

中等职业教育电子商务专业教学标准

1. 概述

为适应互联网及相关服务业、批发零售业优化升级需要，对接现代服务业、商贸流通业以及生产制造企业数字化、网络化、智能化发展趋势，服务新产业、新业态、新模式在店铺运营、新媒体运营、网络营销、直播销售、客户服务等领域的技术新要求，持续满足电子商务高质量发展对技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级与数字化改造，提升人才培养质量，依据国家推进现代职业教育高质量发展的总体要求及相关标准制定规范，特制定本标准。本标准落实中等职业教育基础性定位，鼓励多样化发展，作为全国中等职业教育电子商务专业教学的基本依据。

2. 专业名称（专业代码）

电子商务 （730701）

3. 入学基本要求

应、往届初中毕业生或同等学历者

4. 基本修业年限

三年

5. 职业面向

所属专业大类（代码）	财经商贸大类（73）
所属专业类（代码）	电子商务类（7307）
对应行业（代码）	互联网和相关服务（64）、批发业（51）、零售业（52）
主要职业类别（代码）	电子商务师（4-01-02-02）、互联网营销师（4-01-02-07）、市场营销专业人员（2-06-07-02）、采购员（4-01-01-00）、营销员（4-01-02-01）
主要岗位（群）或技术领域举例	店铺运营助理、新媒体运营助理、网络营销推广专员、新媒体营销专员、直播销售员、视觉设计、客服专员
职业类证书举例	电子商务职业技能等级证书、互联网营销师证、电子商务平面设计员

6. 培养目标

本专业坚持立德树人，面向现代商业服务业、互联网和相关服务业、批发业、零售业等行业企业，培养具有良好的职业道德、人文素养和创业精神，掌握现代电子商务运营、网络营销、客户服务与管理等基本知识和专业技能，具备从事网络营销推广、网店（站）运营管理、新媒

体运营、视觉设计、客户服务等一线工作岗位能力的德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

7. 培养规格

本专业学生应全面提升素质、知识、能力，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，总体上须达到以下要求：

（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）能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的电子商务法律法规及互联网交易安全、等相关知识与技能，了解电子商务、服务、零售相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的政治、语文、历史、数学等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语并结合本专业加以运用； 拥有数字商业洞察力、创新思维与工匠精神，适应快速变化的电商市场；

（5）掌握电子商务、营销基础、视频剪辑、网店运营实务、新媒体运营、客户服务与管理、消费学等方面的专业基础知识；

（6）掌握主流平台规则及常用工具，能够完成店铺开设、账号管理、商品信息优化、商品上下架、数据采集及活动辅助运营等工作；

（7）熟练运用办公软件与电商工具、具备数据分析、文案写作与视觉设计的基础、能够进行图片处理、主图制作、页面设计、海报设计制作；

（8）具有平台站内外营销推广的能力，能进行营销内容制作与发布、社群营销、媒介营销辅助、媒体和工具推广、网络广告投放；

（8）掌握直播运营（脚本设计、场景搭建）能根据直播运营要求和销售目标，完成商品定位、直播、脚本编写、流量维护、直播优化与供应链管理知识；

（10）具备跨部协作、临场问题解决及创新能力，能适应线上线下融合的商业环境；

(11) 根据客服规范,完成客户咨询回复、异常订单处理、售后纠纷处理、客户维护和评价;

(12) 具有终身学习和可持续发展的能力,具备一定的批判性思维和创新精神,具有一定的分析问题和解决问题的能力;

(13) 掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯;具备一定的心理调适能力;

(14) 掌握必备的美育知识,具有一定的文化修养、审美能力,形成至少 1 项艺术特长或爱好;

(15) 培育劳模精神、劳动精神、工匠精神,弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神,热爱劳动人民,珍惜劳动成果,具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

8. 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华优秀传统文化、应用文写作、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或选修课程。学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程,并涵盖实训等有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程一般设置 4 门。包括:电子商务基础、零售基础、市场营销、商品拍摄与素材编辑。

