业寄给学校就业办。

1. 实习单位鉴定；
2. 实习综合报告和专题调查报告。

实习综合报告应包含以下内容：实习单位概况、实习内容及实习收获和成果。实习综合报告的内容应真实充实。

专题调查报告：可就与专业相关的专题性问题进行调查分析。

（二）时间安排

三年制学生，顶岗实习一般安排在最后 1 年。

七、考核办法及成绩评定

（一）考核原则

1. 学生必须完成教学大纲规定的实习任务，提交实习报告，方可参加实习考核。实习考核可根据实习岗位采用多种方式进行。

2. 学生实习成绩的评定，由实习指导教师及其他有关人员组成的考核小组给出，评定根据学生实习期间的劳动态度、思想表现、实习报告等进行综合评定。对实习成绩评定为不及格者，不予毕业。

3. 学生在顶岗实习期间接受学校和企业的双重指导，校企双方要加强对学生的的工作过程控制和考核，实行以企业为主、学校为辅的校企双方考核制度。

（二）成绩考核评定

考核方式为等级制，分优秀、良好、合格和不合格四个等级。