(2) 专业核心课程一般设置 8 门。包括:数字化零售运营、客户服务、视觉设计与制作、网络推广实务、新媒体运营、新媒体营销、直播销售、直播运营。主要教学内容与要求:

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	数字化零售	店铺运营辅助，包括店铺开设与日常维护、商品分析、店铺数据收集与分析、平台活动执行、商品上下架及标题优化等工作内容，使用办公相关软件、互联网工具、平台工具及平台操作完成工作任务	①掌握平台规则和运营基础知识。 ②了解运营常用名词术语及经营计算公式。 ③能够完成店铺入驻、日常维护、商品上下架及标题优化、活动申报等操作。 ④能够监控店铺、商品、活动、客户等相关数据并收集、整理和汇总
2	客户服务	客户管理实务，包括客户咨询回复、异常订单处理、售后纠纷处理、客户维护、评价管理等工作内容使用客服、社群工具及办公相关软件完成工作任务	①掌握客户服务基础知识。 ②理解平台规则、商品知识和沟通技巧等内容，能够回复客户咨询。 ③能够进行异常订单处理。 ④能够进行售后纠纷处理。 ⑤能够进行客户数据分析，引流并实施维护。 ⑥能够进行评价舆情的引导与管理
3	视觉设计与制作	视觉设计与制作，包括图片处理、海报设计制作、主图制作、页面设计、短视频制作等工作内容，使用数码相机、手机等设备进行设计，剪辑相关软件完成相关工作任务。	①掌握视觉设计基础知识。 ②理解平台规则和营销需求等内容。 ③能够完成图片合规化处理。 ④能够收集和输出设计素材。 ⑤能够设计制作和优化海报、主图、商品详情页、店铺首页、专属页等。 ⑥能够拍摄标准化视频素材、制作并优化短视频。
4	网络推广实务	网络推广，包括平台内工具推广、社会化媒体推广、KOL（关键意见领袖）媒介营销、新媒体推广、网络广告投放等工作内容，使用办公相关软件、平台营销推广工具及平台后台操作完成工作任务	①掌握网络推广基础知识。 ②理解平台内、社会化媒体、新媒体平台的营销推广相关规则和推广算法、推广效果数据指标、网络广告资源位。 ③能够执行推广任务，跟踪推广效果，收集与发布推广内容与素材。 ④能够完成 KOL 媒介营销、网络广告投放辅助工作。 ⑤能够收集、整理营销推广数据，制作日报、周报及投入产出数据报表等。

5	新媒体运营	<p>新媒体运营，包括账号定位和包装、店铺选品测品、活动方案执行、新媒体引流工具操作、新媒体数据收集与分析等工作内容，使用剪辑、图文设计、平台自有编辑工具、办公相关软件、商品数据或信息平台、测试工具、引流工具及平台后台操作完成工作任务</p>	<p>①掌握平台规则和新媒体运营基础知识。</p> <p>②能够完成素材收集、短视频制作、文案脚本编写、账号信息和主页内容日常编辑、引流计划修改及上下线等操作。</p> <p>③能够监控并收集热点信息、商品、活动、引流、用户、内容等数据，完成投入产出比表等数据表格。</p>
6	新媒体营销	<p>新媒体营销执行，包括视频内容制作与发布、营销图文制作与发布、营销文案写作、社群营销执行等工作内容，使用摄影摄像、视音频剪辑等设备及办公、剪辑、图文处理相关软件、平台后台操作完成工作任务。</p>	<p>①掌握新媒体营销基础知识。</p> <p>②理解新媒体平台规则、社群营销方法。</p> <p>③能够分析用户需求、商品特点等，挖掘营销卖点，完成素材收集、视频内容制作、营销图文制作、文案写作任务并发布。</p> <p>④能够建立社群进行社群日常维护，实施线上线下社群营销活动。</p>
7	直播销售	<p>直播销售（主播），包括主播直播准备、直播商品梳理、直播脚本编写、直播商品讲解、直播过程应急处理、直播复盘等工作内容，使用手机、直播平台相关具、直播辅助设备及办公相关软件完成工作任务。</p>	<p>①掌握直播销售基础知识。</p> <p>②理解直播平台规则、直播相关管理规定、直播技巧和历史直播总结报告等内容。</p> <p>③能够完成商品信息梳理、商品定位，打造主播人设标签。</p> <p>④能够编制整场直播脚本、单品脚本、应急预案脚本。</p> <p>⑤能够进行商品讲解。</p> <p>⑥能够辨识粉丝类型，完成直播复盘。</p>
8	直播运营实务	<p>直播辅助，包括直播销售准备、直播创建、直播间气氛调控与维护、直播数据监控及流量维护、直播过程应急处理等工作内容，使用手机、直播平台相关工具、直播辅助设备及办公相关软件完成工作任务。</p>	<p>①掌握直播运营基础知识。</p> <p>②理解直播平台规则、直播相关管理规定、直播流程和直播脚本等内容；能够完成直播申请、销售准备、虚拟物料准备、预热海报制作、预告引流工作。</p> <p>③能够完成直播辅助、预约、出镜、画外辅助配合和推流配合。</p> <p>④能够维护直播数据，制定应急处理解决方案。</p>

(3) 专业拓展课程

包括：智慧物流与供应链基础、市场营销实务、网上商店建设与维护、经济法律法规、办公软件高级应用等。

8.1.3 实践性教学环节

主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践等。在校内外进行新媒体运营、视频剪辑制作、客户服务、网络营销推广、直播销售等项目实训，也可以开展电子商务 B2C、电子商务 O2O 等综合实训。在生产制造、商贸流通及现代服务业 中开展电子商务应用的企业进行店铺运营助理、新媒体营销专员、直播辅助、客服专员等岗位实习。

实习实训课既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》要求。

8.1.4 相关要求

学校应结合实际，落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育(含典型案例事故分析)、社会责任、绿色环保、 新一代信息技术、数字经济、现代管理等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学中；将创新创业教育融入专业课程教学和有关实践性教学环节中； 自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

课程类别	序号	课 程 名 称	学时	学分	学时分配		各学期教学周数、周学时数						考核方式	
					理论课时	实践课时	1	2	3	4	5	6	考试	考查
							20	20	20	20	20	20		
公共必修课	1	语文	200	10	160	40	4	4			4	2	√	
	2	数学	200	10	160	40	4	4			4	2	√	
	3	英语	200	10	160	40	4	4			4	2	√	
	4	体育与健康	200	10	0	200	2	2	2		2	2		√

	5	中国特色社会主义	40	2	40	0	2						√	
	6	心理健康职业生涯规划	40	2	40	0		2						√
	7	哲学与人生	40	2	40	0			2					√
	8	职业道德与法治	40	2	40	0				2				√
	9	信息技术	80	4	20	60	2	2					√	
	10	历史	80	4	80	0	2	2					√	
	11	艺术	80	4	20	60	2	2						√
	12	劳动技能	80	4	0	80			2	2				√
	13	普通话训练	80	4	20	60			4					√
专业基础课	1	电子商务基础	160	8	120	40	4				4		√	
	2	零售基础	160	8	120	40	4		4				√	
	3	市场营销	120	6	20	100		6					√	
	4	商品拍摄与素材编辑	40	2	20	20		2						√
专业核心课	1	数字化零售运营	80	4	60	20			4				√	
	2	客户服务	80	4	40	40			4				√	
	3	视觉设计与制作	80	4	20	60					4		√	
	4	网络推广实务	160	8	100	60				4	4		√	
	5	新媒体运营	80	4	20	60				4			√	
	6	新媒体营销	120	6	20	100				6			√	
	7	直播销售	120	6	20	100			6					√
	8	直播运营实务	80	4	20	60				4				√
专业拓展课程	1	智慧物流与供应链基础	160	8	120	40					4	4	√	
	2	市场营销实物	80	4	60	20						4	√	
	3	网上商店建设与维护	80	4	20	60						4		√
	4	经济法律法规	60	3	40	20				4			√	
	5	办公软件高级应用	80	4	20	60			2	4				√
		综合实践	200	10	0	200						10		√
课程合计			3300	165	1620	1680	30	30	30	30	30	30		

9. 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

专任教师的数量、学历、职称符合国家规范，梯队配置合理：a. 高级职称教师占比不低于 33%；b. 专业课教师中“双师型”占比不低于 55%。同时整合校内外资源，聘请企业高级技术人员担任产业导师，搭建校企协同、专兼结合的教师团队，并建立专业（学科）定期教研机制。

9.2 专业带头人

具备本专业及相关专业教学资质，且实践能力突出，能精准把握电子商务、商贸服务业及互联网等领域的发展趋势与用人需求，能牵头推进专业建设、教科研及企业服务工作，领导课程体系重构、实践教学创新、人才培养模式优化等相关工作，发挥专业改革发展的引领作用。

9.3 专任教师

我校现有专任教师 2 人，拥有相应工作实践经验，能达到相应技术技能水平，具备专业理论与实践教学能力；持有教师资格证，且具备电子商务、市场营销、计算机等相关专业学历；能挖掘课程思政元素，落实育人要求；可运用信息技术推进混合式教学等教法改革；能跟踪新经济、新技术前沿，开展社会服务。

9.4 兼职教师

主要以专业相关行业企业的高技能人才中选聘，具备扎实的专业知识与丰富的行业工作经验，能够结合产业实际参与专业教学、实践指导等工作。了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务，针对兼职教师建立专门的聘任与管理的方案要求。

10. 教学条件

10.1 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、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求， 安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实训场所基本要求

实训场所符合面积、安全、环境等方面的要求，实训设施对接真实职业场景或工作情境， 能够满足实训教学需求，实训指导教师确定，能够满足开展商品拍摄与素材编辑、运营数据采集、新媒体营销、网络推广、视觉设计、客户服务等实训活动的要求，实训管理及实施规章制度齐全。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）网络营销推广实训室

配备服务器、计算机、投影设备、教师主控台、互联网接入或无线网络环境，配套网络营销推广模拟软件或真实项目操作平台、图像处理、音频和视频剪辑软件等，用于电子商务基础、网络营销推广、市场营销、文案写作、视频制作、新媒体内容制作、 视觉设计与制作等的实训教学。

（2）直播销售实训室

配备服务器、计算机、投影设备、教师主控台、互联网接入或无线网络环境， 以及直播间场地和直播辅助设备，配套直播相关模拟软件或真实项目操作平台等，用于直播销售、直播运营实务、视频制作、新媒体营销等的实训教学。

（3）商品信息采编实训室

配备服务器、计算机、投影设备、教师主控台、互联网接入或无线网络环境， 以及拍摄场地、摄影器材和相关道具，满足大型商品、小型商品以及人物

的拍摄需要，配套图像处理、音频和视频剪辑软件等，用于视觉设计与制作、视频制作、商品拍摄与素材编辑、新媒体内容制作等的实训教学。

（4）客户服务实训室

配备服务器、计算机、投影设备、教师主控台、互联网接入或无线网络环境，配套客服实训系统或真实项目操作平台等，用于客户服务、商务礼仪与沟通、新媒体营销等的实训教学。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供店铺运营助理、新媒体运营助理、网络营销推广专员、新媒体营销专员、直播销售员、直播辅助、视觉设计、客服专员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生生活日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 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、图书等。

10.2.1 教材选用基本要求

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、新形态，并通

过活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：有关电子商务、新闻传媒、互联网、数据分析、供应链、零售、视觉设计技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。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。

10.2.3 数字教学资源配备基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11. 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

1 学校应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

(3) 专业教研组织应建立集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

(4) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养

目标达成情况。

11.2 毕业要求

(1) 根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

(2) 通过学校的课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。

(3) 学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节。